

홍보담당관실

(T) 044-200-7071, 7073, 7078

(F) 044-200-7911



▪ 2021. 3. 3.(수) ▪ 총 7쪽(붙임 4쪽 포함)

▪ 배포 시부터 보도 가능

작성	국민권익위원회 기획재정담당관 과 장 김기선 ☎ 044-200-7111 사무관 강현희 ☎ 044-200-7107
	금융위원회 중소기업과 과 장 김종훈 ☎ 02-2100-2990 사무관 유원규 ☎ 02-2100-2992
	여신금융협회 카드기획부 부 장 이경원 ☎ 02-2011-0742 팀 장 김유동 ☎ 02-2011-0737

## 국민권익위·금융위원회, 카드 결제내역 표시방식 제도개선

- 금융 소비자 권익 보호를 위해 시스템 개선, 표준약관 개정 추진 -

- 앞으로는 카드 결제내역에 “실제 구매 업체명”이 표시됨에 따라, 기존에 소비자가 거래내용을 알기 어려운 데서 오는 불편 사항이 해소될 예정이다.

국민권익위원회(위원장 전현희, 이하 국민권익위)는 금융위원회, 여신금융협회와 함께 금융 이용자의 권익을 보호하기 위해 신용카드 개인회원 표준약관을 개선한다.

- 정보기술(IT)의 발전과 함께 카드는 현금을 대체하는 기능으로 생활에 편리함을 가져다주었다. 또한 코로나19에 따라 비대면 소비방식이 새로운 트렌드로 자리 잡으면서 지갑 없는 결제시스템이 일상 속에 정착되고 있다.

이 과정에서 일반적으로 온라인 쇼핑몰 사업자는 PG사(Payment Gateway)\*로 불리는 결제대행업체를 통해 카드결제를 함으로써 카드사와 개별적으로 계약을 체결해야 하는 번거로움을 해소하고 있다.

\* (예시) 대표PG사 : 모빌리언스, 다날, KNET, KG이니시스, KG올렛, KCP, 나이스, LG유플러스, 토스페이먼츠 등

□ 그러나 일부 카드사를 제외하고는 이용대금명세서 등 카드 결제 내역에 실제 구매 업체명이 아닌 PG사 정보만이 표기되는 경우가 많아 소비자들의 불만이 많았다.

< 민원사례(예시) >	
■ 신용카드 내역을 봐도 PG사 이름만으로는 어떤 것을 샀는지 기억이 나지 않아 불안해 카드사에 별도로 전화문의를 해야 하는데 굉장히 불편함	
■ 카드사에 전화하거나 PG사 홈페이지에 문의해 알 수 있는 것이면 카드 결제 내역에도 충분히 결제내역을 표시할 수 있다고 생각하므로 빠른 개선이 필요함	

「여신전문금융업법」에 따라 카드사는 PG사로부터 하위가맹점에 대한 정보를 제공받아 보유\*함에도, 소비자는 이를 확인하기 위해 카드사 고객센터 또는 PG사 자체 홈페이지를 별도로 거쳐야한다.

\* 다만, 여러 개의 PG사를 거치는 경우 가장 하위 PG사의 가맹점 정보는 제공되지 않고 있음

최근 PG사를 사칭한 소액결제 사기 등이 문제로 지적되는 상황에서, 하위가맹점 미 표기는 카드번호 유출에 대한 우려 등 이용자의 금융거래 건전성에 대한 불안을 가중시키는 요인이 되는 것이다.

□ 이에 국민권익위는 국민신문고에 접수된 카드 결제내역 표시방식 관련 민원 내용 등을 검토·분석해 제도개선 방안을 마련하고 이를 여신금융협회에 이행할 것을 제안했다.

구체적으로 카드사 고객센터를 통한 개별 상담 또는 PG사 홈페이지 접속 없이도 소비자가 물품을 구매한 업체를 확인할 수 있도록 개선하는 것이다. 또한, 여러 개의 PG사를 거치는 다층 PG결제 구조인 경우에는 1차 PG사의 하위 가맹점 정보(예 : 00마트) 및 2차

PG사 본사(예 : 11번가, 인터파크 등 오픈마켓, 네이버페이 등 간편결제, 배달앱 등)까지 표시하도록 제안했다.

- 여신금융협회는 국민권익위의 제안 내용을 토대로 관련 사업자 및 단체 등과 협의를 거쳐 올 9월까지 ‘신용카드 개인회원 표준약관’\*을 개정할 계획이다.
- 국민권익위 김기선 기획재정담당관은 “이번 제도개선 제안으로 비대면 소비 확산에 따른 카드 이용자들의 불편과 불안이 최소화될 것으로 기대한다.”라며, “앞으로도 국민의 삶 속에 존재하는 고충 유발 요인을 면밀하게 분석해 적극 개선해 나갈 계획”이라고 말했다.

금융위원회 김종훈 중소금융과장은 “이번 제도개선은 국민의 편의뿐 아니라 금융사기 위험 등을 낮추는 데에도 기여할 것”이라며, “국민의 알권리와 재산권을 적극 보호하기 위해 더 많은 제도개선을 고민해 나가겠다”라고 밝혔다.

붙임 : 제도개선 제안 사항

## 1. 현황

○ 「여신전문금융업법」은 신용카드사, 신용카드가맹점 등의 준수 사항과 거래내용의 확인 등을 포함해 국민 금융편의를 도모

- 특히 동법 제54조의3에서 금융이용자의 권익을 보호하기 위해 금융거래와 관련한 약관을 제정하거나 개정할 수 있음을 규정

▶ 「여신전문금융업법」 제54조의3(약관의 개정 등) ③ 여신전문금융업협회는 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 금융약관이 통용되는 것을 막기 위하여 여신전문금융업 금융거래와 관련하여 표준이 되는 약관(이하 "표준약관"이라 한다)을 제정하거나 개정할 수 있다.

○ 일부 카드사를 제외하고는 결제내역에 실제 구매 업체명(이하 '하위가맹점')이 아닌, 결제대행업체(이하 'PG사')\* 정보만 표기

- PG사와 하위가맹점 사이에 또 다른 PG사가 등록되어있는 경우\*\* 에도 1차 PG사 정보만 표기해 구매정보 인지에 한계

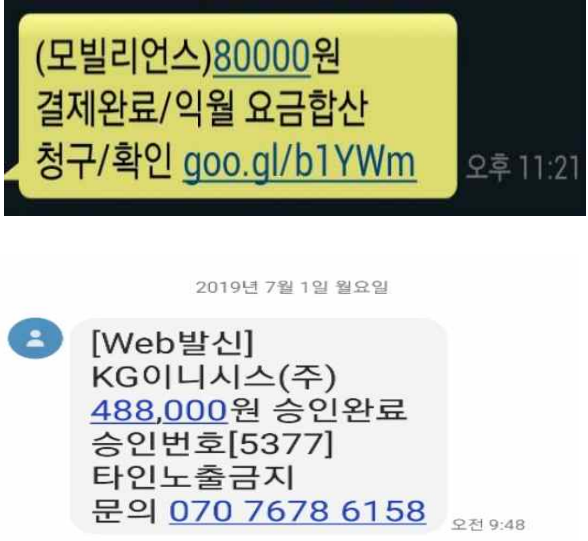
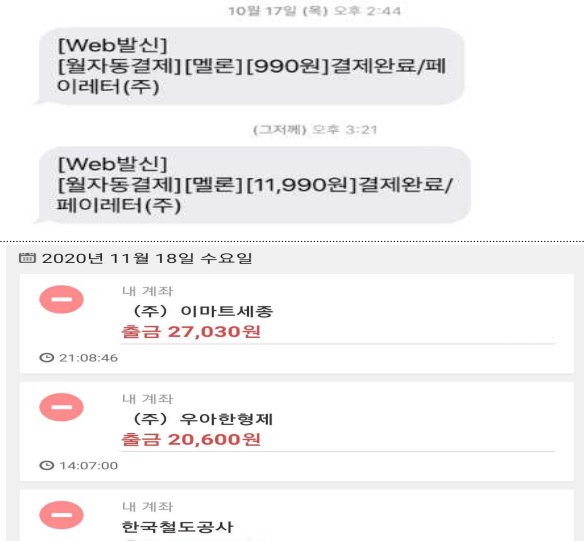
\* 결제대행업체(PG사, Payment Gateway)란 신용카드사와 가맹점 계약을 체결하는 것이 곤란한 중소 쇼핑몰을 대신해, 카드사와 대표 가맹점 계약을 맺고 결제 및 지불을 대행한 후 수수료를 받는 업체

\*\* 예) 교촌치킨(하위가맹점) → 배달의민족(배달앱, 2차 PG사) → KG이니시스(1차 PG사) → 카드사

## 2. 문제점

○ (인지 곤란) 수납을 위탁한 점포의 상호가 아닌 PG사로 표시되어 소비자가 알지 못하는 결제 내역에 대한 민원 다수 발생

\* (예시) 대표PG사 : 모빌리언스, 다날, KSNET, KG이니시스, KG올렛, KCP, 나이스, LG유플러스 등

< PG사로 표시된 결제내역 >	< 점포의 상호로 표시된 결제내역 >
	

< 민원사례(예시) >
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신용카드 내역을 봐도 PG사 이름만으로는 어떤 것을 샀는지 기억이 나지 않아 불안해 카드사에 별도로 전화문의를 해야 하는데 굉장히 불편함</li> <li>■ PG사로 찍혀 문자가 왔는데 결제방법 없이 금액만 찍혀와 고객센터에서도 알기 힘들다고 해 매우 불안함</li> <li>■ 카드사에 전화하거나 PG사 홈페이지에 문의해 알 수 있는 것이면 카드 결제 내역에도 충분히 결제내역을 표시할 수 있다고 생각하므로 빠른 개선이 필요함</li> <li>■ 부모님이 갑자기 소액결제 요금 폭탄을 받아 확인해보니 PG사 이름만 적혀 있음. 부모님은 전화와 문자만 사용하시는데 내역도 없고 황당함</li> </ul>

○ (상담력 낭비) 카드사 상담사들도 PG사 결제 건에 대한 확인 요청이 빈발해 시스템 개선을 지속 요청하고 있는 상황

- 카드사는 PG사로부터 카드 승인전문\*을 통해 하위가맹점에 대한 결제 정보를 제공 받으므로 카드 승인 및 결제내역에 도입 가능함에도 상호를 미 표기하는 사례 존재

\* 카드 승인 프로세스에서 PG사와 카드사가 전자적으로 주고 받는 정보의 집합체

#### < 하위가맹점 결제내역 제공 관련 근거 조항 >

여신전문금융업법 제19조(가맹점의 준수사항) ⑦ 결제대행업체는 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다.

1. 물품의 판매 또는 용역의 제공 등을 하는 자의 신용정보 및 신용카드 등에 따른 거래를 대행한 내용을 신용카드업자에게 제공할 것
2. 물품의 판매 또는 용역의 제공 등을 하는 자의 상호 및 주소를 신용카드 회원 등이 알 수 있도록 할 것
3. 신용카드회원등이 거래 취소 또는 환불 등을 요구하는 경우 이에 따른 것
4. 그 밖에 신용카드회원등의 신용정보보호 및 건전한 신용카드거래를 위하여 대통령령으로 정하는 사항

### < 카드사 보유 'PG사 카드결제 정보' 현황 >

구분	정보 보유 현황			비고
	사업자번호	업종 정보	카드결제 정보	
PG사(1차) (일부 오픈마켓 포함)	○	○ (PG가맹점)	○	카드사와 가맹점 계약
1차 하위가맹점	○	X	○	카드사와 가맹점 계약 미체결
2차 이하 하위가맹점	X	X	X	
오픈마켓 하위가맹점	X	X	X	

- (금융사기 불안) 소액결제 사기 등 금융거래 건전성에 대한 불안을 증폭시킴에도 PG사 자체 홈페이지를 통해서만 내역을 확인 가능

### < 결제 내역 PG사 홈페이지 확인창(예시) >

신용카드 결제내역

신용카드 청구서해 "(주)KG모빌리언스(1800-0678)"으로 표기된 결제건에 대한 상세 내역을 확인하실 수 있습니다.

01. 신용카드 결제내역 조회

카드번호

결제금액

결제일자

개인정보의 수집 및 이용안내

주식회사 케이지모빌리언스는 (이하 '회사')는 통신금융서비스를 주 목적으로 하는 기업으로 이용자의 개인(신용)정보를 중요시하며, "정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률", "개인정보보호법", "신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률"등 관련 법령을 준수하고 있습니다.

회사는 개인정보처리방침을 통하여 이용자가 제공하는 개인(신용)정보가 어떠한 용도와 방식으로 이용되고 있으며, 개인(신용)정보보호를 위해 어떠한 조치가 취해지고 있는지를 안내합니다. ○동의합니다. ○동의하지 않습니다.

※ 입력하신 정보는 조회용으로만 사용되며 당사가 따로 저장, 보관하지 않습니다.

※ 안심서비스를 이용하신 고객께서는 결제금액 입력 시 안심서비스 금액(200원)을 제외한 후 입력해 주시기 바랍니다.

※ 위의 개인정보 수집 이용목적에 동의할 거부할 수 있으나, 이에 대한 동의가 없을 경우 거래내역 조회를 진행할 수 없음을 알려드립니다.

조회

결제내역조회

KG이시스템을 통해 결제한 내역을 확인하실 수 있습니다.

조회하기

\* 표시는 필수 기재 항목입니다.

결제수단 유형\* 신용카드

결제일자\* 20201127

조회방식\* ☒ 카드번호 조회 ☐ 승인번호 조회

카드번호\*

금액\*

개인정보 수집 및 이용동의

개인정보 수집 및 이용에 관한 동의사항

수집·이용 목적	수집하는 개인정보의 항목	개인정보 보유 및 이용기간
결제내역 조회 및 거래명세표	신용카드: 카드번호, 승인번호, 구매지명	목적 달성 후 즉시 파기

※ 개인정보 수집 및 이용 내용에 동의합니다.\*

조회하기

### 3. 개선방안

[조치기한: '21.9월]

- 충분한 정보 제공을 통해 알권리 확보 등 금융소비자를 보호할 수 있도록 이용대금명세서 등 카드 결제내역에 하위가맹점의 상호가 기재되도록 표시방식 개선
  - 카드사 상담 및 PG사 홈페이지 확인 없이 카드 결제내역에 소비자가 구매한 업체의 명칭이 명확히 표시되도록 개선
  - 여러 개의 PG사를 거치는 다층 PG결제 구조인 경우에는 1차 PG사의 하위 가맹점(2차 PG사, 예시: 11번가, 인터파크 등 오픈마켓, 네이버페이 등 간편결제, 배달앱 등) 정보까지 표시
- ※ 조치기한의 경우 관련 표준약관을 개정하면서 카드사 시스템이 개발되는 대로 개선된 표시방식으로 시행

#### < 신용카드 개인회원 표준약관 (예시) >

현 행	개 선 (안)
제27조 (대금결제) ① (...) 카드사는 대금결제방법에 대한 자세한 내용을 카드사의 홈페이지, 이용대금명세서, 상품설명서 등에 안내하여 드립니다.	제27조 (대금결제) ① (...) 카드사는 대금결제방법에 대한 자세한 내용을 카드사의 홈페이지, 이용대금명세서, 상품설명서 등에 안내하여 드립니다. ⑧ 카드사는 이용대금명세서 등 카드 결제내역에 <u>결제대행업체에서 제공한 판매업자의 상호를 표시하여 드립니다.</u> (신설)

⇒ 「신용카드 개인회원 표준약관」 제27조(대금결제) 개정 등