안건4 선불충전금 이용자 권익 제고 방안

1 추진 경과

1 **제1차 금융소비자보호자문위원회**(3.6.)에 시효 완성 前 이용자 고지 등 **선불 영업관행 개선 방안***을 상정

* 소멸시효 완성 前 3회 이상 안내, 환불비율 상향 등 약관 반영

○ 동 안건과 관련하여, **위원회**는 단순한 약관 고지 차원을 넘어서는 **실효성 있는 제도 개선**이 필요하다는 자문 의견을 제시

2 이에, 전자금융업계와 T/F를 운영하여 **선불 이용자 보호 방안**을 마련 (10.16. 보도자료<"잠든 선불충전금 잊지말고 사용하세요"> 배포)

○ 충전·사용한지 **1년 이상 경과한 선불**('장기 미사용 선불*')에 대한 **이용자 통지, 환급 촉진** 등 추진(10.19.부터 네·카·토 시행)

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

2 향후 계획

◈ **장기 미사용 선불 이용자 보호 체계가 업계 전반에 확산될 수 있도록 ①참여 업체 확대, ②추가 제도개선, ③약관 반영 등을 연속성 있게 추진**

1 선불 이용자 통지 등 참여 업체 확대

○ 장기 미사용 선불 이용자 통지, 환급 안내가 **여타 선불업자** (예: 쇼핑·이커머스, 배달 플랫폼) 등으로 **확대 적용**되도록 업계와 협의

2 선불 이용자 권익 보호를 위한 추가 개선과제 발굴

○ **업체별 장기 미사용 선불 잔액**을 **금감원 홈페이지**(FINE)에 **공시***하고,

* 업체별 낙전수익 현황에 대해서는 10.7.부터 금감원 홈페이지에 공시

○ 장기 미사용 선불 보유 이용자에 대한 **통지 주기 단축**(현행 1년마다 → 3개월마다 통지) 등 추진

3 전자금융 약관 반영 등 제도화·규율화

○ 모든 선불업자가 이용자 통지 등 장기 미사용 선불 관리체계를 자체적으로 강화하도록 **전자금융업** (모델)**약관**에 **반영**