

보도시점 2023. 11. 8.(수) 12:00 / 배포 2023. 11. 8.(목) 08:30
< 11. 9.(목) 조간 >

소비자권익 침해하는 여신전문금융업 분야 약관조항 시정

- ‘금융·통신 분야 경쟁촉진 방안’ 대통령 보고 후속 조치 -
- 은행분야(8월)에 이어 신용카드·리스·할부 등 여신전문금융 분야 시정요청 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 지난 10. 31. 여신전문금융회사(신용카드사, 리스·할부금융사 등)에서 사용하는 총 1,376개의 약관을 심사하여, 이 중 57개 조항(9개 유형)이 금융소비자의 권익을 침해한다고 판단하여 금융위원회(이하 ‘금융위’)에 시정을 요청하였다.

* 2022년 제·개정된 여신전문금융회사의 1,376개(신용카드사 781개, 리스·할부금융사 137개, 겸업여신사 426개, 기타 32개) 약관을 검토

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 진행해오고 있으며, 지난 8월 금융당국에 은행 분야 불공정약관의 시정을 요청한 데 이어 금번에는 여신전문금융 분야에 대한 시정을 요청한 것이다.

【 불공정 약관 유형(9개 유형, 총 57개 조항) 】

- ① 사업자가 자의적으로 부가서비스를 중단·제한·변경하는 조항(23개 조항)
- ② 사업자가 자의적으로 주된 서비스를 중단·제한·변경하는 조항(10개 조항)
- ③ 계약해지 사유를 추상적·포괄적으로 정한 조항(6개 조항)
- ④ 개별통지 수단이 부적절하거나 개별통지를 생략한 조항(5개 조항)
- ⑤ 부적절한 사유 또는 사전절차 없이 기한의 이익을 상실시키는 조항(4개 조항)

- ⑥ 고객의 부작위에 대하여 의사표시를 의제하는 조항(4개 조항)
- ⑦ 리스물건이 멸실되어도 고객이 리스료를 지급해야 하는 조항(2개 조항)
- ⑧ 접속매체 분실·유출·도난 시 사업자를 면책시키는 조항(2개 조항)
- ⑨ 여신전문금융회사가 임의로 담보목적물을 처분할 수 있게 한 조항(1개 조항)

대표적인 주요 불공정 유형으로, 사업자가 자의적으로 서비스 내용을 변경, 중단 또는 제한하여 고객의 예측 가능성을 저해하고 불측의 피해를 줄 수 있는 약관이 문제되었다. 이 중에는 신용카드 해외결제를 위한 범세계적(글로벌) 제휴사(비자, 마스터 등)의 부가서비스를 일방적으로 사전 고지 없이 중단 또는 변경할 수 있게 한 경우도 있었다.[☞ 5면 참조] 이는 공항라운지 이용, 주차관리인 주차(이하 ‘발렛파킹’) 대행, 골프장 무료이용 등 결제기능과는 직접적인 관련성이 없으나, 소비자들은 제휴사 서비스 내용에 따라 고액의 멤버십 서비스를 선택하므로 고객에게 부당하게 불리한 약관이라고 할 수 있다.

- * 에이(A)카드 서비스 안내장 : “인천공항 발레파킹, 김포공항 발레파킹...(중략)... 사전 고지 없이 중단 또는 변경될 수 있습니다.”
- * 비(B)카드 서비스 안내장 : “○○ 브랜드 서비스에 대한 구체적인 내용 및 적용기준, 변동사항은 ○○사의 내부약관 및 서비스 규정에 따릅니다.” “본 서비스는 제휴 골프장의 사정에 따라 불가피하게 변경 또는 중단될 수 있습니다.”

또한 앱 내 사용내역 조회, 이체 등에 따른 수수료부과 사실 등 주요사항을 모바일 앱의 ‘앱푸시’를 통해 안내하는 경우가 있었는데, 광고메세지 차단을 위해 앱푸시 기능을 활성화하지 않도록 설정하는 경우가 있어 요금부과 여부 등에 대한 안내 수단으로는 적절하지 않다고 보았다.[☞ 7면 참조]

- * 씨(C)카드 앱카드 이용약관 : “회사”는 ...(중략)... 수수료를 부과하려는 경우에는 그 부과 기준과 부과 액수에 관하여 ...(중략)... “PUSH 메시지” 등을 통하여 안내

그외에도 유효기간이 도래한 선불카드의 교체와 잔액환불에 관한 사항을 안내할 휴대폰 번호가 없는 경우 개별통지 절차를 생략하는 약관, 최고절차 없이 즉시 기한의 이익을 상실하는 조항* 등을 시정요청하였다.[☞ 7면, 8면 참조]

- * ‘기한의 이익’이란 기한 도래 전에 당사자가 가지는 이익을 말하는데 채무자의 경우 담보손상 등 신용상실의 사유가 발생하는 때는 기한의 이익을 상실한다.

특히, 고객이 기한의 이익을 상실하면 만기 전이라도 대출 원리금을 모두 변제하여야 하므로, 압류명령, 강제집행 개시 등 극히 예외적인 사유를 제외하고는 사전 통지를 통해 시정할 기회를 부여하는 것이 타당하다.

- * 디(D)카드 충전카드 회원 이용약관 : 카드사는 선불카드 잔액이 존재하는 회원 등에게 유효기한 만료 1개월 전 교체발급 및 환불에 대한 사항을 휴대폰 문자 메시지 서비스로 안내. 단, “카드사가 회원 등의 휴대폰 연락처를 보유하고 있지 않거나 연락처가 유효하지 않은 경우 서비스 안내의무 면제”
- * 이(E)캐피탈 중고승용차고금융제휴약정서 : 캐피탈사는 고객에게 ...(중략)...다음 사유 발생 즉시 기한의 이익을 상실하였다는 사실을 함께 통지 후, “기한이익을 상실” 하며... “1. 고객이 매월 상환하기로 약정한 대출원리금을 납입하지 못한 경우”

이번 시정요청을 통해 불공정 약관 다수가 시정*되어, 여신전문금융을 이용하는 소비자 및 중·소기업 등 금융거래 고객들의 불공정약관으로 인한 피해가 예방되고 사업자의 책임은 강화될 것으로 기대된다.

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

공정위는 은행, 여신전문금융업에 이어, 금융투자 분야에서의 불공정 약관도 신속하게 시정하여 금융 분야의 불공정한 계약관행을 해소하는 한편, 금융업계가 불공정 약관을 반복 사용하지 않도록 금융당국과 긴밀히 협력해 나갈 계획이다.

[붙임] 2023년 여신전문금융 불공정약관 심사 주요 내용

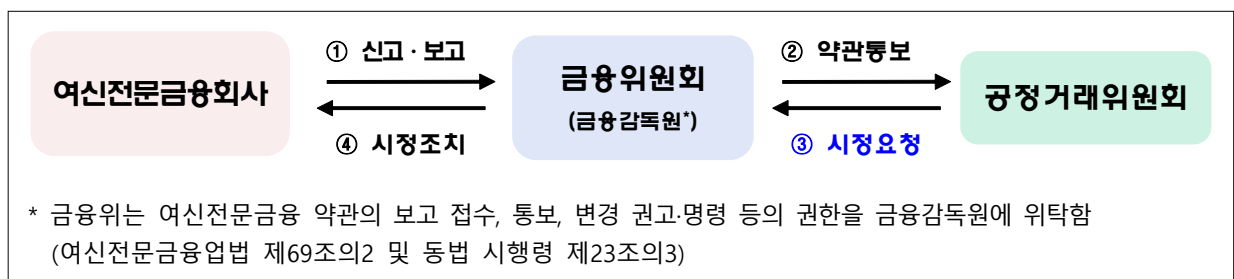
담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	김동명 (044-200-4483)
		담당자	사무관	이미옥 (044-200-4486)
			수습 변호사	조현서 (044-200-4477)
			수습 변호사	최지현 (044-200-4470)



1

개 요

- 공정위는 금융당국으로부터 통보받은 2022년 제·개정 여신전문금융업 분야의 약관 1,376개를 심사하여 9개 유형, 총 57개 불공정약관 조항에 대하여 금융위에 시정을 요청하였다.
 - 주요내용으로는, 사업자가 자의적으로 서비스를 변경·중단하는 조항, 고객에게 중요한 사항임에도 부적절한 매체를 통해 통지하거나 통지를 생략한 조항, 사전절차 없이 기한의 이익을 상실하도록 한 조항 등이 불공정한 약관이라고 판단하였다.
- 공정위는 올해 은행(873개)·저축은행(518개), 여신전문금융(1,376개), 금융투자(929개) 등 총 3,696개 금융약관을 심사하고 있으며, 분야별로 심사가 완료되는 즉시 금융당국에 시정 요청*하는 방식으로 진행하여, 예년에 비해 불공정한 금융약관을 보다 속도감 있게 시정해 나가고 있다.
 - * 은행·저축은행(8월 시정), 여신전문금융회사(10월 시정), 금융투자업자(12월 예정)
- ※ 금융위는 여신전문금융회사으로부터 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 [33개 조항]

가. 약관 조항 [예시]

【대출비교서비스 이용약관】

회사는 운영상, 경영상, 기술상의 필요 또는 금융회사등과의 계약 종료에 따라 대출비교서비스의 전부 또는 일부 내용을 수시로 변경하거나 대출비교서비스를 중단, 종료할 수 있습니다.

【신용카드 서비스 안내장】

인천공항 발레파킹, 김포공항 발레파킹

상기 서비스의 제공 및 이행에 관한 책임은 전적으로 실제 서비스를 제공하는 제휴사에 있으며 사전 고지없이 중단 또는 변경될 수 있습니다.

【신용카드 서비스 안내장】

○○ 브랜드 서비스에 대한 구체적 내용 및 적용기준, 변동사항은 ○○ 카드사의 내부 약관 및 서비스 규정을 따릅니다

【신용카드 서비스 안내장】

본 서비스는 제휴 골프장의 사정에 따라 불가피하게 변경 또는 중단될 수 있습니다.

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, 서비스가 고객에게 불리하게 변경될 경우에는 개별 통지함으로써 해당 거래의 지속 여부 또는 부가서비스 이용계획 변경 등의 기회를 부여함이 타당하다.

- 신용카드 해외결제를 위한 세계적 브랜드사(비자, 마스터 등)의 제휴 서비스의 경우, 부가기능이지만 고액의 프리미엄 멤버십가입을 선택하는 고객에게 사전 고지 없는 서비스 변경·중단은 권리침해 정도가 크다고 할 수 있다.

* 참고로 『금융소비자 보호에 관한 감독규정』에 따르면 부가서비스를 변경하는 경우 변경일 6개월 이전에 고객에게 개별 고지하는 것을 원칙으로 정하고 있다.

- 해당 약관조항들은 서비스 중단, 변경 등의 사유가 지나치게 포괄적이고, ‘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 제10조 제1호 내지 제2호 및 제6조 제2항 제1호).

2. 계약해지 사유를 추상적·포괄적으로 정한 조항 [6개 조항]

가. 약관 조항 [예시]

【오픈뱅킹서비스 이용약관】

제6조 (이용계약의 해지)

③ “회사”는 “이용자”에게 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생하거나 확인된 경우 “이용계약”을 해지할 수 있습니다.

5. 기타 본 약관에 위배되거나 위법 또는 부당한 거래가 확인된 경우

나. 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 구체적으로 열거되어야 할 것이다.

- 위 약관조항 등은 “본 계약에 위배”, “부당한 거래” 등 계약해지 사유를 추상적·포괄적으로 정하여 사업자가 자의적으로 판단할 우려가 있는 바, ‘사업자에게 법률에서 규정하고 있지 않은 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항’으로 무효이다(약관법 제9조 제2호).

3. 개별통지 수단이 부적절하거나 개별통지를 생략한 조항5개 조항

가. 약관 조항 [예시]

【○○○ 앱카드 이용약관】

제 13조 (조회·이체 서비스, 해외송금서비스)

- ④ “회사”는 “회원”의 서비스 이용에 따른 수수료를 부과할 수 있으며, 수수료를 부과하려는 경우에는 그 부과 기준과 부과 액수에 관하여 “○○○ 앱”에 게재 하거나 SMS, PUSH 메시지 등을 통하여 안내합니다.

【○○○ 충전카드 회원 이용약관】

제4조(선불카드의 유효기한 및 재발급)

- ⑤ 카드사는 선불카드 잔액이 존재하는 회원 등에게 유효기한 만료 1개월 전 교체 발급 및 환불에 대한 사항을 휴대폰 문자메시지 서비스로 안내하여 드립니다. 다만, 카드사가 회원 등의 휴대폰 연락처를 보유하고 있지 않거나 연락처가 유효하지 않은 경우에는 그러하지 아니합니다.

나. 시정 요청 사유

- 고객의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 사안에 대해서는 고객에게 개별적으로 통지하여 고객이 해당 내용을 제 때 인지할 수 있도록 해야 할 것이며, 그 대상이 불특정 다수라고 하더라도 개별 통지하여 정보제공을 정확히 해야 한다.

- 그러나, 모바일 앱 내 공지화면은 고객이 항상 확인할 것을 기대하기 어렵고, 앱 푸쉬의 경우 광고성메세지 차단을 위해 수신거부로 설정하는 경우가 많아 개별 통지 수단으로 적합하다고 할 수 없다.
- 위 약관조항은 이용내역 조회, 이체 시 부과되는 수수료 등 중요한 사안을 앱 내 게시 또는 부적절한 수단으로 통지하거나, 연락처를 보유하고 있지 않은 경우 대체통지 방법을 따로 규정하지 않고 개별통지 절차를 생략할 수 있어 ‘고객에게 부당하게 불리한 조항’으로 무효이다(약관법 제6조 제2항 제1호).

4. 부적절한 사유 또는 사전절차 없이 기한의 이익을 상실시키는 조항 [4개 조항]

가. 약관 조항 [예시]

【중고송용제고금융제휴약정서】

제10조(기한이익의 상실)

“갑“은 “을“에게 서면으로 다음 각 호의 사유 및 이에 따라 다음 각 호의 사유 발생 즉시 기한의 이익을 상실하였다는 사실을 함께 통지 후, 기한이익을 상실하며 “갑“은 “을“의 잔여원리금에 대하여 일시불 지급을 청구하고, 담보 또는 강제 집행을 실행할 수 있습니다.

1. “을“이 매월 상환하기로 약정한 대출원리금을 납입하지 못한 경우
2. “을“ 또는 연대보증인이 신용 정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제 17조 제1항에 의거 지정된 신용정보 집중기관으로부터 신용불량자로 등록된 경우
3. 담보로 제공한 재산에 대하여 강제집행조치 등의 신청이 있거나 채납처분 압류 통지가 발송된 경우

나. 시정 요청 사유

- 기한의 이익을 상실하면 고객은 그 즉시 채무를 갚아야 하고, 지연 이자가 발생하므로, 기한의 이익 상실 요건 및 통지 절차는 고객의 이해에 중대한 영향을 미친다.
- 고객이 금융기관에 담보로 제공한 재산에 체납처분 압류 효력이 생겨 기한의 이익 상실 사유가 발생한 때는, 압류통지가 도달한 때라고 보아야 한다.
- 또한 금융기관은, 기한의 이익 상실 사유가 발생하더라도 사전 통지를 통해 해당 사유를 시정할 기회, 즉 변제, 압류해소, 신용회복 등의 조치를 부여할 필요가 있다.
 - 즉, 기한의 이익 상실 사유를 약관으로 정하는 경우, 독촉 절차 없이 즉시 기한의 이익을 상실시키는 사유는 채무자의 신용이 심각하게 훼손되는 경우로 제한할 필요가 있다.
- * 참고로 『은행여신거래기본약관(기업용)』에 따르면 은행은 고객이 채무를 기한내 변제하지 않는 경우, 서면으로 변제 해소를 독촉하고, 독촉 후 10일 이상 경과하면 기한의 이익을 상실을 고객에게 통지할 의무를 정하고 있다.
- 위 약관조항은 압류통지가 발송된 때를 기한의 이익 상실 사유가 발생한 것으로 정하거나, 미상환 대출원리금에 대해 독촉하는 절차 등과 같은 시정 기회를 부여하지 않고 있어 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효이다(약관법 제6조 제2항 제1호).

5. 고객의 부작위에 대하여 의사표시를 의제하는 조항(4개 조항)

가. 약관 조항 [예시]

【○○○선불카드 표준약관】

제5조(선불카드와 소멸시효)

- ② 은행은 소멸시효가 완성된 선불카드의 미사용 잔액을 여신전문금융업협회가 설립한 기부금관리재단에 기부할 수 있습니다. ...(중략)...
- ③ ...(중략)... 다만, 통지를 받은 회원이 30일 이내에 이의를 제기하지 않는 경우에는 기부에 동의한 것으로 간주합니다.

나. 시정 요청 사유

- 고객의 작위나 부작위가 고객의 진정한 의사와는 상관없이 특정 의사표시로 간주되는 경우에는 자신도 모르는 사이에 불리해지거나 원하지 않는 효과가 발생할 위험이 있다.

- 따라서, 의사표시 의제조항은 ‘일정한 작위 또는 부작위가 있을 경우 고객의 의사표시가 표명된 것으로 본다.’라는 뜻을 사전에 개별 고지하도록 하는 경우에만 예외적으로 허용될 수 있다

* 이때 ‘사전 개별 고지’란 계약 체결 당시 교부된 약관에 의한 고지와는 별개로 이루어져야 한다.(약관심사지침 III.8.가.)

- 위 약관조항은 ‘고객의 별도 의사표시가 없는 경우 선불카드 미사용 잔액 등의 기부에 동의한 것으로 본다.’라는 뜻을 따로 개별 고지하도록 하는 내용 없이 의사표시 의제를 규정하고 있어, 일정한 부작위가 있을 경우 고객의 의사표시가 표명된 것으로 보는 조항으로 무효이다(약관법 제12조 제1호).

6. 기타 불공정 약관 유형

① 고객의 접근매체의 분실 또는 도난 등이 통지 전에 발생할 수 있는 경우 모든 책임을 고객이 부담하게 한 조항(2개 조항)

⇒ (시정 요청 사유) 고객이 접근매체의 분실 등의 사실을 알리지 않아도 금융회사는 선량한 관리자로서의 주의의무가 있음에도 불구하고*하고 사업자가 부담하여야 할 위험을 모두 고객에게 떠넘기고 있어서 부당

* 여신전문금융업법 제16조 ⑤ 위조·변조된 신용카드에 대한 사업자 책임 등

② 리스물건이 멸실되어 이용자가 사용할 수 없는 중대한 사정변경이 발생한 경우에도 금융리스회사에서 계약을 해지하지 않는 한 고객은 채무의 이행을 거절할 수 없도록 정한 조항(2개 조항)

⇒ (시정 요청 사유) 법률*에 따른 고객의 항변권을 상당한 이유없이 제한할 우려가 있어서 부당

* 상법 제168조의5 ③ 금융리스이용자는 중대한 사정변경으로 인하여 금융리스물건을 계속 사용할 수 없는 경우에는 3개월 전에 예고하고 금융리스계약을 해지할 수 있다.

③ 여신전문금융회사의 임의적 판단에 따라 법적 절차에 따르지 않고도 담보물을 직접 변제에 충당하거나 사적 절차에 의해 담보물을 매각하여 그 평가액 또는 환가대금으로 변제 충당하는 조항(1개 조항)

⇒ (시정 요청 사유) 담보물의 가치가 낮게 평가되어 고객에게 예측하지 못한 손해가 발생할 우려가 있어서 부당

3

의의 및 향후 계획

- 이번 시정 요청으로 여신전문금융회사의 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, 금번 여신전문금융 분야의 불공정 약관에 대한 시정요청에 이어, 금융투자 분야 약관에 대하여도 신속하게 심사를 완료하여 연내에 금융당국에 대한 불공정약관 시정 요청을 마무리할 계획이다.