

카드산업 경쟁력 제고 및 고비용 영업구조 개선방안

2019. 4. 9.

금융위원회
금융감독원

목 차

I. 카드사 수익원 다변화	1
1. 본인신용정보관리업(My Data 사업) 경영	1
2. 개인사업자신용평가업 경영	1
3. 빅데이터 제공 서비스 운영	1
4. 렌탈업무 취급기준 합리화	2
II. 영업행위 규제 합리화	3
1. 휴면카드 자동해지 제도 개선	3
2. 국제브랜드 수수료 인상에 따른 약관변경 심사	3
III. 고객 등 안내동의 절차 개선	4
1. 무실적 카드 갱신·대체발급시 동의채널 확대	4
2. 개인회원 표준약관 상 고지제도 개선	5
3. 정보성 메시지 발송시 모바일 메시지 활용	5
4. 가맹점 약관변경 및 계약갱신 안내방식 개선	6
5. 가맹점 수수료율 인하시 고지수단 다양화	6
IV. 자기자본 대비 총자산 한도(레버리지) 규제 개선	7
V. 고비용 마케팅 관행 개선	8
VI. 향후 추진일정	11

I. 카드사 수익원 다변화

1 본인신용정보관리업 (My Data 사업) 경영

- (현황) 현재 정부는 금융분야 마이데이터 사업*(본인신용정보관리업) 도입을 추진중**이며, 관련 「신용정보법」 개정안 국회 계류중**

* 본인 신용정보의 통합조회와 체계적 관리를 지원하고, 소비패턴 등의 분석을 통해 개인의 신용관리·자산관리 서비스를 제공(허가제)

** 「금융분야 마이데이터 산업 도입방안」 발표(18.7.18. 금융위), 이와 관련한 「신용정보법」 개정안(18.11.15. 김병욱의원 대표발의) 국회 계류 중

- (개선 및 필요조치) 「신용정보법」 개정으로 본인신용정보관리업이 도입될 경우 「여전법 시행령」을 개정하여 카드사 경영업무로 규정

※ 「신용정보법 개정안」에는 자본금 등 최소한의 허가요건만 규정(허가대상 규정은 없음)

2 개인사업자신용평가업 경영

- (현황) 현재 정부는 개인사업자신용평가업 도입을 추진중*이며, 관련 「신용정보법」 개정안(18.11.15. 김병욱의원 대표발의)이 국회 계류중

* 「데이터 경제 활성화를 위한 신용정보산업 선진화 방안」(18.11.22. 금융위)

- (개선 및 필요조치) 「신용정보법」 개정으로 개인사업자신용평가업(CB)이 도입될 경우 「여전법 시행령」을 개정하여 카드사 경영업무로 규정

* 소상공인, 자영업자 등의 신용위험 관리체계를 개선하고 효율적 자금지원에 기여

3 빅데이터 제공서비스 운영

- (현황 및 문제점) 감독규정상 카드사 부수업무인 '업무관련 취득정보를 활용한 자문서비스'에 빅데이터 제공 가능여부가 불명확

- (개선 및 필요조치) 카드사가 업무관련 취득정보(빅데이터)를 분석·(가명·익명조치 후) 제공·자문할 수 있도록 「여전법 감독규정」 개정

* 데이터 3법(개인정보법, 신용정보법, 정보통신망법) 개정으로 근거규정 도입 추진중

- 1 -

4 렌탈업무 취급기준 합리화

- (현황 및 문제점) 감독규정상 여전사의 부수업무로 렌탈업을 규정하고 있으나, ①리스 취급중인 물건에 한하여 ②물건별 리스자산 범위 내에서만 취급 가능하며, ③단기대여는 원칙적으로 금지

- 취급대상 물건에 있어서 리스·렌탈간 본질적 차이* 등으로 여전사의 렌탈업무 운영이 매우 제한되어온 상황

* (리스) 특정물건(시설·설비·기계·차량·선박·항공기 등)을 일정기간 사용하게 하는 대신 그 대가를 사용기간 동안 나누어 지급받는 방식의 금융(여전법 "시설대여업")

* (렌탈) 보편적인 물건에 대한 임대차(별도 규율변경 없음)

- (개선 및 필요조치) 렌탈수요 증가*, 대상물건 다양화 추세를 감안, 소비자 후생증대를 위해 여전사의 렌탈 취급기준 합리화(감독규정 개정)

* 렌탈산업 규모(KT경제연구소): ('17) 28.7조원 → ('18) 31.9조원 → ('19*) 35.7조원

- 여전사의 소형 렌탈업체 시장잠식 우려를 감안, 사업자 대상 렌탈(B2B)에 한해 대상 물건의 제한을 없애되, 리스자산 잔액범위 내에서 취급 허용

※ B2B 렌탈시장은 자본력·영업력 등 진입장벽으로 소수 종합렌탈사(AJ네트웍스, 롯데렌탈, 한국렌탈) 과점구조 ↔ 반면, B2C 렌탈시장은 약 3만개의 군소업체 난립

- 다만, 사업자 대상 렌탈업무 취급시 중소 렌탈업체 시장침해 가능성을 최소화하기 위해 여전협회 內 자율규제 심의* 등 절차 마련·운영

* (예) 동반성장위원회 전현직 위원 중기부 추천 위원 업계 추천위원 등이 참여하는 심의위원회 구성 등을 통해 해당 렌탈업 진출이 소형 렌탈업체의 시장을 잠식할 우려가 있는지 심의
⇒ ①심의회 구성, ②세부 심사지침 제정(예: 중소형 업체의 경영에 미치는 영향 평가 등)

※ 부수업무 제한사유: 여전사 경영건전성/금융이용자 보호/금융시장 안정성 저해 (여전법 §46의2②), 중소기업 적합업종(여전법 시행령 §17의2①)

- 2 -

II. 영업행위 규제 합리화

1 휴면카드 자동해지 제도 개선

- ☐ (현황 및 문제점) 1년이상 미사용 휴면카드의 경우 회원이 계약 유지 의사 미통보시 카드이용이 정지되고, 이후 9개월 경과시 자동해지
- [㉠]자동해지로 소비자의 불편[㉡]을 유발하고, [㉢]탈퇴회원 증가로 카드사의 신규회원 모집을 위한 **과다한 모집비용**[㉣] 초래
 - * 평소 사용하지 않던 국제브랜드카드의 유효기간만 확인하고 해외출장 중 휴면카드 해지로 결제불편 발생 등
 - ** (17년) 해지 834만명, 신규 998만명, 모집비용 1.1조원
 - ** '17년 자동해지 172만명 중 '18년 재가입 21만명 ⇒ 재가입률 12.2%
- ☐ (개선 및 필요조치) 휴면카드 자동해지 규제 폐지(감독규정 개정)
- ※ 카드이용 자동정지제도는 유지**
- 1년 이상 미사용시 카드이용이 자동 정지되어 부정사용 위험이 없는 한편, **고객은 필요시 용이하게 카드 재사용·해지 가능**
(전화, 모바일, 홈페이지 등)
 - 이와 함께 소비자 보호를 위한 보완장치 마련
 - [㉠]휴면카드 진입시 카드 사용정지 안내뿐만 아니라 **카드 해지의사를 반드시 확인**, [㉡]휴면카드 상태로 유효기간 만료 시 해당 카드의 갱신·대체발급을 제한, [㉢]본인 외의 카드사용 등에 따른 **피해에 대한 책임은 카드사가 부담**(카드사 입증책임 조건)

2 국제브랜드 수수료 인상에 따른 약관변경 심사

- ☐ (현황 및 문제점) 국제브랜드사(VISA, UPI)의 수수료 인상^{*}에 대한 카드사의 공정위 제소 결과 무혐의 통보
- * 비자 : 1.0% → 1.1%, 유니온페이 : 0.6%(지금까지 면제) → 0.8%
- 3 -
- 이에 따라 그간 수수료 인상분을 부담해 온 카드사가 약관변경 요청
 - ※ 해외 카드사용액에 비례해서 부과되는 국제브랜드수수료는 그간 수익자부담원칙에 따라 해당 카드사용자가 부담해왔으나 수수료 인상에 대한 공정위 심사기간 중 한시적으로 인상분을 카드사가 부담 → 카드사는 동 비용부담에 수익자부담원칙이 적용되지 않을 경우 일반카드회원에게도 부담이 전가될 우려가 있다는 입장
- ☐ (개선 및 필요조치) 국제브랜드 수수료와 관련한 회사별 약관변경 신청시 심사기준에 따라 처리
- (상품약관 제·개정 승인)
- ※ 기존 소비자 보호 차원에서 신규발급분부터 적용

III. 고객 등 안내동의 절차 개선

1 무실적 카드 갱신·대체 발급시 동의채널 다양화

- ☐ (현황 및 문제점) 갱신·대체 발급 예정일 전 6개월 이내에 미사용 카드(무실적 카드)는 서면동의를 받아야만 갱신·대체 발급 가능
- 서면동의의 불편성, 낮은 서면 도달률 등에 따라 무실적 카드가 회원 의사 확인 없이 갱신발급 되지 않음으로써 카드 유효기간 만료 후 신규발급 절차를 다시 거쳐야 하는 불편과 비용 유발 사례 발생
- ☐ (개선 및 필요조치) 무실적 카드의 유효기간 만료시 갱신·대체발급을 위한 동의채널을 현행 서면 외에 **전화(TM), 인터넷, 모바일** 등으로 다양화하여 소비자의 선택권을 확대(「여권법 시행령, 개정)
- 다만, 동의 없는 갱신발급에 따른 피해, 민원 등에 대한 책임은 원칙적으로 카드사가 부담토록 함(카드사 입증책임 조건)

2 개인정보 표준약관 상 고지제도 개선

- ☐ (현황 및 문제점) 표준약관상 대고객 고지사항마다 안내방법이 달라 실무상 혼란 및 불필요한 비용 발생

【신용카드 표준약관상 고지사항 및 수단·방법】

대고객 고지 사항	고지 수단 및 방법
카드 갱신발급(\$4)	서면, 전화, 이용대금명세서, 전자우편(E-MAIL), 휴대폰 문자메시지 서비스 중 2가지 이상의 방법
이용한도 조정(\$10)	이용대금명세서, 서면, 전자우편, 휴대폰 문자메시지 등으로 통지
이용한도 증액(\$10)	전화, 서면, 전자우편, 휴대폰 문자메시지 등의 방법 중 1가지 이상의 방법
이용한도 감액(\$10)	전자우편, 휴대폰 문자메시지 서비스 등 2가지 이상의 방법
부가서비스 변경(\$15)	카드사 홈페이지, 이용대금명세서, 우편서신, 전자우편(E-MAIL), 휴대폰 문자메시지 서비스 중 2가지 이상의 방법
리볼빙 신청(\$32)	서면, 전화, 전자우편, 이용대금명세서, 휴대폰 문자메시지 등 2가지 이상의 방법
리볼빙 약정기간(\$34)	전화, 휴대폰 문자메시지, 전자우편(E-MAIL), 이용대금명세서 중 1가지 이상의 방법
약관 변경(\$46)	이용대금명세서, 서면, 전자우편 중 1가지 이상의 방법
수수료를 변경(\$46)	홈페이지 게시, 이용대금명세서, 서면, 전자우편 중 2가지 이상의 방법

- ☐ (개선 및 필요조치) 안내방법으로 고객 동의를 얻은 경우 모바일 메시지를 추가하고 업계와 논의를 통해 안내방법 간소화 방안 모색
- 다만, 소비자 권익에 중요한 영향을 미치는 사항에 대한 복수 안내 제도^{*}는 유지
- ^{*} 현행 개인정보 표준약관상 복수 고지대상 : ①카드갱신발급, ②이용한도 감액, ③부가서비스 변경, ④리볼빙 신청, ⑤수수료를 변경

3 정보성 메시지 발송시 카톡 등 모바일 메시지 활용

- ☐ (현황 및 문제점) 법령·약관 등에 따른 카드회원·가맹점 안내사항 외의 정보성 메시지를 문자메시지(SMS·LMS)로 발송중이나, 카드업계는 스마트폰 보편화에 맞추어 모바일 메시지를 통한 안내 허용을 요청
- ^{*} 카드배송 안내, 재발급 안내, 비밀번호·공인인증서 변경 등 비광고성 정보

- 5 -

- ☐ (개선 및 필요조치) 내용이 비교적 경미^{*}하고 무료로 제공되며 시스템 오류 등 발생시 문자메시지(SMS·LMS)로 대체 발송이 가능하다는 조건하에 카톡 등 모바일 메시지를 통한 안내도 허용^{**}
- ^{*} 카드신청 확인안내, 카드발급 여부 안내, 카드배송 안내 등으로 제한 필요
- ^{**} 소비자가 모바일 메시지를 원치 않을 경우(opt-out) 문자메시지로 안내

4 가맹점 약관변경 및 계약갱신 안내방식 개선

- ☐ (현황 및 문제점) 가맹점 표준약관에 따라 가맹점 약관변경 및 매년 계약갱신시 예정일 1개월 전까지 서면, 이메일 등을 통한 안내 필요
- 카드는 가맹점 계약 갱신을 매년 반복 통지하는 것을 생략하고 모바일 메시지 등을 통한 가맹점 약관 변경 통지도 가능토록 개선 요청
- ☐ (개선 및 필요조치) 가맹점 약관변경 및 계약갱신시 통지의무는 유지하되, 카카오톡 알림톡 등 안내채널 다양화(가맹점 표준약관 개정)
- ※ 다만, 현행 일간신문 공고, 영업점 게시 등도 선택적 통지방법으로 유지

5 가맹점 수수료를 인하시 고지수단 다양화

- ☐ (현황 및 문제점) 가맹점 수수료율 변경은 서면안내^{*} 의무화
- ^{*} 서면안내 방식은 비용이 크고, 도달율/개봉률 고려시 안내효과가 낮음
- ☐ (개선 및 필요조치) 가맹점 수수료율 인하시^{*} 서면 외에 SMS 및 카카오톡 등 고지수단 다양화(가맹점 표준약관 개정)
- ^{*} 가맹점 수수료 인하는 사전통지가 아닌 사후통지로 규정하고 있는 점도 감안 (다만, 수수료를 인상시는 현행 서면통보 의무 유지)
- 다만, 가맹점이 안내방식 변경을 원하지 않는 경우에는(opt-out) 서면통보를 그대로 유지

- 6 -

IV. 자기자본 대비 총자산 한도(레버리지) 규제 개선

- **(현황 및 문제점)** 레버리지 규제는 회사채 발행 등 **외부차입으로 자금을 조달**하는 여전사의 **과도한 외형확대 경쟁 제한** 및 시장위험 차단을 위해 **‘12년에 도입**(신용카드업 6배, 신용카드 제외 여전사 10배)
- 최근 카드사들은 **레버리지 비율 증가로 신사업 발굴** 등을 위한 **영업활동에 어려움**을 호소
- * (‘18년말 레버리지비율) 우리 6.0, 롯데 5.8, KB 5.2, 하나 5.1, 현대 5.0, 신한 4.9, 삼성 3.7, 비씨 3.4 ⇒ **평균 4.78**
- **(개선 및 필요조치)** 레버리지비율 계산시 **빅데이터 신사업 관련자산 및 중금리대출**을 총자산에서 제외* (여전업 감독규정 개정)
- * (현행) $\frac{\text{총자산}}{\text{자기자본}}$ ⇒ (개선) $\frac{(\text{총자산} - \text{빅데이터 사업 등 자산} - \text{중금리대출})}{\text{자기자본}}$
- **과도한 차입**을 통한 **무리한 외형확대 경쟁**을 제한함으로써 **지급결제인프라**를 제공하는 금융회사의 **건전성 확보장치** 필요
→ **레버리지 규제 비율(6배)**은 **현행 유지**
- 다만, 빅데이터 관련 신산업* 진출 및 중금리대출** 활성화 차원에서 총자산 계산시 이를 제외
- * My Data, 개인사업자 신용평가업, 빅데이터 제공서비스 등
- ** ①평균금리 11%, ②최고금리 14.5%, ③4등급이하 70%이상 등 요건 충족
- ※ 규제한도에 근접한 일부카드사의 경우 증자 또는 신증자분증권 발행 가능

- 7 -

VI. 고비용 마케팅 관행 개선

1 카드사 마케팅비용 지출 현황

√ 카드사 마케팅비용은 지속 증가추세로 ‘18년 6.7조원 수준
√ 대형가맹점에 대한 수수료수익 대비 마케팅비용 지출 비중은 70% 상회
⇒ 이러한 추세가 지속될 경우 카드사 경영건전성 뿐만 아니라 카드가맹점 수수료 인상요인으로 작용할 우려

① 카드사 마케팅비용 추이

- ‘18년중 카드사의 마케팅 비용은 **6.7조원**으로 ‘15년 이후 **매년 10% 이상 증가*** 하고 있으며,
- * (‘15년) 4.8조원 → (‘16년) 5.3조원 → (‘17년) 6.1조원 → (‘18년) 6.7조원
- **가맹점수수료 수익의 절반 이상**을 마케팅비용으로 지출
- * 마케팅비용/가맹점수수료 : (‘15년) 45.0% → (‘16년) 48.3% → (‘17년) 51.9% → (‘18년) 54.5%

【카드사 마케팅비용 지출 현황(단위 : 천억원)】

구 분	2015년	2016년	2017년	2018년
부가서비스비용	35.3	39.4	44.8	50.4
포인트적립비용	15.7	16.8	17.1	18.3
제3자 포인트비용	3.7	4.1	4.5	4.9
할인서비스 비용	11.7	13.4	16.9	20.3
기타 부가서비스 비용	4.2	5.1	6.3	6.9
광고선전비	2.1	2.2	2.1	2.0
무이자할부비용	3.4	3.0	3.2	3.9
기타마케팅활동비용	7.5	8.8	10.6	10.7
합 계	48.2	53.4	60.7	66.9

② 과도한 부가서비스가 카드수수료 인상요인으로 작용

- 카드상품에 탑재된 **부가서비스**(포인트, 마일리지, 할인 등) **비용**은 ‘15년 3.5조원에서 **‘18년 5.0조원으로 1.5조원 이상 증가**
- 판촉행사, 경품, 프로모션 등 **카드매출 증진**을 위한 **판촉비용**(기타 마케팅활동비용 등)도 ‘17년 이후 **1조원 이상** 지출

- 8 -

③ 대형가맹점과 법인회원에 마케팅비용이 집중

① (대형가맹점) 카드사는 시장지배력이 큰 대형가맹점(자동차, 통신사, 대형마트 등)에 판촉비용을 과다 지출

* 대형 가맹점이 부담해야 할 포인트 비용을 대신 부담하거나 카드로 자동차를 구매한 카드회원에게 상당 규모의 캐시백 지급

- 특히, 통신사, 대형마트 등 대형가맹점의 경우 수수료 수익 대비 마케팅비용 지출 비중이 60~140%를 초과하는 수준*

* 반면, 일반음식점, 슈퍼마켓 등의 경우 약 30% 수준으로 추정

- 반면, 대형가맹점에 적용하는 카드수수료율은 일반가맹점 평균에 비해 낮은 수준

※ [주요 대형 가맹점의 평균 수수료율('18년 기준)]

대형마트 : 약 1.94%, 통신사 : 약 1.80%, 자동차 : 약 1.84%

② (법인회원) 카드사는 전속계약 체결이나 경쟁입찰 과정에서 대형 법인회원에게 다양한 방식으로 경제적 이익을 제공

- 대기업 등 법인회원 유치를 위해 별도(이면)계약을 체결하고 카드 매출액의 1% 내외를 캐시백으로 지급하는 사례 다수*

* 복지기금 출연, 무기명 선불카드 추가 지급, 홍보대행, 인력지원, 전담콜센터 운영, 전산시스템 구축, 해외연수 지원 등 다양한 방식으로 제공

- 법인회원은 카드 이용에 따른 많은 부가서비스 혜택을 누리는 반면 상당수가 연회비를 면제 받고 있음

【법인회원에 대한 경제적 이익 지급 사례】

- ① 대형약국(법인회원)이 약사전용카드 등으로 의약품 구입시 카드매출의 1%를 캐시백으로 제공하고 제약사 영업직원에게는 0.2% ~ 0.65%를 인센티브로 지출('13년~'17년중 총 2,190억원)

⇒ 해당 비용 충당을 위해 제약회사의 카드수수료를 높게 받는 경향

- ② 대형 법인회원의 법인세 카드납부를 유도하기 위해 납부대행수수료(0.8%) 면제('15년~'16.9월중 약 3,155억원 지출)

※ '18.3월 금감원이 국제·지방세·4대보험 카드결제 관련 비정상적 이익 제공을 자체토록 행정지도

- 9 -

2 개선 방안

① 대형가맹점과 법인회원에 대한 과도한 경제적 이익 제공 제한

① (법인회원) 일정 수준(예 : 결제금액의 0.5%)을 초과하는 경제적 이익 제공 금지 ⇒ 여전법 시행령* 개정 * [별표1의3] 신용카드업자의 금지행위

※ 허용 범위를 초과하는 수준의 경제적 이익 요구자/제공자 모두 처벌하기 위해서는 여전법 개정 필요 → 법개정 검토

- 법인회원 초년도 연회비 면제 금지 ⇒ 법인카드 표준약관 제정

② (대형가맹점) 사내복지기금 등 출연, 여행경비 제공 등 부당한 보상금등 제공 금지 ⇒ 유권해석*(여전법 §18의 3④ 및 §24의2③)

* '부당한 보상금등의 요구·제공·수수 금지'의 범위 구체화

② 카드상품 수익성 심사 강화

① (신규상품) 카드상품 수익성 분석 합리화 및 관련 내부통제 강화

- (현황·문제점) 카드상품 출시 전 자체 수익성 분석 및 내부통제 기준 마련이 의무화*되어 있으나,

* 신용카드업자는 카드상품 설계·변경시 상품 설계기준을 포함한 상품의 수익성 분석을 실시하고, 이와 관련한 내부통제기준을 마련하여야 함(감독규정 §24의12)

- 예상수익 과대산정 및 예상손실 과소산정 등 엄밀하지 않은 수익성 분석과 미흡한 내부통제로 사후에 손실이 큰 카드상품이 지속 발생

- (개선방안) 수익성 분석체계를 합리화*하고 관련 내부통제를 강화함으로써 과도한 부가서비스 탑재 자체를 유도

* 모호한 무형의 이익(예: 대외신인도 제고, 계열사 시너지 효과, 시장선점 효과 등)을 예상수익에서 제외 등

- 부가서비스 비용이 새로운 카드상품 설계를 통해 합리적으로 예측된 이익(가맹점 수수료, 회원 연회비 등)을 초과하지 않도록 유도

→ 금감원이 업계와 논의하여 실효성 있는 수익성 분석기준 및 내부 통제기준을 마련하여 각사 내규 등에 반영

- ② (기존상품) 과도한 부가서비스 등으로 대규모 손실이 발생하여 카드사 경영 및 가맹점수수료에 큰 부담요인으로 작용하는 카드상품에 대해서는
- 여전법규에서 정한 기준, 소비자 보호 등의 원칙에 따라 부가서비스 조정을 위한 약관변경 승인 심사·처리
 - 부가서비스 조정을 위한 약관변경 심사는 **향후 추가적인 실무논의를 거쳐 단계적·순차적으로 처리 예정**

VII. 향후 추진일정

추진 과제	필요조치	일정
1. 카드사 수익원 다변화		
① 본인신용정보관리업(MyData) 경영 허용	신정법 개정 및 여전법시행령 개정	법안 국회 계류중
② 개인사업자신용평가업 경영 허용		
③ 빅데이터 제공 서비스 영위근거 명확화	신정법 등 개정 및 여전업감독규정 개정	법안 국회 계류중
④ 렌탈업무 취급범위 확대	여전업감독규정 개정	~'19년중
2. 영업행위 규제 완화		
⑤ 휴면카드 자동해지 기준 폐지	여전업감독규정 개정	~'19년중
⑥ 국제브랜드수수료 인상에 따른 약관변경 심사	상품약관 재개정 승인	~'19.6.
3. 고객 등 안내·등의 절차 개선		
⑦ 무실적 카드 갱신·대체발급시 동의채널 확대	여전법시행령 개정	~'19년중
⑧ 개인회원 표준약관 상 고지제도 개선	표준약관 개정 승인	~'19.6.
⑨ 정보성 메시지 발송시 모바일메시지 허용	별도조치 불필요	
⑩ 가맹점 약관변경 및 계약갱신 안내방식 개선	가맹점표준약관 개정	~'19.6.
⑪ 가맹점 수수료를 인하시 고지수단 다양화		
4. 자기자본 대비 총자산 한도(레버리지) 규제 개선	여전업감독규정 개정	~'19년중
5. 카드사 마케팅비용 지출 건전화 방안		
⑫ 법인회원 경제적 이익 제공 제한	여전법시행령 개정	~'19년중
⑬ 법인회원 초년도 연회비 면제 금지	표준약관 제정	
⑭ 대형가맹점 부당한 보상금등 제공 제한	법령해석	
⑮ 수익성 분석체계 합리화 및 내부통제 강화	내규 개정 지도	~'19.6.
⑯ 부가서비스 관련 약관변경 심사	세부원칙 마련	'19.4.~