

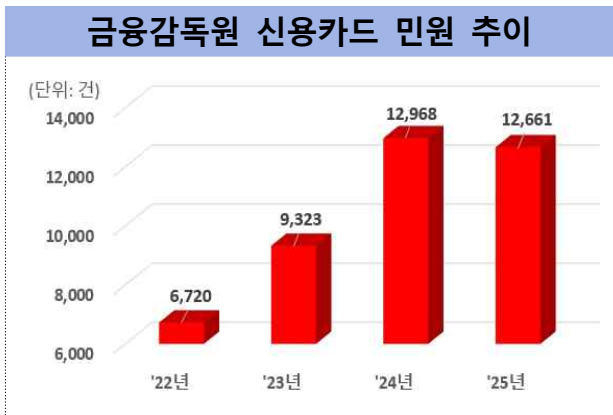
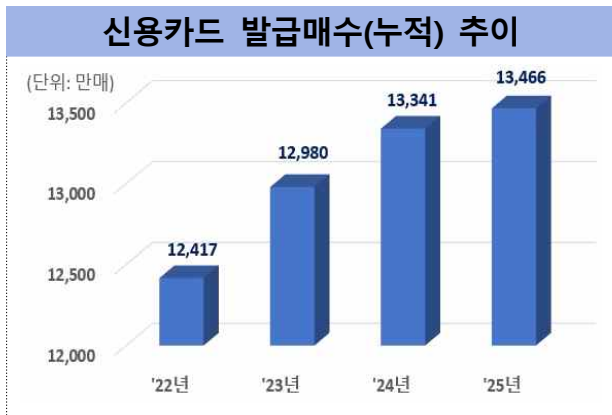


보도	2026.6.10.(수) 조간	배포	2026.6.9.(화)
담당부서	소비자소통국 중소서민민원팀	책임자	팀 장 하도훈 (02-3145-5768)
		담당자	선 임 진선미 (02-3145-5771)

주요 민원사례로 알아보는 신용카드 이용시 소비자 유의사항

<주요 내용>

- 최근 신용카드 관련 민원이 증가 추세로, 금융감독원에 접수되는 주요 금융민원 사례를 통해 소비자가 신용카드 거래시 유의해야 할 사항을 안내
 - 금번에는 ①해외사용분쟁 관련 이의신청, ②카드 유효기간 만료시 대체 카드 발급, ③리볼빙 서비스 관련 유의사항, ④카드 해지시 연회비 환급 등에 대한 소비자 유의사항을 안내



< 소비자 유의사항 >

- ① **(해외사용분쟁)** 해외 쇼핑몰 사이트에서 주문한 물건을 배송받지 못하여 카드사에 결제취소 및 환불 조치를 요청했으나 수개월이 소요될 수 있다는 안내를 받았다는 민원 등이 제기되었습니다.
- ☞ **신용카드 해외사용 관련 분쟁** 사고 발생시 이의제기는 결제한 카드사를 통해 국제 브랜드사(Visa 등)에서 처리되어 장기간 소요될 수 있으므로 **'해외사용 안심설정', '카드결제 알림'** 서비스 등을 활용하여 피해를 사전에 예방하는 것이 중요합니다.

② **(대체카드발급)** 기존에 사용하고 있던 카드가 단종되어 새로운 카드를 대체 발급 받았는데 카드 혜택이 자신의 소비패턴과 맞지 않는다는 민원 등이 제기되었습니다.

☞ 기존 카드 단종에 따른 **대체 카드 발급시** 카드사가 제안한 카드의 조건 및 혜택을 꼼꼼히 비교해 보시고 원치 않을 경우 발급을 **거부할 수 있으며**, 카드를 재발급한 경우에는 **자동납부 승계** 여부를 확인하시기 바랍니다.

③ **(리볼빙)** 리볼빙을 필수사항으로 생각하고 가입하였지만, 상환능력이 충분하여 리볼빙이 불필요하고 수수료가 높아서 부담된다는 민원 등이 제기되었습니다.

☞ **리볼빙**은 일시적 유동성을 제공하지만 무분별하게 사용할 경우 **상환불능** 위험을 초래할 수 있으므로 이용을 최소화 하시기 바라며, 불가피하게 이용할 시에도 **철저한 소비 및 결제계획 하에 신중히 이용** 하시기 바랍니다.

④ **(연회비)** 연회비가 고액인 신용카드를 발급받았는데 자신의 소비패턴과 맞지 않아 해지하려 하였으나, 기본연회비가 환급되지 않는 이유를 모르겠다는 민원 등이 제기되었습니다.

☞ 카드 해지시 연회비는 원칙적으로 일할 계산하여 반환되나, 초년도 기본 연회비는 카드 발급 등에 소요되는 비용 등으로 인해 돌려받지 못하는 만큼, 카드를 신청하기에 앞서 자신에게 **꼭 필요한 카드인지 여부를 충분히 고려** 하시기 바랍니다.



소비자 유의사항

1

신용카드 해외사용 관련 분쟁·사고 발생시 이의제기는 결제한 카드사를 통해 국제 브랜드사(Visa 등)에서 처리되어 장기간 소요될 수 있으므로 **‘해외사용 안심 설정’, ‘카드결제 알람’** 서비스 등을 활용하여 **피해를 예방**하는 것이 중요합니다.

주요 민원사례

◆ AA는 해외 쇼핑몰 사이트 폐쇄로 주문한 물건을 배송받지 못하자 ○○ 카드사에 결제취소 및 환불 등 조치를 빨리 취해달라고 요청했는데 처리까지 수개월이 소요될 수 있다는 안내를 받았음

□ 해외 쇼핑몰과 분쟁이 발생하거나 카드 도용·이중결제 등 해외 부정사용 피해를 입은 경우 결제한 카드사를 통해 국제 브랜드사(Visa, Master, JCB 등)에 이의제기를 신청할 수 있습니다.

○ 다만, 현지 가맹점 조사, 보상심사 및 결정 권한 모두 국내 카드사가 아닌 국제 브랜드사*에 있기 때문에, 국내보다 심사기준이 까다롭고 장기간(약 3~5개월)이 소요될 수 있습니다.

* 「신용카드 개인회원 표준약관」§9② : 회원의 해외매출에 대한 이의신청 및 책임에 대해서는 해외카드사 규약에 따르며, 카드사는 회원의 해외매출에 대한 이의를 신청할 경우 동 규약을 안내하여 드립니다.

□ 이의제기는 폐쇄 해외 사이트 링크, 광고화면, 주문내역, 영수증, 판매자와의 메일·채팅내역 등 각종 증빙자료를 꼼꼼히 갖춰 통상 거래일(또는 전표 접수일)로부터 90~120일 이내 신청해야 합니다.

○ 아울러, 카드사 앱/홈페이지에서 제공 중인 ‘해외사용 안심설정’*, ‘카드결제 알람’** 서비스를 적극 활용하면 해외 부정사용 예방과 신속한 대처로 피해를 최소화할 수 있습니다.

* 카드사용 가능 국가, 사용기간, 한도(1일 또는 1회), 해외결제 차단 등 설정

** 카드 사용금액, 시간, 가맹점명 등을 SMS, 알림톡 등으로 실시간 제공



소비자 유의사항

2

기존 카드 단종에 따른 **대체 카드 발급시** 카드사가 제안한 카드의 조건 및 혜택을 꼼꼼히 비교해 보시고 원치 않을 경우 발급을 **거부할 수 있으며**, 카드를 재발급한 경우에는 **자동납부 승계** 여부를 **확인**하시기 바랍니다.

주요 민원사례

◆ BB는 사용중인 카드가 단종되고 유효기간이 임박한 상황에서 카드사가 새로운 카드를 보내왔는데, 카드 혜택이 자신의 소비패턴과 맞지 않아 불만

□ 카드사는 단종된 카드의 유효기간이 도래한 경우 회원 편의를 위해 사전안내(1개월전)를 거쳐 대체카드를 발급*할 수 있습니다.

* 「여신전문금융업법 시행령」 §6조의6 : 대체발급 예정일 전 **6개월 이내 해당 카드 사용이력이 있는 회원에 限** 사용이력이 없는 경우 회원의 서면 또는 전화동의 필요

○ 이때, 카드사는 서면, 전화, 문자메시지, 전자우편 등 **최소 2가지 이상의 방법으로 안내**하므로 해당 카드의 조건과 혜택을 꼼꼼히 살펴보고 원치 않을 경우 **20일내** 카드사에 **거부의사**를 알리시기 바랍니다.

○ 한편, 카드를 재발급한 경우에는 기존의 **자동납부 내역**이 승계되지 않을 수 있으므로 예기치 못한 연체가 발생하지 않도록 정상 승계 여부를 반드시 **확인***하는 것이 좋습니다.

* 고객센터에 문의하거나, 통신·전기요금, 4대보험, 스쿨뱅킹, 아파트 관리비 등은 **금융결제원의 계좌정보통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)** 및 **어카운트인포** 앱에서 조회 가능

□ 아울러, 카드 단종 여부와 관계없이 **기 적립한 포인트**는 해당 포인트 유효기간 동안 사용이 가능합니다.

○ **계좌정보통합관리서비스(www.payinfo.or.kr)**, **어카운트인포** 앱에서 잔여포인트 통합조회 및 본인 계좌로의 이체가 가능하므로 참고하시기 바랍니다.



소비자 유의사항

3

리볼빙은 일시적 유동성을 제공하지만 무분별하게 사용할 경우 **상환불능 위험**을 초래할 수 있으므로 이용을 최소화 하시기 바라며, 불가피하게 이용시에도 **철저한 소비 및 결제계획 하에 신중히 이용**하시기 바랍니다.

주요 민원사례

◆ CC는 신용카드 신규발급시 **리볼빙을 필수사항으로** 생각하고 가입하였지만, 상환능력이 충분하여 리볼빙이 불필요하고 **수수료율도 높아 부담됨**

□ 리볼빙*은 소비자가 당월 결제예정액 중 일부만 결제하되, 이월된 잔액에 대해서는 높은 이자를 부담하는 **고금리 대출성 계약****으로,

* 카드사에 따라 '리볼빙' 또는 '일부결제금액이월약정'(표준약관상 명칭) 용어 사용

** 카드사별 **평균 수수료율**(26.5월말) : **15.1% ~ 18.3%**

○ 카드발급시 ①**필수 가입사항이 아니며**, ②**매월 카드값 일부가 누적 이월되어 상환할 원금 및 수수료 부담이 빠르게 증가할 수 있고**, ③**장기간 이용시 신용평가에 부정적으로 작용할 수 있습니다.**

□ 아울러, 본인의 리볼빙 가입사실을 몰랐다고 주장하는 사례가 종종 있으므로 필요시 카드사 콜센터, 이용명세서, 모바일 앱 등에서 가입 여부를 확인하고, **이용의사가 없을 경우 반드시 해지**하시기 바랍니다.

< 리볼빙시 월별 결제액(원금 기준) 예시 >

(월 카드사용액 300만원 동일, 리볼빙 약정결제비율 30% 가정)

	첫째달	둘째달	셋째달
카드사용액 (매월 동일)	300만원	300만원	300만원
이월잔액	210만원 [300만원×70%]	357만원 [(210만원+300만원)×70%]	459.9만원 [(357만원+300만원)×70%]
당월결제액 (원금 기준)	90만원 [300만원×30%]	153만원 [(210만원+300만원)×30%]	197.1만원 [(357만원+300만원)×30%]



소비자 유의사항

4

카드 해지시 연회비는 원칙적으로 일할 계산하여 반환되나, 초년도 기본연회비는 카드 발급 등에 소요되는 비용 등으로 인해 돌려받지 못하는 만큼, 카드를 신청하기에 앞서 자신에게 꼭 필요한 카드인지 여부를 충분히 고려하시기 바랍니다.

주요 민원사례

◆ DD는 △△카드에서 연회비 100만원의 프리미엄 카드를 발급받았는데, 자신의 소비패턴과 맞지 않아 3일만에 해지하려 하였으나, 기본연회비 30만원은 환급되지 않는다고 안내받음

- 신용카드 연회비는 카드 발급 등 회원 관리비용 충당을 위한 기본 연회비와 혜택 등 부가서비스 제공을 위한 제휴 연회비로 구성되며,
 - 카드를 해지하면 납부한 연회비에서 카드 발급 및 부가서비스 제공에 소요된 비용을 제외 후* 잔액을 남은 기간 일할 계산하여 반환하므로,
 - * 「신용카드 개인회원 표준약관」 §6조의2 : 카드 해지시 연회비 반환금액은 카드 해지일부터 일할 계산하여 산정하되, 카드 발행·배송 등 발급에 소요된 비용 및 카드 이용시 제공되는 추가적인 혜택 등 부가서비스 제공에 소요된 비용은 제외
 - 카드 제조, 배송 등 발급 관련 비용이 집중 발생하는 카드 발급 첫해에는 대부분 기본 연회비가 환급되지 않습니다.
- 특히, 최근 인기를 끄는 프리미엄 카드의 경우 특수소재와 고급 패키징 등으로 카드에 따라 기본연회비만 수십만원인 만큼, 카드 신청 전에 꼭 필요한 카드인지 여부를 꼼꼼히 따져보는 것이 좋으며,
 - 기 보유중인 카드의 경우에도 특별한 사용 계획이 없을 경우 적극 해지·정리하면 불필요한 연회비 부담을 줄일 수 있습니다.