

1

추진 배경

- 카드사들은 마케팅 동의 회원(선택적 동의*)에 대해 고객이 선택한 채널을 통해 ①카드사, ②제휴사, ③계열사 상품·서비스에 대한 연계 마케팅 실시

* 카드사가 마케팅 목적으로 고객의 개인(신용)정보를 수집·이용·제공하기 위해서는 고객의 동의 필요(신용정보법(§15②, §32①, §33, §34), 개인정보보호법(§15①1, §17①1, §22③))

- 다만, 카드상품의 특수성(결제수단) 등으로 고객이 한번 마케팅에 동의 하면 타 업권에 비해 광고성 전화·문자 등에 빈번하게 노출되는 문제

➡ 이에 카드사의 마케팅 동의제도 등 운영 실태를 점검하고, 소비자의 불필요한 광고성 정보 노출 차단을 위한 개선방안 마련

2

점검 결과 및 개선 방안

- ① **(동의항목 분류 미흡)** 카드업권 표준 동의서식에서는 마케팅 동의를 ①'카드상품'과 ②'카드상품 외' '부수서비스 등'에 대한 동의로 구분

- 다만, 일부 카드사는 ①'카드상품 안내·이용권유'를 위한 동의항목에 카드상품이 아닌 계열사의 금융상품(예적금, 펀드, 보험 등)*도 포함

* 동 카드사들은 카드상품 안내 동의를 토대로 고객에게 계열사의 상품·서비스에 대한 마케팅도 가능(계열사가 직접 마케팅하기 위한 개인정보 제공 동의서도 별도 운영 중)

⇒ **(개선방안)** 소비자가 개인(신용)정보의 수집·이용 목적을 명확히 인지하고 마케팅 동의(선택적 동의) 여부를 결정할 수 있도록

- 카드상품 관련 서비스·혜택 등에 대한 동의와 부수서비스 등 非카드 상품·서비스에 대한 동의를 명확하게 구분 운영토록 개선

- ② **(표준 동의서식 미흡)** 카드업권 표준서식에서는 마케팅 동의 거부권 등 신용정보법상 필수 고지사항은 표시하고 있으나, 소비자의 동의 철회권, 광고중단 요청절차, 미동의시 카드거래 가능 사실 등은 불충분하게 표시*

* 「신용정보법」에서는 동의철회권(§37 ①), 광고중단요청(§37 ②) 등은 개인(신용)정보 동의시 필수 고지사항(§34의2 ①)으로 정하고 있지는 않으나 소비자 보호를 위해 동의서식상 안내 확대 필요

① (동의 철회권 안내 미흡) 대부분의 카드사는 업권 표준서식에 따라 마케팅 동의를 받고 있어 동의 철회권 등에 대한 안내 미흡

[참고] 카드사 '마케팅 동의서' 주요 기재사항 점검 결과(예시)

양 호	귀하는 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 <u>동의를 거부하실 수 있고, 동의 후에도 언제든지 철회가 가능합니다.</u> 다만 동의하지 않으시는 경우 당사 및 제휴사 상품·서비스 안내 및 이용 권유, 고객정보관리, 캐시백·마일리지 제공 등 이용 목적에 대한 혜택을 받지 못할 수 있습니다. <u>해당 동의는 금융거래 및 필수서비스와 관련이 없습니다.</u>
미 흡	귀하는 개인(신용)정보 수집·이용에 관한 동의를 거부하실 수 있습니다. 다만, 동의하지 않으시는 경우 당사 및 제휴사의 상품과 관련된 상품(서비스) 소개, 편의제공(사은품, 할인쿠폰, 무이자할부 등) 안내 등의 혜택을 받지 못할 수 있습니다.

② (광고중단 요청절차 안내 미흡) 카드사는 표준 동의서식에 따라 광고중단 요청 관련 안내를 동의서 하단에 작은 글씨로 기재

- 신청 경로도 대표전화 및 홈페이지 주소만 기재하는 등 연락 중단 요청 방법에 대한 구체적이고 직관적인 안내가 부족

⇒ **(개선방안)** 소비자가 마케팅 동의 이후에도 언제든지 동의 철회, 광고중단 요청이 가능하다는 사실을 쉽게 인지할 수 있도록

- 표준 동의서식을 개정하여 마케팅 동의 철회권 및 미동의시 불이익이 제한적*인 점 등에 대한 소비자 안내를 강화하는 한편,

* 선택적 동의사항에 동의하지 않더라도 카드거래 및 부가서비스 이용이 가능

- 광고중단 요청 가능사실, 요청절차 등을 동의서 상단에 눈에 띄게 표시하고, 구체적인 신청 절차·경로*도 기재토록 개선

* (예시) 홈페이지→사이버창구→고객정보 조회→정보제공 동의철회 및 광고성 정보 수신 거부

3

향후 계획

- 카드업계 간담회 등을 통해 업계 의견을 수렴하는 한편 점검 결과 확인된 미흡사항에 대해 개선토록 지도할 예정