

보도시점 2024. 12. 19.(목) 12:00 / 배포 2024. 12. 19.(목) 08:30
< 12. 20.(금) 조간 >

금융투자 분야 불공정약관 조항 시정

- 1,242개 금융투자약관을 심사하여 6개 유형의 불공정약관 시정요청 -
- 은행(10월) 및 여신(11월) 분야에 이어 금융투자 분야까지 '24년 금융약관 심사 완료 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 '공정위')는 증권사·신탁사 등 금융투자업자가 사용하는 총 1,242개의 금융투자 약관을 심사하여 이 중 291개 조항이 금융소비자의 권익을 침해한다고 판단해 금융위원회(이하 '금융위')에 시정을 요청하였다.

* 2023년 제·개정된 금융투자 약관 1,242개 약관 중 291개(6개 유형) 조항이 불공정하여 시정 대상

공정위는 매년 은행·저축은행, 여신전문금융회사 및 금융투자업자 등 금융기관에서 새롭게 제·개정되는 금융거래 약관에 대한 심사를 진행해 오고 있으며, 지난 10월 은행 분야 및 11월 여신전문금융 분야의 불공정약관 시정을 요청한 데 이어 이번에는 금융투자 분야에 대한 시정을 요청함으로써 '24년도 금융약관 심사를 완료하였다.

* 참고로 은행약관은 79개 조항(14개 유형)에 대해, 여신전문금융약관은 45개 조항(7개 유형)에 대해 각각 금융위에 시정 요청하였으며(10.20.자 및 11.25.자 각 보도자료 참고), 현재 시정 절차 진행 중임

[불공정 약관 유형(6개 유형, 총 291개 조항)]

- ① 고객에게 불리한 재판관할 조항 (269건)
- ② 가압류를 서비스의 해지 사유로 규정한 조항 (12건)
- ③ 계약해지 사유를 포괄적·추상적으로 정한 조항 (1건)
- ④ 부적절한 개별통지 조항 (3건)
- ⑤ 자의적으로 서비스를 제한·중단할 수 있도록 한 조항 (2건)
- ⑥ 수탁자가 임의로 신탁재산을 처분하는 조항(4건)

이번에 시정 요청한 대표적인 불공정 약관 유형으로는 우선 고객에게 불리한 재판관할 합의 조항*이 있다. 2023. 7. 11. 개정된 「금융소비자 보호에 관한 법률(이하 ‘금소법’)」 제66조의2**는 금융기관에 비하여 소송수행 능력이 열악한 금융소비자의 원활한 권리구제를 위해 금융상품의 비대면 계약과 관련된 소의 전속관할을 금융소비자의 주소지 관할 지방법원으로 규정하고 있다. 이 내용을 약관에 반영하지 않으면 분쟁 상황에 놓인 고객의 혼란이 발생하거나 소송 과정에서 불필요한 이송 등의 문제를 일으켜 결국 소송 지연 등으로 인해 고객의 불편이 가중될 수 있다. 따라서 이러한 불편을 예방하고, 금융소비자의 권리구제 강화라는 금소법의 개정 취지를 살리기 위해 해당 약관 조항의 시정이 필요하다[☞ 5면 참조].

* 에이(A)증권사 신용거래약관 : “이 약관에 의한 거래와 관련하여 발생된 분쟁에 대하여 회사와 고객 사이에 소송의 필요가 생긴 경우에는 그 관할법원은 「민사소송법」이 정한 바에 따른다.”

** 방문판매 및 유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식을 통한 금융상품 계약과 관련된 소(訴)는 제소 당시 금융소비자 주소를, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 제소 당시 금융소비자의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우에는 「민사소송법」의 관계 규정을 준용한다.

그리고 가압류를 서비스의 해지 사유로 규정한 약관이 문제되었다. 가압류는 채권자의 권리 확정 전에 책임재산 보전을 위해 조치하는 임시절차에 불과하여, 확정된 권리에 기한 압류나 채납처분 또는 파산·회생결정과는 달리 고객의 채무불이행이 확실한 상태가 아님에도, 계약해지 또는 서비스 제한 사유로 정하고 있어 부당하다고 판단하였다[☞ 6면 참조].

* 비(B)증권사 투자자문 계약서 : “고객의 계좌에 가압류나 압류절차가 시작”되는 경우 회사가 계약 해지 가능

또한 약관의 중요 내용에 대한 통지 수단으로 앱 푸쉬나 앱 알림 또는 누리집 공지사항 게재 방법만을 사용할 수 있도록 한 조항에 대해서도 사전에 고객과 약정한 경우가 아니라면 일반적인 개별통지 수단으로 적합하다고 보기 어려우므로 부당하다고 판단하였다[☞ 8면 참조].

* 씨(C)자산관리회사 ○○서비스 이용약관 : “회사가 회원에게 통지할 때 해당 내용을 홈페이지의 공지사항 또는 모바일 어플리케이션의 서비스 화면에 게재하거나 문자메세지(SMS), 이메일(E-mail), 스마트푸시(Smart Push)등으로 회원에게 전달할 수 있습니다”

그 외 사업자가 자의적으로 서비스를 제한·중단할 수 있도록 한 조항* 및 사업자가 신탁재산을 자의적으로 처분할 수 있게 한 조항** 등 고객에게 불리한 불공정 약관들이 확인되어 시정을 요청하였다[☞ 9면 및 10면 참조].

* 디(D)증권 ○○서비스 이용약관 : “회사는 운영상, 경영상, 기술상의 필요에 따라 본 서비스를 중단 또는 정지할 수 있습니다”

** 이(E)은행 ○○신탁 이용약관 : “... 위탁자 또는 수익자로부터 그 부족금액을 받을 수 없을 경우에는 수탁자가 상당하다고 인정하는 방법으로 신탁부동산의 일부 또는 전부를 처분하여 지금에 충당할 수 있다”

이번 시정요청을 통해 불공정약관 다수가 시정*되어, 증권사 및 신탁사 등을 이용하는 금융거래 고객들의 불공정약관으로 인한 피해가 예방되고 사업자의 책임은 강화될 것으로 기대된다.

* 금융당국이 사업자들에게 약관의 시정조치를 취한 후 개정 시까지 통상 3개월가량 소요

앞으로도 공정위는 은행, 여신전문금융 및 금융투자 등 금융 분야에서의 불공정한 계약 관행을 해소하고 불공정약관이 반복하여 사용되지 않도록 약관심사를 철저히 해나가는 한편 금융당국과도 긴밀히 협력해 나갈 계획이다.

[붙임] 2024년 금융투자분야 불공정약관 심사 주요 내용

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	신용호 (044-200-4483)
		담당자	사무관	이주현 (044-200-4497)

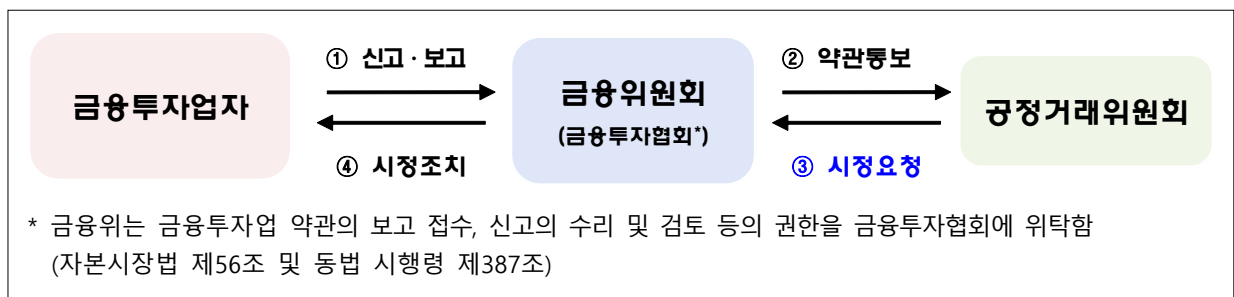
1

개 요

- 공정위는 금융당국으로부터 통보받은 2023년 제·개정된 증권사·신탁사 등 금융투자업자의 금융거래 약관 1,242개를 심사하여 6개 유형 291개 불공정 약관 조항에 대하여 금융위에 시정을 요청하였다.
 - 주요 내용으로는 고객에게 불리한 재판관할 합의 조항, 가압류를 서비스의 해지 사유로 규정한 조항 및 고객에게 중요한 사항임에도 부적절한 매체를 통해 통지할 수 있도록 한 조항 등을 불공정한 약관이라고 판단하였다.
- 공정위는 은행(1,166개)·저축은행(582개), 여신전문금융(1,215개) 및 금융투자(1,242개) 등 총 4,205개 금융약관을 심사하였으며, 분야별로 심사가 완료되는 즉시 금융당국에 시정요청*하는 방식으로 진행하여 불공정한 금융 약관을 신속히 시정하였다.

* 은행·저축은행(10월), 여신전문금융회사(11월), 금융투자업자(12월)

※ 금융위는 금융투자업자로부터 신고·보고 받은 제·개정 약관을 공정위에 통보하고, 공정위는 통보받은 약관을 심사하여 금융위에 시정요청 할 수 있으며, 금융위는 특별한 사유가 없는 한 시정에 필요한 조치를 해야 함(자본시장법 제56조)



1. 고객에게 불리한 재판관할 조항 (269개 조항)

가. 약관 조항 (예시)

【신용거래 약관】

제13조(관할법원)

이 약관에 의한 거래와 관련하여 발생된 분쟁에 대하여 회사와 고객 사이에 소송의 필요가 생긴 경우에는 그 관할법원은 「민사소송법」이 정한 바에 따른다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 고객에게 불리한 관할합의 조항을 약관에 규정하는 것은 제소 및 응소에 큰 불편을 초래하고 결과적으로는 소송을 포기하도록 할 수 있다는 우려가 있으므로 그 내용은 관련 법령의 내용에 부합하도록 구체적이고 명확하게 규정될 필요가 있다.
- ☐ 그런데 2023. 7. 11. 개정된 「금융소비자 보호에 관한 법률」은 제66조의2*에서 금융상품의 비대면 계약과 관련된 소의 전속관할을 규정하고 있으므로, 약관에서 재판관할을 규정하는 경우 변경된 법령의 내용을 반영할 필요가 있다. 그렇지 않으면 위 약관으로 인해 재판관할에 대한 고객의 혼란이 발생할 수 있고 그러한 혼란은 소송 과정에서 이송으로 인한 소송 지연 등을 유발하여 고객의 제소 및 응소에 불편을 초래할 우려가 크다.
- ☐ 위 약관 조항들은 고객에게 부당하게 불리한 재판관할 합의 조항 및 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 불 소지가 있어 소비자 보호 강화 측면에서 시정 요청한다.(약관법 제6조제2항제1호 및 제14조제1호)

2. 가압류를 서비스의 해지 사유로 규정한 조항 (12개 조항)

가. 약관 조항 (예시)

【투자자문 계약서】

제15조 (계약의 변경 및 해지 등)

② 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우 고객에게 14일 이상의 기간을 부여하여 시정조치를 요구하고, 고객이 적절한 조치를 취하지 아니한 때에는 계약을 해지할 수 있다. 단, 고객의 계약 위반내용의 시정이 명백히 불가능하거나 계약 위반의 정도가 중하여 계약목적 달성을 수 없는 정도에 이른 때에는 즉시 계약을 해지할 수 있다.

1. 고객의 계좌에 가압류나 압류절차가 시작되거나 질권(채무자가 돈을 갚을 때까지 채권자가 담보물을 보유할 수 있고, 채무자가 돈을 갚지 않을 때는 그 담보물에 대하여 우선적으로 변제를 받을 수 있는 권리)이 설정되어 투자자문재산의 서비스에 제한이 있는 경우

나. 시정 요청 사유

- ☐ 금융투자계약의 해지, 서비스의 제한은 모두 고객의 이해에 중대한 영향을 미치는 사항이다.
- 따라서 고객의 예상치 못한 손해를 방지하기 위해서는 위와 같은 조치가 가능한 경우를 고객의 채무불이행 또는 고객의 신용이나 담보가치에 본질적인 악화가 있는 등 고객에게 중대하고 명백한 귀책사유가 있는 경우로 한정하여야 할 것이다.
- ☐ 가압류는 불확정채권에 기해서 채권자가 일방적으로 취하는 임시 보전절차로, 쉽게 인용이 되기 때문에 남용의 소지가 높고, 압류나 체납처분 또는 파산·회생결정과는 다르게 가압류나 가처분이 있다는 사실만으로는 고객의 채무불이행을 인정하기 어려우며, 신용 또는 담보가치의 하락과 같은 계약을 해지시킬 만큼의 중대하고 명백한 귀책 사유가 있는 것이라고 보기도 어렵다.

- 위 약관조항들은 임시적 보전절차에 불과한 가압류를 계약해지 사유로 정하고 있어 ‘사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하는 조항’ 및 ‘고객에게 부당하게 불리한 조항’으로 무효이다(약관법 제6조제2항제1호 및 제9조제2호).

3. 계약해지 사유를 추상적·포괄적으로 정한 조항 [1개 조항]

가. 약관 조항 [예시]

【○○○ 이용약관】

제19조 (신탁계약의 해지)

- ② 수탁자는 수탁자의 귀책사유 없이 다음 각호의 1에 해당하는 사유가 발생한 경우 신탁계약을 해지할 수 있다.
1. 신탁재산의 관리가 불가능하거나 현저히 곤란한 경우
 2. 신탁재산의 처분이 불가능하거나 현저히 곤란한 경우

나. 시정 요청 사유

- 계약은 당사자 일방이 임의로 무효화해서는 안 되므로, 계약의 해지 사유는 구체적으로 열거하되 개별 사유는 민법이나 계약에 비추어 채무불이행이나 이에 준하는 것이어야 할 것이다.
- 위 약관조항은 “신탁재산의 관리가 현저히 곤란한 경우” 및 “신탁재산의 처분이 현저히 곤란한 경우” 등 계약 해지 사유를 추상적·포괄적으로 정하여 사업자가 자의적으로 판단할 수 있도록 규정하고 있는바, 이는 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 않은 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로 무효이다(약관법 제9조제2호).

4. 약관상 중요내용에 대한 개별 통지수단이 부적절한 조항 (3개 조항)

가. 약관 조항 (예시)

【○○○ 서비스 이용약관】

제8조 (회원에게 대한 통지)

- ① 회사가 회원에게 통지할 때 해당 내용을 홈페이지의 공지사항 또는 모바일 어플리케이션의 서비스 화면에 게재하거나 문자메세지(SMS), 이메일(E-mail), 스마트푸시(Smart Push)등으로 회원에게 전달할 수 있습니다.
- ② 회사가 불특정 다수 회원에게 통지할 때는 홈페이지 또는 모바일 어플리케이션의 서비스 화면에 7일 이상 게시하는 것으로 개별통지를 대신할 수 있습니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 고객의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 사안에 대해서는 고객에게 개별적으로 통지하여 고객이 해당 내용을 제때 인지할 수 있도록 해야 할 것이며, 그 대상이 불특정 다수라고 하더라도 개별 통지하여 정보제공을 정확히 해야 한다.
- 그러나, 앱 푸쉬의 경우 광고성메세지 차단을 위해 수신거부로 설정하는 경우가 많으므로, 사전에 통지수단으로 약정한 경우 등 특별한 경우를 제외하고는 일반적인 개별 통지 수단으로 적합하다고 할 수 없다.
- ☐ 위 약관조항은 그 내용의 경중에 상관없이 불특정 다수에게 통지하는 경우에도 앱 푸쉬나 앱 알림 또는 홈페이지 공지사항에 게재하는 등 개별통지 방법으로 적절하지 않은 방법만을 사용해 통지 수단으로 활용할 우려가 있어 ‘고객에게 부당하게 불리한 조항’으로 무효이다(약관법 제6조제2항제1호).

5. 자의적으로 서비스를 제한·중단할 수 있도록 한 조항 (2개 조항)

가. 약관 조항 (예시)

【○○○○ 서비스 이용약관】

제4조 (대출의 제한 및 재개)

② 회사는 회사의 내부 정책 및 금융시장 이율의 급격한 변동 등 외적인 사정에 따라 신규 대출을 거부하거나 제한할 수 있다.

【투자정보서비스 이용약관】

제6조(서비스 중단 등)

① 회사는 운영상, 경영상, 기술상의 필요에 따라 본 서비스를 중단 또는 정지할 수 있습니다. 단, 이 경우에 회사는 그 취지 및 사유를 이용고객에게 지체없이 통지하여야 합니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 서비스의 이용을 중단, 제한 및 변경하기 위해서는 ‘상당한 이유’가 있어야 하며, 그 사유가 추상적·포괄적이어서 고객이 예측하기 어렵거나 사업자가 자의적으로 판단하는 경우가 있어서는 안 될 것이다.
- ☐ 또한, 서비스 이용 제한은 고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항이므로 채무이행이나 시정이 불가능하게 된 때 또는 관련 법령에서 금지하고 있는 경우 등 특별한 사정이 없는 한 시정 기회나 이의제기 기회를 부여함이 타당하다.
- ☐ 해당 약관조항들은 서비스 중단, 변경 등의 사유가 지나치게 포괄적이거나, 사전통지 절차 또는 최고를 통한 고객의 이의제기나 시정 기회를 부여하지 않고 있는바, ‘상당한 이유 없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 변경하거나 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하는 조항’ 및 ‘고객에게 부당하게 불리한 조항’으로 무효이다(약관법 제10조제1호·제2호 및 제6조제2항제1호).

6. 수탁자가 임의로 신탁재산을 처분할 수 있도록 하는 조항 (4개 조항)

가. 약관 조항 (예시)

【분양관리신탁 계약서】

제16조(비용의 부담)

② 신탁재산에 속하는 금전으로 제1항의 제비용 등을 지급함에 부족하고 위탁자 또는 수익자로부터 그 부족금액을 받을 수 없을 경우에는 수탁자가 상당하다고 인정하는 방법으로 신탁부동산의 일부 또는 전부를 처분하여 지급에 충당할 수 있다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 「신탁법」 제48조제2항은 수탁자를 보호하기 위해 ‘자조매각권’을 규정하며 동시에 그 단서에서 신탁자를 보호하기 위해 처분권의 한계를 규정하고 있으므로, 신탁계약 약관에 수탁자의 신탁재산 처분권을 규정하는 경우 이러한 한계를 동시에 규정할 필요가 있다.
- ☐ 한편 수탁자의 자조매각권과 유사한 채권자의 담보물 처분권을 약관에 규정하는 경우 일반적으로 채권자의 처분 전 담보제공자 등에 대한 통지의무를 규정하여 예측 가능성 및 절차적 투명성을 확보하는 동시에 처분 방법에도 일정한 제한을 두어 채권자의 자의적 처분으로 인한 채무자 등의 불이익을 예방하고 있다.
- ☐ 그런데 해당 약관조항들은 수탁자의 신탁재산 처분 시 사전 통지의무가 규정되어 있지 않으며, 수탁자의 자의적인 신탁재산 처분으로 인한 신탁자의 불이익을 예방할 수 있는 안전장치도 규정되어 있지 않으므로 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효이다(약관법 제6조제2항제1호).

- 이번 시정 요청으로 증권사 및 신탁사 등 금융투자업자의 책임이 강화되고, 소비자 및 기업고객들의 알 권리와 예측가능성을 높여 불공정 금융거래 약관으로 인한 피해 예방에 기여할 것으로 기대된다.
- 또한, 금융당국과 약관의 불공정성 및 시정방안 등에 대하여 사전에 협의를 거치고 있어 불공정한 거래 관행이 신속히 시정되고, 시정요청 대상 약관뿐만 아니라 향후 동일·유사한 불공정 약관 예방에도 기여할 것으로 기대된다.
- 공정위는 지난 10월 은행·저축은행과 11월 여신전문금융사에 이어 이번 금융투자업자의 약관을 마지막으로 '24년도 금융약관 불공정 조항('23년1월~12월 접수 분)에 대한 심사를 완료하여 금융당국에 불공정 약관 조항의 시정을 요청하였다.
- 공정위는 앞으로도 국민 생활에 밀접한 관계가 있는 금융 분야에 대해 관심을 기울일 것이며, 해당 분야의 불공정 약관이 시정될 수 있도록 함으로써 금융소비자의 권익 보호를 위해 노력할 계획이다.