

 루리 위키 >  가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

구글·애플 알 수 없는 결제, 확인부터 환불...

루리의 줍줍이 정리한 글



구글·애플 알 수 없는 결제, 확인부터 환불·카드 이의제기까지

루리

카드 명세서에 모르는 앱 결제가 보이면 먼저 구글 플레이·애플 구매 내역에서 진짜 내가(또는 가족이) 결제했는지 확인해요. 아니라면 구글은 거래일부터 120일 이내에 승인되지 않은 청구를 신고하고, 풀리지 않으면 카드사에 이의를 제기해요. 카드사는 조사를 마칠 때까지 그 금액을 청구할 수 없어요.

카드 명세서에 모르는 앱 결제가 보이면 먼저 구글 플레이·애플 구매 내역에서 진짜 내가(또는 가족이) 결제했는지 확인해요. 아니라면 구글은 거래일부터 120일 이내에 승인되지 않은 청구를 신고하고, 풀리지 않으면 카드사에 이의를 제기해요. 카드사는 조사를 마칠 때까지 그 금액을 청구할 수 없어요.

2026-10-29 기준 Google Play 고객센터, Apple 지원 페이지, 한국소비자원, 국가법령정보센터 조문을 정리한 일반 설명이에요. 환불 여부는 각 사업자와 카드사의 심사로 정해져요. 예시는 설명용 **가상 예시**예요.

1. 한눈에 보는 순서

순서	할 일	근거
1	명세서의 상호 표기와 날짜·금액 확인	https://support.google.com/googleplay/answer/2851610?hl=ko (https://support.google.com/googleplay/answer/2851610?hl=ko)
2	구글 주문 내역 또는 애플 구매 내역에서 같은 건 찾기	아래 2, 3번
3	가족·친구·자녀가 결제했는지 확인	같은 안내
4	내가 안 한 결제면 사업자에 환불·신고 요청	아래 2, 3번
5	안 풀리면 카드사에 이용대금 이의제기	여신전문금융업법 제16조 제10항
6	그래도 안 풀리면 한국소비자원 1372	https://www.kca.go.kr (https://www.kca.go.kr)

2. '구글/카카오페이/카카오톡 알 수 없는 결제' 확인법

- Google Play 고객센터는 Google Play 주문 내역 (<https://play.google.com/store/account/orderhistory> (<https://play.google.com/store/account/orderhistory>))에 같은 청구가 있으면 Google Play에서 결제된 것이라고 안내해요.
- 명세서에 「구글 페이먼트 코리아」「구글 플레이」처럼 Google로 시작하는 이름이 보이는지 확인하라고 안내해요.
- 본인이나 아는 사람이 결제하지 않은 내역이면 거래일로부터 120일 이내에 승인되지 않은 청구를 신고하라고 해요(<https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?hl=ko> (<https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?hl=ko>)). 같은 안내에서 가족이나 친구가 실수로 결제한 경우도 환불을 요청할 수 있다고 설명해요.
- 계정·결제 정보를 타인에게 알려줬거나 인증 절차로 계정을 보호하지 않은 경우 등은 환불이 안 되는 경우로 나열돼 있어요.

- 청구가 Google 명의로 아니라면 결제 수단 발급사의 사기 담당 부서에 즉시 문의하라고 안내해요.
- 카카오페이·카카오톡 등 다른 서비스 이름의 결제는 해당 서비스의 공식 고객센터에서 거래 내역을 **공식 확인**하세요. 이 글에서는 그 서비스별 절차를 확인하지 못했어요.

3. 'apple store 결제 원지모르겠어요' 확인법

- Apple 지원 페이지는 reportaproblem.apple.com에 Apple 계정으로 로그인하면 구매 목록을 볼 수 있다고 안내해요. 청구 항목은 모르지만 금액을 안다면 금액으로 검색할 수 있어요 (<https://support.apple.com/en-us/118212> (<https://support.apple.com/en-us/118212>)).
- 기기에서는 iPhone의 앱 및 구입 항목 기록에서도 확인할 수 있어요.
- 목록에 없으면 이메일에서 Apple 영수증(receipt/invoice)을 검색해 다른 Apple 계정으로 결제했는지 확인하라고 해요. 다른 계정이면 그 계정으로 로그인해야 해요.
- 환불은 같은 사이트에서 환불 요청 메뉴로 신청하고(<https://support.apple.com/en-us/118223> (<https://support.apple.com/en-us/118223>)), 진행 상황은 요청 상태 확인 메뉴에서 봐요. 업데이트까지 24~48시간이 걸릴 수 있다고 안내돼요(<https://support.apple.com/en-us/118224> (<https://support.apple.com/en-us/118224>)).
- 의심스러운 구매 알림 메일은 Apple이 보낸 것이 아닐 수 있으니, 링크를 누르지 말고 앱·사이트에서 직접 확인하세요.

4. '구글 결제 신고': 어디에 어떻게

- Google Play 계정의 주문 내역에서 해당 주문의 문제 신고(환불 요청)를 해요.
- 안내된 처리 기간과 환불 소요일(카드 환불은 카드 발급기관에 따라 달라요)은 Google Play 고객센터 페이지에서 확인하세요 (<https://support.google.com/googleplay/answer/15576193?hl=ko> (<https://support.google.com/googleplay/answer/15576193?hl=ko>)).
- 구매 인증을 설정하면 승인되지 않은 청구를 줄일 수 있다고 안내돼요.
- 이동통신사 결제는 신고 가능 기간이 카드와 다를 수 있어요. 최신 기간은 **공식 확인**하세요.

5. 카드사 이의제기와 기간

- 신용카드 회원이 서면, 전화, 전자문서 등으로 이용금액에 이의를 제기하면 카드사는 조사를 마칠 때까지 그 금액을 받을 수 없어요(여신전문금융업법 제16조 제10항 <https://www.law.go.kr/법령/여신전문금융업법> (<https://www.law.go.kr/법령/여신전문금융업법>)).

- 카드사 조사 결과를 통지하는 방식과 조사 결과에 불복할 때의 금융감독원 재조사 요청 기한은 카드 표준약관에 있어요. 정확한 일수는 **공식 확인**하세요(금융감독원 <https://www.fss.or.kr> (<https://www.fss.or.kr>)).
- 카드 분실·도난 신고 이후의 책임 범위는 같은 법 제16조에 있어요. 카드 자체가 도용됐다면 먼저 카드를 정지하세요.

6. 쓴 앱이 맞다면 청약철회

인터넷 등으로 산 재화·서비스는 계약 내용을 서면으로 받은 날부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있어요(전자상거래법 제17조 (<https://www.law.go.kr>/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률/제17조) 제1항 <https://www.law.go.kr>/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 (<https://www.law.go.kr>/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률)). 다만 인앱 아이템처럼 사용했거나 철회가 제한되는 유형은 예외가 있어서 **공식 확인**이 필요해요. 한국소비자원은 환불을 사업자가 이행하지 않으면 1372에 문의하라고 안내해요(한국소비자원 피해예방주의보 <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001462285> (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001462285>)).

7. 가상 예시

D씨(가상)가 카드 문자로 9,900원 구글 결제 알림을 받았지만 구독한 기억이 없어요. 구글 주문 내역에서 정기결제 항목을 찾았더니 아이가 쓰던 태블릿 계정이었어요. 이 경우 가족 실수 결제 환불 요청 대상이 될 수 있고, 앞으로는 구매 인증을 켜고 정기결제 목록을 정리해요.

8. 체크리스트

- 결제 일시·금액·상호 표기를 적어 두었다
- 구글 또는 애플 구매 내역에서 같은 건을 확인했다
- 가족이 쓰는 기기·계정을 점검했다
- 내가 안 한 결제는 사업자에 신고했다(구글은 120일 안내)
- 카드 도용이 의심되면 카드를 정지했다
- 카드사에 이의제기를 접수하고 접수 기록을 받았다
- 구매 인증, 결제 알림 문자를 켜다

9. 용어 정리

- **정기결제(구독)**: 매월 자동으로 결제되는 서비스예요.
- **인앱 결제**: 앱 안에서 아이템·구독 등을 사는 결제예요.

- **이의제기:** 카드 청구 금액에 이의가 있다고 카드사에 알리는 절차예요.
- **청약철회:** 계약 뒤 일정 기간 안에 계약을 없던 일로 하는 것이예요.

10 자주 묻는 질문

Q. 120일이 지났어요.

A. 구글 안내의 신고 가능 기간은 120일이라고 나와 있어요. 지났다면 사업자에 사정을 설명하고 카드사에 이의제기를 문의해 보세요. 가능 여부는 **공식 확인**하세요.

Q. 아이가 결제했어요.

A. 미성년자 결제는 한국소비자원이 피해 사례로 다루고 있어요. 1372에 상담하세요. 환불 가능 여부는 사안별로 **공식 확인**이 필요해요.

Q. 카드사 이의제기 중에도 돈이 빠져나가나요?

A. 법은 카드사가 조사를 마칠 때까지 그 금액을 받을 수 없다고 정해요(제16조 제10항). 청구서에 올라왔다면 카드사에 확인하세요.

11 근거로 삼은 공식 출처

- Google Play 알 수 없는 청구 내역 신고:
<https://support.google.com/googleplay/answer/2851610?hl=ko> (<https://support.google.com/googleplay/answer/2851610?hl=ko>)
- Google Play 환불 정책: <https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?hl=ko> (<https://support.google.com/googleplay/answer/2479637?hl=ko>)
- Apple 구매 내역: <https://support.apple.com/en-us/118212> (<https://support.apple.com/en-us/118212>)
- Apple 환불 요청: <https://support.apple.com/en-us/118223> (<https://support.apple.com/en-us/118223>)
- 여신전문금융업법 제16조: <https://www.law.go.kr/법령/여신전문금융업법> (<https://www.law.go.kr/법령/여신전문금융업법>)
- 전자상거래법 제17조 (<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률/제17조>):
<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률> (<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률>)
- 한국소비자원 피해예방주의보: <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001462285> (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1001462285>)



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🎯 루리에게 추천 상담 받기

12 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.