

알기 쉬운 약관규제에 관한 법률(2)

김상준 / 공정거래위원회 약관심사 1과장

약관제도의 내용

3. 불공정약관의 유형 및 사례

라. 계약의 해제·해지(법 제9조)

일반적으로 사업자가 작성한 약관에서는 계약 해제에 관하여 자기에 유리하도록 해제권의 발생 및 행사를 용이하게 하거나 해제의 효과를 지나치게 확대하는 등 민법 등의 법률규정을 무시한 조항을 설정하고 있다.

반면 고객에게는 법률상 부여받은 법정해제권 및 해지권을 배제하거나 그의 행사를 제한하는 경우가 있다. 이처럼 계약의 해제·해지에 관하여 다음에 해당하는 불공정한 내용을 정하고 있는 약관조항은 무효이다.

(1) 법률의 규정에 의한 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항

계약당사자 일방 또는 쌍방의 해제권은 계약 또는 법률의 규정에 의하여 생긴다.(민법 제543조) 민법상 사업자의 채무불이행이나 계약목적물의 하자로 말미암아 고객에게 법정해제권이 발생한다. 그리고 임대차목적물의 일부멸실의 경우에도 계약목적의 달성이 불가능한 때에는 임차인에

게 해제권이 발생한다.(민법 제627조)

만약 약관에 이러한 법률의 규정에 의한 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항은 절대적 무효이다. 이는 사업자의 해제권을 용이하게 약관으로 정하는 것을 금지하는 것과 대비된다.

〈사례〉

○본계약은 절대 중도 해약할 수 없으며 부득이 해약코저 할 때에는 계약일로부터 7일 이내에 당사에 내용증명을 도달케 하고 계약일로부터 7일 경과후에는 절대 해약할 수 없다는 조항

○사업자는 원자재 공급지연 등을 사유로 물품 인도 기일을 연기할 수 있고 고객은 이를 이유로 계약을 해제하거나 손해배상을 청구할 수 없도록 한 조항

(2) 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권·해지권을 부여하거나 법률의 규정에 의한 해제권·해지권의 행사요건을 완화하여 고객에 대하여 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

원칙적으로 해제권이 발생하기 위해서는 원칙적으로 채무불이행이 있을 뿐만아니라 상당한 기간을 정하여 이행을 최고할 것과 최고기간 내에

이행 또는 이행의 제공이 없을 것이라는 요건을 충족시켜야 한다. 따라서 이러한 요건을 완화하여 고객에 대하여 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항은 무효이다.

〈사례〉

○본 계약의 각 조항에 위반하였을 때에는 최고 기타 하등의 절차없이 해제할 수 있다는 조항

○자동차보험 약관중 보험료납입 유예기간 안에 보험료를 납입하지 아니한 때에는 유예기간이 끝나는 날의 24시부터 보험계약의 효력을 상실하도록 한 조항(상법 제650조 제2항은 제2회 이후의 보험료가 약정한 시기에 지급되지 아니한 때에는 보험자는 상당한 기간을 정하여 보험계약자에게 최고하고 그 기간내에 지급되지 아니한 때에는 그 계약을 해지할 수 있도록 하고, 동법 제663조는 당사자간의 특약으로 보험계약자에게 불이익이 되도록 이를 변경하지 못하도록 하고 있음)

(3) 계약의 해제 또는 해지로 인한 고객의 원상회복의무를 상당한 이유없이 과중하게 부담시키거나 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항

계약의 해제·해지로 인한 법률효과 중의 하나인 원상회복 의무의 내용을 결정하는 과정에서 사업자가 그의 약관작성자로서의 지위를 남용하여 고객에게 불리하게 정하는 조항은 허용되지 않는다.

〈사례〉

○아파트분양 계약해제시 유익비 또는 필요비를 청구하지 못하도록 하는 조항(당사자 일방이

계약을 해제한 때에는 각 당사자는 그 상대방에 대하여 원상회복 의무 즉 계약전의 원상태대로 복귀시킬 의무를 지게 되고(민법 제548조) 점유자가 점유물을 반환할 때에는 회복자에 대하여 점유물을 보존 또는 개량하기 위하여 지출한 금액 기타 필요비의 상환을 청구할 수 있음.(민법 제203조))

○학습지 공급계약을 해제코저 할 때에는 계약시 받은 사은품을 현실품으로 환산하여 현금으로 납부하도록 한 조항

(4) 계약의 해제·해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항

계약이 해제·해지되면 그것이 누구의 의사에 의한 것이든 계약당사자는 계약의 존속을 전제로 하여 상대방으로부터 받은 물건을 원상회복함으로써 계약관계를 청산해야 한다. 사업자가 고객의 원상회복의무는 엄격하게 주장하면서도 자기가 받은 계약금·중도금 등의 반환의무는 이행하지 아니하려는 술책을 약관을 통해서 도모하는 것을 많은 약관에서 볼 수 있다.

할부매매의 실권약관에는 계약이 해제·해지된 경우 그 법적 효과로서 매수인으로부터 상품을 회수하고, 매수인이 이미 지불한 계약금과 월부금은 그 상품의 자연손료로서 계산됨으로써 반환하지 않는다는 해약시 기지불할부금의 반환청구금지약관의 내용이 포함된다.

상품의 사용료 및 손료는 상품의 성질 사용기간, 사용방법 등을 기초로 구체적으로 결정되어야 하며 그 총액은 상품가액을 넘지 못한다. 매도인은 상품의 반환청구시에 이미 받은 계약금과 할부금에서 상품의 사용료 및 손료를 공제한 금액을 반환하여야 하며, 그들 양자의 반환의무는

동시이행의 관계에 있다.(민법 제549조)

〈사례〉

○협동사업부지 매매계약서상의 이 계약이 해제되었을 때에는 수납한 분양대금중 계약금을 공제한 금액만 반환하며 이 경우 반환하는 금액에는 이자를 부가하지 아니한다는 조항

○상가공급계약서상 계약 해지시 기납부한 대금에 대한 이자 및 연체료불반환 조항

(5) 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시의 기간연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

계속적 계약에 있어서는 존속기간을 부당하게 장기로 하는 것이 마치 고객의 계약해지권을 제한하는 것과 유사한 효과를 발생시키므로 규제한다. 그 밖에 존속기간을 부당하게 단기로 하는 경우는 고객의 지위를 불안하게 하기 때문에 규제한다. 이들 존속기간에 관한 조항은 상대적 무효조항으로서 고객에게 부당한 불이익을 줄 우려가 있는 경우에만 무효로 된다. 기간의 연장이나 계약갱신에는 반드시 고객의 동의를 필요로 한다.

〈사례〉

○보증계약서상의 특약 조항중 “기간 이후까지 연장되어 신용보증기간이 연장되더라도 본인과 연대보증인은 이 계약에 따른 모든 책임을 지겠음”이라는 조항

○약정기간이 12개월인 회원계약서상의 계약기간이 만료되어도 독자의 중지요청이 없으면 계

속구독으로 간주한다는 조항

마. 채무의 이행(법 제10조)

사업자가 자기의 채무이행과 관련하여 일방적으로 급부의 내용을 변경하거나 중지하거나 또는 제3자에게 대행시키는 등 마음대로 할 수 있는 조항은 무효이다.

통상의 경우 계약의 목적물 및 가격에 관한 사항은 당사자간에 개별적으로 약정하고 그 밖의 부수적인 사항만을 약관으로 정한다. 그러나 요금표와 같이 주된 급부를 약관의 형식으로 정하는 경우도 있다. 급부변경에는 약속한 급부와 수량적 차이, 성질상 차이가 포함되며 그 밖에도 이행시기, 이행장소의 차이도 이에 해당된다. 또 일시에 전체의 급부를 행하기로 약정하였음에도 불구하고 일부분씩 급부해도 무방하도록 하는 조항도 이에 해당된다. 사업자의 일방적 급부변경권은 하자담보책임의 배제를 목적으로 하는 은닉된 형태로 표현되는 경우도 많다.

(1) 상당한 이유없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항

급부의 결정권한은 이행된 물건이나 서비스가 과연 약속한 채무의 내용에 적합한 것인가를 사업자가 일방적으로 결정할 수 있도록 하기 위하여 부여되는 경우가 많다. 급부가 계약내용에 적합하지 않은 경우 그것은 채무불이행이 됨에도 불구하고 고객으로 하여금 그 물건이나 서비스를 억지로 수령하게 하거나 그에대한 하자담보책임을 면탈하기 위해 그런 조항을 사용하는 경우도 있다.

사업자가 이와 같은 약관조항을 둔 경우에는

이 규정에 의하여 사업자에게 급부결정권과 급부 변경권을 부여하는 약관조항은 그럴만한 상당한 이유가 없는 한 무효로 된다.

〈사례〉

○주택분양시 단지관리상 필요하다고 인정할 때에는 사전통보후 출입구의 위치 등 단지 배치상의 변경이나 추가시설을 할 수 있다는 조항

○이미 계약된 내용으로 구독료(월 8,000원)를 납부하지 않을 경우 연체료를 부과할 수 있음에도 불구하고 구독료를 납부하지 않을 경우 판매자가 일방적으로 계약시보다 높은 월구독료(월 9,000원)를 적용하며 구독중 구독료 인상시 언제나 인상된 구독료가 적용되도록 하는 조항

(2) 상당한 이유없이 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하거나 제3자로 하여금 대항할 수 있게 하는 조항

법률의 규정, 당사자의 합의 또는 채무의 객관적 성질에 비추어 보조인이나 대항자의 사용이 금지된 경우는 아무리 외견상의 이행이 있다하더라도 적합한 이행이 되지 못한다. 다른 한편 대항자사용이 허용되는 경우에도 대항자 과실에 대한 면책권에 대한 합의를 약관에 의하여 하는 것은 원칙적으로 허용되지 않으며 개별약정에 의하여 하여야 한다.

〈사례〉

○운전학원 등록시에 사용하는 계약서에 “면허 시험에 합격하면 수강카드를 학원에 반납”하도록 하는 조항(학습기간내에 면허를 취득하지 못한 수강자가 계속하여 교습을 받을 경우 추가비용을 부담하는 관행과의 형평성문제)

○아파트 임대약관중 임대인은 필요한 주택관리를 자치관리 또는 위탁관리로 전환시킬 수 있으며, 임차인은 이의를 제기할 수 없도록 하는 조항

바. 고객의 권익보호(법 제11조)

고객이 직접 그 계약에 의하여 취득하거나 법률의 규정에 의해서 향유할 수 있는 항변권, 상계권 등의 권리를 사업자가 약관으로 제한하는 것은 무효이다. 이 규정에 의하여 보호되는 객체는 반드시 법적 권리에 한정되지 않고 법적 보호법익, 반사적 이익, 관습법상 부여되는 권리, 기타 모든 사회적 이익이 여기에 포함된다.

(1) 법률의 규정에 의한 고객의 항변권, 상계권 등의 권리를 상당한 이유없이 배제 또는 제한하는 조항

항변권에는 동시이행의 항변권, 보증인의 최고·검색의 항변권(민법 제437조), 매매계약상의 항변권 등 법률에 의해 부여받은 모든 항변권이 포함된다. 상계권은 쌍방당사자가 서로 같은 종류의 채권을 가지고 있는 경우에 각채무자는 대등액에 관하여 소멸시킬 수 있는 권리이며 기타의 권리에는 급부의 선택권, 유치권 등 법률에 의해 보장받는 권리 또는 이익이 모두 포함된다.

〈사례〉

○계약이 해제되었거나 사용승낙이 취소되었을 경우 필요비 및 유익비를 지출하였더라도 그 비용의 지급 및 보상을 청구할 수 없고 이를 이유로 유치권 등을 주장할 수 없다는 조항

○리스약관에서 고객의 채무불이행시 리스사

업자는 일반적으로 물건을 고객으로부터 회수할 수 있고, 이와 같은 물건회수에 고객이 동의하는 의사를 표시한 것으로 간주한다는 조항

(2) 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 박탈하는 조항

기한이익 상실이란 고객이 계약위반을 한 경우 고객의 매매대금 지급, 차용금반환, 기타 채무에 관한 기한의 이익을 상실하는 것으로 하여 고객은 잔여채무 전액을 즉시 변제하도록 하는 것을 말한다. 법률의 규정에 의한 기한이익의 상실사유 이외에 약관에 그 상실사유 및 상실효과를 확장하여 정한 조항을 기한이익 박탈 조항이라 하며 고객에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유없이 상실시키는 조항은 무효이다.

〈사례〉

○귀 조합에 대한 이 약정 및 기타 각종 약정상의 의무나 보증채권자에 대한 의무를 이행하지 아니할 경우 통지 또는 최고없이 기한의 이익을 상실한다는 조항

○신용부금 납입을 1회라도 연체하였을 경우 또는 약정기일에 이자를 지급하지 않을 때에는 사전최고없이 기한의 이익을 상실한다는 조항

(3) 고객이 제3자와 계약을 체결하는 것을 부당하게 제한하는 조항

고객에게 경쟁사업자 등 제3자와 계약체결을 과도하게 제한하는 조항은 고객의 영업의 자유나 거래활동을 현저히 제한하는 결과를 초래하여 무효이다. 만약 사업자가 고객과 독점거래관계를 맺을 필요가 있을 때에는 반대급부 등에 대한 협

상을 통한 개별약정을 맺는 것이 바람직하다.

〈사례〉

○화재보험에 가입하거나 소유권 이전등기 절차를 밟을 경우 등에 회사가 지정하는 보험회사나 법무사와 계약을 체결해야 한다는 조항

(4) 사업자가 업무상 알게된 고객의 비밀을 정당한 이유없이 누설하는 것을 허용하는 조항

사업자가 업무상 고객의 비밀을 알게 되었다 하더라도 누설하여서는 아니되며 고객의 비밀은 보호되어야 한다. 고객의 신용정보나 기타 사적 정보는 그 사용목적과 사용대상이 엄격히 제한되어야 하며 약관에 함부로 사용해도 좋다는 내용을 규정하여 고객의 동의를 얻어내는 것은 허용되지 않는다.

〈사례〉

○신용카드 회원이 규약을 위반하여 채무를 불이행하는 경우 사업자는 신용정보를 신용정보 기관과 관련업계에 임의제공할 수 있도록 허용하는 조항

사. 의사표시의 의제(법 제12조)

사업자가 약관조항을 이용하여 고객이 의사표시할 기회를 박탈하거나 제한하여서는 아니된다. 따라서 의사표시 자체를 의제하거나 또는 의사표시의 형식, 기한을 매우 제한함으로써 고객에게 의사표시를 할 실질적인 기회를 배제하는 약관조항은 무효이다. 약관법은 고객의 의사표시를 위한 상당기간의 부여와 의사표시 의제에 관한 명백한 고지를 요건으로 하고, 이의 예외는 부득이한 경우로 제한하고 있다.

(1) 일정한 작위 또는 부작위가 있을 때 고객의 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 보는 조항. 다만 고객에게 상당한 기한내에 의사표시를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지하거나 부득이한 사유로 그러한 고지를 할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

〈사례〉

○연대보증의 보증기간 만료시 보증인의 탈퇴 최고가 없는한 연대보증의 효력이 자동적으로 연장되도록 정한 조항

○고객의 채무불이행이 있는 경우 고객은 리스 물건의 회수 등 사업자의 자력구제에 동의하는 것으로 간주한다고 정하고 있는 조항

(2) 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 부당하게 엄격한 제한을 가하는 조항

고객의 의사표시에 부당한 요건을 요구함으로써 고객의 의사표시 기회를 사실상 박탈하는 것을 규제하기 위한 것으로 법률·관습·계약에 의하여 특별한 형식이 요구되거나 또는 요건이 특별히 요구되는 경우 외에는 의사표시 자체를 곤란하게 하여서는 아니된다.

〈사례〉

○병원이용 약관중 예약의 취소·변경시 예약 진료 전일 16시까지 해당 진료과에 가서 취소·변경수속을 하도록 정한 조항

(3) 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시가 상당한 이유없이 고객에게 도달된 것으로 보는 조항

의사표시의 도달은 실제로 상대방의 영역내에 의사표시가 도달한 경우 또는 객관적으로 도달되었다고 인정될 상황이 존재하는 경우에 인정되는 것이지 약관조항에 의하여 의제될 성질의 것은 아니다. 고객의 부도달의 항변을 배제하는 것은 고객의 이익을 부당히 침해하는 것이 된다.

〈사례〉

○리스회사가 리스이용자나 그 연대보증인이 신고한 최종 주소지로 서면통지 등을 발송한 경우에는 보통의 우송기간이 경과한 때에 도달한 것으로 간주한다는 조항

(4) 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시에 부당하게 장기의 기한 또는 불확정기한을 정하는 조항

사업자가 어떤 의사표시를 할 수 있는 기간을 불확정기한 또는 부당하게 장기간으로 정하여 고객이 사업자의 의사표시를 지나치게 오래 기다리게 하는 등 고객의 계약상의 지위를 불안정하게 만드는 것을 제한하려는 것이다.

아. 대리인의 책임가중(법 제13조)

고객의 대리인에 의하여 계약이 체결된 경우 고객이 그 의무를 이행하지 아니하는 때에는 대리인에게 그 의무의 전부 또는 일부를 이행할 책임을 지우는 내용의 약관조항은 무효이다. 대리인이 본인으로부터 부여받은 대리권의 범위내에서 본인을 위한 계약체결 등의 법률행위를 하였을 때에는 그 법률효과는 본인에게 생긴다.(민법 제114조)

따라서 대리행위는 대리인 자신에게는 법률효과가 발생하지 않으며 그 행위로 인한 권리와

의무는 전적으로 본인에게 귀속한다. 이러한 민법의 법리를 약관을 통해 회피하고 대리인에게 그 이행책임을 부담시키려 하는 약관조항은 금지된다.

〈사례〉

○여행약관중 서명한 법정대리인은 그 책임에 대한 명시적 배제가 없는 한 신청자와 함께 지불 금액 혹은 만일의 취소료를 지불할 책임을 지도록 하는 조항

자. 소제기의 금지 등(법 제14조)

고객에 대하여 부당하게 불리한 소제기의 금지 조항 또는 재판관할의 합의조항이나 상당한 이유 없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 약관조항은 무효이다.

사업자는 계약상의 권리의무 또는 약관해석상의 분쟁이나 부당계약조항으로 인한 피해문제 등을 해결하기 위해 중재합의, 관할합의 등에 관한 조항을 약관에 포함시킴으로써 약관에 관한 분쟁을 재판외에서 해결하려 한다. 이들 조항이 분쟁의 간이·신속한 해결을 위하여 허용되어야 할 것인지 또는 사업자의 약관작성권의 남용으로 고객에게 부당한 불이익을 주는 것은 아닌지 엄격하게 판단되어야 한다.

〈사례〉

○본 건에 대한 소송은 귀원의 소재지를 관할하는 법원 또는 귀원이 지정하는 법원을 관할법원으로 한다는 조항

○이 계약에 관한 소송은 본사 소재지 관할법원으로 하고, 갑은 최고없이 제소할 수 있으며,

소송에 소요되는 비용은 을의 부담으로 한다는 조항

4. 약관 심사절차

가. 약관의 심사청구

약관내용과 관련하여 불공정약관조항 해당 여부를 심사받고자 하는 경우에는 공정거래위원회에 서면으로 청구하여야 한다.(법 제21조) 심사청구시에는 심사청구서에 ①심사 청구자의 성명 및 주소, ②사업자의 성명 또는 상호 및 주소, ③심사 청구의 취지 및 이유를 기재하고 약관의 사본을 첨부하여 제출하여야 한다.

약관법위반 여부에 대한 심사를 청구할 수 있는 자는 약관조항과 관련하여 법률상 이익이 있는 자, 소비자단체, 한국소비자보호원 및 사업자단체이다.(법 제19조)

나. 심사절차의 개시 및 사건착수 보고

공정거래위원회는 약관법에 위반한 사실을 인지하거나 심사청구를 받은 때에는 담당심사관을 지정하여 필요한 조사를 시키고 심사청구받은 사실이 법 적용 대상인지 여부를 확인하기 위한 예비조사를 실시하여 인지 또는 청구받은 사실이 약관법 적용대상이 된다고 인정되는 경우에는 심사에 착수한다.

다. 조사 및 심사보고서 작성

공정거래위원회는 시정을 위한 조치를 명하거나 권고하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우 및 심사청구를 받은 경우에는 약관이 약관법에

위반된 사실이 있는지 여부를 확인하기 위하여 필요한 조사를 할 수 있다.(법 제20조)

(1) 출석요구서 및 진술조서

심사관 또는 조사공무원이 계약당사자 또는 이해관계인의 의견을 듣고자 할 때에는 사건명, 상대방의 성명, 출석일시 및 장소, 불응하는 경우의 법률상 제재내용을 기재한 출석요구서를 발부하여야 하며 의견을 들은 경우에는 진술조서를 작성하여야 한다.

(2) 자료제출 요구

심사관 또는 조사공무원이 조사를 함에 있어서 필요한 경우 사업자에 대하여 관련자료의 제출을 요구할 수 있으며 요구내용을 서면으로 명시하여야 한다.

(3) 심사보고서의 제출

심사관은 사건에 대한 조사를 마친 후 약관법에 위반되는 사실이 있다고 인정하는 경우에는 심사보고서를 작성하여 위원회에 제출하여야 하며 심사결과 필요하다고 인정되는 경우 약관심사자문위원회의 의견을 들을 수 있다.

〈심사보고서 내용〉

- 사건의 단서
- 심사 경위
- 사건의 개요
- 사실의 인정 및 적용법조
- 심사관의 조치의견

(4) 범위반이 없는 경우의 처리

심사관은 사건에 관한 심사를 마친 후에 당해 사건이 약관법에 위반되지 아니한 경우에는 무혐의의 조치를 취한다.

라. 심결절차

(1) 심사조정위원회

심사관은 사건심사착수보고된 사건에 대한 심사를 마친 때에는 위원회의 심결에 앞서 상임위원으로 구성된 심사조정위원회(위원장: 공정거래위원회 부위원장)에 심사의견서를 제출하여 심사관의 조치의견에 대한 적정성 여부와 위원회의 심의여부를 결정한다.

(2) 상임위원 예비검토

위원장은 심사보고서를 제출받은 경우 주심으로 상임위원 1인을 지정하여 예비검토를 하게 한다.

(3) 의결정족수

위원회는 부의된 안건에 대한 의결은 재적위원(현재 7인) 과반수의 찬성으로 의결한다.(공정거래법 제42조)

(4) 위원회 의결의 구분

위원회는 심의절차를 거친 후 약관법에 위반된다고 인정되는 경우에는 시정명령, 시정권고, 시정요청 등의 조치사항을 의결한다.

(5) 불복절차

공정거래위원회의 처분에 대하여 불복이 있는 자는 그 처분의 고지를 받은 날로부터 30일 이내에 이의신청을 할 수 있으며(공정거래법 제53조), 또한 불복의 소를 제기하고자 할 때에는 이의신청에 대한 처분의 고지를 받은 날로부터 30일 이내에 이를 제기하여야 한다.(공정거래법 제54조)

마. 시정조치

약관법은 앞에서 설명한 불공정 약관조항은 무효이며 이러한 불공정 약관조항을 사용한 사업자는 시정조치의 대상이 된다.

(1) 시정명령

사업자는 불공정약관조항을 사용하여서는 아니됨에도 이를 위반한 경우에는 사업자에게 당해 약관조항의 삭제·수정 등 시정에 필요한 조치를 명할 수 있다.(법 제17조의 2)

〈시정명령 대상사업자〉

- 시장지배적 사업자
- 사업자가 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 계약을 체결하는 경우
- 일반공중에게 물품·용역을 공급하는 계약으로서 계약체결의 긴급성·신속성으로 인하여 고객이 계약을 체결할 때에 약관조항의 내용을 변경하기 곤란한 경우
- 사업자의 계약당사자로서의 우월적 지위가 현저하거나 고객이 다른 사업자를 선택할 범위가 제한되어 있어 약관을 계약의 내용으로 하는 것이 사실상 강제되는 경우
- 계약의 성질 또는 목적상 계약의 취소·해제 또는 해지가 불가하거나 그로 인하여 고객에게 현저한 재산상의 손해가 발생하는 경우

한편 시정명령을 이행하지 아니하는 사업자는 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금을 부과받게 된다.(법 제32조)

(2) 시정권고

시정명령이외의 사업자가 불공정약관조항을 사용하는 경우에는 건전한 거래질서의 확립을 위

하여 당해 약관조항의 삭제·수정 등 시정에 필요한 조치를 권고할 수 있으며, 시정명령 또는 시정권고를 함에 있어서 당해사업자와 동종업종을 영위하는 다른 사업자에게도 같은 내용의 불공정약관을 사용하지 말 것을 권고할 수 있다.(법 제17조의 2)

그리고 은행법의 규정에 의한 금융기관의 약관이 불공정약관에 해당될 경우에는 은행감독원에 그 사실을 통보하고 시정에 필요한 조치를 취하도록 권고할 수 있다.(법 제18조 제1항 후단)

(3) 시정요청

행정관청이 작성한 약관 또는 다른 법률에 의하여 행정관청의 인가를 받은 약관이 불공정약관에 해당될 경우에는 당해 행정관청에 그 사실을 통보하고 시정에 필요한 조치를 요청할 수 있다.(법 제18조 제1항)

맺음말

지금까지 약관법을 규정내용과 사례를 중심으로 살펴보았다. 이러한 약관규제제도는 언뜻 계약자유와 원칙과 상충되는 것으로 보이지만 생산과정의 독과점화, 대량생산체제에 따른 힘의 불균형에 따라 자유로운 합의가 배제되는 모순을 해결하고 각 당사자가 실제로 기회의 균등 또는 계약교섭력의 균등의 조건을 갖추도록 하고자 하는데 그의미가 있다.

계약법에서는 '계약자유로부터 계약정의로' 정책적으로는 '산업육성위주에서 소비자보호로'라는 의미가 있는 것이다. 최근 약관심사청구건수가 대폭 늘어나는 추세에 있는데 이는 시정명령제도 등 실효성 있는 규제제도 도입에 따른 것도 있지만 약관이 경제생활에서 그 중요성이 증대되고 있다는 반증이기도 하다. ■