

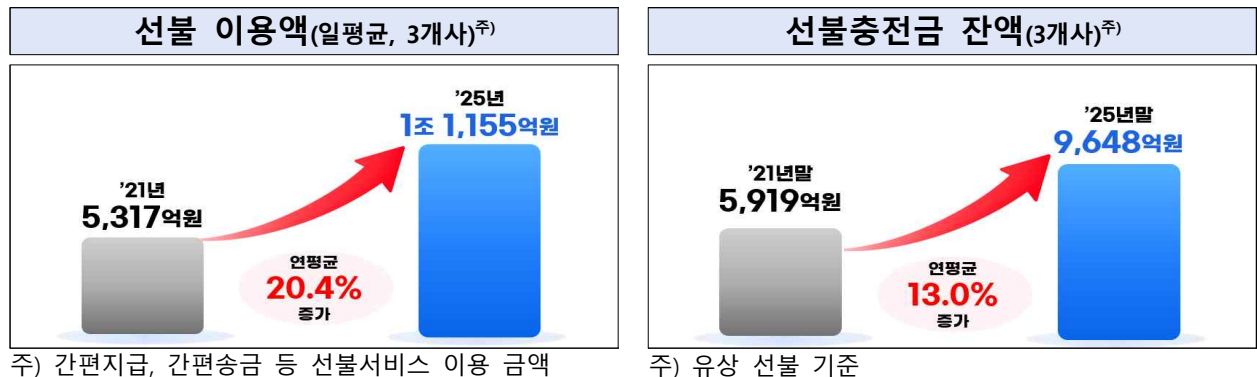
잠든 선불충전금, 잊지 말고 사용하세요.

- 빅테크 3개사, 장기간 미사용 선불의 이용자 통지 및 환급 촉진 -
- ✓ 장기간 미사용한 선불 잔액을 이용자에게 주기적으로 알려주고, 이용자가 원하는 경우 간편하게 돌려 받도록 개선

I. 추진 배경

- 빅테크 3개사(네이버파이낸셜·카카오페이·비바리퍼블리카) 등을 중심으로 결제·송금 용도로 수시로 금액을 충전하여 사용하는 방식의페이·머니형 선불 이용이 확대

빅테크 3개사의 페이·머니형 선불 현황



- 이러한 페이·머니형 선불은 다수의 가맹점에서 사용할 수 있고 유효기간이 10년 이상*으로 장기간 사용·환불이 가능하지만,

* 네이버파이낸셜·카카오페이·비바리퍼블리카는 페이·머니형 선불에 대해 10년 등 유효기간 설정 : (네이버파이낸셜·카카오페이) 10년, (비바리퍼블리카) 유효기간 없음

- 이용자가 선불을 충전하고도 잔액 보유 사실을 잊은 채 방치하는 경우도 빈번하여 페이·머니형 선불 이용자의 정당한 권익을 보호할 필요성

⇒ 금융위원회와 금융감독원은 빅테크 3개사와 함께 장기 미사용 중인페이·머니형 선불의 이용자 통지 강화 및 환급 촉진 방안을 마련

II. 추진 방안

< 주요 내용 >

◆ **장기간 미사용한 선불 잔액**을 이용자에게 **주기적으로 알려주고**, 이용자가 원하는 경우 **간편하게 돌려 받도록** 개선

- 네이버페이, 카카오페이, 비바리퍼블리카 등 **빅테크 3개사**가 자체적으로 **우선 도입**(’26.10월~)

※ ’26.8월말 기준 3개사 장기 미사용 통지 대상 : 176만명(중복 포함, 선불 255억원 보유)

- 3개사의 운영 결과를 반영하여 업계 전반의 **자율적 제도 도입 유도**

장기 미사용 선불의 이용자 통지 및 환급 추진

① **장기간(1~2년) 미사용한 선불**을 보유한 이용자에게 **매년 단위로 통지***

* 네이버톡톡, 카카오 알림톡 등 **공식채널**을 활용

② 이용자가 쉽게 환급받도록 이용자 통지시 **환급 정보**를 함께 제공

* 기존에는 홈페이지·앱 등의 환급 메뉴를 직접 찾아서 신청해야 하는 번거로움 존재



※ 이해를 돕기 위해 AI로 생성한 이미지입니다

소비자 유의사항 안내

- 이용자 통지는 앱 알림, 알림톡 등 **공식 채널로만 발송**되므로, 출처가 불분명한 **이메일·문자메시지** 등에서 이용자 통지 또는 환급을 사유로 **계좌정보 등을 요구**하는 경우 **절대로 응하지 않도록 유의**

1 장기 미사용 선불의 이용자 통지

- 이용자가 최종 충전·사용한지 1년 이상(또는 2년 이상)* 경과한 선불을 선불 발행업자가 장기 미사용 선불로 분류**하고,

* (네이버파이낸셜·비바리퍼블리카) 2년 이상, (카카오페이) 1년 이상

** 장기 미사용에 따른 관리목적상 분류로, 이용자의 선불 사용 및 환급 등에 제약 없음

- 장기 미사용 선불을 보유한 이용자에게 잔액 보유 사실 및 유효기간 등을 연 1회 이상 정기적으로 통지*

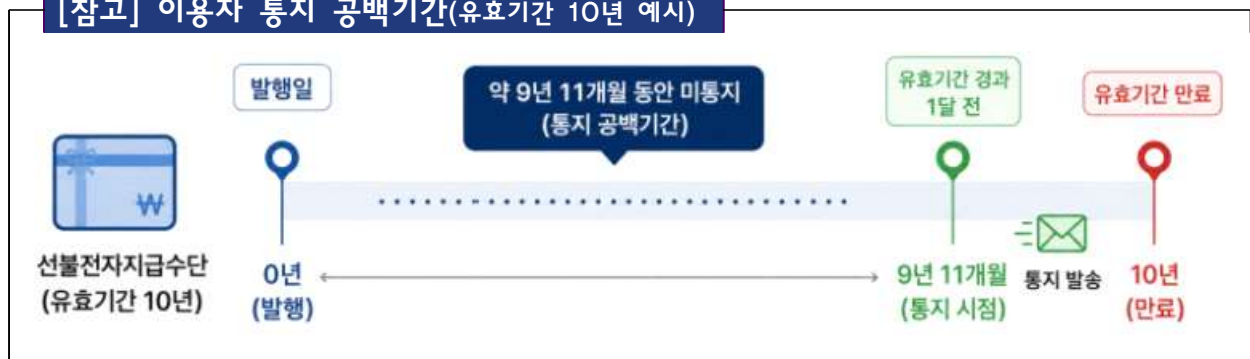
* 네이버톡톡, 카카오 알림톡 등 공식 채널을 활용하여 통지

- 선불업자는 공정위가 제정한 「신유형 상품권 표준약관」에 따라 선불의 유효기간 만료 30일 전부터 3회 이상 이용자에게 통지하고 있으나,

- 유효기간이 10년 이상*인 페이·머니형 선불의 경우 통지 의무가 장기간 없어 이용자가 선불충전금 보유 사실을 잊고 이를 미사용할 가능성

* (예) 유효기간이 10년인 경우 약 9년 11개월간 통지 의무가 발생하지 않음

[참고] 이용자 통지 공백기간(유효기간 10년 예시)



2 이용자 통지시 즉시 환급 안내

- 이용자가 간편하게 환급받을 수 있도록 장기 미사용 선불에 대한 이용자 통지시 환급 정보를 함께 제공

- 이용자는 안내 받은 환급 메뉴를 통해서 페이·머니를 현금으로 환급 가능*

* 종전에는 이용자가 홈페이지·앱 등의 환급 메뉴를 일일이 직접 찾아서 환급을 신청해야 하는 번거로움 존재

Ⅲ. 기대효과 및 향후 계획

1 기대 효과

- 페이·머니형 선불의 이용자 통지 및 환급 촉진을 통해 장기간 선불 충전 사실을 잊고 이를 사용하지 않던 선불 이용자의 권익이 보호되는 효과 예상
- 특히, 네·카·토 등 빅테크 3개사가 자체적으로 제도 개선에 앞장선 모범사례로서 앞으로 전자금융 업계 전반에 소비자보호 문화가 보다 확산되어 갈 것으로 기대



※ 이해를 돕기 위해 AI로 생성한 이미지입니다

2 향후 계획

- 금융위원회와 금융감독원은 빅테크 3개사의 제도 운영 사례를 전자금융 업계에 전파하는 등
- 장기 미사용 선불의 이용자 통지 및 환급 촉진 등 전자금융 이용자 권익 보호가 체계적으로 강화되도록 노력을 기울일 예정임

담당부서	금융위원회 디지털금융총괄과	책임자	과 장	정선인 (02-2100-2530)
		담당자	사무관	김하영 (02-2100-2533)
			사무관	박민규 (02-2100-2536)
< 공동 >	금융감독원 전자금융감독국	책임자	국 장	변재은 (02-3145-8780)
		담당자	팀 장	류한은 (02-3145-8795)



네·카·토 이용자 통지 및 환급 절차

1

네이버페이

- **(통지대상)** 2년간 네이버페이 머니 사용 이력(충전·결제 등)이 없고 보유 선불 잔액이 1,000원 이상인 이용자
- **(통지방법)** 메시징 서비스(네이버톡톡)의 네이버페이 공식 계정을 통해 이용자 통지 메시지 발송
- **(환급절차)** ① 장기 미사용 이용자 통지 메시지 수신(공식 앱 로그인) → ② 네이버페이 송금 메뉴로 이동 → ③ 계좌번호 선택 또는 입력, 환급 금액 입력 후 환급 진행(즉시)

① 미사용 선불 이용자 통지	② 머니 관리 화면 이동	③ 환급 받을 계좌 선택 → 환급 진행
 ! 사용하지 않은 네이버페이 머니가 있어요 잔액 10,000원 소멸 예정일 2032.12.31. ① 알려드립니다 - 네이버페이 머니로 결제하면 최대 3% 적립 + 소득공제 혜택 적용 (현금영수증 발행) - 아래 버튼을 누르면 머니 내역으로 이동하며, "송금" 을 클릭하여 계좌정보 입력 후 잔액을 환급받을 수 있습니다. 내 머니 확인·환급받기	← N pay 포인트·머니 포인트 머니 Npay 머니 10,000원 ? 충전 송금 ⚙️ w 머니통장 3만원 결제하고 3천원 받기 > ■ 머니카드 내역 > 머니로 받은 혜택 20원 > GS25 CU NEW E-ELVEN 최대 8천원 적립 미션 참여 후 머니·포인트로 결제 시일이 ● ○ ○ ○ ○	금액 입력 ? ✕ G 그린통장의 계좌로 그린통장 10,000원 ✕ 1만원 +1만 +5만 +10만 +100만 출금 계좌 ? M Npay 머니 10,000원 ▼ 다음

- ☐ **(시행일정)** '26.10.19.부터 순차적으로 통지 시행 예정
- ☐ **(고객센터)** helpcustomer@naver.com / 1588-3819

2

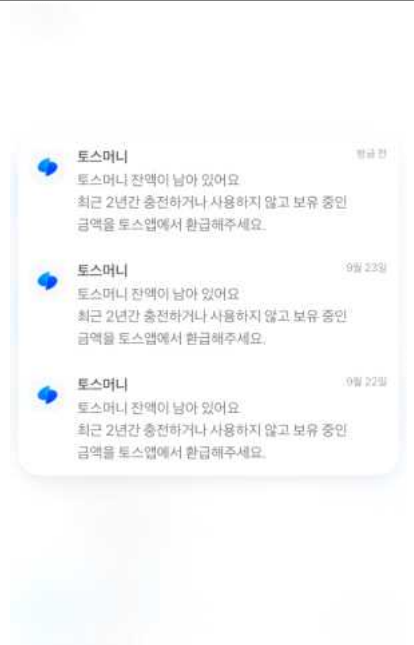
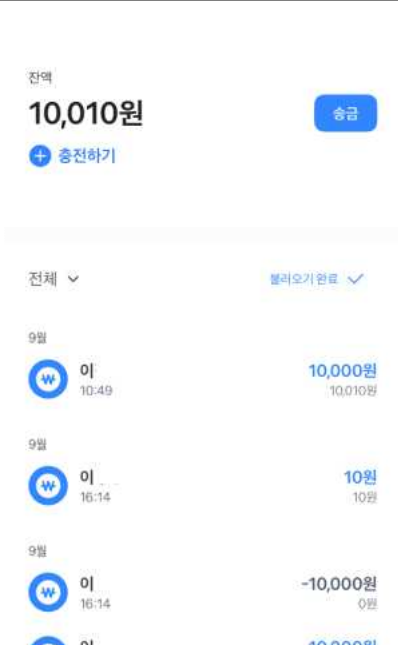
카카오페이

- **(통지대상)** 1년 이상 카카오페이머니 사용 이력(충전·결제 등)이 없고 보유 선불 잔액이 1원 이상인 이용자
- **(통지방법)** 카카오톡 알림톡을 통해 이용자 통지 메시지 발송
- **(환급절차)** ① 장기 미사용 이용자 통지 메시지 수신(공식 앱 로그인) → ② 카카오페이 계좌 송금 메뉴로 이동 → ③ 계좌번호 선택 또는 입력, 환급 금액 입력 후 환급 진행(즉시)

① 미사용 선불 이용자 통지	② 계좌송금 화면 이동	③ 환급 받을 계좌 선택 → 환급 진행
알림톡 도착 카카오페이머니 잠자고 있는 금융자산 있고 있는 카카오페이머니 금액을 안내드려요. - 금액 : 10,000 원 - 기준일자 : 2026.10.19(월) 현금처럼 사용 가능한 카카오페이머니로 송금, 결제, 투자 등 다양한 서비스를 이용할 수 있어요. *카카오페이머니를 보유하였으나 1년 이상 사용하지 않은 회원에게 발송되는 알림톡이에요. 내 계좌로 송금하기(환급) 페이머니 사용법 보기	어디로 보낼까요? 계좌 친구 청산 계좌에서 새로 송금하기 내 계좌 - 일금통장 (신원 111222333) - 별명미설정 (001 333444555) - 입출금통장 (국민 555666777) - 별명미설정 (국민 777888999) + 계좌추가 최근 계좌번호 입력	← ● pay ⓘ 국민 555666777 홍길동 님에게 10,000원 1만원 +1만 +5만 +10만 +50만 1 2 3 4 5 6 7 8 9 00 0 ← 확인

- **(시행일정)** '26.10.19.부터 순차적으로 통지 시행 예정
- **(고객센터)** 홈페이지 및 카카오톡(카카오페이 고객센터 채널) 내 1:1문의 / 1644-7405

- **(통지대상)** 2년 이상 토스머니 사용 이력(충전·결제 등)이 없고 보유 선불 잔액이 1,000원 이상인 이용자
- **(통지방법)** 앱푸쉬를 통해 이용자 통지 메시지 발송
- **(환급절차)** ① 장기 미사용 이용자 통지 메시지 수신(공식 앱 로그인) → ② 계좌환급 메뉴로 이동 → ③ 계좌번호 선택 및 금액 입력 후 환급 진행(즉시)

① 미사용 선불 이용자 통지	② 환급 화면 이동	③ 환급 받을 계좌 선택 → 환급 진행
		

- **(시행일정)** '26.10.19.부터 순차적으로 통지 시행 예정
- **(고객센터)** support@toss.im / 1599-4905