

## 청구이의

[대법원 2009. 10. 15. 2009다31970]



### 【판시사항】

- [1] 신용카드회원약관에서 비밀번호가 회원으로부터 타인에게 유출되어 발생하는 모든 책임은 회원에게 귀속되고, 카드 비밀번호 유출로 인한 부정사용의 경우에는 부정사용대금에 대하여 보상에서 제외된다고 규정하고 있는 경우, 회원에게 고의나 과실이 없는 경우에도 신용카드 부정사용으로 인한 손해를 회원이 부담하는지 여부(소극) 및 그 증명책임자(=회원)
- [2] 성명불상자가 신용카드를 절취하여 한 번의 비밀번호 오류 없이 현금서비스 등으로 금원을 인출한 사안에서, 비밀번호가 누설된 경위가 밝혀지지 않은 사정만으로는 카드 회원이 신용카드 이용·관리 및 비밀번호 유출에 고의 또는 과실이 없다는 증명이 되지 않는다고 한 사례

### 【판결요지】

- [1] 신용카드 회원약관에서 비밀번호가 회원으로부터 타인에게 유출되어 발생하는 모든 책임은 회원에게 귀속되고, 카드 비밀번호 유출로 인한 부정사용의 경우에는 부정사용대금에 대하여 보상에서 제외된다고 규정하고 있는 경우, 위 약관 규정을 회원에게 고의나 과실이 없는 경우에도 신용카드 부정사용으로 인한 손해를 회원이 부담하여야 한다고 해석하는 것은 약관의 규제에 관한 법률 제7조 제2호에서 규정하는 상당한 이유 없이 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 이전시키는 조항에 해당하여 무효이다. 그리고 신용카드업자와 회원 사이의 거래약관인 위 회원약관 규정에 의할 때, 회원은 신용카드의 이용·관리 및 비밀번호의 관리에 선량한 관리자의 주의의무를 다할 의무가 있으므로, 신용카드를 분실·도난당하여 제3자가 신용카드를 부정사용한 경우에 신용카드 회원이 그 책임을 면하기 위해서는 회원에게 신용카드의 분실·도난 및 비밀번호의 누설에 있어 아무런 과실이 없는 경우라야 하고, 이 점에 대한 입증책임은 회원에게 있다.
- [2] 성명불상자가 신용카드를 절취하여 한 번의 비밀번호 오류 없이 현금서비스 등으로 금원을 인출한 사안에서, 비밀번호가 누설된 경위가 밝혀지지 않은 것에 불과한 사정만으로는 카드 회원이 신용카드 이용·관리 및 비밀번호 유출에 고의 또는 과실이 없다는 증명이 되지 않는다고 한 사례.

### 【참조조문】

- [1] 약관의 규제에 관한 법률 제7조 제2호, 민사소송법 제288조
- [2] 민사소송법 제288조

### 【전문】

【원고, 피상고인】 원고 주식회사 (소송대리인 법무법인 대일 담당변호사 김미정외 5인)

【피고, 상고인】 피고

【원심판결】 서울북부지법 2009. 4. 1. 선고 2008나9073 판결

【주문】

】

상고를 기각한다. 상고비용은 피고가 부담한다.

【이유】

】 상고이유를 판단한다.

#### 1. 상고이유 제1점

원심판결 이유와 기록에 의하면, 2005. 5. 27. 개정된 원고 은행의 신용카드 회원약관(개인회원용) 제3조(카드의 관리)에서 “카드의 소유권은 은행에 있으므로 회원은 이 카드를 타인에게 대여하거나 양도 또는 담보의 목적으로 이용할 수 없으며 카드정보의 누설 방지 등 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용·관리하여야 합니다(제2항). 위 제1항 내지 제3항의 사항을 지키지 않아 발생하는 모든 책임은 회원에게 귀속됩니다(제4항)”, 제5조(비밀번호)에서 “현금자동지급기를 통한 예금관련 거래를 이용할 경우에는 계좌의 비밀번호를 사용하여야 합니다(제3항). 비밀번호가 회원으로부터 타인에게 유출되어 발생하는 모든 책임은 회원에게 귀속됩니다(제4항)”, 제16조(카드의 도난·분실 신고와 보상 처리)에서 “회원은 카드를 분실하거나 도난당한 경우에 즉시 은행(괄호 안 생략)에 전화 또는 서면으로 신고하여야 합니다(제1항). 은행은 위 제1항의 절차를 이행한 회원의 도난·분실 신고 접수일로부터 60일 전 이후의 부정사용대금에 대하여 다음 각 호의 1에서 정한 경우를 제외하고 보상합니다(제4항). 1. 회원의 고의 또는 관리소홀로 인한 부정사용의 경우 5. 카드 비밀번호 유출로 인한 부정사용의 경우”라고 각 규정하고 있는바, 손해부담의 원칙은 과실책임주의에 있고 아무런 귀책사유도 없음에도 책임을 부담시키는 경우에는 그것이 상당하다고 볼만한 이유가 있는 경우에 한정하여야 할 것이라는 점을 비롯하여 카드의 부정사용을 막기 위한 사회적 비용을 최소화할 수 있는 가장 효율적인 방법이 무엇인가 하는 효율성의 원칙, 손해가 특정인에게 집중되지 않고 다수의 사람에게 분산시키는 방법이 무엇인가의 손해분산의 원칙, 공평의 이념에서 경제적 약자인 회원의 권익을 보호하는 방안이 무엇인가의 공평실현의 원칙 등을 함께 고려하면, 위 약관 규정을 회원에게 고의나 과실이 없는 경우에도 신용카드 부정사용으로 인한 손해를 회원이 부담하여야 한다고 해석하는 것은 약관의 규제에 관한 법률 제7조 제2호에서 규정하는 상당한 이유 없이 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 이전시키는 조항에 해당하여 무효라고 할 것이다.

그리고 신용카드업자와 회원 사이의 거래약관인 위 회원약관 규정에 의할 때, 회원은 신용카드의 이용·관리 및 비밀번호의 관리에 선량한 관리자의 주의의무를 다할 의무가 있으므로, 신용카드를 분실·도난당하여 제3자가 신용카드를 부정사용한 경우에 신용카드 회원이 그 책임을 면하기 위해서는 회원에게 신용카드의 분실·도난 및 비밀번호의 누설에 있어 아무런 과실이 없는 경우라야 하고, 이 점에 대한 입증책임은 회원에게 있다고 할 것이다.

기록에 비추어 살펴보면, 원심이, 2005. 5. 27. 개정된 원고 은행의 신용카드 회원약관(개인회원용)은 현금서비스와 예금인출을 구분하지 아니하여 현금카드기능이 부가된 이 사건 신용카드를 이용한 예금인출의 경우에도 위 신용카드 회원약관이 적용된다고 판단한 다음, 회원 스스로 비밀번호 유출 등에 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에 은행은 제3자의 신용카드 부정사용으로 인한 현금서비스나 예금인출에 대하여 보상할 책임을 부담한다고 판단한 것은 위 법리에 따른 것으로 정당하고, 거기에 위 신용카드 회원약관의 효력 및 입증책임에 관한 법리를 오해하는 등의 위법이 없다.

## 2. 상고이유 제2점

원심이 인용한 제1심판결 이유에 의하면, 피고는 원고 은행과 신용카드이용계약을 체결한 신용카드 회원이자 원고 은행에 예금계좌가 개설되어 있는 예금주인 사실, 피고는 2005. 10. 26. 19:30경 서울 서대문구 충정로에 있는 직장에서 퇴근하여 혜화역에서 친구 소외 1을 만나 혜화동에 있는 주점에서 술을 마시고 21:50경 소외 1과 헤어져 친구 소외 2를 만나기 위해 서울 성북구 성북동에 있는 소외 2 집으로 가던 중 22:30경 소외 2 집 인근에 위치한 계단에 앉아 있을 때 성명불상자가 피고의 가방 속에 있던 지갑에서 예금인출 겸용 신용카드인 원고 은행 발행의 이 사건 신용카드를 절취해 간 사실, 원고 은행의 신용카드는 현금서비스로 현금을 인출할 때 핸드폰으로 SMS 문자 메시지가 오도록 설정되어 있었는데, 피고가 2005. 10. 26. 23:00경 소외 2의 집에서 잠을 자고 있을 때 문자 메시지가 계속해서 오는 것을 이상하게 여긴 소외 2가 23:13경 신용카드사에 전화로 신고를 하려 하였으나 원고 은행 야간 자동응답 ARS 메시지에서는 '카드번호 내지는 주민번호를 입력하라' 라고 응답메시지가 나와 소외 2가 피고의 주민등록번호를 확인하려 지갑을 찾아보니 지갑이 없어서 바로 원고 은행에 신고하지 못했고, 2005. 10. 27. 00:33경 피고의 다른 친구 소외 3에게 연락을 하여 피고가 예전 소외 3의 집에 방문하여 이면지로 사용하라고 놓고 간 세금원천징수영수증에 있는 피고의 주민등록번호를 확인하여 임시로 이 사건 카드의 사용을 정지시킨 사실, 성명불상자는 이 사건 신용카드를 이용하여 한 번의 비밀번호 오류도 없이 2005. 10. 26. 23:13경부터 23:20경까지 서울 성북구 석관동에 설치된 나이스현금지급기에서 총 7회에 걸쳐 합계 2,000,000원을 현금서비스로 인출했고, 이 사건 신용카드를 이용하여 서울 동대문구 장안동에 있는 원고 은행 장안동 지점에서 총 8회에 걸쳐 합계 5,016,300원을 예금으로 인출했으며, 이 사건 신용카드와 함께 절취한 피고 소지의 ○○카드를 이용하여 2005. 10. 26. 23:22경부터 23:24경까지 서울 성북구 석계역 △△△25 편의점에 설치된 현금지급기에서 총 3회에 걸쳐 합계 513,900원을 인출한 사실, 피고는 2005. 10. 27. 07:00경 원고 은행에 이 사건 신용카드가 도난당했다는 신고를 한 사실, 피고가 현금인출기를 담당하는 회사에 연락하여 현금을 인출한 성명불상자의 얼굴 사진을 확보했으나 피고가 전혀 알지 못하는 사람이었던 사실, 피고는 이 사건 신용카드의 비밀번호로 □□□□을 사용하고 있었는데, 위 번호는 피고가 군입대 당시 받은 군번 △△- □□□□- ☆☆☆☆의 가운데 네 자리 번호를 사용하여 생성한 것이고, 이 사건 신용카드 부정사용 행위 당시 피고의 집전화번호는 (이하 생략)이며 주민등록번호는 000000-00000000이고 직장전화번호는 (이하 생략)인 사실을 알 수 있는바, 이러한 사실관계라면 비밀번호가 누설된 경위가 밝혀지지 않은 것에 불과할 뿐 피고가 이 사건 신용카드 이용·관리 및 비밀번호 유출에 고의 또는 과실이 없음이 증명되었다고 할 수는 없다.

같은 취지의 원심의 판단은 정당하고, 거기에 상고이유로 주장하는 채증법칙 위반 등의 위법이 없다.

## 3. 결론

그러므로 상고를 기각하고 상고비용은 패소자가 부담하도록 하여 관여 대법관의 일치된 의견으로 주문과 같이 판결한다.

대법관 신영철(재판장) 박시환 안대희(주심) 차한성