

# 소비 생활의 합리화를 위한 약관의 이해

신 용 목  
(소비자보호원)

## 1. 머리말

오늘날 약관에 의한 거래 방식은 매우 보편적인 거래 방식으로 자리를 잡고 있으며, 언제부터인가 우리 주변에서 약관이란 용어의 사용도 부쩍 늘어났음을 느낄 수 있다.

그럼에도 불구하고 우리 주변에서 약관에 대한 이해 부족으로 인한 분쟁과 소비자 피해가 끊이지 않고 있는 것 또한 부인할 수 없는 현실이다.

향후 대량 소비 사회로 향함에 따라 약관에 의한 거래의 확대가 불가피하다고 볼 때 보다 합리적인 소비 생활을 영위하기 위한 전제로서 약관의 이해는 소비자 입장에서 무엇보다 중요함을 알아야 한다.

이러한 점을 감안 하여 본 지면에서는

- 첫째, 약관에 관한 기초지식
- 둘째, 약관에 관한 법령 및 제도의 이해
- 셋째, 부당한 약관의 주요 사례 등의 순으로 소개함으로써 독자 여러분의 약관에 대한 이해 증진에 다소나마 도움이 되고자 한다.

## 2. 약관에 관한 기초 지식

가. '약관'을 약속으로 이해하라.

사람은 이 세상을 살아가는데 약속없이 하루도 살 수 없다. 이와 같이 사람과 사람 사이에 맺게 되는 여러 가지 약속중에서 물품과 용역을 구입하거나 이용하는 과정에서 사업자와 소비자가 맺는 약속이 결국, 우리가 말하는 약속이라고 이해해도 무방하다. 다만 사업자들의 대부분은 똑같은 약속을 많은 소비자와 반복하여 체결하는 불편을 해소하기 위하여 소비자와 맺어야 할 약속을 미리 마련하고 나서 이러한 내용을 서면으로 작성 교부하거나 또는 영업장소에 게시해 놓게 되는 것이며, 이러한 형태의 약속이 정형화되어 다수의 소비자에게 제시될 때 일반 약속과 구별하여 약관이라고 부르고 있는 것이다.

나. 약관과 현대 소비 생활은 떼어 놓을 수 없는 것이다.

과거 자급 자족 시대와는 달리 대량 생산, 대량 판매, 대량 소비로 특징지어지는 현대 고도 산업 사회에서는 타인이 만든 물건을 구입 사용하거나 타인이 제공하는 서비스(용역)를 이용하지 않으면 한 시도 살 수 없게 되었다.

이에 따라 사업자와 약속을 맺어야 하는 일은 소비 생활에 있어서 없어서는 안될 중요한 일과가 되어있다.

예컨대, 자동차를 구입할 때 자동차 회사로부터 작성, 제시되는 '자동차 매매 약관', 자동차 운전교습을 받을 때 학원으로부터 작성, 제시되는 '자동차 운전교습·연수 약관', 자동차 보험 가입시 보험 회사로부터 작성, 제시되는 '자동차 종합(책임)보험 약관', 자동차를 대여 받을 때 자동차 대여(렌트)사로부터 작성, 제시되는 '자동차 대여 약관', 주차장 이용시 주차장 사업자로부터 작성, 제시되는 '주차장 이용 약관' 등 자동차라는 한가지 상품을 사용하는데에 만도 많은 약관을 통한 약속을 맺어가야 하는 것이 오늘날의 피할 수 없는 현실이다.

다. 사업장의 게시·안내문도 약관이 될 수 있다.

흔히들 약관이라 하면 종이에 깨알같은 글씨로 인쇄되어 계약서 형태로 소비자에게 교부되는 것을 연상하게 될 것이다.

그러나 이러한 서면으로 제시되는 약관 이외에도 숙박업소, 목욕업소 등에서 흔히 볼 수 있는 귀중품 분실에 관한 안내 표시판의 내용도 약관이 될 수 있으며 주차장 등에 게시된 자동차 도난, 파손에 관한 안내 표시판도 약관인 점을 확실히 해 둘 필요가 있다.

또한 소비자에게 교부되는 약관

의 형태도 영화 관람 입장권 뒷면에 적힌 약관, 고속 버스 승차권 뒷면에 적힌 약관, 자기 코팅 카드인 공중 전화 카드 뒷면에 적힌 약관 등 다양하며, 약관의 명칭도 '○○매매(알선)약관', '○○○가입(입회)신청서', '○○이용 신청서', '각서', '합의서', '○○분양 계약서', '○○거래 약정서', '○○공급 규정', '○○○이용 규약(규칙)', '○○운송 약관' 등 다양하다.

따라서 소비자는 사업자로부터 제시되는 안내문을 비롯하여 각종 서식 모두가 약속의 일부가 될 수 있다는 점을 의식해야 한다.

#### 라. 약관에 의한 약속은 지켜져야 하는 것이 원칙이다.

사업자와 소비자간에 약관에 의한 약속이 이루어진 후에는 모든 약속이 지켜져야 하는 것처럼 약관에 의한 약속의 경우에도 마찬가지인 것이다.

즉, 약관의 내용대로 일단 약속이 이루어지면 사업자나 소비자는 모두 신의있고 성실한 자세를 갖고 약속을 이행하여야 할 것이며, 약속이 이행되는 과정에서 어느 일방의 입장에서 보면, 다소 불리한 점도 약속의 내용중에 발견하게 될 것이나 이러한 경우에도 약속은 지켜져야 하는 것이 원칙이다.

그러나 일반적으로 약속의 내용이 되는 약관을 사업자가 계약전에 일방적으로 작성하여 소비자에게 제시하게 되는 관계로 사업자에게 불리한 내용보다는 소비자에게 불리한 내용이 많을 수 밖에 없는 것이 현실이다.

이러한 관계로 소비자는 사업자

가 작성한 약관의 내용을 반드시 읽고, 충분한 이해가 있는 연후에 계약에 임해야 한다.

#### 다. 계약시 약관의 내용은 삭제, 수정할 수 있다.

약관의 내용중에 소비자 입장에서 불필요한 내용이나 불만족스러운 내용은 언제든지 있을 수 있다. 만일, 소비자가 약관의 내용을 읽어보지 않고 거래를 하는 경우에는 사업자가 제시한 모든 내용이 그대로 계약의 내용이 되겠지만, 약관의 내용을 읽고 그 내용중에 불필요한 거래 조건이나 불만족스러운 거래 조건을 발견한 소비자의 경우에는 대체로 불필요한 내용을 삭제하거나 불만족스러운 내용을 수정하고 싶어 할 것이다.

이러한 소비자를 위하여 대부분의 경우에는 약관의 내용이 적힌 서면 하단에 약관 내용을 수정, 삭제하고 새로운 거래 조건을 추가로 기재할 수 있는 특약관을 마련하고 있다.

특약을 기재할 수 있는 별도의 공란이 마련되어 있지 않은 경우에는 약관의 내용을 직접 줄을 그어 삭제 하거나 문장을 삽입하여 보완할 수 있다.

#### 바. 이해하기 어려운 약관의 내용은 물어보아야 한다.

약관의 내용은 소비자가 읽고 금방 이해할 수 있는 내용도 많지만 이해하기 어려운 내용도 매우 많다.

따라서 약관 거래에 있어서 이해가 어려운 내용을 작성자인 사업자에게 묻는다는 것은 자연스러운 일이며 반드시 그렇게 해야 하는 일이다

사업자가 작성한 약관을 소비자가 처음 대하는 경우에는 물어보아야 할 사항이 반드시 있다고 해도 과언이 아니다. 즉, 어려운 용어가 있어 이해에 곤란을 느끼는 경우도 있겠지만, 약관에 적힌 문장 자체가 매우 모호하여 사업자만 이해할 수 밖에 없도록 작성된 경우도 많다. 그럼에도 불구하고 많은 소비자들의 경우 질문을 부끄러워하는 경우가 종종있다.

소비자가 질문을 많이 해야 하는 약관은 사업자측에서 부끄러워해야 할 일인 것이다.

약관의 내용을 모르는 상태에서 의 거래 행위는 마치 만날 시간과 장소를 정하지 않고 회합이 있는 일자만 정하는 약속과 같다.

#### 사. 부당 약관 내용은 전염성이 있다.

갑이라는 사업자가 A라는 약관을 작성하여 소비자와 거래하고 있는 상태에서 신규 사업자인 을이나 병 등의 사업자가 참여하는 경우에는 대부분 갑의 약관을 참고 또는 모방하게 되며 이러한 과정에서 갑의 약관 내용중 사업자에게 유리한 내용의 경우에는 대부분 을, 병의 사업자에게 채택되게 되는 것이다.

특히 사업자 단체가 있는 경우에는 동 단체의 주관하에 동종의 업계내에 통일된 약관을 작성, 사용하는 경우도 많은바, 이러한 경우에는 사업자의 입장만을 고려한 각 회원사의 각종 아이디어가 총 집합하게 되어 약관의 내용은 소비자에게 유리해지기 보다는 그 반대로 되는 경우가 많다.

#### 아. 약관은 서비스 상품에 있어 품질이다.

자동차 종합 보험 약관, 상호 부금 약관, 은행 여신 거래 약관, 이주 화물 운송 약관 등 서비스 상품을 거래하는 경우에는 TV, 냉장고 등 상품을 거래하는 경우와 달리 약관의 내용 자체가 서비스 상품의 품질을 말한다고 할 수 있다.

즉, TV, 냉장고 등의 물품을 구입하는 계약의 경우에는 물품 자체의 성능 및 시설이나 사용중 고장에 대한 애프터 서비스의 보장이 중요하겠지만, 각종 시설이나 용역을 제공받기 위한 회원 가입 계약에서는 약관에 명시된 회원의 권리, 의무의 내용이 무엇보다 중요하다.

따라서, 소비자가 서비스 상품을 거래하는 경우에는 특히 약관

내용에 더욱 세심한 관심이 요망된다.

특히 회원 가입 계약, 아파트 임대 계약, 자동차 대여 계약, 이삿짐 운송 계약 등의 경우에는 소비자의 법적 지위가 입회 신청서 또는 아파트 임대 약관 등에 명시된 계약 내용에 의하여 좌우되는바 각별한 주의가 있어야 할 것이다.

**자. 신고 또는 인가 약관에도 부당한 내용이 있다.**

약관중에는 국민 생활에 미치는 중요성이나 해당 업종의 특수성에 비추어 수급자가 약관을 작성한 연휴에 정부 기관의 인가를 받거나 신고를 하도록 법률로 정한 경우가 많다.

예컨대, 각종 보험 약관, 여객

또는 화물 운송 약관, 이주 화물 운송 약관, 신용 금고 거래 약관, 휴양 콘도미니엄 사용 약관 등 그 수가 매우 많다.

이러한 신고 또는 허가 약관의 경우에도 소비자에게 불리한 내용이 언제든지 담겨 있을 수 있을 뿐만 아니라 어떤 사업자의 경우에는 신고 또는 허가받은 약관과 다른 약관을 작성하여 사용하는 경우도 있으므로 주의가 필요하다.

따라서, 소비자는 정부 기관에 신고하였거나 허가받은 약관이라 하더라도 부당한 내용이 발견된 경우에는 사업자에게 이의를 제시해야 함은 물론, 해당 허가 신고 관청을 통해 개선을 요청할 수 있다.

## 고지의무 위반 경우 자동차 보험 보상 못받아

주운전자 차량용도 속인 사람 패소

자동차 보험에 가입할 때 고지 사항을 사실과 다르게 작성했으면 사고가 나도 보험금을 받지 못한다는 첫 공식 판결이 나왔다.

대법원은 2월 25일 삼성화재가 자동차보험 청약서상 주운전자 및 차량용도 허위 고지와 관련 석경완씨(30, 男)를 상대로 낸 채무부존재 소송에서 삼성화재에 승소 판결을 내렸다.

대법원은 판결문에서 “보험계약 청약서의 기재 사항내 주운전자 및 차량 용도에 관한 사항은 원고회사(삼성화재)의 위험 측정에 관련이 있고, 보험료에 차액이 생기게 되는 사항으로 상법 및 약관상의 고지 의무의 대상이 된다”

고 밝혔다.

삼성화재에 따르면 피보험자 석씨는 자신의 지물포 가게에서 사용하는 르망 자동차의 종합 보험에 가입하면서 주운전자를 실제 주운전자(석영운, 26, 男)보다 나이가 20세나 많은 조정현씨(46, 男)로 하고 차량 용도를 개인 사업용이 아닌 출퇴근용으로 작성하는 등 고지 의무를 위반, 보험료를 실제보다 40만9천60원을 덜 냈다.

또 석씨는 지난 90년 12월 18일 오후 6시께 경북 영천군 금호읍 구암리 근처 경부 고속도로상에서 중앙선을 침범해 마주 오던 차량과 정면 충돌, 운전자 포함 7

명이 전원 사망해 삼성화재에 4억7천2백만원의 보험금을 청구했으나 삼성화재가 소송을 제기해 1심, 2심을 거쳐 이날 대법원 판결을 받았다.

자동차 보험 가입자들은 운전자의 나이, 직업 등 개인 성향과 차량 용도 등에 따라 보험료가 다르게 책정됨에 따라 실제와 다르게 청약서를 작성하는 경우가 전체의 15%를 넘고 있는 것으로 알려졌는데, 이번 대법원 판결로 앞으로 청약서상의 고지 의무를 위반한 보험가입자는 사고를 내도 보상을 받을 수 없게 됐다. ●