

# 가입은 세 번 눌러 끝나고 해지는 그렇지 않다

금융 앱의 가입 절차와 해지 절차의 단계를 세어 비교했다

2025년 12월 26일 금융위원회가 온라인 금융상품 판매의 화면 설계를 손보겠다고 밝혔다. 금지 유형은 4개  
범주 15개다. 시행은 2026년 4월이고 준비기간은 약 3개월이었다.

금융결제원 계좌정보통합관리서비스에서 잔액 30만 원 이하 계좌를 해지하려면 9단계를 거친다.  
본인확인인 인증서와 휴대폰으로 두 번 한다. 조치는 연중무휴 밤 10시까지 되지만, 해지는 영업일 오후  
5시에 닫힌다.

연구소는 규칙이 가입 화면에만 단계를 더했다고 본다. 금융위원회와 금융감독원이 만든 온라인 설명의무  
가이드라인의 원칙은 일곱 개다. 설명 화면과 상담 창구, 이해 확인을 다룬다. 해지 절차의 단계 수를 정한  
원칙은 그중 없다.

## 발행일

2026년 8월 15일

## 자료 기준일

2026년 8월 15일

## 분량

본문 28쪽

## 넥서스 금융경영연구소

NEXUS Finance and Management Institute

nexusfmi.com

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사·분석한 자료다. 특정 금융회사나 금융상품의  
매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이며, 계약 결정의 책임은 이용자 본인에게  
있다.

## 세 줄 요약

### 무엇을 물었나

금융 앱과 홈페이지의 화면 설계는 이용자를 어느 쪽으로 미는가.  
가입 절차와 해지 절차의 단계 수는 왜 다른가.

### 무엇을 알아냈나

규칙이 가입 화면에만 단계를 더했다. 온라인 설명의무 가이드라인은 설명화면을 건너뛰지 못하게 했다. 일정 시간이 지나야 다음 버튼이 켜지게 하고, 이해했는지 따로 묻게 했다. 원칙 일곱 개 가운데 해지 절차를 정한 것은 없다. 2026년 4월 시행 지침은 취소와 탈퇴를 막는 행위를 금지 유형에 넣었다. 그 지침은 행정지도여서 구속력이 없고, 두 절차의 단계 수를 맞추라는 기준은 확인되지 않는다. 한쪽 단계만 규칙이 정하면 다른 쪽 단계는 회사가 정하게 된다.

### 읽는 사람은 무엇을 하면 되나

지금 쓰는 서비스를 어디에서 신청했는지 떠올린다. 같은 곳에서 해지도 되는지 안내 화면에서 확인한다. 두 곳이 다르면 해지 채널과 이용 시간을 미리 적어 둔다.

### 한눈에

한 카드사의 리볼빙 안내 화면은 신청할 수 있는 곳을 네 곳으로 적었다. 해지 방법으로 적어 둔 것은 홈페이지의 메뉴 경로 하나다.

## 이 보고서 읽는 법

- 이 보고서가 다루는 것은 **모두 합법인 화면 설계다**. 사기나 범죄를 다루지 않는다.
- 단계 수는 회사가 공개한 안내문·설명서·약관에 적힌 순서를 센 값이다.  
**화면을 직접 눌러 센 값이 아니다.**
- 채널 수는 안내 화면에 적힌 것만 썼다. 안내에 없다는 것과 실제로 안 된다는 것은 다르다.
- 발생률을 쟀 조사는 모두 국외 자료다. 국내 금융 앱을 대상으로 같은 것을 쟀 조사는 공개된 자료가 없다.
- 비율은 소수점 첫째 자리까지 적었다. 반올림 때문에 항목을 더해도 합계와 맞지 않을 수 있다.
- 일부 숫자는 발표 기관 원문 대신 언론 보도를 따랐다. 해당 숫자에는 각주를 달았다.
- 어려운 용어는 처음 나올 때 한 번만 괄호로 원래 이름을 붙였다. 전체 목록은 부록 가에 있다.

## 차례

|             |                        |    |
|-------------|------------------------|----|
| <b>1장</b>   | 금지 목록이 생겼고 민원은 늘었다     | 4  |
| <b>2장</b>   | 가입은 한 화면에서 끝나고 해지는 나뉜다 | 6  |
| <b>3장</b>   | 규칙은 가입 화면에만 단계를 더했다    | 10 |
| <b>4장</b>   | 다른 나라는 어떻게 하고 있나       | 14 |
| <b>5장</b>   | 무엇이 바뀌어야 하나            | 18 |
| <b>6장</b>   | 오늘 할 수 있는 일            | 21 |
| <b>부록 가</b> | 용어 풀이                  | 24 |
| <b>부록 나</b> | 자료 출처와 각주              | 25 |

## 금지 목록이 생겼고 민원은 늘었다

무엇을 금지했나. 그 사이 민원은 어떻게 움직였나.

|                                                                        |                                                                  |                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>128,419건</b><br>2025년 금융감독원에 들어온<br>금융민원<br>2026년 4월 21일 발표 · 금융감독원 | <b>46.6일</b><br>민원 한 건을 처리하는 데 걸린 평균<br>기간<br>2025년 · 1년 전 41.5일 | <b>7.0%</b><br>손해보험 민원 중 계약의 성립 및 해지<br>유형<br>2025년 · 약 3,380건 · 생명보험은 6.8% |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

먼저 범위를 밝힌다. 이 보고서가 다루는 것은 모두 합법이다. 돈을 가로채는 행위가 아니라 화면을 어떻게 짜느냐를 다룬다.

같은 서비스인데 가입 화면과 해지 화면의 생김새가 다르다. 가입은 큰 버튼 하나로 이어지고, 해지는 메뉴 안쪽에 있다. 이 차이를 만든 것이 무엇인지가 이 보고서의 질문이다.

여기서 다루는 것은 모두 합법이다. 규정을 어긴 행위가 아니라 규정이 정하지 않은 자리에서 벌어지는 일이다.

### 2025년 12월 26일에 금지 목록이 나왔다

금융위원회는 2025년 12월 26일 온라인 금융상품 판매의 화면 설계 지침을 내놓았다. 금지 유형은 4개 범주 15개다. 시행은 2026년 4월이고, 준비기간은 약 3개월이었다.<sup>1</sup>

준비기간을 둔 이유는 전산 개발과 내부 규정 정비였다. 적용 대상은 금융권 전체다. 금융위원회는 금융권이 스스로 지키도록 이끌면서 이행 상황을 점검하겠다고 적었다.

네 범주는 오도형, 방해형, 압박형, 편취유도형이다. 방해형에는 취소와 탈퇴를 막는 행위가 들어간다. 온라인 해지 메뉴를 두지 않는 경우와 전화 연결을 강제하는 경우가 예로 들어가 있다.<sup>2</sup>

이 지침은 광고부터 설명, 계약체결, 유지, 해지까지 걸친다. 다만 법이 아니라 행정지도다. 지키지 않아도 그 자체로 제재를 받지 않는다.

#### 다크패턴

이용자가 원래 하려던 것과 다른 선택을 하도록 짜 놓은 화면 설계다. 금융위원회는 온라인 금융상품 판매에서 이런 설계를 15개 유형으로 나눴다.

### 민원은 4년 동안 계속 늘었다

2025년 금융감독원에 들어온 금융민원은 128,419건이다. 1년 전 116,338건보다 12,081건 늘었다. 늘어난 폭은 10.4%다.<sup>3</sup>

연도별로 보면 방향이 한쪽이다. 2022년 87,113건이고 2023년 93,842건이다. 2024년은 116,338건, 2025년은 128,419건이다. 3년 만에 약 1.5배가 됐다.<sup>4</sup>

권역별로는 갈린다. 보험이 62,937건으로 17.7% 늘었고, 금융투자가 14,944건으로 65.4% 늘었다. 은행은 21,596건으로 줄었고, 중소기업은 28,942건으로 1년 전과 비슷하다.<sup>5</sup>

금융투자가 크게 늘어난 이유는 따로 있다. 가상자산 민원이 4,088건 늘어 약 11배가 됐다.<sup>6</sup> 이 항목을 빼면 나머지 증가폭은 크지 않다.

처리에 걸리는 기간도 길어졌다. 2025년 평균 처리기간은 46.6일로, 1년 전 41.5일보다 5.1일 늘었다.<sup>7</sup>

## 해지를 따로 세는 칸이 없다

민원 통계에서 해지 절차만 따로 뽑을 수는 없다. 분류에 그런 칸이 없기 때문이다.

가장 가까운 것이 보험 권역의 '계약의 성립 및 해지' 유형이다. 2025년 손해보험 민원 48,281건 가운데 7.0%가 여기 들었다. 생명보험은 민원 14,656건 가운데 6.8%다. 건수로 옮기면 손해보험 약 3,380건, 생명보험 약 997건이다.<sup>8</sup>

이 숫자를 해지 절차 민원이라고 부를 수는 없다. 한 칸 안에 계약이 맺어질 때의 문제와 끝날 때의 문제가 섞여 있다. 은행과 카드 권역에는 여기에 대응하는 분류 자체가 없다.

구독 서비스 쪽에서는 다른 통계가 있다. 2025년 12월 1372소비자상담센터에 들어온 상담은 58,008건으로 전월보다 12.4% 늘었다. 인터넷정보이용서비스 상담은 전월보다 83.3% 늘었다.<sup>9</sup>

이 상담에는 약정 기간을 이유로 해지를 받아 주지 않은 사례가 들어 있다. 금융상품만 따로 센 값은 아니다.

### 이 장에서 확인할 것

- 1 지난 1년 동안 온라인으로 가입한 금융 서비스를 종이에 적어 본다.  
카드 부가서비스와 자동납부를 빠뜨리기 쉽다.

확인하는 곳 · 카드 명세서의 정기 결제 항목, 은행 앱의 자동이체 목록

- 2 그중 지금도 쓰고 있는 것과 쓰지 않는 것을 나눈다. 이 단계에서  
해지하지 않아도 된다.

확인하는 곳 · 최근 석 달 결제 내역

하지 않아도 되는 것 · 목록을 적는 것만으로는 계약에 아무 변화가 없다. 오늘  
결정할 일은 없다.

## 2장

# 가입은 한 화면에서 끝나고 해지는 나뉜다

절차를 순서대로 적어 본다. 해석은 3장으로 미룬다.

한 카드사 설명서는 해지 경로를  
아홉 단계로 적었다. 같은  
설명서에서 발급 절차를 적은  
것은 한 줄이다.

### 계좌정보통합관리서비스

금융결제원이 운영하는  
곳이다. 은행 계좌,  
자동이체, 카드 자동납부,  
오픈뱅킹을 한 자리에서  
조회하고 해지한다.

## 9단계

잔액 30만 원 이하 계좌를 해지하는  
절차

2026년 8월 15일 · 금융결제원 이용  
매뉴얼

## 4단계

한 손해보험사의 장기보험 온라인  
해지 절차

2026년 8월 15일 · 회사 해지안내 화면

## 8단계

한 카드사 앱에 적힌 카드 해지 경로

2026년 8월 15일 · 콜센터는 번호를 네 번  
누른다

절차를 말로 풀어 본다. 잔액이 30만 원 이하인 계좌를 정리하는 경우다.

홈페이지에 접속한다. 메뉴를 고른다. 약관에 동의하고 인증서로 로그인한다.  
휴대폰 인증을 한 번 더 한다. 계좌 요약을 조회한다. 상세 정보를 확인하고  
신청한다. 잔고를 옮길 계좌를 고른다. 해지 예상 금액을 확인한다. 인증서로

마지막 처리를 한다.<sup>10</sup>

모두 아홉 단계다. 본인확인은 인증서와 휴대폰으로 두 번 한다. 어느 한 단계도 그 자체로는 지나치지 않다.

이용할 수 있는 시간도 정해져 있다. 조회는 연중무휴 오전 9시부터 밤 10시까지 된다. 잔고 이전과 계좌 해지는 영업일 오전 9시부터 오후 5시까지만 된다.<sup>10</sup>

같은 화면에서 조회할 수 있는 시간은 하루 13시간이다. 해지할 수 있는 시간은 하루 8시간이고 주말에는 없다. 고객센터는 평일 오전 9시부터 오후 5시 45분까지 받는다.<sup>11</sup>

### <표 1> 신청할 수 있는 곳과 해지할 수 있는 곳이 회사마다 다르다

카드값 일부를 다음 달로 미루는 약정의 채널 · 회사 안내 화면 기준, 2026년 8월 15일

| 회사     | 신청할 수 있는 곳          | 해지할 수 있는 곳         | 안내 화면에 함께 적힌 조건                                   |
|--------|---------------------|--------------------|---------------------------------------------------|
| KB국민카드 | 고객센터, 홈페이지, 앱       | 고객센터, 홈페이지, 앱      | 해지한 뒤에는 취소할 수 없다. 다시 가입하는 것은 신용상태에 따라 제한될 수 있다.   |
| NH농협카드 | 영업점, 상담센터, 앱, 홈페이지  | 홈페이지 메뉴 경로가 적혀 있다  | 해지하면 가족카드까지 함께 끝난다. 미뤄둔 잔액은 한꺼번에 청구된다.            |
| BC카드   | 은행 영업점 방문           | 안내 문구가 없다          | 신청하거나 해지한 뒤 60일 동안은 다시 신고할 수 없다.                  |
| 우리카드   | 홈페이지, 모바일웹, 앱, 고객센터 | 홈페이지, 모바일웹·앱, 고객센터 | 신청은 로그인 없이 카드인증만으로 된다. 신청은 365일 오전 8시부터 밤 11시까지다. |
| 신한카드   | 안내 화면에 적혀 있지 않다     | 현금서비스 리볼빙은 고객센터만   | 최소결제금액을 연속 두 번 내지 않으면 회사가 해지한다.                   |

주: 1) 안내 화면에 적힌 채널만 센 값이다. 실제 처리 가능 여부와 다를 수 있다.<sup>12</sup>

2) 안내에 해지 문구가 없다는 것과 해지가 되지 않는다는 것은 다르다.

자료: KB국민카드·NH농협카드·BC카드·우리카드·신한카드 홈페이지 안내 화면, 2026년 8월 15일 확인.

## 신청 채널과 해지 채널이 어긋나는 곳이 있다

한 회사는 신청을 영업점, 상담센터, 앱, 홈페이지 네 곳에서 받는다. 해지 방법으로 적어 둔 것은 홈페이지의 메뉴 경로 하나다. 앱으로 신청한 사람은 앱 화면에서 해지 경로를 찾지 못한다.<sup>13</sup>

신청 채널은 네 곳으로 적어 두고, 해지 방법으로 적은 것은 홈페이지 메뉴 경로 하나다.

다른 회사는 신청을 홈페이지와 모바일에서 로그인 없이 받는다. 카드인증만 하면 되고, 시간은 365일 오전 8시부터 밤 11시까지다.<sup>14</sup>

같은 회사의 해지 안내에는 홈페이지와 모바일웹·앱, 고객센터가 적혀 있다. 신청과 해지를 받는 곳이 어긋나지 않는 경우다. 고객센터는 영업일 오전 9시부터 오후 6시까지 받는다.

또 다른 회사는 현금서비스 리볼빙의 해지 신청을 고객센터에서만 받는다고 적었다.<sup>15</sup> 약정 만기가 오면 신용도에 따라 회사가 해지한다. 최소결제금액을 연속 두 번 내지 않아도 해지된다.

그 회사의 리볼빙 약관에는 해지 절차를 정한 조항이 없다. 약관은 결제요청비율을 바꾸는 방법만 세 가지로 적었다. 나머지는 신용카드 개인정보 약관으로 넘긴다.<sup>16</sup>

### <표 2> 해지에 걸리는 단계와 시간은 창구마다 다르다

회사와 기관이 공개한 안내문에 적힌 절차 · 2026년 8월 15일 기준

| 어디서         | 무엇을 정리하나          | 안내문에 적힌 단계 | 본인확인 | 할 수 있는 시간       | 전화나 서류   |
|-------------|-------------------|------------|------|-----------------|----------|
| 금융결제원       | 잔액 30만 원 이하 계좌 해지 | 9단계        | 2회   | 영업일 09:00~17:00 | 없음       |
| DB손해보험 다이렉트 | 장기보험 온라인 해지       | 4단계        | 1회   | 평일 09:00~17:00  | 없음       |
| DB손해보험 다이렉트 | 자동차보험 양도·폐차 해지    | 안내에 없음     | 1회   | 평일 09:00~17:00  | 서류 1종    |
| 롯데카드        | 카드 해지             | 9단계        | 1회   | 안내에 없음          | 콜센터는 ARS |
| 삼성화재 다이렉트   | 자동차보험 변경·해지       | ARS 2번     | 1회   | 평일 09:00~18:00  | 전화       |
| 현대차증권       | 비활동계좌를 되살리기       | 안내에 없음     | 1회   | 08:00~22:00     | 일부는 영업점  |

주: 1) 안내문에 적힌 순서를 그대로 센 값이다. 화면을 직접 눌러 센 값이 아니다.

2) 단계를 적지 않은 곳은 '안내에 없음'으로 두었다. 절차가 없다는 뜻이 아니다.

자료: 금융결제원 소비자 이용 매뉴얼, DB손해보험·롯데카드·삼성화재·현대차증권 안내 화면, 2026년 8월 15일 확인.

## 보험과 증권에서도 같은 모양이 나온다

한 손해보험사의 장기보험 온라인 해지는 네 단계다. 로그인하고, 해지할 계약을 고르고, 환급금 받을 계좌를 확인하고, 신청한다. 환급금 신청 접수는 평일 오후 5시, 토요일 낮 12시에 닫힌다.<sup>17</sup>

자동차보험을 팔거나 폐차해서 해지할 때는 서류가 든다. 자동차등록원부, 이전등록증, 매매계약서, 폐차증명서 가운데 하나를 내야 한다. 같은 회사 안에서도 상품에 따라 절차가 다르다.

다른 손해보험사의 다이렉트 고객센터 화면은 자동차보험 변경과 해지를 ARS 2번으로 안내한다. 운영시간은 평일 오전 9시부터 오후 6시까지다. 토요일과 공휴일에는 받지 않는다. 그 화면에는 온라인이나 앱으로 해지하는 경로가 적혀 있지 않다.<sup>18</sup>

한 카드사의 신용카드 설명서는 해지 경로를 세 가지로 적었다. 홈페이지 경로는 접속부터 해지 버튼까지 아홉 단계다. 앱 경로는 여덟 단계다. 콜센터는 번호를 네 번 눌러야 상담원으로 이어진다.<sup>19</sup>

같은 설명서에 발급 절차를 따로 설명한 항목은 없다. 회원이 신청해야 카드가 나온다는 문장 한 줄이 전부다. 해지 경로는 단계까지 적고, 발급 경로는 한 줄로 적었다.

증권 계좌도 비슷하다. 한 증권사는 오랫동안 쓰지 않은 계좌를 되살리는 일을 오전 8시부터 밤 10시까지 처리한다. 홈페이지, 홈트레이딩시스템, 모바일에서 할 수 있다. 약정을 하지 않은 계좌는 영업점이나 전화로 가야 한다.<sup>20</sup>

### 이 장에서 확인할 것

- 1 쓰고 있는 카드의 리볼빙 안내 화면을 열어 신청 채널과 해지 채널을 나란히 적는다.

확인하는 곳 · 카드사 홈페이지의 리볼빙 안내 화면, 또는 앱의 같은 메뉴

- 2 해지를 받는 시간대를 적어 둔다. 조회 시간과 해지 시간이 다른 곳이 있다.

확인하는 곳 · 같은 안내 화면의 이용시간 항목, 고객센터 운영시간

-----  
**하지 않아도 되는 것** · 지금 해지할 생각이 없다면 채널만 적어 두고 넘어가도 된다. 리볼빙은 미뤄 둔 잔액이 한꺼번에 청구되므로, 잔액을 보기 전에 해지부터 누를 일이 아니다.

## 규칙은 가입 화면에만 단계를 더했다

두 절차의 단계 수가 다른 것은 실수인가 설계인가.

가입 화면에는 단계를 더하라고 적었고, 해지 화면에는 그런 문장이 없다. 해지 화면의 단계 수는 회사가 정한다.

### 행정지도

감독기관이 금융회사에 권하는 형식의 기준이다. 법률이나 규정과 달리 어겼다고 해서 그 자체로 제재를 받지 않는다.

|                                                                                  |                                                                                    |                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>15개</b></p> <p>2026년 4월부터 금지된 화면 설계 유형</p> <p>2025년 12월 26일 발표 · 금융위원회</p> | <p><b>0개</b></p> <p>온라인 설명의무 원칙 7개 중 해지 절차를 정한 것</p> <p>2022년 8월 · 금융위원회·금융감독원</p> | <p><b>5개</b></p> <p>전자상거래법 금지 6개 유형 중 금융상품에 적용되는 것</p> <p>2025년 6월 23일 · 자본시장연구원</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

가입 화면과 해지 화면에는 서로 다른 규칙이 걸려 있다. 한쪽에는 무엇을 더 하라는 문장이 있고, 다른 쪽에는 그런 문장이 없다.

### 가입 화면에는 단계를 더하라고 적었다

금융위원회와 금융감독원은 2022년 8월 온라인 설명의무 가이드라인을 냈다. 원칙은 일곱 개다. 중요한 내용을 어떻게 보일지, 상담 창구를 어떻게 열지, 이해했는지 어떻게 확인할지를 다룬다.<sup>21</sup>

여섯 번째 원칙이 가입 화면에 단계를 더한다. 설명화면을 건너뛰지 못하게 한다. 일정 시간이 지나야 다음 버튼이 켜지게 한다. 중간에 이해했는지 따로 묻게 한다.

일곱 번째 원칙은 이해했는지 따로 물을 때 '예'를 기본값으로 두는 것을 지양하라고 적었다. 이용자가 직접 고르게 하라는 뜻이다.

해지에 대해 이 가이드라인이 적은 것은 강조 표시다. 계약을 바꾸거나 해지할 때 생기는 불이익을 강조해 보이라고 했다. 해지 절차 자체를 정한 원칙은 일곱 개 가운데 없다.

# 해지 화면에는 하지 말라는 문장만 있다

2026년 4월부터 시행하는 지침은 취소와 탈퇴를 막는 행위를 금지 유형에 넣었다. 온라인 해지 메뉴를 두지 않는 경우가 예로 들어가 있다. 전화 연결을 강제하는 경우도 예로 들어가 있다.

이 지침은 무엇을 하지 말라고 적었다. 가입 절차와 해지 절차의 단계 수를 맞추라는 기준은 확인되지 않는다.<sup>22</sup> 그리고 이 지침은 행정지도여서 구속력이 없다.

단계 수를 세어 비교하라는 문구가 아예 없는 것은 아니다. 공정거래위원회 문답서가 취소와 탈퇴를 막는 행위를 판단할 때 절차 단계의 수를 재어 견준다고 적었다. 절차로 들어가는 링크가 얼마나 눈에 띄는지도 함께 본다.<sup>23</sup>

다만 이것은 전자상거래법 쪽 기준이다. 전자상거래법이 금지한 여섯 유형 가운데 금융상품 온라인 판매에 적용되는 것은 다섯이다. 숨은 갱신은 빠진다.<sup>24</sup>

자본시장연구원은 금융소비자보호법이 대면영업을 중심으로 짜여 모바일 환경을 다루는 데 한계가 있다고 적었다. 공정거래위원회는 2025년 10월 24일부터 전자상거래 소비자보호 지침에 해석기준을 담아 시행했다.<sup>25</sup>

## <표 3> 규칙은 가입 화면에 단계를 더하고 해지 화면은 비워 두었다

국내 네 규칙이 두 화면에 대해 적은 것 · 2026년 8월 15일 기준

| 규칙                  | 만든 곳과 시점                              | 가입 화면에 적은 것                       | 해지 화면에 적은 것      | 단계 수 기준          | 여기면  |
|---------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------|
| 온라인 설명의무 가이드라인      | 금융위원회·금융감독원, 2022년 8월                 | 건너뛰기 방지, 시간이 지나야 켜지는 다음 버튼, 이해 확인 | 중도해지 불이익을 강조해 표시 | 없음               | 지침   |
| 온라인 금융상품 판매 다크패턴 지침 | 금융위원회, 2025년 12월 발표                   | 설명절차를 지나치게 줄이는 것을 금지              | 취소·탈퇴를 막는 행위를 금지 | 확인되지 않음          | 행정지도 |
| 전자상거래법과 공정거래위원회 문답서 | 공정거래위원회, 2025년 2월 법 시행 · 2025년 10월 지침 | 여섯 유형 중 다섯이 금융상품에 적용              | 취소·탈퇴를 막는 행위를 금지 | 단계 수를 재어 견준다고 적음 | 과태료  |

| 규칙       | 만든 곳과 시점     | 가입 화면에 적은 것   | 해지 화면에 적은 것        | 단계 수 기준 | 어기면 |
|----------|--------------|---------------|--------------------|---------|-----|
| 금융소비자보호법 | 국회, 2021년 시행 | 설명의무와 부당권유 금지 | 계약을 물릴 수 있는 기간만 정함 | 없음      | 법률  |

주: 1) 다크패턴 지침의 본문은 보도자료로 확인한 범위까지 적었다. 15개 유형의 이름은 법률신문 보도에 따른다.<sup>2</sup>

2) 전자상거래법 조문 원문 대신 자본시장연구원 자료와 법무법인 자료로 확인했다.

자료: 금융위원회·금융감독원 온라인 설명의무 가이드라인, 금융위원회 2025년 12월 26일 보도자료, 공정거래위원회 2025년 10월 23일 보도자료, 자본시장연구원 자본시장포커스 2025-13호를 정리.

## 같은 구조가 약관에도 있다

신용카드 개인회원 표준약관은 회원이 해지를 요청할 방법을 적어 두었다. 서면, 전화, 인터넷 홈페이지가 그것이다. 이 열거에 모바일 앱은 들어 있지 않다.<sup>26</sup>

지금 카드 가입은 앱에서 이뤄진다. 해지를 받을 방법을 정한 문장에는 앱이 없다. 2021년 9월 24일 시행 표준약관을 본 기준이다.

갱신 쪽은 방향이 반대다. 같은 약관은 갱신 예정일 1개월 전에 알리고 20일 안에 이의를 제기할 수 있음을 알려라고 적었다. 그 기간에 답이 없으면 동의한 것으로 보고 카드를 다시 낸다.<sup>27</sup>

가만히 있으면 계약이 이어지고, 끝내려면 정해진 창구를 찾아가야 한다. 두 문장이 한 약관 안에 함께 있다.

## 왜 이런 모양이 되는가

이 결과를 만드는 이해관계는 뚜렷하다. 해지 절차가 길어지면 그 사이에 계약을 그만두는 사람이 생길 수 있다. 남은 계약은 수수료와 이자를 계속 만든다.

규칙은 이 행동을 막지 않았다. 가입 화면에는 이용자를 멈춰 세우라고 적었고, 해지 화면에는 그런 문장을 두지 않았다. 양쪽에 걸린 규칙의 내용이 다르다.

과거에도 같은 일이 있었다. 표준약관은 서면과 전화와 인터넷 홈페이지를 해지 창구로 적어 두고 그대로 두었다. 카드 가입 화면은 앱으로 옮겨 갔고, 약관의 문장은 그대로다.

지금 적용되는 규칙을 모으면 이렇게 된다. 가입 화면의 단계는 규정이 정한다. 해지 화면의 단계는 회사가 정한다. 연구소는 두 절차의 단계 수가 다른 것을 이 차이가 낳은 결과로 본다.

표준약관은 해지를 받을 방법으로 서면과 전화와 인터넷 홈페이지를 적었다. 그 열거에 모바일 앱이 없다.

## 절차를 하나 더 두면 이해도가 떨어진다

영국 금융행위감독청이 2025년 7월 31일 낸 연구가 이것을 켜다. 대출 상환 방식을 설명하는 화면에서 정보를 어디에 두는지만 바꿔 본 실험이다.

참가자 6,045명을 대상으로 한 온라인 실험이다.

정보를 보려고 메뉴를 눌러야 했던 사람은 상환 방식을 이해한 비율이 기준집단보다 13%포인트 낮았다. 링크를 눌러야 했던 경우에는 11%포인트 낮았다.

실제로 눌러 본 사람과 누르지 않은 사람의 차이는 더 컸다. 눌러 본 사람은 40%가 상환 방식을 이해했고, 누르지 않은 사람은 12%였다. 세 배가 넘는다.<sup>28</sup>

같은 연구에서 정보를 여러 화면에 나눠 보여 주자 견적을 받아들인 비율이 4.9%포인트 줄었다. 절차를 하나 더 두는 것만으로 결과가 바뀐다. 이 실험은 영국에서 했고, 국내에서 같은 것을 켜 자료는 공개돼 있지 않다.

## 이 장에서 확인할 것

- 1 가입할 때 눌렀던 화면 수와 해지 안내에 적힌 단계 수를 세어 켜준다. 숫자를 적어 두면 다름이 생겼을 때 쓸 수 있다.

확인하는 곳 · 회사 홈페이지의 가입 안내와 해지 안내 화면

- 2 해지 안내가 전화만 적어 두었는지 본다. 온라인 해지 메뉴를 두지 않는 것은 2026년 4월부터 금지 유형에 들어갔다.

확인하는 곳 · 회사 안내 화면. 금융감독원 민원은 1332에서 받는다

---

**하지 않아도 되는 것** · 단계가 여러 개라는 것만으로 위반이 되지는 않는다. 본인확인처럼 이용자를 지키려고 둔 단계도 있다.

## 다른 나라는 어떻게 하고 있나

가입만큼 쉽게 해지하게 하라는 문장을 규정에 넣었는가.

네 곳 모두 해지를 가입보다 어렵게 만들지 말라고 적었다. 단계 수를 맞추라고 정한 곳은 없다.

### 클릭 투 캔슬

온라인으로 가입했으면  
온라인에서 같은 정도로  
쉽게 해지하게 하라는  
미국의 규칙 이름이다.  
2025년 법원 판결로 무효가  
됐다.

**970만 건**

영국에서 이용자가 원하지 않는 채로  
남아 있는 구독 계약

2026년 4월 2일 · 한 해 16억 파운드 ·  
영국 정부

**27%**

두 선택지 중 기본값으로 놓인 항목이  
더 많이 선택되는 정도

2022년 4월 5일 · 연구 58편을 모은 값 ·  
영국 경쟁시장청

**3,500만 달러**

온라인 해지를 막은 회사가 내기로 한  
합의금

2026년 5월 13일 · 미국 연방거래위원회

## 미국 · 규정은 지금 없다

미국 연방거래위원회는 2024년에 클릭 투 캔슬 규칙을 만들었다. 2025년 7월 8일 제8순회항소법원이 이 규칙을 무효로 했다. 사유는 내용이 아니라 절차였다.<sup>29</sup>

연방거래위원회법이 요구하는 예비 규제분석을 하지 않았다는 것이 이유다. 규칙을 모두 지켜야 하는 날은 엿새 뒤인 2025년 7월 14일이었다.

2026년 2월 12일 연방거래위원회는 규칙 조문을 2024년 이전 형태로 되돌렸다. 동의 요건과 간편 해지 요건이 규칙 본문에서 빠졌다. 지금 살아 있는 것은 미리 알리게 하는 1973년 규칙뿐이다.<sup>30</sup>

2026년 3월 11일 연방거래위원회는 다시 규칙 만들기를 시작했다. 무효가 된 조항을 되살릴지 다른 방안을 택할지 의견을 받았다. 기한은 관보에 실린 3월 13일부터 30일이었다.<sup>31</sup>

같은 자료에 신고 건수가 있다. 2020년 말 적어도 하루 33건이던 신고가 2025년에는 하루 90건을 넘었다. 약 2.7배다.

규정이 사라진 뒤에도 집행은 이어졌다. 2026년 5월 13일 한 이미지 판매 회사가 3,500만 달러에 합의했다. 2024년 전에는 조기 해지를 온라인으로 마칠 수 없었다. 전화와 채팅과 이메일로만 받았다는 것이 문제가 됐다.<sup>32</sup>

## 영국 · 규정은 있고 시행은 아직이다

영국은 구독계약 규정에 온라인으로 가입했으면 온라인으로 해지할 수 있어야 한다고 적었다. 계약이 시작할 때와 갱신할 때 각각 14일짜리 해지 기간을 둔다. 무료체험이나 12개월 이상 계약이 자동으로 갱신되기 전에 알리게 한다.<sup>33</sup>

영국 정부는 2026년 4월 2일 시행 시점을 2027년 봄으로 미뤘다. 같은 자료에 규모 추산이 있다. 원하지 않는 구독 계약이 970만 건, 거기에 나가는 돈이 한 해 16억 파운드다. 계약 1건당 월 약 14파운드이고, 새 규제의 연간 편익은 4억 파운드로 잡았다.

영국 경쟁시장청은 2022년 4월 5일 온라인 화면 설계를 3개 범주 21개 관행으로 정리했다. 기본값으로 놓인 항목은 두 선택지 가운데 27% 더 많이 선택됐다. 연구 58편을 모아 낸 값이다.<sup>34</sup>

여러 장치를 함께 쓴 실험에서는 구독을 받아들인 비율이 11.3%에서 41.9%로 올랐다. 3.7배다. 전자상거래 사이트 11,286곳을 조사해 1,254곳에서 이런 설계를 확인했다. 모바일 앱 한 개에서 평균 7개 관행이 나왔다.

같은 기관이 2026년 4월 17일 첫 1년 집행 실적을 냈다. 14개 사업자를 살펴 2건을 합의했다. 과징금 470만 파운드와 소비자 환급 76만 파운드를 명했고, 과징금은 환급액의 약 6배다. 권고와 경고 서한은 157건, 자료 제출 요구는 46건이었다.<sup>35</sup>

## 유럽연합 · 금융상품이 대상이 아니다

유럽연합 디지털서비스법 25조는 이용자를 속이거나 조종하는 화면 설계를 금지한다. 집행위가 지침을 낼 수 있는 대상 셋 가운데 하나가 해지를 가입보다 어렵게 만드는 것이다.<sup>36</sup>

다만 이 조문의 대상은 온라인 플랫폼이다. 금융상품 판매를 겨냥한 조문이 아니다.

화면 설계와 구독 해지를 정면으로 다룰 디지털공정성법은 아직 제안되지 않았다. 2026년 6월 20일 기준으로 2026년 4분기 제출이 예정돼 있다. 공개 의견수렴은 2025년 10월 24일에 끝났다.<sup>37</sup>

# 국제 비교 · 방해라는 이름이 붙어 있다

경제협력개발기구는 2022년 11월 4일 보고서에서 이 설계를 7개 범주로 나눴다. 그중 하나인 방해를 가입은 쉽게 해지는 어렵게 만드는 유형으로 정의했다.<sup>38</sup>

발생률을 쟀 값도 함께 실었다. 유럽연합 전자상거래 사이트와 앱 75곳 가운데 97%에서 이런 설계가 하나 이상 확인됐다. 표본이 75곳으로 작다는 점을 함께 읽어야 한다.

같은 보고서는 인기 앱 240개 가운데 95%에서 확인됐다는 조사도 함께 실었다. 앞에서 든 전자상거래 사이트 11,286곳 조사도 이 보고서가 다시 인용한 것이다. 조사마다 대상과 기준이 달라 값을 곧바로 견주기는 어렵다.

돈으로 쟀 값도 있다. 미국 연방거래위원회가 2020년 자동갱신 사건을 처리한 뒤 2021년에 소비자에게 970만 달러가 돌아갔다. 영국 경쟁시장청은 2017년 호텔 예약 사이트를 조사했다. 소비자가 얻은 이익을 3,400만 파운드

## <표 4> 네 곳 모두 해지를 어렵게 만들지 말라고 적었지만 단계 수 기준은 없다

한국·미국·영국·유럽연합의 규정 상태 · 2026년 8월 15일 기준

| 나라·지역 | 규정                            | 문구에 들어 있는가                            | 지금 효력이 있는가                                  | 금융상품에 적용되나 |
|-------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|------------|
| 한국    | 온라인 금융상품 판매<br>다크패턴 지침        | 해지 방해 금지는 있다.<br>단계 수 기준은 확인되지<br>않는다 | 2026년 4월 시행.<br>행정지도                        | 금융권 전체     |
| 미국    | 부정옵션 규칙의 클릭<br>투 캔슬 조항        | 있었다                                   | 2025년 7월 무효.<br>2026년 2월 조문 삭제.<br>다시 만드는 중 | 해당 없음      |
| 영국    | 디지털시장·경쟁·<br>소비자법의 구독계약<br>규정 | 온라인으로 가입했으면<br>온라인으로 해지               | 2027년 봄으로<br>미뤄졌다                           | 구독계약 일반    |
| 유럽연합  | 디지털서비스법 25조                   | 해지를 가입보다 어렵게<br>만드는 것을 지침<br>대상으로 명시  | 시행 중                                        | 온라인 플랫폼만   |

주: 유럽연합 조문은 원문 대신 조문 정리 자료로 확인했다. 조문 번호와 취지만 적었다.<sup>36</sup>

자료: 금융위원회 2025년 12월 26일 보도자료, 미국 연방관보 2026-02866, 영국 정부 2026년 4월 2일 응답, 유럽연합 디지털서비스법 조문 정리 자료를 정리.

네 곳을 한 줄로 견주면 이렇게 된다. 모두 해지를 가입보다 어렵게 만들지 말라를 규정 문구에 넣었다. 단계 수를 맞추라고 정한 곳은 없다.

효력은 저마다 다르다. 미국은 규정이 무효가 됐고, 영국은 2027년 봄으로 미뤄졌다. 유럽연합은 금융상품이 대상이 아니다. 한국은 2026년 4월 지침을 먼저 시행했지만 행정지도다.

### 이 장에서 확인할 것

- 1 **국외 서비스에 가입했다면 해지 화면이 한국어로 있는지 확인한다.**  
**나라마다 걸린 규정이 다르다.**

확인하는 곳 · 해당 서비스의 계정 설정 화면, 결제 수단으로 쓴 카드의 정기 결제 내역

- 2 **카드 명세서에서 외화로 빠져나가는 정기 결제를 찾아 목록을 만든다.**

확인하는 곳 · 카드사 앱의 해외 이용 내역

---

**하지 않아도 되는 것** · 국외 규정이 한국에서 그대로 적용되지는 않는다. 국외 사례를 근거로 국내 회사에 같은 조치를 요구할 수는 없다.

## 무엇이 바뀌어야 하나

구조를 향해 말한다. 사람을 향해 말하지 않는다.

규칙을 하나 더 만들자는 말이 아니다. 이미 있는 규칙이 한쪽 화면만 보고 있다는 말이다.

### 숨은 갱신

무료 기간이나 할인 기간이 끝난 뒤 이용자가 따로 고르지 않아도 유료 계약이 이어지는 방식이다. 전자상거래법은 이것을 금지 유형에 넣었다.

|                                                                            |                                                                                     |                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8개사</b><br>2025년 금융소비자보호<br>실태평가에서 미흡을 받은 회사<br>2025년 12월 19일 · 대상 29개사 | <b>1개월 전</b><br>신용카드를 다시 내기 전에 회원에게<br>알려야 하는 시점<br>2021년 9월 시행 표준약관 · 이의 기간<br>20일 | <b>3가지</b><br>표준약관이 카드 해지 요청 방법으로<br>적어 둔 창구<br>2021년 9월 시행 표준약관 · 모바일 앱은<br>없다 |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

다섯 가지를 적는다. 모두 이미 있는 규칙과 서식을 손보는 일이다.

### 하나. 두 절차의 단계 수를 함께 재계 한다

지금 규칙은 가입 화면의 단계를 정하고 해지 화면의 단계를 정하지 않는다. 공정거래위원회 문답서에는 단계 수를 재어 견준다는 문구가 있다. 같은 방식을 금융상품 쪽 기준에도 두면 된다.

회사가 두 절차의 단계 수를 스스로 세어 공개하게 하는 방법도 있다. 숫자가 나오면 견줄 수 있다. 지금은 이용자가 직접 세어 보기 전에는 알 길이 없다.

### 둘. 가입을 받은 채널에서 해지를 받게 한다

신용카드 개인회원 표준약관의 해지 창구 열거에는 모바일 앱이 없다. 가입은 앱에서 이뤄지고 해지 문장에는 앱이 없다. 열거를 지금 화면에 맞추는 일이 먼저다.

영국은 이 문제를 규정 문구 하나로 풀었다. 온라인으로 가입했으면 온라인으로 해지할 수 있어야 한다는 문장이다. 시행은 2027년 봄으로 미뤄졌다.

### 셋. 갱신 전에 알리는 의무를 상품별로 맞춘다

지금은 상품마다 갱신 통지 규칙이 다르다. 카드는 갱신 예정일 1개월 전에 알리고 20일 안에 이의를 받는다. 전자상거래의 숨은 갱신 규정은 결제일부터 30일 안에 동의를 받게 하지만, 금융상품에는 적용되지 않는다.

#### <표 5> 갱신 전에 알리는 시점과 방법이 상품마다 다르다

약관과 규정에 적힌 통지 의무 · 2026년 8월 15일 기준

| 무엇이 갱신되나     | 언제까지 알려야 하나  | 어떤 방법으로         | 이용자가 답하지 않으면         | 근거             |
|--------------|--------------|-----------------|----------------------|----------------|
| 신용카드 갱신·대체발급 | 예정일 1개월 전    | 약관이 정한 방법으로 알린다 | 20일 안에 이의가 없으면 다시 낸다 | 신용카드 개인정보 표준약관 |
| 카드 부가서비스 변경  | 정해진 기간 안에    | 2가지 이상 방법       | 안내에 정해져 있지 않다        | 같은 표준약관        |
| 전자상거래의 숨은 갱신 | 결제일부터 30일 안에 | 서면, 전자문서, 팝업    | 동의를 없으면 위반이 된다       | 전자상거래법         |

주: 1) 카드 항목은 2021년 9월 시행 표준약관에서 확인한 값이다. 그 뒤 개정 여부는 확인하지 못했다.<sup>39</sup>

2) 전자상거래법의 숨은 갱신 규정은 금융상품 온라인 판매에 적용되지 않는다고 자본시장연구원이 밝혔다.

자료: 여신금융협회 신용카드 개인정보 표준약관(2021년 9월 시행), 자본시장연구원 자본시장포커스 2025-13호, 김·장 법률사무소 자료를 정리.

### 넷. 행정지도를 규정으로 올릴지 정한다

2026년 4월 지침은 행정지도다. 금융회사가 스스로 점검하고, 필요하면 금융감독원이 이행 상황을 지도한다. 금융위원회가 준수 현황을 보고 금융소비자보호법을 고칠 필요가 있는지 검토하겠다고 밝혔다는 보도가 있다.<sup>40</sup>

은행권은 예금과 적금, 대출, 외환을 점검 대상으로 삼았다. 앱 서비스와 상품 안내, 상담 연결, 해지와 철회 절차도 넣었다. 은행연합회를 거쳐 1차 자료를 냈다는 보도가 있다.<sup>41</sup> 점검 결과는 공개된 자료가 없다.

### 다섯. 실태평가에 해지 절차를 넣는다

금융감독원은 2025년 12월 19일 금융소비자보호 실태평가 결과를 냈다. 대상 29개사 가운데 양호가 2개사, 보통이 19개사, 미흡이 8개사였다.<sup>42</sup>

금융감독원은 대다수 회사가 기본 체계는 마련했으나 실제 운영이 따라가지 못한다고 적었다. 해지 절차의 단계 수는 이 평가의 항목에 들어 있지 않다.

같은 기관이 2025년 12월 18일 낸 주요 민원사례 자료에도 가입과 해지 절차를 다룬 항목은 없다. 보장성 보험을 저축으로 설명한 사례처럼 판매 단계의 문제가 중심이다.<sup>43</sup>

## 무엇을 언제 보면 아는가

세 가지를 보면 방향을 알 수 있다.

첫째, 2026년 4월 지침의 이행 점검 결과가 공개되는지다. 공개되면 어떤 유형이 실제로 걸렸는지 알 수 있다.

둘째, 영국의 구독계약 규정이 2027년 봄에 시행되는지다. 한 번 미뤄졌으므로 시점이 또 바뀔 가능성이 있다.

셋째, 유럽연합 디지털공정성법 제안이 2026년 4분기에 나오는지다. 그 제안에 해지 절차 조항이 들어가면 금융상품까지 걸리는지가 다음 문제가 된다.

### 이 장에서 확인할 것

- 1 해지 안내에 온라인 경로가 없는 회사를 만나면 그 화면을 캡처해 둔다. 금융감독원에 민원을 넣을 때 근거가 된다.

확인하는 곳 · 금융감독원 금융민원센터 1332, 또는 홈페이지의 민원 접수 화면

- 2 가입할 때 미리 선택돼 있던 항목이 있었는지 떠올린다. 이해했는지 묻는 화면에서 '예'를 기본값으로 두는 것은 가이드라인이 지양하라고 적은 방식이다.

확인하는 곳 · 가입 확인 메일이나 문자에 남은 계약 내용

---

**하지 않아도 되는 것** · 지침은 행정지도여서 어겼다고 곧바로 제재로 이어지지 않는다. 민원을 넣어도 회사가 바뀌지 않을 수 있다.

## 오늘 할 수 있는 일

어디에서 무엇을 눌러 무엇을 확인하는가.

해지 버튼을 찾는 일은 이용자의 몫으로 남아 있다. 그래서 어디를 눌러야 하는지 적어 둔다.

### 청약철회권

계약을 맺은 뒤 정해진 기간 안에 아무 대가 없이 계약을 물릴 수 있는 권리다. 상품 종류에 따라 기간이 7일, 14일, 15일로 다르다.

|                                                                             |                                                                            |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>09:00~17:00</b><br>계좌정보통합관리서비스에서 해지를 할 수 있는 시간<br>영업일만 · 조회는 09:00~22:00 | <b>60일</b><br>한 카드사에서 리볼빙을 해지한 뒤 다시 신고할 수 없는 기간<br>2026년 8월 15일 · 회사 안내 화면 | <b>7·14·15일</b><br>투자성·대출성·보장성 상품을 물릴 수 있는 기간<br>예금성 상품은 대상이 아니다 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

네 가지를 순서대로 적는다. 모두 오늘 확인할 수 있는 것이다.

### 하나. 흩어진 계약을 한 곳에서 본다

금융결제원 계좌정보통합관리서비스에서 은행 계좌를 조회한다. 주소는 payinfo.or.kr이다. 자동이체, 카드 자동납부, 오픈뱅킹도 같은 곳에서 본다.<sup>44</sup>

여기서 정리할 수 있는 것은 잔액 30만 원 이하 비활동성 계좌다. 조회는 연중무휴 오전 9시부터 밤 10시까지, 해지는 영업일 오후 5시까지다. 고객센터는 1577-5500이고 평일 오후 5시 45분까지 받는다.

### 둘. 신청한 곳과 해지하는 곳이 같은지 본다

쓰고 있는 카드의 리볼빙 안내 화면을 연다. 신청 채널과 해지 채널을 나란히 적는다. 적어 놓은 채널 수가 다르면 해지 채널과 이용 시간을 따로 적어 둔다.

해지 뒤에 무슨 일이 생기는지도 같은 화면에 적혀 있다. 미뤄 둔 잔액이 다음 결제일에 한꺼번에 청구되는 경우가 있다. 가족카드까지 함께 끝나는 경우도 있다.

다시 신청할 때 걸리는 제한도 확인한다. 한 회사는 신청하거나 해지한 뒤 60일 동안 다시 신고할 수 없다고 적었다. 다른 회사는 다시 가입하는 것이 신용상태에 따라 제한될 수 있다고 적었다.

### **셋. 계약을 물릴 수 있는 기간이 남았는지 센다**

금융소비자보호법에는 계약을 물릴 수 있는 기간이 있다. 투자성 상품은 계약한 날부터 7일, 대출성은 14일, 보장성은 15일이다. 예금성 상품은 대상이 아니다.<sup>45</sup>

회사가 설명의무나 부당권유 금지를 어겼다면 다른 방법도 있다. 위반을 안 날부터 1년, 계약한 날부터 5년 안에 계약 해지를 요구할 수 있다. 회사는 10일 안에 받아들일지 알려야 한다.

### **넷. 갱신 안내가 오면 그 자리에서 읽는다**

카드는 다시 내기 1개월 전에 안내가 온다. 20일 안에 이의가 없으면 동의한 것으로 보고 새 카드를 낸다. 그대로 두면 계약이 이어진다.

갱신 안내가 오는 시점은 상품마다 다르다. 안내가 오면 갱신 뒤에 낼 돈과 바뀌는 내용을 그 자리에서 확인한다. 그때 결정하지 않으면 다음 결정 시점은 다음 갱신 때다.

## 오늘 할 수 있는 것

- 1 **계좌정보통합관리서비스에서 안 쓰는 계좌와 자동이체를 조회한다.**  
**조회만 해도 목록이 나온다.**

확인하는 곳 · payinfo.or.kr. 해지는 영업일 오전 9시부터 오후 5시까지만 된다

- 2 **카드 리볼빙 안내 화면에서 신청 채널과 해지 채널을 나란히 적는다.**

확인하는 곳 · 카드사 홈페이지와 앱의 리볼빙 안내 화면

- 3 **최근 보름 안에 맺은 계약이 있으면 물릴 수 있는 기간이 남았는지 센다.**

확인하는 곳 · 계약서에 적힌 계약일, 회사 고객센터

- 4 **해지 안내에 전화만 적혀 있으면 그 화면을 캡처한다.**

확인하는 곳 · 회사 안내 화면. 민원은 금융감독원 1332

---

**하지 않아도 되는 것** · 오늘 해지까지 마칠 일은 없다. 리볼빙처럼 해지하면 잔액이 한꺼번에 청구되는 계약은 금액을 먼저 확인한 뒤에 정하면 된다. 쓰고 있는 계약을 굳이 정리할 이유도 없다.

## 부록 가 · 용어 풀이

### 다크패턴

이용자가 원래 하려던 것과 다른 선택을 하도록 짜 놓은 화면 설계다. 금융위원회는 온라인 금융상품 판매에서 이런 설계를 4개 범주 15개 유형으로 나눴다.

### 온라인 선택 설계

화면에서 선택지를 어떤 순서와 모양으로 보여 줄지 정하는 일이다. 영국 경쟁시장청은 이를 3개 범주 21개 관행으로 정리했다.

### 행정지도

감독기관이 금융회사에 권하는 형식의 기준이다. 어겼다고 해서 그 자체로 제재를 받지 않는다.

### 부정옵션

이용자가 따로 거절하지 않으면 계약이 이어지거나 값이 청구되는 판매 방식이다. 미국은 이 방식에 별도 규칙을 두고 있다.

### 클릭 투 캔슬

온라인으로 가입했으면 온라인에서 같은 정도로 쉽게 해지하게 하라는 미국의 규칙 이름이다. 2025년 7월 판결로 무효가 됐다.

### 숨은 갱신

무료 기간이나 할인 기간이 끝난 뒤 따로 고르지 않아도 유료 계약이 이어지는 방식이다. 전자상거래법이 금지 유형에 넣었다.

### 리볼빙

카드값 가운데 일부만 갚고 나머지를 다음 달로 미루는 약정이다. 미뤄 둔 금액에는 이자가 붙는다.

### 비활동성 계좌

마지막 입출금일이나 예금 만기일부터 1년 넘게 입금과 출금이 없는 계좌다. 계좌정보통합관리서비스에서는 이 가운데 잔액 30만 원 이하 계좌를 정리할 수 있다.

### 청약철회권

계약을 맺은 뒤 정해진 기간 안에 아무 대가 없이 계약을 물릴 수 있는 권리다. 투자성 7일, 대출성 14일, 보장성 15일이다.

### 위법계약해지권

회사가 설명의무 같은 의무를 어겼을 때 계약을 끝내 달라고 요구할 수 있는 권리다. 위반을 안 날부터 1년, 계약일부터 5년 안에 쓴다.

## 부록 나 · 자료 출처와 각주

### 자료 출처

- [1차] 금융위원회 금융소비자국 금융소비자정책과, 「온라인 금융상품 판매 관련 다크패턴 가이드라인 마련」, 2025년 12월 26일. KDI 경제정보센터 전재본. eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=275351>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 금융위원회·금융감독원, 「온라인 설명의무 가이드라인」 별첨 원문. 한국금융연구원 게시본. vwserver.kif.re.kr ([https://vwserver.kif.re.kr/html/KM/133047356843242035\\_220811%20\(%EB%B3%84%EC%B2%A8\)%20%EC%98%A8%EB%9D%BC%EC%9D%B8%20%EC%84%A4%EB%AA%85%EC%9D%98%EB%AC%B4%20%EA%B0%80%EC%9D%B4%EB%93%9C%EB%9D%BC%EC%9D%B8.hwp.files/Sections1.html](https://vwserver.kif.re.kr/html/KM/133047356843242035_220811%20(%EB%B3%84%EC%B2%A8)%20%EC%98%A8%EB%9D%BC%EC%9D%B8%20%EC%84%A4%EB%AA%85%EC%9D%98%EB%AC%B4%20%EA%B0%80%EC%9D%B4%EB%93%9C%EB%9D%BC%EC%9D%B8.hwp.files/Sections1.html)) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 금융감독원 소비자소통국, 「2025년 금융민원 및 금융상담 등 동향」, 2026년 4월 21일. 보도자료 원문 전재본. dazabi.com ([https://dazabi.com/uploads/pdf\\_sources/2026/04/article\\_18103\\_69e705228ee3b.pdf](https://dazabi.com/uploads/pdf_sources/2026/04/article_18103_69e705228ee3b.pdf)) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 금융감독원 금융민원국, 「2024년 금융민원 및 금융상담 등 동향」, 2025년 4월 8일. 보험연구원 게시 원문. kiri.or.kr ([https://kiri.or.kr/PDF/weeklytrend/20250421/trend20250421\\_4.pdf](https://kiri.or.kr/PDF/weeklytrend/20250421/trend20250421_4.pdf)) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 금융감독원, 「2025년 금융소비자보호 실태평가 결과」, 2025년 12월 19일. KDI 경제정보센터 전재본. eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=274956>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 금융감독원, 「주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항」, 2025년 12월 18일. KDI 경제정보센터 전재본. eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=274955>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 자본시장연구원 정수민, 「국내외 다크패턴 규제 동향과 금융상품 분야 가이드라인의 필요성」, 자본시장포커스 2025-13호, 2025년 6월 23일. kcmi.re.kr ([https://www.kcmi.re.kr/publications/pub\\_detail\\_view?year=2025&zcd=002001016&zno=1854&cno=6565](https://www.kcmi.re.kr/publications/pub_detail_view?year=2025&zcd=002001016&zno=1854&cno=6565)) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 공정거래위원회 소비자정책국, 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침 개정」, 2025년 10월 23일. KDI 경제정보센터 전재본. eiec.kdi.re.kr (<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=272497>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 금융결제원, 「은행권 계좌통합관리서비스 소비자 이용 매뉴얼」. payinfo.or.kr (<https://www.payinfo.or.kr/contents/etc/accountinfo.pdf>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] 금융결제원, 「계좌정보통합관리서비스 안내」. payinfo.or.kr (<https://www.payinfo.or.kr/gatePay.html>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] KB국민카드, 「일부결제금액이월약정 조화·변경·해지 안내」. m.kbcard.com (<https://m.kbcard.com/FNC/DVIEW/MFCMCXHIAFLS0001>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] NH농협카드, 「일부결제금액이월약정 안내」. card.nonghyup.com (<https://card.nonghyup.com/IPCF0104.menu>) (확인일: 2026년 8월 15일)
- [1차] BC카드, 「일부결제금액이월약정 안내」. bccard.com ([https://www.bccard.com/app/card/ContentsLinkActn.do?pgm\\_id=ind0426](https://www.bccard.com/app/card/ContentsLinkActn.do?pgm_id=ind0426)) (확인일: 2026년 8월 15일)

14. [1차] 우리카드, 「일부결제금액이월약정 이용안내 및 신청」. m.wooricard.com  
(<https://m.wooricard.com/dcmw/yh1/lon/lon04/useadvexpr/M1LON204S00.do>)  
(확인일: 2026년 8월 15일)
15. [1차] 신한카드, 「일부결제금액이월약정 안내 및 이용약관」. shinhancard.com  
(<https://www.shinhancard.com/pconts/html/finance/revolving/CONFM60030/CONFM60030C04.html>) (확인일: 2026년 8월 15일)
16. [1차] 신한카드, 「일부결제금액이월약정 이용 약관」. shinhancard.com  
([https://www.shinhancard.com/pconts/html/helpdesk/terms/terms32/1186868\\_1212.html](https://www.shinhancard.com/pconts/html/helpdesk/terms/terms32/1186868_1212.html)) (확인일: 2026년 8월 15일)
17. [1차] 롯데카드, 「신용카드 설명서」. image.lottocard.co.kr  
([https://image.lottocard.co.kr/UploadFiles/cardProvisionPath/credit\\_description.pdf](https://image.lottocard.co.kr/UploadFiles/cardProvisionPath/credit_description.pdf))  
(확인일: 2026년 8월 15일)
18. [1차] 여신금융협회, 「신용카드 개인회원 표준약관」(2021년 9월 24일 시행). SC제일은행  
게시 원문. standardchartered.co.kr  
([https://www.standardchartered.co.kr/hp/cms/hp/pdf/a\\_credit\\_standard\\_2109.pdf](https://www.standardchartered.co.kr/hp/cms/hp/pdf/a_credit_standard_2109.pdf))  
(확인일: 2026년 8월 15일)
19. [1차] DB손해보험 다이렉트, 「해지안내」. m.directdb.co.kr  
(<https://m.directdb.co.kr/ctc/termination/terminationGuideView.do>) (확인일: 2026년 8월 15일)
20. [1차] 삼성화재 다이렉트, 「고객센터 안내」. direct.samsungfire.com  
([https://direct.samsungfire.com/helpdesk/PP060200\\_000.html](https://direct.samsungfire.com/helpdesk/PP060200_000.html)) (확인일: 2026년 8월 15일)
21. [1차] 현대차증권, 「비활동계좌 조회 및 해지 안내」. hmsec.com  
([https://www.hmsec.com/custcenter/break\\_acc\\_qc/ol6870uQ.to](https://www.hmsec.com/custcenter/break_acc_qc/ol6870uQ.to)) (확인일: 2026년 8월 15일)
22. [1차] 전국투자자교육협의회, 「금융상품도 환불이 되나요? 청약철회권과 위법계약해지권」,  
2021년 9월 15일. kcie.or.kr ([http://www.kcie.or.kr/mobile/guide/24/32/web\\_view?content\\_idx=1396](http://www.kcie.or.kr/mobile/guide/24/32/web_view?content_idx=1396)) (확인일: 2026년 8월 15일)
23. [1차] 미국 연방거래위원회, 「Negative Option Rule: Advance Notice of Proposed Rulemaking」(P064202). ftc.gov  
([https://www.ftc.gov/system/files/ftc\\_gov/pdf/p064202negativeoptionruleanprm.pdf](https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/p064202negativeoptionruleanprm.pdf))  
(확인일: 2026년 8월 15일)
24. [1차] 미국 연방거래위원회, 「FTC Seeks Public Comment in Response to Advance Notice of Proposed Rulemaking Regarding Negative Option Marketing Practices」,  
2026년 3월 11일. ftc.gov (<https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2026/03/ftc-seeks-public-comment-response-advance-notice-proposed-rulemaking-regarding-negative-option>) (확인일: 2026년 8월 15일)
25. [1차] 미국 연방관보, 「Revision of the Negative Option Rule…」(2026-02866),  
2026년 2월 12일. federalregister.gov  
(<https://www.federalregister.gov/documents/2026/02/12/2026-02866/revision-of-the-negative-option-rule-withdrawal-of-the-cars-rule-removal-of-the-non-compete-rule-to>)  
(확인일: 2026년 8월 15일)
26. [1차] 미국 연방거래위원회, 「Shutterstock to Pay \$35 Million to Settle FTC Allegations Over Illegal Subscription and Cancellation Practices」,  
2026년 5월 13일. ftc.gov (<https://www.ftc.gov/news-events/news/press-releases/2026/05/shutterstock-pay-35-million-settle-ftc-allegations-over-illegal-subscription-cancellation-practices>) (확인일: 2026년 8월 15일)

27. [1차] 영국 기업통상부, 「Government response to consultation on the implementation of the new subscription contracts regime」, 2026년 4월 2일. gov.uk (<https://www.gov.uk/government/consultations/consultation-on-the-implementation-of-the-new-subscription-contracts-regime/outcome/government-response-to-consultation-on-the-implementation-of-the-new-subscription-contracts-regime-web-accessible-version>) (확인일: 2026년 8월 15일)
28. [1차] 영국 경쟁시장청, 「Evidence review of Online Choice Architecture and consumer and competition harm」, 2022년 4월 5일. gov.uk (<https://www.gov.uk/government/publications/online-choice-architecture-how-digital-design-can-harm-competition-and-consumers/evidence-review-of-online-choice-architecture-and-consumer-and-competition-harm>) (확인일: 2026년 8월 15일)
29. [1차] 영국 경쟁시장청, 「Direct consumer enforcement: one year on」, 2026년 4월 17일. competitionandmarkets.blog.gov.uk (<https://competitionandmarkets.blog.gov.uk/2026/04/17/direct-consumer-enforcement-one-year-on/>) (확인일: 2026년 8월 15일)
30. [1차] 영국 금융행위감독청, 「Research Note: Digital design for financial products and services」, 2025년 7월 31일. fca.org.uk (<https://www.fca.org.uk/publication/research-notes/digital-design-financial-products-services.pdf>) (확인일: 2026년 8월 15일)
31. [1차] 영국 금융행위감독청, 「Research Note: Digital engagement practices — a trading apps experiment」, 2024년 6월 20일. fca.org.uk (<https://www.fca.org.uk/publications/research-notes/research-note-digital-engagement-practices-trading-apps-experiment>) (확인일: 2026년 8월 15일)
32. [1차] 경제협력개발기구, 「Dark Commercial Patterns」 (Digital Economy Papers No.336), 2022년 11월 4일. one.oecd.org ([https://one.oecd.org/document/DSTI/CP\(2021\)12/FINAL/en/pdf](https://one.oecd.org/document/DSTI/CP(2021)12/FINAL/en/pdf)) (확인일: 2026년 8월 15일)
33. [1차] 유럽의회 입법추적, 「Digital Fairness Act」, 2026년 6월 20일 기준. europarl.europa.eu (<https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-protecting-our-democracy-upholding-our-values/file-digital-fairness-act>) (확인일: 2026년 8월 15일)
34. [2차] 법률신문(법무법인 대륙아주 뉴스레터), 「온라인 금융상품 판매 관련 다크패턴 가이드라인의 주요 내용 및 시사점」. lawtimes.co.kr (<https://www.lawtimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=215617>) (확인일: 2026년 8월 15일)
35. [2차] 이투데이, 「가입은 쉽게 해지는 어렵게 다크패턴 15개 유형 금지」. etoday.co.kr (<https://www.etoday.co.kr/news/view/2539685>) (확인일: 2026년 8월 15일)
36. [2차] 헤럴드경제, 「내년 4월 금융상품 다크패턴 가이드라인 시행」. biz.heraldcorp.com (<https://biz.heraldcorp.com/article/10643446>) (확인일: 2026년 8월 15일)
37. [2차] 김·장 법률사무소, 「다크패턴 관련 개정 전자상거래법령의 시행 및 규제 문답서 배포」. kimchang.com ([https://www.kimchang.com/ko/insights/detail.kc?sch\\_section=4&idx=31411](https://www.kimchang.com/ko/insights/detail.kc?sch_section=4&idx=31411)) (확인일: 2026년 8월 15일)
38. [2차] Latham & Watkins, 「Eighth Circuit Vacates FTC's Click-to-Cancel Rule Days Before Compliance Deadline」. lw.com (<https://www.lw.com/en/insights/eighth-circuit-vacates-ftc-click-to-cancel-rule-days-before-compliance-deadline>) (확인일: 2026년 8월 15일)
39. [2차] 일간NTN, 「공정위·소비자원, 온라인 구독 해지·환급 분쟁 급증」. intn.co.kr (<https://www.intn.co.kr/news/articleView.html?idxno=2048797>) (확인일: 2026년 8월 15일)

40. [2차] 시사저널, 「12월 소비자 상담 12% 급증」. sisajournal.com  
(<https://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=361007>) (확인일: 2026년 8월 15일)
41. [2차] 한국보험신문, 「다크패턴 손보는 은행권, 소비자 왜곡된 선택 차단」. insnews.co.kr  
(<https://www.insnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=89876>) (확인일: 2026년 8월 15일)
42. [2차] 유럽연합 디지털서비스법 조문 정리 자료, 「Digital Services Act Article 25」. eu-digital-services-act.com ([https://www.eu-digital-services-act.com/Digital\\_Services\\_Act\\_Article\\_25.html](https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_25.html)) (확인일: 2026년 8월 15일)

확인한 자료 42건 가운데 1차 자료는 33건으로 78.6%다. 표지 세 문단, 세 줄 요약, 각 장의 숫자 셋에 쓴 값은 모두 1차 자료다.

## 각주

- 금융위원회 2025년 12월 26일 보도자료. KDI 경제정보센터 전재본으로 확인했다. 가이드라인 본문 파일의 내용은 확인하지 못했고, 보도자료에 적힌 범위까지만 옮겼다.
- 15개 유형의 이름과 정의는 법률신문에 실린 법무법인 대륙아주 뉴스레터에 따른다. 오도형 5개, 방해형 4개, 압박형 5개, 편취유도형 1개로 나뉜다. 이 뉴스레터는 가이드라인이 행정지도이며 법적 구속력이 없다고 적었다.
- 금융감독원 2026년 4월 21일 보도자료. 2025년 1월부터 12월까지 접수 기준이다.
- 2022년부터 2024년까지 값은 금융감독원 2025년 4월 8일 보도자료에서 확인했다. 약 1.5배는 128,419건을 87,113건으로 나눈 파생 계산이며 정확히는 1.47배다.
- 같은 2026년 4월 21일 보도자료. 은행은 10.2%, 중소서민은 2.9% 줄었다. 3%p 안쪽 변화는 차이로 적지 않았다.
- 같은 자료. 가상자산 민원이 4,088건 늘었고 증가율은 1,014.4%다. 약 11배는 이 값을 옮긴 파생 계산이다.
- 같은 자료. 자율조정 기간과 사실조회 기간, 서류 보완기간을 모두 포함한 기간이다.
- 같은 자료. 손해보험 48,281건에 7.0%, 생명보험 14,656건에 6.8%를 곱한 파생 계산이다. 이 분류 안에는 계약 성립 단계의 문제도 함께 들어 있어 해지 절차 민원으로 부를 수 없다. 은행과 카드 권역에는 대응하는 분류가 없다.
- 한국소비자원과 한국소비자단체협의회가 2026년 1월 낸 「2025년 12월 소비자상담 빅데이터 동향」이다. 일간NTN과 시사저널 두 곳에서 같은 값을 확인한 2차 자료다. 표지와 세 줄 요약, 숫자 셋 상자에는 쓰지 않았다.
- 금융결제원 소비자 이용 매뉴얼에 적힌 순서를 그대로 센 값이다. 화면을 직접 눌러 센 값이 아니다.
- 금융결제원 계좌정보통합관리서비스 안내 화면.
- 표 1의 다섯 회사는 안내 화면을 확인한 곳만 담았다. 삼성카드, 현대카드, 하나카드의 안내 화면은 확인하지 못해 넣지 않았다.
- NH농협카드 안내 화면. 신청은 영업점, 카드고객상담센터, NH pay 앱, 홈페이지 네 곳이다. 해지 방법으로는 금융 메뉴 아래 변경·해지 경로가 적혀 있다. 결제일 1영업일 전까지 신청해야 다가오는 결제일부터 적용된다.
- 우리카드 안내 화면. 신청은 365일 오전 8시부터 밤 11시까지 되고 로그인 없이 카드인증만으로 된다. 해지는 홈페이지와 모바일웹·앱, 고객센터로 적혀 있다. 고객센터는 영업일 오전 9시부터 오후 6시까지다.
- 신한카드 리볼빙 안내 화면. 마이너스 단기카드대출 리볼빙에 대한 설명이다.
- 신한카드 리볼빙 이용 약관. 해지 절차를 정한 조항은 없다. 7조 2항은 결제요청비용을 바꾸는 방법을 ARS와 인터넷 홈페이지와 상담원 세 가지로 적었다. 12조 2항은 이 약관에 없는 사항을 신용카드 개인회원약관으로 넘긴다.
- DB손해보험 다이렉트 해지안내 화면.
- 삼성화재 다이렉트 고객센터 화면. 전화번호는 1577-3339다.
- 롯데카드 신용카드 설명서. 홈페이지 경로는 접속·마이·카드 정보 관리·카드 해지 신청·본인인증·카드 선택·내용 확인·해지 사유 선택·해지 버튼 아홉 단계다. 앱 경로는 여덟 단계다. 콜센터는 1588-8100이고 번호를 네 번 눌러야 상담원으로 이어진다.
- 현대차증권 비활동계좌 안내 화면. 문의처는 스마트금융센터 1588-6655다.
- 금융위원회·금융감독원 온라인 설명의무 가이드라인 원문. 2022년 8월 자료이며 한국금융연구원 게시본으로 확인했다.

22. 가이드라인 본문 파일의 내용은 확인하지 못했다. 그래서 단계 수를 맞추라는 기준이 없다고 단정하지 않고, 확인되지 않는다고만 적었다.
23. 공정거래위원회 문답서의 내용은 김·장 법률사무소 자료로 확인했다. 절차 단계의 수를 정량으로 견주고, 절차로 들어가는 링크의 접근성을 정성으로 견준다고 적었다.
24. 자본시장연구원 자본시장포커스 2025-13호. 전자상거래법 개정으로 2025년 2월 14일부터 여섯 유형이 금지됐고, 숨은 갱신을 뺀 다섯이 금융상품 온라인 판매에 적용된다.
25. 공정거래위원회 2025년 10월 23일 보도자료. 시행일은 2025년 10월 24일이다. 전자상거래법 조문 원문은 확인하지 못했고, 자본시장연구원 자료와 법무법인 자료로 내용을 확인했다.
26. 여신금융협회 신용카드 개인회원 표준약관 7조의3. 2021년 9월 24일 시행 판이며 그 뒤 개정 여부는 확인하지 못했다. 조문을 그대로 옮기지 않고 내용만 적었다.
27. 같은 표준약관 4조. 갱신·대체발급 예정일 전 6개월 이내에 카드를 쓴 회원이 대상이다. 15조 6항은 부가서비스를 바꿀 때 2가지 이상 방법으로 알리라고 적었다.
28. 영국 금융행위감독청 2025년 7월 31일 연구노트. 온라인 실험이며 세 배가 넘는다는 값은 40%와 12%를 나눈 파생 계산이다.
29. 미국 연방거래위원회 사전예고 규칙제정 원문과 Latham & Watkins 자료. 판결은 Custom Communications, Inc. v. FTC(8th Cir. 2025), 사건번호 24-3137이다. 무효 뒤에도 ROSCA와 주 자동갱신법, 연방거래위원회법의 불공정행위 조항이 남아 적용된다.
30. 미국 연방관보 2026-02866. 2026년 2월 12일 게재와 동시에 시행됐다.
31. 미국 연방거래위원회 2026년 3월 11일 발표. 관보 게재는 3월 13일이고 의견 기한은 게재 뒤 30일이었다. 약 2.7배는 하루 33건과 90건을 나눈 파생 계산이다.
32. 미국 연방거래위원회 2026년 5월 13일 발표. 합의 명령은 중요한 계약 조건을 미리 알리고, 명시적 동의를 받고, 간편한 해지 수단을 갖추라고 요구한다.
33. 영국 기업통상부 2026년 4월 2일 정부 응답.
34. 영국 경쟁시장청 2022년 4월 5일 증거 검토. 27%는 Jachimowicz 등(2019)이 연구 58편을 모아 낸 값이다. 구독 수락을 11.3%와 41.9%는 Luguri·Strahilevitz(2021) 실험값이며, 3.7배는 두 값을 나눈 파생 계산이다. 원문은 이 변화를 371% 증가로도 적었다. 전자상거래 사이트 11,286곳 조사는 Mathur 등(2019), 앱 조사는 Di Geronimo 등(2020) 값을 이 보고서가 인용한 것이다.
35. 영국 경쟁시장청 2026년 4월 17일 자료. 2025년 4월부터 1년치다. 약 6배는 470만 파운드와 76만 파운드를 나눈 파생 계산이다.
36. 유럽연합 디지털서비스법 25조. 원문 대신 조문 정리 자료로 확인했으므로 문구를 그대로 옮기지 않고 취지만 적었다.
37. 유럽의회 입법추적 자료. 2026년 6월 20일 기준이다.
38. 경제협력개발기구 Digital Economy Papers No.336. 유럽연합 조사값은 유럽집행위 2022년 조사를 인용한 것이다. 인기 앱 240개 조사와 사이트 약 11,000곳 조사는 서로 다른 연구이며 대상과 기준이 다르다.
39. 여신금융협회 신용카드 개인회원 표준약관 4조 4항과 15조 6항. 2021년 9월 24일 시행 판이다. 실손의료보험의 갱신 통지 시점은 약관 원문에서 확인하지 못해 이 표에 넣지 않았다.
40. 헤럴드경제와 이투데이 보도다. 금융위원회가 금융업권의 준수 현황을 보며 금융소비자보호법 개정을 통한 법규화 필요성을 검토하겠다고 밝혔다는 내용을 두 매체에서 확인했다.
41. 한국보험신문 보도다. 은행별 점검 항목과 제출 시점은 회사별로 다를 수 있다.
42. 금융감독원 2025년 12월 19일 발표. 대상 29개사 가운데 양호 2개사, 보통 19개사, 미흡 8개사다. 평가 대상 기간은 자료에서 확인하지 못했다.
43. 금융감독원 2025년 12월 18일 발표. 가입과 해지 절차나 온라인 화면을 따로 다룬 항목은 없다.
44. 금융결제원 계좌정보통합관리서비스 안내와 소비자 이용 매뉴얼.
45. 전국투자자교육협의회 2021년 9월 15일 자료. 일반금융소비자만 쓸 수 있다. 금융소비자보호법 조문 원문은 확인하지 못했다.



|        |                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------|
| 제목     | 가입은 세 번 눌러 끝나고 해지는 그렇지 않다                                        |
| 시리즈    | 넥서스 리서치 2026_21 · NEXUS Research 2026_21                         |
| 발행     | 넥서스 금융경영연구소 · 2026년 8월 15일                                       |
| 자료 기준일 | 2026년 8월 15일                                                     |
| 인용 형식  | 넥서스 금융경영연구소, 「가입은 세 번 눌러 끝나고 해지는 그렇지 않다」, 넥서스 리서치 2026_21, 2026. |
| 수정 이력  | 없음                                                               |
| 누리집    | nexusfmi.com                                                     |

이 보고서는 국민의 금융생활과 관련된 사안을 넥서스 금융경영연구소가 자체 기준에 따라 조사·분석한 자료다. 특정 금융회사나 금융상품의 매매를 권유하거나 그 가치를 판단하려는 목적이 아니며, 개별 사안에 대한 법률 자문이 아니다. 본문의 견해는 넥서스 금융경영연구소의 것이고, 계약 결정의 책임은 이용자 본인에게 있다. 인용할 때는 출처를 밝혀 주기 바란다.