

# 전자금융업자의 약관 작성 · 보고 매뉴얼

2026. 1.

금융감독원은 전자금융업자의 자율적인 법규준수를 지원하고 금융소비자를 보호하기 위해, 전자금융업자 및 전자금융업자의 서비스 운영 또는 약관 업무 담당자가 전자금융거래서비스 약관을 작성하여 금융당국에 보고하는 과정에서 숙지하고 준수해야 하는 사항 및 절차를 안내하는 「전자금융업자의 약관 작성·보고 매뉴얼」을 마련하였습니다.

이 매뉴얼은 금융감독 및 약관규제 법규, 금융당국·공정위 등의 심사·판결사례 및 가이드라인 등을 포함하고 있으며, 향후 지속적으로 보완하고 개선할 예정입니다. 이 매뉴얼과 관련하여 문의 사항 또는 개선이 필요한 사항이 있는 경우 금융감독원 전자금융감독국(☎02-3145-8799/8798)으로 연락하여 주시기 바랍니다.

※ 금융감독원 홈페이지([www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr))의 「업무자료」→「공통」→「정보기술(IT)」 코너에서 파일 다운로드 가능



**금융감독원**

(전자금융감독국 지급결제제도팀)

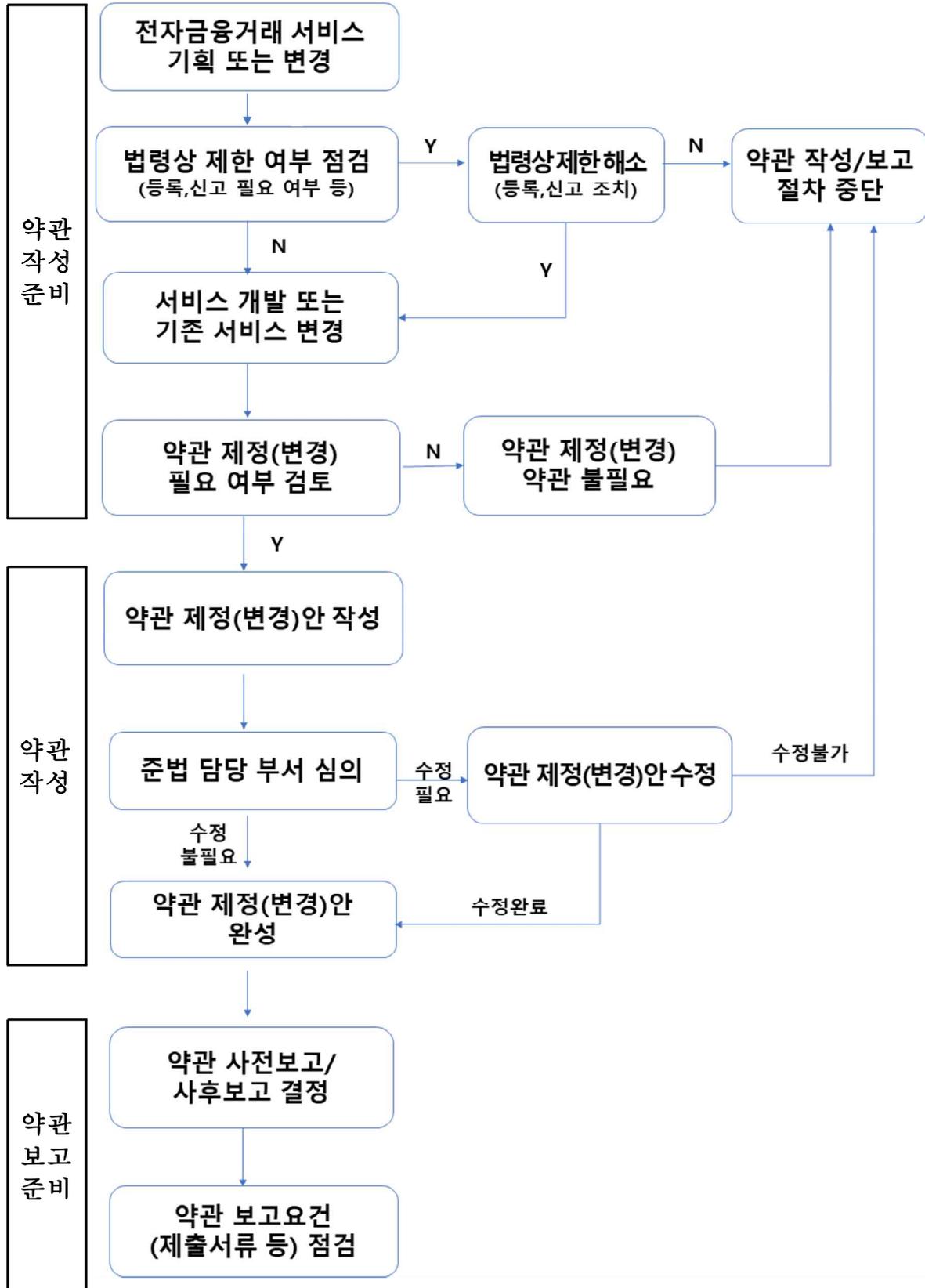
# 목 차

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| I. 약관의 작성 및 보고 절차의 흐름 ..... | 1  |
| 1. 약관 작성 및 보고준비 단계 .....    | 1  |
| 2. 약관 보고 단계 .....           | 2  |
| 가. 약관 사전보고 (원칙) .....       | 2  |
| 나. 약관 사후보고 (예외) .....       | 2  |
| II. 약관 작성 방법 .....          | 3  |
| 1. 약관 작성 준비단계 .....         | 3  |
| 가. 관련 법규 .....              | 3  |
| 나. 약관 작성 준비방법 .....         | 3  |
| 다. 약관 작성 준비할 때 유의사항 .....   | 4  |
| 2. 약관 작성단계 .....            | 5  |
| 가. 관련 법규 .....              | 5  |
| 나. 약관 작성방법 .....            | 7  |
| 다. 약관 작성할 때 유의사항 .....      | 9  |
| 3. 약관 자체심사 단계 .....         | 17 |
| 가. 자체심사 목적 .....            | 17 |
| 나. 자체심사 방법 .....            | 17 |
| III. 약관 보고 방법 .....         | 18 |
| 1. 약관 보고 준비단계 .....         | 18 |
| 가. 관련 법규 .....              | 18 |
| 나. 약관 보고 준비방법 .....         | 19 |
| 다. 약관 보고 준비할 때 유의사항 .....   | 20 |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| 2. 약관 보고단계 .....                 | 22        |
| 가. 관련 법규 .....                   | 22        |
| 나. 약관 보고방법 .....                 | 23        |
| 다. 약관 보고할 때 유의사항 .....           | 23        |
| 3. 약관 심사 결과 확인단계 .....           | 24        |
| 가. 관련 법규 .....                   | 24        |
| 나. 약관 심사 결과 확인방법 .....           | 25        |
| 다. 약관 변경 권고에 따른 수락 및 보고 절차 ..... | 25        |
| 4. 약관 공시 .....                   | 26        |
| 가. 관련 법규 .....                   | 26        |
| 나. 약관 공시 방법 .....                | 26        |
| 5. 약관 운용 .....                   | 27        |
| 가. 관련 법규 .....                   | 27        |
| 나. 약관 운용 방법 .....                | 27        |
| <br>                             |           |
| <b>IV. 약관심사 사례 .....</b>         | <b>28</b> |
| 1. 금융감독원의 약관 심사 사례 .....         | 28        |
| 2. 공정거래위원회의 약관 심사 사례 .....       | 43        |
| 3. 약관내용 위임에 관한 가이드라인 .....       | 47        |
| 4. 기타 참고사례 .....                 | 50        |
| <br>                             |           |
| < 참고 1 : 약관 제정(변경) 보고 서식 > ..... | 55        |
| < 참고 2 : 자체심사표 점검 실무해설 > .....   | 58        |
| < 참고 3 : 관련 법령 등 > .....         | 61        |
| [전자금융거래법] .....                  | 61        |
| [전자금융거래법 시행령] .....              | 72        |
| [전자금융감독규정] .....                 | 77        |
| [전자금융감독규정 시행세칙] .....            | 79        |
| [약관의 규제에 관한 법률] .....            | 79        |
| [신유형 상품권 표준약관] .....             | 84        |

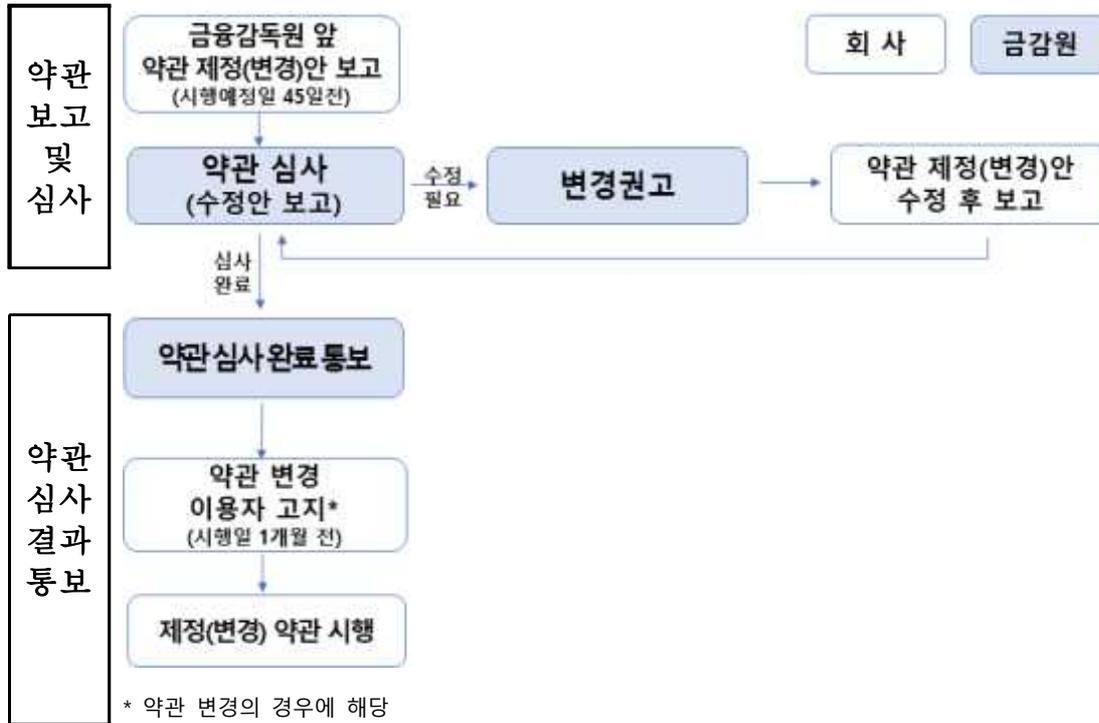
# I. 약관의 작성 및 보고 절차의 흐름

## 1. 약관 작성 및 보고준비 단계

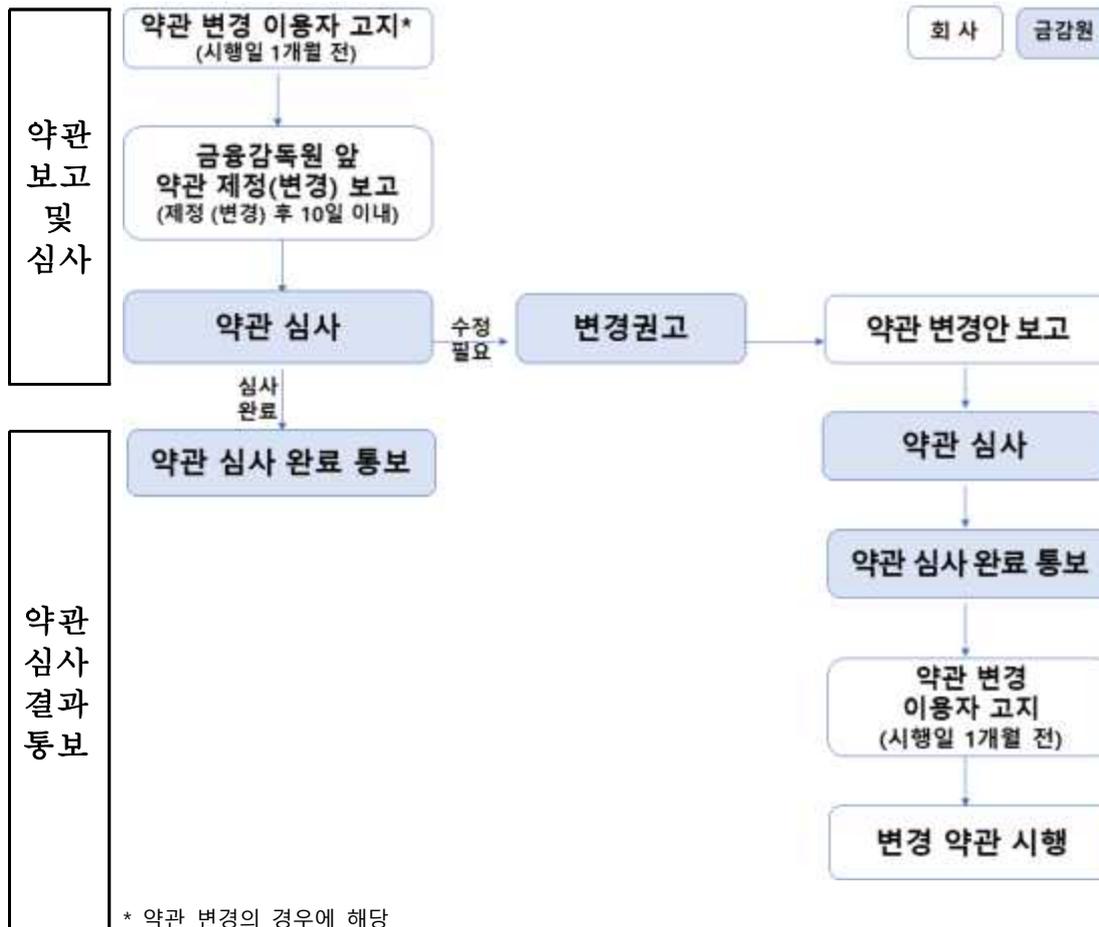


## 2. 약관 보고 단계

### 가. 약관 사전보고 (원칙)



### 나. 약관 사후보고 (예외)



## II. 약관 작성 방법

### 1. 약관 작성 준비단계

#### 가. 관련 법규

##### 【 약관의 규제에 관한 법률 】

제2조(정의) 1. “약관”이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말한다.

##### 【 전자금융거래법 】

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “전자금융거래”라 함은 금융회사 또는 전자금융업자가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공(이하 “전자금융업무”라 한다)하고, 이용자가 금융회사 또는 전자금융업자의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다.

제24조(약관의 명시와 변경통지 등) ①금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어서 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우에는 금융위원회가 정하는 방법에 따라 그 약관의 사본을 교부하고 그 약관의 내용을 설명하여야 한다.

##### 【 전자금융감독규정 】

제40조(약관 교부방법 등) ①전자금융업무를 수행하는 금융회사 및 전자금융업자는 전자금융거래와 관련한 약관(이하 “약관”이라 한다)을 별도로 마련하여야 한다.

#### 나. 약관 작성 준비방법

- 약관의 내용이 전자금융거래에 관한 약관인지, 해당 전자금융거래를 「전자금융거래법」상 해당 전자금융업자가 영위할 수 있는 업무인지 확인하고 관계 법령상 제한이 있는 경우 이를 사전에 해소

- 약관, 약정서 등 명칭에 상관없이 「약관의 규제에 관한 법률」 제2조의 정의에 부합하는 경우 약관에 해당\*하나, 금감원에 보고할 대상은 “전자금융거래에 관한 약관”이므로 전자금융거래가 아닌 경우 보고 대상이 아님

\* 회사와 이용자가 개별적 교섭(또는 흥정)을 거쳐 이용자가 자신의 이익을 조정할 기회를 가진 개별약정은 약관으로 보지 않음

**< 참고 : 개별약정 판단기준 및 입증책임 관련 판례 입장 >**

- ◆ 그 상대방과 사이에 특정 조항에 관하여 개별적인 교섭(또는 흥정)을 거침으로써 상대방이 자신의 이익을 조정할 기회를 가졌다면, 그 특정 조항은 약관의 규제에 관한 법률의 규율 대상이 아닌 개별약정이 된다고 보아야 한다. 이때 개별적인 교섭이 있었다고 하기 위해서는 비록 그 교섭의 결과가 반드시 특정 조항의 내용을 변경하는 형태로 나타나야 하는 것은 아니라 하더라도, 적어도 계약의 상대방이 그 특정 조항을 미리 마련한 계약서의 내용에 구속되지 아니하고 당사자와 사이에 거의 대등한 지위에서 당해 특정 조항에 대하여 충분한 검토와 고려를 한 뒤 영향력을 행사함으로써 그 내용을 변경할 가능성이 있어야 하고(대법원 2008. 7. 10. 선고 2008다16950 판결 등)
- ◆ 합의에 의하여 개별약정으로 되었다는 사실은 이를 주장하는 사업자 측에서 증명하여야 한다 (대법원 2003. 3. 14. 선고 2001다83319 판결 등)

- 약관을 통해 제공하는 전자금융거래(서비스)가 「전자금융거래법」 상 허용되는 업무에 해당하는지 여부를 확인
- 약관을 통해 제공하는 전자금융거래(서비스)가 「전자금융거래법」 이외에 적용받는 법령이 있을 경우, 동 법령에 따른 의무사항이 있는지 여부를 확인

**다. 약관 작성 준비할 때 유의사항**

- 「금융혁신지원 특별법」, 「신용정보법」 등에 근거한 업무에 해당하는 경우 「전자금융감독규정 해설\*」(「전자금융거래의 개념 요소 내용」 9~12쪽)을 참고하여 보고 대상인지를 확인\*\*하고, 필요시 보고 준비

\* 금융감독원 홈페이지 '정보기술(IT)' 코너 참고(「업무자료」→「공통」→「정보기술(IT)」)

\*\* 전자금융업자가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하고, 이용자가 전자금융업자(또는 소속 임직원)와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이용하는 거래로 전자금융거래 해당여부에 대하여는 필요시 금융감독원 약관 담당자와 협의

## 2. 약관 작성단계

### 가. 관련 법규

#### 【 약관의 규제에 관한 법률 】

제3조(약관의 작성 및 설명의무 등) ① 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.

제4조(개별 약정의 우선) 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의 사항은 약관보다 우선한다.

제6조(일반원칙) ① 신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항은 무효이다.

② 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 공정성을 잃은 것으로 추정된다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 조항
2. 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
3. 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

제7조(면책조항의 금지) 계약 당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항
2. 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항
3. 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보 책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항
4. 상당한 이유 없이 계약목적물에 관하여 견본이 제시되거나 품질·성능 등에 관한 표시가 있는 경우 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항

제8조(손해배상액의 예정) 고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등의 손해 배상 의무를 부담시키는 약관 조항은 무효로 한다.

제9조(계약의 해제·해지) 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
2. 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
3. 법률에 따른 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

제10조(채무의 이행) 채무의 이행에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 상당한 이유 없이 급부(給付)의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항
2. 상당한 이유 없이 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하거나 제3자에게 대항할 수 있게 하는 조항

제11조(고객의 권익 보호) 고객의 권익에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 항변권(抗辯權), 상계권(相計權) 등의 권리를 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 조항
2. 고객에게 주어진 기한의 이익을 상당한 이유 없이 박탈하는 조항
3. 고객이 제3자와 계약을 체결하는 것을 부당하게 제한하는 조항
4. 사업자가 업무상 알게 된 고객의 비밀을 정당한 이유 없이 누설하는 것을 허용하는 조항

제12조(의사표시의 의제) 의사표시에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 일정한 작위(作爲) 또는 부작위(不作爲)가 있을 경우 고객의 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 보는 조항. 다만, 고객에게 상당한 기한 내에 의사표시를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지한 경우이거나 부득이한 사유로 그러한 고지를 할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 부당하게 엄격한 제한을 두는 조항
3. 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시가 상당한 이유 없이 고객에게 도달된 것으로 보는 조항
4. 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시 기한을 부당하게 길게 정하거나 불확정하게 정하는 조항

제13조(대리인의 책임 가중) 고객의 대리인에 의하여 계약이 체결된 경우 고객이 그 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 대리인에게 그 의무의 전부 또는 일부를 이행할 책임을 지우는 내용의 약관 조항은 무효로 한다.

제14조(소송 제기의 금지 등) 소송 제기 등과 관련된 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조항은 무효로 한다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항 또는 재판관할의 합의 조항
2. 상당한 이유 없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 약관 조항

## 나. 약관 작성방법

### ① 약관제목 작성방법

- 약관제목이 약관의 주요내용과 일치하도록 작성
- 이용자가 약관 제목을 보고 서비스의 내용이나 제공 주체를 오해할 여지가 없도록 작성

### ② 조문번호 및 조문제목 작성방법

- 조문번호의 형식을 일관성 있게 작성

#### 일반적인 조문번호 표기방법(예시)

| 구 분 | 적용예시 | 비 고                            |
|-----|------|--------------------------------|
| 편   | 제1편  | 서로 연관성이 있는 다수의 장을 하나로 묶는데 사용   |
| 장   | 제1장  | 서로 연관성이 있는 다수의 절을 하나로 묶는데 사용   |
| 절   | 제1절  | 서로 연관성이 있는 다수의 조문을 하나로 묶는데 사용  |
| 조   | 제1조  | 특정한 조건을 설명하는데 사용               |
| 항   | ①    | 특정한 조건에 관한 구체적인 내용의 설명시 사용     |
| 호   | 1.   | 특정한 조건에 적용되는 구체적인 요건 등의 설명시 사용 |
| 목   | 가.   | 상기 구체적인 요건보다 세부적인 사항의 설명시 사용   |

- 조문번호의 순서가 잘못되거나 번호가 누락되지 않도록 작성
- 이용자가 약관에서 확인하고 싶은 내용을 쉽게 찾아볼 수 있도록 조항 별로 조문의 내용과 일치하는 조문제목을 작성
- 동일한 조문제목을 수개의 조문에 사용하지 않도록 작성

### ③ 약관 본문 작성방법

- 전자금융과 관련하여 전문적인 지식이 없는 일반인도 읽고 이해할 수 있도록 **이용자 입장에서 약관을 알기 쉽게 작성**
  - **약관의 전반부에** 당해 계약의 **계약당사자와 약관이 적용되는 전자금융 거래에 대해 명확히 기재**
  - 이용자가 전자금융업자와 이용자간 권리와 의무를 이해하기 쉽도록 **거래 당사자의 행위 중심\***으로 작성
    - \* "회사는 ... 고객에게 ... 선불전자지급수단인 OO를 발급한다."  
"고객은 ... 회원가입시... 정확한 정보를 기재한다."
- 약관의 해석에 논란이 발생하지 않도록 **표준화·체계화된 용어를 사용하여 일관된 표현으로 작성**
  - 약관의 내용이 많거나 복잡한 경우 약관을 이해하는데 필요한 주요용어를 이용자가 명확하게 이해할 수 있도록 **약관의 전반부에 주요용어에 대한 정의를 기재**
  - **장문으로 기술된 거래조건** 등이 약관에서 반복적으로 언급되는 경우 해당 거래조건 등을 **기술적으로 축약하여 표기**
  - 특정 조항의 내용이 **다른 조항과 상충되거나 중복되지 않도록 작성**
  - 외국에서 사용 중인 약관을 우리나라 말로 번역하여 사용할 경우에는 **외국어를 직역하지 않고** 이용자가 이해하기 쉽도록 **우리나라 사정에 맞게** 사용하고 필요한 경우 **단어 등에 설명을 부기**
  - 약관 조항의 문구는 추상적·포괄적인 단어 사용\*을 가급적 지양하고 그 의미가 명확하도록 **상세하고 구체적으로 작성**
    - \* "... 등", "기타 회사가 정하는 사유 발생시", "건전한 거래질서를 저해하는 경우"
- 전자금융거래 서비스 관련 **주요내용, 유의사항** 등을 이용자가 명확하게 알 수 있도록 **계약사항을 충실하게 반영**
  - 약관상 상품 또는 서비스 관련 **주요내용, 유의사항 등 계약사항이 실제 내용과 동일하도록 작성**

- 계약이 두 개 이상의 약관을 사용하는 경우 이용자가 약관 간의 관계 등을 명확하게 알 수 있도록 작성
  - 기본약관을 준용하는 서비스약관에서 기본약관에 명시된 조항 중 적용하지 않는 조항이 있는 경우 해당 약관조항이 적용되지 않음을 서비스약관에 명확히 기재
  - 해당 약관이 서비스약관에 해당하는 경우에는 본 약관을 명확히 식별할 수 있도록 표기

#### 4 부칙 작성방법

- 부칙상 시행일이 적정한지 여부를 확인하고, 약관 변경시 기존 약관을 적용받는 이용자가 변경 후 약관을 적용받는지 여부를 기재

### 다. 약관 작성할 때 유의사항

#### 1 약관에 불공정하거나 부당한 내용이 포함되지 않도록 유의

- 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조부터 제14조까지에 해당하는 내용이 포함되지 않도록 유의
- 「전자금융거래법」 및 각종 관련 법령에 위반되지 않고, 이용자의 이익을 해할 우려가 없도록 유의
- 금융감독원 및 공정거래위원회에서 지적한 사례가 포함되지 않도록 유의
- 약관을 변경하는 경우 변경하는 조항이 아닌 다른 조항에 불공정하거나 부당한 내용이 포함되어 있는지 점검하여 해당 사항이 있다면 이를 함께 변경

#### 2 실제 전자금융거래서비스의 제공 내용과 약관의 내용이 일치되도록 작성

- 실제 서비스내용과 다른 내용으로 약관이 작성되고 동 약관으로 계약이 체결되면 양자간 불일치로 인해 법적 분쟁이 발생할 수 있음
- 약관 시행 이후 약관을 실제에 맞게 수정할 수는 있으나, 고객과의 분쟁 가능성, 관련법령 위반 소지 등의 사유로 수정이 어렵거나 불가능한 경우도 발생하므로 최초 제정시부터 양자간 일치여부를 확인할 필요

- 서비스와 관련하여 약관이 아닌 **별도 공지 등을 통해 안내**하는 사항에 대하여 이용자가 반드시 알아야 할 사항인 경우 이를 약관에 반영할 필요

**③ 제휴 상품 또는 서비스 약관 작성 시 이용자의 오해를 유발하지 않도록 유의**

**< 오해 유발 우려가 있는 사례 >**

- **(서비스 명칭에 대한 따른 이용자 오인)** 금융회사가 취급하는 금융상품 (증권사 CMA, 은행예금 등)과 연계된 전자금융거래서비스의 명칭에 전자금융업자명만 명시하고 약관에도 동일하게 기재하는 경우
  - ☞ 서비스 제공 주체에 대하여 이용자의 오해를 유발할 소지가 없도록 정확히 명시할 필요
- **(전자금융업자와 제휴사의 업무 범위)** 전자금융업자가 제휴사의 고유 업무 범위까지 관여하는 것으로 비취질 수 있는 내용
  - ☞ 이용자가 전자금융거래서비스를 이용함에 있어 전자금융업자와 제휴사의 역할을 명확히 구분할 수 있도록 기술할 필요

**④ 전자금융업자에게 서비스조건 변경권한을 부여한 경우 이용자가 그 변경 권한의 행사 가능성을 사전에 예측 가능하도록 변경사유나 권한 행사 가능 사유 등을 구체적으로 명시**

- 이용자가 동 변경권한의 행사에 대처할 수 있도록 **합리적인 통지기간** 설정
- 또한 이용자의 권익을 보장하기 위해 이용자의 의사에 따라 당해 계약을 경제적 손실없이 해지할 수 있는 권리 부여 필요

**⑤ 「전자금융거래법」상 약관에 명시하도록 규정된 사항이 있으므로 이를 누락하지 않도록 유의**

**< 전자금융거래법령상 약관에 명시해야 하는 사항 >**

**【 전자금융거래법 】**

제7조(거래내용의 확인) ①금융회사 또는 전자금융업자는 이용자가 전자 금융거래에 사용하는 전자적 장치(금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 사이에 미리 약정한 전자적 장치가 있는 경우에는 그 전자적 장치를 포함한다)를 통하여 거래내용을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

- ② 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자가 거래내용을 서면(전자문서를 제외한다. 이하 같다)으로 제공할 것을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날부터 2주 이내에 거래내용에 관한 서면을 교부하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 규정에 따라 제공하는 거래내용의 대상기간, 종류 및 범위 등에 관한 사항은 대통령령으로 정한다.

제14조(거래지시의 철회) ① 이용자는 제13조제1항 각 호의 규정에 따라 지급의 효력이 발생하기 전까지 거래지시를 철회할 수 있다.

- ② 제1항의 규정에 불구하고 금융회사 또는 전자금융업자와 이용자는 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 따른 거래 등의 경우에는 미리 정한 약정에 따라 거래지시의 철회시기를 달리 정할 수 있다.
- ③ 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 거래지시의 철회 방법 및 절차와 제2항의 규정에 따른 약정에 관한 사항을 약관에 기재하여야 한다.

제15조(추심이체의 출금 동의) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 추심이체를 실행하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 미리 지급인으로부터 출금에 대한 동의를 얻어야 한다.

- ② 지급인은 수취인의 거래지시에 따라 지급인의 계좌의 원장에 출금 기록이 끝나기 전까지 금융회사 또는 전자금융업자에게 제1항의 규정에 따른 동의를 철회를 요청할 수 있다.
- ③ 제2항의 규정에 불구하고 금융회사 또는 전자금융업자는 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 따른 거래 등의 경우에는 미리 지급인과 정한 약정에 따라 동의를 철회시기를 달리 정할 수 있다.
- ④ 금융회사 또는 전자금융업자는 제2항 및 제3항의 규정에 따른 동의를 철회방법 및 절차와 약정에 관한 사항을 약관에 기재하여야 한다.

제19조(선불전자지급수단의 환급) ② 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 환급과 관련된 약정을 약관에 기재하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 전부를 지급한다는 내용을 약관에 포함시켜야 한다.

1. 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우
2. 선불전자지급수단의 결함으로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우
3. 선불전자지급수단에 기록된 잔액이 일정비율 이하인 경우. 이 경우 일정비율은 100분의 20미만으로 정할 수 없다.

4. 이용자에게 불리하게 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 가맹점을 축소하거나 선불전자지급수단의 이용 조건을 변경하는 경우. 다만, 가맹점 폐업, 가맹계약기간의 만료, 그 밖에 대통령령으로 정하는 정당한 이유가 있는 경우는 제외한다.

### 【 전자금융거래법 시행령 】

제7조(거래내용의 확인 등) ⑤ 금융회사 또는 전자금융업자는 법 제7조제2항에 따른 거래내용의 서면 제공과 관련하여 그 요청의 방법·절차, 접수창구의 주소(전자우편주소를 포함한다) 및 전화번호 등을 전자금융거래와 관련한 약관(이하 “약관”이라 한다)에 규정하여야 한다.

제11조의2(선불전자지급수단 잔액 전부 환급의 예외사유) 법 제19조제2항 제4호 단서에서 “대통령령으로 정하는 정당한 이유가 있는 경우”란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 법 제38조제4항에 따라 가맹점계약을 해지하는 경우
2. 가맹점이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 법령을 위반한 경우에는 가맹점계약을 해지한다는 내용이 포함된 약관에 따라 가맹점계약을 해지하는 경우
  - 가. 「전자금융거래법」
  - 나. 「전자상거래 등에서의 소비자보호 등에 관한 법률」
  - 다. 그 밖에 이용자 보호 및 건전한 거래질서 유지와 관련된 법령으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 법령
3. 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 가맹점을 축소하더라도 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 다른 가맹점이 충분하여 가맹점이 제공하는 재화 또는 용역을 구입하려는 이용자의 이익을 저해할 우려가 없는 경우
4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 준하는 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 정당한 이유가 있는 경우

## ⑥ 혁신금융서비스 약관 작성시 유의사항

- 「금융혁신지원 특별법」에 따라 지정된 혁신금융서비스를 내용으로 하는 약관을 작성하는 경우에는
  - 「금융혁신지원 특별법」 및 이에 따른 하위 법규의 내용 중 혁신금융서비스 지정 취소, 중지명령, 손해배상 등 서비스계약의 이행 또는 효력에 영향을 미칠 수 있는 **중요사항을 약관에 반영**

### < 금융혁신지원 특별법 관련 규정 >

#### 【 금융혁신지원 특별법 】

제7조(혁신금융서비스 지정 취소) ① 금융위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 관련 행정기관의 동의를 거쳐 혁신금융서비스 지정을 취소하거나 시정을 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우에는 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제4조에 따른 혁신금융서비스 지정을 받은 경우
  2. 제13조제4항에 따른 심사기준을 충족하지 못하게 되는 경우
  3. 혁신금융사업자가 제18조제1항 각 호를 위반한 경우
  4. 혁신금융사업자가 이 법 또는 이 법에 의한 명령을 위반한 경우
  5. 혁신금융사업자가 이 법에 따른 규제 적용의 특례를 인정받지 않은 규정을 위반한 경우
  6. 혁신금융서비스가 금융시장 및 금융질서의 안정 또는 금융소비자의 이익을 현저히 저해하는 경우
  7. 혁신금융서비스 목적 달성이 불가능할 경우
- ② 금융위원회가 제1항에 따라 혁신금융서비스를 지정 취소한 경우에는 제6조를 준용한다.

제8조(혁신금융서비스 지정 철회) ① 혁신금융사업자는 금융위원회에 혁신금융서비스 지정 철회를 요청할 수 있다.

② 금융위원회는 제1항에 따라 혁신금융사업자의 지정 철회 요청이 있는 경우, 제7조에 따라 혁신금융서비스 지정 취소를 할 수 있다. 이 경우 혁신금융사업자는 즉시 혁신금융서비스의 운영을 종료해야 한다.

③ 혁신금융사업자는 제2항에 따라 혁신금융서비스 지정 취소가 되어도 기존에 체결된 계약에 따른 의무를 성실하게 이행하여야 하며, 이행이 불가능한 경우 이용자의 동의를 얻어 계약을 조기에 종료하여야 한다.

제9조(지정기간의 만료) ① 혁신금융사업자는 혁신금융서비스 지정기간이 만료된 경우 혁신금융사업자로서의 지위를 상실한다. 다만, 혁신금융사업자는 지정기간 만료에도 불구하고 금융소비자 보호, 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제24조제1항에 따른 금융감독원(이하 "금융감독원"이라 한다) 및 이 법 제29조제1항에 따른 지정 감독기관의 감독·검사 등을 위해 필요한 경우에는 그 필요한 범위 내에서 혁신금융사업자로서 의무를 준수하여야 한다.

② 지정기간이 만료된 경우 혁신금융사업자는 즉시 혁신금융서비스의 운영을 종료하여야 한다.

제11조(혁신금융서비스의 중지 및 변경) ① 금융위원회는 혁신금융서비스가 금융소비자의 피해를 야기하거나 금융시장의 불안 또는 금융질서의 문란을 유발하는 등 지정 당시 예상하지 못했던 문제가 발생하는 경우 관련 행정기관의 동의를 거쳐 해당 혁신금융사업자에게 해당 서비스를 중지하도록 명령(이하 "중지명령"이라 한다)하거나 제4조제2항·제3항에 따른 기존의 결정 사항을 변경(이하 "변경결정"이라 한다)할 수 있다.

② 제1항에 따른 중지명령을 받은 혁신금융사업자는 1개월 이내에 신속하게 보완책을 마련하여 금융위원회와 협의하여야 하며, 금융위원회는 보완책의 실효성·적절성 등에 관한 혁신금융심사위원회의 심사 결과 및 잔여 지정기간 등을 고려하여 서비스의 재개를 허용할 수 있다.

③ 금융위원회가 지정기간 내에 제2항에 따라 서비스의 재개를 허용하지 않는 경우 해당 혁신금융사업자는 지정기간 만료 시에 혁신금융사업자로서의 지위를 상실한다.

④ 제1항의 중지명령에 따른 혁신금융서비스의 중지는 금융소비자가 혁신금융사업자에 대하여 가지는 손해배상청구권의 행사 및 소멸시효 등에 영향을 미치지 아니한다.

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 중지명령 및 변경결정, 서비스 재개 허용이 있는 경우 제6조를 준용하며, 변경결정은 혁신금융사업자가 그 통보를 받은 날부터 제4조에 따른 지정의 일부로 간주된다.

제20조(위험 고지 의무) ① 혁신금융사업자는 지정기간 중 혁신금융서비스를 제공함에 있어 사전에 이용자에게 해당 서비스가 시험운영 중이며 그로 인해 예상하지 못했던 위험이 발생할 수 있음을 고지하여야 한다.

② 혁신금융사업자는 제1항에 따른 위험 고지 후 이용자에게 시험운영하는 서비스를 제공받는 것에 대한 동의를 받아야 한다.

③ 제1항 및 제2항의 조치는 혁신금융사업자가 이용자에 대해 부담하는 법률적 책임에 영향을 미치지 아니한다.

제22조(혁신금융사업자의 합병 등) ① 이 법에 따라 혁신금융서비스 지정을 받은 혁신금융사업자에게 합병, 전환 등으로 인한 조직 변경이 있는 경우 해당 혁신금융서비스 지정의 효력은 상실된다. 다만, 변경 후 존속하는 사업자의 신청에 따라 금융위원회가 기존 혁신금융서비스 지정에 관한 변경 결정을 한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항의 경우에는 제6조 및 제9조를 준용한다.

제27조(손해배상) ① 혁신금융사업자는 혁신금융서비스의 제공 및 중단 등으로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우 이를 배상할 책임이 있다. 다만, 혁신금융사업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 혁신금융사업자는 제1항에 따른 손해배상책임의 이행을 위하여 책임보험에 가입하여야 한다. 다만, 혁신금융사업자가 책임보험에 가입할 수 없는 경우에는 금융위원회와 별도 협의를 거쳐 규제 적용의 특례로 발생할 수 있는 인적·물적 손해에 대한 배상방안을 마련하여야 하며, 그 배상방안에는 대통령령에서 정한 배상 방법, 기준 및 절차에 대한 사항을 포함하여야 한다.

제28조(분쟁 처리 및 조정) ① 혁신금융사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 혁신금융서비스와 관련하여 이용자 및 그 밖의 이해관계자(이하 "이용자 등"이라 한다)가 제기하는 정당한 의견이나 불만사항을 반영하고 이용자 등이 혁신금융서비스로 인하여 입은 손해를 배상하기 위한 절차를 마련하여야 한다.

② 이용자들이 혁신금융서비스에 관하여 이의가 있을 때에는 제1항에서 정한 절차에 따라 혁신금융사업자에게 손해배상 등 분쟁처리를 요구하거나 금융감독원의 금융분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 분쟁 처리 및 조정의 신청을 위한 구체적인 절차와 방법은 대통령령으로 정한다.

④ 혁신금융사업자가 이용자와 혁신금융서비스에 대한 계약을 체결하는 때에는 제1항 및 제3항에 따른 절차를 명시하여야 한다.

## 【 금융혁신지원 특별법 시행령 】

- 제9조(분쟁 처리 및 조정의 신청 절차 등) ① 혁신금융사업자는 법 제28조 제1항에 따른 손해배상 등 분쟁 처리를 위하여 분쟁처리 책임자 및 담당자를 지정하고, 그의 연락처(전화번호·팩스번호 및 전자우편주소 등을 말한다)를 인터넷 등을 통하여 이용자 및 그 밖의 이해관계자(이하 "이용자등"이라 한다)에게 알려야 한다.
- ② 이용자등은 서면 또는 인터넷 등을 통하여 혁신금융사업자의 본점이나 영업점에 법 제28조제1항에 따른 손해배상 등 분쟁 처리를 신청할 수 있다.
- ③ 제2항에 따라 분쟁 처리 신청을 받은 혁신금융사업자는 30일 이내에 분쟁 처리에 대한 조사 또는 처리 결과를 이용자등에게 알려야 한다.
- ④ 법 제28조제2항에 따른 분쟁조정 신청 등에 관하여는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제51조부터 제53조까지, 제53조의2 및 제54조부터 제57조까지의 규정에 따른다.

## 7 기타 작성시 유의사항

- **공정위 표준약관**(‘신유형 상품권 표준약관’ 등)을 준수
- 기존 타사 약관을 참고하여 새로운 약관을 작성하는 경우 참고하는 약관의 내용에 최근 금융감독원 및 공정거래위원회의 지적사항이 반영되지 않았을 수 있으므로 유의
- 최근 금융감독원의 심사를 받은 다른 약관의 조항을 수정 없이 그대로 반영하여도 전체 약관의 문맥상 불공정 약관이 될 수 있으니 상품 및 서비스 내용에 맞게 사용

### 3. 약관 자체심사 단계

#### 가. 자체심사 목적

- 약관의 제정·변경시에는 원칙적으로 **법령위반 가능성**, **정당한 사유 없이 고객의 권익을 해할 가능성**을 자체적으로 심사
  - 이러한 사전심사 과정에서 당해 약관의 **법적 하자** 및 **적정성 여부**를 검토하여 고객과의 분쟁 발생 및 「전자금융거래법」, 「약관의 규제에 관한 법률」 위반 등에 따른 과태료 처분 등 유·무형의 손실을 최소화 할 수 있으며
  - 회사의 전자금융거래 관련 서비스 내용 및 운영정책에 부합하지 않는 약관 내용으로 인한 전자금융업자의 잠재적 손실을 사전에 제거할 수 있음

#### 나. 자체심사 방법

- ① (약관 제정·변경안 작성) 약관의 작성 목적\*에 부합하도록 약관 내용을 작성

\* (예시) ① 신규 서비스의 출시에 따라 신규 약관의 제정이 필요한 경우, ② 기존 서비스의 내용, 운영 정책 등의 변경으로 기존 약관의 변경이 필요한 경우, ③ 관련 법령 제·개정, 금융당국 등의 지도·요청에 따라 약관 제정(변경)이 필요한 경우

- ② (약관의 목적성 부합여부 검토) 약관의 작성 목적에 따라 약관의 내용이 작성되었는지를 점검하고, 미충족시에는 약관을 재작성

- ③ (법률 검토) 약관 해석상 논란의 여지가 있어 향후 분쟁 소지가 있거나, 이용자의 권익을 침해하는 사항 등에 대해서는 내부 법무팀 등의 법률검토

- ④ (준법업무 담당자 등의 심의) 준법업무 담당자 등 내부심의자는 **약관심사 체크리스트\*** 등을 활용하여 약관의 적정성 여부를 자체 심의

\* 「전자금융감독규정 시행세칙」 [별지7] '약관 제정(변경) 보고' 서식에 포함되어 있으며, **실무적으로 자세한 작성 방법은 (참고2) '자체점검표 점검 실무 해설'을 반드시 참조**

※ 약관 내용에 관한 심사와 별도로 이용자에 대한 약관 교부(법§24①, 규정§40②) 및 통지(법§24③, 규정§40④) 의무 이행에 관한 사항과 보고 기한(법§25①, 규정 §41②) 준수 여부 등 형식적 요건 점검 실시

- ⑤ (내부 결재 및 금융감독원 보고) 자체심사를 마친 후에는 최종 결재권자의 확인을 득한 뒤, 금융감독원에 보고

# Ⅲ. 약관 보고 방법

## 1. 약관 보고 준비단계

### 가. 관련 법규

#### 【 전자금융거래법 】

제25조(약관의 제정 및 변경) ① 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래에 관한 약관을 제정하거나 변경하고자 하는 경우에는 미리 금융위원회에 보고하여야 한다. 다만, 이용자의 권익이나 의무에 불리한 영향이 없는 경우로서 금융위원회가 정하는 경우에는 약관의 제정 또는 변경 후 10일 이내에 금융위원회에 보고할 수 있다.

#### 【 전자금융감독규정 】

제41조(약관 제정 또는 변경에 따른 보고 등) ① 법 제25조 제1항 단서에서 “금융위원회가 정하는 경우”란 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 권익을 확대하거나 의무를 축소하기 위한 약관의 변경
2. 금융감독원장에게 보고된 약관의 내용과 동일하거나 유사한 약관의 제정 또는 변경
3. 그 밖에 이용자의 권익이나 의무에 불리한 영향이 없는 경우로서 금융감독원장이 정하는 약관의 제정 또는 변경

② 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래 약관을 제정 또는 변경하고자 하는 경우에는 해당 약관 및 약관내용을 이해하는데 필요한 관련서류를 시행 예정일 45일 전까지 금융감독원장에게 제출하여야 한다. 이 경우 약관 및 관련 서류는 전자문서로 제출할 수 있다.

#### 【 전자금융감독규정시행세칙 】

제8조(약관의 제정 또는 변경) ① 규정 제41조 제1항 제3호에 따른 감독원장이 정하는 약관의 제정 또는 변경이란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다.

1. 법령의 개정 또는 금융위원회의 명령에 따른 약관의 변경
2. 이용자의 권익이나 의무사항을 제외한 사항으로서 단순히 업무편의를 위한 약관의 변경
3. 사업자단체의 표준약관을 원용하는 약관의 제정 또는 변경

## 나. 약관 보고 준비방법

① (사전·사후보고 여부 확인) 현행 「전자금융거래법」상 약관은 금융감독원에 사전보고하는 것이 원칙이며 예외적인 경우에 사후보고하게 되므로 제정 또는 변경하려는 약관이 「전자금융거래법」 및 하위규정상 사후보고 대상인지 여부를 확인

- 이용자의 권익을 확대하거나 의무를 축소하기 위한 약관 변경, 금융감독원장에 보고된 약관의 내용과 동일·유사한 약관의 제정 또는 변경, 법령 개정 또는 금융위 명령에 따른 약관 변경, 이용자의 권익이나 의무사항을 제외한 사항으로서 단순히 업무편의를 위한 약관의 변경 여부를 확인

⇒ 이에 해당하는 전자금융거래 약관의 변경 등은 사후보고 절차를 준비

### 사후보고 약관 사례

| 구분             | 주요 사례   |
|----------------|---|
| 서비스 제공주체 변경    | 사명 변경, 서비스 이관   |
| 분쟁처리 방법 변경     | 연락처, 업무 담당부서(직원) 변경   |
| 이의제기 기한 확대     | 선불전자지급수단의 해외 이용시 이의제기 기한 확대   |
| 인증방식 확대        | 서비스 제공을 위한 회원 인증 수단 확대  |
| 서비스 가입대상 확대    | 만14세 → 만19세   |
| 서비스 이용시간 확대    | 당일 18시까지 → 24시간   |
| 업계 공통 약관 일괄 제정 | 오픈뱅킹서비스, 계좌통합관리서비스 관련 약관 제·개정<br>※단, 해당 약관을 최초 보고하는 회사는 사전보고 절차를 이행 |

② (제출서류 준비) 약관 제정 또는 변경 보고시 제출해야 하는 서류 준비

### 약관 보고시 제출서류

| 구분 | 제정  | 변경  |
|----|---|---|
| 필수 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 약관 제정 보고서*</li> <li>○ 약관 제정(안) 전문</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 약관 변경 보고서*</li> <li>○ 약관 변경(안) 전문</li> <li>○ 신·구조문 대비표</li> <li>○ (사후보고시) 이용자 약관 변경 고지 증빙</li> </ul> |
| 보충 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기타 설명자료</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기타 설명자료</li> </ul>   |

\* <참고1> 「전자금융감독규정 시행세칙」 [별지7] '약관 제정(변경) 보고 서식' 사용

① <참고1> 약관 제정(변경) 보고 서식의 작성 방법

- 대표이사의 직인을 날인하고 서식에 포함된 자체심사표의 작성자 및 확인자에는 준법업무 담당자의 서명이 필요
- 약관 제정(변경) 보고서는 각 항목에 맞게 주요 내용을 정확히 기재하여야 하며, 제출시에는 PDF 형식으로 제출

② 약관 제정(변경)안 전문 및 신구조문대비표는 별도 파일로 첨부

## 다. 약관 보고 준비할 때 유의사항

- ① 약관 보고시 금융감독원에 제출하는 서류에 미비사항이 있는 경우(아래 예시 참고)에는 약관의 심사가 진행되지 않으며, 전자금융업자가 서류를 보완하는데 시간이 소요되는 경우 약관 심사가 지연될 수 있음을 유의

### < 예시 >

- ① “약관 제정(변경) 보고” 서류에 대표이사 직인을 날인하지 않거나 자체 심사표상 준법업무 담당자가 심의한 사실을 확인할 수 없는 경우(서명 누락 등)

- ② “약관 제정(변경) 보고”상의 주요내용\*을 작성하지 않거나 잘못 작성한 경우

\* (예시) ① “6. 이용자에 대한 고지방법 및 고지시작시점(변경의 경우)” 작성시 (1)고지 방법과 (2)고지시작시점 中 하나만 작성한 경우, ② “10. 최근 5년간 약관의 변경이력”을 작성하지 않은 경우

- ③ “약관 제정(변경) 보고”상 사후보고의 근거가 명확하지 않은 경우

- ④ 제출한 “신·구조문대비표”에 기재된 조항의 내용이 “변경 전 약관” 또는 “변경 후 약관”의 조항 내용과 다르게 기재된 경우

- ⑤ “변경 전 약관”이 금융감독원 등에 최종 보고된 약관과 다른 경우

- ② 약관 보고 담당자는 약관 보고시 관계 법령을 위반하지 않도록 회사의 약관 제·개정 계획 수립 및 보고기한 준수, 자체심사 점검 여부 확인 등 소 과정을 통할하여 점검·관리

- 약관 작성 담당, 약관 게시·통지 담당 등 회사 내 약관업무가 분리된 경우 각 소관 부서(인원) 간 업무 진행 상황을 적시에 공유받지 못하여 「전자금융거래법」 및 하위규정상 **약관 보고·통지의무를 위반\***하는 경우가 없도록 **점검·관리**

\* (예시) ① 약관 게시·통지 담당 부서가 약관 보고 담당자에 별도 공유 없이 약관을 전자적 매체에 게시하여 약관 보고의무를 위반하는 경우, ② 약관 작성 담당 부서가 약관 제·개정 후 약관 보고 담당자에 알리지 않아 약관 보고의무를 위반하는 경우

#### < 약관 보고 담당자의 점검·관리 내용 예시 >

- ① 약관 제·개정 담당 부서의 약관 제·개정 계획 관리
- ② 보고 약관의 불공정성 여부 등 점검 실시 여부 확인
- ③ 금융감독원에 약관 보고 진행
- ④ 약관심사 완료 후 약관 제·개정 담당부서에 완료사실 통보
- ⑤ 약관 게시·통지 수행 여부 점검

## 2. 약관 보고단계

### 가. 관련 법규

#### 【 전자금융거래법 】

제25조(약관의 제정 및 변경) ① 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래에 관한 약관을 제정하거나 변경하고자 하는 경우에는 미리 금융위원회에 보고하여야 한다. 다만, 이용자의 권익이나 의무에 불리한 영향이 없는 경우로서 금융위원회가 정하는 경우에는 약관의 제정 또는 변경 후 10일 이내에 금융위원회에 보고할 수 있다.

#### 【 전자금융감독규정 】

제41조(약관 제정 또는 변경에 따른 보고 등) ① 법 제25조 제1항 단서에서 “금융위원회가 정하는 경우”란 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 권익을 확대하거나 의무를 축소하기 위한 약관의 변경
2. 금융감독원장에게 보고된 약관의 내용과 동일하거나 유사한 약관의 제정 또는 변경
3. 그 밖에 이용자의 권익이나 의무에 불리한 영향이 없는 경우로서 금융감독원장이 정하는 약관의 제정 또는 변경

② 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래 약관을 제정 또는 변경하고자 하는 경우에는 해당 약관 및 약관내용을 이해하는데 필요한 관련서류를 시행 예정일 45일 전까지 금융감독원장에게 제출하여야 한다. 이 경우 약관 및 관련서류는 전자문서로 제출할 수 있다.

#### 【 전자금융감독규정시행세칙 】

제8조(약관의 제정 또는 변경) 규정 제41조 제1항 제3호에 따른 감독원장이 정하는 약관의 제정 또는 변경이란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다.

1. 법령의 개정 또는 금융위원회의 명령에 따른 약관의 변경
2. 이용자의 권익이나 의무사항을 제외한 사항으로서 단순히 업무편의를 위한 약관의 변경
3. 사업자단체의 표준약관을 원용하는 약관의 제정 또는 변경

## 나. 약관 보고방법

### ① 약관 보고 시점

- 약관은 원칙적으로 약관을 제정 또는 변경하고자 하는 경우 **관련서류를 시행예정일 45일전\***까지 금융감독원에 제출

\* 영업일이 아님에 주의

- 다만, 관련 규정에 따라 사후보고 대상인 약관의 경우에는 약관의 제정 또는 변경 후 **10일 이내\***에 관련서류를 금융감독원에 제출 가능

\* 영업일이 아님에 주의

### ② 약관 보고 방법

- 약관은 FINES(금융정보교환망)상 “금융상품약관심사시스템”에 주요내용을 작성하고 관련 서류를 첨부하는 방법으로 보고

- “금융상품약관심사시스템”상 작성하는 내용은 제출하는 서류상의 주요 내용과 일치하도록 작성하고 약관의 제목을 변경하는 경우에는 변경되는 약관 제목을 작성\*

\* 舊 약관 제목과 병기하여 작성. (예시) “전자금융거래 이용약관(舊 전자금융거래 기본약관)”

- 서류는 그림·이미지 파일이 아닌 압축되지 않은 문서 파일(한글, 워드 등)로 제출(단, ‘약관 제정(변경) 보고서’와 같이 날인 또는 서명 등이 포함된 문서는 예외)

- 자체적인 보안 등록 조치를 해제하여 제출

## 다. 약관 보고할 때 유의사항

- ① “금융상품약관심사시스템”에 주요사항 입력 및 파일을 잘못 등록한 경우, 첨부파일에 보안을 해제하지 않고 등록한 경우 등에 보완 요청을 하며, 보완 등록이 늦어질 경우 심사가 지연될 수 있음을 유의

- ② 금융감독원의 약관 심사 담당자가 제출된 자료만으로 상품 및 서비스의 주요내용을 확인할 수 없는 경우 내부검토 문서 및 매뉴얼 등을 추가 요청하거나, 약관에서 법률적인 해석이 필요한 경우에는 법률 의견 등을 요청할 수 있음

③ 약관 관련 법규상 약관의 보고기한 준수여부는 “금융상품약관심사시스템”을 통해 공식적인 서류가 제출된 경우를 기초로 판단

\* 금융감독원 약관 심사 담당자에게 이메일을 발송한 것은 원칙적으로 인정되지 않음

④ 금융감독원의 보완 요청으로 약관을 변경하는 경우 동일한 접수화면(동일한 접수번호)에 변경된 약관을 첨부

- 단, 보완 요청된 약관을 전혀 다른 내용으로 변경하는 경우 既보고된 약관을 철회 후 재보고

### 3. 약관 심사 결과 확인단계

#### 가. 관련 법규

##### 【 전자금융거래법 】

제25조(약관의 제정 및 변경) ② 금융위원회는 건전한 전자금융거래질서를 유지하기 위하여 필요한 경우에는 금융회사 또는 전자금융업자에 대하여 제1항의 규정에 따른 약관의 변경을 권고할 수 있다.

##### 【 전자금융감독규정 】

제41조(약관 제정 또는 변경에 따른 보고 등) ② 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래 약관을 제정 또는 변경하고자 하는 경우에는 해당 약관 및 약관 내용을 이해하는데 필요한 관련서류를 시행예정일 45일 전까지 금융감독원장에게 제출하여야 한다. 이 경우 약관 및 관련서류는 전자문서로 제출할 수 있다.

③ 금융감독원장은 제2항의 규정에 따라 제출받은 약관을 심사하고 건전한 금융거래질서의 유지를 위하여 약관내용의 변경이 필요하다고 인정하는 경우 해당 금융회사 또는 전자금융업자에 대하여 약관의 변경을 권고할 수 있다.

④ 제3항의 규정에 따라 변경권고를 받은 금융회사 또는 전자금융업자는 권고의 수락여부를 금융감독원장에게 보고하여야 한다.

## 나. 약관 심사 결과 확인방법

- 약관에 대한 심사결과는 공문으로 발송되며, 공문의 내용에 약관 시행 전 유의해야 하는 사항 등이 기재되어 있으므로 해당 내용을 반드시 확인할 필요
- 약관심사가 완료된 이후라도 약관에 불공정한 조항이 있거나 이용자의 권익을 해칠 우려가 있다고 인정될 경우 변경권고의 대상이 될 수 있음

## 다. 약관 변경 권고에 따른 수락 및 보고 절차

- 금융감독원은 보고된 약관이 「전자금융거래법」 또는 금융 관련 법령에 위반되거나 건전한 전자금융거래 질서를 유지하기 위하여 필요한 경우 약관변경을 권고할 수 있음
- 약관의 변경권고를 받은 전자금융업자는 변경권고의 주요 내용이 해당 약관 뿐만 아니라 다른 약관에도 유사한 조항이 포함되어 있는지 여부를 확인하고 유사 조항에 대한 변경 필요여부를 검토할 필요

## 4. 약관 공시

### 가. 관련 법규

#### 【 전자금융거래법 】

제24조(약관의 명시와 변경통지 등) ③ 금융회사 또는 전자금융업자는 약관을 변경하는 때에는 변경되는 약관의 시행일 1월 전에 금융위원회가 정하는 방법에 따라 이를 게시하고 이용자에게 알려야 한다. 다만, 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경하는 때에는 금융위원회가 정하는 방법에 따라 이를 즉시 게시하고 이용자에게 알려야 한다.

#### 【 전자금융감독규정 】

제40조(약관교부 방법 등) ④ 금융회사 또는 전자금융업자는 약관을 변경하는 때에는 그 시행일 1월 전에 변경되는 약관을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치로서 당해 금융회사등이 지정하는 대체장치를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에 게시하고 이용자에게 통지하여야 한다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 한다.

⑤ 금융회사 또는 전자금융업자가 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 한다.

### 나. 약관 공시 방법

- 전자금융업자는 약관을 제정하거나 변경한 경우 **시행일 1개월 전에 인터넷 홈페이지 등 전자적 장치에 공시**를 하여야 하며, 이용자에게 **통지**하여야 함
  - 다만, 법령의 개정이나 제도의 개선 등으로 **긴급히 약관을 변경**한 때에는 **변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1월 이상 게시**하고 **이용자에게 통지**

## 5. 약관 운용

### 가. 관련 법규

#### 【 전자금융거래법 】

제24조(약관의 명시와 변경통지) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어서 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우에는 금융위원회가 정하는 방법에 따라 그 약관의 사본을 교부하고 그 약관의 내용을 설명하여야 한다.

#### 【 전자금융감독규정 】

제40조(약관교부 방법 등) ② 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어 이용자의 요청이 있는 경우 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함한다), 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식으로 전자금융거래 약관의 사본을 이용자에게 교부하여야 한다.

③ 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어 이용자가 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 이용자에게 약관의 중요내용을 설명하여야 한다.

1. 약관의 중요내용을 이용자에게 직접 설명
2. 약관이 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 이용자가 알기 쉽게 표시하고 이용자로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

#### 【 약관의 규제에 관한 법률 】

제3조(약관의 작성 및 설명의무 등) ② 사업자는 계약을 체결할 때에는 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객이 요구할 경우 그 약관의 사본을 고객에게 내주어 고객이 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다.

③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

### 나. 약관 운용 방법

- 전자금융업자는 계약체결시 약관을 명시하고 이용자가 요청하는 경우 전자문서의 전송, 모사전송, 우편, 직접교부 방식으로 약관의 사본을 교부하고 그 약관의 내용을 설명하여야 함

## IV. 약관심사 사례

### 1. 금융감독원의 약관 심사 사례

#### 1 | 이용자에게 일방적으로 불리한 경우

##### ① 포괄적 책임전가

<약관예시> ① 회원은 서비스 이용을 위하여 이용신청 단계에서 회사가 정하는 바에 따라 PIN을 등록하여야 하며, 이용계약 체결 이후에는 ○○서비스에서 이를 변경할 수 있습니다.

② 회원은 PIN 등 본인 인증수단의 관리 소홀이나 누설에 따른 모든 책임을 부담합니다.

○ 회사의 과실 여부와 관계 없이 포괄적인 표현을 근거로 이용자의 귀책사유가 아닌 손해까지 책임을 부담하게 할 수 있어 불합리

☞ 이용자에게 의무를 부과할 경우 그 범위와 내용을 구체적으로 명시하고, '모든', '일체의'와 같은 포괄적 표현을 사용하여 소비자가 부당하게 책임을 부담하지 않도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제9조 제3항, 동법 「시행령」 제8조

<시정예시> ① 회원은 서비스 이용을 위하여 이용신청 단계에서 회사가 정하는 바에 따라 PIN을 등록하여야 하며, 이용계약 체결 이후에는 ○○서비스에서 이를 변경할 수 있습니다.

② 회사는 회원이 제3자가 권한없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 접근매체를 누설하거나 노출 또는 방치하는 경우 책임의 전부 또는 일부를 회원이 부담하게 할 수 있습니다.

## 2 이용자의 회사에 대한 손해배상 의무 부담

<약관예시> **카드 도난·분실 방지 등의 의무를 위반하여 회사에 손해가 발생하는 경우, 위반한 회원은 회사의 손해에 대하여 배상할 책임을 부담합니다.**

- 전자금융업자는 이용자로부터 접근매체의 분실·도난 등의 통지를 받은 후부터 제3자가 접근매체를 사용하여 발생한 손해에 대해 배상책임을 부담하나,
  - 이용자가 접근매체를 분실하거나 도난당한 경우 통지 시점과 관계없이 이용자에게 손해배상책임을 부과하여 법률이 규정한 것보다 소비자에게 불리함
- ☞ 접근매체의 분실·도난과 관련하여 소비자가 회사에 대해 일방적으로 손해배상책임을 부담하지 않도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제10조

<시정예시> **삭 제**

## 3 불합리한 합의관할

<약관예시> 이 약관에 따른 거래에 관하여 분쟁이 발생한 경우에는 **OOOO사 본점 소재지 지방법원**을 관할법원으로 합니다.

- 이용자가 회사를 상대로 소송 등을 제기하는 경우, 회사의 본점 소재지 지방법원만을 합의관할 법원으로 정하고 있어 이용자가 일방적으로 불편을 겪을 우려
- ☞ 민사소송법\*에 따라 관할을 정하도록 약관을 시정

※ 관련 법령 등 : 「민사소송법」 제1장 제1절 '관할'

<시정예시> **이 약관에 따른 거래에 관하여 회사와 이용자 간에 발생한 분쟁에 관한 관할은 민사소송법에서 정한 바에 따릅니다.**

#### 4 회사의 자의적인 기준에 따른 계약 해지 가능 조항

<약관예시> - 기타 회사가 정한 요건이 충족되지 않았을 경우 회사는 이용 계약을 취소할 수 있습니다.  
- 기타 회사가 운영정책에서 정한 경우 회사는 이용자의 서비스 이용을 정지하거나 해지할 수 있습니다.

○ 계약당사자의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 계약 해지 사유는 구체적이고 명확하여야 하고 계약당사자가 그 사유를 충분히 예상할 수 있어야 함에도

- “회사가 정한 요건을 위반” 등으로 계약해지가 가능하도록 하고 있어 회사가 자의적으로 정하는 사유를 근거로 계약을 해지할 수 있으므로 이용자에게 부당하게 불이익을 줄 우려

☞ 명확한 기준이 없어 회사의 자의적 해석 소지가 있는 문구에 대하여 이를 삭제 또는 구체적으로 기술하도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「약관의 규제에 관한 법률」 제9조

<시정예시> 삭 제

#### 5 고객에 대한 최고절차 없이 계약 해지 가능 조항

<약관예시> 회사는 고객이 서비스 수수료 지급의무 및 약관상 고객의 의무를 이행하지 않을 경우 사전 통지 없이 즉시 이용 계약을 해지할 수 있습니다.

○ 계약의 해지는 계약당사자의 이해에 중대한 영향을 미치는 사항으로 이행지체에 따라 계약을 해지하고자 하는 경우, 상당 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 아니한 때 해지\*하여야 함에도

\* 민법 §544(이행지체와 해제) 당사자 일방이 그 채무를 이행하지 아니하는 때에는 상대방은 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간 내에 이행하지 아니한 때에는 계약을 해지할 수 있다.

- 고객의 의무 불이행을 이유로 사전통지 등 최고 절차 없이 즉시 계약을 해지할 수 있는 권한을 회사에게 부여

☞ 이용자 의무 불이행을 사유로 회사가 계약을 해지하고자 하는 경우, 이용자에게 사전 통지 등 의무 이행을 최고하는 절차를 거치도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「민법」 제544조

<시정예시> 회사는 고객이 서비스 수수료 지급의무 및 약관상 고객의 의무를 이행하지 않을 경우 사전 통지 후 이용 계약을 해지할 수 있습니다.

## 2 회사의 면책 범위를 불합리하게 제한한 경우

### 1 공동인증서 등 접근매체 발급기관이 아닐 경우 회사 면책

<약관예시> 회사가 접근매체의 발급·관리 주체일 경우에만 접근매체 위·변조로 인한 손해배상 책임을 부담합니다.

○ 「전자금융거래법」은 접근매체 위·변조에 의한 사고 발생시 **회사가 무과실 책임**을 지도록 규정하고 있음에도, 접근매체의 발급·관리 주체에 해당할 경우에만 손해배상 책임을 부담하도록 제한하여

- 전자금융거래 시 공동인증서 등 다른 회사가 발급한 접근매체를 등록하여 이용하는 경우, 해당 접근매체가 위·변조되더라도 회사는 면책되어 이용자에게 불리함

☞ 접근매체의 발급·관리주체가 아닐 경우 배상 책임을 면한다는 단서 등을 삭제

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제9조 제1항

<시정예시> 회사는 접근매체 위·변조로 인한 손해배상 책임을 부담합니다.

## 2 법령상 근거 없는 회사 면책 조항

### 【사례1】 천재지변 등의 불가항력적인 사유 등에 따른 불합리한 회사 면책

<약관예시> - 거래지시 처리 과정에서 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 회사는 그 손해를 배상할 책임이 있습니다. 다만, 회사가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러지 아니합니다.

- 천재지변, 전쟁, 테러 또는 회사의 귀책사유 없이 발생한 정전 등 불가항력으로 인한 사고의 경우 이용자에 대하여 책임을 지지 아니합니다.

○ 「전자금융거래법」상 회사는 전자금융거래에서 사고 발생시 무과실 책임 원칙에 따라 법령에 열거\*된 경우에만 손해배상책임이 면책

\* 전자금융거래법 시행령 제8조에서 규정하는 고의나 중대한 과실의 범위에 해당하는 경우에 한하여 책임의 전부 또는 일부에 대하여 이용자가 부담하게 할 수 있음

☞ 법령상 열거된 예외적인 경우에만 회사 면책사항을 적용하도록 법령상 면책사유가 아닌 조항은 삭제

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제9조 제3항, 동법 「시행령」 제8조

<시정예시> - 거래지시 처리 과정에서 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 회사는 그 손해를 배상할 책임이 있습니다. <삭제>

- <삭제>

### 【사례2】 이용자에 대한 무조건적인 책임 전가

<약관예시> 회사가 제공하는 서비스와 관련하여 회사의 귀책사유인 경우를 제외하고 회사는 서비스 및 그의 이용으로 발생할 수 있는 회원의 어떠한 피해에 대하여도 그 책임을 부담하지 않습니다.

○ 법령상 정한 사유로 발생한 책임에 대하여는 전부 또는 일부를 이용자에게 부담하게 할 수 있도록 규정되어 있음에도 이용자에게 모든 책임을 전가

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제9조 제2항

<시정예시> 회사가 제공하는 서비스와 관련하여 회사의 귀책사유로 회원에게 피해가 발생한 경우 회사가 그 책임을 부담합니다. 단, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 법령에 따라 그 책임의 전부 또는 일부를 회원이 부담할 수 있습니다.

1. 사고 발생에 있어서 이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정을 미리 이용자와 체결한 경우
2. 법인(「중소기업기본법」제2조제2항에 의한 소기업을 제외한다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 금융회사 또는 전자금융업자가 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우

### **【사례3】 법령상 회사의 배상책임이 있는 전자금융사고 중 일부를 누락**

<약관예시> 회사는 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 고객에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.(2개만 나열)

- 법령상 정한 사유\*로 발생한 손해 배상 책임에 대하여는 회사가 부담하여야 하나 일부 사유를 누락하여 이용자에게 책임을 전가

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제9조 제1항 제1호~제3호

<시정예시> 회사는 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고, 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고로 인하여 고객에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.

## 참고 전자금융사고 발생시 전자금융업자의 책임

◆ **금융회사 또는 전자금융업자**는 다음의 어느 하나에 해당하는 사고로 인해 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 **손해를 배상할 책임을 짐** <「전자금융거래법」 제9조제1항>

1. 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
2. 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고
3. 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

◆ 다만 개인고객의 경우 금융회사 또는 전자금융업자는 사고 발생에 있어서 **이용자의 고의나 중대한 과실**이 있는 경우로서 **그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담**으로 할 수 있다는 취지의 **약정을 미리 이용자와 체결**한 경우에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담하게 할 수 있음 <「전자금융거래법」 제9조제2항제1호>

◆ **이용자의 고의나 중대한 과실**은 다음 범위 안에서 **전자금융거래에 관한 약관에 기재된 것에 한정**됨 <「전자금융거래법」 제9조제3항, 「전자금융거래법 시행령」 제8조>

1. 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 경우
2. 제3자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 접근매체를 누설하거나 노출 또는 방치한 경우
3. 금융회사 또는 전자금융업자가 '전자금융거래를 위하여 접근매체를 선정하여 사용 및 관리하고 이용자의 신원, 권한 및 거래지시의 내용 등을 확인'하는 것 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 '전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고'가 발생한 경우
4. 이용자가 제3호에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체·수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 '전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고'가 발생한 경우
  - 가. 누설·노출 또는 방치한 행위
  - 나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

### 3 단정적인 표현으로 이용자에게 과도한 책임을 부과

<약관예시> 회사는 거래 중개서비스를 제공하며, 이용자 상호간에 이루어지는 거래와 관련된 일체의 위험과 책임은 이용자가 부담하고 회사는 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.

○ ‘어떠한’, ‘일체의’ 등 단정적인 표현을 사용하여 회사의 귀책사유 유무와 무관하게 이용자에게 전적인 책임을 전가

☞ 이용자 책임과 관련된 단정적인 표현을 삭제하여 과실 유무 등에 따라 회사와 이용자간 책임을 부담하도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「약관의 규제에 관한 법률」 제7조

<시정예시> 회사는 거래 중개서비스를 제공하며, 이용자 상호간에 이루어지는 거래와 관련된 <삭제> 위험과 책임은 이용자가 부담하고 회사는 책임을 부담하지 않습니다. 단, “회사” 및 “회사”의 임직원, 대리인의 고의 또는 중대한 과실이 인정되는 경우에는 그러하지 아니합니다.

## 3 약관이 현행 법규 등을 반영하지 못하는 경우

### 1 약관 변경시 「전자금융거래법」 및 「전자금융감독규정」상 회사의 게시 및 통지 의무 누락

<약관예시> 회사가 약관을 변경하는 경우, 그 변경 사항을 서면, 전자우편 중 사전에 고객과 합의한 하나의 방법으로 시행일 1월 전에 개별 통지하며, 사전에 합의한 방법이 없는 경우에는 회사에 등록된 주소 또는 전자우편주소로 개별 통지 합니다.

○ 현행 「전자금융거래법」 및 「전자금융 감독규정」에 따르면 약관 변경시 전자적 장치 게시 및 개별 통지를 병행하도록 규정하고 있음에도 개별 통지만을 기술했다

☞ 개별 통지 뿐 아니라 전자적 장치에도 게시하도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제24조 제3항, 「전자금융감독규정」 제40조 제4항

<시정예시> 회사가 약관을 변경하는 경우, 그 시행일 1월 전에 변경되는 약관을 회사가 제공하는 전자금융거래 서비스 이용 초기화면 및 회사의 홈페이지에 게시하고, 서면, 전자우편 중 사전에 고객과 합의한 하나의 방법으로 개별 통지하며, 사전에 합의한 방법이 없는 경우에는 회사에 등록된 주소 또는 전자우편주소로 개별 통지 합니다.

## ② 약관상의 전자금융사고의 종류에 해킹 사고 누락

<약관예시> 회사는 접근매체의 위조, 변조 또는 계약체결 및 거래지시의 전송이나 처리과정에서의 사고로 인하여 이용자가 입은 손해에 대하여 책임을 부담합니다. **(해킹에 의한 사고 관련 문구가 없음)**

- 「전자금융거래법」 제9조 제1항의 전자금융사고에는 접근매체 위·변조, 전송처리 과정 등에서의 사고 및 해킹의 3가지가 있음에도
  - 해킹에 의한 전자금융사고 유형을 약관에서 제외하여 소비자가 관련 사고 발생시 손해배상 신청을 누락하게 될 우려

☞ 현행 법령에 따라 해킹사고도 포함하도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제9조 제1항

<시정예시> 회사는 접근매체의 위조, 변조 또는 계약체결 및 거래지시의 전송이나 처리과정에서의 사고 및 전자적장치 또는 정보통신망에 침입(해킹 등)하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 인하여 이용자가 입은 손해에 대하여 책임을 부담합니다.

## ③ 모바일선불카드 등의 잔액 환불기준 완화

<약관예시> 기프트카드 최종 충전 시점에 기재된 금액의 **80%이상 사용시**, 그 잔액에 대하여 현금으로 반환 받으실 수 있습니다.

- 잔액 환불기준을 약관에 명시하지 않거나, 공정위 표준약관 상의 사용비율 60%가 아닌 과도한 사용비율을 설정하고 있음



☞ 신유형 상품권 표준약관 및 소비자 분쟁해결기준에서 명시하는 잔액 환불 기준(사용금액 60%이상, 1만원 이하는 80%이상 사용)에 따라 환불받을 수 있도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「신유형 상품권 표준약관」 제7조 제2항

<시정예시> 기프트카드 최종 충전 시점에 기재된 금액의 **60%이상(1만원 이하는 80%)** 사용 시, 그 잔액에 대하여 현금으로 반환 받으실 수 있습니다.

#### ④ 고객의 구매취소 제한 조항

<약관예시> 구매한 기프트카드는 **구매 취소가 불가하며, 현금으로 반환되지 않습니다.**

○ 모바일선불카드 등의 구매 후에 구매 취소 및 현금 환급을 불허하는 사례가 있음

☞ 모바일선불카드 등의 구매 후 7일 이내에는 구매액 전부\*를 환불받을 수 있도록 시정(「신유형 상품권 표준약관」§7①)

\* 단, 충전된 선불수단을 일부라도 사용하지 않은 경우에 해당

※ 관련 법령 등 : 「신유형 상품권 표준약관」 제7조 제1항

<시정예시> 구매한 기프트카드는 **구매일로부터 7일 이내인 경우 구매 취소가 가능합니다.**

## 5 환불 시 과도한 수수료 부과 시정

### 【사례1】 구매취소에 따른 환불시 수수료를 부과

<약관예시> 제1항과 2항의 취소, 환불 또는 잔액 반환은 고객이 지정한 은행구좌에 온라인 송금 또는 기타의 방법으로 하며, 이 때 발생하는 제반비용은 고객이 부담합니다.

○ 구매 후 7일 이내 구매취소에 따른 환불시 수수료\* 등을 부과하고 있음

\* 계좌이체 비용 등의 실비와 잔액의 일정 비율에 해당하는 수수료

☞ 이용자는 별도 수수료 부담 없이 잔액 전액\*을 환불받을 수 있도록 시정

\* 다만, 교통카드 발급업자 등의 경우 별도 판매업체(가맹점)를 통한 환급시 판매위탁계약에 따라 일정 수수료가 부과되는 경우처럼 정당한 사유가 있는 경우에는 구체적인 사유를 명시

<시정예시> 위 1항과 2항의 취소, 환불 또는 잔액 반환은 고객이 지정한 은행계좌에 온라인 송금 또는 기타의 방법으로 별도 비용 없이 지급합니다.

### 【사례2】 선불충전금 잔액 전부 환급사유에 관한 조항

○ 현행 「전자금융거래법」 및 「신유형 상품권 표준약관」에 따르면 잔액 전부 환급사유에 해당하는 경우 환불수수료 공제 없이 잔액의 전부를 지급하여야 함

☞ 잔액 전부 환급기준을 누락하지 않도록 유의하고, 잔액 전부 환급사유에 해당하는 경우 환불수수료를 부과하지 않음을 명시

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제19조 제2항, 「신유형 상품권 표준약관」 제7조 제2항

<시정예시> 제0항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 **환불수수료 공제 없이** 선불전자지급수단에 기록된 잔액 전부를 환급합니다.

1. 천재지변 등의 사유로 서비스 등에서 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우
2. 선불전자지급수단의 결함으로 서비스 등에서 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우
3. 선불전자지급수단의 구매금액(충전형의 경우, 최종 충전시 그 시점의 잔액 기준)의 100분의 60(1만원 이하는 100분의 80) 이상을 사용한 경우
4. 이용자에게 불리하게 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 가맹점을 축소하거나 선불전자지급수단의 이용 조건을 변경하는 경우. 다만, 가맹점 폐업, 가맹계약기간의 만료, 그 밖에 전자금융거래법 시행령으로 정하는 정당한 이유가 있는 경우는 제외한다.

## ⑥ 회사 자체 인지 오류에 대한 조치 의무 누락

<약관예시> 회사는 오류의 정정요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날로부터 2주 이내에 그 결과를 이용자에게 알려드립니다.

○ 회사는 스스로 오류가 있음을 안 때에 이를 즉시 조사하여 처리한 후, 오류의 원인과 처리 결과를 이용자에게 알려야 함에도,

- 이용자가 오류 정정을 요구한 경우에만 약관에 처리절차를 반영하여 자체인지 오류에 대한 회사 의무사항을 누락

☞ 이용자의 요구가 있는 경우 뿐만 아니라, 회사가 자체오류를 인지한 경우에도 이에 대한 처리 결과 및 이용자 고지 절차를 명시

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제8조

<시정예시> 회사는 오류의 정정요구를 받은 때 또는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날로부터 또는 오류가 있음을 안 날로부터 2주 이내에 그 결과를 이용자에게 알려드립니다.

## ⑦ 유효기간 만기 도래 사실 및 연장방법 등 통지절차를 누락

○ 신유형 상품권의 유효기간 도래시 회사가 유효기간 도래 사실과 유효기간 연장 방법 등을 이용자에게 통지\*하여야 함에도 이를 누락

\* 공정위 「신유형 상품권 표준약관」 : 유효기간 도래시 30일전 통지를 포함하여 3회이상 고객에게 유효기간 도래, 유효기간의 연장 가능 여부 등을 이메일 등의 방법으로 통지하도록 규정

☞ 회사는 유효기간 도래 사실과 연장방법 등을 통지하는 내용을 약관에 명시하도록 시정

<시정예시> 회사는 유효기간이 도래하기 30일 전 통지를 포함하여 3회 이상 “수신자”에게 유효기간의 도래, 유효기간의 연장 가능 여부와 방법 등을 이메일 또는 문자 메시지 등의 방법으로 통지합니다.

## 8 거래내용 제공 기간의 일방적 제한

<약관예시> 회사는 거래내역 제공에 있어 관련 법령을 준수합니다. 단, 서비스의 원활한 제공을 위해 모바일을 통한 이용내역 조회기간은 최대 6개월로 설정합니다.

- 회사는 「전자금융거래법」에 따라 제공되는 거래내용의 대상(보존) 기간 동안\* 전자적 장치를 통하여 이용자가 거래내용을 확인할 수 있도록 하여야 함에도 불구하고,

\* (예시) 전자금융거래의 종류 및 이용금액 제공 기간: 5년

- 거래내용 제공 기간을 6개월 등 일방적으로 설정하여 「전자금융거래법」에 따른 이용자의 전자금융거래기록에 대한 정당한 접근 권리를 부당하게 제한

☞ 거래내용의 제공 기간을 회사가 일방적으로 제한하는 조항 삭제

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제7조, 「전자금융거래법 시행령」 제7조 및 제12조 제1항

<시정예시> 회사는 거래내역 제공에 있어 전자금융거래법을 준수합니다. <삭제>

## 4 기타 이용자에게 불공정한 조항

### 1 중요 사항을 포괄적·추상적으로 서술하거나 불명확하게 표현하여 이용자가 예측하기 어려운 조항

#### 【사례1】 포괄적인 서비스 이용 제한 사유 명시

<약관예시> 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 가입신청을 거절하거나 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

- 이외에 회사 또는 타 고객에게 피해를 줄 우려가 있다고 판단되는 경우

- 회사의 자의적인 판단에 따라 이용자의 서비스 이용이 제한될 우려\*

\* (유사조항) 미풍양속에 반하는 경우, 본 약관이나 기타 약정을 위반하는 경우 등

☞ 서비스 이용제한 사유는 중요한 사항으로 최대한 구체적이고 명확한 사유만을 기술하도록 시정

<시정예시> 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 가입신청을 거절하거나 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

- 삭제

## 【사례2】 포괄적인 이용자의 준수·의무사항 명시

<약관예시> 회원은 서비스를 이용할 때 다음 각 호 중 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 안됩니다.

- 기타 불법적이거나 부당한 행위

○ 이용자의 각종 의무사항은 위반시 계약 해지로도 이어질 수 있는 중요 사항이므로 포괄적으로 기술할 경우 고객에 불측의 피해 우려

☞ 의무사항은 최대한 세부적으로 열거하고, 포괄적인 의무조항은 사용하지 않도록 시정

<시정예시> 회원은 서비스를 이용할 때 다음 각 호 중 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 안됩니다.

- 삭제

## 【사례3】 약관의 내용으로 포함되어야 할 사항을 약관이 아닌 회사의 별도 공지 등을 통해 규정

<약관예시1> 본 약관과 관련하여 회사의 정책 변경에 의하여 공지사항 등을 통해 공지하는 내용도 이용계약의 일부를 구성하며, 이용자는 항상 개별약관이나 이용정책 등의 내용에 변경이 있는지 여부를 주시하여야 하고, 변경사항의 공지가 있을 때에는 이를 확인하여야 합니다.

○ 공지사항 등을 통해 공지하는 내용 등 회사가 자의적으로 변경할 수 있는 약관 외 내용으로 계약을 구성하는 것은 이용자에 불측의 피해 우려

- 「약관의 규제에 관한 법률」은 이용자가 예상하기 어려운 조항을 불공정 조항\*으로 보고 있는바, 약관을 우회하여 계약의 중요사항 등을 변경할 수 있도록 하는 조항을 시정

\* 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 제2항 제2호: 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항

☞ 약관의 내용으로 포함되어야 할 사항은 해당 약관 내 기재할 것

※ 관련 법령 등 : 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 제2항 제2호

<시정예시> 삭제

## ② 고객에게 부당하게 불리한 조항

### 【사례1】 선불카드의 해외 이용시 불합리한 이의 제기 기간 부여

<약관예시> 회원은 카드이용대금에 이의가 있는 경우 결제일로부터 14일 이내에 서면, 앱, 고객센터 등의 채널을 활용해 회사에 이의를 제기할 수 있습니다.

- 해외 배송기간 등을 배제한 이의 제기 기한은 **고객의 이의제기권 행사를 부당하게 제약하여 불공정 조항\***에 해당

\* 「약관법」 제12조(의사표시의 의제) 제2호: 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 **부당하게 엄격한 제한을 두는 조항**

- ☞ 해외 구매의 경우 배송 기간, 제품 하자시 고객과 판매자간의 협의에 기간 소요 등이 불가피한 점을 고려하여 **충분한 이의 제기 기한을 명시**

<시정예시> 회원은 카드이용대금에 이의가 있는 경우 결제일로부터 14일 이내, 해외이용에 이의가 있는 경우 국제브랜드사의 규정 및 거래 유형에 따라 결제일로부터 45일~90일 이내에 서면, 앱, 고객센터 등의 채널을 활용해 회사에 이의를 제기할 수 있습니다.

### 【사례2】 회사가 일방적으로 수수료를 결정할 수 있도록 규정

<약관예시> 회사는 서비스 이용 대가로 이용자에게 수수료를 받습니다. 다만, 회사가 사업적으로 필요하다고 판단되는 경우 해당 수수료를 변경할 수 있습니다.

- 서비스 이용에 대한 수수료는 고객에게 중요한 사항임에도 사전 고지, 이용자 동의 등의 절차 없이 **회사가 일방적으로 정할 우려**

- ☞ 수수료 변경절차는 **약관 변경절차에 준하는 수준으로 규정하도록 권고** (1개월전 게시·통지, 미동의 고객에 대한 해지절차 안내 등)

<시정예시> 회사는 서비스 이용 대가로 이용자에게 수수료를 받습니다. 다만, 회사가 사업적으로 필요하다고 판단되는 경우 1개월전 서비스 화면에 게시 및 이용자에게 개별 통지하고 해당 수수료를 변경할 수 있습니다. 단, 이용자가 동의하지 않는 경우에는 제0조의 서비스 해지 절차에 따라 서비스를 해지하여야 합니다.

## 2. 공정거래위원회의 약관 심사 사례

### ① 신유형 상품권\* 유효기간 도래 관련 통지의무 명시

\* 선불전자지급수단은 공정위 신유형 상품권 표준약관상 '금액형 신유형 상품권'에 해당

<약관예시> 발행자는 **유효기간이 도래하기 7일전 통지**를 포함하여 3회 이상 고객에게 유효기간의 도래, 유효기간의 연장 가능여부와 방법 등을 이메일 또는 문자메세지 등의 방법으로 통지하여야 한다.

- 유효기간 도래가 임박하기 전 이용자가 상품권 사용 및 유효기간 연장, 유효기간 경과 후 소멸시효 완성 전 잔액의 90%를 환급받을 수 있다는 사실을 이용자가 인지할 수 있도록 할 필요

☞ 통지 시점을 현행 유효기간 도래 7일 전에서 **유효기간 도래 30일 전**으로 앞당기고, 통지내용에 **유효기간 경과 후 환급규정을 포함**토록 시정

<시정예시> 발행자는 **유효기간이 도래하기 30일전 통지**를 포함하여 3회 이상 고객에게 유효기간의 도래, 유효기간의 연장 가능여부와 방법, **유효기간 경과 후 소멸시효 완성 전 잔액의 90%를 반환받을 수 있다는 내용** 등을 이메일 또는 문자메세지 등의 방법으로 통지하여야 한다.

### ② 유효기간을 회사가 자의적으로 설정하도록 규정한 조항

<약관예시> ① “모바일 교환권” 중 물품교환형 상품은 발행일로부터 60일, 금액형 상품은 발행일로부터 90일 간 유효하며, **유효기간이 경과된 “모바일 교환권”은 사용할 수 없습니다.** 단, “모바일 교환권” 내에 별도의 유효기간이 명시되어 있는 경우, 해당 유효기간의 적용을 받습니다.

- ② 유효기간이 만료되어 사용이 불가한 “모바일 교환권”에 대해 “수신자”는 기간 만료일로부터 최초 유효기간과 동일한 기간만큼 유효기간의 연장을 신청할 수 있습니다. **유효기간의 연장 및 교환권의 사용은 물품교환형 교환권의 경우 최초 발행일로부터 180일, 금액형 교환권의 경우 최초 발행일로부터 270일까지 가능합니다.** 단, 연장 신청은 최대 2회에 한합니다.

- 유효기간을 짧게 설정하여 이용자가 상품권을 사용할 권리를 과도하게 제한하게 되면 소비자는 대금을 먼저 지불하고도 물품이나 용역을 제대로 제공받지 못할 우려

- 해당 약관 조항은 회사의 자의적 판단에 의하여 과도하게 단기의 유효기간이 설정되어 소비자에게 부당하게 불리할 우려가 있으므로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효

☞ ① 물품 및 용역 제공형 상품권은 3개월 이상, 금액형 상품권은 1년 이상으로 기본 유효기간을 설정하고, ② 특별한 사정이 없는 한 5년까지 3개월 단위로 유효기간 연장이 가능하도록 시정

<시정예시> ① “모바일 교환권” 중 “**물품교환형**”은 발행일로부터 3개월, “**금액형**”은 발행일로부터 1년을 유효기간으로 합니다.

② “수신자”는 유효기간 내에는 “회사”에게 유효기간의 연장을 신청할 수 있고, 요청을 받은 “회사”는 특별한 사유가 없는 한 **유효기간을 3개월 단위로 연장**합니다. 단, “회사”는 “수신자”가 신청한 유효기간의 연장을 처리할 수 없는 경우 구매금액 전액을 환불합니다.

### ③ 금액형 상품권의 사용횟수를 1회로 제한하고, 잔액 환불을 제한하는 조항

<약관예시> “일회성 금액형 기프티콘”은 **최초 교환 때 기프티콘에 표시된 금액 전부가 사용** 처리되므로 그 유효기간을 연장하거나 환불하지 않습니다.

○ 소비자가 상품권을 한번 사용한 이후에 잔액을 사용하거나 환불을 위해 사업자가 추가적인 조치를 할 필요가 없게 된다는 점에서 사업자에게 유리

- 또한, 권리 행사의 방식이 과도하게 제한되고 잔액에 대한 권리를 행사할 수 없게 되는 등 소비자에게 부당하게 불리하여 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효

☞ 해당 조항 삭제

#### 4 주문 취소 및 환불의 일괄 처리를 강제하는 조항

<약관예시> 주문 취소 및 환불은 모든 쿠폰에 대하여 **일괄 처리만 가능하며, 일부 쿠폰에 대해 처리는 불가합니다.**

- 주문 취소·환불은 구입한 상품권 전체만 가능하도록 규정하여 **일부 상품권에 대한 주문 취소·환불을 받을 권리 등을 제한하여 「약관의 규제에 관한 법률」 제11조 제1호에 해당하여 무효**

☞ 해당 조항 삭제

#### 5 회사가 자의적인 판단에 의하여 환불 여부를 결정하는 조항

<약관예시> 00 캐시가 남아있는 상태에서 회원이 변경된 약관에 동의하지 않는다는 이유로 환불을 신청할 경우 **회사에서 고객의 환불 신청이 정당하다고 판단된 경우에 한해서 환불하여 드립니다.**

- 사업자의 일방적인 약관 변경에 이용자가 동의하지 않아 회원탈퇴를 하는 경우, 잔여 캐시 환불 여부를 회사가 마음대로 결정
  - 해당 약관 조항은 사업자의 자의적인 판단에 의하여 소비자가 약관을 변경할 때, 자유롭게 이에 대한 동의 여부를 결정할 수 있는 권리와 자신이 보유하고 있던 현금(캐시)을 환불 받을 권리를 제한하여 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 제2항 제1호에 해당하여 무효

☞ 잔여 캐시가 남아 있는 상태에서 회원이 탈퇴하는 경우 **환불이 가능토록 시정**

<시정예시> 00 캐시가 남아있는 상태에서 회원이 탈퇴하는 경우 **환불신청절차를 통해 환불이 가능합니다.**

## 6 양도받은 상품권의 환불을 제한하는 조항

<약관예시> 제9조 (00캐시의 환불 절차)

(3) 다음 사항에 해당될 경우에는 **환불이 불가능합니다.**

나. **타인에게서 양도받은 00 캐시인 경우**

- 해당 약관은 00캐시의 양도는 가능하도록 규정하면서도 타인으로부터 양도 받은 캐시는 환불받을 수 없다고 규정하는 한편, 타인에게 양도한 캐시에 대하여 양도인이 환불받을 권리를 규정하고 있는 조항도 존재하지 않음
- 따라서 캐시의 양도를 인정하면서도 사업자는 양도가 이루어진 캐시에 대하여 양도인과 양수인 그 누구에게도 환불과 관련된 의무를 부담하지 않게 되어 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당하여 무효

☞ 타인에게서 양도받은 상품권도 환불이 가능토록 시정

<시정예시> 제9조 (00캐시의 환불 절차)

(3) 다음 사항에 해당될 경우에는 환불이 불가능합니다.

나. **(삭제)**

## 7 현금영수증 발행 의무 명시

- 신유형 상품권의 사용과 관련하여 현금영수증\* 발급이 가능함을 명시

\* 재화 또는 용역을 공급하고 그 대금을 현금으로 받는 경우 해당 재화 또는 용역을 공급 받는 자에게 발급해 주는 것으로서 거래일시, 금액 등 결제내용이 기재된 영수증을 말함

<시정예시> 고객이 신유형 상품권을 사용하면서 현금영수증 발급을 요구하는 경우 고객이 물품 및 용역을 제공받은 시점에 사용처(가맹점 등)에서 해당 물품 등에 대한 현금영수증을 발급하여야 한다.

### 3. 약관내용 위임에 관한 가이드라인

**1 (원칙)** 계약내용은 약관에 소비자가 알기 쉽도록 구체적으로 기술하여야 하며, 홈페이지 및 운영정책 등 약관 이외 수단에 위임하는 것은 지양

- 단, 약관 이외 수단에 정하는 것이 소비자 권익을 침해하지 않음이 상당한 경우 예외적으로 위임이 가능하되, 변경전 소비자에게 알리는 절차 필요

**2 (예외1)** 약관의 간소성 및 업무 편의성 등 감안시 회사가 서비스 주요 내용을 정하는 구체적 기준\*을 약관에 모두 기재하기 곤란한 경우

\* 예) 서비스별로 다양한 수수료율 체계 및 산정방식을 두고 있는 경우 등

→ **(필요사항)** ①핵심내용을 약관에 기술, ②약관에 약관 이외 수단으로 규정할 대상·범위 명시, ③약관에 공지위치 명확히 안내, ④변경시 해당약관의 변경 절차 준용

**3 (예외2)** 서비스의 주요내용으로 보기 어렵고 소비자의 권리·의무 등과 관련이 적어 회사가 내부 영업방침으로 정하는 것이 타당한 경우

\* 예) 계좌이체 가능한 제휴 금융회사 목록 등

→ **(필요사항)** ①약관에 공지위치 명확히 안내, ②변경시 홈페이지 등을 통해 안내

# 1 구체적 기준 없이 '회사의 정책에 따른다'고만 규정

|                     |  |
|---------------------|--|
| <p>&lt;약관예시&gt;</p> | <p><b>제00조(계약해지)</b> 회사는 회원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 서비스 이용계약을 해지할 수 있습니다.</p> <p>2. 회사의 <b>운영정책</b>을 위반한 사실이 밝혀진 경우</p>  |
|                     | <p><b>제00조(포인트 이용) ① ~ ④ (생략)</b><br/> <b>⑤ 포인트 지급 및 사용 등에 관한 상세한 사항은 "회사"가 정한 정책에 따릅니다.</b></p>   |
|                     | <p><b>제00조 (포인트)</b></p> <p>1. "회사"는 회원이 서비스 이용시, <b>"회사" 또는 "제휴회사"의 정책에</b> 따라 회원에게 포인트를 지급할 수 있습니다.</p> <p>2. 다음 각 호의 경우 <b>포인트가 소멸</b>됩니다.</p> <p>(1) ~ (3) (생략)</p> <p>(4) <b>기타 "회사"가 정한</b> 포인트 소멸조건이 충족된 경우</p> <p>3. 다음 각 호의 경우 포인트는 회수될 수 있습니다.</p> <p>(1) ~ (2) (생략)</p> <p>(3) <b>기타 "회사"가 정하는 경우</b></p> |
|                     | <p><b>제00조(환불) ① 회원이 선불카드에 충전된 잔액의 환불을 요청하는 때에는 회사는 환불정책에 따라 실시할 수 있습니다.</b></p>   |

|                     |   |
|---------------------|---|
| <p>&lt;시정예시&gt;</p> | <p><b>제00조(계약해지)</b> .....</p> <p>2. <b>삭제</b> (또는 타 이용자의 전자금융피해예방 등과 관련된 운영정책의 주요 내용을 중대하게 위반하여 손해를 발생시킨 사실이 밝혀진 경우)</p>   |
|                     | <p><b>제00조(포인트 이용) ① ~ ④ (생략)</b><br/> <b>⑤ 포인트 지급, 사용, 소멸, 유효기간 만료, 회수, 서비스해지시 소멸여부 등에 관한 상세한 사항은 "회사"가 정한 정책에 따르며, "회사"가 운영하는 어플리케이션 화면 등의 공지사항 코너를 통하여 이를 사전에 회원에게 안내합니다. 포인트 유효기간 관련하여서는 만료 전에 이용자에게 별도로 통지합니다.</b></p>   |
|                     | <p><b>제00조 (포인트)</b></p> <p>1. ....<b>이벤트 등 어플리케이션 등의 공지에 명시된 내용에 따라 회원에게 포인트를 지급할 수 있습니다.</b></p> <p>2. ....</p> <p>(1) ~ (3) (생략)</p> <p>(4) <b>기타 "회사"가 정하여 어플리케이션 화면 등의 공지에 명시한</b> 포인트 소멸 조건이 충족된 경우</p> <p>3. ....</p> <p>(1) ~ (2) (생략)</p> <p>(3) <b>삭제</b></p> |
|                     | <p><b>제00조(환불) ① 회원이 신용카드, 계좌이체, 포인트 전환, 가상자산 전환 등으로 충전한 잔액의 환불을 요청하는 때에는 회사와 연결된 회원의 은행계좌로 입금 하거나, 결제취소 등의 방법으로 환불합니다.</b></p>   |

## 2 홈페이지 등에 별도로 공지하였으나 찾기 어려운 곳에 게시

|        |  |
|--------|--|
| <약관예시> | <p><b>제00조(선불전자지급수단의 이용)</b> ③ 이용자는 회사가 정한 선불전자지급수단의 기한 및 이용방법에 따르며, 회사는 그 구체적인 사항을 관련 서비스 페이지를 통해 별도 공지합니다.</p> |
|        | <p><b>제00조(환불)</b> ② 회사는 환불정책에 따라 소정의 수수료를 부과할 수 있으며, 보다 자세한 내용은 <u>홈페이지에</u> 게시합니다.</p>                         |

|        |  |
|--------|--|
| <시정예시> | <p><b>제00조(선불전자지급수단의 이용)</b> ③.....<br/>....."000 이용약관"과<br/>"<u>홈페이지 內 포인트 주의사항 코너</u>"를 통해 별도 공지합니다.</p> |
|        | <p><b>제00조(환불)</b> ② .....<br/>....."<u>홈페이지(http://www.xxx.com) &gt; 고객센터 &gt; 기타업무 안내</u>"에 게시합니다.</p>   |

## 3 계약내용 변경에 대한 이용자 통지절차 미규정

|        |   |
|--------|---|
| <약관예시> | <p><b>제00조(수수료)</b> <u>회사는 수수료를 이용자에게 징수할 수 있으며, 수수료율은 회사의 서비스 운영정책에 따라 달라질 수 있습니다.</u></p>   |
|        | <p><b>제00조(서비스의 구성 및 변경)</b> 회사는 서비스의 개선을 위해 서비스 내용의 전부 또는 일부를 변경할 수 있습니다. 이 경우 회사는 변경될 서비스의 내용 및 적용 일자 등을 홈페이지 또는 앱을 통해 공지합니다.</p> |

|        |   |
|--------|---|
| <시정예시> | <p><b>제00조(수수료)</b><br/>① <u>회사는 수수료를 이용자의 계좌에서 출금하거나 이용자로부터 직접 현금으로 받을 수 있으며 수납방법은 개별약관에 따릅니다.</u><br/>② <u>회사는 수수료율을 이용자가 확인할 수 있도록 접근하기 용이한 전자적 장치를 통하여 게시하고, 수수료율을 변경하는 경우에는 제00조(약관의 변경)을 준용합니다.</u></p> |
|        | <p><b>제00조(서비스의 구성 및 변경)</b> .....<br/>.....<br/>..... 제00조(약관의 변경)을 준용하여 고객에게 안내합니다.</p>   |

## 4. 기타 참고사례

### □ 공정위 요청에 따른 '배달의 민족' 불공정약관 시정 (20.6.9. 공정위 보도자료)

#### ① 사업자의 법률상 책임을 부당하게 면제하는 조항

제24조 (책임제한) 9. "회사" 및 "회사"의 임직원 그리고 대리인은 고의 또는 중대한 과실이 없는 한 다음과 같은 사항으로부터 발생하는 손해에 대해 책임을 지지 아니합니다.

- 1) 회원 정보의 허위 또는 부정확성에 기인하는 손해
- 2) 서비스에 대한 접속 및 서비스의 이용과정에서 "회원"의 귀책사유로 발생하는 손해
- 3) 서버에 대한 제3자의 모든 불법적인 접속 또는 서버의 불법적인 이용으로부터 발생하는 손해 및 제3자의 불법적인 행위를 방지하거나 예방하는 과정에서 발생하는 손해
- 4) 제3자가 서비스를 이용하여 불법적으로 전송, 유포하거나 또는 전송, 유포되도록 한 모든 바이러스, 스파이웨어 및 기타 악성프로그램으로 인한 손해

⇒ '배달의 민족'이 소비자와 음식물을 직접 거래하지 않는 플랫폼 사업자라고 하더라도 거래 과정에서 귀책 사유가 있다면 그에 따른 법률상 책임이 면제될 수 없음. 특히 '배달의 민족'이 관련 법령에서 부과하고 있는 사업자의 관리의무\*를 다했는지 여부에 상관없이 광범위한 면책을 규정하면 안 되며, 손해가 발생하면 민법상 과실 책임의 원칙에 따른 합당한 책임을 져야 함

\* 예컨대, 정보통신망법 상 정보 통신 서비스 제공자의 의무(예) 손해 배상 책임 및 과실 입증책임(제32조), 유통되는 정보에 대한 관리 의무(제44조), 안전한 정보통신망 제공 의무(제45조), 이용자 정보 보호 의무(제47조의4) 등, 개인정보 보호법상 개인정보 처리자 및 저작권법 상 온라인 서비스 제공자 등 개별 법령에 의해 플랫폼 사업자가 갖게 되는 관리자로서의 의무를 말함

#### ② 사업자의 일방적인 계약 해지 조항

제8조 (이용계약의 종료) 2. "회사의 해지

- 2) 이용계약은 "회사"가 해지의사를 "회원"에게 통지함으로써 종료됩니다. 이 경우 "회사"가 해지의사를 "회원"이 등록한 전자우편주소로 발송하거나 "회사"게시판에 게시함으로써 통지에 갈음합니다.

⇒ 계약 해지와 같이 권리 의무에 중요한 영향을 미치는 행위는 반드시 사전에 알리고 이의 제기 절차를 보장해야 하며, 민법에서 정한 의사 표시 도달주의 원칙에 반해서는 안 됨

③ 소비자에게 개별적으로 알리지 않고 서비스를 중단하는 조항

제5조(서비스의 제공 및 변경) 3. "서비스"의 내용, 이용방법, 이용시간에 대한 변경 또는 "서비스" 중단이 있는 경우에는 변경 또는 중단될 서비스의 내용 및 사유와 일자 등은 그 변경 또는 중단 전에 **회사 "웹사이트 또는 "서비스" 내 공지사항" 화면 등 "회원"이 충분히 인지할 수 있는 방법으로 사전에 공지합니다.**

⇒ 서비스 변경 또는 중단하는 사유가 소비자의 권리 의무에 중대한 영향을 미치면, 그 내용을 사전에 충분히 알 수 있도록 개별적으로 알리고 절차적 권리를 보장해야 함

④ 통지 방식이 소비자에게 부당하게 불리한 조항

제15조(회원에 대한 통지) 2. "회사"는 불특정다수 "회원"에 대한 통지의 경우, **1주일 이상 사이트에 게시함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.**

⇒ 불특정 다수에 대한 통지도 그 내용이 소비자의 권리 의무에 중대한 영향을 미치는 것이라면 개별적으로 알리고 충분히 이해할 수 있도록 해야 함

□ 분실/도난된 티머니 카드의 환불 민원과 관련한 소비자권익침해행위 여부 (서울중앙지법 2015가합27137)

**【판결요지】**  
선불식 카드인 T-money 카드(이하 '티머니 카드'라 한다)를 발행하여 유통하고 있는 티머니 주식회사(이하 "갑")의 티머니 서비스 약관에 '고객의 티머니 카드 분실 또는 도난 시 기 저장된 금액과 카드 값은 지급 받으실 수 없습니다.'라고 정하고 있는데, 소비자의 권익증진을 목적으로 설립된 한국사단법인(이하 "을") 이 고객이 소득공제 또는 교통요금할인을 받기 위하여 카드명의자의 이름과 카드 번호 등을 등록한 티머니 카드에 대하여도 분실·도난 시 잔액을 환급하여 주지 않는 것은 전자금융거래법 제10조 제1항 등에 반한다는 이유로 이를 중지할 것을 구한 사안에서,  
  
명의자가 등록된 선불전자지급수단도 선불전자지급수단으로서의 성질을 잃지 않으므로 전자금융거래법 제10조 제1항 단서가 적용되어야 하고, 위 약관 자체가 '법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항'이라고 볼 수는 없으며, 갑회사가 등록된 티머니 카드에 대하여 고객으로부터 분실, 도난 신고를 받았을 경우 결제 중단 조치를 취하여 카드 소유자를 보호하고 이중지급을 막는 시스템을 갖추기 위해서는 막대한 비용이 필요하고 이는 티머니 카드의 발행, 유통으로 얻는 갑 회사의 수익에 비하여 과다하다고 보이는 점 등에 비추어 위 약관이 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항으로서 '신의성실의 원칙에 반하여 공정을 잃은 조항'에 해당하여 무효라고 볼 수 없으므로, 을법인의 청구는 이유없다고 판결

□ **회사의 합병·분할 등에 따른 사업주체 변경시 약관 업무처리 사례**

○ **자회사 설립 후 전자금융업무 이관**

전자금융업자인 A법인은 영위하던 PG(전자결제대행서비스) 사업을 물적분할로 신설되는 회사 B법인(전자금융업자 신규 등록)에 이관함에 따라 A법인 및 B법인은 PG서비스 제공 주체의 변경(A→B) 사실을 약관에 반영하여야 할 필요가 발생

⇒ 기존 A법인의 PG서비스 이용자에게 서비스 제공 주체 변경에 관한 안내가 차질없이 진행되는 것이 중요하며, 서비스 제공 주체가 변경되면서 서비스 내용, 제공방식 등이 변경되는 경우에는 그 내용도 함께 안내되어야 함

서비스 제공 주체 변경 관련 약관보고 요령

| 회사명 | 보고일시                                  | 제·개정      | 이용자 사전고지            |
|-----|---------------------------------------|-----------|---------------------|
| A법인 | <b>사전 보고</b><br>(약관 개정 시행예정일로부터 45일전) | <b>개정</b> | 약관 개정 시행예정일로부터 1개월전 |
| B법인 | <b>사후 보고*</b><br>(약관 제정 이후 10일 이내)    | <b>제정</b> | -                   |

\* 단, B법인이 사후보고하는 제정 약관은 A법인이 사전보고하여 심사를 완료한 약관과 완전히 동일할 경우에 해당

□ **공정위 요청에 따른 8개 가상자산사업자의 불공정약관 시정권고('21.7.29. 공정위 보도자료 中 일부 발췌)**

① **서비스 변경·교체·종료 및 포인트 취소·제한 조항**

<약관예시>

- 회사가 제공하는 서비스의 종류 및 내용은 **회사의 사정에 의하여 변경, 교체 또는 종료될 수 있습니다.**
- 회사는 이벤트 등으로 회원에게 임의적으로 000포인트를 부여할 수 있으며 해당 000포인트는 **회사 사정으로 인하여 포인트 적용이 취소될 수도 있습니다.**

⇒ 서비스의 변경·종료 등은 고객의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항으로 그 사유는 구체적이고 명확하여야 하고, 사업자가 임의적으로 제공한 이벤트성 포인트는 사전에 안내된 합리적인 사유를 기반으로 취소가 이루어져야 함. 그러나, 본 조항은 '회사의 사정'과 같은 추상적이고 불명확한 사유에 의거 서비스를 변경·종료하거나 회원에게 지급된 포인트 적용을 취소할 수 있도록 하였으므로, 본 약관조항은 **고객이 예상하기 어려운 조항 및 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당하여 무효(약관법 제6조)**

## ② 부당한 면책 조항

### <약관예시>

- 회원이 변경사항을 회사에 알리지 않아 발생한 불이익에 대하여 **회사는 책임 지지 않습니다.**
- 회원이 회사의 통지를 확인하지 않아 발생한 불이익에 대하여 **회사는 책임 지지 않습니다.**
- 회사는 회사에 링크된 사이트가 취급하는 상품 또는 용역에 대하여 **보증책임을 지지 아니합니다. 회사는 회사 연결사이트와 회원간에 행해진 거래에 대하여 어떠한 책임도 지지 아니합니다.**

⇒ 전시·사변·홍수·지진 기타 이에 준하는 천재지변 등과 같은 불가항력적인 사유를 제외하고는 **사업자의 고의 또는 과실로 인한** 행위로 인해 **고객에게 손해가 발생하였다면 사업자는 손해배상책임을 져야** 하는 것이 민법상 기본원칙이고(민법 제750조), 이는 **고객이나 제3자의 고의 또는 과실에 의한 행위와 사업자의 고의 또는 과실이 함께 경합하는 경우라도 마찬가지로**(민법 제760조)

- 아울러, **사업자는** 가상자산 거래 중개 등의 서비스를 제공하면서 고객들로부터 수수료를 받고 있는 자이고 특별한 사정이 없는 한 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위한 **선량한 관리자로서의 주의의무를 다하여야 함**
- 회원이 자신의 변경사항을 알리지 않았다 하더라도 회사가 선량한 관리자로서 보통의 주의만 했더라도 변경사항을 알 수 있었던 경우 등 **회사의 과실이 복합적으로 작용한 경우** 등에게까지 회사의 모든 책임을 면제하는 것은 부당하며, 회원이 통지를 확인하지 않아 입은 손해라고 하더라도 **회사의 고의 또는 과실이 있는 경우에는 회사도 일정한 책임을 부담** 하여야 함
- 또한, 사업자는 ‘링크’라는 적극적 행위를 통하여 상품 또는 용역 내지는 이에 대한 정보 등을 간접적으로 제공하므로 **링크된 사이트가 명백히 불법적인 경우나 허위의 정보를 제공하는 경우** 등과 같은 경우에는 **사업자의 귀책사유를 인정할 수 있음**
- ‘링크’는 사업자의 의사에 따라 구성되고 배치되기 때문에 거래소의 링크 행위가 있음에도 어떠한 책임도 지지 않는 것은 **링크를 선별, 배치한 주체의 행위에 대하여 무조건적인 면책을 하는 것이 되어 부당**
- 따라서 본 약관조항은 사업자의 **고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항** 및 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 전가하는 조항 그리고 **신의성실의 원칙을 위반한 조항** 및 **고객에게 부당하게 불리한 조항**에 해당하여 **무효**(약관법 제7조 및 제6조)

□ **공정위, 6개 택시 호출 플랫폼 사업자의 불공정 이용약관 시정('23.10.30. 공정위 보도자료 中 일부 발췌)**

- IDC 장애 및 디도스(DDoS) 공격을 불가항력으로 보는 조항

<약관예시>

- 회사는 관계법령의 변경, 천재지변, 디도스(DDoS) 공격, IDC 장애, 기간통신 사업자의 회선 장애 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 서비스 제공에 관한 책임이 면제됩니다.

⇒ IDC\*의 관리 주체는 사업자 또는 사업자가 선정한 업체이고, IDC 장애는 하드웨어, 소프트웨어 및 보안문제 등 발생 원인이 다양하나 현재의 기술 수준으로 예방이 불가능하다고 보기 어려우며, 디도스(DDoS) 공격은 보안 시스템 강화 등을 통해 미리 대비하는 것도 가능한바, 사업자에게 장애 방지를 위한 노력의 필요성이 인정

\* IDC(Internet Data Center)는 인터넷 연결의 핵심이 되는 서버(Server)를 모아서 운영하는 시설로, 서버와 통신장비의 운영 및 관리를 위해 첨단 전력설비와 통신 네트워크를 보유하고 있고 침입탐지시스템 등도 설치되어 있음

- 또한 플랫폼 서비스를 차질 없이 제공할 의무 이행에 있어서 인터넷 설비를 장애 없이 관리하는 것은 사업자의 본질적 의무라 할 수 있으므로, 사업자는 고의·과실이 없는 경우에만 면책된다고 보아야 함
- 따라서 IDC 장애 및 디도스(DDoS) 공격을 불가항력에 준하는 것으로 보아 그로 인해 발생하는 손해에 대해서 귀책 유무를 묻지 않고 회사의 책임을 배제하는 조항은 사업자의 고의 또는 중과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항 또는 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하는 조항으로 **약관법 제7조**에 해당하여 불공정약관에 해당

<시정예시>

- 회사는 관계법령의 변경, 천재지변, 기간통신사업자의 회선 장애 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 서비스 제공에 관한 책임이 면제됩니다.

□ **공정위, 10개 신유형 상품권 사업자의 환불·양도 제한 등 7개 유형의 불공정 약관 시정(‘25.9.16. 공정위 보도자료 中 일부 발췌)**

① **환불 제한 조항**

<약관예시>

- ① 제1항에 의한 **회원 탈퇴** 또는 제2항에 의한 **회원자격상실** 대상 회원에게 잔여 포인트가 있는 경우, **그 잔여 포인트는 자동으로 소멸되며, 포인트 소멸 시점은 제3항에서 정한 회원 탈퇴 시점 및 회원 자격상실 시점을 따릅니다.**
- ② 다음 요건을 충족한 경우 환불됩니다.
  - **발행일**로부터 5년이 지나지 않은 경우
- ③ 본항에 따라 취소된 서비스 이용 건에 대한 결제금액은 **회원에게 충전금으로 환불됩니다.**

⇒ 회원의 자격 상실이나 비회원 여부에 관계없이 미사용 잔액은 환불되어야 하며, 원칙적으로 현금 또는 고객이 결제한 수단으로 환불이 이루어져야 함

○ 또한, 사용하지 않은 신유형 상품권은 발행일이 아닌, 구매일 또는 충전일로부터 5년 경과 전에는 환불을 청구할 수 있어야 함

☞ 회원 탈퇴 시 유상포인트의 환불이 가능함을 알리고, 환불 신청 절차를 안내하며, 잔여 포인트를 서비스 고객센터에서 제공한다는 사실을 명시하고, 상품권 구매·충전일로부터 5년 이내에 환불되도록 시정

※ 관련 법령 등 : 「민법」 제393조, 「약관의 규제에 관한 법률」 제7조 제2호 및 제8조

<시정예시>

- ① 제1항에 의한 **탈퇴** 또는 제2항에 의한 **자격상실** 이용자에게 잔여 포인트가 있는 경우, **그 잔여 포인트의 현금 환급은 서비스 고객센터에서 제공합니다.**
- ② 다음 요건을 충족한 경우 환불됩니다.
  - **구매 또는 충전일**로부터 5년이 지나지 않은 경우
- ③ 본항에 따라 취소된 서비스 이용 건에 대한 결제금액은 **회원 결제수단으로 환불하며, 불가능한 경우 충전금으로 환불합니다.**

## ② 상당한 이유 없는 양도 제한 조항

### <약관예시>

- 시세차익 등을 목적으로 모바일 상품권을 직접 구매하여 중고거래 및 다른 판매 사이트에서 재판매하는 경우
- 제1항의 양도 절차에도 불구하고 **타인에게 양도받은 캐쉬는 양도되지 않습니다.**

⇒ 상품권은 원칙적으로 양도양수가 허용되어야\* 함에도 상당한 이유 없이 양도양수를 일률적으로 금지하거나, 양도받은 상품권의 사용을 제한함

\* 상품권은 무기명채권의 일종으로 채권자의 권리가 증권과 일체화되어 있어 특별한 사정이 없는 한 상품권을 소지한 자가 권리자로 추정되고, 상품권 소지자에 대한 채무의 이행은 정당한 변제로서 효력을 지님. 따라서 상품권이 양도되더라도 그 성질은 특별히 달라지지 않으므로 원칙적으로 양도가 허용되는 것이 타당(민법 제449조)

☞ 양도금지 조항을 삭제하거나, 자금세탁·현금깡·사기거래 등 불법 거래 목적이 아닌 경우 등에는 원칙적으로 양도를 허용하는 것으로 시정

※ 관련 법령 등 : 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 제2항 제1호 및 제11조 제3호

### <시정예시>

- 자금세탁, 현금깡, 사기거래 등을 방지하기 위해 할인 구매한 상품을 회사의 동의 없이 다른 채널을 통해 영리 목적으로 반복적 재판매하는 경우(단순 양도 및 재판매는 제한되지 않음)
- 제1항의 양도 절차에도 불구하고 **불법적이거나 부당한 행위를 통해 취득한 것이 명백한 캐쉬는 양도되지 않습니다.**

## ③ 사업자의 책임 면제 및 축소 조항

### <약관예시>

- 회사는 이 약관 및 관련 법령에 특별한 규정이 없는 한 서비스의 변경, 내용, 수정 또는 종료로 인하여 **회원이 입은 손해에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다.**
- 회사가 제공하는 서비스로 인하여 회원에게 손해가 발생한 경우 그러한 손해가 회사의 고의나 중과실에 의해 발생한 경우에 한하여 회사의 책임을 부담하여, **그 책임의 범위는 통상손해에 한합니다.**

⇒ 고의나 과실 등 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있고, 채무불이행 시 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 하되 특별한 사정이 있는 경우 특별손해에 대한 배상책임을 부담해야 함(민법 제393조)

- 사업자의 귀책 여부, 책임의 정도 등에 대한 고려없이 일률적으로 사업자의 책임을 면제하거나, 책임을 지는 경우에도 통상손해로 한정함
- 해당 약관은 회원이 사업자에게 손해를 가한 경우 사업자에게 발생하는 모든 손해를 배상하도록 하여 책임 부담의 형평에도 맞지 않음
- ☞ 사업자에게 귀책 사유가 있는 경우 책임을 지는 한편, 통상손해에 한하는 책임 축소 조항을 삭제함

※ 관련 법령 등 : 「민법」 제393조, 「약관의 규제에 관한 법률」 제7조 제2호 및 제8조

<시정예시>

- 회사는 이 약관 및 관련 법령에 특별한 규정이 없는 한 서비스의 변경, 내용, 수정 또는 종료로 인하여 회원이 입은 손해에 대해서는 **책임을 지지 않습니다. 단, 회사의 귀책으로 발생한 범위 내에서는 그렇지 않습니다.**
- 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사고로 인하여 회원에게 손해가 발생한 경우에는 **그 손해를 배상할 책임을 집니다.**

④ 개별통지 갈음 및 의사표시 의제 조항

<약관예시>

- 회사는 이용자의 연락처 오기재, 변경 후 미수정, 수신 거부 등으로 인하여 개별 통지가 어려운 경우에 한하여 전항의 공지를 함으로써 개별 통지한 것으로 갈음합니다.

☞ 약관, 서비스 등이 이용자에게 불리하게 변경되는 경우 이용자가 그 내용을 사전에 충분히 알 수 있도록 개별 통지하여야 하나, 공지(게시판·공지사항 공지 등)로만 알리고, 변경된 내용에 대해 이용자가 거부 의사를 표시하지 않으면 동의한 것으로 간주하고 있음

☞ 약관 등이 이용자에게 불리하게 변경되는 등 이용자의 권리·의무에 중요한 영향을 미치는 경우에는 충분한 기간(최소 30일 전)을 두고 사전에 개별 통지하도록 시정함

※ 관련 법령 등 : 「전자금융거래법」 제24조 제3항, 「전자금융감독규정」 제40조 제4항, 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 제2항 제1호 및 제12조 제1호

<시정예시>

- 변경된 약관에 동의하지 않는 회원은 서비스 이용을 중단하고 회원 탈퇴(이용 계약 해지)를 요청할 수 있으며, 회사가 제3항에 따라 변경된 약관을 공지 또는 통지하면서 회원에게 약관 변경 적용일까지 거부 의사를 표시하지 않으면 약관의 변경에 동의한 것으로 간주한다는 내용을 공지 또는 통지하였음에도 회원이 명시적으로 약관 변경에 대한 거부 의사를 표시하지 않으면 변경된 약관에 동의한 것으로 간주합니다.

# < 참고 1 : 약관 제정(변경) 보고 서식 >

\* 전자금융감독규정 시행세칙 [별지7]

|        |      |
|--------|------|
| 작성 자 : | (직위) |
| 전화번호 : |      |

## 약관 제정(변경)보고

문서번호

발신일자

수 신 금융감독원장

참 조

「전자금융거래법」 제25조 제1항 및 「전자금융감독규정」 제41조 제2항, 제4항에 의거하여 ○○약관의 제정(변경)을 붙임과 같이 보고합니다.

붙 임 : 1. 약관 제정(변경) 보고서  
2. 자체심사표

○ ○ ○ ○ 대표이사 (인)

(붙임1)

## 약관제정(변경)보고서

1. 약관(상품)명 :
2. 제정(변경)의 필요성 :
3. 주요 제정(변경)내용 :
4. 신구조문 대비표(변경의 경우) :
5. 시행(예정)일자(변경의 경우 서비스 개시일도 병기) :
6. 이용자에 대한 고지방법 및 고지시작시점(변경의 경우) :
7. 사후보고 근거 ( 「전자금융감독규정」 제41조 제1항 제2호의 경우에는 기보  
고된 동일·유사 약관명을 구체적으로 명시) :
8. 약관 본문 (전체) :
9. 자체심사표상 특이사항 :
10. 최근 5년간 약관의 변경이력

| 약관(상품)명 | 제정·변경일 | 변경내용 요약 |
|---------|--------|---------|
|         |        |         |
|         |        |         |

11. 변경권고에 따른 약관 변경 여부 :
12. 기타 참고사항 :

(붙임2)

자체심사표(점검일자 : . . .)

|                                  |
|----------------------------------|
| 약관(상품)명 :                        |
| 확인자 : (직위) (성명) (서명 또는 인)        |
| 작성자 : (직위) (성명) (서명 또는 인) (전화번호) |

| 점검항목  | 점검결과 |
|---|------|
| <b>1. 형식적 요건 점검</b>   |      |
| ①약관 제정·변경 보고 서식을 준수하였는가   |      |
| ②약관 보고 제출 기한을 준수하였는가  |      |
| ③첨부서류는 빠짐이 없는가  |      |
| ④법규상 사전보고(사후보고) 대상에 해당하는가   |      |
| <b>2. 실질적 요건 점검</b>   |      |
| ①회사의 고의 또는 중과실로 인한 법률상 책임을 배제하고 있지 않은가  |      |
| ②상당한 이유 없이 회사의 손해배상범위를 제한하거나 회사가 부담하여야 할 위험을 고객에게 전가시키는 조항은 없는가                                     |      |
| ③고객에 대하여 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 조항은 없는가   |      |
| ④이용자의 해제권 및 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항은 없는가   |      |
| ⑤회사에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권·해지권을 부여하거나 법률의 규정에 의한 해제권·해지권의 행사요건을 완화하여 이용자에 대하여 부당하게 불이익을 주는 조항은 없는가 |      |
| ⑥상당한 이유 없이 회사가 이행하여야 할 급부나 이용자의 채무내용 등을 회사가 일방적으로 결정·변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항은 없는가                     |      |
| ⑦이용자의 항변권, 철회권 등의 권리를 상당한 이유없이 배제 또는 제한하는 조항은 없는가   |      |
| ⑧이용자에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유 없이 상실케 하는 조항은 없는가   |      |
| ⑨이용자의 제3자와의 계약 체결을 부당하게 제한하는 조항은 없는가  |      |
| ⑩회사와 이용자의 의사표시와 관련한 부당한 의제를 통하여 이용자에게 부당하게 불이익을 주는 조항은 없는가  |      |
| ⑪그외 「약관의 규제에 관한 법률」에서 정한 사항에 위배되는 조항은 없는가   |      |
| ⑫모호한 표현을 사용하여 약관의 자의적 해석 및 불필요한 분쟁을 야기할 소지는 없는가   |      |
| ⑬계약조건 등 설명·표시의무가 필요한 중요 기재사항이 누락되지 않는가  |      |
| ⑭특정금융상품으로 오인될 소지가 있는 문구 또는 상품명을 사용하고 있지 않은가   |      |
| ⑮이용자와 회사간 소송이 제기될 경우 관할 법원 조항이 민사소송법 규정 등과 달리 이용자에게 불리하지는 않는가                                       |      |
| ⑯법규상 약관에 포함되어야 할 사항이 누락되지 않는가   |      |
| ⑰선불전자지급수단을 발행한 경우 이용자의 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 환급받을 권리를 제한하고 있지 않은가                                       |      |

## < 참고 2 : 자체심사표 점검 실무해설 >

### < 이용 요령 >

본 해설은 전자금융업자가 전자금융거래에 관한 약관을 제정·변경하는 경우 자체심사표를 작성함에 있어 점검항목별로 실효성있는 자체점검을 할 수 있도록 지원하기 위한 것입니다. 각 항목별로 제시된 해설을 참고 하여 이에 해당하는 약관 조항이 있는지 점검해 주시기 바랍니다.

### 1. 형식적 요건 점검

#### ① 약관 제정·변경 보고 서식을 준수하였는가

⇒ (19~20쪽) 'Ⅲ. 약관 보고 방법 → 1. 약관 보고 준비단계 → 나. 약관 보고 준비방법, 다. 약관 보고 준비할 때 유의사항' 참조

#### ② 약관 보고 제출 기한을 준수하였는가

⇒ (23쪽) 'Ⅲ. 약관 보고 방법 → 2. 약관 보고단계 → 나. 약관 보고방법' 참조

#### ③ 첨부서류는 빠짐이 없는가

⇒ (19쪽) 'Ⅲ. 약관 보고 방법 → 1. 약관 보고 준비단계 → 나. 약관 보고 준비방법(2)' 참조

#### ④ 법규상 사전보고(사후보고) 대상에 해당하는가

⇒ (19쪽) 'Ⅲ. 약관 보고 방법 → 1. 약관 보고 준비단계 → 나. 약관 보고 준비방법(1)' 참조

### 2. 실질적 요건 점검

\* 점검 항목별로 참고되는 "Ⅳ. 약관심사 사례"의 내용 등을 제시하였음.

\*\* (금) : 금감원의 약관 심사 사례, (공) : 공정위의 약관 심사 사례

#### ① 회사의 고의 또는 중과실로 인한 법률상 책임을 배제하고 있지 않은가

⇒ (전자금융거래법 제9조 제1항) 전자금융업자는 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고, 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고로 인하여 고객에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 짐

#### ② 상당한 이유 없이 회사의 손해배상범위를 제한하거나 회사가 부담하여야 할 위험을 고객에게 전가시키는 조항은 없는가

#### ③ 고객에 대하여 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 조항은 없는가

⇒ (금) Ⅱ. ① 포괄적 책임전가

|   |
|---|
| <p>② 이용자의 회사에 대한 손해배상 의무 부담</p> <p>2. ① 공동인증서 등 접근매체 발급기관이 아닐 경우 회사 면책</p> <p>② 천재지변 등의 불가항력적인 사유 등에 따른 불합리한 회사 면책, 이용자에 대한 무조건적인 책임 전가</p> <p>③ 단정적인 표현으로 이용자에게 과도한 책임을 부과</p> |
| <p>④ 이용자의 해제권 및 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항은 없는가</p>   |
| <p>⇒ (금) 4. ② 고객에게 부당하게 불리한 조항</p> <p>- 선불카드의 해외 이용시 불합리한 이의 신청 기간 부여</p> <p>(공) ④ 주문 취소 및 환불의 일괄 처리를 강제하는 조항</p>   |
| <p>⑤ 회사에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권·해지권을 부여하거나 법률의 규정에 의한 해제권·해지권의 행사요건을 완화하여 이용자에 대하여 부당하게 불이익을 주는 조항은 없는가</p>   |
| <p>⇒ (금) 1. ④ 회사의 자의적인 기준에 따른 계약 해지 가능 조항</p>   |
| <p>⑥ 상당한 이유 없이 회사가 이행하여야 할 급부나 이용자의 채무내용 등을 회사가 일방적으로 결정·변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항은 없는가</p>   |
| <p>⇒ (금) 3. ① 약관 변경시 '전자금융거래법' 및 '전자금융감독규정'상 회사의 약관 게시 및 통지 의무 누락</p>   |
| <p>⑦ 이용자의 항변권, 철회권 등의 권리를 상당한 이유없이 배제 또는 제한하는 조항은 없는가</p>   |
| <p>⑧ 이용자에게 부여된 기한의 이익을 상당한 이유 없이 상실케 하는 조항은 없는가</p>   |
| <p>⇒ (금) 1. ⑤ 고객의 약관상 의무 이행 지체로 인한 계약 해지시, 상당 기간의 이행 최고 절차 없이 계약 해지 가능 조항</p> <p>⑧ 거래내용 제공 기간의 일방적 제한</p>   |
| <p>⑨ 이용자의 제3자와의 계약 체결을 부당하게 제한하는 조항은 없는가</p>  |
| <p>⇒ 서비스 운영정책 등의 변경 사항을 적시에 명확히 안내하지 않아 이용자가 서비스를 이용한 제3자와의 계약에 차질이 발생하거나 제한되는 등의 피해가 발생하지 않도록 관련 조항을 명확히 기술(별도 홈페이지, 어플리케이션을 통해 안내하는 경우 실제 경로 및 확인 방법 등을 약관에 구체적으로 명시)</p>     |
| <p>⑩ 회사와 이용자의 의사표시와 관련한 부당한 의제를 통하여 이용자에게 부당하게 불이익을 주는 조항은 없는가</p>  |
| <p>⇒ (금) 4. ② 고객에게 부당하게 불리한 조항</p> <p>- 회사가 일방적으로 수수료를 결정할 수 있도록 규정</p> <p>(공) ② 유효기간을 회사가 자의적으로 설정하도록 규정한 조항</p>   |
| <p>⑪ 그 외 「약관의 규제에 관한 법률」에서 정한 사항에 위배되는 조항은 없는가</p>  |

|  |
|--|
| <p>⇒ (약관법 제17조) ‘불공정약관조항’(약관법 제6조 내지 제14조)을 계약의 내용으로 하여서는 아니됨에 유의</p>  |
| <p><b>⑫ 모호한 표현을 사용하여 약관의 자의적 해석 및 불필요한 분쟁을 야기할 소지는 없는가</b></p>   |
| <p>⇒ (금) 4. ① 중요 사항을 포괄적·추상적으로 서술하거나 불명확하게 표현하여 이용자가 예측하기 어려운 조항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 포괄적인 서비스 이용 제한 사유 명시</li> <li>- 포괄적인 이용자의 준수·의무사항 명시</li> </ul> <p>(공) ⑤ 회사가 자의적인 판단에 의하여 환불 여부를 결정하는 조항</p>   |
| <p><b>⑬ 계약조건 등 설명·표시의무가 필요한 중요 기재사항이 누락되지 않는가</b></p>  |
| <p>⇒ (금) 3. ⑦ 유효기간 만기 도래 사실 및 연장방법 등 통지절차를 누락</p> <p>(공) ① 신유형 상품권 유효기간 도래 관련 통지의무 누락</p>  |
| <p><b>⑭ 특정금융상품으로 오인될 소지가 있는 문구 또는 상품명을 사용하고 있지 않은가</b></p>   |
| <p>⇒ ‘OOO 통장’, ‘OO카드’ 등 타 업권의 금융상품(서비스)명을 준용하여 전자금융업자를 금융회사로 오인케 하거나, 제휴 금융회사의 금융상품(서비스)을 전자금융업자의 금융상품(서비스)인 것처럼 기술한 조항</p>  |
| <p><b>⑮ 이용자와 회사간 소송이 제기될 경우 관할 법원 조항이 민사소송법 규정 등과 달리 이용자에게 불리하지는 않는가</b></p>   |
| <p>⇒ (금) 1. ③ 불합리한 합의관할</p>  |
| <p><b>⑯ 법규상 약관에 포함되어야 할 사항이 누락되지 않는가</b></p>   |
| <p>⇒ (금) 3. ② 약관상의 전자금융사고의 종류에 해킹 사고 누락</p> <p>⑥ 회사 자체 인지 오류에 대한 조치 의무 누락</p> <p>(공) ⑦ 현금영수증 발행 의무 명시</p>  |
| <p><b>⑰ 선불전자지급수단을 발행한 경우 이용자의 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 환급받을 권리를 제한하고 있지 않은가</b></p>   |
| <p>※ 선불전자지급수단 관련 약관에 대하여는 공정위 ‘신유형 상품권 표준약관’을 가급적 준용</p> <p>⇒ (금) 3. ③ 모바일선불카드 등의 잔액 환불기준 완화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>④ 고객의 구매취소 제한 조항</li> <li>⑤ 환불시 과도한 수수료 부과 시정</li> </ul> <p>(공) ③ 금액형 상품권의 사용횟수를 1회로 제한하고, 잔액 환불을 제한하는 조항</p> <p>⑥ 양도받은 상품권의 환불을 제한하는 조항</p> |

## < 참고 3 : 관련 법령 등 >

### 【 전자금융거래법 】

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “전자금융거래”라 함은 금융회사 또는 전자금융업자가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공(이하 “전자금융업무”라 한다)하고, 이용자가 금융회사 또는 전자금융업자의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다.
2. “전자지급거래”라 함은 자금을 주는 자(이하 “지급인”이라 한다)가 금융회사 또는 전자금융업자로 하여금 전자지급수단을 이용하여 자금을 받는 자(이하 “수취인”이라 한다)에게 자금을 이동하게 하는 전자금융거래를 말한다.
3. “금융회사”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 기관이나 단체 또는 사업자를 말한다.
  - 가. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조제1호부터 제5호까지, 제7호 및 제8호에 해당하는 기관
  - 나. 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사
  - 다. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서
  - 라. 「새마을금고법」에 따른 새마을금고 및 새마을금고중앙회
  - 마. 그 밖에 법률의 규정에 따라 금융업 및 금융 관련 업무를 행하는 기관이나 단체 또는 사업자로서 대통령령이 정하는 자
4. “전자금융업자”라 함은 제28조의 규정에 따라 허가를 받거나 등록을 한 자(금융회사는 제외한다)를 말한다.
5. “전자금융보조업자”라 함은 금융회사 또는 전자금융업자를 위하여 전자금융거래를 보조하거나 그 일부를 대행하는 업무를 행하는 자 또는 결제중계시스템의 운영자로서 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제3조에 따른 금융위원회(이하 “금융위원회”라 한다)가 정하는 자를 말한다.
6. “결제중계시스템”이라 함은 금융회사와 전자금융업자 사이에 전자금융거래 정보를 전달하여 자금정산 및 결제에 관한 업무를 수행하는 금융정보처리 운영체계를 말한다.

7. “이용자”라 함은 전자금융거래를 위하여 금융회사 또는 전자금융업자와 체결한 계약(이하 “전자금융거래계약”이라 한다)에 따라 전자금융거래를 이용하는 자를 말한다.
8. “전자적 장치”라 함은 전자금융거래정보를 전자적 방법으로 전송하거나 처리하는데 이용되는 장치로서 현금자동지급기, 자동입출금기, 지급용단말기, 컴퓨터, 전화기 그 밖에 전자적 방법으로 정보를 전송하거나 처리하는 장치를 말한다.
9. “전자문서”라 함은 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 작성, 송신·수신 또는 저장된 정보를 말한다.
10. “접근매체”라 함은 전자금융거래에 있어서 거래지시를 하거나 이용자 및 거래내용의 진실성과 정확성을 확보하기 위하여 사용되는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 수단 또는 정보를 말한다.
  - 가. 전자식 카드 및 이에 준하는 전자적 정보
  - 나. 「전자서명법」 제2조제3호에 따른 전자서명생성정보 및 같은 조 제6호에 따른 인증서
  - 다. 금융회사 또는 전자금융업자에 등록된 이용자번호
  - 라. 이용자의 생체정보
  - 마. 가목 또는 나목의 수단이나 정보를 사용하는데 필요한 비밀번호
11. “전자지급수단”이라 함은 전자자금이체, 직불전자지급수단, 선불전자지급수단, 전자화폐, 신용카드, 전자채권 그 밖에 전자적 방법에 따른 지급수단을 말한다.
12. “전자자금이체”라 함은 지급인과 수취인 사이에 자금을 지급할 목적으로 금융회사 또는 전자금융업자에 개설된 계좌(금융회사에 연결된 계좌에 한한다. 이하 같다)에서 다른 계좌로 전자적 장치에 의하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 방법으로 자금을 이체하는 것을 말한다.
  - 가. 금융회사 또는 전자금융업자에 대한 지급인의 지급지시
  - 나. 금융회사 또는 전자금융업자에 대한 수취인의 추심지시(이하 “추심이체”라 한다)

13. “직불전자지급수단”이라 함은 이용자와 가맹점간에 전자적 방법에 따라 금융회사의 계좌에서 자금을 이체하는 등의 방법으로 재화 또는 용역의 제공과 그 대가의 지급을 동시에 이행할 수 있도록 금융회사 또는 전자금융업자가 발행한 증표(자금을 유통받을 수 있는 증표를 제외한다) 또는 그 증표에 관한 정보를 말한다.
  
14. “선불전자지급수단”이라 함은 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표(전자적 방법으로 변환되어 저장된 증표를 포함한다) 또는 그 증표에 관한 정보로서 발행인(대통령령으로 정하는 특수관계인을 포함한다) 외의 제3자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는데 사용되는 것을 말한다. 다만, 전자화폐를 제외한다.
  
15. “전자화폐”라 함은 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표 또는 그 증표에 관한 정보로서 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 것을 말한다.
  - 가. 대통령령이 정하는 기준 이상의 지역 및 가맹점에서 이용될 것
  - 나. 제14호 가목의 요건을 충족할 것
  - 다. 구입할 수 있는 재화 또는 용역의 범위가 5개 이상으로서 대통령령이 정하는 업종 수 이상일 것
  - 라. 현금 또는 예금과 동일한 가치로 교환되어 발행될 것
  - 마. 발행자에 의하여 현금 또는 예금으로 교환이 보장될 것
  
16. “전자채권”이라 함은 다음 각 목의 요건을 갖춘 전자문서에 기재된 채권자의 금전채권을 말한다.
  - 가. 채무자가 채권자를 지정할 것
  - 나. 전자채권에 채무의 내용이 기재되어 있을 것
  - 다. 「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명(서명자의 실지명의를 확인할 수 있는 것을 말한다)이 있을 것
  - 라. 금융회사를 거쳐 제29조제1항의 규정에 따른 전자채권관리기관(이하 “전자채권관리기관”이라 한다)에 등록될 것
  - 마. 채무자가 채권자에게 가목 내지 다목의 요건을 모두 갖춘 전자문서를 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제6조제1항에 따라 송신하고 채권자가 이를 같은 법 제6조제2항의 규정에 따라 수신할 것
  
17. “거래지시”라 함은 이용자가 전자금융거래계약에 따라 금융회사 또는 전자금융업자에게 전자금융거래의 처리를 지시하는 것을 말한다.

18. “오류”라 함은 이용자의 고의 또는 과실 없이 전자금융거래가 전자금융거래 계약 또는 이용자의 거래지시에 따라 이행되지 아니한 경우를 말한다.
19. “전자지급결제대행”이라 함은 전자적 방법으로 재화의 구입 또는 용역의 이용에 있어서 지급결제정보를 송신하거나 수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 것을 말한다.
20. “가맹점”이란 다음 각 목의 자를 말한다.
  - 가. 금융회사 또는 전자금융업자와의 계약에 따라 직불전자지급수단이나 선불 전자지급수단 또는 전자화폐에 의한 거래에 있어서 이용자에게 재화 또는 용역을 제공하는 자
  - 나. 금융회사 또는 전자금융업자와의 계약에 따라 이용자에게 재화 또는 용역을 제공하는 자를 위하여 직불전자지급수단이나 선불전자지급수단 또는 전자 화폐에 의한 거래를 대행하는 자로서 대통령령으로 정하는 자
21. “전자금융기반시설”이란 전자금융거래에 이용되는 정보처리시스템 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 말한다.
22. “전자적 침해행위”란 해킹, 컴퓨터 바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 전자금융기반시설을 공격하는 행위를 말한다

제7조(거래내용의 확인) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자가 전자금융 거래에 사용하는 전자적 장치(금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 사이에 미리 약정한 전자적 장치가 있는 경우에는 그 전자적 장치를 포함한다)를 통하여 거래내용을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

- ② 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자가 거래내용을 서면(전자문서를 제외한다. 이하 같다)으로 제공할 것을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날부터 2주 이내에 거래내용에 관한 서면을 교부하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 규정에 따라 제공하는 거래내용의 대상기간, 종류 및 범위 등에 관한 사항은 대통령령으로 정한다.

제8조(오류의 정정 등) ①이용자는 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 그 금융회사 또는 전자금융업자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있다.

② 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 오류의 정정요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다.

③ 금융회사 또는 전자금융업자는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다.

제9조(금융회사 또는 전자금융업자의 책임) ①금융회사 또는 전자금융업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다.

1. 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
2. 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고
3. 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

② 제1항의 규정에 불구하고 금융회사 또는 전자금융업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담하게 할 수 있다.

1. 사고 발생에 있어서 이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정을 미리 이용자와 체결한 경우
2. 법인(「중소기업기본법」 제2조제2항에 의한 소기업을 제외한다)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 금융회사 또는 전자금융업자가 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우

- ③ 제2항제1호의 규정에 따른 이용자의 고의나 중대한 과실은 대통령령이 정하는 범위 안에서 전자금융거래에 관한 약관(이하 “약관”이라 한다)에 기재된 것에 한한다.
- ④ 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 책임을 이행하기 위하여 금융위원회가 정하는 기준에 따라 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

제10조(접근매체의 분실과 도난 책임) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난 등의 통지를 받은 때에는 그 때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로써 인하여 이용자에게 발생한 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 선불전자지급수단이나 전자화폐의 분실 또는 도난 등으로 발생하는 손해로서 대통령령이 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 제1항 및 제9조의 규정에 불구하고 다른 법령에 이용자에게 유리하게 적용될 수 있는 규정이 있는 경우에는 그 법령을 우선 적용한다.

제12조(전자지급거래계약의 효력) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 지급인 또는 수취인과 전자지급거래를 하기 위하여 체결한 약정에 따라 수취인이나 수취인의 금융회사 또는 전자금융업자에게 지급인 또는 수취인이 거래지시한 금액을 전송하여 지급이 이루어지도록 하여야 한다.

- ② 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 자금의 지급이 이루어질 수 없게 된 때에는 전자지급거래를 하기 위하여 수령한 자금을 지급인에게 반환하여야 한다. 이 경우 지급인의 과실로 인하여 지급이 이루어지지 아니한 때에는 그 전송을 하기 위하여 지출한 비용을 공제할 수 있다.

제13조(지급의 효력발생시기) ① 전자지급수단을 이용하여 자금을 지급하는 경우에는 그 지급의 효력은 다음 각 호의 어느 하나에서 정한 때에 생긴다.

1. 전자자금이체의 경우 : 거래지시된 금액의 정보에 대하여 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융회사 또는 전자금융업자의 계좌의 원장에 입금기록이 끝난 때
2. 전자적 장치로부터 직접 현금을 출금하는 경우 : 수취인이 현금을 수령한 때
3. 선불전자지급수단 및 전자화폐로 지급하는 경우 : 거래지시된 금액의 정보가 수취인이 지정한 전자적 장치에 도달한 때

4. 그 밖의 전자지급수단으로 지급하는 경우 : 거래지시된 금액의 정보가 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융회사 또는 전자금융업자의 전자적 장치에 입력이 끝난 때

② 총자산 등을 감안하여 대통령령으로 정하는 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자가 원하는 경우 대통령령으로 정하는 절차와 방법에 따라 이용자가 거래지시를 하는 때부터 일정 시간이 경과한 후에 전자지급이체의 지급 효력이 발생하도록 하여야 한다.

제14조(거래지시의 철회) ①이용자는 제13조제1항 각 호의 규정에 따라 지급의 효력이 발생하기 전까지 거래지시를 철회할 수 있다.

② 제1항의 규정에 불구하고 금융회사 또는 전자금융업자와 이용자는 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 따른 거래 등의 경우에는 미리 정한 약정에 따라 거래지시의 철회시기를 달리 정할 수 있다.

③ 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 거래지시의 철회방법 및 절차와 제2항의 규정에 따른 약정에 관한 사항을 약관에 기재하여야 한다.

제15조(추심이체의 출금 동의) ①금융회사 또는 전자금융업자는 추심이체를 실행하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 미리 지급인으로부터 출금에 대한 동의를 얻어야 한다.

② 지급인은 수취인의 거래지시에 따라 지급인의 계좌의 원장에 출금기록이 끝나기 전까지 금융회사 또는 전자금융업자에게 제1항의 규정에 따른 동의를 철회를 요청할 수 있다.

③ 제2항의 규정에 불구하고 금융회사 또는 전자금융업자는 대량으로 처리하는 거래 또는 예약에 따른 거래 등의 경우에는 미리 지급인과 정한 약정에 따라 동의를 철회시기를 달리 정할 수 있다.

④ 금융회사 또는 전자금융업자는 제2항 및 제3항의 규정에 따른 동의를 철회 방법 및 절차와 약정에 관한 사항을 약관에 기재하여야 한다.

제19조(선불전자지급수단의 환급) ①선불전자지급수단을 발행한 금융회사 또는 전자금융업자는 선불전자지급수단보유자가 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 환급을 청구하는 경우에는 미리 약정한 바에 따라 환급하여야 한다.

② 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 환급과 관련된 약정을 약관에 기재하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 전부를 지급한다는 내용을 약관에 포함시켜야 한다.

1. 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우
2. 선불전자지급수단의 결함으로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우
3. 선불전자지급수단에 기록된 잔액이 일정비율 이하인 경우. 이 경우 일정비율은 100분의 20 미만으로 정할 수 없다.
4. 이용자에게 불리하게 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 가맹점을 축소하거나 선불전자지급수단의 이용 조건을 변경하는 경우. 다만, 가맹점 폐업, 가맹계약기간의 만료, 그 밖에 대통령령으로 정하는 정당한 이유가 있는 경우는 제외한다.

제21조(안전성의 확보의무) ①금융회사등은 전자금융거래가 안전하게 처리될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 한다.

② 금융회사등은 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보할 수 있도록 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설, 전자적 장치, 소요경비 등의 정보기술부문, 전자금융업무 및 「전자서명법」에 의한 인증서의 사용 등 인증방법에 관하여 금융위원회가 정하는 기준을 준수하여야 한다.

③ 금융위원회는 제2항의 기준을 정할 때 특정 기술 또는 서비스의 사용을 강제하여서는 아니 되며, 보안기술과 인증기술의 공정한 경쟁이 촉진되도록 노력하여야 한다.

④ 대통령령으로 정하는 금융회사 및 전자금융업자는 안전한 전자금융거래를 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 정보기술부문에 대한 계획을 매년 수립하여 대표자의 확인·서명을 받아 금융위원회에 제출하여야 한다.

제22조(전자금융거래기록의 생성·보존 및 파기) ①금융회사등은 전자금융거래의 내용을 추적·검색하거나 그 내용에 오류가 발생할 경우에 이를 확인하거나 정정할 수 있는 기록(이하 이 조에서 “전자금융거래기록”이라 한다)을 생성하여 5년의 범위 안에서 대통령령이 정하는 기간동안 보존하여야 한다.

② 금융회사등은 제1항에 따라 보존하여야 하는 기간이 경과하고 금융거래 등 상거래관계가 종료된 경우에는 5년 이내에 전자금융거래기록(「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따른 신용정보는 제외한다. 이하 이 항에서 같다)을 파기하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 다른 법률에 따른 의무를 이행하기 위하여 불가피한 경우
2. 그 밖에 전자금융거래기록을 보관할 필요성이 있는 경우로서 금융위원회가 정하는 경우

③ 제1항 및 제2항에 따라 금융회사등이 보존하여야 하는 전자금융거래기록의 종류, 보존 방법, 파기절차·방법 및 상거래관계가 종료된 날의 기준 등은 대통령령으로 정한다.

제23조(전자지급수단 등의 발행과 이용한도) ①금융위원회는 전자지급수단의 특성을 감안하여 대통령령이 정하는 바에 따라 금융회사 또는 전자금융업자에게 다음 각 호에 규정된 한도를 제한하거나 그 밖에 필요한 조치를 할 수 있다.

1. 전자화폐 및 선불전자지급수단의 발행권면 최고한도
2. 전자자금이체의 이용한도
3. 직불전자지급수단의 이용한도

② 금융위원회는 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융회사 또는 전자금융업자에게 전자적 장치로부터의 현금 출금 최고한도를 제한하거나 그 밖에 필요한 조치를 할 수 있다.

제24조(약관의 명시와 변경통지 등) ①금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어서 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우에는 금융위원회가 정하는 방법에 따라 그 약관의 사본을 교부하고 그 약관의 내용을 설명하여야 한다.

② 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정을 위반하여 계약을 체결한 때에는 당해 약관의 내용을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

- ③ 금융회사 또는 전자금융업자는 약관을 변경하는 때에는 변경되는 약관의 시행일 1월 전에 금융위원회가 정하는 방법에 따라 이를 게시하고 이용자에게 알려야 한다. 다만, 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경하는 때에는 금융위원회가 정하는 방법에 따라 이를 즉시 게시하고 이용자에게 알려야 한다.
- ④ 이용자는 제3항의 규정에 따른 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있다. 전단의 기간 안에 이용자가 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 본다.

제25조(약관의 제정 및 변경) ① 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래에 관한 약관을 제정하거나 변경하고자 하는 경우에는 미리 금융위원회에 보고하여야 한다. 다만, 이용자의 권익이나 의무에 불리한 영향이 없는 경우로서 금융위원회가 정하는 경우에는 약관의 제정 또는 변경 후 10일 이내에 금융위원회에 보고할 수 있다.

- ② 금융위원회는 건전한 전자금융거래질서를 유지하기 위하여 필요한 경우에는 금융회사 또는 전자금융업자에 대하여 제1항의 규정에 따른 약관의 변경을 권고할 수 있다.
- ③ 금융위원회는 제1항의 규정에 따른 약관의 제정 또는 변경에 대한 보고의 시기·절차 그 밖에 필요한 사항을 정할 수 있다.
- ④ 제1항 내지 제3항의 규정은 제2조제3호 다목 및 라목의 금융회사에 대하여는 이를 적용하지 아니한다.

제26조(전자금융거래정보의 제공 등) 전자금융거래와 관련한 업무를 수행함에 있어서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 알게 된 자는 이용자의 동의를 얻지 아니하고 이를 타인에게 제공·누설하거나 업무상 목적 외에 사용하여서는 아니된다. 다만, 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조 제1항 단서의 규정에 따른 경우 그 밖에 다른 법률에서 정하는 바에 따른 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 이용자의 인적 사항
2. 이용자의 계좌, 접근매체 및 전자금융거래의 내용과 실적에 관한 정보 또는 자료

제27조(분쟁처리 및 분쟁조정) ①금융회사 또는 전자금융업자는 대통령령이 정하는 바에 따라 전자금융거래와 관련하여 이용자가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 이용자가 전자금융거래에서 입은 손해를 배상하기 위한 절차를 마련하여야 한다.

② 이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 제1항에서 정한 절차에 따라 손해배상 등 분쟁처리를 요구하거나 금융감독원 또는 한국소비자원 등을 통하여 분쟁조정을 신청할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 규정에 따른 분쟁처리 및 분쟁조정 신청을 위한 구체적인 절차와 방법 등은 대통령령으로 정한다.

④ 금융회사 또는 전자금융업자는 전자금융거래의 계약을 체결하는 때에는 제1항 내지 제3항의 규정에 따른 절차를 명시하여야 한다.

## 【 전자금융거래법 시행령 】

- 제7조(거래내용의 확인 등) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 법 제7조제1항에 따라 이용자가 전자적 장치를 통하여 거래내용을 확인할 수 있도록 하는 경우에 전자적 장치의 운영장애, 그 밖의 사유로 거래내용을 확인하게 할 수 없는 때에는 인터넷 등을 이용하여 즉시 그 사유를 알리고, 그 사유가 종료된 때부터 이용자가 거래내용을 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- ② 금융회사 또는 전자금융업자는 법 제7조제2항에 따라 이용자로부터 거래내용을 서면(전자문서를 제외한다. 이하 같다)으로 제공할 것을 요청받은 경우 전자적 장치의 운영장애, 그 밖의 사유로 거래내용을 제공할 수 없는 때에는 그 이용자에게 즉시 이를 알려야 한다. 이 경우 법 제7조제2항의 거래내용에 관한 서면의 교부기간을 산정함에 있어서 전자적 장치의 운영장애, 그 밖의 사유로 거래내용을 제공할 수 없는 기간은 산입하지 아니한다.
- ③ 법 제7조제3항에 따른 거래내용의 대상기간은 제12조제1항 각 호에 따른 전자금융거래기록의 보존기간으로 한다.
- ④ 법 제7조제3항에 따른 거래내용의 종류(조회거래를 제외한다. 이하 이 조에서 같다) 및 범위는 다음 각 호와 같다.
1. 전자금융거래의 종류(보험계약의 경우에는 보험계약의 종류를 말한다) 및 금액, 전자금융거래의 상대방에 관한 정보
  2. 전자금융거래의 거래일시, 전자적 장치의 종류 및 전자적 장치를 식별할 수 있는 정보
  3. 전자금융거래가 계좌를 통하여 이루어지는 경우 거래계좌의 명칭 또는 번호(보험계약의 경우에는 보험증권번호를 말한다)
  4. 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래의 대가로 받은 수수료
  5. 법 제15조제1항에 따른 지급인의 출금 동의에 관한 사항
  6. 그 밖에 이용자의 전자금융거래내용 확인에 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항
- ⑤ 금융회사 또는 전자금융업자는 법 제7조제2항에 따른 거래내용의 서면 제공과 관련하여 그 요청의 방법·절차, 접수창구의 주소(전자우편주소를 포함한다) 및 전화번호 등을 전자금융거래와 관련한 약관(이하 “약관”이라 한다)에 규정하여야 한다.

제7조의2(오류의 정정 통지 방법) 법 제8조제2항 및 제3항에서 “대통령령으로 정하는 방법”이란 문서, 전화 또는 전자우편으로 알리는 것을 말한다. 다만, 이용자가 문서로 알려줄 것을 요청하는 경우에는 문서로 알려야 한다.

제8조(고의나 중대한 과실의 범위) 법 제9조제3항에 따른 고의나 중대한 과실의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 경우(법 제18조에 따라 선불전자지급수단이나 전자화폐를 양도하거나 담보로 제공한 경우를 제외한다)
2. 제3자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 접근매체를 누설하거나 노출 또는 방치한 경우
3. 금융회사 또는 전자금융업자가 법 제6조제1항에 따른 확인 외에 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 법 제9조제1항제3호에 따른 사고가 발생한 경우
4. 이용자가 제3호에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체·수단 또는 정보에 대하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 법 제9조제1항제3호에 따른 사고가 발생한 경우
  - 가. 누설·노출 또는 방치한 행위
  - 나. 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

제9조(선불전자지급수단이나 전자화폐의 분실과 도난 책임) 법 제10조제1항 단서에서 “대통령령이 정하는 경우”라 함은 선불전자지급수단이나 전자화폐의 분실 또는 도난의 통지를 하기 전에 저장된 금액에 대한 손해에 대하여 그 책임을 이용자의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정이 금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 간에 미리 체결된 경우를 말한다.

제11조의2(선불전자지급수단 잔액 전부 환급의 예외사유) 법 제19조제2항제4호 단서에서 “대통령령으로 정하는 정당한 이유가 있는 경우”란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 법 제38조제4항에 따라 가맹점계약을 해지하는 경우

2. 가맹점이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 법령을 위반한 경우에는 가맹점 계약을 해지한다는 내용이 포함된 약관에 따라 가맹점계약을 해지하는 경우
  - 가. 「전자금융거래법」
  - 나. 「전자상거래 등에서의 소비자보호 등에 관한 법률」
  - 다. 그 밖에 이용자 보호 및 건전한 거래질서 유지와 관련된 법령으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 법령
3. 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 가맹점을 축소하더라도 선불전자지급수단을 이용할 수 있는 다른 가맹점이 충분하여 가맹점이 제공하는 재화 또는 용역을 구입하려는 이용자의 이익을 저해할 우려가 없는 경우
4. 제1호부터 제3호까지의 규정에 준하는 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 정당한 이유가 있는 경우

제12조(전자금융거래기록의 보존기간·보존방법 및 파기 절차·방법 등) ①법 제22조제1항 및 제3항에 따른 전자금융거래기록의 종류별 보존기간은 다음 각 호와 같다.

1. 다음 각 목의 전자금융거래기록은 5년간 보존하여야 한다.

- 가. 제7조제4항제1호 내지 제5호에 관한 사항
- 나. 해당 전자금융거래와 관련한 전자적 장치의 접속기록
- 다. 전자금융거래의 신청 및 조건의 변경에 관한 사항
- 라. 건당 거래금액이 1만원을 초과하는 전자금융거래에 관한 기록

2. 다음 각 목의 전자금융거래기록은 1년간 보존하여야 한다.

- 가. 건당 거래금액이 1만원 이하인 전자금융거래에 관한 기록
- 나. 전자지급수단의 이용과 관련된 거래승인에 관한 기록
- 다. 그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 전자금융거래기록

② 금융회사 또는 전자금융업자와 동일한 전자금융거래기록을 생성·보존하는 전자금융보조업자가 제1항제1호 각 목의 전자금융거래기록을 보존하여야 하는 기간은 같은 호에도 불구하고 3년으로 한다.

③ 금융회사등은 제1항 및 제2항의 전자금융거래기록을 서면, 마이크로필름, 디스크 또는 자기테이프, 그 밖의 전산정보처리조직을 이용한 방법으로 보존해야 한다.

- ④ 금융회사등은 제3항에 따라 전자금융거래기록을 디스크, 자기테이프, 그 밖의 전산정보처리조직을 이용하여 보존하는 경우에는 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제5조제1항 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.
- ⑤ 금융회사등이 법 제22조제2항에 따라 전자금융거래기록을 파기할 때 그 절차와 방법에 관하여는 「개인정보 보호법 시행령」 제16조를 준용한다.
- ⑥ 법 제22조제3항에 따른 상거래관계가 종료된 날의 기준은 금융회사등과 거래상대방 간의 상거래관계가 관계 법령, 약관 또는 합의 등에 따라 계약기간의 만료, 해지권·해제권·취소권의 행사, 소멸시효의 완성, 변제 등으로 인한 채권의 소멸, 그 밖의 사유로 종료된 날을 그 기준으로 한다.

제13조(이용한도 등) ①법 제23조제1항제1호에 따른 전자화폐의 발행권면 최고 한도는 200만원으로, 선불전자지급수단의 발행권면 최고한도는 50만원으로 한다. 다만, 다음 각 호에 따라 발행하는 선불전자지급수단의 발행권면 최고 한도는 다음 각 호의 구분에 따른 금액으로 한다.

1. 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호의 재난에 대응하여 국가 또는 지방자치단체가 수급자, 사용자 및 사용기간 등을 정하여 지원금을 지급하기 위해 발행하는 경우: 300만원
2. 제1호 외의 경우로서 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 실지명의로 발행하는 경우: 200만원
3. 외국인관광객(「외국인관광객 등에 대한 부가가치세 및 개별소비세 특례규정」 제2조제1항에 따른 외국인관광객을 말한다)이 국내에서 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는 데에 사용할 수 있도록 하기 위해 제6조제3항제1호 및 제2호에 따른 본인확인을 거쳐 발행하는 경우: 100만원

② 법 제23조제1항제2호에 따른 전자자금이체의 이용한도는 100억원의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시한다. 다만, 금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 간에 별도의 계약이 있는 경우에는 그 이용한도를 달리 정할 수 있다.

③ 법 제23조제1항제3호에 따른 직불전자지급수단의 이용한도는 1억원의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시한다. 다만, 금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 간에 별도의 계약이 있는 경우에는 그 이용한도를 달리 정할 수 있다.

- ④ 법 제23조제2항에 따른 전자적 장치로부터의 현금 출금 최고한도는 1천만원의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시한다. 다만, 금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 간에 별도의 계약이 있는 경우에는 그 최고한도를 달리 정할 수 있다.
- ⑤ 제2항 본문 및 제3항 본문에 따른 이용한도와 제4항 본문에 따른 최고한도의 구체적인 사항은 전자자금이체의 방법, 이용횟수나 이용기간 등을 고려하여 금융위원회가 정하여 고시한다.

[대통령령 제30654호(2020. 4. 28.) 부칙 제2조의 규정에 의하여 이 조 제1항제 1호는 2020년 9월 30일까지 유효함]

제14조(분쟁처리 및 분쟁조정 신청절차 등) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 법 제27조제1항에 따라 손해배상 등의 분쟁처리를 위한 분쟁처리책임자 및 담당자를 지정하고, 그 연락처(전화번호·팩스번호·전자우편주소 등을 말한다)를 인터넷 등을 통하여 이용자에게 알려야 한다.

② 이용자는 법 제27조제2항에 따라 손해배상 등의 분쟁처리를 요구하는 경우에는 서면(전자문서를 포함한다) 또는 전자적 장치를 이용하여 금융회사 또는 전자금융업자의 본점이나 영업점에 분쟁의 처리를 신청할 수 있다. 이 경우 금융회사 또는 전자금융업자는 15일 이내에 손해배상 등 분쟁처리에 대한 조사 또는 처리 결과를 이용자에게 알려야 한다.

③ 이용자는 법 제27조제2항에 따라 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따른 금융감독원의 금융분쟁조정위원회 또는 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

## 【 전자금융감독규정 】

제4조(확인에 필요한 구체적인 거래내용) 시행령 제7조제4항제6호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호를 말한다.

1. 법 제8조에 따른 오류정정 요구사실 및 처리결과에 관한 사항
2. 전자금융거래 신청, 조건변경에 관한 내용

제39조(전자지급수단의 이용한도) 시행령 제13조제2항 부터 제4항에 따라 금융위원회가 정하는 전자지급수단의 구체적인 이용한도는 <별표 3>과 같다.

제40조(약관교부 방법 등) ①전자금융업무를 수행하는 금융회사 및 전자금융업자는 전자금융거래와 관련한 약관(이하 "약관"이라 한다)을 별도로 마련하여야 한다.

② 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어 이용자의 요청이 있는 경우 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함한다.), 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식으로 전자금융거래 약관의 사본을 이용자에게 교부하여야 한다.

③ 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어 이용자가 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 이용자에게 약관의 중요내용을 설명하여야 한다.

1. 약관의 중요내용을 이용자에게 직접설명
2. 약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 이용자가 알기 쉽게 표시하고 이용자로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

④ 금융회사 또는 전자금융업자는 약관을 변경하는 때에는 그 시행일 1월 전에 변경되는 약관을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려운 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치로서 당해 금융회사등이 지정하는 대체 장치를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에 게시하고 이용자에게 통지하여야 한다. 다만, 이용자가 이의를 제기할 경우 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 한다.

- ⑤ 금융회사 또는 전자금융업자가 법령의 개정으로 인하여 긴급하게 약관을 변경한 때에는 변경된 약관을 전자적 장치에 최소 1월 이상 게시하고 이용자에게 통지하여야 한다.

제41조(약관 제정 또는 변경에 따른 보고 등) ①법 제25조 제1항 단서에서 “금융위원회가 정하는 경우”란 다음 각 호와 같다.

1. 이용자의 권익을 확대하거나 의무를 축소하기 위한 약관의 변경
2. 금융감독원장에게 보고된 약관의 내용과 동일하거나 유사한 약관의 제정 또는 변경
3. 그 밖에 이용자의 권익이나 의무에 불리한 영향이 없는 경우로서 금융감독원장이 정하는 약관의 제정 또는 변경

② 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래 약관을 제정 또는 변경하고자 하는 경우에는 해당 약관 및 약관내용을 이해하는데 필요한 관련서류를 시행 예정일 45일 전까지 금융감독원장에게 제출하여야 한다. 이 경우 약관 및 관련서류는 전자문서로 제출할 수 있다.

③ 금융감독원장은 제2항의 규정에 따라 제출받은 약관을 심사하고 건전한 금융거래질서의 유지를 위하여 약관내용의 변경이 필요하다고 인정하는 경우 해당 금융회사 또는 전자금융업자에 대하여 약관의 변경을 권고할 수 있다.

④ 제3항의 규정에 따라 변경권고를 받는 금융회사 또는 전자금융업자는 권고의 수락여부를 금융감독원장에게 보고하여야 한다.

## 【 전자금융감독규정 시행세칙 】

제8조(약관의 제정 또는 변경) ①규정 제41조 제1항 제3호에 따른 감독원장이 정하는 약관의 제정 또는 변경이란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다.

1. 법령의 개정 또는 금융위원회의 명령에 따른 약관의 변경
2. 이용자의 권익이나 의무사항을 제외한 사항으로서 단순히 업무편의를 위한 약관의 변경
3. 사업자단체의 표준약관을 원용하는 약관의 제정 또는 변경

## 【 약관의 규제에 관한 법률 】

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "약관"이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말한다.
2. "사업자"란 계약의 한쪽 당사자로서 상대 당사자에게 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안하는 자를 말한다.
3. "고객"이란 계약의 한쪽 당사자로서 사업자로부터 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안받은 자를 말한다.

제3조(약관의 작성 및 설명의무 등) ①사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.

② 사업자는 계약을 체결할 때에는 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객이 요구할 경우 그 약관의 사본을 고객에게 내주어 고객이 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다.

③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

④ 사업자가 제2항 및 제3항을 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

제4조(개별 약정의 우선) 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의 사항은 약관보다 우선한다.

제5조(약관의 해석) ①약관은 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 해석되어야 하며 고객에 따라 다르게 해석되어서는 아니 된다.

② 약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 한다.

제6조(일반원칙) ①신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항은 무효이다.

② 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 공정성을 잃은 것으로 추정된다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 조항
2. 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
3. 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

제7조(면책조항의 금지) 계약 당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항
2. 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항
3. 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항
4. 상당한 이유 없이 계약목적물에 관하여 견본이 제시되거나 품질·성능 등에 관한 표시가 있는 경우 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항

제8조(손해배상액의 예정) 고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등의 손해 배상 의무를 부담시키는 약관 조항은 무효로 한다.

제9조(계약의 해제·해지) 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
2. 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
3. 법률에 따른 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

제10조(채무의 이행) 채무의 이행에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 상당한 이유 없이 급부(給付)의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항
2. 상당한 이유 없이 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하거나 제3자에게 대행할 수 있게 하는 조항

제11조(고객의 권익 보호) 고객의 권익에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 항변권(抗辯權), 상계권(相計權) 등의 권리를 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 조항
2. 고객에게 주어진 기한의 이익을 상당한 이유 없이 박탈하는 조항
3. 고객이 제3자와 계약을 체결하는 것을 부당하게 제한하는 조항
4. 사업자가 업무상 알게 된 고객의 비밀을 정당한 이유 없이 누설하는 것을 허용하는 조항

제12조(의사표시의 의제) 의사표시에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 일정한 작위(作爲) 또는 부작위(不作爲)가 있을 경우 고객의 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 보는 조항. 다만, 고객에게 상당한 기한 내에 의사표시를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지한 경우이거나 부득이한 사유로 그러한 고지를 할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 부당하게 엄격한 제한을 두는 조항
3. 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시가 상당한 이유 없이 고객에게 도달된 것으로 보는 조항
4. 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시 기한을 부당하게 길게 정하거나 불확정하게 정하는 조항

제13조(대리인의 책임 가중) 고객의 대리인에 의하여 계약이 체결된 경우 고객이 그 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 대리인에게 그 의무의 전부 또는 일부를 이행할 책임을 지우는 내용의 약관 조항은 무효로 한다.

제14조(소송 제기의 금지 등) 소송 제기 등과 관련된 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조항은 무효로 한다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항 또는 재판관할의 합의 조항
2. 상당한 이유 없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 약관 조항

제15조(적용의 제한) 국제적으로 통용되는 약관이나 그 밖에 특별한 사정이 있는 약관으로서 대통령령으로 정하는 경우에는 제7조부터 제14조까지의 규정을 적용하는 것을 조항별·업종별로 제한할 수 있다.

제16조(일부 무효의 특칙) 약관의 전부 또는 일부의 조항이 제3조제4항에 따라 계약의 내용이 되지 못하는 경우나 제6조부터 제14조까지의 규정에 따라 무효인 경우 계약은 나머지 부분만으로 유효하게 존속한다. 다만, 유효한 부분만으로는 계약의 목적 달성이 불가능하거나 그 유효한 부분이 한쪽 당사자에게 부당하게 불리한 경우에는 그 계약은 무효로 한다.

제17조(불공정약관조항의 사용금지) 사업자는 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당하는 불공정한 약관 조항(이하 "불공정약관조항"이라 한다)을 계약의 내용으로 하여서는 아니 된다.

제19조의3(표준약관) ① 사업자 및 사업자단체는 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위하여 일정한 거래 분야에서 표준이 될 약관의 제정·개정안을 마련하여 그 내용이 이 법에 위반되는지 여부에 관하여 공정거래위원회에 심사를 청구할 수 있다.

② 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체 또는 같은 법 제33조에 따라 설립된 한국소비자원(이하 "소비자단체등"이라 한다)은 소비자 피해가 자주 일어나는 거래 분야에서 표준이 될 약관을 제정 또는 개정할 것을 공정거래위원회에 요청할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 사업자 및 사업자단체에 대하여 표준이 될 약관의 제정·개정안을 마련하여 심사 청구할 것을 권고할 수 있다.

1. 소비자단체등의 요청이 있는 경우
2. 일정한 거래 분야에서 여러 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에 관련 상황을 조사하여 약관이 없거나 불공정약관조항이 있는 경우
3. 법률의 제정·개정·폐지 등으로 약관을 정비할 필요가 발생한 경우

④ 공정거래위원회는 사업자 및 사업자단체가 제3항의 권고를 받은 날부터 4개월 이내에 필요한 조치를 하지 아니하면 관련 분야의 거래 당사자 및 소비자단체등의 의견을 듣고 관계 부처의 협의를 거쳐 표준이 될 약관을 제정 또는 개정할 수 있다.

⑤ 공정거래위원회는 제1항 또는 제4항에 따라 심사하거나 제정·개정한 약관(이하 "표준약관"이라 한다)을 공시(公示)하고 사업자 및 사업자단체에 표준약관을 사용할 것을 권장할 수 있다.

⑥ 공정거래위원회로부터 표준약관의 사용을 권장받은 사업자 및 사업자단체는 표준약관과 다른 약관을 사용하는 경우 표준약관과 다르게 정한 주요 내용을 고객이 알기 쉽게 표시하여야 한다.

⑦ 공정거래위원회는 표준약관의 사용을 활성화하기 위하여 표준약관 표지(標識)를 정할 수 있고, 사업자 및 사업자단체는 표준약관을 사용하는 경우 공정거래위원회가 고시하는 바에 따라 표준약관 표지를 사용할 수 있다.

- ⑧ 사업자 및 사업자단체는 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하는 경우 표준약관 표지를 사용하여서는 아니 된다.
- ⑨ 사업자 및 사업자단체가 제8항을 위반하여 표준약관 표지를 사용하는 경우 표준약관의 내용보다 고객에게 더 불리한 약관의 내용은 무효로 한다.

**【 신유형 상품권 표준약관 】**

**제1조 (목적)**

이 약관은 ○○○(이하 '발행자'라 함)이 발행한 신유형 상품권을 구매자 또는 구매자로부터 이전받은 자(이하 '고객' 이라 함)가 사용함에 있어 고객과 발행자 또는 발행자와 가맹계약을 맺은 자(이하, '가맹점'이라 함) 등 발행자가 지정한 자(이하, '발행자 등'이라 함) 간에 준수할 사항을 규정한다.

**제2조 (신유형 상품권의 정의 등)**

① 이 약관에서 “신유형 상품권”이라함은 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량(이하 '금액 등'이라 함)이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재된 증표를 다음 각 호의 형태로 발행하고 고객이 이를 발행자 등에게 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역을 제공받을 수 있는 것을 말한다.

1. 전자형 상품권 : 금액 등이 전자적 장치(전자카드 등)에 저장된 상품권
2. 모바일 상품권 : 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고 제시함으로써 사용가능한 상품권
3. 온라인 상품권 : 온라인상으로만 조회 및 사용이 가능한 상품권

② 제1항 상품권은 그 명칭에 상관없이 사용방법에 따라 다음 각 호와 같이 구분된다.

1. 금액형 신유형 상품권: 비정액(수시로 충전할 수 있는 형태를 뜻함. 이하 '충전형' 이라 함) 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간 내에 잔액 범위 내에서 사용횟수에 제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 신유형 상품권
2. 물품 및 용역 제공형 신유형 상품권 : 한정된 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 신유형 상품권

### 제3조 (적용의 범위)

- ① 이 약관은 제2조 제1항 각 호의 형태로 발행되는 신유형 상품권에만 적용된다.  
다만 다음 각 호의 경우에는 이 약관은 적용되지 않는다.
1. 발행자가 신유형 상품권을 고객에게 전액 무상 제공한 경우  
※ 무상제공인 경우 무상제공임을 표시하여야 함
  2. 버스, 기차 등 운송서비스 이용만을 목적으로 발행된 경우
  3. 전화카드 등 통신서비스 이용만을 목적으로 발행된 경우
  4. 특정 영화 또는 특정 공연을 관람하는 권리 등 특정 서비스 이용권의 매매를 증명하기 위해 발행된 경우
- ② 제2조 제1항 의 각 호의 신유형 상품권으로 다른 형태의 상품권(제2조 제1항 각 호의 유형이 아닌 것에 한함)을 구매한 경우 해당 상품권의 사용 및 환불 등에 관해서는 발행자의 명시적인 표시가 없는 한 이 약관의 적용을 받지 않는다.

### 제4조 (발행 등)

- ① 발행자는 신유형 상품권의 발행 시 소요되는 제반비용(문자메시지 발송, 카드의 발급 비용 등)을 부담한다.
- ※ 발행자는 신유형 상품권 발행 시 다음의 사항을 표시하여야 함
1. 발행자
  2. 구매가격(할인된 경우 할인율 및 할인금액)
  3. 유효기간(유효기간이 설정된 경우에 한함)
  4. 사용조건 (사용가능금액, 제공 물품 등)  
- 물품 및 용역 제공형 신유형 상품권의 경우 수량을 반드시 표기하여야 함
  5. 사용가능 가맹점
  6. 환불 조건 및 방법  
- 물품 및 용역 제공형 신유형 상품권의 경우 제7조 제3항에 따른 신유형 상품권 교환 또는 환불에 관한 사항을 반드시 표기하여야 함
  7. 지급보증 또는 피해보상보험계약 체결에 관한 사항
  8. 「전자금융거래법」 등 관계법령에 따라 고객에게 알려야 할 의무가 있는 선불충전금 보호조치의 내용 및 그 보호조치에 따라 별도관리하는 선불충전금이 고객의 재산이라는 뜻
  9. 소비자피해발생 시 연락할 관련 전화번호 등

- ② 고객의 과실로 인하여 신유형 상품권이 훼손된 경우 재발급(재발송 등)에 따르는 비용은 실비 범위 내에서 고객이 부담한다. 다만 발행자가 발행 시 고객이 부담할 수 있다는 사실을 고지하지 않은 경우 고객의 부담으로 할 수 없다.
- ③ 고객의 과실로 신유형 상품권이 타인에게 발행된 경우 발행자 등은 해당 신유형 상품권이 사용되지 않은 범위 내에서 정정할 수 있는 방법을 고객에게 제공하여야 한다.

### 제5조 (유효기간)

- ① 신유형 상품권에 유효기간을 달리 정하지 아니한 경우 제8조의 소멸시효기간을 유효기간으로 본다.
- ② 발행자는 제1항의 유효기간을 상품권을 구매한 날 또는 충전일로부터 1년 이상으로 정할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 물품 및 용역 제공형 상품권의 경우 유효기간을 상품권을 구매한 날로부터 3개월 이상으로 정할 수 있다.
  1. 가공 또는 건조되지 아니한 농·임·수·축산물로서 장기간 보관하는 경우 부패·변질 등으로 본래의 품질유지가 곤란한 물품을 대상으로 하는 상품권
  2. 기간을 정하여 일시적으로 생산·제공·판매되는 물품 또는 용역을 대상으로 하는 상품권
- ③ 유효기간을 제2항의 경우보다 짧게 정한 경우, 제2항의 기간을 유효기간으로 본다.
- ④ 고객은 사업자에게 유효기간 내에는 유효기간의 연장을 요청할 수 있고, 요청을 받은 발행자는 특별한 사유가 없는 한 유효기간을 3개월 단위로 연장한다.
  - ※ 특별한 사유란 유효기간의 연장이 불가능한 경우로 약관에 명시한 경우에만 함
- ⑤ 발행자는 유효기간이 도래하기 30일 전 통지를 포함하여 3회 이상 고객에게 유효기간의 도래, 유효기간의 연장 가능여부와 방법, 유효기간 경과 후 다음 각 호에 따라 잔액을 반환받을 수 있다는 내용 등을 이메일 또는 문자메세지 등의 방법으로 통지하여야 한다. 다만, 전자형 상품권인 경우에는 그러하지 아니한다.
  1. 5만원 이하의 상품권의 경우 90%

2. 5만원 초과와 상품권의 경우 95%
3. 포인트, 마일리지 등 적립금 환불의 경우 100% (단, 적립금 제도를 운영하는 경우에 한정함)

### 제6조 (신유형 상품권의 사용)

- ① 고객이 유효기간 내에 신유형 상품권의 금액 또는 수량의 범위 내에서 물품 등의 제공을 요구하는 경우 발행자 등은 즉시 해당 물품 등을 제공한다.
- ② 고객은 발행자 등에서 판매하는 물품 등에 대하여 가격할인기간을 포함하여 언제든지 상품권을 사용할 수 있다. 다만, 미리 신유형 상품권에 표시한 경우, 특정 매장 또는 물품 등에 대하여 상품권의 사용을 제한할 수 있다.
- ③ 금액형 신유형 상품권의 경우, 잔액 범위 내에서 사용 횟수에 제한 없이 사용가능하며 사용 시 사용금액만큼 차감된다. 이때, 상품권 발행자 등은 상품권 발행자 등의 비용으로 잔액에 대하여 동일 신유형 상품권으로 사용할 수 있도록 추가의 이메일 또는 문자메시지 발송 등의 조치를 취해야 한다.
- ④ 물품 및 용역 제공형 신유형 상품권의 경우, 제공되는 물품 등의 품질은 신유형 상품권 상에 기재된 내용에 따른다. 다만, 별도의 기재가 없고 품질에 차이가 나는 물품 등의 경우 신유형 상품권의 금액(금액의 표시가 없는 경우 신유형 상품권 상의 정상 판매가격) 및 거래관행을 고려한 적정 품질이상이어야 한다. 이때 발행자 등은 수량이 기재된 물품 등의 제공시 원재료 가격상승 등 어떠한 이유로도 고객에게 추가대금을 요구할 수 없다.
- ⑤ 고객이 신유형 상품권을 사용하면서 현금영수증 발급을 요구하는 경우 고객이 물품 및 용역을 제공받은 시점에 사용처(가맹점 등)에서 해당 물품 등에 대한 현금영수증을 발급하여야 한다.

### 제7조 (환불)

- ① 고객은 신유형 상품권의 구매일로부터 7일 이내에 구매액 전부를 환불 받을 수 있다.
- ② 유효기간 경과 전, 금액형 신유형 상품권의 경우, 신유형 상품권 금액 (다수의 상품권을 동시에 사용하는 경우에는 총 금액, 충전형 상품권의 경우 고객의 최종 충전시점에 기재된 금액)의 100분의 60(1만원 이하 신유형

상품권은 100분의 80)이상에 해당하는 물품 등을 제공받고 고객이 잔액의 반환을 요구하는 경우, 발행자 등은 잔액(구매액을 기준으로 사용비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액)을 반환하여야 한다.

③ 유효기간 경과 전, 금액형 신유형 상품권의 경우, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 고객의 요구에 따라 발행자 등(제2호의 경우에는 발행자)은 해당 신유형 상품권의 잔액의 전부를 반환하여야 한다.

1. 상품권 금액 범위 내에서 상품 등의 제공이 불가능(천재지변 또는 상품권 자체의 결함으로 인하여 제공이 곤란한 경우를 포함)하거나 제공에 필요한 통상적인 기간보다 현저히 지체되는 경우
2. 발행자가 고객에게 불리하게 신유형 상품권을 이용할 수 있는 사용처를 축소하거나 그 이용 조건을 변경하는 경우(다만, 가맹점 폐업, 가맹계약 기간의 만료와 같이 「전자금융거래법」 등 관계법령상 정당한 이유가 있는 경우는 제외)

④ 유효기간 경과 전, 특정 물품 등의 제공형 신유형 상품권의 경우, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 고객의 요구에 따라 발행자 등(제2호의 경우에는 발행자)은 해당 신유형 상품권과 동일한 금전적 가치의 신유형 상품권으로 즉시 교환하거나 구매액을 반환하여야 한다.

1. 상품권 상의 물품 등의 제공이 불가능(천재지변 또는 상품권 자체의 결함으로 인하여 제공이 곤란한 경우를 포함)하거나 제공에 필요한 통상적인 기간보다 현저히 지체되는 경우
2. 발행자가 고객에게 불리하게 신유형 상품권을 이용할 수 있는 사용처를 축소하거나 그 이용 조건을 변경하는 경우(다만, 가맹점 폐업, 가맹계약 기간의 만료와 같이 「전자금융거래법」 등 관계법령상 정당한 이유가 있는 경우는 제외)

⑤ 유효기간 경과 후(제8조의 소멸시효가 완성되지 않은 경우에 한함), 구매일 또는 최종 충전일로부터 5년까지 고객은 발행자 등에게 신유형 상품권의 미사용 부분에 대한 반환을 청구할 수 있으며, 발행자 등은 잔액(제2항의 기준에 따라 계산된 금액)의 90% 이상(구체적인 비율은 제5조 제5항 각 호에 따름)을 반환해야 한다. 다만, 제3호의 적립금 반환은 고객이 요구하는 경우로 제한한다.

⑥ 환불을 요청할 수 있는 권리는 신유형 상품권의 최종 소지자가 가진다. 다만,

최종 소지자가 환불을 요청할 수 없는 경우에 한하여, 구매자가 환불을 요청할 수 있다. 이때 구매자에게 환불한 경우 발행자는 환불에 관한 책임을 면한다.

### 제8조 (소멸시효)

- ① 신유형 상품권을 구매한 날 또는 충전일로부터 5년이 경과하면 상법상의 상사 채권소멸시효가 완성되어 고객은 발행자 등에게 물품 등의 제공, 환불 및 잔액반환을 요청할 수 없다. 다만, 발행자 등이 자발적으로 신유형 상품권의 사용을 허락한 경우에는 소멸시효를 적용하지 아니한다.
- ② 제1항의 기간을 산정함에 있어 금액형 신유형 상품권의 경우 충전일을 기점으로 순차적으로 소멸시효가 완성된다.

### 제9조 (지급보증 등)

- ① 신유형 상품권의 지급보증 또는 피해보상보험계약(이하 “지급보증 등”이라 함)은 신유형 상품권 상에 기재된 바에 따른다.
  - ※ 지급보증 등이 되어 있는 경우에는 그에 관한 사항을 신유형 상품권에 표시하며, 지급보증 등이 되어 있지 않은 경우에는 지급보증 등이 되어 있지 않음을 반드시 명시
- ② 발행자 등은 「전자금융거래법」 등 관계법령에 따라 금액형 신유형 상품권의 선불충전금 보호조치 의무, 보호조치의 내용을 고객에게 고지해야 할 의무 등을 성실히 이행하여야 한다.

### 제10조 (발행자의 책임)

- ① 신유형 상품권의 이용과 관련된 고객의 권리에 대한 최종적 책임은 발행자가 진다.
- ② 데이터의 위조 또는 변조 등으로 고객에게 피해가 발생한 경우, 발행자는 고객의 피해에 대해서 손해를 배상한다. 다만, 발행자가 사용자의 관리소홀 등의 책임을 입증하거나 천재지변 등 불가항력적인 사유로 인한 것임을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다

### 제11조 (분쟁해결)

이 약관과 관련하여 발행자 등과 고객 사이에 발생한 분쟁에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기한다.

### 제12조 (기타)

이 약관에 명시되지 않은 사항 또는 약관 해석상 다툼이 있는 경우에는 고객과 발행자 등의 합의에 의하여 결정한다. 다만, 합의가 이루어지지 않은 경우에는 「약관의 규제에 관한 법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」, 「전자금융거래법」, 「전자금융거래 기본약관」, 「전기통신기본법」, 「전기통신사업법」, 「여신전문금융법」 등 관계법령 및 거래관행에 따른다.