



보도	2024.8.2.(금) 조간	배포	2024.8.1.(목)		
담당부서	금융민원국 중소서민민원팀	책임자	부국장	성용준	(02-3145-5768)
		담당자	조사역	윤선경	(02-3145-5777)

## 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 신용카드 이용 관련 유의사항 -

### 주요 내용

◆ 금감원은 최근 접수·처리된 민원 내용 및 처리결과를 금융 권역별로 분석하여 금융소비자가 유의하여야 할 사항을 발굴·안내\*하고 있으며, 이번에는 신용카드 이용 관련 유의사항에 대해 안내

- \* 1. [손해보험] 해외여행보험 이용시 유의사항(7.19.)
- 2. [중소] 신용카드 이용 관련 유의사항(8.2.)

- 휴가철을 맞이하여 소비자가 해외 가맹점에서 원화결제시 원치 않는 수수료를 부담하지 않도록 필요한 행동요령 안내
- 또한, 소비자가 카드를 합리적으로 사용할 수 있도록 자동납부 승계, 카드 단종·대체카드 발급, 부당한 카드 사용 자제 등을 안내

### [소비자 유의사항 주요 내용]

- ① 해외 가맹점에서 카드 원화결제시 원치 않는 수수료를 부담할 수 있으니 현지통화로 결제하는 것이 유리합니다.
- ② 자동납부 중인 카드가 재발급된 경우 모든 자동납부 내역이 승계되는 것은 아니므로 반드시 승계 내역을 확인하고 변경된 결제 정보를 등록하시기 바랍니다.
- ③ 기존에 사용하고 있던 카드가 단종되는 경우 대체 발급 카드의 조건 및 혜택을 꼼꼼히 비교하여 선택하시기 바랍니다.
- ④ 상품 구매 또는 서비스 이용 등이 없이 카드로 거래한 것처럼 꾸미는 행위(소위 "카드깡")는 불법이므로 유의하시기 바랍니다.

1

**해외 가맹점에서 카드 원화결제시 원치 않는 수수료를 부담할 수 있으니 현지통화로 결제하는 것이 유리합니다.**

**[민원 사례]**

□ 김○○은 해외 전자상거래 사이트에서 카드로 원화 결제하였는데, 당초의 승인금액보다 과다 청구되어 문의

➔ 해외 가맹점에서 원화로 결제할 경우 해외결제 관련 수수료(①브랜드·②해외서비스 수수료) 뿐만 아니라 원화결제 수수료가 추가부과 됨을 안내

- \* ① VISA, MASTERCARD 등 국제브랜드사가 부과하는 수수료
- ② 카드 해외 이용에 따라 카드사가 부과하는 수수료

**< 소비자 유의사항 >**

- ① 해외 원화결제 서비스(DCC : Dynamic Currency Conversion)란 해외 가맹점에서 현지 통화가 아닌 원화로 결제할 수 있도록 DCC 전문 업체가 제공하는 서비스로서,
  - 고객이 대략적인 결제금액 수준을 사전에 확인할 수 있는 장점이 있지만 서비스 이용에 따른 추가 수수료\*(약 3~8%) 가 부과됩니다.
    - \* 가맹점이 현지통화를 원화로 전환하는 환율에 수수료를 가산(예 : 가맹점이 현지통화를 원화로 전환할 때 실제 환율이 1,100원임에도 DCC수수료 3.6%를 가산하여 1,140원을 적용)
- ② 원치 않는 수수료 부담을 방지하기 위해 카드사는 “해외원화결제 차단 서비스\*”를 운영하고 있으며, 소비자는 다양한 채널(콜센터, 홈페이지, App 등)을 통해 서비스의 신청·해제가 가능합니다.
  - \* 해외가맹점에서 원화로 결제하는 경우 카드승인이 거절되는 서비스
- ③ 아울러 해외 숙박 예약·여행사·전자 상거래 사이트 등은 대표적으로 해외원화결제가 가능한 웹사이트이므로 거래 과정에서 원화로 결제되지 않도록 반드시 확인하여야 합니다.

**2** 자동납부 중인 카드가 재발급된 경우 모든 자동납부 내역이 승계되는 것은 아니므로 반드시 승계 내역을 확인하고 변경된 결제 정보를 등록하시기 바랍니다.

### [민원 사례]

□ 이○○는 자동납부 하던 카드를 분실하여 재발급 받았는데 기존에 이용하던 정기구독 서비스 요금이 결제되지 않아 서비스 이용에 불편을 겪었다며 민원을 제기

➔ 카드를 재발급 하는 경우 기존 카드에 설정되어 있던 자동납부 내역이 전부 승계되는 것은 아니므로, 소비자가 직접 변경된 결제 정보(카드번호 등)를 정기구독 서비스 업체에 등록해야 함을 안내

#### < 소비자 유의사항 >

① 자동납부 하던 카드가 분실 등의 사유로 재발급되는 경우, 카드사는 변경된 카드의 정보를 일부 가맹점\*에 제공하여 자동납부가 원활히 처리되도록 하고 있습니다.

\* 통신요금, 전기요금, 아파트 관리비 등과 같은 **계속적·반복적 거래계약**의 처리를 위해 카드사가 별도로 **자동납부 계약**을 맺은 가맹점

② 카드사는 약관, 가입 신청서, 문자메시지 등을 통하여 재발급시 자동납부의 승계 등 유의사항을 안내하고 있습니다.

○ 그러므로 소비자는 기존 카드에 설정된 자동납부 내역을 **확인**한 뒤 승계되지 않는 항목의 결제 정보를 변경하여 요금이 연체되거나 서비스가 해지되지 않도록 유의하시기 바랍니다.

#### [참고] 카드 자동납부 일괄 조회 방법

- PC : 금융결제원 계좌정보통합관리 서비스(<https://www.payinfo.or.kr>)
- App : "어카운트인포" 앱

※ 단, 조회 대상은 **통신요금(SKT·KT·LGU+)**, **전기요금**, **4대 보험(국민연금·건강보험·고용보험·산재보험)**, **스쿨뱅킹**, **아파트 관리비**, **임대료** 등으로 한정됩니다.

**기존에 사용하고 있던 카드가 단종되는 경우 대체 발급 카드의 조건 및 혜택을 꼼꼼히 비교하여 선택하시기 바랍니다.**

### [민원 사례]

- 이○○은 사용하던 카드의 신규 발급이 중지되어 유효기간 만료 후 급히 카드사가 제안하는 새로운 카드로 대체 발급 받았는데, 알고보니 주요 혜택이 크게 축소된 카드를 발급받았다는 취지로 민원 제기
- ➔ 카드의 유효기간(통상 5년)이 만료되면 해당 카드의 각종 서비스 제공 의무가 변경(축소)될 수 있으며, 이후 동일한 카드의 판매 여부는 카드사의 경영 판단에 따라 결정될 수 있음을 안내

#### < 소비자 유의사항 >

- ① 카드사는 소비자 편의를 위하여 신규 발급이 중지되는 경우 홈페이지 등을 통하여 해당 사실을 알리고 있으며, 유효기간이 도래한 경우에는 다양한 수단(전화, 휴대폰 메시지 등)을 통하여 대체 카드 등을 안내하고 있습니다.
- 카드사에서 단종 예정인 카드의 고객을 위해 대체 카드를 제안할 수 있는데, 이 경우 제안된 카드의 조건 및 혜택\*을 꼼꼼히 비교하여 자신의 소비 패턴에 맞는 카드를 선택해야 합니다.
  - \* 연회비, 포인트 적립률, 부가서비스 등
  - 다만, 대체 카드 발급시 카드사의 내부 심사기준에 따라 발급이 거절되거나 이용한도가 변경될 수 있음을 유의하시기 바랍니다.
- ② 한편 카드가 단종되더라도 기존에 적립한 포인트 및 할인 혜택 등은 유효기간 동안 사용할 수 있습니다.
- 카드사는 포인트 소멸과 관련된 내용(소멸 예정 포인트, 소멸시기 등)을 6개월 전부터 이용대금 명세서 등을 통해 안내하고 있으므로 잔여 포인트의 소멸기간 및 사용 방법을 확인하시기 바랍니다.

**4** **상품 구매 또는 서비스 이용 등이 없이 카드로 거래한 것처럼 꾸미는 행위(소위 “카드깡”)는 불법이므로 유의하시기 바랍니다.**

**[민원 사례]**

□ 박○○은 정상적으로 카드를 사용하여 물품을 구매했음에도 카드사가 현금영통(소위 “카드깡”)을 의심하며 카드를 정지한 것은 부당하다는 취지의 민원을 제기

➔ 카드사는 모니터링 결과 의심거래로 추정\*하여 소명을 요청하였고, 확인 결과 물품을 구매했다는 가맹점이 존재하지 않는 등 불법 거래로 판단되어 거래 정지 해제가 어려움을 안내

\* 과거 거래내역이 없던 민원인이 카드 발급 후 현금서비스, 신용판매 등 단기간 내에 이용한도 대부분을 소진

**< 소비자 유의사항 >**

① 카드사는 이상금융거래 탐지시스템\*(Fraud Detection System, FDS)을 활용하여 카드깡, 유사수신과 같은 불법거래를 적발하고 거래를 정지하는 등의 조치를 하고 있습니다.

\* 평소 카드사용 패턴과 다른 의심거래를 탐지하여 거래 승인을 사전에 차단하거나 카드 회원에게 사용여부 등을 확인하는 시스템

○ 그러므로 소비자는 관련 법률 및 약관 등에서 규정하고 있는 카드 불법거래에 대해 인지하고 이를 위반하지 않도록 유의하여야 합니다.

② “카드깡”은 실제 상품이나 서비스를 제공하지 않으면서 허위 가맹점을 통해 카드 거래를 함으로써 현금을 얻는 대표적인 불법 행위입니다.

○ 이러한 거래를 할 경우 신용도 하락 및 금전 손실 등의 피해 뿐만 아니라 카드의 이용 정지나 한도 감액과 같은 불이익이 발생할 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

③ 또한 카드는 제3자에게 대여, 양도할 수 없으므로 대출 권유 등을 명목으로 카드 정보(신용카드 번호, 유효기간, CVC 코드 등)를 요구하는 경우 절대 공유하거나 노출하지 않도록 주의하십시오.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)