# 신용카드 포인트가맹점 계약 실태조사 보고서

2008. 7

# 목 차


Ⅰ. 조사개요 ····· 1

Ⅱ. 조사 결과 ····· 2

1. 포인트가맹 계약체결 사항 ····· 2
2. 포인트수수료율 수준 ····· 4
3. 포인트 가맹계약의 효과 ····· 5
4. 향후 포인트계약 유지여부 ····· 8

Ⅲ. 결과요약 및 정책과제 ····· 9

1. 결과요약 및 특징 ····· 9
   1 충분한 설명 못듣고 계약 체결 ····· 9
   2 계약체결 후 관련정보 제대로 공지안해 ····· 10
   3 포인트 비용 포함하면 '수수료 4.0~6.0%' 지출 ····· 10
   4 포인트 가맹계약의 효과 낮다 ····· 11
   5 향후 '계약해지 검토' 많아 ····· 12
2. 정책과제 ····· 13
   1 카드사의 가맹점에 대한 공지의무 강화 ····· 13
   2 불합리한 수수료 전가행위 금지 ····· 13
   3 소상공인 대표단체에 수수료 단체협상권 부여 ····· 14
   4 신용카드 대체제도 거래 활성화 추진 ····· 14
   5 카드매출세액공제 확대 ····· 15
   6 카드수수료 불합리한 차별금지 입법화 추진 ····· 15

# Ⅰ. 조 사 개 요

## 1. 조사목적

○ 소상공인이 신용카드사와 체결한 포인트 가맹점 계약으로 인하여 발생하는 포인트(마일리지) 수수료부담 등 애로사항 및 실태를 파악하여 관련제도 개선 및 대정부 건의자료로 활용

## 2. 조사기간 : 2008. 6. 10 ~ 7. 8

## 3. 조사대상

○ 소상공인 가맹점 113개 (음식점, 서점, 전자제품판매, 여행사, 제과점, 자동차정비, 꽃가게, 귀금속, 공구상 등)

※ 소상공인 : 종업원 수 5인 미만의 소규모 기업(제조·광업·건설·운수업은 10인 미만)

## 4. 조사방법

○ 현장방문, 팩스 및 전화인터뷰

## 5. 조사내용

○ 포인트 계약체결 경로, 계약전 포인트 계약내용 공지 여부
○ 포인트 계약내용 숙지도
○ 포인트 가맹점수수료율 수준
○ 포인트 가맹계약의 효과
- 소비자의 포인트 활용 실적, 경영에 도움이 되는 정도
○ 향후 포인트 가맹계약 유지 여부 등

# Ⅱ. 조사 결과

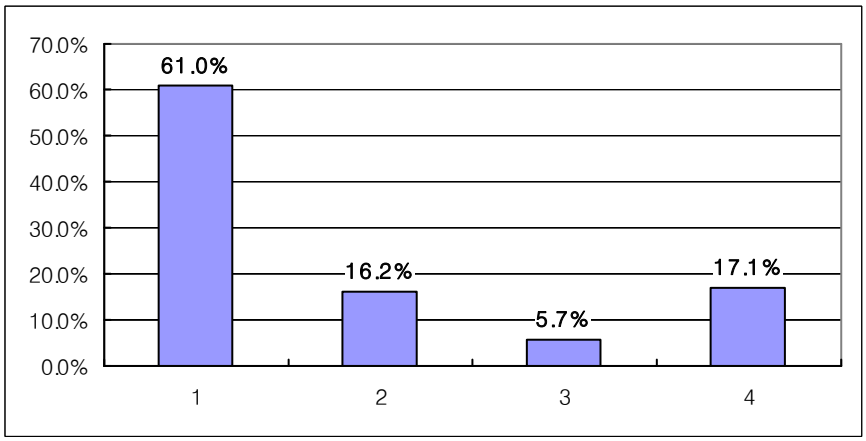
## 1. 포인트가맹 계약체결 사항

### 1-1. 계약체결 경로

○ 각 가맹점이 카드사와 포인트(마일리지) 계약을 체결하게 된 경로에 대하여 '카드사(카드사직원, 모집인, 대리점 등)의 권유' 때문이라는 응답이 61.0%로 가장 많았음

- 다음으로 '자발적으로 계약' 16.2%, '다른 가맹점 등의 권유' 5.7%의 순이었음

<카드사와 포인트계약을 체결하게 된 경로>



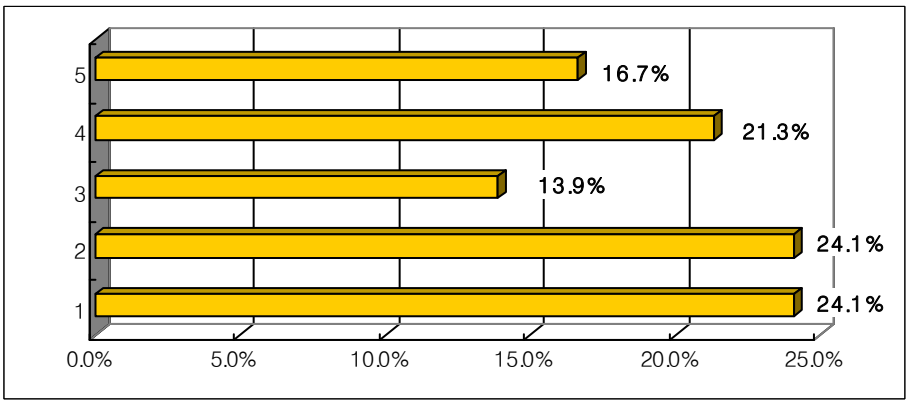

* 1.카드사(카드사직원, 모집인, 대리점 등)의 권유 2.자발적으로 계약
3.다른 가맹점 등의 권유 4.기타

### 1-2. 계약전 충분한 설명을 받았는지 여부

○ 가입 당시 카드사로부터 포인트 계약내용에 대해 충분한 설명을 받았는지 여부에 대해서는 '전혀 받지 못했다' 24.1%, '제대로 받지 못했다' 24.1% 등 48.2%가 충분한 설명을 받지않은 것으로 나타남

- '약간 받았다' 21.3%, '충분히 받았다' 16.7%,' 보통' 13.9%

<계약전 충분한 설명을 받았는지 여부>



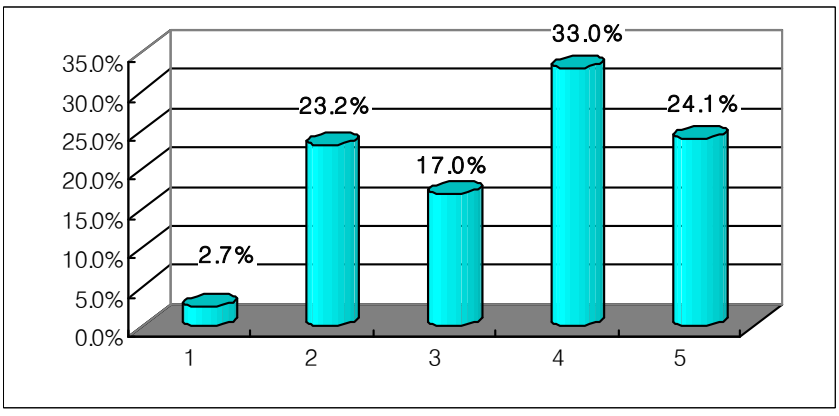

* 1.전혀 받지못했음 2.제대로 받지못했음 3.보통
4.약간 받았음 5.충분히 받았음

## 1-3. 포인트 계약 내용에 대한 숙지도

○ 설문조사 이전까지 포인트계약 체결내용(포인트수수료, 가입조건·혜택 등) 등에 대해 어느 정도 알고 있었는지에 대한 질문에는 '잘몰랐다'(33.0%)와 '거의 몰랐다'(24.1%)는 대답이 절반이상을 차지했음

- 다음으로 '약간 알고 있었음'(23.2%), '보통'(17.0%), '잘 알고 있었음'(2.7%) 등의 순으로 나타남

<포인트 계약내용을 몰랐던 이유>



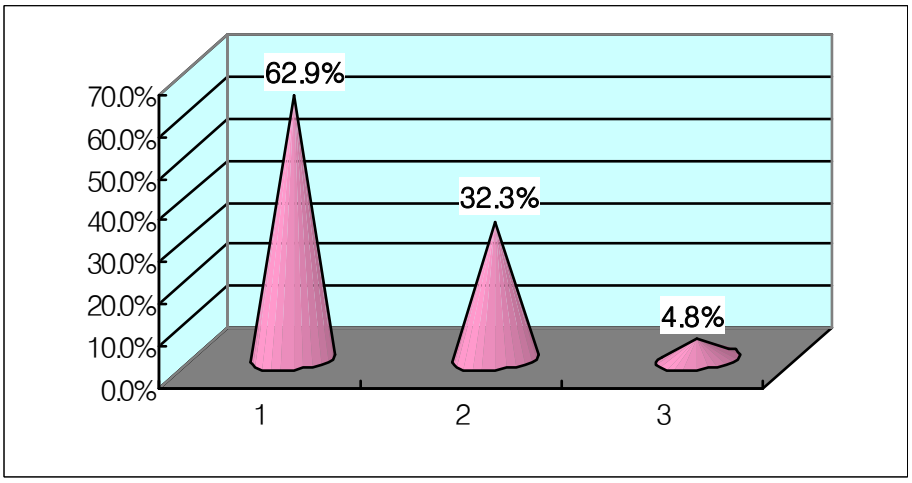

* 1.잘알고 있었음 2.약간 알고 있었음 3.보통
4.잘 몰랐음 5.거의 몰랐음

## 1-4. 계약 체결내용을 몰랐던 이유

○ 포인트계약 체결내용(포인트수수료, 가입조건·혜택 등)에 대해 몰랐던 이유에 대해서는 '평소 포인트계약 및 수수료 관련내용을 제대로 설명해주지 않아서'(62.9%)라는 응답이 가장 많았음

- 다음으로 '경영여건상 동 계약내용에 대해 제대로 신경쓰지 못함'(32.3%), '기타'(4.8%)의 순으로 나타남

<포인트 계약내용에 대한 숙지도>



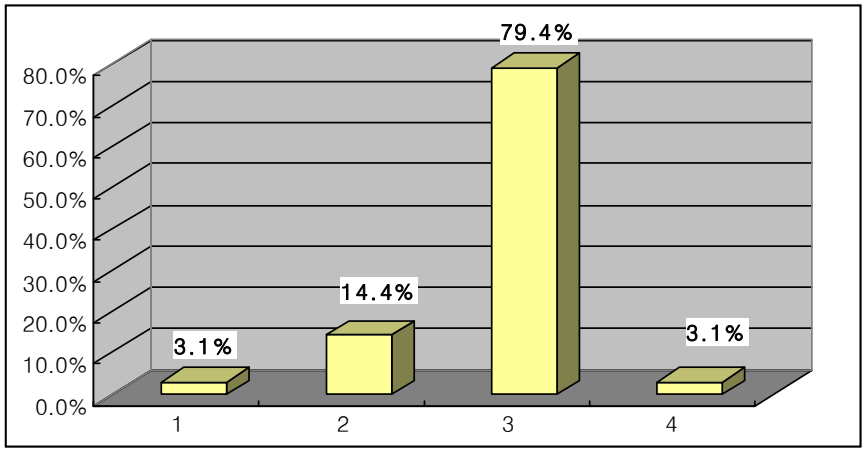

* 1. 평소 포인트계약 및 수수료 관련내용을 제대로 설명해주지 않아서
2. 경영여건상 동 계약내용에 대해 신경쓰지 못함 3. 기타

# 2. 포인트 수수료율 수준

○ 포인트 계약을 맺고 있는 소상공인의 79.4%가 '포인트 수수료율 1.0~2.0%미만'인 것으로 나타났음

- 다음으로 '포인트수수료율 0.5~1.0% 미만'(14.4%), '포인트수수료율 0.5% 미만'(3.1%), '포인트수수료율 2.0% 이상'(3.1%) 순이었음

<포인트수수료율 구간>




* 1. 포인트수수료 0.5% 미만　　2. 포인트수수료 0.5~1.0% 미만
3. 포인트수수료 1.0~2.0% 미만　　4. 포인트수수료 2.0% 이상

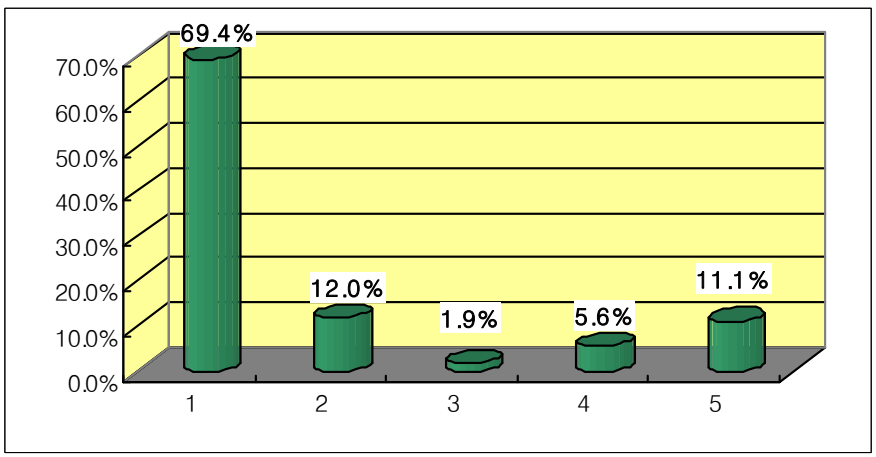
# 3. 포인트 가맹계약의 효과

## 3-1. 누적 포인트 활용빈도

○ 고객이 방문하여 누적 포인트(마일리지)로 물건을 구매한 경우가 얼마나 있는지는 묻는 질문에 대하여는 '한번도 없다'는 응답이 69.4%로 가장 많았고,

- '한달에 1~2건' 12.0%, '한달에 5~10건 미만' 5.6%, '한달에 3~5건 미만' 1.9%, 기타 11.1% 등으로 나타남

<고객이 누적포인트로 상품을 구매한 경우>



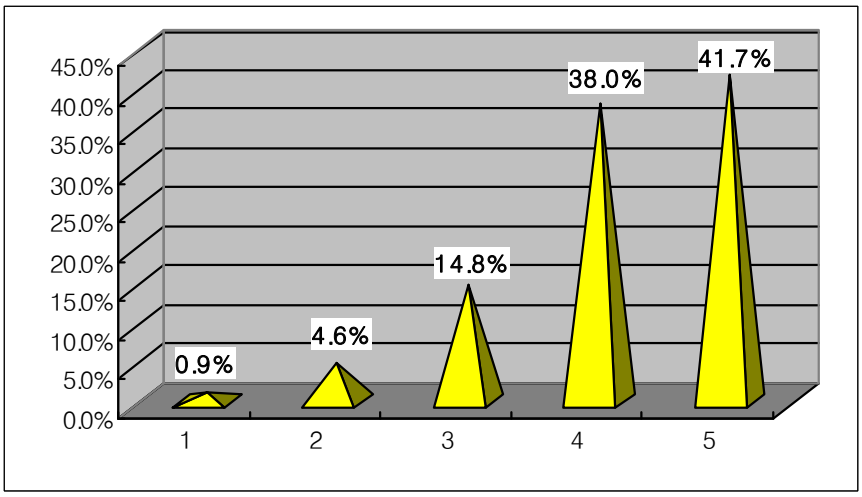

* 1.한번도 없음　　2.한달에 1~2건　　3.한달에 3~5건 미만
4.한달에 5~10건 미만　　5.기타

## 3-2. 포인트계약이 경영에 도움이 되는지 여부

○ 포인트가맹계약이 경영에 얼마나 도움이 되는지에 대해서는 '전혀 도움이 안된다'가 41.7%로 가장 많았고,

- '별로 도움안된다' 38.0%, '보통' 14.8%, '도움된다' 4.6%, '매우 도움된다' 0.9% 순이었음

<포인트계약이 경영에 도움되는지 여부>



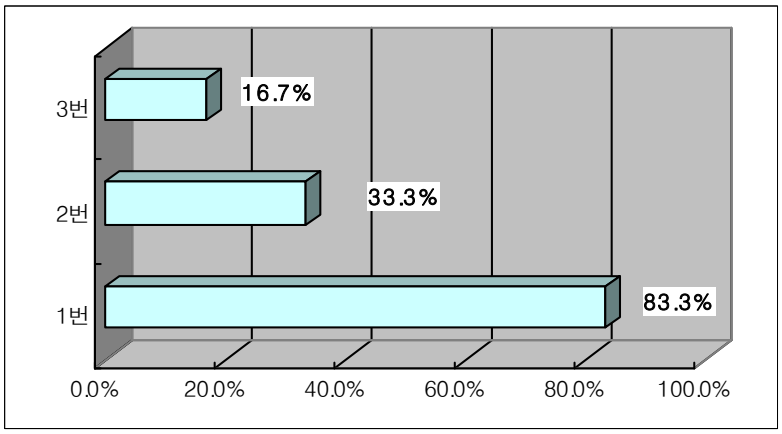

* 1.매우 도움 2.도움 3.보통 4.별로 도움안됨 5.전혀 도움안됨

## 3-3. 포인트 계약이 도움이 되는 이유(복수응답)

○ 포인트가맹계약이 경영에 도움이 되는 이유에 대해서는 '고객증가로 매출이 증대된다'가 83.3%로 가장 많았고,

- '가맹점 홍보효과가 높다' 33.3%, '대금입금기일 단축, 할부이자 면제 등 여타서비스 만족' 16.7% 순이었음

<포인트계약이 경영에 도움이 되는 이유>



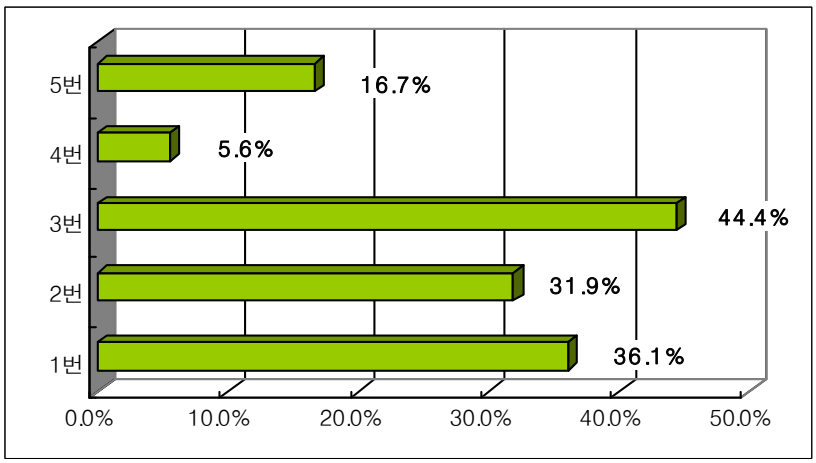

* 1.고객 증가로 매출이 증대됨 2.가맹점 홍보효과가 높음
3.대금입금기일 단축, 할부이자 면제 등 여타 서비스에 만족

## 3-4. 도움이 안되는 이유 및 불만사항(복수응답)

○ 포인트 가맹계약이 경영에 도움이 안되는 이유 및 불만사항에 대해서는 '포인트 계약관련 정보(포인트 수수료 구분표기 등)을 제대로 알려주지 않아서'가 44.4%로 가장 많았고,

- '매출증대 효과가 너무 낮아서' 36.1%, '가맹점 홍보효과가 낮음' 31.9%, '대금입금기일 단축, 할부이자 면제 등 여타서비스 부족' 5.6% 순이었으며, 기타의견이 16.7%를 차지

<포인트계약이 도움이 안되는 이유 및 불만사항>



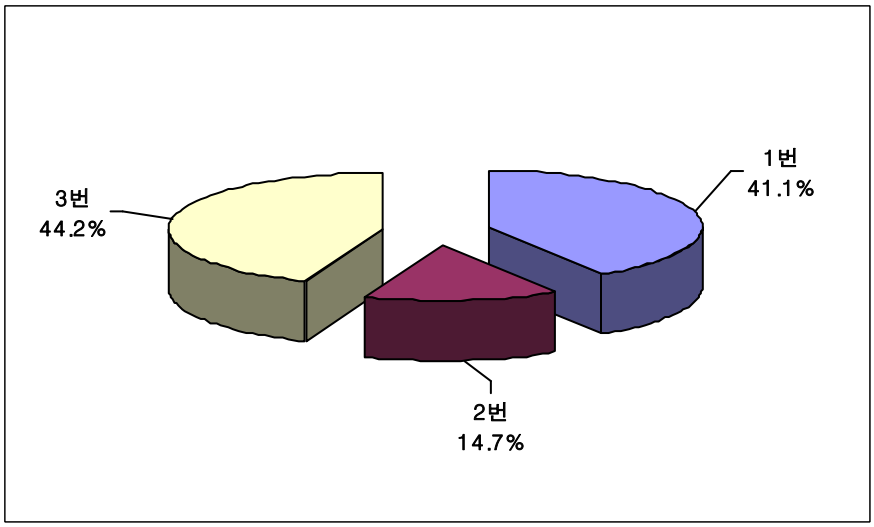

* 1.매출증대 효과가 너무 낮아서 2.가맹점 홍보효과가 낮음
3.포인트계약 관련 정보(포인트수수료 구분표기 등)를 제대로 알려주지 않아서
4. 대금입금기일 단축, 할부이자 면제 등 여타서비스 부족 5. 기타

## 4. 향후 포인트계약 유지여부

○ 향후 포인트가맹점 계약체결을 해지할 계획이 있는지에 대해서는 '당분간 효과를 보고 추후 결정'이 44.2%로 가장 많았고,

- 다음으로 '해지계획 있다' 41.1%, '해지계획 없다' 14.7% 등의 순으로 나타남

<향후 포인트계약 유지여부>




* 1.해지계획 있다 2.해지계획 없다 3.당분간 효과를 보고 추후결정

# Ⅲ. 결과요약 및 정책과제

## 1. 결과요약 및 특징

### [1] 충분한 설명 못듣고 계약 체결

○ 포인트 가맹점계약을 체결하는 소상공인 10명 중 6명은 신용카드사 직원이나 모집인 등의 권유에 의해 계약을 체결하고 있으나, 정작 계약전 포인트 계약내용에 대해서는 충분한 설명을 듣지 못하고 있는 것으로 드러남

<카드사와 포인트계약을 체결하게 된 경로>

**① 카드사(카드사직원, 모집인 대리점 등)의 권유 (61.0%)**
② 자발적으로 계약 (16.2%)
③ 다른 가맹점 등의 권유 (5.7%)

<계약전 충분한 설명을 받았는지 여부>

**① 전혀 받지 못했음 (24.1%)**　② 제대로 받지 못했음 (24.1%)
③ 약간 받았음 (21.3%)　④ 충분히 받았음 (16.7%)
⑤ 보통 (13.9%)

*「포인트 수수료」란 신용카드사가 보다많은 카드회원(소비자)을 모집하기 위한 수단으로서 포인트가맹점을 별도 모집하여, 해당 가맹점에 추가 카드 수수료를 부과하는 한편, 가맹점이 지급한 추가수수료 만큼 소비자에게 포인트로 누적시켜 주는 제도임.

카드사들은 가맹점을 대상으로 점포 홍보, 카드대금 입금기일 단축, 할부이자 면제 등을 조건으로 하여 포인트가맹점을 별도 모집하고 있음

## [2] 계약체결 후 관련정보 제대로 공지안해

○ 소상공인들은 포인트 계약체결 이후에도 카드사들이 포인트계약 체결 내용(수수료율, 가입조건·혜택 등)을 평소에 알려주지 않아 본인들의 계약체결 내용을 제대로 숙지하지 못하고 있는 것으로 나타남

<포인트 계약내용에 대한 숙지도>

**① 잘 몰랐음 (33.0%)** ② 거의몰랐음 (24.1%)
③ 약간 알고 있었음 (23.2%) ④ 보통 (17.0%)
⑤ 잘 알고 있었음 (2.7%)

<계약 체결내용을 몰랐던 이유>

**① 평소 포인트계약 및 수수료 관련내용을 제대로 설명해주지 않아서 (62.9%)**
② 경영여건상 동 계약내용에 대해 신경쓰지 못함 (32.3%)

## [3] 포인트 비용 포함하면 '수수료 4.0~6.0%' 지출

○ 소상공인들이 포인트 수수료로 추가 지급하고 있는 수준은 대체로 '1.0~2.0%' 수준으로, 일반 수수료(3.0~4.0%)를 감안할 경우 포인트 가맹계약을 체결한 소상공인들은 **매출액의 4.0~6.0%를 카드수수료로 지출**하고 있는 것으로 나타남

☞ **<한국은행, 2008년 1분기 기업경영분석>**에 따르면 국내 서비스업체(법인) 영업이익률은 6.4%로, 규모가 영세한 소상공인들의 영업이익률은 이보다 낮은 3~5% 수준으로 추정됨. 따라서 매출액의 3.0% 이상을 지출하고 있는 소상공인의 카드수수료 부담은 소상공인에게 대단히 큰 부담으로 작용

<포인트수수료율 지급 구간>

**① 수수료 1.0~2.0% 미만 (79.4%)** ② 수수료 0.5~1.0% 미만 (14.4%)
③ 수수료 0.5% 미만 (3.1%) ③ 수수료 2.0% 이상 (3.1%)

## 4 포인트 가맹계약의 효과 낮다

○ 카드사직원 등의 권유로 포인트계약이 이뤄지고 있으나, 실제 소상공인들은 포인트계약이 경영에 크게 도움이 되지 않는 것으로 나타남

- 경영 기여효과가 낮은 이유 및 불만사항에 대해서는 ▶포인트계약 관련 정보(수수료 구분표기 등)를 제대로 알려주지 않고, ▶매출증대 및 가맹점 홍보효과도 낮다는 이유가 많았음

<포인트계약이 경영에 도움이 되는지 여부>

**① 전혀 도움안됨 (41.7%)** ② 별로 도움안됨 (38.0%)
③ 보통 (14.8%) ④ 도움 (4.6%)
⑤ 매우 도움 (0.9%)

<도움이 안되는 이유 및 불만사항(복수응답>

**① 포인트계약 관련정보를 제대로 알려주지 않아서 (44.4%)**
② 매출증대효과가 너무 낮아서 (36.1%)
③ 가맹점 홍보효과가 낮음 (31.9%)
④ 대금입금기일 단축, 할부이자 면제 등 여타서비스 부족 (5.6%)

○ 특히, 소비자들이 소상공인 가맹점을 방문하여 누적 포인트로 물건을 사는 경우는 거의 없는 것으로 나타남

- 따라서, 포인트 관련 매출증대 혜택은 대형마트나 극장, 유명 프랜차이즈 등 대기업들이 누리고 있는 반면, **소상공인들은 포인트 관련 혜택은 매우 미미하면서도 관련비용은 수익 이상으로 지**출하고 있는 것으로 드러나 이에 대한 계도가 필요함

<고객이 누적포인트로 상품을 구매한 경우>

**① 한건도 없음 (69.4%)** ② 한달에 1~2건 (12.0%)
③ 한달에 5~10건 미만 (5.6%) ④ 한달에 3~5건 미만 (1.9%)

## 5 향후 '계약해지 검토' 많아

○ 포인트 가맹점들은 계약 효과가 실제 그리 높지않아 포인트 가맹계약에 대해 '해지계획을 갖고 있다' 또는 '당분간 효과를 보고 추후 결정하겠다'는 응답이 대부분을 차지했으며, '해지계약 없다'는 응답은 14.7%에 불과

<향후 포인트계약 유지여부>

① 당분간 효과를 보고 추후결정(44.2%)
② 해지계획 있다(41.1%)
③ 해지계획 없다(14.7%)

## 2. 정책 과제

<포인트 가맹계약 분야>

### 1 카드사의 가맹점에 대한 공지의무 강화

○ 소상공인이 가맹점(또는 특약가맹점) 계약시 수수료 및 관련사항에 대하여 상세한 설명이 필요하며, 계약 이후에도 소상공인들이 계약 효과를 검토하여 합리적인 의사결정을 내릴 수 있도록 **수수료 내역 구분표시 및 관련정보에 대한 공지 의무 강화** 필요

- 현재 카드사들이 가맹점에게 공지하는 「매출실적 내역서」에는 카드수수료가 포인트수수료와 일반수수료가 별도 구분·표시되지 않고 있어 개별가맹점이 정확한 수수료 내역을 확인하기가 어려움

- 특히, 경영자이면서 실무자 역할까지 수행하고 있는 소상공인들의 경우 경영여건상 동 계약내용에 대해 신경쓰지 못하고 있음

### 2 불합리한 수수료 전가행위 금지

○ **『가맹점수수료 원가산정표준안』 적용 의무화** 및 **불합리한 수수료 전가행위 금지를 위한 법제화 시급**

- 지난해 금융당국에서 발표한 『카드수수료 원가산정 표준안』에 의해 각 신용카드사들이 원가를 산출하고, 이를 가맹점수수료에 객관적으로 반영토록 하는 **의무적 이행시스템 구축 필요**

○ 특히, 포인트(마일리지 적립) 운영제도의 혜택은 **카드사**와 **소비자와 일부 대기업(영화관, 대형프랜차이즈점, 대형마트 등)에게만 집중**되고 있음에도 불구하고, 이와 관련된 마케팅 비용을 소상공인이 부담하여 왔음

- 따라서 **포인트제도 운영관련 인건비 및 관리비 등을 포함한 카드사의 제반 비용을 소상공인 가맹점수수료에서 제외**해야 함

<고객이 누적포인트로 상품을 구매한 경우>

① **한건도 없음** (69.4%) ② 한달에 1~2건 (12.0%)

<포인트계약이 경영에 도움이 되는지 여부>

① **전혀 도움안됨** (41.7%) ② 별로 도움안됨 (38.0%)

<기타 제도개선 분야>

## 3 소상공인 대표단체에 수수료 단체협상권 부여

○ 현재 신용카드 수수료율 결정시 동일 업종임에도 불구하고 기업규모, **대외협상력에 따라 수수료가 차별적으로 결정되고 있음**

○ 따라서, 협상력이 약한 개별 소상공인을 대신하여 소상공인단체가 카드사와 수수료계약 협상을 진행할 수 있도록 「여신전문금융업법」상에 "소상공인 대표단체에 대한 카드수수료 협상권 부여" 및 "동 조항의 「독점금지및공정거래에관한법률」 적용예외"를 명시 필요

## 4 신용카드 대체제도 거래 활성화 추진

○ 신용카드의 대안으로 **가맹점수수료가 상대적으로 낮은** 직불카드 및 현금영수증 **거래를 활성화**하는 방안 마련 필요

- 직불카드 등의 소득공제 금액을 일반 신용카드 공제와 차별화 추진

☞ (사례) **직불카드 등 소득공제 금액 확대**

· <현행> 직불카드 등 사용액(총급여액의 20% 초과분)의 20% →
<조정> 직불카드 등 사용액(총급여액의 10% 초과분)의 30%

- 직불카드 등은 소비자, 정부(국세청), 가맹점 모두에게 장점 많은 제도임

- 직불카드 등 소득공제 확대시 지금까지 외부로 드러나지 않았던 소액의 현금거래 시장이 세원으로 노출되어 거래의 투명성 및 세수증대에 크게 기여할 뿐 아니라 건전한 소비문화 확산 및 신용불량자 감소 효과 기대

## 5 카드매출세액공제 확대

○ 동소상공인의 전체 매출액에서 **신용카드 및 체크카드 등 판매액이 차지하는 비중이 갈수록 증대됨에 따라** 세원노출 확대로 인한 소상공인의 조세부담률이 크게 상승하였으므로 소상공인 경영부담 완화를 위하여 **신용카드(현금영수증 포함) 매출세액공제제도의 세액공제율 확대 시급**

· **일반업종** : 카드 매출전표발행액의 **(현행) 1% → (조정) 2~3%**
· **음식·숙박업**(간이과세자) : 카드 매출전표발행액의 **(현행) 1.5% → (조정) 2~3%**

## 6 카드수수료 불합리한 차별금지 입법화 추진

○ 신용카드 수수료 문제를 해결하기 위해서는 **소상공인에 대한 불합리한 차별 금지 법률개정이 조속히 이루어져야 할 것임**

- 신용카드 가맹점수수료 원가 및 수수료율의 적정성 여부를 심의·평가하는 "심의위원회" 구성 등을 위한 근거 마련 필요