

보도	2024.3.4.(월) 조간	배포	2024.2.29. (목)
----	-----------------	----	----------------

담당부서	금융감독원 여신금융감독국	책임자	국 장	김은순	(02-3145-7550)
		담당자	팀 장	강병재	(02-3145-7447)
	여신금융협회 카드본부	책임자	본부장	김민기	(02-2011-0711)
		담당자	부 장	김효석	(02-2011-0743)

셀프주유소에서 카드결제 시 한도초과로 인한 초과결제에 유의하세요!

주요 내용

- ◆ 금융감독원과 여신금융협회는 셀프주유소에서 카드결제 시 발생할 수 있는 초과결제와 관련한 소비자 유의사항을 안내해 드립니다.

「초과결제 사례」

- A씨는 여행지에서 집으로 돌아가던 중 고속도로에 있는 셀프주유소에 들러 '가득(15만원) 주유'를 선택하여 선결제한 후, 주유를 진행하였고 9.6만원어치 기름이 주유된 것을 확인하고 집으로 돌아왔습니다.
- 며칠 뒤 카드결제 내역을 확인하던 A씨는 당시 주유한 금액 9.6만원이 아닌 선결제한 15만원이 결제된 것을 확인하였습니다. 실제 주유금액이 선결제한 금액보다 적을 때에는 자동으로 실제 주유금액(9.6만원)이 결제되고 선결제 금액(15만원)이 취소되어야 하는데 카드 한도초과로 9.6만원 결제가 승인되지 않아 선결제도 취소되지 않은 것입니다.
- 결론적으로 A씨는 9.6만원어치를 주유했지만 15만원이 결제되어 주유대금을 5.4만원 더 지불하게 되었습니다.

- 셀프주유소에서는 고객이 선택한 최대 주유 예상금액을 보증금 개념으로 선결제한 후 주유를 진행하는데, 실제 주유금액과 선결제 금액(보증금)이 일치하는 경우 선결제만으로 주유가 완료됩니다.
- 다만, 셀프주유소에서 실제 주유한 금액이 선결제한 최대 주유 예상금액보다 적은 경우, 실제 주유금액 결제가 카드 '한도초과' 등으로 승인 거절되었다면 선결제가 취소되지 않아 실제 주유금액보다 더 많은 금액을 지불하게 되는 초과결제가 발생할 수 있습니다.

- ➡ 셀프주유소에서 주유 후 영수증 및 '한도초과 승인거절' 문자 메시지를 확인하면 초과결제 여부를 확인할 수 있으며, 초과결제가 발생했다면 주유소 현장문의 및 전화로 초과결제 취소가 가능합니다.

[소비자 유의사항 주요내용]

- ① 셀프주유소에서 카드로 결제하는 경우, 영수증을 꼭 확인하세요!
 - 영수증에 '승인 실패' 등과 관련한 문구가 없는지 확인
- ② 카드사의 '한도초과 승인거절' 문자메시지를 꼭 확인하세요!
 - 카드사에서 발송하는 '한도초과 승인거절' 문자메시지는 셀프주유소에서 실제 주유금액 결제가 거절되는 경우에만 발송되므로 항상 확인
- ③ 필요시 주유소에 전화로 초과결제 취소를 요청하시기 바랍니다.
 - 주유소를 이미 벗어난 경우, 전화로 주유소에 카드번호, 승인번호 등을 제시 하고 초과결제 취소를 요청(카드 비밀번호, 유효기간 등은 불필요)

I. 배 경

□ (셀프주유소 결제절차) 현재 셀프주유소에서는 고객이 선택한 최대 주유 예상금액을 보증금 개념으로 선결제 한 후 주유를 진행합니다.

(1) (실제 주유금액과 선결제 금액(보증금)이 일치하는 경우) 선결제만으로 주유가 완료됩니다.

[사례1] 실제 주유금액과 선결제(보증금) 금액이 일치하는 경우 셀프주유소 결제 절차
(보증금 결제 → 실 주유금액 동일 → 주유 완료)

◇ B씨는 집근처 주유소에 방문하여 주유기에 카드를 삽입하고 ①최대 주유 예상금액을 8만원으로 선택한 후, ②주유를 시작하였고 카드사로부터 8만원이 결제되었다는 문자 메시지를 수신하였습니다.

이후 ③8만원어치 기름이 들어가자 ④주유가 완료되었다는 문구를 확인한 후 카드를 회수하였고 영수증에서도 8만원이 정상결제되었음을 확인하였습니다.

셀프주유소 화면 예시

① 최대 주유예상금액(선결제/보증금)으로 8만원 결제	② 주유 시작																		
원하시는 금액을 선택해주세요. <table border="1"> <tr> <td>1만원</td> <td>2만원</td> <td>3만원</td> <td>4만원</td> <td>5만원</td> </tr> <tr> <td>6만원</td> <td>7만원</td> <td>8만원</td> <td>9만원</td> <td>10만원</td> </tr> </table> 금액/리터 입력하기 가득(15만원)	1만원	2만원	3만원	4만원	5만원	6만원	7만원	8만원	9만원	10만원	주유 중입니다.  <table border="1"> <tr> <td>선택금액</td> <td>80,000원</td> </tr> <tr> <td>주유금액</td> <td>0원</td> </tr> <tr> <td>리터</td> <td>0.00L</td> </tr> <tr> <td>단가</td> <td>1,544원</td> </tr> </table> 주유 중에는 카드를 빼지 마세요.	선택금액	80,000원	주유금액	0원	리터	0.00L	단가	1,544원
1만원	2만원	3만원	4만원	5만원															
6만원	7만원	8만원	9만원	10만원															
선택금액	80,000원																		
주유금액	0원																		
리터	0.00L																		
단가	1,544원																		
③ 실제 주유금액이 8만원으로 선결제 금액과 일치	④ 주유 완료																		
주유 중입니다.  <table border="1"> <tr> <td>선택금액</td> <td>80,000원</td> </tr> <tr> <td>주유금액</td> <td>80,000원</td> </tr> <tr> <td>리터</td> <td>51.81L</td> </tr> <tr> <td>단가</td> <td>1,544원</td> </tr> </table> 주유 중에는 카드를 빼지 마세요.	선택금액	80,000원	주유금액	80,000원	리터	51.81L	단가	1,544원	주유가 완료되었습니다. 잠깐! 출발하시기 전 카드를 반드시 챙겨가시기 바랍니다.										
선택금액	80,000원																		
주유금액	80,000원																		
리터	51.81L																		
단가	1,544원																		

- (2) (실제 주유금액이 선결제(보증금)금액 보다 적은 경우) ❶최대 예상금액(보증금) 선결제 → ❷주유 진행 → ❸실제 주유금액 확정 승인 → ❹선결제(보증금) 취소의 절차로 진행됩니다.

* 주로 고객이 최대 주유예상금액을 선택하고 주유를 시작하였으나, 자동차에 연료가 남아있어 선택한 예상 주유금액의 주유량보다 실제 주유가 적게 될 때 발생

[사례2] 실제 주유금액이 선결제(보증금)금액 보다 적은 경우 셀프주유소 결제 절차
(보증금 결제 → 실 주유금액 확정 승인 → 보증금 취소)

◇ C씨는 집근처 주유소에 방문하여 주유기에 카드를 삽입하고 ❶**최대 주유 예상금액을 15만원으로 선택한 후**, ❷**주유를 진행**하였고 카드사로부터 15만원이 결제되었다는 문자메시지를 수신하였습니다. 계속 주유를 진행하던 중 주유통이 딱 차 4.3만원 어치 기름이 들어가자 주유가 완료되었습니다.

이어 자동으로 ❸**실제 주유된 금액인 4.3만원으로 카드 결제**가 이루어졌고 5만원 이하의 결제 건에 대한 문자 알림서비스(유료)를 이용하는 C씨는 카드사로부터 4.3만원이 결제되었다는 문자메시지를 수신하였습니다.

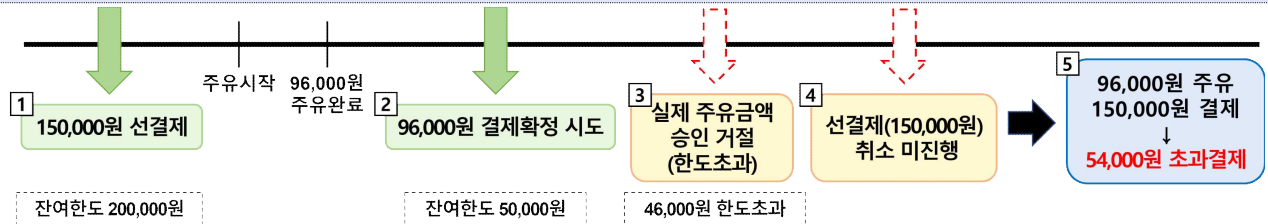
이후 ❹**선결제한 15만원이 자동**으로 취소되고 카드사로부터 15만원 결제가 취소되었다는 문자메시지를 수신한 뒤, C씨는 주유기에 꽂힌 카드를 회수하였습니다. 영수증을 확인해보니 정상적으로 4.3만원이 결제되고 선결제 금액 15만원이 취소되었다는 것을 알 수 있었습니다.

셀프주유소 화면 예시

❶ 최대 주유예상금액(선결제/보증금)으로 15만원 결제	❷ 주유 진행								
원하시는 금액을 선택해주세요. 1만원 2만원 3만원 4만원 5만원 6만원 7만원 8만원 9만원 10만원 금액/리터 입력하기 가득(15만원)	주유 중입니다.  <table border="1"> <tr> <td>선택금액</td> <td>150,000원</td> </tr> <tr> <td>주유금액</td> <td>0원</td> </tr> <tr> <td>리터</td> <td>0.00L</td> </tr> <tr> <td>단가</td> <td>1,544원</td> </tr> </table> 주유 중에는 카드를 빼지 마세요.	선택금액	150,000원	주유금액	0원	리터	0.00L	단가	1,544원
선택금액	150,000원								
주유금액	0원								
리터	0.00L								
단가	1,544원								
❸ 실제 주유금액이 선결제 금액보다 적으므로 실제 주유금액 4만 3천원으로 확정 승인 진행 IC카드를 빼지 마시고 잠시만 기다려주세요. 승인금액 150,000 확정금액 43,000 취소금액 150,000 확정 승인 중입니다. 잠시만 기다려 주세요.	❹ 선결제(보증금) 15만원을 취소 IC카드를 빼지 마시고 잠시만 기다려주세요. 승인금액 150,000 확정금액 43,000 취소금액 150,000 승인 취소 중입니다. 잠시만 기다려 주세요.								

- **(초과결제 발생)** 실제 주유금액이 선결제 금액(보증금)보다 적은 경우, 앞선 A씨의 사례처럼 실제 주유금액 확정 승인 단계에서 카드 한도초과 등으로 승인이 거절되면 선결제(보증금)한 것이 취소되지 않을 수 있습니다.
- 이렇게 되면 선결제만으로 결제가 종료되므로 소비자가 실제로 부담할 주유대금보다 **초과결제**가 발생할 수 있습니다.

[사례3] '실제 주유금액 결제<선결제' 시 카드 초과결제 프로세스 예시



- A씨는 카드 잔여한도 200,000원인 상태에서 최대 주유 예상금액을 '가득(15만원) 주유'로 선택하여 150,000원이 선결제되고 카드사로부터 150,000원 결제완료 문자메시지를 수신 (남은 잔여한도 50,000원)
- 남은 잔여한도가 50,000원인 상태에서 주유 후 실제 주유금액인 96,000원으로 결제를 확정하기 위한 승인 요청(카드 확정 승인요청은 결제화면에서 자동으로 진행됨)
- 실제 주유금액(96,000원)이 남은 잔여한도(50,000원)를 초과(46,000원)하여 카드(96,000원) 승인이 거절
- 카드 한도 초과가 없는 정상적인 거래였다면 취소되어야 했을 선결제 금액 150,000원이 취소되지 않고 주유대금으로 결제처리
- 최종적으로 A씨는 96,000원 어치를 주유하였으나, 150,000원을 결제하게 되어 **54,000원 초과 결제**가 발생하였고 출력된 영수증에서 '한도 초과' 문구를 확인

셀프주유소 화면 예시

① 최대 주유예상금액(선결제/보증금)으로 15만원 결제 원하시는 금액을 선택해주세요. <table border="1"> <tr> <td>1만원</td> <td>2만원</td> <td>3만원</td> <td>4만원</td> <td>5만원</td> </tr> <tr> <td>6만원</td> <td>7만원</td> <td>8만원</td> <td>9만원</td> <td>10만원</td> </tr> </table> 금액/리터 입력하기 가득(15만원)	1만원	2만원	3만원	4만원	5만원	6만원	7만원	8만원	9만원	10만원	② 주유 진행 주유 중입니다.  <table border="1"> <tr> <td>선택금액</td> <td>150,000원</td> </tr> <tr> <td>주유금액</td> <td>0원</td> </tr> <tr> <td>리터</td> <td>0.00L</td> </tr> <tr> <td>단가</td> <td>1,544원</td> </tr> </table> 주유 중에는 카드를 빼지 마세요.	선택금액	150,000원	주유금액	0원	리터	0.00L	단가	1,544원
1만원	2만원	3만원	4만원	5만원															
6만원	7만원	8만원	9만원	10만원															
선택금액	150,000원																		
주유금액	0원																		
리터	0.00L																		
단가	1,544원																		
③ 실제 주유금액 9만 6천원으로 확정 승인 진행 시 한도 부족으로 실패 IC카드를 빼지 마시고 잠시만 기다려주세요. <table border="1"> <tr> <td>승인금액</td> <td>150,000</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>확정금액</td> <td>96,000</td> <td>✗</td> </tr> <tr> <td>취소금액</td> <td>150,000</td> <td></td> </tr> </table> 확정 승인 중입니다. 잠시만 기다려 주세요.	승인금액	150,000	✓	확정금액	96,000	✗	취소금액	150,000		④ 한도초과로 인한 승인 실패 안내 다음과 같은 사유로 진행을 할 수 없습니다. 카드한도초과 확인 후 거래요망 사무실로 방문하셔서 조치를 받으세요.									
승인금액	150,000	✓																	
확정금액	96,000	✗																	
취소금액	150,000																		

II. 소비자 유의사항

1 셀프주유소에서 카드 결제 시 영수증을 꼭 확인

- ☐ 셀프주유소 카드 결제 시에는 영수증을 꼭 확인하시고 결제금액이 실제 주유한 금액과 일치하는지 확인하시기 바랍니다.
- 특히, 영수증에 '승인 실패', '한도 초과', '재승인 실패' 등의 문구가 있는 경우 주유소를 출발하기 전에 주유소에 꼭 문의하세요!

※ <붙임> '셀프주유소 초과 결제 예시' 참고

2 카드사의 '한도 초과 승인 거절' 문자메시지를 꼭 확인

- ☐ 셀프주유소에서 카드 승인 거절이 발생한 경우 1시간 이내로 카드사에서 '한도 초과(승인) 거절 안내' 문자메시지를 무료로 발송할 예정입니다.
- 안내 문자는 실제 주유금액 승인이 '한도 초과'로 거절된 경우에만 발송되니, 카드사 문자메시지를 꼭 확인하세요!
- 동 문자메시지에는 한도 초과 승인 거절이 발생한 주유소명, 거래 일자, 초과 결제 여부 확인 안내 등이 담겨 있습니다.

※ 초과결제 알림 메시지(예시)

[주유소 한도초과 승인거절 안내] '24.3.6. OO주유소에서 한도초과 승인거절이 발생하였습니다. 주유금액 대비 초과 결제가 있을 수 있으니, 영수증을 확인하시고 필요시 해당 주유소 또는 카드사에 문의하시기 바랍니다.

3 주유소 재방문 없이 전화로 초과결제 취소를 요청

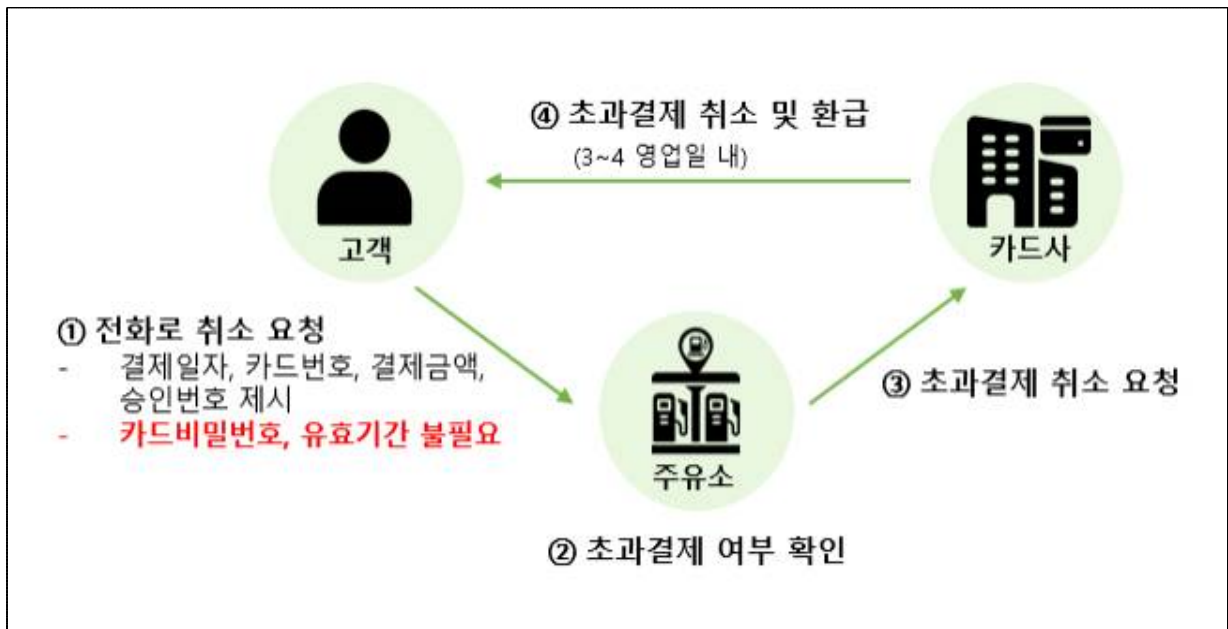
- ☐ 셀프주유소에서 카드 초과결제가 되었다는 사실을 인지하였다면, 확인 즉시 주유소 현장 직원에 문의하여 선결제 금액 취소 후 실제 주유금액만큼 재결제하면 됩니다.

□ 다만, 이미 주유소를 떠난 후 초과결제 사실을 뒤늦게 인지하였다면 주유소 재방문 없이 전화로 결제 취소를 요청할 수 있습니다.

※ 단, **유가보조금 카드**의 경우 **전화로 초과결제 취소가 불가**합니다.(재방문 필요)

- 주유소에 결제일자, 카드번호, 결제금액, 승인번호를 알려주면 초과결제 사실 확인 후 취소가 가능합니다.(카드 비밀번호, 유효기간 등은 제공 불필요)
- 카드 결제취소는 반드시 주유소에서 카드사에 요청해야 하며, 주유소 연락처를 모르는 경우 카드사 고객센터를 통해 주유소의 연락처를 확인하실 수 있습니다.
- 취소 및 환급에는 일반적인 카드결제 취소와 동일하게 3~4영업일이 소요될 수 있으며, 처리결과는 카드사 앱 등을 통해 확인하실 수 있습니다.

<주유소 방문 없는 초과 결제 취소 절차>



정상결제

[매출전표(승인)]

사업자: [redacted] 전화: [redacted]
 상 호: [redacted] 대표: [redacted]
 주소: [redacted]
 인쇄: 2023-12-13 19:08:33

상품명	단가	수량	금액
주유기 : #07 경유			
1004	1,469	29.272	43,000
공급가액 :			39,091
세 액 :			3,909
합계금액:			43,000

[신용보너스승인(고객용)]

카드번호 : [redacted]
 가맹점NO : [redacted]
 승인NO : [redacted]
 승인일시 : [redacted]
 매입사 : 신[redacted]
 결제방법 : [redacted]
 일련번호 : [redacted]
승인금액: 43,000
 거래번호 : S3-1568

보너스전표

보너스카드 : [redacted]
 고객명 : [redacted]
 [고객점수]
 발생:
 누적:
**** 알 림 메 세 지 ****

< 알 림 >
 * 원거래 승인금액은 취소 되었습니다.

<원거래>
 * 승인금액 :150,000
 * 승인번호 : [redacted]
 * 승인시간 :231213190701
 <원거래취소내용>
 * 취소금액 :150,000
 * 취소시간 :231213190831

- ① [최대 주유 예상금액('보증금')] 15만원
- ② [실제 주유 금액] 4.3만원
- ③ [보증금 취소] 15만원
→ **4.3만원 결제**

초과결제

[재발행 영수증]

매 출 전 표
 (고객 용)
 2023-11-02 07:43:03 [redacted]

ODT No : 80
 매 장 명 : [redacted]
 대 표 사 : [redacted]
 사업자No : [redacted]
 주소 : ([redacted])
 125 [redacted]

구분	제품명	수량	단가	노즐번호(Nozzle No)	금액
01	휘발유	55	1,753	01	96,415
부가세 과세 물품가액					87,650
부가세					8,765
합 계 (주유금액)					96,415원

[신용카드]
 거래일시 : [redacted]
 카드번호 : [redacted]
 카드 : [redacted]
 할인 : [redacted]
 신용인번호 : [redacted]
 선승인금액 : 150,000원
 차승인금액 : 0원

※ 승인이 실패되었습니다.

**※ 사무실로 이동하여 선승인 금액을 취소하
고, 주유된 금액으로 카드승인을 진행해야 합
니다.**

실패 사유 : 한도초과 [redacted]
 감사합니다.
 [출력일시] 2023-12-13 18:08:33

- ① [최대 주유 예상금액('보증금')] 15만원
- ② [실제 주유 금액] 9.6만원 → **승인거절**
- ③ [보증금 취소] 15만원 → **미진행**
→ **15만원 결제 : 5.4만원 초과결제**