



보도시점 2024. 11. 25.(월) 12:00 / 배포 2024. 11. 25.(월) 08:30  
< 11. 26.(화) 조간 >

## 여신전문금융업 분야 불공정 약관 조항 시정

- 1,215개 여신전문금융분야 신용카드·리스·할부 등 약관을 심사하여  
자의적인 서비스 변경 조항 등 7개 유형의 불공정 약관 시정 요청 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 여신전문금융회사(신용카드사, 리스·할부금융사 등)에서 사용하는 총 1,215개의 약관을 심사하여 이 중 45개 조항(7개 유형)에 대해 금융위원회(이하 ‘금융위’)에 시정을 요청하였다.

\* 2023년 제·개정된 여신전문금융회사의 1,215개(신용카드사 772개, 리스·할부금융사 160개, 겸영여신사 266개, 기타 17개) 약관 조항이 검토 대상

공정위는 매년 은행, 여신전문금융회사 및 금융투자업자 등 금융기관에서 새롭게 제·개정되는 모든 금융거래 약관에 대한 심사를 진행해오고 있으며, 지난 10월 금융위에 은행 분야 불공정 약관의 시정을 요청한 데 이어 이번에는 여신전문금융 분야 약관을 검토하여 시정 요청하였다.

### [ 불공정 약관 유형(7개 유형, 총 45개 조항) ]

- ① 사업자가 자의적으로 부가서비스 등을 변경·중단·제한하는 조항(30개 조항)
- ② 부당한 기한의 이익 상실 조항(8개 조항)
- ③ 고객의 이의제기를 제한하는 조항(2개 조항)
- ④ 부적절한 개별 통지 조항(2개 조항)
- ⑤ 추상적·포괄적인 계약해지 조항(1개 조항)
- ⑥ 고객의 작위·부작위에 대한 의사표시 간주 조항(1개 조항)
- ⑦ 리스물건이 멸실되어도 고객이 리스료를 지급해야 하는 조항(1개 조항)

대표적인 불공정 약관 유형으로, 사업자가 자의적으로 서비스 내용을 변경하거나 중단할 수 있게 하여 고객에게 예측할 수 없는 피해를 입힐 수 있는 조항이 문제되었다. 이 중에는 “제휴사 및 ○○카드사의 사정에 따라” 등과 같이 신용카드사의 부가서비스가 고객이 계약 당시에 예측하기 어려운 포괄적인 사유로 제한될 수 있게 한 경우가 있었다.

\* 에이(A)카드 상품설명서 : “명시된 서비스는 제휴사 및 ○○ 카드 사정에 따라 변경 및 중단 가능”

그리고 신용카드 등의 이용 시 제공되는 부가서비스(예: 공항 라운지 이용, 렌터카 서비스 이용, 스마트폰 프리미엄 서비스 이용 등)는 현행 법령에 의하면 3년 이상 제공된 후 그 부가서비스로 인해 해당 금융상품의 수익성이 현저히 낮아진 경우 예외적으로 변경이 가능하나(금융소비자보호법 시행령 제15조 제3항 제2호), 최초 제정 당시 법령에 따라 ‘부가서비스 1년 이상 제공 시’ 부가서비스를 변경할 수 있다고 정한 기존 약관을 그대로 둔 경우도 있었다.

\* 비(B)카드 상품설명서 : “다음과 같은 사유가 발생한 경우 카드사는 부가서비스를 변경할 수 있습니다. …(중략)… 부가서비스를 1년 이상 제공한 상태에서 해당 부가서비스로 인해 상품의 수익성이 현저히 낮아진 경우”

아울러 ▲기한이익 상실의 경우는 고객의 신용이나 담보가치가 악화되어 은행에 대한 채무를 불이행할 우려가 매우 큰 경우에만 제한적으로 가능해야 하는데, 임시 조치에 불과한 가압류·가처분 결정 사실을 기한이익 상실 사유로 정한 조항, ▲기한이익 상실 사유가 발생하는 경우 고객의 손해를 방지하기 위해 별도의 통지를 하여야 함에도 사전 통지를 생략하는 조항을 부당하다고 판단하였다.

\* 씨(C)은행 신용카드기업회원약관 : “회원등은 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 기한의 이익을 상실하며, …(중략)… ② 회원등은 재예치금 및 은행에 제공한 담보 등에 대하여 (가)압류,가처분 결정, 체납처분 등이 발송되었거나, 또는 (임의)경매 등 강제집행이 개시되었을 때 은행으로부터 통지 또는 최고 등이 없더라도 은행에 대한 채무에 대하여 기한의 이익을 주장하지 못하여 곧 채무를 변제하여야 합니다.”

그 밖에도 서비스 내용이나 카드 이용대금 등에 대해 **고객이 이의제기를 하지 못하도록** 하거나 **서면으로만** 이의제기를 할 수 있도록 한 조항에 대해서도, 고객의 **항변권 행사를 부당하게 제한**하므로 부당하다고 판단하였다.

- \* 디(D)캐피탈 팩토링거래약정서 : “금융 사정의 변화, 채권 보전상 필요, 기타 상당한 이유가 있는 경우에는 회사가 본인에 대한 제8조의 한도액을 줄이거나 제20조의 기간에도 불구하고 팩토링 거래를 일시정지하거나 이 약정을 해지하여도 본인은 이의 없기로 한다. ”
- \* 이(E)은행 신용카드 기업회원 약관 : “회원등은 카드 이용대금(단기카드대출(현금서비스)포함)에 이의가 있는 경우에는 결제일로부터 14일 이내에 서면으로 은행에 이의를 제기할 수 있습니다. ”

이번 시정요청을 통해 국민의 소비생활과 밀접한 신용카드 약관 등이 시정\*되어, 금융소비자 및 기업고객들이 불공정 약관으로 입을 수 있는 피해를 예방할 수 있을 것으로 기대된다.

- \* 금융당국이 사업자들에게 문제된 약관의 시정조치를 취한 후 개정 시까지 통상 3개월 소요

공정위는 은행분야(10월), 여신전문금융분야(11월)에 이어, 금융투자 분야에서의 불공정 약관도 신속하게 시정하여 금융 분야 전반의 불공정한 계약 관행을 해소하는 한편, 불공정 약관이 반복 사용되지 않도록 금융당국과 긴밀히 협력해 나갈 계획이다.

#### [붙임] 2024년 여신전문금융 불공정약관 심사 주요 내용

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장 신용호 (044-200-4483)
		담당자	사무관 고다연 (044-200-4486)

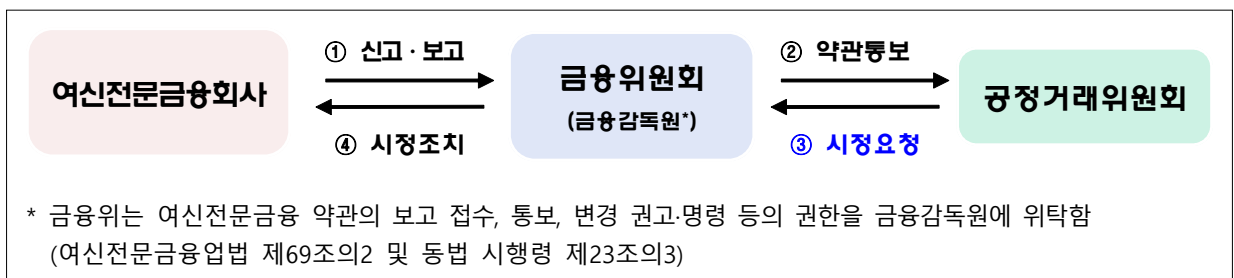
1

개요

- 공정위는 금융당국으로부터 통보받은 2023년 제·개정된 여신전문금융업 분야의 약관 1,215개를 심사하여 7개 유형, 총 45개 불공정 약관 조항에 대하여 금융위에 시정을 요청하였다.
  - 주요 내용으로는, 사업자가 자의적으로 서비스를 변경·중단·제한하는 조항, 고객이 채무를 불이행할 우려가 크다고 보기 어려운 사유를 기한의 이익 상실 사유로 정하거나 사전 통지 없이 기한의 이익을 상실하도록 한 조항, 고객의 이익제기를 제한하는 조항 등이 불공정한 약관이라고 판단하였다.
- 공정위는 올해 은행(1,166개)·저축은행(582개), 여신전문금융(1,215개) 및 금융투자(1,242개) 등 총 4,205개 금융약관을 심사하고 있으며, 분야별로 심사가 완료되는 즉시 금융당국에 시정 요청\*하는 방식으로 불공정한 금융약관을 신속하게 시정해 나가고 있다.

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

※ 금융위는 여신전문금융회사로부터 신고·보고 받은 제·개정 약관을 공정위에 통보하고, 공정위는 통보받은 약관을 심사하여 금융위에 시정요청을 할 수 있으며, 이에 따라 금융위는 시정에 필요한 조치를 해야 함(여신전문금융업법 제54조의3)



## 1. 사업자가 자의적으로 서비스를 중단·제한·변경할 우려가 있는 조항 (30개 조항)

### 가. 약관 조항 (예시)

#### 【○○은행 ○○○○카드 회원 약관】

##### 제5조(카드이용의 제한)

② 신용구매한도가 부여되지 않은 회원에 대하여 은행은 회원의 결제계좌의 상태가 다음 각 호의 1에 해당하는 경우 예금잔액에 상관없이 회원의 카드 이용을 제한할 수 있습니다.

5. 기타 은행이 정한 지급제한 사유가 발생한 계좌

#### 【○○카드 상품설명서】

##### 유의사항

· 명시된 서비스는 제휴사 및 ○○카드 사정에 따라 변경 및 중단 가능

#### 【○○카드 상품설명서】

##### 부가서비스 유지 및 변경 안내

• 다만, 다음과 같은 사유가 발생한 경우 카드사는 부가서비스를 변경할 수 있습니다.

③ 부가서비스를 1년 이상 제공한 상태에서 해당 부가서비스로 인해 상품의 수익성이 현저히 낮아진 경우

### 나. 시정 요청 사유

- ☐ 서비스의 이용을 중단, 제한하기 위해서는 ‘상당한 이유’가 있어야 하며, 그 사유가 포괄적이어서 사업자의 자의적인 판단으로 고객의 서비스 이용을 중단하거나 제한하여서는 안 될 것이다.
- ☐ 또한, 신용카드 등의 이용 시 제공되는 부가서비스는 3년 이상 제공된 후 그 부가서비스로 인해 해당 금융상품의 수익성이 현저히 낮아진 경우 예외적으로 변경될 수 있으므로, 위 요건보다 완화된 ‘부가서비스 1년 이상 제공 시’ 부가서비스를 변경할 수

있도록 하는 것은 적절하지 않다.

\* 참고로 『금융소비자보호법 시행령』에 따르면 연계·제휴서비스 등이 3년 이상 제공된 후 연계·제휴서비스 등으로 인해 해당 금융상품의 수익성이 현저히 낮아진 경우에 예외적으로 부가서비스를 변경할 수 있다고 규정하고 있다.

- ☐ 해당 약관 조항들은 서비스 중단 및 제한 사유를 포괄적으로 정하고 있거나 부가서비스 변경 요건을 관련 법령의 취지에 반하여 정하고 있어 고객이 예측하기 어려운 손해를 입을 우려가 있다.
- ☐ 따라서 상당한 이유 없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 변경·중지할 수 있게 하는 조항 및 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효이다(약관법 제10조 제1호 및 제6조 제2항 제1호).

## 2. 부적절한 사유 또는 사전 통지 없이 기한의 이익을 상실시키는 조항 (8개 조항)

### 가. 약관 조항 [예시]

#### 【○○은행 신용카드 기업회원 약관】

##### 제20조(기한이익의 상실)

- ② 회원등은 제예치금 및 은행에 제공한 담보 등에 대하여 (가)압류, 가처분 결정, 체납처분 등이 발송되었거나, 또는 (임의)경매 등 강제집행이 개시되었을 때 은행으로부터 통지 또는 최고 등이 없더라도 은행에 대한 채무에 대하여 기한의 이익을 주장하지 못하며 곧 채무를 변제하여야 합니다.

### 나. 시정 요청 사유

- ☐ 기한의 이익을 상실하면 고객은 그 즉시 채무를 갚아야 하고 지연이자 발생하므로, 기한의 이익 상실 사유 및 통지 절차는 고객의 이해에 중대한 영향을 미친다.

○ 확정판결과 같은 집행권원을 요하는 압류 등이 있는 경우는 고객의 신용이나 담보가치가 악화되어 은행에 대한 채무를 불이행할 우려가 매우 크다고 볼 수 있기 때문에 적절한 기한의 이익 상실 사유로 볼 수 있다.

- 반면, 가압류·가처분은 집행을 보전하기 위한 제도로써 집행권원이 필요하지 않은 임시적인 조치에 불과하여 비교적 쉽게 인용될 수 있기 때문에, 가압류나 가처분이 있다는 사실만으로는 고객이 채무를 불이행할 우려가 크다고 보기 어렵다.

○ 또한 금융기관은, 기한의 이익을 상실하면 그 즉시 채무를 갚아야 함은 물론 그때부터 지연이자를 부담하게 되는 고객에게 예상하지 못한 손해를 방지하기 위해 기한의 이익 상실 사유가 발생하는 경우 별도의 통지를 하여야 한다.

□ 위 약관조항은 보전절차에 불과한 가압류·가처분을 기한의 이익 상실 사유로 정하거나, 사전 통지 없이 기한의 이익을 상실하도록 정하고 있어 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효이다 (약관법 제6조 제2항 제1호).

---

### 3. 고객의 이익제기를 제한하는 조항2개 조항

---

#### 가. 약관 조항 [예시]

【○○캐피탈 팩토링거래약정서】

제4조 (감액, 정지, 해지, 기간만료)

금융 사정의 변화, 채권 보전상 필요, 기타 상당한 이유가 있는 경우에는 회사가 본인에 대한 제8조의 한도액을 줄이거나 제20조의 기간에도 불구하고 팩토링 거래를 일시정지하거나 이 약정을 해지하여도 본인은 이의 없기로 한다.

### 【○○은행 신용카드 기업회원 약관】

#### 제21조(카드이용대금에 대한 이의 신청 및 책임)

① 회원등은 카드 이용대금(단기카드대출(현금서비스) 포함)에 이의가 있는 경우에는 결제일로 부터 14일 이내에 서면으로 은행에 이의를 제기할 수 있습니다.

## 나. 시정 요청 사유

- ☐ 사업자는 법률에 따른 고객의 항변권, 상계권 등의 권리를 보장하여야 하고 해당 권리를 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하여서는 아니 된다.
- 그러나 고객의 사업자에 대한 **이의제기권**을 확정적으로 포기하게 하거나 주장하지 못하도록 하여 고객이 해당 조치의 정당성이나 자신의 귀책사유를 다룰 수 있는 일체의 기회를 차단하는 것은 불공정하다.
  - 또한, 오늘날 인터넷·전화는 현대 사회에서 **보편적인** 연락 방법임에도 불구하고 ‘**서면**’으로만 **이의제기**를 할 수 있게 한 것은 고객의 항변권과 같은 권리의 행사를 부당하게 제한하고 신속한 처리를 저해하므로 고객에게 불리하다.
- ☐ 따라서 위 약관 조항들은 법률에 따른 고객의 항변권 등을 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 조항에 해당되어 무효이다(약관법 제11조 제1호, 제6조 제2항 제1호).

---

## 4. 개별통지 수단이 부적절하거나 개별통지를 생략한 조항2개 조항

---

### 가. 약관 조항 [예시]



### 【○○○ 앱카드 이용약관】

#### 제 13조 (조회·이체 서비스, 해외송금서비스)

① “회사”는 “회원”의 서비스 이용에 따른 수수료를 부과할 수 있으며, 수수료를 부과하려는 경우에는 그 부과 기준과 부과 액수에 관하여 “○○○ 앱”에 게재하거나 휴대폰 메시지 등을 통하여 안내합니다.

### 【○○카드 직불전자지급수단 이용약관】

#### 제3조(유효기간)

② ‘회사’는 직불전자지급수단의 유효기간이 도래한 경우, 유효기간도래 사실, 재발행 신청을 통한 유효기간 및 서비스 이용 연장 방법과 관련된 내용을 유효기한 도래 90일이전부터 매월 1회 이상 회사가 알고 있는 ‘이용자’의 정보를 이용하여 전자문서의 전송, 휴대폰메시지(SMS, LMS) 등을 통해 ‘이용자’에게 통지하도록 합니다. 다만, 회사가 알고 있는 ‘이용자’의 연락처가 유효하지 않은 경우에는 그러하지 아니합니다.

## 나. 시정 요청 사유

□ 고객의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 사안에 대해서는 고객이 통지 내용을 인지할 수 있도록 적절한 매체를 사용하여 개별적으로 통지함으로써 고객의 절차상 권리를 보장해야 한다.

○ 그러나, 모바일앱 게재는 고객이 항상 확인할 것을 기대하기 어려우므로 개별 통지 수단으로 적합하다고 할 수 없다.

\* 참고로 『전자금융거래기본약관』에 따르면 금융회사는 전자금융거래에서 발생하는 사항을 통지하는 경우에는 이용자가 신고한 최종 연락처로 전화, 서면 또는 기타 전자적 장치로 통지하여야 하며, 이용자가 서면을 요청하는 경우 서면으로 알려야 한다고 규정하고 있다.

□ 위 약관조항들은 서비스 이용에 따른 수수료 부과 등 중요한 사안을 앱 게재 등 부적절한 수단으로 통지하거나, 연락처가 유효하지 않은 경우 대체통지 방법을 따로 규정하지 않고 개별통지 절차를 생략할 수 있어 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효이다(약관법 제6조 제2항 제1호).

## 5. 기타 불공정 약관 유형

- ① 계약 해지 사유를 “기타 상당한 이유가 있는 경우” 와 같이 추상적·포괄적으로 정하여 사업자가 임의로 계약을 해지할 수 있게 한 조항(1개 조항)
- ⇒ (시정 요청 사유) 계약의 해제·해지는 비록 의무위반이 있다고 하더라도 그것이 경미한 것이어서 계약의 존속에 영향을 줄 정도가 아니면 엄격히 제한되어야 하고 그 사유 또한 고객이 예측할 수 있도록 구체적으로 열거되어야 함에도 불구하고, 계약 해지 사유를 추상적·포괄적으로 정하여 금융회사가 임의로 판단할 우려가 있어 부당
- ② 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우 약관의 변경을 승인한 것으로 의사표시를 의제하는 조항(1개 조항)
- ⇒ (시정 요청 사유) 일정한 부작위가 있을 경우 고객의 의사표시가 표명된 것으로 보는 조항은 고객이 본인도 모르는 사이에 불리하거나 원하지 않는 효과를 발생시킬 위험이 있으므로 부당
- ③ 리스물건이 인도 전 멸실되어 리스물건을 이용자에게 교부하여야 하는 리스업자의 의무가 이행불능이 된 경우에도 이용자는 리스업자에게 리스료를 지급하여야 하는 것으로 해석될 우려가 있는 조항(1개 조항)
- ⇒ (시정 요청 사유) 법률\*에 따른 고객의 항변권을 상당한 이유 없이 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 이전할 우려가 있으므로 부당

\* 상법 제168조의3

- ① 금융리스업자는 금융리스이용자가 금융리스계약에서 정한 시기에 금융리스계약에 적합한 금융리스물건을 수령할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 금융리스이용자는 제1항에 따라 금융리스물건을 수령함과 동시에 금융리스료를 지급하여야 한다.

- 국민의 소비생활과 밀접하게 관련된 카드 약관 등 여신전문금융 분야의 약관을 시정하여 해당 분야의 금융소비자 및 기업고객들의 권익을 보호하고 불공정 금융거래 약관으로 인한 피해를 예방할 것으로 기대된다.
  - 또한, 약관의 불공정성 및 시정방안 등에 대하여 금융당국과 사전에 협의를 거침으로써 불공정한 거래관행이 신속히 시정되고 있으며,
  - 시정 요청 대상 약관뿐만 아니라 향후 동일하거나 유사한 불공정 약관 예방에도 기여할 것으로 기대된다.
- 공정위는 지난 10월 은행 및 저축은행, 금번 여신전문금융 분야의 불공정 약관에 대한 시정요청에 이어, 금융투자 약관에 대하여도 신속하게 심사를 완료하여 금융당국에 불공정약관 시정 요청을 할 계획이다.