

카드 결제취소는 언제 청구 차감이 되고, 언제 통장 환급이 되는가

승인취소·매입취소·전자상거래 환급·결제 후 반환을 공개 문서로 비교

가맹점에서 카드 결제를 취소한 뒤 이용내역에서 사라지는 시점, 청구서에서 빠지는 시점, 이미 낸 돈이 돌아오는 시점이 왜 다른지 물었다.

상품 계약의 철회·해제와 카드 결제망의 취소 처리는 별개다. 카드사 표준약관의 핵심 기준점은 회원이 취소를 요청한 날이 아니라 카드사에 취소매출전표가 접수된 때다. 접수 시점이 명세서 작성·결제일보다 앞이면 청구하지 않는 방식이 가능하고, 뒤이면 다음 청구액과 상계하거나 결제계좌로 환급하는 방식이 필요하다. 공개자료의 '3영업일', '익영업일', '3~5영업일'은 시작 사건과 결과가 서로 달라 하나의 공통 환급기한으로 합칠 수 없다.

취소일만 묻지 말고 가맹점의 취소전표 전송일, 카드사의 접수일, 원매출의 청구·출금 여부, 처리 방식이 청구차감·상계·계좌환급 중 무엇인지 확인한다. 전자상거래 환급기한은 판매자의 의무이고 카드 앱 표시기한과 같지 않다. 해외 거래는 취소 영수증과 판매자 답변을 보관하고 미처리 시 카드사 이의신청 자료로 제출한다.

세 줄 요약

무엇을 물었나

가맹점에서 카드 결제를 취소한 뒤 이용내역에서 사라지는 시점, 청구서에서 빠지는 시점, 이미 낸 돈이 돌아오는 시점이 왜 다른지 물었다.

무엇을 알아냈나

상품 계약의 철회·해제와 카드 결제망의 취소 처리는 별개다. 카드사 표준약관의 핵심 기준점은 회원이 취소를 요청한 날이 아니라 카드사에 취소매출전표가 접수된 때다. 접수 시점이 명세서 작성·결제일보다 앞이면 청구하지 않는 방식이 가능하고, 뒤이면 다음 청구액과 상계하거나 결제계좌로 환급하는 방식이 필요하다. 공개자료의 '3영업일', '익영업일', '3~5영업일'은 시작 사건과 결과가 서로 달라 하나의 공통 환급기한으로 합칠 수 없다.

읽는 사람은 무엇을 하면 되나

취소일만 묻지 말고 가맹점의 취소전표 전송일, 카드사의 접수일, 원매출의 청구·출금 여부, 처리 방식이 청구차감·상계·계좌환급 중 무엇인지 확인한다. 전자상거래 환급기한은 판매자의 의무이고 카드 앱 표시기한과 같지 않다. 해외 거래는 취소 영수증과 판매자 답변을 보관하고 미처리 시 카드사 이의신청 자료로 제출한다.

차례

- 01 취소를 했다는 말은 어떤 사건을 가리키는가
- 02 승인에서 환급까지 돈과 정보는 어떤 순서로 이동하는가
- 03 법과 표준약관은 누구에게 무엇을 요구하는가
- 04 취소 시점과 결제수단에 따라 결과는 어떻게 달라지는가
- 05 카드사·가맹점·플랫폼의 공개 안내는 어디까지 비교할 수 있는가
- 06 무엇을 확인하고 어떤 기록을 남겨야 하는가

01

취소를 했다는 말은 어떤 사건을 가리키는가

물건을 돌려주거나 서비스 이용을 철회한 날과 카드 청구액이 바뀐 날은 같지 않을 수 있다. 먼저 계약 당사자 사이의 반환 합의가 있고, 다음으로 가맹점이 원거래를 찾아 취소를 입력하며, 전표가 매입사·카드사를 거쳐 회원 계정에 반영된다. 카드사는 반영 시점에 원거래가 청구 전인지, 명세서가 이미 작성됐는지, 결제계좌에서 출금됐는지를 본다. '취소 완료'라는 한 문장 안에 적어도 네 개의 사건이 있다.

계약 취소와 지급수단 취소

전자상거래에서 소비자가 청약을 철회하면 판매자는 재화를 반환받은 날 등 법이 정한 기준점부터 3영업일 이내에 대금을 환급해야 한다. 신용카드로 지급했다면 판매자는 지체 없이 카드사에 청구 정지 또는 취소를 요청해야 한다. 이는 판매자의 반환·요청 의무를 정한 것이다. 카드사가 회원 앱에 언제 표시하고, 이미 출금된 돈을 어느 방식으로 돌려주는지까지 하나의 시간으로 정한 조항은 아니다.

가맹점이 화면에서 취소 버튼을 누른 상태도 최종 기준은 아니다. 2026년 5월 12일 시행된 하나카드 개인회원 표준약관 제27조 제16항은 회원이 카드 결제를 취소하고 카드사에 취소매출전표가 접수된 경우 취소된 결제를 청구하지 않는다고 정한다. KB국민카드가 2026년 4월 2일 공정한 개정 약관도 같은 구조다. 두 문서는 카드사 접수를 청구 배제의 조건으로 둔다.

승인취소와 매입취소

승인은 카드사가 거래 시점에 한도·사용가능 여부를 확인해 승인번호를 내주는 단계다. 매입은 가맹점이 매출전표를 보내 카드사가 회원 채권과 가맹점 지급을 회계에 올리는 단계다. 매입 전 원승인을 없애면 흔히 승인취소, 매입 후 반대 전표를 보내면 매입취소 또는 매출취소라고 부른다. 소비자 화면에서는 둘 다 '취소'로 보일 수 있지만 뒤 단계일수록 청구서·가맹점 정산·환급을 되돌리는 절차가 추가된다.

이 구분은 취소 사유의 정당성을 판단하는 법적 용어와도 다르다. 단순 변심, 하자, 미배송, 중복승인은 계약상 권리와 증빙이 다르고 할부철회·항변권은 별도 요건을 가진다. 이 보고서는 취소가 정당하게 성립했다는 전제 아래 지급결제 처리 순서를 분석한다. 취소권 자체가 있는 지에 관한 개별 법률판단을 대신하지 않는다.

표 1. '취소 완료'가 가리킬 수 있는 상태

상태	확인 주체	남아 있는 일	소비자가 볼 수 있는 흔적
반환·철회 합의	소비자·판매자	가맹점 취소 입력	반품 접수번호, 상담내역
가맹점 취소 승인	가맹점·승인망	취소전표 전송·접수	취소 영수증, 승인번호
카드사 취소전표 접수	카드사	청구 배제·상계·환급 판단	카드 앱의 취소 표시

상태	확인 주체	남아 있는 일	소비자가 볼 수 있는 흔적
청구 차감	카드사	결제일 도래	결제예정금액 감소
결제 후 환급	카드사·은행	계좌 입금 또는 다음 청구 상계	입금내역, 다음 명세서

자료: 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제18조; 하나카드 개인회원 표준약관 제 27조; 삼성카드 가맹점 통장회입취소 안내. 주: 표는 공개문서에 나타난 사건을 순서화한 것이다. 모든 거래가 같은 사업자와 같은 시스템을 통과한다는 뜻은 아니다.

이 장에서 확인할 것

- 판매자가 말한 취소일과 카드사가 말한 취소전표 접수일은 같은가.
- 원거래는 승인만 된 상태인가, 카드사 매입과 청구서 반영까지 끝났는가.
- 지금 확인하려는 결과는 이용내역 표시, 청구 차감, 계좌 환급 중 무엇인가.

02

승인에서 환급까지 돈과 정보는 어떤 순서로 이동하는가

카드 취소의 시간차는 하나의 기관이 돈을 보관하다 바로 돌려주는 구조가 아니어서 생긴다. 거래 정보는 가맹점에서 승인망과 매입 경로를 거쳐 카드사로 가고, 카드사는 결제주기에 맞춰 회원에게 청구한다. 가맹점에는 별도 정산주기에 따라 대금을 지급한다. 원거래가 어느 단계까지 갔는지에 따라 취소전표가 멈춰야 할 대상이 달라진다.

다섯 개의 기준시각

첫째는 원승인 시각이다. 회원의 사용가능한도가 줄고 승인내역이 생긴다. 둘째는 원매출 접수시각이다. 카드사가 매출전표를 받아 청구 대상으로 확정하는 지점이다. 셋째는 명세서 작성 또는 청구 마감이다. 카드 앱의 이용내역에 취소가 보여도 이미 만든 명세서가 즉시 다시 작성되지 않을 수 있다. 넷째는 결제계좌 출금시각이다. 다섯째는 카드사의 취소매출전표 접수시각이다. 취소전표가 둘째보다 빠르면 승인만 되돌릴 수 있지만, 셋째나 넷째 뒤라면 청구 차감이 아니라 상계·환급 문제가 된다.

카드사 약관은 취소전표가 접수된 거래를 청구하지 않는 원칙을 둔다. 그러나 공개 표준약관은 모든 카드사·결제일·접수시간에 공통인 ‘앱 반영 몇 시간’, ‘출금 후 몇 영업일’ 숫자를 제시하지 않는다. 오히려 특정 안내가 별도로 존재한다. BC카드 계열 제주NEW아이사랑행복카드 안내는 이미 결제된 거래의 취소대금을 취소매출표 접수일 다음 영업일에 환급한다고 적고 있다. 삼성카드 가맹점 안내는 가맹점 정산이 끝난 거래를 취소하려면 가맹점이 전용 가상계좌에 취소대금을 넣고, 입금 확인 후 당일 20시까지 취소한다고 설명한다. 전자는 특정 카드의 회원 환급, 후자는 삼성카드 가맹점의 정산 반환 절차다. 적용범위가 다르다.

청구 전 차감, 결제일 상계, 결제 후 환급

취소전표가 청구 마감 전에 접수되면 가장 단순한 결과는 취소 금액을 청구하지 않는 것이다. 명세서가 만들어졌지만 결제일 전이면 카드사가 결제예정액을 줄이거나 다른 이용대금과 상계할 수 있다. 이미 출금했다면 카드사가 결제계좌에 입금하거나 다음 청구액에서 빼는 방식이 필요하다. 소비자에게 최종 순금액이 같아도 중간 현금흐름은 다르다.

예를 들어 정상 이용액 90만원과 취소 대상 30만원이 한 명세서에 들어가면 총 청구예정액은 120만원이다. 취소전표가 마감 전에 반영되면 청구액은 90만원이 될 수 있다. 출금 후 반영되면 120만원이 먼저 빠진 뒤 30만원이 입금되거나 다음 청구액에서 차감될 수 있다. 최종 순부담은 90만원으로 같지만, 환급 전까지 결제계좌에서 30만원이 더 빠져 있는 기간이 생긴다.

표 2. 취소전표 접수시점별 가능한 처리

접수시점	원거래 상태	가능한 결과	확인할 화면·문서
매입 전	승인만 존재	승인취소, 한도 복원	승인내역, 이용가능한도
매입 후·청구마감 전	청구 후보	원거래와 취소전표 상쇄, 미청구	결제예정금액
명세서 작성 후·결제 전	청구액 확정 가능	재산정 또는 다른 이용액과 상계	최신 결제예정액, 명세서
결제계좌 출금 후	회원 지급 완료	계좌환급 또는 이후 청구 상계	계좌 입금, 다음 명세서
가맹점 정산 후	가맹점 수령 완료	가맹점 정산 반환 절차 추가	취소전표 접수, 가맹점 입금반환

자료: 하나카드 개인회원 표준약관 제27조; BC카드 제주NEW아이사랑행복카드 결제방법; 삼성카드 통장회입취소 안내. 주: '가능한 결과'는 공개문서가 허용하는 구조다. 카드사 내부 마감시간과 상품별 처리 방식에 따라 실제 경로가 달라질 수 있다.

시간차의 비용은 어떻게 계산하는가

환급 전 현금 부족을 금리로 환산할 수는 있지만 평균 피해액으로 읽어서는 안 된다. 30만원이 5일 동안 늦게 가용하고 그 기간의 대체자금 연 5%를 가정하면 단순 기회비용은 $300,000 \text{원} \times 5\% \times 5 \text{일} \div 365 \text{일} = 205.48 \text{원}$, 반올림해 약 205원이다. 연 5%와 5일은 설명용 가정이다. 실제 비용은 결제계좌 잔액, 대체자금 사용 여부, 연체 발생 여부에 따라 0원부터 더 큰 값까지 달라질 수 있다.

현금흐름 위험은 계산된 이자보다 결제 실패에 나타날 수 있다. 30만원이 늦게 돌아오는 동안 다른 자동이체 잔액이 부족하면 그 거래의 연체·재출금 조건이 별도로 적용된다. 그렇다고 카드 취소가 자동으로 다른 연체를 발생시킨다고 볼 수는 없다. 소비자는 예정 출금액과 취소 반영 상태를 함께 확인해야 한다.

이 장에서 확인할 것

- 원매출과 취소전표의 카드사 접수시각을 각각 확인했는가.
- 취소액이 결제예정금액에서 빠졌는지, 이미 빠진 돈을 돌려받아야 하는지 구분했는가.
- '환급 지연 비용'은 실제 대체자금 사용을 반영한 시나리오인지 확인했는가.

03

법과 표준약관은 누구에게 무엇을 요구하는가

전자상거래법과 카드 회원약관은 같은 취소를 서로 다른 관계에서 본다. 전자상거래법 제18조는 판매자의 환급과 결제업자에 대한 취소 요청을 규율한다. 카드 회원약관은 카드사와 회원 사이의 청구·상계·환급 원칙을 정한다. 따라서 판매자의 3영업일 의무를 카드사의 모든 전산 반영과 계좌 입금에 그대로 적용하면 책임 주체와 기준시각을 잘못 읽게 된다.

전자상거래 판매자의 의무

전자상거래법 제18조 제2항은 통신판매업자가 재화를 반환받은 날 등 법정 기준일부터 3영업일 이내에 이미 받은 대금을 환급하도록 한다. 늦으면 시행령이 정한 지연배상금을 더해야 한다. 같은 조 제3항은 신용카드 등으로 지급한 경우 판매자가 지체 없이 결제업자에게 청구 정지 또는 취소를 요청하도록 하고, 이미 결제대금을 받았다면 지체 없이 결제업자에게 환급하고 소비자에게 알리도록 한다.

이 규정의 시간표는 반품 가능한 거래에서 청약철회가 유효하게 이뤄졌다는 전제다. 재화 반환일, 용역 공급, 디지털콘텐츠의 특성에 따라 시작점이 달라질 수 있다. 모든 오프라인 거래에 동일한 3영업일을 붙일 수 없고, 카드사의 앱 표시가 3영업일을 넘었다는 이유만으로 판매자나 카드사의 위반을 바로 단정할 수도 없다.

개인회원 표준약관의 기준점

하나카드 2026년 5월 12일 시행 약관 제27조 제16항은 카드사에 취소매출전표가 접수된 경우 취소된 결제를 청구하지 않는다고 정한다. 현금용통이나 기망 등 고의·부당행위는 제외될 수 있다. 제27조 제13항은 회원이 카드대금을 직접 초과 입금한 경우의 초과액을 즉시 또는 2영업일 이내, 특별한 사정이 있으면 5영업일 이내 환급하도록 한다. 제15항은 그 환급금과 결제일 카드대금의 상계를 요구할 수 있게 한다.

여기서 제13항의 '2영업일'은 카드 결제취소액 전체에 적용되는 환급기한이 아니다. 회원이 가상계좌 등에 카드대금을 초과 입금한 경우의 규칙이다. 취소전표 제16항과 초과입금 제13항을 같은 환급시계로 묶으면 약관의 적용요건이 사라진다. 이 보고서는 상계라는 처리수단의 존재를 설명할 때 제15항을 참고하되, 취소환급의 보편기한으로 쓰지 않는다.

KB국민카드가 2026년 4월 2일 게시하고 5월 12일 시행한다고 공지한 표준약관도 제27조에 취소전표 접수 뒤 미청구 원칙을 둔다. 두 회사의 현행 공개 약관에서 공통 문구를 확인할 수 있다. 다만 이것이 모든 카드사의 앱 반영시간, 계좌환급일, 한도복원일이 동일하다는 뜻은 아니다. 회사별 세부 운영규칙은 별도 확인이 필요하다.

해외 거래의 추가 규칙

하나카드 현행 약관은 해외에서 사용했거나 국내에서 해외가맹점을 통해 사용한 결제를 취소할 때 환율변동 손익을 카드사가 부담한다고 정한다. 취소가 원거래와 별도의 환율로 계산되어 회원에게 환차손익이 생기는 방식을 막는 취지다. 그러나 해외가맹점이 취소전표를 보내지 않거나 국제브랜드 경로에서 처리가 지연되는 문제까지 없애지는 않는다.

한국소비자원은 해외 구매 취소에서 판매자에게 우선 취소를 요청하고 이메일·취소 영수증 등 증빙을 보관하라고 안내한다. 취소가 반영되지 않으면 국내 카드사에 이의신청을 할 수 있고, 해외 승인금액은 최종 매입 전 일정 기간 보류 상태로 남았다가 해제될 수도 있다. 거래가 승인보류인지 실제 매입인지부터 확인해야 한다.

표 3. 법·약관이 정한 의무와 정하지 않은 것

문서	의무 주체	시작 사건	정한 결과	이 문서만으로 알 수 없는 것
전자상거래법 제18조 제2항	통신판매업자	재화 반환 등 법정 기준점	3영업일 이내 대금 환급	카드 앱 표시일
전자상거래법 제18조 제3항	통신판매업자	신용카드 지급 거래의 철회	지체 없이 청구 정지·취소 요청	카드사 접수시각
하나·KB 개인회원 약관 제27조	카드사	취소매출전표 접수	취소 결제 미청구 원칙	모든 결제 후 환급일
하나 약관 해외결제 조항	카드사	해외·해외가맹점 거래 취소	환율변동 손익 카드사 부담	가맹점 전표 전송시간

자료: 국가법령정보센터, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제18조; 하나카드·KB 국민카드 개인회원 표준약관. 주: '정하지 않은 것'은 해당 문서만으로 특정할 수 없다는 뜻이다. 다른 법령·약관·개별 공지가 존재하지 않는다는 뜻은 아니다.

이 장에서 확인할 것

- 3영업일의 의무 주체가 판매자인지 카드사인지 구분했는가.
- 카드사에 취소매출전표가 실제 접수됐다는 증빙이 있는가.
- 초과입금 환급기한을 카드 결제취소의 일반 환급기한으로 잘못 적용하지 않았는가.

04

취소 시점과 결제수단에 따라 결과는 어떻게 달라지는가

같은 10만원 취소라도 당일 승인취소, 명세서 작성 뒤 매출취소, 결제일 이후 환급은 소비자가 보는 결과가 다르다. 신용카드는 청구 전 한도를 먼저 쓰고 결제일에 돈이 빠진다. 체크카드는 승인 때 계좌잔액이 곧바로 줄어드는 거래가 일반적이다. 선불카드는 충전잔액을 사용한다. 따라서 '환불'이라는 단어가 신용한도 복원, 결제예정액 감소, 은행계좌 입금, 선불잔액 재충전 중 무엇을 뜻하는지 먼저 정해야 한다.

원매출이 아직 매입되지 않은 경우

가맹점이 승인 직후 잘못된 금액을 발견해 원승인을 취소하면 카드사 매입과 회원 청구로 넘어가기 전에 승인을 되돌릴 수 있다. 이 경우 소비자가 가장 먼저 보는 결과는 승인취소 표시와 이용가능한도 복원이다. 다만 승인내역 화면에 원승인과 취소승인이 함께 남거나, 한도 화면과 이용내역 화면의 갱신시각이 다를 수 있다. 화면에서 거래가 즉시 사라지는 것과 취소가 유효한 것은 같은 조건이 아니다.

해외 거래에서는 승인과 매입 사이의 보류금액이 더 오래 보일 수 있다. 한국소비자원은 해외 거래의 승인금액이 실제 매입 전 일정 기간 잡혀 있다가 자동 해제될 수 있다고 안내한다. 이때 판매자가 취소전표를 보낸 것인지, 가맹점이 매입하지 않아 보류가 끝난 것인지 구분해야 한다. 후자는 취소 환급이라기보다 승인보류 해제에 가깝다.

매입됐지만 결제일 전인 경우

카드사가 원매출을 접수하면 명세서 후보가 된다. 취소전표가 청구 마감 전에 들어오면 원매출과 취소를 상쇄해 청구하지 않는 것이 약관 원칙과 맞는다. 그러나 마감 뒤 취소가 접수되면 이미 작성된 명세서에 원금액이 남을 수 있다. 최신 결제예정금액이 줄었는지, 출금 요청 금액이 변경됐는지를 확인해야 한다.

여기서 '앱에 취소 완료'만으로 결제계좌 잔액을 줄여도 된다고 단정하기 어렵다. 카드 앱의 이용내역, 명세서, 은행으로 보낸 출금요청은 서로 다른 배치와 마감을 사용할 수 있기 때문이다. 공개 약관은 취소전표 접수 뒤 미청구 원칙을 정하지만 모든 회사의 결제일 직전 마감 시각을 공개하지 않는다. 결제일이 가까우면 카드사에 실제 출금예정액을 확인하는 편이 정확하다.

이미 결제한 경우

출금이 끝난 뒤에는 취소금액이 회원의 돈으로 돌아와야 한다. 가능한 방식은 결제계좌 입금, 다른 카드이용대금과 상계, 다음 명세서 차감이다. BC카드 계열의 특정 제주NEW아이사랑행복카드 공개 안내는 결제가 완료된 거래를 취소하면 취소매출표 접수일 다음 영업일에 환급

한다고 적는다. 원매출을 찾지 못해 다음달 결제일까지 환급이 지연되면 영업점에 '매출취소 즉시환급'을 요청할 수 있고 요청일 다음 영업일에 환급된다고 안내한다.

이 규칙을 국내 모든 BC카드 또는 모든 카드사에 일반화할 수는 없다. 공개 페이지의 표제와 결제일 안내가 특정 상품·발급체계에 한정돼 있기 때문이다. 다만 이미 낸 거래에서는 카드사가 원매출과 취소전표를 연결하는지가 환급 속도에 중요하다는 사실을 보여준다. 원매출 불일치가 생겼다면 원승인번호, 거래일, 금액, 가맹점명을 함께 제시해야 한다.

가맹점 정산까지 끝난 경우

카드사가 가맹점에 원매출 대금을 이미 지급했다면 가맹점 쪽에서도 돈을 돌려줘야 한다. 삼성카드 가맹점용 '통장회입취소' 안내는 입금이 끝난 신용카드 거래를 취소할 때 가맹점별 전용 가상계좌에 취소대금을 넣도록 한다. 입금을 확인한 뒤 당일 20시까지 취소한다고 안내한다. 이 시각은 가맹점 취소 처리의 공개 기준이지 회원 결제계좌 환급의 보장시각이 아니다.

가맹점 정산액에서 앞으로 지급할 매출대금을 차감하는 방식도 있을 수 있다. 다만 공개문서만으로 카드사별 우선순위와 예외를 통일해 적을 수 없다. 소비자가 판매자의 '취소했다'는 답만 받았는데 카드사 접수가 확인되지 않는다면, 판매자에게 취소전표 번호와 전송일을 요청해야 한다.

부분취소와 할부취소

부분취소는 원매출 전부가 아니라 일부 금액만 반대 전표로 보낸다. 원거래 금액, 누적 부분취소액, 남은 매출액이 맞아야 한다. 쿠폰·포인트·카드를 섞어 결제했다면 판매자 시스템이 결제수단별로 반환액을 나누며, 카드취소액은 전체 주문 환불액과 다를 수 있다. 플랫폼 포인트의 즉시 복원과 카드사 전표 접수는 별개다.

할부취소는 취소 시점에 이미 낸 회차가 있는지 확인해야 한다. 미청구 회차를 없애는 것과 이미 낸 원금·수수료를 돌려주는 것은 다른 계산이다. 제주NEW아이사랑행복카드 공개 안내에는 최초 청구 기준 3회차 결제일 이후 취소가 접수되면 이미 낸 할부수수료가 환급되지 않는다는 주의가 있다. 이는 해당 안내의 적용범위 안에서 읽어야 하며, 다른 카드의 수수료 반환은 그 카드 약관과 거래 조건을 확인해야 한다.

체크카드와 선불카드

체크카드는 승인 때 연결계좌에서 돈이 빠져나가는 구조여서 신용카드의 '다음 결제일'보다 계좌 반환시점이 먼저 관심사가 된다. 그렇다고 신용카드 표준약관의 결제 후 환급 안내를 체크카드에 그대로 적용할 수 없다. 각 카드사의 체크카드 약관과 거래유형, 가맹점 취소전표 접수 여부를 봐야 한다. 이 보고서의 카드사별 수치 비교는 공개 범위가 명확한 신용카드·특정 상품 안내에 한정한다.

선불카드는 회원의 은행계좌가 아니라 선불잔액을 복원하는 방식이 기본일 수 있다. 카드사에 매입 전인지 후인지에 따라 즉시 잔액 복원 또는 취소전표 확인 뒤 복원이 구분될 수 있다. 2026년 8월 20일 기준 주요 카드사 전체를 같은 정의로 비교할 수 있는 현행 선불카드 공개 자료는 확보하지 못했다. 따라서 '체크카드는 며칠, 선불카드는 며칠'이라는 공통 숫자는 제시

하지 않는다.

표 4. 거래유형별 확인 순서

거래유형	먼저 확인할 것	취소의 결과	추가 위험
국내 신용 일시불	취소전표 접수·청구마감	한도복원, 미청구, 상계 또는 환급	명세서와 최신 예정액 차이
국내 신용 할부	납부 회차·미청구 원금·수수료	잔여회차 취소와 기납부액 정산	수수료 반환조건
체크카드	원출금·취소전표 접수	연결계좌 반환	카드사·은행 처리시각 차이
선불카드	매입 여부·잔액	선불잔액 복원	상품 약관별 차이
해외·해외가맹점	승인보류·매입·취소 증빙	보류해제 또는 취소매입	국제경로 지연, 분쟁증빙
복합결제	결제수단별 원배분	포인트 복원과 카드취소 분리	전체 환불액과 카드취소액 차이

자료: 하나카드 개인회원 표준약관; BC카드 제주NEW아이사랑행복카드 결제방법; 삼성카드 통장회입취소; 한국소비자원 국제거래 소비자포털 안내. 주: 처리 결과는 가능한 유형을 정리한 것이며 회사별 확정기한이 아니다. 체크·선불카드의 공통 처리기간은 자료공백으로 남겼다.

이 장에서 확인할 것

- 결제수단이 신용·체크·선불 중 무엇인지 확인했는가.
- 부분취소에서 카드 반환액과 포인트·쿠폰 반환액을 분리했는가.
- 해외 거래가 승인보류인지 실제 매입인지, 취소증빙이 있는지 확인했는가.

05

카드사·가맹점·플랫폼의 공개 안내는 어디까지 비교할 수 있는가

공개문서에는 여러 숫자가 나오지만 같은 시간을 재지 않는다. 전자상거래법의 3영업일은 판매자의 대금환급 의무다. 특정 BC카드 안내의 다음 영업일은 이미 결제된 거래가 카드사에 취소매출표로 접수된 뒤의 회원 환급이다. 네이버페이 가맹점 안내의 3~5영업일은 플랫폼에서 카드결제 취소가 완료된 뒤 카드사 사이트에서 확인되는 예상기간이다. 삼성카드의 당일 20시는 가맹점이 취소대금을 입금한 뒤 가맹점 취소를 처리하는 시각이다.

비교의 최소 단위

회사를 비교하려면 최소 네 열이 필요하다. 첫째 적용대상이 개인회원 약관인지 특정 제휴카드인지, 쇼핑몰 이용자인지 가맹점인지 적어야 한다. 둘째 시계가 시작되는 사건을 적어야 한다. 셋째 결과가 취소 접수, 앱 표시, 청구 차감, 한도 복원, 계좌 입금 중 무엇인지 적어야 한다. 넷째 영업일 계산과 예외를 적어야 한다. 이 가운데 하나라도 빠지면 숫자가 같아 보여도 비교할 수 없다.

KB국민카드와 하나카드의 2026년 현행 개인회원 표준약관은 취소전표 접수 후 미청구 원칙을 공통으로 확인하는 자료다. 그러나 두 약관만으로 'A사는 이틀, B사는 사흘' 같은 계좌환급 비교를 만들 수 없다. 공개된 공통 조항에 숫자가 없기 때문이다. 반대로 특정 상품이나 플랫폼의 숫자는 실제 안내에 유용하지만 회사 전체의 약관상 보장으로 넓히면 안 된다.

표 5. 공개문서의 취소·환급 시간표 비교

문서·범위	시계 시작	공개된 시간	결과	비교 한계
전자상거래법 제18조·통신판매	재화 반환 등 법정 기준점	3영업일	판매자의 대금 환급	카드사 앱 반영기한 아님
KB·하나 개인회원 표준약관	카드사 취소전표 접수	숫자 없음	취소 결제 미청구 원칙	결제 후 계좌환급일 불명
BC 제주NEW아이사랑행복카드	결제 완료 거래의 취소매출표 접수	다음 영업일	취소대금 환급	특정 카드·발급체계 안내
삼성카드 가맹점 통장회입취소	가맹점 취소대금 입금 확인	당일 20시까지	가맹점 측 취소 처리	회원 환급시각 아님
삼성카드 쇼핑 앱	해당 쇼핑 취소 신청	1~3영업일	쇼핑 취소 처리	삼성카드 일반 결제 전체 아님
네이버페이 가맹점 안내	플랫폼 카드취소 완료	3~5영업일	카드사 사이트 확인 예상	카드사 약관상 보장 아님
롯데카드 특정 상품 안내	카드사 취소 접수	약 2~3일	혜택한도 복원	계좌환급이 아닌 상품 혜택

자료: 국가법령정보센터; KB국민카드·하나카드 약관; BC카드·삼성카드·네이버페이·롯데카드 공개 안내. 주: 각 행의 시간은 다른 시작점과 다른 결과를 측정한다. 빠른 순서나 회사별 성능 순위로 사용할 수 없다.

산업규모와 취소자료의 공백

여신금융협회는 2025년 12월 기준 신용카드 1억3,607만4천개, 체크카드 1억625만2천개를 공개했다. 이용금액은 신용카드 1,077조4,030억원, 체크카드 202조8,690억원이다. 둘을 단순 합하면 1,280조2,720억원이다. 이 수치는 카드 결제가 생활 현금흐름에서 차지하는 범위가 크다는 배경을 보여준다.

그러나 공개 통계의 이용금액을 취소 전 금액인지 취소를 차감한 순액인지 이 보고서만으로 확정할 수 없고, 취소 건수·취소액·접수부터 환급까지 걸린 시간의 분포도 같은 표에 없다. 따라서 전체 이용금액에 임의 취소율을 곱해 '환급 대기자금'을 계산하지 않았다. 카드사별 처리 성능을 평가하려면 동일 정의의 원매출·취소전표 접수시각, 청구마감, 실제 환급시각이 필요하다.

표 6. 2025년 카드 보급·이용규모

구분	카드 수	이용금액	원자료 단위
신용카드	136,074천개	1,077,403십억원	천개·십억원
체크카드	106,252천개	202,869십억원	천개·십억원
단순 합계	242,326천개	1,280,272십억원	파생 계산

자료: 여신금융협회, 연도별 신용카드 이용실적, 2025년 12월. 주: 카드 수는 사람이 아니라 발급 카드 수다. 단순 합계는 중복 보유를 제거하지 않는다. 이용금액은 취소량이나 취소환급 대기잔액이 아니다.

공개가 필요한 운영지표

첫째, 카드사 접수 기준 취소전표의 건수와 금액을 원매출 상태별로 나눌 필요가 있다. 둘째, 접수에서 이용내역 표시·청구차감·한도복원·계좌입금까지 각각 중앙값과 상위 구간을 공개해야 한다. 셋째, 부분취소·할부·체크·선불·해외 거래를 분리해야 한다. 넷째, '취소 요청일'과 '카드사 접수일'을 같은 칸에 넣지 않아야 한다. 그래야 소비자는 가맹점 지연과 카드사 처리시간을 구분할 수 있다.

현재 공개자료는 개별 문의를 해결하는 안내로는 쓸 수 있지만 회사간 속도를 검증하는 데이터셋으로는 부족하다. 이 보고서가 회사별 접수나 순위를 제시하지 않는 이유다. 공개되지 않았다고 시스템이 없다는 뜻은 아니다. 기준일 현재 일반 이용자가 확인할 수 있는 공식 문서에서 동일 정의의 수치를 찾지 못했다는 뜻이다.

이 장에서 확인할 것

- 비교하는 숫자의 시작 사건과 결과가 같은가.

- 특정 상품·쇼핑몰·가맹점 안내를 카드사 전체 정책으로 확대하지 않았는가.
- 산업 이용금액을 취소 건수나 환급대기액으로 바꾸는 가정을 넣지 않았는가.

06

무엇을 확인하고 어떤 기록을 남겨야 하는가

처리단계가 여러 개인 문제는 '언제 환불되나요'보다 사건번호와 시각을 맞추는 방식이 효율적이다. 소비자는 판매자, 플랫폼, 카드사, 은행에 같은 질문을 반복하기보다 각자가 가진 정보를 구분해 요청해야 한다. 사업자는 취소를 승인했다는 내부 상태만 알리지 말고 카드망 전송·접수 상태를 함께 제공해야 한다.

읽는 사람은 이렇게 한다

첫째, 주문번호·가맹점명·원거래일·원승인번호·원금액을 적는다. 둘째, 전체취소인지 부분취소인지, 카드로 돌아올 금액이 얼마인지 확인한다. 셋째, 판매자에게 취소 입력일과 취소전표 전송 여부를 묻고 취소 영수증을 받는다. 넷째, 카드사 앱에서 취소전표 접수 여부와 최신 결제 예정액을 본다. 다섯째, 이미 출금됐다면 처리 방식이 계좌입금인지 다음 청구 상계인지와 예상일을 카드사에 확인한다.

결제일 직전에는 취소 알림과 출금예정액을 따로 확인한다. 취소 표시가 있더라도 은행 출금 요청액이 이미 확정됐을 수 있다. 결제계좌 잔액을 임의로 줄여 연체가 생기지 않도록 하고, 출금 뒤 환급받는 경우 입금자명과 금액을 원거래에 연결해 보관한다. 상계라면 다음 명세서에서 원매출·취소액·상계 후 청구액이 맞는지 계산한다.

오늘 할 수 있는 것

- 판매자 취소 영수증이나 이메일을 내려받아 원승인번호와 금액을 확인한다.
- 카드 앱의 승인내역, 매입내역, 취소내역, 결제예정금액 화면을 같은 날 저장한다.
- 카드사에 '취소 요청일'이 아니라 '취소매출전표 접수일'을 물어본다.
- 출금 전이면 실제 출금예정액, 출금 후이면 환급·상계 방식과 예상일을 확인한다.
- 답변이 다르면 상담 일시·채널·답변내용을 기록하고 사건번호를 요청한다.

전자상거래 판매자·플랫폼이 할 일

판매자는 소비자의 철회가 유효하면 법정 기준일부터 환급기한을 계산하고, 카드 결제에는 지체 없이 청구 정지·취소 요청을 보낸다. 고객 화면에는 '반품 접수', '판매자 승인', '카드 취소 전표 전송', '카드사 접수 확인'을 구분해 표시한다. 취소액이 포인트·쿠폰·카드로 나뉘면 수단별 반환액과 예상 확인경로를 제공한다.

플랫폼은 '취소 완료'의 정의를 화면마다 통일해야 한다. 플랫폼 내부 승인 완료를 카드사 환급 완료처럼 보이게 하면 소비자가 결제일 대응을 놓칠 수 있다. 3~5영업일 같은 안내에는 시작점이 플랫폼 완료인지 카드사 접수인지, 결과가 카드사 사이트 표시인지 계좌입금인지 함께 적어야 한다.

카드사·매입사가 할 일

카드사는 원매출과 취소전표를 한 화면에서 연결하고 접수시각, 청구마감 반영 여부, 한도복원, 환급·상계 방식을 보여줄 필요가 있다. 결제일이 임박한 취소에는 실제 출금예정액을 별도로 표시해야 한다. 상담사는 '취소됐습니다'라는 답 대신 접수일, 처리단계, 다음 기준시각을 알려야 한다.

원매출을 찾지 못해 취소가 지연되면 소비자에게 필요한 식별정보와 해결경로를 설명해야 한다. 이미 출금된 금액을 다음 청구와 상계하는 경우 소비자가 계좌환급을 요청할 수 있는지, 선택권이 있다면 기한과 방법을 공개해야 한다. 체크·선불·해외·부분취소의 별도 규칙도 같은 위치에서 찾아볼 수 있어야 한다.

감독당국·협회가 할 일

판매자 환급기한과 카드사 전표 처리시간을 구분한 표준 용어를 제시할 필요가 있다. 카드사 별로 취소전표 접수부터 청구차감·계좌환급까지의 분포를 같은 기준으로 공시하면 회사간 비교가 가능해진다. 취소요청일만 수집하면 가맹점 지연과 카드사 지연을 분리할 수 없으므로 원매출 매입일, 취소전표 접수일, 결제일을 함께 집계해야 한다.

민원 통계도 '환급 지연' 한 항목보다 승인보류, 전표 미전송, 원매출 불일치, 청구마감 후 접수, 결제 후 상계, 해외 이의신청으로 나눌 필요가 있다. 이 구분은 어느 단계가 반복적으로 늦는지 확인하게 한다. 개인정보와 영업정보를 보호하면서도 중앙값·90백분위 등 집계지표는 공개할 수 있다.

아직 정해지지 않은 것

기준일 현재 공개문서만으로 주요 카드사 전체의 취소전표 접수 마감시각, 결제 후 계좌환급의 보편기한, 한도복원 시각, 부분취소·할부 수수료의 공통 처리식을 확정할 수 없다. 체크·선불카드와 해외 거래도 같은 데이터 정의로 비교되지 않는다. 이 공백이 해소되기 전까지 특정 카드사가 항상 빠르거나 특정 일수 안에 반드시 입금된다는 결론은 내릴 수 없다.

표 7. 문의 순서와 확인 문서

단계	문의 대상	확인 질문	남길 기록
1	판매자	취소 승인·전표 전송일은 언제인가	취소 영수증, 주문번호
2	플랫폼	결제수단별 반환액과 플랫폼 완료일은 무엇인가	취소상태 화면
3	카드사	취소전표 접수일·청구반영·환급 방식은 무엇인가	상담번호, 앱 화면
4	은행	실제 출금·입금 시각과 금액은 무엇인가	계좌거래내역
5	분쟁조정·소비자상담	어느 단계가 미처리됐는가	앞 단계 증빙 일체

자료: 전자상거래법 제18조; 카드 개인회원 표준약관; 한국소비자원 국제거래 소비자포털. 주: 개별 분쟁의 구제절차와 제출서류는 거래유형·금액·사업자 소재지에 따라 달라질 수 있다.

이 장에서 확인할 것

- 판매자 전송과 카드사 접수를 같은 사건으로 기록하지 않았는가.
- 청구 전에는 출금예정액, 결제 후에는 환급·상계 방식까지 확인했는가.
- 공개되지 않은 회사별 기한을 추정해 확정값처럼 쓰지 않았는가.

부록 · 자료 출처와 근거

부록 가 · 용어 풀이

거래승인: 카드사가 거래 시점에 카드 사용가능 여부를 확인하고 승인번호를 내주는 절차다. 최종 청구 확정과는 다르다.

매입: 가맹점이 매출전표를 카드사 쪽에 보내 회원 청구와 가맹점 정산의 대상으로 만드는 절차다.

원매출: 취소 대상이 되는 최초 카드 거래다. 취소전표는 원매출의 승인번호·일자·금액 등과 연결돼야 한다.

취소매출전표: 원매출 전부 또는 일부를 취소하기 위해 가맹점에서 카드사로 보내는 반대 거래정보다. 표준약관의 미청구 원칙은 카드사 접수를 기준으로 한다.

승인취소: 원매출이 매입되기 전 원승인을 되돌리는 처리다. 이용가능한도 또는 보류금액 해제가 주요 결과다.

매입취소·매출취소: 원매출이 매입된 뒤 취소전표를 접수해 청구·정산을 되돌리는 처리다.

청구 차감: 결제일 전에 취소액을 결제예정금액에서 빼는 처리다. 앱의 이용내역 표시와 시각이 같지 않을 수 있다.

상계: 카드사가 회원에게 돌려줄 금액과 회원이 낸 다른 카드대금을 맞바꾸어 순액만 정산하는 방식이다.

계좌 환급: 이미 낸 카드대금 중 취소액을 회원의 결제계좌 등에 입금하는 방식이다.

승인보류: 해외 거래 등에서 승인금액이 사용가능금액을 잡고 있지만 최종 매입이 확정되지 않은 상태를 가리킬 수 있다.

영업일: 토요일·공휴일을 제외하는 등 문서별 정의에 따른 업무일이다. 영업일 수를 달력일과 같게 계산하지 않는다.

부록 나 · 자료 출처와 각주

자료 출처

1. 국가법령정보센터, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제18조, 2026.07.21 시행본, <https://www.law.go.kr/LSW/lsLinkCommonInfo.do?chrClsCd=010202&lsJoLnkSeq=1031805885>
2. KB국민카드, 개인회원 표준약관 개정 안내, 2026.04.02, https://card.kbcard.com/CMN/DVIEW/HSEMCXCRSCTC0001?ARTICLE_SERIAL=12107&R

OUTE_TYPE=VIEW

3. KB국민카드, 개인회원 표준약관 PDF, 2026.05.12 시행,
https://img2.kbcard.com/obj/contents/download/standardagreement_260402.pdf
4. 하나카드, 개인회원 표준약관, 2026.05.12 시행, https://www.hanacard.co.kr/ATTACH/WW/W/pdf/provision/credit_card_260512.pdf
5. BC카드 제주NEW아이사랑행복카드, 결제방법·매출취소 안내, 확인일 2026.08.20,
<https://jejuisarang.bccard.com/html/card/payment.html>
6. 삼성카드, 가맹점 통장회입취소, 확인일 2026.08.20,
<https://www.samsungcard.com/merchant/request-info/UHPMMM0107M0.jsp>
7. 삼성카드, 쇼핑 앱 취소 안내, 확인일 2026.08.20, <https://www.samsungcard.com/personal/mobile/shopping-app/UHPGCC0394M0.jsp>
8. 네이버페이, 가맹점 결제·취소 가이드, 2023.11, https://campaign-cdn.pstatic.net/nfs/commonParam/naverpayguide_files/20231110105236_9c2ada1c71577b492247712234236ee3.pdf
9. 롯데카드, 특정 상품 취소·혜택한도 안내, 확인일 2026.08.20,
https://www.lottocard.co.kr/app/LPCDADB_V100.lc?vtCdKndC=P12309-A12309
10. 한국소비자원 국제거래 소비자포털, 해외 결제취소·승인보류 안내, 확인일 2026.08.20,
<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=7828>
11. 한국소비자원, 해외거래 신용카드 차지백 증빙 안내, 확인일 2026.08.20,
<https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5293&mode=view&no=1002573197&page=73>
12. 여신금융협회, 연도별 신용카드 이용실적, 2025년 12월 자료,
<https://www.crefia.or.kr/portal/infocenter/statistics/creditcardResultUpdateView.%78%78>

각주

1. 전자상거래법 제18조의 환급 시작점은 거래형태에 따라 재화 반환일, 용역·디지털콘텐츠 공급 관련 시점 등으로 달라질 수 있다. 본문은 조문의 '3영업일'을 판매자 의무라는 범위에서만 사용했다.
2. KB국민카드와 하나카드 약관의 취소전표 조항은 공통 구조를 확인하기 위해 대조했다. 이를 모든 카드사의 내부 마감·환급기간이 같다는 근거로 사용하지 않았다.
3. 하나카드 약관 제27조 제13항의 2영업일은 회원의 카드대금 초과입금 환급 규칙이다. 결제취소 환급 전체의 기한이 아니다.
4. BC카드 페이지는 '제주NEW아이사랑행복카드' 결제방법이다. 다음 영업일 환급을 BC카드 전 상품이나 타사에 확대하지 않았다.

5. 삼성카드 가맹점의 당일 20시는 취소대금 입금 확인 뒤 가맹점 취소 처리 기준이다. 회원 계좌입금 시각으로 읽지 않았다.
6. 네이버페이의 3~5영업일은 플랫폼 가이드가 제시한 카드사 사이트 확인 예상기간이다. 카드사 약관상 지급보장으로 읽지 않았다.
7. 여신금융협회 이용실적의 단위는 십억원이다. 1,077,403십억원은 1,077조4,030억원, 202,869십억원은 202조8,690억원으로 환산했다.
8. 기회비용 205원은 30만원·연 5%·5일을 가정한 단리 계산이다. 관측된 평균 환급기간이나 실제 손해액이 아니다.

발행 정보

제목	카드 결제취소는 언제 청구 차감이 되고, 언제 통장 환급이 되는가
시리즈	넥서스 리서치 2026_46 · NR-2026-046
발행	넥서스 금융경영연구소 · 2026.08.21
자료 기준일	2026.08.20
공개 상태	게시 가능
누리집	nexusfmi.com

이 자료는 넥서스 금융경영연구소의 분석입니다. 특정 금융상품의 매매·가입·해지를 권유하지 않으며 개별 사안에 대한 법률·세무·투자 자문이 아닙니다.