경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 롯데카드㈜

2. 제재조치일 : 2026. 7. 31.

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	개선사항 3건

4. 제재대상사실

가. 개선사항

(1) 개인(신용)정보 유출 시 사후 대응 개선

금융회사는 해킹사고 발생 시 신속하게 사고를 수습하고 금융소비자 피해에 대해서는 적절한 보상이 이루어질 수 있도록 적절한 대응체계를 마련하고 운영하여야 한다.

회사는 「개인(신용)정보 유출 대응 매뉴얼」을 운영하고 있으나, 해킹사고 발생 시 세부 조치사항 및 소비자 보호방안을 매뉴얼에 구체적으로 정하지 않았다.

이로 인해 2025.8.13. ~ 2025.8.28. 기간 중 온라인 결제 서비스 이용 고객 2,974,778명의 신용정보가 유출되는 해킹사고가 발생하였음에도 홈페이지 및 콜센터 비상운영방안 등 조치방안*을 신속하게 마련·이행하지 못하였으며 소비자 피해에 대한 구체적인 보상방안도 마련하지 못하였다.

* 홈페이지 및 앱 등을 통한 소비자 안내, 콜센터 비상운영(콜센터 인력 확대, 주말/심야 시간 대응 등), 신용카드 탈회 및 재발급 신속처리방안, 영업점 운영방안 등

<조치할 사항>

따라서 회사는 해킹사고 발생 시 조치사항 및 소비자 보호방안을 매뉴얼에 구체적으로 반영하고 관련 부서에 배포·교육하는 등 유사시 신속한 대응이 이루어질 수 있도록 사후 대응체계의 실효성을 강화하시기 바랍니다.

(2) 장기 무실적 가맹점에 대한 관리 개선

「신용카드 가맹점 표준약관」 제17조에 따르면 카드사는 1년 이상 카드거래가 없어 가맹점으로 부적당하다고 인정되는 가맹점에 대하여 가맹점 자격을 일시적으로 정지하거나 가맹점 계약을 해지할 수 있다.

그럼에도 회사는 장기간 카드거래 실적이 없는 가맹점을 식별하고 관리하기 위한 내부 기준*이나 시스템을 마련하지 않았으며 장기 무실적 가맹점에 대해 정기적으로 점검을 실시하거나 가맹점 계약 해지를 검토하지 않았다.

* 무실적 가맹점 선정 기준, 가맹점 계약 해지 관련 안내 방법, 가맹점 해지 및 이력 관리 등

이로 인해 장기 무실적 가맹점에 대한 결제 시스템 보안 업데이트가 이루어지지 않은 채 방치되어 해킹사고의 공격지점으로 이용된 사례*가 발생하였다.

* 2022.6월 UPOP(UnionPay Online Payment) 서비스에 대한 가맹점 매입이 중단되어 장기간 카드매출 실적이 발생하지 않았는데도 회사는 UPOP 서비스에 대한 외부 접근을 차단하지 않은 채 웹해킹 방어 등 보안관제 대상에서 누락 ☞ 해커는 UPOP을 통해 회사의 온라인 결제시스템에 침입하여 고객정보를 유출

<조치할 사항>

따라서 회사는 장기 무실적 가맹점 관리 및 계약 해지 등 관련 내부 기준을 구체적으로 마련하여 실행하고, 가맹점 결제 시스템에 대한 보안 업데이트 이행 여부를 주기적으로 점검하여 해킹사고를 방지할 수 있도록 관리를 개선하시기 바랍니다.

(3) 카드회원 탈회 절차 개선

카드사는 탈회를 원하는 소비자가 본인 의사에 따라 자유롭게 탈회를 할 수 있도록 절차 및 시스템을 마련하여 운영하여야 한다.

그럼에도 회사는 검사착수일(2025.9.2.) 현재 탈회하려는 고객에 대하여 미납대금 완납, 포인트 현금 전환, 연회비 환급 안내 등이 필요하다는 이유로 콜센터 상담을 통해서만 탈회할 수 있도록 운영함으로써 번거로운 탈회 절차로 인해 탈회를 하고자 하는 소비자가 탈회 대신 카드 재발급 등 원하지 않는 선택을 하게 될 우려가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 콜센터 상담 없이 인터넷 홈페이지 및 앱 등 비대면 절차를 통해 탈회가 가능하도록 시스템을 개선하시기 바랍니다.