

보도자료

공정한 시장경제 질서확립
경제민주화 · 창조경제 구현



2015년 12월 30일(수) 오전 9:00배포

소비자정책국 약관심사과

담당과장: 민혜영(044-200-4450)

2015년 12월 31일(목) 조간부터 보도가능
방송 · 인터넷 매체는 12월 30일(수) 낮 12시

담당: 고유진 사무관(044-200-4455)

안창모 사무관(044-200-4447)

김종태 법무관(044-200-4461)

공정위, 불공정 금융투자약관 시정

- 일방적인 추가 담보 제공 기간 설정, 최고 절차 없는 즉시 해지, 예탁금 이용료 지급 기준 변경 등 불공정 약관 시정을 금융당국에 요청 -

□ 공정거래위원회(위원장 정재찬, 이하 공정위)는 금융위로부터 통보받은 금융투자약관*을 심사하여 이 중 40개 유형, 435개 약관조항에 대해 금융위에 시정에 필요한 조치를 해 줄 것을 요청하였음.(2015년 12월 28일)

* 금융투자회사가 사용하는 투자일임, 신탁, 신용공여, 장내·장외 파생상품, 외환거래, 저축, 양도성예금증서, CMA 및 종합계좌설정 약관 등 총 1,635개 약관

※ 금융위는 금융투자회사로부터 신고받은 제·개정약관을 공정위에 통보하고, 공정위는 통보받은 약관을 심사하여 약관법에 위반되는 경우 금융위에 시정 요청을 할 수 있으며, 금융위는 특별한 사유가 없는 한 공정위의 시정 요청에 응하여 시정에 필요한 조치를 하여야 함.(자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제56조)

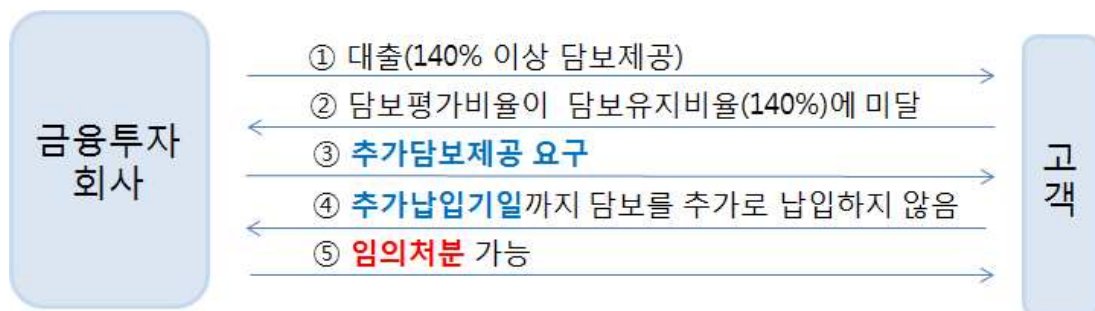


1. 신용공여*: 추가 담보 제공**기간 관련 조항

* 증권과 관련하여 투자자에게 금전을 대출하거나 증권을 대여하는 것을 말함.

청약자금 대출	모집·매출, 주권상장법인의 신주발행에 따른 주식을 청약하여 취득하는데 필요한 자금의 대출
신용거래용자 신용거래대주	증권시장에서의 매매거래(다자간매매체결회사에서의 매매거래를 포함한다)를 위하여 투자자(개인에 한한다)에게 제공하는 매수대금의 용자 또는 매도증권의 대여
예탁증권 담보용자	투자자의 예탁증권(매도되었거나 환매청구된 증권을 포함한다)을 담보로 하는 금전의 용자

** 금융투자회사는 투자자의 신용상태 및 종목별 거래상황 등을 고려하여 신용공여금액의 100분의 140 이상에 상당하는 담보를 받고, 담보로 제공받은 주식 등의 가치가 하락하여 담보평가비율이 담보유지비율에 미달한 때에는 고객에게 추가담보를 요구하고, 납입기일까지 추가담보를 제공하지 않는 경우에는 담보증권을 임의 처분 할 수 있음.



① 추가 담보 제공 기간을 회사가 일방적으로 정하도록 하는 조항

<약관 조항>

- 회사가 고객에게 추가 담보 납부를 요구하면서 그 납입기일을 일방적으로 정하는 조항

(예시)

음자를 함에 있어 음자거래자는 담보로 납부한 대용증권의 시세변동으로 담보가액의 총액이 <별첨>에서 정하는 일정 비율(이하 담보 유지 비율)에 미달하는 때에는 회사의 요구에 의하여 일정 기한(이하 추가 담보 제공 기간) 내에 추가 담보를 제공하여야 한다.

<시정요청 사유>

- 추가 담보 제공 기간은 고객에게 부여된 **기한의 이익으로 고객의 권리·의무에 관한 사항**이므로 약관에 객관적 기준을 명시해야 함.
- 해당 약관 조항은 ‘회사가 요구한 일정기한’ 이라고만 되어 있어 **회사가** 고객의 기한의 이익을 **임의적으로 결정**할 수 있으므로 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호 위반임.

② 추가 담보 제공 기간의 기산점을 ‘담보 부족 발생일’로 삼는 조항

<약관 조항>

- 회사가 고객에게 추가 담보 납부를 요구하면서 그 납입 기간의 기산점을 ‘추가 담보 제공 요구일’이 아닌 ‘담보 부족 발생일’로 정한 조항

(예시)

일반담보대출 및 수시입출금대출을 함에 있어, 회사는 대출금에 대한 담보가액 총액의 비율이 <별첨> 제2조에서 정하는 담보유지비율에 미달하는 때에는 대출거래자에게 추가담보를 제공할 것을 요구하고, 대출거래자는 <별첨>제3조에서 정한 담보의 추가 납부기간 (이하 "추가담보제공기간"이라 한다)에 추가담보를 제공하여야 한다.

<별첨>

- 추가납부기간 : 담보부족 발생일로부터 1영업일 이내 담보부족이 해소되지 않을 경우 2영업일째 되는 날에 임의처분

<시정요청 사유>

- 담보로 제공된 주식 등의 가치가 하락하여 담보 유지 비율에 미달한 경우 금융투자회사의 추가 담보 제공 요구에 따라 고객은 추가 담보를 제공함.
- 해당 약관 조항에 따르면, 추가 납부 기간은 ‘담보 부족 발생일’로부터 1영업일 이내이고, 고객이 추가 담보를 제공하지 않는 경우 2영업일째 되는 날 임의 처분 할 수 있음.
- 사업자가 담보 부족 발생 즉시 추가 담보 제공을 요구하지 않고, 담보 부족 발생일로부터 1영업일째 고객에게 추가 담보 제공을 요구한 뒤, 당일 담보를 추가로 납입하지 않은 경우 그 다음날 바로 담보증권을 임의 처분 하는 경우도 발생할 수 있음.
- 이는 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 조항으로 약관법 제11조 제2호 위반임.

(사례)

- ① 2015년 12월 1일 투자자 A씨는 주식 매수 대금이 부족하여 보유하고 있던 상장회사 B의 주식(당일종가 7,000원) 10,000주를 담보로 5,000만 원을 금융투자회사 C로부터 융자받았다.(담보평가비율 140%).
- ② 다음날(2015년 12월 2일) A가 담보로 제공한 주식의 가격(당일 종가)이 1주당 6,800원으로 하락하여 담보 평가 비율이 전일 140%에서 136%로 떨어졌다.
- ③ 그러나 C 금융투자회사 직원 D는 실수로 담보 평가 비율(136%)이 담보 유지 비율(140%)에 미달하였음에도 즉시 추가 담보 제공을 요구하지 않았다.
- ④ 뒤늦게 추가 담보 제공을 요구하지 않았다는 사실을 깨달은 D는 2015년 12월 3일 오후 5시경 A에게 추가 담보 제공을 요구하였으나, A는 당일에 중요한 업무가 있어 추가 담보를 납부하지 못하였다.
- ⑤ 이에 C 금융투자회사는 ‘담보 부족 발생일로부터 1영업일 이내 담보 부족이 해소되지 않을 경우 2영업일째 되는 날에 임의 처분 할 수 있다’는 약관 조항에 근거하여 2015년 12월 4일 오전 9시에 A씨가 담보로 제공한 주식을 임의로 처분하였다.
- ⑥ A씨는 상장회사 B의 재무구조가 건실하고 향후 전망이 밝다고 판단하여 장기투자 목적으로 B사의 주식을 대량 구매하였는데, 추가 담보를 제공할 기회도 충분히 부여받지 못하고 자신이 보유한 B사의 주식 중 상당부분이 임의처분되어 투자 계획이 무산되었다.

③ 추가 담보 제공 기간을 ‘요구일 당일’로 일률적으로 제한하는 조항

<약관 조항 내용>

- 회사가 고객에게 추가 담보 납부를 요구하면서 납부 기한을 담보 부족 비율의 정도를 고려하지 않고 일률적으로 ‘담보 추가 납부 요구일 당일’로 정한 조항

(예시)

고객은 대출금에 대한 담보가액 총액의 비율이 별지에서 정하는 일정비율(이하 담보 유지 비율)에 미달할 때에는 회사의 요구에 의해 별지에서 정하는 추가 담보 제공 기간 내에 추가 담보를 제공하여야 한다.

<별지>

제10조(추가 담보의 징구): 대출금액에 대한 담보 유지 비율은 (140%)로 하며, 추가 담보 제공 기간은 담보 추가 납부 요구일 당일로 한다. (담보 부족 발생일 당일 추가 납부 요구)

<시정요청 사유>

- 최근 증권시장 가격 제한폭 확대(기존 $\pm 15\%$ 에서 $\pm 30\%$ 로 확대 / 2015년 6월 15일 시행)에 따라 많은 금융회사들이 담보 부족으로 인한 위험을 피하기 위해 고객의 추가 담보 제공 기간을 축소·변경하였음.
 - 해당 약관 조항은 추가 담보 제공 기간을 획일적으로 요구일 당일로 제한하고 있어, 담보 주식 가치가 미세하게 하락하여 담보 평가 비율이 135%로 하락하였다고 하더라도 추가 담보 제공 요구일 당일에 투자자가 담보를 제공하지 못하면 임의 처분이 가능함.
 - 이는 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 것으로 약관법 제11조 제2호 위반임.
- * 담보 평가 비율이 i) ()% 미만인 경우는 요구일 당일, ii) ()% 이상인 경우는 요구일로부터 1일(요구일 제외)과 같이 단계적·비례적으로 추가 담보 제공 기간을 규정하는 것이 타당함.

2. 파생 상품 계좌 설정 약관: 자의적·추상적인 기한 이익 상실 사유

<약관 조항>

- 금융투자회사가 불명확한 사유로 인수도 결제 시한*을 임의로 앞당길 수 있는 조항

(예시)

회사는 고객의 신용도 하락 등으로 결제불이행 위험이 우려되는 경우 고객에게 인수도 대상물을 최종결제일 전에 회사에게 예탁할 것을 요구할 수 있다.

* 한국거래소의 파생상품 업무규정은 통화선물이나 금선물거래의 최종결제일을 최종 거래일로부터 계산하여 3일째 거래일로 한다고 규정하고 있고, 개별 파생상품 계좌 설정 약관에는 회사와 고객의 인수도 결제 시한을 별도로 정하고 있음.

<시정요청 사유>

- 기한 이익 상실의 사유가 발생하면 채무자(고객)가 이행 지체에 빠지게 되는 것이므로 기한 이익 상실의 사유는 사전에 구체적으로 명확하게 규정되어야 함.
- 해당 약관 조항은 기한 이익 상실의 사유를 **자의적·추상적으로** 규정하고 있어 금융투자회사는 임의적으로 기한을 앞당길 수 있고, 고객은 이에 대해 전혀 예측할 수가 없음.
- 이는 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호 위반임.

3. 장외 파생 상품 기본 계약서: 즉시 해지 조항

<약관 조항>

- 지급 의무 이행 지체 시 최고 절차없이 즉시 계약을 해지할 수 있도록 하는 조항

(예시)

거래당사자 또는 그 신용제공인에게 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하는 경우에는 계약 해지 사유가 발생한 것으로 본다.

1. 기본계약서 또는 거래확인서에 의한 지급일 또는 인도일에 지급 또는 인도의무의 전부 또는 일부를 이행하지 아니한 경우
2. 거래당사자 또는 그 신용제공인이 기본계약서 또는 담보관련문서에 의한 담보제공 의무의 전부 또는 일부를 이행하지 아니한 경우

<시정요청 사유>

- 민법상 이행 지체 시에는 상당한 기간을 정하여 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 않을 때에 비로소 계약을 해지할 수 있음.
- 해당 약관 조항은 **지급 의무를 위반하는 경우 최고 없이 즉시 해지할 수 있도록 하여 법률의 규정에 의한 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로 약관법 제9조 제3호 위반임.**
- 특히 우리나라 금융회사들은 국제스왑파생상품협회(International Swap & Derivative Association, Inc. 이하 ISDA)의 표준계약서를 거의 그대로 차용하고 있는데, 위 약관 조항에 대하여는 ISDA약관보다 고객에게 불리하게 변경하여 사용하고 있음.

4. 증권 저축 약관: 예탁금 이용료 지급 기준 및 변경 조항

<약관 조항>

- 금융투자회사가 예탁금 이용료 지급 기준을 임의로 변경한 후 고객에게 사후 통지만 하는 조항

(예시)

은행은 예탁금 이용료 지급기준을 고객이 확인할 수 있도록 은행의 영업점에 마련해 두거나 인터넷 홈페이지, 온라인 거래를 위한 컴퓨터 화면, 그 밖에 이와 유사한 전자통신매체를 통하여 게시한다. 또한 은행이 예탁금 이용료 지급기준을 변경하는 경우에도 그 변경내용을 변경예정일 전에 이항 앞의 문장에서 정하는 방법으로 고객에게 안내하고 제7조제3항에 따른 월간 매매내역 등의 통지 시에 함께 가입자에게 통지하여야 한다.

<시정요청 사유>

- 예탁금 이용료는 금융투자회사가 고객의 예탁금(투자자가 주식 등을 매입하기 위해 증권회사의 증권계좌에 예치한 자금 등 증권계좌에 남아 있는 현금)을 이용한 대가로 **예금에 대한 이자와 유사함.**
- 예탁금 이용료는 계약의 중요한 내용이므로 **고객에게 불리하게 변경될 경우 원칙적으로 사전에 통지하고 동의하지 않는 고객은 계약을 해지할 수 있도록 약관 변경 절차를 거치거나, 변경 기준을 사전에 제시하여야 함.**
- 해당 약관 조항은 금융투자회사가 **예탁금 이용료 지급 기준을 변경한 후 사후 통지만 하고 있으므로** 이는 고객에게 부당하게 불리한 약관 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호 위반임.

□ 파생상품 약관 등 어렵고 복잡하여 고객이 적극적으로 이의를 제기하기 힘든 금융투자약관의 불공정 조항을 시정하여 해당 분야의 소비자 권리 보호에 기여할 것으로 기대함.

○ 심사 대상은 아니나 시정요청 대상 약관 조항과 동일·유사 조항도 시정을 요청하여, 불공정한 약관의 사용을 사전에 예방하도록 함.

□ 금융투자약관 뿐만 아니라 여신전문금융, 은행, 상호저축은행 등 금융 분야 약관에 대해 지속적으로 심사할 예정임.

※ 현재 공정위는 자본시장과 금융투자업에 관한 법률, 여신전문금융업법, 은행법, 상호저축은행법에 근거하여 각 분야의 금융약관을 심사하여 금융위에 시정요청을 하고 있으며, 2015년 2월 은행 및 상호저축은행의 불공정한 약관 총 19개 유형, 42개 약관 조항에 대해 시정요청한 바 있음.

<별첨> 약관별 시정요청 조항

【별첨】 약관별 시정요청 세부내역

약관별 시정요청 조항

1. 투자일임계약

	약관조항	시정요청 사유
1	회사의 일방적 해지 조항	회사가 일방적으로 투자자산운용사를 임의로 변경할 수 있을 뿐만 아니라 고객이 동의하지 않는 경우 계약을 해지할 수 있도록 하는 조항은 고객에게 부당하게 불리함
2	회사의 임의적 계약 변경 및 해지 조항	고객이 예상하지 못한 계약변경 및 해지로 인한 불측의 피해를 입을 우려가 있으므로 고객에게 부당하게 불리함
3	고객재산을 임의로 처분할 수 있는 조항	고객이 수수료를 납부하지 않는 경우 회사가 수수료 충당을 위하여 고객계좌 내 재산을 임의로 처분할 수 있는 조항은 고객에게 부당하게 불리함

2. 신탁계약

약관조항	시정요청 사유
도달간주 조항	고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시가 상당한 이유없이 고객에게 도달된 것으로 보는 조항은 불공정함

3. 신용공여

	약관조항	시정요청 사유
1	추가담보제공기간을 회사가 일방적으로 정하도록 하는 조항	추가담보제공기간을 “회사가 요구한 일정기한”이라고만 기재한 조항은 고객에게 부당하게 불리함
2	추가담보제공기간의 기산점을 "담보부족 발생일"로 삼는 조항	추가담보제공요구일이 아닌 담보부족발생일을 기준으로 1영업일 또는 2영업일을 기산하는 것은 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 조항임
3	추가담보제공기간을 "요구일 당일"로 일률적으로 제한하는 조항	확일적으로 추가담보제공기간을 요구일 당일로 제한하는 것은 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 조항임

4. 장내파생상품

	약관조항	시정요청 사유
1	고객의 위탁증거금 또는 결제대금 납입기간을 지나치게 짧게 규정하고 불이행시 연체료를 부담시키는 조항	아직 추가증거금 발생여부가 확정되지도 않은 당일 낮 12시까지 추가증거금을 납부하지 않으면 연체이율을 부과하는 것은 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 조항임
2	명확한 기준없이 고객의 권리를 제한하는 등 불이익을 제공 하는 조항	기한이익상실의 사유가 추상적으로 규정이 되어 있어 고객이 기한이익 상실의 사유를 전혀 예측할 수 없는 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항임

5. 장외파생상품

	약관조항	시정요청 사유
1	지급 또는 인도의무 불이행시 최고기간 없이 즉시 계약해지가 가능하도록 규정한 조항	<p>계약의 해제·해지는 계약당사자의 이해에 중대한 영향을 미치는 사항이므로 원칙적으로 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 아니한 때에 비로소 그 계약을 해제 또는 해지할 수 있음</p> <p>해당 약관조항은 인도·지급의무를 이행하지 않은 경우, 담보제공의무를 이행하지 않은 경우, 제3자에 대한 일체의 차입관련 채무나 파생상품거래로 인한 채무를 불이행한 경우, 회생·파산절차 신청, 가압류와 가처분 등 그 자체만으로 채무이행이 불가능하게 되었다고 볼 수 없음에도 별도의 최고절차 없이 계약을 해지할 수 있도록 규정하고 있음</p> <p>이는 법률의 규정에 의한 해지권의 행사요건을 완화하여 고객에 대하여 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항임</p> <p>* 참고: 국제스왑파생상품협회(International Swaps & Derivatives Association, Inc.)의 표준 계약서</p>
2	담보제공의무의 불이행시 최고기간 없이 즉시 계약해지가 가능하도록 규정한 조항	
3	당사자 등이 제3자에 대한 일체의 차입관련 채무나 파생상품거래로 인한 채무의 불이행시 최고기간 없이 즉시 계약해지가 가능하도록 규정한 조항	
4	채권자가 회생·파산절차를 신청한 경우에도 유예기간 없이 즉시 계약해지가 가능하도록 규정한 조항	
5	가압류, 가처분시 최고기간 없이 즉시 계약해지가 가능하도록 규정한 조항	

6	최종정산잔액을 다투지 못하게 한 조항	법률의 규정에 의한 고객의 항변권, 상계권 등의 권리를 상당한 이유 없이 배제 또는 제한하는 조항임
7	합리적 유예기간 없이 고객이 개별거래확인서를 받은 후 지체없이 회사에 이의를 제기하지 아니하면 당해 거래확인서의 내용이 회사와 합의한 내용과 일치하는 것으로 간주하는 조항	상당한 기간을 부여하지 않은 채 거래확인서를 받은 후 지체없이 이의를 제기하지 아니하면 당해 거래 확인서의 내용을 승인한 것으로 간주하는 것은 일정한 부작위가 있을 때 고객의 의사표시가 표명된 것으로 간주하는 조항으로 불공정함
8	사업자에게 언제든지 계약을 해지할 권한을 부여하는 조항	고객이 예상하지 못한 계약해지로 인해 불측의 피해를 입을 우려가 있으므로 고객에게 부당하게 불리함
9	약관상 동의·확인 문구를 동의로 간주하는 조항	약관상에 “확인한다”라는 표현만으로 사실관계와 관계없이 확인한 것으로 간주하는 것이므로 불공정한 조항임
10	자의적이고 추상적인 계약 해지사유	“신용도가 현저히 저하된 경우로 회사가 판단한 경우”와 같이 계약해지사유가 추상적으로 규정이 되어 있어 사업자에게는 불필요하게 재량을 부여하면서 고객의 권리는 지나치게 제한하는 조항임
11	<장외파생거래 담보계약서> 인감 위·변조 관련 회사의 면책 조항	주의의무를 다하지 아니한 등 회사의 귀책사유가 있는 경우에도 회사의 책임을 면제하는 조항은 상당한 이유 없이 회사가 부담하여야 할 손해배상책임의 범위를 제한하는 것임

6. 외환거래약정서

	약관조항	시정요청 사유
1	결제권한 부여 조항	거래처의 의사에 반하여 포괄적인 재산 처분 권한을 허용하고 있어 고객에게 부당하게 불리한 조항임
2	포괄적인 담보권 · 상계권 조항	고객의 의사에 반하는 포괄적인 담보권 및 법률상 허용되지 않는 상계권을 허용하고 있어 고객에게 부당하게 불리한 조항임

3	은행의 담보물(보충) 청구권 조항	‘은행이 만족할만한 담보’라는 은행의 자의적인 기준을 규정하는 한편, 고객에게 아무런 귀책사유가 없거나 담보가치가 경미하게 감소한 경우까지 은행이 고객으로 하여금 추가 담보 제공을 요구할 수 있도록 하는 것은 고객에게 부당하게 불리함
4	손해배상금 부담 조항	상당한 이유없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 것으로 고객에게 부당하게 불리한 조항임
5	기한의 이익상실 및 계약 해제 조항	고객에게 주어진 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하고, 법률의 규정에 의한 해지권의 행사요건을 완화하여 고객에 대하여 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항임

7. 저축약관(연금저축계좌, 증권저축)

약관조항	시정요청 사유
예탁금 이용료 지급기준 및 변경에 관한 조항	사전통지, 고객동의 등 약관변경절차를 거치거나 변경 기준을 제시하지 아니하고, 지급기준을 변경한 후 사후 통지만 하는 것은 고객에게 부당하게 불리한 조항임

8. 양도성예금증서

약관조항	시정요청 사유
약관 변경시 영업점에 1개월 게시만 하고 별도로 고객에게 고지하여 주지 않는 조항	약관변경시 고객에게 불리하거나 중요한 내용의 경우에도 영업점에 1개월 게시만 하고 별도로 고객에게 고지하여 주지 않는 조항은 고객에게 부당하게 불리함

9. 청약거래약관

	약관조항	시정요청 사유
1	통신장애, 서비스 장애 등으로 인하여 청약이나 청약취소의 미처리, 처리지연이 발생하는 경우에 이를 청약자가 직접 확인하도록 규정한 조항	통신장애, 서비스 장애 등으로 인하여 청약이나 청약취소의 미처리, 처리지연이 발생하는 경우 고객(청약자)이 직접 확인하도록 규정함으로써 미확인으로 인해 발생한 손해에 대해 사업자가 책임을 면할 근거를 마련하고 있으므로 고객에게 부당하게 불리한 조항임

2	상당한 이유없이 사업자의 손해배상범위를 제한하는 조항	회사의 귀책사유가 없는 경우 발생한 손해에 대해 회사가 책임을 면한다는 조항은 전자금융거래법 제9조의 위조·변조 등에 대한 회사의 무과실 책임에 비추어 상당한 이유없이 사업자의 손해배상범위를 제한하는 조항임
---	-------------------------------	---

10. 대여금고 약관

	약관조항	시정요청 사유
1	상당한 이유없이 사업자의 손해배상범위를 제한하는 조항	대여금고가 완전히 닫혀있지 않아 발생한 손해에 대해 회사가 책임지지 않는다는 조항은 대여금고가 완전히 닫혀 있지 않았다는 사실을 회사가 알았거나 알 수 있었을 경우에도 상당한 이유없이 회사의 손해 배상책임의 범위를 제한하는 것임
2	추상적인 사유를 계약해지 사유로 규정한 약관조항	“대여금고 업무를 계속하기 어려운 상당한 사유가 있을 때”와 같이 추상적인 계약해지 사유는 사업자에게는 불필요하게 재량을 부여하면서 고객의 권리는 지나치게 제한하는 조항임

11. ETF 장기적립약관

약관조항	시정요청 사유
수수료 환수 조항	고객에게 귀책사유가 없음에도 불구하고 계약이 해지 되었다는 사유만으로 그동안 면제된 수수료를 지급 하도록 하는 것은 고객에게 부당하게 불리함

12. CMA 및 종합계좌약관

	약관조항	시정요청 사유
1	사업자의 자의적인 서비스 해지 · 변경 조항	추상적이고 포괄적인 계약해지·변경 조항은 사업자가 자의적인 판단으로 서비스 제공을 해지·변경·제한할 우려가 있으므로 고객에게 부당하게 불리한 조항임

2	약관변경절차 조항	사업자가 고객에게 충분히 숙려기간을 부여하지 않은 채 약관변경을 게시하는 것은 고객에게 부당하게 불리한 조항임
3	고객에게 책임을 전가하는 조항	회사·고객 모두에게 고의·과실없는 손해 및 그 입증 책임을 고객에게 일방적으로 전가하는 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항임

13. 기타 서비스 약관

	약관조항	시정요청 사유
1	사업자의 자의적인 서비스 해지·변경 조항	추상적이고 포괄적인 계약해지·변경 조항은 사업자가 자의적인 판단으로 서비스 제공을 해지·변경·제한할 우려가 있으므로 고객에게 부당하게 불리한 조항임
2	약관변경절차 조항	사업자가 고객에게 충분히 숙려기간을 부여하지 않은 채 약관변경을 게시하는 것은 고객에게 부당하게 불리한 조항임
3	해지수수료 과다조항	‘고객은 해당 반환금액의 30%를 중도해지 수수료로 은행에 지급하여야 한다’고 규정하고 있어, 상관습상 통상의 위약금이 10% 내외인 점을 고려할 때 지나치게 과다할 수 있음
4	계약해지를 제한하는 조항	해지의 효과를 해지의 의사표시가 도달한 때가 아니라 이후 최초로 도래하는 서비스 비용의 자동납부일에 발생한다고 규정하고 있어 고객의 해지권을 제한하고, 회사의 잔여기간의 정산금 환급의무를 면제하는 조항임