

신용카드 상담사례를 통해 본 소비자문제의 유형과 개선 방안*

Consumer Complaints and Settlements on Credit Cards

가톨릭대학교 소비자주거학과

부 교수 김 경 자

Department of Consumer & Housing Studies, The Catholic Univ. of Korea

Associate Prof. : Kim, Kyungja

〈목 차〉

- | | |
|-----------|-------------------------|
| I. 서론 | IV. 신용카드 분쟁사례 유형과 쟁점 논의 |
| II. 문헌고찰 | V. 결론 |
| III. 연구방법 | 참고문헌 |

〈Abstract〉

This paper examines consumer problems and issues of credit card use. The cases of credit card problems were from a civil consumer organization called Green Consumers' Network in Korea. This paper focused on over five concerns, including credit card issuing, lost or stolen card settlements, vendor fee charging to customer, withholding payment in case of unsatisfactory purchases, and abusive debt collecting practices. Some solutions for the consumer problems were suggested.

◆ key word: 신용카드, 신용카드 분쟁

I. 서론

20세기의 '플라스틱 혁명' 또는 '제3의 화폐'로 불리는 신용카드 제도는 약 1세기 전 미국에서 처음으로 개발된 이후 현금을 대신하는 지불수단으로 여러 나라에서 널리 이용되어 왔다. 특히 신용카드를 이

용한 소비자신용제도는 신용거래가 발달한 미국이나 일본의 경우 판매선 확보를 위한 판매촉진 수단으로, 그리고 은행의 거래선 확보수단으로 일찍이 발달하였다.

이에 비해 우리 나라의 신용카드 역사는 비교적 짧은 편이다. 그 이유는 소비자신용의 확대에 필수

* 본 연구는 2000년도 가톨릭대학교 교비의 지원으로 이루어졌음

조건이라 할 유통산업이 충분히 발달하지 못했었고 또 현금 선호 경향이 강하였기 때문이다. 우리 나라에서는 1969년 신세계 백화점이 계열사 임직원을 대상으로 자사카드를 발급한 것이 그 시초이다. 그러다가 1978년 무렵부터 은행조사부를 주축으로 소비자금융에 대한 연구가 활발해지면서 은행계 카드와 전문회사 카드가 등장하였고 1990년 이후부터는 카드사용이 급속하게 증가하고 있다.

은행계 신용카드만을 가지고 보면 우리 나라 신용카드 보유현황은 1998년 8월 2200만 개 정도로 경제활동 인구 1인당 평균 2매의 신용카드를 보유하고 있는 셈이다. 월평균 신용카드 이용액은 총 3조 4천 여억원인데 이는 1인당 월 16만원 정도에 해당한다(김재진, 1999). 1999년에는 하루 평균 126만 4천 건의 거래가 신용카드를 통해 이루어졌고 그 총 거래액은 2000억원에 달하였다(한국은행, 2000). 이는 1998년보다 건수로는 33.8%, 금액으로는 26.6%가 증가한 것이다. 특히 해외사용금액이 늘고 있는데 1999년 신용카드 해외사용금액은 9억 420만 달러로 98년 대비 59%가 증가하였다(신용카드세상, 2000).

앞으로도 신용카드의 사용은 계속 증가할 전망이다. 우선 인터넷 전자상거래와 국제간 교류의 증가는 그 지불수단으로서의 신용카드 이용을 증가시킬 것이다. 정부도 신용카드 사용 확대를 위한 여러 가지 정책을 추진하고 있다. 신용카드 이용자를 대상으로 하는 복권제도의 도입, 신용카드 사용금액에 대한 소득공제 혜택 부여 등이 그 예이다. 또한 국제청에서도 일정규모 이상의 소매업자와 음식숙박업자, 그리고 병원 및 학원 등 5만 4천여 업소를 신용카드 의무 가맹업소로 지정하는 방안을 검토중이다(동아일보a, 2000).

이처럼 신용카드 이용이 증가함에 따라 신용카드와 관련된 소비자문제도 증가하고 있다. 신용카드의 이용은 가계 효용을 높이고 국가 경제주체간의 투명한 거래를 촉진시키는 등의 이점이 있으나 잘 관리되지 않으면 여러 가지 문제를 일으킨다. 무엇보다도 신용카드사가 판매자와 구매자간의 거래를 중개하게 되므로 거래과정이 복잡해져 그 과정 중에 소비자가 피해를 입을 가능성이 커진다.

이런 신용카드 관련 피해 접수건수는 90년대 중반 이후 해마다 20% 정도씩 늘어나고 있는 추세이다(한국소비자보호원, 1999). 경찰청에서 신용카드 이용 비리를 특별단속한 결과 2000년 6월 이후에는 한달여 만에 1048 명을 검거했을 정도이다(동아일보b, 2000). 소비자 피해 외에 신용카드와 관련된 또 다른 문제로 과소비와 부실관리로 인한 신용불량자 양산 같은 문제도 나타날 수 있다(김경자, 1999; 이영호, 1994; 한국신용평가, 1998).

신용카드 이용증가는 경제적 발전추세로 보아 자연스런 일이라고 볼 수 있다. 그러나 언론에 보도되는 신용카드 관련 소비자 문제들은 소비자들로 하여금 신용카드의 이용을 꺼리게 만드는 이유가 되고 있다(녹색소비자 연대, 1999). 그 문제의 원인 중 하나는 카드업자에게 우호적인 방향으로 설정되어 있는 관련 법률 때문이다(김성천, 1999). 또 신용카드 약관과 관련 법률의 내용은 우리 나라 소비자들이 신용카드의 약관과 법률에 대해 상당한 지식수준을 갖추고 있음을 전제로 하고 있는 데 비해 현실은 그렇지 못하기 때문이기도 하다(김경자, 1998; 김진우, 1996).

그러므로 신용카드 관련 소비자문제의 유형과 원인을 밝혀 소비자를 계몽하고 한편으로 법률 및 약관상의 문제점을 개선한다면 소비자문제로 인한 낭비를 막을 수 있음은 물론 사회적으로 신용카드 이용을 촉진하는 효과를 거둘 수 있을 것이다. 본 연구의 목적은 신용카드 관련 소비자문제를 예방하고 발생한 분쟁은 합리적으로 해결할 수 있는 방안을 찾아보고자 하는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 신용카드에 관련된 소비자문제를 가장 일선에서 접할 것으로 생각되는 민간 소비자단체에 접수된 신용카드 관련 상담 및 분쟁 사례를 분석하여 우선 소비자 문제의 유형을 정리하고 문제의 원인을 파악한 다음, 법률과 약관 내용 중 개선해야 할 방안을 중심으로 논의하고자 한다.

II. 문헌고찰

1. 신용카드 분쟁에 대한 선행연구 고찰

신용카드와 관련된 소비자문제에 대한 연구는 크게 소비자분쟁의 경험여부 및 문제유형에 관한 연구와 관련법률에 대한 연구로 나눌 수 있다. 소비자분쟁의 경험여부 및 문제유형에 관한 연구는 한국소비자보호원과 녹색소비자연대(1999, 2000)의 보고서 형태의 자료집을 비롯, 김성천(1999), 이기춘과 박근주(1997), 그리고 이영호(1994) 등의 연구가 있다.

한국소비자보호원 피해구제 사례집(2000)을 보면 1999년에 접수된 신용카드 관련 분쟁사례는 총 330건으로 접수된 서비스 관련 분쟁건수 중 6위를 차지한다. 접수된 피해 유형을 보면 분실과 도난에 관련된 피해가 전체 접수건수의 34.5%로 가장 많다. 그 대부분은 주로 분실 후 신고지연에 대한 책임전가와 카드회원의 관리 의무 소홀로 인한 책임추궁에 대한

것이다. 그 다음은 구매의 철회와 항변에 대한 것이 16.4%로 많았고 카드의 부정발급과 카드 위변조에 대한 것이 12.4%로 그 뒤를 이었다.

기타의 내용으로는 사용하지 않은 대금에 대한 청구, 소비자에게 가맹점 수수료를 전가하거나 과도한 연체료를 부과한 경우, 현금서비스와 관련된 부정인출, 카드 우송 중 분실 등이 있었다. 참고로 1997년에서 1999년 사이의 소비자 피해구제 청구현황을 정리해 보면 <표 1>과 같다(한국소비자보호원, 1997, 1998, 1999). 1997년에서 1999년으로 오면서 서명하지 않은 카드나 타인에게 대여, 양도한 카드의 분실 및 도난 등과 관련된 문제가 줄고 미사용 대금 청구, 철회 및 항변권 문제, 카드의 부정발급 및 카드 위변조 문제, 가맹점 수수료의 전가나 과도한 연체료 문제가 증가하고 있음을 볼 수 있다.

녹색소비자연대(1999)는 전국의 성인남녀 1000명을 대상으로 신용카드 이용 행동과 이용 의식을 조사하였다. 그 중 신용카드 사용상의 문제점을 질문

<표 1> 신용카드 관련 소비자 피해구제 현황(한국소비자보호원, 1997-1999)

피 해 유 형		1997	1998	1999
분실 및 도난	분실후15일경과	22(14.7)	27(13.0)	16(4.9)
	미서명	22(14.7)	23(11.0)	7(2.1)
	타인 양도대여	18(12.0)	16(7.7)	11(3.3)
	지연신고	32(21.3)	21(10.0)	31(9.4)
	타인현금인출	7(4.7)	2(1.0)	5(1.5)
	회원관리소홀	28(18.7)	63(30.3)	35(10.6)
	기 타			9(2.7)
	소 계	129(86.1)	52(73.0)	114(34.5)
우송 중 망실		3(2.0)	3(1.5)	10(3.0)
현금서비스 부정인출		-0(0.0)	-0(0.0)	1(0.3)
미사용대금 청구		5(3.3)	3(1.5)	32(9.7)
카드구매 철회, 항변		3(2.0)	16(7.7)	54(6.4)
카드 부정발급, 카드 위변조		1(0.6)	3(1.5)	41(12.4)
수수료 전가, 연체료 과다		4(2.7)	8(3.8)	26(7.9)
카드론		-0(0.0)	-0(0.0)	4(1.2)
기 타		5(3.3)	23(11.0)	48(4.5)
합 계		150(100.0)	208(100.0)	330(100.0)

한 결과, 이용수수료가 비싼 것이 가장 큰 문제로 지적되었고 피해구제처리시 불공정한 처리에 대한 우려, 분실과 도난에 대한 우려, 개인 신용정보 노출에 대한 우려가 그 다음으로 높게 나타났다. 실제로 겪은 문제의 유형을 질문한 결과 분실이나 도난경험은 34.8%, 카드대금 연체로 인한 신용불량자 등재 경험은 7.2%가 있다고 응답하였다. 또한 145개의 신용카드 가맹점을 조사한 결과 80% 이상이 수수료를 소비자에게 전가한 경험이 있는 것으로 나타났다.

녹색소비자연대의 2000년 보고서에서는 신용카드 채권 추심 피해사례도 볼 수 있다. 녹색소비자연대가 2000년 1월부터 10월까지 접수한 채권추심 피해 사례는 60건으로 해당 기간 총접수사례의 11%에 해당하였다. 그 사례들의 주요 내용은 대개 결제 책임이 없는 가족 및 친지에 대한 부당추심과 끊임없는 전화 및 협박 등 과도한 추심행위에 대한 것이었다. 잘못된 신용카드 대금 추심과정에서 부당하게 신용불량자로 등재된 사례도 있는 것으로 나타났다.

김성천(1999)은 소비자를 보호하면서 신용카드 이용을 활성화할 수 있는 방안에 대해 논의하였다. 그는 신용카드 이용이 아주 빠르게 증가하면서 아울러 카드 대금 연체자, 신용카드를 이용한 불법고리대금업, 매출전표 위변조, 부당한 추심행위, 소비자신용정보의 불법사용 등의 문제도 계속 증가해 왔다고 지적하였다. 그는 이러한 문제의 원인으로 신용카드에 대한 소비자들의 기초지식 및 합리적 가치관 결여와 신용카드 거래의 적정화를 위한 법제도의 미비함 두 가지를 지적하고 있다. 그리고 카드사들의 무분별한 카드발급 관행이 다중채무자와 연체자를 발생시켜 소비자문제를 더욱 증폭시키고 있다고 주장하였다.

김성천(1999)은 이런 문제를 해결하기 위해 크케 네 가지의 방안을 제시하였다. 첫째, 합리적인 신용카드 이용문화를 정착시켜야 한다. 이를 위해 가정에서나 학교에서 그리고 사회교육차원에서 다양한 매체를 동원하여 신용카드 관련 소비자교육을 실시한다. 둘째, 소비자 및 가맹점에 대한 신용평가제도를 정착시킨다. 신용카드의 건전한 사용을 위해서는 개인과 가맹점에 대한 객관적인 신용평가 기준을 확

립하고 그 신용등급에 따라 혜택과 제재가 가해지도록 하는 것이 필요하다. 셋째, 신용카드사의 사회적 책임을 강화시키도록 한다. 신용카드 관련 분쟁이나 피해에 카드사가 적극적으로 일차적인 책임을 지도록 규정을 정비하여야 한다. 넷째, 신용카드 거래 관련 법률을 정비한다. 행정규제 위주로 되어 있는 낙후된 우리 나라의 신용카드 관련 법제를 정비하여 신용카드 분쟁을 포괄적으로 다룰 수 있도록 정비하여야 한다.

한편 이영호(1994)는 서울지역의 성인들을 대상으로 596건의 신용카드 이용사례를 수집하여 유형화하였다. 그 결과 96건은 약관에 대한 이해부족, 이용명세서에 대한 이해부족, 카드 대여로 인한 손해와 관련된 사례였고 55건은 분실과 도난관련 사례 및 사용하지 않은 대금 청구에 관련된 사례였다. 이영호는 소비자가 약관에 대한 지식 등이 매우 낮으므로 이에 대한 교육이 필요함은 물론 약자인 소비자를 보호할 수 있도록 관련법을 좀 더 소비자 지향적으로 개선해야 한다고 주장하였다.

이기춘과 박근주(1997)는 소비자신용을 서비스 신용과 일반 신용카드 구매, 할부구매신용의 세 가지로 나누어 소비자들의 연체행동을 조사하였다. 조사 대상은 수도권 성인남녀 337명이었는데 연체자들이 일정수 이상 포함되도록 유의표집하였기 때문에 조사대상자의 38.6%, 46.9%, 그리고 20.2%가 서비스 신용과 일반 신용카드 구매, 할부구매신용에서 각각 연체경험이 있는 것으로 높게 나타났다. 그리고 신용카드구매의 경우 외에는 연체행동이 개인의 심리적 특성과 관련이 없는 것으로 나타났는데 이는 연체행동의 억제를 위해서는 신용한도액의 설정 등 제도적인 정비가 필요함을 시사한다.

신용카드 문제와 관련된 법률 및 약관에 대한 연구로는 김진우(1996), 이영범(1994), 홍승제(1997) 등의 연구가 있다. 김진우와 이영범의 연구는 신용카드 이용자의 항변권을 제도화하기 위한 연구이다. 항변권이란 양당사자가 상호 의무를 지게 되는 쌍무계약에서 어느 일방이 자신의 채무를 이행하지 않은 채 상대에 대해서만 그 채무의 이행을 주장할 경우 그 채무의 이행을 거절할 수 있는 권리이다. 소비자

는 사업자와의 계약에서 사업자가 양질의 물품과 용역공급의 의무를 다하지 않은 경우 대금지급을 거절할 수 있는 권리를 갖게 되는 것이다.

그런데 소비자와 사업자 외에 신용제공자(신용카드사)까지 거래 당사자가 3인인 신용카드 구매에서는 소비자가 사업자에 대해서는 항변권을 갖지만 카드사에 대해서는 카드대금 지불을 거절할 수 있는 항변권의 범위가 극히 제한되어 있어 문제가 되는 경우가 많다. 현재 신용카드 약관에서는 '소비자가 일정금액 이상의 제품을 할부거래로 사고 분쟁해결을 위한 성실한 의무를 다했을 경우' 등의 조건을 달고 항변권을 인정하고 있다. 김진우와 이영범은 금액과 지불방법에 대한 제한이 있는 점, '성실한 의무'라는 조항의 해석상의 막연함, 그리고 미지급 대금에 대해서만 항변권이 인정되는 점 등이 개선되어야 할 문제라고 지적하고 있다.

홍승제(1997)는 신용카드와 관련된 우리 나라 법률들은 민사규제가 아닌 행정규제 위주로 되어 있어 신용카드 분쟁이 방치되는 결과가 초래된다고 주장하였다. 그는 방문판매와 할부거래, 신용카드 사용, 신용정보 이용 등 소비자와 신용공여자간의 관계에서 발생하는 여러 분야의 소비자신용 문제를 함께 포괄할 수 있는 포괄적 소비자신용 법제의 제정을 주장하고 있다. 이는 인터넷을 통한 국제적 전자상거래 등이 활발해지면서 국제 사회에서 최근 들어 활발하게 논의되고 있는 문제이기도 하다.

2. 신용카드 관련 법률 및 약관

신용카드 거래는 거래 당사자가 판매자와 구매자 2명인 2당사자 거래와 달리 가맹점과 신용카드 회원, 그리고 이용대금의 결제인인 카드 발행인 등 3명으로 이루어지는 3당사자 거래이다. 따라서 카드 거래에는 카드 발행인과 카드 회원간의 회원계약, 가맹점과 카드 회원간의 매매계약, 카드 발행인과 가맹점 사이의 가맹점 계약 등 3개의 복잡한 법률관계가 존재한다.

우리 나라에는 신용카드 거래를 다루는 법률로 1987년 제정된 신용카드업법이라는 것이 있었으나

1998년 시설대여업, 할부금융업, 신기술사업 금융업과 함께 여신전문금융업법으로 통합되었다. 이 외에 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률, 신용정보 및 이용에 관한 법률, 할부거래에 관한 법률, 그리고 방문판매에 대한 법률에서 부분적으로 신용카드 분쟁 시 참고할만한 내용이 다루어지고 있다.

여기에서는 우선 우리 나라에서 신용카드에 관한 사용을 총괄적으로 규제하는 여신전문금융업법과 실제로 신용카드 분쟁에서 중요한 판단근거로 사용되는 일종의 계약서인, 개인 회원용 신용카드 약관의 내용 중 1절에서 언급한 소비자분쟁과 관련된 조항을 주로 요약해서 살펴보고자 한다.

1) 여신전문금융업법과 신용카드 분쟁

신용카드업에 관한 사항은 여신전문금융업법 제 12조에서 27조에 나와 있다. 여신전문금융업법의 신용카드업 관련 조항은 신용카드의 발급, 신용카드 회원과 가맹점에 대한 신용카드업자의 책임, 가맹점의 준수사항, 신용카드 회원에 대한 거래조건 주지의무에 대해 규정하고 있으며 기타 카드 이용한도의 제한과 카드 양도금지 등의 내용도 다루고 있다.

이 법률에서 신용카드업자는 소비자의 발급신청이 있는 경우에 한하여 신용카드를 발급할 수 있게 되어 있다. 그런데 어떤 방식으로 발급신청을 할 수 있는가에 대한 자세한 조건은 언급되어 있지 않다. 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률에서는 반드시 실명으로 금융거래를 하도록 규정하고 있는데(해당 법률 4조) 신용카드업자는 실제로 소비자와 화폐를 거래하는 기관임에도 불구하고 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률의 적용을 받는 금융기관에 해당되지 않는다. 따라서 현실적으로 실명확인이 이루어지지 않은 상태에서 신용카드가 많이 발급되고 있고 이것이 부정발급 및 부정사용과 관련된 신용카드 분쟁을 야기시킬 소지를 갖게 된다.

또한 여신전문금융업법에서는 신용카드를 양도하거나 질권설정의 대상으로 삼을 수 없다는 것을 규정하고 있다. 또한 신용카드 거래에 따라 작성된 매출전표를 제 3자에게 양도하는 것을 금지하고 있다. 이는 신용카드 가맹점이 아닌 판매자가 허위로 매출

전표를 끊어 거래하는 것을 막기 위한 조치이다. 이러한 사항을 위반했을 때는 1년 이하의 징역 또는 1000만원 이하의 벌금형에 처하도록 되어 있다.

이 외에 신용카드 분쟁과 관계가 깊은 법률조항은 신용카드 회원에 대한 책임을 규정한 제 16조, 가맹점에 대한 책임을 규정한 제 17조, 그리고 가맹점의 준수사항을 명시한 제 19조이다. 이를 요약하면 다음과 같다.

신용카드업자의 신용카드 회원 등에 대한 책임

여기(제 16조)에서의 제반 규정은 신용카드 외에 직불카드, 선불카드에도 그대로 적용된다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

1. 신용카드 업자는 신용카드 회원으로부터 신용카드의 도난, 분실 등의 통지를 받은 때에는 그때부터 당해 신용카드 회원에 대하여 신용카드의 사용으로 인한 책임을 진다.
2. 신용카드 업자가 도난, 분실신고를 받은 때에는 즉시 통지의 접수자, 접수번호, 기타 접수사실을 확인할 수 있는 사항을 통지인에게 알려야 한다.
3. 신용카드 업자는 신용카드 회원에 대하여 위조 또는 변조된 신용카드의 사용으로 인한 책임을 진다. 다만 신용카드 업자가 신용카드 등의 위조, 또는 변조에 대하여 그 신용카드 회원 등의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우 그 책임의 전부 또는 일부를 신용카드 회원 등의 부담으로 할 수 있다는 취지의 계약을 신용카드 회원 등과 체결한 경우에는 그러지 아니하다.
4. 위의 제 3항 단서의 규정에 의한 계약은 서면에 의한 경우에만 효력이 있으며 동항 단서의 규정에 의한 신용카드 회원 등의 중대한 과실은 계약서에 기재된 것에 한한다.

신용카드업자의 가맹점에 대한 책임

여기서 가맹점이란 신용카드 업자와의, 계약에 따라 신용카드 회원에 대하여 물품 또는 용역을 제공하는 자이다. 가맹점에 대한 신용카드사의 책임은 다음과 같다.

1. 신용카드 업자는 도난, 분실된 신용카드 또는

위, 변조된 신용카드에 의한 거래에 따른 손실을 신용카드 가맹점에 전가할 수 없다. 다만 신용카드 업자가 당해 거래에 대하여 그 신용카드 가맹점의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우 그 손실의 전부 또는 일부를 신용카드 가맹점의 부담으로 할 수 있다는 취지의 계약을 신용카드 가맹점과 체결한 경우에는 그러지 아니하다.

2. 신용카드 가맹점의 중대한 과실에 대하여는 위 16조 4항을 준용한다.

신용카드 회원에 대한 가맹점의 준수사항

제 19조는 신용카드 회원에 대한 가맹점의 준수사항을 정해놓은 조항이다.

1. 신용카드 가맹점은 신용카드에 의한 거래를 이유로 물품의 판매 또는 용역의 제공을 거절하거나 신용카드 회원을 불리하게 대우하지 못한다.
2. 신용카드 가맹점은 신용카드 거래를 할 때마다 신용카드 상의 서명과 매출전표상의 서명이 일치하는지를 확인하는 등 당해 신용카드가 본인에 의해 정당하게 사용되고 있는 지의 여부를 확인하여야 한다.
3. 신용카드 가맹점은 가맹점 수수료를 신용카드 회원 등으로 하여금 부담하게 하여서는 안된다.
4. 신용카드 가맹점은 다음에 해당하는 행위를 하여서는 안된다.
 - 물품의 판매나 용역의 제공없이 신용카드 거래를 한 것으로 가장하여 매출전표를 작성
 - 실제 매출금액을 초과하여 매출전표를 작성
 - 다른 신용카드 가맹점 명의로 신용카드의 매출전표를 작성
 - 신용카드 가맹점 명의를 타인에게 대여

이 외에 신용카드 거래에 대한 내용을 포함하고 있는 법으로 할부거래법과 방문판매법이 있다. 할부거래법에서는 20만원을 초과하는 물품을 할부거래로 구매한 경우 계약일 또는 물품 인도일로부터 7일 이내에 해당계약을 취소하는 서면표시를 신용카드사에 보내 신용카드 결제 중지를 요청할 수 있게 되어 있다.

또 소비자가 계약내용이나 물품에 불만이 있을 때

매수인은 할부금 지급을 거절할 수 있는 항변권이 있다. 그러나 이러한 항변권은 매도인의 보호를 위해 일정한 조건을 충족시킨 경우에만 제한적으로 인정하고 있다. 방문판매법에서도 항변권 행사의 날짜가 방문판매의 경우 10일, 통신판매와 다단계판매의 경우 20일로 되어 있는 것을 제외하고는 할부거래법의 경우와 같다.

2) 신용카드 개인회원 약관

신용카드 약관은 그 작성 및 변경시 감독관청에 신고를 하고 인가를 받아야 하는 인가약관에 속한다. 신용카드 약관의 내용은 대체로 여신전문금융업법의 신용카드업 조항의 내용을 구체화한 것으로 카드의 발급과 관리, 연회비와 수수료, 대금결제에 관한 사항, 도난, 분실 등 문제 발생시의 해결절차 등으로 이루어져 있다.

신용카드 약관은 개인회원의 경우 회비, 도난, 분실시의 공제금액 등 몇 개 부분에서 카드사마다 서로 약간씩 다르지만 기본적인 내용들은 거의 동일하다. 약관의 내용 중 여신전문금융업법에 규정되어 있는 내용들을 제외하고 신용카드 분쟁과 관계가 깊은 내용들만을 요약하여 제시하면 다음과 같다.

신용카드 회원의 카드 이용 및 관리 의무

신용카드 회원은 카드를 발급받은 후 다음의 관리의무를 다하여야 한다. 회원이 관리의무를 다하지 않은 경우 분쟁이 발생했을 때 일부 또는 전부의 책임을 지도록 되어 있다.

1. 회원은 카드를 발급받은 즉시 카드 서명란에 본인이 직접 서명하여야 하며, 카드표면에 기재된 명의인 이외의 자가 카드를 이용하게 하여서는 안 된다.
2. 회원은 이 카드를 타인에게 대여하거나 양도 또는 담보의 목적으로 이용할 수 없으며 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용, 관리하여야 한다.
3. 위 각 항을 태만히 하여 발생하는 모든 책임은 회원에게 귀속된다.
4. 회원이 카드로 상품을 구매하거나 서비스를 제공받고자 할 때에는 가맹점에 카드를 제시하고 매출전표에 카드상의 서명과 동일한 서명을 하여야 한다.

카드 분실시 신용카드 회원의 도난신고와 보상

카드의 분실 및 도난에 대한 분쟁은 1999년 한국 소비자보호원에 접수된 신용카드 관련 소비자분쟁 사례 중 가장 많은 사례를 차지하고 있는 문제이다. 신용카드사는 약관에서 신용카드 회원에게 신고와 관리에 관련된 여러 가지 의무를 명시해놓고 카드회사의 면책범위를 광범위하게 적용하고 있다.

1. 회원은 카드를 분실하거나 도난당한 경우에는 즉시 카드사나 해당 은행에 통지하고 소정양식에 의거 지체없이 그 내용을 서면으로 신고하여야 한다. 이 경우 카드사는 또는 은행은 즉시 신고접수자, 접수번호, 신고시점 등 접수사실을 확인할 수 있는 사항을 회원에게 알려주어야 하며, 회원은 이러한 사항을 확인하여야 한다.

2. 제1항의 절차를 이행한 경우 회원은 분실·도난신고 접수일로부터 15일전 이후 (현금인출, 현금서비스의 경우는 신고시점 이후)에 발생한 제3자의 카드 부정사용 금액에 대하여는 카드사 또는 은행으로부터 보상을 받을 수 있다. 다만 카드 1매당 최고 2만원까지는(이 액수는 카드사마다 다르다) 회원이 부담하여야 한다.

3. 회원은 위 조항에도 불구하고 다음 각 호의 1에 해당할 경우에는 부정사용(분실, 도난 신고시점 이후에 국내에서 발생한 경우 제외)에 따른 모든 책임을 부담한다.

- ① 회원의 고의 또는 중대한 과실로 인한 부정사용
- ② 카드의 대여, 양도, 보관, 이용위임, 담보제공, 불법대출 등으로 인한 부정사용
- ③ 회원의 가족, 동거인에 의한 부정사용 또는 이들이 관련하여 생긴 부정사용
- ④ 천재지변, 전쟁, 내란, 풍수해 기타 이와 비슷한 변란으로 인한 질서문란 중 카드를 분실, 도난 당하여 생긴 부정사용
- ⑤ 부정사용의 피해조사를 위하여 카드사의 조사에 협조하지 않은 경우
- ⑥ 카드에 서명하지 않은 상태에서 카드를 분실, 도난 당하여 생긴 부정사용
- ⑦ 카드비밀번호 유출로 인한 부정사용
- ⑧ 회원이 카드의 분실, 도난을 알고도 정당한 이

유없이 신고를 지연시킨 경우

- ⑨ 분실, 도난 신고일로부터 1년 이내에 정당한 이유없이 보상신청을 안한 경우

신용 카드 회원의 항변권

항변권은 소비자가 계약내용이나 물품에 불만이 있을 때 대금 지급을 거절할 수 있는 권리이다. 신용카드 약관은 기본적으로 소비자분쟁은 가맹점과 소비자 사이에서 해결해야 한다는 입장을 보이고 있으며 다음과 같은 경우에만 아주 제한적으로 항변권을 인정하고 있다.

1. 회원이 카드를 이용하여 구매한 상품 또는 제공받은 용역에 관한 분쟁은 회원과 가맹점간에 해결하여야 한다. 그러나 다음 각 호의 사항이 전부 충족되었을 경우에는 회원이 은행 또는 카드사에 분쟁의 해결을 요청하고 대금지급을 거절할 수 있다. (여기에서 다음의 각 호가 충족된 경우란 II장 1절, 할부판매법에서의 항변권 행사 조건과 동일함)

신용카드 개인회원 약관은 여신전문금융업법에 비해 아주 구체적으로 신용카드사와 신용카드 회원과의 관계를 다루고 있다. 특히 여신전문금융업법에서는 언급되지 않고 있는 신용카드 회원의 책임과 의무에 대해 아주 자세하게 다루고 있다. 즉 카드발급 즉시 카드에 서명, 카드표면에 기재된 명의인 이외의 자에 대한 카드 이용 금지, 타인에 대한 카드 대여 및 양도 금지, 신용카드 결제시 매출전표에 카드에 있는 서명과 동일한 서명, 도난 분실시 즉시 신고 등에 대해 규정하고 있다. 또 이 외에도 기타 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용, 관리하여야 한다고 규정하고 있다.

그런데 이 모든 회원의 의무들은 여신전문금융업법에서 말하는 '고의 또는 중대한 과실'의 범주에 포함된다. 이 법에서는 신용카드사가 신용카드 회원의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우에만 신용카드사의 면책을 허용하고 있는데 그 중대한 과실의 내용을 따로 정하지 않고 계약서에 기재된 것에 한한다고 규정하고 있다. 따라서 신용카드사들이 약관에 정해놓은 이러한 의무들은 분쟁이 발생한 경우

여신전문금융업법에 명시된 '중대한 과실'의 범주에 포함되게 된다.

이 때 약관에 명시되어 있는 '선량한 관리자로서의 의무'나 '도난, 분실을 안 즉시'라는 조항 같은 경우 상당히 주관적으로 해석될 여지를 갖고 있어 분쟁발생시 특히 카드회원에게 불리하게 적용될 수 있다. 실제로 카드를 어떤 방법으로 어떻게 관리하는 것이 '선량한 관리자로서의 의무'를 다한 것이 되는지, 그리고 '즉시'라는 말이 얼마나 빠른 반응을 의미하는 것인지에 따라 다양한 해석이 나오게 된다. 신용카드 약관에는 회원이 위에 언급한 의무와 관리의무를 태만히 하여 발생하는 모든 책임은 회원에게 귀속된다고 못박고 있으므로 이 조항이 분쟁발생시 어떤 역할을 하느냐 하는 것을 실제 사례를 들어 분석해 보는 것은 상당히 중요하다.

반면 3당사자 계약에서 카드회원이 신용카드사에 대해 갖는 항변권에 대해서도 그 범위를 아주 제한시키고 있다. 그러므로 신용카드를 해외에서 사용했거나, 할부거래가 아닌 일시불 거래이거나 총액이 20만원 미만인 거래의 경우 신용카드 가맹점과 카드회원 사이에 발생한 문제에서 카드회원은 신용카드사에 항변권을 행사할 기본적인 자격도 가지고 있지 않은 셈이다. 대부분의 카드사는 거래에서 문제가 발생했을 경우 일단 대금을 결제하고 문제가 해결된 경우 다시 환불받도록 하고 있다. 그렇지 않을 경우 카드회원은 연체자나 신용불량자로 등재될 위험에 처하기 때문이다.

III. 연구방법

1. 분석자료

신용카드 분쟁의 내용과 개선방안을 분석하기 위한 자료로 민간 소비자 단체인 녹색소비자연대의 상담자료를 이용하였다. 본 논문의 목적이 소비자들이 신용카드를 사용하면서 겪는 문제를 최소화하기 위한 개선방안을 제시하는 것이므로 피해구제에 관한 상담 뿐만 아니라 정보제공을 요구하는 상담사례까지 모두 포함하였다. 어떤 정보를 원하는지를 미리

알면 그 부분에서의 문제를 예방할 수 있다는 의미가 때문이다. 이렇게 선정한 상담사례는 1999년 7월 1일부터 12월 31일까지 접수된 총 202건이었는데 이 모두를 분석에 사용하였다.

그리고 신용카드 분쟁 사례를 더 심층적으로 파악하기 위해 포커스그룹 인터뷰(FGI)를 실시하여 그 자료도 이용하였다. 포커스그룹 인터뷰 대상자는 8명이었는데 다음과 같은 절차를 거쳐 선정하였다. 먼저 서울특별시 한 중학교 1학년 학생의 학부모들을 대상으로, 신용카드 관련 문제 경험여부를 묻는 설문지를 122부 배부하였다. 그 중 54명이 어떠한 형태의 문제를 한 가지 이상의 신용카드 관련 문제를 겪은 적이 있다고 응답했다.

그리고 문제 경험자들 중에서 정해진 시간에 소정의 사례를 받고 집단면접에 참여할 의사가 있는 사람은 전화번호를 적게 하였다. 22명이 집단면접에 참여할 의사를 밝혔는데 그 중에서 경험한 문제 유형과 연령에 따라 여자 6명, 남자 2명 등 총 8명을 선정하였다. 대상자들은 학력과 나이, 그리고 월평균 신용카드 사용액에서 비교적 다양하게 분포하도록 선정되었다.

참가자들의 신용카드에 대한 태도는 대체로 긍정적인 것으로 나타났다. 충동구매 및 분실과 도난에 대해 우려가 있고 또 실제로 그런 일을 한 번씩 겪은 사람들임에도 불구하고 상당 기간 무이자로 자금을 쓸 수 있고 현금이 없을 때 도움이 되며 편리하다는 이유로 신용카드 사용에 대해 호의적인 태도를 보였다. 복권당첨에 대한 기대나 소득공제 혜택도 언급하고 있어 정부의 신용카드 이용 권장 정책이 효과를 보고 있음을 알 수 있다.

그리고 포커스 그룹 인터뷰 대상자들 중 1명을 제외한 7명 전원이 가맹점에서 신용카드 결제를 거절당하거나 수수료를 물도록 요구받은 경험이 있었다. 그리고 카드발급, 도난, 분실 관련문제, 카드사 횡포에 대한 경험은 각각 2명이, 카드대금 및 보증에 대한 문제는 각각 1명이 경험한 것으로 나타났다.

이들은 4시간 동안 신용카드 보유상태와 신용카드 이용에 대한 태도, 그리고 자신들이 겪은 피해사례와 그 원인 및 개선방안에 대한 논의에 참여하였다.

2. 분석방법

먼저 민간 소비자단체의 자료를 가지고 신용카드 분쟁의 유형과 경향을 각각 설명하고 분석하였다. 다음에는 비교적 빈도수가 높게 나타난 분쟁 유형 다섯 가지에 대해 유형별로 구체적인 사례를 가지고 쟁점을 지적하고 그 문제가 법률이나 약관의 미비 등 시스템상의 문제인지, 아니면 소비자들의 무지와 과실에서 오는 문제인지를 논의하였다. 마지막으로 문제의 예방 및 해결을 위해 필요한 제도적인 보완 장치와 소비자교육에 대해 논의하였다.

IV. 신용카드 분쟁사례 유형과 쟁점 논의

1. 신용카드 분쟁 유형

1999년 7월부터 12월까지 6개월 동안 녹색소비자 연대에 접수된 신용카드 관련 소비자 상담 사례는 총 202 건이었는데 이를 유형별로 나누어 보면 <표 2>와 같다.

신용카드 관련 상담 사례 202건 중 17건이 단순한 정보제공 요청을 위한 상담이었고 나머지 185건은 피해구제와 관련된 상담인 것으로 나타났다. 그 중 가맹점과 관련된 피해가 84건으로 가장 많아 전체의 45.4%를 차지하였다. 특히 결제를 기피한 가맹점에 대한 고발과 가맹점 수수료를 소비자에게 전가한 경우에 대한 고발이 각각 37건, 35건으로 가장 많았다.

1999년부터 시작된 신용카드 사용금액 소득공제 등에 대한 정보를 요구하는 상담사례도 늘어나 17건이었다. 주로 소득공제 한도액이 얼마인지, 계산은 어떻게 하는지, 할부구매의 경우 얼마가 공제되는지 등에 대한 정보를 요구하는 상담이 많았다.

민간 소비자단체에 접수된 <표 2>의 상담 및 분쟁 사례는 한국소비자보호원에 접수된 피해구제 사례와 다소 다른 양상을 보인다. 1999년 한국소비자보호원에 접수된 신용카드 관련 피해구제 청구건수는 총 330건이었는데 분실 및 도난과 관련된 사례가 114건으로 전체의 34.5%를 차지하고 있다. 반면 가맹점

〈표 2〉 신용카드 분쟁사례 유형

사례유형	상담내용	빈도수	백분율(%)
카드발급 관련사례	미성년자에게 카드발급	8	4.0
	명의도용 카드 발급	10	5.0
	소 계	18	9.0
도난, 분실관련 사례	도난, 분실시 부담전가	15	7.4
	소 계	15	7.4
가맹점 관련 사례	가맹점 결제기피	37	18.3
	가맹점 수수료 전가	35	17.3
	위장 가맹점	7	3.5
	미가맹	5	2.5
	소 계	84	45.4
카드대금 및 연회비 관련 사례	부당 요금 청구	11	5.4
	카드 부정 사용	3	1.5
	카드결제 후 해지거부	8	4.0
	부당 연회비	2	1.0
	소 계	24	11.9
카드 보증 관련 사례	연대보증	3	1.5
	소 계	3	.5
카드대금 추심 관련사례	연체독촉 횡포	29	12.4
	소 계	29	12.4
기타	소득공제 관련 상담	17	8.4
	기타 피해	8	4.0
	소 계	25	2.4
합 계		202	100.0

수수료 전가에 대한 신고는 26건으로 전체의 7.9%에 그쳤다. 이는 소비자들이 가맹점 수수료 전가 및 가맹점 카드 결제 기피와 관련된 문제를 광범위하게 겪고 있으면서도 이를 입증할 방법이 없어 보다 공식적인 기관인 한국소비자보호원에 적극적으로 피해 구제를 신청하지 않는 것으로 보인다.

2. 분쟁 유형별 쟁점 및 해결방안에 대한 논의

본 절에서는 위에서 언급된 분쟁사례들 중 비교적 빈도수가 높고 책임소재에 대해 논란의 여지가 많은 부분인 카드발급 관련 분쟁, 도난과 분실의 경우 소비자 책임범위에 관한 분쟁, 가맹점 카드결제 기피

및 수수료 전가에 대한 분쟁, 카드대금 결제 관련 분쟁, 그리고 카드대금 추심에 관한 문제에 대해 살펴 보고자 한다.

1) 카드발급 관련 분쟁

카드발급과 관련된 사례는 카드 발급대상이 아닌 미성년자에게 카드를 발급해주거나 타인의 명의를 도용해 카드를 발급받아 문제가 되는 경우이다. 특히 배우자나 친척 등 주민등록번호를 잘 알만한 사람들이 명의도용을 하는 경우가 많다.

“나는 카드 발급을 신청한 적이 없는데 내 앞으로 카드대금 고지서가 날아왔다. 알고 보니

고등학교 1학년인 아들이 PCS폰에 아버지인 내 명의로 가입하고 신용카드에도 같이 가입한 것이다. 아들은 카드발급시 내 이름과 주소, 주민등록번호를 쓰고 서명을 했는데 카드를 발급받는데 문제가 없었고 백화점에서 카드를 쓰면서도 아무런 제재도 받지 않았다고 한다. 어떻게 이런 일이 가능한가? 신분증을 확인해야 하는 것 아닌가? 자식이 저지른 일이라 돈을 갚기는 했는데 카드사가 패심하다.”

“아내가 남편인 나 모르게 내 명의로 카드를 여러 개 발급받아 4000만원을 쓰고 갚지 않아 법원에서 내게로 지급명령 신청서가 발송되었다. 나는 이 일에 대해 전혀 몰랐고 이 일로 사이가 나빠져 현재는 이혼한 상태이다. 내가 이 돈을 갚을 책임이 있는가?”

재정경제원은 카드사들의 무분별한 카드발급을 제한하기 위하여 1997년부터 18세 미만 미성년자에 대한 카드발급을 금지시켰다. 따라서 미성년자의 카드 가입 또는 타인 명의의 카드가입은 사실관계가 알려진 경우 카드사에 본인확인을 제대로 하지 못한 책임을 물을 수가 있다. 따라서 카드사의 대금 청구에도 응할 필요가 없으나 인감 등을 잘못 관리하여 발생한 경우에는 그 책임을 져야 한다. 미성년자에 대한 신용카드 발급이나 타인 명의의 카드 발급이 금지되어 있음에도 불구하고 이런 문제가 계속 발생하고 있는 것은 이는 일부 카드사간의 지나친 발급경쟁 때문인 것으로 보인다. 위의 예에서와 같이 거리에 나와서 카드발급 판촉을 하거나 핸드폰 가입과 함께 카드발급을 부추기는 사례가 많이 보고되고 있다.

FGI 참여자들은 모두 거리에서나 시장에서나 카드발급을 권유하는 사람들을 만난 적이 있다고 하였다. 그 중 한 사람은 카드 가입시 주는 사은품이 탐나서 백화점 앞에서 흥동적으로 신용카드에 가입한 적도 있다고 하였다. 그 때 신분증은 있었지만 도장도 없었고 통장번호도 몰랐는데 가입이 가능했다고 한다.

카드 발급 관련 문제를 겪은 두 참석자는 모두 카

드를 신청했지만 카드를 받지 못한 상태에서 문제를 겪었다. 한 사람은 직장으로 우송된 카드를 동료직원이 받았다가 분실했는데 다른 사람이 그 카드를 주워 사용한 경우였다. 이 참여자는 카드사가 카드 발급 신청 후 일주일에서 열흘 사이에 카드가 우송될 거라는 말을 들었음에도 불구하고 한 달이 넘도록 카드가 안 오자 잊어버리고 있었는데 카드사에서 그 책임을 묻자 전화로 본인에게 확인 한 번 안 한 카드사에게 책임을 물어 부정사용대금 지급을 거절했다. 또 다른 사람은 같은 이름을 가진 다른 부서의 직원에게 카드가 전달되었는데 그 직원이 그 카드를 폐기해버려 재신청을 해야 했다.

지나친 카드발급 경쟁으로 요즘은 인터넷에서도 많은 사은품과 경품을 내걸고 카드 가입을 유도한다. 이런 식으로 필요한 것 이상으로 카드를 발급받게 되면 불량회원의 비율이 높아지게 되고 거기서 발생한 비용은 다시 카드사의 비용으로, 나아가 다른 카드회원들의 부담으로 전가되게 된다. 특히 신용카드는 대개 발급신청 후 우편으로 배달되는데, 누구의 잘못이든 본인에게 카드가 전달이 안 된 경우 그로 인해 발생한 문제를 누가 책임져야 하는가에 관해서는 여신전문금융업법에도 신용카드 약관에도 명확한 설명이 없다. 그러므로 해당법이나 약관에 신용카드의 효력이 발생하는 시점, 그리고 카드사가 회원에 대한 제반책임을 지는 시점에 대한 조항을 결정하여 첨가해야 할 것이다. 카드 우송 중의 문제를 겪은 참석자 하나는 카드 발급 신청시에 암호를 적어 제출했다가 본인이 카드를 받은 후 카드사에 전화로 그 암호를 낸 다음 카드사용이 시작되게 하면 그런 문제가 해결될 거라는 제안을 하였는데 이러한 제안도 고려해볼 만하다.

2) 도난과 분실의 경우 소비자 책임범위에 관한 분쟁

신용카드 도난과 분실에 따르는 문제는 소비자들로 하여금 신용카드 이용을 꺼리게 만드는 주요 원인인 것으로 나타나고 있다(녹색소비자연대, 1999). 대부분 약관에서 소비자의 책임범위를 최소한으로 제한하고 있지만 그럼에도 불구하고 사건 신고시간

과 주의의무 등에서 문제가 있는 것으로 판단되어 면책을 받지 못하는 경우가 많기 때문이다. 신용카드 도난, 분실시 소비자의 책임범위는 카드사마다 조금씩 다를 뿐만 아니라 같은 사고인 경우에도 소비자의 관리 및 주의 의무 준수 정도에 따라 다르다.

“신용카드를 발급받아 전혀 사용하지 않고 있던 중 카드사로부터 대금 납부통지를 받았다. 그제서야 카드가 없는 것을 알게 되었다. 바로 분실신고를 하고 카드회사에 가서 확인을 한 결과 습득자가 4개의 다른 가맹점에서 카드에 있는 것과는 틀린 서명으로 사용한 것을 알았다. 가맹점이 본인사용 여부를 소홀히 하여 부정대출이 발생한 책임이 있는데 내게도 카드관리 의무를 소홀히 하였다 하여 부정사용한 매출의 50%를 변상하라고 요구한다.”

“술집에서 친구와 술을 먹고 카드로 결제하였다. 그리고 다음날 저녁 때야 카드를 분실한 것을 알았다. 이미 은행 영업시간이 끝난 뒤여서 그 다음날 아침에 전화로 분실사실을 통지했는데 카드 습득자는 그 사이에 내 서명을 도용해 부정대출이 발생하였다. 카드사에서는 내가 카드분실을 안 즉시 신고하지 않았기 때문에 50%를 책임지라고 한다. 도대체 얼마나 빨리 신고해야 ‘즉시’라고 할 수 있나?”

“지갑을 도난당하고 나서 바로 카드사에 분실신고를 하였다. 그러나 습득자는 분실한 카드로 83만 6천원의 현금서비스를 받아가버렸다. 습득자는 지갑에 보관중이던 과거의 매출전표를 보고 비밀번호를 알아내 카드를 사용한 것이다. 그런데 카드사에서는 비밀번호 누설에 대한 책임을 져야 하기 때문에 내가 전액을 변상해야 한다고 요구한다.”

위에 제시한 전형적인 사례에서 문제의 핵심은 카드회원의 관리책임을 규정한 약관 조항의 ‘선량한 관리자로서의 주의, 관리의무’와 ‘분실사실을 안 즉

시 신고’라는 조항의 ‘즉시’라는 단어이다. 소비자들이 매일 카드를 사용하는 것은 아니기 때문에 많은 소비자들은 카드 분실 사실을 모르고 며칠을 지내기 쉽다. 선량한 관리자로서의 주의, 관리 의무라는 조항은 ‘얼마나 자주 지갑을 열어 카드가 잘 있는지 확인해야 하는가’에 대한 객관적인 정답을 줄 수 없다. ‘즉시’라는 단어도 기준이 애매하기는 마찬가지이다. 더구나 이 때 주의의무를 다했는지 다하지 못했는지를 카드사에서 판단하기 때문에 약관을 자세히 읽지 않는 대부분의 소비자들은 항의할 명분을 잃게 쉽다.

실제로 녹색소비자 연대(1999)에서 전국의 성인남녀 1000명을 조사한 바에 따르면 신용카드 도난 및 분실의 경험이 있는 소비자가 응답자의 35%에 이르는 것으로 나타났다. 그리고 이들 중 42%는 언제 어떻게 카드를 잃어버렸는지 모른다고 답하였다. 신용카드 도난 및 분실 후 부정사용 금액에 대해서는 35%는 전부를, 18%는 일부를 보상받았다고 응답했다. 47%의 소비자는 아무런 보상도 받지 못한 것으로 나타났다.

금융감독원 인터넷 사이트에 공개된 유사한 케이스의 경우 카드사에 따라, 소비자에 따라 소비자의 책임비율이 20%에서 60%까지 다양하다(금융감독원, 2000). 대체로 카드를 전혀 사용하지 않았거나 읊주를 한 상태에서 소지품을 제대로 관리하지 않아 도난이나 분실이 발생했을 경우 카드회원의 책임비율이 높아지는 경향이 있다. 실제로 FGI에서 한 참여자는 카드분실사실을 알고 나서도 여기저기를 찾아보느라 이틀을 허비했지만 약관조항에 있는 ‘알고 나서 즉시’를 ‘확실히 찾아보고 나서 없어진 것으로 생각하고 즉시’로 생각하고 바로 신고한 것이므로 의무를 다한 것이라고 강하게 주장했더니 카드사에서 과실을 묻지 않았다고 밝혔다.

비밀번호 누설에 대한 책임도 애매하기는 마찬가지이다. 현실적으로 많은 사람들이 전화번호나 주민등록번호의 일부를 비밀번호로 사용한다. 이 때 카드 습득자가 수첩이나 신분증에서 힌트를 얻어 비밀번호를 알아낸 경우 소비자에게 일부 과실책임을 지우는 사례가 있었다.

재정경제부는 신용카드 업계와의 협의를 거쳐 분

실도난 면책기간을 현행 15일로부터 25일로 늘리는 방안을 확정해 단계적으로 시행할 방침이다. 그러나 신용카드 분실 및 도난과 관련된 분쟁은 이 면책기간이 짧아서 일어나는 문제보다는 사용자의 관리 소홀, 비밀번호 누설, 신고 지체 등에 대한 기준이 카드사와 카드회원 사이에 다르기 때문에 일어나는 문제가 더 많다. 그러므로 신용카드 도난, 분실과 관련된 소비자문제는 회원 면책기간을 늘리는 것보다 도난, 분실시 부정사용의 여지를 줄이거나 카드회원의 과실책임 상한선을 정해 카드회원을 보호하는 쪽으로 조항을 명확하게 해야 한다.

FGI 참석자들은 요즘에 많이 발급되고 있는 사진이 들어간 신용카드는 부정사용의 여지를 줄이는 데 상당한 효과가 있다고 응답했다. 또한 4자리 숫자로 비밀번호를 만들게 하는 경우 전화번호나 생년월일과 유사한 숫자가 나올 가능성이 많으므로 5자 이상의 조합으로 비밀번호를 만들도록 하는 방안이 카드 부정사용의 여지를 줄일 것이라고 주장하였다.

한편 미국에서는 '신용카드에 대한 제한책임법 (Limited liability on credit cards)'라는 것이 있어 부정매출이 발생했을 때 어떠한 경우에도 카드회원의 책임이 최대한 50달러를 넘을 수 없도록 규정하고 있다(Garmen, 1995). 만일 도난, 또는 분실 후 2일 이내에 신고했을 때는 아무런 책임을 지지 않아도 된다. FGI 참석자들은 '선량한 관리자로서의 주의의무'가 아첨저녁으로 신용카드 체크해야 할 정도의 의무를 말하는 것으로 볼 수 없기 때문에, 기존 약관에 이 조항이 있는 한, 카드회원의 과실이 있더라도 그 책임의 상한선을 두는 이런 법률이 필요하다고 입을 모았다.

3) 가맹점 카드결제 기피 및 수수료 전가에 대한 분쟁

카드 결제를 기피한 경우는 구매액수가 적다고 신용카드 거래를 기피한 경우와 신용카드 판독기 고장을 핑계로 대는 경우가 대부분이었다. 아무 이유도 없이 신용카드 결제를 기피한 경우도 있는 것으로 나타났다. 또한 가맹점 수수료 전가에 관한 문제도 여전한 것으로 드러나고 있다. 대부분 신용카드로 결

제하려 하면 불렀던 가격에 4% 또는 5%의 수수료를 더 내도록 요구하는 경우가 많았다.

"약국에서 2만원어치의 약을 샀는데 신용카드 결제를 해 줄 수 없다고 했다. 약국에서는 5만원이 넘는 경우에만 카드로 결제를 해준다는데 사실인가?"

"대형 전자상가에서 이동 전화기를 구입하였다. 전화기 가격은 7만원이었는데 나중에 카드 전표를 보니 73,500원이 찍혀 있었다. 이 5%가 가맹점 수수료라고 생각되는데 확인해 달라."

"밤중에 아이가 아파 집근처의 대형병원 응급실에 갔다. 밤이라 갑자기 현금이 없어 신용카드를 사용하여 비용을 내려 했는데 밤이라 카드가 안된다고 거절하였다. 병원에서도 신용카드를 사용할 수 있게 바뀐 것으로 하는데 밤에는 정말 적용이 안 되는가? ."

이 외에도 병원이나 학원 등 신용카드를 받아야 하는 업소임에도 불구하고 가맹점으로 가입하지 않아 신용카드를 쓸 수 없었던 미가맹업소에 대한 고발사례도 5건이 접수되었다.

가맹점의 카드결제 기피 및 수수료 전가에 대한 기피는 민간 소비자단체의 자료에서 가장 많은 비율을 차지했을 뿐만 아니라 FGI에서도 대부분의 사람들이 한 번 이상씩 경험한 것으로 나타났다. 그러나 판매자측이 '카드 수수료를 대신 내라는 것이 아니고 현금으로 내면 4% 할인해주는 것'이라는 식으로 말을 하기 때문에 소비자들로서는 실제로 수수료 전가를 문제삼아 항의하기도 쉽지 않다. 이런 이유 때문에 금융감독원에는 이런 사례가 실제로 나타나지 않는다. 가장 많은 소비자들이 겪는 문제가 실제로는 가장 잘 해결되지 않고 있음을 나타내는 것이라 할 수 있다.

가맹점의 카드 결제기피나 수수료 전가는 여신전 문금융업법에서 엄격하게 제한되고 있는 사항이다. 당해 법 19조는 신용카드 가맹점은 가맹점 수수료를

신용카드 회원 등으로 하여금 부담하게 하여서는 안 된다고 규정하고 있을 뿐만 아니라 신용카드에 의한 거래를 이유로 물품의 판매 또는 용역의 제공을 거절하거나 신용카드 회원을 불리하게 대우하지 못한다고 규정하고 있다. 그러므로 카드 결제를 한다고 해서 현금구매를 할 때와 다른 대우를 받는다는 것은 이유가 어떠한 간에 불법이다. 물론 구매액수가 작다거나 시간이 늦었다는 이유로 카드결제를 거부하는 것도 불법이다.

FGI 참석자들은 적어도 병원같은 긴급한 곳, 또는 대형 전자상가같은 곳에 대해서라도 결제기피나 수수료 전가 업소에 대한 단속을 강화하고 벌금을 부과해줄 것을 요구하였다. 왜냐하면 그런 곳에서 가맹점의 이런 행동이 많이 나타나기 때문이다. 그러나 녹색소비자연대(1999)의 신용카드 수수료 전가실태에 대한 조사에 따르면 카드 결제기피와 수수료 전가를 낚는 중요한 요인 중 하나는 가맹점의 과도한 수수료인 것으로 나타나고 있다.

우리 나라 신용카드 가맹점 수수료는 1.5%에서 5%까지 업종에 따라 다른데 평균 2.9% 정도이다(김재진, 1999). 이는 미국의 1.9%나 영국의 1.6%, 프랑스의 0.81% 등에 비해 상당히 높은 편이며 현재 카드사의 수익구조를 분석해 볼 때도 과도하다는 평가를 듣고 있다. 결국 단속강화도 필요하지만 그와 더불어 카드사 경영 합리화로 가맹점의 수수료를 낮추는 것이 카드회원은 물론 가맹점과 신용카드사에도 장기적으로 보면 긍정적인 측면이 많은 정책이라고 볼 수 있을 것이다.

4) 카드대금 결제 관련 분쟁

카드대금 결제 관련 분쟁은 '사용하지 않은 대금이 청구되었거나 사용한 것보다 많은 대금이 청구된 경우', '신용카드로 결제 후 구입을 취소했는데 대금 결제 해지가 안 된 경우', 그리고 '카드가 제3자에 의해 부정하게 사용되었는데 결제취소가 안 된 경우'가 대부분이었고, 나머지는 연회비 관련 분쟁이었다. 첫 번째 분쟁의 경우에는 소비자가 영수증을 가지고 있으면 문제가 쉽게 해결되나 그렇지 않으면 청구된대로 대금을 물어야 한다. 그러므로 서명을 할

때 금액란을 빈 칸으로 남겨두지 않도록 하고 또 결제일까지 반드시 영수증을 보관하여야 한다.

신용카드로 대금결제 후 결제해지를 상당한 경우는 주로 학원강습이나 할부구입과 관련된 구매에서 발생하였는데 계약취소가 받아들여지지 않은 상태에서 카드 결제일이 다가오면 카드사에 지불정지를 요청할 수 있는지 여부를 묻는 내용이었다.

"스포츠센터에서 스쿼시를 하기 위해 6개월치 회원권 24만원을 카드로 결제하였다. 그런데 알고 보니 애초에 선전했던 것과는 달리 셔틀버스가 운행되지 않는다고 한다. 교통편이 애매해 해약을 하고 싶는데 해약해줄 수 없다고 한다. 카드 결제일이 곧 다가오는데 어떻게 하나?"

"인터넷 쇼핑몰에서 옷을 사고 신용카드로 결제하였다. 옷을 받아보니 화면에서 보던 것과 달라 다시 우편으로 반품하였는데 대금 고지서가 날라왔다. 대금결제를 취소시키고 싶은데 그 쇼핑몰과 연락이 안 된다. 카드사에서 일단을 갖고 나중에 문제가 생기면 돌려받으라 하는데 어디서 어떻게 돌려 받나?"

위와 같은 문제는 가맹점과 카드 회원 사이에 발생한 매매계약 문제에서 카드 회원인 소비자가 제3자인 신용카드사를 대상으로 항변권을 행사할 수 있는지 하는 것이 쟁점이 된다. 왜냐하면 항변권은 당사자가 2인인 쌍무계약에서 어느 한 쪽이 자기의 채무는 이행하지 않으면서 다른 한 쪽의 채무만 이행하도록 청구한 경우 그 상대방에 대해 채무이행을 거절할 권리가기 때문이다.

FGI 참석자 중 이런 문제를 겪은 한 소비자는 태국에 단체여행을 가서 병원 비슷한 곳에서 카드로 약재를 샀다가 이런 문제를 겪게 되었다고 말했다. 약재가 완전 불량품이어서 카드대금 지급을 취소하고 싶었는데 판매자와는 연락이 되지 않았다는 것이다. 그런데 카드사에서는 신용불량자가 되고 싶지 않으면 대금을 일단 내고 나중에 돌려받으라며 대금을

지급해버렸다. 여행사를 통해 판매자와 연락하려고 몇 달을 노력했으나 결국은 돈을 돌려받는데 실패하였다.

미국에서는 ‘공정신용청구법(Fair credit billing act)’이라는 법률이 있어 이럴 경우 소비자가 카드사에 대금지불을 일정기간 유예시킬 권리를 가지고 있다(Garman, 1995). 사용하지 않은 대금이나 사용처가 명확하게 표시되지 않은 대금이 청구된 경우, 상품 결함 때문에 판매자와 논쟁중인 경우, 그리고 원하는 상품과 배달된 상품이 다른 경우에는 그 액수나 지불방법에 관계없이 60일 동안 대금지급 유예를 신청할 수 있다.

그런데 우리 나라에서는 소비자의 항변권을 할부 거래에 대해서만 인정하고 있어 위에서와 같은 문제가 비할부거래에서 문제가 발생했을 경우 기일 안에 대금을 납입하지 않은 소비자가 피해를 입을 수 있다. 그러나 신용카드 거래는 카드 회사가 가맹점에 대한 대금 지급 의무를 지는 것은 카드회원과과의 사이에 대금지급에 대한 위임 계약이 존재하기 때문이라는 것을 감안하면 소비자의 항변권을 당연히 인정해야 한다는 쪽으로 해석할 수 있다. 이 때 카드회원은 어떤 항변사유가 발생했을 경우 대금지급을 위임한 카드회사에 지급거절을 통지할 수 있고 카드회사는 이를 따라야 하는 것이다(김진우, 1996; 이영범, 1994).

재정경제부는 소비자가 신용카드로 할부구매를 했을 때는 계약이 무효가 되거나 성립되지 않았을 때 가맹점과 신용카드사 어느 쪽을 통해서든 이미 납부한 할부금을 되돌려 받을 수 있도록 할부거래법을 개정할 방침이다. 그러나 신용카드를 이용했다라도 일시불로 구매했을 때는 현행규정대로 가맹점만을 대상으로 환급청구를 할 수 있도록 해 놓아 아직 카드사에 대한 소비자의 항변권을 포괄적으로 인정하지 않는 추세로 가고 있다. 할부거래 아닌 모든 거래에서도 항변권이 인정되어야 전자상거래나 통신판매 등에서 발생할 많은 소비자문제가 해결될 수 있을 것이다.

5) 카드대금 추심에 관한 문제

카드대금 연체시 채권추심을 위해 사생활을 침해하는 등 카드사의 지나친 횡포에 대한 고발도 29건이나 접수되었다. 그 대부분은 카드대금 결제책임이 없는 가족이나 친지를 괴롭히거나 연체에 대한 독촉이 지나친 사생활침해 및 협박 등으로 이어진 경우였는데 예를 들면 다음과 같다.

“98년에 사용한 카드 금액 140만원 정도를 연체하였다. 최근에 100만원을 갚았고 나머지는 약 보름 후에 갚겠다고 말했는데 독촉이 지나치다. 전화로 신용불량거래자로 등록하겠다고 협박을 하고 있고 회사에도 매일 찾아와 곤란한 상황을 만든다.”

“결혼한 오빠가 카드대금을 못 갚아 대금을 연체하였다. 그런데 카드사의 직원이 시골에 있는 아버지께 찾아가 돈을 대신 갚지 않으면 아들을 감옥에 집어 넣겠다고 협박하였다. 아버지지는 만취한 상태에서 시골 논밭 문서를 담보로 내주었다.”

FGI참석자 중 두 사람도 위와 비슷한 사례를 겪었다고 하였다. 외환위기 때 사정이 어려워 석달 남짓 할부금을 못내자 ‘이까지 것 때문에 전과자 되고 싶으나’라는 소리를 하면서 모욕을 주었다는 것이다. 그리고 그 후에 연체금을 갚았는데도 신용카드 사용이 정지되고 재발급도 거부당하였다. 일년 정도 카드대금을 연체했던 다른 한 사람은 ‘신용불량자로 여기 저기 다 명단을 돌리기 때문에 취직해서 먹고 살기는 힘들 것’이라는 협박을 받았다.

신용카드 대금 연체는 아주 드문 일이 아니다. 소비자신용 연체 행동에 대한 관련요인을 조사한 이기춘과 박근주(1997)에 따르면 1997년 조사대상자인 서울 및 수도권 거주자 337명 중 46.9%가 신용카드 대금을 연체한 적이 있다고 답했다. 그리고 이 현상은 직업과 소득, 연령과 관계없이 여러 집단에 나타나고 있다. 이렇게 신용카드 연체자가 많다보니 카드사 입장에서는 대금을 연체한 카드회원에게 대금을

독촉하기 위해 파트타임 직원을 고용하고 연체금 회수실적에 따라 임금을 지급하는 카드사들이 생겨나게 되었고(오창수, 1997) 따라서 이런 지나친 채권회수 행동도 일어나고 있는 것으로 보인다.

미국에서는 "공정채무회수행위법(Fair debt collection practices act)'가 있어 채권회수 전문회사들이 채권회수를 위해 지나친 조치를 취하지 못하도록 하고 있다(Garman, 1995). 예를 들어 협박하거나 인종적 모욕을 주는 말을 해서는 안 되며 너무 자주 전화를 해도 안 되고 아침 8시 전이나 오후 9시 이후에 전화를 해도 안 된다. 또 변호사 등 다른 사람을 사칭해도 안 되고 직장으로 채무자를 방문해서도 안 된다. 신용카드 연체자에 대한 독촉에 있어서도 부분적으로나마 이런 규정을 도입해야 할 것이다.

V. 결론

신용카드는 정보화의 진전에 따라 점점 더 필요한 도구가 되어 가고 있다. 정부도 신용카드 사용 확대를 위한 정책을 시행하고 있으며 실제 여러 자료가 신용카드 보유율과 사용액의 증가를 보여주고 있다. 그에 따라 신용카드 이용의 부작용에 대한 관심도 높아져 왔다. 특히 소비자 보호론자들은 신용카드 사용에 따르는 소비자 피해에 주목해 왔다.

본 연구에서는 신용카드 관련 분쟁의 예방과 해결을 위한 개선방안을 찾기 위해 관련 법률 및 약관을 기초로 기존 소비자상담사례의 쟁점을 분석하였다. 소비자상담사례는 1999년 후반기에 접수된 민간 소비자단체의 자료를 이용하였고 포커스 그룹 인터뷰를 통해 심층적인 논의를 시도하였다. 그 결과 카드발급 관련 분쟁, 카드 도난과 분실시 소비자 책임범위에 관한 분쟁, 가맹점 카드결제 기피 및 수수료 전가에 대한 분쟁, 카드대금 결제 관련 분쟁, 그리고 카드사 횡포 관련 분쟁이 가장 많은 것으로 나타났다.

다음에는 각 분쟁 유형별로 구체적인 사례들을 분석하고 8명의 FGI 참석자들과 함께 각각의 문제에 대해 원인과 문제의 쟁점, 그리고 개선방안에 대해 토론하였다. 그 결과를 기초로 다음과 같은 개선방안을 제시하고자 한다.

첫째, 카드 발급시 본인명의 확인에 대한 준수여부를 철저히 감시해야 한다. 실제로 카드회원 확보 경쟁으로 카드발급시 명의를 도용하는 경우가 많고 이로 인한 분쟁이 적지 않다. 또 카드발급 신청후 배달과정에서 본인에게 제대로 전달되지 못했을 때 책임소재가 애매한 경우가 많다. 그러므로 철저한 본인 확인과정을 거치고 또 카드 송달 후 본인에게 제대로 전달됐는지를 확인한 후에야 비로소 카드를 이용할 수 있게 하는 것이 필요하다.

둘째, 신용카드 약관에서 '선량한 관리자로서의 의무', 또는 '분실사실을 안 즉시' 등 애매한 조항을 개선해야 한다. 이런 조항은 상당히 주관적인 해석을 가능하게 할 소지를 가지고 있어 카드사와 카드회원 간에 많은 분쟁의 소지를 남기고 있다. 그런데 이 조항에 대한 판단은 결국 카드사가 하게 되기 때문에 약관을 잘 읽지 않고 약관의 법적 의미를 잘 모르는 소비자들은 항의도 못하고 피해를 보기 쉽다.

셋째, 가맹점의 카드결제 기피나 수수료 전가 등에 대한 제도적 개혁이 필요하다. 많은 소비자들이 이런 문제를 겪고 있고 또 이런 행위가 법적으로 금지되어 있음에도 불구하고 소비자들 입장에서는 현실적으로 이를 고발할 수 있는 증거를 확보하기가 곤란하다. 그러므로 가맹점의 카드결제를 권장하기 위해 일반 소비자에게 하듯이 가맹점을 대상으로 여러 가지 정책을 개발하는 것이 필요하다. 우선 외국에 비해 높은 편인 가맹점 수수료를 가맹점에서 수용할 수 있는 수준으로 낮추고 카드결제실적이 많은 가맹점을 대상으로 복권추첨을 하든가 세금혜택을 주든가 하는 방안을 강구해 보면 효과가 있을 것이다.

넷째, 소비자의 항변권 인정범위가 확대되어야 한다. 현재 카드회원의 항변권은 할부거래의 경우에만 일정 요건을 충족시키면 제한적으로 행사할 수 있게 되어 있다. 그러나 신용카드 거래가 앞으로 점점 더 증가할 것이라는 전망을 수용한다면 3당사자 거래에 맞는 새로운 항변권의 조항을 설정하는 것이 필요하다. 특히 인터넷 상거래와 국제간 상거래 등 판매자를 직접 접하지 않고 이루어지는 거래가 증가하고 있기 때문에 카드사와 카드회원간에 직접 이러한 권리를 적용할 수 있도록 고려가 되어야 한다.

다섯째, 카드가 부정사용되었을 경우 소비자의 책임 한도를 설정하는 것이 필요하다. 지금은 소비자가 소정의 의무를 다했을 경우 소비자는 부정매출에 대해 책임이 전혀 없거나 일부를 책임지게 된다. 그런데 약관상의 의무를 정확하게 지키지 못한 많은 소비자의 경우 전적인 책임을 지게 되는 사례가 발생하게 된다. 이 문제는 신용카드 이용을 기피하는 주요 우려 요인으로 나타나고 있는 만큼 소비자의 책임 상한선을 설정하는 방법 등을 고안하여야 할 것이다. 이를 위해 카드사나 카드회원을 대상으로 하는 보험을 개발하든가 하는 방안을 고려해볼 수 있다.

여섯째, 연체자에 대한 채권회수시 최소한의 행동 기준을 설정하는 것이 필요하다. 적지 않은 사람들이 신용카드 연체를 경험하고 있는 것으로 나타나고 있기 때문에 이들에 대한 채권회수작업이 카드사 입장에서라도 문제가 되고 있다. 그런데 채권회수와 관련된 이런 횡포에 대해 아무런 법적 규정이 없기 때문에 많은 카드회원들이 횡포를 당하면서도 구제를 받지 못하는 실정이다. 여신전문금융업법 등에 최소한도의 채권 회수 행동 기준을 규정하고 대신 그 요건을 충족시키지 못한 경우 법적 대응을 할 수 있도록 법률적 정비가 필요하다고 본다.

신용카드 이용 확대는 정보화 사회의 진전에 따라 거스를 수 없는 추세이다. 그러므로 기존의 분쟁사례를 분석하여 나온 이런 문제점들을 개선하고 아울러 소비자와 가맹점 모두에 대해 신용카드 이용에 협조하도록 하는 여러 가지 정책을 시행하여 투명한 신용사회를 이룰 수 있도록 해야 할 것이다.

【참 고 문 헌】

금융감독원(1999). 1998 소비자분쟁사례. 인터넷 공개자료.
 김경자(1998). 소비자의 금융지식과 금융정보 요구에 관한 연구. 대한가정학회지 36(3).
 김성천(1999). 신용카드 이용의 활성화와 소비자보호. 녹색소비자연대의 조세정의 실현을 위한 신용

카드 사용 생활화운동 종합보고서.

김재진(1999). 신용카드 사용실태와 활성화 방안. 녹색소비자연대의 조세정의 실현을 위한 신용카드 사용 생활화운동 종합보고서.
 김진우(1996). 신용카드 거래와 항변권. 소비자문제연구 제17호.
 녹색소비자연대(1999). 신용카드 이용 생활화를 위한 조사.
 동아일보a(2000). 국세청 신용카드 가맹점 지정. 9월 15일자
 동아일보b(2000). 경찰청 신용카드 비리사범 단속. 8월 4일자.
 오창수(1997). 소비자피해구제의 법률지식. 청림출판사.
 이기춘, 박근주(1997). 소비자신용 연체행동에 대한 관련요인. 한국가정관리학회지 15(3).
 이영범(1994). 신용카드 회원의 항변권 대항이론. 소비자문제연구 제 13호.
 이영호(1994). 사례를 통해 본 신용카드 사용의 실태. 소비자문제연구 제 13호.
 임정빈, 이영호(1997). 신용카드의 자금유통성 사용 목적과 가계관리. 한국가족자원경영학회지 1(1).
 한국소비자보호원(1997, 1998, 1999). 소비자 피해구제 연보 및 사례집.
 한국신용평가(1998). 국제통화기금 체제 전후의 개인 신용정보 분석. 인터넷보도자료.
 한국은행(2000). 최근 소비자신용동향. 인터넷 보도자료.
 Berthoud, R.(1990). Credit use and debt problems in the U.K.. in *The Consumer and Financial Service*. (Mitchell, J. ed.). Centre de Detroit de la Consommation and Center for Consumer Affairs.
 Garman, T.(1995). *Consumer economic issues in America*. Dame Pulications, Inc.