



금융감독원

# 보도자료



소비자는



|      |                      |     |               |     |              |
|------|----------------------|-----|---------------|-----|--------------|
| 보도   | 2026.7.24.(금) 조간     | 배포  | 2025.7.23.(목) |     |              |
| 담당부서 | 여신금융감독국<br>여신금융분쟁조정팀 | 책임자 | 팀 장           | 임경필 | 02-3145-7558 |
|      |                      | 담당자 | 조사역           | 김보민 | 02-3145-7565 |

## 여름 휴가철 안전한 신용카드 사용을 위한 소비자 유의사항을 알려드립니다

- ☐ 여름 휴가철을 맞아 주요 분쟁사례를 바탕으로 국내외 안전한 신용카드 사용을 위해 소비자가 꼭 알아두어야 할 사항\*에 대해 안내

\* 카드 부정결제 피해 예방 및 사고 대처에 필요한 유익한 제도 및 소비자 행동요령

### < 신용카드 이용자 유의사항 >

#### I. 해외여행을 계획중이라면

- ① 해외 ATM 등 이용시 비밀번호 노출에 유의하세요!
- ② 해외여행중 결제 및 이상거래탐지 알림에 주의를 기울이세요!
- ③ 해외 분실·도난 발생 시 현지 경찰 신고 등 증빙을 준비하세요!
- ④ 가족에게 카드를 대여하는 대신에 가족회원 카드를 발급받으세요!
- ⑤ 해외출국시 국내결제 차단서비스를 통해 국내 부정결제를 예방하세요!

#### II. 국내에 머무를 계획이라면

- ⑥ 해외사용 안심설정 서비스 등을 신청하여 해외 부정결제를 예방하세요!
- ⑦ 무인점포 이용시 카드회수에 유의하고, 분실시 즉시 신고하세요!
- ⑧ 온라인콘텐츠 결제는 결제 전에 꼼꼼히 살펴보고 결정하세요!

## I. 해외여행을 계획중이라면

가

**해외 ATM 등 이용시 비밀번호 노출에 유의하세요!**

### 사례 1 해외에서 카드 도난 후 ATM에서 부정사용 발생

“ 카드 비밀번호가 정확하게 입력되어서 보상이 어렵다고요?! ”

- ① A씨는 해외 키오스크에서 교통승차권 구입중, 근처의 범죄자가 카드 결제비밀번호를 훔쳐봄
- ② 이후 범죄자가 A씨의 카드를 소매치기하여 다른 ATM에서 원화 450만원 상당의 현금을 인출
- ③ A씨는 카드사에 분실·도난 신고하여 카드사가 해외 브랜드사(Visa 등)에 이의제기하였으나, 비밀번호 입력거래를 이유로 보상 불가 판정



### 카드 이용자 대응 요령

- ☑ 기차역, 공항 등 공공장소 ATM에서 현금 인출 등 비밀번호 입력 거래\*시에는 자판을 가려 노출되지 않도록 합니다.

\* 비밀번호 입력이 수반된 오프라인 카드결제, ATM 인출 분쟁의 경우 통상적으로 카드회원의 비밀번호 관리책임(과실)이 인정되어 카드사 보상이 어려움

- ☑ 한적한 장소에 설치된 ATM, 사설 ATM 등은 카드 복제 및 카드 정보 탈취 우려\*가 있으므로 각별히 주의하여야 합니다.

\* ATM에 복제기(Skimmer)를 설치하여 실물카드의 마그네틱 선을 복제하거나, 불법 카메라를 설치해 ATM 키패드를 촬영하여 비밀번호를 탈취

- ☑ 해외 노점상·주점 등 결제시 카드를 다른 곳으로 가져가 위·변조하는 경우\*도 있으므로 반드시 결제과정을 직접 확인하시기 바랍니다.

\* 신용카드 IC칩을 떼어내 다른 카드에 탑재 후 카드 부정사용

- ☑ 다양한 수법으로 카드정보가 유출될 수 있으므로 카드정보 (카드번호, 유효기간, CVC, 비밀번호 등)를 철저히 관리해야 합니다.

## 나

## 해외여행중 결제 및 이상거래탐지 알림에 주의를 기울이세요!

### 사례 2 해외에서 카드 분실 후 알림 미확인으로 피해 확대

“ 여행하느라 한참 후에 확인, 빨리 신고했어야 하는데...”

- ① B씨는 해외여행중 카드를 분실하였고, 범죄자가 해당 카드를 사용하여 부정결제(1건, 50만원)
- ② B씨는 해외 유심칩을 사용하고 있었으므로 해당 결제알림 SMS를 수신하지 못하였음
- ③ 최초 부정결제 후 3시간이 지나서 8건(40만원)의 부정결제가 추가로 발생하여 피해 확대\*

\* 이후 거래 시도는 카드사가 부정거래 패턴으로 판단하여 승인거절 처리



### 카드 이용자 대응 요령

- ☑ 카드사용알림서비스\*를 활용하면 승인내역을 실시간으로 제공받을 수 있으므로 부정사용 발생시 빠르게 대처 가능합니다.

\* 문자메시지, 카카오톡, 앱 PUSH 등을 통해 카드 사용내역을 실시간 제공

- 특히, 해외출국시 해외 유심칩을 사용하는 경우에는 국내 문자 알림서비스 수신에 불가능하므로, 미리 카카오톡 알림이나 카드사 앱 푸시 알림으로 변경하여야 알림 수신에 가능합니다.
- 휴대전화번호가 변경된 경우 카드사 앱 등을 통해 업데이트합니다.
- 미리 카드사 앱을 다운로드받고, 카드 분실신고센터 전화번호를 저장해 두면 카드 분실·도난시 빠른 신고에 도움이 됩니다.

☞ (붙임) '각 카드사 및 은행 분실신고 연락처' 참조

- ☑ 여행 중에는 카드사의 이상거래탐지 안내를 반드시 확인하고

- 부정사용 발생시 즉시 카드사에 신고(모바일 앱, 콜센터, 홈페이지) 하여야 피해를 예방·최소화할 수 있습니다.

## 다

## 해외 분실·도난 발생 시 **현지 경찰 신고 등 증빙**을 준비하세요

### 사례 3 카드 분실에 대한 **증빙자료 미제출로 보상불가 판정**

“ 내가 쓴 게 아닌데, 증명할 수가 없어요... ”

- ① C씨는 해외출장 중 출장지 인근 식당에서 **본인카드로 모르는 결제**(4건, 740만원)가 다수 발생하였다며 그 다음날 카드분실 신고
- ② 그러나 본인 결제로 추정되는 정황을 부정할 수 있는 현지 경찰 신고내역 등 **관련 자료\***가 부족하여 **피해보상 받지 못함**

\* 피해사실 주장의 진정성을 확인할 수 있는 경찰 사건사고 사실확인원 또는 결제시점 위치정보(예 : 통신사, 구글맵) 등



### 분쟁 유의사항 및 카드 이용자 대응 요령

- ☑ 신용카드 이용약관상 카드 분실·도난 보상을 위해서는 사고조사가 이루어져야 하고, 카드 이용자는 협조 의무가 있습니다.

#### < 신용카드 개인회원 표준약관 >

##### 제40조(카드의 분실·도난신고와 보상)

- ⑤ 회원과 카드사는 분실·도난 조사에 상호간 성실히 임하도록 합니다.

- ☑ 사고조사 과정에서 본인이 직접 사용한 것인지 분실·도난 등에 의한 부정결제인지 구분이 불가능한 경우 피해구제에 어려움이 있으므로
  - 해외에서 분실·도난, 위·변조 등의 피해가 발생한 경우에는 **현지 경찰 등 수사기관에 신고**하고 사건사고 사실확인원(police report) 발급을 요청하여 귀국 후 카드사에 제출하시기 바랍니다.

## 라

가족에게 **카드를 대여하는 대신에 가족회원 카드를 발급받으세요**

### 사례 4 가족에게 대여한 카드의 분실에 대한 보상 불가 판정

“가족에게 빌려줬다가 잃어버렸는데, 보상이 안 된다구요?”

- ① D씨는 해외여행을 떠나는 자녀에게 여행 때 사용하라며 본인 명의 신용카드를 대여
- ② D씨의 자녀는 해외 여행중 해당 카드를 분실 하여, 부정결제(1건, 340만원) 발생
- ③ 카드사는 법령·약관상의 양도 금지 의무를 근거로 보상 불가 판정



### 분쟁 유의사항 및 카드 이용자 대응 요령

- ☑ 해외여행을 가는 자녀 등 가족에게 대여\*한 카드에서 분실 등 사고가 발생하는 경우에는 보상이 어려울 수 있습니다.

\* 「여신전문금융업법」 제15조 및 「신용카드 개인회원 표준약관」 제5조는 신용카드를 배우자, 가족 등 타인에게 이용하게 하는 것을 금지

- ☑ 가족 간이라도 카드를 대여하지 말고, 본인 명의의 가족회원 카드를 발급받아 사용하시기 바랍니다.

#### < 신용카드 양도(대여)의 금지 >

- 「여신전문금융업법」 제15조(신용카드의 양도 등의 금지) 신용카드는 양도·양수하거나 질권을 설정할 수 없다
- 「신용카드 개인회원 표준약관」 제5조(카드의 분실·도난신고와 보상) ① 회원은 카드를 발급받는 즉시 카드서명란에 본인이 직접 서명하여야 하며, 본인 이외의 배우자, 가족 등 다른 사람이 카드를 이용하게 하여서는 아니됩니다.



## 사례 5 해외 체류 중 국내 오프라인 부정결제 발생

“ 해외 출국했는데, 국내에서 카드 부정결제가 발생했다고요?! ”

- ① E씨는 해외 체류 중 국내 오프라인 가맹점에서 전자제품 500여만원(2건)의 부정결제 발생
- ② E씨는 해외 유심칩을 사용중이어서 **국내번호로** 발송된 결제알림문자를 수신하지 못하였음
- ③ 뒤늦게 카드사에 카드 분실·도난 신고하였으나, 이미 법령·약관상 보상처리 기간(60일)을 초과



## 카드 이용자 대응 요령

- ☑ 해외 출국시 카드사 앱에서 **국내 부정결제 차단 서비스**를 신청하면, 이용자가 직접 맞춤형\*으로 국내결제 이용·차단 조치를 할 수 있습니다.

\* (예) 해외체류중 온라인 직구 거래는 유지하고 국내 오프라인 결제만을 차단

- KB국민·현대카드 등이 동 서비스를 제공(하나·신한카드는 7월말 예정)하며, 나머지 카드사들도 하반기중 시스템 구축을 완료할 예정입니다.

## 국내 부정결제 (선제)차단서비스 개요

|        |                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 출시 배경  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최근 해외 여행·연수·근무 등으로 해외체류 중 국내 카드 부정결제 사례도 증가하고 있어 카드업권은 예방서비스 확대 추진</li> <li>→ <b>카드 이용자 스스로</b> 해외체류 중 불필요한 국내결제를 차단하여 부정거래 피해 방지 기대(※ 카드사는 국내 이상거래탐지 별도 수행)</li> </ul> |
| 서비스 내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국내 <b>온라인·오프라인·현금서비스</b> 맞춤형 차단</li> <li>- <b>이용한도</b>(1회/1일) 및 <b>사용시간대</b>(심야 거래차단) 설정 등</li> </ul>                                                                   |
| 이용 방법  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 카드사 <b>모바일 앱, 고객센터, 홈페이지</b>에서 신청시 무료로 이용 가능*</li> <li>(각 카드사별 신청 필요, 1회 신청으로 서비스 지속적으로 적용)</li> <li>* 다만 일부 카드사는 하반기중 단계적으로 서비스 출시 예정</li> </ul>                       |

## Ⅱ. 국내에 머무를 계획이라면

가

**해외사용 안심설정 서비스** 등을 신청하여 **해외부정결제를 예방**하세요

### 사례 6 해외 온라인 사이트에서 부정결제 발생

“ 국내에만 있었는데, 해외에서 부정결제가! ”

① F씨는 처음 들어보는 해외 온라인 사이트에서 새벽에 1,800달러가 결제됨

② 결제알림SMS 확인 후 카드사에 부정결제신고\*

\* 다만 비밀번호 입력 또는 휴대폰 인증이 수반된 본인 인증거래의 경우에는 카드회원의 비밀번호 관리 책임 등이 있으므로 보상하지 않는 경우가 다수



### 카드 이용자 대응 요령

☑ **해외사용 안심설정 서비스\***를 활용하면, 이용자가 직접 필요한 범위에서 해외결제를 설정하여 부정거래 차단 및 피해를 최소화할 수 있습니다.

\* 카드사 모바일앱 또는 홈페이지 등을 통해 온라인/오프라인/현금서비스, 이용국가, 이용한도(1회·1일), 이용기간 등 사용범위를 고객이 맞춤형으로 설정하는 서비스

#### 서비스 활용 예시

|                 |                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 평상시<br>(국내 거주시) | ○ 온라인 해외직구 수요가 있는 회원은 <b>해외 오프라인 결제만 차단</b><br>→ 해외여행 복귀후 카드 위·변조에 의한 해외 부정거래 예방 |
| 해외출국시           | ○ 출국 전에 신용카드 <b>해외 결제한도를 필요경비 범위로 제한</b> 설정<br>→ 해외에서 카드 분실·도난 시 피해 최소화 가능       |

☑ **해외출입국 정보활용 서비스\***를 신청하면, 카드사에서 해외의심 거래 탐지를 강화하여 해외 부정사용 피해를 예방할 수 있습니다.

\* 카드사는 카드 이용자의 동의를 받아 법무부(출입국사무소)로부터 '출국 여부(Y/N)' 정보만 제공받아 국내 거주자의 해외 오프라인 이상거래 탐지 등에 활용

☑ 카드 이용자는 평소 **카드비밀번호 유출** 및 **휴대폰 보안**(스미싱·악성코드 설치 등 유의)에 **주의**하여야 합니다.

## 나

**무인점포 이용시 카드 회수에 유의하고, 분실시 즉시 신고하세요!**

### 사례 7 무인점포 카드 사용 후 회수하지 않아 부정결제 발생

“ 아이스크림 가게에 놓고 온 내 카드가 도난되었다고요? ”

- ① G씨는 무인점포에서 아이스크림을 구매한 후 키오스크(단말기)에 신용카드를 꽂아둔 채로 귀가
- ② 제3자가 동 카드를 습득하여 금은방 등에서 770여만원(7건)을 부정결제하였고 이후 추가 결제 시도는 한도초과로 인해 승인이 거절됨
- ③ G씨는 카드 분실을 뒤늦게 인지한 후 카드사에 분실 신고하였으나, 카드 이용자의 신용카드 관리책임에 따라 본인 일부 과실 적용



### 카드 이용자 대응 요령

- ☑ **무인점포, ATM** 등을 이용한 후에는 **실물카드를 꼭 챙겨야** 하며, 카페·식당\* 등에서도 분실·도난에 유의하셔야 합니다.

\* 카페에서 좌석을 맡아두기 위해 가방·지갑을 테이블·의자 등에 두었다가 분실하는 경우에도 소비자 귀책사유(과실) 인정

- ☑ 카드를 분실·도난 당했을 경우에는 **카드사에 즉시 신고**하여 부정사용 피해를 최소화해야 합니다.

- ☑ 여러 금융회사의 다수 신용카드가 분실·도난되었어도, **일괄 분실신고서비스**를 시행중이므로 한 개 카드사에 연락\*하여 다른 카드사에 대한 분실신고 처리가 가능합니다.

\* 유선(ARS), 각 카드사 홈페이지 및 모바일 앱에서 모두 가능

#### < 모바일 앱을 사용한 카드 일괄분실신고 >

- ① 각 카드사 모바일 앱의 [타사 카드 분실신고] 메뉴 또는
- ② 금융결제원 제공 계좌정보통합관리서비스인 **어카운트인포(Account Info)** 모바일 앱의 [내 카드 한눈에] > [카드 분실 일괄신고] 메뉴에서 가능



## 다

**온라인콘텐츠 결제**는 결제 전에 꼼꼼히 살펴보고 결정하세요!

### 사례 8 고액 온라인 강의 환불 관련 분쟁

“ 방학맞이 온라인 강좌를 시작하였는데, 카드 결제취소 안되나요?! ”

- ① 대학생 H씨는 방학을 맞아 180만원의 온라인 강좌를 6개월 할부로 카드 결제
- ② 수강개시 후 제공된 강의가 불만족스러워 환불을 요청하였으나 강의 업체는 환불이 불가하다고 답변
- ③ H씨는 카드사에 할부항변을 요구하였으나, 카드사에서도 수용 거절



### 분쟁 유의사항 및 카드 이용자 대응 요령

- ☑ 할부거래법상 할부항변권은 강좌·서비스 등의 구매계약의 무효·취소·해제·해지·미제공이 입증\*되어야 행사가 가능합니다.

\* 특히 온라인 강의가 이미 제공·개시된 경우, 계약 위반 여부 관련 계약당사자간 주장이 첨예하게 대립하는 경우가 많음

- 강의업체가 계약불이행 등을 인정하지 않는 상황에서 카드사가 서비스 품질 및 계약위반 여부를 직접 판단하기는 어렵습니다.

- ☑ 소비자는 **온라인 강의** 등 서비스 구매시 **결제 전**에 반드시 **내용, 업체 평판 및 약관**(중도해지 및 환불규정 등)을 **면밀히 확인**하고 구매·결제하시길 바랍니다.

- ☑ 온라인 강의의 계약불이행·품질·환불과 관련된 분쟁은 **한국소비자원의 상담·피해구제**(☎ 국번없이 1372)를 신청하실 수 있습니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

**붙임****각 카드사 및 은행 분실신고 연락처**

- 카드 분실신고는 카드사 모바일 앱, 콜센터, 홈페이지를 통해 가능하며
- 여러 금융회사의 다수 카드를 분실한 경우 한 카드사(은행)를 통해 다른 카드사의 카드까지 일괄분실신고 가능합니다.

| 회사명            | 콜센터 전화번호               |                                       | 홈페이지                        |
|----------------|------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
|                | 국 내                    | 해 외                                   |                             |
| KB국민카드         | 1588-1788              | +82-2-6300-7300                       | card.kbcard.com             |
| 롯데카드           | 1588-8300              | +82-2-1588-8300                       | www.lottecard.co.kr         |
| 비씨카드           | 1588-4000<br>1588-4515 | +82-2-950-8510                        | www.bccard.com              |
| 삼성카드           | 1588-8700              | +82-2-2000-8100                       | www.samsungcard.com         |
| 신한카드           | 1544-7200<br>1544-7000 | +82-1544-7200<br>+82-2-3420-7000      | www.shinhancard.com         |
| 우리카드           | 1588-5300<br>1588-9955 | +82-2-2169-5001<br>+82-2-950-8510(비씨) | www.wooricard.com           |
| 하나카드           | 1800-1111              | +82-1800-1111                         | www.hanacard.co.kr          |
| 현대카드           | 1577-6200              | +82-2-3015-9200                       | www.hyundaicard.com         |
| BNK경남은행        | 1588-8585<br>1600-8585 | +82-55-290-8585                       | www.knbank.co.kr            |
| 광주은행           | 1588-3388<br>1577-3650 | +82-62-239-5000                       | pib.kjbank.com              |
| IBK기업은행        | 1588-4515<br>1566-2566 | +82-2-950-8510<br>+82-31-888-8000     | www.ibk.co.kr               |
| NH농협은행         | 1644-4000              | +82-2-6942-6478                       | card.nonghyup.com           |
| BNK부산은행        | 1588-4000<br>1588-6200 | +82-2-950-8510                        | www.busanbank.co.kr         |
| Sh수협은행         | 1588-4515<br>1588-1515 | +82-2-950-8510<br>+82-2-2013-0000     | www.suhyup-bank.com         |
| iM뱅크<br>(대구은행) | 1588-4515<br>1588-5050 | +82-2-950-8510<br>+82-53-742-5050     | www.imbank.co.kr            |
| 전북은행           | 1588-4477              | +82-1588-4477                         | www.jbbank.co.kr            |
| 제주은행           | 1588-0079              | +82-64-759-2002                       | www.jejubank.co.kr          |
| SC제일은행         | 1588-4515<br>1588-1599 | +82-2-950-8510<br>+82-2-730-5442      | www.standardchartered.co.kr |
| 한국씨티은행         | 1566-1000              | +82-2-2004-1004                       | www.citibank.co.kr          |
| 카카오뱅크          | 1588-3333              | +82-2-6420-3333                       | www.kakaobank.com           |
| 케이뱅크           | 1522-1000<br>1522-1155 | +82-2-3778-9111                       | www.kbanknow.com            |
| 토스뱅크           | 1661-7654              | +82-2-6975-9000                       | www.tossbank.com            |