



보도자료

공정한 시장경제 질서확립
경제민주화 · 창조경제 구현

2016년 1월 22일(금) 배포

소비자정책국 약관심사과

2016년 1월 25일(월) 조간부터 보도가능

담당과장: 민혜영(044-200-4450)

방송 · 인터넷 매체는 1월 24일(일) 낮 12시

담당: 심지영 조사관(044-200-4460)

공정위, 불공정 여신전문금융 약관 시정

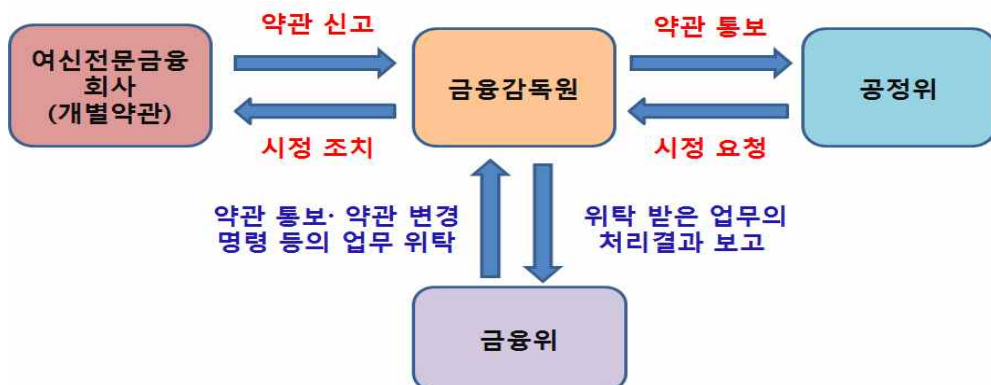
- 채무 면제·유예 상품의 수수료율을 임의로 변경하는 조항, 카드사 임의로 부가 서비스를 변경하는 조항 등 34개 유형의 불공정 약관 시정 -

□ 공정거래위원회(위원장 정재찬, 이하 공정위)는 금융당국으로부터 통보받은 여신전문금융 약관*을 심사하여 34개 유형, 172개의 약관 조항에 대해 금융위원회(금융감독원)에 시정에 필요한 조치를 해 줄 것을 요청함.(2016년 1월 13일)

* 여신전문금융 회사(신용카드사, 할부금융사 등)가 사용하는 리볼빙 약관, 근저 당권 설정 약관, 할부 금융 약관, 채무 면제·유예 상품 약관, 신용(체크)카드 약관 등 총 1078개 약관

※ 금융위원회(이하 금융위)는 여신전문금융 회사로부터 신고받은 제·개정 약관을 공정위에 통보하고, 공정위는 통보받은 약관을 심사하여 약관법에 위반되는 경우 금융위에 시정요청을 할 수 있으며, 금융위는 특별한 사유가 없는 한 공정위의 시정요청에 응하여 시정에 필요한 조치를 하여야 함.(여신전문금융업법 제54조의3)

※ 여신전문금융 약관 심사 체계도



* 여신전문금융업법 제69조의2 제1항 및 동법 시행령 제23조의2에 따라 금융위는 여신전문 금융 약관의 신고 접수·통보 업무, 약관 변경 명령 업무 등을 금융감독원에 위탁함.

1. 채무 면제·유예 상품* 약관: 상품 수수료를 임의로 변경하는 조항

* 신용카드사가 매월 회원으로부터 일정율의 수수료(카드 대금의 0.5% 내외)를 받고 회원에게 사망, 질병 등 사고가 발생하였을 때 카드 채무를 면제하거나 결제를 유예해 주는 상품

가. 약관 조항

<예시>

보장 기간 중에 상품 수수료가 변경될 수 있으며, 회사는 이 경우 변경 사유를 명시하여 적용 예정일 6개월 전까지 상품 가입자에게 통보해 드립니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 채무 면제·유예 상품은 고객의 사고·질병 등으로 인한 갑작스러운 경제적 위기에 대비할 수 있는 일종의 보험 상품으로, 이 상품의 수수료율은 보험 상품의 보험요율과 같이 고객의 이해 관계에 중대한 영향을 미치는 사항임.
- ☐ 따라서 상품 수수료율 산정의 기초가 되었던 객관적인 사정이 현저히 변하여 계약 내용을 준수하는 것이 신의칙에 반하는 결과를 초래하는 경우가 아닌 이상 계약 당시의 수수료율이 적용되는 것이 원칙임.
- ☐ 다만 수수료율을 변경할 수 밖에 없는 불가피한 경우라면 적어도 그 조건을 변경하기 위한 객관적이고 명백한 기준이 마련되어야 함.
- ☐ 그런데 위 약관 조항은 수수료가 변경될 수 있는 사유를 전혀 명시하지 않아 카드사의 재량적 기준과 판단에 의하여 수수료율을 변경할 수 있도록 하고 있음.
- ☐ 따라서 위 약관 조항은 상당한 이유없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항으로 약관법 제10조 제2호에 해당되어 무효임.

2. 할부 금융·담보 대출 약관 : 할부(대출)금리와 별도로 취급 수수료를 부과하는 조항

가. 약관 조항

<예시>

채무자는 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 등 법령이 허용하는 한도 내에서 금융회사에서 정한 기준에 따라 다음 각 호의 비용을 부담하기로 합니다.

1. 취급수수료

나. 시정 요청 사유

- ☐ 수수료, 공제금 등 그 명칭이 무엇이든 간에 여신금융기관이 대부와 관련하여 받는 것은 모두 이자로 보아야 함.

※ 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률

제15조(여신금융기관의 이자율 등의 제한) ① 여신금융기관은 연 100분의 40의 범위에서 대통령령으로 정하는 율을 초과하여 대부금에 대한 이자를 받을 수 없다.

② 제1항에 따른 이자율을 산정할 때에는 제8조 제2항을 준용한다.

제8조(대부업자의 이자율의 제한)

② 제1항에 따른 이자율을 산정할 때 사례금, 할인금, 수수료, 공제금, 연체이자, 체당금(替當金) 등 그 명칭이 무엇이든 대부와 관련하여 대부업자가 받는 것은 모두 이자로 본다. 다만, 해당 거래의 체결과 변제에 관한 부대비용으로서 대통령령으로 정한 사항은 그러하지 아니하다.

- ☐ 따라서 할부(대출)금리를 산정할 때는 취급 수수료 등 그 명칭이 무엇이든 간에 여신금융기관이 대부의 대가로 받는 것을 모두 포함하여 고객으로 하여금 실제 할부(대출)금리*를 인지할 수 있게 해야 함.

* 취급 수수료가 포함된 실제 금리

- 그런데 위 약관 조항은 할부(대출)금리와 별도로 취급 수수료를 부과할 수 있도록 정하고 있어 고객에게 할부(대출)금리가 실제 금리보다 낮은 것으로 오인케 할 소지가 있음.
- ☐ 따라서 위 약관 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효임.

3. 신용카드 약관 : 연회비를 일절 반환하지 않는다는 조항

가. 약관 조항

<예시>

[Prime서비스 연회비 반환안내]

-Prime 서비스 가입일로부터 30일 이내 서비스 제공받은 이력이 없는 경우에 한하여 Prime 연회비 환불이 가능합니다.

단, Prime 서비스 가입일 포함 30일이 지난 경우 및 서비스를 1회 이상 이용한 경우 연회비는 환불되지 않습니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 신용카드 회원이 부가 서비스를 이용하고 카드 계약을 해지하는 경우 카드사는 미리 지급받은 연회비에서 부가 서비스 비용 등을 공제한 나머지 금액을 회원에게 반환해야 함.

※ 여신전문금융업법 시행령

제6조의11(계약 해지에 따른 연회비 반환사유 및 반환금액 등)

②법 제16조의5 제2항에 따른 연회비 반환금액은 신용카드회원이 신용카드업자와의 계약을 해지한 날부터 일할계산하여 산정한다. 이 경우 신용카드회원이 이미 납부한 연회비에 반영된 다음 각 호의 비용은 반환금액 산정에서 제외된다.

1. 신용카드의 발행·배송 등 신용카드 발급(신규로 발급된 경우로 한정한다)에 소요된 비용
2. 신용카드 이용 시 제공되는 추가적인 혜택 등 부가서비스 제공에 소요된 비용

- 그런데 위 약관 조항은 신용카드 회원이 특정 부가 서비스를 1회라도 이용한 경우에는 해당 부가 서비스의 비용을 고려함이 없이 연회비를 일절 반환하지 않는다고 정하고 있음.
- ☐ 따라서 위 약관 조항은 계약 해지로 인한 카드사의 원상 회복 의무를 부당하게 경감하는 조항으로 약관법 제9조 제4호에 해당되어 무효임.

4. 신용·체크카드 약관 : 카드사 임의로 부가 서비스를 변경하는 조항

가. 약관 조항

<예시>

회원에게 제공되는 연회비 면제, 보너스포인트 제공 등 카드관련 제반 서비스나 기능은 카드사의 영업정책이나 제휴업체의 사정에 따라 변경 또는 중단될 수 있으며, 그 내용을 사전에 알려 드립니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 신용카드업자는 신용(체크)카드 이용 시 제공되는 부가 서비스를 원칙적으로 변경할 수 없으나 제휴업체 또는 신용카드업자의 휴업·도산·경영 위기 등 여신전문금융업 감독 규정에서 정한 사유가 발생한 경우에는 예외적으로 변경할 수 있음.
- ☐ 한편 위 감독 규정에 따라 부가 서비스를 변경하는 경우에는 변경 사유별로 변경일 6개월 이전 또는 사유 발생 즉시 변경 내용 등을 고객에게 개별적으로 고지해야 함.

여신전문금융업법 시행령 <별표 1의3> 신용카드업자의 금지행위의 세부적인 유형과 기준
법 제24조의2제1항제1호에 따른 금지행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.
가.~라. <생략>

마. 신용카드등의 이용 시 제공되는 추가적인 혜택을 부당하게 변경하는 행위.

<여신전문금융업감독규정> 제25조(신용카드업자의 금지행위 세부유형)

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하지 않는 부가서비스 변경은 시행령 <별표 1의3> 제1호 마목에 따른 금지행위에 해당한다.

1. 신용카드 이용시 제공되는 추가적인 혜택(이하 "부가서비스")과 관련된 제휴업체 또는 신용카드업자의 휴업·도산·경영위기, 천재지변, 금융환경의 급변, 또는 그 밖에 이에 준하는 사유에 따른 불가피한 변경

2. 신용카드업자가 부가서비스 유지를 위해 노력했음에도 불구하고 제휴업체가 일방적으로 부가서비스 변경을 통보함에 따른 불가피한 변경.

3. 신용카드등의 신규 출시 이후 출시 당시의 부가서비스를 축소변경 하지 않고 5년 이상 경과하였고, 현재의 부가서비스를 유지할 경우 해당 상품의 수익성 유지가 어려운 경우의 변경

④ 신용카드업자가 부가서비스를 변경하는 경우 변경사유, 변경 내용 등을 다음 각호에서 정하는 기간에 따라 해당 신용카드업자의 인터넷 홈페이지, 신용카드등의 대금청구서, 우편서신, 이메일 중 2가지 이상의 방법으로 고지하여야 한다. 다만, 제2항 제3호의 경우 부가서비스 변경일 6개월 이전부터는 신용카드등의 대금청구서, 우편서신, 이메일, 문자메시지(SMS, MMS) 중 어느 하나의 방법으로 매월 고지하여야 한다.

1. 제2항 제1호, 제2호의 경우 : 사유 발생 즉시

2. 제2항 제3호의 경우 : 부가서비스 변경일 6개월 이전

- 그런데 위 약관 조항이 정하고 있는 부가 서비스 변경 사유는 여신전문금융업 감독 규정에서 정하고 있는 부가 서비스 변경 사유보다 훨씬 포괄적이고 추상적이어서 카드사가 자의적으로 부가 서비스를 부당하게 변경할 우려가 있음.
- 부가 서비스 변경·중단 시, 그 내용 등을 고객에게 개별적으로 고지해야 하지만 위 약관 조항은 고지 수단에 대한 안내없이 단순히 고지한다고만 정하고 있어 고객이 부가서비스 변경 등에 대한 내용을 전혀 인지하지 못해 불측의 손해를 입을 우려가 있음.
- 따라서 위 약관 조항은 사업자가 자의적인 판단으로 서비스 제공을 변경·중단할 우려를 배제할 수 없는 조항으로 약관법 제10조 제1호에 해당되어 무효임.

5. 체크카드 약관 : 연체 이자를 과다하게 산정하는 조항

가. 약관 조항

<예시>

회원은 신용 한도에 의한 카드 대금을 결제하지 못한 경우 그 익일부터 변제일까지 다음 산식의 연체료를 부담하여야 합니다.

연체료 = 연체원금 × 연체이율 × 연체일수 / 365

나. 시정 요청 사유

- 고객이 지정된 결제일에 채무를 갚지 못한다면 결제일 다음날부터는 연체가 시작된 것으로 보아야 할 것이나 채무를 갚은 날(위 약관상 ‘변제일’)은 연체가 계속 있는 것으로 볼 수 없으므로 연체 일수 계산 시 변제일은 포함시키지 않는 것이 타당함.
- 그런데 위 약관 조항은 결제일 다음날과 변제일을 모두 연체일수에 포함시킨다고 정하고 있어 고객에게 과도한 연체료를 부담시킬 우려가 있는 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효임.

6. 세이브 서비스* 약관 : 카드사 임의로 이용 한도를 조정하는 조항

* 물품을 구입할 때 일정 포인트를 미리 지급받아 매매 대금의 일부만 결제하고 신용 카드 이용 실적에 따라 적립되는 포인트로 미리 지급받은 대금(포인트)을 상환하는 제도

가. 약관 조항

<예시>

회사는 세이브 서비스 상환 기간 동안 회원님의 원활한 포인트 적립 및 상환을 위해 신용도 및 이용실적 등을 고려하여 이용 한도를 조정할 수 있으며, 조정된 한도는 청구서로 통지해 드립니다.

나. 시정 요청 사유

□ 신용카드업자는 회원에게 이용 한도의 증액을 신청하도록 권유해서는 안 되고, 회원이 신청한 경우에 한하여 이용 한도를 증액할 수 있음.

○ 카드사별 회원 유치 경쟁으로 이용 한도가 과도하게 부여되면 신용카드 남용 등 경제·사회적 부작용이 발생하므로 회원에게 이용 한도 증액을 신청토록 권유하는 행위를 금지한 것임.

□ 한편 이용 한도를 감액하는 경우에는 회원에게 사전에 개별적으로 고지해야 함.

<여신전문금융업감독규정>

제24조의5(결제능력 심사기준 및 이용한도 책정시 준수사항)

③ 법 제24조제5호에 따라 신용카드업자는 회원의 신용카드 이용한도를 책정함에 있어 과도한 이용한도 책정으로 인하여 신용카드가 남용되지 않도록 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 회원 등이 신청한 범위 내에서 이용한도를 책정하고, 회원에게 이용한도의 증액을 신청하도록 권유하지 아니할 것

<신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범 기준>

제11조(이용한도의 조정절차) ② 회원이 이미 신청한 범위를 초과하여 이용한도를 증액하는 것은 회원이 신청한 경우에 한하며, 이 때 신용카드업자는 회원에게 이용한도의 증액을 신청하도록 권유하지 아니한다.

<신용카드 개인회원 표준약관>

④ 이용한도를 감액하는 경우에는 회원이 요청하는 경우를 제외하고 적용예정일로부터 14일 이전에 단문메세지서비스(SMS), 전자우편(E-MAIL) 등 2가지 이상의 방법으로 통지하여 드립니다.

○ 그런데 위 약관 조항은 회원 동의·요청없이도 이용한도의 증액이 가능하도록 정하고 있거나 감액 시 회원에게 개별적으로 통지하는 절차와 관련된 내용이 결여되어 있음.

□ 따라서 위 약관 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효임.

7. 근저 당권 설정 약관: 근저당 물건에 부속된 물건이만 하면 근저당권의 효력이 당연히 미친다고 정한 조항

가. 약관 조항

<예시>

근저당권의 효력은 본 근저당물건에 부속한 일체의 물품과 장래 수리, 정비, 구조변경 또는 개조, 기타 사유로 부가 종속 될 제 장치·기계·기구 등 일체의 부속물건에도 당연히 미치는 것으로 합니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 저당권의 효력은 저당부동산에 부합된 물건과 종물에 미침.(민법 제358조)
- ☐ 근저당 물건에 부속된 물건이 저당부동산의 부합물에 해당되는지 여부를 판단하기 위해서는 부속된 물건이 독립된 건물로서의 가치와 기능을 갖는지 아니면 독립된 건물로서 가치가 없고 주건물의 사용 편의에만 제공되는 것인지를 구분해야 함.(대법원 1991년 4월 12일 선고 90다11967판결)
 - 부속 물건의 독립성이 인정되는 경우에는 저당권의 효력이 미치지 않음.
 - 그런데 위 약관 조항은 근저당 물건에 부속된 물건이 독립된 물건으로서 가치와 기능을 갖는지 여부를 묻지 않고 근저당 물건에 부속된 물건이기만 하면 근저 당권의 효력이 미칠 수 있도록 정하고 있음.
- ☐ 따라서 위 약관 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효임.

※ <참고> 저당권의 효력이 미치는 범위에 관한 사례

① 토지에 부속된 유류저장조를 토지의 부합물이 아니라고 본 사례

토지 임차인이 주유소 영업을 위하여 지하에 설치한 유류저장조는 토지와 일체를 이루는 구성 부분이 아니므로 그 유류저장조에는 토지 저당권의 효력이 미치지 않음(대법원 2012.1.26. 선고 2009다76546판결)

② 주유기를 주유소 건물의 종물이라고 본 사례

주유소 영업을 위한 건물이 있는 토지의 지상에 주유기가 설치된 점, 그 주유기가 설치된 건물은 당초부터 주유소 영업을 위한 건물로 건축된 점 등을 고려하면 그 주유기는 주유소 건물 자체의 경제적 효용을 위한 종물이므로 그 주유기에는 건물 저당권의 효력이 미침 (대법원 1995.6.29. 선고 94다6345판결)

8. 담보 대출 약관 : 인지세 전액을 고객에게 부담시키는 조항

가. 약관 조항

<예시>

이 약정서 작성에 따른 인지세가 발생할 경우 고객이 부담하기로 합니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 재산에 관한 권리 등의 창설·이전 또는 변경에 관한 계약서나 이를 증명하는 문서를 작성한 자는 그 문서에 대한 인지세를 납부해야 하고, 만약 2인 이상이 공동으로 문서를 작성한 경우 그 작성자는 인지세를 연대하여 납부해야 함.

※ 인지세법

제1조(납세의무) ① 국내에서 재산에 관한 권리 등의 창설·이전 또는 변경에 관한 계약서나 이를 증명하는 그 밖의 문서를 작성하는 자는 해당 문서를 작성할 때에 이 법에 따라 그 문서에 대한 인지세를 납부할 의무가 있다.

② 2인 이상이 공동으로 문서를 작성하는 경우 그 작성자는 해당 문서에 대한 인지세를 연대(連帶)하여 납부할 의무가 있다.

- ☐ 대출 거래 약관의 작성자는 쌍방 계약 당사자인 금융회사와 채무자이므로 금융회사와 채무자가 인지세를 각각 50%씩 부담하는 것이 바람직함.
- 그런데 위 약관 조항은 고객이 인지세를 100% 부담하도록 정하고 있어 고객에게 부당하게 불리하므로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효임.

9. 신용카드 약관 : 채무자의 신용과는 관계없는 사유로 기한의 이익을 상실시키는 조항

가. 약관 조항

<예시>

회원에 관하여 다음 각 호에서 정한 사유 중 하나라도 발생한 경우에는 은행으로부터의 독촉·통지 등이 없어도, 회원은 당연히 은행에 대한 모든 채무의 기한의 이익을 상실하여 곧 이를 갚아야 할 의무를 집니다.

1.~7. (생략)

8. 입회신청서의 기재사항을 허위로 작성한 경우

9. 카드이용대금 또는 기타 은행에 대한 채무를 은행이 정한 이용정지 기준 이상 연체하였을 경우

10. 이 규약에서 정한 사항을 위반한 경우

11. 관련 법규 등에서 정하는 사항을 위반한 경우

나. 시정 요청 사유

☐ 기한의 이익을 상실케 하는 것은 계약의 해지와 같이 중도에 법률 관계를 종료시키는 중대한 법률 요건이므로 기한의 이익을 박탈하기 위해서는 상당한 이유가 있어야 하고 그 이유는 구체적이고 명시적이어야 함.

☐ 민법 제388조는 기한의 이익 상실 사유를 담보물이 손상, 감소되거나 멸실하게 된 때 등 채무자의 신용 위험이 높아진 경우로 한정하고 있음.

※ 민법

제388조(기한의 이익의 상실) 채무자는 다음 각호의 경우에는 기한의 이익을 주장하지 못한다.

1. 채무자가 담보를 손상, 감소 또는 멸실하게 한 때
2. 채무자가 담보제공의 의무를 이행하지 아니한 때

○ 그런데 위 약관 조항은 ‘약관 및 관련 법령 등에서 정한 사항을 위반한 경우’ 등과 같이 채무자의 신용과는 관계없는 사유로도 기한의 이익을 상실시킬 수 있도록 정하고 있어 기한 이익 상실 사유에 대한 채무자의 예측가능성을 현저히 저해하고 있음.

☐ 따라서 위 약관 조항은 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 조항으로 약관법 제11조 제2호에 해당되어 무효임.

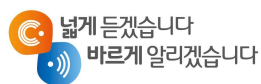
2

기대 효과 · 계획

- 카드 약관, 근저 당권 설정 약관 등 국민 생활과 밀접하지만 전문 용어 사용 등으로 내용을 이해하기가 쉽지 않은 여신전문금융 분야의 약관을 시정하여 해당 분야의 소비자 권익이 증진될 것으로 기대됨.
- 이번 시정 요청 대상 약관 조항과 동일하거나 유사한 조항도 시정을 요청하여 불공정 약관으로 인해 발생할 수 있는 금융 소비자들의 피해를 사전에 예방할 수 있을 것으로 기대됨.

※ <별첨> 약관별 시정 요청 조항

❖ 공정거래위원회는 정부 3.0의 핵심가치인 개방·공유·소통·협력을 통해 국민이 행복한 세상을 만들어 가겠습니다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

www.ftc.go.kr



【별첨】약관별 시정요청 세부내역

<약관별 시정요청 조항>

1. 일부결제금액이월약정(리볼빙)약관

| | 약관 조항 | 시정요청 사유 |
|---|--------------------------|---|
| 1 | 계약이 자동 연장 되는 것으로 간주하는 조항 | 고객에게 상당한 기한 내에 의사표시(계약 갱신 여부)를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지하지 아니한 채 고객의 의사표시를 의제(계약이 자동 연장 된 것으로 봄)할 수 있는 것으로 정하고 있어 불공정함 |

2. 근저당권설정 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|--|--|
| 1 | 근저당권 효력이 근저당물건에 부속한 일체의 물건에 미치도록 정한 조항 | 근저당물건에 부속된 물건이 독립된 물건으로서의 가치와 기능을 갖는지 여부를 묻지 않고 근저당물건에 부속한 일체의 물건은 근저당권의 효력이 당연히 미친다고 정하고 있어 고객에게 부당하게 불리함 |

3. TV간편결제서비스 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|---------------------------|--|
| 1 | 계약 해지 사유를 추상적·자의적으로 정한 조항 | 계약해지사유가 지나치게 포괄적이고 추상적일뿐만 아니라 위반행위의 시정을 위한 최고기간을 부여함이 없이 즉시 계약을 해지할 수 있도록 정하고 있어 고객에게 부당하게 불리함 |

4. 개인신용대출 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|------------------|---|
| 1 | 고객에게 불리한 재판관할 조항 | 약관에 의하여 재판관할을 본점 또는 영업소 소재지만으로 제한하고 있어 경제적 약자인 고객에게 제소 및 응소의 불편을 초래할 우려가 있음 |

5. 할부금융 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|--------------------------|--|
| 1 | 할부금리와 별도로 취급수수료를 부과하는 조항 | 할부금리와 별도로 취급수수료를 부과할 수 있도록 정하고 있어 고객으로 하여금 할부금리가 실제금리(취급수수료를 포함한 실제금리)보다 낮은 것으로 오인케 할 우려가 있음 |
| 2 | 고객에게 불리한 재판관할 조항 | 약관에 의하여 재판관할을 본점 또는 영업소 소재지만으로 제한하고 있어 경제적 약자인 고객에게 제소 및 응소의 불편을 초래할 우려가 있음 |

6. 채무면제·유예상품 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|--------------------------------------|--|
| 1 | 상품수수료율을 임의로 변경하는 조항 | 카드사의 재량적 기준과 판단으로 수수료율을 변경할 수 있도록 정하고 있어 불공정함 |
| 2 | 카드사가 자의적으로 정한 수단으로 약관을 교부하는 조항 | 채무면제·유예상품에 대하여 불완전판매와 관련된 소비자 불만이 많이 제기되는 만큼 고객에게 계약서 등을 개별적으로 발급하여야 함에도 카드사가 자의적으로 정한 수단으로 계약서를 교부할 수 있도록 정하고 있어 불공정함 |
| 3 | 약관 개정 시 사전고지의 예외 사유를 추상적·자의적으로 정한 조항 | 약관 변경에 대한 사전고지의 예외 사유를 ‘법령의 개정’, ‘감독기관의 시정명령 및 그 밖에 준하는 사유’ 등으로 너무 추상적으로 정하고 있어 카드사의 자의적인 판단으로 사전고지를 배제할 우려가 있음 |

7. 세이브서비스 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|-----------------------|--|
| 1 | 약관개정에 따른 고지절차가 미흡한 조항 | 약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 알리고 고객이 계약을 해지할 수 있다는 내용을 함께 통지하여 고객의 권리를 보장하여야 하는데도 약관 변경 시 인터넷 홈페이지 게시만으로 갈음하는 등 고객에게 계약의 존속여부를 판단할 수 있는 기회를 충분히 부여하고 있지 않아 불공정함 |

| | | |
|---|-----------------------|---|
| 2 | 사업자 임의로 이용한도를 조정하는 조항 | 회원의 동의 또는 요청 없이도 이용한도의 증액이 가능하도록 정하고 있거나 감액 시 회원에게 개별적으로 통지 하는 절차와 관련된 내용이 결여되어 있어 불공정함 |
| 3 | 사업자 임의로 서비스를 제한하는 조항 | 사업자가 자의적인 판단으로 서비스 제공을 제한할 수 있도록 정하고 있어 불공정함 |

8. 장기카드대출(카드론)약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|-------------------|---|
| 1 | 고객의 이의제기를 금지하는 조항 | 금융회사가 고객의 권리·의무에 중대한 영향을 끼치는 사항을 일방적으로 결정하고 이에 대한 고객의 이의제기를 일절 금지함으로써 고객이 다룰 기회를 원천적으로 봉쇄하고 있어 불공정함 |

9. 담보대출약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|--------------------------|--|
| 1 | 인지세 전액을 고객에게 부담시키는 조항 | 인지세법 제1조 제2항에 따라 대출거래약관의 작성자인 금융회사와 채무자는 인지세를 각각 50%씩 부담하여야 하는데도 고객이 인지세를 100% 부담하도록 정하고 있어 불공정함 |
| 2 | 대출금리와 별도로 취급수수료를 부과하는 조항 | 대출금리와 별도로 취급수수료를 부과할 수 있도록 정하고 있어 고객으로 하여금 대출금리가 실제금리(취급수수료를 포함한 실제금리)보다 낮은 것으로 오인케 할 우려가 있음 |
| 3 | 금융회사 임의로 출금순서를 정하는 조항 | 동일 날짜에 동일계좌에서 자동이체 되는 채무가 여러 개인 경우 채무 변제 순서에 따라 고객의 이익이 달라질 수 있으므로 고객에게 출금 순서를 정할 수 있는 기회를 부여하는 것이 바람직함에도 금융회사가 일방적으로 출금순위를 정할 수 있도록 정하고 있어 불공정함 |

10. 신용카드(개인·법인) 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|-----------------------------|--|
| 1 | 연회비 반환 시기 및 기준을 자의적으로 정한 조항 | 여신전문금융업법 시행령(제6조의11)에서 정하고 있는 연회비 반환 시기 및 반환 기준보다 불리하게 운용할 우려가 있어 불공정함 |
| 2 | 연회비를 일절 반환하지 않는다는 조항 | 소비자가 부가서비스를 이용하고 카드계약을 해지하는 경우 카드사는 소비자가 이용한 부가서비스 비용을 공제한 나머지 금액을 반환하여야 함(여신전문금융업법 시행령 제6조의11) 그런데 해당 약관 조항은 카드사가 제공하는 특정 부가서비스를 1회라도 이용한 경우에는 남은 연회비를 일절 반환하지 않는다고 정하고 있어 불공정함 |
| 3 | 부가서비스 변경에 따른 고지절차가 미흡한 조항 | 제휴업체의 휴업·도산·경영위기 등의 사유로 불가피하게 부가서비스를 변경하는 경우 변경사유, 변경내용 등을 해당 사유가 발생하는 즉시 고객에게 개별 고지하여야 함에도 해당 약관 조항은 그러하지 않는다고 정하고 있어 사후고지도 하지 않겠다는 뜻으로 해석될 우려가 있음 |
| 4 | 계약 해지 사유를 추상적·자의적으로 정한 조항 | 계약해지사유가 지나치게 포괄적이고 추상적일뿐만 아니라 위반행위의 시정을 위한 최고기간을 부여함이 없이 즉시 계약을 해지할 수 있도록 정하고 있어 고객에게 부당하게 불리함 |
| 5 | 고객에게 불리한 재판관할 조항 | 약관에 의하여 재판관할을 본점 또는 영업소 소재지만으로 제한하고 있어 경제적 약자인 고객에게 제소 및 응소의 불편을 초래할 우려가 있음 |
| 6 | 약관개정에 따른 고지절차가 미흡한 조항 | 약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 알리고 고객이 계약을 해지할 수 있다는 내용을 함께 통지하여 고객의 권리를 보장하여야 하는데도 약관 변경 시 인터넷 홈페이지 게시만으로 갈음하는 등 고객에게 계약의 존속여부를 판단할 수 있는 충분한 기회를 부여하고 있지 않아 불공정함 |
| 7 | 사업자 임의로 부가서비스를 변경·중단하는 조항 | 해당 약관이 정하고 있는 부가서비스 변경 사유는 여신전문금융업 감독규정에서 정하고 있는 부가서비스 변경 사유보다 훨씬 포괄적이고 추상적이어서 카드사가 자의적으로 부가서비스를 부당하게 변경할 우려가 있음 |

| | | |
|---|-------------------------------------|---|
| 8 | 채무자의 신용과는 관계없는 사유로 기한의 이익을 상실시키는 조항 | ‘약관 및 관련법령 등에서 정한 사항을 위반한 경우’ 등과 같이 채무자의 신용과는 관계없는 사유로도 기한의 이익을 상실시킬 수 있도록 정하고 있어 기한 이익 상실 사유에 대한 채무자의 예측가능성을 현저히 저해하고 있음 |
| 9 | 카드사의 법적 책임을 완전히 배제하는 조항 | 해당 약관에서 정한 사유가 발생하는 경우 카드사는 완전히 면책되는 것으로 정하고 있어 실제로 카드사의 책임이 있는 경우에 대해서도 고객에게 모든 책임을 떠넘기게 될 우려가 있음 |

11. 체크카드 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|---------------------------|--|
| 1 | 고객에게 불리한 재판관할 조항 | 약관에 의하여 재판관할을 본점 또는 영업소 소재지만으로 제한하고 있어 경제적 약자인 고객에게 제소 및 응소의 불편을 초래할 우려가 있음 |
| 2 | 약관개정에 따른 고지절차가 미흡한 조항 | 약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 알리고 고객이 계약을 해지할 수 있다는 내용을 함께 통지하여 고객의 권리를 보장하여야 하는데도 약관 변경 시 인터넷 홈페이지 게시만으로 갈음하는 등 고객에게 계약의 존속여부를 판단할 수 있는 충분한 기회를 부여하고 있지 않아 불공정함 |
| 3 | 사업자 임의로 부가서비스를 변경·중단하는 조항 | 해당 약관이 정하고 있는 부가서비스 변경 사유는 여신전문 금융업 감독규정에서 정하고 있는 부가서비스 변경 사유보다 훨씬 포괄적이고 추상적이어서 카드사가 자의적으로 부가서비스를 부당하게 변경할 우려가 있음 |
| 4 | 연체이자를 과다하게 산정하는 조항 | 결제일 다음날과 변제일을 모두 연체일수에 포함시킨다고 정하고 있어 고객에게 과도한 연체료를 부담시킬 우려가 있음 |
| 5 | 체크카드의 이용을 부당하게 제한하는 조항 | 신용한도가 부여되지 않은 체크카드의 경우 이용대금이 결제계좌의 잔액을 초과한다면 체크카드 이용이 제한되므로 카드사는 신용한도를 요청하지 않은 체크카드 회원에 대하여는 채무불이행의 위행을 부담하지 않음. 그런데 해당 약관조항은 고객의 신용상태가 악화되었다는 이유로 고객의 자금으로 결제되는 체크카드의 이용을 정지 또는 제한할 수 있도록 정하고 있어 불공정함 |

| | | |
|---|----------------------------|---|
| 6 | 금융회사 임의로 출금순서를 정하는 조항 | 동일 날짜에 동일계좌에서 자동이체 되는 채무가 여러 개인 경우 채무 변제 순서에 따라 고객의 이익이 달라질 수 있으므로 고객에게 출금 순서를 정할 수 있는 기회를 부여하는 것이 바람직함에도 금융회사가 일방적으로 출금순위를 정할 수 있도록 정하고 있어 불공정함 |
| 7 | 카드사의 법적 책임을 완전히 배제하는 조항 | 해당 약관에서 정한 사유가 발생하는 경우 카드사는 완전히 면책되는 것으로 정하고 있어 실제로 카드사의 책임이 있는 경우에 대해서도 고객에게 모든 책임을 떠넘기게 될 우려가 있음 |

12. 앱카드 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|------------------------------|---|
| 1 | 계약 해지 사유를 추상적·자의적으로 정한 조항 | 계약해지사유가 지나치게 포괄적이고 추상적일뿐만 아니라 위반행위의 시정을 위한 최고기간을 부여함이 없이 즉시 계약을 해지할 수 있도록 정하고 있어 고객에게 부당하게 불리함 |

13. 선불카드 약관

| | 약관조항 | 시정요청 사유 |
|---|------------------------------|--|
| 1 | 부가서비스 변경에 따른 고지절차가 미흡한 조항 | 제휴업체의 휴업·도산·경영위기 등의 사유로 불가피 하게 부가서비스를 변경하는 경우 변경사유, 변경내용 등을 해당 사유가 발생하는 즉시 고객에게 개별 고지 하여야 함에도 해당 약관 조항은 그러하지 않는다고 정하고 있어 사후고지도 하지 않겠다는 뜻으로 해석될 우려가 있음 |
| 2 | 약관개정에 따른 고지절차가 미흡한 조항 | 약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 알리고 고객이 계약을 해지할 수 있다는 내용을 함께 통지하여 고객의 권리를 보장하여야 하는데도 약관 변경 시 인터넷 홈페이지 게시 만으로 갈음하는 등 고객에게 계약의 존속여부를 판단할 수 있는 충분한 기회를 부여하고 있지 않아 불공정함 |