

# 지급결제서비스의 변화와 소비자 보호

이건범(한신대학교)

한국은행 지급결제제도 컨퍼런스

2015. 10. 13(화)

# 차 례

---

**I. 지급결제서비스의 변화**

**II. 금융소비자 보호의 확대와 지급결제제도 규제**

**III. 우리나라 지급결제서비스와 소비자보호 발전 방안**

**IV. 요약 및 결론**

---

# **I. 지급결제서비스의 변화**

# 지급결제의 새로운 변화

- 지급결제서비스는 새로운 기술이 지급결제분야에 적용되면서 놀라운 변화를 겪고 있음
- 비현금지급수단의 이용이 급증하고 있으며 기존에 지급결제에 있어서 중요한 역할을 하지 않던 비금융회사들이 지급결제 분야에 참여
- 또한 세계경제의 통합과 금융의 국제화에 부응하여 지급결제서비스의 국제화가 진행되면서 그 중요성에 대한 인식이 확대
- 이러한 변화를 가져온 원인으로 소위 금융(finance)과 기술(technology)의 결합인 핀테크(fintech)가 활성화

# 지급결제의 새로운 변화

- 핀테크에서 가장 주목 받고 있으며 투자가 큰 분야가 지급결제 분야
  - 지급결제 분야는 전통적으로 은행이 중요한 역할을 하였지만 송금이 나 자금이체가 예금대출업무와 시너지 효과가 있을 수는 있지만 반드시 결합되어 나타나지 않아도 되는 ‘기술적’ 인 특성이 있기 때문
- 최근에는 지급결제분야 이외의 대출, 투자, 자산관리 등에도 빅데이터 활용 등을 통하여 진출
- 새로운 지급결제서비스인 모바일결제의 경우에는 이들 이외에도 모바일네트워크운영자(Mobile Network Operators), 통합파트너(Integration Partners) 즉 통신기기 생산자, 소프트웨어공급자, 기술지원자 등이 새로운 참여자로 등장

# 비금융기업의 지급결제 시장 참여의 주된 원인

- 비금융 IT기업이 대규모 회원 및 네트워크를 보유
- 기술혁신으로 비금융기업이 효과적으로 지급결제분야에 진입할 수 있는 환경이 제공
- 이용자의 행태변화: 경제환경의 변화 속에서 이용자들이 더욱 편리하고 접근 가능한 장치(device) 및 채널(channel)을 활용
- 지급결제분야의 엄격한 규제가 완화됨

---

## **II. 금융소비자 보호의 확대와 지급결 제제도 규제**

# (1) 금융소비자 보호의 중요성에 대한 인식 확산

- 2007년 글로벌 금융위기에 대한 반성: 금융소비자 보호의 문제가 소비자 개개인을 보호할 뿐만 아니라 금융시스템적 안정을 위하여 필요하다고 인정
  - 금융기관의 개별적인 안정을 위해서 뿐만 아니라 금융의 시스템적 안정성을 위해서 소비자의 보호가 필수적이라는 인식이 공유
- 소비자 보호가 궁극적으로는 소비자의 편리성과 효용을 증진시킬 수 있는 공급자의 혁신을 저해할 수 있기 때문에 혁신과 소비자 보호를 장기적으로 동시에 추구할 수 있는 균형있는 소비자 보호제도의 확립이 요구
- 금융부문 소비자의 보호에 대한 대응은 국제적 차원에서 이루어지고 있을 뿐만 아니라 개별 국가 차원에서도 진행



# **G20, 금융소비자 보호에 관한 원칙(G20 High Level Principles on Financial Consumer Protection, 2014)**

- **첫째, 법, 규제, 감독 체계(Legal, Regulatory and Supervisory Framework)**
- **둘째, 감독기구의 역할(Role of Oversight Bodies)**
- **셋째, 금융소비자에 대한 공평하고 공정한 대우(Equitable and Fair Treatment of Consumer)**
- **넷째는 금융소비자 보호에 있어서 공시와 투명성(Disclosure and Transparency)**
- **다섯째는 금융소비자의 금융 교육과 인식(Financial Education and Awareness)**

# **G20, 금융소비자 보호에 관한 원칙(G20 High Level Principles on Financial Consumer Protection, 2014)**

- 여섯째는 영업행위의 책임성(Responsible Business Conduct)
- 일곱째는 금융소비자의 자산에 대한 보호(Protection of Consumer Assets against Fraud and Misuse)
- 여덟째는 금융소비자의 개인 정보 보호(Protection of Consumer Data and Privacy)
- 아홉째는 민원처리와 시정(Complaint Handling and Redress)의 제도화
- 열번째, 소비자 보호와 경쟁(Competition)

## 소비자보호를 전담하는 기구 설립 국가

- 영국의 경우 금융감독기구가 영란은행으로 이전되면서 쌍봉형 감독기구가 설립되었는데 소비자 보호를 책임지는 Financial Conduct Authority가 설립
- 캐나다의 경우에도 독립적인 Financial Consumer Agency of Canada가 2001년 설립

## 소비자보호를 전담하는 기구 설립 국가

- 우리나라의 경우 아직 금융소비자 보호의 종합적인 법제가 구체화되었거나 관련 독립기구가 출현하지는 않고 있음
  - 금융소비자의 인식조사에서 금융회사의 신뢰도는 매우 낮으며 금융당국의 소비자보호 노력에 대한 평가는 부정적
  - 이러한 이유는 새로운 금융상품의 출현 및 금융기법의 개발 등으로 금융서비스의 복잡성 및 금융소비자의 정보상의 열위가 확대되는 가운데 이에 부응하는 소비자 보호제도가 확립되지 않았기 때문

## 소비자보호를 전담하는 기구 설립 국가

- 우리나라의 경우 아직 금융소비자 보호의 종합적인 법제가 구체화되었거나 관련 독립기구가 출현하지는 않고 있음
  - 금융소비자의 인식조사에서 금융회사의 신뢰도는 매우 낮으며 금융당국의 소비자보호 노력에 대한 평가는 부정적
  - 이러한 이유는 새로운 금융상품의 출현 및 금융기법의 개발 등으로 금융서비스의 복잡성 및 금융소비자의 정보상의 열위가 확대되는 가운데 이에 부응하는 소비자 보호제도가 확립되지 않았기 때문

# 금융위원회 '금융소비자 정책 종합계획' 발표(2014년 12월)

## ■ 선제적 금융소비자 보호 시스템 구축을 위하여

- (1) 금융소비자 정책 추진체계 확립,
- (2) 소비자 중심의 금융환경을 조성,
- (3) 금융소비자 역량 강화,
- (4) 금융취약계층 지원 및 보호 강화 등

4개 대과제 57개 세부과제를 제시

## (2) 국제적 규제와 지급결제분야의 소비자보호 움직임

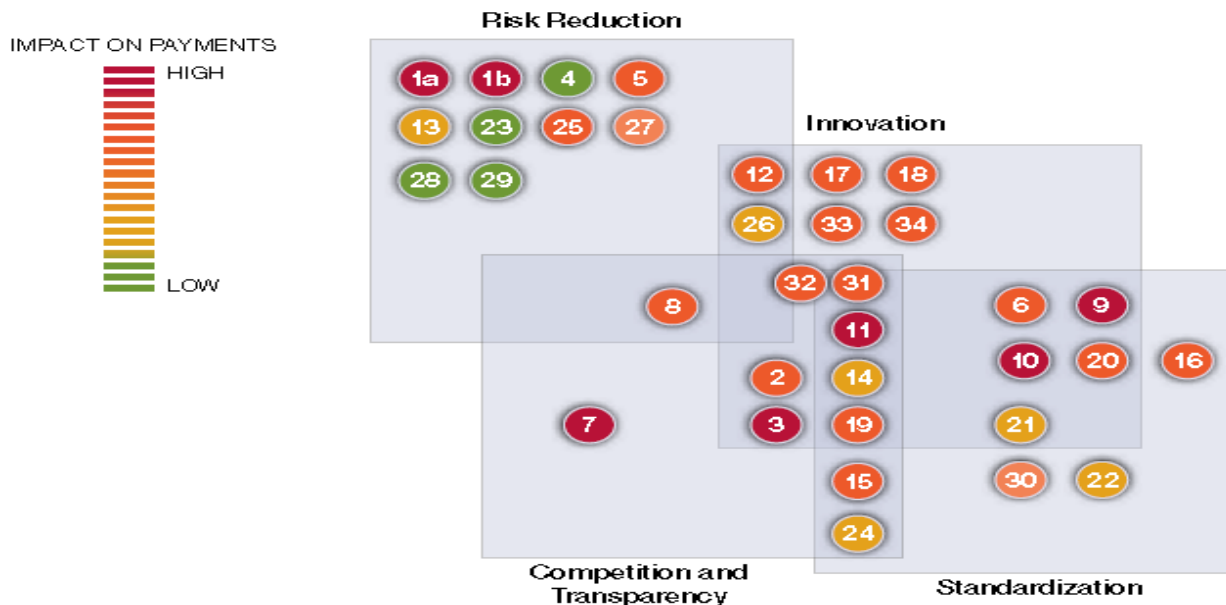
- 국제기구를 중심으로 금융규제에 대한 국제적인 가이드라인이나 원칙의 제정이 증가하였으며 각 국가가 이러한 규제수준에 부응하고 있는지를 확인하는 절차가 진행되어 국제적 규율의 확산이 이루어지는데 기여
- 2007년 제정된 EU의 지급서비스지침(PSD: Payment Services Directive)은 EU 회원국들의 지급결제제도 이행과 관련된 공통지침
  - 지급결제 참가자들의 경쟁을 촉진하고 이용자들의 권리를 보장하고 피해를 구제하며 정보의 접근도를 확대하는 것을 목표로 함

## (2) 국제적 규제와 확산과 지급결제분야의 소비자보호 움직임

- 2015년 개정안(PSD II)은 지급결제서비스의 안정성과 효율성을 촉진하기 위한 소비자보호를 제고와 기술발전을 수용하는 개정이 추진
  - 우선 소비자보호를 강화하기 위하여 무권한(unauthorized) 지급거래와 관련하여 은행 등 지급서비스제공업자가 사고책임을 부담하도록 하고 있으며 소비자 최대 책임범위를 하향조정
  - 이용자의 보안수준을 강화하기 위하여 효과적인 인증시스템 등을 마련
  - 핀테크 활성화가 가능하도록 제3자 기관에게 계좌정보 이용을 허용하여 신규 사업모델의 도입과 경쟁이 촉진되는 효과를 볼 수 있도록 하고 있음



# 지급결제와 관련된 국제적인 원칙.기준 그리고 지급결제에 영향을 주는 중요 규제변화



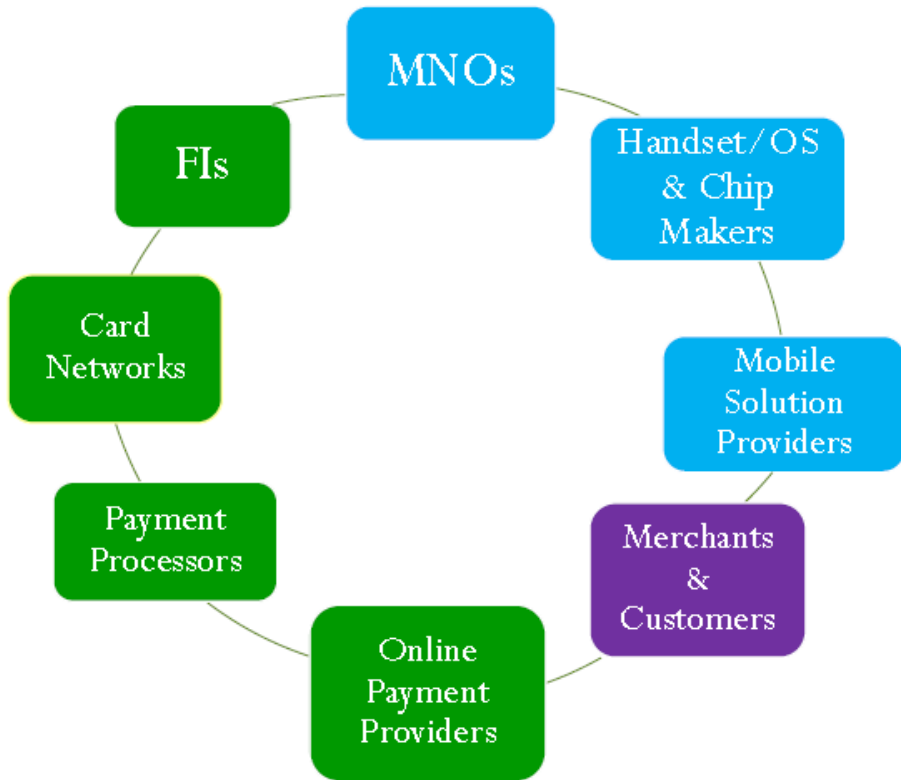
- |  |  |  |
|--|--|--|
| <b>KRII</b>  | 10. Real Time Retail Payments              | 23. CPSS-IOSCO                                     |
| 1a. Basel III Capital Norms                              | 11. European Current Account Switching     | 24. Access to Clearing                             |
| 1b. Basel and Intraday Liquidity Norms                   | 12. EMV Adoption in the U.S.               | 25. Mobile Payments Security in Europe             |
| 2. Cross-Border Low Value Payments Processing            | 13. Internet Payment Security in Europe    | 26. Virtual Currency Regulations                   |
| 3. Access to Accounts (PSD II)                           | 14. Data Privacy and Payments              | 27. Capital Rules for Foreign Banks in U.S.        |
| 4. FATCA   | 15. Payments Governance                    | 28. Financial Transaction Tax                      |
| 5. AML/AFT   | 16. ISO 20022 Standards in Payments        | 29. Bank Payment Obligation                        |
| 6. SEPA/e-SEPA   | 17. Mobile Payments                        | 30. Cybersecurity Directive                        |
| 7. Pressure on Card Interchange Fees                     | 18. Contactless Cards / NFC                | 31. Electronic Identification and Trusted Services |
| 8. Prepaid Payment Products Regulations in North America | 19. SEPA for Cards                         | 32. Tokenization for Cards                         |
| 9. Large Value Payment Systems Upgrades                  | 20. e-Invoicing                            | 33. UAE Wallet                                     |
|  | 21. e-Government                           | 34. Financial Inclusion                            |
|  | 22. National Payments Corporation of India |  |

## (2) 국제적 규제의 확산과 지급결제분야의 소비자보호 움직임

- 지급결제분야의 기술발전의 영향에서도 차이가 나기 때문에 현재 진행되고 있는 지급결제제도의 변화를 발생시킨 환경에 대하여 다양한 방식으로 규제상의 대응
- 미국의 경우 따라서 지급결제제도에 대한 통일적인 규제를 부과하기 보다는 각 규제기관이 지급결제와 관련된 담당 회사에 대한 규제 실시
  - 모바일지급결제의 경우에 상인, 이용자, 금융회사, 모바일네트워크운용자(MNO), 디바이스제조자, 소프트웨어제공자, 온라인지급결제제공자, 프로세서, 신용카드네트워크 등 다양한 관계자들이 참여

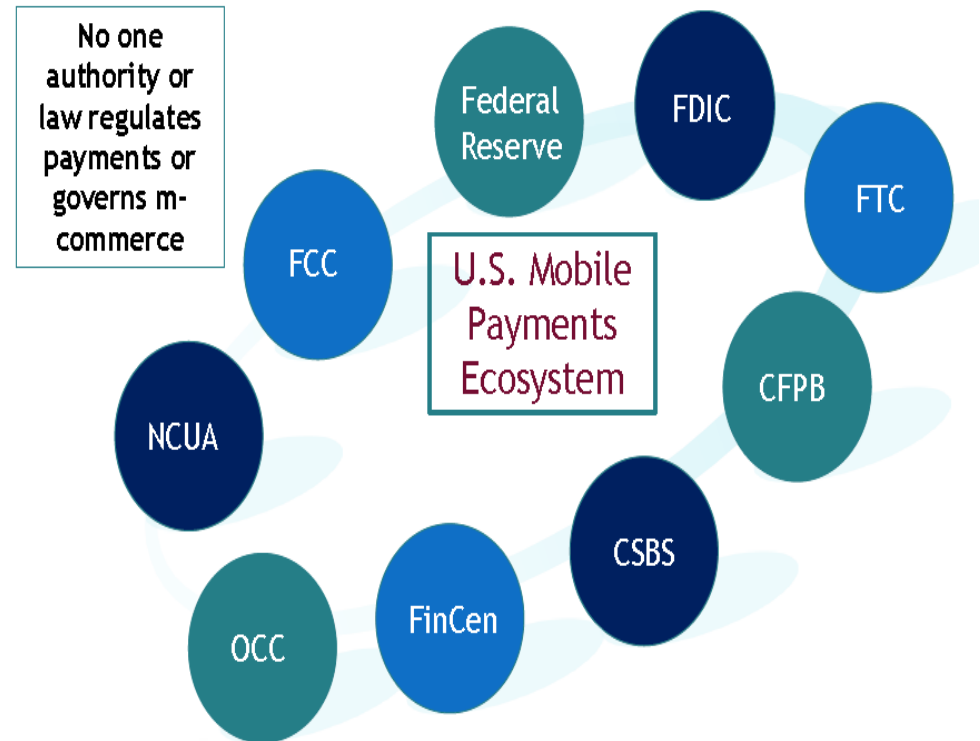
## (2) 국제적 규제의 확산과 지급결제분야의 소비자보호 움직임

<그림> 모바일 지급결제제도 참여자



자료: Crowe(2013)

<그림> 미국의 모바일 지급결제제도 규제기관



자료: Crowe(2014)

## (2) 국제적 규제의 확산과 지급결제분야의 소비자보호 움직임

- 영국의 경우 중앙은행으로 감독권 이전후 쌍봉형 감독기구중 소비자보호를 책임지는 Financial Conduct Authority 산하에 새롭게 설립된 PSR이 재무부가 지정한 대상 지급결제시스템에 대하여 감독 및 지급결제 관련 대책을 추진
  - 규제대상 중요 지급결제시스템 선정에 있어서 은행간 지급결제시스템으로 Bacs, CHAPS, Faster Payments Service, LINK, Cheque and Credit Clearing, Northern Ireland Cheque Clearing 등 6개 그리고 카드결제시스템으로 MasterCard, Visa 등 2개를 지정
- PSR의 조치가 영국 금융시스템의 안정성 및 관련 사업 종사자의 이익에 중대한 영향을 미친다고 판단하는 경우 영란은행은 해당 조치의 철회를 요구하는 명령을 내릴 수 있음

## (2) 국제적 규제의 확산과 지급결제분야의 소비자보호 움직임

- 미국의 독립적인 금융소비자보호청(CFPB)은 2015년 7월 지급결제시스템에서의 소비자보호 원칙을 발표

- 1) 소비자의 지급결제에 대한 지배력(consumer control over payments),
- 2)데이터 및 프라이버시 보호,
- 3)사기 및 오류해결(fraud and error protection),
- 4)투명성,
- 5)비용,
- 6)접근성(access),
- 7)자금가용성,
- 8)보안 및 지급결제신뢰(security and payment credential value),
- 9)강력한 책임(strong accountability mechanisms that effectively curtail system misuse)

---

# III. 우리나라 지급결제서비스와 소비자보호 발전 방안

# (I) 지급결제시스템의 장기적 발전전략 수립의 필요성

- 지급결제분야의 변화에 대하여 장기적인 전망에 대하여 살펴보고 바람직한 발전전략을 수립하는 것은 따라서 시급히 요구되는 작업일 뿐 아니라 필수적
  - 특히 경제, 사회적으로 발생하고 있는 지급결제분야의 변화에 대응하여 향후 발전전략을 수립하는 것은 효율적이고 안전한 지급결제시스템을 책임지고 있는 중앙은행의 책무라고 할 수 있고 세계의 많은 국가들은 이미 이러한 작업을 수행하였거나 진행중

# (I) 지급결제시스템의 장기적 발전전략 수립의 필요성

- 미국의 경우 미국 연방준비은행을 중심으로 안전하고 효율적인 지급결제제도 구축을 위한 노력을 지속적으로 추진

## <추진전략>

- 첫째, 다양한 이해관계자의 적극적인 참여, 둘째, 안전하고 언제 어디서나 가능하며 신속한 지급결제를 위한 효과적인 접근방법의 식별, 셋째, 사기위험의 감축과 안정성의 강화, 탄력(resilience)있는 지급결제제도의 구축, 넷째, 국내 또는 국제적인 지급결제의 효율성 추구, 다섯째, 연방준비은행의 지급결제, 청산, 위험관리 서비스의 개선



# (I) 지급결제시스템의 장기적 발전전략 수립의 필요성

- 영국의 경우에는 2015년 4월 영국의 지급결제시스템의 개선 및 규제를 담당하는 독립적인 기구(PSR: Payment Systems Regulator)가 운영
- 목표: 첫째, 지급결제시스템 관련 시장이나 서비스에서 시스템 운영자, 인프라 공급자, 결제서비스 제공자들의 경쟁을 촉진하여 이용자의 이익을 극대화, 둘째 효율성, 비용, 질적 측면에서 지급결제시스템의 혁신을 촉진, 셋째, 지급결제시스템 이용자의 이익을 제고
- 주요 권한: 지급결제시스템 참가자에 대한 지도, 지급결제시스템 운영규정 관련 요건의 부과, 지급결제시스템 접근관련 승인 요구, 지급결제시스템 참가자나 협정에 대한 변경 요구, 지급결제시스템 관련 이익처분 요구 등

# (I) 지급결제시스템의 장기적 발전전략 수립의 필요성

- 다양한 이해를 고려하여 지급결제의 장기적 발전방향을 구성하기 위하여 각국은 그 책임을 중앙은행에 부여하고 있음
- 따라서 최근 인터넷사용, 모바일기기 확대, 지급결제에서 낮은 현금사용 등 변화하는 지급결제서비스의 선도국가라고 평가받고 있는 우리나라의 경우 이러한 발전전략의 수립이 뒤늦은 측면이 있으며 중앙은행의 주도적 역할이 기대됨

## (2) 지급결제서비스에서의 소비자 보호 강화 필요성과 대책

- 우리나라에서도 지급결제제도의 발전과 함께 소비자를 보호하기 위한 정책이 지속적으로 추진되어 왔다고 할 수 있으나 아직도 관련 소비자 피해가 발생하고 있으며 향후 효과적으로 소비자를 보호할 수 있는 대책이 요구됨
- 첫째, 지급결제 참여자의 자율성을 강화하기 위하여 지급결제과정상 소비자의 피해를 유발한 서비스제공자의 책임을 강화하는 것이 필요
  - 현재 소비자에 대한 배상에 있어서 소비자에 대한 손해배상의 범위를 확대하는 것이 필요하다. 즉 이용자가 권한을 부여하지 않은 즉 무권한 (unauthorized) 거래에 대하여 지급서비스 제공자에게 책임을 부담하도록 하는 것이 필요

## (2) 지급결제서비스에서의 소비자 보호 강화 필요성과 대책

- 둘째, 지속적인 보안의 강화와 개인 정보보호를 위한 대책 수립이 필요
  - 기존의 지급결제수단과는 달리 전자적인 방식에 의존하는 새로운 지급결제 수단은 보안과 개인정보보호가 개인의 화폐적 가치로서의 부의 보호 뿐만 아니라 금융시스템의 안정과도 밀접한 관련을 맺고 있음
  - 지급결제제도의 안전성을 확보하고 지속적인 지급결제의 혁신을 유도하기 위해서는 무엇보다 이용자의 보호가 담보되어야 함
  - 단순히 지급결제 수단이나 인증방법의 보완을 통해서 개인정보의 보호와 지급결제시스템의 안정화를 기할 수는 없음. 따라서 지급결제시스템 참여자별 대책, 지급결제수단별 대책, 참여당사자간 책임과 역할 조정 등 전반적이고 대폭적인 정보보호 대책이 마련되어야 함

## (2) 지급결제서비스에서의 소비자 보호 강화 필요성과 대책

- 셋째 지급결제제도 의 지배구조 개선을 고려할 필요
  - 현재 우리나라의 경우 지급결제제도의 운영과 금융안정 역할이 부여된 중앙은행, 금융산업의 선진화와 금융시장의 안정을 책임지고 있는 금융위원회와 금융감독원, 통신산업 및 회사를 담당하는 미래창조과학부(구 정보통신부) 등 관련 당국의 원활한 협조와 장기적 비전의 공유가 필요
  - 중앙은행이 지급결제제도의 구성원들의 의견을 수렴하는 과정을 거쳐 장기적인 발전전략을 수립하는 것과 함께 전략 수립과정에서 관련 당국과의 원활한 의견교환을 통해 새로운 지급결제제도 규제의 지배구조를 모색하고 이러한 과정을 통해 소비자보호 강화방안을 마련하는 것이 필요

---

## **IV. 요약 및 결론**

# 요약 및 결론

- 본 글에서는 최근 지급결제의 변화와 금융소비자보호에 대해서 살펴보고 변화된 지급결제제도하에서 소비자보호를 강화하는 방안을 모색