

NEXUS BRIEF · NB-2026-076 · 소비자보호·분쟁

환급금 지급을 먼저 멈추는 절차는 어느 문서에 적히나

모두의카드 개정 약관은 14일 소명·처리기한·30일 이의를 두지만 현행 시행령에는 같은 절차가 없다

국토교통부 발표만 인용하지 않고 2026년 8월 27일 공개된 개정 약관 제23조·제30~32조와 현행 법률·시행령을 직접 대조했습니다.

발행	2026.08.31	연번	2026_76
읽는 시간	7분	작성	넥서스 금융경영연구소
자료 기준일	2026.08.31	검증	공식 원문·현행 법령 대조

연구소의 판단

연구소는 지급보류 절차가 없다는 점보다 그 절차가 법률이나 시행령이 아니라 서비스 이용 약관에 만들어졌다는 점을 본다. 개정 약관은 원고보다 구체적으로 범위와 처리기한, 담당자 검토를 적었지만 보류를 정하고 심사하는 주체는 모두 대도시권광역교통위원회다. 법률의 대통령령 위임과 약관의 불이익 절차가 어떻게 연결되는지는 남아 있다.

CONTENTS

이 글의 순서

- 01 연구소의 판단
- 02 확정된 사실
- 03 왜 이런 구조인가
- 04 누가 얼마나 물리는가
- 05 무엇이 해결되지 않았나
- 06 지금 할 일
- 07 갈림길
- 08 함께 읽을 것
- 09 근거와 검증

모두의카드 개정 약관은 부정수급이 합리적으로 의심되면 대상 환급금의 지급을 잠정 보류할 수 있게 했습니다. 회원은 14일 안에 소명하고 30일 안에 이의신청할 수 있으며, 자동 분석만으로 중대한 조치를 확정할 수 없습니다.

01 · 확정된 사실

확정된 사실

대도시권광역교통위원회는 2026년 8월 26일 모두의카드 부정수급 관리를 강화한다고 발표했고, 다음 날 개정 약관 전문을 공개했습니다. 새 약관은 9월 28일부터 시행됩니다.

개정 약관 공개	2026.8.27	30일 사전 고지
시행일	2026.9.28	제30~32조 적용
소명 기간	통지 후 14일	정당한 사유 시 연장
처리 원칙	소명 만료 후 14일	외부자료 확인 시 연장
이의신청	통지 후 30일	원칙 14일 내 결과 통지
3차 적발	자격 상실·1년 제한	중대하면 최대 3년

약관 제31조는 부정수급 의심 또는 과오지급 사유, 관련 이용·산정내역, 소명·이의 방법과 기한, 지급보류 가능성을 통지하도록 합니다.

잠정 보류는 의심 대상 환급금에 한정하는 것이 원칙입니다. 소명기간 만료일부터 14일 안에 결정하되 외부자료 확인이 필요하면 사유와 예상기간을 알리고 연장할 수 있습니다.

약관 제32조는 자동화된 분석 결과만으로 반환·차감, 이용정지, 자격 상실 같은 중대한 조치를 확정할 수 없고 사전 통지·소명·담당자 검토를 거치도록 합니다.

02 · 왜 이런 구조인가

왜 이런 구조인가

대중교통법 제10조의12는 국토교통부장관이 대중교통비 지원·환급 사업을 시행할 수 있게 하고 필요한 사항을 대통령령에 맡깁니다.

현행 시행령 제11조의10은 연도별 계획, 지원대상 요건과 정보시스템 보호조치를 정하지만 지급보류·소명·이의신청 절차는 두지 않습니다.

개정 약관 제30조는 명의도용, 카드·계정 양도, 자격정보 허위 등록, 이용실적 조작, 프로그램 부정 이용 등을 부정수급으로 정의합니다. 계산·정산·시스템 오류처럼 회원의 고의나 중대한 과실이 없는 과오지급은 부정수급과 구분합니다.

약관은 한 달 고지 뒤 바꿀 수 있는 계약 문서입니다. 법률·대통령령보다 신속하게 절차를 만들 수 있지만, 보류 요건과 심사 주체를 사업 운영기관이 함께 정한다는 점이 남습니다.

03 · 누가 얼마나 물리는가

누가 얼마나 물리는가

지급이 멈추는 사람은 부정수급이 확정된 회원만이 아니라 합리적인 의심 사유가 있다고 분류된 회원입니다. 소명 전에는 실제 부정수급자와 오분류된 사람이 모두 보류 상태가 될 수 있습니다.

보류 범위는 의심 대상 환급금으로 제한하는 것이 원칙입니다. 모든 환급금이나 계정을 자동으로 정지시키는 조항은 아닙니다.

이용정지·반환·차감 통지를 받은 회원은 30일 안에 이의신청할 수 있고, 정당한 사유가 있으면 기간 연장을 요청할 수 있습니다.

사전 고지	30일	8.27→9.28 시행
소명	14일	통지받은 날부터
보류 처리	원칙 14일	소명기간 만료 뒤
이의	30일	통지받은 날부터

04 · 무엇이 해결되지 않았나

무엇이 해결되지 않았나

01 · 법령과 약관	법률이 시행에 필요한 사항을 대통령령에 맡겼지만 불이익 절차는 약관에 들어갔습니다.
02 · 독립 심사	보류 결정과 소명·이의 판단을 외부 기관이 재검토하는 별도 절차는 약관에서 확인되지 않습니다.

03 · 판정 기준

자동 탐지 항목은 열거됐지만 어떤 조합과 임계값으로 합리적 의심을 판단하는지는 공개되지 않았습니다.

04 · 연장 상한

외부자료 확인으로 처리기간을 연장할 때 최장 기간은 약관에 숫자로 정해져 있지 않습니다.

05 · 지금 할 일**지금 할 일****국민**

- 보류 통지를 받으면 의심 사유, 대상 이용내역, 보류 금액, 소명 마지막 날을 한 문서로 요청합니다.
- 14일 안에 교통이용·자격 자료를 제출하고 시간이 더 필요하면 사유와 필요한 기간을 적어 연장을 요청합니다.
- 결정에 이의가 있으면 통지받은 날부터 30일 안에 이의신청하고 접수일과 예상 처리일을 보관합니다.

금융회사

- 카드사는 보류·차감·정상 지급을 명세에서 다른 항목으로 표시하고 문의 창구를 연결합니다.
- 운영기관에서 전달받은 결정과 카드사의 실제 지급 처리일 차이를 기록합니다.

당국

- 합리적 의심의 판정 기준, 자동 분석 오류율과 보류·해제 건수를 정기적으로 공개합니다.
- 약관의 지급보류·소명·이의 절차를 시행령 또는 행정규칙에 둘 필요가 있는지 명시적으로 검토합니다.

갈림길**지급보류 절차가 법령으로 올라가는가**

아직 확인되지 않은 것 · 약관 제30~32조와 대통령령 위임의 관계

A

법령에 최소 기준을 둔다
보류 범위, 처리기한과 불복 절차가 약관 변경과 무관하게 유지됩니다.

B

약관에만 둔다
운영 변화에 빠르게 대응하지만 같은 기관이 기준과 집행 절차를 함께 바꿀 수 있습니다.

어디를 보면 아는가 · 9월 28일 시행 전후 시행령·행정규칙 개정, 약관 이의 처리 통계와 후속 보도자료를 확인합니다.

함께 읽을 것**3개의 연결 지식**

넥서스 브리프 시가 의심 건으로 분류한 청구를 계약자는 알 수 있나 ↗

넥서스 브리프 시가 대신 낸 금리인하 요구가 틀리면 누구에게 배상을 묻나 ↗

금융제도 약관규제법 ↗

근거와 검증

확인한 사실·숫자 4건

01	1차 · 개정일·시행일, 부정수급 정의, 14일 소명, 보류 범위·처리기한, 30일 이의, 담당자 검토 모두의카드 서비스 이용약관 제23조·제30~32조 · 확인 2026-08-31 · 확인 2026-08-31 원문 열기 ↗
02	2차 · 8월 27일부터 한 달 고지, 9월 28일 시행과 단계별 제재 국토교통부 발표문 KDI 전제 · 확인 2026-08-31 · 확인 2026-08-31 원문 열기 ↗
03	1차 · 대중교통비 지원·환급 사업과 대통령령 위임 대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률 제10조의12 · 확인 2026-08-31 · 확인 2026-08-31 원문 열기 ↗
04	1차 · 현행 시행령 제11조의10에는 지급보류·소명·이의 절차가 없음 대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률 시행령 · 확인 2026-08-31 · 확인 2026-08-31 원문 열기 ↗

추적 예정	약관 시행 뒤 보류·해제·이의 인용 건수, 평균 처리기간과 외부자료 확인에 따른 기간 연장 사례가 공개되는지 확인합니다.
정정 이력	정정 없음. 개정 약관 전문을 직접 확인해 원고의 미확인 상태를 해소했습니다.
면책 고지	이 글은 넥서스 금융경영연구소의 분석이며 국토교통부·대도시권광역교통위원회·카드사의 공식 입장이 아닙니다. 개별 분쟁에 대한 법률 자문이 아닙니다.
작성	넥서스 금융경영연구소