

**신용 카드 사기**는 소비자가 카드 번호를 잘 모르는 이에게 알려 주거나 카드를 분실 혹은 도난 당했을 경우, 우편물이 본인에게 전달되지 않고 범죄자가 이를 가로챌 경우, 혹은 영업체의 직원이 고객의 카드나 카드 번호를 복사할 경우에 발생할 수 있습니다. 그럴 경우

-고객에 의해 승인 되지 않은 카드 비용이 피해자에게 청구됩니다.

-피해자의 어카운트 번호로 본인이 모르는 다른 카드가 타인에게 발급됩니다.

**신분 도용(identity theft)**은 어떤 사람의 개인 정보(소셜 시큐리티 번호 혹은 생년월일 등)를 이용해 신용 사기 행위를 하는 것을 말합니다.

-신분을 도용하는 사람은 피해자의 이름과 다른 정보를 이용해 범죄 행위를 저지르거나 신용 카드 계좌를 열거나 혹은 현재 사용하는 신용 카드 혹은 은행 계좌를 도용함으로써 피해자에게 해를 끼치거나 불편한 상황에 빠뜨립니다.

-비록 피해자들은 범죄 행위에 대해 책임을 지지는 않지만 사기 피해를 입증하고 해당 사기 피해에 의해 초래되는 재정상의 혼란을 처리하기 위해서 많은 노력을 기울여야 합니다.

**스키밍(Skimming)**은 원본 카드의 정보를 읽고 복제할 수 있는 장치를 이용해 불법적으로 신용 카드 혹은 은행 카드를 복제하는 것을 말합니다.

-거대 업체의 비양심적인 직원이 “스키머”라는 기계를 이용해 신용 카드의 번호와 관련 정보를 읽어내 저장한 뒤 이를 신용 사기 범죄자들에게 팔아 넘깁니다.

-범죄자들은 해당 정보를 이용해 카드를 개설하거나 전화 혹은 인터넷으로 물품을 구입합니다.

**피싱(Phishing)**이란 은행 계좌 번호와 같은 개인 정보를 알아내기 위해 소비자들에게 그들이 거래하는 은행에서 보낸 것처럼 위조한 이메일을 대량으로 발송하는 것을 말합니다.

-피싱은 이메일을 통해 많은 사람들로부터 개인 정보를 알아내는데 성공한 적이 있는 범죄자들이 널리 사용하는 방식입니다. 이런 사기가 성공하는 이유는 이들이 진짜같은 은행 로고, 웹사이트 주소, 그리고 URL들을 사용해 이메일이 실제로 해당 은행에서 온 것처럼 할 수 있기 때문입니다.

-계좌를 보유하고 있는 사람이 이 이메일에 응답하면 가짜 웹사이트에 연결되어 계좌 번호, 비밀번호, 및 기타 은행 혹은 신용 카드 정보들을 입력하도록 요구 받습니다. 이 정보가 입력된 뒤에 몇 시간 내로 여러분의 은행 계좌에 예치되어 있는 돈은 비밀번호를 도용한 사기 범죄자들에 의해 다른 계좌로 옮겨져 순식간에 사라지게 됩니다.

-은행은 절대 이런 방법으로 개인 정보를 요구하지 않습니다. 신용 카드 번호, 소셜 시큐리티 번호, 혹은 어머니의 성과 같은 개인 정보의 공개를 요구하는 그런 이메일 혹은 전화에 절대 응답하지 마십시오.

-심지어 여러분이 정당한 이유가 있는 경우에도 은행은 고객들이 이메일로 개인 계좌 정보를 보내지 말 것을 요구합니다. 왜냐하면 이메일은 안전하지 않고 신용 사기법들이 정보를 가로챌 가능성이 있기 때문입니다. 이메일 대신 여러분이

업체 혹은 은행과의 거래에서 발생한 분쟁을 해결하려할 경우엔 직접 방문하거나 은행의 보안이 확실한 웹사이트를 이용하거나 전화 혹은 편지를 보내십시오.

**보안 코드 번호**는 여러분이 인터넷 혹은 전화로 물건을 구입할 때 업체들이 여러분이 해당 카드의 소유자임을 확인하기 위해 물어보는 신용 카드 뒤에 있는 3자리 혹은 4자리 번호입니다.

-번호는 비자 혹은 마스터 카드의 상단 우측에 있거나 혹은 뒷면에 여러분의 사인을 기입하는 공간 근처에 인쇄된 카드 번호에 이어 기재되어 있습니다.

-만약 카드는 가지고 있는데 카드 번호와 유효 기일만 도용당한 상태라면 그 신용 사기법은 온라인 구매 시 많은 업체들이 요구하는 보안 코드는 알지 못할 것입니다.

## 새 카드

-하나의 보안 장치로써 대부분의 카드 발행업체들은 여러분이 새 카드를 사용하기 전에 집 전화를 이용해 카드 사용을 유효화하는 과정을 거칠 것을 요구합니다.

-새 카드를 받는 즉시 영구 보존되는 검정색 잉크 펜으로 카드 뒷면에 사인을 하십시오.

-일부 사람들은 “신분증을 요구하세요 (ask for ID)”라는 문구를 기입하라고 권하지만 이는 좋은 생각이 아닙니다. “신분증을 요구하세요”라는 문장 대신 사인을 하십시오. 많은 카드 발행 업체들은 상인들에게 고객이 사인이 안된 카드로 구매를 하려고 할 경우 이를 허용하지 말도록 권고하고 있습니다.

-여러분의 모든 계좌 번호들과 해당 카드사의 연락처들을 기록해 안전한 곳에 보관하십시오.

-차후에 거래 내역서와 대조해 볼 수 있도록 영수증과 ATM 거래 영수증을 보관해 두십시오.

## 지갑이나 손가방을 보호하십시오

-소지품에 늘 신경을 쓰십시오.

-절대 소유하고 있는 카드들을 모두 가



## 카드 사기가 발생했을 경우

-카드를 분실 혹은 도난당했을 경우 즉시 카드사에 연락하십시오.

-전화를 한 뒤에는 다시 카드사에 편지를 보내십시오. 이 편지에는 카드 번호, 카드를 분실한 날짜, 분실 신고 날짜 등이 기재되어야 합니다.

-이렇게 분실 신고를 한 이상, 비 승인된 거래에 대해서 여러분은 책임을 지지 않아도 됩니다.

-만일 여러분이 카드 분실 신고를 늦게 하거나 대금 결제 청구서가 날아올 때까지 자신도 모르게 카드가 사용된 사실을 모르고 있었다고 하더라도 한 카드당 여러분의 변제 책임 한도는 50달러를 넘을 수 없도록 연방법이 규정하고 있습니다. 그러나 카드 분실 혹은 카드 대금 결제 청구서 상의 비승인된 거래에 대한 신고를 적절할 시기에 성실하게 하지 않으면 연방법에 의해 보호를 받을 수 없습니다.

-카드 사기를 보고하면 카드사는 여러분의 내용 기재와 서명이 필요한 진술서를 보내 올 것입니다.

-즉시 그 진술서를 작성해서 보내십시오.

지고 다니지 마십시오. 필요한 하나 혹은 두개 정도의 카드만 지참하십시오.

-지갑과 별도로 신용 카드 보관용 케이스나 손가방의 다른 공간에 카드를 넣고 다니십시오.

-만약 지갑이나 손가방을 도난당했을 경우 카드 발행 업체에 즉시 신고하십시오.

## 우편물 사기를 예방하십시오

-주소가 변경됐을 경우 즉시 우체국에 알려십시오.

-우편함이 안전하게 늘 잠겨 있도록 하십시오. 절대 카드 대금 청구 우편물이 잠기지 않은 우편함 혹은 아파트 로비에 방치되지 않도록 하십시오.

-이사를 갈 경우 신용 카드사나 은행에 변경된 주소를 알려하십시오.

-항상 편지 봉투의 보내는 사람 자리에 자신의 주소를 완전히 기입하십시오.

-원하지 않는 신용 카드 가입 광고는 잘게 찢어 버리십시오.

-언제 카드 대금 청구서가 오는 지 알아 두었다가 그 기간에 우편이 도착하지 않으면 카드사에 전화를 하십시오.

## 인터넷 보안 장치

-온라인으로 은행 혹은 카드 업무를 처리할 때 비밀번호 등이 컴퓨터에 저장돼 해당 은행 혹은 카드사의 웹사이트에 자동으로 로그인 되는 기능을 사용하지 마십시오.

-일부 웹사이트들은 신용 카드 번호를 제공하면 “무료”로 액세스할 수 있게 합니다. 그런 사이트들에 들어가지 마십시오. 여러분이 신용 카드 번호를 제공한 그 업체 혹은 이름도 들어 보지 못한 업체로부터의 대금 청구가 이뤄질 수도 있습니다.

## 개인 정보의 안전한 관리

-개인 비밀번호(PIN)는 절대로 어디에다 기록하지 마십시오. 그냥 기억하십시오.

-누구에게든 비밀번호를 알려주지 마십시오.

-비밀 번호를 카드에 기록하지 마십시오.

-우편으로 예금을 할때 은행 계좌 번호

를 포스트 카드 혹은 편지 봉투 바깥 쪽에 기재하지는 마십시오.

-비밀 번호를 신용 카드 혹은 ATM 카드를 두는 곳에 함께 보관하지 마십시오.

-상대가 자신이 거래하는 금융 기관이거나 이름 있는 업체라고 확인이 되지 않았을 때는 전화로 자신의 카드 번호나 기타 개인 정보를 알려주지 마십시오.

-모든 대금 청구에 대한 책임은 여러분에게 있기 때문에 카드를 누구에게든 빌려주지 마십시오. 가족이든 친구든 여러분이 자발적으로 카드를 빌려준 사람이 사용한 모든 대금은 비록 그것이 여러분에 의해 비승인된 것이라 하더라도 여러분은 이에 대해 보호를 받을 수 없습니다.

-여러분에게 전화를 걸어 오거나 이메일을 보낸 사람에게는 절대 계좌 번호를 알려 주지 마십시오.

## 카드 사용

-상점이나 식당 고용인들이 여러분의 카드를 취급할 때 혹시 그들이 여러분의 카드 번호를 복사 혹은 “스키밍”을 하지 않는지 유심히 관찰하십시오. 스키밍 장비는 때론 휴대폰 처럼 생겼습니다.

-구입이 끝나도 카드를 돌려 받았을 때는 그 카드가 본인의 것인지 확인하십시오.

-만일 여행을 하거나 주거지 이외의 지역에서 카드를 사용할 계획이 있는 경우 카드사에 미리 알려하십시오. 카드사는 주거지 이외에서 카드가 사용될 경우 카드 사기에 의한 거래일 가능성에 대비해 계좌를 일시적으로 폐쇄할 수 있기 때문에 미리 알아 두면 이러한 조치로 인한 불편을 막을 수 있습니다.

-만약 일상적인 수준에서 벗어나는 아주 큰 금액의 구입을 할 경우 카드사에 미리 알림으로써 카드사가 가능한 카드 사기에 대비해 자신이 계좌를 차단하는 일이 없도록 하십시오. 예를 들어 여러분이 집을 개조하기 위해 필요한 재료나 장비를 구입할 때 카드사에 미리 알려하십시오.

## 신용 카드 회사

-소비자들은 (분실 혹은 도난당한 카드를 신고하는 등 책임있게 행동한다면) 자신이 승인하지 않는 거래에 관한 대금 청구에 대해 책임을 지지 않아도 되지만 카드사들에 의해 보고되는 카드 사기에 의해 매년 발생하는 자체 손실금은 거의 5백억 달러에 달하고 있습니다.

-대부분의 신용 카드 회사들은 카드 사기에 의해 이뤄지는 거래 행위들을 파악할 수 있는 장치들을 많이 개발했으며 이 장치들에 의해 불법 행위가 발견될 경우 즉시 거래 중단을 위한 적절한 조치를 할 것입니다.

-만일 여러분이 아주 큰 규모의 거래를 하거나 거주지에서 아주 멀리 떨어진 곳에서 해당 카드로 거래하는 것을 카드사가 확인 할 경우 그들은 여러분에게 연락을 할 것입니다. 때로는 여러분이 카드사에 응답 전화를 할 때까지 계좌가 잠정 폐쇄되기도 합니다. 이는 여러분과 카드사를 보호하기 위한 것입니다.

-이사를 갈 때는 신용카드사에 자신의 기록을 변경하는 것을 잊지 마십시오. 많은 영업체들이 거래 당시 고객의 주소와 ZIP

코드가 은행 기록과 일치하는지 확인합니다.

- 먼 곳으로 여행을 떠나거나 막대한 금액의 물품 구입을 할 경우에는 불편한 상황이 발생하는 것을 막기 위해 미리 카드사에 알리십시오.

### 대금 결제 청구서

- 대금 청구서가 도착하는 날 그 내역을 면밀히 검토하십시오.

- 인터넷 접속이 가능하다면 온라인으로 자신의 계좌 접속이 가능한 신용 카드를 사용하는 것이 편리합니다. 대금 결제 청구서가 날아 오기 전에 비승인된 거래가 발생했는 지를 온라인으로 모니터링할 수 있습니다.

- 의문스런 대금 청구에 대해서는 즉시 카드사에 신고하십시오.

- 청구서의 도착이 늦어질 경우엔 카드사에 즉시 연락하십시오.

- 청구서가 도착하지 않았다면 이는 곳 청구서가 도난감했음을 의미할 수도 있습니다. 통상 오던 시기에 결제 청구서가 오지 않을 때는 카드사에 연락하여야 합니다.(청구서를 받지 않았다 하더라도 여전히 대금 결제 의무는 남아 있습니다.)

- 과거의 청구서 및 영수증은 안전한 곳에 보관해 두었다가 버릴 때는 찢어서 버리십시오.

### 신용 카드 사기 신고

- 공정 신용 거래법(The Fair Credit Billing Act)은 비승인된 거래에 대한 결제 청구등 신용 결제 청구의 오류에 대해 고객이 해결할 수 있는 권리를 부여하는 연방법입니다.

- 신용 카드로 상품이나 서비스를 구입한 뒤 이 구입에 하자가 발생할 경우 이 청구에 이의를 제기하고 대금 청구의 취소를 요구할 권리가 여러분에게 있습니다. 이는 카드사로부터의 환불을 의미합니다.

- 대금 청구에 관한 이의를 제기할 경우엔 청구 날짜로부터 60일 이내에 하십시오. 그렇지 않으면 분쟁 제기의 권한 자체가 소멸됩니다.

- 자신의 계좌에 청구되지 않은 거래에 관해 이의를 제기할 수는 없지만 온라인 접속으로 매일 등재되는 거래를 모니터링 할 수 있고 따라서 자신의 계좌를 보다 잘 관리할 수 있습니다.

- 이의 제기는 언제나 문서로 하십시오. 카드사에 전화를 하고 바로 편지를 보낼 수 있습니다. 어떤 경우엔 카드사가 양식을 보내 여러분이 제기한 이의에 대해 진술할 것을 요구하기도 합니다. 문제가 되는 거래 항목들에 대해 상세하게 기술하십시오. 거래 업체의 이름, 거래 날짜, 청구 금액, 청구 날짜 등이 포함되어야 합니다. 왜 이의를 제기하는 지 그 이유를 몇개의 문장으로 설명하십시오. 편지와 요구되는 양식을 카드 분쟁을 담당하는 곳의 정확한 주소로 보내야 합니다.

- 대금 결제 우편에 이의를 제기하는 편지를 함께 보내지는 마십시오.

### 관련 정보

무료 신용 보고(Free Credit Reports)

www.annualcreditreport.com

자신의 신용 기록을 적어도 일년에 한번 정도 체크해 보는 것이

신분 도용을 방지하는데 도움이 됩니다. 여러분은 매년 3대 신용 보고 기관, Equifax, Experian, Trans Union으로부터 한번은 무료로 자신의 신용 기록을 받아 볼 권리가 있습니다. 온라인으로 신용 기록의 조회를 신청하거나 전화로 신청하십시오(877-322-8228). 신용 기록이 우편으로 배달될 것입니다. (미국 북동부 지역 거주자들은 2005년 9월 1일부터 이 무료 서비스의 수혜 자격이 있습니다.)

이 무료 서비스를 우편으로도 신청이 가능합니다. www.annualcreditreport.com 에서 양식을 다운 받은 뒤 기입해 아래의 주소를 보내십시오:

Annual Credit Report Request Service  
P.O. Box 105281  
Atlanta, GA 30348-5281

### Visa

http://usa.visa.com/personal

만약 Visa 로고가 있는 카드를 보유하고 있을 경우 다음과 같은 무료 안전 보호 서비스를 받을 수 있습니다.

- 비자 자체 인증. 비자는 여러분이 인터넷으로 카드 번호를 제공할 때 함께 사용할 수 있는 암호를 설정할 수 있도록 지원합니다. 이 암호 프로그램은 온라인 쇼핑을 보다 안전하게 할 수 있도록 합니다.(이 암호는 누구와도 공유해서는 안 됩니다.)

- 비자 카드의 "책임 면제 규정(Zero Liability Policy)"은 비자 네트워크를 통해 거래되는 모든 비자 카드 및 데빗 카드 거래에 적용됩니다. 개인 비밀 번호를 사용하는 ATM 및 직불 거래와 비자 네트워크가 아닌 곳에서 행해진 거래는 이 규정의 적용에서 제외됩니다. (Master 로고가 있는 카드도 비자 카드와 같이 책임 면제 규정이 적용됩니다. 마스터 카드 웹사이트 [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) 를 방문해 보다 자세한 정보를 알아보실 수 있습니다.)

### 연방 거래 위원회 (Federal Trade Commission, FTC)

www.ftc.gov/ftc/consumer.htm

FTC는 신용 카드, 결제인의 권리, 그리고 어떻게 카드 사기를 예방할 것인지에 대한 무료 출판물을 제공합니다.

### 전국 사기 관련 정보 센터 (The National Fraud Information Center)

www.fraud.org, 800-876-7060

전국 소비자 연맹의 한 프로젝트인 이 기관은 신용 사기의 피해자가 되는 것을 예방하기 위한 요령 및 조언을 제공합니다.

### 주검찰총장 사무실 (State Attorney General's Office)

여러분이 거주하는 주의 검찰총장 사무실은 전화번호부를 검색하거나 전국 검찰총장 연합의 웹사이트([www.naag.org](http://www.naag.org))를 방문해 무료 검색해 보십시오.

### 소비자 행동 (Consumer Action)

www.consumer-action.org

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635

TTY: 415-777-9456

hotline@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105

Los Angeles, CA 90014

213-624-8327

중국어, 영어, 스페인어로 상담하실 수 있습니다.



이 책자는 소비자 행동이 Chase 와 제휴해 발행했습니다.

© Consumer Action 2009

## 신용 카드 사기에

## 대처하는 요령