

## 마일리지청구의소

[서울고등법원 2016. 11. 10. 2016나2017536]



### 【전문】

【원고, 피항소인 겸 부대항소인】 원고 (소송대리인 법무법인 성율 담당변호사 황선기)

【피고, 항소인 겸 피부대항소인】 하나카드 주식회사 (소송대리인 법무법인(유한) 태평양 담당변호사 서동후 외 1인)

【제1심판결】 서울중앙지방법원 2016. 2. 3. 선고 2015가합10764 판결

【변론종결】2016. 9. 29.

### 【주문】

】

1. 피고의 항소 및 원고의 부대항소를 모두 기각한다.
2. 항소 및 부대항소로 인한 비용은 각자 부담한다.

【청구취지, 항소취지 및 부대항소취지】1. 청구취지 피고는 원고에게 23,433 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 5. 31.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.2. 항소취지 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 그 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각한다.3. 부대항소취지 제1심판결 중 아래에서 추가로 제공을 명하는 크로스 마일리지에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,954 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 4. 30.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.

【청구취지, 항소취지 및 부대항소취지】1. 청구취지 피고는 원고에게 23,433 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 5. 31.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.2. 항소취지 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 그 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각한다.3. 부대항소취지 제1심판결 중 아래에서 추가로 제공을 명하는 크로스 마일리지에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,954 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 4. 30.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.

【청구취지, 항소취지 및 부대항소취지】1. 청구취지 피고는 원고에게 23,433 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 5. 31.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.2. 항소취지 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 그 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각한다.3. 부대항소취지 제1심판결 중 아래에서 추가로 제공을 명하는 크로스 마일리지에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,954 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 4. 30.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.

【청구취지, 항소취지 및 부대항소취지】1. 청구취지 피고는 원고에게 23,433 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 5. 31.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.2. 항소취지 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 그 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각한다.3. 부대항소취지 제1심판결 중 아래에서 추가로 제공을 명하는 크로스 마일리지에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,954 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 4. 30.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.

【청구취지, 항소취지 및 부대항소취지】1. 청구취지 피고는 원고에게 23,433 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 5. 31.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.2. 항소취지 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 그 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각한다.3. 부대항소취지 제1심판결 중 아래에서 추가로 제공을 명하는 크로스 마일리지에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,954 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 4. 30.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.

【청구취지, 항소취지 및 부대항소취지】1. 청구취지 피고는 원고에게 23,433 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 5. 31.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.2. 항소취지 제1심판결 중 피고 패소 부분을 취소하고, 그 취소 부분에 해당하는 원고의 청구를 기각한다.3. 부대항소취지 제1심판결 중 아래에서 추가로 제공을 명하는 크로스 마일리지에 해당하는 원고 패소 부분을 취소한다. 피고는 원고에게 3,954 크로스 마일리지 및 2015. 5. 1.부터 2018. 4. 30.까지 별지 목록 기재 신용카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공하라.

## 【이유】

### 】1. 기초사실

가. 원고는 2012. 10.경 피고(계약 당시의 당사자는 주식회사 외환은행이었으나, 2014. 9. 1. 회사분할로 외환카드 주식회사가 설립되어 주식회사 외환은행의 신용카드 사업부분에 관한 권리의무를 이전받았고, 외환카드 주식회사는 2014. 12. 1. 피고로 상호를 변경하였다.

이하 위와 같은 분할 및 상호변경과 관계없이 '피고'라 한다)와 인터넷을 통하여 피고 발행의 외환 크로스마일 스페셜에디션카드(이하 '이 사건 카드'라 한다)에 관한 회원가입계약(이하 '이 사건 계약'이라 한다)을 체결하였다.

위 신용카드의 연회비는 100,000원(기본연회비 5,000원, 제휴연회비 95,000원)이고, 피고는 신용카드 본래의 기능에 따른 서비스 외에도 카드사용금액 1,500원당 2마일의 크로스 마일리지를 제공하는 등의 부가서비스를 제공하기로 약정하였다.

원고는 이 사건 계약에 따라 별지 목록 기재 신용카드를 발급받았다(원고는 소 제기 당시 유효기간이 2018. 5. 31.까지라고 주장하면서 그때까지의 장래이행청구를 하였으나, 원고의 2015. 12. 2.자 준비서면에 의하면 이 사건 계약에 따라 원고가 발급받은 신용카드의 유효기간은 2018. 4.이다).

나. 피고는 2013. 2. 26.경 피고의 인터넷 홈페이지 등에 이 사건 카드 회원에게 제공하던 크로스 마일리지를 2013. 9. 1.부터 카드사용금액 1,500원당 1.8마일로 변경한다고 발표하고, 위 2013. 9. 1.부터 변경된 크로스 마일리지를 제공하였다.

원고는 2013. 9. 1.부터 2015. 4. 30.까지 피고로부터 변경된 크로스 마일리지 적립 비율에 따라 210,897 크로스 마일리지를 제공받았다.

다.

피고는 2010. 12. 13. 피고의 개인회원 표준약관을 변경하면서 제14조 제3항으로 "신용카드 이용 시 제공되는 포인트 및 할인혜택 등의 부가서비스는 신용카드의 신규 출시 이후 1년 이상 축소, 폐지 없이 유지되고, 부가서비스 변경 시에는 변경사유, 변경내용 등에 대하여 변경일 6개월 이전에 홈페이지, 이용대금명세서, 우편서신, 전자우편(E-

MAIL) 중 2가지 이상의 방법으로 고지하여 드립니다.

다만 부가서비스 제공과 관련된 제휴업체의 일방적인 제휴조건 변경, 도산, 천재지변, 금융환경의 급변, 신용카드업자의 경영위기 및 그 밖에 이에 준하는 사유에 따른 불가피한 변경의 경우에는 그러하지 않습니다.

“라는 규정을 신설하였다(이하 ‘이 사건 약관 조항’이라 한다).

[인정근거] 다툼 없는 사실, 갑 제1, 2, 3호증(각 가지번호 포함, 이하 같다), 을 제1 내지 4, 7 내지 10, 20호증의 각 기재 및 변론 전체의 취지

## 2. 당사자들의 주장

### 가. 원고

- 1) 이 사건 계약에서 마일리지 제공기준에 관한 부가서비스의 내용은 중요한 부분인데, 피고는 이 사건 계약 당시 사용금액 1,500원당 2마일의 비율에 의한 크로스 마일리지를 제공하기로 약정하였음에도 위 부가서비스를 일방적으로 감축하였다.

피고는 이 사건 계약에 따른 부가서비스를 제공할 의무가 있으므로, 피고는 원고에게 2013. 9. 1.부터 2015. 4. 30.까지 원고가 제공받지 못한 23,433 크로스 마일리지 및 위 기간이 경과한 다음 날부터 이 사건 카드 유효기간 종료일까지 이 사건 카드 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 지급할 의무가 있다.

- 2) 설령 이 사건 약관 조항이 부가서비스가 변경될 수 있다고 규정하고 있다고 하더라도, 이 사건 약관 조항은 상당한 이유 없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항 및 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당되므로, 약관의 규제에 관한 법률(이하 ‘약관규제법’이라 한다) 제10조 제1호 및 제6조 제2항 제1호에 따라 무효이다.
- 3) 피고는 이 사건 약관 조항에 대한 설명의무를 위반하였는바, 약관규제법 제3조에 따라 피고는 이 사건 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

### 나. 피고

- 1) 피고는 별지 관련 규정 및 이 사건 약관 조항에서 정한 절차에 따라 이 사건 카드 신규 출시 후 부가서비스를 약 2년간 유지하다가 변경일 6개월 전에 고객들에게 크로스 마일리지 적립 비율이 축소됨을 고지하였으므로, 피고가 위 부가서비스를 변경한 것은 적법하다.
- 2) 설명의무의 대상이 되는 약관의 중요한 사항이라고 하더라도, 고객이 그 내용을 충분히 잘 알고 있거나, 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항이라면 그러한 사항에 대하여서까지 사업자에게 설명의무가 인정되는 것은 아니다.

원고는 이 사건 약관 조항에 대하여 잘 알고 있거나 별도의 설명 없이도 이를 충분히 예상할 수 있었고, 이 사건 약관 조항은 대외적으로 구속력이 있는 법규인 여신전문금융업감독규정 제25조에 의하여 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과하므로, 피고는 이 사건 약관 조항에 대한 설명의무를 별도로 부담하지 않는다.

특히 이 사건과 같이 원고가 스스로 이 사건 카드와 관련된 정보를 습득한 후 피고의 인터넷 홈페이지에 접속하여 카드 회원가입계약을 체결한 경우에는 피고의 설명의무가 면제된다.

3) 전자금융거래법 제24조 제1항에 의하면, 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어 "이용자의 요청이 있는 경우에만" 금융위원회가 정하는 방법에 따라 그 약관의 사본을 교부하고 그에 대한 설명의무를 부담한다.

그런데 원고는 피고에게 이 사건 약관 사본의 교부나 그에 대한 설명을 요청한 바 없으므로, 피고는 위 규정에 따라 원고에 대하여 이 사건 약관 조항에 관한 설명의무를 부담하지 않는다.

4) 설령 피고가 원고에게 추가로 크로스 마일리지를 제공하여야 한다고 하더라도, 원고의 총사용금액이 아니라 건별 사용금액을 기준으로 크로스 마일리지를 산정해야 하고, 1,500원 미만은 절사되므로, 피고는 이에 따라 산정된 19,479 크로스 마일리지만 제공하면 된다.

### 3. 판단

#### 가. 이 사건 약관 조항이 무효인지 여부

이 사건 약관 조항이 "상당한 이유 없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항" 또는 "고객에게 부당하게 불리한 조항"에 해당되는지에 관하여 본다.

앞에서 인정한 사실에 변론 전체의 취지를 종합하여 알 수 있는 다음과 같은 사정 즉, 마일리지 제공서비스는 이 사건 계약에 따른 신용카드 사용으로 인한 신용의 공여 이외의 추가적인 혜택에 해당하는 점, 추가적인 혜택의 경우 제휴사와의 관계에서 변경될 필요성이 발생할 수 있는 점, 이 사건 약관 조항은 추가적인 혜택의 변경 시기 및 변경 내용에 대한 고지의무를 규정하는 것으로 신용카드회원의 예측가능성을 높이고 회원 지위의 유지 여부를 판단할 자료를 제공하는 규정인 점 등을 고려할 때 이 사건 약관 조항이 약관규제법 제10조 제1호 및 제6조 제2항 제1호의 불공정 약관에 해당하여 무효라고 할 수는 없다.

#### 나. 이 사건 약관 조항에 관한 설명의무 위반 여부

##### 1) 관련 법리

약관규제법상 사업자는 약관의 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 하고, 설명의무의 대상이 되는 '중요한 내용'이란 사회통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는 데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항을 말하고, 약관조항 중에서 무엇이 중요한 내용에 해당하는지에 관하여는 일률적으로 말할 수 없으며, 구체적인 사건에서 개별적 사정을 고려하여 판단하여야 하며(대법원 2008. 12. 16.자 2007마1328 결정 참조), 설명의무의 대상이 되는 약관의 중요한 사항이라고 하더라도, 고객이나 그 대리인이 그 내용을 충분히 잘 알고 있거나, 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 고객이 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 경우에는 그러한 사항에 대해서 사업자에게 설명의무가 인정된다고 할 수 없다(대법원 2010. 5. 27. 선고 2007다8044 판결 등 참조). 나아가 약관규제법 제3조 제3항은 "사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

다만 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

"라고 규정하고 있다.

위 규정은 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 설명하는 방법에 관하여는 특별한 제한을 두지 않고 있지만, 당해 계약의 체결 경위 및 방법, 약관에 대한 고객의 이해가능성, 당해 약관이 고객에게 미치는 불이익의 정도 등에 비추어 고객이 이해할 수 있는 설명방법을 취하여야 한다.

따라서 사업자가 인터넷을 통하여 약관을 게시하고 그 약관이 적용됨을 전제로 하여 전자거래의 방법으로 고객과 사이에서 재화나 용역 공급 계약을 체결하는 경우에, 법령에서 특별히 설명의무를 면제하고 있다는 등의 특별한 사정이 없는 한, 그것이 비대면 거래라는 사정만으로 약관규제법 제3조 제3항 단서가 적용되어 다른 통상의 경우와 달리 약관의 중요한 내용에 관하여 고객이 이해할 수 있도록 설명할 의무가 면제된다고 볼 수 없다(대법원 2013. 2. 15. 선고 2011다69053 판결 등 참조).

## 2) 관련 규정

여신전문금융업법 제24조의2 제1항 제1호, 제2항은 "신용카드업자는 신용카드 상품에 관한 충분한 정보를 제공하지 아니하거나, 과장되거나 거짓된 설명 등으로 신용카드회원 등의 권익을 부당하게 침해하는 행위를 하여서는 아니 되고, 금지행위의 세부적인 유형과 기준은 대통령령으로 정한다.

"라고 규정하고 있고, 여신전문금융업법 시행령 제7조의3은 위 법 조항에 따른 금지행위의 세부적인 유형과 기준은 별표 1의3과 같다고 하면서, "금융위원회는 위 금지행위 중 특정한 금지행위에 적용하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 위 금지행위의 유형과 기준에 대한 세부적인 기준을 정하여 고시할 수 있다.

"고 규정하고 있다.

위 별표 1의3에 의하면, 신용카드사업자는 신용카드 이용 시 제공되는 추가적인 혜택과 관련된 사항 및 그 변경에 관련된 사항을 사실과 다르게 설명하거나 지나치게 부풀려서 설명하는 행위, 신용카드 등의 이용 시 제공되는 추가적인 혜택을 부당하게 변경하는 행위를 금지행위로 규정하고 있다.

또한 이 사건 계약 체결 무렵 시행되던 금융위원회의 여신전문금융업감독규정 제25조에 의하면 신용카드 등의 신규 출시 이후 출시 당시의 부가서비스를 1년 이상 축소변경하지 아니하고, 부가서비스 변경 시 변경사유, 변경내용 등에 대하여 변경일 6개월 이전에 인터넷 홈페이지, 신용카드 등의 대금청구소, 우편서신, 이메일 중 2가지 이상의 방법으로 고지하는 경우 여신전문금융업법 및 같은 법 시행령에서 정한 금지행위에 해당하지 않는다고 규정되어 있다.

## 3) 설명의무의 대상이 되는지 여부

갑 제1, 2, 3호증의 각 기재에 변론 전체의 취지에 의하여 알 수 있는 다음과 같은 사정, 즉 ① 이 사건 카드는 피고가 항공사와 제휴하여 발급하는 카드로서 신용카드 본래의 기능에 따른 서비스 외에 위 제휴에 따라 크로스 마일리지를 적립하는 부가서비스를 제공함에 따라 그 명칭도 '외환 크로스마일 스페셜에디션카드'로 되어 있는 점, ② 이 사건 카드 광고 시 "1,500원당 2.0 크로스 마일리지 적립(일시, 할부포함)"이라고 하여 마일리지 제공기준을 중요한 내용으로 홍보하여 그 내용대로 약정이 이루어졌고, 이러한 사정을 고려하여 기본적인 연회비(5,000원) 외에 제휴 서비스 비용을 반영한 연회비(95,000원)가 다른 신용카드에 비하여 높은 금액으로 책정된 점, ③ 위 마일리지 제공기준은 신용카드 본래의 기능에 관한 부분은 아니지만, 원고를 비롯하여 고객이 수많은 신용카드 중에서 이 사건 카드를 선택하는 이유가 된 점 등을 종합하면, 이 사건 카드에 관한 크로스 마일리지 제공기준은 단순한 부수적인 서비스를 넘어서서 이 사건 계약의 주요 내용을 이룬다고 해석되고, 이처럼 중요한 마일리지 제공기준에 관한 약정이 이 사건 약관 조항에서 정한 '부가서비스'로 취급되고 나아가 원고의 의사와 무관하게 피고나 해당 제휴기관의 사정에 따라 일방적으로 변경될 수 있다는 이 사건 약관 조항의 내용은 원고가 이 사건 계약 체결 여부를 정할 때에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항으로서 설명의무의 대상이 되는 약관의 중요한 내용에 해당된다고 봄이 상당하다.

4) 설명의무가 면제되는지 여부

가) 먼저, 원고가 이 사건 약관 조항에 관하여 잘 알고 있었거나 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었는지 본다.

을 제5, 6, 11호증의 각 기재에 의하면, 이 사건 카드가 출시되기 이전부터 신용카드업자들이 신용카드와 관련된 할인 혜택 및 부가서비스를 축소하였고, 이에 따라 신용카드의 부가서비스 축소 문제가 언론을 통해 여러 차례 보도되었으며, 금융감독원이 이를 규제할 것이라는 내용의 기사가 수차례 보도된 사실은 인정되나, 위 인정 사실만으로는 원고를 비롯하여 이 사건 카드에 관한 회원가입계약을 체결한 회원들이 이 사건 약관 조항을 설명받지 못하더라도 이 사건 약관 조항에 의하여 마일리지 제공기준을 비롯한 부가서비스 제공기준이 쉽게 변경될 수 있음을 알았거나 별도의 설명 없이도 이를 예상할 수 있었다고 인정하기에 부족하고, 달리 이를 인정할 증거가 없다.

나) 다음으로, 이 사건 약관 조항이 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 지에 관하여 본다.

(1) 이 사건 약관 조항이 여신전문금융업감독규정 제25조와 같은 내용을 규정하고 있음은 앞서 본 바와 같고, 앞서 인정한 사실 및 변론 전체의 취지를 종합하여 인정되는 다음과 같은 사정에 비추어 보면, 여신전문금융업감독규정 제25조는 여신전문금융업법 및 그 시행령과 결합하여 대외적 구속력이 있는 법규로서의 효력을 가진다고 볼 여지가 있다.

① 여신전문금융업감독규정은 여신전문금융업법 및 같은 법 시행령, 시행규칙, 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 및 같은 법 시행령, 금융산업의 구조개선에 관한 법률 및 같은 법 시행령 등에서 정하는 여신전문금융회사 등의 업무운용 및 검사·감독에 관련되는 사항 중 금융위원회 소관사항의 시행에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다(제1조). 이에 따라 여신전문금융업감독규정의 주된 내용은 신용카드업자의 등록 등(제2장), 업무제한(제3장), 건전경영지도(제4장), 거래자 보호 및 신용질서 유지(제5장), 외환건전성 감독(제6장), 보고 등(제7장), 보칙(제8장)으로 이루어져 있다.

이러한 규정들은 주로 금융위원회가 여신전문금융업을 감독하기 위한 행정청 내부의 조직, 업무처리 절차 및 기준 등을 규율하는 행정규칙에 불과하다.

② 그런데 여신전문금융업법 제24조의2 및 이에 따른 같은 법 시행령 제7조의3은 신용카드업자의 금지행위에 해당하는 부가서비스 부당 변경행위의 세부적인 내용을 금융위원회가 고시를 통하여 구체적으로 정하도록 위임하고 있고, 그 위임에 따라 여신전문금융업감독규정 제25조 제1항은 시행령에서 규정하는 '신용카드 등의 이용 시 제공되는 추가적인 혜택을 부당하게 변경하는 행위'에 해당하지 않는 경우를 규정하고 있다.

③ 신용카드업자가 자신이 발급한 신용카드의 부가서비스를 변경하기 위해서는 여신전문금융업감독규정 제25조에서 정한 요건과 절차를 충족해야만 하고 그렇지 아니하는 경우에는 신용카드의 부가서비스를 변경하는 것이 금지되어 영업의 자유에 제한을 받는다.

반면에 신용카드를 사용하는 소비자들은 여신전문금융업감독규정 제25조에 따른 신용카드업자의 부가서비스 변경과 관련한 영업행위의 제한으로 말미암아 그 권리를 보호받게 된다.

따라서 여신전문금융업감독규정 제25조는 소비자인 신용카드 회원의 권리 보호를 위하여 신용카드업자의 부가서비스 변경과 관련한 특정 영업행위를 제한함으로써 신용카드업자의 권리·의무에 직접적인 영향을 미치게 된다.

(2) 그러나 여신전문금융업감독규정 제25조가 법규로서의 효력을 가진다고 해석할 여지가 있다 하더라도 앞서 인정한 사실 및 변론 전체의 취지를 종합하여 인정되는 다음과 같은 사정에 비추어 보면, 여신전문금융업감독규정 제25조의 신설을 이유로 이 사건 약관 조항이 이미 법령에 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과하게 되었다고 볼 수는 없다.

① 약관규제법상 설명의무는 사업자가 일방적으로 작성한 약관에 의하여 계약자가 알지 못하는 가운데 약관의 중요한 내용이 계약 내용으로 되어 계약자가 예측하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 막기 위하여 인정되는 것으로 약관의 중요한 사항이라고 하더라도 이미 법령에 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항에 대하여 설명의무를 면제하는 근거는 법령은 공개성이 있으므로 계약자가 법령을 안다고 볼 수 있고, 또한 법령은 중립성을 가지므로 이로 인해 계약자가 특별히 불리하게 되지 않는다는 점에서 찾을 수 있을 것이다.

② 여신전문금융업감독규정 제25조가 여신전문금융업법 및 그 시행령과 결합하여 대외적 구속력이 있는 법규로서의 효력을 가진다고 볼 여지가 있으나 행정규칙인 고시의 형식으로 규정되어 있고, 위 규정을 제외한 여신전문금융업감독규정의 대부분의 규정은 여신전문금융업법 및 그 시행령의 위임에 따라 금융위원회의 신용카드업자 등에 대한 감독 등에 필요한 사항을 정한 행정규칙으로 기술적인 내용들이어서 소비자들이 여신전문금융업감독규정의 규정 내용을 안다고 보기 어렵다.

③ 여신전문금융업감독규정 제25조는 신용카드업자를 수범자로 하는 규정으로서 신용카드업자가 자신이 발급한 신용카드의 부가서비스를 변경하기 위해서는 일정한 요건과 절차를 충족해야만 하고 그렇지 아니하는 경우에는 신용카드의 부가서비스를 변경하는 것이 금지되어 직접적으로 영업의 자유에 제한을 받게 되고, 반면에 신용카드를 사용하는 소비자들은 여신전문금융업감독규정 제25조에 따른 신용카드업자의 부가서비스 변경과 관련한 영업행위의 제한으로 말미암아 그 권리를 보호받게 된다.

따라서 여신전문금융업감독규정 제25조가 모법인 여신전문금융업법 및 그 시행령에 의해 보호되는 소비자들의 권리를 부당하게 축소하여 소비자들에게 예상치 못한 불리한 결과를 가져오는 방향으로 해석되어서는 안 될 것이다.

④ 여신전문금융업법 제24조의2 제1항은 신용카드업자가 소비자 보호 목적과 건전한 영업질서를 해칠 우려가 있는 행위를 하여서는 안 된다고 하면서 '신용카드 상품에 관한 충분한 정보를 제공하지 아니하거나, 과장되거나 거짓된 설명 등으로 신용카드회원 등의 권익을 부당하게 침해하는 행위'(제1호)를 금지하고 있고, 부가서비스 변경 가능성은 신용카드 상품에 관한 정보에 해당하는바, 여신전문금융업법은 이에 관한 충분한 설명을 신용카드업자의 의무로 부과하고 있다.

한편 여신전문금융업법 제24조의2가 규정한 금지행위에 관하여 위임받은 여신전문금융업법 시행령 제7조의3 제1항은 금지행위의 세부적인 유형과 기준으로 [별표 1의3]을 규정하면서 그 중 제1호 가.목에서 '신용카드의 이용 시 제공되는 추가적인 혜택과 관련된 사항과 그 변경에 관련된 사항을 사실과 다르게 설명하거나 지나치게 부풀려서 설명

하는 행위'를, 마.목에서 '신용카드 등의 이용 시 제공되는 추가적인 혜택을 부당하게 변경하는 행위'를 각 금지행위의 유형으로 규정하고 있고, 부가서비스는 신용카드 등의 이용 시 제공되는 추가적인 혜택인바, 여신전문금융업법 시행령은 부가서비스의 변경에 관련된 사항을 제대로 설명하는 것을 신용카드업자의 의무로 부과하고, 부가서비스의 변경 가능성에 대하여 설명하지 않은 채 부가서비스를 변경하는 것을 부당 변경행위로서 금지하고 있음을 알 수 있다.

즉, 여신전문금융업법 및 그 시행령 규정의 해석상 부가서비스의 축소 등 변경 가능성은 신용카드회원 가입계약 시 설명이 필요한 사항이라고 할 것이다.

계약의 중요한 내용인 경우 약관에 규정되어 있을 뿐만 아니라 이에 대한 충분한 설명이 이루어져야 계약의 내용으로 편입되는 것인데, 여신전문금융업감독규정 제25조는 여신전문금융업법 및 그 시행령이 위임한 부가서비스의 변경에 관한 최소한의 요건 및 절차를 규정한 것일 뿐 동일한 내용이 약관에 규정되어 있는 것만으로 그에 대한 설명이 없더라도 계약의 내용으로 편입되어 부가서비스 축소의 효력을 일반적으로 인정할 수 있다는 취지에서 규정되었다고 볼 수 없다.

즉, 여신전문금융업감독규정 제25조의 취지는 신용카드업자로 하여금 일정한 요건 하에서만 부가서비스를 변경할 수 있도록 하고 부가서비스의 변경 시기 및 변경 내용에 대한 고지의무를 부과하여 소비자인 신용카드 회원들을 보호하기 위한 것이고, 이를 위한 최소한의 요건 및 절차만을 규정해 둔 것인데, 이 사건 약관 조항이 여신전문금융업감독규정 제25조와 같은 내용을 규정하고 있다는 이유로 신용카드업자의 이 사건 약관 조항에 대한 설명의무가 면제된다고 해석한다면, 신용카드업자로서는 신용카드 회원들에게 부가서비스의 변경 가능성에 대하여 설명하지 않은 채 신용카드회원 가입계약을 체결한 후 최소한의 요건 및 절차만을 준수하면 아무런 제한 없이 부가서비스를 변경할 수 있게 되어 오히려 소비자들에게 예상치 못한 불이익이 발생하므로, 결국 그와 같이 해석하는 것은 위 규정의 취지에 정면으로 반하게 되어 부당하다.

다) 다음으로 원고가 스스로 피고의 인터넷 홈페이지에 접속해서 이 사건 계약을 체결한 경우에는 피고의 설명의무가 면제되는지 본다.

을 제18, 20호증의 각 기재에 의하면, 피고의 홈페이지를 통한 계약신청 화면에 이 사건 약관 조항이 게시되어 있는 사실, 원고가 2012. 10.경 피고의 홈페이지에 접속하여 이 사건 카드 회원가입계약을 피고에게 청약한 사실을 인정할 수 있다.

그러나 약관규제법 제3조 제3항은 "사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

다만 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

"라고 규정하고 있다.

위 규정은 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 설명하는 방법에 관하여는 특별한 제한을 두지 않고 있지만, 당해 계약의 체결 경위 및 방법, 약관에 대한 고객의 이해가능성, 당해 약관이 고객에게 미치는 불이익의 정도 등에 비추어 고객이 이해할 수 있는 설명방법을 취하여야 한다.



따라서 사업자가 인터넷을 통하여 약관을 게시하고 그 약관이 적용됨을 전제로 하여 전자거래의 방법으로 고객과 사이에서 재화나 용역 공급 계약을 체결하는 경우에, 법령에서 특별히 설명의무를 면제하고 있다는 등의 특별한 사정이 없는 이상, 그것이 비대면 거래라는 사정만으로 약관규제법 제3조 제3항 단서가 적용되어 다른 통상의 경우와 달리 약관의 중요한 내용에 관하여 고객이 이해할 수 있도록 설명할 의무가 면제된다고 볼 수 없다(대법원 1999. 3. 9. 선고 98다43342, 43359 판결 등 참조).

위 법리에다가 앞에서 인정한 사실 및 변론 전체의 취지에 의하여 다음과 같은 사정을 알 수 있다.

① 인터넷으로 거래를 하는 경우에도 사업자인 피고는 신용카드 회원가입을 신청한 고객에게 전화통화를 이용하여 구두로 중요 내용을 이해할 수 있게 설명하거나, 적어도 상품설명 화면이나 계약신청 화면에 약관 게시와 별도로 고객이 쉽게 알아보고 이해할 수 있도록 계약의 중요 내용을 명시하는 등의 방법으로 설명의무를 이행하는 것이 그다지 어렵지 않다.

② 인터넷 외의 방법으로 가입한 고객에 대한 보호와 인터넷 가입 고객에 대한 보호의 형평성을 고려할 때 인터넷으로 이 사건 계약을 체결하였다는 이유만으로 계약의 성질상 약관의 설명이 현저하게 곤란한 경우에 해당한다고 보기 어렵다.

위와 같은 사정을 종합하면, 원고가 스스로 인터넷 홈페이지에 접속하여 이 사건 계약을 체결하였다는 사실만으로는 피고의 설명의무가 면제된다고 할 수 없다[한편 을 제18호증의 기재에 의하면, 피고의 인터넷 홈페이지에는 약관을 읽고 이에 동의하여야 신청절차가 진행되고, 계약신청 화면에는 "귀사의 회원약관을 수령하고 이에 동의하여 회원가입을 신청하며"라는 문구 등이 기재되어 있으므로, 피고가 설명의무를 이행한 것이라고 볼 여지도 있다.

그러나 약관규제법이 약관의 명시 의무 외에 중요 내용에 대한 설명의무를 별도로 규정하고 있는 취지를 고려할 때 위와 같은 절차 및 문구만으로는 피고가 약관의 명시 의무를 다한 것이라고 할 수 있을 뿐 중요 내용에 대한 설명의무까지 이행하였다고 볼 수는 없다(대법원 2013. 2. 15. 선고 2011다69053 판결 참조)]. 따라서 설명의무를 이행하였다는 피고의 주장은 받아들일 수 없다.

라) 마지막으로, 전자금융거래법에 따라 이 사건 약관 조항에 관한 설명의무가 면제되는지 본다.

전자금융거래법 제24조 제1항은 "금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어서 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우에는 금융위원회가 정하는 방법에 따라 그 약관의 사본을 교부하고 그 약관의 내용을 설명하여야 한다.

"라고 규정하고 있다.

위 조항은 약관의 중요 내용이 아닌 약관 내용 전체를 대상으로 하고, 고객 모두가 아닌 특별히 요청한 고객에 한하여 약관 교부 의무를 규정하고 있는바, 위 조항은 약관규제법에서 정한 설명의무와는 별도로 전자금융거래 시의 약관 전체 교부 의무를 규정한 것이므로, 위 조항에 의하여 이 사건 약관에 관한 설명의무가 면제된다고 할 수는 없다.

## 5) 소결

피고가 이 사건 약관 조항에 대한 설명의무를 이행하였다고 인정할 아무런 증거가 없으므로(피고는 원고에게 전화통화를 이용하여 구두로 이 사건 약관 조항을 이해할 수 있게 설명할 수 있었다), 피고는 약관규제법 제3조에 따라 이 사

건 약관 조항을 계약의 내용으로 주장할 수 없고, 결국 피고는 이 사건 계약 당시 약정한 바와 같이 사용금액 1,500원당 2마일의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공할 의무가 있다.

다.

마일리지 산정 방법

갑 제1호증의 기재에 의하면, 피고가 이 사건 카드의 마일리지 서비스에 관하여 "1,500원당 2.0 크로스 마일리지 적립 (일시, 할부포함)"이라고 광고한 사실은 인정할 수 있다.

그러나 을 제12, 14 내지 19호증의 각 기재 및 변론 전체의 취지에 의하여 알 수 있는 다음과 같은 사정 즉, ① 피고는 이 사건 카드를 신규 발급한 2011. 4.경 금융감독원에 이 사건 카드의 마일리지 적립 서비스에 관하여 건별 사용금액 기준으로 적립되고, 적립기준금액 1,500원 미만 금액을 절사된다는 내용으로 상품설명서를 제출하여 심사를 받은 점, ② 위 상품설명서의 내용은 피고의 홈페이지에 등록되어 이 사건 카드에 관한 회원가입계약을 체결하려는 경우 위와 같은 마일리지 적립 기준을 쉽게 확인할 수 있는 점, ③ 원고는 인터넷으로 이 사건 카드 회원으로 가입하였는바, 이 사건 계약 당시 피고의 인터넷 홈페이지를 통해 위 기준을 확인할 수 있는 점, ④ 원고는 이 사건 계약 체결 후 1년 이상 피고로부터 위 기준에 따라 산정된 마일리지에 관한 정보를 제공받았음에도 이에 대하여 별다른 이의를 제기하지 아니한 점 등에 비추어 보면, 원고가 주장하는 사정만으로는 총사용금액을 기준으로 1,500원당 2.0 크로스 마일리지를 적립하는 내용으로 이 사건 계약이 체결되었다고 인정하기에 부족하고, 달리 이를 인정할 증거가 없으며, 오히려 원고는 건별 사용금액을 기준으로 마일리지가 적립됨을 알았거나 알 수 있었을 것이라고 봄이 타당하다.

라. 소결

을 제13호증의 기재에 변론 전체의 취지를 종합하면, 원고가 2013. 9. 1.부터 2014. 4. 30.까지 이 사건 카드를 사용한 건별 사용금액을 기준으로 1,500원당 2.0 크로스 마일리지를 적립하되, 1,500원 미만은 절사하는 경우 원고가 피고로부터 19,479 크로스 마일리지를 제공받아야 하는 사실을 인정할 수 있다.

또한 이 사건에서 채무자인 피고가 미리부터 이 사건 카드에 관한 크로스 마일리지 제공 기준에 관하여 다투는바, 그 이행기가 도래되었을 때에 임의의 이행을 기대할 수 없음이 명백하므로, 원고는 이 사건 카드의 유효기간 만료일까지의 크로스 마일리지를 미리 청구할 필요가 있다.

따라서 피고는 원고에게 2013. 9. 1.부터 2014. 4. 30.까지 제공받지 못한 위 19,479 크로스 마일리지 및 그 다음 날인 2015. 5. 1.부터 유효기간의 만료일인 2018. 4. 30.까지 신용카드 사용금액 1,500원당 2.0마일(건별 사용금액 기준으로 적립되며, 적립기준금액 1,500원 미만 금액을 절사됨)의 비율로 계산한 크로스 마일리지를 제공할 의무가 있다.

#### 4. 결론

그렇다면 원고의 이 사건 청구는 위 인정 범위 내에서 이유 있어 이를 인용하고, 나머지 청구는 이유 없어 이를 기각하여야 하는데, 제1심판결은 이와 결론을 같이 하여 정당하므로 피고의 항소 및 원고의 부대항소는 이유 없어 이를 모두 기각하기로 하여, 주문과 같이 판결한다.

[별지 생략]

판사 김승표(재판장) 김태호 강문경