

## 소비자권익침해행위금지및중지

[서울중앙지법 2017. 7. 18. 2015가합27137]



### 【판시사항】

선불식 카드인 T-money 카드(이하 '티머니 카드'라 한다)를 발행하여 유통하고 있는 甲 주식회사의 티머니 서비스 약관에 '고객의 티머니 카드 분실 또는 도난 시 기 저장된 금액과 카드 값은 지급 받으실 수 없습니다.'라고 정하고 있는데, 소비자의 권익증진을 목적으로 설립된 乙 사단법인이 고객이 소득공제 또는 교통요금할인을 받기 위하여 카드명의자의 이름과 카드번호 등을 등록한 티머니 카드에 대하여도 분실·도난 시 잔액을 환급하여 주지 않는 것은 전자금융거래법 제10조 제1항 등에 반한다는 이유로 이를 중지할 것을 구한 사안에서, 등록된 티머니 카드에 대하여 전자금융거래법 제10조 제1항 단서가 적용되고, 위 약관이 약관의 규제에 관한 법률을 위반하였다고 볼 수 없으므로, 乙 법인의 청구는 이유 없다고 한 사례

### 【판결요지】

선불식 카드인 T-money 카드(이하 '티머니 카드'라 한다)를 발행하여 유통하고 있는 甲 주식회사의 티머니 서비스 약관에 '고객의 티머니 카드 분실 또는 도난 시 기 저장된 금액과 카드 값은 지급 받으실 수 없습니다.'라고 정하고 있는데, 소비자의 권익증진을 목적으로 설립된 乙 사단법인이 고객이 소득공제 또는 교통요금할인을 받기 위하여 카드명의자의 이름과 카드번호 등을 등록한 티머니 카드에 대하여도 분실·도난 시 잔액을 환급하여 주지 않는 것은 전자금융거래법 제10조 제1항 등에 반한다는 이유로 이를 중지할 것을 구한 사안에서, 명의자가 등록된 선불 전자지급수단도 선불전자지급수단으로서의 성질을 잃지 않으므로 전자금융거래법 제10조 제1항 단서가 적용되어야 하고, 위 약관 자체가 '법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항'이라고 볼 수는 없으며, 甲 회사가 등록된 티머니 카드에 대하여 고객으로부터 분실, 도난 신고를 받았을 경우 결제 중단 조치를 취하여 카드 소유자를 보호하고 이중지급을 막는 시스템을 갖추기 위해서는 막대한 비용이 필요하고 이는 티머니 카드의 발행, 유통으로 얻는 甲 회사의 수익에 비하여 과다하다고 보이는 점 등에 비추어 위 약관이 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항으로서 '신의성실의 원칙에 반하여 공정을 잃은 조항'에 해당하여 무효라고 볼 수 없으므로, 乙 법인의 청구는 이유 없다고 한 사례.

### 【참조조문】

전자금융거래법 제2조 제14호, 제6조 제2항, 제10조, 제18조 제2항, 전자금융거래법 시행령 제9조, 약관의 규제에 관한 법률 제6조, 제9조

### 【전문】

【원 고】 사단법인 한국소비자연맹 (소송대리인 법무법인 소명 담당변호사 김남홍)

【피 고】 주식회사 한국스마트카드 (소송대리인 법무법인 광장 담당변호사 김범진)

【변론종결】2017. 6. 29.

【주문】

】

1. 원고의 청구를 기각한다.
2. 소송비용은 원고가 부담한다.

【청구취지】피고는 등록된 고객의 티머니 카드 분실 또는 도난 시, 기 저장된 금액의 환급을 거부하는 행위 및 고객의 분실신고접수를 방해하는 행위를 각 중지하라.

【이유】

】 1. 인정 사실

가. 원고는 소비자의 권익증진을 목적으로 하여 소비자기본법 제29조의 규정에 따라 설립된 비영리민간단체이고, 피고는 선불전자지급수단 발행 및 관리업, 전자지급결제대행업 등 교통카드시스템과 관련된 일체의 행위를 주된 목적으로 하는 회사이다.

나. 피고는 선불식 카드인 T-money 카드(이하 '티머니 카드'라 한다)를 발행하여 유통하고 있는데, 티머니 카드를 구매한 고객은 이를 사용하여 교통요금을 지불하거나 가맹점에서 대금을 결제할 수 있다.

다.

티머니 카드는 원칙적으로 무기명으로 발행된다.

그러나 고객이 티머니 카드 사용금액에 대한 세법상의 소득공제를 받기 위하여 해당 티머니 카드의 사용자의 이름 등 개인정보와 카드번호를 피고의 홈페이지에 등록한 경우 또는 어린이나 청소년이 교통요금할인을 받기 위하여 피고의 서버에 해당 티머니 카드의 사용자의 이름 등 개인정보와 카드번호를 등록한 경우에는, 피고 회사가 위와 같이 등록한 고객들의 개인정보와 티머니 카드번호를 서버 내에 저장하게 된다.

라. 피고의 티머니 서비스 약관(이하 '이 사건 약관'이라 한다) 제7조 제2항은 "고객의 티머니 카드 분실 또는 도난 시 기 저장된 금액과 카드 값은 지급 받으실 수 없습니다.

단, 회사가 별도로 정한 기준의 금액을 환급해 주는 특정 카드상품의 경우 별도로 공지하는 서비스 안내 자료에 따릅니다.

"라고 정하고 있다.

이에 따라 피고는 아래에서 보는 바와 같이 고객이 모바일 티머니 분실·도난 안심서비스에 가입한 경우나 대중교통 안심카드 서비스에 가입한 경우를 제외하고는, 고객이 위와 같이 소득공제를 위하여 또는 교통요금할인을 받기 위하여 카드명의자의 이름과 카드번호 등을 등록한 티머니 카드를 분실하거나 도난당한 경우, 해당 카드에 저장된 금액을 환급해 주지 않을 뿐 아니라, 환급 조치가 불가능하여 실익이 없다는 이유로 고객의 분실신고 자체를 접수하지 않고 있다.

마. 한편 피고는 교통카드 기능만을 가지고 있으면서 고객이 카드분실 신고를 할 경우에는 잔액의 환불이 가능한 선불카드인 '대중교통안심카드'를 판매하고 있고, 휴대전화에 티머니 사용이 가능한 금융USIM을 장착하여 해당 휴대폰을 일반적인 티머니 카드와 마찬가지로 사용하는 '모바일 티머니'를 사용하는 고객에게도 분실·도난 안심서비스를 제공하고 있다.

[인정 근거] 다툼 없는 사실, 갑 제1 내지 4호증(가지번호 있는 것은 가지번호 포함, 이하 같다)의 각 기재, 변론 전체의 취지

## 2. 관련 법령

별지 관련 법령 기재와 같다.

## 3. 원고의 주장

가. 티머니 카드 고객이 개인정보와 카드번호를 등록한 티머니 카드는 더 이상 '무기명'이 아니라 '기명식' 선불전자지급수단이므로, 무기명식 선불전자지급수단에 관한 전자금융거래법 제10조 제1항 단서의 적용을 받지 않는다.

따라서 피고가 등록된 티머니 카드에 대하여도 분실·도난 시 잔액을 환급하여 주지 않는 것은 같은 법 제10조 제1항 본문에 반한다.

나. 전자금융거래법 제10조 제1항 단서는 소비자의 해제권을 제한하는 것으로 약관의 규제에 관한 법률 제6조 또는 제9조에 반하고, 전자금융거래법 제10조 제2항에 따라 효력이 없거나 제한된다.

따라서 피고가 등록된 티머니 카드에 대하여도 분실·도난 시 잔액을 환급하여 주지 않는 것은 전자금융거래법 제10조 제1항 본문에 반한다.

다.

위와 같이 피고가 등록된 티머니 카드의 분실·도난 시 잔액을 환급하여 주지 않는 행위는 위법하므로 분실신고 접수를 거부하는 행위도 위법하게 되는데, 이는 소비자기본법 제20조 제4항, 제12조 제2항, 공정거래위원회의 「사업자의 부당한 소비자거래행위 지정 고시」 제6조 제1호에 반하므로, 원고는 소비자기본법 제70조에 따라 피고에 대하여 이를 중지할 것을 이 사건 소로써 구할 수 있다.

## 4. 판단

가. 등록된 티머니 카드에 대하여 전자금융거래법 제10조 제1항 단서가 적용되는지 여부

1) 티머니 카드를 등록할 경우 피고가 해당 카드 소유자의 개인정보를 보유하게 되는 사실은 앞서 본 바와 같고, 갑 제8호증의 기재에 의하면 금융감독원이 2016. 11. 17. 무기명식 선불카드의 분실·도난 시에도 고객에게 해당 카드를 재발급하여 주고 환불을 허용하는 '선불카드 표준약관'을 제정하기로 하였다는 취지의 보도자료를 배포한 사실은 인정된다.

2) 그러나 다음의 각 사정에 비추어 보면, 명의자가 등록된 선불전자지급수단도 선불전자지급수단으로서의 성질을 잃지 않으므로 여전히 전자금융거래법 제10조 제1항 단서가 적용되어야 한다.

따라서 원고의 이 부분 주장은 이유 없다.

가) 전자금융거래법 제2조 제14호는 선불전자지급수단을 정의하면서 해당 지급수단이 '기명식'인지 또는 '무기명식'인지에 따라 법적 규율을 달리하도록 정하고 있지 않으므로, '기명식'인지 '무기명식'인지는 선불전자지급수단으로서의 법적 규율을 행할 것인지 여부를 판가름하는 본질적 특성으로 볼 수 없다.

같은 법 제6조 제2항은 선불전자지급수단은 이용자 본인의 확인이 없는 때에도 발급될 수 있다고 규정하고, 같은 법 제18조 제2항은 실지명의가 확인되지 아니하는 선불전자지급수단의 경우 발행자의 중앙전산시스템을 경유함이 없이 양도될 수 있다고 규정하고 있어, 선불전자지급수단은 명의자를 확인할 수 있는지 여부와 상관없이 발급될 수 있고, 명의자가 확인되지 않는 경우 더 간편한 방법으로 양도될 수 있다.

한편 같은 법 제10조 제1항 및 같은 법 시행령 제9조는 일정한 경우에 선불전자지급수단의 분실 또는 도난 등으로 발생하는 손해에 관하여 전자금융업자 등이 면책 받을 수 있음을 규정하고 있는데, 위 면책사유 또한 선불전자지급수단의 명의자를 확인할 수 있는지 여부와는 상관이 없다.

나) 전자금융거래법 제10조 제1항 단서 및 같은 법 시행령 제9조는, 선불전자지급수단의 경우 거래금액이 비교적 소액이고, 사용자가 선불로 일정 금액을 충전하면 접근매체(카드) 그 자체가 거기에 저장된 금액만큼의 가치를 나타내는 전자적 증표로서의 기능을 가지며, 간이·신속한 이용을 위하여 신용카드와 같이 개별 거래마다 승인절차를 거치지 않도록 하고 있어 전자금융업자가 분실·도난 신고를 받더라도 거래정지 등의 조치를 취할 수 없다는 현실을 고려함으로써, 선불전자지급수단의 분실·도난은 선불상품권 등의 분실·도난과 유사하게 처리하여 전자금융업자를 면책할 수 있도록 한 것이다.

선불전자지급수단의 사용자가 개인정보와 카드번호를 등록한 경우에도 앞서와 같은 선불전자지급수단으로서의 특성, 즉 거래금액이 소액이고, 접근매체 자체가 전자적 증표로서의 기능을 가지며, 간이·신속한 이용을 위하여 개별 거래마다 승인절차를 거치지 않으므로 전자금융업자가 분실·도난 신고를 받더라도 거래정지 등의 조치를 취할 수 없다는 점은 다른 선불전자지급수단의 경우와 마찬가지로 같다.

다) 앞서 본 금융감독원이 마련한 표준약관은 전자금융거래법의 해석을 바탕으로 한 것은 아니라고 보이고, 금융감독원의 보도자료에는 'BC·삼성·하나 등 일부 카드사는 사용 등록한 신고자에게 제권판결 없이도 재발급'이라고 기재되어 있어 위 표준약관이 티머니 카드를 대상으로 한 것이라고 보기도 어렵다.

나. 약관의 규제에 관한 법률 위반 여부

1) 약관의 규제에 관한 법률에 따라 개별 약관이 무효로 선언될 수 있으나 약관의 규제에 관한 법률이 다른 법률을 무효로 할 수 있는 효력을 가진다고 볼 수는 없고, 또한 전자금융거래법 제10조 제2항도 제1항 단서 자체를 무효로 하는 취지는 아니므로, '전자금융거래법 제10조 제1항 단서는 약관의 규제에 관한 법률에 반하므로 효력이 없다'는 취지의 원고 주장은 받아들이기 어렵다.

그러나 만약 이 사건 약관 제7조 제2항이 약관의 규제에 관한 법률에 반하여 무효로 된다면, 피고가 등록된 티머니 카드의 분실·도난 시 환급을 거부하는 행위는 전자금융거래법 제10조 제1항 단서의 적용을 받을 수 없게 되고, 결과적으로 같은 항 본문에 따라 위법하게 된다.

따라서 이하에서는 원고의 이 부분 주장을 선해하여 이 사건 약관 제7조 제2항이 약관에 규제에 관한 법률을 위반한 것인지 살펴본다.

2) 약관의 규제에 관한 법률 제9조 위반 여부

피고는 이 사건 약관 제7조 제2항에 따라 고객이 티머니 카드를 분실 또는 도난당한 경우에 카드에 이미 저장된 금액과 카드 값을 반환하지 않고 있고, 이를 전제로 고객으로부터의 분실 또는 도난 신고 자체를 접수하지 않으므로, 결과적으로는 카드 분실·도난과 관련하여 카드 소유자의 티머니 카드 사용계약 해제 또는 해지의 권리가 제한되고 있다. 그러나 이 사건 약관 제7조 제2항 자체가 '법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항'이라고 볼 수는 없으므로, 원고의 주장은 이유 없다.

3) 약관의 규제에 관한 법률 제6조 위반 여부

가) 관련 법리

약관의 규제에 관한 법률 제6조 제1항, 제2항 제1호에 따라 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항으로서 '신의성실의 원칙에 반하여 공정을 잃은 약관 조항'이라는 이유로 무효라고 보기 위해서는, 약관 조항이 고객에게 다소 불이익하다는 점만으로는 부족하고, 약관 작성자가 거래상 지위를 남용하여 계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하여 형평에 어긋나는 약관 조항을 작성·사용함으로써 건전한 거래질서를 훼손하는 등 고객에게 부당하게 불이익을 주었다는 점이 인정되어야 한다.

그리고 이와 같이 약관 조항의 무효 사유에 해당하는 '고객에게 부당하게 불리한 조항'인지는 약관 조항에 의하여 고객에게 생길 수 있는 불이익의 내용과 불이익 발생의 개연성, 당사자들 사이의 거래과정에 미치는 영향, 관계 법령의 규정 등 모든 사정을 종합하여 판단하여야 한다(대법원 2014. 6. 12. 선고 2013다214864 판결 등 참조).

#### 나) 판단

(1) 을 제4, 6, 10 내지 13호증의 각 기재에 변론 전체의 취지를 더하여 인정할 수 있는 다음의 각 사실 내지 사정에 의하면, 피고가 등록된 티머니 카드에 대하여 고객으로부터 분실, 도난 신고를 받았을 경우 결제 중단 조치를 취하여 카드 소유자를 보호하고 이중지급을 막는 시스템을 갖추기 위해서는 막대한 비용이 필요하고, 이는 티머니 카드의 발행, 유통으로 얻는 피고의 수익에 비하여 과다하다고 보인다.

(가) 티머니 카드 단말기는 접촉된 카드에 입력된 정보를 판독한 후 해당 카드의 충전금에서 곧바로 결제금액을 차감하는 방식으로 결제가 이루어지고 이에 관하여 실시간 통신을 통한 별도의 결제승인 절차를 취하지 않으므로, 카드의 분실·도난 정보가 피고의 서버 내에 입력되더라도 단말기에서 이를 실시간으로 확인하여 결제 제한 등 조치를 취할 수 없다.

(나) 따라서 분실·도난 신고된 티머니 카드로 결제되는 것을 막기 위해서는, 티머니 카드가 사용되는 모든 결제단말기에 신용카드의 경우와 마찬가지로 실시간 통신을 통하여 피고의 서버 내에 있는 카드의 분실·도난 정보를 확인한 후 결제승인을 받도록 하는 별도의 전산시스템을 구축하여야 한다.

그런데 현재 티머니 카드 사용이 가능하도록 등록된 편의점, 음식점 등 가맹점의 수는 합계 약 14만 개에 달하므로, 위 모든 가맹점에 위와 같은 별도의 전산시스템을 구축한 새로운 단말기를 제공하여야 한다(피고는 위와 같은 전산시스템 구축 등을 위하여 1,600억 원 가량의 비용이 든다고 주장한다).

(다) 피고가 티머니 카드의 수수료로 얻는 이득은 매년 1억 3천만 원에서 1억 7천만 원 정도로 보이는데, 도난·분실 등 사유로 사용되지 않은 티머니 카드의 충전액에서 피고가 얻는 일부 수익을 감안한다 하더라도, 앞서 본 시스템 구축에 소요되는 위와 같은 비용은 피고의 영업이익에 비하여 지나치게 과도하다.

(2) 피고는 '대중교통안심카드'나 '모바일 티머니'의 경우 도난·분실 시 카드 잔액을 현금받을 수 있는 서비스를 제공하고 있다.

그러나 대중교통안심카드는 카드 이용자가 카드 분실·도난을 신고하면 버스·지하철 등의 운행이 종료된 후 결제 단말기에 해당 카드의 정보가 입력되고 이후 위 단말기는 분실·도난된 카드를 사용한 결제를 거절할 수 있는 원리에 따라 카드 잔액 현금 서비스를 제공하는 것으로, 대중교통이용 정산시스템을 이용하여 교통카드 이용분에 한하여 위와 같은 서비스를 제공할 뿐, 앞서 본 바와 같은 실시간 통신을 통한 거래승인절차를 통하여 카드 소유자를 보호하는 것이 아니다.

또한 모바일 티머니의 경우 휴대전화에 장착된 금융USIM 카드에 의하여 이동통신사들의 시스템을 이용하여 분실·도난된 티머니의 이용을 금지할 수 있어, 이 또한 피고의 시스템을 통한 실시간 통신으로 거래승인절차를 거쳐 카

드 소유자를 보호하는 것이 아니다.

따라서 피고가 위와 같은 서비스를 제공하고 있다고 하여 다른 일반 티머니 카드에 대해서도 곧바로 같은 서비스를 제공할 수 있는 것은 아니다.

- (3) 피고가 대중교통요금 지불수단과 관련하여 독점적 지위를 누리고 있고, 티머니 카드 등록고객의 수가 많은 점(어린이·청소년 사이에서 티머니 카드가 광범위하게 사용된다) 등에 비추어 분실·도난된 티머니 카드에 대하여 되도록 잔액 환급이 보장되도록 하는 것이 바람직하기는 하지만, 그러한 시스템을 갖추는 데 소요되는 막대한 비용은 결국 카드 이용 고객들에게 전가될 수밖에 없어, 카드 잔액의 환급 제한이 반드시 전체 고객에게 불리하다고만 볼 수도 없다.
- (4) 전자금융거래법령은 원칙적으로 접근매체의 분실·도난에 따른 고객의 손해를 금융회사 또는 전자금융업자가 책임지도록 하면서도 선불전자지급수단에 대해서는 거래 현실을 고려하여 일정한 경우 금융회사 또는 전자금융업자가 면책될 수 있도록 하고 있는데, 이 사건 약관 규정을 평가함에 있어서는 이러한 관계 법령의 취지도 고려되어야 한다.
- (5) 피고가 분실·도난 티머니 카드의 잔액 환급 서비스를 제공하지 못하는 것은 결국 티머니 카드의 결제방식 때문인데, 티머니 카드는 원래 다른 접근매체보다 결제를 신속·편리하게 할 목적으로 고안되었고 그 단말기 역시 이러한 목적에 부합하도록 설계·배포된 것이므로, 피고가 티머니 카드의 결제방식을 다른 접근매체와 같은 방식으로 변경하지 않는 것을 비난할 수는 없다.

반면 고객은 비록 이용범위나 이용방법에 제한이 있기는 하지만 피고가 제공하는 대중교통안심카드나 모바일 티머니 어플리케이션 등을 사용하여 분실·도난에 따른 위험을 방지할 수 있다.

- (6) 원고가 제시한 신문기사('국정감사에서 최근 5년간 사용되지 않은 교통카드 충전금이 650억 원에 육박한다'는 취지)의 내용 중 교통카드 충전금 미사용금 650억 원에는 분실·도난 카드의 충전금 외에 해외 여행객이나 단순히 티머니 카드를 사용하지 않은 고객들의 티머니 카드 충전금도 포함되어 있고, 위 기사 내용에 의하여도 '업체별 미사용 잔액은 최소 18억 원에서 최대 251억 원까지 누적된 것으로 밝혀졌다'고 되어 있어 피고 외 다른 업체의 미사용 충전금도 포함되어 있으므로, "피고가 분실·도난된 티머니 카드의 충전금으로 5년간 650억 원의 부당한 수익을 올렸다."라고 볼 수는 없다.

한편 피고는 5년간 사용되지 않은 충전금 중 일부를 공익재단에 출연하고 있다.

- (7) 위와 같은 여러 사정들을 종합해 보면, 원고가 제출한 증거들만으로는 이 사건 약관 제7조 제2항이 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항으로서 '신의성실의 원칙에 반하여 공정을 잃은 조항'에 해당하여 무효라고 볼 수 없다.

달리 이를 인정할 만한 증거가 없다.

따라서 원고의 이 부분 주장도 이유 없다.

## 5. 결론

그렇다면 원고의 청구는 이유 없으므로 이를 기각한다.

[[별 지] 관련 법령: 생략]

판사 이환승(재판장) 안은진 도민호