

# 판결서 인터넷열람시스템 결제 관련 자주 묻는 질문



전산정보관리국 정보화운영과



---

---

## <목 차>

I. 개요 .....	4
II. 결제 관련 공통적으로 자주 묻는 질문 .....	4
1. 결제 방법에는 어떤 방법들이 있나요? .....	4
2. 결제한 영수증을 출력하고 싶습니다. ....	4
3. 열람한 결제내역을 알고 싶습니다. ....	4
4. 결제취소를 하고 싶습니다. ....	4
5. 결제한 사건 별로 결제취소하고 싶습니다.(일부취소) .....	5
6. 결제취소가 실패되었다는 메시지가 나옵니다. ....	5
7. 어제 결제한 내역을 취소하고 싶습니다. ....	5
8. 결제 취소 불가라는 메시지가 나옵니다. ....	5
9. 보안경고창 "현재 Web 사이트에서 해당사이트를 열도록 허용하겠습니까?" 라고 표시되고 '예'를 선택해도 결제창이 뜨지 않고 오류가 발생합니다. ....	6
III. 신용카드결제 관련 자주 묻는 질문 .....	7
1. 결제모듈이 정상적으로 설치되지 않거나, 결제 팝업창이 정상적으로 뜨지 않거나, 정보 입력 후 다음화면으로 진행이 안됩니다. ....	7
2. 결제 시 "횟수초과" 메시지가 발생하거나, 공인인증서를 요구합니다. ....	7
3. 안전결제(ISP)나 안심클릭(MPI) 서비스 이용 시 비용이 발생하나요? .....	8
4. 하나 이상의 카드를 사용할 경우 어떻게 해야 하나요? .....	8
5. 비밀번호를 분실한 경우는 어떻게 해야 하나요? .....	8
6. 공인인증서가 필요한가요? 또 필요하다면 어디서 발급 받을 수 있나요? .....	8
7. 공인인증서가 보이지 않을 경우 어떻게 해야 하나요? .....	8
8. IE 브라우저가 아닌 크롬, 사파리 등의 브라우저에서 신용카드결제가 가능한가요? .....	8
9. 체크카드도 안전결제(ISP), 안심클릭(MPI)을 사용할 수 있나요? .....	9
10. 동일한 법인카드를 여러 컴퓨터에서 등록 후 사용이 가능한가요? .....	9
11. 안전결제(ISP), 안심클릭(MPI) 진행 시 나타나는 팝업창의 내용이 잘려서 정보를 입력할 수 없는데 어떻게 해야 하나요? .....	9



---

12. 안전결제(ISP)가 무엇인가요? .....	9
13. ISP인증서와 공인인증서의 차이점은 무엇인가요? .....	10
14. 안전결제(ISP)서비스는 어디서 신청하나요? .....	10
15. ISP 설치가 제대로 진행되지 않을 경우 어떻게 해야 하나요? .....	10
16. '초기화 실패' 라는 에러 메시지가 나타나는 경우 어떻게 해야 하나요? .....	10
17. 카드번호와 이메일주소 입력 후 다음 단계로 넘어가지 못하고 화면이 종료되는 경우 어떻게 해야 하나요? .....	11
18. 해지한 카드의 인터넷안전결제(ISP) 서비스 내용이 계속 나타나는 경우 어떻게 해야 하나요? .....	11
19. 법인카드도 안전결제(ISP) 등록이 가능한가요? .....	11
20. 안전결제(ISP) 등록 중 'A40305'메시지가 나옵니다. ....	11
21. 안전결제(ISP) 결제화면에서 '드라이브 핸들을 찾는데 실패하였습니다' 라는 메시지가 나타납니다. ....	12
22. 안전결제(ISP) 시도 시 Can't find such a message code in message file 이라는 메시지가 나타납니다. ....	12
23. 안심클릭(MPI)이 무엇인가요? .....	12
24. 안심클릭서비스는 어디서 신청하나요? .....	12
25. 안심클릭(MPI) 간편결제란 무엇인가요? .....	12
26. 안심클릭서비스 이용 시 개인확인메시지란 무엇인가요? .....	13
27. 안심클릭 패스워드란 무엇인가요? .....	13
28. CVC코드란 무엇인가요? .....	13
29. 카드번호 입력이 되지 않거나 없는 카드번호라는 메시지가 나올 때 어떻게 해야 하나요? .....	13
IV. 계좌이체 결제 관련 자주 묻는 질문 .....	14
1. IE 브라우저가 아닌 크롬, 사파리 등의 브라우저에서 계좌이체결제가 가능한가요? ...	14
2. 결제시 과금확인을 위하여 15분 간 기다리라고 나옵니다. ....	14
3. 결제목록에서 계좌이체 결제를 정상적으로 완료하지 않은 건의 결제상태 값이 '결제준비'라고 나옵니다. ....	14
4. 정상적으로 계좌이체 결제가 되지 않고 오류코드가 발생합니다. ....	14
5. 계좌이체 선택하고 들어가면 전자지갑창 뜨기 전에 오류 메시지가 나타납니다. ....	15

---



---

6. 계좌이체를 선택하고 들어가면 전자지갑창이 뜨기 전에 '요청하신 페이지와 연결할 수 없습니다' 라는 메시지가 나타납니다. ....	15
7. 계좌이체 보안프로그램 설치가 되지 않습니다. ....	16



## I. 개요

- 결제와 관련하여 자주 묻는 질문에 대해서 기술하였습니다.

## II. 결제 관련 공통적으로 자주 묻는 질문

### 1. 결제 방법에는 어떤 방법들이 있나요?

- 결제방법에는 신용카드, 금융기관 계좌이체 중 선택하여 결제하실 수 있습니다.

### 2. 결제한 영수증을 출력하고 싶습니다.

- 열람신청하기 메뉴에서 '결제목록'을 클릭하면, 결제내역을 열람하고 결제확인서를 출력할 수 있습니다. 단, 결제확인서는 영수증으로 사용하실 수 없습니다. 수수료 지급에 대한 영수증의 발급을 원하시는 경우에는 해당 카드사의 대금 청구서, 금융기관 계좌에 표시된 내역을 인터넷으로 제시한 사용내역으로 영수증에 갈음합니다.

### 3. 열람한 결제내역을 알고 싶습니다.

- 결제/열람 목록에서 상세한 내역을 조회할 수 있습니다. 단, 주민번호 실명확인일 경우 결제 당시 입력한 '전화번호-비밀번호' 입력 후 조회 가능합니다. 3개월 전의 내역까지 조회할 수 있습니다.

### 4. 결제취소를 하고 싶습니다.

- 결제 내역에 존재하는 건(열람하지 않은 건) 중에 당일 결제한 건에 대해 결제건별(일괄 결제한 거래건)로 결제취소가 가능합니다. 결제 내역에서 결제취소 가능 여부를 확인하여 가능한 경우 취소해 주시면 결제취소가 가능합니다.
- 결제 내역에서 결제취소 가능 여부를 확인하여 '결제취소' 버튼을 선택하여 결제취소를 요청하면 됩니다. 결제취소는 결제 당일만 가능합니다. 만일 5건을 결제 후 1건을 열람하였는데 나머지 4건에 대하여 결제취소를 하시려면 열람한 1건에 대한 금액을 다시 결제하신 뒤 5건에 대한 금액을 결제취소 할 수 있습니다.



---

#### 5. 결제한 사건 별로 결제취소하고 싶습니다.(일부취소)

- 결제가 끝난 후 해당 거래 건에 대해 일부 취소하실 수 없습니다. 이는 과금업체 (카드사, 금융기관)거래 내역이 거래 건당 생성되며 일부 취소될 수 없음을 알려드립니다.

#### 6. 결제취소가 실패되었다는 메시지가 나옵니다.

- 인터넷 익스플로러를 종료하시고 잠시 후 다시 결제취소를 시도해 주시기 바랍니다. 계속해서 실패될 경우 사용자지원센터 [031-393-4613(평일09:00~18:00)]로 연락주시기 바랍니다.
- 사용자지원센터에서는 사용자한테 받은 ‘오류현상내용’과 ‘거래번호’를 판결서인터넷열람 SM에게 전달하고, 처리한 결과를 바탕으로 사용자에게 조치된 결과 또는 상세내용을 전달해드리면 됩니다.

#### 7. 어제 결제한 내역을 취소하고 싶습니다.

- 매일 입금내역에 대해서 정산이 완료되기 때문에 당일 결제한 내역만 결제취소가 가능합니다.

#### 8. 결제 취소 불가라는 메시지가 나옵니다.

- 이미 열람된 건은 취소할 수 없습니다.



---

9. 보안경고창 "현재 Web 사이트에서 해당사이트를 열도록 허용하겠습니까?" 라고 표시되고 '예'를 선택해도 결제창이 뜨지 않고 오류가 발생합니다.

● 윈도우 업데이트와 관련하여 신뢰할 수 있는 사이트 등록이 되지 않는 현상입니다. 현재 근본적인 문제 해결을 진행 중이며 그 전에 원활한 계좌이체를 위해 다음과 같이 신뢰할 수 있는 사이트 등록을 진행해 주십시오.

- 1) 인터넷창의 상단에 메뉴 중 '도구'를 선택합니다.
- 2) '도구' 메뉴 중에 '인터넷옵션'을 선택합니다.
- 3) 인터넷옵션에서 '보안' 탭을 선택합니다.
- 4) 상단의 그림 중에 '신뢰할 수 있는 사이트'를 선택합니다.
- 5) 그림 아래의 '사이트' 버튼을 누릅니다.
- 6) 웹 사이트 항목에 보시면 여러 개의 사이트 주소가 보입니다.

아래 두개의 주소가 있는지 확인해 주시고 없는 것을 추가해주십시오.

- <https://uccesspay.lgcns.com>

- <https://pacd.scourt.go.kr>

7) 추가 방법은 '영역에 웹 사이트 추가' 란에 위 주소 중 없는 것을 기재하여 오른쪽에 '추가' 버튼을 누릅니다. 추가가 되었으면 '닫기' 버튼을 눌러 인터넷옵션을 닫습니다.

8) 이후 반드시 브라우저를 종료하시고 15분 정도 후에 브라우저를 다시 실행하여 '열람신청하기'를 접속하여 계좌이체 결제를 다시 이용하실 수 있습니다.



### Ⅲ. 신용카드결제 관련 자주 묻는 질문

1. 결제모듈이 정상적으로 설치되지 않거나, 결제 팝업창이 정상적으로 뜨지 않거나, 정보 입력 후 다음화면으로 진행이 안됩니다.

● 다양한 원인에 의해 발생할 수 있으므로 다음 사항을 참조하시어 진행하여 주시기 바랍니다.

1) 하나 SK 카드의 경우 Window8.1의 IE11에서 호환되지 않는 문제가 있으므로 다른 버전의 IE를 사용하시기 바랍니다.

2) 롯데카드의 경우 롯데카드사이트에서 보안모듈을 다운로드하고 수행해보시기 바랍니다.

3) 사용하고 계신 PC에 백신 프로그램이 2개 이상 설치된 경우 충돌이 발생하여 해당 현상이 일어날 수 있습니다 백신 프로그램을 한개만 사용하시고 진행해 보시기 바랍니다.

4) 은행 등과 같이 사용자의 방화벽환경에 따른 현상 일 수 있습니다 소속된 조직의 보안담당자를 통해 해당 카드사의 방화벽오픈작업이 필요할 수 있습니다.

그밖에 결제 프로그램 팝업창이 전혀 열리지 않거나 결제정보를 입력하는 과정에서 발생하는 문제는 해당 카드사로 확인해 주시기 바랍니다.

2. 결제 시 "횡수초과" 메시지가 발생하거나, 공인인증서를 요구합니다.

● 부정결제 방지를 위해 각 카드사별 정책에 따라 적용되어 있는 사항으로 하루 일정 횟수 이상 결제 시 안심결제(ISP) 비밀번호를 재등록해야 하거나 공인인증서를 통하여 본인확인 후 결제하도록 제한되는 카드가 있습니다. 판결서인터넷열람 사용자의 불편을 최소화하기 위해 이와 같은 제약을 완화하는 방안을 카드사와 확인 중이나 안전한 거래를 위한 카드사의 정책이 우선하므로 세부적인 문의는 각 카드사로 확인해 주시기 바랍니다.





---

### 3. 안전결제(ISP)나 안심클릭(MPI) 서비스 이용 시 비용이 발생하나요?

- 별도의 비용이 발생하지 않고 무료로 등록 및 이용하실 수 있습니다

### 4. 하나 이상의 카드를 사용할 경우 어떻게 해야 하나요?

- 안전결제(ISP), 안심클릭(MPI)은 사용하시는 카드별로 등록이 필요하므로 여러 장의 카드를 사용하시고자 하실 경우 각각 1회 등록하셔야 합니다.

### 5. 비밀번호를 분실한 경우는 어떻게 해야 하나요?

- 안전결제(ISP), 안심클릭(MPI)의 비밀번호를 변경하여 이용하실 수 있습니다.

### 6. 공인인증서가 필요한가요? 또 필요하다면 어디서 발급 받을 수 있나요?

- 결제금액이 30만원 이상인 경우 공인인증서가 필요합니다. 개인카드/개인사업자카드/개인형법인카드의 경우 개인공인인증서가, 공용법인카드인 경우는 법인(공용)인증서가 필요합니다. 단, 30만원 미만 결제 시에도 카드사의 정책에 따라 공인인증서를 요구할 수 있습니다.
- 공인인증서가 없을 경우, 가까운 은행을 방문하셔서 발급신청하실 수 있습니다.

### 7. 공인인증서가 보이지 않을 경우 어떻게 해야 하나요?

- 인터넷 결제에서 이용하실 수 있는 공인인증서는 은행(우체국 포함)에서 무료로 발급받은 인증서와 범용(개인/년 4,400원)인증서만 사용 가능합니다. 증권사 또는 그 밖의 기관에서 발급받은 특수목적용 인증서나 유효기간이 지난 인증서의 경우 화면에 표시되지 않을 수 있습니다.

### 8. IE 브라우저가 아닌 크롬, 사파리 등의 브라우저에서 신용카드결제가 가능한가요?

- IE 브라우저를 사용하셔야만 결제가 가능합니다.



---

## 9. 체크카드도 안전결제(ISP), 안심클릭(MPI)을 사용할 수 있나요?

- 신용카드뿐만 아니라 체크카드라도 안전결제 및 안심클릭을 이용하실 수 있습니다.

## 10. 동일한 법인카드를 여러 컴퓨터에서 등록 후 사용이 가능한가요?

- 안전결제(ISP)의 경우에는 하나의 ISP인증서를 만든 후 복사하는 방법으로 여러 컴퓨터에서 이용이 가능합니다. ISP인증서 복사 방법 등 자세한 문의는 해당 카드사에 문의하여 주시기 바랍니다.

## 11. 안전결제(ISP), 안심클릭(MPI) 진행 시 나타나는 팝업창의 내용이 잘려서 정보를 입력할 수 없는데 어떻게 해야 하나요?

- 결제팝업창의 내용이 정상적으로 보이지 않고 일부내용이 잘려서 보여진다면 웹브라우저의 보기비율이 100%가 아닌 그 이상으로 설정된 경우입니다. 웹브라우저 오른쪽 하단의 비율을 100%로 조정하시면 정상적인 팝업화면을 확인하실 수 있습니다.

## 12. 안전결제(ISP)가 무엇인가요?

- 안전결제(ISP)란, 카드번호를 직접 입력하지 않고 카드사에서 발급하는 인터넷 안전결제(ISP)인증서 및 비밀번호를 통해 안전하게 전자상거래를 할 수 있는 서비스입니다.
- 대상카드는 BC/국민/전북/광주/수협/새마을금고/우체국/상호저축은행/제주/신협 등이며 인증방식은 ISP인증서 최초발급 후 인터넷안전결제(ISP) 창에서 ISP비밀번호를 입력하시면 됩니다.
- 단, 30만원 이상 결제 시에는 공인인증서를 통한 본인확인이 필요합니다.



### 13. ISP인증서와 공인인증서의 차이점은 무엇인가요?

- ISP인증서는 안전결제(ISP)를 통한 결제 시 인증의 목적으로만 사용되는 것으로서 공인인증서와는 구분됩니다. 별도의 은행 등 방문을 통하지 않고 안전결제(ISP) 시에 휴대폰 SMS나 공인인증서를 통해 본인확인을 수행한 후 바로 발급받을 수 있으며 발급 시 ISP비밀번호를 생성하게 됩니다. 단, 법인(공용)카드의 경우 휴대폰 SMS를 통한 본인확인은 지원되지 않습니다.
- 공인인증서와 달리 안전결제(ISP)이외의 목적으로는 사용될 수 없습니다.

### 14. 안전결제(ISP)서비스는 어디서 신청하나요?

- 안전결제(ISP) Active-X가 설치되면 결제 단계 시 나타나는 결제 창에서 신청하실 수 있습니다. 또는 소유하고 계시는 비씨카드사 또는 KB국민카드사 홈페이지의 안전결제(ISP)서비스 신청 페이지에서도 신청할 수 있으며, 브이피(주) 홈페이지 ([http://www.vp.co.kr/home/sub01\\_001\\_0001.html](http://www.vp.co.kr/home/sub01_001_0001.html))에서 신청하실 수 있습니다.

### 15. ISP 설치가 제대로 진행되지 않을 경우 어떻게 해야 하나요?

- VP홈페이지(<http://www.vp.co.kr>)에 접속하신 후 '결제모듈 수동설치' 메뉴에서 파일을 다운로드 하신 후 설치해 주시기 바랍니다.

### 16. '초기화 실패' 라는 에러 메시지가 나타나는 경우 어떻게 해야 하나요?

- 다음과 같이 조치하시기 바랍니다.
  - 1) IE 창을 모두 닫고 시작버튼에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 탐색기를 실행합니다.
  - 2) C:\WINDOWS\Downloaded Program Files에서 KVPplugin00 Control 파일을 찾아서 삭제합니다.
  - 3) 다시 인터넷안전결제(ISP)를 신청하시거나, 수동설치파일을 설치한 후 다시 신청합니다.



---

17. 카드번호와 이메일주소 입력 후 다음 단계로 넘어가지 못하고 화면이 종료 되는 경우 어떻게 해야 하나요?

● 다음과 같이 조치하시기 바랍니다.

1) 시작 > 검색의 “파일 또는 폴더 찾기”에서 kvpvcd.dll을 찾습니다.

2) 검색결과에서 C:\WINDOWS\SYSTEM32(SYSTEM) 위치에 있는kvpvcd.dll 파일을 삭제합니다.

3) 다시 인터넷안전결제(ISP)를 신청합니다.

18. 해지한 카드의 인터넷안전결제(ISP) 서비스 내용이 계속 나타나는 경우 어떻게 해야 하나요?

● 다음과 같이 조치하시기 바랍니다.

1) 시작 > 검색의 “파일 또는 폴더 찾기”에서 \*.vcard를 찾습니다.

2) 검색결과에서 찾아진 모든 파일을 삭제합니다.

19. 법인카드도 안전결제(ISP) 등록이 가능한가요?

● 법인의 공인인증서가 있다면 개인카드와 동일하게 안전결제(ISP) 등록이 가능합니다.

20. 안전결제(ISP) 등록 중 'A40305'메시지가 나옵니다.

● 법인의 공인인증서의 등록자와 카드발급자가 일치하지 않는 경우에 나오는 메시지입니다 해당 카드사에 문의해 주시기 바랍니다.



---

21. 안전결제(ISP) 결제화면에서 '드라이브 핸들을 찾는데 실패하였습니다' 라는 메시지가 나타납니다.

- 해당 오류는 판결서인터넷열람 보안키보드가 아닌 카드사에서 제공하는 소프트캠프 키보드 보안모듈 오류입니다. 정확한 발생사유는 각 카드사가 제공하는 키보드 보안프로그램이 정상적으로 설치되지 않은 경우로 해당 카드사의 홈페이지 에서 키보드 보안 프로그램을 설치 후 이용하시면 정상적으로 진행이 가능합니다.

22. 안전결제(ISP) 시도 시 Can't find such a message code in message file 이라는 메시지가 나타납니다.

- 결제방법 변경 전인 8월 4일 이전 발급된 안전결제(ISP) 인증서를 통한 인증 시 발생하는 메시지로 안전결제(ISP) 인증서 삭제 후 재발급 받으시면 정상적으로 진행이 가능합니다.

23. 안심클릭(MPI)이 무엇인가요?

- 안심클릭(MPI)란, 고객님의 소유하신 카드에 미리 설정해 둔 전자상거래용의 별도 비밀번호를 입력하여 카드사용자 본인을 확인함으로써 온라인상에서의 카드 무단도용을 방지해주는 서비스입니다.
- 대상카드는 삼성/외환/신한/현대/롯데/하나/씨티/NH농협카드 등이며 인증방식은 카드사가 제공하는 팝업창에 따라 조금씩 상이할 수 있습니다.

24. 안심클릭서비스는 어디서 신청하나요?

- 결제하기 버튼 클릭 후 오픈되는 안심클릭 창에서 등록하실 수 있습니다. 또한 사용하는 카드사 홈페이지에서도 등록이 가능합니다.

25. 안심클릭(MPI) 간편결제란 무엇인가요?

- 최초 1회는 카드인증, 휴대폰 인증 등을 통하여 서비스에 가입하며, 서비스 가입



---

이후에는 카드번호 입력 없이 휴대폰 인증으로 결제가 가능합니다.

**26. 안심클릭서비스 이용 시 개인확인 메시지란 무엇인가요?**

- 개인확인 메시지란 안심클릭 등록 시, 안심클릭 암호와 함께 고객께서 직접 지정하는 것으로 본인 확인을 위한 메시지입니다.

**27. 안심클릭 패스워드란 무엇인가요?**

- 안심클릭 패스워드란 안심클릭서비스에 가입하실 때 고객님의께서 직접 설정하는 암호입니다. 6~10자리 영문자, 숫자, 또는 둘의 조합으로 지정하여 사용할 수 있습니다.

**28. CVC코드란 무엇인가요?**

- CVC코드란 카드 뒷면 서명란에 있는 숫자 중, 뒷자리 3자리 숫자를 말합니다. 안전한 결제를 위한 확인코드로 결제인증 시 확인절차로 활용됩니다.

**29. 카드번호 입력이 되지 않거나 없는 카드번호라는 메시지가 나올 때 어떻게 해야 하나요?**

- 보안프로그램(XecureWeb), 키보드보안프로그램(touchEn Key)의 충돌로 인한 문제일 수 있습니다. Windows의 오른쪽 하단에 실행되어 있는 아이콘 중에 다른 금융 사이트 보안프로그램이나 피싱(해킹방지)프로그램, 백신프로그램이 구동 중인지 확인하시고 모두 종료한 후 판결서인터넷열람에 다시 접속하여 진행하여 보시기 바랍니다.



#### IV. 계좌이체 결제 관련 자주 묻는 질문

1. IE 브라우저가 아닌 크롬, 사파리 등의 브라우저에서 계좌이체결제가 가능한가요?

- IE 브라우저를 사용하셔야만 결제가 가능합니다.

2. 결제시 과금확인을 위하여 15분 간 기다리라고 나옵니다.

- 결제를 시도했다가 매끄럽게 완료가 되지 않았을 때, 계속 결제를 시도하면 이중으로 수수료가 부과되는 불합리한 경우가 발생할 수 있으므로 15분 후에 다시 결제를 시도해주시기 바랍니다.

3. 결제목록에서 계좌이체 결제를 정상적으로 완료하지 않은 건의 결제상태 값이 '결제준비'라고 나옵니다.

- 계좌이체 결제 시, 결제하기를 요청하면 '수수료 결제를 요청하시겠습니까?'라는 확인 메시지가 나옵니다. '확인'을 요청하면 계좌이체에 결제에 필요한 데이터가 저장되어, 이때부터 결제가 완료되기 전까지 '결제준비'로 표시되다가 결제가 정상적으로 완료되면 결제상태 값이 결제완료로 변경됩니다.
- '수수료 결제를 요청하시겠습니까?'라는 확인 메시지에서 '확인'을 요청한 후 결제 도중에 결제 창을 닫아버리면, 15분 동안 결제 상태 값이 '결제준비'로 있다가 15분 뒤에 '결제중' 버튼을 클릭하면 '계좌이체결제가 실패하였습니다' 메시지가 나오면서 '결제실패'로 상태 값이 변경됩니다.
- 결제 상태 값이 '결제완료'가 되지 않았을 경우, 금액이 청구되지 않습니다.

4. 정상적으로 계좌이체 결제가 되지 않고 오류코드가 발생합니다.

- 전자지갑 창의 '결제'버튼을 클릭한 뒤 결과창에 결제요청에 대한 응답메시지가 출력되므로 정상 출금되지 않은 경우에는 메시지에 따른 조치를 취하실 수 있습니다. 개인이 해결할 수 없는 오류에 대해서는 거래은행을 확인하신 후에 사용자지원센터



---

[031-393-4613(평일09:00~18:00)]로 연락 주십시오.

- 사용자지원센터에서는 사용자한테 받은 ‘오류현상내용’을 판결서인터넷열람 SM에 게 전달하고, 처리한 결과를 바탕으로 사용자에게 조치된 결과 또는 상세내용을 전달해드리면 됩니다.

## 5. 계좌이체를 선택하고 들어가면 전자지갑창이 뜨기 전에 오류 메시지가 나타납니다.

- 다음과 같이 수행하여 주시기 바랍니다.

- 1) 도구 → 인터넷옵션 → 일반 → 설정에서 '페이지를 열 때마다' 선택합니다.
- 2) 도구 → 인터넷옵션 → 일반에서 '파일삭제'버튼을 클릭한다. '오프라인 항목을 모두 삭제'라는 체크박스를 체크한 후, '확인' 버튼을 누른다. 인터넷 옵션창의 [확인]버튼을 누릅니다.
- 3) 도구 → 인터넷옵션 → 고급에서 '기본값 복원' 버튼을 클릭합니다.
- 4) [https://www.bankpay.or.kr/bankpay\\_new/custom/InstallGuideAll.htm](https://www.bankpay.or.kr/bankpay_new/custom/InstallGuideAll.htm)에 접속합니다.
- 5) BANKPAY 안내메시지에 따라 수행합니다.
- 6) 컴퓨터를 리부팅한 후 다시 판결서인터넷열람 인터넷에 접속하여 계좌이체를 시도합니다.

## 6. 계좌이체를 선택하고 들어가면 전자지갑창이 뜨기 전에 ‘요청하신 페이지와 연결할 수 없습니다’ 라는 메시지가 나타납니다.

- 다음과 같이 수행하여 주시기 바랍니다.

- 1) 도구 → 인터넷 옵션 → 파일삭제 후 설정에서 페이지를 열 때마다로 체크합니다.
- 2) 인터넷 옵션 → 보안 → 보통으로 설정합니다.
- 3) <https://ucesspay.lgcns.com:8443> 에 접속되는지 확인합니다.





---

4) 위와 같이(1, 2) 수행한 후 접속(3)이 불가능한 경우 네트워크 담당자에게 https 프로토콜과 8443포트를 열어달라고 요청합니다.

## 7. 계좌이체 보안프로그램 설치가 되지 않습니다.

● 계좌이체를 위한 보안프로그램이 정상적으로 설치되지 않을 경우 아래와 같이 수동 설치를 클릭해서서 프로그램을 다운받으신 후 실행시켜 주시기 바랍니다. 계좌이체 결제중 지속적으로 문제가 발생하는 경우 금융결제원(02-531-1197, 1178)으로 문의하시기 바랍니다.

- 1) '서비스이용안내 >프로그램 다운로드'에서 계좌이체 결제 프로그램(Bank Pay 전자지갑 결제 프로그램)을 저장합니다.
- 2) 저장위치는 임의로 선택가능하나 '바탕화면'에 저장할 것을 권장합니다.
- 3) 저장이 완료되면 실행중인 모든 인터넷브라우저를 닫습니다.
- 4) 바탕화면(혹은 저장위치)에서 저장한 파일(BankPayNew.exe)을 더블클릭합니다.
- 5) '다음' 혹은 '계속을 누르면서 설치를 진행하고 설치가 끝나면 컴퓨터를 재부팅합니다.