

보도	2024.10.7.(월) 16:30	배포	2024.10.7.(월)
----	---------------------	----	---------------

담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	이 승	(02-3145-5689)
	여신금융감독국 여신금융제도팀	책임자	국 장	김은순	(02-3145-7550)
		담당자	팀 장	이성복	(02-3145-7440)

“신용카드사의 부가서비스 제공 관행 등을 개선하고, 대출이용자의 금리인하요구권 안내 등을 강화하겠습니다”

- 「공정금융 추진위원회」 제6차 회의를 개최하고 3개 과제 심의 -

- 주요 내용 -

- 금융감독원은 '24.10.7.(월) 제6차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 신용카드사의 부가서비스 제공 관행 개선, 신용카드 서비스 이용 관련 안내 보완, 대출이용자의 금리인하요구권 안내 강화 등 3개 과제에 대해 심의*하였습니다.

* 참석자: [금 감 원] 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보, 안건별 소관 부원장보 등

[외부위원] 이병준 고려대 교수, 김지아 금융 유튜브버

- 1 기준년도 초과로 미제공된 신용카드 부가서비스(포인트 등에 대해서 결제 취소분 발생으로 한도가 부활하는 경우, 신속히 환급하도록 관련 약관 및 신용카드사 시스템을 개선하겠습니다.
- 2 신용카드 이용자가 '무이자할부' 및 '결제 취소분 실적 차감방식'을 제대로 인지할 수 있도록 신용카드 서비스 이용조건에 대한 안내를 보완하겠습니다.
- 3 대출이용자가 금리인하요구권을 적극 활용할 수 있도록 신청요건 등에 대한 안내를 강화하겠습니다.

I 추진 과제별 주요내용

1. 기준년도 초과로 미제공된 신용카드 부가서비스(포인트 등에 대해서 결제취소분 발생으로 한도가 부활하는 경우, 신속히 환급하도록 관련 약관 및 신용카드사 시스템을 개선하겠습니다.

【 배경 및 문제점 】

- 신용카드 이용시 일정 한도까지 포인트를 적립하는 일부 상품에서 신용카드 결제로 포인트 적립한도를 모두 소진한 후 동 결제가 취소된 경우,
 - 동 신용카드 결제일과 취소일 사이의 다른 이용건에 대한 포인트 사후 적립을 누락한 사실이 확인됨에 따라,
 - 전업신용카드사의 관련 신용카드상품 이용고객에게 미적립 포인트를 환급*(24.3.말)하고, 약관 개정 및 시스템 개선을 추진 중**에 있습니다.
- * 전업신용카드사의 최근 5년(19~23년)간 미적립 포인트 11.9억원을 35.3만명에게 환급
- ** “소비자 권익 제고를 위해 합리적인 카드 포인트 적립 개선방안을 마련하였습니다” (‘24.3.27., 금융감독원·여신금융협회 공동 보도자료)
- 이러한 포인트 미적립 문제는 겸영신용카드사를 포함하여 캐시백 및 청구할인 등 다른 부가서비스에서도 동일하게 발생*하고 있으며,
 - * 18개 신용카드사가 결제 취소 전 이용건에 대한 부가서비스 미제공 신용카드상품을 운영
 - 현행 표준약관에는 결제취소시 취소 전 한도 초과로 누락된 부가서비스의 제공 여부에 대한 내용이 없고, 개별약관에는 ‘해당 부가서비스를 제공하지 않는다’는 조항이 포함되어 있습니다.

※ 부가서비스(포인트, 캐시백, 청구할인) 미제공 사례

(예) 결제금액의 5% 포인트 적립 (월 결제금액 20만원까지) → 월별 제공한도 10,000원

'24.9.10.	'24.9.15.	'24.9.20.	'24.9.15. 적용대상 부가서비스 5,000원 미제공
20만원 결제	10만원 결제	20만원 결제취소	
↓	↓	↓	
부가서비스 제공 (적립 한도: 10,000원 제공액: 10,000원)	미적립·할인 (적립한도 초과 5,000원 미제공)	적립할인 취소 적립한도 복원 (10,000원 제공취소)	

【 개선 추진현황 】

- ① **(시스템 개선)** 부가서비스 누락 방지를 위해 신용카드사의 부가서비스 관련 시스템 전반에 대한 개선*을 추진 중으로,

* 부가서비스를 제공하는 모든 신용카드상품의 신용카드 이용취소내역을 그 다음달 중 정산하여 누락된 부가서비스를 월별 한도까지 자동으로 사후 제공

- 부가서비스 미제공 신용카드상품을 운영 중인 18개* 신용카드사 모두에 대한 개선을 연내 완료할 예정입니다.

* '24.9월 현재 14개 신용카드사 완료

- ② **(부가서비스 환급)** 이에 따라, '24.8월까지 시스템 개선을 마친 신용카드사는 부가서비스 미제공분에 대해 환급을 완료(14.0억원)*하였고,

* '24.3월 既 환급한 전업신용카드사의 미제공 포인트 11.9억원(35.3만명)과는 별도

- 나머지 신용카드사는 시스템 개선을 마친 뒤 자동 환급할 예정으로, 그 규모는 총 29.2억원(79만명)*으로 추산됩니다.

* 최근 5년간 미제공 부가서비스(포인트, 캐시백, 청구할인)에 대해 환급

- ③ **(약관 개정)** 표준약관에 부가서비스 사후정산 관련 내용을 명시하여 소비자에게 안내하고,

- 개별 상품약관에 결제취소 이전 이용건에 대한 부가서비스 미제공 조항을 삭제하도록 개정하겠습니다.(24.4분기중)

※ 신용카드 개인정보 표준약관 개정(안)

제15조 ③ 제2항의 경우 카드사는 회원의 포인트 사용비율을 제한하지 않습니다. 포인트 및 할인혜택 등이 월별한도까지 도달한 이후 회원이 카드결제를 취소하는 경우 결제 취소로 적립한도가 복원되기 이전에 카드를 사용하여 발생하는 포인트 및 할인혜택 등은 취소내역을 반영하여 월별한도 내에서 정산하여 제공합니다.

2. 신용카드 이용자가 '무이자할부' 및 '결제 취소분 실적 차감방식'을 제대로 인지할 수 있도록 신용카드 서비스 이용조건에 대한 안내를 보완하겠습니다.

【 배경 및 문제점 】

- 신용카드 이용자가 무이자할부 서비스를 이용하는 과정에서 일부 신용카드사의 안내가 부족하다는 민원 등이 제기되고 있습니다.

- 무이자할부 프로모션 내용* 및 변경·중단 관련 안내가 부족하여, 신용카드 이용자가 무이자할부 서비스를 이용하지 못하거나 예상치 못한 할부수수료를 부담할 우려가 있습니다.

* 신용카드사는 일반적으로 가전, 병원, 의료, 차량관리, 백화점, 대형마트, 여행항공, 온라인 쇼핑, 손해보험 등 할부 구입 수요가 많은 업종의 가맹점에서 2~6개월 무이자할부 제공중

- 또한, 무이자할부를 이용할 경우에는 실적 산정, 포인트·마일리지 적립 및 할인 등이 제외되는 조건의 신용카드상품이 대부분임에도

- 이를 홈페이지 또는 가맹점 비치 홍보물 등을 통해 안내하지 않고 있어, 신용카드 이용자가 자신에게 유리한 혜택을 비교·선택하기 어려운 측면이 있습니다.

※ 관련 민원

- 민원인 A씨는 신용카드사가 무이자할부 서비스를 일부 축소한 후 동 사실을 적절히 안내하지 않아, 이를 알지 못한 채 1년 이상 높은 무이자할부 수수료를 부담하였다고 주장
- 민원인 B씨는 신용카드사가 상품설명서에 무이자할부 이용시 포인트 적립이 제외된다는 사실을 명확히 기재하지 않았음에도, 홈페이지에 관련 안내를 포함했다는 이유로 포인트 적립을 제외하는 것은 불합리하다고 주장

- 한편, 신용카드사별로 신용카드결제 취소분에 대한 이용실적 차감 방식을 다르게 운영하고 있음에도,

* (취소접수월 이용실적에서 차감) 국민, 삼성, 하나, 비씨, NH, 우리* 등

+ 우리카드: 매월 1~2일 취소분은 전월, 3일 이후 취소분은 취소접수월 실적에서 차감

(매출발생월 이용실적에서 차감) 신한, 현대, 롯데 등

- 이용실적 차감방식에 대한 안내가 충분하지 않아, 신용카드 이용자가 부가서비스 혜택을 받기 위한 전월 이용실적 충족 여부를 알기 어렵습니다.

※ 관련 민원

- 민원인 C씨(월 실적요건 30만원인 신용카드 사용)는 4월에 500만원을 결제하고, 이중 400만원을 5월에 취소하였는데, 신용카드사가 부가서비스를 위한 5월 신용카드이용실적 충족요건으로 5월 취소분 400만원을 포함하여 430만원을 요구하는 것은 불합리하다고 주장

[개선방안]

- 신용카드업계와 협의하여 무이자할부 이용 및 결제취소분 이용실적 차감방식에 대해 금융소비자에게 구체적으로 안내하겠습니다.(24.4분기중)
- 신용카드사가 제공하는 무이자할부 프로모션 내용 및 변경·중단 사실 등을 신용카드 이용자가 쉽게 확인*할 수 있도록 개선하겠습니다.
 - * (예시) 업종별 무이자할부 프로모션 변동시마다 마케팅 제공에 동의한 회원을 대상으로 App-Push(프로모션 내용 확인을 위한 홈페이지 연결 링크 제공) 발송 및 홈페이지 안내 강화 등
- 또한, 신용카드사 홈페이지, 가맹점 비치 홍보물 등에 신용카드상품에 따라 무이자할부 이용시 포인트 적립 등이 제외될 수 있음을 안내하겠습니다.
- 결제취소분 이용실적 차감방식을 상품약관에 명확히 기재하고, 매월 이용실적 안내(예: 이용대금명세서)에도 포함하겠습니다.

3. 대출이용자가 금리인하요구권을 적극 활용할 수 있도록 신청요건 등에 대한 안내를 강화하겠습니다.

[배경]

- '금리인하요구권'은 대출 등을 이용하는 차주가 본인의 신용상태가 개선되었다고 판단하는 경우, 신청횟수 또는 신청시점에 관계없이 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있는 권리입니다.
 - * (예시) [개인] 소득증가(취업, 승진, 이직, 전문자격 취득 등), 재산증가, 신용평점 상승 등 [법인 및 개인사업자] 재무상태 개선, 신용등급(평점) 상승 등

※ 관련 법규 (「은행법」 §30의2, 「저축은행법」 §14의2, 「금소법」 §20 등)

- ▶ (운영절차) ①금융회사는 대출계약시 소비자에게 금리인하를 요구할 수 있음을 안내
②금융회사는 신청접수일부 10영업일 내에 수용여부 및 사유를 통지
- ▶ (심사기준) 금융회사는 ①차주의 신용상태를 반영하여 금리를 산정하는 상품인지, ②신용상태 개선이 금리에 영향을 줄 정도인지 등을 고려하여 수용여부 판단
- ▶ (금지행위) 금융회사가 정당한 사유 없이 금리인하 요구를 거절 또는 처리를 지연하는 경우 「금소법」상 불공정영업행위로서 과징금·과태료 부과 대상

- 동 제도는 2000년대 초반 자율적으로 도입되었으나 금융소비자가 적극적으로 활용하는 데 한계가 있어,
 - '18년 「은행법」·「저축은행법」 등 개정, '20년 「금소법」 제정 등을 통해 법제화되었고, '금리인하요구제도 운영 개선방안'(21.10월), '금리인하요구제도 실효성 제고방안'(23.2월)을 마련하는 등의 노력을 기울여 왔습니다.
- 이에, 금융회사는 금리인하요구권의 주요내용*을 자사 홈페이지 등에 상시적으로 안내하고, 대출계약시 및 대출기간중에도 안내**하고 있습니다.
 - * 금리인하요구권의 개념, 신청요건, 대상상품, 신청방법, 결과통지, 유의사항 등
 - ** (대출계약시) 상품설명서, 대출금리 산정내역서를 통해 주요내용 안내
(대출기간중) ①대상상품(집단대출, 예적금담보대출, 확정금리대출 등 제외) 차주에게 연 2회 이상 정기 안내, ②신용도 상승 등으로 수용가능성이 높은 차주를 선별하여 추가 안내
- 서민의 이자 부담 등을 감안할 때, 대출이용자가 금리인하요구권에 대해서 보다 잘 인지하고 적극적으로 활용할 수 있도록 관련 안내를 강화할 필요가 있습니다.
 - 신청요건을 구체적으로 안내하지 않거나 제한적으로 안내*하는 경우, 차주가 금리인하 요구가 불가능하다고 오인할 수 있습니다.
 - * (예시) ㉠인터넷 홈페이지 및 모바일 앱에 구체적 신청요건(취업, 승진, 전문자격 등) 미안내
㉡열거된 사유 외에도 본인의 신용상태가 개선되었다고 판단되면 신청 가능함을 미안내
㉢현저한 신용상태 변동이 있는 경우에 신청 가능하다고 안내
 - 금리인하요구권 안내 과정에서 접근성이 낮은 매체*만을 활용하는 경우, 차주는 금리인하를 요구할 수 있다는 사실을 충분히 인지하지 못할 우려가 있습니다.
 - * (예시) "이메일"을 통해서만 안내메시지 발송

- 차주에게 불수용 사유를 구체적으로 안내하지 않는 경우*, 차주가 심사결과를 충분히 신뢰하기 어려운 측면도 있습니다.

* (예시) 불수용 사유(대상상품 아님 신용등급 변동 없음 등) 구분 없이 내부심사기준 불충족 사실만 통지

【개선방안】

- 금융업권과 긴밀한 협의를 통해서 차주가 금리인하요구권을 적극 활용할 수 있도록 신청요건 등에 대한 안내를 강화하겠습니다.(24.4분기중)
- 신청요건을 구체적·포괄적으로 안내하고, 신청이 불가능한 것으로 오인할만한 단정적 표현(예: 현저한 신용상태 변동)은 제외하겠습니다.
- 금리인하요구권 안내메시지 발송시, 차주의 접근이 용이한 안내 매체(예: 알림톡, SMS 등)를 폭넓게 활용하도록 유도하겠습니다.
- 불수용 사유를 구체적으로 통지(既 마련된 표준 통지서식 준용 등)하여 심사결과에 대한 차주의 수용성을 높이고, 차주가 평소 본인의 신용상태를 제대로 인지·관리할 수 있도록 하겠습니다.

II 향후 계획 등

- 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 “금융소비자의 정당한 이익과 권리를 보호할 수 있도록 신용카드 부가서비스 혜택 누락 방지, 대출금리 인하요구권 안내 강화 등 작더라도 실생활과 밀접한 과제가 적절히 다루어졌다”고 평가하였으며
- “금융회사 측면에서 ‘제도를 개선하고 안내를 강화하는 것’ 못지 않게 금융소비자 측면에서 ‘잘 알고 활용하는 것’도 중요한 만큼, 향후 관련 홍보에도 신경써주기 바란다”고 당부하였습니다.
- 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 의견을 청취하여 불공정한 금융관행을 적극 발굴·개선해 나가겠습니다.

※ 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) ⇒ 민원·신고 ⇒ 불공정 금융관행 신고센터

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

붙임

제1~5차 「공정금융 추진위원회」 개선과제 추진 일정

회차	개선과제	이행방안	추진일정
제1차 (24.1.30.)	① 제2금융권 대출 중도상환수수료 제도의 합리성·투명성 제고	관련 가이드라인 등 마련 및 안내	'24.4Q
	② 보험 승환계약으로 부담보 기간이 확대된 계약의 피해구제 및 제도 개선	부담보 기간 축소 등 피해구제 계약 인수기준 등 제도 개선	완료
	③ 보험회사 화해계약 운영 관행 개선	관련 가이드라인 마련 보험회사 내규 반영 및 시행 요청	완료
	④ 대출원리금 상환 자동이체 출금 시 우선순위 정비	업무절차·전산시스템 개선 소비자 안내 강화	완료
	⑤ 강압, 사기에 의한 대출피해자에 대한 추심 완화방안 마련	우수사례 등 공유 내규 등을 통해 업무처리절차 마련	완료
제2차 (24.3.5.)	① 자동차사고 피해자의 보험금 직접 청구절차 개선	자동차보험 표준약관 개정 자동차보험 표준 상품설명서 개정	'24.4Q 완료
	② 정기적금 입금지연 관련 소비자 권익 강화	T/F 구성 및 세부 부과기준 마련 상품설명서 개정 및 전산시스템 개선	완료 '24.4Q
	③ 대출 청약철회권 관련 고령 금융 소비자 보호 강화	우수사례 등 공유 가이드라인(안내 강화 등) 개정 요청	완료
제3차 (24.4.1.)	① 상속 금융재산 인출 관련 소비자 불편 개선	상속인 제출서류 관련 공통기준 마련 상속인 제출서류 안내 및 직원 교육 강화 비대면 상속 금융재산 인출 서비스 자율적 확대 유도 상호금융업권의 조합 간 상속 금융 재산 인출 활성화 소액 재산 인출 절차 간소화 유도	완료
	② 단체보험 가입 근로자의 보험 수익권 제고방안 마련	단체상해(재해) 보험약관 개정 요청	완료
제4차 (24.5.30.)	① 온라인플랫폼 판매자금융 활성화방안	판매자금융 상품 안내 강화 판매자금융 이용절차 개선 등 자본비용 산출 합리화	'24.4Q
	② 위험 증가 시 보험계약 정산액 분할납부 방안	분할납부 등을 위한 표준약관 개정 요청	완료
	③ 대출 청약철회권에 대한 금융회사의 안내 강화	금융회사의 업무방법서, 스크립트 앱 문구 등 개정 요청	완료
제5차 (24.7.22.)	① 저축은행 기업 한도대출 수수료 관련 금융소비자 권익 제고	수수료 산정방식 합리화 등을 위한 표준규정 및 여신거래약정서 개정 수수료율을 중앙회 홈페이지에 공시	'24.4Q
	② 고령 금융소비자의 금융회사 고객센터 AI 상담 이용 불편 개선	고령금융소비자가 일반상담원과 쉽게 소통할 수 있도록 관련 안내절차 개선	완료
	③ 한도제한계좌 관련 금융상품 가입 유도 관행 개선	금융거래목적별 대표 증빙서류 공시 강화 증빙서류 제출이 불가한 고객에 한해 일반계좌 전환요건 안내토록 업무지침 반영	'24.4Q

※ 개선과제 및 이행방안 관련 세부내용은 해당 회차의 금감원 보도자료를 참고하시기 바랍니다.