

보도시점 2023. 12. 14.(목) 12:00 / 배포 2023. 12. 14.(목) 08:30  
< 12. 15.(금) 조간 >

## 소비자권익 침해하는 금융투자 분야 약관조항 시정

- ‘금융·통신 분야 경쟁촉진 방안’ 대통령 보고 후속 조치 -  
- 은행(8월) 및 여신(10월) 분야에 이어 금융투자 분야까지 '23년 금융약관 심사 완료 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 지난 12. 12. 증권사·신탁사 등 금융투자업자가 사용하는 총 929개의 약관을 심사하여 이 중 40개 조항이 금융소비자의 권익을 침해한다고 판단해 금융위원회(이하 ‘금융위’)에 시정을 요청하였다.

\* 2022년 제·개정된 증권사·신탁사의 금융투자약관 929개 약관 중 40개(11개 유형) 조항이 불공정하여 시정 대상

공정위는 지난 2월 윤석열 대통령께 「금융·통신 분야의 경쟁촉진 방안」을 수립·보고한 바 있으며, 동 대책의 일환으로 금융거래 약관을 심사하여 소비자에게 불이익한 약관조항에 대해서는 엄정하게 시정요청해 나갈 것임을 밝힌 바 있다.

이에 공정위는 은행, 여신전문금융회사 및 금융투자업자 등 금융기관에서 새롭게 제·개정되는 모든 금융거래 약관에 대한 심사를 면밀히 진행해왔으며, 금융당국에 은행 분야(8월) 및 여신전문금융 분야(10월)의 불공정약관에 대해 시정을 요청한 데 이어 이번에는 금융투자 분야에 대한 시정을 요청함으로써 '23년도 금융약관 심사를 완료하였다.

\* 참고로 은행약관은 129개 조항(20개 유형)에 대해, 여신전문금융약관은 57개 조항(9개 유형)에 대해 각각 금융위에 시정 요청하였으며(9.8.자 및 11.9.자 각 보도자료 참고), 현재 시정절차 진행 중임

### 【불공정 약관 유형(11개 유형, 총 40개 조항)】

- ① 가압류를 서비스의 해지 사유로 규정한 조항(12개 조항)
- ② 계약해지 사유를 포괄적·추상적으로 정한 조항(6개 조항)

- ③ 고객에게 포괄적으로 비용을 부담시키는 조항(4개 조항)
- ④ 약관상 중요내용에 대한 개별 통지수단이 부적절한 조항(4개 조항)
- ⑤ 자의적으로 서비스를 제한·중단할 수 있도록 한 조항(4개 조항)
- ⑥ 신탁해지시 이해관계인 전원의 동의를 요하는 조항(4개 조항)
- ⑦ 사업자가 수수료를 자의적으로 결정·변경할 수 있게 한 조항(2개 조항)
- ⑧ 고객의 자산에 대한 처분권 행사를 제한하는 조항(1개 조항)
- ⑨ 의사표시를 간주하는 조항(1개 조항)
- ⑩ 고객에게 불리한 재판관할 조항(1개 조항)
- ⑪ 전자적 투자조언장치 변경 관련 조항(1개 조항)

이번 심사대상은 증권사 및 신탁사 등 금융투자업자가 사용하는 약관으로, “약관”이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말한다\*.

\* 「약관의 규제에 관한 법률」 제2조제1호

대표적인 주요 불공정 유형으로는, 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 다르게 고객의 채무불이행이 확실한 상태가 아님에도, 계약해지 또는 서비스 제한 사유로 정하고 있어 부당하다고 판단하였다[☞ 5면 참조].

\* 에이(A)투자자문사 투자자문 계약서 : “고객의 계좌에 가압류나 압류 등 강제집행 절차가 시작”되는 경우 회사가 계약 해지 가능

그리고 고객에게 포괄적으로 비용을 부담시키는 약관조항이 문제되었는데, 고객의 자산을 관리하면서 발생하는 운용보수, 세금 등이 해당 계좌 운용과 관련성이 있는지 여부와 무관하게 그 비용 일체에 대해 무조건 고객이 부담하도록 하고 있어 고객이 지불해야 하는 비용의 범위를 구체적으로 예상하기 어려우므로 부당하다고 판단하였다[☞ 7면 참조].

\* 비(B)은행 개인종합자산관리계좌 약관 : “회사 이외의 제3자에게 지급 의무가 발생하는 세금, 수익증권의 운용보수 등의 비용은 고객이 부담하여야 한다”

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)증권 ○○서비스 이용약관 : “회사가 회원에게 통지할 때 회사는 해당 내용을 홈페이지 공지사항, 서비스 엠티에스(MTS) 화면에 게재하거나 에스엠에스(SMS), 푸쉬(PUSH) 등으로 이용자에게 전달할 수 있다”

그 외 사업자가 자의적으로 서비스를 제한·중단할 수 있도록 한 조항\* 및 사업자가 수수료를 자의적으로 결정·변경할 수 있게 한 조항\*\* 등 고객에게 불리한 불공정 약관이 다수 확인되어 시정될 예정이다[☞ 9면 및 11면 참조].

\* 디(D)증권 ○○서비스 이용약관 : “...회사의 약관 등에 의해 서비스 신청을 승낙하는 것이 곤란한 경우” 서비스 이용에 제한을 받을 수 있도록 함

\*\* 이(E)증권 대여금고이용약관 : “고객은 대여금고 사용을 위하여 보증금 이외에 회사가 정한 소정의 수수료를 납부하여야 합니다”

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

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

공정위는 이로써 은행, 여신전문금융 및 금융투자 분야에서의 불공정 약관을 시정하여 금융 분야의 불공정한 계약관행을 해소하였으며, 앞으로도 금융업계가 불공정 약관을 반복하여 사용하지 않도록 금융당국과 긴밀히 협력해 나갈 계획이다.

#### [붙임] 2023년 금융투자분야 불공정약관 심사 주요 내용

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



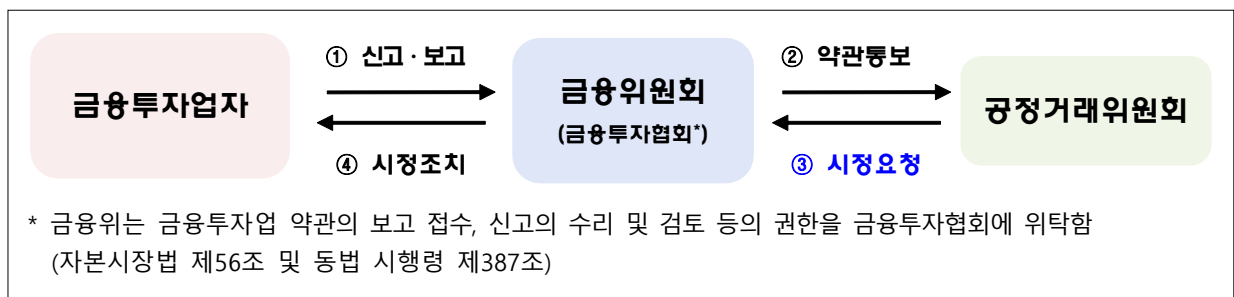
**1**

**개 요**

- 공정위는 금융당국으로부터 통보받은 2022년 제·개정된 증권사·신탁사 등 금융투자업자의 금융거래 약관 929개를 심사하여 11개 유형 20개 불공정 약관 조항에 대하여 금융위에 시정을 요청하였다.
  - 주요내용으로는, 가압류를 서비스의 해지 사유로 규정한 조항, 고객에게 포괄적으로 비용을 부담시키도록 한 조항 및 고객에게 중요한 사항임에도 부적절한 매체를 통해 통지할 수 있도록 한 조항 등을 불공정한 약관이라고 판단하였다.
- 공정위는 은행(873개)·저축은행(518개), 여신전문금융(1,376개) 및 금융투자(929개) 등 총 3,696개 금융약관을 심사하였으며, 올해에는 분야별로 심사가 완료되는 즉시 금융당국에 시정 요청\*하는 방식으로 진행하여, 예년에 비해 불공정한 금융약관을 신속히 시정하였다.

\* 은행·저축은행(8월), 여신전문금융회사(10월), 금융투자업자(12월)

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



## 1. 가압류를 서비스의 해지 사유로 규정한 조항 [12개 조항]

### 가. 약관 조항 [예시]

#### 【부동산 투자자문 계약서】

##### 제16조 (계약의 변경 및 해지 등)

② 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우 고객에게 14일 이상의 기간을 부여하여 시정조치를 요구하였음에도 계약위반 고객이 적절한 조치를 취하지 아니한 때에는 본 계약을 해지할 수 있다. 다만, 계약 위반 내용의 시정이 명백히 불가능하거나 계약위반의 정도가 중하여 계약목적을 달성할 수 없는 정도에 이른 때에는 즉시 계약을 해지할 수 있다.

1. 고객의 계좌에 가압류나 압류 등 강제집행 절차가 시작되거나 질권 등 제3자에 의한 담보권 등이 설정되는 등의 사유로 투자자문자산의 서비스에 제한이 있는 경우

#### 【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 계약목적을 달성할 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 투자자문자산의 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 귀책사유가 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).

## 2. 계약해지 사유를 추상적·포괄적으로 정한 조항 [6개 조항]

### 가. 약관 조항 [예시]

#### 【선물환거래약정서】

##### 제11조 (적용기간)

이 약정의 적용 기간은 정하지 않기로 합니다. 다만 부득이한 사유가 있는 경우 은행이나 고객은 이 약정을 해지할 수 있으며 이 경우 해지 전에 이루어진 거래에는 이 약정이 계속 적용됩니다.

#### 【○○○ 이용약관】

##### 제9조 (“회원”의 의무)

① “회원”은 아래의 각 호에 해당하는 행위를 하여서는 안 됩니다.

8. 기타 불법적이거나 부당한 행위

##### 제17조 (이용계약해지)

① “회사”는 “회원”에게 다음과 같은 사유가 발생할 경우 시정을 요구할 수 있으며, “회원”이 시정을 거부하거나, 2회 이상 해지 사유 발생 시 이용계약을 해지할 수 있습니다.

1. 본 약관을 위반한 경우

## 나. 시정 요청 사유

- 계약은 당사자 일방이 임의로 무효화 시켜서는 안 되므로, 계약의 해지 사유는 민법 규정이나 계약의 취지에 비추어 채무불이행 사유에 해당하여야 할 것이고 그 사유 또한 구체적으로 열거되어야 할 것이다.
- 위 약관조항은 “본 약관을 위반한 경우”, “부득이한 사유가 있는 경우” 및 “부당한 행위” 등 계약해지 사유를 추상적·포괄적으로 정하여 금융회사가 자의적으로 판단할 우려가 있는 바, ‘사업자에게 법률에서 규정하고 있지 않은 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항’으로 무효이다 (약관법 제9조제2호).

---

## 3. 고객에게 포괄적으로 비용을 부담시키는 조항 [4개 조항]

---

### 가. 약관 조항 [예시]

#### 【개인종합자산관리계좌(일임형) 약관】

##### 제13조(수수료)

- ① 회사는 투자일임에 따른 수수료를 관련법규의 범위 내에서 별지에서 정한 바에 따라 받을 수 있다.
- ② 제1항의 규정에 의한 수수료에는 회사 또는 투자자산운용사가 제공하는 일임서비스뿐만 아니라 매매거래, 운용성과측정 및 그 밖의 계좌 관련 서비스에서 발생하는 수수료를 모두 포함한다.
- ③ 제2항에도 불구하고 회사 이외의 제3자에게 지급 의무가 발생하는 세금, 수익증권의 운용보수 등의 비용은 고객이 부담하여야 한다.

## 나. 시정 요청 사유

- 서비스 이용 과정에서 고객이 지불해야 하는 비용(수수료 등)은 계약의 중요한 사항이므로 그 내용은 구체적이고 명확하게 규정될 필요가 있다.



- 위 약관조항들은 회사 이외의 제3자에 대해 지급 의무가 발생하는 비용이 고객의 수요(필요)에 따른 것인지 아니면 회사의 수요(필요)에 따른 것인지 여부에 관계없이 그 비용 일체에 대해 무조건 고객이 부담하도록 규정하고 있고, 어떠한 업무를 수행하면서 발생한 비용 인지도 정하지 않고 있다.
- 따라서 위 약관조항들은 고객이 지불해야 하는 비용의 범위가 지나치게 확대될 수 있어 구체적으로 예상하기 어려운바, ‘고객에게 부당하게 불리한 조항’ 및 ‘고객이 예상하기 어려운 조항’으로 무효이다 (약관법 제6조제2항제1호 및 제2호).

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

##### 가. 약관 조항 [예시]

###### 【○○○ 서비스 이용약관】

###### 제9조 (이용자에 대한 통지)

회사가 회원에게 통지할 때 회사는 해당 내용을 홈페이지 공지사항, 서비스 MTS 화면에 게재하거나 SMS, PUSH 등으로 이용자에게 전달할 수 있다.

###### 【○○○ 서비스 약관】

###### 제6조 (서비스의 변경 또는 중단)

② 제1항에 따라 서비스를 중단 또는 변경하게 되는 경우 관련 사유, 내용 등을 으 앱 알림, SMS, 이메일, 전화, 우편 등의 방법으로 사전에 이용자에게 통지합니다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 지체 없이 사후 통지 할 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 (4개 조항)

### 가. 약관 조항 (예시)

#### 【○○○○ 서비스 이용약관】

##### 제4조 (이용계약의 성립 및 제한)

② 회사의 승낙 후 다음 각 호 어느 하나에 해당하는 것이 확인될 경우 이용자에게 14일의 기간을 부여하여 해당 행위의 중지 또는 시정을 요청하고, 그 기간 동안 적절한 조치를 취하지 아니한 경우에는 이용에 제한을 받을 수 있다.

5. 관계법령, 감독규정, 감독기관의 지침, 회사의 약관 등에 의해 서비스 신청을 승낙하는 것이 곤란한 경우

6. 위법 또는 부당한 서비스 신청임이 확인된 경우

#### 【투자정보서비스 이용약관】

##### 제6조(서비스 이용제한)

① 회사는 다음 각 호의 경우에 이용고객의 본 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

5. 이용고객이 본 약관을 위반하거나 투자정보에 대한 지적재산권을 침해한 경우

### 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 시정기회나 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. 신탁해지시 이해관계인 전원의 동의를 요하는 조항 [4개 조항]

### 가. 약관 조항 [예시]

#### 【부동산담보신탁 계약서】

##### 제24조(신탁해지 및 책임부담)

- ① 위탁자는 수탁자, 수익자 등 이해관계인 전원의 동의가 있는 경우를 제외하고는 수탁자의 책임 있는 사유 없이 신탁계약을 해지할 수 없다.

### 나. 시정 요청 사유

- 「신탁법」 제99조제1항에서는 위탁자와 수익자는 합의하여 언제든지 신탁을 종료할 수 있도록 하고 있고, 같은 조 제3항에서는 위탁자 등이 정당한 이유 없이 수탁자에게 불리한 시기에 신탁을 종료한 경우에는 수탁자에게 발생한 손해를 배상하도록 규정하고 있다.

- 위 약관조항들은 수탁자의 귀책사유가 없다면 “이해관계인 전원”의 동의가 있어야 신탁계약을 해지할 수 있는 것으로 규정하고 있는데, 구체적 사안에 따라서는 계약당사자 간의 협의를 통해 신탁의 해지가 필요한 경우가 있을 수 있음에도 신탁 해지를 위해 동의를 받아야 하는 ‘이해관계인 전원’의 범위가 불분명하다.
- 해당 약관조항들은 이처럼 신탁법에 비해 위탁자에 의한 신탁해지를 제한하고 있는바, ‘법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항’으로 무효이다(약관법 제9조제1호).

## 7. 기타 불공정 약관 유형

- ① 사업자가 수수료를 자의적으로 결정·변경할 수 있게 한 조항(2개 조항)
  - ⇒ (시정 요청 사유) 고객이 사업자에게 지급해야 할 수수료는 계약에 있어서 중요한 사항임에도 그 내용을 구체적이고 명확하게 규정하지 않아 사업자가 일방적으로 결정·변경할 수 있도록 하므로 부당함
- ② 고객의 자산에 대한 처분권 행사를 제한하는 조항(1개 조항)
  - ⇒ (시정 요청 사유) 변제를 위한 직접적인 담보로 제공되지 않은 고객의 자산까지 출고 등을 제한할 수 있도록 함으로써 고객의 자산에 대한 처분권을 지나치게 포괄적으로 제한하므로 부당함
- ③ 의사표시를 간주하는 조항(1개 조항)
  - ⇒ (시정 요청 사유) 의사표시가 의제될 수 있음을 사전에 별도로 고지하지 않은 경우에도 의사표시가 의제될 수 있도록 하여 부당함
- ④ 고객에게 불리한 재판관할 조항(1개 조항)
  - ⇒ (시정 요청 사유) 고객에게 불리한 관할합의 조항을 정해 고객의 소제기 또는 응소에 불편을 초래할 우려가 있으므로 부당함
- ⑤ 전자적 투자조언장치 변경 관련 조항(1개 조항)
  - ⇒ (시정 요청 사유) 회사가 고객의 투자자문담당자를 변경하려는 경우에는 해당 정보를 제공하고 고객의 사전 동의를 얻어야 함에도 고객의 사전 동의 없이 전자적 투자조언장치를 변경할 수 있도록 하여 부당함

- 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 거래관행이 신속히 시정되고, 시정 요청 대상 약관뿐만 아니라 향후 동일·유사한 불공정 약관 예방에도 기여할 것으로 기대된다.
- 공정위는 지난 8월 은행·저축은행과 10월 여신전문금융사에 이어 이번 금융투자업자의 약관을 마지막으로 '23년도 금융약관 불공정 조항('22년1월~12월 접수 분)에 대한 심사를 완료하여 금융당국에 불공정 약관 조항의 시정을 요청하였다.
- 공정위는 앞으로도 국민 생활에 밀접한 관계가 있는 금융분야에 대해 관심을 기울일 것이며, 해당 분야의 불공정 약관이 시정될 수 있도록 함으로써 금융소비자의 권익 보호를 위해 노력할 계획이다.