


금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	<b>보도자료</b>		
	<b>보도</b>	<b>2019. 7. 22.(월) 석간</b>	<b>배포</b>

담당부서	분쟁조정2국	허진철 팀장(3145-5729), 강인 수석조사역(3145-5733)
------	--------	--

## 제 목 : 휴가철 신용카드 해외 사용 ! 이것만은 주의하자 !

### 피해 유형별 사례로 살펴 본 신용카드 해외사용시 유의사항

- 해외 여행수요 증가와 신용카드 사용 보편화 등으로 인해 해외 여행지에서의 신용카드 부정사용 피해가 계속 발생하고 있음
  - 최근 워라벨(Work-Life Balance)로 장기간의 휴가문화가 정착되고, 가이드의 통제를 받는 단체·패키지 여행보다 개인의 자유활동을 중시하는 자유·부분패키지 여행이 증가하면서
  - 특히, 여름 휴가에서 추석 연휴로 이어지는 3분기부터 신용카드 해외 부정사용 피해가 급증하는 추세를 보이고 있어
  - 금융감독원은 휴가철 빈발하는 신용카드 해외 부정사용 유형별 사례를 소개하고, 피해 방지를 위한 단계별 유의사항을 안내함

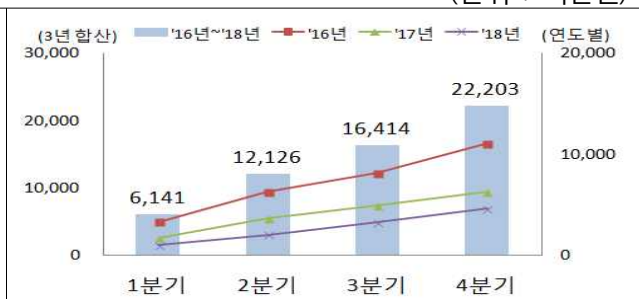
분기별 신용카드 해외 부정사용 민원 건수

(단위 : 건)



분기별 신용카드 해외 부정사용 피해금액

(단위 : 백만원)



\* 8개 신용카드사(신한, KB국민, BC, 삼성, 현대, 하나, 우리, 롯데) 합산

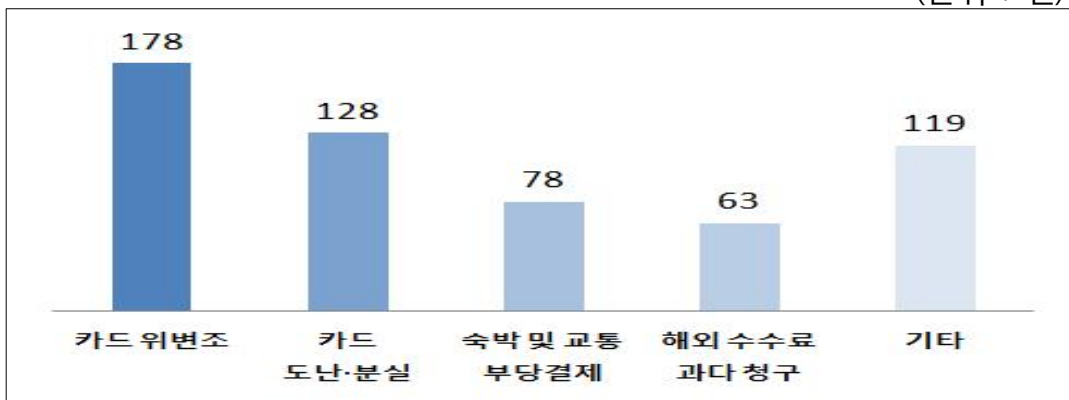
# I

## 신용카드 해외 부정사용 관련 주요 금융분쟁사례

- '16년~'18년 기간 중 신용카드 해외 부정사용과 관련하여 금융감독원에 접수된 금융분쟁조정 신청은 총 549건으로
  - 이 중 가장 많이 발생한 피해유형은 신용카드 위·변조(178건, 31%)였으며, 이어서 분실·도난(128건, 23%), 숙박·교통비 부당결제(78건, 14%), 해외 사용 수수료 과다 청구(63건, 11%) 등의 順이었음

'16년~'18년 중 신용카드 해외 부정사용 관련 금융분쟁신청 건수

(단위 : 건)



### 1. 카드 위·변조

- IC카드 거래가 의무화된 우리나라와 달리 아직까지 해외에서는 복제가 용이한 MS카드 거래가 널리 이루어지고 있어 위·변조 피해가 빈발\*함

\* IC카드에는 IC CHIP과 MS(Magenet Strip)이 함께 부착되어 있으며, IC 승인(소위 "카드 삽입")과 달리 MS 승인(소위 "카드 긁기")시에는 복제 가능

#### 피해사례

(사례 1) 해외 여행에서 돌아와 국내에 체류하고 있는데도 계속적으로 신용카드 해외 승인이 발생하고 심지어 여행을 간적이 없는 나라에서 승인이 발생함

(사례 2) 기념품 구입시 점원이 신용카드 승인이 이루어지지 않아 다른 단말기에서 승인을 받아야 한다며 신용카드를 가져가 결제하였는데, 얼마 후 수차례 사용하지 않은 신용카드 승인 문자메시지를 받음

---

## 2. 분실·도난

---

- 해외 여행중 가방·지갑 등 소지품 관리를 소홀히 하거나 소매치기 등 범죄에 노출되어 신용카드를 분실·도난하여 부정사용 피해가 발생함

### 피해사례

**(사례 1)** 잠깐 가방을 내려 놓은 사이에 지갑 안에 있던 신용카드가 도난된 것을 현지 매장에서 신용카드로 결제하려고 할 때까지 알지 못하였는데, 그 잠깐 사이에 수차례 부정사용이 발생되었음

**(사례 2)** 음식점에서 옆자리에 있던 사람이 건내준 술을 마신 뒤 정신이 혼미해졌고 숙소에 복귀한 후 신용카드 분실사실을 알았는데, 인근 주점에서 부정사용이 발생되었음

**(사례 3)** 현지 상가를 지나던 중 험상궂은 현지인이 손목을 붙잡고 골목으로 끌고가 흥기로 위협하면서 신용카드를 빼앗고 비밀번호도 캐물어 현금서비스를 받음

**(사례 4)** 자동차로 여행을 하면서 주유소에서 신용카드를 주유기에 삽입하고 PIN번호를 입력하고 주유를 하였는데, 주위에서 지켜보던 현지인이 주유가 끝나고 반환되는 신용카드를 탈취하고 도주하여 현금서비스를 받음

---

## 3. 숙박·교통요금 결제

---

- 현지 호텔 및 교통편 등의 환불(refund) 정책을 정확히 확인하지 않고, 예약을 변경·취소할 경우 예상치 않은 이용료가 청구되는 경우가 발생함

### 피해사례

**(사례 1)** 호텔 예약 APP을 통해 해외 호텔을 예약·결제하였다가 취소하고, 취소 직후 카드사 홈페이지를 통해서도 결제가 정상적으로 취소된 것을 확인하였지만, 이후 호텔에서 예약 취소 위약금으로 기존 예약금의 50%를 카드 대금으로 청구함

**(사례 2)** 해외 호텔 투숙 6일전에 예약을 취소하여 카드대금이 청구되지 않을 것으로 알고 있었는데 숙박비가 청구되었으며, 호텔에 확인해 보니 투숙전 14일 이후에 예약을 취소하는 경우 환불이 되지 않는다는 사실을 알게 되었음

## 4. 해외 수수료 과다 청구

- 해외 원화결제\*서비스를 차단하지 않은 상태에서 해외 여행지에서 원화로 결제하는 경우 추가 수수료를 부담하게 됨

\* DCC(Dynamic Currency Conversion) 서비스 가입시에는 '원화 → 달러 → 원화' 순서로 결제됨에 따라 현지통화로 결제하는 것보다 2중으로 수수료가 부과

### 피해사례

DCC서비스에 가입된 사실을 모른 채 해외 출장을 갔다가 현지 매장에서 직원들에게 줄 선물을 구입하기 위해 신용카드를 사용하였는데, 이후 매장에서 결제한 금액보다 더 많은 금액이 승인된 사실을 알게되었음

## 5. 기타

- 강매, 주취후 부당 요금결제, 바가지 요금, 결제 미취소 등 다양한 형태의 부정사용이 발생되고 있으므로 소비자의 주의가 필요

### 피해사례

**(사례 1)** 현지에서 호객꾼을 따라 노래방에 가게 되었는데, 갑자기 건장한 사람이 들어오더니 몸을 뒤져 지갑을 가져가서 신용카드를 고액으로 결제하였음

**(사례 2)** 현지 주점에서 특별한 주문을 하지 않았는데, 자릿값 등 여러 가지 명목으로 바가지 요금을 씌우고 신용카드 결제를 하게 함

**(사례 3)** 현지 주점에서 만취하여 겨우 숙소로 돌아와 자고 일어났는데, 주점에서 8차례에 걸쳐 신용카드 결제가 이루어진 사실을 알게 되었음

**(사례 4)** 현지 업소 직원이 신용카드승인 단말기 화면의 결제예정액을 가린 채 서명을 요구하여 별다른 생각없이 서명을 하였는데, 이후에 지나치게 과도한 요금이 청구됨

**(사례 5)** 현지 도착후 호텔측이 당초 예약한 객실을 사용할 수 없다며 보증금만 더 내면 동일한 숙박료로 업그레이드된 객실을 사용하게 해주겠다고 하여 보증금을 신용카드로 결제하고, 체크아웃 시에도 호텔에서 보증금을 환불해 주겠다고 구두로 약속하였는데, 귀국 후 보증금을 숙박료에 포함하여 청구됨

## &lt; 해외 부정사용 보상기준·절차의 특수성 &gt;

▣ 해외 부정사용에 따른 보상은 신용카드 약관\*에 따라 국내 기준이 아닌 해외 카드사\*\*의 규약이 적용되므로 국내보다 보상기준이 엄격하고 장기간(약 3~4개월)이 소요되는 점을 유념할 필요

\* 해외매출에 대한 이의신청 및 책임에 대해서는 해외 카드사의 규약에 따르며, 카드사는 회원이 해외 매출에 대한 이의를 신청할 경우 동 규약을 안내(제9조 제2항)

\*\* VISA(  ), MasterCard(  ), AMEX (  ) 등

● 통상 도난·분실 경위가 불확실하거나, 영수증을 보관하지 않은 경우, 현금서비스 등 비밀번호 입력 거래, IC CHIP 승인 거래, 강매 주장, 귀국후 물품 반품 요구 등은 보상대상에서 제외됨

● 보상 여부의 심사·결정 권한은 해외 카드사에 있으며, 국내 카드사는 이의 신청 접수만 대행하고 현지 가맹점에 대한 조사 권한도 없어 적극적인 피해구제 노력에 한계가 있음

⇒ 해외 부정사용 피해는 예방이 최선의 대책인 점을 명심하고 소비자 스스로 유의사항을 철저히 숙지하고 준수하는 것이 중요!

## 1. 여행전, 이것만은 체크하자!

- ① 혹시 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위해 여행 기간과 소요비용 등을 고려하여 출국 전 신용카드 사용한도를 필요 경비 범위로 조정
- ② 해외여행 중 신용카드 결제내역을 확인할 수 있도록 '결제 알림 문자서비스(SMS)'를 신청하고, 도난·분실시 연락 가능한 카드사의 분실신고센터 연락처도 준비

- ③ 해외여행을 가는 자녀 등 가족에게 신용카드를 대여하여 사고가 발생하는 경우에는 보상이 불가능하므로 절대 신용카드를 대여하지 말고 필요시 가족회원 카드를 발급받아 제공
- ④ 해외 호텔, 렌트카 등의 예약시에는 홈페이지 등을 통해 반드시 취소·환불기준을 확인하고, 해외 원화결제서비스(DCC)를 차단하여 불필요한 수수료가 지급되지 않도록 예방

---

## 2. 여행중, 이것만은 주의하자 !

---

- ① 도난, 분실사고는 순식간에 발생할 수 있으므로 신용카드를 보관한 지갑, 가방 등은 항상 소지하고, 특히 공공장소에서 휴식하거나 사진촬영시 잠시라도 방치하지 않도록 주의
- ② 한적한 장소에 설치된 ATM기 등은 신용카드 도난(소위 '카드 먹기')이나 위·변조의 위험이 크므로 이용을 자제하고, 노점상·주점 등에서 신용카드를 다른 곳으로 가져가 위·변조하는 경우도 발생하므로 반드시 결제과정을 직접 확인
- ③ 기차역 등 공공장소에서 ATM기를 통해 현금을 인출하거나, 주유소 등에서 비밀번호를 입력하여 결제하는 경우에는 자판을 가리고 입력하는 등 비밀번호가 유출\*되지 않도록 각별히 주의
  - \* 현지 경찰이 발급한 사건사고 사실확인원(police report) 등을 통해 본인 혹은 가족의 신체상 위해가 있었다고 확인되지 않는 한 보상 불가.
- ④ 신용카드 결제(취소)시에는 반드시 결제(취소) 예정금액을 확인한 후 서명하고, 결제(취소) 영수증을 발급받아 보관
- ⑤ 신용카드 결제시 만약의 분쟁에 대비하기 위해 상호·주소 등을 기록하거나 휴대폰 사진으로 보관하고, 호객꾼이 많은 유흥가 등 의심스러운 장소에서는 신용카드 사용에 각별히 주의

- ⑥ 신용카드 분실·도난을 알게된 때에는 즉시\* 카드사에 사용정지를 신청\*\*하고, 부정사용 피해가 발생한 경우 반드시 현지 경찰 등 수사기관에 신고하여 사건사고 사실확인원(police report) 발급을 요청(귀국후 카드사에 제출)

\* 약관상 합리적인 이유없이 고의적으로 분실·도난 신고를 지연한 경우에는 회원이 책임의 전부 또는 일부를 부담

\*\* '16.10월부터 다수 카드 분실시에도 한 개 카드사에 연락하여 일괄 분실신고 가능

---

### **3. 귀국 후, 이것만은 신속히 조치하자 !**

---

- ① 해외에서 신용카드 분실·도난, 부정 사용이 발생한 경우, 귀국 후 카드사에 관련 증빙자료를 모두 첨부하여 서면으로 보상신청서(이의신청서)를 작성하여 제출(미제출시에는 미보상)
- ② 복제된 사실을 모른 채 귀국하여 발생될 수 있는 해외 부정 사용 예방을 위해 해외사용 일시정지 혹은 해외출입국정보 활용동의 서비스\* 등을 카드사에 신청

\* 출입국기록과 연동하여 소비자가 국내 체제중에는 카드사가 자체적으로 해외 거래승인을 거부하거나 고객에게 확인한 후 거래를 승인하는 서비스

< 참고 : 국내신용카드사 분실신고 연락처 >

회사명	콜센터 전화번호		홈페이지
	국내	해외*	
신한카드	1544-7200	+82-2-1544-7000	www.shinhancard.com
KB국민카드	1588-1788	+82-2-6300-7300	card.kbcard.com
삼성카드	1588-8900	+82-2-2000-8100 +82-2-2000-8700	www.samsungcard.com
현대카드	1577-6200	+82-2-3015-9000	www.hyundaicard.com
하나카드	1800-1111	+82-2-1800-1111	www.hanacard.com
롯데카드	1588-8300	+82-2-1588-8300	www.lottecard.co.kr
우리카드	1588-9955	+82-2-6958-9000	www.wooricard.com
BC카드	1588-4515	+82-2-950-8510	www.bccard.com
NH농협카드	1644-4000	+82-2-1644-4000	card.nonghyup.com
씨티카드	1566-1000	+82-2-2004-1004	www.citicard.co.kr

\* 해외에 있을 경우 국내 신고번호로 연결이 안 되는 경우의 별도 번호