



## 보도자료

공정한 시장경제 질서 확립  
경제민주화 · 창조경제 구현

2015년 2월 17일(화) 배포

소비자정책국 약관심사과

2015년 2월 23일(월) 조간부터 보도가능

담당과장: 민혜영 (044-200-4450)

방송 · 인터넷 매체는 2월 22일(일) 낮 12시

담당: 박나연 조사관(044-200-4463)

### 은행 · 상호저축은행의 불공정 약관 조항 시정

#### - 은행의 손해 배상 책임을 불합리하게 제한하는 조항 등 19개 불공정 약관 시정 -

- 공정거래위원회(위원장 정재찬, 이하 공정위)는 금융위원회(이하 금융위)와 금융감독원(이하 금감원)으로부터 심사 의뢰받은 **은행 약관 · 상호저축은행 약관**을 심사하여 19개 유형(은행 약관 13개 유형, 상호저축은행 약관 6개 유형)의 불공정한 약관 조항\*을 금융위(금감원)에 시정요청하였음.

\* 은행 약관: 총 1,068건의 약관 중 34개 약관 조항(15개 은행)

상호저축은행 약관: 총 53건의 약관 중 8개 약관 조항(상호저축은행중앙회 · 1개 저축은행)

※ 은행법(제52조 제3항) · 상호저축은행법(제18조의3)에 따라 금융위는 은행 · 상호저축은행으로부터 신고, 보고 받은 약관을 공정위에 통보해야 하고, 공정위는 통보받은 금융약관을 심사하여 약관법에 위반되는 경우에는 시정을 요청할 수 있으며, 금융위는 특별한 사유가 없는 한 공정위의 시정요청에 응하여 시정에 필요한 조치를 해야 함.

## 1

## 주요 불공정 약관 조항

### 1. 은행의 손해 배상 책임을 불합리하게 제한하는 조항

#### 가. 약관 조항

[종합자금관리서비스 이용 약관]

제12조 손해 배상 및 배상의 한계

② 고객 또는 은행이 중대한 과실 또는 부주의, 법규의 위반 또는 이 약관의 중대한 위반으로 인하여 발생한 손해 또는 손실을 다음 각 호와 같이 상대방에게 배상하기로 합니다.

1. 은행은 고객이 은행에 납부한 과거 1년 간 수수료 합계 금액 이내에서 배상하기로 합니다.
2. 고객은 제13조(분쟁해결절차) 또는 제14조(준거법및관할법원)에 의해 정한금액을 배상하기로 합니다.

#### 나. 시정요청 사유

- 은행의 고의·과실로 고객에게 손해가 발생하면 은행은 고객에게 손해 배상 책임을 져야 하며, 그 손해 배상은 실제 고객의 손해를 한도로 해야 함.

※ 민법

제750조(불법 행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

제763조(준용 규정) 제393조, 제394조, 제396조, 제399조의 규정은 불법행위로 인한 손해 배상에 준용한다

제393조(손해 배상의 범위) ① 채무불이행으로 인한 손해 배상은 통상의 손해를 그 한도로 한다.

- 은행의 귀책 사유로 고객에게 손해가 발생해도 고객이 은행에 납부했던 수수료 상당액에 한해서 손해 배상을하기로 정한 약관 조항은 상당한 이유없이 사업자의 책임을 제한하는 조항으로 약관법 제7조 제2호에 해당함.

## 2. 은행의 일방적인 서비스 변경 조항

### 가. 약관 조항

[폰뱅킹서비스 이용약관]

제 3 조 (서비스의 종류)

② 은행은 필요한 경우 서비스의 종류와 내용을 추가, 변경, 제한할 수 있습니다.

### 나. 시정요청 사유

□ 서비스 이용 계약에 있어서 서비스 제공은 계약의 주된 급부로, 서비스의 중지·변경·제한은 고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항임.

○ 따라서 약관에서 서비스 중지·변경·제한 사유를 규정하더라도 이는 불가피한 경우에 매우 제한적으로 인정되어야 할 뿐만 아니라, 그 사유 또한 구체적이고 명확해야 함.

□ 위 약관 조항은 사업자가 자의적인 판단으로 서비스 제공을 중지·변경·제한할 우려를 배제할 수 없는 조항으로 약관법 제10조 제1호에 해당함.

## 3. 은행·상호저축은행의 자의적인 추가 담보 요구 조항

### 가. 약관 조항

[외환거래약정서]

제8조 담보와 보증

거래처는 외환거래의 채무와 관련하여 은행의 요구가 있을 때에는 은행이 만족할만한 담보를 제공하며, 환율·금리 등의 변동으로 담보가치가 부족한 경우에는 추가담보를 제공하거나 보증인을 세웁니다.

## 나. 시정요청 사유

□ 고객에게 아무런 귀책 사유가 없거나 담보 가치가 경미하게 감소한 경우 까지 은행이 고객에게 추가 담보 제공을 요구할 수 있도록 하는 것은 부당하게 불리하고, 기한의 이익 상실 등 예상치 못한 피해를 줄 수 있음.

○ 저당권의 침해에 대한 구제 방법 중 하나인 담보물 보충 청구권 발생 요건을 정하고 있는 민법 제362조는 요건을 보다 엄격하게 규정하고 있음.

※ 민법 제362조(저당물의 보충) 저당권설정자의 책임 있는 사유로 인하여 저당물의 가액이 현저히 감소된 때에는 저당권자는 저당권설정자에 대하여 그 원상회복 또는 상당한 담보제공을 청구할 수 있다.

□ 이는 상당한 이유없이 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 이전시키는 조항으로 약관법 제7조 제2호에 해당함.

## 4. 은행의 해지권 행사 요건을 완화한 조항

### 가. 약관 조항

[전자금융서비스 이용 약관]

제 15조(거래 계약의 해지)

② 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상호저축은행은 고객 본인의 의사를 확인하지 않고 서비스를 해지할 수 있다.

1. 대리인이 출금계좌의 통장·인감을 제시하고 출금계좌의 해지를 요청하는 경우

2. 기타 관계법령 또는 약관을 위반한 때

[외환거래약정서]

제11조 외국환거래약정의 취소 등

본인에게 은행의 여신거래기본약관 제7조의 기한전채무변제 의무의 발생사유가 있는 경우 은행은 이 약정서상 약정의 일부 또는 전부를 취소하거나 제2조에 의한 여신금액의 지출을 중지할 수 있기로 합니다.

## 나. 시정요청 사유

☐ 계약의 해지·취소 등은 계약 당사자의 이해 관계에 중대한 영향을 미치는 사항임.

☐ 비록 계약 위반이 있더라도 그것이 중대한 계약 위반으로 계약의 존속을 무의미하게 할 정도가 아니면 계약의 해제·해지를 엄격히 제한해야 하며, 그 사유를 약정하는 경우에도 사유가 구체적으로 열거되고 그 내용 또한 타당해야 함.

○ 또한 채무 이행이 불가능하게 된 때 또는 관련 법규에서 정하고 있는 경우를 제외하고는 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 않을 때 계약을 해지·취소할 수 있어야 함.

※ 민법 제544조(이행지체와 해제) 당사자 일방이 그 채무를 이행하지 아니하는 때에는 상대방은 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간내에 이행하지 아니한 때에는 계약을 해제할 수 있다. 그러나 채무자가 미리 이행하지 아니할 의사를 표시한 경우에는 최고를 요하지 아니한다.

○ 여신거래기본약관 제7조 제3항 내지 제5항에서도 채무자에게 기한의 이익 상실일 전에 일정 기간을 부여하여 변제·압류 등의 해소를 최고하도록 정하고 있음.

☐ 위 약관 조항들은 해지 사유가 지나치게 포괄적이고 추상적이거나, 계약 위반 사항에 그 시정을 최고함이 없이 즉시 계약을 해지할 수 있도록 정하고 있어서 은행·상호저축은행의 일방적인 계약 해지로 인하여 고객에게 불측의 손해를 입힐 가능성이 있음.

☐ 따라서 위 약관 조항들은 법률의 규정에 의한 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로 약관법 제9조 제2호에 해당함.

## 5. 계약 연장 의사 표시 간주 조항

### 가. 약관 조항

[포페이팅 거래 기본약정서]

제5조(약정 기간)

본 약정의 약정기간은 \_\_부터 \_\_까지 1년으로 하며 이후에는 일방 당사자가 본 약정을 개정 또는 해지하겠다는 서면 통지를 약정 만기일로부터 최소 30일 전에 상대방 당사자에게 보내지 않는 한 자동적으로 1년 단위로 연장된다.

※ 포페이팅(Forfeiting)거래: 무역금융거래의 방식으로 수출상이 수입상에게 받을 장기 외상 채권을 은행(포페이터)에게 소구권을 행사하지 않는 조건으로 할인 판매하고, 은행(포페이터)은 매입한 외상 채권을 재매각하거나 채권 만기에 원리금을 받는 거래 방식임.

## 나. 시정요청 사유

☐ 약관법 제12조 제1호 단서에서 ‘고객에게 상당한 기한 내에 의사 표시를 하지 않으면 의사표시가 표명되거나 표명되지 않은 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지하거나 부득이한 사유로 그러한 고지를 할 수 없는 경우에는 그러하지 않다’고 규정하고 있음.

○ 위 단서에서 말하는 ‘고지’는 의사표시를 의제할 필요가 있는 때에 별도로 하는 개별적 고지를 말하고 계약을 체결할 때 교부된 약관에 의한 고지는 해당되지 않음.(공정위 예규 제158호 ‘약관 심사 지침’ 참조)

☐ 따라서 위 약관 조항은 고객이 계약 만료일부터 최소 30일 전까지 해지의 의사 표시를 하지 않으면 자동 갱신의 의사 표시를 한 것으로 간주하고 있는 조항으로 약관법 제12조 제1호에 해당함.

○ 계약 만료일 전까지 계약 만료일의 도래 사실 통지·계약 갱신 여부에 최고 절차를 이행하도록 하고, 일정 기간까지 고객의 의사표시가 없는 경우 동일한 계약이 유지된다는 취지의 내용을 약관에 명확하게 규정해야 할 것임.

## 6. 은행의 고의·중과실을 불문하고 책임을 면제한 조항

### 가. 약관 조항

[펄뱅크 서비스 이용약관서]

제6조 업무처리 일반

- ③ 은행은 이용기관이 전송한 거래지시 또는 자료 등이 착오, 오용, 유용, 위조, 변조 및 기타의 사고에 의한 것이라도 은행은 그 처리 결과에 책임을 지지 아니한다.

### 나. 시정요청 사유

- ☐ 민법 제750조에 따라 은행의 고의·과실로 인하여 업무 처리 결과 고객에게 손해가 발생하였다면 은행은 손해 배상 책임을 져야 함.
- ☐ 위 약관 조항은 **회사의 고의·과실 여부를 불문하고 회사의 책임을 배제**하고 있으므로 약관법 제7조 제1호에 해당함.

## 7. 기타 약관 조항 유형


- 은행이 담보권을 실행할 때 **은행이 적당하다고 인정하는 방법에 따라 처분**할 수 있도록 정한 조항
- 고객의 계약상 의무를 불이행하여 고객에게 불이익처분을 할 수 있도록 정한 경우 **은행의 불이익 처분에 일체의 이의제기를 금지**한 조항
- 계약 기간 종료 후 대여 금고 입고품 · 보호 예수품을 저축은행의 판단에 따라 처분할 수 있도록 정한 조항
- 약관 변경에 고객의 **이의 제기 방법을 서면으로 제한**한 조항

## 2 기대 효과 · 향후 계획

- ☐ 금융 약관은 **전문용어 사용** 등으로 내용을 이해하기가 쉽지 않아 불공정한 내용이 포함되어 있더라도 **소비자들의 이의 제기**가 쉽지 않음.
  - 이번 시정으로 **고객의 권리를 강화**하고 **예측 가능성을 높여** 불공정 계약으로 인해 발생할 수 있는 금융 소비자들의 피해를 예방할 수 있을 것으로 기대됨.
- ☐ 공정위는 이번에 시정된 은행, 상호저축은행 약관 뿐만 아니라 금융투자 약관, 여신전문금융 약관 등 **금융 약관 전반을 지속적으로 심사하여 불공정한 약관 조항을 시정할 계획**임.

- ※ <별첨> 1. 시정요청 은행 약관  
2. 시정요청 상호저축은행 약관


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




넓게 들겠습니다  
바르게 알리겠습니다

위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

[www.ftc.go.kr](http://www.ftc.go.kr)



공공누리 공공저작물 자유이용허락



정부 3.0  
개방 · 공유 · 소통 · 협력

## <별첨 1. 시정요청 은행 약관>

### ① 은행의 손해배상액을 불합리하게 제한하는 조항

#### 가. 약관 조항

[통합자금관리서비스 이용약관]

제12조 손해배상 및 배상의 한계

② 고객 또는 은행이 중대한 과실 또는 부주의, 법규의 위반 또는 이 약관의 중대한 위반으로 인하여 발생한 손해 또는 손실을 다음 각 호와 같이 상대방에게 배상하기로 합니다.

1. 은행은 고객이 은행에 납부한 과거 1년 간 수수료 합계 금액 이내에서 배상하기로 합니다.
2. 고객은 제13조(분쟁해결절차) 또는 제14조(준거법및관할법원)에 의해 정한금액을 배상하기로 합니다.

#### 나. 시정요청 사유

- 은행의 고의 또는 과실로 고객에게 손해가 발생한 경우에는 은행은 고객에 대하여 손해배상책임을 져야 하며, 그 손해배상은 통상의 손해를 한도로 하여야 함

※ 민법

제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

제763조(준용규정) 제393조, 제394조, 제396조, 제399조의 규정은 불법행위로 인한 손해 배상에 준용한다

제393조(손해배상의 범위) ① 채무불이행으로 인한 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 한다.

- 은행의 귀책사유로 고객에게 손해가 발생한 경우에도 고객이 은행에 납부했던 수수료 상당액에 한해서 손해배상을 하기로 정한 약관조항은 상당한 이유 없이 사업자의 책임을 제한하는 조항으로 약관법 제7조 제2호에 해당함.

### ② 은행의 일방적인 서비스 변경 조항

#### 가. 약관 조항

[폰뱅킹 이용약관]

제3조 서비스의 종류

- ② 은행은 필요한 경우 서비스의 종류와 내용을 추가, 변경, 제한할 수 있습니다.

#### 나. 시정요청 사유

- 서비스 이용계약에 있어서 서비스 제공은 계약의 주된 급부로서, 서비스의 중지·변경·제한은 고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항임.
  - 따라서 약관에서 서비스 중지·변경·제한 사유를 규정하더라도 이는 불가피한 경우에 매우 제한적으로 인정되어야 할 뿐만 아니라, 그 사유 또한 구체적이고 명확하여야 할 것임.
- 위 약관조항은 사업자가 자의적인 판단으로 서비스를 중지·변경·제한할 우려를 배제할 수 없는 조항으로 약관법 제10조 제1호에 해당함.

### ③ 은행의 자의적인 추가담보 요구 조항

#### 가. 약관조항

[외환거래약정서]

제8조 담보와 보증

거래처는 외환거래의 채무와 관련하여 은행의 요구가 있을 때에는 은행이 만족할만한 담보를 제공하며, 환율·금리 등의 변동으로 담보가치가 부족한 경우에는 추가담보를 제공하거나 보증인을 세웁니다.

#### 나. 시정요청 사유

- 고객에게 아무런 귀책사유가 없거나 담보가치가 경미하게 감소한 경우까지 은행이 추가 담보 제공을 요구할 수 있도록 하는 것은 고객에게 부당하게 불리하고, 기한의 이익 상실 등 예상치 못한 피해를 줄 수 있음.

- 저당물의 보충을 정하고 있는 민법 제362조\*는 위 약관조항보다 엄격한 요건을 규정하고 있음.

\* 민법 제362조(저당물의 보충) 저당권설정자의 책임 있는 사유로 인하여 저당물의 가액이 현저히 감소된 때에는 저당권자는 저당권설정자에 대하여 그 원상회복 또는 상당한 담보제공을 청구할 수 있다.

- 이는 예상치 못한 담보가치 하락의 위험을 오로지 고객에게 일방적으로 전가시키는 조항으로 약관법 제7조 제2호에 해당함.

#### 4. 일방적인 계약의 취소·해지 관련 조항

##### 가. 약관조항

[외환거래약정서]

제11조 외국환거래약정의 취소 등

본인에게 은행의 여신거래기본약관 제7조의 기한전채무변제 의무의 발생사유가 있는 경우 은행은 이 약정서상 약정의 일부 또는 전부를 취소하거나 제2조에 의한 여신 금액의 지출을 중지할 수 있기로 합니다.

##### 나. 시정요청 사유

- **계약의 해지·취소** 등은 계약당사자의 이해에 중대한 영향을 미치는 사항임.
- 계약당사자의 책임있는 사유로 인하여 계약을 해지·취소하는 경우라 하더라도 채무이행이 불가능하게 된 때 또는 관련 법규에서 금지하고 있는 당연한 경우를 제외하고는 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 아니한 때에 비로소 그 계약을 해지 또는 취소할 수 있어야 할 것임.

※ 민법 제544조(이행지체와 해제) 당사자 일방이 그 채무를 이행하지 아니하는 때에는 상대방은 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간내에 이행하지 아니한 때에는 계약을 해제할 수 있다. 그러나 채무자가 미리 이행하지 아니할 의사를 표시한 경우에는 최고를 요하지 아니한다.

- 여신거래기본약관 제7조 제3항 내지 제5항에서도 채무자에게 기한의 이익 상실일 전에 일정기간을 부여하여 변제 또는 압류 등의 해소를 최고하도록 정하고 있음.

- 따라서 위 약관조항은 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사요건을 완화한 조항으로 약관법 제9조 제2호에 해당함.

#### 5. 계약연장 의사표시 간주 조항

##### 가. 약관 조항

[포페이팅거래 기본약정서]

제5조(약정기간)

본 약정의 약정기간은 \_\_부터 \_\_까지 1년으로 하며 이후에는 **일방 당사자가 본 약정을 개정 또는 해지하겠다는 서면 통지를 약정 만기일로부터 최소 30일 전에 상대방 당사자에게 보내지 않는 한 자동적으로 1년 단위로 연장된다.**

※ 포페이팅(Forfeiting)거래 : 무역금융거래의 방식으로 수출상이 수입상에게 받을 장기외상채권을 은행(포페이터)에게 소구권을 행사하지 않는 조건으로 할인판매하고, 은행(포페이터)은 매입한 외상채권을 재매각하거나 채권 만기에 원리금을 받는 거래 방식임

##### 나. 시정요청 사유

- 약관법 제12조 제1호 단서에서 “고객에게 상당한 기한 내에 의사표시를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지하거나 부득이한 사유로 그러한 고지를 할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다”고 규정하고 있음.
- 위 단서에서 말하는 ‘고지’는 의사표시를 의제할 필요가 있는 때에 별도로 하는 개별적 고지를 말하고 계약체결시 교부된 약관에 의한 고지는 해당되지 않음.(공정거래위원회 예규 제158호 「약관심사지침」 참조)
- 따라서 위 약관조항은 고객이 계약만료일부터 최소 30일 전까지 해지의 의사표시를 하지 않으면 자동갱신의 의사표시를 한 것으로 간주하고 있는 조항으로서 약관법 제12조 제1호에 해당함.

- 계약만료일 전까지 **계약만료일의 도래 사실 통지 및 계약 갱신 여부에 대한 최고 절차를 이행하도록** 하고, 일정 기간까지 고객의 의사표시가 없는 경우 동일한 계약이 유지된다는 취지의 내용을 약관에 명확히 규정하여야 할 것임.

## ⑥ 고의·과실 불문한 은행 면책 조항

### 가. 약관 조항

[핀뱅킹서비스 이용계약서]

제6조 업무처리 일반

- ③ **은행은 이용기관이 전송한 거래지시 또는 자료 등이 착오, 오용, 유용, 위조, 변조 및 기타의 사고에 의한 것이라도 은행은 그 처리 결과에 책임을 지지 아니한다.**

### 나. 시정요청 사유

- ☐ 민법 제750조에 따라 은행의 고의 또는 과실로 인하여 업무처리 결과 고객에게 손해가 발생하였다면 은행은 손해배상책임을 져야 함.
- ☐ 위 약관조항은 **회사의 고의 또는 과실 여부를 불문하고 회사의 책임을 배제**하고 있으므로 약관법 제7조 제1호에 해당함.

## ⑦ 은행이 일방적으로 통신수단을 결정하게 하는 조항

### 가. 약관조항

[은행간 결제서비스 웹사이트 이용약관]

제11조 통지

- ① 은행은 이용회원에게 통지를 하는 경우, 이용회원이 은행에 제출한 전자우편 주소, (휴대)전화번호 또는 은행이 정한 통신 수단 중 **은행이 적당하다고 판단 되는 통신수단을 이용**합니다.

### 나. 시정요청 사유

- ☐ 은행이 고객에게 통지하는 내용 중에는 계약상 중요한 사항이 포함될 수 있는데, **은행이 자의적으로 통신수단을 정하여 통지하게** 된다면 중요한 사항을 통지받지 못한 고객은 **불측의 손해**를 입을 우려가 있음.

- ☐ 따라서, 위 약관조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당함.

## ⑧ 변제자대위권 무상양도 조항

### 가. 약관조항

[외환거래약정서]

제9조 제3자의 변제 및 대위변제

- ② 연대보증인, 연대채무자 등 이해관계인은 변제 등에 따른 대위에 의하여 은행으로부터 취득한 권리를 은행과 본인간의 거래가 계속되고 있는 동안에는 은행의 동의없이 행사하지 아니하기로 하고, 은행과 동시에 그 권리를 행사할 경우에도 은행이 그 채권 전부를 변제받은 다음에 변제받기로 하며, **은행의 청구가 있는 때에는 그 권리를 무상으로 양도하기로 합니다.**

### 나. 시정요청 사유

- ☐ 연대보증인 등과 같이 변제할 정당한 이익이 있는 이해관계인이 대위변제하는 경우, 채권자가 주채무자에 대해 갖고 있던 채권 및 담보권은 대위변제자에게 법률상 당연히 이전됨.(민법 제481조)
- 또한, 채권의 일부에 대한 대위변제가 있는 경우 대위변제자는 그 변제한 가액에 비례하여 채권자와 함께 그 권리를 행사할 수 있음.(민법 제483조 제1항)
- ☐ 위 약관 조항은 **대위변제자에게 법률상 당연히 이전된 권리를 은행의 청구에 따라 무상으로 양도하도록 정하고 있어**, 이는 약관법 제6조 제2항 제1호 또는 약관법 제11조 제1호에 해당함.

## ⑨ 담보권의 사적실행 사유·절차 등이 불명확한 조항

### 가. 약관 조항

[근질권설정계약서]

제8조 담보목적물의 처분

- ② 제1항에 의한 담보목적물에 대한 담보권실행방법으로는 민사집행법에 의한 환가 방법 이외에도 **은행이 적당하다고 인정하는 방법, 시기, 가격 등에 의하여 담보 목적물을 제3자에게 양도하거나 매각할 수 있기로 합니다.** (후문 생략)

## 나. 시정요청 사유

- 은행의 자의적인 판단에 의하여 사적 절차를 통해 담보목적물을 처분할 수 있도록 하면 은행이 임의로 담보목적물의 가치를 저평가하거나 채무자가 채무액과 담보목적물 시가의 차액을 제대로 정산받지 못할 우려가 있음.
- 여신거래기본약관(기업용) 제6조 제2항에 따르면 담보물의 처분은 **법정절차에 의함을 원칙으로 함**.
- 예외적으로 담보물이 거래소의 시세 있는 물건이거나 유리한 조건이 기대될 경우에 한하여 은행이 일반적으로 적당하다고 인정되는 방법·시기·가격 등에 의하여 추심 또는 처분한다고 정하고 있음.
- 반면, 위 약관 조항은 **은행의 담보권 사적 실행 여부에 대한 재량 범위가 넓게 인정되어** 이는 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당함.
- 담보권의 사적 실행과 관련한 **객관적 기준을 마련**하고 채무자가 **그 요건 등을 미리 알 수 있도록 할 필요**가 있음.

## Ⅲ 약관변경 절차 조항

### 가. 약관 조항

[전자무역업무 약관]

제 14조 [약관변경]

- ① 은행이 이 **약관을 변경하고자 할 경우에는** 전 영업점 또는 은행 홈페이지에 **1개월간 게시**하기로 한다.
- ② 게시일로부터 **1개월 이내에 서면에 의한 이의제기가 없는 경우 약관변경을 승인한 것으로 간주**한다.

## 나. 시정요청 사유

- **약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 알리고, 고객이 계약을 해지할 수 있다는 내용을 함께 통지**하여 고객의 권리를 보장할 필요가 있음.
- 위 약관조항은 **고객에게 개별적으로 통지하는 방법을 명확히 하지 않았거나 인터넷 홈페이지, 영업점 게시판으로 갈음하는 등** 계약을 변경하고서도 고객으로 하여금 계약의 존속여부를 판단할 수 있는 충분한 기회를 부여하지 않고 있음.
- 또한 **약관의 내용이 불리한 내용으로 변경되는 경우 고객이 계약을 해지할 수 있다는** 안내와 관련된 내용이 결여되어 있음.
- 특별한 필요와 목적으로 의사표현의 방법을 제한해야 할 이유가 있지 않는 이상 **고객의 의사표시는 일반적으로 통용되는 방법으로 가능해야** 하는데, 위 약관 조항에 따르면 개인고객들의 경우 의사표시 방법이 제한되어 그 행사에 있어 계약을 받을 우려가 있음.
- 따라서, 위 약관조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당함.

## Ⅳ 고객의 이의제기 금지 조항

### 가. 약관 조항

[사이버브랜치 표준계약서]

제 13조 (청렴계약조항)

- ③ “갑”은 청렴계약조항 이행과 관련된 불이익 처분에 대하여 **민형사상 일체의 이의를 제기할 수 없다**.



## 나. 시정요청 사유

- ☐ 기업고객과의 관계에서 청렴의무를 부과하는 것은 계약관계를 투명하게 유지하기 위한 취지에서 정하고 있는 것으로 보이나, **사적인 계약관계에서 이의제기를 일체 금지하는 것은 고객에게 부당하게 불리한 측면이 있음.**
- ☐ 위 약관 조항은 은행이 계약상대방의 권리·의무에 중대한 영향을 끼치는 사항을 일방적으로 결정하도록 하여 **계약상대방은 다룰 기회를 원천적으로 봉쇄당하는 결과를 초래하는 조항**이므로 약관법 제11조 제1호에 해당함.

## 12 고객의 계약 해지 의사표시 간주 조항

### 가. 약관 조항

[적립식 외화예금특약]  
제10조 계약중도해지  
예금주가 만기일전에 분할중도 인출 가능한 횟수인 5회(가입 후 6개월이 경과하지 않은 경우는 3회)를 초과하거나 또는 1회에 3회차 납입금을 초과하여 지급 요청하는 경우에는 예금 전체를 중도해지하는 것으로 간주하며 계좌를 전액해지해야 합니다.

## 나. 시정요청 사유

- ☐ 예금의 인출 요청만으로 계약해지로 간주하고 있는 위 약관조항들은 일정한 작위가 있을 때 고객의 계약 해지 의사표시가 표명된 것으로 보는 조항으로서 약관법 제12조 제1호에 해당함.

## 13 관할 법원 조항

### 가. 약관 조항

[공제약관]  
제42조(관할법원)  
이 계약에 관한 소송은 **은행의 본점소재지를 관할하는 법원으로** 합니다. 다만, 은행과 계약자가 합의하여 관할법원을 달리 정할 수 있습니다.

## 나. 시정요청 사유

- ☐ 위 약관 조항은 **경제적 약자인 고객에게 응소 및 제소의 불편을 초래할 우려가 있으므로** 고객에 대하여 부당하게 불리한 재판관할의 합의조항으로 약관법 제14조 제1호에 해당함.

## <별첨 2. 시정요청 상호저축은행 약관>

### ① 저축은행의 자의적인 추가담보 요구 조항

#### 가. 약관조항

##### [여신거래기본약관]

제6조(담보) ① 채무자 또는 보증인의 신용악화·담보가치의 감소 등의 사유로 채권보전상 필요하다고 인정된 때에는 채무자는 저축은행의 청구에 의하여 곧 저축은행이 인정하는 담보를 제공하거나 보증인을 세우기로 한다.

#### 나. 시정요청 사유

- 고객에게 아무런 귀책사유가 없거나 담보가치가 경미하게 감소한 경우 까지 은행이 고객으로 하여금 추가 담보 제공을 요구할 수 있도록 하는 것은 고객에게 부당하게 불리하고, 기한의 이익 상실 등 예상치 못한 피해를 줄 수 있음.

- 저당권의 침해에 대한 구제방법 중 하나인 담보물보충청구권 발생 요건을 정하고 있는 민법 제362조\*는 위 약관조항보다 요건을 엄격하게 규정하고 있음.

\* 민법 제362조(저당물의 보충) 저당권설정자의 책임 있는 사유로 인하여 저당물의 가액이 현저히 감소된 때에는 저당권자는 저당권설정자에 대하여 그 원상회복 또는 상당한 담보제공을 청구할 수 있다.

- 위 약관조항은 예상치 못한 경기악화의 위험을 오로지 고객에게 일방적으로 전가시키는 조항으로 약관법 제7조 제2호에 해당함.

### ② 추상적인 계약 해지 사유 조항

#### 가. 약관 조항

##### [전자금융서비스이용약관]

제15조(거래계약의 해지)

- ② 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 상호저축은행은 고객 본인의 의사를 확인하지 않고 서비스를 해지할 수 있다.

1. 대리인이 출금계좌의 통장·인감을 제시하고 출금계좌의 해지를 요청하는 경우
2. 기타 관계법령 또는 약관을 위반한 때

#### 나. 시정요청 사유

- 계약의 해제·해지는 계약 당사자의 이해에 중대한 영향을 미치는 사항이므로 비록 계약위반이 있더라도 그것이 **경미한 계약 위반으로 계약의 존속을 무의미하게 할 정도가 아니면 계약의 해제·해지를 엄격히 제한해야 할 것**이고, 그 사유를 약정하는 경우에도 **그 사유가 구체적으로 열거되고 그 내용 또한 타당성을 가져야 할 것**임.

- 또한 계약당사자의 책임 있는 사유로 인하여 계약이 해제·해지되어야 할 경우에도 **상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 않을 때에 비로소** 계약을 해제·해지할 수 있다고 할 것임.

- 위 약관 조항에서는 **해지사유가 지나치게 포괄적이고 추상적이며, 계약 위반사항에 대하여 그 시정을 최고함이 없이 즉시 계약을 해지할 수 있도록** 정하고 있어서 **상호저축은행의 일방적인 계약 해지로 인하여 고객에게 불측의 손해를 입힐 가능성**을 배제할 수 없음.

- 따라서 위 약관 조항은 법률의 규정에 의한 해지권의 행사요건을 완화하여 고객에 대하여 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로 약관법 제9조 제2호에 해당함.

### ③ 입고품 및 예수품의 임의처분 조항

#### 가. 약관 조항

##### 대여금고약관

##### 제9조 (입고품의 임의처분)

약정기한 만료후 **상당기간이 경과할 때까지** 계약을 갱신하지 않거나 대여금고를 명도하지 않는 경우에는 저희 상호저축은행은 입고품을 임의반출하여 따로 보관할 수 있으며, **상호저축은행 형편 등에 비추어 입고품의 처분이 필요한 경우에는 거래처에 대한 등기우편 또는 배달증명우편으로서 입고품 처분에 관한 통지 절차를 거쳐 처분합니다.**

##### 보호예수약관

##### 제3조 (예수품의 임의처분)

계약기간 만료후 예수품의 반환 또는 갱신의 청구가 없는 때에는 **저희 상호저축은행은 임차인에게 등기우편 또는 배달증명우편으로서 처분에 관한 통지 절차를 거쳐 처분하기로 하며,** 예수품 처분대금으로 모든 채권과 제비용의 변상에 충당하고 잔액은 공탁하기로 합니다.

#### 나. 시정요청 사유

- ☐ 고객이 목적물의 반환 또는 명도의무를 지체하고 있다고 하더라도 사법상의 권리실현은 민사법상의 절차에 의함이 원칙임.
- ☐ 위 약관 조항들은 **계약기간 종료 후 계약갱신의 청구가 없거나 대여금고의 명도 또는 입고품의 반환이 없는 경우 상호저축은행에게 물건의 임의처분권을 부여하고 있어, 고객으로서는 불측의 과도한 손해를 발생시킬 수 있음.**
  - 또한 대여금고약관은 약정기간이 끝나고 추상적으로 상당기간이 경과한 후에 입고품을 임의반출하여 따로 보관할 수 있다고 정하고 있어, 상당기간이 구체적으로 어느 정도의 기간이 지난 후인지 고객으로서는 예상하기 어려움.
- ☐ 따라서 위 약관 조항들은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당함.

### ④ 상호저축은행의 면책 범위 조항

#### 가. 약관 조항

##### [전자금융거래기본약관]

##### 제20조(손실부담 및 면책)

- ② 제1항의 규정에도 불구하고 상호저축은행은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자에게 손해가 생기더라도 **책임을 지지 아니한다.**
1. 천재지변, 전쟁, 테러 또는 상호저축은행의 귀책사유 없이 발생한 정전, 화재, 건물의 훼손, 또는 테러 등 불가항력으로 인한 경우
  2. 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 사용을 위임하거나 양도 또는 담보 목적으로 제공한 경우
  3. 제3자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 이용자가 자신의 접근매체를 누설 또는 노출하거나 방치한 경우
  4. 법인(중소기업기본법 제2조제2항에 의한 소기업은 제외한다.)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 상호저축은행이 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우

#### 나. 시정요청 사유

- ☐ 전자금융거래법 제9조는 제1항 각호에서 정한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우, 원칙적으로 금융회사 또는 전자금융업자가 손해배상책임을 지도록 함.(제1항)
  - 다만, 사고 발생에 있어서 이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서 일정한 약정을 체결한 경우 등에는 이용자가 그 책임의 전부 또는 일부를 부담하게 할 수 있도록 규정하고 있음.(제2항)
- ☐ 위 약관 조항은 각 호의 경우 금융회사의 책임을 완전히 배제하는 것으로 정하고 있어 고객이 모든 책임을 부담할 수 있음.

- 이는 전자금융거래기본법 및 전자금융거래기본약관에 비하여 고객에게 부당하게 불리한 조항 또는 상당한 이유 없이 사업자의 손해 배상 범위를 제한하는 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호 또는 약관법 제7조 제2호에 해당함.

## 5 약관 변경의 이의 제기 방법을 서면으로 제한한 조항

### 가. 약관 조항

[전자금융거래기본약관]

제29조(약관의 변경)

- ③ 상호저축은행은 제1항의 게시 또는 제2항의 통지를 할 경우 “이용자가 변경에 동의하지 아니한 경우 제1항의 게시 또는 제2항의 통지를 받은 날로부터 1개월 이내에 **서면에 의한 이의**를 제기하거나 계약을 해지할 수 있으며, 서면에 의한 이의 또는 계약해지의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 변경에 동의한 것으로 본다”라는 취지의 내용을 함께 게시 또는 통지하여야 한다.
- ④ 제1항의 게시 또는 제2항의 통지(제3항의 게시·통지내용 포함)를 받은 날로부터 1개월 이내에 이용자의 **서면에 의한 이의** 또는 계약해지의 의사표시가 상호저축은행에 도달하지 않은 때에는 이용자가 변경에 동의한 것으로 본다.

### 나. 시정요청 사유

- 약관의 변경은 계약의 급부가 변경될 수 있는 중요한 행위이므로 사업자가 약관을 변경할 때에는 회원에게 이에 대한 사전 고지나 통보를 하여야 하며 특히 회원에게 불리한 변경일 경우 동의 절차가 있어야 하고 이의 제기 방법이 충분히 보장되어야 할 것임.
- 전자금융거래법 제24조 제4항 및 전자금융거래기본약관 제25조 제3항 및 제4항에서는 금융회사 또는 전자금융업자가 약관을 변경하는 경우 고객의 이의 또는 계약해지의 의사표시 방식을 별도로 정하지 않고 있음.

- 전자금융거래의 경우 거래가 전자매체를 통해 이루어지는데, 이의 제기 방법을 서면으로만 제한하는 것은 고객의 의사표시 수단을 제한하는 것으로 볼 수 있음.

- 그러나 위 약관 조항은 약관의 변경에 대하여 이의·계약 해지의 의사표시 방법을 서면으로 한정하고 있으므로, 약관법 제12조 제1호 및 제6조 제2항 제1호에 해당함.

## 6 이자 산정 시 윤년 고려 조항

### 가. 약관 조항

[(근)보증서]

제1조(보증채무의 내용)

2. 보증인이 보증하는 채무의 범위

<특정채무보증>

마. 지연배상금: 상환기일에 지급하지 아니한 때 또는 기한의 이익(미리 정한 기간 동안 당사자가 누리는 이익)을 상실한 때에는 지급하여야 할 금액에 대하여 곧 연\_%의 율로 **1년을 365일로 보고** 1일 단위로 계산한 지체일수에 해당하는 지연배상금을 지급한다.

### 나. 시정요청 사유

- 위 약관 조항들은 대출이자 산정시 평년과 윤년을 구분하지 않고 1년을 365일로 보고 1일 단위로 계산함.
- 이에 따르면 1년이 366일인 윤년의 경우 고객은 평년에 비해 더 많은 이자를 지급하게 되므로, 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당함.