

금융분쟁조정세칙

[시행 2023. 11. 2.] [금융감독원세칙, 2023. 11. 1., 일부개정]

제1장 총 칙

제1조(목적)

제2조(적용범위)

제3조(용어의 정의)

제2장 조정위원회의 구성 및 운영(개정 2021. 3. 25.)

제4조(조정위원회의 구성)

제5조(위원의 임기)

제6조(위원장의 직무)

제7조(조정위원회의 회의)

제7조의2(위원의 제척, 기피 및 회피)

제8조(간사)

제9조(의사록)

제10조(전문위원)

제10조의2(전문소위원회)

제3장 조정의 신청 등

제11조(분쟁조정신청)

제11조의2(자율조정절차 등)

제12조(대표자의 선정)

제13조(대리인의 선임)

제14조(조정신청의 중간회신)

제15조(조정신청의 보완)

제16조(사실조사 등)

제4장 감독원장의 분쟁처리

제17조(조정신청의 조정위원회 회부 전 처리)

제17조의2(처리기간의 계산)

제17조의3(처리기간에 산입하지 아니하는 기간)

제17조의4(처리기간의 연장 등)

제17조의5(처리결과의 통지)

제17조의6(반복 및 중복 조정신청의 처리)

제18조(조정신청의 취하 등)

제19조(소 제기 등의 통지)

제20조(합의권고)

제20조의2(제3자 의견 구속력)

제20조의3(재검토요구)

제21조(합의 불성립)

제5장 조정위원회의 분쟁조정(개정 2021. 3. 25.)

제22조(조정위원회에의 회부 및 통지)

제23조(자료제출 등)

제24조(당사자 등의 의견청취)

제24조의2(사전심의)

제25조(결정)

제26조(심의 · 의결 결과통보)

제27조(원장의 재의 요구)

제28조(조정결정 등의 통지)

제29조(조정의 성립 등)

제30조(처리결과와 통보 및 보고)

제31조(재조정신청)

제6장 보 칙

제32조(분쟁조정공표)

제32조의2(소송지원)

제32조의3(사건개입 금지 등)

제33조(수당 등)

제33조의2(조정위원회 의사운영 개정건의)

제34조(세부사항 등)

금융분쟁조정세칙

[시행 2023. 11. 2.] [금융감독원세칙, 2023. 11. 1., 일부개정]



금융감독원(금융민원국), 02-3145-5513

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제5장 제2절, 법시행령(이하 "영"이라 한다) 제32조 내지 제36조 및 금융감독원(이하 "감독원"이라 한다) 정관 제21조의 규정에 의한 금융분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)의 운영과 금융분쟁의 조정절차 등에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.
(개정 2021. 3. 25.)

제2조(적용범위) 조정위원회의 운영과 조정절차 등에 관하여는 법·영 및 감독원의 정관에서 정하고 있는 사항을 제외하고는 이 세칙에서 정하는 바에 따른다.(개정 2021. 3. 25.)

제3조(용어의 정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "신청인"이라 함은 금융감독원장(이하 "원장"이라 한다)에게 금융관련분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. "피신청인"이라 함은 신청인의 상대방을 말한다.
3. "당사자"라 함은 당사자 일방(신청인 또는 피신청인) 또는 당사자 쌍방(신청인 및 피신청인)을 말한다.
4. "조정대상기관"이라 함은 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각 호의 1에 의하여 감독원의 검사를 받는 기관을 말한다.(개정 2021. 3. 25.)
5. "금융분쟁"이라 함은 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인이 조정대상기관의 금융업무 등과 관련하여 권리의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 조정대상기관을 상대로 제기하는 분쟁을 말한다.(개정 2021. 3. 25.)

제2장 조정위원회의 구성 및 운영(개정 2021. 3. 25.)

제4조(조정위원회의 구성) ① 조정위원회는 위원장 1인을 포함한 35인 이내의 위원으로 구성한다.(개정 2021. 3. 25.)

② 삭제 (2021. 3. 25.)

③ 삭제 (2021. 3. 25.)

제5조(위원의 임기) 위원장 및 위원의 임기는 다음 각 호와 같이 한다.

1. 위원장 및 원장이 그 소속 부원장보 중에서 지명하는 위원 : 해당 직에 재직하는 기간
2. 1호의 위원을 제외한 위원 : 2년으로 하되 1회에 한하여 연임이 가능

제6조(위원장의 직무) ① 위원장은 조정위원회를 대표하며, 조정위원회의 회의를 주재하고 사무를 통할한다.(개정 2021. 3. 25.)

② 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 조정위원회 위원 중 분쟁조정 담당 부원장보인 위원이 위원장의 직무를 대행한다.(개정 2021. 3. 25.)

제7조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 위원장 1인을 포함하여 보험 분야 또는 비보험 분야(은행, 증권, 비은행 등)별로 매 회의시 위원장이 지명하는 6인 이상 10인 이하의 위원으로 회의 1주일(다만, 위원장이 긴급을 요한다고 판단한 경우는 예외로 한다.)전까지 구성하며, 위원장이 소집한다.(개정 2021. 3. 25.)

② 회의는 매월 첫째주(첫째주 화요일이 없는 경우는 셋째주) 화요일과 셋째주(첫째주 화요일이 없는 경우는 다섯째주) 화요일에 소집함을 원칙으로 하되 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 수시로 소집할 수 있다.

③ 조정위원회는 제1항의 규정에 의한 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.(개정 2021. 3. 25.)

④ 조정위원회의 회의에 참석한 위원은 회의와 관련하여 알게 된 정보를 타인에게 누설하여서는 아니된다.(신설 2016. 10. 1)

제7조의2(위원의 제척, 기피 및 회피) 삭제 (2021. 3. 25.)

제8조(간사) ① 조정위원회의 사무를 처리하기 위하여 조정위원회에 간사 1인을 둔다.(개정 2021. 3. 25.)

② 간사는 감독원직제에서 정한 소관부서장으로 한다.

③ 간사는 조정위원회에 참석하며, 위원장은 필요하다고 인정하는 때에는 간사로 하여금 안건에 대하여 설명하게 할 수 있다.(개정 2021. 3. 25.)

제9조(의사록) ① 간사는 회의경과를 기재한 의사록을 작성·보관하여야 한다.(개정 2016. 10. 1)

② 제1항의 의사록은 위원장(법 제34조 제5항에 따라 대행하는 자를 포함한다), 회의에 참석한 위원 및 간사가 기명하고 날인 또는 서명하여야 한다.(개정 2016. 10. 1. 2021. 3. 25.)

③ 간사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 작성한 의사록을 조정위원회의 차기회의에 보고하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

제10조(전문위원) ① 원장은 조정업무와 관련하여 원장 또는 조정위원회의 자문에 응하기 위하여 전문위원을 위촉할 수 있다.(개정 2002. 2. 22, 2011. 1. 21, 2016. 10. 1, 2008. 1. 11. 2021. 3. 25.)

② 전문위원은 변호사의 자격이 있는 자, 대학이나 공인된 연구기관에서 조교수 이상 또는 이에 상당한 직에 있는 자, 전문의의 자격이 있는 의사 등 기타 원장이 필요하다고 인정하는 자로 한다. (개정 2018. 1. 11.)

③ 원장은 감독원에 접수된 사건 및 조정위원회에 회부된 사건의 처리를 위하여 필요하다고 인정할 때에는 전문위원 및 전문위원 외 전문가 등에게 자문을 의뢰할 수 있다.(개정 2000. 11. 22. 2021. 3. 25.)

④ 제1항의 규정에 의하여 위촉된 전문위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다.

⑤ 법 제38조는 전문위원에게 자문을 의뢰하는 경우에 준용한다. 이 경우 "조정위원회 위원"은 이를 "전문위원"으로 보고, "심의·의결"은 이를 "자문"으로 본다.(신설 2016. 10. 1. 2021. 3. 25.)

⑥ 삭제 (2021. 3. 25.)

- 제10조의2(전문소위원회)** ① 법률 또는 의료사항 등 고도의 전문적 판단이 필요한 사건의 효율적 처리를 위하여 전문소위원회를 둔다. (개정 2018. 1. 11.)
- ② 전문소위원회의 구성 및 운영에 관하여는 원장이 정하는 바에 의한다.

제3장 조정의 신청 등

- 제11조(분쟁조정신청)** ① 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 원장에게 분쟁의 조정을 신청(이하 "조정신청"이라 한다)할 수 있으며 원장에게 조정신청을 하고자 하는 자는 다음 각 호의 서류를 첨부한 분쟁조정신청서(이하 "조정신청서"라 한다)를 원장에게 제출하여야 한다. (개정 2021. 3. 25.)

1. 조정신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류
2. 대리인이 조정신청서를 제출하는 경우에는 그 위임장
3. 기타 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료

② 제1항의 규정에 의한 조정신청서에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.

1. 신청인과 상대방의 성명 및 주소(당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다)
2. 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소
3. 신청의 취지
4. 신청의 이유

③ 원장은 감독원에 접수된 진정서, 탄원서 기타 민원서류 중 그 내용이 이 세칙에 의한 조정절차에 의하여 처리함이 타당하다고 인정되는 민원서류는 그 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 이를 제1항의 규정에 의한 조정신청이 있는 것으로 처리할 수 있다.

④ 분쟁처리 담당자는 분쟁조정신청을 접수하는 즉시, 처리부서, 담당자 직성명, 전화번호 등을 유선, 전자우편, 문서 등 연락 가능한 방법으로 접수사실을 통지하여야 한다. (신설 2002. 2. 22)

- 제11조의2(자율조정절차 등)** ① 원장은 신청인이 분쟁조정을 신청한 경우 그 사건의 처리에 앞서 신청인과 조정대상기관이 자율적인 조정절차를 거치도록 할 수 있다. (개정 2021. 3. 25.)

② 원장은 분쟁조정사건의 내용·성격 등이 금융·보험거래와 무관하거나 우리원이 직접 처리하기 어렵다고 판단되는 경우 원장이 별도로 정하는 기관 등에서 자율조정에 대한 검토를 거치도록 할 수 있다.

- 제12조(대표자의 선정)** ① 다수인이 공동으로 분쟁조정의 신청을 하는 때에는 신청인 중 3명 이내의 대표자를 선정할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 신청인이 대표자를 선정하지 아니한 경우에 원장은 필요하다고 인정되는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고 할 수 있다.

③ 신청인은 대표자를 변경한 때에는 그 사실을 지체 없이 원장에게 통지하여야 한다.

④ 다수인이 공동으로 신청한 분쟁조정에 있어 대표자를 선정한 경우에는 그 선임사실을 서면으로 증명하여야 한다.

⑤ 선정된 대표자는 이를 선임한 신청인들을 위하여 사건에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 조정신청의 취하, 피신청인과 합의 또는 조정결정서의 수락은 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실을 서면으로 증명하여야 한다.

제13조(대리인의 선임) 당사자는 변호사, 기타 제3자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 그 선임사실을 서면으로 증명하여야 한다.

제14조(조정신청의 중간회신) ① 감독원에 접수된 조정신청 중 사실조사 또는 조정위원회의 회부 등의 사유로 처리가 지연되는 경우 원장은 지연사유 등을 신청인에게 통지하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

② 조정신청이 접수된 때에는 소관부서장은 금융분쟁조정기록부에 조정신청의 접수, 보완, 사실조사 및 처리결과 등에 대한 기록을 유지하여야 한다.

제15조(조정신청의 보완) ① 원장은 조정신청에 대하여 관련자료 등 보완이 필요하다고 인정될 때에는 상당한 기간을 정하여 구술·전화·문서·우편·전신·모사전송(FAX) 또는 인터넷 등으로 보완을 요구할 수 있다. (개정 2018. 1. 11.)

② 원장은 신청인이 제1항의 기간 내에 보완을 하지 아니하는 때에는 7일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

제16조(사실조사 등) ① 원장은 사건의 조사를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 감독원 직원으로 하여금 사건에 대한 사실조사 및 조회 또는 관련자의 출석 등의 방법으로 조사를 하게 하거나 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구할 수 있다.(개정 2009. 12. 31)

② 원장은 사건의 조사를 위하여 관계기관에 감정, 조회 기타 필요한 검사 등을 의뢰할 수 있다.

③ 조정대상기관에 대한 금융분쟁에 관련된 사실조사는 분쟁조정업무를 담당하는 소관부서장이 관할한다. 다만, 소관부서장은 필요하다고 인정되는 경우 소관 검사국장에게 검사를 의뢰할 수 있다.(개정 2009. 12. 31. 2021. 3. 25.)

④ 제3항에 의한 검사 및 그 처리 등에 관한 사항은 관련법령 및 감독원의 규정을 준용한다.

⑤ 삭제 (2018. 1. 11.)

⑥ 원장은 제1항의 규정에 의한 사실조사가 필요한 경우 조사목적, 조사내용, 조사기간 등을 조사출장 3일 전까지 유선, 전자우편, 문서 등 연락 가능한 방법으로 사전통지하여야 한다. 다만 긴급을 요하거나 증거인멸 등이 우려되는 경우 이를 생략할 수 있다.(신설 2009. 12. 31)

⑦ 분쟁조정업무 담당부서는 분쟁조정절차 진행 중 금융기관의 위법·위규사항이 발견되거나 제도개선이 필요한 경우 관련 부서에 이를 통보하여야 한다. 이 경우 통보를 받은 관련 부서에서는 이에 대한 적절한 조치를 취하여야 한다.(신설 2009. 12. 31)

⑧ 원장은 분쟁조정을 위해 필요한 경우 피신청인에게 조정신청서사본을 송달하거나 상당한 기일을 정하여 조정신청에 대한 의견서 또는 답변서와 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다. (신설 2018. 1. 11.)

제4장 감독원장의 분쟁처리

제17조(조정신청의 조정위원회 회부 전 처리) ① 원장은 조정신청내용이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 조정위원회에 회부를 하지 아니하고 직접처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다. (개정 2016. 10. 1. 2021. 3. 25.)

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 조정신청이 있는 후 소를 제기한 경우. 다만, 법 제41조제1항에 따라 소송절차가 중지된 경우는 제외한다.(개정 2021. 3. 25.)
2. 조정신청의 내용이 관련법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의권고 또는 조정절차 진행의 실익이 없는 경우
3. 신청인이 정당한 사유 없이 제15조의 규정에 의한 보완요구를 받고도 지정된 기한 내에 이를 보완하지 아니하거나 소재불명 등으로 보완요구가 반송된 경우. 이 경우 보완요구는 2회 이상 하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)
4. 조정신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 하는 경우
5. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 한 것으로 인정되는 경우
6. 신청인이 상당한 이유 없이 취하된 조정신청건 또는 동일한 내용에 대하여 다시 조정신청을 하거나 가명으로 조정신청한 것이 확인된 경우
7. 당사자의 주장이 상이하거나 증거채택이 어려워 사실관계 확정이 곤란하거나 수사사건과 직접적으로 관련된 경우
8. 당사자의 주장내용이 부당하거나 관련법령, 조정선례, 법원판례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우
9. 금융·보험거래와 직접 관련이 없거나 수사기관의 수사가 필요한 경우 등 조정신청의 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우(개정 2009. 12. 31, 2018. 1. 11.)

제17조의2(처리기간의 계산) 사건에 대하여 제17조의 규정에 의하여 직접처리를 하거나 해당기관에 이첩하여 처리하게 할 때에는 조정신청 접수일로부터 30일 이내에 그 처리결과 및 사유를 명시하여 당사자에게 통지한다.

[본조신설 2018. 1. 11.]

제17조의3(처리기간에 산입하지 아니하는 기간) 조정신청의 처리기간에 산입하지 아니하는 기간은 다음 각호의 1에 해당하는 기간을 말한다.

1. 제15조의 규정에 따른 조정신청의 보완에 소요되는 기간(보완을 위하여 신청서를 신청인에게 발송한 날과 보완되어 감독원에 도달한 날을 포함한다)(개정 2021. 3. 25.)
2. 사건에 대하여 사실조사 및 조회 등에 부득이하게 소요되는 기간
3. 공휴일 및 토요일

제17조의4(처리기간의 연장 등) ① 원장은 부득이한 사유로 제17조의2가 정한 처리기간 내에 사건을 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에 대하여는 30일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있다. 다만, 신청인의 동의를 받은 경우에는 한차례에 한하여 재연장을 할 수 있다.

② 제1항에 따라 처리기간을 연장하였을 때에는 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체없이 민원인에게 통지하여야 한다.

제17조의5(처리결과와 통지) 제17조의2 규정에 의한 처리결과의 통지는 문서를 통하여 이루어져야 한다. 다만, 신청인이 원하거나 전자정부법 제9조에 따른 전자민원창구를 통하여 접수된 조정신청은 처리결과를 전자민원시스템에 입력함으로써 통지에 갈음할 수 있다.

[본조신설 2018. 1. 11.]

제17조의6(반복 및 중복 조정신청의 처리) ① 신청인이 동일한 내용의 조정신청을 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 조정신청에 대하여는 종결처리할 수 있다.
② 신청인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 조정신청을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.
③ 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 조정신청인지 여부에 대하여는 해당 조정신청의 성격, 종전 조정신청과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 조정신청과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

제18조(조정신청의 취하 등) ① 신청인은 사건명, 당사자 및 취하사유가 표시된 취하서를 우편·모사전송(FAX) 등으로 제출하거나 유선(녹취 등)으로 조정신청을 취하할 수 있다. (개정 2018. 1. 11.)
② 신청인이 조정신청을 취하한 경우 등 이 규정에 의한 조정절차진행의 필요가 없는 사유가 발생한 경우에는 조정절차진행을 중지하고 당해 사건을 종결처리할 수 있다. (개정 2018. 1. 11.)
③ 제2항의 규정에 따라 사건을 종결처리한 경우 원장은 당사자에게 통지하여야 한다. 다만, 조정신청을 취하한 신청인에게는 그러하지 아니하다. (개정 2018. 1. 11.)
④ 당해사건이 조정위원회에 회부되어 계류 중인 경우에는 조정위원회에도 이를 통보하여야 한다. (개정 2021. 3. 25.)

제19조(소 제기 등의 통지) ① 분쟁조정 신청 후에 당해 사건에 대하여 소를 제기하였거나 민사조정법에 따라 법원에 조정신청을 한 당사자는 지체없이 다음 각 호의 사항을 원장에게 통지하여야 한다.

1. 당해 사건의 관할법원
 2. 소송일자 또는 조정신청일자
 3. 소송번호 또는 사건번호
 4. 소장 또는 조정신청서의 사본
 5. 피신청인이 소를 제기하였거나 법원에 조정신청을 하였을 경우 그 사유 (신설 2018. 1. 11.)
 6. 피신청인이 소를 제기하였거나 법원에 조정신청을 하였을 경우 심급별 소송결과 (신설 2018. 1. 11.)
- ② 원장은 사건의 처리절차의 진행 중에 일방당사자가 소를 제기하거나 민사조정신청을 한 경우에는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자에게 통보하여야 한다. 다만, 법 제41조 제1항에 따라 소송절차가 중지된 경우는 그러하지 아니하다. (개정 2021. 3. 25.)

제20조(합의권고) ① 원장은 감독원에 접수된 사건 중 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 상당하다고 인정되는 사건의 경우에는 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있다.
② 원장은 제1항의 규정에 의한 합의권고에 있어 필요하다고 인정되는 경우에는 당해 조정신청에 관하여 이해관계를 가지는 자를 출석시켜 합의에 참가하도록 할 수 있다.

제20조의2(제3자 의견 구속력) 의료사항 등에 대한 제3자의 전문적 판단이 필요하다고 인정되는 사건에 대하여 제20조 제1항에 의하여 합의를 권고하는 경우에 당사자가 정한 제3자의 의견을 따르도록 할 수 있으며, 당사자인 조정대상기관은 제3자의 의견에 따라야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

제20조의3(재검토요구) 원장은 법률, 기존의 조정위원회 조정례 및 판례 등에 비추어 피신청인의 처리가 부당하다고 판단되는 상당한 이유가 있는 때에는 서면으로 피신청인에게 재검토를 요구할 수 있다.(개정 2021. 3. 25.)

[본조신설 2018. 1. 11.]

제21조(합의 불성립) 당사자가 원장의 합의권고를 거부하거나 정당한 이유 없이 합의권고절차진행을 위한 출석기일에 출석하지 아니한 때에는 합의가 성립되지 아니한 것으로 본다.

제5장 조정위원회의 분쟁조정(개정 2021. 3. 25.)

제22조(조정위원회에의 회부 및 통지) ① 원장은 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 조정위원회 회부사건 요약표를 작성하고 관련자료를 첨부하여 조정위원회에 회부하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

1. 제17조의 규정에 따라 원장이 직접처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하는 것이 적당하지 않다고 인정되는 경우
 2. 다음 각 목을 종합적으로 고려할 때 제20조의 합의권고가 적당하지 않다고 인정되는 경우
 - 가. 신청인이 주장하는 권리나 이익 중 조정위원회가 인용할 개연성이 있는 부분의 가액
 - 나. 신청된 분쟁조정의 조정결과로부터 직접 영향을 받는 금융소비자의 규모
 - 다. 신청된 분쟁조정과 유사한 조정위원회 결정례 또는 법원 판례의 존재
 - 라. 기타 분쟁의 신속하고 원활한 해결을 위한 사항
 3. 제20조의 규정에 따라 합의권고절차를 진행하였으나 사건의 접수일로부터 30일 이내에 당사자 간에 합의가 성립되지 아니한 경우
- ② 조정위원회는 원장이 제1항의 규정에 의하여 사건을 회부한 때에는 당사자에게 당해 사건이 조정위원회에 회부된 사실을 통지하여야 한다. 이 경우 당사자에게 일정기간 내에 추가자료를 제출할 수 있다는 사실과 위원의 명단 및 이들에 대한 기피의 신청을 할 수 있다는 사실을 통지하여야 한다.(개정 2000. 11. 22. 2021. 3. 25.)
- ③ 제2항의 기피의 신청을 하는 경우에는 기피사유와 증거자료를 서면으로 제출하여야 한다.(개정 2000. 11. 22)
- ④ 제1항 제3호의 기간을 계산함에 있어 제17조의3과 제17조의4를 준용한다.(신설 2018. 1. 11.)

제23조(자료제출 등) ① 조정위원회는 사건의 심의를 위하여 필요한 경우에는 원장에게 당해 사건에 대한 조사 또는 관련자료의 수집을 요청할 수 있다.(개정 2021. 3. 25.)

- ② 원장은 조정위원회로부터 제1항의 규정에 의한 요청을 받은 때에는 지체없이 조사를 실시하거나 관련자료를 수집하여 조정위원회에 제출하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

제24조(당사자 등의 의견청취) ① 조정위원회는 특별한 사유가 없는 한 당사자가 회의에 참석하여 진술을 할 수 있도록 해야 한다.

- ② 조정위원회는 당사자 기타 이해관계인·감정인·참고인 등의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 때에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.
- ③ 조정위원회는 제1항의 규정에 의하여 의견을 듣고자 하는 때에는 시기 및 장소를 정하여 긴급을 요하는 경우가 아닌 한 의견청취 3일전까지 당사자 등에게 통지하여야 한다.

제24조의2(사전심의) ① 조정위원회는 다음 각호의 1에 해당되는 사항을 사전심의할 수 있다.(개정 2021. 3. 25.)

- 1. 다수인이 신청한 사건으로서 조정기준 마련 등을 위해 필요한 경우
- 2. 제10조의2의 전문소위원회 심의를 거친 경우
- 3. 그 밖에 조정위원회가 사전심의가 필요하다고 인정하는 경우(개정 2021. 3. 25.)
- ② 사전심의의 구성 및 운영에 관하여는 제4조부터 제9조까지의 규정을 준용한다.

제25조(결정) ① 조정위원회는 사건이 회부된 날로부터 60일 이내에 이를 심의하여 조정결정하여야 한다. 다만, 신청의 내용이 제17조제1항 각호의 1에 해당되는 등 조정위원회의 조정의 실익이 없는 경우에는 각하결정을 할 수 있다.(개정 2021. 3. 25.)

- ② 조정위원회가 제1항에 의한 결정을 한 때에는 조정결정서 또는 각하결정서를 작성하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)
- ③ 제2항의 조정결정서 또는 각하결정서에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.
- 1. 당사자의 성명 또는 명칭과 주소
- 2. 조정 또는 각하결정사항
- 3. 조정 또는 각하결정이유
- 4. 조정 또는 각하결정일자

제26조(심의·의결 결과통보) 조정위원회가 사건에 대한 심의·의결을 종료한 때에는 그 결과를 원장에게 통보하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

제27조(원장의 재의 요구) 삭제 (2021. 3. 25.)

제28조(조정결정 등의 통지) 원장은 조정위원회의 조정결정서 또는 각하결정서를 첨부하여 조정위원회의 의결내용을 당사자에게 통지한다. 다만, 신청인의 청구를 인용(부분인용 포함)하는 것으로 조정결정된 사건에 대하여는 다음 각 호의 사항을 함께 통지한다.(개정 2002. 2. 22. 2021. 3. 25.)

- 1. 조정결정의 수락은 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 이루어져야 하며, 그러하지 아니할 경우에는 조정이 성립되지 아니한 것으로 처리된다는 사실
- 2. 당사자 쌍방이 조정결정내용을 수락할 경우 감독원에 출석하여 조정조서를 작성하거나 조정결정 수락서에 기명하고 날인 또는 서명하여 감독원에 제출하여야 한다는 사실(개정 2021. 3. 25.)
- 3. 당사자 쌍방이 조정결정 내용을 수락하여 조정이 성립하면 법이 정하는 바에 따라 재판상 화해와 동일한 효력을 가진다는 사실

제29조(조정의 성립 등) ① 당사자가 제28조의 규정에 의하여 통지된 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

② 당사자쌍방은 제28조의 규정에 의한 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 감독원에 출석하여 조정조서 3부에 기명하고 날인 또는 서명하여야 하며 원장이 이를 확인하여 당사자에게 조정조서 각 1부를 교부하고 1부는 감독원에서 보관하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

③ 원장은 제1항의 규정에도 불구하고 당사자가 감독원에 출석하여 조정조서에 기명날인하기 곤란하다고 판단될 때에는 당사자로 하여금 제28조의 규정에 의한 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 조정결정수락서에 기명하고 날인 또는 서명하여 감독원에 제출토록 할 수 있다. 이 경우 원장이 조정결정수락서를 확인하여 조정조서 3부를 작성하여 당사자에게 각각 1부를 교부 또는 송달하고 1부는 감독원에서 보관하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

④ 당사자의 일방 또는 쌍방이 제28조의 규정에 의한 조정결정의 통지를 받은 후 소정기일 이내에 조정결정내용을 수락하지 아니한 때에는 조정이 성립되지 아니한 것으로 본다.

⑤ 원장은 조정이 성립되지 아니한 때에는 당사자에게 조정이 성립되지 아니한 사실 및 사유를 명시하여 통지한다.

⑥ 조정대상기관은 조정안을 수락하지 아니한 때에는 그 사유를 원장에게 제출하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

제30조(처리결과와 통보 및 보고) ① 원장은 조정결정한 사건의 처리결과를 조정위원회에 통보한다.(개정 2021. 3. 25.)

② 제29조에 의하여 조정이 성립된 경우 당사자인 조정대상기관은 조정에 따른 처리결과를 조정이 성립한 날로부터 20일 이내에 원장에게 보고하여야 한다.(개정 2021. 3. 25.)

제31조(재조정신청) ① 당사자는 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 때에는 조정위원회의 결정에 대하여 재조정을 신청할 수 있다. 다만, 당사자가 당초 조정신청을 할 때에 그 사유를 주장하였거나 이를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.(개정 2021. 3. 25.)

1. 조정 당시에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
2. 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
3. 조정의 기초가 된 법률, 판결 등이 변경된 경우
4. 조정에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 조정위원회가 판단하지 아니한 경우(개정 2021. 3. 25.)
5. 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우

② 재조정신청은 당사자가 조정결정 또는 각하결정을 통지받은 날로부터 1개월 이내에 하여야 한다.

③ 제1항의 규정에 따른 재조정 신청사건의 처리에 대해서는 이장의 규정을 준용한다.

④ 원장은 제2항에서 정하는 기간을 경과한 재조정신청에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 이를 각하처리한다.

제6장 보 칙

제32조(분쟁조정 공표) 원장은 공익 또는 금융소비자 등의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 분쟁조정 업무와 관련된 내용을 공표할 수 있다.(개정 2021. 3. 25.)

제32조의2(소송지원) ① 원장은 다음 각 호의 1에 해당하는 사건으로서 피신청인의 조치가 현저히 부당하다고 조정위원회가 인정하여 소송지원을 요청하는 경우 신청인을 위한 소송지원을 할 수 있다. 다만, 소송지원이 실익이 없거나 공익목적상 부적절하다고 인정되는 경우에는 그러하지 아니한다.(개정 2005. 8. 26. 2021. 3. 25.)

1. 조정위원회에서 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정된 사건(개정 2021. 3. 25.)
2. 조정위원회에서 조정결정이 있기 전 사건으로서 조정위원회의 조정선례 또는 법원의 판례 등에 비추어 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정될 것이 명백한 사건(개정 2021. 3. 25.)

② 삭 제 (2011. 1. 21)

③ 원장은 소송지원 결정 이후 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 발생하는 경우에는 소송지원을 중단할 수 있다. (신설 2005. 8. 26.)

1. 신청인이 특별한 사정없이 소송당사자로서의 의무를 다하지 아니하는 경우
2. 신청인이 소송지원 신청시 제출한 자료나 진술 등이 허위로 판명된 경우
3. 소송지원 과정에서 새로이 발견된 사실로 인해 당해 소송지원이 실익이 없게 되거나 공익목적상 부적절하게 된 경우

④ 기타 소송지원에 관한 세부사항은 원장이 정하는 바에 의한다.(개정 2005. 8. 26)

제32조의3(사건개입 금지 등) ① 누구든지 감독원 담당직원에게 분쟁조정 신청사건에 대한 처리를 중용하거나 관련 법령 등에 근거하지 아니하고 정보 등의 제공을 요구하여서는 아니된다.

② 감독원 담당직원은 제1항의 요구를 받은 경우 이에 응하여서는 아니된다.

제33조(수당 등) 원장은 다음 각 호의 경우 감독원의 예산범위 내에서 따로 정하는 바에 따라 수당 및 실비, 출장비, 자문료 또는 수입료 등을 지급할 수 있다.(개정 2002. 7. 26)

1. 제7조에 의하여 위원이 조정위원회에 참석하는 경우(개정 2021. 3. 25.)
2. 위원이 사건의 해결을 위하여 국내외에 출장을 하는 경우
3. 제10조에 의하여 전문위원 및 전문위원 외의 전문가 등이 원장의 자문에 응하는 경우(개정 2021. 3. 25.)
4. 제24조에 의하여 조정위원회가 요청한 감정인·참고인 등이 조정위원회에 출석하여 의견을 진술하는 경우(개정 2021. 3. 25.)
5. 삭제 (2021. 3. 25.)

제33조의2(조정위원회 의사운영 개정건의) 위원은 원장에게 이 세칙 중 조정위원회의 의사운영에 관한 사항의 개정을 건의할 수 있다.

제34조(세부사항 등) 이 세칙의 시행을 위하여 필요한 서식 등 세부사항에 대하여는 감독원 직제에서 정한 소관부서장이 별도로 정하는 바에 의한다.

부칙 <제호,1999.1.30.>

제1조(시행일) 이 시행세칙은 1999년 1월 30일부터 시행한다.

제2조(경과조치) ① 금융감독원 설립당시의 은행법, 증권거래법 및 보험업법의 규정에 의하여 은행감독원, 증권감독원 및 보험감독원에 분쟁의 조정을 신청한 것은 이 세칙에 의하여 감독원에 대하여 분쟁의 조정을 신청한 것으로 본다

② 이 세칙 시행일 이전에 감독원에 분쟁의 조정을 신청한 것은 이 세칙에 의하여 신청한 것으로 본다.

부칙 <제호,2000.11.22.>

제1조(시행일) 이 세칙은 2000년 11월 23일부터 시행한다.

부칙 <제호,2002.2.22.>

제1조(시행일) 이 세칙은 2002년 2월 22일부터 시행한다.

부칙 <제호,2002.7.26.>

이 세칙은 2002년 8월 1일부터 시행한다.

부칙 <제호,2005.8.26.>

이 세칙은 2005년 8월 29일부터 시행한다.

부칙 <제호,2006.3.26.>

이 세칙은 2008년 3월 28일부터 시행한다.

부칙 <제호,2009.12.31.>

이 세칙은 2010년 1월 4일부터 시행한다.

부칙 <제호,2016.9.23.>

이 세칙은 2016년 10월 1일부터 시행한다.

부칙 <제호,2018.1.11.>

이 세칙은 2018년 1월 11일부터 시행한다.

부칙 <제호,2021.3.25.>

세칙은 2021년 3월 25일부터 시행한다. 다만 제17조 제1항 제1호, 제19조 제2항의 개정규정은 법 시행 이후 분쟁조정을 신청하는 경우부터 적용한다.

부칙 <제호,2023.11.1.>

제1조 이 세칙은 2023년 11월 2일부터 시행한다.