



제410회국회(정기회)
제9차 정무위원회

약관의 규제에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈계약의 해제·해지로 발생하는 불이익 고지 의무 신설〉
■ 김상희의원 대표발의(의안번호 제2124536호)

2023. 11.

정 무 위 원 회

전문위원 최 용 훈

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 계약의 해제·해지로 인해 발생하는 불이익 고지 의무 신설	2

I. 제안경위

1. 제 안 자 : 김상희의원 등 10인
2. 제 안 일 : 2023. 9. 18.
3. 회 부 일 : 2023. 9. 19.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 소비자를 보호하기 위하여 약관의 내용 중 소비자에게 부당하게 불리한 조항의 효력을 부인하는 등의 규제 규정을 두고 있음.

그런데 최근 시장지배적 지위를 가진 사업자 등이 약관에 ‘소비자가 계약을 해지하는 경우 계약의 해제·해지로 인하여 발생하는 불이익은 소비자가 부담하여야 한다’는 내용을 명시하는 사례가 나타남. 이와 관련하여 소비자가 계약을 해제·해지하려는 때에 발생하게 될 불이익의 구체적인 내용을 사업자가 소비자에게 고지하도록 의무 규정을 신설할 필요가 있다는 의견이 있음.

이에 소비자가 사업자에게 계약에 관한 해제·해지의 의사표시를 하는 경우 사업자가 계약의 해제·해지로 인해 발생하는 위약금 등 불이익에 관한 사항을 고지하도록 하고, 사업자가 이러한 고지의무를 이행하지 아니한 경우에는 고객에게 위약금 등의 불이익을 요구하지 못하도록 규정함으로써 소비자를 더욱 두텁게 보호하려는 것임(안 제17조의3 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 계약의 해제·해지로 인해 발생하는 불이익 고지 의무 신설

1) 개정안의 내용과 취지

- 개정안은 고객이 사업자에게 계약의 해제·해지의 의사표시를 하는 경우 사업자는 계약의 해제·해지로 인하여 발생하는 위약금 등 불이익에 관한 사항을 고지하도록 하고, 고지의무를 이행하지 않는 경우 사업자는 고객에게 위약금 등의 불이익을 요구하지 못하도록 하여 소비자를 보호하려는 것임. (안 제17조의3 신설)

현행	개정안
<신설>	제17조의3(계약의 해제·해지 시 고지의무) ① 고객이 사업자에게 계약의 해제·해지의 의사표시를 하는 경우 사업자는 지체 없이 고객에게 계약의 해제·해지로 인하여 발생하는 위약금 등 불이익한 사항에 관한 약관의 내용을 문서(「전자문서 및 전자거래 기본법」에 따른 전자문서를 포함한다) 등의 방법으로 고지하여야 한다. ② 제1항에 따른 고지의무를 이행하지 아니한 사업자는 고객에게 계약의 해제·해지로 인하여 발

현행	개정안
	<u>생한 위약금 등의 불이익을 요구하여서는 아니 된다.</u> <u>③ 그 밖에 제1항에 따른 고지의 절차·방법 등 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</u> 부 칙 제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 제2조(계약의 해제·해지 시 고지의 무에 관한 적용례) 제17조의3의 개정규정은 이 법 시행 이후 계약이 체결 또는 갱신되거나 연장되는 경우부터 적용한다.

2) 정부 및 관련단체 의견

가) 공정거래위원회

- ☐ 개정안의 취지에는 공감하나, 사업자 입장에서는 중복규제 및 과도한 의무를 부담하고, 소비자 입장에서는 불리한 계약을 지속하도록 사실상 강제되는 역효과가 나타날 우려가 있다는 의견임.

나) 한국인터넷기업협회

- ☐ 계약의 해제·해지 시 불이익한 사항에 관한 내용을 별도로 고지할 필요성이 낮고, 사업자에게 과도한 부담을 부과하고 있으며 약관법 체계에 부합하지 않는다는 점에서 재고가 필요하다는 의견임.

3) 검토의견

□ 최근 시장지배적 지위를 가진 사업자 등이 약관에 ‘소비자가 계약을 해지하는 경우 계약의 해제·해지로 인하여 발생하는 불이익은 소비자가 부담하여야 한다’는 내용을 명시하는 사례가 나타나고 있음.¹⁾

○ 그러나 소비자가 계약을 해제·해지하는 시점에 계약의 해제·해지로 인해 발생하게 될 불이익이 무엇인지 구체적인 내용을 인지하지 못한다는 문제점이 있음.

□ 이에 개정안은 소비자가 사업자에게 계약에 관한 해제·해지의 의사표시를 하는 경우 사업자가 계약의 해제·해지로 인해 발생하는 위약금 등 불이익에 관한 사항을 고지하도록 하고, 고지의무를 불이행한 경우 고객에게 불이익을 요구하지 못하게 하려는 것임.

□ 계약의 해제·해지 시에 그로 인한 불이익을 고지함으로써 정보강화를 통해 소비자 권익을 보호하려는 개정안의 취지는 타당하다고 보임.

□ 다만, 계약 해제로 인한 구체적인 불이익은 약관의 중요한 내용으로 볼 수 있고, 해당 내용을 사업자가 소비자에게 설명하지 않

1) 이수환(부산울산경남지원) “헬스장 등 실내체육시설 계약 해지 관련 소비자피해 주의”, 한국소비자원, 매일마케팅신문, 인터넷기사, 2023. 9. 13. <https://blog.naver.com/kcaweb/223202147320>

은 경우 현행법²⁾으로도 제제가 가능하다는 점을 고려할 필요가 있다고 보임.

○ 현행법은 사업자로 하여금 약관에 정하여진 중요한 내용을 소비자가 이해할 수 있도록 설명 의무를 부과하고 있으며(동법 제3조 제3항), 사업자가 의무를 이행하지 않는 경우 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다고 규정하고 있음(동법 제3조 제4항).

○ 개정안의 내용은 사업자에게 계약체결 할 때 외에 추가로 계약 해제 할 때 이중으로 계약의 해제·해지로 인해 발생하는 위약금 등 불이익에 관한 사항의 고지의무를 부과하는 것으로 사업자의 부담이 가중될 소지가 있다는 점도 고려해야 할 것으로 보임.

□ 또한 개정안에서는 계약의 해제·해지 시 고지의무를 이행하지 않은 사업자는 위약금 등을 요구하지 못하도록 하고 있으나, 이는 사업자에게 과도한 부담이 될 우려가 있음.

2) 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.

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. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업종의 약관에 대하여는 그러하지 아니하다.

1. 여객운송업
2. 전기·가스 및 수도사업
3. 우편업
4. 공중전화 서비스 제공 통신업

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.

- 약관은 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용으로서, 계약이 체결되면 약관은 계약의 내용으로 구속력을 가지게 되는 것이 일반적임.
- 위약금 등 계약 해제로 인한 불이익은 계약체결 시 이미 소비자와 사업자가 상호 합의한 내용으로서 계약 내용의 효력 발생을 위하여 사업자에게 추가로 고지의무를 부과하는 것은 과도한 제재로 볼 수 있음.
- 그러므로 개정안의 고지의무 부과와 관련하여 정보강화를 통한 소비자 보호 측면과 중복규제로 사업자 부담 가중 측면을 종합적으로 논의할 필요가 있다고 보임.

문 의 처
02) 6788-5115

