금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2024.11.6.(수) 조간	배포	2024.11.5.(화)

담당부서	여신금융감독국 여신금융제도팀	책임자	국 장	김은순	(02-3145-7550)
		담당자	팀 장	이성복	(02-3145-7440)

내가 가입한 카드사 유료 부가상품, 이제 모바일에서 쉽고 편리하게 관리하세요!

- 카드사 유료 부가상품 모바일 채널 안내 강화방안 마련 -

- 주요 내용 -

□ 금융감독원은 **모바일 금융서비스 이용 확산** 등 **디지털 금융환경 변화**에 **대응**하여 **소비자**가 **더 쉽고 간편**하게 **카드사**의 **유료 부가상품 가입 여부, 수수료 내역** 등을 **인지**할 수 있도록

○ **카드사**(전업카드사 8개사)의 **유료 부가상품**에 대한 **모바일 채널 안내 강화방안**을 **마련**하였습니다.

❶ **모바일 앱**(App)에서 **유료 부가상품 가입 내역**을 **한 눈에 확인**하고 **한 번에 해지**할 수 있는 **통합 조회** 및 **간편 해지**(One-stop) **서비스 제공**

❷ **모바일 이용대금명세서**에 **유료 부가상품 이용내역** 및 **수수료 별도 표시**

【 카드사 유료 부가상품 】

유 형	상품 내용	월 수수료(예시)
신용정보관리 서비스	**신용정보관리**(신용정보 제공·변동 내역 안내 등), **금융 명의 유출·도용 보호**, **보이스피싱·해킹·금융사기 보상** 등	300원 ~ 4,900원
생활 혜택형 서비스	**쇼핑 관리**(할인쿠폰 제공, 구매 물품 손실보상, 휴대폰 수리비 지원 등), **차량 관리**(주유·주차·정비 할인쿠폰 제공, 내차 시세 정보 제공 등)	900원 ~ 9,900원
채무면제·유예 서비스	**카드 회원**에게 사망, 질병 등 **사고 발생시**, 한도 범위 내에서 카드 관련 **채무**를 **면제·유예**하는 **서비스**('16.8월 이후 신규 판매 중단)	카드 채무액의 일정 비율
정기배송 서비스	치약·칫솔, 과자, 꽃, 그림, 전통주 등 **정기배송 서비스**	4,990원 ~ 35,000원

Ⅰ. 추진 배경

□ 현재 **카드사**는 **부수업무**(통신판매·중개 등)로서 **카드 회원**에게 **다양한 유료 부가상품**을 **비대면 채널**(TM, 인터넷, 모바일 등)을 통해 **판매**하고 있습니다.

○ 그간 **금융감독원**은 **카드사**의 **유료 부가상품**에 대한 **소비자 보호 강화**를 위해 **정보제공 강화, 영업관행 개선** 등 **제도개선**을 **추진***해왔습니다.

* 카드 이용대금명세서에 유료 부가상품 이용내역 및 수수료 별도 구분 표기, 카드사 홈페이지에 통합 안내시스템 및 간편해지 시스템 구축운영 등

□ 다만, **최근 모바일 금융 앱(App) 이용 증가, 모바일 명세서 활성화** 등 **금융서비스 이용 환경**이 **모바일 중심**으로 **빠르게 변화**하고 있음에도,

○ **일부 카드사**의 **유료 부가상품 안내**가 **여전히 기존 방식**(PC 홈페이지, 서면 명세서 등)에 **머물러 있는** 등 **모바일 채널**의 **소비자 안내**가 **미흡한 상황**입니다.

□ 이에 **금융감독원**은 **변화하는 디지털 금융환경** 등을 **반영**하여 **소비자**의 **편의성**을 **제고**하고 **소비자 권익**을 **증진**하기 위해

○ **카드사**의 **유료 부가상품**에 대한 **모바일 채널 소비자 안내 강화 방안**을 **마련**하였습니다.

【 카드사 유료 부가상품 소비자 안내 개선방안(요약) 】

구 분	현 황	개선방안
1 유료 부가상품 통합조회 및 간편해지 서비스		
홈페이지(PC)	서비스 제공 중	
❶ 모바일 앱(App)	(일부 카드사) 서비스 미제공	통합 조회 및 간편해지 서비스 제공
2 카드 이용대금명세서에 유료 부가상품 이용내역 및 수수료 별도 구분 표시		
서면(우편)	수수료 별도 구분 표시 중	
전자문서(E-mail)		
❷ 모바일 명세서(App)	(일부 카드사) 별도 구분 미표시	수수료 별도 구분 표시

Ⅱ. 주요 내용

□ 첫째, 모바일 앱(App)에서 유료 부가상품 가입 내역을 통합 조회하고 간편하게 해지할 수 있는 원스톱(one-stop) 서비스를 제공합니다.

○ 현재 **일부 카드사**의 **모바일 앱(App)**에는 **유료 부가상품 통합 조회** 및 **간편해지 서비스**가 **마련되어 있지 않아,**

○ **소비자**들이 자신이 가입한 **유료 부가상품**의 **현황**을 **한눈에 파악**하고 **불필요한 상품**을 **쉽게 해지**하기 **어려운 상황**입니다.

소비자 불편 사례 〈 유료 부가상품 통합조회 및 간편해지 서비스 미제공 〉

☑ 최근 A씨는 자신이 가입한 유료 부가상품 현황을 확인하고, 더 이상 이용하지 않는 불필요한 상품은 해지하기 위해 카드사 모바일 앱(App)에 접속하였습니다. 하지만, 모바일 앱에서 가입 현황을 한 눈에 확인하고 간편하게 해지할 수 있는 서비스가 없어 모바일 앱 내 여러 메뉴를 번갈아 오가며 각 상품의 가입 여부를 개별적으로 확인하고 해지해야 하는 불편을 겪었습니다.

⇨ **모든 카드사**의 **모바일 앱(App)**에서 소비자들이 가입한 **유료 부가상품 내역**을 **한 눈에 쉽게 확인**하고, **원하지 않는 상품**은 **간편하게 해지**할 수 있는 **원스톱 서비스**를 **제공**할 예정입니다.

【 유료 부가상품 통합조회 및 간편해지 서비스 개선안(예시) 】

< 개선 전 >	< 개선 후 >

□ 둘째, 모바일 이용대금명세서에 소비자가 이용 중인 유료 부가상품 내역 및 수수료를 별도로 구분 표시합니다.

○ 현재 **일부 카드사**의 **모바일 명세서**에 **유료 부가상품**의 **이용내역** 및 **수수료**가 **별도**로 **구분**되어 **표시되지 않아,**

○ **모바일 명세서**를 **이용**하는 **소비자**들이 자신이 이용하고 있는 **유료 부가상품 수수료**를 **쉽게 확인하지 못하는 불편**을 겪고 있습니다.

소비자 불편 사례 〈 모바일 명세서에 유료 부가상품 수수료 내역 미표시 〉

☑ 최근 B씨는 환경보호에 동참하고자 카드 명세서를 서면에서 모바일로 전환했지만, 기존의 서면 명세서에서는 한눈에 확인할 수 있었던 유료 부가상품 수수료가 모바일 명세서에서는 쉽게 찾을 수 없어 청구된 수수료를 확인하기 위해 카드 이용내용을 일일이 확인해야 하는 번거로움을 겪었습니다.

⇨ **모바일 명세서**에서도 **유료 부가상품 이용내역 및 수수료**를 별도로 **구분 표시**하여 **소비자**들이 이를 **한 눈에 쉽게 확인**할 수 있도록 **개선할 예정**입니다.

【 모바일 이용대금명세서 수수료 별도 구분 표시 개선안(예시) 】

< 개선 전 >	< 개선 후 >

Ⅲ. 기대효과 및 향후 계획

□ (기대효과) 이번 개선을 통해 **소비자**들은 **카드사**의 **모바일 앱**(App)에서 **유료 부가상품 가입 내역, 수수료** 등을 **한눈에 쉽게 확인**하고,

○ **원하지 않는 상품**은 **간편하게 해지**할 수 있어 **소비자**의 **편의성**이 한층 더 **제고**될 **전망**입니다.

○ 또한, **가입 사실**을 **인지하지 못했거나** 더 이상 사용하지 않아 **잊고 있던 상품**도 **쉽게 확인**하고 **관리**할 수 있어,

○ **불필요한 수수료 지출**을 줄일 수 있는 등 **소비자**의 **권익**도 **향상**될 것으로 **기대**됩니다.

□ (향후 계획) **카드사**들은 **'24년 말**까지 **관련 시스템 개선**을 통해 **유료 부가상품**에 대한 **모바일 채널 안내**를 **강화**할 **예정**입니다.

○ **금융당국**은 **카드사**의 **진행 상황**을 **점검**하고, **추가적**으로 **필요한 사항**에 대해서는 **개선**을 **유도**할 **예정**입니다.

○ 앞으로도 **금융감독원**은 **디지털 금융환경 변화**에 맞춰 **소비자의 편의성 제고**와 **권익 보호**를 위해 **지속적**으로 **노력**해 나가겠습니다.