

# 의 결



국민권익위원회

# 국 민 권 익 위 원 회 의 결

의 안 번 호 제 2017 - 806호

의 안 명 CD/ATM 고장신고시 본인확인 법적근거 마련

권 고 기 관 금융위원회, 금융감독원

의결연월일 2017. 8. 21.

## 주 문

「CD/ATM 고장신고시 본인확인 법적근거 마련」 권고안을  
별지와 같이 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한  
법률」 제27조 규정에 따라 금융위원장, 금융감독원장에게 권고  
한다.

## 이 유

별지와 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2017년 8월 21일

위원장 박 은 정

위 원 김 인 수

위 원 박 경 호

위 원 이 상 민

위 원 신 근 호

위 원 박 계 옥

위 원 김 현 철

위 원 허 용 석

위 원 전 준 경

위 원 이 호 용

위 원 이 재 경

위 원 황 성 주

위 원 윤 영 훈

위 원 홍 인 옥

위 원 김 수 정

[별지]

---

---

## CD/ATM 고장신고시 본인확인 법적근거 마련

---

---

2017. 8.



국민권익위원회

# 목 차

I. 추진 배경 .....	1
II. 일반 현황 .....	2
III. 문제점 분석 .....	4
① CD/ATM 고장신고시 과도한 본인확인방식 관행화 .....	4
② 신분증 위주의 본인확인으로 '법적근거 요구민원' 빈발 .....	6
IV. 제도개선 방안 .....	8
① CD/ATM 고장신고 처리시 본인확인 법적근거 명확화 .....	8
② 신분증 이외의 다양한 본인확인 대체수단 강구 .....	8
V. 조치 사항 .....	9
[붙임] 1. 개별법령의 '본인확인' 근거규정 입법례	
2. '본인확인' 법적근거 관련 법무법인 자문결과	

# I. 추진배경 및 경과

---

## □ 추진배경

- 최근 국민 대다수는 실생활속에서 **개인정보가 필요이상 과도하게 수집되고 있어 개인정보 보호가 중요하다고 인식하는 상황**
  - ※ '15년 개인정보 보호 실태조사 결과(개인정보보호위원회) : 국민의 88.5%가 개인정보 보호의 중요성 인식, 72.4%는 개인정보가 과도하게 수집된다고 응답
- 특히, **금융기관의 자동화기기(CD/ATM) 이용과 관련하여 고객의 장애·고장신고시 신분증 위주의 과도한 개인정보 요구관행** 빈발
  - 현재 **카드나 통장걸림 등 고장신고시 본인확인에 대한 법적근거가 없어** 금융기관 또는 외주업체 **자체 내규로 제각각 운영**
  - 일부 고객의 경우 본인확인을 위한 **신분증 제시요구를 거부하는 등 은행직원·보안요원과 고객간 다툼이 자주 발생**
- 따라서 **CD/ATM 고장신고시 본인확인의 법적근거를 마련하고 고객위주의 다양한 본인확인 대체수단을 강구하고자** 제도개선 추진

## □ 추진경과

- 과제 착수계획 수립 및 실태조사 실시 : '17. 4~5월
- 전문가 및 이해관계자 의견청취 : '17. 6~7월
- 개선방안 관련 관계부처 의견수렴 : '17. 7월
- 위원회 안건 상정 및 관계기관 권고 : '17. 7~8월

## II. 일반현황

### □ 금융 자동화기기(CD/ATM) 설치대수 현황

○ 금융기관의 CD/ATM 설치대수는 **매년 소폭 감소**하는 추세

※ 연도별 CD/ATM 설치 추이 : ('13) 86.8천대 → ('14) 85.9천대 → ('15) 82.7천대

○ VAN사업자의 CD/ATM 설치대수는 **연평균 3.7만대 수준** 유지

※ VAN사업자는 금융기관과 제휴하여 편의점, 지하철역 등 공공장소에 CD/ATM 설치·운영

<금융 자동화기기(CD/ATM) 설치대수>

구 분		2013		2014		2015	
		대수(천대)	비율(%)	대수(천대)	비율(%)	대수(천대)	비율(%)
금융 기관	은행영업점	67.1	54.0	64.9	53.1	62.7	51.6
	자동화코너	19.7	15.9	21.0	17.2	20.0	16.5
VAN사업자		37.4	30.1	36.3	29.7	38.7	31.9
계		<b>124.2</b>	100.0	<b>122.2</b>	100.0	<b>121.4</b>	100.0

### □ 금융 자동화기기(CD/ATM) 장애건수 현황

○ 2015년 금융기관 등이 설치한 **CD/ATM 이용건수는 42억 5,629만건**  
(일평균 1,167만건, 생산가능인구 1인당 3일에 한번 이용)

○ 한국은행에 발표에 따르면, 하루 평균 500여건의 장애건수 발생

<금융 자동화기기(CD/ATM) 이용건수>

구 분	2013	2014	2015
일평균(만건)	1,126	1,180	1,167
연 간(억건)	41.1	43.1	42.6

□ **금융 자동화기기(CD/ATM) 장애처리 대응방식**

- (금융기관) 은행별로 은행영업점 및 무인 자동화코너에 설치된 CD/ATM 장애발생시 처리방식 상이
- (VAN사업자) 자체 매뉴얼에 통장, 카드 걸림 등 장애발생시 고객의 신분확인을 규정

구분	농협은행	IBK기업은행
금융 기관	·장애처리 주체 - 은행영업점 : 영업시간 내 은행직원, 영업시간 외 경비업체 - 자동화코너 : 한네트 등 · <b>신분확인 규정</b> - 은행영업점 : 경비업체 자체 매뉴얼 따름 - 자동화코너 : 한네트 등의 자체규정	·장애처리 주체 - 은행영업점 : 경비업체(에스원 등) - 자동화코너 : 한국전자금융 등 · <b>신분확인 규정</b> - 은행영업점 : 경비업체와 계약시 “업체에서는 갑(은행)의 통제하에 고객에게 확인서 받고 지급”하라고 규정 - 자동화코너 : 영업점과 동일
구분	한네트	한국전자금융(NICE)
VAN 사업자	·사용장소 확인 ·고객정보 접수(성명, 전화번호, 매체구분) ·경비회사 및 제조사 출동접수 · <b>현장도착시 고객신분 확인 후 반환처리</b>	·매체(통장, 카드) 걸림 장애발생 출동 ·걸림매체(통장, 카드) 확인 · <b>고객신분 확인(주민등록증) 후 인수인계서 작성하고 현장 반환</b>

□ **본인확인 관련 법적근거**

- **금융회사 또는 전자금융업자가 이용자의 신청으로 접근매체 발급시 본인임을 확인하고 발급**

※ 전자금융거래법 제6조(접근매체의 선정과 사용 및 관리)

<전자금융거래법 제2조(정의)>

- 전자적 장치 : 전자금융거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치 (현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용 단말기 등)
- 접근매체 : 전자금융거래시 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 수단 또는 정보(**전자식카드** 및 이에 준하는 전자적 정보)

### Ⅲ. 문제점 분석

#### ① CD/ATM 고장신고시 과도한 본인확인방식 관행화

- 금융기관 등은 카드걸림 등에 따른 **매체 반환시 고객의 신분증 제시를 요구**하는 등 과도한 ‘**본인확인**’ 행태 빈발
  - 이용고객 대부분은 CD/ATM 고장·장애처리 후 카드 등의 반환시 **신분증 제시 요구가 법적근거가 있는 것으로 오해**하는 상황
    - ※ CD/ATM에 통장이나 신용카드 걸림 등 장애발생시 대처방법이 네티즌을 통해 인터넷에 공유

##### <참 고>

- 주간[은행업무시간] : 은행직원에게 빼달라고 하면 **본인확인 및 CCTV 확인** 후 빼줌
- 야간[은행업무종료] : 현금인출기 옆에 비치된 전화기(보안업체 직통)를 사용하여 신고하면 20분 후 보안업체 직원이 도착하여 빼줌(**주민등록증, 운전면허증 지참**)

- 현재 전자금융거래시 ‘**본인확인**’이 **카드 등을 발급할 때**로만 규정되어 **CD/ATM 작동오류에 의한 반환시 ‘본인확인’ 법적근거 미비**
  - ☞ 전자금융거래법 제6조 제2항 : 금융회사 또는 전자금융업자가 **접근매체를 발급할 때에는** 이용자의 신청이 있는 경우에 한하여 **본인임을 확인한 후 발급**하여야 한다.

##### <(참고) 전자금융거래법>

- **접근매체** : 전자금융거래시 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 수단 또는 정보(**전자식카드 및 이에 준하는 전자적 정보**)
- **금융회사** : 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따른 해당기관, 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사, 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서, 「새마을금고법」에 따른 새마을금고 및 새마을금고중앙회, 그 밖에 법률의 규정에 따라 금융업 및 금융 관련 업무를 행하는 기관이나 단체 또는 사업자로서 대통령령이 정하는 자

- 이로 인해 CD/ATM의 작동오류에 의한 본인확인을 **금융기관마다 제각각 운영**함에 따라 고객 혼란 초래

※ IBK기업은행의 경우 콜센터 확인결과, 고객전화 접수시 장애유무 등만 확인 후 경비업체에 출동 지시, 신분확인 후 카드 반환은 현장출동 경비업체 직원이 알아서 판단(17.4월 위원회 실태조사)

※ 농협은행의 경우 영업시간 외의 CD/ATM 장애 발생시 영업점 경비가 주업무인 경비업체에게 CD/ATM 장애처리업무도 부가적으로 위임(17.4월 위원회 실태조사)

<예시) 시중은행 CD/ATM 운영 현황>

구분	은행영업점	무인자동화코너
IBK 기업 은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>·담당부서 : 안전관리실</li> <li>·장애 발생시 : 신분확인 규정 없음</li> <li>·위탁계약시 작성한 보안업체 업무세칙에 <b>"업체는 갑(은행)의 통제하에 고객에게 확인서 받고 지급"</b>하라고 규정</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>·담당부서 : 점포전략부</li> <li>·전자금융업자(VAN) 등에 <b>개인정보 위탁 계약 체결</b></li> <li>·장애 발생시 : <b>처리절차 세부내역 없음</b></li> </ul> 
농협 은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>·담당부서 : 안전관리국</li> <li>·영업시간 내는 은행직원, 영업시간 외는 경비업체(에스원 등)에 위탁</li> <li>·경비업체의 주업무는 영업점 경비이나 <b>CD/ATM 장애처리도 부수적으로 담당</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·담당부서 : 점포지원단</li> <li>·전자금융업자(VAN) 등에 위탁계약 체결, 자체 매뉴얼에 <b>"고객신분 확인 후 반환 처리"</b> 규정</li> </ul>

## ② 신분증 위주의 본인확인으로 '법적근거 요구민원' 빈발

- 금융기관 등이 자체 규정을 근거로 본인확인을 신분증 위주로 요구함에 따라 고객과 잦은 마찰을 유발
  - ※ (사례) CD/ATM 장애와 관련, 신분확인을 위해 주민등록증 요구시 고객이 법적근거를 요구하며 거부하는 경우 빈발('17.4월 위원회 실태조사, ○○은행)
- 특히, 금융기관과 위탁 계약을 맺은 보안업체의 경우 **CD/ATM 장애처리가 주업무가 아님**에도 본인확인을 위해 **주민등록증 제시를 요구**
  - ※ 에스원, 캡스 등 보안(경비)업체가 금융 자동화기기(CD/ATM) 장애처리와 관련 임의로 자체 대응매뉴얼에 '신분증 확인' 규정을 둠('17.4월 위원회 실태조사)
- ☞ 권익위는 「CD/ATM 이용 중 고장시 개인정보 요구 법적근거 검토」에 대한 법률자문을 자체적으로 법무법인에 의뢰(붙임 2)

### <법률자문결과 요약(법무법인 이공)>

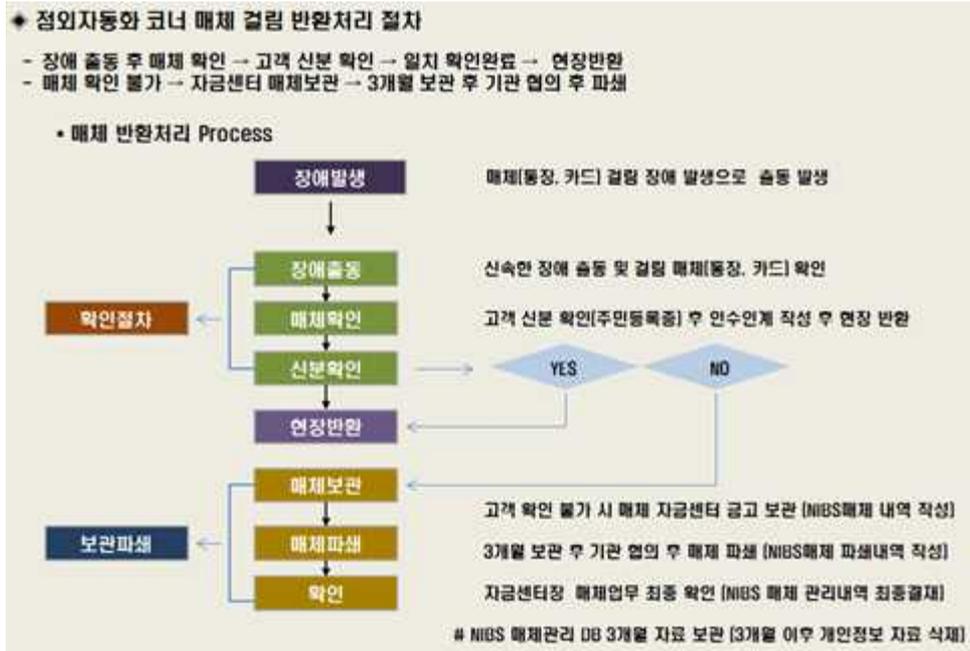
금융회사 또는 전자금융업체 등이 CD/ATM 이용과정에서 카드, 통장걸림 등 장애처리 후 **카드, 통장 등을 고객에게 반환할 때** 고객이 진정한 권리자인지 여부를 확인하기 위해 주민등록증 등 신분증을 제시하도록 하고, 이를 위해 **법령상 신분증 제시를 요구할 수 있는 명시적인 규정을 마련할 필요**가 있음

- 금융기관 등은 CD/ATM 장애처리과정에서 **카드 반환시 타인에게 전달될 것을 우려하여 본인확인이 불가피**하다는 입장
- 고객들의 '**신분증 제시 요구**' 거부감에 대하여 본인확인 필요성만 강조할 뿐 **고객 불만해소**를 위한 **다양한 대체수단 마련에 소극적 대응**
  - ※ (예시) 현재 전자금융거래시 본인확인을 위한 휴대폰 인증, 비밀번호 입력 등 다양한 방식 사용 중

<참고>

## 금융 자동화기기(CD/ATM) 장애 발생시 대응 매뉴얼

### ① 한국전자금융



### ② 한네트

#### 2. 1. 고객정보 접수

##### 가) 한네트 고객센터 ARS

- 일반 080-023-5542, 일괄응역관리 1577-9542, 무인정산기 1522-4542

##### 나) ARS 고객안내 멘트 무조건 청취 후 상담사 연결

"원활한 업무처리를 위해 통화 내용이 녹음되며 경우에 따라 고객님의 정보를 요청할 수 있습니다"

#### 2. 2. 매체관련 민원 접수 응대

##### 가) 기기 장애로 인한 미 방출 (인입)

##### 나) 고객 실수로 인한 미 회수 (인입)

##### 다) 가), 나) 상황시 처리절차

- 사용장소 확인
- 고객정보 접수 (성명, 전화번호, 매체구분)
- 경비사 및 제조사 출동 접수
- 현장 도착 시 고객신분 확인 후 반환처리

#### 2. 3. 고객 및 민원정보 접수양식

##### 상담사 PC(전산) 매체등록

#### 2. 4. 정보 폐기

접수 후 업무처리 완료후 고객정보 마스킹 및 폐기 완료

## IV. 제도개선 방안

### ① CD/ATM 고장신고 처리시 본인확인 법적근거 명확화

- 관계법령에 전자금융거래과정에서 금융 자동화기기(CD/ATM) 작동오류에 의한 카드 등의 반환과 관련 '본인확인' 법적근거 마련

※ (개정 예시) 전자금융거래법 제6조(접근매체의 선정과 사용 및 관리)

- ④ 금융회사 또는 전자금융업자가 전자적 장치의 작동오류 등으로 접근매체를 이용자에게 반환할 때에는 신분증 제시 등의 방법으로 본인임을 확인할 수 있다. <신설>

#### <전자금융거래법 제2조(정의)>

- 전자적 장치 : 전자금융거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치 (현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용 단말기 등)
- 접근매체 : 전자금융거래시 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 수단 또는 정보(전자식카드 및 이에 준하는 전자적 정보)

⇒ 전자금융거래법 제6조(접근매체의 선정과 사용 및 관리) 개정

### ② 신분증 이외의 다양한 본인확인 대체수단 강구

- CD/ATM 작동오류에 인한 카드걸림 등 장애처리 후 반환시 신분증 제시 이 외에 전자금융거래방식에 준하여 **본인확인방식 다양화**

※ (예시) 본인확인방식 : 고객센터(Call센터) 전화신고시 휴대폰 인증, 비밀번호 입력 등

⇒ 금융기관 등의 CD/ATM 장애처리 매뉴얼에 반영

## V. 조치사항

□ 권고 대상기관 : 금융위원회, 금융감독원

□ 관련법령 : 전자금융거래법, 각 금융기관 CD/ATM 장애처리 매뉴얼

구 분	세부 개선과제	조치기한
<p>CD/ATM 고장신고 처리시 본인확인 법적근거 명확화</p>	<p>○ 관계법령에 전자금융거래과정에서 금융 자동화기기 (CD/ATM) 작동오류에 의한 카드 등의 반환과 관련 '본인확인' 법적근거 마련</p> <p>* (개정 예시) 전자금융거래법 제6조(접근매체의 선정과 사용 및 관리)</p> <p>④ 금융회사 또는 전자금융업자가 전자적 장치의 작동오류 등으로 접근매체를 이용자에게 반환할 때에는 신분증 제시 등의 방법으로 본인임을 확인할 수 있다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>&lt;전자금융거래법 제2조(정의)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 전자적 장치 : 전자금융거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치(현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용 단말기 등)</li> <li>■ 접근매체 : 전자금융거래시 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 수단 또는 정보(전자식카드 및 이에 준하는 전자적 정보)</li> </ul> </div> <p>⇒ 전자금융거래법 제6조 개정</p>	<p>'18. 7월</p>
<p>신분증 이외의 다양한 본인확인 대체수단 강구</p>	<p>○ CD/ATM 작동오류에 인한 카드걸림 등 장애처리 후 반환시 신분증 제시 이외에 전자금융거래방식에 준하여 본인확인방식 다양화</p> <p>* (예시) 본인확인방식 : 고객센터(Call센터) 전화신고시 휴대폰 인증, 비밀번호 입력 등</p> <p>⇒ 금융기관 등의 CD/ATM 장애처리 매뉴얼에 반영</p>	<p>'18. 7월</p>

근거 법령	관련 조문
<p>공인중개사법 (제25조의2)</p>	<p>개업공인중개사는 중개업무의 수행을 위하여 필요한 경우에는 중개의뢰인에게 주민등록증 등 신분을 확인할 수 있는 증표를 제시할 것을 요구할 수 있다. &lt;개정 2014.1.28.&gt;</p>
<p>낚시관리 및 육성법 (제33조)</p>	<p>③ 제1항에 따라 출항 신고를 하려는 낚시어선업자는 승선하는 승객으로 하여금 <u>해양수산부령</u>으로 정하는 바에 따라 승선자명부를 작성하도록 하여야 한다. 이 경우 낚시어선업자는 승객에게 신분증을 요구하여 승선자명부 기재내용을 확인하여야 한다. &lt;신설 2016.5.29.&gt;</p>
<p>도로교통법 (제87조의2)</p>	<p>① 지방경찰청장은 제85조제2항부터 제4항까지, 제86조 또는 제87조제1항에 따라 운전면허증을 발급(이하 이 조 및 제137조의2제2항에서 "운전면허증 발급"이라 한다)하려는 경우에는 <u>운전면허증 발급을 받으려는 사람의 주민등록증이나 여권, 그 밖에 행정자치부령으로 정하는 신분증명서의 사진 등을 통하여 본인인지를 확인할 수 있다.</u></p>
<p>해운법 (제21조의2)</p>	<p>② <u>여객운송사업자는 승선하려는 여객에게 신분증 제시를 요구하여 제1항에 따른 승선권의 기재내용을 확인하여야 한다.</u></p>
<p>법무사법 (제25조)</p>	<p><u>법무사가 사건을 위임받으면 주민등록증·인감증명서 등 법령에 따라 작성된 증명서의 제출이나 제시, 그 밖에 이에 준하는 확실한 방법으로 위임인이 본인이거나 그 대리인임을 확인하여야 하고, 그 확인 방법과 내용 등을 사건부에 적어야 한다.</u> [전문개정 2008.3.21.]</p>
<p>전기통신사업법 (제32조의4)</p>	<p>③ 제2항에 따라 본인 확인을 하는 경우 <u>전기통신사업자는 계약 상대방에게 주민등록증, 운전면허증 등 본인임을 확인할 수 있는 증서 및 서류의 제시를 요구할 수 있다.</u></p>
<p>여권법 시행규칙 (제6조)</p>	<p>③ 제2항에 따른 대리인은 <u>주민등록증, 자동차운전면허증, 여권 등 외교부장관이 정하는 신분증(이하 "신분증"이라 한다)을 내보여야 하며, 신청인의 신분증 사본(제2항제1호 외의 사람이 18세 미만인 사람의 여권을 대리 신청하는 경우에는 법정대리인의 신분증 사본)과 위임장 및 다음 각 호의 서류 중에서 대리관계 및 그 사유를 증명할 수 있는 서류를 첨부하여야 한다.</u></p>

「CD/ATM 이용 중 고장 시 개인정보 요구근거 마련」에 관한  
 검토의견서

1. 검토요청사항

CD/ATM 이용 중 카드, 통장 걸림 등 장애 발생시 금융회사 또는 전자금융업체 직원 등이 장애 처리 후 카드, 통장 등을 고객에게 반환하는 과정에서 법적 근거 없이 자체 규정만으로 본인 확인을 위해 신분증(주민등록증 등)을 요구하는 행위가 가능한지에 대해 검토요청해 주셨습니다.

2. 검토의견

[검토의견 요지]

금융회사 또는 전자금융업체 등이 CD/ATM 이용과정에서 카드, 통장 걸림 등 장애처리 후 카드, 통장 등을 고객에게 반환할 때에 고객이 진정한 권리자인지 여부를 확인하기 위해 주민등록증 등 신분증을 제시하도록 하고, 이를 위해 법령상 신분증 제시를 요구할 수 있는 명시적인 규정을 마련할 필요가 있습니다.

가. 전자금융거래법상 접근매체의 교부시 본인확인제도

금융자동화기기(CD/ATM)를 이용한 전자금융거래를 위해서는 접근매체(전자식 카드, 통장 등)가 필요하고, 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자의 신청이 있는 경우에 한하여 본인확인 후 발급하고 있습니다(전자금융거래법 제6조 제1항, 제2항). 한편, 전자금융거래법상 통장, 카드 등의 분실·도난·멸실·훼손으로 인한 재발급은 금융회사 등의 약관에 따라 이용자에 의한 신고 및 재발급신청에 따라 ‘발급’ 절차에 준해 본인확인 후 접근매체를 교부하고 있고, 접근매체의 갱신 또는 대체발급에 관하여는 전자금융거래법상 본인확인의 예외규정을 두고 있습니다.

이와 같이 금융회사 등은 접근매체의 신규발급, 재발급 등의 절차에서 접근매체를 고객인 이용자에게 교부할 때 본인확인을 하고 있는데, 이는 전자금

용거래법상 제6조 및 각 금융회사 등의 약관에 따른 것으로 법령상, 계약상 근거가 있습니다.

□ 전자금융거래법

제6조(접근매체의 선정과 사용 및 관리) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 전자금융거래를 위하여 접근매체를 선정하여 사용 및 관리하고 이용자의 신원, 권한 및 거래지시의 내용 등을 확인하여야 한다.

② 금융회사 또는 전자금융업자가 접근매체를 발급할 때에는 이용자의 신청이 있는 경우에 한하여 본인임을 확인한 후에 발급하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자의 신청이나 본인의 확인이 없는 때에도 발급할 수 있다.

1. 선불전자지급수단 또는 제16조제1항 단서의 규정에 따른 전자화폐인 경우
2. 접근매체의 갱신 또는 대체발급 등을 위하여 대통령령\*이 정하는 바에 따라 이용자의 동의를 얻은 경우

\* 전자금융거래법 시행령 제6조(접근매체의 갱신 또는 대체발급) 금융회사 또는 전자금융업자는 법 제6조제2항 각 호 외의 부분 단서 및 같은 항 제2호에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자의 신청이나 본인의 확인이 없는 때에도 접근매체를 갱신 또는 대체발급할 수 있다.

1. 갱신 또는 대체발급 예정일 전 6월 이내에 사용된 적이 없는 접근매체는 이용자로부터 갱신 또는 대체발급에 대하여 서면동의[「전자서명법」 제2조제3호에 따른 공인전자서명(이하 "공인전자서명"이라 한다)이 있는 전자문서에 의한 동의를 포함한다]를 얻은 경우
2. 갱신 또는 대체발급 예정일 전 6월 이내에 사용된 적이 있는 접근매체는 그 예정일부터 1월 이전에 이용자에게 발급 예정사실을 알린 후 20일 이내에 이용자로부터 이의 제기가 없는 경우

그런데 CD/ATM 등 금융자동화기기를 이용할 때 카드 걸림 등의 장애로 인해 카드나 통장 등이 기기 밖으로 정상적으로 배출되지 않는 상황을 해소한 후 카드, 통장 등 접근매체를 이용자에게 교부하는 경우에 관하여는 전자금융거래법상 별다른 규정이 없고, 금융회사 등의 약관에도 이에 관한 규정이 존재하지 않습니다.

나. CD/ATM 장애제거 후 접근매체 교부시 본인확인 필요성

CD/ATM를 이용한 금융거래는 실명이 확인된 계좌에 의한 계속거래(금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 제3조 제2항 제1호)에 해당하고, 자동화기

기의 특성상 이용자의 개별거래에 금융회사 등의 직원이 직접 관여하지 않고 전자적으로 처리되는 특성이 있습니다.

그런데 CD/ATM기기의 장애로 카드, 통장 등 접근매체의 사용이 일시적으로 불가능해진 경우 그 장애상황을 해소하기 위해서는 금융회사 등의 직원이 직접적인 개입이 불가피해 사람의 개입이 있는 이상 더 이상 전자적 처리가 아니므로 이에 관한 절차를 마련할 필요가 있습니다. 특히, 장애처리 이후 금융회사 등의 직원이 접근매체를 확보하더라도 이를 접근매체의 정당한 사용권한 있는 권리자에게 교부하기 위해서는 해당 접근매체의 교부를 요청한 사람이 권리자인지 여부를 확인하기 위해 본인확인절차가 필요합니다.

은행 지점 내에 설치된 CD기 등을 이용하는 과정에서 카드 걸림 등의 장애가 발생한 경우 은행영업시간 중 장애가 단시간 내에 해결되는 경우라면 금융회사 등의 직원이 카드 소지인에게 이를 돌려줄 수 있기 때문에 본인확인 절차가 불필요할 수 있으나, 장애상황 해결 이전에 고객이 그 자리를 이탈하거나 금융회사 등의 직원이 근무하지 않는 곳에 설치된 CD/ATM기를 이용하는 과정에서 카드 걸림 등의 장애가 발생한 경우에는 접근매체의 소지인인지 여부를 확인하는 절차가 불가피합니다. 이 경우 금융회사 등이 CCTV 등을 확인하여 소지인에게 접근매체를 교부하는 방식도 가능하지만, 장애처리 후 CCTV 등을 바로 확인하는 것이 어려운 경우<sup>1)</sup>도 있을 수 있으므로 접근매체의 소지인이라고 주장하는 사람이 권리자인지 여부를 확인해 반환하는 절차가 필요합니다.

#### 다. 본인확인절차로서 “신분증 제시”를 요구할 수 있는지 여부

본인확인절차로서 다양한 방법이 있을 수 있는데, 국내에서는 금융회사 등은 국가기관이 발급한 신분증에 의해 본인 여부를 확인하는 것이 일반적입니다.

먼저, 접근매체 발급 등과 관련하여 전자금융거래법 제6조 제2항에서 본인

1) 경비업체, 보안업체 등이 CD/ATM기 설치된 장소를 촬영하는 CCTV의 열람권한이 없는 경우도 있을 수 있고, 열람절차나 시간이 상당히 오래 걸릴 수도 있으므로 CCTV 영상을 확인해 접근매체의 소지인인지 여부를 판단하기 어려운 경우도 있습니다.

확인 절차를 거치도록 규정하고 있습니다. 그리고 금융회사 등은 개별 약관에서 실명확인 내지 본인확인을 위해 신분증의 제시나 제출을 요구할 수 있다는 근거규정을 두고 있습니다. 이와 같이 법령상, 약관상 접근매체의 발급, 재발급, 대체발급시에는 본인확인절차가 필요하고 그 본인확인의 방법으로 신분증 제시를 요구할 수 있다는 명시적인 근거를 두고 있습니다.

□ 표준 예금거래기본약관(공정거래위원회 표준약관 제10012호)

제2조(실명거래)

- ① 거래처는 실명으로 거래하여야 한다
- ② 은행은 거래처의 실명확인을 위하여 주민등록증,사업자등록증 등 실명확인증표 또는 그밖에 필요한 서류의 제시나 제출을 요구할 수 있고, 거래처는 이에 따라야 한다

아울러 주민등록법 제25조에서 “국가기관, 지방자치단체, 공공단체, 사회단체, 기업체 등에서 해당 업무를 수행할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 17세 이상의 자에 대하여 성명·사진·주민등록번호 또는 주소를 확인할 필요가 있으면 증빙서류를 붙이지 아니하고 주민등록증으로 확인하여야 한다”고 규정해 국내에서 가장 일반적으로 통용되는 주민등록증에 의한 신분확인 근거를 마련해 두고 있습니다. 주민등록증 외에도 운전면허증, 여권, 공무원증, 군무원증 등과 같은 국가기관이 발급한 신분증 중 사진이 포함된 신분증에 의해서도 본인확인이 가능하고, 외국인등록증(또는 외국인등록사실증명), 국내거소신고증(국내거소신고 사실증명) 등이 주민등록증에 갈음하여 신분증으로 활용되고 있습니다(출입국관리법 제88조의2, 재외동포의 출입국과 법적 지위에 관한 법률 제9조).

□ 출입국관리법

제88조의2(외국인등록증 등과 주민등록증 등의 관계) ① 법령에 규정된 각종 절차와 거래관계 등에서 주민등록증이나 주민등록등본 또는 초본이 필요하면 외국인등록증이나 외국인등록 사실증명으로 이를 갈음한다.

□ 재외동포의 출입국과 법적 지위에 관한 법률

제9조(주민등록 등과의 관계) 법령에 규정된 각종 절차와 거래관계 등에서 주민등록증, 주민등록표 등본·초본, 외국인등록증 또는 외국인등록 사실증명이 필요한 경우에는 국내거소신고증이나 국내거소신고 사실증명으로 그에 갈음할 수 있다.

문제는 접근매체의 발급/재발급/대체발급 등에 관하여는 근거규정이 있으나 장애처리 후 접근매체 교부절차에서 “신분증 제시”에 관한 근거가 없다

는 절입니다. 앞서 언급한 바와 같이 금융회사 등이 이용자에게 접근매체를 교부하는 경우는 발급, 재발급, 대체발급 외에도 장애처리 후 접근매체를 교부하는 경우도 있을 수 있고 장애처리 후 접근매체 교부과정에서도 본인 확인의 필요성은 있음에도 어떤 절차에 따라 본인확인을 할 것인지 여부에 관하여 근거규정을 두고 있지 않습니다.

#### 라. “신분증 제시”에 관한 명시적인 규정이 필요한지 여부

금융회사 등이 발급한 접근매체를 사용하는 과정에서 카드 걸림 등 CD/ATM기 장애로 금융회사 등이 접근매체를 확보하게 된 경우 이를 정당한 권리자에게 반환하는 것은 금융회사 등이 제공하는 전자금융거래 서비스를 이용하기 위한 것이므로 거래관계상 본인확인절차가 필요하고 이를 위해 명시적인 규정이 없이도 당연히 “신분증 제시”를 요구할 수 있는 것은 아니라고 볼 여지도 있습니다.

그러나 ①현대사회에서 개인의 익명성 보장이 점점 더 중요해지고 있는데 사진, 성명, 주민등록번호, 주소와 같은 개인정보가 포함되어 있는 신분증을 제시하도록 하는 것 자체가 개인에게 익명성을 포기하도록 하는 조치인 점, ②개인정보보호법상 고유식별정보의 처리를 제한하고 있고(개인정보보호법 제24조) 특히 주민등록번호의 처리는 원칙적으로 금지하고 있는(개인정보보호법 제24조의2) 취지를 고려하면 주민등록번호가 노출될 수밖에 없는 신분증을 확인하는 절차가 주민등록번호의 ‘처리’에 해당할 여지가 있어 이에 관한 명시적인 근거규정이 필요한 점, ③주민등록법 제25조에서 국가기관, 지방자치단체 외에도 기업체 등이 해당 업무를 수행할 때 성명, 사진, 주민등록번호 또는 주소를 확인할 필요가 있다면 주민등록증으로 확인하여야 한다고 규정하고 있으나 그 사유를 ㉠민원서류나 그 밖의 서류를 접수할 때, ㉡ 특정인에게 자격을 인정하는 증서를 발급할 때, ㉢ 그 밖에 신분증을 확인하기 위하여 필요할 때 등으로 제한하고 있는데 “그 밖에 신분증을 확인하기 위하여 필요할 때”가 어떤 경우인지를 사인(私人)의 판단에만 맡기면 그 판단에 따른 불필요한 다툼이 있을 수 있어 법령상 명시적으로 규정할 필요가 있는 점, ④사인(私人)이 거래관계에서 본인확인을 해고 그 본인확인을 위해 신분증을 제시하도록 하는 경우에는 신분증 제시에 관한 법령상 근거를 두고 있는 점 등을 종합해 보면 본인확인 필요성이 있는 경우라 해도 신분증 제시를 요구하려면 법령상 명시적인 근거규정이 필요함

니다.

<사인(私人)이 신분증 제시를 요구할 수 있도록 법령상 근거규정을 든 입법례>

□ 전기통신사업법

제32조의4(이동통신단말장치 부정이용 방지 등) ③ 제2항에 따라 본인 확인을 하는 경우 **전기통신사업자**는 계약 상대방에게 주민등록증, 운전면허증 등 본인임을 확인할 수 있는 증서 및 서류의 제시를 요구할 수 있다.2)

□ 법무사법

제25조(위임인의 확인) **법무사**가 사건을 위임받으면 주민등록증·인감증명서 등 법령에 따라 작성된 증명서의 제출이나 제시, 그 밖에 이에 준하는 확실한 방법으로 위임인이 본인이거나 그 대리인임을 확인하여야 하고, 그 확인 방법과 내용 등을 사건부에 적어야 한다.

□ 공증인법

제27조(촉탁인의 확인) ① 공증인이 증서를 작성하기 위하여는 촉탁인의 성명과 얼굴을 알아야 한다.

② **공증인**이 촉탁인의 성명이나 얼굴을 모르면 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 촉탁인이 맞다는 것을 증명하게 하여야 한다. 다만, 촉탁인이 외국인인 경우에는 여권이나 대한민국에 주재하는 그 촉탁인의 본국 영사가 발행한 증명서로서 그 촉탁인임을 증명할 수 있다.

1. 주민등록증이나 그 밖에 권한 있는 행정기관이 발행한 사진이 첨부된 증명서를 제출하게 하는 방법
2. 공증인이 성명과 얼굴을 아는 증인 2명에게 그 촉탁인임을 확실하다는 것을 증명하게 하는 방법
3. 그 밖에 제1호 및 제2호의 방법에 준하는 확실한 방법

□ 해운법

제21조의2(여객선등의 승선권 발급 및 승선 확인 등) ② **여객운송사업자**는 승선하려는 여객에게 신분증 제시를 요구하여 제1항에 따른 승선권의 기재내용을 확인하여야 한다.

2) 전기통신사업법 시행령

제37조의6(계약 체결 시 본인확인)

② 제1항에 따른 전기통신사업자는 법 제32조의4제3항 및 제4항에 따라 계약 상대방(법정대리인을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)이 제출하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 증서 및 서류를 통하여 계약 상대방이 본인임을 확인하여야 한다. 이 경우 정보통신망을 이용하여 계약을 체결하는 때에는 「전자서명법」 제2조제3호에 따른 공인전자서명을 통한 확인으로 대체할 수 있다.

1. 개인: 주민등록증, 운전면허증, 장애인등록증, 국가유공자증, 독립유공자증, 5·18민주유공자증 또는 대한민국 여권
2. 법인: 사업자등록증 또는 고유번호증
3. 법인이 아닌 단체: 고유번호증
4. 외국인 및 재외국민: 외국인등록증, 주민등록증, 국내거소신고증 또는 여권

□ 국민건강보험법

제12조(건강보험증) ③ 가입자 또는 피부양자는 제2항 본문에도 불구하고 주민등록증, 운전면허증, 여권, 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 본인 여부를 확인할 수 있는 신분증명서<sup>3)</sup>(이하 "신분증명서"라 한다)로 요양기관이 그 자격을 확인할 수 있으면 건강보험증을 제출하지 아니할 수 있다.

□ 의료급여법

제8조(의료급여증) ② 수급권자가 의료급여를 받을 때에는 제1항의 의료급여증 또는 의료급여증명서를 제9조제1항에 따른 의료급여기관(이하 "의료급여기관"이라 한다)에 제출하여야 한다. 다만, 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유가 있으면 그러하지 아니하다.

③ 수급권자는 제2항 본문에도 불구하고 주민등록증, 운전면허증, 여권, 그 밖에 본인 여부를 확인할 수 있는 보건복지부령으로 정하는 신분증명서<sup>4)</sup>(이하 "신분증명서"라 한다)로 의료급여기관이 그 자격을 확인할 수 있으면 의료급여증 또는 의료급여증명서를 제출하지 아니할 수 있다.

□ 사행행위 등 규제 및 처벌 특례법

제25조(사행행위영업소 이용자의 준수사항) ② 사행행위영업소에 입장하는 사람은 영업자가 청소년인지를 확인하기 위하여 주민등록증 등의 제시를 요구하거나 신분 확인을 위한 사항을 물으면 이에 협조하여야 한다.

□ 청소년 복지지원법

제3조(청소년의 우대) ③ 제1항 또는 제2항에 따라 이용료를 면제받거나 할인 받으려는 청소년은 시설의 관리자에게 주민등록증, 학생증, 제4조에 따른 청소년증 등 나이를 확인할 수 있는 증표 또는 자료를 제시하여야 한다.

□ 청소년보호법

제29조(청소년 고용 금지 및 출입 제한 등) ③ 청소년유해업소의 업주와 종사자는 제1항 및 제2항에 따른 나이 확인을 위하여 필요한 경우 주민등록증이나 그 밖에 나이를 확인할 수 있는 증표(이하 이 항에서 "증표"라 한다)의 제시를 요구할 수 있으며, 증표 제시를 요구받고도 정당한 사유 없이 증표를 제시하지

3) 국민건강보험법 시행령

제7조(건강보험증을 대체하는 신분증명서) 법 제12조제3항에서 "보건복지부령으로 정하는 본인 여부를 확인할 수 있는 신분증명서"란 다음 각 호의 증명서 또는 서류를 말한다. 이 경우 그 증명서 또는 서류에 유효기간이 적혀 있는 경우에는 그 유효기간이 지나지 아니하여야 한다.

1. 행정기관이나 공공기관이 발행한 증명서로서 사진이 붙어 있어 본인임을 확인할 수 있는 공무원증, 국가유공자증, 장애인 등록증, 외국인 등록증, 국가기술자격증, 그 밖에 신분을 확인할 수 있는 증명서
2. 행정기관이나 공공기관이 기록·관리하는 것으로서 사진이 붙어 있어 본인임을 확인할 수 있는 서류

4) 의료급여법 시행령

제14조(의료급여증을 대체하는 신분증명서) 법 제8조제3항에서 "보건복지부령으로 정하는 신분증명서"란 다음 각 호의 증명서 또는 서류를 말한다. 이 경우 그 증명서 또는 서류에 유효기간이 적혀 있는 경우에는 그 유효기간이 지나지 아니하여야 한다.

1. 행정기관이나 공공기관이 발행한 증명서로서 사진이 붙어 있어 본인임을 확인할 수 있는 공무원증, 국가유공자증, 장애인등록증, 외국인등록증, 국가기술자격증, 그 밖에 신분을 확인할 수 있는 증명서
2. 행정기관이나 공공기관이 기록·관리하는 서류로서 사진이 붙어 있어 본인임을 확인할 수 있는 서류

아니하는 사람에게는 그 업소의 출입을 제한할 수 있다.

#### □ 주민등록법

제25조(주민등록증에 따른 확인) 국가기관, 지방자치단체, 공공단체, 사회단체, 기업체 등에서 해당 업무를 수행할 때에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 17세 이상의 자에 대하여 성명·사진·주민등록번호 또는 주소를 확인할 필요가 있으면 증빙서류를 붙이지 아니하고 주민등록증으로 확인하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 민원서류나 그 밖의 서류를 접수할 때
2. 특정인에게 자격을 인정하는 증서를 발급할 때
3. 그 밖에 신분을 확인하기 위하여 필요할 때

#### 마. 결론

앞서 검토한 바와 같이 현재 CD/ATM 작동 오류로 인해 카드 걸림 등의 장애가 발생한 경우 금융회사 등이 장애상황을 해소한 후 카드, 통장 등 접근매체를 반환할 때에 본인 확인의 필요성이 있음에도 불구하고 신분증 제시를 요구할 수 있는 법령상 근거가 없어 성명, 주민등록번호, 주소, 사진 등이 포함된 신분증을 제시하도록 해 접근매체를 사용할 수 있는 진정한 권리자인지 여부를 확인하는 근거규정을 마련할 필요가 있습니다.



2017. 7. 6.

법무법인 이공 담당변호사 양 홍 석

