

신용카드 결제시, 월 사용누적액도 표시를

작성 : 희망제작소 사회창안센터 정재도 연구원

네티즌과의 대화 실시 결과

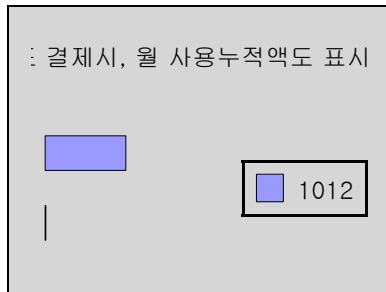
- 실시배경 :
 - 희망제작소 사회창안센터에 “신용카드 영수증에 사용총금액기재”(제안자 : 비회원)아이디어 제안됨. http://idea.makehope.org/idea/idea_view.php?id=3297&keysearch=신용카드&searchYN=Y
 - “결제금액을 SMS로 받을 때, 위 아이디어도 추가되어 사용총금액도 같이 볼 수 있기를 희망한다.”(댓글 제안자 : 카프카)는 댓글 제안이 추가로 접수됨.
 - 희망제작소 사회창안센터가 미디어Daum 아고라를 통해서 네티즌들과 “신용카드 결제시, 신용카드 사용자에게 월 사용누적액을 SMS로 보내주자”는 제안을 가지고 토론 진행함.

■ 진행장소 : 미디어Daum>아고라>네티즌과의 대화
<http://bbs1.agora.media.daum.net/gaia/do/debate/read?bbsid=D003&articleId=2351861>

■ 진행기간 : 2009년 3월 2일 ~ 3월 4일

■ 진행결과 :

조회 수	28340 건
댓글 수	190 개
찬반 투표 참가자	1,012 명
찬성	1,004 명
반대	8 명



■ 토론결과 정리

- ① 신용카드 사용고객의 건전한 소비유도, 소비자들의 신용카드 사용내역의 편리한 확인, 신용카드사들에 대한 대국민 신뢰회복 등의 이유로 토론참여자의 압도적 다수(99.2%)가 찬성의견을 밝힘.
- ② 월 사용누적액의 정의와 관련하여 실제 청구금액의 실시간 통보는 어렵다고 해도, 총 승인금액, 또는 결제예상금액을 통보해주는 것은 현재 신용카드사의 기술력으로 충분히 가능하며, 신용카드 사용고객의 입장에서도 유용한 정보임.
- ③ 월 사용누적액 보다는 월 이용한도액의 잔고를 통지해 주자는 제안도 있음.
- ④ 월 사용누적액 서비스는 희망하는 사람에 한해서 제공하고, 보다 상세한 내역은 신용카드사 홈페이지나 전화상담을 통해서 확인토록 함. 서비스의 유효화에 대한 제안도 있음.
- ⑤ 기타 제안으로 연체정보를 신용평가기관 등에 전달하기에 앞서, 고객에게 먼저 알려주는 시스템을 마련(관련 규정마련)에 대한 제안도 제기됨.

■ 주요 의견 정리

1. 위 제안의 취지 및 평가

(1) 제안의 취지

- ① '신용카드 결제 시 월 사용누적액의 SMS 통보' 아이디어는 무분별한 카드사용을 막아 카드사의 리스크를 줄임과 동시에, 규모 있는 소비를 통해서 가계 경제의 건전성을 담보할 수 있는 대안을 만드는 길이 될 수 있음.
- ② 신용카드사들의 합리적 소비 지원 서비스 개척은 지금까지 신용카드 자체에 불신을 가지고 사용을 기피하던 잠재적 우량고객들을 신용카드 고객으로 흡수할 수 있는 좋은 계기가 될 수 있음. 신용불량자를 양산해왔다는 정부와 신용카드사들에 대한 대국민 차원의 신뢰회복에도 좋은 영향을 가져올 수 있을 것임.

(2) 제안에 대한 평가

요점:

소비자 고객 입장에서는 꼭 시행되었으면 좋겠다. 단, 카드사는 별로 안 좋아할 것 같다.

- ① 대부분의 시민들은 '지금처럼 일일이 신용카드사 홈페이지를 방문하거나, 직접 전화를 걸어서 신용카드 승인금액이나 결제 금액을 확인하지 않더라도, 카드 이용 시에 바로 바로 총 사용금액을 확인할 수 있어서 책임 있는 소비를 하는 데에 큰 도움이 될 것'이라면서 적극적인 찬성 의견을 표시함.
- ② '카드사들 입장에서는 받아들이기 힘들 것'이라면서 신용카드사로 불신의 시선을 보내는 경우도 상당수 있었음..

(3) 네티즌들의 댓글소개

ID Corsa
카드사도 악성채무를 막을수 있어 재정이 건실해지니 손해볼게 없을 듯하지 않나요? 저 처럼 기억력 나쁜 사람을 위해 찬성 찬성 대찬성!!(저만 아쉬웠던 게 아닌가보군요..ㅋ ㄷㄷ) 09.03.03 IP 121.166.***.96

ID -momo-
학교졸업논문 쓸때 신용카드를 주제로 쓰느라 이런 내용을 작성했던 기억이 나네요 ㅎㅎ 저도 생각하고 있었는데, 이런 생각을 가진 이가 또 있다니 놀랍고 기분 좋아요 ~ 09.03.03 IP 203.249.***.10

ID 찰리
오~~ 같은 생각 가지신 분이 계시군요~~ 실천하는 모습이 멋지십니다. 하지만 카드사에서 제살 깎아 먹는 짓은 먼 훗날에나 일어나겠지요 ^^ 매번은 아니더라도(카드사에서 이핑계 저핑계 덜 듯 하니~~) **신청한 분에 한해 10일이나 5일 주기로 한번씩 보내주는 건 어떨까 싶습니다. 이거라도 됐으면 좋겠네요.** 09.03.03 IP 123.99.***.57

ID guy황
실제로 O카드에 위 내용으로 고객건의에 올렸어요. 하지만, 고려해보겠다고만 하더군요.. 안해줄 것 같은 뉘앙스. 정말 필요한건데... 09.03.03 IP 210.94.***.89

ID Justin
카드사에서 안해줄 겁니다...그러나 **일단 어느 한 카드사에서라도 하게 해 봅시다...** 09.03.03 IP 220.118.***.98

ID 비바비바
다들 카드사들이 안 받아들일 거라고들 말씀하셔서 궁금해지고 있습니다. **과거 신용불량자 대량 양산의 아픔의 있었기 때문에 사회적 명분은 분명히 있지 않을까요?** 09.03.03 IP 122.37.***.68

ID netima
카드 승인 어차피 문자로 통보해 주는데 거기에 **종합 사용액수를 표시해준다** 너무 좋은 생각입니다. 꼭 추진했으면 합니다. **소비생활에 많은 도움이 될** 까 같습니다. 09.03.03 IP 118.221.***.161

ID khej
아마 현재 시스템으로도 충분히 가능한 서비스일겁니다. 다만, 그런걸 하게 될 경우 쓸 때 마다 경각심을 가지게 되니 아무래도 카드 사용이 줄겠죠. 웬만해선 카드사에서 안해 주려고 할듯합니다. 저는 한 번에 결제할 수 있는 한도 이상은 카드사용을 하지 않고 있습니다. 불의의 사태에도 한 달만 버티면 월테니까요. 09.03.04 IP 59.7.***.193

ID 김성우
가능하고 불가능하고를 떠나 의무적으로 시행해야 된다고 봅니다. 연체되고 나면 하루가 멀다하고 매일같이 걸려오는 카드사 전화보다 낫고 **내가 얼마 사용해서 결제될 돈이 얼마인지 항상 알아야 될 알 권리이기도** 하구요.. 이제는 신용불량자 양산하는 현 정부와 카드사에서 책임지고 시행해야 한다고 봅니다. 09.03.04 IP 218.55.***.70

ID 야옹아멍해봐
제가 이거 재경부였던가.. 그당시.. 올렸었는데요... 민원이 옮겨지더라.. 텅겼어요.. --;; 그래서 OO카드에도 올렸는데.. 거기서도 현재는 힘들다.. 고만 오더라고요.. ㅠㅠ 지금이라도 되면 정말 좋겠어요!!! 09.03.04 IP 125.248.***.34

ID 돌구
음!! 카드사에서는 싫어하겠지만 **책임소비운동 차원에서 매우 좋은 의견이네요** 09.03.04 IP 122.37.***.71

ID 다슬기
아주 좋은 생각입니다... **이거 시행하면 카드사 바로 이동하겠습니다** 09.03.03 IP 125.183.***.26

ID 칠성자리
저도 항상 이 서비스 왜 안해주지?...라고 생각했었어요~그리고 또 하나 자동이체일에 잔액이 모자라 결제가 안됐을 때 바로 알려주지 않고 꼭 몇일...20일인가?지나서 알려주던데 ...웬지 다른 서비스는 빠른 카드사가 그런 것만 느린 건...좀 그래요~ 09.03.03 IP 121.139.***.75

ID natuer
좋은 제안이긴 하나 **카드사 매출감소를 우려** 카드사에서 실천하기 힘들 듯 ...소비자로서는 **대 찬성!!** 09.03.03 IP 119.69.***.89

2. 신용카드 사용내역 확인방법의 현황과 문제점

(1) 현황과 문제점

요점:
꼼꼼하게 홈페이지나 ARS를 통해 사용누적액을 개별 확인하고 있는 네티즌들도 상당수 있었으나, 대부분 찬성표를 던진 토론자들은 제대로 확인 못하고 있는 상황으로 추측됨.

- ① 신용카드사 홈페이지를 방문해서 실시간으로 집계되는 결제예상금액 및 승인내역을 확인하고 있음
- ② 신용카드사 종합상담전화를 통해서 ARS, 상담원통화를 통해서, 결제금액, 이용내역을 확인하고 있음
- ③ 홈페이지 방문 또는 상담전화 이용의 경우에 많은 시간이 걸리고 절차가 복잡하여서 서비스이용에 대한 만족도는 높지 않은 것으로 보임

(2) 네티즌들의 댓글 소개

ID 한마음

저 같은 경우 수시로 인터넷으로 사용내역을 보고 소비 지출을 조절하고 있습니다. 이런 제도가 있으면 너무 편하겠네요..강추 09.03.03 IP 203.229.***.79

ID 이금순

대찬성입니다 저는 거의 모든 것을 카드결제인데 가계부나 다름없지요. 생활비내역이 포함되어있는데요 항상 결제금액이 중요하지요 그래서 중간중간 카드사에 연결해서 호구 조사받고 결제금액 확인 후 조절하며 사용하고 있는데 총누적금액까지 알려주면 대환영이지요 카드회사도 손해볼것 없을 것 같은데요 소비자가 결제가능금액만 사용하면 연체도 없을 것 같구요 건전한 소비문화창조로 카드사에게 우리 모두 강추합니다 강추1000번 09.03.03 IP 211.109.***.241

ID 승부사

좋은의견입니다만...저같은 경우에 카드결제해서 핸드폰에 뜨면 '보호설정'해놓구 카드결제 풀더로 옮겨놓니다. 그래서 중간중간 공금할때 마다 결제내역 저장해는거 어느정도 썼는지 파악하곤 하죠...머 다들 핸드폰으로 통보 다 갈테구 조금 귀찮긴 하지만 그렇게 어려운 일도 아닙니다. 소비와 지출은 국민의 권리이자 책임이기도 합니다.(전 참고로 카드회사랑 아무 관련도 없고 카드 쓰는 거도 별로 좋아하지도 않습니다) 좋은 아이디어긴 하지만 제가 하는 이런 작은실천만으로도 충분하다고 생각하네요 09.03.03 IP 210.123.***.46

ID 산토끼

짜짜짜 정말 좋은 생각입니다. 월 사용액 확인하려고 카드사홈피 들어가서 확인하기 번거롭고 귀찮았습니다. 가계부쓰기도 얼마나 편하겠습니까? 이 좋은 제도를 카드사가 실행해 줄지가 의문이지만. 청원이라도 내야하지 않을까요? 카드사에 압력을 가해야 ... 09.03.03 IP 219.249.***.20

ID 행복

오~ 멋진 아이디어 인데요. 전 매일 카드사에 접속해요... 이런 서비스 굿~! 09.03.04 IP 125.242.***.136

3. 월 사용누적액의 의미

(1) 월 사용누적액의 의미

요점:

지금까지의 사용누적액 vs 남은 한도액 통보나 의견이 엇갈렸으나 대부분 전자로 이해하고 찬성표를 던졌다고 보여짐.

- ① 대부분의 토론참여자들은 당월 현재까지 사용된 금액(결제예상금액, 승인내역)을 통보해 주길 희망함.
- ② 월 사용누적액 대신에, 체크카드처럼 이용한도잔액을 통지해 주길 희망하는 의견도 있음.

(2) 네티즌들의 의견

ID 쌍둥이엄마

아니 어떻게 이런 아이디어를... 평상시 카드결제시에 사용누적금액까지도 핸드폰으로 알수 있다면 쓱쓱이를 조금이나마 줄여나갈수 있지 않을까요? 좋은 아이디어입니다 09.03.03 IP 210.123.***.210

ID 후냐유리조각

물품 구매가격+이번달 결제금액을 더해서 해당라는거 같은데.....그러은 참 좋은 생각이네요. 09.03.03 IP 117.111.***.11

ID 굿디

저와 같은 생각을 하셨다니... 참 신기합니다. 그렇죠 카드쓰는 사람도 긴장하며 쓸수 있고저도 금감원에 올려볼까 했습니다. 근데 저는 결제금액보다... 이용한도액이 얼마 남았다.라고 표시를 해주면 체크카드처럼 한번 더 생각하고 쓰지 않을까 생각했어요. 았튼 카드사도 누가먼저 시행하면 은행이미지도 괜찮아질 수 있을 것 같은데... ^^ 하루 속히 이렇게 되었음 합니다. 09.03.03 IP 118.222.***.50

ID 수경지

월사용누계 보다는 이용한도 잔액을 통지 받고 싶었습니다. 본인이 직접 카드한도를 조정해서 사용하다 보니 일일이 조회해야 하는 번거로움이 있더군요. 09.03.03 IP 121.128.***.23

ID YS

난 월 사용누계랑, 이용한도 잔액 둘 다 통지받았으면 한다는 09.03.03 IP 207.216.***.42

4. 카드사가 월 누적액을 통보해주기 어려운 이유와 대안

요점:

과연 이 서비스가 카드사에서 기술적으로 시행하기 어려운 지에 대해 찬반토론이 있었음.

- ① 신용카드사가 결제전표를 매입하지 않은 상황에서는 청구금액의 총액을 계산하기 어려운 점과 일시불이 아닌 할부거래의 경우를 감안할 때, 고객이 결제하는 시점에서 월 청구금액의 누적액을 알리기는 어렵다는 지적이 있음
- ② 정확한 청구금액이 아니더라도, 결제시점에서 신용카드 홈페이지에 기록되는 총 승인내역합계, 결제예상금액을 통보해주는 것도 의미가 있다는 지적 많음.

(2) 네티즌들의 의견

ID 미인
전 모카드사 직원입니다. **님의 의견이 실행되기 어려운 사유** 몇 가지만 말씀드리겠습니다.
다.
1.카드는 승인만 된다고 모두 청구되는 것이 아닙니다. 전표 매입후 정확한 청구일정이 정해집니다. 승인된 건은 가맹점이 카드사로 매입신청을 하게 되고 그 매입이 언제 되느냐에 따라 청구시기가 당월이 될수도 있고 익월이 될수도 있고 약익월이 될수도 있습니다. 승인시점에는 정확한 청구 일정을 알수 없습니다.
2.할부사용 시에는 해당 개월만큼 나눠서 표기해드려야 될텐데.. 그것도 위에 드린 말씀처럼 매입이 되어야 청구스케줄이 정해지므로 승인시점에는 확인되지 않습니다.
3.선결제하실 경우에 남은 금액으로 스케줄 재조정이 될 수 있습니다. 09.03.03 IP 210.112.***.244

ID 돌고래
총 사용액을 통보 하자는 겁니다....월 그리 어렵게 말씀하시는지.... 09.03.03 IP 125.134.***.190

ID 클라리온
흠.저는 전월분 사용액을 매월10일날 결제하는 방식으로 쓰고 있습니다.즉 전월1일부터 말일까지 쓴금액을 다음달10일결제하는데요.아주 정확하고 한달에 얼마나 쓰는지 정확하게 가계부를 쓸 필요없이 그렇게 관리합니다. 지금말씀하신말은 카드사입장만 보시는 것 같은데요?? ^^ 09.03.03 IP 58.87.***.102

ID 미인
전월 말일경 사용건이 당월이 아닌 익월에 청구되는경우는 아직 한번도 겪어 보지 않았나보군요.. 09.03.03 IP 210.112.***.244

ID 미인

아~~~ 몇가지가 더 있군요. **해외 이용시..** 해외건은 승인된후 매입시점의 환율에 환가료를 더하여 청구가 되는데 **이것 역시 매입되지 않고 승인만 된 시점에는 정확한 청구금액이 확인되지 않죠.** 그리고 청구시 할인해주는 거래건들이여.. 이역시 승인시점에는 청구금액이 정확하지 않아요.그리고 **제가 말씀드리는 요지는 승인시점에는 청구금액이 정확하지 않다는 예로 드리는겁니다.** 부족한 제가 카드사를 대변한다는 느낌을 드리는 것 같아 좀 안타깝네요 09.03.03 IP 210.112.***.244

4.리볼빙 이용자의 경우 **매일 리볼빙 약정율을 변경하실수 있으므로 카드승인건이 발생될때마다 금액을 SMS로 발송하게 되면 실제 청구금액과 달라질수 있습니다.** 그렇게 되면 카드사 입장에서 더 큰 민원을 안을 수 있게 되겠죠.. 09.03.03 IP 210.112.***.244

ID 하악하악
왜 꼭 실제 청구금액을 보여줘야된다고 생각하나요? 단순히 당월 총 승인금액을 보여줘도 되는거 아닌가요? 09.03.03 IP 210.112.***.244

ID 아스피린
리볼빙 서비스를 신청했어도 리볼빙 서비스를 이용 안했을때 **100% 결제비율을 기준으로 해서 통보를 해주는 옵션이 있으면 괜찮지 않을까요?** 어차피 이메일 청구서도 실제 청구액과 달라질 수 있는 것이니 비슷하다고 생각합니다. 해외사용시 통보는 제외하게 낫겠지요 09.03.03 IP

ID 행복한 바보
응해주지 못할 이유가 없다고 봅니다. 어차피 **온라인에 접속하면 바로 알 수 있는 정보** 고객편의를 위해서 조금 더 빨리 제공하자는 것인데.. 09.03.03 IP 122.37.***.68

ID 미인
홈페이지에서 익월예상금액 조회하시는건 매입된건까지 보시는거죠.. 어차피 승인상태인 금액은 안들어갑니다 09.03.03 IP 210.112.***.244

ID 좋은하루
결제예정금액이 아니라 당월 총 사용금액을 표시해주면 되지 싶은데; 09.03.03 IP 220.120.***.95

ID 미인
좋은 의견입니다만.. 실제 청구될 금액과 많이 달라지니 어차피 똑같은거 같아요.. 어떤분 말씀처럼 **잔여한도 표기**가 더 이용자분들께 유익할 거라는 거에 저도 한표입니다 09.03.03 IP 210.112.***.244

ID 큰나무
기술적으로 가능한 하지만 여러가지 이유로 회사측에서 불편할 수 있음. 첫째 결제금액

은 입력한 대로 정확히 나오므로 따로 DB접속이 필요없으나 누적요금은 DB에서 복잡한 과정을 거쳐서 내보내야 하는데 컴퓨터가 하므로 별로 힘들게 없겠지만, 뭔가 오류나 복잡한 할부관계등 문제로 고객으로부터 항의나 소송이 올 수 있기에 주저할 것입니다.
09.03.03 IP 155.35.***.133

ID 토끼간

K모 은행에서 잠깐 일해봤는데요... 사용한 금액의 사용전표가 카드사로 접수되지 않으면 카드사에서는 청구가 안되고 결제금액으로 잡히지도 않습니다.. 사용내역만 뜯뿐이지요.. 사용한 전표가 이번달 사용기간이후에 카드사로 접수될 경우에는 이번달 청구되지도 않구요.. 때문에 결제와 동시에 월 누적 사용액을 보내는 건 불가능합니다... 다만 승인전표가 접수된 이후에 누적사용금액이 얼마입니다. 라고 발송은 가능하겠지요..
09.03.03 IP 220.66.***.99

ID 스프린터

여기서 말하는 월 누적액이란... **당월 결제액의 누적을 말하는 거겠죠? 당월 사용액의 누적이 아니라...** 저같은 경우엔 B카드를 25일을 결제일로 하고 있는데요.. 이달 결제금액은 카드결제는 전월8일부터 당월7일까지.. 현금서비스는 전월 11일부터 당월10일까지 사용금액으로 알고 있습니다..(사실 현금서비스 기간은 잘 모르겠네요.. 잘 안 써봐서..) 이걸 분리해서 하는 건 좀 어렵지 않을까 하는 생각이 드네요.. 예를 들면 2월7일에 쓴거는 2월 결제금액에 포함되고, 2월8일에 쓴거는 3월 결제액에 포함되니까.. 그리고 다시 8일에 현금서비스를 받으면 2월 결제액에 포함되고.. 홈페이지에서도 <청구예정금액>을 조회하면 접수가 안 되어 조회가 안 됩니다. 해당 은행 홈페이지에서 확인바란다는 메시지가 뜨는데요..(은행 홈페이지는 가능하더라도..) 아.. 그리고 저 카드 회사 직원은 아닙니다.. 물론 이대로 되면 좋겠지만 이런 어려움이 있는 거 아닌가 하는 생각이 드는 1사일 뿐입니다.. 09.03.03 IP 211.185.***.4

5. 기타 제안

(1) 기타제안

요점:

해당 서비스 유료화 검토(수준에 대한 의견 다양했음), 연체정보 사용자 우선 통보 규정 마련, 누적액 통보 안해줄 경우 신용카드사측이 연체료 못 받게 강제하자 등

① 해당 서비스 유료화 제안

ID 비바비바

근데 어떻게 하면 카드사들이 이런 서비스를 시행할까요? 지금도 SMS 문자 보내주는 게 적자라던데요? 지금 SMS 서비스 비용이 400원인가 하잖아요. **선택한 사람에 한해**

몇백원 더 받게 하고 이 서비스를 실시하라고 하면 될까요? 09.03.03 IP 122.37.***.68

② 연체정보를 사용자에게 우선통보하는 규정마련 제안

ID 꿈꾸러기

찬성합니다. 더불어 연체시 은행감독원이나 신용평가기관에 연체정보를 넘겨주기 "전에" **사용자에게 이 사실을 통보하도록 하는 규정도 같이 만들었으면 좋겠습니다.** 사용자에게 불이익이 뵈히 예상되는 정보를 공유하면서 정작 본인에게는 이를 알리지 않는다는 건 심각한 권리침해라고 생각합니다. 그런데 연체등록을 신용불량 등록으로 바꾸면서 슬그머니 이 규정을 없앴더군요. 내부적으로는 연체정보도 공유해서 2~3일만 연체돼도 모든 카드 사용이 정지되던데 말이죠. 09.03.03 IP 121.138.***.212

③ 기타 의견

ID 로마리우

지금까지 **본인이 카드사에 납부한 이자누계총액을 같이 통보해주는건 어떨까요?** 그 고지서를 받는 순간 카드 부러트릴분 상당할걸요? 총 결제금액누계보다 피부에 외달은건 피같은 내돈 카드사에 준돈이 총 얼마인가가 뺏속깊이 외달을듯.. 09.03.03 IP 218.51.***.120

ID 목수

고객이 카드 결제 시 누적액 통보를 하지 않는 카드회사는 고객에게 연체료를 받지 못하도록 법제화하면 어떨까요... 09.03.03 IP 168.188.***.140

ID Rachel

이거 말고 다른 것도 누가 신청 좀 -> 요즘은 서비스직전 월00이상 써야 부가서비스나 할인혜택을 받는 것이 대다수인데, 대체 그걸 채웠는지 확인하는게 넘 복잡합니다. 특히 3개월 평균 등등. 그런 것도 함께 알려주면 참 좋을 듯.....!!!! 09.03.04 IP 123.212.***.142