

보도	2022.5.31.(화) 조간	배포	2022.5.30.(월)		
담당부서	분쟁조정3국 중소서민금융팀	책임자	부국장	박정은	(02-3145-5736)
		담당자	조사역	김성우	(02-3145-5735)

신용카드 관련 주요 민원사례 분석 및 소비자 유의사항 안내

주요 내용

- '21년 말을 기준으로 신용카드는 우리나라 성인 1인당 평균 25장이 발급되어(개인카드 기준, 총 1.07억장) '21년 중에는 신용카드를 활용한 구매가 611.7조원*에 달할 만큼 널리 사용되는 결제수단입니다.

* 개인 신용카드의 일시불·할부대출금 합산 기준

- 또한, 최근 2년간('20~'21) 금융감독원에 접수된 非은행 분쟁민원 (1,780건) 중 신용카드사 관련 민원이 가장 큰 비중(797건, 44.8%)을 차지하고 있기도 합니다.

* 신용카드 797건(44.8%), 캐피탈 299건(16.8%), 저축은행 147건(8.3%), 대부업 138건(7.8%), 신탁 및 전자금융업자 등 기타 399건(22.4%)

- 최근 신용카드 할부항변권을 주장하는 민원이 다수 접수되고 있으나, 할부항변권 행사 요건을 충족하지 못해 보상받지 못하는 경우가 많아 할부거래시 유의사항을 안내하고,
- 코로나 방역 완화에 따라 해외여행 수요가 급증할 것으로 예상되므로 해외에서 신용카드 사용 시 유의사항과 유의한 정보를 알려드리고자 합니다.

1. 할부항변권이란?

- 할부항변권은 할부거래업자가 재화·용역을 제공하지 않는 등의 문제가 발생하면 잔여할부금의 지급을 거절할 수 있는 소비자의 권리입니다(할부거래법 §16).
- 신용카드사를 거치는 간접할부거래의 경우에는 신용카드사에 항변권을 행사하겠다는 의사를 서면 등으로 통지한 뒤 잔여할부금의 지급을 거부할 수 있습니다.

※ 참고: 할부항변권 예시와 해설

예시	360만원을 12개월 간 납부하는 할부거래로, 할부금 납입 4회차에 할부항변권을 행사한 경우						
도해	<div><div>③상품 미발송</div><div><div>소비자</div><div>카드사</div><div>가맹점</div><div>SHOP</div></div><div>④항변권 행사</div><div>①할부금 지급 (매월 30만원씩)</div><div>②대금지급 (360만원)</div></div>						
시점	'22.5.1. '22.6.1. '22.7.1. '22.8.1. '22.9.1. '22.10.1. '23.4.1.						
행위	계약 체결 (할부금 1회차) 할부금 납부 (2회차) 할부금 납부 (3회차) 항변권 행사 : 할부금 납입 불요 계약 만기						

정의	할부계약기간 중 잔여할부금의 지급을 거절할 수 있는 권리
행사 근거	「할부거래에 관한 법률」 제16조
행사 요건	재화·서비스 등이 계약내용대로 제공되지 않는 경우 등
행사의 한계	<div>① 회원의 상행위를 위한 거래</div> <div>② 농·수·축산물 등 제조업에 의해 생산되지 아니한 물건의 거래</div> <div>③ 의약품·보험·부동산 등의 거래</div> <div>④ 일부결제금액 이월약정(리볼빙) 이용금액</div> <div>⑤ 분할납부(할부)기간이 3개월 미만이거나, 분할납부 금액이 20만원 미만인 거래</div> <div>⑥ 할부금을 이미 완납한 거래 등</div>

2. 할부항변권 관련 민원사례

- ① 신용카드 할부거래 시 항변권은 거래금액이 20만원 이상이고 할부기간이 3개월 이상인 거래에 대해 행사할 수 있습니다.
- 다만, ①상행위를 목적으로 하는 거래, ②할부금을 이미 완납한 거래 등은 할부항변권 적용 대상에서 제외됨에 유의해야 합니다.

ㄱ (20만원 미만 거래) A씨는 회사 근처 필라테스 학원비 18만원을 3개월 할부로 결제하였는데, 결제 2주 후 갑자기 필라테스 학원이 문을 닫고 연락도 되지 않아 신용카드사에 대해 잔여할부금에 대한 항변권을 주장

ㄴ (상행위 목적) 개인사업자인 B씨는 사업홍보를 위해 광고대행사와 할부계약 (120만원, 6개월)을 체결하였는데, 광고대행사가 계약을 약속대로 이행하지 않아 할부항변권을 주장

- ② 최근에는 재화·용역거래를 가장하여 신용카드 할부결제를 유도하는 유사수신 사기가 소비자의 피해를 발생시키고 있습니다.
- 주된 사기수법은 물품 또는 회원권 등을 결제하면(투자금 납입), 고율의 수익(수당, 수수료 등)을 지급한다고 하면서 소비자를 유인하여 자금을 조달한 뒤 잠적·폐업하는 방식입니다.
 - 사기범은 투자금을 할부결제하면 유사시 항변권을 행사하여 손실을 방지할 수 있다고 소비자를 안심시키지만, 실제로는 영리(상행위) 목적 거래임을 사유로 항변권 행사가 제한될 수 있습니다.

ㄷ (유사수신 사기) C씨는 D사(온라인 도매쇼핑몰)에 투자하면 D사에서 판매하는 물품을 도매가로 제공받아 일반 회원에게 판매할 수 있는 온라인 쇼핑몰 분양권과 투자금에 대한 월별 확정 투자수익을 받기로 약속하고 대금(투자금)을 신용카드로 할부결제(208만원, 12개월)하였으나 수개월 간 투자원금·수당을 지급받지 못하고 있다며 잔여할부금에 대한 항변권을 주장

3. 소비자 유의사항

1 할부항변권 행사가 제한되는 경우가 있음에 유의하세요!

- 신용카드 할부거래시 ①할부금이 20만원 미만인 거래, ②할부기간이 3개월 미만인 거래, ③상행위를 위한 거래, ④할부금을 이미 완납한 거래 등에 대해서는 할부항변권을 주장할 수 없습니다.
- 특히, ④상행위를 위한 거래는 사업자가 상행위를 목적으로 재화 등을 공급받는 거래는 물론이고, 대법원 판례에 따라 소비만을 목적으로 한 경우가 아닌 영리를 목적(예 : 수익금 배당 등)으로 한 거래도 포함될 수 있음에 유의해야 합니다.

2 신용카드로 투자금을 결제(선금) 받고 수당·수수료를 지급한다는 것은 수익 창출을 원하는 소비자를 현혹하여 선금을 편취하려는 사기수법임을 유념합니다!

- 카드회원인 소비자와 제3자(사기범)간에 약속한 이면계약(수당·수수료 지급 등)에 대한 책임은 계약자 본인에게 귀속됨을 명심하고 속지 않도록 주의합니다.

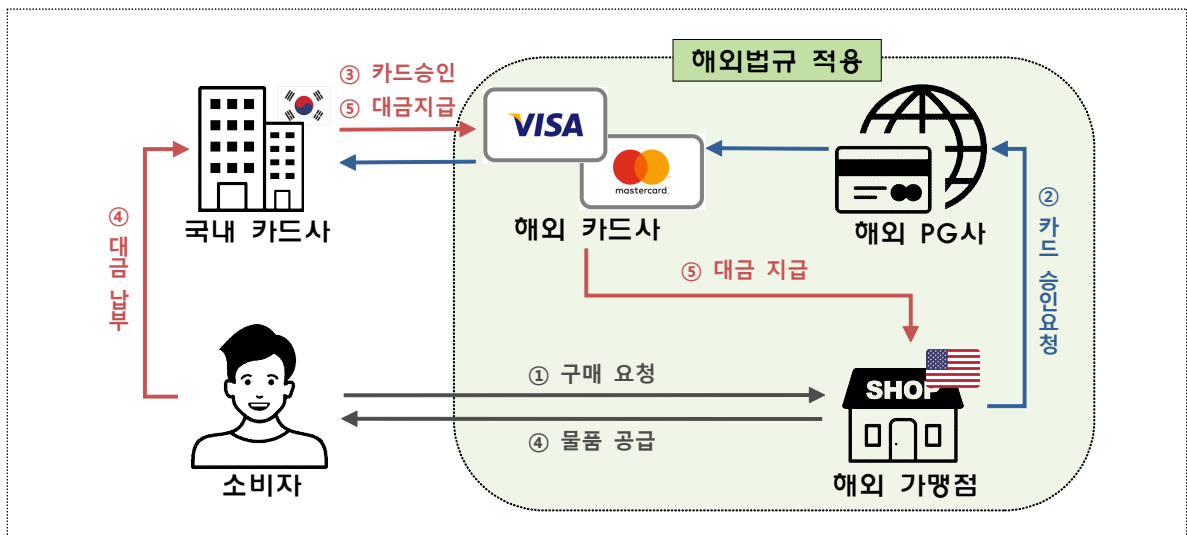
1. 신용카드의 해외사용

□ 해외가맹점과의 신용카드 거래시 내국인은 제휴회원으로서 카드를 사용하게 되며, 분쟁 발생 시 외국법규 및 해외 카드사 (예: VISA) 규약에 따른 책임을 지게 됩니다.

○ 국내 카드사는 해외 부정사용 등 피해가 발생하는 경우 회원의 이의제기 절차를 대행하지만, 사건 해결까지는 오랜 시간이 걸리므로 피해자의 불편이 발생할 수 있습니다.

* 부정사용: ① 분실되거나 도난당한 신용카드를 제3자가 사용하거나, ② 카드정보(카드 번호, CVC, 비밀번호)를 제3자가 무단으로 활용하여 카드결제·대출 등을 실행하는 행위

※ 참고: 해외 카드사용 도해



○ 따라서, 해외여행·직구 시에는 카드사에서 제공하는 해외결제 방지서비스(출입국정보 활용동의, 가상카드 발급서비스)를 활용하여 부정사용을 사전 예방하는 것이 중요합니다.

2. 신용카드 해외사용 관련 민원사례

- **(카드정보 유출)** A씨는 유럽에서 신용카드로 상품을 구매했는데, A씨가 귀국한 후에 현지 직원이 무단으로 수집한 카드번호·비밀번호를 이용하여 온라인으로 비대면 결제 진행
- **(해외카드사의 보상 거부)** B씨는 미국여행 중 카드를 분실하였고, 카드를 습득한 사람이 해외에서 사용하였는데, 해외카드사 규약상 IC칩 이용거래는 보상이 불가하여 이용대금을 부담
- **(원화결제 수수료)** C씨는 해외가맹점에서 미화 90달러 물건을 신용카드로 원화 결제(100만원) 하였는데, 다음달 결제청구서를 보니 카드사는 C씨에게 거래금액의 5%(5만원)에 해당하는 원화결제 수수료가 포함된 105만원을 청구

3. 소비자 유의사항

- **해외에서 신용카드를 도난당하거나 분실하게 되면 지체 없이 카드사에 알리고, 비밀번호가 유출되지 않도록 주의해야 합니다!**
 - 직접결제(IC칩 사용) 또는 비밀번호 입력이 수반된 거래의 경우, 해외 카드사에서는 통상 카드회원이 관리책임을 충실히 이행하지 않은 것으로 보아 보상하지 않고 있습니다.
 - 따라서 신용카드 도난·분실시 지체없이 신고하고, 거래시 비밀번호가 유출되지 않도록 주의하여 관리해야 합니다.
- **카드사에서 제공하는 해외결제 방지수단 등을 적극적으로 활용하면 안전한 카드사용에 도움이 됩니다!**
 - ① **출입국정보 활용동의서비스**를 신청하면, 신용카드사가 회원의 출입국정보를 제공받아 귀국 이후의 해외결제 승인을 제한하여 부정사용 피해를 방지할 수 있습니다.

- ② **사용내역 알림서비스**를 신청하면, 국내·외 카드결제 내역이 문자(SMS)로 안내되어 사고 발생 시 신속한 대응이 가능합니다.
- ③ **가상카드 발급서비스***를 이용하면 해외직구 시 소비자가 정하는 기간 또는 횟수만큼만 유효한 카드를 사용하게 되어 안전하게 거래하실 수 있습니다.

* 비대면 거래 시 회원이 정하는 기간(또는 횟수)만큼만 사용할 수 있는 **가상의 카드 정보**(카드번호, CVC, 유효기간)로 결제를 진행하여 **실물카드정보 유출을 방지**하는 서비스

■ 해외에서 신용카드 거래시 현지통화로 결제를 진행해야 합니다!

- 해외 가맹점(온라인 쇼핑몰 포함)에서 해당국가의 현지통화가 아닌 원화로 결제하면 원화결제서비스 이용수수료(결제금액의 약 3~8%)가 발생해 더 많은 금액이 청구될 수 있으니, **해외결제 시에는 미화 또는 현지통화로 결제**토록 합니다.
- 결제 시 영수증을 확인하여 금액이 원화(KRW)로 표시되면 취소 후 **현지통화로 다시 결제**를 요청하도록 하고,
- 카드사를 통해 **해외원화결제(DCC: Dynamic Currency Conversion) 차단서비스***에 가입해두면 해외결제 시 불필요한 수수료 발생을 예방할 수 있어 편리합니다.

* **해외원화결제 차단 서비스**를 활용하면 원화결제 시 승인이 거절되고 달러 또는 현지통화로 결제되므로 추가수수료가 발생되지 않음

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