



보도	2025.9.8.(월) 조간	배포	2025.9.5.(금)		
담당부서	금융민원국 중소서민민원팀	책임자	팀 장	하도훈	(02-3145-5768)
		담당자	조사역	류영현	(02-3145-5777)

주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 대출상품 선택 및 신용카드 이용 관련 유의사항 -

주요 내용

- ◆ 금감원은 최근 접수·처리된 실제 민원사례를 금융권역별로 분석하여 금융거래시 금융소비자의 유의가 필요한 사항을 발굴·안내하고 있음
- 최근 낮은 금리만 보고 대출상품을 성급히 선택하였다가 예상치 못한 중도상환수수료로 오히려 총 상환비용이 증가하거나,
- 카드 부가서비스 충동 가입, 카드사 대출상품 남용 등으로 경제적 부담 및 신용상 어려움을 겪는 일이 발생하고 있는 바, 관련 민원 사례와 유의사항을 안내하여 소비자피해를 예방하고자 함

[소비자 유의사항 주요 내용]

- ① 합리적인 대출상품 선택을 위해서는 금리와 함께 중도상환수수료 조건을 종합 고려하는 것이 좋습니다.
- ② 중도상환수수료 개편에 따라 인화된 수수료율은 '25.1.13. 이후 체결되는 신규 대출계약부터 적용됩니다.
- ③ 카드사 유료 부가서비스 가입은 꼼꼼히 따져본 후 결정할 필요가 있습니다.
- ④ 리볼빙·현금서비스·카드론의 과도한 이용은 신용에 영향을 줄 수 있으므로 상품별 특성을 정확히 알고 신중히 이용해야 합니다.

1

합리적인 대출상품 선택을 위해서는 금리와 함께 중도상환 수수료 조건을 종합 고려하는 것이 좋습니다.

[민원 사례]

□ A는 '25.4월 □□캐피탈에서 자동차담보 대출(4,400만원, 만기 4년)을 받아 1개월 뒤 전액 상환하였는데, 이 과정에서 경과이자(28.6만원) 보다 높은 중도상환수수료(79.2만원)를 부담하게 되자 민원을 제기

➔ 계약일로부터 3년 이내에 대출 상환시 금융회사는 중도상환수수료를 부과*(금소법 §20①제4호)할 수 있는 데,

* 자금운용 관련 기회비용, 대출 관련 행정·모집비용

- 계약 당시 민원인에게 동 수수료를 안내하였고(녹취록 확인), 관련 내용이 기재된 계약서에 민원인도 서명·동의하였으므로 캐피탈사의 업무 처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

< 소비자 유의사항 >

① 대출상품 선택시 중도상환수수료 조건(요일, 적용기간, 면제조건 등)이 자신의 상환계획과 부합하는지 확인하는 것이 좋습니다.

- 대출을 단기간만 이용 후 상환할 계획이라면 금리가 높아도 중도상환 수수료가 없거나 낮은 상품이 총비용 측면에서 유리할 수 있습니다.

② 대출후 3년이 경과하면 중도상환수수료가 면제되지만, 대출금을 증액한 경우에는 증액시점을 기준으로 기간이 산정됩니다.

- 다만, 단순 기한연장, 금리·만기조건만 변경된 재약정·대환(타행대환 제외)은 신규대출로 보지 않으므로 최초 대출시점을 기준으로 기간이 산정됩니다.

③ 14일 이내 대출금을 상환할 경우 중도상환과 “청약철회권” 행사*중 어느 수단이 유리할지 비교해 보시기 바랍니다.

* 금융회사에 철회 의사(서면, 이메일, 유선 등)를 표시하고 원금, 이자, 부대비용(제세 공과금, 저당권 등기비용 등)을 반환하면, 계약이 소급취소되고 대출기록도 삭제

- 청약철회시에는 중도상환과 달리 금융회사의 자금운용 차질에 따른 기회비용을 부담하지 않아 비용 면에서 유리*할 수 있습니다.

* 단, 신용평가 면에서는 상환이력이 남는 중도상환이 대출기록 자체가 삭제되는 청약철회보다 유리

2 중도상환수수료 개편에 따라 인하된 수수료율은 '25.1.13. 이후 체결되는 신규 대출계약부터 적용됩니다.

[민원 사례]

□ B는 '23.5월 ◇◇신협에서 주택담보대출(20억원, 중도상환수수료율 1.5%)을 받아 성실히 상환중이었는데,

- ◇◇신협이 신규대출시 0.56%의 중도상환수수료율을 적용하는 것을 알고, 본인의 기존 대출 중도상환수수료율도 0.5%대로 인하해줄 것을 요구

➔ '25년초 제도개선*으로 인하된 중도상환수수료율은 '25.1.13. 이후 체결 대출계약부터 적용되므로 신협의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

* 「1월13일(월) 신규대출부터 중도상환수수료율이 인하됩니다.」(25.1.10. 보도자료 참고)

< 소비자 유의사항 >

① 금융회사*는 '25.1.13.부터 신규 대출계약 체결시 실비용** 이내에서만 중도상환수수료를 부과할 수 있습니다(금소법감독규정 §14⑥3호).

* 금소법 적용대상이 아닌 농·수·산림조합, 새마을금고는 향후 도입 예정

** 자금운용 관련 기회비용(신규 대출처 탐색기간중 이자손실, 재대출시 금리차이 등), 대출 관련 행정·모집비용(인지세, 감평수수료, 담보권설정비, 임대차조사수수료, 모집수수료 등)

② 원칙적으로 개인과 기업대출을 포함한 모든 대출상품이 적용대상이며, 기존 계약 갱신시에도 적용*됩니다.

* 다만, 갱신된 계약이 기존계약과 대출액, 상환조건 등 주요사항이 사실상 동일한 경우에는 미적용

③ 중도상환수수료율은 매년 재산정되며, 매해 1월에 각 금융협회 홈페이지에 금융회사별로 게시됩니다.

주요 금융업권별 가계대출 중도상환수수료율(평균수수료율 기준, %)

구분	주담대 등 담보대출		기타담보대출(보증서전세대출 등)		신용대출	
	고정	변동	고정	변동	고정	변동
은행	0.56	0.55	0.45	0.40	0.12	0.11
저축	1.24	1.20	1.24	1.20	1.45	1.33
신협	0.45	0.55	0.45	0.55	0.04	0.04
생보	1.28	1.16	1.28	1.00	0.00	-
손보	1.10	1.00	1.00	1.10	0.00	-

3 카드사 유료 부가서비스 가입은 꼼꼼히 따져본 후 결정할 필요가 있습니다.

[민원 사례]

- C는 '22년 근무시간중 매월 마트·편의점 할인 등의 혜택을 제공한다는 △△카드사 텔레마케팅 전화를 받아 무심코 '동의'후 잊고 있다가,
 - 최근에야 동 서비스가 유료임을 알게 되어 지난 3여년간 납부한 부가서비스 요금(월 7,900원)을 전액 소급 환불해줄 것을 요구
- ➔ 본인이 해당 유료서비스에 대해 설명을 듣고 가입에 동의한 경우 실제 서비스 이용여부와 무관하게 사후취소 및 환불이 어려울 수 있음

< 소비자 유의사항 >

- ① 부가서비스 가입 후 소급 환불이 쉽지 않으므로* 가입 전에 자신에게 꼭 필요한 서비스 인지를 꼼꼼히 따져보고 결정해야 합니다.
 - * 상담사가 '유료'임을 여러차례 안내하여 동의받은 녹취록이 있고, 이용료가 병기된 쿠폰메시지를 정기발송한 경우 등은 금융회사에 소급 환불을 강제하기 어려움
 - 근무 등 통화가 곤란한 상황에서 전화를 끊기 위해 성급히 동의하기 보다 추후 통화가 편한 시간을 정해 상품에 대해 충분히 설명들은 후* 가입합니다.
 - * 제공되는 혜택을 메모하여 지인, 인터넷 등에서 수집한 정보와 비교 후 결정
- ② 상담원은 가입 권유시 혜택 설명을 길게 하고, '유료' 설명은 빠르게 지나가는 경우가 많으므로 '유료' 여부를 질의하여 명확히 하는 것이 좋습니다.
 - 특히, 무료체험 이벤트 기간 종료후 가입의사가 없다면, 체험 종료일 전에 해지할 수 있도록 종료일을 잘 메모해 놓아야 합니다.
- ③ 콜센터 외에도 카드 명세서, 모바일 앱·홈페이지 등에서 가입한 유료 부가서비스 내역을 쉽게 확인하고 해지할 수 있습니다.
 - 매월 발송되는 우편·모바일 명세서의 유료항목 란에 이용내역, 수수료가 별도 표기되므로 정기적으로 확인하는 것이 좋으며,
 - 카드사 모바일 앱, 홈페이지*에서도 간편하게 조회·해지가 가능합니다.
 - * "유료 부가상품 이용내역" 메뉴(카드사별 명칭 상이)에서 통합조회·간편해지 서비스 제공

4

리볼빙·현금서비스·카드론의 과도한 이용은 신용에 영향을 줄 수 있으므로 상품별 특성을 정확히 알고 신중히 이용해야 합니다.

[민원 사례]

□ D는 일시적으로 자금사정이 어려워 신용카드 리볼빙(일부결제금액 이월약정) 서비스*를 이용했는데,

* 카드 이용대금 중 대금 일부만 결제하면 나머지는 다음 달로 이월되는 서비스 (잔여결제금액에 대해 수수료 부과)

○ 결제계좌 잔고가 '미결제 카드이용 대금'보다 많은 달에도 대금 일부만 인출되고 높은 리볼빙 수수료가 청구된 것은 부당하다며 환급을 요구

➔ 리볼빙 서비스는 결제계좌에 잔고가 충분하더라도 카드사는 고객이 사전 약정한 한도내(약정결제비율)에서만 인출이 가능*하므로 카드사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

* 카드사가 고객의 타 금융회사 잔고를 확인할 수 없고, 잔고가 있어도 상환의사와는 별개

< 소비자 유의사항 >

- ① 리볼빙서비스 이용중 자금상 여유가 생겨 이용대금을 전액 상환하고자 할 경우에는 카드사에 별도로 요청하여야 합니다(잔고가 있어도 자동상환 ✕).
- ② 리볼빙서비스는 일시적으로 상환부담을 낮출 수 있어 편리하지만 매월 결제할 금액이 누적 이월되므로 향후 상환부담이 빠르게 증가할 위험이 있습니다.
 - 현금서비스는 ATM 등에서 필요 현금을 직접 인출하는 서비스로 중·장기 대출인 카드론에 비해 상대적으로 소액이며 금리가 높고 상환기간은 짧습니다.

카드사 대출상품간 비교(리볼빙서비스, 현금서비스, 카드론)

구분	리볼빙서비스	현금서비스(단기카드대출)	카드론(장기카드대출)
상환일	카드 결제일	통상 1~2개월후	약정기간
서비스 형태	카드이용금액 일부결제 이월	한도내 ATM 현금인출	신청→ 승인(자정계좌 입금)
중도상환수수료	-	-	발생 가능

③ 카드사의 리볼빙서비스, 현금서비스, 카드론은 고금리 대출상품으로 이용시 신용평가에 부정적 요인으로 작용할 수 있습니다.

○ 소액·급전 필요시 서민금융진흥원(☎1397) 등에 정책서민금융상품(햇살론, 새희망홀씨 등) 이용이 가능한지 먼저 확인하는 것이 좋습니다.

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