

가상자산사업자 영업종료·중단에 따른 이용자 피해 최소화를 위해 적극 대응해 나가겠습니다.

- 그간 금융당국이 「영업종료에 따른 이용자 보호 권고(’23.11월)」 배포·시행 이후, 최근 들어 영업종료·중단 중인 사업자가 늘어나는 중
- 이에 5.20일부터 5.23일까지 FIU·금감원은 영업종료·영업중단 중인 10개 가상자산사업자를 대상으로 긴급 현장점검 실시 → 「이용자 보호 권고」 이행 미흡 및 장기간 영업중단 등 이용자 보호 소홀 사례 다수 발견
- 이용자는 현재 이용 중인 가상자산사업자의 영업 지속 여부 및 미반환 자산 존재 여부를 확인할 필요가 있으며, 영업이 종료된 경우 본인 자산의 즉시 반환 신청 필요
- 가상자산사업자는 신고 말소 등으로 사업자 지위 상실 전까지 관련 법상 의무를 준수해야 하며, 금융당국의 관리·감독 대상임을 유의할 필요
- 금융당국은 영업종료 관련 법적 규율을 강화하고 이용자 피해 최소화를 위해 감독·검사 등 가능한 조치를 적극 활용하여 대응할 예정

[추진 배경]

’23년 하반기 이후 경영악화에 따른 가상자산사업자(이하 ‘사업자’)의 영업종료·중단 사례가 지속적으로 발생하고 있다. ’24.5월 현재 공식적으로 영업종료 의사를 밝힌 사업자 7개사, 홈페이지 폐쇄 등 영업중단 중인 사업자 3개사 등 총 10개* 사업자(거래소 기준)가 영업종료하였거나 영업중단 진행 중이다.

* (영업종료 공식화) 코인빗, 캐서레스트, 후오비코리아, 프로비트, 텐앤텐, 한빗코, 코인엔코인 (홈페이지 폐쇄 등 영업중단) 오아시스, 비트레이드, 빗크몬(→현장점검 이후 일부 영업재개)

특히, '24년 상반기 들어 경영상황 악화 등으로 영업을 종료하는 사업자가 증가*하고 있다. 또한 '24.7월에 시행될 가상자산이용자보호법으로 인한 규제준수 부담이 커지면서 영업종료 사업자가 더욱 늘어날 가능성이 있다. 이에 이용자 보호를 위하여 선제적 대응이 필요한 상황이다.

* 영업종료일 : 후오비코리아('23.12월), 프로비트('24.3월), 텐앤티('24.3월), 한빛코('24.5월)

[그간 금융당국 대응 경과]

그간 금융당국은 영업종료·중단에 따른 이용자 피해를 최소화하고 건전한 거래질서를 유지하기 위한 제도 개선과 함께 사업자 점검 등 다양한 선제적 노력을 기울여 왔다.

금융정보분석원(이하 'FIU')은 영업종료 사업자 발생(A사, '23.11.13일) 직후인 '23.11월 「영업종료에 따른 이용자 보호 권고*(참고1)」 등을 통해 이용자 사전 공지, 이용자 예치금·가상자산 출금 지원, 이용자 정보 보관, 금융당국에 영업종료 사실 보고 등에 대한 사업자 유의사항을 권고하고 이용자 유의를 당부하였다.

* FIU 보도참고자료('23.11.21일) : "가상자산사업자 영업종료에 따른 피해가 발생하지 않도록 사업자와 이용자 모두 유의해 주시기 바랍니다."

또한, 올해 7.19일부터 이용자의 예치금과 가상자산을 안전하게 보호하고 불공정거래행위를 처벌하는 내용의 가상자산이용자보호법이 시행된다. 동 법률이 시행되면 사업자 신고 말소, 파산 선고 등의 경우 은행 등 공신력 있는 관리기관이 이용자에게 예치금을 직접 지급하는 제도가 도입되는 등 사업자 영업종료시 이용자 보호가 강화된다.

금융감독원은 가상자산이용자보호법 시행에 대비한 '24.3월 사업자 현장 컨설팅 과정에서, 영업종료 사업자 현황을 파악하고, 예치금 관리, 가상자산 보관, 보험 가입, 거래기록 관리, 이상거래감시 등 가상자산이용자보호법상 의무 이행 준비 사항을 점검 및 지원하였다.

[FIU·금융감독원 합동 현장 점검 결과]

지난 5.20일부터 5.23일까지 FIU·금감원은 영업종료* 중인 7개 사업자와 영업중단 중인 3개 사업자를 대상으로 ‘관계기관 합동 현장(및 서면) 점검’을 실시하였다.

* 영업중단 사업자는 영업중단·재개 등으로 지속 변경중이며, 점검당시 기준으로 영업종료·중단 중인 거래소를 점검대상으로 선정(영업종료 중인 지갑·보관업자 3개사는 보관 중인 이용자 자산이 없는 등 사유로 점검 대상에 미포함)

① 영업종료 사업자

영업종료 7개 사업자에 대해서는 영업종료 업무처리절차 수립, 영업종료 1개월 전 홈페이지 공지(회원가입·입금 중단), 전담창구 운영 및 이용자 안내, 이용자 자산반환 및 보유 현황 등 '23.11월 FIU에서 안내한 이용자 보호 권고사항의 준수 여부를 집중 점검하였다.

점검결과, 전체적으로 권고사항 이행이 미흡하고 이용자에 대한 자산반환이 제대로 이루어지지 않고 있으며, 사업자의 자체 영업 종료만으로 법적의무를 벗어난다고 인지하는 등 영업종료에 따라 준수해야 할 사항에 대한 사업자 인식이 결여되어 있었다.

첫째, 2개 사업자는 영업종료 업무처리절차를 마련하지 않았고, 2개 사업자는 업무처리절차를 마련하였지만, 미흡한 부분이 있었다.

둘째, 6개 사업자가 영업종료 1개월 전 홈페이지에 영업종료 사실을 공지하지 않았다. 특히, 한 업체는 현장확인 결과 '23.3월에 영업을 종료했음에도 불구하고, 영업종료 공지 및 안내가 전혀 없었다.

셋째, 사업자가 이용자 자산반환을 위한 전담창구를 마련하였다고 하지만, 대다수 사업자가 대표이사 포함 직원 1~2명만 남고 모두 퇴사(예정)하여, 적극적으로 안내 등을 하지 않아 이용자 자산반환이 지연되고 있었다.

넷째, 6개 사업자만 이용자에게 전화·SMS·이메일 등으로 개별 안내하였다. 이 중 1개 사업자는 SMS 안내조차 없었고, 3개 사업자는 100만원 이상의 이용자에게만 전화 안내를 하는 등 이용자 안내에 미흡하였다.

다섯째, 해외거래소 및 개인지갑으로 출금만 지원되고 있고 국내거래소 이전은 제한되고 있다. 또한 높은 출금 수수료를 책정하여 수수료 금액 이하 보다 적은 자산을 보유한 이용자의 경우, 반환 자체가 어려운 원인으로 작용하였다.

② 영업중단 사업자

이와 함께 영업중단 3개 사업자에 대해서는 영업중단 사유, 영업 정상화 계획을 점검하였다.

3개 사업자 모두 서비스 개선 등을 위해 영업을 중단하였고, 구체적으로 테더(USDT) 마켓 오픈 준비(B사), 홈페이지 서비스 설명서 강화(C사), 홈페이지 이용자 편의성 개선(D사)을 각각 중단 사유로 밝혔다.

B사는 5개월 이상 영업을 중단하다가 현장점검이 진행되자 영업을 재개(5.24일)하였고 나머지 C사와 D사는 각각 7개월, 8개월 영업중단 중이었으며 '24.6월중 영업재개 의사를 밝혔다.

[사업자 유의사항 및 이용자 당부사항]

① 사업자 유의사항

불필요한 이용자 피해 예방을 위해 사업자가 영업종료 시 준수하여야 하는 유의사항 및 이용자가 주의해야 할 사항은 다음과 같다.

사업자는 인터넷 홈페이지, 모바일 앱 등 이용가능한 모든 매체를 활용하여 이용자에게 영업종료 사실을 공지하여야 한다. 또한, 해당 공지에는 영업종료 예정일, 이용자 자산 출금방식, 정상 출금기간, 출금수수료, 유효한 연락처 및 연락 가능한 시간 등 영업종료와 관련한 상세한 안내가 모두 포함되어야 한다.

영업종료 공지 직후 사업자는 가상자산 거래지원, 신규 회원가입 및 이용자의 예치금 및 가상자산 입금 등을 즉시 중단하여야 하며, 공지 이후 입금된 가상자산은 지체없이 반환 처리하여야 한다. 또한, 영업종료 공지일로부터 최소 3개월 이상은 영업 당시와 동일한 방식으로 이용자의 예치금 및 가상자산 출금을 지원하여야 한다.

사업자는 일정금액(예: 1만원) 이상의 자산을 위탁한 이용자에 대해 정상 출금 기간인 3개월 동안 주 1회 이상 개별 접촉을 통한 자산 출금 안내를 하여야 하며, 이때 전화·SMS·이메일 등 이용 가능한 모든 연락수단을 사용하여야 한다.

출금방식은 개인 지갑, 해외거래소 및 국내거래소 지갑을 통한 출금을 가급적 모두 지원하여야 하고, 영업 당시와 동일한 방식의 출금서비스에 대해서는 기존과 동일한 수수료를 부과하여야 하며 이용자 자산을 반환 하면서 과도한 출금수수료를 부과하는 것은 바람직하지 않다.

영업종료일로부터 3개월 이후에도 미반환된 이용자 자산이 존재하는 경우, 사업자는 해킹 등 보안 사고에 노출되지 않는 안전한 방식으로 이용자 자산을 보관하여야 하며, 이용자 자산 보관현황*을 매주 1회 금융당국에 통지하여야 한다.

* 이용자 명부, 이용자 자산이 보관된 지갑주소, 자산 유형별 잔고, 반환 내역 등

또한, 영업을 종료하는 사업자는 이용자 명부 및 이용자 자산 보관·관리에 유의하여야 하며, 이용자 자산을 임의로 인출 또는 사용하는 행위는 형사 처벌 대상이 될 수 있으므로 각별히 유의하여야 한다.

특히, 자체 영업종료만으로 사업자 지위에서 벗어나는 것이 아니며, 추후 사업자 신고가 말소되어야 특정금융정보법에 따라 신고된 영업의 종료가 마무리될 수 있다.

② 이용자 당부사항

사업자를 통해 가상자산을 거래한 사실이 있는 이용자는 거래 중이거나 거래한 적이 있는 사업자의 영업 지속 여부 및 미반환 자산 존재 여부를 확인하는 것이 바람직하며, 영업 종료한 사업자에게는 출금 절차에 따라 반환 요청할 수 있다.

또한, 사업자에게 상기 사항에 대한 확인 및 자산반환 요청을 하였으나 확인이나 반환 등이 즉시 이행되지 않거나 장기간 지연되는 등 제대로 이뤄지지 않을 수 있음을 유의해야 하고, 사업자의 이용자 자산 임의 사용 등 불법행위 등이 의심되는 경우 해당 사실을 FIU·금감원에 신고할 수 있다.

※ FIU : infiu@korea.kr / 금감원 : www.fss.or.kr > 민원신고

다만, 사업자 신고 말소 등으로 사업자 지위를 상실하는 경우 원칙적으로 금융당국의 관리·감독 대상에 해당하지 않을 수 있다는 점과 사업자의 청산(파산)절차가 개시될 경우 이용자 자산의 전부 반환이 보장되지 않는 점을 유의하여야 한다.

아울러, '24년 들어 영업종료 사례가 늘고 있으며 향후 계속해서 더욱 늘어날 가능성이 있는 만큼 금융당국은 이용자 보호를 위해 개별 사업자 및 사업자단체 등과 협조하여 영업종료 사업자의 연락처(이메일 등)를 FIU 홈페이지 등에 일괄 게시하는 방안을 협의할 예정이니, FIU 홈페이지 등을 통해 지속적으로 확인하여야 한다.

[향후 대응방향]

금번 현장점검 결과, 특정금융정보법 준수가 미흡하거나 자산반환이 적절히 이뤄지지 않는 사업자에 대해서는 필요한 경우 검사 실시를 적극 검토하고 위법사항 등에 대해서는 엄중 조치할 계획이다. 또한, 이용자 미반환 자산의 임의 유용 등 불법행위가 적발되는 즉시 수사기관에 통보·고발 등 조치를 통해 엄정하게 대응할 예정이다.

아울러, 영업종료·중단 등으로 이용자 피해를 초래한 사업자가 올해 하반기 이후 신고 사업자 지위 유지 목적 등 차원에서 사업자 갱신신고를 신청하는 경우, 현장점검 등을 통해 파악된 사항 등을 바탕으로 이용자 피해 방지 및 건전한 거래질서 유지 차원에서 관련 법령이 허용하는 범위 내에서 엄격히 심사할 예정이다.

영업종료에 따른 이용자 피해 예방을 위한 제도개선도 추진할 예정이다. FIU는 사업자가 영업종료에 관한 업무처리 절차를 사전에 마련하여 운영토록 의무화하는 방향으로 추진 중인 특정금융정보법 감독규정 개정*을 조속히 마무리할 계획이다.

* 신규·갱신신고 시 영업종료 업무처리 관련 절차 및 업무지침을 마련·운영토록 할 예정

이와 관련하여 금융당국은 사업자의 체계적인 영업종료 관련 내부통제 체계 마련을 지원하기 위해 기존 「권고사항」을 보완하여 「(가칭) 영업종료 관련 준수 가이드라인」을 조만간 개정·공개하고, 향후 신규·갱신 신고 심사시 해당 내부통제체계 마련·운영 여부를 심사할 예정이다.

또한, 사업자의 영업종료에 관한 제도를 실효성 있게 운영하기 위하여 사업자 신고 수리시 법적 구속력 있는 조건을 부가할 수 있는 법적 근거를 마련하고 위법행위 후 퇴직한 임직원의 제재조치를 통보할 수 있도록 하여 재취업을 제한하는 방향으로 특정금융정보법 개정을 추진*할 계획이다.

* (법개정 내용) 특정금융정보법 위반으로 퇴직 임직원이 제재조치를 받을 경우 금융회사지배구조법에 따라 최대 5년간 여타 금융회사 임원 취임 제한

앞으로, 금융당국은 사업자의 영업종료 과정에서 이용자 자산반환 현황을 지속 점검하는 한편, 불법행위 의심사업자, 이용자 자산반환 실적이 미흡한 사업자 등에 대해서는 긴급 현장점검을 실시하고 필요시 검사 추진 등 엄중 조치할 예정이다.

담당 부서	금융정보분석원 가상자산검사과	책임자	과 장	박정원 (02-2100-1711)
		담당자	사무관	최원석 (02-2100-1713)
		담당자	사무관	기균도 (02-2100-1715)
	금융위원회 금융혁신과	책임자	과 장	신상훈 (02-2100-2530)
		담당자	사무관	심원태 (02-2100-2534)
	<공동> 금융감독원 가상자산감독국	책임자	국 장	이현덕 (02-3145-8161)
		담당자	팀 장	안병남 (02-3145-8162)



참고1

「영업종료에 따른 이용자 보호 권고사항」(2023.11.21. 배포)

< 영업종료 확정 前 >

- 영업종료에 대비하여 이용자 사전공지, 예치금·가상자산 출금 지원, 회원정보 등 보존·파기, 잔여 이용자 자산 처리 등 이용자 피해 최소화를 위한 업무처리 절차를 수립하고 이행하여 주시기 바랍니다

< 영업종료 확정 後 >

① 영업종료 관련 공지

- 이용자에게 영업종료 예정일, 이용자 자산환급 방법 등을 영업종료일 최소 1개월 전에 공지(FAQ 등 포함)
 - 공지 내용은 인터넷 홈페이지, 모바일 어플, 배너창 등에 게시
 - 개별 회원(휴면회원 포함)에게 전화, SMS, 이메일 등을 이용하여 공지내용 안내

② 이용자의 신규 회원가입 종료

- 영업종료 공지 직후, 신규 회원가입 및 예치금·가상자산 입금을 즉시 중단

③ 예치금 및 가상자산의 출금 지원

- 이용자 소유 예치금 및 가상자산의 출금(이전, 이체)은 영업종료일 이후 충분한 기간 동안(예시 : 최소 3개월 이상) 전담창구 등을 통해 지원 필요
 - 이와 관련하여 이용자 소유 가상자산의 he취급업소 또는 개인지갑으로의 출금을 적극 지원
- 예치금·가상자산의 출금 미요구 이용자 현황을 파악하여 지속 안내

④ 회원정보 등의 보존 및 파기

- 국세기본법 등 개별 법령에 보존의무가 있는 정보는 법령에서 정하는 기한까지 보존하고, 이에 해당하지 않거나 보존기간이 지난 개인정보는 파기

⑤ 기타

- 영업종료로 인한 이용자 피해발생시 구제 절차 마련
- 거래지원이 종료되는 코인에 대한 처리방법 안내
(예시 : 코인 발행회사와의 협의내용, 발행회사 연락처 등 포함)
- 일정기간 경과 후 미출금된 잔여 이용자 자산에 관한 처리 절차를 마련
(예시 : 공탁, 신탁, he취급업소에 양도, 가상자산 수탁기관 이전 등 포함)
- 영업 종료로 인한 인터넷 홈페이지 폐쇄 등에 대비한 이용자센터 등 연락처 (전화번호, 이메일) 안내

참고2

영업종료 사업자별 영업종료 안내

※ 이하 사항은 사업자로부터 제출받은 사항을 취합한 것으로, 이용자 자산반환 관련 세부사항은 사업자에게 문의하시기 바랍니다.

사업자 (신고 유효기간)	홈페이지 공지일	영업종료일 (거래지원 종료일)	이용자 자산반환 안내 사항
코인빗 (‘22.9.1. ~’25.8.31.)	‘23.11.16.	‘23.11.24.	- 도메인* : https://www.coinbit.com * 온라인 출금 신청 가능 - 온라인 출금 중단 이후 출금 방법 재공지 예정 - contactcoinbit@gmail.com 으로 문의
캐셔레스트 (‘22.1.4. ~’25.1.3.)	‘23.11.6.	‘23.11.13.	- 도메인* : https://www.cashierest.com * 온라인 출금 신청 중단, 이메일로 출금 신청 - 폐업 신고하였고, 청산인 지정됨 - request@cashierest.com 으로 문의 및 출금신청
후오비코리아 (‘21.12.21. ~’24.12.20.)	‘23.12.29	‘23.12.29	- 도메인* : https://www.hb.co.kr * 온라인 출금 신청 중단, 이메일로 출금 신청 - support-kr@hb.co.kr 으로 문의 및 출금 신청
프로비트 (‘21.12.9 ~’24.12.8.)	‘24.2.16.	‘24.3.16.	- 도메인* : https://oceansinc.kr * 온라인 출금 신청 중단, 이메일로 출금 신청 - support@oceansinc.kr 으로 문의 및 출금신청
텐앤티엔 (‘22.1.4. ~’25.1.3.)	‘24.3.7.	‘24.3.15.	- 도메인* : https://www.tennten.com * 온라인 출금 신청 중단, 이메일로 출금 신청 - tennteninfo@gmail.com 으로 문의 및 출금 신청
한빗코 (‘21.12.23. ~’24.12.22.)	‘24.5.9.	‘24.5.16	- 도메인* : https://www.hanbitco.com * ‘24.7.16. 14까지 온라인 출금 신청 가능 - ‘24.7.16 14시 이후에는 사무실* 방문하여 신원 확인 후 출금 신청 * 서울시 동작구 여의대방로62길 1, 이투데이빌딩 1층
코인엔코인 (‘21.12.30. ~’24.12.29.)	-	-	- 도메인 : https://conco Korea.com - 영업종료 공지 없지만, 종료한 상황임

참고3**영업중단 사업자 중단 사유 및 영업 정상화 계획**

※ 사업자의 영업중단·재개가 매우 빈번함에 따라, 영업중단 사업자 현황은 계속 변동 중입니다. 이하 3개 사업자는 '24.5월 현장점검을 실시한 사업자로, 영업중단 이력이 있는 사업자 전부를 포괄하고 있지 않습니다.

사업자	중단기간	중단사유	영업정상화 계획
빗크몬	'23. 12. 30. ~ '24. 5. 23. (5개월)	- 테더(USDT) 마켓 오픈 및 거래 준비, - 거래 차트(chart) 환경 개선 등	- '24. 5. 24. 영업 재개
비트레이드	'23. 10. 30. ~ '24. 6월 중 (7개월)	- 서비스 부분에 대한 설명 강화 조치	- '24. 6월 중 영업재개 의사 표시
오아시스	'23. 10. 1. ~ '24. 6월 중 (8개월)	- 기존 반응형에서 앱 (App) 방식으로 UI, UX 전체 페이지 및 회원자산 페이지 개선	- '24. 6월 중 영업재개 의사 표시