

보도	2026.9.23.(수) 조간	배포	2026.9.22.(화)		
담당부서	금융감독원 여신금융감독국	책임자	국 장	조영범	(02-3145-7550)
		담당자	팀 장	김진형	(02-3145-7440)
	여신금융협회 카드본부	책임자	본부장	김민기	(02-2011-0711)
		담당자	부 장	오승환	(02-2011-0723)

해외 카드결제 취소시 환율 하락으로 발생하는 소비자의 환차손 보상을 한층 강화합니다!

- 카드사 환차손 보상 강화 추진 및 소비자 유의사항 안내 -

□ 최근처럼 환율이 하락할 때는 해외 카드결제 후 취소시 환차손이 발생할 수 있어, 취소시 적용되는 환율이 원거래 시점인지 취소시점인지 등에 대한 소비자의 궁금증이 커지고 있습니다.

○ 원칙적으로 카드사는 소비자의 해외 결제 취소시 원거래 시점의 환율로 취소 처리하여 소비자가 환차손을 부담할 필요는 없으나

○ 해외 가맹점 등의 결제정보 누락·오기*, 부분 취소 등으로 인해 원거래를 확인할 수 없는 경우에는, 취소시점의 환율이 적용되어 소비자에게 환차손이 발생할 수 있었습니다. (☞ 소비자의 별도 보상 신청 필요)

* 예) 해외가맹점 등의 취소처리 과정에서 취소전표상 승인번호 등 결제정보 기재 누락·오기

□ 이에 금융감독원과 카드업계는 ①환차손 자동보상 체계 개선 및 ②소비자 안내 강화를 통해 환율변동으로 인한 소비자의 불이익 등을 최소화하기로 하였습니다. (☞ 「(붙임1) 주요 개선내용(p.2)」 참조)

① (환차손 자동보상 체계 개선) 원거래 전표와 취소전표의 일부 정보가 일치하지 않더라도 다른 여러 정보를 이용하여 원거래와 취소전표를 매칭할 수 있도록 카드사 전산시스템을 고도화하고

- 고도화된 시스템에서도 매칭되지 않는 취소거래는 담당자 추가 확인 절차를 도입하여 소비자에게 환차손을 자동 보상토록 개선하겠습니다.

② (소비자 안내 강화) 해외 카드결제 취소 완료시 문자 등을 통해 외화 취소금액과 함께 원화 취소금액도 추가 안내하고, 카드사 홈페이지·앱 등을 통해 환차손 보상제도 안내를 강화하겠습니다.

※ 아울러, 해외 카드 이용 단계별 소비자 유의사항도 함께 안내드리오니 카드 이용시 참고하시기 바랍니다. (☞ 「(붙임2) 소비자 유의사항(p.3)」 참조)

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

해외 카드결제 취소시 환차손 보상이 강화됩니다

환차손 자동보상 체계 개선 및 소비자 안내 강화로
소비자가 더 안심하고 이용할 수 있습니다.

※ 해외 카드결제 취소에 따른 환차손은 결제대금이 원화로 환산청구된 이후의 취소거래에서 발생할 수 있습니다.



금융소비자의
더 나은 내일
금융감독원이 함께합니다.

1 환차손 자동보상 체계 개선

환차손 원거래 매칭 시스템 고도화와 담당자 확인 절차를 통해 환차손 보상체계가 강화됩니다.

1 시스템 고도화(원거래 매칭 로직 개선 등)

개선 전

해외 가맹점 취소전표
(일부 정보 누락·오기)

승인번호 1234**** (오기)
거래일자 2024. 7. 1. -
취소금액 USD 25.00
거래구분 부분취소
(4개 중 1개 취소)

일부 취소거래의 경우
시스템을 통해 환차손 자동보상이 어려움

개선 후

카드사 시스템 매칭 로직 개선

카드번호
거래일시
거래금액
가맹점정보

시스템 고도화를 통해
환차손 자동보상 거래 확대

2 담당자 최종 확인절차 운영

개선 전

이용대금명세서
해외 결제 ₩765,000
취소 거래 ₩715,000
환차손 발생

시스템에서 자동 보상이 안 되어
소비자가 직접 환차손 발생여부
확인·보상 신청 필요

개선 후

거래내역 확인
환차손 발생 검토
보상 처리

취소거래 확인
카드사

담당자가 최종 확인하여
소비자의 환차손 보상 실시

2 소비자 안내 강화

이제 원화 취소금액과 환차손 보상제도 등에 대해 더 쉽게 확인할 수 있습니다.

1 원화 취소금액 안내

개선 전

OO카드사
해외 카드결제 취소가
완료되었습니다.
취소금액
USD 25.00

외화 취소금액만 안내

개선 후

OO카드사
해외 카드결제 취소가
완료되었습니다.
취소금액
USD 25.00
(33,750원)

외화와 원화 취소금액을
함께 안내

2 원거래 미확인 거래 안내

개선 전

어떤 거래가
취소된 건지
확인할 수 없어요?

원거래
확인이 어려움

개선 후

원거래 확인이
불가능하여
취소전표 접수일의
환율이 적용되었습니다

취소전표 접수일의
환율 적용 사실 안내

3 환차손 보상제도 안내

개선 전

나는 보상 대상일까?
어떻게 신청하지?

보상 대상·신청방법 등을
별도 확인해야 함

개선 후

환차손 보상제도 안내

보상 대상
신청방법
유의사항

홈페이지·앱에서
보상제도 안내

3 기대효과

해외 카드결제를 더 안심하고 이용할 수 있습니다.

별도 신청 없이
보상받는 거래 확대

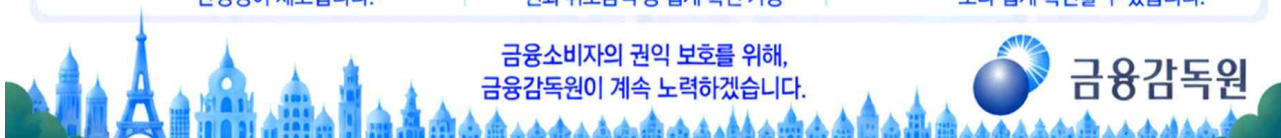
소비자의 해외결제
안정성이 제고됩니다.

원화 취소금액을
문자 등을 통해
쉽게 확인 가능

결제 취소 완료시
원화 취소금액 등 쉽게 확인 가능

환차손 보상 제도와
신청 방법 등을
쉽게 확인 가능

환차손 발생 여부 등을
보다 쉽게 확인할 수 있습니다.



* 이해를 돕기 위해 AI로 생성한 이미지입니다.

해외 카드 이용 단계별 소비자 유의사항

해외 카드결제 A to Z, 결제 전부터 취소까지 한눈에!

더 안전한
해외 카드 이용,
금융감독원이
함께합니다.

1 결제 전 미리 준비하세요

결제 전 꼼꼼한 준비가 안전한 해외 카드 이용의 첫걸음입니다.

- 

해외사용 보안설정
해외사용 보안설정, 결제알림 등을 활용하고, 이용국가·기간·한도를 필요한 범위로 설정하세요.
- 

해외원화결제(DCC) 차단
원치 않는 원화결제를 막으려면 카드사 앱·홈페이지 등을 통해 해외원화결제 차단서비스를 신청하세요.
- 

카드 분실 대비
카드 뒷면 서명, 카드사 앱 설치, 분실신고 연락처 사전 확인으로 도난·분실 시 즉시 대응할 수 있도록 준비하세요.
- 

해외 온라인몰 사기의심 사이트확인
처음 이용하는 해외 온라인몰은 한국소비자원 국제거래 소비자포털의 사기의심사이트 목록 등을 통해 피해사례를 확인하세요.

2 결제 시 꼼꼼히 확인하세요

해외 카드 결제 시 꼭 알아둘 사항입니다.

- 

현지통화로 결제
해외에서는 가급적 현지통화로 결제하고, 결제화면·영수증에 KRW가 표시되는 경우 DCC 적용 여부를 확인하세요.
- 

카드 정보 관리
비밀번호 노출과 카드 타인 양도에 주의하고, 사실 ATM 이용은 가급적 피하세요.
- 

거래자료 보관
영수증·주문내역·예약확인서 등 거래내용을 확인할 수 있는 자료를 보관하세요.
- 

결제조건 확인
해외 온라인 결제 시 취소·환불 조건, 무료체험 후 유료 전환 여부, 구독 자동결제 여부를 확인하세요.

알아두세요! 해외 카드결제는 카드사용내역이 카드사에 접수된 일자의 환율로 원화 환산되어 소비자에게 청구됩니다. (신용카드 개인정보 표준약관 제27조 제2항)

3 결제 후 끝까지 확인하세요

이용 후에도 꼼꼼히 확인하면 안전하게 마무리할 수 있습니다.

- 

사용내역 확인
카드사 앱·결제알림으로 본인이 사용하지 않은 거래가 없는지 확인하세요. 미사용 해외결제를 발견하면 즉시 카드사에 신고하세요.
- 

취소 증빙 보관
이메일·가맹점 공식채널 등 기록이 남는 방식으로 취소를 요청하고, 취소영수증·확인메일·채팅내역 등을 보관하세요.
- 

취소 완료·원화금액 확인
실제 취소가 완료됐는지 확인하고, 원화 취소금액을 당초 원화 결제금액과 비교하세요. 금액이 적은 경우 카드사에 환차손 보상 대상 여부를 문의하세요.
- 

해외카드 이용 이의제기
부당한 이용이나 환불 미이행이 의심되면 이용일로부터 일정기간 내 카드사에 해외이용 이의제기(차지백) 가능 여부를 문의하세요.

알아두세요! 해외 카드결제 취소 시 환율변동에 따른 손익은 카드사가 부담합니다. (신용카드 개인정보 표준약관 제27조 제2항)

카드 분실·도난 또는 미사용 해외결제를 발견하면 즉시 카드사에 신고하고 거래를 정지하세요.

금융소비자의 안전한 해외 카드 이용을 위해
금융감독원이 함께하겠습니다.

금융감독원

I. 추진 배경

- 카드사는 「신용카드 개인회원 표준약관(\$27 ②)」에 따라 소비자의 해외 카드결제 취소시 환율변동에 따른 손익을 부담하고 있습니다.
 - 이에 카드사는 해외 결제 취소시 시스템 등을 통해 원거래(취소대상 결제건)를 확인하여, 소비자의 환차손*을 자동 보상하고 있습니다.
 - * 해외 결제대금의 원화 환산 이후 환율이 하락하여, 결제 취소시 소비자가 당초 원화 결제대금보다 적은 금액을 돌려받게 되는 손실(☞ 취소금액(원화) < 결제대금(원화))
- 다만, 일부 취소거래*의 경우 시스템을 통해 원거래(취소대상 결제건)가 자동 확인되지 않아, 소비자가 직접 환차손 발생 여부를 확인하고 카드사에 보상을 요청해야 하는 불편을 겪고 있습니다.
 - * 예) 해외가맹점 등의 취소처리 과정에서 취소전표상 승인번호 등 결제정보 기재 누락·오기, 부분 취소거래(여러 물품 등을 한 번에 카드로 결제한 이후 일부만 취소) 등
- 또한, 해외결제 취소완료시 외화 취소금액만 안내되고 환차손 보상 제도와 신청방법 등에 대한 안내도 충분하지 않아, 소비자가 환차손 발생 및 보상 가능 여부 등을 확인하는 데 어려움이 있습니다.
- 이에 금융감독원은 국내 소비자의 해외 카드 사용액 지속 증가, 최근 환율 변동성 확대(원/달러 환율 하락) 상황* 등을 감안하여
 - * [해외 카드 사용액(한국은행)] (23년)192.2억달러 → (24년)217.2억달러 → (25년)229.1억달러
[최근 원/달러 환율(한국은행)] (26.5.4)1,462.8 → (26.6.1)1,504.3 → (26.7.1)1,554.9 → (26.8.3)1,429.8 → (26.9.1)1,370.4
- 카드업계와 함께 해외 카드결제 취소시 소비자의 불이익을 최소화 하기 위해 카드사의 환차손 보상 강화 방안을 마련하였습니다.

[참고] 해외결제 취소시 환차손 관련 소비자 불편 발생 예시

1 항공권 카드결제 일부 취소 후 별도 환차손 보상 신청이 필요했던 사례

친구와 떠나는 유럽여행! 유럽 항공권 성인 4명 예약하기

항공권 4명 카드결제 후 1명분 부분 취소

친구 4명 항공권을 결제했는데, 친구 1명이 못 가게 됐다. 취소해야겠다.

처음 결제한 금액보다 10만원이 적게 들어왔네?

카드사에 문의해서 다행히 받을 수 있었네. 그날 자력으로 보상을 해주면 좋았겠네.

2 해외 결제 취소 후 원화 환급금액과 보상제도를 알기 어려웠던 사례

해외 결제가 취소는 됐는데 원화로 얼마가 환급될 거지?

주요 내용 해외 온라인 쇼핑물 취소 금액 USD 120.00

환차손 금액이 얼마 들어온 것 같은데 뭐지? 환율때문인가? 어디서 알아봐야하지?

카드명세서

고객센터

환차손 보상 조건은? 신청 방법은? 필요 서류는?

외화 취소금액만 안내

환차손 보상제도, 보상 신청 방법 등 확인이 어려움

* 이해를 돕기 위해, 시로 생성한 이미지입니다.

- 1 A씨는 친구 4명의 항공권(USD 5,000, 740만원)을 카드로 한 번에 결제하고, 한 달 후 1명의 항공권(USD 1,250 / 185만원)을 취소 하였습니다. 그 사이 환율이 80원 하락(1,480원/\$ → 1,400원/\$) 하여 175만원만 취소된 사실을 뒤늦게 확인하고, 카드사에 직접 보상 신청을 한 후에야 10만원을 보상받았습니다.**
- 2 B씨는 해외 온라인 쇼핑물 카드결제(USD 120)를 취소한 이후 카드사로부터 받은 취소안내 문자에는 외화 취소금액(USD 120 취소만 기재되어 있어, 원화 취소금액은 얼마인지 바로 확인하기가 어려웠습니다. 또한, 환차손 보상 제도와 신청 방법 등에 대한 안내도 찾기 어려워 불편을 겪었습니다.**

Ⅱ. 주요 개선 내용

1 카드사의 환차손 자동보상 체계를 개선하겠습니다.

- 카드사는 해외 카드결제 취소시 접수된 취소전표상 결제 정보*를 바탕으로 시스템 등을 통해 원거래(취소대상 결제건)를 확인하고

* 취소전표에는 취소대상 거래를 식별할 수 있는 결제정보(승인번호, 가맹점명, 결제일금액 등) 포함

- 원거래가 확인된 취소거래는 원거래의 원화 환산시 적용한 환율로 취소 처리하여, 소비자의 환차손을 자동 보상하고 있습니다.

- 다만, 현재 일부 카드사의 시스템은 취소전표상 주요 결제 정보(승인번호 등)의 일치 여부를 기준으로 원거래를 확인하고 있어

- 취소전표상 결제 정보 누락·오기*, 부분 취소 등 일부 취소거래는 시스템을 통해 원거래를 확인할 수 없어**, 소비자가 별도로 카드사에 환차손 보상을 신청해야 보상이 이루어지는 경우가 있습니다.

* 예) 해외가맹점 등의 취소처리 과정에서 취소전표상 승인번호 등 결제정보 기재 누락·오기

** 카드사에 취소전표가 접수된 일자의 환율을 적용하여 취소 처리(환율하락시 환차손 발생 가능)

⇒ 소비자가 별도로 보상을 신청하지 않아도, 환차손을 보상받을 수 있도록

- ① (시스템 고도화) 시스템 고도화(원거래 매칭 로직 개선 등)를 통해 취소전표상 일부 결제정보가 일치하지 않거나 부분 취소된 거래도 시스템을 통해 원거래 확인이 가능토록 하여 환차손 자동보상 거래를 확대하고

- ② (담당자 최종 확인) 고도화된 시스템을 통해서도 환차손이 자동 보상되지 않은 취소거래는 담당자가 결제 내역 등을 추가로 확인하여 소비자의 환차손을 보상하는 절차를 도입하여 운영할 예정입니다.

【 카드사 환차손 자동보상 체계 개선 】



2

해외 카드결제 취소 관련 소비자 안내를 강화하겠습니다.

- 현재 해외 카드결제 취소 완료시, 문자 등을 통해 외화 취소금액은 안내되고 있지만 원화 취소금액은 별도로 안내되고 있지 않아
 - 소비자가 실제 취소된 원화금액과 환차손 발생 여부 등을 바로 쉽게 확인하기 어려운 측면*이 있습니다.
- * 현재 소비자가 원화 취소금액 등을 확인하기 위해서는 카드사 모바일 앱(App) 또는 이용대금명세서 등을 별도로 확인해야 하는 불편함 존재
- 또한, 원거래(취소대상 결제건)가 확인되지 않아 취소전표 접수일의 환율이 적용된 경우, 소비자에게 환차손 등 환율변동 손익이 발생할 수 있음에도 별도 안내가 없어 소비자가 해당 사실을 알기 어렵고
 - 카드사의 환차손 보상제도, 신청방법 등에 대한 안내도 충분하지 않아 소비자가 동 내용을 쉽게 확인하기 어려운 측면이 있습니다.

⇒ 소비자가 해외 카드결제 취소시, 원화 취소금액 및 환차손 발생 여부 등을 더 쉽게 확인하고 필요시 보상을 신청할 수 있도록,

- ① (원화 취소금액 안내) 해외 카드결제 취소 완료시, 문자 등을 통해 외화 취소금액과 함께 원화 취소금액도 추가로 안내하는 한편
- ② (원거래 미확인 거래 안내) 시스템 고도화 및 담당자 추가 확인에도 불구하고, 원거래가 최종 확인되지 않은 취소거래는 '원거래 확인이 불가능하여 취소전표 접수일의 환율이 적용된 사실'을 문자 등으로 안내할 예정입니다.
- ③ (환차손 보상제도 안내) 카드사 홈페이지 및 모바일 앱(App) 등을 통해 환차손 보상대상, 신청 방법 등에 대한 안내를 강화할 예정입니다.

【 해외 카드결제 취소 소비자 안내 강화 】

1 원화 취소금액 안내		2 원거래 미확인 거래 안내		3 환차손 보상제도 안내	
개선 전	개선 후	개선 전	개선 후	개선 전	개선 후
OO카드사 해외 카드결제 취소가 완료되었습니다. 취소금액 USD 25.00	OO카드사 해외 카드결제 취소가 완료되었습니다. 취소금액 USD 25.00 (33,750원)	어떤 거래가 취소된 건지 확인인 안 돼요?	OO카드사 원거래 확인이 불가능하여 취소전표 접수일의 환율이 적용되었습니다	나는 보상 대상일까? 어떻게 신청하지?	환차손보상제도 안내 ☰ 보상 대상 ⚙ 신청방법 ☰ 유의사항
외화 취소금액만 안내	외화와 원화 취소금액을 함께 안내	원거래 확인인 어려움	취소전표 접수일의 환율 적용 사실 안내	보상 대상·신청방법 등을 별도 확인해야 함	홈페이지·앱에서 보상제도 안내

* 이해를 돕기 위해 시로 생성한 이미지입니다.

Ⅲ. 향후 일정 및 기대 효과

- **(향후 일정)** 금번 개선방안은 제도개선 과제별 준비상황 및 카드사 시스템 개발 소요기간 등을 감안하여 순차적으로 시행될 예정입니다.
 - 카드사들은 먼저 '26.9월 중 해외결제 취소시 원화 취소금액 병행 안내'를 시행하고, 홈페이지·모바일 앱(App) 등을 통한 환차손 보상 제도 안내도 강화할 예정입니다.
 - 또한, '시스템 고도화', '담당자 확인절차 도입' 및 '미확인 취소 거래 안내' 등은 '26년말까지 시스템 개발, 세부 운영방안 마련 등 시행 준비를 완료하고 '27년부터 시행할 계획입니다.
- **(기대 효과)** 이번 개선 방안을 통해 소비자가 별도로 보상을 신청하지 않아도 환차손을 보상받을 수 있는 취소거래가 확대되고,
 - 환차손 발생 여부, 보상 제도 등에 대한 소비자의 인지도가 제고되어 해외 카드결제를 이용하는 금융소비자의 권익을 보다 두텁게 보호할 수 있을 것으로 기대됩니다.
 - 금융감독원은 이번 개선 방안의 차질 없는 도입을 독려하는 한편, 앞으로도 소비자의 해외 카드 이용시 불편을 개선하고, 권익을 보호하기 위한 제도개선을 지속 추진하겠습니다.