



보도	2023.12.6.(수) 석간	배포	2023.12.5.(화)		
담당부서	금융민원총괄국 은행·금투민원팀	책임자	부국장	성용준	(02-3145-5762)
		담당자	선 임 조사역	김은아 김도현	(02-3145-5778) (02-3145-5765)

## '23년 상반기 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항 #05

- ETF·ETN, 장외채권 등 금융투자상품 투자시 유의사항 안내 -

### 주요 내용

◆ 금감원에서는 자주 제기되는 민원내용 및 처리결과를 금융권역별\*로 분석하여 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내하고 있음

- \* ① 신용정보(개인신용평가관리 관련, '23.11.3.) ② 중소서민(채권추심 관련, '23.11.14.)  
③ 생명보험(변액보험 관련, '23.11.24.) ④ 손해보험(자동차보험 관련, '23.11.29.)

○ 최근 금융소비자의 금융자산관리에 대한 관심이 증가하고 이에 따라 투자범위도 점점 다변화되고 있어

- 금융투자상품 관련 주요 민원 사례 중 소비자 유의사항으로  
 ①ETF·ETN(유동성공급 관련), ②장외채권, ③퇴직연금(디폴트옵션),  
 ④해외주식 투자 관련 사례를 안내하고자 함

#### [소비자 유의사항 주요내용]

- ① 특정시간대에는 ETF·ETN 가격의 변동성이 커질 수 있으므로 거래시 특별히 유의해야 합니다.
- ② 장외채권 직접투자시에는 유사채권의 수익률 등 가격을 비교한 후 투자해야 합니다.
- ③ 퇴직연금(DC형·IRP) 적립금이 대기성 자금으로 운용되지 않도록 디폴트옵션을 지정해야 합니다.
- ④ 해외주식 투자시 해당 국가의 제도, 매매방식 등에 따른 투자위험을 충분히 이해하고 투자하여야 합니다.

1

**특정시간대에는 ETF·ETN 가격의 변동성이 커질 수 있으므로 거래시 특별히 유의해야 합니다.**

**[민원 사례]**

□ 김○○는 ◆◆◆ETF를 15시 25분경에 시장가 매수주문하였는데, 순자산가치\*(NAV) 대비 급등한 가격에 주문이 체결(ETF 고평가)

\* ETF 자체의 자산가치로서 ETF 펀드 자산에서 부채 및 관련비용을 공제하여 산출

○ 유동성 공급자\*(LP)인 □□증권에서 유동성공급호가 제출 업무를 제대로 수행하지 않아 손해가 발생하였으므로 보상을 요청

\* 금융상품 매매가 원활히 이루어질 수 있도록 매도·매수 호가를 지속적으로 제시하는 시장 참가자로 증권사가 해당 업무를 수행

➔ 한국거래소 규정(유가증권시장 업무규정 등)에 근거하여 종가결정을 위한 호가 접수시간대(15:20~15:30) 등에는 유동성공급호가를 제출하지 아니할 수 있으므로 민원인의 요구를 수용하기 곤란

**< 소비자 유의사항 >**

① 유동성공급자(LP)는 정규시장 매매거래시간 중 유동성공급호가 제출을 통해 ETF·ETN의 안정적 가격 형성을 유도합니다.

하지만 예외적으로 유동성공급호가를 제출하지 아니할 수 있는 시간대\* 등에는 ETF·ETN의 시장가격이 비정상적으로 형성될 수 있으며

\* 시가결정(단일가매매 방식)을 위한 호가 접수시간(8:30~9:00), 정규시장 개시 후 5분간(09:00~09:05), 종가결정(단일가매매 방식)을 위한 호가 접수시간(15:20~15:30) 등

특히 거래량이 충분하지 않은 종목의 경우 해당 시간대에 가격의 변동성이 커질 수 있으므로 거래시 특별히 유의해야 합니다.

② 또한, ETF·ETN 투자수요가 단기간에 급증하여 수급 불균형이 초래될 경우 시장가격과 내재가치(ETF는 순자산가치, ETN은 지표가치)의 차이인 괴리율이 확대되어 투자손실\*이 발생할 위험이 있으므로 각별히 주의해야 합니다.

\* (예) 향후 국제유가 상승이 예측되는 상황이라도 유가연계 ETF·ETN에 대한 투자과열로 시장가격이 크게 과대평가(괴리율 급등)되어 있다면 매수 이후 기초자산(원유)가격이 상승하더라도 기대수익을 실현하기 어려울 수 있음

### ☐ [금융상식] ETF와 ETN은 어떤 상품인가요?

- ☐ ETF는 상장지수펀드(Exchange Traded Fund)의 약자로 특정 지수 및 특정 자산의 가격 변동과 수익률이 연동되며 거래소에 상장되어 주식처럼 거래되는 펀드입니다. 자산운용사가 발행하며 매매편의성, 분산투자, 낮은 거래비용, 투명성이 특징입니다.
- ☐ ETN은 상장지수증권(Exchange Traded Note)의 약자로 ETF와 마찬가지로 기초지수 변동과 수익률이 연동되며 주식처럼 거래할 수 있으나 ETF와 달리 발행사가 증권사이며 만기가 존재하는 파생결합증권입니다.

## 2

**장외채권 직접투자시에는 유사채권의 수익률 등 가격을 비교한 후 투자해야 합니다.**

### [민원 사례]

- ☐ 전○○는 '23.3월 ◆◆증권에서 잔존만기 27년인 국고채 약 5억원 어치를 장외로 매수하였는데,
  - 타 증권사 문의 결과, 동일 신용등급·잔존만기인 채권임에도 타 사 대비 채권가격 및 수수료가 높은 것으로 확인되어 보상을 요구
- ➔ 증권사가 조달 채권가격에 마진을 포함한 최종수익률을 제시하여 신청인이 직접 MTS를 통해 이를 확인 후 매수한 것으로 확인되며 동 매매 과정에서 별도의 수수료는 없어서 보상이 어려움

### < 소비자 유의사항 >

- ① 채권거래는 장내매매 및 장외매매가 가능한데, 장내매매 비중이 높은 주식과 달리 채권은 증권사를 거래상대방으로 직접 매매하는 장외매매 방식으로 이루어지는 경우가 많습니다.
- ② 장외채권의 경우 매매수수료 없이 증권사가 채권조달비용, 판매비용, 시장의 수급상황 등 다양한 요소를 고려해 가격을 책정하고 있으므로 동일(유사)한 채권인 경우에도 증권사별로 가격이 상이할 수 있습니다.
- ③ 한편, 금융투자협회 채권정보센터에서 채권시가평가수익률 등의 확인을 통해 신용등급과 잔존만기가 동일한 장외채권의 가격(수익률)을 비교할 수 있으므로 투자 전에 확인하시기 바랍니다.

**퇴직연금(DC형·IRP) 적립금이 대기성 자금으로 운용되지 않도록 디폴트옵션을 지정해야 합니다.**

### [민원 사례]

□ 김○○은 지금까지 IRP계좌로 예금을 가입하고 만기시 자동으로 재예치하고 있었는데, 증권사가 현재 보유 중인 예금상품의 재예치가 더 이상 불가하다고 하는데 이는 부당

➔ 디폴트옵션 제도 전면 시행에 따라 '23.7.12. 이후 만기가 도래하는 원리금보장상품의 자동재예치 제도\*가 폐지됨에 따른 것으로 안내

\* 상품 만기일에 원금을 동일한 상품으로 재예치하는 서비스

### < 소비자 유의사항 >

① 사전지정운용제도(이하 “디폴트옵션”)는 DC 또는 IRP 가입자가 투자상품의 만기가 도래되었음에도 별도의 운용지시를 하지 않을 경우, 사전에 지정한 디폴트옵션 상품으로 자동 운용\*하도록 하는 제도입니다.

\* 기존 운용하던 상품의 만기 도래 후 운용지시 없이 4주 경과시 금융기관에서 “향후 2주 이내 운용지시가 없을 경우 적립금이 디폴트옵션으로 운용됨”을 통지하고 통지 후에도 운용지시 없이 2주가 경과하면 디폴트옵션으로 운용

② 디폴트옵션 제도 전면 시행에 따라 '23.7.12. 이후 만기가 도래하는 원리금보장상품의 자동재예치가 폐지되었으므로

직접 운용지시가 없거나 디폴트옵션을 지정하지 않을 경우 만기 도래 자금은 대기성 자금으로 운용되어 운용수익률이 낮아질 수 있습니다.

③ 참고로 가입자가 희망할 경우 6주간의 대기기간 없이 바로 디폴트 옵션으로 운용(Opt-In)할 수 있으며

디폴트옵션 상품으로 적립금을 운용 중인 가입자도 언제든지 원하는 다른 상품으로 변경(Opt-Out)할 수 있습니다.

## 4

**해외주식 투자시 해당 국가의 제도, 매매방식 등에 따른 투자위험을 충분히 이해하고 투자하여야 합니다.**

**[민원 사례 ①]**

- 안○○는 미국주식 종목 ◆◆◆를 지인과 각각 ●●●●증권에 동일 가격으로 주문하였는데, 지인의 주문만 체결된 것은 부당
  - 해당 증권사의 주문체결 시스템에 문제가 있는 것으로 보이므로 이로 인해 발생한 손해의 보상을 요구
- ➔ 국내 증권사로부터 주문을 받은 현지 증권사가 거래량, 호가 등을 감안하여 별개의 증권거래소에 각각 주문을 전송하여 집행한 것으로, 동 내용을 외화증권 거래설명서에서 안내하였음이 확인됨

**[민원 사례 ②]**

- 김○○은 ☆☆증권에서 해외주식의 병합 일정 등을 통지하지 않았고 증권사 시스템 문제로 3일간 거래가 정지되었으므로 보상을 요구
- ➔ 증권사가 해당 주식의 병합 사실을 문자 및 홈페이지를 통해 안내 하였으며, 권리내용 반영 후 거래를 재개한 것으로 확인

**< 소비자 유의사항 >**

- ① 해외주식 투자시 해당 국가의 제도, 법규 및 매매방식 등이 우리나라와 상이 하므로 개별증권 거래에 대한 내용을 충분히 이해하고 계약을 체결하여야 하며 매매제한, 결제지연 등 예상치 못한 위험이 발생할 수도 있습니다.
  - ※ 외화증권은 국내 자본시장법령에 의한 국내 공시가 이루어지지 않아 투자 관련 정보의 접근과 취득이 제한적이고 용이하지 않을 수 있습니다.
- ② 예를 들어 단일 거래소(한국거래소)에 주문이 집중되는 국내와 달리 미국에서는 주문을 내면 현지 증권사가 다수의 증권거래소 가운데 거래량, 호가 등을 고려하여 하나의 거래소에 주문을 전송하여 집행하게 됩니다.
  - ※ 미국주식 주간 거래의 경우에는 정규거래소가 아닌 美 SEC 등이 승인한 대체 거래소(ATS)를 통해 거래가 이루어집니다.

③ 또한, 주식분할 및 병합 등 권리내역이 발생한 종목이 현지 거래소에서 효력발생일부터 거래가 되고 있더라도, 국내 증권사는 해당 권리내용이 반영될 때까지 거래를 정지시킬 수 있습니다.

따라서 해외주식 권리내역 발생시에는 거래 증권사에 거래정지 여부 및 기간 등을 사전에 확인하여야 합니다.

④ 해외주식 투자는 국내주식보다 참여기관(예: 현지 거래소, 현지 증권사, 외국 보관기관 등)이 많아 책임소재가 불분명한 경우 보상처리에 어려움을 겪을 수 있으며,

외화증권거래 약관에서는 국내증권사의 책임 있는 사유 없이 예탁 보관의 지연 또는 불능 발생시, 국내증권사가 책임지지 않음을 명시하고 있으므로 투자시 유의하시기 바랍니다.