

약관의 규제에 관한 법령 및 제도의 이해

신 용 목
(소비자보호원)

목 차

- I. 서언
- II. 약관에 관한 기초 상식
- III. 약관의 규제에 관한 법령 및 제도의 이해
- IV. 부당 약관 주요 사례(上·下)

III. 약관 규제에 관한 법령 및 제도의 이해

1. 규제 법령의 필요성

원칙적으로 소비자와 사업자간의 계약은 물론, 모든 사인(私人)간의 계약은 누구의 간섭도 받지 않아야 되는 것이 원칙이다.

그러나 현대사회가 진전되어 감에 따라 사인간의 모든 계약에 대하여 당사자의 자율에만 맡겨 둬에 따른 폐해가 사회 각 분야에서 발견되어 왔고, 향후에도 새로운 폐해는 계속 출현 하리라는 것이 일반적인 관측이다.

이에 따라 국가에서는 상기 폐해를 치유하기 위하여 각종 법령의 제·개정을 통해 계약의 적정화를 도모하고 있으며, 또 다른 폐해를 사전에 예측하기 위하여 사회의 제현상을 분석하게 되는 것이다.

계약의 적정화와 관련한 국가의 노력은 여러 법령을 통해서 나타나고 있다. 즉, 임차인 보호를 위한 '주택임대차보호법', 하도급업



자 보호를 위한 '하도급거래공정화에 관한 법률', 근로자 보호를 위한 '근로기준법', '노동조합법', 소비자 보호를 위한 '약관의 규제에 관한 법률', '방문판매 등에 관한 법률', '할부거래에 관한 법률' 등 그 수는 점차 늘고 있는 추세이며, 기타 행정단행법에 내재되어 있는 계약 적정화 관련 조항은 헤아릴 수 없을 정도로 많다.

이러한 법령중 소비자 권익 보호를 위하여 부당 약관의 통용방지 기능을 담당하고 있는 중요한

법령으로는 기본법적인 성격을 갖고 있는 '약관의 규제에 관한 법률'과 행정부처 소관의 각종 단행법에 명시되어 있는 통용 약관의 사전 신고 내지 인가에 관한 개별 규정으로 나누어 볼 수 있다.

2. '약관법'에 의한 규제제도의 이해

부당 약관 규제를 위한 기본법으로서의 '약관의 규제에 관한 법률'(1987. 7. 1. 시행)이 있다.

'약관의 규제에 관한 법률'(이하 "약관법"이라 한다)은 어떠한

내용의 약관이 부당한 것인지 그 유형을 25 가지로 분류하여 규정하고 있는 전반부(제 1 조~제 16 조)와 부당 약관에 대하여 국가(행정부)가 개입하여 규제(시정 조치)할 수 있는 근거와 절차를 정하고 있는 후반부(제 17 조~제 34 조)로 크게 나눌 수 있다.

약관법의 전반부와 후반부에 속한 주요 내용을 소개하면 <표>와 같다.

3. 각종 단행법에 의한 규제제도의 이해

약관은 그 자체가 간직하고 있는 많은 장점이 있음에도 불구하고, 약관 작성 과정에서 사업자의 일방적 의사만이 반영될 수 있는 관계로 소비자 입장에서는 항상 부당 약관에 의한 피해 가능성이 내재되어 있다.

이러한 점 등을 고려하여 정부 각 부처에서는 소관 단행법을 통해 부당 약관으로 인한 약관 거래의 역기능을 최소화시키고 관련 업종의 건전한 발전을 위하여 약관의 사용이나 변경전에 감독관청으로 부터 사전 인가를 받도록 하는 통용약관의 인가 제도를 운영하고 있는 것이다.

예컨대, 자동차운수사업법 제 9 조에서 '자동차 운수 사업자는 운송 약관을 정하여 교통부장관의 인가를 얻어야 한다. 이를 변경할 때에도 또한 같다'라고 규정하여 약관의 작성 및 변경시에는 반드시 주무부장관의 사전 인가를 받도록 함과 동시에 약관의 작성을 의무화하고 있는 것이 그것이다.

이와 같은 입법 형태는 해운업법 제 10 조, 항공법 제 118 조, 도시가스업법 제 20 조 등 여러 행정

<표> 약관법의 전반부와 후반부의 내용

전반부(제 1 조~제 16 조)	후반부(제 17 조~제 34 조)
<p>▶법 제정 목적(제 1 조)</p> <ul style="list-style-type: none"> -사업자의 불공정한 약관 내용의 작성 및 통용 방지 -불공정 약관 규제를 통하여 ① 건전한 거래 질서 확립 ② 소비자 보호 ③ 국민 생활의 균형있는 향상 <p>▶용어 정의(제 2 조)</p> <ul style="list-style-type: none"> -약관 <ul style="list-style-type: none"> •사업자가 다수의 고객과 계약을 체결하기 위하여 미리 마련한 계약 내용 -사업자 <ul style="list-style-type: none"> •약관을 계약의 내용으로 고객에게 제한하는 자 -고객 <ul style="list-style-type: none"> •사업자로부터 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안 받은 자 <p>▶사업자의 의무(제 3 조)</p> <ul style="list-style-type: none"> -① 약관의 명시 의무 ② 약관 교부 의무(고객 요구시) ③ 중요 내용의 설명 의무 <ul style="list-style-type: none"> •상기 의무 불이행시 당해 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없음 •단, 여객운송업, 통신업, 전기·가스 및 수도사업의 경우에는 ①, ③의 의무를 면제함 <p>▶특약 및 해석에 관한 원칙(제 4 조, 제 5 조)</p> <ul style="list-style-type: none"> -약관의 내용과 다르게 합의한 특약은 약관에 우선 -약관의 뜻이 명백하지 않은 경우 고객에게 유리하게 해석 <p>▶불공정 약관의 유형(제 6 조~제 14 조)</p> <ul style="list-style-type: none"> -25개 불공정 약관 유형을 명시(예, 하자 담보 책임 배제 조항, 소제기의 금지 조항, 과중한 손해 배상액 예정 조항 등 25개 유형) •상기 25개 유형에 해당하는 약관 내용을 무효로 함. 	<p>▶불공정 약관의 심사 청구 및 조사(제 19 조~제 21 조)</p> <ul style="list-style-type: none"> -청구권자(서면 제출) <ul style="list-style-type: none"> •불공정 약관 조항과 관련하여 법률상의 이익이 있는 자 •소비자 단체 •한국소비자보호원 •사업자 단체 -조사 및 심사권자 <ul style="list-style-type: none"> •공정거래위원회(정책국 약관 심사과) -시정 조치권자 <ul style="list-style-type: none"> •공정거래 위원회 <p>▶불공정 약관의 규제 방식(제 17 조, 제 17 조의 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> -시정 명령 <ul style="list-style-type: none"> •제 17 조 각 호의 1(거래 여건이 고객에게 현저하게 불리한 유형)에 해당 됨과 동시에 제 6 조 내지 제 14 조(약관의 내용이 고객에게 부당하게 불리한 유형)에 규정된 불공정 약관 조항을 사용하고 있는 사업자에 대하여 시정에 필요한 조치를 명령 <p>※명령 위반자 : 2년 이하의 징역 1억 원 이하의 벌금</p> <ul style="list-style-type: none"> -시정 권고 <ul style="list-style-type: none"> •제 17 조 각 호의 1(거래 여건이 고객에게 현저하게 불리한 유형)에 해당되지 않으나 제 6 조 내지 제 14 조(약관의 내용이 고객에게 부당하게 불리한 유형)에 규정된 불공정 약관 조항을 사용하고 있는 사업자에 대하여 시정에 필요한 조치를 권고 -시정 요청 <ul style="list-style-type: none"> •제 6 조 내지 제 14 조(약관의 내용이 고객에게 부당하게 불리한 유형)에 규정된 불공정 약관조항을 사용하고 있는 사업자의 약관이 행정관청의 인가를 받은 약관인 경우에는 당해 행정관청에 그 사실을 통보하고 그 시정에 필요한 조치를 요청

단행법에서 찾아 볼 수 있다.

일부 약관의 경우는 주무부 장관의 인가권이 단행법의 시행령 또는 시행규칙에 의하여 시, 도지사에게 위임되어 있거나(예, 시외버스운송사업약관, 가스공급규정, 유선방송이용약관 등)

각 시도의 사무 위임 조례에 의하여 시장, 군수, 구청장에게 재위임되어 있는 경우도 있다.(예, 시내버스운송사업약관, 창고임차약관 등)

이들 각 단행법에서 제시하고 있는 인가 기준의 필요적 기재 사항을 몇가지 소개하면 다음과 같다.

가. 약관의 인가 기준 예시

① 사용료, 이용료 등 요금의 적정하고 공정, 타당할 것

(예, 도시가스사업법 제 20조 제 2항 제 1호, 전기통신사업법 제 29조 제 3항 제 1호, 유선방송관리법 제 13조 제 2항 제 1호 등)

② 요금등의 산정 방법이 적정하고 명확하게 규정되어 있을 것

(예, 도시가스사업법 제 20조 제 2항 제 2호, 전기통신사업법 제 29조 제 3항 제 2호, 유선방송관리법 제 13조 제 2항 제 2호 등)

③ 사업자와 고객간의 책임에 관한 사항이 적정, 명확하게 규정되어 있을 것

(예, 도시가스사업법 제 20조 제 2항 제 3호, 전기통신사업법 제 29조 제 3항 제 3호, 유선방송관리법 제 14조 제 2항 등)

④ 비용 부담액 또는 비용 부담 방법이 적정, 명확할 것

(예, 도시가스사업법 제 20조 제 2항 제 3호, 전기통신사업법 제 29조 제 3항 제 3호 등)

⑤ 고객의 이용 형태를 부당하게



제한하지 아니 할 것

(예, 전기통신사업법 제 29조 제 3항 제 4호)

⑥ 특정인에 대하여 부당하게 차별 취급하는 내용이 아닐 것

(예, 도시가스사업법 제 20조 제 2항 제 4호, 전기통신사업법 제 29조 제 3항 제 5호, 유선방송관리법 제 13조 제 2항 제 4호 등)

나. 필요적 기재 사항 예시

① 사업자 및 고객의 책임, 의무에 관한 사항

(예, 해운업법 제 10조 제 2항, 유선방송관리법 시행규칙 제 13조 제 2항 제 4호, 보험업법 시행규칙 제 7조 제 1호, 상호신용금고법 시행규칙 제 4조 제 1호 등)

② 사용료, 이용료 등 거래조건에

관한 사항

(예, 해운업법 제 8조, 유선방송관리법 시행규칙 제 13조 제 2항 제 2호 등)

③ 사업자의 명칭 및 사무소의 소재지

(예, 유선방송관리법 시행규칙 제 13조 제 2항 제 1호)

④ 계약의 해지, 해제에 관한 사항

(예, 유선방송관리법 시행규칙 제 13조 제 2항 제 3호, 보험업법 시행규칙 제 7조, 상호신용금고법 시행규칙 제 4조 제 3호 등)

⑤ 손해 배상액 예정에 관한 사항

(예, 보험업법 시행규칙 제 7조 제 5호, 상호신용금고법 시행규칙 제 4조 제 2호 등)

인가 관청에서는 위와 같은 인가 기준의 적용과 필요적 기재 사

항의 검토 등을 통하여 사업자가 인가 신청한 약관에 대하여 직접적인 내용 규제를 통하여 약관 거래의 적정화를 도모하고 있다.

물론, 행정관서에서 소관 법률에 의하여 약관을 인가하거나 특정 거래분야에 대하여 설치된 심사기구에서 약관을 심사하는 경우에 부당 약관 규제의 기본적 성격을 갖고 있는 '약관의 규제에 관한 법률' 제6조 내지 제14조의 규정(무효약관심사기준)도 그 심사 기준으로 함께 고려하도록 되어 있다.(약관의 규제에 관한 법률 제31조)

또한 인가 약관의 경우 대부분 인가 근거 법령에서 그 내용을 고객이 알 수 있도록 게시 또는 공시하도록 하고, 이를 열람할 수 있

도록 하고 있다. (예, 자동차운수사업법 제10조, 여객자동차터미널법 제14조 제3항, 해운업법 제11조, 항공법 제119조, 도시가스사업법 제22조, 전기사업법 제18조, 전기통신사업법 제31조 등)

게시 또는 공시의 방법으로는 영업소, 사업소, 기타 고객이 보기 쉬운 장소에 게시 또는 비치하게 하고 있다.

한편, 이러한 제도의 실효성을 확보하기 위하여 인가받은 사업자가 이와 같은 게시 또는 공시의무를 위반할 경우나 인가 내용과 다르게 허위 사실을 게시한 경우에는 처벌할 수 있는 제도적 장치가 마련되어 있다.

그 처벌 방식은 과태료 부과

일반적인 통레이나(예, 자동차운수사업법 제75조, 항공법 제182조, 전기통신사업법 제78조, 화물유통촉진법 제58조 등) 벌금형을 과하도록 하는 경우도 있다. (예, 전기사업법 제71조).

끝으로 인가 약관에 대하는 통상 감독관청에게 당해 약관에 대한 변경 또는 개선 명령권을 부여하는 경우가 대부분이다. (예, 자동차운수사업법 제25조, 여객자동차터미널법 제20조, 도시철도법 제16조, 해운업법 제16조, 항공법 제89조, 전기사업법 제17조, 전기사업법 제30조, 창고업법 제8조 등)법

다. 변경 또는 개선 명령을 위한 판단 근거로 법률에서 규정하고 있는 내용을 소개하면

- ① 공공 복리상 필요하다고 인정할 때(예, 자동차운수사업법 제9조)
 - ② 사회적·경제적 여건의 변경으로 인하여 공공 복리에 지장이 있다고 인정되는 때 (예, 여객자동차터미널법 제20조)
 - ③ 공공 복리의 증진을 위하여 필요할 때(예, 해운업법 제16조)
 - ④ 고객의 정당한 이익을 해할 우려가 있다고 인정할 때(예, 화물유통촉진법 제13조) 등이 있다.
- 정부에서는 사업자가 이와 같은 감독관청의 변경 또는 개선 명령을 받고도 당해 약관을 변경 또는 개선하지 않는 경우를 대비하여 벌금형(예, 항공법 제177조, 도시가스사업법 제51조 등) 또는 과태료(예, 자동차운수사업법 제75조, 전기사업법 제73조 등) 부과 등의 처벌 근거를 마련해 놓고 있다. ◎

