



보도자료

공정거래위원회

2018년 4월 4일(수) 배포

소비자정책국 약관심사과

2018년 4월 5일(목) 오전부터 보도가능

담당과장: 배현정(044-200-4450)

방송 · 인터넷 매체는 4월 4일(수) 낮 12시

담당: 방종성 법무관(044-200-4457)

“회사는 일체 책임지지 않습니다” 광범위한 면책 조항 등 시정조치 - 12개 가상통화 취급소의 이용 약관상 불공정 약관 조항 시정 -

- 공정거래위원회(위원장 김상조, 이하 공정위)는 12개 가상통화 취급소가 사용하는 이용 약관을 심사하여 이용자에게 부당하게 불리한 14개 유형의 불공정 약관 조항을 시정했다.

<시정한 대표적인 불공정 약관 유형>

불공정약관조항	조치
① 부당한 입출금 제한 조항 ② 자의적인 서비스 이용 제한 조항 ③ 아이디와 비밀번호 관리 책임 조항 ④~⑫ 광범위한 면책 조항을 포함한 9개 조항	시 정 권 고 (12개)
① 6개월 이상 미접속 회원의 가상통화에 대한 임의 현금화 조항 ② 손해 배상 방식으로 가상통화나 KRW포인트를 지급하는 조항	자 진 시 정 (2개)

- * 12개 가상통화 취급소의 12개 유형의 약관 조항은 시정권고, 나머지 2개 유형의 약관 조항은 자진시정함.

- 다만, 공정위가 불공정 약관을 시정조치 하더라도 불법 행위 · 투기적 수요 · 국내 외 규제 환경 변화 등에 따라 가상통화 가격이 변동하여 손실이 발생할 수 있으므로 이용자는 가상통화 거래 시 스스로의 책임 하에 신중하게 판단하여 피해를 입지 않도록 주의해야 한다.

1

조사 배경

□ 최근 가상통화 취급소의 이용 약관상 광범위한 면책 조항, 입출금 제한 조항 등에 의해 취급소 이용자들의 피해와 불만이 많이 발생하고 있었다.

○ 2017년 12월 기준 관계 기관에서 파악한 사업자 현황 및 인터넷 포털 등을 참고하여 주요 가상통화 취급소 12개 사업자*를 조사 대상으로 했다.

* (주)비티씨코리아닷컴, (주)코빗, (주)코인네스트, (주)코인원, 두나무(주), (주)리너스, (주)이아랩스, (주)웨이브스트링, (주)리플포유, (주)코인플러그, 쉐릿(주), (주)코인코

□ 공정위는 12개 가상통화 취급소의 이용 약관을 점검하여 광범위한 면책 조항, 아이디와 비밀번호 관리 책임 조항, 입출금 제한 조항 등 12개 약관 조항에 대하여 시정 권고* 하고, 나머지 2개 불공정 약관 조항은 점검 과정에서 사업자들이 자진 시정하기로** 했다.

* 12개 가상통화 취급소 모두에게 시정 권고 조치함.

** 6개월 이상 미접속 회원의 가상통화에 대한 임의 현금화 조항, 손해 배상 방식으로 가상통화나 KRW포인트를 지급하는 조항에 대해서는 향후 사업자들이 이용 약관을 변경하여 사용할 예정임.

1. 자진 시정 약관 조항(2개 조항)

1) 6개월 이상 미접속 회원의 가상통화에 대한 임의 현금화 조항(2개 사)

- (시정 전) 6개월 이상 접속하지 않은 회원이 보유하고 있는 가상통화에 대해 취급소가 당시 시세로 현금화하여 보관할 수 있도록 규정했다.
- (불공정성) 고객이 보유하고 있는 가상통화 또는 출금하지 않은 가상 통화는 고객 소유의 재산이며, 처분 여부와 처분 시기 등은 특별한 사정이 없는 한 재산권자인 고객이 자유롭게 결정해야 할 것이다.
- 6개월 미접속자에 대해 별도의 최고나 의사 확인 절차없이 회사가 가상 통화를 임의로 현금화하는 것은 고객의 재산권을 침해할 우려가 있다.
 - 따라서 취급소가 고객의 의사 확인없이 ‘6개월 이상 미접속’ 만을 이유로 고객 소유의 가상통화를 임의로 현금화할 수 있는 본 약관 조항은 법률에 따른 고객의 권리를 상당한 이유없이 배제하거나 제한하는 조항 그리고 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.
(약관법 제11조 및 제6조)
- (시정 후) 해당 조항이 삭제되었다.

시정 전 약관 조항(예시)	시정 후 약관 조항(예시)
회사는 6개월 이상 접속이 없는 회원을 대상으로 보유하고 있는 가상화폐 또는 출금하지 않은 가상화폐를 예기치 않은 사고로부터 보다 안전하게 보관하기 위하여 당시 시세로 현금화하여 보관할 수 있습니다.	(해당조항 전체 삭제)

2) 손해 배상 방식으로 가상통화나 KRW포인트를 지급하는 조항2개 새

- (시정 전) 취급소가 이용자에게 손해 배상을 하는 경우 이용자의 의사와 상관없이 가상통화 또는 KRW 포인트를 지급하는 방식으로 배상할 수 있도록 규정했다.
- (불공정성) 민법상 손해 배상 책임은 금전으로 배상하는 것이 원칙이고(민법 제394조), 양 당사자의 합의가 있는 경우에만 다른 방법에 의할 수 있다.
 - 본 조항은 회사가 이용자의 의사와 상관없이 손해 배상의 방법으로 전자지갑 내 가상통화 또는 KRW포인트를 지급할 수 있다고 규정함으로써 손해 배상의 원칙과 예외가 전도되었을 뿐만 아니라, 사업자가 일방적으로 손해 배상의 방법을 결정하고 있으므로 부당하다.
 - 따라서 본 약관 조항은 상당한 이유없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정할 수 있도록 권한을 부여한 조항에 해당하여 무효이다.
(약관법 제10조)
- (시정 후) 회원이 희망하는 경우에 한하여 가상통화를 지급하도록 수정하거나, 해당 조항 전체를 삭제했다.

시정 전 약관 조항(예시)	시정 후 약관 조항(예시)
회원이 회사에게 본 조에 의하여 손해의 배상을 청구할 경우, 회사는 <u>회원의 의사와 관계없이</u> 회원이 최종적으로 보유한 것으로 확인되는 전자지갑 내 가상화폐 또는 KRW 포인트를 지급하는 방법으로 회원의 손해를 배상할 수 있습니다.	회원이 회사에게 본 조에 의하여 손해의 배상을 청구할 경우, <u>회사는 회원이 희망하는 경우에 한하여</u> 회원이 최종적으로 보유한 것으로 확인되는 전자지갑 내 가상화폐 또는 KRW 포인트를 지급하는 방법으로 회원의 손해를 배상할 수 있습니다.

2. 시정 권고 약관 조항(12개 조항)

1) 부당한 입출금 제한 조항(7개 사)

- (약관 조항) 회사는 ‘결제 이용 금액(출금액)의 과도함’, ‘회사의 운영 정책’ 과 같은 포괄적인 사유로 결제, 입금, 출금을 제한할 수 있다.

(예시)

회사는 다음 각 호에 해당하는 경우 회원의 결제 이용을 제한할 수 있습니다.

- 결제 이용 금액이 과도한 경우
- 기타 회사의 운영 정책상 결제 이용을 제한해야 하는 경우

회사는 다음 각 호에 해당하는 경우 회원의 입금 및 출금 이용을 제한하거나 지연하여 승인할 수 있습니다.

- 회원가입 후 첫 출금액이 과도한 경우
- 기타 회사의 운영 정책상 입금 및 출금 이용을 제한하거나 지연해야 하는 경우

- (시정권고 사유) ‘결제, 입금, 출금, 환전’ 등은 가상통화 거래 서비스 이용의 본질적인 내용 중 하나이므로, 그 제한 사유는 이용자가 내용을 알 수 있도록 구체적으로 규정해야 한다.

- 그러나 본 조항은 ‘기타 회사의 운영 정책상 결제 이용을 제한해야 하는 경우’ 등과 같이 그 제한 사유가 불분명하고 포괄적·자의적으로 규정되어 있어 고객이 예상하기 어렵다.
- 따라서 본 약관 조항은 고객이 예상하기 어려운 조항 그리고 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제6조)

2) 자의적인 서비스 이용 제한 조항(12개 사)

- (약관 조항) 취급소는 ‘결제 이용 금액(출금액)의 과도함’, ‘관리자의 판단’, ‘장기간 미접속’ 과 같은 포괄적인 사유로 로그인, 거래 등 서비스 이용을 제한할 수 있다.

(예시)

[로그인 제한], [계정 정지], [거래 정지], [일부 서비스 제한] 사유 중

- 기타: 관리자 판단
- 월간 거래 이용 금액이 과도한 경우
- 장기간 미접속으로 인한 휴면 조치

- (시정 권고 사유) 고객이 서비스의 이용을 제한받는 사유(로그인 제한, 로그인 외 서비스 이용 불가, 매수·매도·입출금 제한)는 고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항이므로 그 제한 사유는 서비스 제한이 불가피한 경우로 한정되어야 하고, 구체적이고 명확해야 할 것이다.

- 그러나 본 조항은 ‘거래 이용 금액이 과도한 경우’, ‘장기간 미접속’, ‘관리자 판단’ 과 같이 포괄적·자의적인 사유로 이용자의 서비스 이용을 제한하고 있어 고객이 예상하기 어렵다.
- 따라서 본 약관 조항은 고객이 예상하기 어려운 조항 그리고 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제6조)

3) 아이디와 비밀번호 관리 책임 조항(12개 사)

- (약관 조항) 아이디와 비밀번호의 모든 관리 책임과 부정 사용 등에 의해 발생하는 모든 결과 책임은 고객에게 있다.

(예시)

아이디와 비밀번호에 관한 모든 관리 책임은 회원에게 있습니다. 회원에게 부여된 아이디와 비밀번호의 관리소홀, 부정사용에 의하여 발생하는 모든 결과에 대한 책임은 회원에게 있습니다.

- (시정권고 사유) 사업자는 고객의 정보가 저장된 서버를 제대로 유지·관리하고, 해킹 등을 막기 위한 보안 시스템 및 절차를 수립하는 등 선량한 관리자로서의 주의 의무를 다해야 한다.
- 위 조항은 회사에게 이용자의 아이디, 비밀번호와 관련한 서버 관리 소홀 등의 귀책 사유가 있는 경우까지도 이용자에게 모든 관리 책임을 떠넘기고 있어 이용자에게 부당하게 불리하다.
 - 따라서 해당 약관 조항은 사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항 및 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항 그리고 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제7조, 제6조)

4) 광고성 정보의 수신 거부 방법을 회원 탈퇴로 한정하는 조항(6개 사)

- (약관 조항) 취급소는 이용자에게 이용 안내 및 상품 정보 등에 대한 문자 메시지(SMS) 광고를 전송할 수 있으며, 이용자는 회원 가입 탈퇴를 통해서만 수신을 거부할 수 있다.

(예시)

회사는 회원의 명시적인 수신거부의사에 반하여 제휴한 서비스의 광고성 정보를 전송하지 않습니다. 단, 회사는 제휴서비스의 이용편의를 위하여 이용안내 및 상품정보 등의 SMS 및 SMS URL을 전송할 수 있으며 회원은 원치 않을 경우 회원가입탈퇴를 통해 정보수신거부를 할 수 있습니다.

- (시정 권고 사유) 사업자가 고객에게 영리 목적의 광고성 정보를 전송하고자 하는 경우에는 고객의 명시적 사전 동의를 얻어야 하고, 고객이 수신거부의 의사를 표시하는 경우에는 광고성 정보를 전송해서는 안된다.(정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제50조)
 - 그러나 본 조항은 광고성 정보의 수신 여부와 회원 자격의 유지 여부는 아무런 상관 관계가 없음에도 수신 거부의 방법을 회원 가입 탈퇴에 한정시킴으로써, 이용자가 회원 자격을 유지하면서도 원치 않는 광고성 정보의 수신 여부를 자유롭게 선택할 수 없도록 규정하고 있다.
 - 따라서 본 약관 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제6조)

5) 이용 계약의 중지 및 해지 조항(11개 사)

- (약관 조항) 회사는 별도의 최고 등의 절차없이 ‘기타 회사가 정한 이용 조건’, ‘회사의 운영 정책’, ‘관리자의 판단’ 과 같은 포괄적인 사유로 이용 계약을 해지할 수 있다.

(예시)

회사는 회원이 다음 각 호의 하나에 해당하는 행위를 하였을 경우 시간을 정하여 서비스 이용을 제한하거나 이용 계약을 해지할 수 있습니다.

- 본 약관을 포함하여 기타 회사가 정한 이용 조건에 위반한 경우
- 기타 회사의 서비스 개선을 위한 회사 정책상 불가피한 경우
- 운영자 또는 관리자가 이용에 부적합하다고 판단하는 경우

- (시정 권고 사유) 계약의 중지(중단) 및 해지는 고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항으로, 그 사유를 규정하더라도 계약 해지가 불가피한 경우로 한정되어야 할 뿐만 아니라 구체적이고 명확하게 해야 한다.

- 그러나 본 조항은 ‘회사의 운영 정책’, ‘관리자의 판단’ 과 같은 포괄적이고 자의적인 사유로 최고의 절차없이 사업자가 일방적으로 해지할 수 있도록 규정하고 있어 이용자에게 부당하게 불리하다.
- 따라서 고객이 예상하기 어려운 조항 및 고객에게 부당하게 불리한 조항, 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 않은 해지권을 부여하거나 법률의 규정에 의한 사업자의 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제6조, 제9조)

6) 이용 계약의 종료에 따른 손해 배상 조항3개 사

- (약관 조항) 취급소는 회원의 해지에 의한 이용 계약의 종료와 관련하여 발생하는 손해에 대해 일체의 책임을 지지 않는다.

(예시)

이용계약은 회원 또는 회사의 해지에 의해 종료됩니다. 회원의 해지에 의한 이용계약의 종료와 관련하여 발생한 손해는 이용계약이 종료된 해당 회원이 책임을 부담하여야 하고, 회사는 일체의 책임을 지지 않습니다.

- (시정권고 사유) 근대 민법의 기본 원리인 과실 책임의 원칙에 따라 사업자의 고의 또는 과실로 인해 회원이나 제3자에게 손해가 발생했다면 사업자는 이에 대한 손해 배상 책임을 져야 한다.(민법 제750조)
- 회원의 해지에 의한 이용 계약의 종료와 관련하여 발생한 손해에 대해 ‘회사는 일체의 책임을 지지 않는다’ 는 부분은 손해의 발생에 회사의 고의 또는 과실이 있는 경우에도 면책되는 것으로 해석될 여지가 있으며, 이는 과실 책임의 원칙에 반하는 것이다.
- 따라서 본 약관 조항은 사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항 및 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항 그리고 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제7조, 제6조)

7) 링크된 사이트에 관한 면책 조항(9개 사)

- (약관 조항) 취급소는 링크된 사이트가 취급하는 상품 또는 용역과 관련하여, 연결 사이트와 이용자 사이의 거래에 대해서는 어떠한 책임도 지지 않는다.

(예시)

회사는 회사에 링크된 사이트가 취급하는 상품 또는 용역에 대하여 보증책임을 지지 아니합니다. 회사와 회사에 연결된 사이트는 독자적으로 운영되며 회사는 회사 연결사이트와 회원간에 행해진 거래에 대하여 어떠한 책임도 지지 아니합니다.

- (시정권고 사유) 사업자는 링크 행위를 통하여 상품 또는 용역에 대한 정보 등을 간접적으로 제공하거나 제공받으므로 링크된 사이트가 명백히 불법적인 경우, 허위의 정보를 제공하는 경우 등에는 링크 행위자인 사업자의 귀책 사유를 인정할 수 있다.
- 그러나 본 조항은 취급소에 링크된 연결 사이트와 회원 간의 거래에 대해 취급소는 어떠한 책임도 지지 않는다고 규정하여 이용자에게 부당하게 불리하다.
- 따라서 본 약관 조항은 사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항 및 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항 그리고 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제7조, 제6조)

8) 광범위한 일반 면책 조항12개 새

- (약관 조항) 취급소는 광범위한 면책 조항을 두어 취급소의 귀책 사유가 개입될 여지가 있는 경우에도 어떠한 책임도 지지 않는다.

(예시)

회사는 다음의 경우에는 책임을 지지 않습니다.

- 가상화폐 발행 관리 시스템 또는 통신서비스 업체의 서비스 불량으로 인한 또는 정기적인 서버점검기간으로 인하여 가상화폐전달에 하자가 발생하였을 경우
- 전기통신사업법에 의한 타 기간 통신사업자가 제공하는 전기통신서비스 장애로 인한 경우
- 거래소에 등록된 가상화폐의 내용에 대한 일체의 책임
- 정보통신망에 대한 감청, 회원 PC에 대한 Hacking 등의 경우
- 기타 이와 유사한 사유로 인한 시스템 장애, 회선장애 또는 중단의 경우
- 회원의 서비스 이용 과정에서 발생하는 명예훼손 기타 불법행위로 인한 각종 민형사상 책임
- 이용자의 게시 또는 전송한 자료의 내용 등

- (시정권고 사유) 전사·사변·홍수·지진 기타 이에 준하는 천재지변 등과 같은 불가항력적인 사유를 제외하고, 사업자의 고의 또는 과실로 인한 행위로 회원이나 제3자에게 손해가 발생하였다면 사업자는 손해 배상 책임을 져야 하는 것이 민법상 기본 원칙이다.(민법 제750조)

- 취급소는 고객의 원활한 서비스 이용을 위해 통신 설비의 확충과 점검, 시스템과 서버의 주기적인 관리, 서버 용량의 확보, 내부 시스템 및 서버에 대한 보안 강화와 방화벽 시스템 구축 등 가상 통화 취급소 운영에 필요한 전반적인 시설과 내부 시스템 등을 구축하고 이를 유지·보수·관리해야 한다.

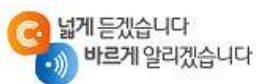
- 제3자의 DDOS 공격이나 해킹 등으로 인한 손해 발생의 원인에 가상통화 취급소의 자체 보안 시스템상의 하자, 서버의 부실, 통신설비 관리의 잘못이나 직원의 관리 소홀 등의 귀책 사유가 개입되어 있다면 그에 따른 책임을 지는 것이 타당하다.
- 가상통화 발행 관리 시스템의 하자과 가상통화 취급소에 등록된 가상통화의 관리와 관련한 주의의무 위반은 별개의 문제이므로 취급소에게 그 거래 운영과 관련한 귀책 사유가 있는 경우에는 책임을 지는 것이 타당하다.
- 따라서 본 약관 조항은 사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항 및 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항 그리고 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효이다.(약관법 제7조, 제6조)

9) 기타 불공정 약관 조항

연 번	기타 불공정 약관 조항
9	부당한 서비스의 변경 또는 중단에 관한 조항(1개 사)
10	회사 재량에 의한 개별 가상통화 시장의 개폐 조항(1개 사)
11	사업자의 일방적인 주문 거부나 거래 금액 등 거래 조건의 제한 조항(1개 사)
12	부당한 재판 관할 조항(10개 사)

- 이번 가상통화 취급소의 불공정 약관 시정을 통해 향후 가상통화 취급소로 하여금 고도의 주의 의무를 다하도록 하고, 취급소 이용자들의 피해 예방에도 기여할 것으로 기대된다.
- 다만, 공정위가 불공정 약관을 시정조치 하더라도 불법 행위·투기적 수요·국내 외 규제 환경 변화 등에 따라 가상통화 가격이 변동하여 손실이 발생할 수 있으므로 이용자는 가상통화 거래 시 스스로의 책임 하에 신중하게 판단하여 피해를 입지 않도록 주의해야 한다.

※ 붙임: 사업자별 불공정 약관 조항 현황



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.ftc.go.kr



< 불임 > **사업자별 불공정 약관조항 현황**

번호	불공정 약관조항	비씨코리아닷컴	코빗	코넥스트	코인원	두나무	리너스	이아랩스	웨이브스팅	리플포유	코인플러그	셀렛	코인코
1	이용계약 종료에 따른 손해배상 조항	●		○				○					
2	아이디와 비밀번호 관리책임 조항	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	●
3	서비스의 변경 또는 중단에 관한 조항					●							
4	6개월 이상 미접속 회원의 가상통화에 대한 임의 현금화 조항	○		○									
5	입출금 제한 조항	●		●	○	●	●	●	●				
6	서비스 이용 제한 조항	●	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○	●
7	이용계약의 중지 및 해지조항	●	●	●	○	●	○	●	●	○		●	●
8	회사 재량에 의한 개별 가상통화 시장의 개폐조항					●							
9	손해배상 방식으로 가상통화나 KRW포인트를 지급하는 조항				○		○						
10	사업자의 일방적인 주문 거부나 거래금액 등 거래조건의 제한 조항					●							
11	광고성 정보의 수신거부 방법을 회원가 입탈퇴로 한정하는 조항	○	●	○				●		●			●
12	링크된 사이트에 관한 면책조항	●	●	●				○	●	○	●	●	●
13	일반 면책조항	●	●	●	●	●	●	●	●	○	●	●	●
14	부당한 재판관할 조항	○	○	○		○		○	○	○	○	○	●

(●:시정 권고 조항, ○: 자진시정하기로 한 조항)