



보도자료

2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회
하나 된 열정
하나 된 대한민국

공정거래위원회	2017년 11월 21일(화) 배포	소비자정책국 약관심사과
	2017년 11월 22일(수) 오전부터 보도가능	담당과장: 배현정(044-200-4450)
	방송 · 인터넷 매체는 11월 21일(화) 낮 12시	담당: 김유진 사무관(044-200-4462)
		김민아 사무관(044-200-4455)

금융투자회사 및 은행·상호저축은행의 불공정 약관 시정 요청 - 지나치게 엄격한 계약 해지 조항 등 13개 유형의 불공정 약관 조항 시정 -

■ 공정거래위원회(위원장 김상조, 이하 공정위)는 금융투자회사 및 은행·상호저축은행에서 사용하는 약관을 심사하여 13개 유형의 불공정 약관 조항에 대하여 금융위원회(이하 금융위)에 시정을 요청하였다.

○ (금융투자) 정비사업(재건축, 재개발 등) 시행을 위한 토지신탁계약서에서, 위탁자(토지 소유자)가 계약 해지할 경우 이해 관계인 전원의 동의를 요구함으로써 계약 해지 요건을 매우 엄격히 규정하고 있는 조항 등에 대해 시정을 요청하였다.(2017년 11월 2일)

○ (은행·상호저축은행) 포괄적이고 추상적인 계약 해지 조항, 추상적인 기한 이익 상실 조항, 약관 변경 시 별도 통지 절차 등 미비 조항, 부당한 사업자 면책 조항 등에 대해 시정을 요청하였다.(2017년 10월 12일)

■ 전문 용어 사용으로 내용을 이해하기 쉽지 않은 금융투자, 은행·상호저축은행 분야의 불공정 약관에 대해 시정을 요청하여 금융소비자들의 권리를 강화하고 피해를 예방할 수 있을 것으로 기대된다.

1

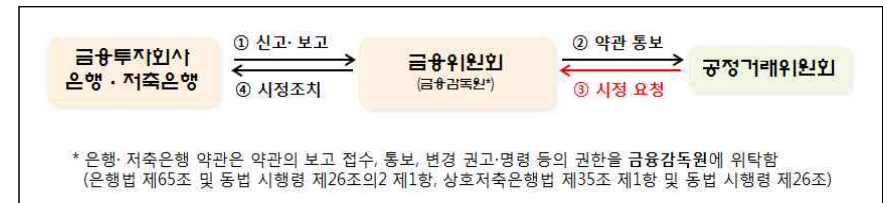
시정 요청 배경

□ 공정위는 금융당국으로부터 통보받은 금융투자약관 및 은행·상호저축은행 약관을 심사하여 13개 유형(금융투자 2개, 은행 9개, 상호저축은행 2개)의 불공정 약관 조항에 대해 금융위에 시정을 요청하였다.

○ (금융투자약관) 공정위가 통보받은(2016년 11월 ~ 2017년 4월) 294개 약관에 대한 심사를 진행하여 토지신탁계약서의 계약 해지와 관련한 2개 유형의 불공정 약관 조항에 대해 금융위에 시정을 요청하였다.

○ (은행·상호저축은행약관) 공정위가 통보받은(2016년 11월 ~ 2017년 4월) 은행 604개, 상호저축은행 35개 약관에 대한 심사를 진행하여 포괄적·추상적인 계약 해지 조항 등 은행 9개 유형, 상호저축은행 2개 유형의 불공정 약관 조항에 대해 금융위원회에 시정을 요청하였다

※ 금융위는 금융투자회사, 은행 및 상호저축은행으로부터 신고·보고받은 제·개정 약관을 공정위에 통보하고, 공정위는 통보받은 약관을 심사하여 약관법에 위반되는 경우 금융위에 시정 요청을 할 수 있으며, 금융위는 특별한 사유가 없는 한 공정위의 시정 요청에 응하여 시정에 필요한 조치를 해야 함.(자본시장법 제56조, 은행법 제52조, 상호저축은행법 제18조의3 참조)



2 주요 불공정 약관 조항

<금융투자회사>

1. 엄격한 계약 해지 요건을 규정한 조항

가. 약관 조항

【정비사업 토지신탁계약서】

(신탁해지 및 책임부담) ① 위탁자는 시행규정 및 관계법령에 따라 본 건 사업이 폐지 또는 중단되거나, 수탁자, 수익자 등 이해관계인 전원의 동의를 있는 경우를 제외하고는 수탁자의 귀책사유 없이 이 신탁계약을 해지할 수 없다.

나. 시정 요청 사유

- 재건축·재개발 등을 위한 신탁 계약에서 계약의 해지는 계약 당사자의 이해에 중대한 영향을 미치는 사항으로, 그 사유는 구체적으로 열거되고 그 내용 또한 타당성을 가져야 한다.
- 그러나 신탁업자에 의한 주택 재개발 사업은 이해 관계인이 다수인 경우가 대부분이며, 위 약관 조항에서 규정하고 있는 이해 관계인의 범위를 명확하게 규정하기도 어려워 이해 관계인 전원의 동의를 요구하는 것은 사실상 계약 해지를 불가능하게 할 우려가 있다.
- 따라서 위 약관 조항은 재건축·재개발 등을 위탁하는 위탁자에 의한 계약 해지 요건을 매우 엄격하게 규정하여 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항으로 무효이다.(약관법 제9조 제1호)

2. 추상적이고 포괄적인 계약 해지 사유를 규정한 조항

가. 약관 조항

【정비사업 토지신탁계약서】

(신탁해지 및 책임부담) ② 수탁자는 경제사정의 변화 등 기타 상당한 사유에 의하여 신탁의 목적달성 또는 신탁사무의 수행이 불가능하거나 현저히 곤란한 경우 이 신탁계약을 해지할 수 있으며, 수탁자의 귀책사유가 없는 한 해지에 따른 책임을 부담하지 아니한다.

나. 시정 요청 사유

- 계약 당사자의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 계약 해지 사유를 약관에 규정할 때에는 구체적이고 명확히 규정하여 계약 상대방이 그 사유를 충분히 예상할 수 있어야 한다.
- 그러나 ‘경제 사정의 변화 등 기타 상당한 사유’는 포괄적이고 불확실한 사유로서, 어떠한 경우에 계약이 해지될 수 있는지에 대한 예측이 매우 어렵다.
- 따라서 위 약관 조항은 수탁자의 자의적 판단으로 계약이 해지될 수 있어 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효이다.(약관법 제6조 제2항 제1호)

<은행·상호저축은행>

1. 약관 변경 절차 조항

가. 약관 조항

【수입대금송금서비스 약정서】

제11조(준용약관 및 약관의 변경)

은행이 본 약관을 변경코자 할 때는 그 변경 1개월 전에 영업점 또는 인터넷 홈페이지에 게시하며 변경내용을 게시한 후 시행일 전 영업일까지 고객의 이익이 서면으로 은행에 도달하지 않으면 고객이 이를 승인한 것으로 봅니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 개별적으로 알리고, 고객이 계약을 **해지**할 수 있다는 내용을 함께 통지하여 **고객의 권리를 보장**할 필요가 있다.
- 그런데 위 약관 조항은 약관의 변경 내용이 신청인에게 불리한 경우 **개별 통지**한다는 내용 및 고객이 약관 변경에 동의하지 않는 경우 계약을 **해지**할 수 있다는 내용이 규정되어 있지 않다.
- ☐ 따라서 위 약관 조항은 약관 변경 시 개별 통지 절차 등을 명시하지 않아 **고객에게 부당하게 불리한 조항**으로 무효이다.(약관법 제6조 제2항 제1호)

2. 기한 이익 상실 사유를 추상적으로 규정한 조항

가. 약관 조항

【수출팩토링* 추가약정서】

제9조(소구의무가 있는 경우)

다음 각호에서 정한 사유 중 하나에 해당하는 경우에 “본인”은 “은행”의 요청에 따라 수출팩토링 대상채권의 매입대금에 대한 **상환의무를 지고 곧 변제**하기로 합니다.

7. “본인”이 장차 이 특약상의 의무를 이행하지 못하거나 이행하지 못할 우려가 있는 상황이 발생한 경우

* 외상수출거래에서 발생한 수출채권을 수출기업으로부터 매입하는 수출금융상품

나. 시정 요청 사유

- ☐ 기한 이익 상실* 사유는 채무자가 **미리 인지**하고 있어야 할 중요한 사항으로서 고객이 **기한 이익 상실 사유를 예측**할 수 있도록 구체적으로 규정해야 한다.
- * 기한 이익을 상실하면 채무자는 만기 전이라도 대금을 모두 변제해야 함.
- 그런데 위 약관 조항은 **기한 이익 상실 사유를 지나치게 추상적으로** 규정하여 고객이 계약상의 의무를 이행하지 못하거나 이행하지 못할 **우려가 있는 경우에도 기한 이익이 상실**된다고 규정하고 있다.
- ☐ 따라서 위 약관 조항은 기한 이익 상실의 사유를 추상적으로 규정하여 은행이 임의적으로 변제 기한을 앞당길 수 있고, 고객은 기한 이익 상실의 사유를 전혀 예측할 수 없어 **고객에게 부당하게 불리한 조항**으로 무효이다.(약관법 제6조 제2항 제1호)

3. 포괄적·추상적인 계약 해지 사유로 최고없이 해지가 가능하도록 한 조항

가. 약관 조항

【인터넷 FX(외환) 딜링거래 약정서】

제14조(계약불이행 등)

- ① 다음 각호의 경우에는 은행은 통지로서 본인과 체결한 모든 또는 일부 거래의 해지, 채무이행의 거부, 거래한도의 감축, 거래주문의 접수거절 등 은행이 필요한 조치를 취할 수 있습니다.
2. 본인이 이 약정서에 따른 채무 또는 은행에 대한 기타 채무를 불이행하는 경우

나. 시정 요청 사유

- 계약 해지는 **고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항으로서**, 불가피한 경우에 매우 **제한적으로** 인정되어야 할 뿐만 아니라, 그 사유 또한 **구체적이고 명확**하여야 할 것이다.
- 그런데 위 약관 조항은 ‘기타 채무의 불이행’이라는 **포괄적·추상적인 사유로 최고 절차없이** 즉시 계약을 해지할 수 있도록 규정하고 있어 **고객이 불측의 손해를 입을 가능성이 있다.**
- 따라서 위 약관 조항은 법률에 따른 사업자의 **해지권의 행사 요건을 지나치게 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로 무효이다.**(약관법 제9조 제3호)

4. 기타 불공정 약관 유형


- 은행의 고의 또는 과실 여부를 불문하고 은행의 손해 배상 책임을 배제하는 조항
- 기한 이익은 고객의 이해에 중대한 영향을 미치므로 별도의 통지 절차를 거쳐야 함에도, 통지없이 사유 발생 즉시 기한 이익이 상실됨을 규정하고 있는 조항
- 약관의 변경에 대한 고객의 이의 제기 방식을 서면으로 한정된 조항
- 이자, 수수료 등 제반 비용의 요율 및 계산 방법에 대해 고시한다고 규정하면서, ‘성질상 고시하기 어려운 것’을 제외하고 고시하도록 하는 등 고객이 어떠한 내용이 고시되는지 예상하기 어려운 조항
- 은행의 업무 수행으로 알게 된 가맹점의 모든 정보를 관련 기관 및 업계 등에 광범위하게 제공하도록 하는 등 고객의 비밀을 정당한 이유없이 누설하는 것을 허용하는 조항
- 은행의 본점 또는 지점 소재지를 관할하는 법원만을 관할 법원으로 정하는 등 원거리에 사는 고객에게 부당하게 불리한 재판 관할의 합의 조항

3

기대 효과 · 계획


- 전문 용어 사용 등으로 내용을 이해하기가 쉽지 않은 **금융투자, 은행·상호저축은행 분야의 불공정 약관 조항을** 시정하여 **금융 소비자의 권리 보호에** 기여할 것으로 기대된다.
- 또한, 이번 시정 요청 대상 약관 조항과 **동일하거나 유사한 조항도** **시정을 함께 요청**하여, 불공정 약관으로 인해 발생할 수 있는 금융 소비자들의 피해를 사전에 예방할 수 있을 것으로 기대된다.
- 공정위는 다수의 금융 소비자가 이용하는 **금융 거래 분야의 약관**에 대한 법 위반 여부를 지속적으로 점검하여 **공정한 금융 거래 질서 확립**에 노력할 계획이다.

<붙임> 약관별 시정 요청 세부 내역



넓게 듣겠습니다
바르게 알려드립니다

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



공공누리 공공저작물 자유이용허락

【붙임】약관별 시정요청 세부내역

약관별 시정요청 조항

I. 금융투자약관(3개사)

	약관조항	시정요청 사유
1	엄격한 계약해지 요건 조항	위탁자가 수탁자를 포함한 이해관계인 전원의 동의가 있어야만 신탁 계약을 해지할 수 있도록 한 조항은 위탁자의 계약해지권을 지나치게 제한하는 조항임
2	계약해지 사유로 추상·포괄적 사유를 규정한 조항	경제사정의 변화 등 기타 상당한 사유로 신탁사무 수행이 현저히 곤란한 경우는 수탁자가 신탁계약을 해지할 수 있도록 한 조항은 지나치게 추상적·포괄적 계약해지 사유를 규정하여 고객에게 부당하게 불리한 조항임

II. 은행약관(15개사)

	약관조항	시정요청 사유
1	약관변경 절차 중 통지 절차 등 미비 조항	약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 알리고, 변경에 동의하지 않는 경우 계약을 해지할 수 있다는 내용을 함께 통지하여 고객의 권리를 보장해야 함에도 이러한 내용을 명시하지 않은 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당함
2	기한이익상실 사유를 추상적으로 규정한 조항	기한이익을 상실하면 채무자가 이행지체에 빠지게 되는 것이므로 기한이익상실 사유는 채무자가 예측할 수 있도록 구체적으로 규정해야 함에도 기한이익상실 사유를 추상적으로 규정한 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당함
3	포괄적·추상적인 계약 해지 조항	고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항은 구체적이고 명확하게 규정되어야 함에도, 계약해지 사유를 포괄적이고 추상적으로 규정하고 이를 이유로 최고 없이 해지가 가능하도록 한 조항은 사업자의 해지권의 행사요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항에 해당함
4	책임 면제 조항	민법 제750조에 따라 은행의 고의 또는 과실로 인한 업무처리의 결과 고객 또는 제3자에게 손해가 발생하였다면 은행이 손해배상 책임을 지야 함에도, 은행의 고의 또는 과실 여부를 불문하고 은행의 책임을 배제하는 조항은 부당함

	약관조항	시정요청 사유
5	별도의 통지 없는 기한이익 상실조항	기한이익을 상실하면 즉시 채무를 갚아야 함은 물론 그 때부터 지연 이자도 부담하게 되어 고객의 이해에 중대한 영향을 미치므로 별도의 통지 절차를 거쳐야 함에도, 통지 없이 사유 발생 즉시 기한이익이 상실됨을 규정하고 있는 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당함
6	약관의 변경에 대한 고객의 이의제기 방식을 서면으로 한정한 조항	고객에게 불리한 약관의 변경일 경우 변경에 대한 동의절차가 있어야 하고 이의제기가 일반적으로 통용되는 방법으로 충분히 보장되어야 함에도, 약관의 변경에 대한 이의제기 방식을 서면으로 한정된 조항은 고객의 의사표시의 형식에 대하여 엄격한 제한을 두는 조항 및 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당함
7	고시대상을 추상적으로 규정한 조항	이자, 수수료 등 제반비용의 요율 및 계산방법에 대해 ‘성질상 고시하기 어려운 것’을 제외하고는 고시하도록 하는 등 고시의 대상을 추상적으로 규정한 조항은 고객의 권리의무와 관련한 중요한 사항에 관해 고객이 예상하기 어려운 조항에 해당함
8	광범위한 정보 제공 조항	은행의 업무수행으로 알게 된 가맹점의 모든 정보를 신용정보기관 뿐 아니라 관련기관 및 업계 등에 광범위하게 제공하도록 하고, 이에 대한 고객의 동의를 의제하는 조항은 고객의 비밀을 정당한 이유 없이 누설하는 것을 허용하는 조항에 해당함
9	관할법원 조항	은행의 본점 또는 지정 소재지를 관할하는 법원만을 관할법원으로 정하는 조항은 원거리에 사는 고객에게는 제소 및 응소에 불편을 초래할 우려가 있어 고객에게 부당하게 불리한 재판관할의 합의조항에 해당함

III. 상호저축은행약관(5개사)

	약관조항	시정요청 사유
1	약관변경 절차 중 통지 절차 등 미비 조항	약관을 고객에게 불리한 내용으로 변경하는 경우 고객이 그 내용을 충분히 알 수 있도록 알리고, 변경에 동의하지 않는 경우 계약을 해지할 수 있다는 내용을 함께 통지하여 고객의 권리를 보장해야 함에도 이러한 내용을 명시하지 않은 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당함
2	불합리한 통지기한 부여조항	고객은 연락처에 변경이 생긴 경우 지체 없이 또는 일정기간 내 이를 은행에 통지하는 것으로 족함에도, 주소변경 등 연락처에 변경이 생긴 경우 이를 연락처 변경 1개월 전에 미리 저축은행에 통지하도록 규정하고, 통지의무 불이행으로 인한 손해의 책임을 고객이 부담하도록 규정한 것은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당함