

별첨3

카드이용 관련 국민불편 해소 방안

2018. 6. 26

관계기관 합동

목 차

I. 추진 배경	1
II. 청소년 카드발급 제한 해소	2
III. 고령자·장애인 카드이용 편의성 제고	4
IV. 과도하게 형식적인 절차(red tape) 간소화	6
V. 기대효과	8
VI. 추진일정	9

I. 추진 배경

- 우리나라는 전국 대부분의 상점이 가맹점으로 등록되어 카드 결제를 수납하는 등 카드결제 인프라가 잘 갖추어져 있으며,
 - 카드는 국민 다수가 이용하는 대표적인 지급결제 수단으로 성장 ('17년중 신용·체크카드 결제액 788조원)
 - * 국민 1인당 카드(신용·체크) 4.1장 보유, 민간소비중 카드결제 비중 92%
- 또한, 그동안 국민들이 보다 편리하게 카드를 이용할 수 있도록 관련 제도를 보완하는 등 지속적으로 노력
 - 간편결제 허용, 무서명거래 활성화, 모바일카드 당일 발급 등 이용 편의성 제고를 위한 제도 개선을 추진하는 한편,
 - 금융·사행성 거래를 제외한 모든 결제에 신용카드를 허용하여 다양한 부문에서 카드결제가 원활히 이루어질 수 있도록 지원
- 다만, 여전히 청소년, 고령자, 장애인 등은 카드발급·이용에 제약과 불편이 있으며, 과도하게 형식적인 절차로 인한 불편도 존재
 - ① (청소년 카드발급 제한) 체크카드 및 후불교통카드 발급에 대한 연령 제한으로 청소년들의 물품 결제 및 대중교통 이용에 불편
 - ② (고령자·장애인 편의성 문제) 카드발급 및 서비스 이용 방식이 일반인 위주로 되어있어 고령자·장애인이 이용하는데 어려움
 - ③ (과도한 절차) 기존 관행에 얽매어 과도한 서류 제출을 요구하는 등 형식주의 절차(red tape)로 인한 소비자 불편 발생

⇒ ① 청소년 카드발급 제한 해소, ② 고령자·장애인 카드이용 편의성 제고 및 ③ 과도한 절차 간소화를 통해 국민불편 해소

II. 청소년 카드발급 제한 해소

1 현황 및 불편 사례

① (만 14세 미만 체크카드 발급 제한) 체크카드는 계좌 잔액내에서만 결제되므로 반드시 만 14세 이상으로 한정할 필요성이 적음*에도,

* 은행계좌는 부모 등 동의가 있는 경우 만 14세 미만도 개설 가능

○ 카드사는 자체 내규에 따라 체크카드 발급 연령을 만 14세 이상으로 운영중

→ 만 14세 미만 청소년들은 현금 보유에 따른 불편이 있으며, 부모의 경우 카드를 이용한 합리적인 자녀 용돈관리 불가

※ 사례 : 부모님으로부터 매일 용돈을 받는 중학생 A는 예상치 못한 지출 발생시 현금이 부족해 불편함을 겪음. A의 부모는 이러한 불편을 알면서도 용돈을 한 번에 줄 경우 A가 과잉 지출할까봐 번거롭더라도 매일 소액으로 주고 있음

② (만 18세 미만 후불교통카드 발급 제한) 법령상 체크카드에 “후불교통카드*” (30만원 한도로 신용제공) 기능 추가는 만 18세 이상**에 대해서만 허용 중(여전법시행령 §6의7)

* 한도 내에서 교통카드 용도로 사용하고 매월 1회 지정일에 결제(신용카드 기능)

** 과거 성년(19세 이상)만 허용하였으나 시행령 개정('17.10월)으로 18세까지 확대

→ 대중교통 이용이 많은 만 18세 미만 중·고등학생들은 매번 교통카드를 충전해야 하는 번거로움이 있으며, 탑승 후 충전 잔액 부족시 재충전 후 탑승해야 하는 불편

※ 사례 : 충전식 교통카드를 사용하고 있는 중학생 B는 깜박하고 잔액이 부족한 상태에서 버스에 탑승하였다가 결제가 되지 않아 버스에서 하차하고 다시 충전한 후 버스를 기다리는 불편을 겪음

2 개선 방안

① (만 12~13세 중학생 체크카드 발급 허용) 체크카드 발급 연령을 현행 만 14세 이상에서 만 12세 이상으로 조정

① 다만, 만 12~13세에 대해서는 부모 등 법정대리인의 동의를 필수 조건으로 하고,

② 합리적인 용돈 관리 등을 위해 일일 결제한도(예 : 3만원) 및 월 결제한도(예 : 30만원 내)를 설정

※ (필요 조치사항) 카드사 내규 개정 및 시행 ('18.3분기)

② (만 12~17세 중·고등학생 후불교통카드 발급 허용) 체크카드에 “후불교통카드” 기능을 추가할 수 있는 연령을 현행 만 18세 이상에서 만 12세 이상으로 조정

① 후불교통카드 이용 한도는 청소년들의 대중교통 이용 수준, 미상환 가능성 등을 고려하여 기존보다 낮게 설정(예 : 5만원 미만)

② 청소년들이 교통카드 대금을 연체하는 경우에도 연체정보(신정원) 및 단기연체정보(CB사)는 집중되지 않아 연체이자 외 불이익 없음

* 후불교통카드 연체 대금을 상환할 때까지 카드이용은 정지됨

- 향후, 카드사 손실이 클 경우 신용카드 사회공헌재단을 통해 청소년 후불교통카드 연체금 상환을 지원하는 방안 검토

※ (필요 조치사항) 여전법 시행령 개정, 전산시스템 정비 등 ('19.상반기)

Ⅲ. 고령자·장애인 카드이용 편의성 제고

1 현황 및 불편 사례

① (고령자) 카드상품은 특성상 각종 서식에 많은 내용이 포함되어 있으며, 이용관련 서비스가 ARS 등 주로 비대면 방식으로 제공됨

→ 고령자들은 신청서, 상품설명서 등의 글씨가 작아 읽기 불편하고, 민원 신청 및 문의시 ARS 안내를 따라가는데 어려움

※ 사례 : 만 65세인 C는 카드발급을 위해 신청서와 상품설명서 등을 읽어 보았으나, 글씨가 너무 작아서 읽는데 불편했고 또 부가서비스 내용 등 세부적인 상품내용을 이해하는데도 어려움이 있었음

※ 고령층은 주로 현금을 이용*하고 있어 카드결제 편의를 누리지 못하며, 특히, 병원비 등 거액결제시에는 현금 소지 위험과 자금유통 부담 발생

* 현금이용 비중(건수 기준) : (20대)34% (40대)34% (60대)51% (70대이상)70%

② (장애인) 현재 카드를 발급받기 위해서는 본인이 직접 금융회사에 방문하거나, 인터넷을 통해 신청해야함

→ 장애인의 경우, 직접 방문하고 서류를 작성 하는데 어려움이 있으며, 시각 장애인의 경우에는 인터넷 신청도 어려운 상황

* 카드 분실신고, 카드이용에 대한 문의 등을 위한 민원 신청시에도 별도의 장애인 전용 채널이 없어 불편한 상황

※ 사례 : 시각장애인 D는 신용카드를 발급받기 위해 전화로 신청했으나, 직접 금융회사에 방문해서 신청서를 직접 작성해야 한다는 이야기를 듣고 망설이다 카드발급을 포기함

2 개선 방안

① (고령자 맞춤형 서비스 제공) 카드발급 및 이용과 관련된 제반 사항들을 고령자의 여건에 맞게 개선하여 이용 편의성을 제고

① 큰 글자로 된 전용 서식*을 별도로 준비하여 원하는 경우 제공

* ①명세서 : 모든 상품의 명세서에 적용

②신청서 : 모든 상품의 태블릿 신청서에 적용

③상품설명서 : 글자크기가 확대된 상품설명서 핵심요약본(2p 이내)을 추가 제공

② 고령자(만 65세 이상) 대상 ARS 안내시 상담원 우선 연결 및 느린말 서비스 제공

※ (필요 조치사항) 고령자 전용 서식 및 ARS 서비스 개선 ('18.4분기)

② (장애인 카드발급 애로 해소) 신체적 장애(지체, 시각, 청각 등)가 있는 경우 장애인의 여건 등을 고려하여 대체 수단을 지원

① 음성 통화, 보이는 ARS 등 화상 통화(수화 지원) 등을 통해 장애인 본인이 신청하는 경우 대면없이 발급 허용 (유권해석)

* 여전법 §14②제1호에 따라 신용카드는 본인이 신청해야함

② 장애인 전용 상담채널 개설 (카드발급 뿐만 아니라 카드분실신고, 재발급, 카드 이용관련 민원 또는 상담 등을 포괄할 수 있는 채널로 구성*)

* 장애인의 경우 전용채널 ARS 입력시간도 약 10초 연장하여 편의 도모

※ (필요 조치사항) 유권해석('18.3분기) 및 업계 가이드라인* 마련('18.4분기)

* 장애인 금융소비자보호 가이드라인 제정(고령 금융소비자보호 가이드라인 참고)

IV. 과도하게 형식적인 절차(red tape) 간소화

1 현황 및 불편 사례

□ 확인이 꼭 필요하지 않거나, 카드사가 직접 확인 가능한 경우 및 경미한 사항의 경우에도 형식적인 서류제출을 요구하여 불편 발생

① 카드발급 신청인에게 전세대출이 있는 경우, 카드사는 전세 계약서, 금융거래확인서 등을 제출*토록 요구(별도 안내는 없음)

* 관련서류를 제출하지 않는 경우, 신청인의 가처분소득 계산시 전세대출 원금을 소득에서 차감→ 소득이 적은 서민층은 가처분소득이 적어져 카드발급 불가

※ 사례 : 전세대출이 있는 E는 안정적인 소득이 있으나 카드발급이 거절됨. 확인 결과, 전세계약서, 금융거래확인서 등을 제출하지 않았기 때문이었으나 신청 당시 설명이 없었고 해당 서류가 왜 필요한지도 이해하기 어려웠음

② 체크카드 이용자가 사망할 경우, 자동으로 카드 해지가 이루어지지 않아 사망자 유족이 별도로 해지를 신청해야 함

* 사망자 유족이 카드사에 사망 증빙 자료를 제출 → 카드사에서 확인 후 해지

※ 사례 : 얼마 전 부모님을 여읜 F는 부모님이 소지한 체크카드를 해지하기 위해 카드별로 일일이 해당 카드사에 사망확인 서류를 제출하느라 불편함

③ 법인카드의 경우 긴급하고 경미한 사항(이용정지, 문자 수신번호 변경 등)에 대해서도 과도한 서류제출을 요구해 불편 유발

* 신청서, **법인인감증명서(유효기간 3개월)**, 위임장, 대리인의 신분증, 사업자등록증 등

※ 사례 : 중소기업인 G는 휴대폰 번호 변경으로 법인카드의 결제 문자수신 번호를 바꾸기 위해 영업점을 방문 했으나, 문자수신 번호 변경시에도 법인인감증명서가 필요하다는 설명을 듣고 이를 준비하여 재차 방문해야 하는 불편을 겪음

2 개선 방안

- ① **(전세대출 이용자 불편 해소)** 별도의 서류제출이 없는 경우에도 신용카드 발급을 위한 가처분소득 산정시 전세대출 원금은 제외(단, 전세대출 이자비용은 기존대로 소득에서 차감)

* 전세대출을 받기 위해서는 이미 전세 계약서 등을 금융회사에 제출하였으며, 대출금액이 임차보증금을 하회(통상 80% 이내)하는 점 감안

※ **(필요 조치사항)** 여신협회 「신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준」 개정('18.4분기)

- ② **(사망자 체크카드 자동해지)** 카드사가 직접 체크카드 사망자 정보를 확인*하여, 체크카드 이용자 사망시 체크카드를 자동 해지

* 여신협회가 정기적으로 행안부로부터 체크카드 발급자에 대한 사망자 명단을 받아 카드사에 배부 (보험업권 기도입)

※ **(필요 조치사항)** 관계기관 협의 및 카드사별 체크카드 약관 개정 ('18.4분기)

- ③ **(법인카드 이용서비스 변경 간소화)** 부정확 서비스 변경으로 인한 부작용 우려가 거의없는 경우에 대해 구비 서류 및 절차 간소화

- 대상 : 카드 이용정지, 이용한도 하향, 문자수신번호 변경 등
- 방식 : 분실 신고시 요구되는 본인확인 절차 수준으로 간소화

* (기존) 법인인감증명서(유효기간 3개월), 위임장, 대리인 신분증 등 구비하여 방문 신청
→ (개선) 해당 법인의 카드관리책임자임을 증명하기만 하면 온·오프라인 모두 신청 가능(문자수신번호 변경의 경우 변경 내용을 기존 문자수신번호로 안내)

※ **(필요 조치사항)** 카드사 내규 개정 및 시행 ('18.3분기)

V. 기대효과

☞ **청소년, 고령자, 장애인 등 최대 440만명이 카드발급 및 이용상 불편이 해소되는 혜택을 받을 수 있을 것으로 추정**

① **청소년**들도 체크카드를 발급받아 편리하게 결제할 수 있으며, 매번 교통카드를 충전해서 사용해야 하는 불편도 해소

※ 만 14세 미만 체크카드 이용 청소년 : 최대 37만명
(만 12~13세 인구 약 92만 × 체크카드 사용비중 40%)

※ 후불교통카드 이용 청소년 : 최대 57만명
(체크+교통카드 발급인원 113만 × 후불교통카드 전환 50% 가정)

② 이용자 눈높이에 맞는 서비스 제공을 통해 **고령자·장애인의** 이용 편의성이 제고되고 민원서비스 등도 보다 편리하게 이용 가능

※ 고령 카드이용자 : 최대 236만명
(고령소비자 카드발급수 826만장 ÷ 1인당 평균발급매수 3.5장)

※ 장애인 카드이용자 : 최대 13만명
(지체장애인 인구 125만명 × 카드이용률 10% 가정)

③ **전세대출자, 사망자, 소규모법인** 등 사각지대에 있던 사용자의 카드발급·해지·서비스변경에 소요되는 절차(시간) 비용 절감

※ 전세대출 이용 서민층 : 최대 12만명
(전세 377만명 × 신용카드 발급률 72% × 전세대출로 발급제한 추정 4.5%)

※ 체크카드 이용 사망자 유가족 : 최대 2만명
(사망자 체크카드 약 2만개 × 해지 업무 유가족 1명)

※ 소규모 법인카드회원 : 최대 83만명
(전체 법인회원 약 151만명 × 5인 미만 소규모 법인 비중 54.8%)

VI. 추진일정

추진과제	필요조치	추진일정	소관
1. 만 12~13세 중학생 체크카드 발급 허용	- 체크카드 발급 관련 카드사 내규 개정	'18.3분기	각 카드사
2. 만 12~17세 중·고등학생 후불교통카드 발급 허용	- 여전법 시행령 개정	'19.상반기	금융위,
	- 카드사 내규 개정 및 후불교통카드 전산시스템 정비	'19.상반기	여신협회, 각 카드사, 교통카드사업자 등
3. 고령자 카드 발급시 편의성 제고	- 고령자 전용 서식 및 ARS 서비스 제공	'18.4분기	여신협회, 각 카드사
4. 장애인 카드발급 애로 해소	- 비대면 카드발급 허용 유권해석	'18.3분기	금융위
	- 장애인 소비자보호 가이드라인 제정 및 전용채널 개설	'18.4분기	여신협회, 각 카드사
5. 전세대출 이용 서민층 카드발급 불편 해소	- 「신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준」 개정	'18.4분기	여신협회, 금감원
6. 사망자 체크카드 자동해지	- 주민등록전산정보자료 이용 관련 관계기관 협의	'18.3분기	행안부, 여신협회
	- 체크카드 상품 표준동의서 및 상품약관 개정	'18.4분기	여신협회, 각 카드사
7. 법인카드 이용서비스 변경 간편화	- 법인카드 이용 변경관련 카드사 내규 개정	'18.3분기	각 카드사