

|    |                  |    |               |
|----|------------------|----|---------------|
| 보도 | 2024.2.26.(월) 조간 | 배포 | 2024.2.23.(금) |
|----|------------------|----|---------------|

|      |           |     |     |     |                |
|------|-----------|-----|-----|-----|----------------|
| 담당부서 | 금융감독원     | 책임자 | 국 장 | 이준교 | (02-3145-8220) |
|      | 상품심사판매분석국 | 담당자 | 팀 장 | 김정운 | (02-3145-8228) |
|      | 여신금융협회    | 책임자 | 본부장 | 김민기 | (02-2011-0711) |
|      | 자율규제부     | 담당자 | 부 장 | 김태훈 | (02-2011-0784) |

## 카드사 리볼빙 광고, 다음과 같이 개선하겠습니다! - 여신금융협회와 공동으로 소비자 피해 우려 사항 정비 -

### 1 개요

□ 금융감독원은 최근 리볼빙 이월잔액이 높은 수준\*을 유지하는 상황에서 카드사의 리볼빙 광고 실태를 점검하고,

\* [리볼빙 잔액] 5.4조원('20년말) → 6.1조원('21년말) → 7.3조원('22년말) → 7.5조원('23.11월말)

○ 금융소비자 오인 가능성이 있거나, 소비자 피해가 우려되는 사항을 여신금융협회와 공유하여 개선방안을 논의하였습니다('23.12월~'24.1월)

□ 그 결과, 현행 리볼빙 광고의 문제점을 해소하고 금융소비자의 합리적인 판단에 도움이 될 수 있도록 여신금융협회와 공동으로 다음의 개선방안을 마련하여 시행하고자 합니다.

### 주요 내용

| 현행 리볼빙 광고 등 문제점          | 개선 방안                  |
|--------------------------|------------------------|
| ① 리볼빙 적용이자율 안내 미흡        | ① 평균이자율 고지 병행          |
| ② 타 서비스로 오인 가능한 문구 사용    | ② 리볼빙 가입절차임을 명확히 고지    |
| ③ 리볼빙 장기이용 위험 고지 미흡      | ③ 리볼빙 장기이용 위험 고지 강화    |
| ④ 기 타                    | ④ 기 타                  |
| 1) 리볼빙 유용성을 단정적으로 표현     | 1) 단정적인 표현 사용 지양       |
| 2) 리볼빙 관련 중요정보* 가독성 미흡   | 2) 리볼빙 수수료 정보 등 가독성 강화 |
| * 리볼빙 수수료, 리볼빙 예상 상환기간 등 |                        |

## 2 개선방안

### 1 리볼빙 적용이자율 안내 강화

□ (현행) 각 카드사 홈페이지, 앱 등의 리볼빙 광고에는 평균 이자율 ('24.1월말 16.9%) 언급 없이 최소 및 최대 이자율 범위만 안내

- 특히, 일부 카드사는 광고 첫 화면에 일반 금융소비자가 적용받기 어려운 최소이자율만 표기\*하여 소비자의 올바른 의사결정을 저해

\* 예) 극히 예외적으로 적용받는 최소이자율인 5.4%만 광고 첫 화면에 게시 등

카드사 홈페이지 리볼빙 이자율 고시(일부, '24.1월말 현재) (단위 : %)

| 구 분 | 고시 범위       | 구 분 | 고시 범위       | 실제 평균 이자율 |
|-----|-------------|-----|-------------|-----------|
| A사  | 연 6.9~19.95 | C사  | 연 5.4~19.9  | 16.9      |
| B사  | 연 4.5~19.9  | D사  | 연 5.6~19.95 |           |

□ (개선) 홈페이지 및 앱 광고 등에 리볼빙 적용이자율을 고시할 때는 최소·최대 범위뿐만 아니라, 평균 이자율도 병행하여 기재

- 금융소비자가 리볼빙 가입시 일반적으로 적용받을 수 있는 이자율 수준을 가늠한 후 가입할 수 있도록 개선

| < 개선 화면(평균 이자율 병행고지) >   |  |
|--|--|
| E사   | F사   |
| <p><b>반드시 확인하세요.</b> ^</p> <p>※ 계약을 체결하기 전 자세한 내용은 금융상품설명서와 약관을 참고하시기 바랍니다.</p> <p>※ 금융상품 이자율 안내</p> <p>일부결제금액이월약정(리볼빙): 연 4.9~19.9%(23년 11월 기준 평균이자율 17.9%)</p> | <p>- 일부결제금액이월약정(리볼빙) 신청 및 등록 조건 모두 발급월 기준 다음달 20일까지 유지 필수</p> <p>- 수수료율은 회원에 따라 4.9%~19.9%(23년 12월 기준 평균이자율 18.1%)가 적용되며 수수료율 산출 기준은 기준금리+조정금리(회원 개인 신용평점, 이용실적 등에 따라 차등적용)입니다</p> |

### 2 리볼빙 가입시 리볼빙임을 명확히 인지하도록 문구 변경

□ (현행) 일부 카드사는 홈페이지 또는 앱 결제화면에 리볼빙임을 밝히지 않고 「일부만 결제」 또는 「최소결제」 라는 탭\*을 운용

\* (A사) 「일부 결제 후 이월」 / (B사) 「일부 결제」 / (C사) 「미납 걱정없이 결제」 탭 운용

- 이로 인해 소비자는 당월에 일부금액만 결제할 수 있는 ‘일시불 분할납부\*’ 등 다른 서비스와 오인 가능

\* 당월 일시불 결제액 중 일부를 수수료 납부 후 분할납부로 변경가능한 서비스



- (개선) 앱이나 홈페이지의 리볼빙 가입화면에 ‘최소결제’, ‘일부만 결제’ 등 소비자 오인 가능성이 있는 표현 대신,

- 소비자에게 익숙한 ‘리볼빙’ 또는 표준약관상 용어인 ‘일부결제 금액이월약정(리볼빙)’으로 분명하게 표기토록 개선

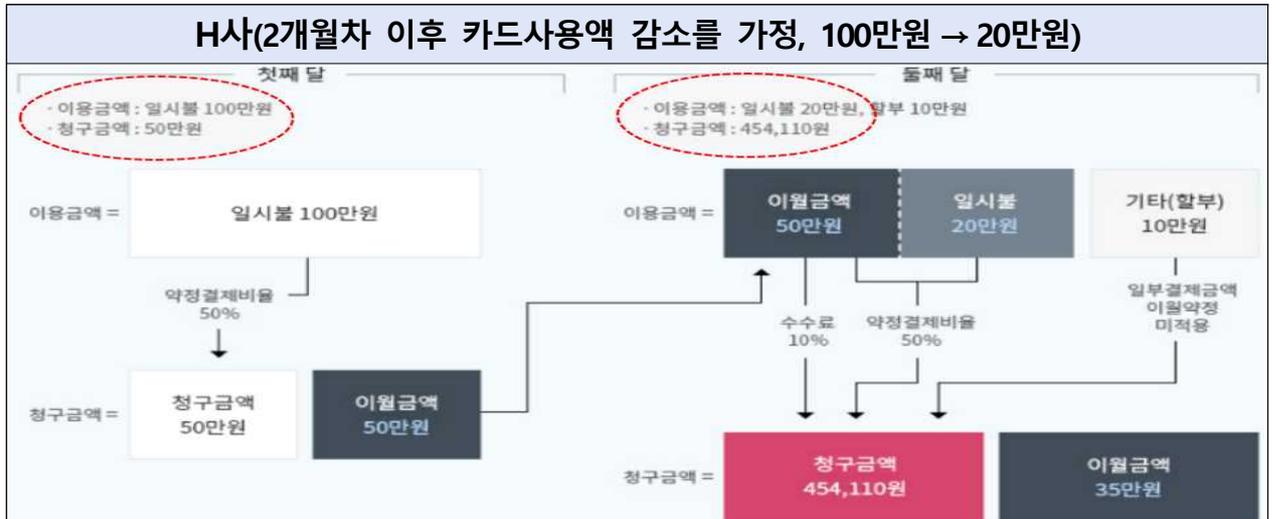
### 3 리볼빙 장기이용 위험성 고지 강화

- (현행) 리볼빙은 장기간 이용할수록 결제부담이 확대되고 상환 불능 가능성도 증가하지만, 이에 대한 설명이 미흡

- 특히, 일부 카드사는 홈페이지의 ‘리볼빙 신청과정 설명 자료’에 실제 신용카드 이용행태에 부합하지 않는 사례\* 위주로 설명

\* 신청 당월(1개월차) 시뮬레이션 자료만 제시하거나 다음달 신용카드 사용액이 '0' 또는 감소하는 것으로 가정하여 설명하고, 리볼빙 이용 후 청구금액(사용자 부담액)이 점차 낮아지는 예시를 활용





※ 카드사용액 감소(100만원(첫째달) → 20만원(둘째달))를 가정함에 따라, **청구금액 및 이월금액도 점차 감소하는 것으로 표기**

□ (개선) 장기 사용(3개월 이상) 및 현실적인 카드이용 행태(예: 매달 카드사용액 일정)를 반영한 자료로 설명

○ 리볼빙 이용시 현실적인 결제부담 수준을 보여줌으로써, 금융소비자가 리볼빙 장기 이용의 위험성을 직관적으로 인식하도록 추진

**개선 사례(사)**

**이용사례 예시**  
 약정결제비율 30%, 연이자율 18.0% 매달 300만원 이용한 경우

| 첫째달   | 둘째달  | 셋째달   |
|---|--|---|
| ① 카드이용금액 300만원<br>② 이번달 청구금액 90만원<br>첫째 달 카드이용금액 300만원 X 약정결제비율 30%<br>③ 이월금액 2,100,000원<br>3,000,000원 - 900,000원<br>수수료 0원 | ① 카드사용액 300만원<br>② 이번달 청구금액 153만원<br>(첫째 달 이월금액 210만원 + 둘째 달 카드이용금액 300만원) X 약정결제비율 30%<br>③ 이월금액 3,570,000원<br>2,100,000원 + 3,000,000원 - 1,530,000원<br>수수료 31,000원<br>이월금액 2,100,000원 X 연이자율 18.0% X (30/365) 일 | ① 카드사용액 300만원<br>② 이번달 청구금액 1,971,000원<br>(둘째 달 이월금액 357만원 + 셋째 달 카드이용금액 300만원) X 약정결제비율 30%<br>③ 이월금액 4,599,000원<br>3,570,000원 + 3,000,000원 - 1,971,000원<br>수수료 53,000원<br>이월금액 3,570,000원 X 연이자율 18.0% X (30/365) 일 |
| 첫째달 청구금액<br>900,000원 + 0원 = 900,000원  | 둘째달 청구금액<br>1,530,000원 + 31,000원 = 1,561,000원  | 셋째달 청구금액<br>1,971,000원 + 53,000원 = 2,024,000원   |

\* 일부결제금액이월약정(리볼빙)으로 이월한 금액뿐 아니라 매달 카드값의 일부도 계속 이월되므로 상한액 이하 원금이 계속 늘어날 수 있습니다.

**결제금액 증가**

## 4 기 타

### 1. 단정적인 표현 사용 지양

- (현행) 일부 카드사는 리볼빙이 ‘개인신용평점 하락을 방지하는 결제 편의상품’이라 광고하는 등
  - 특정조건(연체없이 지속결제, 매달 카드사용액 일정 등) 만족시 성립되는 사항을 리볼빙 이용 시 항상 충족되는 일반적인 사항처럼 광고

| < 카드사 리볼빙 앱 광고(일부) >  |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>약정 결제비율 및 기간을 선택하세요.</b></p> <p>결제금액 부담은 줄이고 연체로 인한 신용등급 또는 개인신용평점 하락을 방지하는 <u>결제 편의 금융상품입니다.</u></p> | <p><b>일부결제금액이월약정</b> <span style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px;">리볼빙</span></p> <p>카드대금이 부담될 때, <u>원하는 만큼 결제하고</u></p> <p><u>매월 결제금액을 계획적으로 관리</u></p> | <p>카드대금이 부담될 때, 국내외 일시불 이용대금의 최소 10%(※ 회원별 상이)~100%까지 5% 단위로 자유롭게 선택해서 결제할 수 있는 편리한 결제방식이에요. <u>최소결제금액만 결제하면 신용도도 유지되고, 연체 부담없이 이용할 수 있어요.</u></p> |
| J사  | K사  | L사   |

- (개선) 리볼빙 광고시 금융소비자의 합리적인 의사결정을 저해할 수 있는 단정적인 표현을 사용하지 않도록 하고,
  - 불가피하게 일부 사용할 경우 해당 문구가 성립하기 위한 전제 조건을 반드시 병행하여 표기

### 2. 중요정보(리볼빙 총수수료 등) 가독성 강화

#### 가. 이용대금명세서 가독성 강화

- (현행) 리볼빙 이용대금명세서(리볼빙 이용자 한정)에 리볼빙 예상 상환기간\* 및 총수수료를 안내하고 있으나,
  - \* 향후 카드 사용액이 없다고 가정하고 산출한 예상 상환기간
  - 일부 카드사의 경우 리볼빙 (예상)상환기간·총수수료를 이용대금명세서 하단에 작은 글씨로 기재하여 소비자가 명확히 인식하지 못할 우려

## 현행 사례

| 일부결제금액이월약정(리볼빙)이용금액 |           |         | 당일 일부결제금액이월약정(리볼빙)청구금액 |                  |                  |
|---------------------|-----------|---------|------------------------|------------------|------------------|
| 구분                  | 일시불       | 단기카드대출  | 청구내역                   | 약정결제             | 최소결제             |
| 이월잔액(㉔)             | 7,526,895 | 0       | 결제비율(%)                | 10%              | 10%              |
| 이번달 사용액(㉕)          | 2,040,161 | 0       | 청구 원금                  | 960,000          | 960,000          |
| 미리 입금하신 원금(㉖)       | 0         | 0       | 미리 입금하신 원금             | 0                | 0                |
| 소계(㉔+㉕+㉖)           | 9,567,056 | 0       | 수수료                    | 81,495           | 81,495           |
|                     | 9,567,056 |         | <b>이번 달 청구금액</b>       | <b>1,041,495</b> | <b>1,041,495</b> |
| 수수료율                | 14.77 %   | 17.03 % | 입금 후 잔액                | 8,607,056        | 8,607,056        |

\*일부결제금액이월약정(리볼빙) 수수료율은 2023년 07월 13일 기준이며, 회원님의 신용도에 따라 변동 가능합니다.

\*결제 후 이월잔액 8,607,056원은 추가적인 카드 이용이 없을 경우, 당월 포함 4개월 동안 상환을 완료하게 되며 총 수수료금액 1,083,057원을 납부하게 됩니다.

※ 본 내용은 약정결제비율 10%, 수수료율 14.77% 기준으로 계산 작성되었으며 실제 금액과 상이할 수 있습니다.

- (개선) 리볼빙 이용대금명세서에 리볼빙 (예상)상환기간·총수수료 정보를 별도 항목으로 명확히 고지하여
  - 금융소비자가 리볼빙 이용시 총수수료 수준 등을 인지하고, 자금 상환계획을 철저히 수립하는 데 도움이 될 수 있도록 개선

| 개선 사례(중요 정보 가독성 강화)   |                                 |             |         |      |      |        |                       |              |                                    |                                 |  |
|---|---------------------------------|-------------|---------|------|------|--------|-----------------------|--------------|------------------------------------|---------------------------------|--|
| M사  | N사                              |             |         |      |      |        |                       |              |                                    |                                 |  |
| <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; font-weight: bold;">일부결제금액이월약정(리볼빙) 이용 안내</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="padding: 5px;">이월 금액</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">1,850,684 원</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">약정 결제비율</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">10 %</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">수수료율</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">14.8 %</td> </tr> <tr style="border: 2px solid red;"> <td style="padding: 5px;"><b>상환 잔여(예상) 개월 수</b></td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><b>23 개월</b></td> </tr> <tr style="border: 2px solid red;"> <td style="padding: 5px;"><b>총 수수료(예상)금액<br/>(월평균 수수료금액)</b></td> <td style="text-align: right; padding: 5px;"><b>200,490 원<br/>( 8,717 원)</b></td> </tr> </table> <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;">* 위의 내용은 명세서 작성일 기준으로, 작성일 이후 카드 이용, 결제 취소, 즉시결제, 수수료율 변경, 약정 결제비율 변경 등에 따라 변동될 수 있습니다.</p> <p style="font-size: x-small;">* 이월금액은 국내외 일시불 이용금액 기준입니다. (할부, 목적성 한도 등 제외)</p> | 이월 금액                           | 1,850,684 원 | 약정 결제비율 | 10 % | 수수료율 | 14.8 % | <b>상환 잔여(예상) 개월 수</b> | <b>23 개월</b> | <b>총 수수료(예상)금액<br/>(월평균 수수료금액)</b> | <b>200,490 원<br/>( 8,717 원)</b> | <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; border: 1px solid #ccc; margin-bottom: 10px;"> <p style="font-weight: bold; color: #0070c0;">고객님께 드리는 안내</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin-top: 5px; font-size: small;"> <p>* 일부결제금액이월약정(리볼빙) 이월잔액 안내</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상환 완료시까지 걸리는 기간 : 23개월</li> <li>- 총 수수료 금액 : 143,533원 / 총 원금잔액 : 1,134,317원</li> </ul> <p>※ 청구시점 이후 추가사용, 매출취소, 선입금 등이 있는 경우 변동가능</p> </div> </div> |
| 이월 금액   | 1,850,684 원                     |             |         |      |      |        |                       |              |                                    |                                 |  |
| 약정 결제비율   | 10 %                            |             |         |      |      |        |                       |              |                                    |                                 |  |
| 수수료율  | 14.8 %                          |             |         |      |      |        |                       |              |                                    |                                 |  |
| <b>상환 잔여(예상) 개월 수</b>   | <b>23 개월</b>                    |             |         |      |      |        |                       |              |                                    |                                 |  |
| <b>총 수수료(예상)금액<br/>(월평균 수수료금액)</b>  | <b>200,490 원<br/>( 8,717 원)</b> |             |         |      |      |        |                       |              |                                    |                                 |  |

## 나. 홈페이지 등 리볼빙 가입 화면 개선

- **(현행)** 일부 카드사의 경우 홈페이지(또는 앱) 리볼빙 가입화면 안내문의 글자 크기가 작거나 모두 검은색으로 기재되어, 리볼빙 관련 중요사항에 대해 금융소비자가 명확히 인지하지 못할 우려
- **(개선)** 리볼빙 관련 중요사항\*을 굵은 글씨나 음영표시 등을 통해 금융소비자가 쉽게 알아볼 수 있도록 강조 표시할 예정

\* 리볼빙 이용 시 개인신용평점 하락 가능성 및 장기 이용에 따른 부담 등

### 3 향후 추진계획

- **(지속적인 리볼빙 위험성 안내)** 리볼빙은 고금리 대출성 계약으로 편의성에만 집중하여 위험성을 인지하지 못하고 이용할 경우,
  - 과다부채 및 상환불능 등을 초래할 수 있다는 사실에 대해 소비자경보 등을 통해 지속적으로 홍보하고 안내할 예정
- **(여신금융협회와 공동노력 지속)** 자율규제기관인 여신금융협회와 공동으로 금번 리볼빙 광고 개선방안을 마련한 것을 계기로,
  - 향후 리볼빙뿐만 아니라 카드업권 전반의 광고 현황을 지속적으로 모니터링하여, 금융소비자의 합리적인 판단을 저해할 우려가 있는 사항을 발굴하고 개선해 나갈 예정

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