



금융감독원

보 도 참 고

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2023.5.25.(목) 조간	배포	2023.5.25.(목)		
담당부서	금융민원총괄국 중소서민민원팀	책임자	팀장	김지정	(02-3145-5768)
		담당자	조사역	백종필	(02-3145-5777)

최근 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항 (중소서민)

- 카드사 제휴서비스, 리볼빙, 리스차량 정기검사 등 실생활금융 유의사항 -

■ 소비자경보 2023-15호

등급	주의	경고	위협
대상	금융소비자 일반		

소비자경보 주요 내용

◆ 금감원에서는 자주 제기되는 민원 내용 및 처리 결과를 분석하여 금융권역별 금융소비자 주요 유의사항을 안내하고 있음

※ [참고] 금융감독원 보도자료

- ① 은행(가계대출 관련 유의사항, '23.5.3.)
- ② 생명보험(유니버설종신보험 관련 유의사항, '23.5.11.)
- ③ 금융투자(해외주식 투자시 유의사항, '23.5.18.)

○ 네 번째는 중소서민권역*의 금융소비자 주요 유의사항으로서,

* (신용)카드·전자금융거래, 캐피탈, 저축은행·상호금융, 신용정보·채권추심 등

- 시장 민감도가 높은 중소권역 민원의 특성을 감안, 최근의 민원 트렌드를 분석하여 금융소비자가 합리적인 금융소비생활을 영위할 수 있도록 아래 소비자 유의사항을 안내

[소비자 유의사항]

- ① △머니 제휴카드는 카드 실물 분실 시 △머니 충전금의 환급 및 사용이 불가능하므로 분실하지 않도록 관리하여야 합니다.
- ② 리볼빙 서비스는 결제구조를 꼼꼼히 이해하고, 고이율이 적용되니 꼭 필요한 경우에만 적절한 결제비율을 설정하여 이용하여야 합니다.
- ③ 리스차량 이용자는 정기검사 불이행 시 관련 과태료 상당액을 부담하게 되므로 유효기간이 도과하지 않도록 유의하여야 합니다.
- ④ 연체정보는 연체금액을 변제하더라도 상당기간 금융회사 간 공유되고, 신용평점에 영향을 미칠 수 있습니다.

△머니 제휴카드는 카드 실물 분실 시 △머니 충전금의 환급 및 사용이 불가능하므로 분실하지 않도록 관리하여야 합니다.

「주요 사례」

- 민원인 A씨 : △머니 체크카드를 발급받아 △머니(45만원)를 충전해 사용하던 중 **카드 실물을 분실하여 재발급 진행**. OO카드(주) 및 △머니(주)는 △머니가 복원되지 않고 **환불도 안된다고** 하는데 이는 부당함
- OO카드(주) : △머니 서비스는 카드사의 서비스와는 **별도로 △머니(주)의 정책**에 따라 카드 플레이트의 IC칩을 바탕으로 운영되므로 IC칩에 직접 충전된 △머니(△-money) **잔액 확인 및 환급 등은 카드사의 업무가 아니라고** 답변
- △머니(주)* : △머니는 충전식 **무기명(無記名)** 선불전자지급수단의 일종으로 중앙 서버 방식이 아닌 '**카드(IC칩)와 단말기**' 간 통신 방식이므로, 카드를 소지해야 충전머니를 사용할 수 있고, 사실상 **제3자 사용 방지**도 곤란하다고 답변

* 전자금융거래법상 선불전자지급수단 발행 및 관리업자('07.6월 등록)

➡ △머니(주)는 카드사와는 별도의 등록 체계 및 영업행위 규제 하에 소비자에게 서비스를 제공하고 있어 카드사의 책임은 제한적*이며,

* △머니(주)는 카드사를 통해 △머니(△-money) 환불정책 등을 안내하고, 해당 카드사는 홈페이지에 유의사항을 안내 중

△머니(주)가 선불전자지급수단 관련 법률 및 계약에 따라 환불을 거절할 경우 △머니(주)에게 책임을 묻기 곤란

[전자금융거래법]

전자금융업자는 이용자로부터 접근매체 분실·도난 통지를 받은 때부터 제3자 부정사용에 대한 손해를 배상할 책임이 있으나, 선불전자지급수단은 **사전약정**이 있으면 이용자 부담으로 할 수 있음(법 §10①단서, 시행령 §9①)

[△머니(주) 전자금융거래 이용약관]

제19조(환급) ④ 선불전자지급 수단의 접근 매체를 분실 또는 도난당한 이용자가 접근 매체에 이미 기록되어 있던 잔액에 대하여 환급을 요청하는 경우 회사는 현금의 분실 또는 도난에 **준하여** 책임을 지지 않습니다. (중략) 등

< 소비자 유의사항 >

- △머니(주)가 선불전자지급수단 발행자로서 판매한 △머니(△- money)는 충전 시 충전액이 카드(IC칩) 실물에 탑재되므로 카드 분실 시 충전금액의 사용 및 환불이 불가능합니다.
- △머니 카드번호 메모, 실물 촬영 등은 일정 부분 도움이 될 수 있으나 권리구제 효과가 제한적*이므로
 - * 카드 실물을 되찾지 못하면 사용·환불이 불가능하고, 제3자 도용 방지효과도 제한적(편의점, 온라인 쇼핑몰, 게임 앱 등 범용성이 있어 차량 단말기를 차단하는 수준으로는 예방효과가 미미함)
- 미성년 자녀가 사용하는 직불카드 등에 고액의 △머니를 충전할 경우 카드 실물의 분실·도난 관리에 유의하여야 합니다.

2 리볼빙 서비스는 결제구조를 꼼꼼히 이해하고, 고이율이 적용되니 꼭 필요한 경우에만 적절한 결제비율을 설정하여 이용하여야 합니다.

「주요 사례」

- 30대 김씨는, OO카드(주)와 일부결제금액이월약정(리볼빙)을 체결한 사실은 있으나 출금계좌에 잔액이 충분한데도 결제금액의 10%만 결제되고 나머지 90%가 이월되어 고금리 이자(약12%)가 청구되어 부당하다는 민원을 접수

➡ OO카드는, 민원인이 TM등의 권유방식이 아닌, 자발적으로 홈페이지에 접속하여 비대면 방식으로 가입하면서 게시된 안내 자료를 읽고, 결제비율을 10%로 선택한 이상 합의된 내용에 따라 이월금액(결제금액의 90%*)에 리볼빙 수수료가 부가된 것은 문제되지 않는다고 답변

* 결제계좌에 잔고부족 여부와 상관없이 결제금액의 90%가 지속 이월되는 약정

계약서류상 약정 시 '주요내용을 설명받았다'는 항목에 동의한 것이 확인되고, 3차례 이월잔액이 표시된 이용대금 명세서가 통지된 점 등에 비추어 회사의 업무처리에 위법·부당함이 없음

< 소비자 유의사항 >

- ① 리볼빙 약정시 제공받은 설명서를 통해 수수료율, 최소결제비율 및 약정결제비율 등 거래조건을 꼼꼼히 살펴보고

당장의 결제부담이 적다고 하여 과도하게(즉, 결제비율을 낮게 설정) 이용하지 않도록 유의할 필요가 있습니다.

- ② 리볼빙 이용시 이월된 결제금액에 높은 수준의 수수료율*이 적용되므로 이용에 앞서 수수료율을 반드시 확인하여야 하며

* 전업 카드사 수수료율: 최저 9.98% ~ 16.94%, 최고 15.74% ~ 19.7%('23.3말 기준)

상환능력이 개선되면 리볼빙 잔액을 선결제하거나 결제비율을 상향하여 리볼빙 잔액을 최소화할 필요가 있습니다.

※ 리볼빙 이용시 유의사항은,

- 우리원 보도자료 「신용카드 결제성 리볼빙 서비스 개선방안('22.8.24.)」 등 참조

3

리스차량 이용자는 정기검사 불이행 시 관련 과태료 상당액을 부담하게 되므로 유효기간이 도과하지 않도록 유의하여야 합니다.

「주요 사례」

- A社 대표이사 김씨가 B리스사로부터 업무용 차량 2대를 리스받아 사용하던 중 B리스사는 김씨에게 카카오톡으로 「자동차관리법」상 정기검사 진행을 안내 하였으나 김씨는 이를 확인하지 못하여 정기검사 기간이 도과됨

자동차관리법에 따라 과태료를 납부한 B리스사가 김씨에게 환급을 청구하자 김씨는 알림방식을 카카오톡으로 합의한 사실이 없고, 유선안내도 미흡했던 점 등 B리스사의 부당한 업무처리를 지적하며 민원제기

➡ B리스사의 알림방식은 여타 리스사* 대비 미흡한 부분이 있으나, 관련 법령* 내지 계약 상 통지방식에 제한이 없음

* ① L사: 등기우편 반송 시 전화 안내 ② W사: 별도 관리 업체를 두어 전화 및 SMS 등으로 안내 ③ H사: 우편(1차 일반, 2차 등기) 반송 시 SMS·전화·이메일 안내 등

* <관련 법령 : 여신전문금융업법>

제34조(의무이행상의 특례) ① **대여시설이용자(A社)**는 다른 법령에 따라 특정 물건의 소유자에게 부과되는 **검사 등 의무를 당사자로서 이행**하여야 함

② 제1항의 의무를 지게된 시설대여업자(B리스사)는 이를 지체 없이 대여시설이용자(A社)에게 알려야 함(→방식제한 없음)

< 소비자 유의사항 >

□ 자동차 리스계약 체결 시, 자동차관리법 상 검사 등 차량에 부과되는 각종 의무사항의 이행 주체를 확인하고, 이에 관한 회사의 안내방법(ex. 전화, SMS, 우편)을 확인할 필요가 있습니다.

○ 또한, 리스사의 통지방법이 자신의 상황에 맞지 않는다고 판단되면 다른 안내방법을 요청하는 등 예방조치를 취해 두는 것이 좋습니다.

* 해당 리스사는 이미 발생한 과태료 금액의 조정은 불가능하나, 향후 안내채널 다양화 내지 고객 선택권 부여 등에 관한 개선 의견을 제출

4

연체정보는 연체금액을 변제하더라도 상당기간 금융회사 간 공유되고, 신용평점에 영향을 미칠 수 있습니다.

「주요 사례」

- 민원인 A씨는 OO캐피탈사로부터 차량담보 대출을 받아 월 납입액을 납부해 오던 중 일시적 자금경색으로 2차례 월납입액을 연체

2회 모두 매우 경미한 사안임에도(연체일수 12일, 연체금액 40만원 정도) CB社가 이를 연체정보로 관리한다고 하니 이를 시정해 달라는 민원을 제기

➡ CB社는 단기 연체정보를 감독당국이 제시한 기준으로 금융권에 '공유'하고 신용평가에 '활용' 중인데, 위 연체정보는 공유·활용대상에 모두 해당되어 삭제할 수 없다고 답변

검토 결과, 민원인의 연체정보는 공유대상 단기연체 정보(「5영업일 & 10만원 이상」 2건)에 해당하고, 신용평점 산정에 활용되는 정보(최근 5년 이내 2건 이상)이므로 삭제할 수 없다는 점 등을 안내

< (예시) 민원 사례에 적용된 단기연체 평가체계 >

구분	내 용
금융권 공유	<ul style="list-style-type: none"> • 「5영업일 & 10만원 이상」 연체* 시 연체정보 공유 • 민원사례 : 최근 5년 이내 2건 이상 보유한 경우로 3년 공유
개인신용평가 반영	<ul style="list-style-type: none"> • 「30일 & 30만원 이상」 연체시 연체정보 1년 활용 • 민원사례: 최근 5년 이내 연체이력* 2건 이상 보유한 경우로 3년 활용

※ 개별 신용정보회사의 연체정보 내부 활용 기준은 각사 「개인신용평가 체계 공시」 참조

< 소비자 유의사항 >

- 최근 합리적인 금융생활 지향, 자기정보 관리통제권에 대한 인식 강화 등의 추세와 맞물려 금융소비자들 사이에서 자신의 신용 평점에 대한 관심이 높아지고 있습니다.

* (예시) 대환시 "동일 금액 또는 더 많은 금액을 상환하고 더 낮은 금리로 대환대출을 받았음에도 신용평점이 하락할 수 있는지" 등에 관한 사항을 문의하는 민원제기

- 장기연체는 연체금을 완납하더라도 '연체이력'이 유관기관에 일정 기간 등록·공유될 수 있다는 점을 인식하는 경우가 많은 반면,

* 대출원리금 3개월 이상 연체 등의 연체정보는 신용정보집중기관(신용정보원)에 등록되어 금융권에 공유되고, 신용평가에 활용(최장 5년)

- 단기연체*는 기준이 높지 않아 예기치 않게 연체이력으로 남아 금융권에 공유되고, 신용평가사의 평가에 활용될 수 있습니다.

* 신용정보원과 별개로, 개인신용평가회사(NICE, KCB 등 "CB사")가 금융사로부터 수집한 단기·소액 연체정보는 금융권에 공유되고 신용평점 산정에 활용(최장 3년)

※ 보다 상세한 개인신용평가 체계는,

- 우리원 보도자료 「'19년부터 개인신용평가가 보다 합리적으로 개선됩니다 ('18.12.28.)」, 개별 신용정보회사의 신용평가체계 공시 등 참조

※ 금융감독원 시아나운서가 전하는 소비자경보 동영상은 SNS 채널에서 보실 수 있습니다.

- ① 유튜브 : <https://youtu.be/-P0aQx2lhzM>
- ② 페이스북 : <https://rebrand.ly/fss-ca-221017-fb>
- ③ 네이버TV : <https://tv.naver.com/v/29919382>

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