



보도	2025.5.20.(화) 조간	배포	2025.5.19.(월)		
담당부서	분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	팀 장	이종진	(02-3145-5712)
		담당자	수 석	황성욱	(02-3145-5713)

주요 분쟁사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 사회초년생 등 취약계층의 금융거래 관련 -

주요 내용

- ◆ 최근 사회초년생 등 금융 지식·경험이 부족한 취약계층이 제기한 중소서민 권역의 분쟁민원이 지속 증가*하고 있으며, 이 중 카드 이용과 관련된 생계형 분쟁민원 비중이 높은 편 * (‘22년) 96건 → (‘23년) 107건 → (‘24년) 134건
- ☞ 카드 이용, 임대차 계약 등 **취약계층**이 실생활에서 주로 접하는 금융거래 관련 분쟁민원을 선별하여 **유의사항**을 안내하고, 경제 기반이 취약한 계층이 신속한 피해구제를 받을 수 있도록 「**중소서민 권역 취약계층 분쟁민원 패스트트랙**」*을 시범운영(‘25.5월~10월)

* (대상) 사회초년생(만 29세 이하), 고령자(만 65세 이상), 기초생활수급자 및 장애인이 제기한 중소서민 권역(저축은행·여전사·상호금융·대부업자 등) 분쟁민원(2천만원 이하 소액) (처리방법) 접수 순서와 관계 없이 패스트트랙 대상자의 민원을 우선 처리

[소비자 유의사항]

- ① 신용카드가 분실·도난되는 경우 즉시 카드사에 신고해야 하며 부정사용 금액은 고객 귀책의 정도에 따라 전액을 보상받지는 못할 수 있습니다.
- ② 전자금융업자가 발행하는 트래블카드는 분실·도난된 경우 카드사나 은행이 발행하는 카드와 달리 신고 전에 발생한 부정사용금액을 보상받지 못할 수 있습니다.
- ③ 할부 계약서 등이 없어 재화·용역이 공급되지 않은 사실이 입증되지 않는 경우, 잔여 할부대금 지급을 거절하는 할부항변권 행사가 어려울 수 있습니다.
- ④ 할부거래 계약이 상행위 목적으로 체결되는 경우, 잔여 할부대금 지급을 거절하는 할부항변권을 행사할 수 없습니다.
- ⑤ 일부 해외 가맹점의 경우 정기결제를 위해 등록된 신용카드의 유효기간이 만료된 이후에도 갱신 발급된 새로운 신용카드를 통해 결제가 이루어질 수 있습니다.
- ⑥ 신탁 등기된 부동산에 대하여 수탁자 등의 동의 없이 임대차 계약을 체결하는 경우 계약의 효력이 인정되지 않을 수 있습니다.

1 신용카드가 분실·도난되는 경우 즉시 카드사에 신고해야 하며 부정사용금액은 고객 귀책의 정도에 따라 전액을 보상받지는 못할 수 있습니다.

[민원 사례]

- 이○○은 태국에서 신용카드를 분실하여 약 600만원이 부정사용되는 피해를 입었는데 신용카드사가 부정사용금액의 80%를 보상하자 전액 보상을 요구하는 민원을 제기
- ➔ 신용카드사가 「카드 분실·도난사고 보상에 관한 모범규준」에 따라 책임부담률을 20%로 산정한 것으로 확인되어 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 신용카드사는 「여신전문금융업법」과 여신금융협회가 제정한 「카드 분실·도난사고 보상에 관한 모범규준」 등에 따라 부정사용금액을 고객에게 보상하는데,
 - 분실·도난 및 부정사용에 대한 귀책의 정도에 따라 고객에게도 책임 부담금액이 발생할 수 있으므로 신용카드를 각별히 주의하여 관리해야 합니다.
- ② 보상은 분실·도난 신고일의 60일 전 이후에 발생한 부정사용금액에 대해서만 이루어지므로, 분실·도난 사실을 인지한 즉시 신용카드사에 신고*해야 합니다.
 - * 다수 카드 분실시에도 한 개 카드사에 연락하여 일괄 분실신고 가능
- ③ 아울러, 해외에서 부정사용 피해가 발생한 경우 현지 경찰 등 수사기관에 신고하여 사실확인원(police report)*을 발급받을 필요가 있으며,
 - * 경찰서 등에서 당사자의 신고내용을 정리해 작성하는 공문서로, 사건사고 발생일자, 장소, 사건의 내용 등을 포함
 - 소매치기 등 범죄에 의한 도난인 경우, 해당 사실이 명시되어야 책임부담 경감을 주장하는 근거로 활용할 수 있습니다.

2 전자금융업자가 발행하는 트래블카드는 분실·도난된 경우 카드사나 은행이 발행하는 카드와 달리 신고 전에 발생한 부정사용금액을 보상받지 못할 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 차○○은 미국에서 전자금융업자가 발행하는 트래블카드*를 도난당해 약 70만원이 부정사용되자, 이에 대한 보상을 요구하는 민원을 제기

* 카드에 다양한 통화를 충전하여 해외결제, ATM출금 등으로 사용하는 글로벌 결제 카드

➔ 해당 트래블카드의 약관상 카드 분실·도난 신고가 있기 전에 발생한 부정사용금액에 대해서는 전자금융업자가 책임 지지 않도록 정하고 있어* 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

* 제18조 (분실 도난 등 사고신고) ③ 회사는 제①항의 신고 접수 이후에 발생한 손해에 대하여 책임을 부담하며, 동 신고가 있기 전에 생긴 손해에 대하여는 그 책임을 지지 않습니다. 다만 회사가 선량한 관리자로서의 주의의무를 다하지 않아 발생한 손해에 대하여는 그러하지 아니합니다.

< 소비자 유의사항 >

① 전자금융업자가 발행하는 트래블카드는 「전자금융거래법」상 '선불 전자지급수단'으로, 「여신전문금융업법」*이 적용되지 않아,

* 여신전문금융업법상 신용카드업자는 카드 분실·도난 등의 통지를 받은 날부터 60일 전까지의 기간에 생긴 신용카드의 사용에 대하여 책임을 져야 함(제16조)

○ 분실·도난 신고 전에 발생한 부정사용금액에 대해서는 전자금융업자가 보상할 의무가 없습니다.

② 다만, 신고 접수 이후에 발생한 부정사용금액은 보상하고 있으므로*, 트래블카드를 분실하거나 도난당한 경우에는 지체 없이 트래블카드 앱 등을 통해 신고하여 부정사용에 따른 피해를 방지해야 합니다.

* 신고 접수 전에 선불전자지급수단에 저장된 금액에 대한 손해는 고객의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정이 체결된 경우는 보상이 어려울 수 있음

3 할부 계약서 등이 없어 재화·용역이 공급되지 않은 사실이 입증되지 않는 경우, 잔여 할부대금 지급을 거절하는 할부 항변권 행사가 어려울 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 이○○은 모발관리 서비스 등의 대가로 고가의 할부거래 계약을 체결 하였으나, 사업자가 서비스를 제공하지 않자 할부항변권 행사를 요구하는 민원을 제기

➔ 할부계약의 내용(서비스의 내용 및 공급시기 등)이 기재된 계약서가 없어 사업자가 서비스를 제공하지 않았음이 입증되지 않으므로 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ 할부거래업자가 계약을 정상적으로 이행하지 않을 경우에 대비하여 할부거래가 종료될 때까지 **계약서**를 **보관**하고, 필요시 **할부항변권**을 행사*할 수 있도록 해야 합니다.

* 신용카드사에 할부항변권을 행사하겠다는 의사를 통지한 후 잔여할부금의 지급을 거부

[할부항변권 설명 및 예시]

정의	할부계약기간 중 잔여할부금의 지급을 거절할 수 있는 권리
근거	「할부거래에 관한 법률」 제16조
요건	재화·용역 등이 계약 내용대로 제공되지 않는 경우 등
예시	<p>360만원을 12개월 간 납부하는 할부거래로, 할부금 납입 4회차에 할부항변권을 행사한 경우</p> <p>① 할부금 지급 (매월 30만원씩) ② 대금지급 (360만원)</p> <p>③ 상품 미발송 ④ 항변권 행사</p> <p>소비자 카드사 가맹점</p> <p>'22.5.1. '22.6.1. '22.7.1. '22.8.1. '22.9.1. '22.10.1. '23.4.1.</p> <p>계약 체결 (할부금 1회차) 할부금 납부 (2회차) 할부금 납부 (3회차) 항변권 행사 : 할부금 납입 불요 계약 만기</p>

4

할부거래 계약이 상행위 목적으로 체결되는 경우, 잔여 할부대금 지급을 거절하는 할부항변권을 행사할 수 없습니다.

[민원 사례]

□ 김○○은 콘텐츠 제작업체로부터 연기, 댄스, 보컬 등 트레이닝을 받은 후 본인이 직접 출연하는 콘텐츠(웹드라마)를 해당 업체와 공동 제작하기로 계약하고 공동투자비용을 6개월 할부로 결제하였으나, 이후 잔여 할부대금 지급을 거절하는 할부항변권 행사를 요구하는 민원을 제기

➔ 콘텐츠 공동제작을 위해 상행위(영리) 목적으로 할부거래 계약을 체결한 것이므로, 할부항변권 대상에서 제외되어 민원인의 요구 사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

- ① 「할부거래에 관한 법률」상 소비자는 할부거래업자가 재화·용역을 제공하지 않는 등 계약상 문제가 발생하면 잔여할부금의 지급을 거절하는 할부항변권을 행사할 수 있으나,
- 할부거래 계약이 소비만을 목적으로 하지 않고 **상행위 목적**으로 체결되는 경우 **할부항변권을 행사할 수 없습니다.**

[💡 Tip] 할부항변권 행사가 어려운 '상행위 목적'의 할부거래 계약 사례

- ▶ 콘텐츠 제작업체와 체결한 웹드라마 공동제작 계약
- ▶ 온라인 쇼핑몰과 체결한 투자 계약(신용카드로 투자금을 결제하고 매월 투자수익 지급)
- ▶ SNS 광고 대행사와 체결한 온라인 광고 계약
- ▶ 렌탈업체와 체결한 자판기 설치 및 운영 계약

- ② 또한, **농·수·축산물** 및 **의약품·보험·부동산 등***을 할부로 거래하는 경우도 **할부항변권 대상이 아닌 점에 유의**하시기 바랍니다.

* 「할부거래에 관한 법률 시행령」 제4조

5 일부 해외 가맹점의 경우 정기결제를 위해 등록된 신용카드의 유효기간이 만료된 이후에도 갱신 발급된 새로운 신용카드를 통해 결제가 이루어질 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 안○○은 해외 가맹점에 일러스트 소프트웨어 정기결제를 위해 신용카드 정보를 등록하였는데, 이후 카드의 유효기간이 만료되었음에도 갱신 발급된 새로운 신용카드를 통해 결제가 이루어져* 취소를 요구하는 민원을 제기

* 신용카드 유효기간 만료로 결제되지 않을 것으로 예상하여 정기구독 서비스를 별도로 해지하지 않음

➔ 신용카드사가 해외브랜드사(Visa)에 이의신청하여 해당 결제 금액을 전액 환불 처리

< 소비자 유의사항 >

① 토큰거래* 방식을 이용하는 일부 해외 가맹점의 경우, 기존에 등록된 신용카드의 유효기간이 만료된 이후에도 갱신 발급된 새로운 신용카드를 통해 결제 승인을 요청할 수 있으므로,

* '토큰'이라는 고객별 고유 식별자를 가맹점이 관리하여 거래 요청시 카드번호 대신 사용하는 방식이며, 고객이 카드를 갱신하더라도 가맹점은 토큰을 활용하여 결제승인을 요청

○ 정기구독 서비스 중단을 원하는 경우, 가맹점에 별도로 정기구독 해지를 신청할 필요가 있습니다.

② 만약, 새로운 신용카드를 통해 원하지 않는 결제가 이루어진 경우 카드사를 통해 신속하게 이의신청 절차를 진행하시기 바랍니다.

신탁 등기된 부동산에 대하여 수탁자 등의 동의 없이 임대차 계약을 체결하는 경우 계약의 효력이 인정되지 않을 수 있습니다.

[민원 사례]

□ 박○○은 금융회사(수탁자) 명의로 신탁 등기된 다세대주택에 대하여 신탁 사실을 알지 못한 상태로 임대인(위탁자)과 임대차 계약을 체결했는데,

임대인의 대출 원리금 연체로 해당 주택에 대한 공매가 진행되면서 퇴거 요청을 받게 되자 피해 구제를 요구하는 민원을 제기

➔ 임대인이 수탁자 및 우선수익자의 동의 없이 임대차 계약을 체결한 것은 신탁계약 위반이므로 계약의 효력이 인정되지 않아 민원인의 요구사항을 수용 권고하기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

① 임대인이 대출 등을 위해 **부동산**을 금융회사에 **신탁**한 경우, **수탁자** 및 **우선수익자**의 **동의 없이** 체결하는 **임대차 계약**은 신탁계약 위반으로 **효력이 인정되지 않을 수 있어*** 주의가 필요합니다.

* (대법원 2000다70460) 부동산 신탁에 있어서 수탁자 앞으로 소유권이전등기를 마치게 되면 대내외적으로 소유권이 수탁자에게 완전히 이전되고, 수탁자는 신탁재산에 대한 관리권을 갖게 됨

② 임대차 계약을 체결하기 전에 필수적으로 **등기부등본***을 **확인**하고, 신탁 등기가 되어 있다면 **신탁원부****를 통해 신탁 내용을 추가적으로 **확인**해야 하며,

* 신탁 부동산은 등기부등본 '갑구'에 신탁 사실이 기재

** 등기소에서 발급 가능하며, 신탁의 목적·기간, 수탁자, 수익자, 신탁관리인 등이 기재

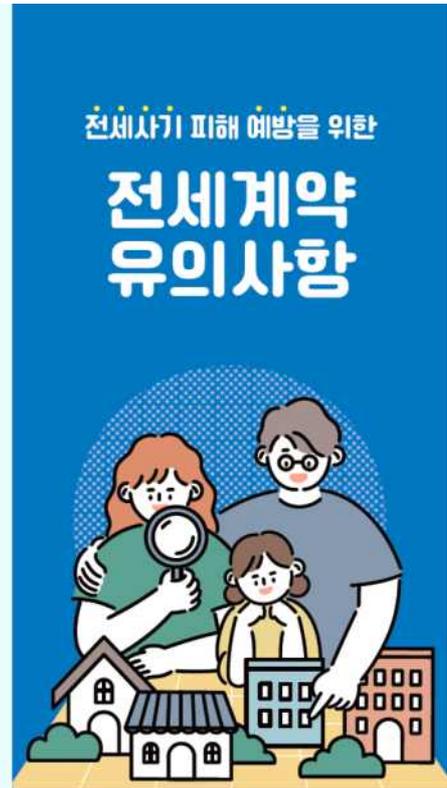
○ **가급적 전문가의 도움**을 받아 임대차 계약 체결에 대한 **수탁자** 및 **우선수익자**의 **동의 여부**를 반드시 **확인**하시기 바랍니다.

※ [참고] 전세사기 피해 예방을 위한 전세계약 유의사항

전세계약 핵심 체크리스트

전세계약 체결 시 꼭 확인하세요!

	무엇을 확인하나요?	왜 필요할까요?	어떻게 확인하나요?
계약 전	<input type="checkbox"/> 주택상태	• 불법·무허가 주택여부 확인 • 임대인에게 하자보수 요청	• 건축물대장 열람(세종터, cloud.eais.go.kr) • 현장 확인
	<input type="checkbox"/> 적정 전세가를	• 보증금을 돌려받지 못할 위험 방지	• 국토부 실거래가 공개시스템(t.moltt.go.kr) • 부동산 정보 사이트(네이버 부동산, 직방 등)를 통한 적정 시세 체크 • 물건지 인근 복수의 중개업소 방문 • 지역별 전세가를 체크(www.rtech.or.kr)
	<input type="checkbox"/> 선순위 권리관계	• 보증금 안전여부 확인	• 등기부등본(갑구, 을구) 확인 - 인터넷등기소(www.iros.go.kr) 또는 인터넷 등기소 앱 • 다가구주택의 경우 선순위보증금 확인 (전입세대 열람 내역, 확정일자 부여현황 확인)
	<input type="checkbox"/> 임대인 세금 체납 여부	• 보증금 돌려받지 못할 위험 예방	• 국세(세무서 또는 홈택스), 지방세(주민센터 또는 위택스) 미납내역 확인 ※ 계약체결후에는 임대인 동의 없이 미납 국세 확인 가능(‘23.4월부터)
계약 체결 시 (필수)	<input type="checkbox"/> 임대인(대리인) 신분	• 계약자 본인여부 확인	• 신분증 • (임대계약서) 위임장·인감증명서
	<input type="checkbox"/> 공인중개사 정상영업 여부	• 적법한 중개로 위임계약 체결 방지	• 국가공인정보포털(www.nsdj.go.kr) → 부동산중개업 조회
	<input type="checkbox"/> 주택임대차 표준계약서 활용	• 권리보장 특약 명시	• 국토교통부 부동산거래관리시스템(tms.moltt.go.kr)에서 다운로드 후 공인중개사나 임대인에게 사용 요청
	<input type="checkbox"/> 권리관계 재확인	• 근저당 등 권리관계 확인	• 등기부등본(갑구, 을구) 확인 - 인터넷등기소(www.iros.go.kr) 또는 인터넷 등기소 앱
계약 체결 후	<input type="checkbox"/> 임대차신고	• 법정의무(「부동산거래신고법」 제6조의2, 계약 후 30일 이내) • 확정일자 자동부여	• (온라인) 부동산거래관리시스템(tms.moltt.go.kr) • (오프라인) 관할 주민센터 방문(계약서 지참)
잔금 및 이사 후	<input type="checkbox"/> 권리관계 재확인	• 계약체결 후 권리변동사항 확인	• 등기부등본(갑구, 을구) 확인 - 인터넷등기소(www.iros.go.kr) 또는 인터넷 등기소 앱
	<input type="checkbox"/> 전입신고	• 법정의무(「주민등록법」 제11조, 전입 후 14일 이내) • 대항력 확보	• (온라인) 정부24(www.gov.kr) • (오프라인) 관할 주민센터 방문
	<input type="checkbox"/> 전세보증금 반환보증 가입	• 보증금 미반환 위험 해소	• 보증기관*에 문의하여 가입 * 주택도시보증공사(HUG), 한국주택금융공사(HF), SGI서울보증 등



국토교통부 RE3 한국부동산원

계약 체결 전 유의사항

- 무허가·불법 건축물 여부 확인**
 - 전입신고를 할 수 없는 무허가·불법 건축물은 「주택임대차보호법」 적용을 받지 않아 보증금 보호가 어려운 경우가 있으므로 주의 하세요.
 - 현장 방문 및 건축물대장 열람(세종터, cloud.eais.go.kr)을 통해 무허가·불법 건축물 여부를 확인하세요.
- 적정 시세 확인**
 - 매매가가 하락하거나 경매 시 보증금 전액 반환이 어려울 수 있으므로 전세가를(매매가 대비 전세가 비율)이 높은 매물은 조심하세요.
 - 부동산테크(www.rtech.or.kr), 국토교통부 실거래가 공개시스템(t.moltt.go.kr), 부동산정보 사이트(네이버 부동산, 직방 등), 복수의 중개업소 방문 등을 통해 적정 매매가와 전세가 시세를 확인하세요.
- 선순위 권리관계 확인**
 - 나의 전세보증금보다 선순위의 채권이나 보증금이 있을 경우, 보증금 전액 반환이 어려울 수 있으므로 주의하세요.
 - 등기부등본 확인(등기소, www.iros.go.kr)을 통해 가능기·가압류 등의 여부, 담보권 설정 여부등을 확인하세요.
 - 다가구주택의 경우 전입세대 열람내역 및 확정일자 부여현황을 확인하세요.
- 임대인의 세금 체납여부 확인**
 - 임대인이 미납한 세금이 있을 경우, 보증금 전액 반환이 어려울 수 있으므로 체납여부를 확인하세요.
 - 국세는 세무서(또는 홈택스), 지방세는 주민센터(또는 위택스)에서 임대인의 미납내역을 확인하세요.(임대인 동의 필요)
 - 계약체결후에는 임대인 동의 필요 없이도 미납국세 열람이 가능합니다. (‘23.4월부터)

계약 체결 시 유의사항

- 임대인(대리인) 신분 확인**
 - 임대인 본인이나 임대인의 위임을 받은 대리인과 계약을 체결해야 전세사기를 예방할 수 있습니다.
 - 등기부등본 상 임대인이 계약당사자인지 확인, 임대인의 신분증 확인, 대리인의 경우 위임장·인감증명서 등을 확인하고, 보증금을 입금할 때에도 임대인(또는 대리인) 명의의 계좌인지 확인 후 이체하세요.
- 공인중개사 정상 영업 여부 확인**
 - 미등록 및 업무정지 중인 중개업소에서 계약을 체결할 경우, 중개사고 발생 시 보상을 받을 수 없습니다.
 - 국가공인정보포털(www.nsdj.go.kr)에서 등록 및 정상 영업 여부를 확인하세요.
 - 중개대상을 확인·실명, 손해배상책임 관련 중서 등도 확인하세요.
- 주택임대차표준계약서 사용**
 - 주택임대차표준계약서를 사용할 경우 임대인의 미납 세금 여부, 확정일자 부여현황 등의 정보를 확인할 수 있어 추후 계약 관련 분쟁을 예방할 수 있습니다.
 - 국토교통부 부동산거래관리시스템(tms.moltt.go.kr)에서 다운로드하여 활용하세요.
 - 계약 후 나의 전세보증금보다 선순위의 담보권 설정을 금지하는 특약을 명시하세요.

전세사기 피해 발생시 문의처

전세피해 지원센터
☎ 1533-8119
신고접수, 법률상담 등

계약 체결 후 유의사항

- 주택임대차 신고**
 - 「부동산거래신고법」 제6조의2에 따른 의무사항으로 계약 체결 후 30일 이내에 계약내용을 신고해야 합니다. 임대차 신고 시 확정일자가 자동부여되어 보증금 보호에 유리합니다.(계약서 첨부 시)
 - 주민센터 방문 신고 또는 부동산거래관리시스템(tms.moltt.go.kr)에서 온라인 신고
- 잔금 지급 시 유의사항**
 - 권리관계 변동 확인**
 - 계약 체결 이후 등기부등본상 근저당권 설정 등의 변동사항이 없는지 확인합니다. 또한 이사갈 집이 비어 있거나 기존 세입자가 전출 준비가 되어 있는지 확인하고 잔금을 지급합니다.
 - 등기부등본(을구) 확인 후 임대인(또는 정당한 대리인) 명의의 계좌로 입금하세요.
- 이사 후 유의사항**
 - 전입신고**
 - 「주민등록법」 제11조에 따른 의무사항으로 전입 후 14일 이내에 신고해야 하며, 전입신고 익일에 대항력이 발생합니다.
 - 주민센터 방문 신고 또는 정부24(www.gov.kr)에서 온라인 신고
 - 전세보증금 반환보증 가입**
 - 전세보증금 반환 관련 사고 발생 시, 보증회사에서 보증금 반환을 대신하여 책임지므로 안전합니다.
 - 보증기관*에 문의하여 보증상품에 가입하세요.
 - * 주택도시보증공사(HUG), 한국주택금융공사(HF), SGI서울보증 등