



보도	2026.4.9.(목) 10:00	배포	2026.4.9.(목)
----	--------------------	----	--------------

담당부서	소비자권익보호국	책임자	국 장	정재승	(02-3145-5720)
	분쟁조정위원회운영2팀	담당자	팀 장	염준용	(02-3145-5728)
	여신금융감독국	책임자	국 장	조영범	(02-3145-7550)
	여신금융분쟁조정팀	담당자	팀 장	임경필	(02-3145-7558)

금융분쟁조정위원회, 티몬·위메프 사태 관련 금융소비자의 카드사를 상대로 한 청약철회권 인정 결정

◆ '26.4.8.(수) 금융분쟁조정위원회(이하 '분조위')는 여행·항공권 상품을 신용 카드로 할부결제하고도 티메프 사태로 해당 서비스를 이용하지 못한 소비자가 카드사를 상대로 행사한 청약철회권(할부철회권)은 정당하다고 보아, 카드사로 하여금 결제대금을 소비자에게 환급하도록 결정하였습니다.

◆ 이번 분조위 결정은 작년 12월 금융감독원이 발표한 「금융소비자보호 개선 로드맵」 및 후속 조직개편(소비자권익보호국 신설)을 통해 분조위 기능 활성화를 도모한 이후 실시한 첫 번째 조정결정으로, 할부거래에 있어서 카드사의 책임을 명확하게 하고 장기간 지속되어 온 소비자들의 피해를 구제한다는 데 의의가 있습니다.

- 금감원은 금번 조정결정을 통해 카드사와 금융소비자 간의 잔여 분쟁이 조속히 해결될 수 있도록 유도하고
- 향후에도 분조위 활성화를 통해 소비자권익이 보호될 수 있도록 지속적으로 노력해 나갈 예정입니다.

I. 금융분쟁조정위원회 개최 배경

- 금융감독원은 티몬·위메프 사태 발생('24.7월) 이후, 소비자 피해 발생에 가장 큰 책임이 있는 티몬·위메프와 입점 판매사(여행사 등)에게 책임을 묻는 한국소비자원의 분쟁조정 결과* 및 공정거래위원회의 조치** 등을 지속 모니터링 해왔습니다.

* 한국소비자원은 신청인들의 전자상거래법상 청약철회권을 인정하여 소비자 피해금액에 대해 **티몬위메프(100%), 판매사(90%), PG사(30%)가 연대하여 책임을 지도록 결정(24.12월)**

☞ 다만, 동 조정결정에 대하여 **판매사 106개사 중 62개사, PG사 14개사 중 10개사**가 조정결정을 **불수용(25.2월)**하였고, 조정이 불성립된 신청인 중 **3,800여명**은 **집단 소송을 제기**하여 현재까지 서울중앙지방법원 등에 **소송이 계속중임**

※ 참고로 **티몬위메프 및 판매사는 금융회사가 아니므로 금감원 분조위의 분쟁조정이 불가**

** **공정거래위원회**는 티몬·위메프로 하여금 소비자가 전자상거래법상 청약철회권을 행사하였음에도 **환급하지 않은 대금을 즉시 환급하도록 의결(25.4월)**

□ 그러나, 한국소비자원·공정거래위원회의 결정에도 불구하고, 영세 **판매사·PG사**의 경우 **배상능력이 부족**하고, 이에 더해 **위메프가 파산***(25.11월)함에 따라 **실질적인 소비자의 피해구제가 어려운 상황**이었습니다.

* 티몬의 경우 회생절차 진행 도중 (주)오아시스에 인수(25.6월)되었으나, 현재까지 영업은 재개되지 않은 것으로 파악됨

□ 금융감독원은 이러한 상황에서, 한국소비자원·공정거래위원회의 결정과 별도로 소비자 피해를 구제할 수 있는 방법이 있는지 검토하였고

○ 소비자가 일시불결제가 아닌 **할부결제를 한 경우에 할부거래법을 적용하여 소비자의 피해를 구제할 수 있음**을 확인하였습니다.

○ 이에 따라, 4.8.(수) 금융감독원 분조위는 소비자가 행사한 할부거래법상 **청약철회권***(할부철회권) 행사는 정당하다고 보아 **신용카드사로 하여금 결제대금을 소비자에게 환급하도록 조정결정** 하였습니다.

* **할부거래법(제8조)** 및 신용카드 개인회원 표준약관(제12조)에 따른 **청약철회권(할부철회권)**이 인정될 경우 **이미 납부한 할부금은 반환받게 되고 잔여할부금 채무는 소멸**됨

<참고>

분쟁민원 접수 현황

□ **여행·항공·숙박상품** 할부결제와 관련하여 **금감원 및 카드사(9개사)**에 접수된 **분쟁민원**(25.12월말 기준)은 **11,696건, 분쟁금액은 132.2억원** 수준이며

* 삼성, 신한, 국민, 롯데, 현대, 하나, BC, 우리, 농협은행

○ 이 중 **금감원에 접수된 분쟁민원은 170건(3.5억원)**이며, **카드사에 접수된 민원은 11,526건(128.7억원)**입니다.

II. 금융분쟁조정위원회('26.4.8.) 결정 내용

[2026-1호 안건 : 여행상품에 대한 청약철회권 행사 가능여부]

1 사실관계

□ 신청인 A는 '24.2.17. 티몬에 입점한 여행사가 제공하는 해외 여행 상품('24.7.29. 출발)을 할부로 구매하고 대금을 완납*하였습니다.

* 구매대금 약 494만원을 3개월 할부로 결제하여 완납 (잔여할부금 0원)

○ 이후 '24.7.23.경 판매사는 티몬으로부터 결제대금을 정산받지 못할 것을 예상하여 여행계약의 이행을 거절하자 신청인 A는 티몬을 통해 결제를 취소하고 피신청인인 B카드사에 대하여 청약철회권을 행사하였습니다.

주요 사건 발생 타임라인

일시	내용
'24.2.17.	· 신청인 여행상품(호주 시드니) 구매(티몬)
'24.2.20.	· 여행사의 예약완료 문자메시지 전송
'24.3.25.	· 여행계약서, 여행일정표 문자메시지 전송
'24.5.16.	· 항공권 발급 문자메시지 전송
'24.7.23.	· (여행사-티몬) 여행취소 실시-통보(18:06)
'24.7.24.	· 신청인 카드사에 할부철회 및 항변권 신청 접수

2 주요 논의 사항

□ 소비자의 청약철회권의 행사가 정당한 것으로 인정되기 위해서는 ① 할부거래법에서 정하는 정당한 기간 내에 행사하여야 하며, ② 별도의 청약철회권 제한 사유에 해당하지 않아야 합니다.

① **(행사기간)** 할부거래법*에서는 소비자가 계약서를 받은 날로부터 7일 또는 계약서 수령 시점보다 재화 등(용역 포함)의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받은 날부터 7일 이내에 청약철회권을 행사할 수 있도록 허용하고 있습니다.

※ 할부거래에 관한 법률

제8조(청약의 철회) ① 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 그 보다 긴 기간을 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있다.

1. 제6조제1항에 따른 계약서를 받은 날부터 7일. 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받은 날부터 7일

- 사실관계에 따르면, 신청인 A의 여행계약서 수령시점(24.3.25.) 보다 여행서비스(재화 등)에 해당)의 공급시점이 늦은 경우(24.7.29. 여행 출발)에 해당하나, 티메프 사태로 인해 판매사가 여행서비스를 이행하지 않을 것임을 통보함에 따라 결국 여행서비스는 공급되지 않았습니다.
- 즉, 재화 등(여행서비스)이 공급되지 않은 경우 청약철회권을 행사할 수 있는지 판단할 필요가 있었고

분조위는 재화 등이 공급되지 않은 경우에도 전자상거래법상 청약철회권 행사가 가능하다고 본 공정위의 해석*과 할부거래법의 개정 취지**, 신청인 A가 청약철회에 이르게 된 특수한 사정***, 대금 미정산의 위험을 사업자가 소비자에게 전가하는 것은 형평에 관점에서 부당하다는 점 등을 종합적으로 고려하여, 재화 등이 공급되지 않은 경우 할부거래법에 따라서도 청약철회권 행사가 가능****하다고 판단하였습니다.

* 공정거래위원회 의결(약제2025-57호, 2025.4.22, 「주거문의 전자상거래소비자보호법 위반행위에 대한 건」 발제 “법 제18조 제2항 제3호는 통신판매업자가 재화 등을 공급하지 아니한 경우에는 법 제17조 제1항 따라 청약철회를 할 수 있다고 규정하고 있으며, 법 제17조 제1항은 소비자가 재화등을 공급 받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있다고 규정하고 있다. 따라서, 그 해석상 소비자는 재화등이 공급되지 않은 경우에도 당연히 법 제17조 제1항의 청약철회를 할 수 있다.”

** 할부거래법은 제정 당시 청약철회권 행사기간의 시작일을 계약서 교부일로 정하였다가, 소비자가 자신의 구매의사를 정확히 판단할 수 있도록 주문한 재화 등을 제공받은 날로부터 7일로 확대하는 방향으로 개정이 이루어졌다. 즉, 재화를 제공 받은 이후 실제 구매 의사 판단을 할 수 있도록 한 청약철회권의 개정 취지를 고려할 때, 이 사건과 같이 재화 등이 공급되지 않은 경우 청약철회권을 행사할 수 있는 것으로 보는 것이 합리적이다.

*** 신청인 A는 자의적으로 청약을 철회한 것이 아니라 판매사로부터 계약취소를 통보받게 되자 청약철회권을 행사한 것으로 철회권 행사 여부를 선택할 수 없었던 상황이었다.

**** 여행서비스를 이행하지 않을 것임을 통보받은 날로부터 7일 이내 청약철회권 행사한 경우

- ② **(제한사유)** 할부거래법*에서는 ‘시간이 지남으로써 재판매가 어려울 정도로 가치가 현저히 낮아졌을 경우’에는 청약철회권을 제한하고 있습니다.

※ 할부거래에 관한 법률

제8조(청약의 철회) ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 청약의 철회를 할 수 없다. 다만, 할부거래업자가 청약의 철회를 승낙하거나 제6항에 따른 조치를 하지 아니한 경우에는 제2호부터 제4호까지에 해당하는 경우에도 청약을 철회할 수 있다.

3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화등의 가치가 현저히 낮아진 경우

- 사실관계에 따르면, 신청인 A의 청약철회권 행사시점('24.7.24.)은 여행 출발일('24.7.29.)의 5일 전에 해당되는데, 분조위는 이 경우에도 청약철회권의 입법취지나 소비자보호의 필요성 등을 종합적으로 고려할 때, 재화 등(여행서비스)의 가치가 현저히 낮아진 것으로 보기 어렵다고 판단했습니다.

➔ 신청인 A는 재화 등을 공급받지 못한 상태에서 정당하게 청약철회권을 행사하였고, 특별히 청약철회가 제한되는 사유에도 해당하지 않으므로, B카드사에 대해 할부금(결제대금) 전액을 환급하도록 결정하였습니다.

[2026-2호 안건 : 항공권 상품에 대한 청약철회권·할부항변권 행사 가능여부]

1 사실관계

- **(사실관계)** 신청인 C는 '24.5.13. 티몬에 입점한 판매사에서 제주항공의 항공권('24.8.10. 출발)을 할부로 구매하고 2회 납부*하였습니다.

* 구매대금 531,590원을 5개월 할부로 결제하여 2회 납부(납부금 총 212,990원, 잔여할부금 318,600원)

- 이후 '24.7.23. 판매사는 신청인 C에게 항공권 사용 불가 및 발권 취소 예정임을 통보하고 티몬 홈페이지를 통한 카드대금 결제 취소를 안내하였고, 신청인은 실제로 티몬을 통해 결제를 취소하고, 피신청인인 D카드사에 청약철회권 및 할부항변권을 행사하였습니다.

주요 사건 발생 타임라인

일 시	내 용
'24.5.13.	• 제주항공 항공권 구매(티몬)
'24.6.	• 1회차 할부대금 결제
'24.6.24.	• 전자항공권 발급 문자메시지 전송
'24.7.	• 2회차 할부대금 결제
'24.7.23.	• (판매사) 항공권 사용 불가 통보 및 발권 취소 • (신청인) 티몬에 카드대금 결제 취소 신청
'24.7.24.	• 카드사에 할부철회 및 항변권 신청 접수

2 주요 논의 사항

- **(청약철회권)** 신청인 C가 구매한 항공권의 발권이 취소되었으므로 재화 등을 공급받지 못한 상태에서 정당하게 청약철회권을 행사하였고, 특별히 청약철회가 제한되는 사유에도 해당하지 않으므로, D카드사에 대해 할부금(결제대금) 전액을 환급하도록 결정하였습니다.

※ 2016-1호 안건과 동일하게 청약철회권을 인정한 것입니다.

- **(할부항변권)** 할부거래법*에서는 할부거래업자(판매사)의 채무불이행으로 할부계약의 목적을 달성할 수 없거나, 할부계약이 취소·해제 또는 해지된 경우 소비자는 항변권을 행사하여 잔여할부금의 지급을 거절할 수 있습니다.

※ 할부거래에 관한 법률

제16조(소비자의 항변권) ① 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우에는 할부거래업자에게 그 할부금의 지급을 거절할 수 있다.

2. 할부계약이 취소·해제 또는 해지된 경우

5. 그 밖에 할부거래업자의 채무불이행으로 인하여 할부계약의 목적을 달성할 수 없는 경우

③ 소비자가 제2항에 따라 신용제공자에게 지급을 거절할 수 있는 금액은 할부금의 지급을 거절한 당시에 소비자가 신용제공자에게 지급하지 아니한 나머지 할부금으로 한다.

- **(채무불이행)** 사실관계에 따르면, 신청인 C가 이 사건 항공권을 구매하면서 체결한 할부계약의 목적은 할부거래를 통해서 구입한 이 사건 항공권을 정상적으로 이용함을 의미하는 것으로 보이는데
 - 할부거래업자인 판매사가 티메프 사태로 인해 이 사건 항공권의 발권을 일방적으로 취소함에 따라 정상적으로 채무가 이행되지 않았으므로 분조위는 할부거래법 제16조 제1항 제5호에 따른 신청인 C의 할부항변권 행사는 정당하다고 판단하였습니다.
- **(할부계약 취소)** 사실관계에 따르면, 신청인 C가 판매사로부터 이 사건 항공권 사용이 불가하다는 통보를 받고, 항공권 취소 처리를 우선적으로 진행할 예정이니, 이후 티몬에 취소 접수가 필요하다는 안내에 따라, 티몬 홈페이지에서 항공권 결제를 취소한 사실이 있으므로, 분조위는 할부거래법 제16조 제1항 제2호에 따른 신청인 C의 할부항변권 행사 또한 정당하다고 판단하였습니다.

➔ 신청인 C는 정당한 사유로 할부항변권을 행사하였으므로 D카드사에 대해 잔여할부금(결제대금) 채무를 면제하도록 결정하였습니다.

※ (청약철회권과 별개로) 할부항변권에 대해서도 조정례를 남김으로써 유사사례 발생시 소비자의 잔여할부금 채무가 존재하지 않음을 확인할 실익이 있다고 보아 조정결정을 한 것입니다.

Ⅲ. 분조위 결정의 의의 및 향후 계획

- 이번 분조위 결정은 작년 12월 금융감독원이 발표한 「금융소비자 보호 개선 로드맵」 및 후속 조직개편*을 통해 분조위 기능 활성화를 도모한 이후 실시한 첫 번째 조정결정으로서

* 분조위 활성화를 위해 분조위 운영을 전담하는 소비자권익보호국을 신설

- 할부거래에 있어서 카드사의 책임을 명확하게 하고 티메프 사태로 인해 장기간 지속되어 온 소비자들의 피해를 실질적으로 구제하고자 한 결정이라는 점에 의의가 있습니다.

- 이번 분쟁조정은 양 당사자(신청인 A·C 및 피신청인 B·D카드사)가 조정안을 제시받은 날부터 20일 이내에 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립*하게 됩니다.

* 재판상 화해와 동일한 효력이 발생(금융소비자보호법 제39조)

- 금감원은 금번 조정결정에 따라, 여타 여행·항공·숙박상품 등에 대해서도 금융소비자와 카드사 간의 사적화해가 신속하고 효율적으로 이루어지도록 유도할 예정이며
 - 향후에도 분조위를 적극적으로 활용하여 소비자권의 보호에 노력을 지속할 예정입니다.

1. 한국소비자원의 분쟁조정결정 이후 집단소송이 제기되어 소송계속 중인데 동일한 사안을 금융분쟁조정위원회에서 조정할 수 있는지?

- 금소법(§41)에 따르면, 조정이 신청된 사건에 대하여 소가 제기되어 소송이 계속 진행될 경우 분쟁조정절차를 중지하여야 하나
 - 현재 소송계속중인 사건(서울중앙지방법원 2025가단92537)과 금융분쟁조정위원회의 조정사건은 당사자 동일성이 없고 청구취지 및 청구원인이 달라 소송물도 다르므로 별개의 사건으로 보는 것이 타당

	분조위 대상	한국소비자원 분쟁조정 관련 집단소송
제기시점	'25.12월	'25.6~7월
피신청인(피고)	B카드사 및 D카드사 ¹⁾	판매사 ²⁾ 및 PG사 ³⁾
신청취지	할부거래법상 청약철회권 및 할부항변권 행사	민법(제741조)상 부당이득반환 청구
주요쟁점	할부거래법상 청약철회권 및 할부항변권 행사 가능 여부	전자상거래법(청약철회) 및 여전법 (§19⑦3호) 등에 따른 환급 책임 여부

주 : 1) 할부거래법상 신용제공자, 2) 전자상거래법상 통신판매업자, 3)여전법상 결제대행업체

[금융소비자보호법]

제41조(소송과의 관계) ① 조정이 신청된 사건에 대하여 신청 전 또는 신청 후 소가 제기되어 소송이 진행 중일 때에는 수소법원(受訴法院)은 조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있다.

② 조정위원회는 제1항에 따라 소송절차가 중지되지 아니하는 경우에는 해당 사건의 조정 절차를 중지하여야 한다.

③ 조정위원회는 조정이 신청된 사건과 동일한 원인으로 다수인이 관련되는 동종·유사 사건에 대한 소송이 진행 중인 경우에는 조정위원회의 결정으로 조정절차를 중지할 수 있다.

2. 분조위 결정을 양 당사자가 수용하지 않으면 향후 절차는 어떻게 되는지?

- 양 당사자가 분조위 결정을 수용하지 않으면, 당사자의 의사에 따라 소송절차를 진행할 수 있으며, 필요시 금융감독원은 신청인을 위하여 소송을 지원할 수 있음(금융분쟁조정세칙 제32조의2)

**3. 금융분쟁조정위원회에서 금융 관련 법령이 아닌 법률을 근거로
조정한 사례가 있는지?**

- 라임·옵티머스 사태 당시 분쟁조정위원회는 민법 제109조에 따른 '착오에 의한 계약취소'를 근거로 사모펀드 판매사에게 투자원금을 전액반환하도록 결정한 사례*가 있으며,

* 라임 무역금융펀드('20.6.30.), 옵티머스 펀드('21.4.6.)

- 보험상품과 관련된 분쟁에서 상법상 고지의무 위반*(제651조), 보험금 청구권 소멸시효**(제644조) 등을 판단한 사례도 있음

* 전동자전거 사용 사실을 고지하지 않은 경우의 사망보험금 지급 여부('22.7.5.)

** 보험가입전 암 진단에 대한 계약취소 및 상법 제644조 등의 적용여부('11.3.22.)