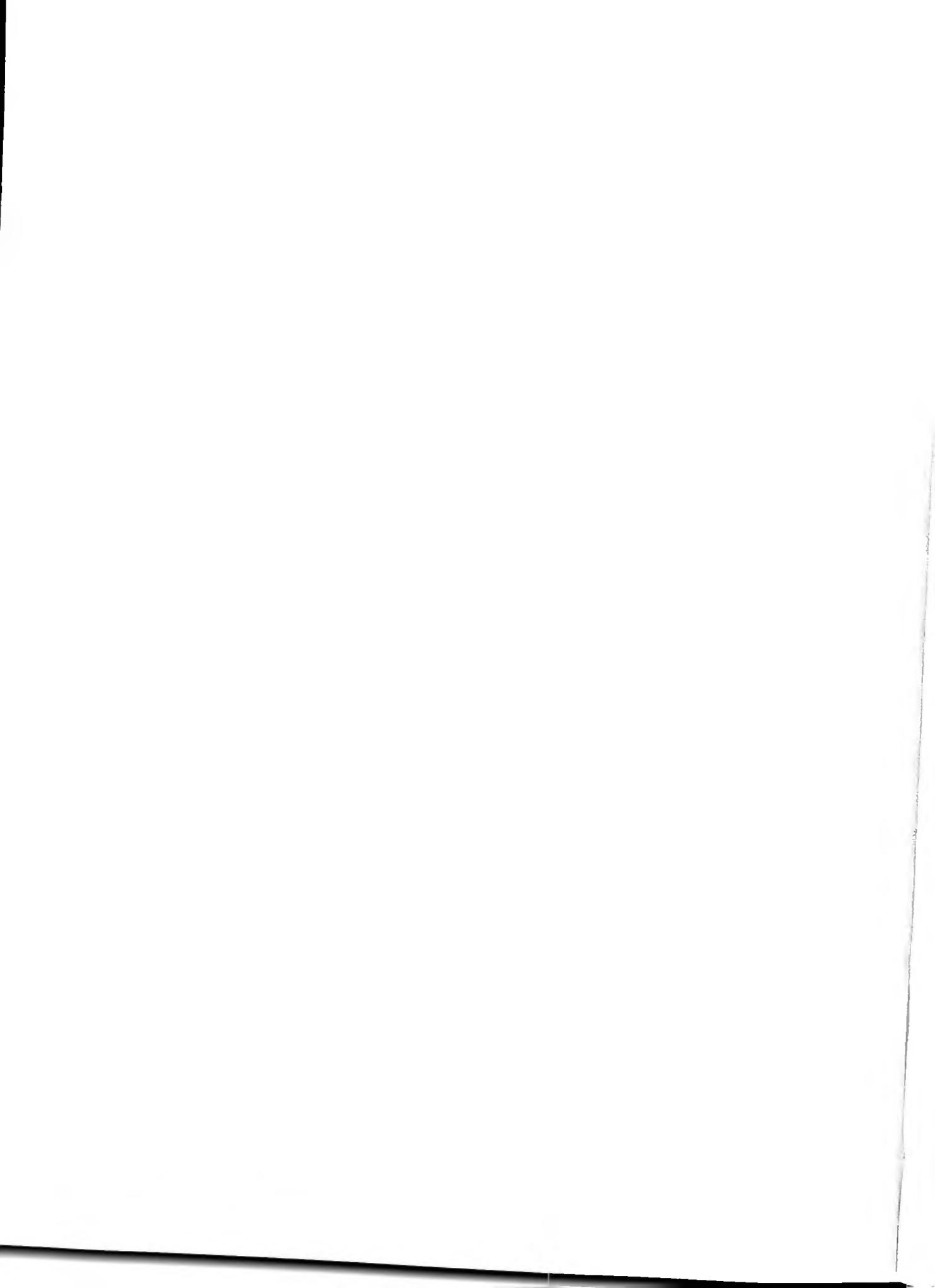


한국소비자법학회 동계학술대회

2016년 소비자법학 회고와 전망

- 일 시 : 2017. 2. 23(목) 14:00~18:00
- 장 소 : 건국대학교 법학전문대학원 (구)법학관 318호
- 주 최 : 한국소비자법학회 · 한국소비자연맹 · 건국대학교 법학연구소

한국소비자법학회 · 한국소비자연맹 · 건국대학교 법학연구소

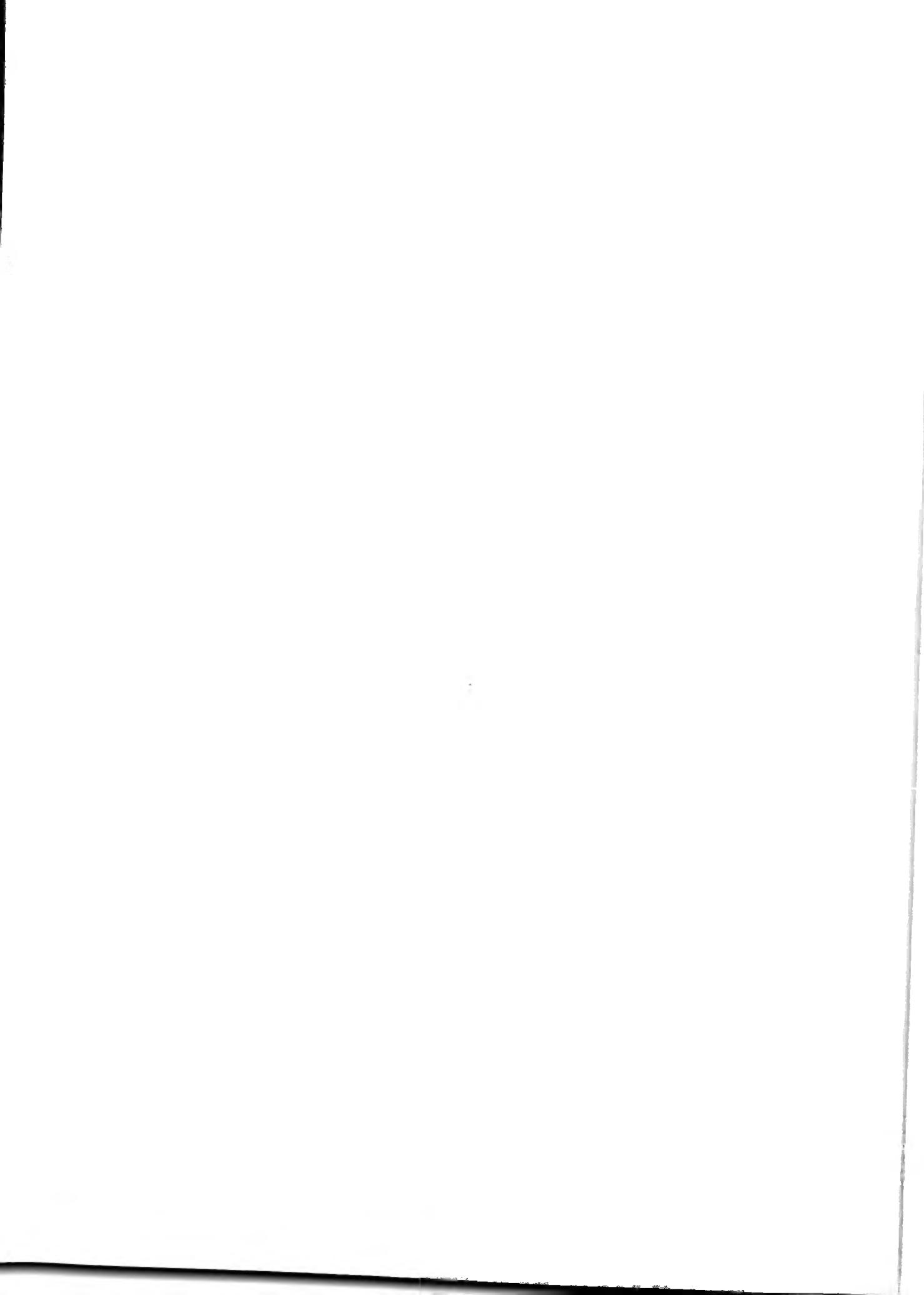


한국소비자법학회 동계학술대회

2016년 소비자법학 회고와 전망

- 일 시 : 2017. 2. 23(목) 14:00~18:00
- 장 소 : 건국대학교 법학전문대학원 (구)법학관 318호
- 주 최 : 한국소비자법학회 · 한국소비자연맹 · 건국대학교 법학연구소

한국소비자법학회 · 한국소비자연맹 · 건국대학교 법학연구소



한국소비자법학회 동계학술대회

- 2016년 소비자법학 회고와 전망 -

- ◎ 일 시 : 2017. 2. 23(목) 14:00~18:00
- ◎ 장 소 : 건국대학교 법학전문대학원 (구)법학관 318호
- ◎ 주 최 : 한국소비자법학회 · 한국소비자연맹 · 건국대학교 법학연구소
- ◎ 세부일정
 - 접 수 : 13:30 ~ 13:50
 - 개회식 : 13:50 ~ 14:00
 - 개회사 : 서희석 교수(한국소비자법학회 회장, 부산대학교 법학전문대학원)
 - 축 사 : 강정화 회장(한국소비자연맹)
 - 환영사 : 장교식 교수(건국대학교 법학연구소장)

◎ 주제발표 및 토론: 14:00~18:00

시 간	발표자	주 제	사 회 자	토 론 자
제1주제 14:00-14:50	이병준 교수 (한국의외국어대학교)	2016년 소비자법판례의 동향	김진우 교수 (한국의외국어대학교)	송재일 교수 (영지대학교)
제2주제 14:50-15:40	서종희 교수 (건국대학교)	2016년 소비자법연구의 동향		박신욱 교수 (경남대학교)
Coffee Break (15:40-16:00)				
제3주제 16:00-16:50	고형석 교수 (선문대학교)	2016년 소비자법정책의 동향	최병규 교수 (건국대학교)	송민수 박사 (한국소비자원)
제4주제 16:50-17:40	정지연 사무총장 (한국소비자연맹)	2016년 소비자운동의 동향		정진명 교수 (단국대학교)
17:40-18:00	종합토론			

● 학술대회 이후에 임시총회가 있을 예정이오니 많은 참석 바랍니다.

◎ 만 찬: 19:00 이후, 장소는 추후 공지

※ 학술대회와 관련된 문의는 아래의 연락처로 해 주시기 바랍니다.
 학술이사 : 서종희 교수(건국대 법전문) sjhlaw@konkuk.ac.kr ; 010-6675-1530



CONTENTS

제1주제

- ◆ 2016년 소비자법관례의 동향
/ 이병준 교수(한국의국어대학교) 3

제1주제

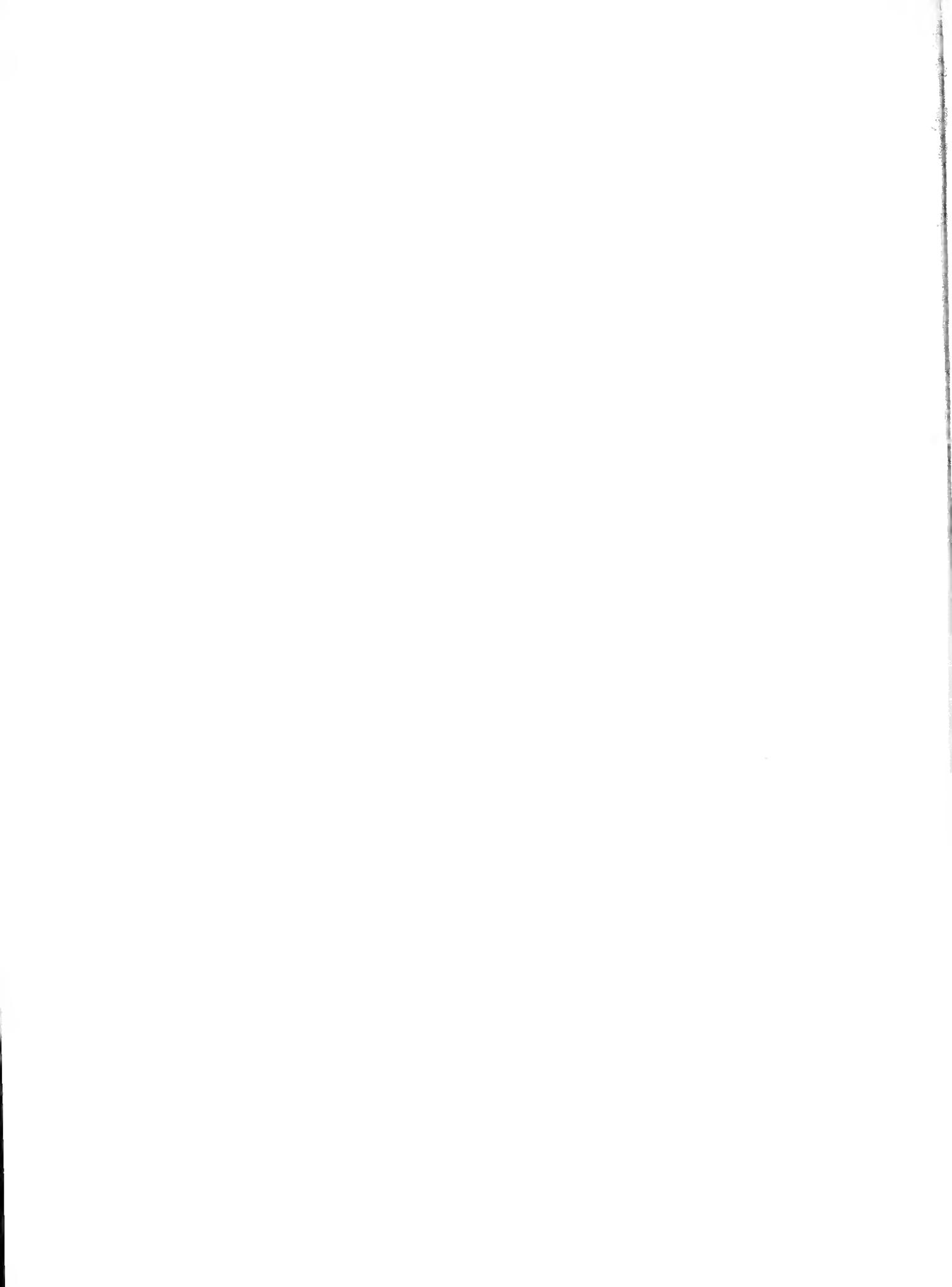
- ◆ 2016년 소비자법연구의 동향
/ 서종희 교수(건국대학교) 27

제1주제

- ◆ 2016년 소비자법정책의 동향
/ 고희석 교수(선문대학교) 53

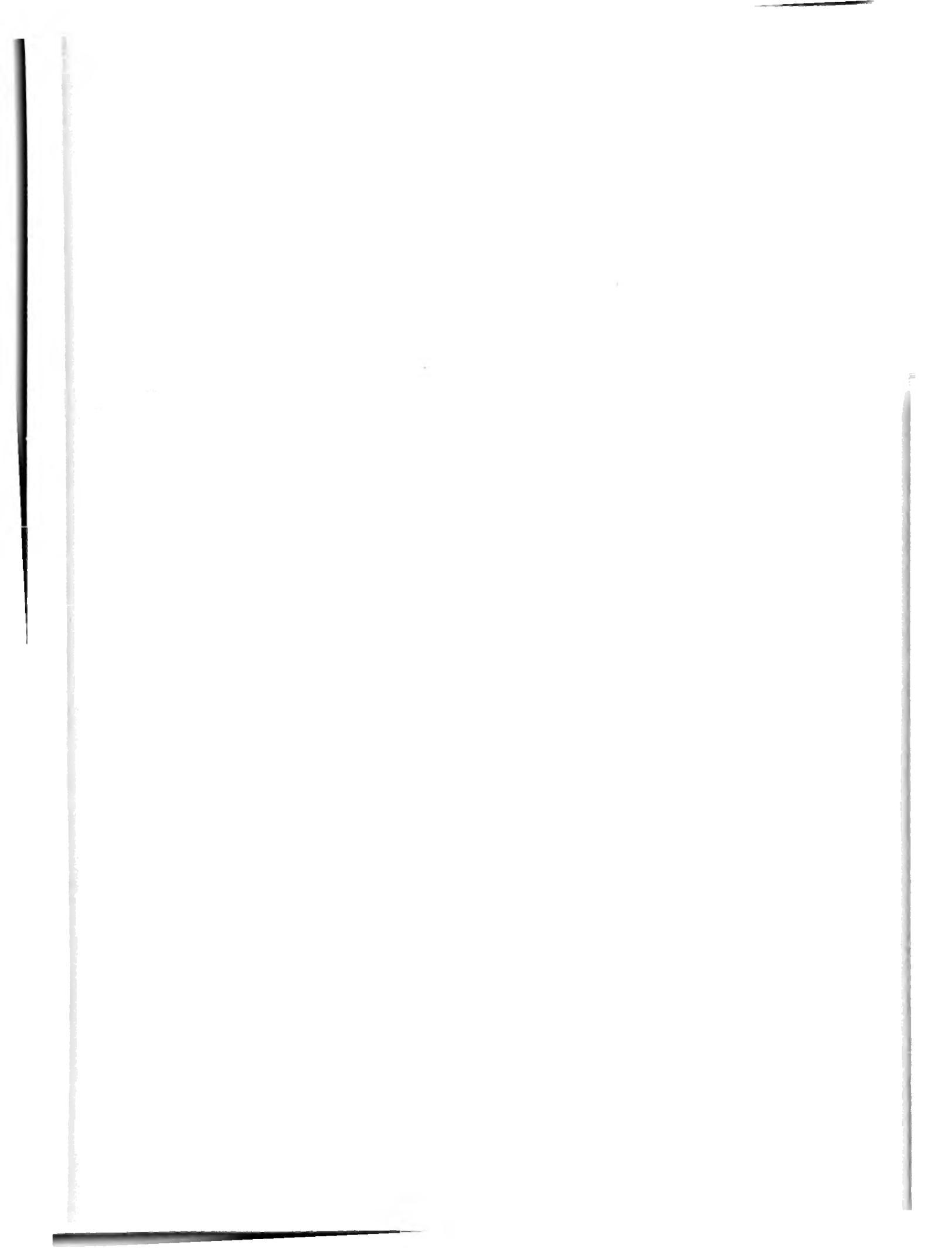
제1주제

- ◆ 2016년 소비자운동의 동향
/ 정지연 사무총장(한국소비자연맹) 85



제1주제

2016년 소비자법판례의 동향



2016년도 소비자법 판례 회고

이 병 준*

목 차

- I. 들어가며
 - II. 모순된 약관조항과 그 해석 - 자살면책약관
 - III. 선불식 할부거래에서 회원양수와 양수인의 책임
 - IV. 전자상거래소비자보호법의 항공운송계약에 대한 적용
 - V. 전기누진제 소송
 - VI. 깨알약관 사건
-

I. 들어가며

2016년도에 공정거래위원회 소관 소비자관련 법률을 적용한 대법원 판례는 많지 않았다. 구체적으로는 할부거래법을 적용한 사례가 1건,¹⁾ 약관규제법을 적용한 사례가 4건²⁾이고, 방문판매법, 전자상거래소비자보호법, 소비자기본법, 표시광고법을 적용한 판례는 없었다.³⁾

하지만 의미 있는 사건들이 2016년도에 많이 논란의 대상이 되었다. 본 평석에서는 대법원에서 약관규제법을 적용한 사례 1건, 할부거래법을 적용한 사례 1건, 하급심에서 전자상거래소비자보호법을 적용한 사례 1건⁴⁾, 약관규제법을 적용한 사례 1건⁵⁾, 그 밖에 소비자 관련 판례의 영역을 공정거래위원회 소관법률에 한정하지 않고 넓혀 개인정보보호법을 적용한 사례 1건⁶⁾에 대하여 살펴보고자 한다.

II. 모순된 약관조항과 그 해석 - 자살면책약관

* 한국외국어대학교 법학전문대학원 교수

1) 대법원 2016. 1. 14. 선고 2015다50200 판결.

2) 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다243347 판결; 대법원 2016. 6. 23. 선고 2015다5194 판결; 대법원 2016. 9. 23. 선고 2016다221023 판결; 대법원 2016. 10. 27. 선고 2013다90891, 90907 판결.

3) 이는 대법원에서 제공하는 종합법률정보에서 해당 법률명을 키워드로 하였을 때 검색된 결과이다.

4) 서울중앙지방법원 2016가소6014560 판결.

5) 서울중앙지방법원 2016. 10. 6. 선고 2014가단5221992 판결.

6) 형사사건으로서 진행되어 개인정보보호법 위반 등이 문제되었던 소위 깨알약관 사건에 대하여는 서울중앙지방법원 2016. 1. 8. 선고 2015고단510 판결(1심), 서울중앙지방법원 2016. 8. 12. 선고 2016노223 판결(2심).

보험약관은 대부분 보험계약자인 소비자에 불리한 약관조항으로 인한 불공정성 여부가 문제되지만 최근에 보험자가 실수로 보험상품 자체와 모순되어 보이는 약관을 만들어 이로 인한 약관의 해석문제가 다수 제기되었다. 금융위원회가 보험사의 보험금 미지급을 이유로 한 과징금처분을 내린 것에 대한 행정소송은 물론이고 다양한 민사소송이 제기된 바 있는데, 아래에서는 민사사건 중에서도 [교보생명사건]에서 원심판결을 파기한 2016년도 대법원 판결을 살펴보기로 한다.⁷⁾

1. 대상판결 사안

C는 2004. 8. 16. 피고와 사이에 피보험자를 C로, 사망 시 수익자를 상속인(망인의 부모)으로 정하여 보험가입금액 70,699,000원, 보험기간 계약일부터 종신까지인 무배당 교보베스트플랜CI보험계약을 체결하고, 보험가입금액 50,000,000원, 보험기간 계약일부터 80세 당일의 전일까지 재해사망특약도 부가하였다. 보험계약기간 중 C가 자살로 사망하자 망 C의 상속인인 원고(망인의 부모)가 2012. 8. 10. 피고에게 이 사건 재해 특약까지 적용한 사망보험금을 청구하였으나, 피고는 이 사건 사고가 이 사건 주계약에서 정한 보험금지급사유에는 해당하나, 이 사건 재해특약에 정한 보험금지급사유에는 해당하지 않는다고 보아 이 사건 주계약에 정한 사망보험금만 지급하였다. 원고들은 이 사건 재해 특약 약관 제11조 제1호에서 피보험자가 고의로 자신을 해친 경우에는 보험금을 지급하지 아니하나, '피보험자가 보험계약의 책임개시일로부터 2년이 경과된 후에 자살한 경우에는 그러하지 아니하다'고 규정하고 있으므로, 이 사건 사고는 책임개시일로부터 2년이 경과된 후에 자살한 경우에 해당하므로 피고는 여전히 이 사건 재해특약에서 정한 보험금 5,000만원을 추가로 지급할 의무가 있다고 주장하는 사안이다.

2. 판결의 내용

1심⁸⁾에서는 약관의 해석원칙, 보험금 지급사유와 보험금을 지급하지 아니하는 사유의 규정순서, 체계 및 문맥상 이 사건 특약 중 약관에 기재된 '2년 후 자살' 규정은 고의로 자살한 경우에는 보험금을 지급하지 않으나 다만 정신질환상태에서 자신

7) 원심판결에 대한 평석으로 권영준, 자살과 재해사망보험금 지급에 관한 보험약관의 해석 - 서울중앙지방법원 2015. 10. 7. 선고 2015나14876 판결의 평석, 재산법연구 제32권 제3호, 2015; 이병준, 모순 있는 보험약관조항의 해석과 불명확조항 해석원칙의 적용 - 서울중앙지방법원 2015. 10. 7. 선고 2015나14876 판결에 대한 평석 -, 선진상사법률연구 통권 제74호, 2016. 대법원 판결에 대한 평석으로 서중희, 모순 있는 보험약관조항에 대한 해석, 서중희, 모순 있는 보험약관조항에 대한 해석 - 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다243347 판결에 대한 평석-, 의법논집 제40권 제4호, 2016; 김은경, 보험약관 내용구성과 그 적용에 대한 일고 - 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다243347 판결을 중심으로 -, 상사판례연구 제29집 제3권, 2016; 서완석, 보험약관내용 설계과실에 대한 책임, 기업법연구 제30권 제3호, 2016; 이원석, 재해사망특약 약관에 독립적으로 규정된 자살면책·부채조항의 해석, 사법 제37호, 2016; 최승재, 자살면책특약의 해석에 대한 연구, 인권과정의 제461호, 2016.

8) 서울중앙지방법원 2014. 12. 18. 선고 2014가단37628 판결.

을 해쳤거나 고의로 자살한 경우더라도 책임개시일로부터 2년이 지난 후 자살한 경우에는 보험금을 지급한다는 의미로 해석하는 것이 옳으므로 피고는 원고들에게 이 사건 특약에 따른 보험금을 지급할 의무가 있다고 판단하였다. 그 논거 중 하나는 고의의 자살은 상법 제659조 제1항, 제732조의2, 제739조 규정 등의 해석상 보험자는 당연히 보험금 지급의무를 면하게 되어 있으므로 당연한 내용을 확인한 것에 불과한데, 그와 같은 자살 중 고의의 자살을 2년 후 자살과 그에 해당하지 않은 자살을 구분하여 2년 후 자살의 경우에는 보험금을 지급하지 아니하는 사유에서 제외한다는 취지의 규정을 둔 것은 고의의 자살의 경우에도 예외적으로 책임개시일로부터 2년이 지난 후의 자살의 경우에는 보험금을 지급하겠다는 취지로 해석하는 것이 문언의 구조, 문맥 및 평균적인 고객의 이해가능성에도 부합한다(대법원 2007. 9. 6. 선고 2006다55005 판결 취지 참조)고 하였다.

원심⁹⁾에서는 평균적 고객의 입장에서 이 사건 재해 특약의 본래 취지가 무엇인지 분명히 이해할 수 있는데도 보험자가 실수로 이 사건 면책제한조항을 이 사건 재해 특약에도 그대로 둔 점을 이유로 이 사건 재해 특약의 보험사고 범위를 재해가 아닌 자살에까지 확장하려고 해석하는 것은, 보험계약자 등에게 당초 기대하지 않은 이익을 주게 되는 한편, 이 사건 재해 특약과 같은 내용의 보험계약에 가입한 보험단체 전체의 이익을 해하고, 보험자에게 예상하지 못한 무리한 부담을 지우게 되므로 합리적이라고 볼 수 없다고 하였다. 그리고 결국 이 사건 면책제한조항은 잘못된 표시에 불과하므로 약관규제법 제5조 제2항에서 정한 작성자불이익의 원칙은 적용될 여지가 없다고 하였다(대법원 2009. 5. 28. 선고 2008다81633 판결).

하급심에서 판단이 달라지게 된 이유는 약관의 해석결과 불명확성이 존재하여 불명확조항 해석의 원칙이 적용되는지 여부와 관련하여서, 기본적으로 약관의 해석에 관한 대법원의 기존 법리를 따르면서도 구체적인 해석에 있어서 그 판단척도와 고려요소를 달리 보았기 때문이다.¹⁰⁾ 이는 평균적 고객의 의미에 대하여 대법원에서 명확히 법리를 선고하지 않은 것에 기인하는 것이고, 대법원에서는 평균적 고객의 의미를 “법률적 지식과 보험상품에 대하여 전문지식이 없는 일반인”이라고 정의한 후 “문언의 구조와 문맥”을 기초로 해석하는 합리적 해석을 하는 방법을 판시하는 것이 필요하다는 평석이 나오기도 하였다.¹¹⁾

9) 서울중앙지방법원 2015. 10. 7. 선고 2015나14876 판결.

10) 책임을 긍정하는 입장에서는 기본적으로 “문언의 구조와 문맥”을 기초로 “일반인인 보험계약자의 입장”에서 해석하고 있으나 하급심에서 구체적인 조항의 해석에 있어서는 특별재해약관 제12조는 2년 경과한 후 자살을 정신질환 자살과 동일하게 보험사고(재해)의 범위를 확장하는 것으로 해석된다고 보기도 하고 부가적으로 책임을 부담하는 사유를 확장하는 것으로 보기도 한다. 책임을 부정하는 입장에서는 “쌍방 당사자의 의사, 약관의 제정경위와 체계”를 기초로 해서 보면 이 사건 면책제한조항이 잘못된 표시에 불과하다고 보는 것이 합리적인 해석이라고 한다. 그에 반하여 재해특약의 보험사고 범위를 재해가 아닌 자살까지 확장해석 한다는 것은 보험계약자 등에게 그대하지 않은 이익을 주게 되는 한편 이 사건 재해특약의 내용의 보험계약에 가입한 보험단체 전체의 이익을 해하고 보험자에게 예상하지 못한 무리한 부담을 지우게 되므로 합리적이지 않다고 한다(이병준, 모순 있는 보험약관조항의 해석과 불명확조항 해석원칙의 적용 - 서울중앙지방법원 2015. 10. 7. 선고 2015나14876 판결에 대한 평석 -, 선진상사법률연구 통권 제74호, 2016, 13-14면 참조).

11) 이병준, 선진상사법률연구 통권 제74호, 31면.

대법원¹²⁾에서는 기존 판례와의 관계를 명확히 함으로써 이 사건과 다른 사안을
원용한 원심판결을 파기하였다.

여기에 '정신질환상태에서 자신을 해친 경우'가 재해사망보험금 지급사유에 해당할 수 있다는 것은 확고한 대법원의 입장이므로(대법원 2006. 3. 10. 선고 2005다49713 판결 등 참조) 이와 나란히 규정되어 있는 '책임개시일부터 2년이 경과된 후에 자살 하거나 자신을 해침으로써 제1급의 장해상태가 되었을 때'에 관하여도 마찬가지로 해석하는 것이 일반적인 관념에 부합하는 점, 고의에 의한 자살 또는 자해에 대하여는 이 사건 특약 약관 제11조 제1항 제1호 본문의 규정이 아니더라도 상법 제659조 제1항, 제732조의2, 제739조의 규정에 의하여 보험자가 면책되도록 되어 있어 이 사건 특약 약관 제11조 제1항 제1호 중 보험계약 당사자 간의 합의로서 의미가 있는 부분은 면책사유를 규정한 본문이 아니라 부책사유를 규정한 단서라는 점을 보태어 보면, 위와 같은 해석이 합리적이고, 이것이 약관 해석에 관한 작성자 불이익의 원칙에도 부합한다(대법원 2007. 9. 6. 선고 2006다55005 판결 참조).

① 대법원 2009. 5. 28. 선고 2008다81633 판결은, 주계약이 원인의 구별 없이 '사망 또는 제1급 장해'를 보험사고로 하고 특약이 재해로 인한 '사망 또는 제1급 장해'를 보험사고로 하면서, 주계약에 이 사건 주계약 약관 제23조 제1항 제1호 및 이 사건 특약 약관 제11조 제1항 제1호와 같은 내용의 약관조항(이하 '자살면책·부책조항'이라고 한다)을 두고 특약에서는 '특약에 정하지 아니한 사항에 대하여는 주계약 약관의 규정에 따른다'는 조항을 둔 경우, 주계약 약관의 자살면책·부책조항은 주계약과 성질을 달리하는 특약에는 준용될 수 없다고 한 것이고, ② 대법원 2010. 11. 25. 선고 2010다45777 판결은, 특약 없이 주된 공제계약이 재해 외 원인에 의한 '사망 또는 제1급 장해'와 재해로 인한 '사망 또는 제1급 장해'를 동시에 공제사고로 하면서 적용 범위에 대한 언급 없이 자살면책·부책조항을 둔 경우, 자살면책·부책조항은 재해 외 원인에 의한 공제사고가 발생한 경우에만 적용되고 재해로 인한 공제사고가 발생한 경우에는 적용되지 않는다고 한 것으로서, 모두 이 사건과는 사안이 다르므로 이 사건에 원용하기에 적절하지 않다.

3. 판결의 검토

3.1 약관의 해석원칙

계약의 해석에서 “표시행위에 부여된 객관적 의미·내용을 확정하는 것”이 객관적 내지 규범적 해석이다. 그리고 객관적 해석에서 객관적 의미·내용의 확정은 의사표시 상대방의 이해가능성을 기준으로 결정된다. 판례는 이에 따라 약관의 해석에서 “평균적 고객의 이해가능성”을 기준으로 판단하고 있다. 따라서 이 원칙을 그대로 약관의 해석에 적용한다면 개별적인 고객의 이해가능성을 기초로 해서 결정해야 할 것이다. 하지만 판례와 학설¹³⁾은 일반적 계약해석원칙의 예외로서 약관의 해

12) 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다243347 판결.

석에는 개개 고객의 이해가능성을 고려할 필요가 없으며, 평균적 고객의 이해가능성을 기준으로 해야 한다고 한다. 이는 약관규제법 제5조 제1항 후단에서 '개별적 고객에 따라 달리 해석해서는 안 된다'고 규정한 내용을 반영한 것이다. 이처럼 약관의 해석은 계약의 해석과 다른 해석척도(Auslegungsmaßstab)를 사용한다. 개별적인 고객이 아닌 평균적 고객의 이해가능성을 척도로 하여 약관을 해석하는 것이다. 이에 따라 해석결과는 개별적인 계약의 구체적인 사정과 계약 당사자의 개별적인 의사는 고려되지 않는다. 해석결과는 항상 반복되는 이해관계를 반영하는 일반적 해석의 모습을 띄게 된다.

이와 관련하여 객관적 해석의 원칙이 평균적 고객의 합리적 '의사'를 추구하는 원칙임을 강조하는 견해가 있다.¹⁴⁾ 하지만 앞에서 살펴본 바와 같이 고객에게 계약체결 당시에 고객은 약관 편입에 대하여 형식적 동의만을 하는 경우가 대부분이고 구체적 조항내용에 관하여 어떠한 의사를 가졌다고 보는 것은 무리가 있다. 따라서 계약체결 시에 고객에게 어떠한 의사가 있다고 한다면 이는 존재하지 않은 의사를 의제하는 것뿐이다. 이해가능성은 계약체결 할 때 또는 계약체결 후 법률분쟁이 발생한 때를 기준으로 해당 내용을 어떻게 이해할 수 있는지를 판단하는 것이다. 그렇기 때문에 계약체결을 할 때 존재하지 않은 의사를 기준으로 판단하는 것은 잘못된 것이다. 그러므로 "고객의 이해가능성"이라는 표현을 정확하게 사용하는 것이 타당하다.

그런데 이 때 "평균적 고객"은 어떠한 능력을 가지고 있는 것으로 보느냐에 따라 해석의 폭이 달라진다. 판례는 단지 "평균적 고객"이라고 할 뿐 이 고객이 어떠한 능력을 가지는 지에 관하여 침묵하고 있다. 학설에서는 이성적이고도 성실한 평균적 고객의 이상적 유형으로 보는 견해가 대다수이다.¹⁵⁾ 이성적인 평균고객의 구체적인 의미는 결국 지각 있는 제3자의 표준과 실제로 같은데, 지각있는 평균고객은 일반 용어를 알고 있다는 것이지 전문적·학술적·특수용어까지 알 것을 요구할 수 없다고 한다. 다만, 지각 있는 평균고객은 전문가에게 전문용어를 물어볼 것이 예상되므로 전문개념에 따라 약관의 용어가 해석된다고 한다.¹⁶⁾

이 입장과 관련하여 첫째, 평균적 고객과 합리적인 제3자를 엄격하게 본다면 같은 의미로 이해할 수 없다. 왜냐하면 합리적인 제3자는 항상 동일하게 하나의 추상적인 제3자로 설정되지만 평균적 고객은 구체적으로 계약을 체결하는 고객층에 따라 다를 수 있기 때문이다. 예컨대 고객 층에 사업자와 소비자가 공존한다는 경우에는

13) 이은영, 「약관규제법」, 박영사, 1994, 148면; 이주홍, 후암 박윤직 선생 고회기념논문 「민법학논총」(1995), 310면.

14) 권영준, 「재산법연구」 제32권 제3호(2015), 221면.

15) 대표적으로 이은영, 「약관규제법」, 1994, 148면; 이를 따르는 견해로 이주홍, 후암 박윤직 선생 고회기념논문 「민법학논총」(1995), 310면; 진상범, "한국은행 총액한도대출관련 무역금융에 대한 수출신용보증약관의 면책사유인 '신용보증부 대출금 종류 위반'의 의미와 작성자 불이익의 원칙", 「대법원판례해설」, 제85호(2011), 632-633면; 이러한 견해들의 입장은 '일반평균인의 이해능력과 언어관행을 기준으로 해석하는 것'이라고 이해하는 문헌으로 김진우, 「재산법연구」 제28권 제3호(2012), 184면.

16) 이은영, 「약관규제법」, 박영사, 1994, 148-150면.

평균적 사업자와 평균적 소비자로 나누어서 해석해야 할 필요성이 있을 것이다. 또는 세계적 서비스를 제공하는 글로벌 기업이 약관을 사용하는 경우에 고객이 어느 나라에 속하느냐에 따라 그 이해가능성의 판단이 달라질 수밖에 없을 것이다. 따라서 여기서는 명확히 “평균적 고객”이라고 표현하는 것이 타당하다.

둘째, 이성적·합리적 평균적 고객과 더 나아가 지식을 갖춘 고객은 동일개념이 아니다. 소비자의 능력을 이성적·합리적 능력을 갖고 있는 자로 볼 것인지 아니면 충동적·비합리성을 가진 자로 볼 것인지는 소비자법의 근본문제 중에 하나이다. 하지만 해석과 관련하여서는 기준이 되는 약관의 내용을 확정하는 것이므로 충동적이고 비합리적인 판단을 하는 소비자를 기준으로 할 수는 없는 것이다. 따라서 이성적·합리적 판단을 하는 소비자의 이해가능성을 기준으로 하는 것은 타당하다고 생각된다.

셋째, 학설은 합리적·이성적 판단은 하지만 전문지식을 갖추지 않은 일반 소비자의 능력을 기준으로 하고 있는데 이는 현재 독일의 통설과 판례와 같은 입장이다. 독일 판례에 따르면 해석에 있어서 고려될 수 있는 법률지식도 평균적인 고객이 갖고 있는 것을 기준으로 하나, 원칙적으로 법률 지식이 없는 평균적인 고객의 이해가능성을 기준으로 해야 한다.¹⁷⁾ 독일 판례는 특히 소비자계약의 경우, 해당 법지식이 계약체결 상대방인 고객에게 일반적으로 기대할 수 없는 때에는, 법률지식이 없는 평균적 고객을 기준으로 한다.¹⁸⁾ 따라서 보험약관의 경우에는 평균적 보험계약자는 보험계약법에 대한 특별한 지식이 없는 자를 기준으로 하고 있고¹⁹⁾ 은행거래의 경우에는 평균적인 법률지식이 없고 은행거래에 익숙하지 않은 은행고객을 기준으로 한다.²⁰⁾

3.2 판례사례 유형

자살면책약관의 문제되는 사례군은 본 판결 선고전에 3가지 유형이 선고되었다. 첫 번째 유형은 주계약에서 일반사망과 재해사망 모두 보장하면서 주계약에만 자살면책 제한조항을 두고 있는 경우이다. 이 경우에는 자살면책조항이 일반사망에만 적용된다는 것이 명백하므로 재해사망 특약에 이 조항이 적용되지 않는 것은 당연하다. 이에 따라 대법원에서는 자살시도로 장해 상태가 된 사안에서 재해 장해연금의 지급을 부정하였다.

대법원 2010.11.25. 선고 2010다45777: 공제계약의 피공제자가 자살을 시도하다가 그로 인한 후유증으로 1급의 신체장해 상태가 된 사안에서, 공제약관에서 재해로 인

17) 이병준, 「민사판례연구」 35권(2013), 367면.

18) BGH NJW 1989, 253; NJW 1990, 1178.

19) BGH NJW 1993, 2369; BGH NJW-RR 1996, 857. 이러한 입장에 대하여 비판적인 견해로 Schmidt/Salzer, JZ 1995, 223.

20) BGH NJW-RR 1990, 1091.

한 사망 또는 1급장해의 경우에는 유족위로금(사망) 또는 장해연금(1급장해)을 지급하고, 재해 외의 원인으로 인한 사망 또는 1급장해의 경우에는 유족위로금을 공제금으로 지급하도록 규정하고 있고, 위 공제약관의 재해분류표에 의하면 고의적인 자살이나 자해로 인한 사망 또는 1급장해의 경우는 원칙적으로 재해 외의 원인으로 인한 공제사고에 해당하여 유족위로금의 지급사유가 될 수 있을 뿐이며, 다만 위 공제약관의 면책조항에서 고의적인 자살이나 자해로 인한 사망 또는 1급장해의 경우를 공제사고에서 제외하는 한편, 그러한 자살이나 자해로 인한 사망 또는 1급장해가 계약의 책임개시일로부터 1년이 경과한 후 발생한 때에는 다시 그 면책을 제한하고 있으나, 그 면책제한조항은 자살 또는 자해가 계약의 책임개시일로부터 상당기간이 경과한 후 이루어진 경우에는 그 자살 또는 자해에 공제금을 취득하려는 부정한 동기나 목적이 있는지 여부를 판정하기 어렵다는 점을 고려하여 그 면책의 예외를 인정한 것으로서, 위 면책조항에 의하여 줄어든 '재해 외의 원인으로 인한 공제사고의 객관적 범위'를 다시 일부 확장시키는 규정이라고 해석될 뿐 '재해로 인한 공제사고의 객관적 범위'까지 확장하기 위하여 둔 규정이라고는 볼 수 없으므로, 위 면책조항 및 면책제한조항은 재해에 해당하지 아니하는 원인으로 사망하거나 1급장해가 발생한 때에는 재해를 원인으로 하는 장해연금이 아니라 유족위로금이 그 공제금으로 지급되어야 하는데, 계약의 책임개시일로부터 1년 이내에 피공제자가 자살 또는 자해를 하여 공제사고가 발생한 경우라면 공제사업자가 유족위로금 지급책임을 면하지만 그 후의 자살 또는 자해로 인한 경우라면 그 지급책임을 면하지 못한다는 취지로 해석함이 자연스럽고 합리적임에도 불구하고, 재해 외의 원인으로 인한 공제사고에 대한 공제사업자의 면책제한사유를 확장 해석하여 재해로 인한 장해연금의 지급의무를 인정한 원심판결을 파기한 사례.

두 번째 유형에서는 주계약에서는 일반사망만을 보장하고 특약으로 재해사망을 보장하면서 자살면책조항은 주계약에 두고 특약에서는 주계약을 준용하는 조항을 둔 경우이다. 이 경우에는 “준용”이라는 법률용어가 사용된 것이므로 고객의 입장에서 주계약에 있는 조항을 그대로 특약의 내용으로 볼 수는 없다. 이 때에는 법률적 지식이 없는 고객은 법지식이 있는 자에게 법률용어인 “준용”의 의미를 물어보아야 한다. 그렇다면 “준용”이라는 개념의 의미가 성질상 허용하는 한도로만 적용된다는 의미라는 것을 알 수 있기 때문에 자살면책조항이 특약에는 성질상 적용되지 않음을 알 수 있을 것이다. 이에 따라 대법원은 자살에 대하여 재해사망보험금의 지급을 부정하였다.

대법원 2009. 5. 28. 선고 2008다81633 판결: 이 사건 주된 보험계약에서 자살 면책 제한 규정을 두고 있고, 이 사건 각 특약의 약관에서 이 사건 주된 보험계약의 약관을 준용한다는 취지의 규정(이하 ‘이 사건 주계약 준용규정’이라고 한다)을 두고 있으므로, 이 사건 주계약 준용규정에 의하여 이 사건 주된 보험계약의 자살 면책 제한 규정이 이 사건 각 특약에 준용되는지 여부가 약관의 해석상 문제될 수 있다. 그러나 이 사건 주계약 준용규정은, 어디까지나 그 문언상으로도 “특약에서 정한 사항”은 주계약 사항에 대하여 주계약 약관을 준용한다는 것이므로 “특약에서 정한 사항”은 주계약

약관을 준용할 수 없음을 명백하고, 이 사건 각 특약이 정하지 아니한 사항에 한하여 이 사건 각 특약의 본래의 취지 및 목적 등에 반하지 아니하는 한도 내에서 이 사건 주된 보험계약의 약관 조항들을 준용하는 취지라고 해석된다. 따라서 이러한 해석에 비추어 보면, 이 사건 주계약 약관에서 정한 자살 면책 제한 규정은 자살이 이 사건 주된 보험계약에서 정한 보험사고에 포함될 수 있음을 전제로 하여 그 면책 및 그 제한을 다룬 것이므로, 보험사고가 재해를 원인으로 한 사망 등으로 제한되어 있어 자살이 보험사고에 포함되지 아니하는 이 사건 각 특약에는 해당될 여지가 없어 준용되지 않는다고 보는 것이 합리적이며 이 사건 각 특약의 취지에도 부합된다.

오히려 앞서 본 바와 같이 평균적인 고객의 입장에서 스스로 이 사건 각 특약의 본래 취지가 무엇인지를 분명하게 이해할 수 있는데도, 보험자가 이 사건 각 특약의 약관을 제정하는 과정에서 이 사건 각 특약의 주계약 준용조항이 어떠한 조항들을 준용하는지 일일이 적시하지 않은 점을 이유로 이 사건 각 특약의 보험사고의 범위를 재해가 아닌 자살에까지 확장하려고 해석하는 것은, 보험계약자 등에게 당초 이 사건 각 특약의 체결시 기대하지 않은 이익을 주게 되는 한편, 이 사건 각 특약과 같은 내용의 보험계약에 가입한 보험단체 전체의 이익을 해하고 보험자에게 예상하지 못한 무리한 부담을 지우게 되므로 결코 합리적이라고 볼 수 없다.

세 번째 유형은 주계약과 주계약에 부가된 재해보장특약으로 구성되어 있고 자살 면책조항은 주계약에만 두고 재해보장특약에서는 “이 특약에 정하지 아니한 사항에 대하여는 주계약 약관의 규정을 따릅니다.”라는 주계약의 보충적 적용을 지시하고 있는 경우이다. 본 사안의 경우에는 주계약에 있는 자살면책조항이 그대로 재해보장특약에도 적용되므로 자살면책조항은 고객의 입장에서 보험지급사유를 늘리는 것으로 이해할 수 있으므로 대법원은 불명확조항 해석의 원칙에 따라 고객의 청구를 인용하였다.

대법원 2007. 9. 6. 선고 2006다55005 판결: 여기서 위 제14조 제1항 제1호가 이 사건 주계약 제11조 또는 재해보장특약 제3조 소정의 보험금 지급사유가 발생한 경우를 전제로 하여 보험자의 면책사유만을 규정한 취지로 이해한다면, 고의에 의한 자살 또는 자해행위로 인하여 사망 또는 장해상태가 발생한 경우에는 재해보장특약 고유의 보험사고인 ‘재해’(재해보장특약 제1조 별표 2 참조)에 해당하지 아니하여 결국 위 제14조 제1항 제1호가 처음부터 적용될 여지가 없다고 해석하게 될 것이다. 그러나 다른 한편 이 사건 주계약 제11조 제1항 각 호에서 정한 보험금 지급사유 역시 차량탑승 중 교통재해, 무보험차량에 의한 사고, 뺑소니 차량에 의한 사고 등으로 한정되어 있고, 여기서 교통재해란 운행중인 차량의 사고로 인하여 차량탑승자가 입은 불의의 사고(주계약 제2조, [별표 2] 참조)라고 정의하고 있어서, 위와 같은 해석론에 의하면 주계약에 있어서도 피보험자의 고의에 의한 사고는 처음부터 보험사고에서 배제되어 있으므로, 결국 위 제14조 제1항 제1호를 이 사건 주계약 제11조 또는 재해보장특약 제3조 소정의 ‘보험금 지급사유가 발생한 경우’에 한정하여 적용되는 조항으로 해석하는 것은 위 조항을 그 적용대상이 존재하지 아니하는 무의미한 규정으로 보는 것과 다름이 없다. 오히려 평균적인 고객의 이해가능성을 염두에 두고 위 조항을 살펴

보면, 위 조항은 고의에 의한 자살 또는 자해행위는 원칙적으로 우발성이 결여되어 이 사건 주계약 또는 재해보장특약이 정한 보험사고(교통재해 등 또는 재해)에 해당하지 아니하지만, 예외적으로 위 제14조 제1항 제1호 단서에서 정하는 요건, 즉 피보험자가 정신질환상태에서 자신을 해치거나 계약의 책임일로부터 2년이 경과한 후에 자살하거나 자신을 해침으로써 사망 또는 고도의 장애상태가 되었을 경우에 해당하면 특별히 보험사고에 포함시켜 보험금 지급사유로 본다는 취지라고 이해할 여지도 충분하고, 여기에 원래 ‘고의에 의한 자살 또는 자해행위’에 대하여는 위 제14조 제1항 제1호 본문의 규정이 아니더라도 상법 조항(제659조 제1항, 제732조의2, 제739조 참조)에 의하여 보험자가 면책되게 되어 있어서 위 제14조 제1항 제1호 중 보험계약 당사자 간의 별도의 합의로서 의미가 있는 부분은 면책사유를 규정한 본문 부분이 아니라 부책사유를 정한 단서 부분이라는 점을 보태어 보면, 이러한 해석론이 보다 합리적이라 할 것이고, 또한 앞서 본 약관 해석에 있어서의 작성자 불이익의 원칙에도 부합하는 것이라 할 수 있다.

본 유형은 제3유형과 동일하다. 제3유형의 경우 주계약에 있는 자살면책약정을 그대로 재해사망특약에 적용할 수 있는 경우인데, 대상판결 유형에서는 자살면책약정을 명백히 재해사망특에 두고 있는 경우라서 더욱 명백하게 규정하고 있다. 따라서 규정의 내용은 약간 다르지만 결국 적용할 법리는 제3유형과 동일하다고 생각된다.

III. 선불식 할부거래에서 회원양수와 양수인의 책임

할부거래법에 선불식 할부거래와 관련된 규정이 신설된 후 의미있는 첫 대법원 판례가 나왔다. 이러한 판례가 나오게 된 배경에는 선불식 할부거래업체에서 폐업 등의 이유로 가입한 회원들을 다른 선불식 할부거래업체로 영업양도나 계약인수 등의 형태로 양도한 현상이 많이 일어났던 것과 관련된다.²¹⁾ 그런데 양수업체가 양도업체의 회원들에게 동의절차를 제대로 받지 않고 양도받는 경우 등도 있었을 뿐만 아니라, 양수받은 회원들에게 권리는 모두 행사하면서 의무를 부담하지 않거나 부분적으로만 부담하려는 입장을 취하면서 많은 분쟁의 대상이 되었다.²²⁾

21) 이와 관련하여 2016년도에는 자율분쟁조정위원회의 선불식 할부거래와 관련한 분쟁조정사례가 5건 있었고 이 중에서 1건이 계약이전에 관한 분쟁이었다. 분쟁 2016-007 사건에 따르면, 신청인이 신청인의 배우자를 회원으로 하는 상조서비스 가입계약을 상조서비스업체 영업소에서 체결하였고 상품금액 2,400,000원을 월 40,000원씩 12회 480,000원을 선납하고 장례행사 후 잔금 1,920,000원을 납입하는 것을 내용으로 하였다. 이후에 상조 서비스가 불필요하여 계약을 해제하려고 보니 그계약 기준에 계약을 체결했던 상조서비스업체가 피신청인으로 통합된 사실을 알게되었고, 이에 피신청인에게 계약 해제를 요청하였으나 피신청인은 이 사건 계약이 선불식 할부계약이 아니므로 환급이 불가하다고 주장하여 조정에 이르게 된 것이었다(자세한 것은 한국소비자단체협의회, 2016 자율분쟁조정위원회 조정사례집, 2016, 194-200면).

22) 선불식 할부거래에서의 소비자보호 지침에서는 지위승계와 상조계약의 이전과 관련하여서, 1) 지위를 승계한 자는 상조사업자로서 선수금보전, 해약환급금 지급 등 모든 할부거래법상의 의무를 이행하여야 하고, 2) 상조계약의 이전은 소비자와 체결한 상조계약 전부에 대하여 이루어져야 하며, 전체회원을 대상(월납입금을 전부 납입한 회원 포함)으로 동의절차가 진행되어야 하며, 전체 상조

1. 사실관계와 원심의 입장

문제된 사건에서 원고는 2004. 9. 30. 선불식 할부거래업자인 한빛상조 주식회사(이하 '한빛상조'라 한다)와 이 사건 상조계약을 체결하고 2010. 2. 9.까지 그 대금 180만 원을 완납한 후 2013. 5.경 이 사건 상조계약을 해지²³⁾하였다. 피고는 2013. 10. 1. 한빛상조와 전체회원의 상품구좌, 전체회원 개인별 기납입 부금금액 내역, 전체회원에게 받은 부금예수금 및 내역 등을 인수하고 영업권의 대금으로 6,000만 원을 지급하기로 하는 이 사건 인수계약을 체결하였다. 피고는 한빛상조와 인수 당시 이미 해지된 상조계약의 해약환급금을 한빛상조가 책임지기로 약정하였다.²⁴⁾ 한편 한빛상조는 2013. 12. 4. 선불식 할부거래업의 등록이 취소되었다. 원고는, 피고가 한빛상조로부터 영업을 양수하거나 계약을 이전받아 이 사건 상조계약에 따른 계약상 지위를 승계하였다고 주장하여 해약환급금 153만 원의 지급을 구하였다.

원심인 수원지방법원²⁵⁾에서는 원고가 월회비를 한빛상조에게 완납하였고 피고에게는 납부한 사실이 없으며, 이 사건 상조계약은 2013. 9. 25. 이전에 원고의 해지통보 등으로 인하여 해지되었고, 피고는 그 후인 2013. 10. 1. 한빛상조와 이 사건 인수계약을 체결하였다고 사실인정을 하였다. 그렇다면 원고가 이 사건 상조계약 해지 당시의 계약 상대방인 한빛상조를 상대로 해약환급금의 지급을 구할 수 있음은 별론으로 하고, 피고가 한빛상조로부터 이미 해지된 상조계약의 해약환급금 지급채무도 인수하였다는 점을 인정할 아무런 증거가 없는 이상, 피고는 원고에게 해약환급금을 지급할 의무가 없다는 이유로 원고의 청구를 기각하였다.

2. 대법원의 판시 내용

2.1 소액사건에 대한 예외적 판단

대법원²⁶⁾에서 본 사건이 소액사건임에도 불구하고 이에 관하여 판시를 하는 이유

계약 중 일부 상조계약에 대해서만 이전계약을 체결하는 행위는 할부거래법에 위반됨을 명시하고 있다(공정거래위원회 예규 제260호, 7-8면). 이를 통해서도 분할적 인수가 허용되지 않는다는 것을 알 수 있다.

23) 제15조(계약의 해지 및 해약환급금) ① 회원이 상조서비스를 이용할 의사가 없을 경우 계약을 해지할 수 있다. ② 회원의 사정으로 해지된 경우 회사는 회원의 납입금에서 모집수당, 기타 관리비 등을 공제한 해약환급금을 회원의 신청일로부터 10일 이내에 회원에게 환급하여야 한다.

24) 제8조[행사 및 해지환급금에 대한 책임] 1) 인수인계 후 행사(장례, 웨딩에 한함) 서비스에 대한 책임은 인수인(피고를 가리킨다, 이하 같다)에게 있다. 2) 회원이 계약을 해지하고자 하는 경우 해지환급에 대한 책임은 인계인(한빛상조를 가리킨다, 이하 같다)에게 있으며 단, 인수인은 회원이 인수인에게 1회 이상 부금을 납입한 경우, 인수인에게 납입한 금액에 대해서 납입 회차 기준으로 공정위 표준약관 의한 해지 환급의 책임을 진다. 3) 인수인은 인계인에게 해지 건에 대해 인수받은 기 납입 부금액(부금예수금)이 있는 경우 그 범위 내에서 환급책임을 진다.

제12조[채권채무의 정리] 인계인은 인수인계일까지 발생된 목적물에 대한 해지환급금 지급 및 행사 이행에 대한 책임을 지며 그 외 회원에 대한 채권채무관계가 있을 경우 인계인이 책임을 진다.

25) 수원지방법원 2015. 7. 17. 선고 2014나39722 판결.

26) 대법원 2016. 1. 14. 선고 2015다50200 판결.

를 들고 있다.

소액사건에 있어서 구체적 사건에 적용할 법령의 해석에 관한 대법원판례가 아직 없는 상황에서 같은 법령의 해석이 쟁점으로 되어 있는 다수의 소액사건들이 하급심에 계속되어 있을 뿐 아니라 재판부에 따라 엇갈리는 판단을 하는 사례가 나타나고 있는 경우, 소액사건이라는 이유로 대법원이 그 법령의 해석에 관하여 판단을 하지 아니한 채 사건을 종결하고 만다면 국민생활의 법적 안전성을 해칠 것이 우려된다고 할 것인바, 이와 같은 특별한 사정이 있는 경우에는 소액사건에 관하여 상고이유로 할 수 있는 '대법원의 판례에 상반되는 판단을 한 때'의 요건을 갖추지 아니하였다고 하더라도 법령해석의 통일이라는 대법원의 본질적 기능을 수행하는 차원에서 실제법 해석·적용에 있어서의 잘못에 관하여 판단할 수 있다고 보아야 한다(대법원 2004. 8. 20. 선고 2003다1878 판결 등 참조).

즉 소액사건의 경우는 원칙적으로 상고를 할 수 없고, 대법원의 판례에 상반되는 판단이 없었음에도 불구하고 하급심에서 법령해석의 불통일이 존재하는 경우에는 예외적으로 법령해석의 통일이라는 관점에서 대법원에서 실제법에 대한 해석 및 적용에 대한 판단을 할 수 있다고 하는 것이다. 소액사건이 많은 소비자 관련 사건에 있어서는 매우 의미있는 정당한 판시로 보인다.

2.2 선불식 할부거래에서 회원의 인수와 할부거래법 제22조 제1항에 관한 해석

본 사건에서 선불식 할부거래에서 회원의 인수를 어떠한 의미로 해석할지에 관하여 문제되었다. 그러면서 대법원은 이 사건을 할부거래법 제22조 제1항의 해석을 통하여 해결하고 있다. 할부거래법 제22조 제1항은 선불식 할부거래업자가 사업의 전부를 양도한 경우 해당 사업의 전부를 양수한 회사는 그 선불식 할부거래업자의 지위를 승계한다고 규정하고 있다. 즉 계약인수에 관한 제22조의2가 개정을 통하여 도입되기 이전의 사건이었다.

할부거래법은 할부계약 및 선불식 할부계약에 의한 거래를 공정하게 함으로써 소비자의 권익의 보호 등을 목적으로 하여 주로 할부계약의 서면주의, 할부계약의 할부수수료율, 청약철회, 해제 등 사법상의 권리와 의무에 관한 내용을 정하고 있고, 특히 선불식 할부거래업에 대하여는 영업을 등록하도록 하며, 자본금의 하한을 규정하고, 행정관청의 조사·감독 및 시정조치 등의 공법적 규제와 소비자피해보상보험계약의 체결의무 등을 추가하고 있는데, 이는 재화 등을 공급하기 전에 대금을 선불로 받는 선불식 할부거래 영업의 특성에 따른 소비자의 피해를 사전에 방지하기 위한 것인 점, 사업양도에 따른 선불식 할부거래업자의 지위승계에 관한 위 규정의 취지도 공법상 지위의 승계를 인정하여 영업의 편의를 제공한다는 측면보다는 사업양도의 경우에 발생할 수 있는 피해를 방지하여 선불식 할부거래업자와 계약을 체결한 소비자를 일반 채권자보다 좀 더 두텁게 보호하고자 하는 데에 있다고 보이는 점, 2016. 1. 25. 시행

예정인 할부거래법은 사업 전부의 양도가 아닌 계약이전의 경우에도 선불식 할부계약에 관한 권리와 의무의 승계를 인정하는 규정을 두고 있는 점(할부거래법 제22조의2 제4항 참조) 등에 비추어 보면, 선불식 할부거래업자로부터 해당 사업의 전부를 양수한 회사는 할부거래법 제22조 제1항에 따라 대금청구권과 재화 등의 공급의무, 해약환급금 지급의무 등 선불식 할부계약에 관한 일체의 권리와 의무를 승계한다고 할 것이고, 위 규정은 강행규정으로서 이와 달리 사업양도계약의 당사자 사이에 위와 같은 승계를 배제하는 약정을 하였더라도 그 약정은 효력이 없다.

대법원에서는 본 사안에서 한빛상조와 피고 사이에 체결한 계약이 계약인수를 목적으로 한 것(즉 인수계약)으로 보면서도 위 법리에 기초하여 피고가 한빛상조의 상조사업 '전부를 양수한 것'으로 보고 할부거래법 제22조 제1항에 따라 한빛상조의 원고에 대한 해약환급금 지급의무를 승계하게 된다고 판단하였다. 그에 따라 원심 법원에 파기·환송하였다.

2.3 대법원 판단에 대한 검토

대법원 결론은 결과적으로는 타당한 것으로 보이지만, 본 판시가 나오기까지 몇 가지 의문이 있어 이를 검토하면서 본 판결의 의미를 새겨보기로 한다.

우선 사업양도와 계약인수는 서로 다른 내용의 법률행위이다. 다만 본 사안이 문제될 당시에 적용된 할부거래법에서는 계약인수에 관하여 명문의 규정이 없었고 사업양도에 관하여만 규정이 있었다. 따라서 판례는 인수계약이 체결되었지만, 본 사안에서 포괄적으로 회원들에 관한 계약이 이전된 것으로 보아, - 명시적으로 밝히지는 않았지만 - 이러한 인수계약은 사업양도에 관한 규정을 회피하기 위한 탈법행위 내지는 결과적으로 사업양도와 동일한 것으로 보고 사업양도에 관한 할부거래법 제22조를 적용할 수 있다고 본 것으로 생각된다.

그 다음으로 인수계약의 당사자 사이에 체결된 인수계약을 분할적으로 체결할 수 있는지가 문제될 수 있다. 다시 말해 수 개의 계약 중 일부를 분할하는 것이 아니라, 하나의 계약에서 일부의 요소를 분할하여 이전할 수 있는지에 대하여 문제의 여지가 있다. 즉 본 사안에서처럼 인수 전후를 나누어서 계약해제 시 환급책임의 주체를 나누는 것이 가능한지부터 의문의 여지가 있다. 왜냐하면 계약인수는 포괄적으로 당사자의 지위를 이전받는 것을 내용으로 하므로²⁷⁾ 분할적으로 일부의 권리 내지 의무만을 이전받는 것은 인수계약의 내용의 성질과 배치될 수 있기 때문이다. 그런데 계약인수 자체의 일반적 효과와 달리 사적자치의 원칙상 당사자 사이에 다른 합의를 할 수 있는 것이므로 분할적 인수계약 자체는 당사자 사이에는 채권법적 효력을 가질 수 있을 것이다. 또한 인수계약의 당사자가 아닌 계약당사자, 본 사안에서는 회원이 이에 동의한다면 이러한 분할적 인수계약은 회원에게도 효력을 가질

27) 박윤직, 채권총론 제6판, 박영사, 2011, 240면; 김형배, 채권총론 제2판, 박영사, 1998, 634면; 지원립, 민법강의 제14판, 홍문사, 2016, 1231면.

수도 있다. 물론 분할적 계약인수가 이루어진다는 사실이 설명된 상태에서 동기가 유효하게 이루어졌는지를 검토해야 할 것이다. 그런데 본 사안에서는 인수한 회사에 대하여 책임을 묻고 있으므로, 일단 계약인수의 효과는 발생한 것을 전제로 하기 때문에 - 구체적으로 어떠한 내용의 계약인수가 일어났는지를 따지지는 않고 - 일단 회원의 유효한 동기가 있는 것으로 전제한 상태에서 대법원에서는 이 사안을 바라보고 있다.

그런데 본 사안의 특수성은 이 사건 상조계약의 해지 이후에 인수계약이 이루어졌다는 점이다. 이러한 경우에 해지가 되어 원상회복관계에 있는 회원도 계약인수를 통하여 인수되는지, 즉 그에 대한 계약당사자로서 양도회사의 지위도 계약인수시 양수회사에게 이전되는지가 문제될 것이다. 특히 신설된 제22조의2 제4항을 보면 '이전하는 선불식 할부거래업자가 가진 선불식 할부계약에 관한 권리와 의무는 그 계약을 이전받은 선불식 할부거래업자가 승계한다'고 규정하고 있기 때문에, 해지로 인하여 더 이상 계약이 존속하지 않는 것으로 보는 경우에는 인수될 대상에서 제외될 수 있기 때문이다. 즉 해지된 계약의 법적 성질을 무엇으로 보느냐에 따라 인수여부가 갈릴 가능성도 존재한다. 그런데 대법원은 소비자보호를 목적으로 하는 취지를 살려서 계약상의 권리·의무로 한정하지 않고 '일체의 권리·의무'로 그 범위를 확대하고 있다. 즉, 계약상의 권리·의무로 한정하지 않고 상조계약과 관련한 일체의 권리·의무가 이전되는 것으로 본 것이다. 그리고 이러한 일체의 권리·의무의 이전이라는 법률효과가 강행규정성을 갖는 것으로 해석하여 당사자 사이에 유효하게 존재할 가능성이 있는 분할적 계약인수의 효력은 무효로 하고 있는 것이다. 그런데 더욱 논리를 정치하게 구성하려고 하였다면 사업양도(영업양도)에서 인정되는 법률효과가 어떻게 하여 계약인수의 경우에도 인정될 수 있는지에 관하여 더 자세한 설명을 하였어야 할 것이다. 하지만 앞의 쟁점에서 살펴본 것처럼 본 사안의 인수계약이 단지 하나의 계약관계 인수가 아닌 전체 회원의 인수를 목적으로 하였다는 점을 감안하면, 사실상 회원인수와 관련하여서는 사실상 영업양도와 마찬가지로 회원과 관련된 모든 권리·의무의 인수로 볼 수 있기 때문에 결론적으로는 논리의 정치함은 떨어지지만 타당한 결론에 달한 것으로 볼 수 있다.

본 판례는 본 사안처럼 전체 회원에 대한 인수가 이루어지는 경우에는 이러한 인수계약은 사실상 사업양도(영업양도)와 동일하므로 인수의 효력이 해지된 계약의 경우에도 미치게 되며, 포괄적인 권리·의무의 이전이라는 할부거래법 제22조의 규정이 강행규정성을 가지고 있으므로 분할적 계약인수의 효력을 부정하였다는 측면에서 의미가 있다고 할 수 있다.

IV. 전자상거래소비자보호법의 항공운송계약에 대한 적용

전자상거래소비자보호법은 일회적 물품거래를 대상으로 만든 법이라고 할 수 있

다. 이러한 측면에서 다른 유형의 법에 대하여 전자상거래소비자보호법을 적용할 때에는 항상 이 법이 이러한 유형에 적용하기에 적합한지를 고민해야 한다.

1. 대상판결의 사안(서울중앙지방법원 2016. 10. 14. 선고 2016가소6014560 판결)

원고는 2015. 3. 23. 주식회사 A가 운영하는 인터넷 홈페이지에서 피고의 항공권(탑승객 원고 및 이OO, 이하 '이 사건 항공권'이라 한다)을 구입하였다. 원고는 2015. 3. 23. 피고에게 이 사건 항공권의 대금 1,568,000원을 지급하였는데, 이OO가 2015. 3. 25. 산부인과에서 임신 6주를 진단받자, 원고는 2015. 3. 25. A에게 이OO의 임신으로 인하여 이 사건 항공권의 이용이 불가능함을 알리고 그 대금환급을 요청하였다.

2. 대상판결의 내용

2.1 전자상거래소비자보호법상 청약철회권의 인정여부

법원은 전자상거래소비자보호법 제17조 제1항에 따르면, 통신판매업자와 재화의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 계약의 내용에 관한 서면을 교부받은 날로부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다는 점과, 다른 한편으로는 전자상거래소비자보호법 제18조 제11항에 의하면, 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제17조 제1항 및 제3항에 따른 청약철회 등에 의한 제1항부터 제7항까지의 규정에 따른 재화 등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임진다는 원칙을 제시하였다. 그리고 인정된 사실에 따라 다음과 같이 판단하였다.

위 인정사실에 따르면, 원고는 통신판매업자인 A로부터 이 사건 항공권을 구매한 시점으로부터 전자상거래법 제17조 제1항에서 정한 기간 내에 이 사건 항공권의 계약에 관한 청약의 의사표시를 적법하게 철회하였다고 할 것이므로, 피고는 원고에 대하여 전자상거래법 제18조 제11항에 따라 이 사건 항공권에 관한 대금의 반환의무를 A와 연대하여 부담한다.

2.2 소비자에게 불리한 계약의 금지

피고는, 원고가 주장하는 사정 및 환불요구시점이 이 사건 항공권에 관한 계약내용 및 피고의 당사규정에 따른 환불사유 및 환불요구시점에 해당하지 아니하므로 원고에게 항공권의 대금을 환불하여 줄 수 없다고 주장하였는데, 법원은 다음과 같이 판단하면서 피고의 주장을 받아들이지 않았다.

원고가 이 사건 항공권에 관한 대금의 반환을 요구한 사정 및 환불요구시점이 계약 내용 또는 피고의 당사규정에서 정한 환불사유에 해당하지 아니한다고 하더라도, 전자상거래법 제35조는 '제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다'라고 규정하고 있기 때문에, 소비자인 원고에게 불리한 계약내용 및 피고의 당사규정은 무효로 볼 것이므로, 이러한 계약내용 및 피고의 당사규정을 근거로 원고의 청구를 배척할 수는 없다. 따라서 피고의 위 주장은 받아들일 수 없다.

3. 판결의 검토

전자상거래소비자보호법을 형식적으로 적용한다면 이 판결과 동일한 결과에 이른다. 유럽연합의 경우 전자상거래에 관하여 적용되는 새로운 소비자권리지침의 경우 사람의 운송의 경우에는 다른 유럽연합에서 별도의 특별규정이 있어서 소비자권리지침상의 적용을 받지 않은 것으로 규정하고 있다(제3조 제3항 제k호). 이러한 운송은 사람의 장소적 변경을 목적으로 하는 모든 여객운송이 포함되므로 도로, 철로, 물 또는 공중으로 일어나는 모든 운송이 포함된다.²⁸⁾ 따라서 여기서 문제된 항공운송도 유럽연합 소비자권리지침의 적용범위에서 제외되어 있다고 볼 수 있다. 물론 이러한 적용제외에 대하여 법정책적으로 의문을 제기하는 견해도 있다.²⁹⁾

오늘날 상당부분의 항공권 예약이 온라인으로 체결된 점을 감안하면 전자상거래 소비자보호법상 철회권이 당연히 고려되어야 할 것이다. 그런데 소비자분쟁해결기준에서는 취소권만 고려하고 있고,³⁰⁾ 대한항공,³¹⁾ 아시아나,³²⁾ 인터파크 Tour³³⁾ 등

28) Münchkomm/Wendehorst, § 312 Rn. 44.

29) Münchkomm/Wendehorst, § 312 Rn. 43.

30) 소비자분쟁해결기준(개정 2016.10.26. 공정거래위원회 고시 제2016-15호)에서는 항공의 경우 국내 여객과 국제여객을 나누어 분쟁유형 및 해결기준을 제시하고 있다. 국내여객의 경우 항공권 미사용 시 환급 조건(여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내 환급 요구 시)과 관련하여, 항공권 전부 미사용 시 항공권 구입금액에서 취소수수료를 공제한 차액 환급을, 항공권 일부 사용 시 항공권 구입금액에서 사용구간 적용운임 및 취소수수료를 공제한 차액 환급을 하고, 또한 취소시한 이내에 예약을 취소하지 않은 경우에는 위약금도 공제하는 것으로 기준을 제시하고 있다.

한편 국제여객의 경우 항공권 미사용 시 환급 조건(여객사정으로 항공권 유효기간 만료 전 또는 약관에서 별도로 정한 기간 이내 환급 요구 시)과 관련하여, 항공권 전부 미사용 시 및 항공권 일부 사용 시 국내여객과 동일한 해결기준을 제시하고 있다. 다만, 취소시한 이내에 예약 취소하지 않은 경우에는 취소수수료를 공제하고, 적용서비스요금 및 통신비 소요 시 통신비를 운임에서 공제하는 것이 추가적으로 제시되고 있다.

31) 대한항공 인터넷 회원약관 제12조(수신확인통지·구매신청 변경 및 취소)에 따르면, 대한항공은 이용자의 구매신청이 있는 경우 이용자에게 수신확인통지를 하고(동조 제1항), 수신확인통지를 받은 이용자는 의사표시의 불일치 등이 있는 경우에는 수신확인통지를 받은 후 즉시 구매신청 변경 및 취소를 요청할 수 있고, 대한항공은 그 요청에 따라 처리한다고 규정하고 있다(동조 제2항). 대한항공 국내여객운송약관(2016. 10. 1. 발행) 제22조(환불)는 미사용 유효 항공권의 환불 기준(제1항), 여객 사정에 의한 환불(제2항), 여객 사정 이외의 사유로 인한 환불(제3항)에 대하여 규정하고 있다. 여객 사정에 의한 환불의 경우, 일부도 사용되지 아니한 항공권은 지불운임 전액에서 제23조에 의한 예약 부도 위약금 및 환불 수수료를 공제한 금액을 환불하며, 일부를 사용한 항공권은 실제 지불한 운임 중에서 기 사용한 구간에 적용되는 운임, 예약 부도 위약금 및 환불 수수료를 공제하고 환불한다고 규정한다(동조 제2항). 제23조(확약의 사전 취소 및 예약 부도 위약금)에 따르면, 본인 사정으로 인해 확실한 항공편을 탑승하지 아니하려는 여객은 당해 항공편 출발 예정 시각

약관에서는 구매신청 변경 및 취소에 대한 환불규정을 두고 있다. 이러한 측면을 고려하면 항공운송의 경우에는 그 자체로 특유한 환불규정이 존재하므로 전자상거래소비자보호법은 적용되지 않는 것으로 볼 여지도 있다.

V. 전기누진제 소송

작년 여름 더위가 기승을 부리면서 전기료누진제가 다시 조명을 받고 있다. 많은 소비자들은 왜 많은 사업자들이 운영하는 가게들은 전기를 평평 쓰면서 소비자들은 전기료폭탄이 두려워 전기를 마음껏 쓰지 못하는지에 대한 의문이 현실화 되었다. 그러면서 전기료누진제 전면 재검토를 해야 하지 않느냐에 대한 목소리가 우위를 점하는가 싶었는데, 현재 정부와 국회는 누진제를 폐지하지 않고 완화를 추진하였다.

이전에 대한항공의 지점 또는 영업소 등에 확약 취소를 통고하여야 하고(동조 제1항), 당해 항공편 출발 예정 시각 이전에 상기 제1항의 취소 통고를 행하지 아니하고 확약한 항공편을 탑승하지 아니할 경우, 대한항공이 별도로 규정한 예약 부도 위약금을 징수한다고 규정한다(동조 제2항).

대한항공 국제여객운송약관(2016. 7. 1. 발행) 제13조(환불)는 총칙(제1항), 통화(제2항), 대한항공 사정에 의한 환불(제3항), 여객 사정에 의한 환불(제4항), 분실 항공권(제5항)에 관하여 규정하고 있고, 여객 사정에 의한 환불의 경우 국내여객운송약관과 동일한 내용을 규정하고 있다(동조 동항다호).

- 32) 아시아나항공 홈페이지 이용약관 제12조(항공권 등에 대한 구입)는 이용자의 구입신청에 대한 아시아나항공의 승낙에 해당하는 수신확인통지를 받은 이용자는 신청한 내용에 대하여 구매신청을 취소하거나 변경을 요청할 수 있으며, 아시아나항공은 이에 따라 처리한다고 규정하고 있다(동조 제4항).

아시아나항공 국내여객운송약관(2016. 11. 01.부) 제22조(환불 및 환불수수료)는 미사용 유효 항공권 환불(제1항), 여객 사정에 의한 환불(제2항), 여객 사정 이외에 의한 환불(제3항), 환불수수료(제4항)에 대하여 규정하고 있다. 여객 사정에 의한 환불의 경우 일체 사용하지 아니한 항공권은 제22조 제4항 및 제23조(예약 취소 및 예약 부도 위약금)에 의한 수수료를 제외한 지불운임 전액을 환불하며, 일부를 사용한 항공권은 실제 지불한 운임 중에서 기 사용한 구간에 적용되는 운임 및 관련 수수료를 공제하고 환불한다고 규정하고 있다(제22조 제2항). 항공권에 대한 환불신청은 유효 기간 만료일 이전에 하여야 하고 만료일 이후 환불신청은 아시아나항공이 환불을 거절할 수 있는 것으로 규정되어 있고(동조 제1항), 항공편 출발 예정 시각 이전까지 여객이 확약 후 취소통고 없이 미탑승을 하는 경우 또는 탑승수속 후 탑승을 하지 않는 경우 아시아나항공이 별도로 규정한 예약부도금을 징수하는 것으로 규정하고 있다(제23조 제1항 나호).

아시아나항공 국제여객운송약관(2016. 12. 23.부) 제11조(환불)는 여객 사정에 의한 환불의 경우 국내여객운송약관과 동일한 내용을 규정한다(동조 제5항).

- 33) 인터파크 Tour 항공권 일반규정 및 요금규정에서는 선택한 운임의 환불규정을 통해 출발 전 환불 및 출발 후 환불에 대하여 규정하고 있다. 예컨대 출발 전 환불에 대하여는 출발 91일 이전(무료), 출발 90일~61일 이전(환불시 항공사 위약금 KRW 30,000원), 출발 60일~41일 이전(KRW 110,000원), 출발 40일~21일 이전(KRW 200,000원), 출발 20일~11일 이전(KRW 280,000원), 출발 10일 이내(KRW 360,000원), NO-SHOW시 환불 가능하지만 패널티의 추가발생(기타 해외지역의 경우 USD 100)에 대하여 규정하고 있다. 그 밖에 취급수수료 규정을 통해 발권대행료가 아닌 티켓 발권 후 발생하는 예약취소 또는 예약변경으로 여행사에서 취급하는 비용으로 1만원을 규정하고 있고, 발권대행수수료, 환불/재발행 규정 및 수수료에 대하여 별도로 규정하고 있다(http://air.interpark.com/flex/ReservationApplication.html?mbn=tourair&mln=air_mainsearch_center&adt=1&chd=0&inf=0&comp=Y&dep0=SEL&arr0=JFK&depdate0=20170221&val=&trip=RT&arr_text=%uB274%uC695%28JFK%29&dep_text=%uC778%uCC9C%uAE40%uD3EC&startType=normal&retdate=20170223&m=&availtype=&via=&car=& 참조).

1. 전기료 반환소송

개인들을 모아서 전기료누진제에 따른 전기료가 부당하다고 하면서 해당 전기료를 부당이득을 이유로 반환하는 소송에서 원고인 소비자들이 패소하는 첫 판결이 나왔다(서울중앙지방법원 2016. 10. 6. 선고 2014가단5221992 판결). 해당 판결에서 원고들은 소비자들에게 적용되는 전기료누진제는 약관규제법 제6조에 따라 신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관으로서 무효이므로, 피고인 한국전력에서는 실제로 납부한 전기요금과 전기사용량을 토대로 1단계 누진요금을 기준으로 산정한 전기요금의 차액을 부당이득으로 지급할 의무가 있다고 주장하였다.

서울중앙지방법원에서는 우선 이 사건 전기공급약관은 일반전기사업자와 그의 공급구역 내의 현재 및 장래의 불특정다수의 수요자 사이에 이루어지는 모든 전기공급계약에 대하여 적용되는 보통계약약관으로서의 성질을 갖는다는 기본 대법원의 입장을 재확인 하였다.³⁴⁾ 그리고 약관규제법 제6조 제2항 제1호에 따라 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항으로서 '신의성실의 원칙에 반하여 공정성을 잃은 약관조항'이라는 이유로 무효로 판단하기 위한 기존 법리를 다시 확인하고 있다. 즉 본 규정에 해당하기 위해서는 "그 약관조항이 고객에게 다소 불이익하다는 점만으로는 부족하고, 약관 작성자가 거래상의 지위를 남용하여 계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하여 형평에 어긋나는 약관조항을 작성·사용함으로써 건전한 거래질서를 훼손하는 등 고객에게 부당하게 불이익을 주었다는 점이 인정되어야 하고, 이와 같이 약관조항의 무효 사유에 해당하는 '고객에게 부당하게 불리한 조항'인지 여부는 그 약관조항에 의하여 고객에게 생길 수 있는 불이익의 내용과 불이익 발생의 개연성, 당사자들 사이의 거래과정에 미치는 영향, 관계 법령의 규정 등 모든 사정을 종합하여 판단하여야 한다."는 것이다.³⁵⁾ 그리고 실질적 불공정성 판단에 있어서 주택용 전기요금약관상의 전기요금 산정이 전기요금 산정기준 등 고시에 따른 산정기준을 명백히 위반하였다거나 사회·산업정책적 요인들을 감안한 적정투자보수율 등의 수인한도를 일탈하였다고 볼 수 있는지 구체적으로 판단할 수 없다는 등의 이유로 그 불공정성이 충분히 입증되었다고 보기 어렵다고 판단하였다.

2. 판결의 검토

전기사업법상 전기사업자인 한국전력에서는 전기료와 전기공급약관을 일방적으로 정할 수 있는 권한을 가지고 있어서 그 통제방식으로 인가를 하고 있다. 약관규제법상으로 이러한 전기사업자의 약관은 편입단계에서 명시적 의무가 면제되는 예외에 해당한다. 하지만 약관규제법에 따라서 그 정당성을 판단할 수 있는지 여부에 관하여는 또 다른 판단이 필요하다.

34) 대법원 1989. 4. 25. 선고 87다카2792 판결, 대법원 2002. 4. 12. 선고 98다57099 판결 참조.

35) 대법원 1991. 12. 24. 선고 90다카23899 전원합의체 판결, 대법원 2014. 6. 12. 선고 2013다214864 판결 참조.

본 소송에서 원고 측은 약관규제법 제6조 제2항 제1호에 해당한다고 하여 그 불공정성을 주장하였고 법원에서는 불공정성을 판단하기에는 충분한 입증이 없다는 이유로 원고의 청구를 기각하였다. 하지만 본 사건에 문제되고 있는 전기료누진제는 반대급부와 직접적으로 관련되는 것이므로 이는 약관의 형식으로 규정되어 있더라도 불공정성 심사대상에서 아예 제외되므로 원고 측에서 접근 방법을 잘못 잡은 것이다. 계약에서 급부와 반대급부, 여기서는 공급될 전기와 전기료는 통상 계약당사자들이 계약에서 주요 내용인 이상 당사자들은 많은 관심을 가지고 협상을 통하여 이를 정하게 된다. 또한 약관규제법상 급부와 반대급부에 관한 약관내용을 무효로 선언하더라도 이를 보충할 수 있는 척도가 법률에 의하여 주어질 수 없으므로 약관에 의한 내용통제대상에서 배제되어 있다.

본 사안에서 한국전력은 전기사업법에 의하여 전기료를 일방적으로 정할 수 있는 권한을 가지고 있다. 이처럼 법률에 의하여 유보된 급부결정권을 한국전력이 마음대로 행사할 수는 없는 것이다. 따라서 전기사업법 등에서는 전기료에 대하여 행정부에서 일정한 통제를 가하고는 있기는 하지만, 한국전력에서 결국 이를 정하여 시행하고 있는 것이다. 따라서 법률에 의하여 유보된 급부결정권을 정당하게 행사하였는지를 정당하게 심사하였는지를 심사할 필요가 있다. 독일민법에서는 급부결정권이 일방에게 유보된 경우에는 그 정당한 행사여부를 법원에서 심사할 수 있도록 하고 있다. 이러한 결과는 이러한 명문의 규정이 없더라도 민법 제2조에 의한 신의칙에 기하여 동일한 결과를 우리 법 하에서도 인정할 수 있을 것이다. 즉 계약 내지 법률에 의하여 급부결의 내용을 일방적으로 행사할 수 있는 권리를 갖고 있더라도 그 행사를 남용할 수는 없고 신의칙에 부합하게 상당하게 행사해야 한다는 것이다.

전기료가 상당히 정해졌는지를 검토해 보면, 전기사업법 제21조에서 전기사업자가 전기사용자의 이익을 해칠 우려가 있는 행위를 금지하고 있다. 또한 이를 구체화하고 있는 동법 시행령 제9조 제2항 제2호에서 전기설비의 이용요금 또는 이용조건을 이용자 간에 부당하게 차별하는 행위를 규정하고 있다. 그런데 한국전력이 시행하고 있는 누진제 요금은 이를 일반가정에만 적용함으로써 다른 전기이용자에 비하여 부당하게 차별하므로 누진제 시행은 정당하지 않다고 할 것이다. 이러한 취지로 소비자연맹에서 한국전력을 상대로 단체소송을 제기하였다는 점은 반가운 소식이라고 할 수 있다.

VI. 깨알약관 사건

1. 깨알약관 사건의 내용³⁶⁾

36) 깨알약관 사건 및 판결의 내용에 대하여는 이병준, 약관의 형식적 요건에 관한 고찰 - 소위 “깨알약관” 사건을 계기로 -, 서울법학 제24권 제2호, 2016, 113-117면 참조.

홈플러스 “깨알약관” 사건이 논란의 대상이 되었는데,³⁷⁾ 홈플러스는 2011년부터 2014년까지 사은행사의 취지로 개최되어야 할 경품행사를 가장해 대량으로 수집한 개인정보(2천400만 여건)를 라이나생명, 신한생명보험 등 보험사에 팔아서 막대한 이익(231억7천만 원)을 취득하였다. 경품응모권 용지의 「개인정보 수집·이용목적」란에 본래의 수집목적인 ‘경품 추첨 및 발송’ 이외에 ‘보험 마케팅을 위한 정보 제공’을 추가 기재하고, 협찬이라는 미명하에 개인정보 제3자 제공의 「제공받는자」란에 각종 보험회사를 기재하고 「이용목적」란에 ‘생명, 손해보험상품 등의 안내를 위한 전화, SMS 등 마케팅자료로 활용됩니다.’라고 기재하였음에도 불구하고, 이러한 내용의 글자 크기를 약 1mm로 인쇄함으로써 사실상 가독할 수 없도록 하여 응모 고객들로 하여금 어수선한 경품이벤트 행사 현장에서 응모권에 있는 고가의 경품 사진에 현혹되어 무심코 동의를 하도록 하였다.³⁸⁾

2. 판결의 내용

이는 형사사건으로 진행되어 개인정보보호법 제59조 제1호,³⁹⁾ 제15조,⁴⁰⁾ 제17조⁴¹⁾ 위반 등이 문제되었다. 1심인 서울중앙지법은 “법에서 요구하는 개인정보 제3자 유상고지 의무를 다했으며 고객들도 자신의 개인정보가 보험회사 영업에 사용된다는 점을 인식하고 제공한 것으로 보인다”며 무죄로 판단했다.⁴²⁾ 그 이유로 현행 개인정보보호법 제17조가 규정한 ‘개인정보를 제공받을 때 고지해야 하는 항목’에 ‘제3

37) ‘1mm글씨’로 고지의무 지켰다...홈플러스 ‘면죄부’ 논란(연합뉴스 2016. 1. 8자 기사).

38) 또한 경품행사에 있어서 개인정보의 수집 범위는 당첨자에 대한 경품발송에 필요한 응모고객이 성명·연락처 정도로 국한되어야 함에도, 보험회사의 요청에 따라 보험회사에서 보험모집에 적당한 대상자를 선별할 때 중요한 요소인 「생년월일」, 「자녀수」란을 경품응모권 용지에 만들어 넣고, 「기재/동의 사항 일부 미기재, 미동의 서명누락시 경품 추첨에서 제외됩니다」라는 문구를 기재하여 경품이벤트 행사에 응모하려면 불필요한 항목에 대해서까지 동의하지 않을 수 없도록 하고, 일부 항목이라도 기재하지 않거나 동의하지 않으면 그 고객을 경품 추첨에서 배제하였다.

39) 제59조(금지행위) 개인정보를 처리하거나 처리하였던 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 1. 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위

40) 제15조(개인정보의 수집·이용) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용 할 수 있다. 1. 정보주체의 동의를 받은 경우

② 개인정보처리자는 제1항 제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다. 1. 개인정보의 수집·이용 목적 2. 수집하려는 개인정보의 항목 3. 개인정보의 보유 및 이용 기간 4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

41) 제17조(개인정보의 제공) ① 개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 정보주체의 개인정보를 제3자에게 제공(공유를 포함한다. 이하 같다)할 수 있다. 1. 정보주체의 동의를 받은 경우 ② 개인정보처리자는 제1항 제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다. 1. 개인정보를 제공받는 자 2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적 3. 제공하는 개인정보의 항목 4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간 5. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

42) 서울중앙지방법원 2016. 1. 8. 선고 2015고단510 판결.

자에게 유상 제공하는지 여부'는 포함되지 않는다며 홈페이지가 정보를 몰래 판매한 것을 불법으로 볼 수 없다고 판단했다. 또한 응모권에 빼곡하게 쓰인 1mm의 깨알 글씨의 개인정보 활용 동의 사항에 대해서도 "1mm 글씨는 사람이 읽을 수 없는 정도라고 단정할 수 없다"고 판단했다. 특히 경품행사 당시 응모함 바로 옆에 실제 응모권의 약 4배에 해당하는 응모권확대사진을 부착하기도 하였으며, 온라인 경품행사의 경우에는 응모자가 컴퓨터 화면으로 응모권의 내용을 확대하여 볼 수도 있었다. 또한 다른 각종 응모행사에서도 이 정도의 응모권의 글자크기가 많이 통용되고 있다는 점도 고려하였다.

2심⁴³⁾에서도 "응모권 용지에 약 1mm 정도의 크기로 [개인정보 수집·취급위탁, 이용동의] 및 [개인정보 제3자 제공]의 각 해당 내용이 기재되어 있고, 이러한 사항들에 대한 동의 여부 표시란은 그에 비하여 상대적으로 크고 굵게 강조하여 기재된 사실"을 확인한 후 "① 이 사건 응모권에 기재된 정도의 글자 크기는 복권, 공산품의 품질표시, 의약품 사용설명서, 각종 서비스 약관 등 다양한 곳에서 통용되는 것으로 보이는 점, ② 이 사건 경품행사에 있어 정보 제공에 동의하지 않은 응모자들도 상당수 있었고, 따라서 응모자들이 정보제공 동의에 관한 사항을 충분히 읽을 수 있었던 것으로 보이는 점, ③ 피고인들은 경품행사 당시 응모함 바로 옆에 실제 응모권의 약 4배에 해당하는 응모권 확대사진을 부착하기도 하였고, 온라인 경품행사의 경우에는 응모자가 컴퓨터 화면으로 응모권의 내용을 확대하여 볼 수도 있는 점, ④ 이 사건 응모권의 정보제공 동의에 관한 체크 부분이 고지사항 부분보다 상대적으로 크고 굵은 글씨로 되어 있다고 할지라도 그와 같은 사정이 응모자가 개인정보의 동의에 관한 고지사항을 인식함에 있어 영향을 미쳤다고 보이지는 아니하는 점 등에 비추어 보면, 피고인들이 응모자로부터 정보 제공 동의를 받기 위하여 의도적으로 글자 크기를 1mm 정도로 상대적으로 작게 하여 그 내용을 읽을 수 없도록 방해하였다고 보기 어렵고, 달리 이를 인정할 만한 증거가 없다"고 판단하였다.

3. 판결의 검토

행사사건에서는 개인정보보호법상 제3자 제공에 대한 동의가 제대로 획득되어 개인정보 제3자 제공이 적법한지, 아니면 제대로 획득되지 않아 위법한지 여부가 쟁점이 되었다. 사안에서는 형식적인 동의는 있었으나 제대로 정보를 제공받은 상태에서 동의(informed consent)가 이루어졌는지 문제되었다.⁴⁴⁾ 사건의 경우에는 정보는 제공되었지만, 그 제공된 너무 작은 글씨로 제공되었기 때문에 제대로 된 정보

43) 서울중앙지방법원 2016. 8. 12. 선고 2016노223 판결.

44) 개인정보 활용 동의의 적법한 취득과 관련하여 백수원/김일환, 민간부문에서 개인정보보호를 위한 동의의 의의와 방식에 관한 예비적 고찰, 성균관법학 제19권 제3호, 2007, 59면 이하; 윤주호, 개인정보 수집·이용 등을 위한 고지 및 동의 획득 방식에 대한 서울고등법원 판결 검토 - 서울고등법원 2014. 1. 9. 선고 2013누14476 판결에 관하여, 경제규제와 법 제7권 제2호, 2014, 209면 이하 참조. 더 근본적인 문헌으로 구혜경/나종연, 소비자의 개인정보 제공 동의 인식에 대한 탐색적 연구, 소비문화연구 제17권 제2호, 2014, 151면 이하 참조.

제공인지가 문제되었다.

약관의 경우에도 약관에 대한 인식을 기반으로 동의가 이루어져야 하고 이를 기초로 해당 약관의 편입여부 및 불공정성 여부가 판단된다. 또한 개인정보 활용 동의도 다수의 고객과 계약을 체결함에 있어서 미리 마련하여 제공되는 서식인 이상 약관규제법상 효력이 문제될 수 있다.⁴⁵⁾ 따라서 기본적으로 이 사안의 쟁점은 개인정보보호법으로 해결할 문제이지만, 약관규제법상의 논의는 개인정보 활용 동의를 받는 방법과 이 때 제공해야 할 정보의 내용 및 제공방식이 크게 다르지 않고, 그뿐만 아니라 개인정보 활용 동의를 사업자가 사전에 작성한 서식을 통해 다수의 계약체결을 함에 있어서 받고 있다면 비록 동의가 일방적 의사표시이고 계약의 내용은 아니지만 약관규제법에 기한 통제가 가능하므로 이에 따른 검토가 필요하다⁴⁶⁾

작성의무의 취지는 명문의 규정에서 밝히고 있듯이 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등을 사용하여 다른 일반적인 내용과 구분하여 고객이 쉽게 해당 내용을 알 수 있도록 함에 있다.⁴⁷⁾ 이러한 중요한 내용은 계약체결단계는 물론이고 계약이행단계 및 분쟁해결단계에서 중요한 내용이어야 하는데, 특히 여기서는 계약체결단계에서 중요한 내용과 연관된 정보인지가 문제된다. 본 사안에서처럼 형식적으로 무상계약으로 해당 급부 내지 서비스가 제공되는 경우에도 실질적으로는 순수한 무상계약이 아니고 개인정보를 사업자가 직접 활용하거나 제3자에게 제공하여 수익을 창출할 수 있는 기초가 마련되는 형태의 계약관계가 늘어나고 있다. 본 사안은 사은행사를 하는 것처럼 고객에게 인상을 주고 실질적으로는 이를 통해 개인정보를 활용할 수 있는 경우에 해당하므로, 이러한 측면을 고려하여 계약체결단계에서 이에 대하여 다른 내용과 구분하여 명확히 인식하여 동의를 할 수 있도록 해당 내용을 구성하여 고객에게 제시하였어야 할 것이다. 그렇다면 본 사안에서 개인정보 제3자 제공에 대한 정보는 '중요한 내용'에 해당하므로 이를 다른 내용과 구분하지 않는 것은 작성의무를 위반한 것으로 보이고, 그 법률효과에 대한 학설대립은 존재하지만,⁴⁸⁾ 필자의 입장에 따르면 해당 조항의 불공정성 판단에서 이를 고려하여 무효로 선언할 수 있다고 본다.⁴⁹⁾

개인정보 제3자 제공은 고객이 경품행사에 참여할지를 선택함에 있어서 가장 중

45) 이에 관하여 자세한 것은 백경일/이병준, 개인정보 관련 약관·서식과 그 내용통제, 외법논집 제36권 제1호, 2012, 207면 이하 참조.

46) 이병준, 서울법학 제24권 제2호, 117-120면.

47) 작성의무에 관한 2007년도 입법이유에 대하여 법률 제8632호, 2007. 8. 3. 일부개정, 2011년도 입법이유에 대하여는 법률 제10474호, 2011. 3. 29. 일부개정 참조. 독일 및 유럽연합에서 인정하는 투명성 원칙을 실현한 것으로 보는 문헌으로 이병준, "의외조항 내지 기습조항의 법률적 취급", 『민사법학』 제73호, 2015, 251면. 동일하게 투명성 원칙을 받아들인 것으로 보는 견해로 성준호, "DCFR의 불공정조항 규정에 관한 고찰", 『외법논집』 제36권 제3호, 2012, 22면.

48) 송덕수, 『민법강의』 제9판, 박영사, 2016, 1271면; 이춘원, "외국어로 된 약관의 규제에 대한 소고", 『성균관법학』 제21권 제3호, 2009, 297면. 특히 이호영, 『소비자보호법』 제3판, 홍문사, 2015, 140면에서는 "법상 동 의무를 이행하였는지 여부를 판단할 수 있는 아무런 기준이 제시되지 않았을 뿐만 아니라 동 의무를 이행하지 않았음이 명백한 경우에도 법상 이에 대한 아무런 시정 또는 제재의 수단이 마련되지 않아서 사실상 선언적 규정에 지나지 않는다"고 한다.

49) 이러한 입장으로 이병준, 서울법학 제24권 제2호, 128-129면.

요한 사항이다. 본 사안에서는 개인정보보호법에 따라 개인정보 제3자 제공을 위하여 그 사항에 대한 내용을 명시하고 이에 대하여 동의를 받은 것은 약관규제법상 설명의무를 이행한 것으로 볼 수 있는 여지가 존재한다. 그러나 설명의무의 대상이 되고 있으므로 단순히 명시만으로는 부족하고 잘 읽을 수 있도록, 즉 다른 내용과 분리되어서 고객이 계약체결 시에 이를 읽고 고려할 수 있도록 구성해야 한다. 동의를 받은 사정만으로는 설명의무를 이행한 것으로 보기 어렵고, 이러한 측면에서 개인정보 제3자 제공에 대하여 충분한 설명이 이루어진 것이 아니므로 사업자는 설명의무를 위반하여 이를 계약의 내용으로 주장할 수 없는 것이다.⁵⁰⁾

약관의 크기가 작다는 이유만으로는 바로 의외조항에 해당되지 않는다. 본 사안에서는 경품행사라고 함은 본래 사은의 목적이 있는 행사이기 때문에 이를 통해 고객은 홈페이지 측에서 수익을 상당히 누린 행사라는 점을 예상하기 어려웠을 것이고, 이러한 수익을 위해 제3자 제공의 동의를 받는 점을 예상하기 어려웠을 것이다.

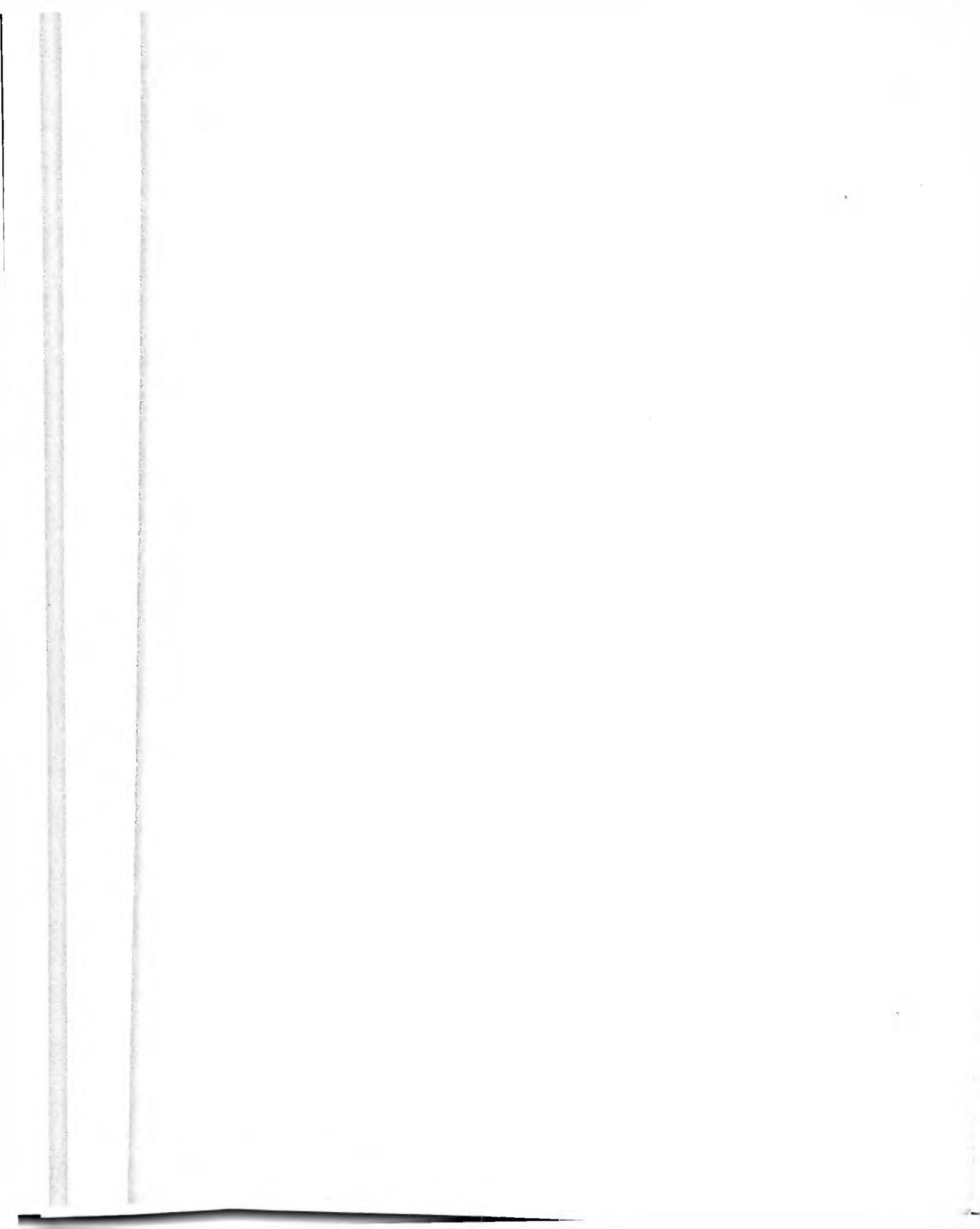
본 사안에서는 작은 글씨로 작성되었으므로 형식적인 내용의 작성으로 인하여 의외성이 사라졌다고 보기는 힘들 것이고, 또한 제3자 제공에는 동의박스에 체크를 하여야 하므로 동의를 받는 그 자체로 의외성이 사라질 수 있지 않을까 생각할 수 있으나 작은 글씨로 작성되었고 거래관행상 고객이 특별한 주의를 하지 않고 동의박스에 일괄동의하듯 빠르게 체크하여 동의를 하는 것이 일반적이라고 생각한다면, 체크박스에 동의가 이루어졌다는 이유만으로 해당 내용을 충분히 인식하고 있어서 의외성이 사라졌다고 판단하기도 어려울 것이다. 그렇다면 본 사안의 경우 해당 내용이 의외조항에 해당하여 불공정성이 인정될 여지도 크다고 생각된다.⁵¹⁾

50) 이러한 입장으로 이병준, 서울법학 제24권 제2호, 139-141면.

51) 이러한 입장으로 이병준, 서울법학 제24권 제2호, 142-143면.

제2주제

2016년 소비자법연구의 동향



2016년 소비자법 연구의 동향

서종희*

목 차

- I. 들어가는 말
 - II. 2016년 소비자법과 관련된 학술대회
 - III. 약관
 - IV. 책임법리를 통한 소비자 보호
 - V. 금융소비자보호
 - VI. 개인정보보호
 - VII. 소비자 철회권 및 단체소송 등
 - VIII. 2017년 소비자사법 연구의 전망 - 맺음말에 갈음하여 -
-

I. 들어가는 말

“2016년 소비자법 연구의 동향”에 관한 발제는 작년과 제작년에 이어 세 번째 인 것으로 알고 있다. 올해도 지난해(2016년)의 연구동향을 조감하는 것을 목표로 본고를 작성해 보고자 한다. 본 발표문에 담지 못한 연구결과에 대해서는 추후에 보충하기로 한다. 2016년은 가습기 독성 살균제 사건, 대기오염의 원인인 경유차 배출가스 조작 사건 등으로 인하여 국민의 생명, 신체에 대규모 위험이 발생하고 그로 인한 국민의 피해 및 우려가 매우 심각하다는 점을 인식하고 이러한 문제를 해결하기 위하여 마련된 종래의 법제도가 적절한지, 제대로 기능하고 있는지에 관하여 의문을 제기하면서 소비자 안전과 관련된 학술대회 및 연구가 집중되었던 것으로 평가된다. 이하에서는 먼저 2016년에 있었던 소비자법에 관한 주요 학술대회를 개관하고(II), 이어서 소비자법의 주요 분야별로 어떤 연구들이 진행되었는지를 알아본다. 그 주요 분야로는 약관(III), 책임법리에 의한 소비자보호(IV), 금융소비자보호(V), 개인정보보호(VI)로 나누었으며, 소비자철회권 및 전자상거래법과 관련된 논의(VII)로 분류하였다. 마지막으로 2017년 소비자법 연구의 전망을 간단히 언급하면서 글을 마무리하고자 한다(VIII).

* 건국대학교 법학전문대학원 교수

II. 2016년 소비자법과 관련된 학술대회

2016년 한국소비자법학회는 정기학술대회 6차례(제27회 ~ 제32회), 한국소비자법학회 판례연구회 학술대회 2차례(2015년 제1회 ~ 2015년 제2회), 그리고 한국소비자법학회 해외법제연구회 학술대회 2차례(2015년 제1회 ~ 2015년 제2회)를 진행하였다. 한편 2016년에는 한국의국어대학교 법학연구소 소비자법센터가 개원하여 8차례의 세미나(2차례(5회, 6회)는 한국소비자법학회와 공동주최)를 개최하였다.

1. 제27회 한국소비자법학회 정기학술대회

2016. 2. 25. 한국소비자연맹에서 개최된 <제27회 한국소비자법학회 학술대회>는 “2015년 소비자법학 회고와 전망이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.¹⁾

- (1) 고흥석(선문대), “2015년 소비자법·정책의 동향”
- (2) 서종희(건국대), “2015년 소비자법연구의 동향”
- (3) 이병준(한국외대), “2015년 소비자법 판례의 동향”
- (4) 정지연(한국소비자연맹), “2015년 소비자운동의 동향”

2. 제28회 한국소비자법학회 정기학술대회

2016. 5. 20. ㈜노랑풍선 대강당에서 개최된 <제28회 한국소비자법학회 학술대회>는 “개정 민법(여행계약) 시행과 향후 과제”라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 유광훈(법무법인 화우), “여행분쟁사례”
- (2) 백태승 교수(연세대), “민법상 여행계약”
- (3) 김도년(한국소비자원), “여행표준약관과 약관규제법”
- (4) 김세준(경기대), “유럽소비자권리지침에 따른 여행계약”

3. 제29회 한국소비자법학회 정기학술대회

2016. 7. 5. 국회입법조사처 대회의실에서 개최된 <한국소비자법학회 공동 심포지엄>은 “집단적 소비자피해의 예방과 구제 - 소비자안전 및 피해구제 확보를 위한 심포지엄”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

1) 대부분의 글은 소비자법연구 제2권 제1호(2016.8)의 특집논문으로 게재되어 수록되어 있다.

- (1) 서희석(부산대), “소비자안전법제의 정비”
- (2) 박신욱(경남대), “독일 소비자생활필품안전법제의 현황”
- (3) 홍정아(국회입법조사처), “집단적 소비자피해구제제도의 논의현황과 과제”
- (4) 가정준(한국외대), “미국의 소비자피해구제제도”

4. 제30회 한국소비자법학회 정기학술대회

2016. 8. 25. 고려대학교에서 개최된 <한국소비자법학회 한·중·일 국제학술대회>는 “한중일 전자상거래 활성화와 소비자보호”라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 이금노(한국소비자원), “온라인플랫폼 통신판매중개자에 대한 법적 규율과 정책이슈”
- (2) 김윤태(한국온라인쇼핑), “한중일 온라인쇼핑과 국경간 거래 동향”
- (3) Su, Haopeng(중국 대외경제무역), “중국에서 통신판매중개자에 대한 법적 규율”
- (4) Saitou, Masahiro(쓰야노모리 법률), “통신판매중개자에 대한 법적 규율에 관한 일본법의 현황과 과제”
- (5) 고희석(선문대), “한국에서 통신판매중개자에 대한 법적 규율”

5. 제31회 한국소비자법학회 정기학술대회

2016.10.26. ~ 2016.10.27. 양일에 걸쳐 경주에서 개최된 <한국소비자법학회 추계학술대회(행복한 소비자포럼)>에서는 “고령소비자피해의 효율적 예방 및 구제를 위한 법·정책 현황 및 과제”라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 배순영(한국소비자원), “고령사회, 고령소비자 문제와 종합대응”
- (2) 황미진(한국소비자원), “소비자지향적 노인장기요양서비스 확산과 고령소비자행복”
- (3) 이승진(한국소비자원), “고령소비자의 금융거래에 관한 권익 향상 방안”
- (4) 서종희(건국대), “고령소비자피해예방 및 구제에 관한 민사법의 내용과 한계”
- (5) 좌혜선(한국소비자단체협의회), “고령소비자피해예방 및 구제에 관한 소비자법의 내용과 한계”
- (6) 김현수(한남대), “미국과 일본의 고령소비자 보호법제도의 현황과 시사점”
- (7) 박신욱(경남대), “유럽연합에 있어서 고령소비자보호 법제동향”
- (8) 최병록(서원대), “고령소비자보호를 위한 법제도 및 조례(경북 등) 등의 개

- 선방향”
(9) 고희석(선문대), “고령소비자보호를 위한 국가 및 지방자치단체의 역할 제고 방안”

6. 제32회 한국소비자법학회 정기학술대회

2016. 12. 2. 한국의국어대학교에서 개최된 <제32회 한국소비자법학회 학술대회>는 “협동적 유통 내지 공유경제와 소비자 보호”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 김천수(인하대), “유통채널로서의 다단계판매”
- (2) 김세준(경기대), “개정 생활협동조합법”
- (3) 진도왕(인천대), “Car-sharing business 에서 있어서 소비자 문제”
- (4) 이상현(에어비앤비), “Airbnb 사례를 통해 본 소비자간의 신뢰 형성”

7. 제2016-3회 한국소비자법학회 판례연구회 학술대회

2016. 4. 23. 고려대학교에서 개최된 <제2016-3회 한국소비자법학회 판례연구회 학술대회>는 “디지털시대의 분쟁과 소비자법”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 정성현(고려대학교 법학연구원), “디지털 시대에서의 약관편입 - 대법원 2013. 2. 15. 선고 2011다69053 판결을 대상으로-”
- (2) 신지혜(법무법인 세종), “온라인서비스제공자의 책임 구조에 대한 분석”

8. 제2016-4회 한국소비자법학회 판례연구회 학술대회

2016. 10. 8. 고려대학교에서 개최된 <제2016-4회 한국소비자법학회 판례연구회 학술대회>는 “최근 소비자법 관련 판례의 동향과 쟁점”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 김도년(한국소비자원), “과생상품 거래에 있어서 금융소비자의 신용유지의무와 불공정 거래약관”
- (2) 박설아(법제처), “수사기관의 통신자료 요청에 따른 통신사업자의 책임-대법원 2016. 3. 10. 선고 2012다105482 판결에 대한 분석-”
- (3) 이병준(한국의국어대학교), “인터넷 환경에서 계속적 계약관계와 소비자 동의 없는 가격인상-서울고등법원 2015. 9. 24. 선고 2014누66856 판결-”

9. 제2016-3회 한국소비자법학회 해외법제연구회 학술대회(한국외대 소비자법센터 공동학술대회)

2016. 6. 17. 건국대학교에서 개최된 <제2016-3회 한국소비자법학회 해외법제연구회 학술대회>는 “통신판매거래에 관한 최근 EU의 입법동향과 우리 법의 개정방향”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 고희석(선문대), “주요국 입법례를 통해 본 전자상거래소비자보호법의 개정방향”
- (2) 오병철(연세대), “2016년 전자상거래소비자보호법 개정의 분석과 평가”
- (3) 김진우(한국외대), 온라인 물품거래에서의 담보책임 -EU의 입법지침안과 우리 전자상거래법에의 개정방향-

10. 제2016-4회 한국소비자법학회 해외법제연구회 학술대회

2016. 12. 22. 한국의국어대학교에서 개최된 <제2016-4회 한국소비자법학회 해외법제연구회 학술대회>는 “품질보증 및 담보책임”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 박희호(경북대), “물건의 하자과 관련한 담보책임법의 개정에 대한 일고”
- (2) 박신욱(경남대), “온라인 물품거래에 있어 보장(Garantie)에 대한 비교법 연구”
- (3) 박설아(법제처), “미국법에 있어서의 품질보증에 관한 연구”

11. 한국의국어대학교 법학연구소 소비자법센터 주관 세미나

① 2016. 4. 20. 한국의국어대학교에서 개최된 <한국의대 법학연구소 소비자법센터 개원세미나>는 “소비자거래에서 약관규제법의 현황과 과제”라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 최병규(건국대), “채무의 이행에 관한 불공정 약관에 대한 고찰”
- (2) 민혜영(공정거래위원회), “최근 10년 간 약관심사의 경향과 특징 - 심결례를 중심으로 한 고찰”
- (3) 서종희(건국대), “모순 있는 보험약관조항에 대한 해석 - 서울중앙지방법원 2015.9.9. 선고 2015나14876 판결을 계기로”
- (4) 김은경(한국외대), “보험약관 내용구성의 책임”

② 2016. 7. 06. 한국외국어대학교에서 개최된 <한국외대 법학연구소 소비자법센터 제2회 세미나>는 “플랫폼 규제와 이용자보호”라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 최경진(가천대), “인터넷 플랫폼 규제의 과거와 현재”
- (2) 김도년(한국소비자원), “플랫폼 유형과 유형별 소비자피해 분석”
- (3) 김문식(공정거래위원회), “개정 전자상거래소비자보호법상의 플랫폼에 대한 다양한 규제”
- (4) 최나진(고려대), “개정 전자상거래소비자보호법상의 통신판매증개자의 역할과 책임”
- (5) 서성일(미래창조과학부), “클라우드컴퓨팅 서비스와 이용자 보호제도 개관”
- (6) 신지혜(법무법인 세종), “클라우드컴퓨팅 서비스 이용자 보호를 위한 규제와 표준계약서”

③ 2016. 10. 19. 한국외국어대학교에서 개최된 <한국외대 법학연구소 소비자법센터 제3회 세미나>는 “소비자신용과 채권공정추심”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 최봉경(서울대), “대부업 분쟁조정 명과 암”
- (2) 정소민(한국외대), “소멸시효가 완성된 소비자신용채권의 추심”
- (3) 윤민섭(한국소비자원), “개정 대부업법의 주요내용 및 쟁점”
- (4) 김도년(한국소비자원), “EU소비자신용지침의 시행과 그 효과 - 유럽 금융소비자 권익변화를 중심으로”

④ 2016. 11. 04. 한국외국어대학교에서 개최된 <한국외대 법학연구소 소비자법센터 제4회 세미나>는 “소비자권리와 소비자행정”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 김현철(정보통신산업진흥원), “헌법상의 소비자권”
- (2) 김성률(금강대), “소비자권과 사회시장경제질서”
- (3) 최승필(한국외대), “지방행정과 소비자권”
- (4) 김재광(선문대), “소비자권과 기업규제”

⑤ 2017. 1. 18. 과 2017. 1. 25. 한국외국어대학교에서 개최된 <한국외대 법학연구소 소비자법센터 제7·8회 세미나>는 “2016년 약관규제법의 동향과 과제”이라는 대주제 아래 다음과 같은 소주제들이 발표되었다.

- (1) 이원석(대법원), “대법원 판례의 동향”
- (2) 김남홍(법무법인 소명), “하급심 판례의 동향”
- (3) 민혜영(공정거래위원회), “공정거래위원회 심결례의 동향”
- (4) 김건호(공정거래조정원), “공정거래조정원 분쟁조정사례의 동향”

12. 제10회 한국법률가대회

2016. 10. 20. ~ 2016. 10. 21. 양일간 웨라튼서울팔래스강남호텔에서 개최된 <제10회 한국법률가대회>에서는 “동아시아 법의 현황과 미래 - 조화와 통일의 관점에서”이라는 대주제 아래 소비자법과 관련하여 다음과 같은 소주제가 발표되었다.

- (1) 서희석(부산대), “한중일 소비자계약법의 조화와 통일 - 전자거래 분야를 중심으로 -”

13. 기타 주요 학술대회

2016. 6. 27. 서울법원종합청사에서 개최된 <사법정책연구원과 국회입법조사처가 공동개최한 심포지엄>에서는 “국민의 생명·신체 보호 적정화를 위한 민사적 해결방안의 개선”이라는 대주제 아래 소비자법과 관련하여 다음과 같은 소주제가 발표되었다.

- (1) 홍정아, “집단소송 요건 완화 및 확대방안”
- (2) 이창현, “위자료의 현실화 및 증액방안”
- (3) 권대우, “입증책임완화 등 입증용이화 방안”
- (4) 김차동, “제조물책임에서 징벌적 손해배상제도 도입방안”
- (5) 정준영, “민사사건에서 국민참여 방안”

② 2016. 11. 2. 대한상공회의소회관에서 개최된 <2016 공정거래 법경제 심포지엄>에서는 소비자법과 관련하여 다음과 같은 소주제가 발표되었다.

- (1) 최승재(세종대), “소비자집단소송 제도 도입을 통한 소비자단체소송제도 개선방안”

III. 약 관

약관에 의한 계약은 실무적으로 분쟁이 잦고 그래서 전통적으로 소비자법 연구자

들이 많은 관심을 가지는 주제의 하나이다. 2016년에는 보험약관과 관련하여 분쟁이 많았으며, 연구 또한 약관의 설명의무(Ⅲ.1.), 약관의 해석(Ⅲ.2.), 불공정약관조항의 무효(약관의 내용통제)에 대한 검토(Ⅲ.3.), 그리고 국제사법과 약관규제법적용여부(Ⅲ.4.)를 검토한 논문이 주를 이루었다.

1. 약관의 설명의무

사업자는 대량의 집단거래를 통일적이고 신속하게 처리하기 위해 약관을 작성할 수 있지만, 일반인이 방대하고 상세한 약관을 모두 읽고 이해하는 것은 현실적으로 어렵다. 따라서 약관규제법에서 사업자에게 중요한 내용만이라도 명시하고 설명하여야 할 의무를 부과하고(약관규제법 제3조), 그 위반시 제재함으로써 공정한 계약을 구현하여 소비자 보호라는 헌법적 가치를 추구하고 있다. 이는 상대방인 고객이 알 수 없는 가운데 약관에 정하여진 중요한 사항이 계약 내용으로 되어 고객이 예상하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는 데에 그 취지²⁾가 있다고 할 것이다. 주로 보험약관 설명의무가 문제되고 있다. 이를 다룬 2016년 논문은 다음과 같다.

- (1) 이원석, “보험약관에 대한 설명의무를 위반한 경우 보험계약 내용의 확정방법,” 대법원 판례해설 제105호(2016)
- (2) 김주석, “보험계약 체결 전 정보제공의무와 우리의 보험영업실무”, 고려법학 81, 2-016
- (3) 최병규, “보험자 약관설명 의무의 대상 여부의 판단기준에 대한 고찰”, 보험법연구 10(2), 2016
- (4) 정성현, “디지털 시대에서의 약관편입 -대법원 2013.2.15. 선고 2011다69053 판결을 대상으로-”, 고려법학 81, 2016
- (5) 이병준, “약관의 형식적 요건에 관한 고찰” 서울법학 24(2), 2016
- (6) 박건우, “보험소비자 보호와 보험 분쟁해결에 관한 고찰 - 보험 약관설명 의무 위반을 중심으로” 고려법학 83, 2016
- (7) 맹수석, “보험약관의 법적 쟁점과 최근 대법원 판례의 검토 : 보험약관의 설명의무와 객관적 해석의 원칙을 중심으로”, 法學研究 27(1), 충남대학교 법학연구소, 2016
- (8) 이제현/최영훈, “적하보험에서 보험자의 적하보험약관 설명의무에 관한 연구”, 해운물류연구, 89, 2016
- (9) 김은경, “보험약관 설명의 대상에 대한 실증적 접근 및 법적 제안”, 보험법연구 10(1), 2016
- (10) 최성수, “해상보험계약 등에 있어서 고지의무에 관한 한국 판례의 동향 및

2) 대법원 1999.09.07. 선고 98다19240 판결

입법방향”, 선진상사법률연구 76, 2016

- (11) 한창희, “영국의 개정 고지의무제도에 관한 연구”, 법학논총 29(2), 국민대학교 법학연구소, 2016
- (12) 김원규, “약관의 설명의무의 대상 및 면제범위에 관한 판례의 입장에 대한 소고”, 법학연구 61, 한국법학회, 2016
- (13) 장정애, “보험자의 보험약관 설명의무에 관한 고찰”, 아주법학 10(3), 2016
- (14) 김효신, “최근 판례분석을 통한 보험약관설명 의무 범위의 재검토”, 상사판례연구 29(4), 2016

2. 약관의 편입 및 해석통제

약관해석은 법률의 해석이 아닌 법률행위 해석을 의미하는데, 약관규제법은 해석과 관련하여 몇 가지 원칙[객관적·통일적 해석(동일성유지)의 원칙(약관규제법 제5조 1항 후단), 신의성실의 원칙(약관규제법 제5조 1항 전단), 작성자 불이익의 원칙(약관규제법 제5조 2항), 개별약정 우선의 원칙(약관규제법 제4조) 등]을 규정하고 있다. 특히 「약관의 규제에 관한 법률」 제5조 제1항은 약관이 고객에 따라 다르게 해석되어서는 안 된다고 정하는데, 이는 통상 ‘약관의 객관적 해석의 원칙’이라고 불린다. 그 규정은 의사표시 해석에서의 ‘주관적 해석’의 일반적 원칙에 대하여 특별히 예외를 정한 것으로서 의미가 있다. 따라서 보통거래약관의 내용은 개개 계약체결자의 의사나 구체적인 사정을 고려함이 없이 평균적 고객의 이해가능성을 기준으로 하되, 객관적이고 확립적으로 해석하여야 한다. 판례는 더 나아가 고객유리의 원칙은 모든 해석방법을 동원하더라도 합리적인 해석이 두 개 이상 존재하는 경우에 비로소 적용되는 보충적인 위험부담 원칙으로 이해한다. 이를 전제로 필자는 하나의 합리적인 해석방법이 도출된다면 고객유리의 해석원칙은 적용되지 않는다고 본다. 약관의 해석과 관련된 논문은 다음과 같다.³⁾

- (1) 김선정, “재해보험약관상 자살면책조항에 관한 최근 판례의 검토 -면책기간 경과 후의 자살이 재해사고로 되는지 여부-,” 보험학회지 제73집(2006. 4)
- (2) 장경환, “상해보험 및 생명보험에서의 피보험자의 정신장애와 의식장애,” 법학 제49권 제4호(2008. 12)
- (3) 이병준, “모순 있는 보험약관조항의 해석과 불명확조항 해석원칙의 적용,” 선진상사법률연구 통권 제74호(2016. 4)
- (4) 김은경, “보험약관 내용구성의 책임 -자살면책제한조항과 재해사망의 이해-,” 아주법학 제10권 제1호(2016. 5),
- (5) 김은경, “보험약관 내용구성과 그 적용에 대한 일고 -대법원 2016.5.12. 선고

3) 대부분의 문헌이 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다243347 판결 - 자살재해사망보험금에 대한 평석과 함께 약관해석을 분석하고 있다.

- 2015다243347 판결을 중심으로-”, 상사판례연구 29(3), 2016
- (6) 서종희, 모순 있는 보험약관조항에 대한 해석, 서종희, 모순 있는 보험약관 조항에 대한 해석 - 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다243347 판결에 대한 평석-, 외법논집 제40권 제4호, 2016
- (7) 양진태, “잘못 표시된 보험약관조항의 해석과 적용,” 보험학회지 제106집 (2016. 4), 121면 이하 등.
- (8) 박세민, “자살에 대한 재해사망보험금 지급에 관한 문제 -재해사망특약의 면책제한사유 해석-,” 고려법학 제80호(2016. 3
- (9) 최병규, “면책기간 후 자살과 지급 보험금의 성격에 대한 연구,” 기업법연구 제30권 제1호(2016. 3),
- (10) 이성남, “보험계약 및 보험약관의 합리적 해석 방안 -자살사고에 대한 재해사망보험금 지급 여부를 중심으로-,” 상사법연구 제35권 제1호(2016)
- (11) 이원석, “재해사망특약 약관에 독립적으로 규정된 자살면책 · 부책조항의 해석,” 사법 제37호(2016. 9)
- (12) 서완석, “보험약관내용 설계과실에 대한 책임”, 기업법연구 30(3), 2016
- (13) 김재두, “생명보험에서의 자살로 인한 재해 사망보험금 지급에 관한 고찰 -대법원 2016.5.12. 선고 2015다 243347 판결을 중심으로-,” 법학논총 40(2), 2016
- (14) 한창희, “보험약관의 해석원칙과 효력”, 법학연구 27(3), 2016
- (15) 김효신, “최근 판례분석을 통한 보험약관설명 의무 범위의 재검토” 상사판례연구 29(4), 2016
- (16) 이성남, “보험약관 작성자의 책임한계에 관한 연구”, 금융법연구 13(2), 2016
- (17) 김진우, “임의규정과 보충적 해석 -계약의 공백보충을 중심으로-,” 홍익법학 17(1), 2016
- (18) 장덕조, “재해사망보험금지급약관의 유효성 - 대상판결: 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다243347 판결-,” 금융법연구 13(2), 2016

3. 약관의 내용통제

약관조항이 신의성실의 원칙에 위반하거나, 고객에게 부당하게 불리하거나, 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 경우, 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 경우에는 그 조항은 공정성을 잃어 무효가 된다(약관규제법 제6조 이하). 요컨대 약관규제법은 내용통제를 통해서 계약의 공정성을 보장하고 있다.⁴⁾ 다만 약관의 전부 또는 일부

4) 이는 전통적·형식적 사적 자치와 긴장관계를 형성한다. 즉 사적 자치는 자기결정과 그에 기한 자기책임을 원칙으로 하는데, 일용 자기책임과 자기결정에 의하여 계약에 편입된 약관이 무슨 까닭으로 후발적인 공정성 심사를 받는가 하는 점이 의문인 것이다. 이러한 약관통제의 실제적 정당화사

의 조항이 계약의 내용이 되지 못하는 경우나 무효인 경우 계약은 나머지 부분만으로 유효하게 존속하지만, 유효한 부분만으로는 계약의 목적 달성이 불가능하거나 그 유효한 부분이 한쪽 당사자에게 부당하게 불리한 경우에는 그 계약은 무효로 한다.

- (1) 이병준, “계약당사자가 아닌 제3자에 대한 면책약관의 적용과 그 내용통제” 법학연구 57(1), 부산대학교 법학연구소, 2016
- (2) 최병규, “약관규제법상 대리인의 책임 가중에 대한 연구 - 보험분야와의 비교를 중심으로 -”, 경제법연구 15(3), 2016
- (3) 이병준, “동시이행의 항변권과 약관규제법에 의한 내용통제”, 재산법연구 32(4), 2016
- (4) 김상헌/한삼인, “예탁금회원제 컨트리클럽 기존회원에 대한 개정회칙 적용방법에 관한 약관규제법적 접근 - 대법원 2015. 1. 29. 선고 2013다28339 판결을 중심으로 -”, 동북아법연구 10(2), 2016
- (5) 지상규, “The Brillante Virtuoso호 사고와 관련된 선박의 추정전손 인정여부와 손해방지비용의 인정 = SUEZ FORTUNE INVESTMENT LTD AND ANOTHER - V. TALBOT UNDERWRITING LTD AND OTHERS 사건의 평석 -”, 법학연구 62, 한국법학회, 2016
- (6) 이동진, “은행거래 표준약관 근저당권설정비용부담조항의 직권 개정” 저스틴스 155, 2016
- (7) 송석언/김성욱, “현행 약관통제와 관련한 고찰” 법학연구 27(1), 충북대학교 법학연구소, 2016

4. 국제사법과 약관규제법

약관에 의한 계약의 준거법이 외국법인 경우 약관규제법이 적용되는가에 관하여 판례는 “국제사법 제27조에서 소비자 보호를 위하여 준거법 지정과 관련하여 소비자계약에 관한 강행규정을 별도로 마련해 두고 있는 점이나 약관의 규제에 관한 법률의 입법 목적을 고려하면, 외국법을 준거법으로 하여 체결된 모든 계약에 관하여 당연히 약관의 규제에 관한 법률을 적용할 수 있는 것은 아니”라고 하여 소극적인 입장을 취하고 있다.⁵⁾ 대법원 2016. 6. 23. 선고 2015다5194 판결은 “이 사건 보험계약에 포함된 준거법 약관은 ‘책임에 관한 문제’에 대하여 영국법을 적용한다고 규정되어 있는데, 약관의 설명의무에 관한 사항은 약관의 내용이 계약내용이 되는지에

유는 약관통제에 관한 의문이 발생한 경우에 목적론적 해석을 수단으로 해결책을 제시할 수 있도록 하는 중대한 의미를 가진다. 김진우, “2014년 소비자법 연구의 동향”, 소비자법연구 제1권 제1호, 2015.8, 141면.

5) 대법원 2010. 8. 26. 선고 2010다28185 판결로써 이 문제는 정리가 되었고 대법원 2015. 3. 20. 선고 2012다118846, 118853 판결이 이를 확인하였다.

관한 문제로서 보험자의 책임에 관한 것이라고 할 수 없으므로 이에 관하여는 영국법이 아니라 우리나라의 약관규제법이 적용된다”고 판단하였다. 즉 위 판결이 약관규제법의 적용을 긍정한 것은 준거법 약관이 계약의 일부, 즉 책임에 관한 문제에 대하여만 영국법을 적용한다고 하고 있으므로, 책임에 관한 문제가 아니라 약관이 계약내용이 되는가에 관한 문제인 설명의무에 관하여는 영국법이 아닌 계약과 가장 밀접한 관련이 있는 국가의 법인 우리나라 법이 준거법이 되고, 따라서 약관규제법도 적용된다고 한 것이다.⁶⁾ 국제사법과 관련된 연구는 다음과 같다.

- (1) 권창영, “항공권의 초과예약(Overbooking)에 관한 항공사의 민사책임”, 한국항공우주정책·법학회지 31(1), 2016
- (2) 김두수, “EU회원국으로서의 영국 식품안전법제의 일원화 동향과 우리나라에 대한 시사점”, 국제경제법연구 14(2), 2016
- (3) 송해연, “해상보험계약과 선하증권의 준거법약관에 대한 우리 법원의 해석과 이에 대한 고찰 - (서울고법 2012나29269 판결에 나타난 쟁점을 중심으로)”, 한국해법학회지 38(1), 2016

기타 소비자법과 관련된 약관규제법 및 국제사법에 대한 연구는 다음과 같다.

- (1) 윤남순, “국제사법상 소비자계약의 준거법”, 안암법학 51, 2016
- (2) 석광현, “국제사법상 소비자계약의 범위에 관한 판례의 소개와 검토”, 國際私法研究 22(1), 2016
- (3) 석광현, “해외직접구매에서 발생하는 분쟁과 소비자의 보호: 국제사법, 중재법과 약관규제법을 중심으로” 서울대학교 法學 57(3), 2016
- (4) 최병규, “약관규제법 제12조 의사표시 의제 - 독일법과의 비교를 중심으로 -”, 경제법연구 15(1), 2016
- (5) 홍진희, “보험계약 명의자 이외의 자가 보험계약에 관여한 경우의 법적 문제 - 대법원 2010.2.11. 선고 2009다74007 판결 -”, 법과 정책연구 16(3), 2016
- (6) 이병준, “온라인 환경에서 계속적 계약관계와 소비자 동의 없는 가격인상 - 서울고등법원 2015. 9. 24. 선고 2014누66856 판결 및 서울고등법원 2016. 6. 15. 선고 2014누66283 판결에 대한 평석 -”, 고려법학 83, 2016

IV. 책임법리를 통한 소비자 보호

6) 대법원 2010. 8. 26. 선고 2010다28185 판결의 사안은 모든 법률관계에 관한 준거법을 캐나다의 온타리오 주의 법률로 하는 약관을 두고 있는 경우(전부지정)이어서 일부 법률관계(책임)에 관한 준거법을 영국법으로 하는 약관을 두고 있는 경우(일부지정)인 이 사건과는 사안이 다르다.

국민의 생명·신체에 대한 적절한 보호를 위한 민사적 해결방안의 개선을 위한 노력이 어느 해보다도 더 진지하게 논의되었으며, 같은 맥락에서 급변하는 현대 환경 속에서 소비자가 부당한 피해를 입지 않도록 예방하고, 피해를 입은 경우에는 보다 확실하고 효율적으로 구제받을 수 있는 방안을 모색하기 위한 노력이 많았다. 한편 사회제도 및 사회의 운영체제는 그 시대의 시대정신(Zeistgeist)과 과학적인 패러다임(paradigm)을 반영하여야 하는데, 과학기술의 발달로 인공지능 등이 상용화되고 있는 현재 시점에서 우리법상 책임법리는 이러한 변화에 충분히 대응할 수 있는가?

1. 제조물책임

2000년에 제정된 제조물책임법은 개정 없이 15여 년 동안 시행되어 왔다. 그러나 제정 이후 한미 FTA가 비준되었을 뿐만 아니라 2011년에는 한-EU FTA가 잠정발효되는 등 점점 더 전세계와의 자유무역이 확대되었다는 점에서 제조물책임의 환경이 급격하게 변하였다. 이러한 시점에서 제조물책임법에 대한 재조명은 필수적이라고 할 수 있다. 특히 2016년은 가습기 독성 살균제 사건, 대기오염의 원인인 경유차 배출가스 조작 사건 등으로 인하여 제조물책임법에 대한 관심이 고조되었다. 더 나아가 AI시대가 도래하면서 자율주행자동차 등에 의하여 발생할 수 있는 사고 등이 고려되면서 제조물책임법의 역할은 더 중요하게 되었다고 하여도 과언이 아니다. 이하 제조물책임에 관한 2016년의 논문들을 살펴보면 다음과 같다.

- (1) 이창규, “나노물질 피해에 대한 제조물책임의 적용에 관한 연구”, 法學論文集 40(2), 2016
- (2) Krishnendu Mukherjee/이영주(譯), “한국 가습기 살균제의 비극”, 환경법과 정책 16, 2016
- (3) 류창호, “자율주행자동차에 대한 제조물책임의 적용에 관한 연구”, 아주법학 10(1), 2016
- (4) 이종구, “미국에서의 폴크스바겐의 자동차 배기가스 사기소송과 시사점”, 기업법연구 30(3), 2016
- (5) 장영철, “독일의 제품안전법에 대한 고찰”, 서울법학 24(3), 2016
- (6) 황태희, “소비자 보호 관점에서의 석유제품 혼합판매 표시규제 개선방안”, 법학논총 33(2), 2016
- (7) 강봉석, “현대법의 새로운 과제 ; LMO로 인한 손해배상법 제정에 관한 연구”, 홍익법학 17(1), 2016
- (8) 조승현, “사람의 생명·신체·건강에 중대한 영향을 미칠 수 있는 물질에 대한 법적 통제”, 의생명과학과 법 16, 2016
- (9) 김호기, “개발위험의 항변과 형법적 제조물책임”, 형사정책연구 27(1), 2016

- (10) 이충훈, “자율주행자동차의 교통사고에 대한 민사법적 책임”, 법학연구 19(4)
- (11) 송정은/정남순, “가습기 살균제 사건의 민사적 쟁점”, 환경법과 정책 16, 2016
- (12) 이현욱, “가습기살균제 사건에 있어서 환경소송에서 발전한 인과관계 증명 책임 완화 법리의 적용 -대법원의 증명책임 완화 적용요건 검토를 중심으로-”, 環境法 研究 38(1), 2016
- (13) 이상수, “3D 프린팅에 대한 제조물책임의 적용 연구”, 中央法學 18(2), 2016

2. 징벌적 손해배상 제도나 중첩배상(2·3배액 배상) 제도 등에 의한 구제방안 모색

피해자가 손해배상소송에 있어서 실제로 입은 손실의 배상과는 별개로 징벌적인 성질의 손해배상을 청구할 수 있는 제도의 도입이 필요하다. 현행법상 위자료를 통해 제재가 실현되기도 하지만 위자료가 저액화되어 있는 현실상 큰 실효성은 없다. 징벌적 손해배상은 금전 지급이라는 제재가 야기하는 억지적 효과를 가지고 그와 같은 효과의 실현에 행정 이외의 피해자도 참가할 수 있는 제도로서 큰 의미를 가진다. 미국에서는 재판관의 재량에 위임된 징벌적 손해배상 외에 실손해의 2배 내지 3배의 금액을 배상하도록 인정하는 중첩배상(2·3배액 배상) 제도가 마련되어 있으며, 아시아에서도 중국의 소비자권익보호법과 대만의 소비자보호법이 이를 도입하였다. 이에 우리의 경우에도 소비자 관련법 등에서 일정한 유형의 악질적인 행위에 대한 제재적 측면 및 억지를 위해 징벌적 손해배상제도의 도입여부가 새롭게 논의되었다.

2.1 징벌적 손해배상제도

- (1) 김명엽, “징벌적 손해배상제도의 도입과 개선에 관한 연구”, 一鑑法學 34, 2016
- (2) 김차동, “징벌적 손해배상제도 도입방안에 관한 연구”, 법경제학연구 13(3), 2016
- (3) 이재목, “악의적 제조물사고에 있어 위자료 증액론과 징벌배상제도 도입론의 우열 - 가습기살균제 사건을 계기로 -”, 홍익법학 17(3), 2016
- (4) 배용균, “Ex Post Liability, Ex Ante Safety Regulation, and Impending Product Recalls = 사후적 법적 책임, 사전적 규제, 그리고 차후적 제품 리콜”, 산업경제연구 29(1), 2016
- (5) 최나진, “징벌적 손해배상과 법정손해배상 : 우리나라 민법과 양립가능성”,

- 경회법학 51(3), 2016
- (6) 한국경제연구원, “징벌적 손해배상제와 집단소송제 확대도입의 쟁점과 과제”, 한국경제연구원 세미나자료 18, 2016
- (7) 김용훈, “안전·재난 사고 규제와 예방을 위한 징벌적 손해 배상 부과에 법적 쟁점”, 미국헌법연구 27(2), 2016
- (8) 김차동, “하도급법상 징벌적 손해배상의 법집행상 문제점과 그 실효성 제고 방안”, 법학논총 33(4), 2016
- (9) 한태일, “징벌적 손해배상의 활성화를 위한 검토”, 선진상사법률연구 76, 2016
- (10) 가정준, “미국의 강력한 소비자의 권리 어디에서 오는가?”, 比較私法 23(3), 2016
- (11) 김민중, “제조물 책임법의 개정방향에 대한 검토”, 동북아법연구 9(3), 2016
- (12) 김익현, “잠재적 결함이 있는 이식형 의료기기 관련 제조물책임에 대한 유럽사법재판소의 판단”, 저스티스 152, 2016
- (13) 김성천, “일본 제조물책임법 개정안 제안 동향과 시사점”, 월간소비자정책 동향 74, 2016

2.2 법정손해배상제도 및 이익환수제도

- (1) 이명민, “독일 이익환수청구를 통한 의료소비자단체소송의 공적구제에 관한 고찰”, 東亞法學 17, 2016
- (2) 봉영준, “법정손해배상의 법적 성질”, 재산법연구 33(2), 2016

3.3 품질보증책임 등

- (1) 김진우, “온라인 물품거래에서의 담보책임”, 서울법학 24(2), 2016
- (2) 김진우, “광고에 기한 품질보증책임” 法學研究 49, 2016
- (3) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, 홍익법학 17(4), 2016
- (4) 김세준, “하자담보책임에서 하자의 추정 - 소비자보호를 위한 증명책임의 전환 가능성 -”, 재산법연구 33(3), 2016
- (5) 오석웅, “보통유럽매매법(CESL)상 매도인의 추완권에 관한 비교법적 검토”, 法學論叢 35, 2016

V. 금융소비자보호

상품소비자와 대응하여 최근에는 금융소비자보호 또한 중요한 테제로 다루어지고 있다. 이를 반영하여 금융소비자보호에 관한 법률(안)이 만들어 졌다. 금융소비자와 관련하여 2016년에 발표된 논문은 다음과 같다.

- (1) 안수현, “금융소비자의 집단피해 예방을 위한 금융상품개입조치권”, 경제법 연구 15(1), 2016
- (2) 김아름, “투자자문업의 이해상충 관리 강화와 금융소비자 보호방안”, 증권법 연구 17(2), 2016
- (3) 오정현, “금융소비자보호에 관한 법률(안)에 대한 비판적 검토”, 土地公法研究 75, 2016
- (4) 강영기, “금융소비자의 보호를 위한 채권양도관련 입법의 필요성에 관한 연구 -채권양도등기제도를 포함한 채권추심절차의 공정성확보를 위한 제도정비를 중심으로-”, 안암법학 49, 2016
- (5) 이재성, “금융소비자보호 기본법안의 금융분쟁조정제도에 관한 고찰”, 中央法學 18(4), 2016
- (6) 이형욱/맹수석, “금융소비자보호 기본법제정안의 주요내용과 법적 쟁점”, 금융소비자연구 6(1), 2016
- (7) 박진근, “금융회사의 설명의무 - 금융소비자보호기본법(안)을 중심으로 -”, 법과 정책연구 16(3), 2016
- (8) 천준영, “금융소비자보호법 제정에 관한 고찰”, KHU 글로벌 기업법무 리뷰 9(1), 2016
- (9) 윤주영, “국내 ETF(Exchange Traded Funds) 시장의 금융소비자 보호에 관한 연구”, 금융소비자연구 6(1), 2016

VI. 개인정보보호

빅데이터·사물인터넷 시대의 온라인 마케팅이 일반화 되면서 소비자의 개인정보의 법적인 보호는 대단히 중요한 문제라고 할 수 있다. 즉 정보화시대에 정보통신기술의 발전으로 인한 개인정보 침해문제는 모든 국가가 직면하고 있는 법적 쟁점의 하나이다. 2016년 발표된 관련 논문은 다음과 같다.

- (1) Guido Noto La Diega/이범수(譯), “사물클라우드 : 클라우드 컴퓨팅과 사물인터넷의 교차점에서의 영국의 정보보호와 소비자법”, 경제규제와 법 9(1), 2016
- (2) 신지혜, “클라우드컴퓨팅서비스 이용자 보호를 위한 규제와 표준계약서”, 외법논집 40(4), 2016

- (3) 정혜련, “미국의 프라이버시와 개인정보보호 -개인정보보호에 대한 유럽연합과의 차이를 중심으로-”, 『鑑法學』 35, 2016
- (4) 고희석, “정보보호인증제도의 확대에 관한 연구”, 『법과 정책연구』 16(2), 2016
- (5) 박성민, “인터넷 전문은행 도입이 금융소비자에게 미치는 영향 - 개인정보 보호와 관련하여”, 『KHU 글로벌 기업법무 리뷰』 9(1), 2016
- (6) 이승진/지광석, “고령소비자의 금융거래에 관한 권익 향상 방안”, 『法學研究』 27(2), 2016
- (7) 주성석, “금융소비자보호를 위한 금융감독체계의 법적 개선방안”, 『民事法理論과 實務』 19(3), 2016
- (8) 김민중, “공개된 사진, 성명, 성별, 출생연도, 직업, 직장, 학력, 경력 등을 동의 없이 수집·제공한 행위에 대한 책임 - 대법원 2016.8.17. 선고 2014다 235080 판결을 중심으로 -”, 『동북아법연구』 10(2), 2016
- (9) 문소영/김민정, “기사 삭제 청구권 신설의 타당성 검토”, 『한국언론정보학보』 76, 2016
- (10) 박종현, “모바일 게임산업환경에서의 개인정보보호에 대한 법정정책적 고찰”, 『법과 정책연구』 16(2), 2016
- (11) 류승균, “EU 개인정보보호규칙(GDPR)의 제정과 시사점”, 『경제규제와 법』 9(1), 2016
- (12) 조현석, “빅데이터 시대 미국-EU간 개인정보보호 분쟁과 정보주권에 대한 함의”, 『21세기 정치학회보』 26(2), 2016
- (13) 권혁심, “유럽사법재판소의 Safe Harbor 무효판결의 의미 -국외전송정보의 보호를 위한 정보보호위원회의 조사권과 개인정보침해에 대한 구제방법-”, 『고려법학』 81, 2016
- (14) 김훈범/김기태/이진홍, “유럽연합과 미국의 잊힐 권리에 관한 입법 소고”, 『유럽헌법연구』 20, 2016
- (15) 노현숙, “클라우드 서비스에서 개인정보국의 이동에 대한 역외조항 적용”, 『법학논총』 40(2), 2016
- (16) 송오식, “개인정보침해에 대한 합리적 구제방안”, 『법학논총』 36(1), 2016
- (17) 장윤영, “우리나라 개인정보보호 현황과 과제 - 구글과의 분쟁을 중심으로 -”, 『Law & technology』 12(4), 2016
- (18) 이애리 외, “사물인터넷(IoT) 환경에서 개인정보보호 강화를 위한 제도 개선 방안”, 『정보보호학회논문지』 26(4), 2016
- (19) 신일순, “개인정보보호 대책의 효과 및 인과관계”, 『정보보호학회논문지』 26(2), 2016
- (20) 윤성현, “자율주행자동차 시대 개인정보 보호의 공법적 과제”, 『법과 사회』 53, 2016
- (21) 신혜원/지성우, “사물인터넷(IoT) 환경에서의 개인정보보호에 관한 규범적

- 고찰”, 法과 政策 22(2), 2016
- (22) 권영준, “개인정보 자기결정권과 동의 제도에 대한 고찰”, 법학논총 36(1), 2016
- (23) 이진혁/김승주, “IPTV 방송서비스에서의 개인정보보호에 관한 연구”, 정보보호학회논문지 26(3), 2016
- (24) 장석호, “빅데이터 산업에서의 정보보호 현황과 전망”, 정보보호학회논문지 26(2), 2016
- (25) 박용숙, “한국에서의 잊혀질 권리에 관한 소고”, 江原法學 49, 2016
- (26) 서윤희/장영현, “잊혀질 권리의 도입과 적용에 관한 연구”, The Journal of the Convergence on Culture Technolo 2(3), 2016
- (27) 계인국, “빅데이터 시대 전자정부에서의 개인정보보호 -개인정보보호 원칙의 변화와 도전-”, 안암 법학 50, 2016
- (28) 배상호 외, “통계처리를 위해 수집된 개인정보에 대한 개인정보보호 개선 방안에 관한 연구”, 중소기업정보기술융합학회 논문지 6(2), 2016
- (29) 김봉수, “일본의 개인정보보호법제와 현황”, 국제법무 8(2), 2016
- (30) 윤재석, “유럽연합과 미국의 개인정보 이전 협약 (프라이버시 쉴드)과 국내 정책 방향”, 정보보호학회논문지 26(5), 2016
- (31) 송민구, “개인정보 보안강화 및 빅데이터 활성화를 위한 새로운 빅데이터 플랫폼 제시”, 디지털융복합연구 14(12), 2016
- (32) 윤석진, “ICT 기반사회에서 개인정보 보호의 당면과제”, 中央法學 18(3), 2016
- (33) 노재인/서진완, “지방자치단체의 정보보호 현황 및 인식의 변화 분석”, 정보화정책 23(1), 2016
- (34) 이야리/박홍민, “요양기관 개인정보보호 자율점검에 관한 연구”, 한국콘텐츠학회지 14(3), 2016
- (35) 소가베 마사히로(Sogabe, Masahiro)/양소영(譯), “일본에 있어서 「잊혀질 권리」에 관한 판례 및 논의상황”, 江原法學 49, 2016
- (36) 송오식, “개인정보침해에 대한 합리적 구제방안”, 법학논총 36(1), 2016
- (37) 함인선, “‘잊혀질 권리’와 관련한 EU사법재판소의 판결에 대한 검토”, 법학논총 36(1), 2016

Ⅶ. 소비자 철회권 및 단체소송 등

1. 소비자철회권

방문판매 등에 관한 법률 및 기타 소비자거래 특별법에서 청약철회기간을 정해두고, 당해 기간 내에는 언제든지 소비자가 청약철회를 할 수 있도록 규정하고 있다. 방문판매 등에 관한 법률 제8조에서는 14일의 청약철회기간을 규정하고 있고, 할부거래법 제8조에서는 7일의 청약철회기간을 규정하고 있다. 또한 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조에서는 7일의 청약철회기간을 규정하고 있다. 이와 관련하여 2016년 발표된 논문은 다음과 같다.

- (1) 김진우, “전자상거래법에 따른 철회 효과로서의 계약의 청산”, 법학논고 55, 2016
- (2) 김진우, “소비자철회권 배제사유에 관한 개정론 : 전자상거래법 및 방문판매법을 중심으로”, 의법논집 40(2), 2016
- (3) 김진우, “소비자철회권의 개념 및 요건에 관한 입법론적 고찰”, 消費者問題研究 47(1), 2016
- (4) 김진우, “소비자철회권의 행사효과에 관한 몇 가지 쟁점 -전자상거래법 및 방문판매법을-”, 유통법연구 3(1), 2016
- (5) 성준호, “소비자계약에 있어 철회권에 관한 횡단적 검토”, 法學研究 24(2), 2016
- (6) 고희석, “제3자를 위한 전자소비자계약에 있어서 청약철회권에 관한 연구”, 消費者問題研究 47(2), 2016

2. 집단소비자 피해구제 및 단체소송

현행법상 민사소송법상 선정당사자 제도, 소비자기본법상 소비자단체소송(집단분쟁조정제도), 증권집단소송법상 증권집단 소송제도 등이 존재하지만, 그 제도만으로는 집단소비자피해의 효율적 구제에 한계가 있다. 이에 집단소비자피해구제를 위하여 미국식 집단소송제도(Class Action, Federal Rules of Civil Procedure)나 소비자단체를 통한 집단적 피해구제를 인정하는 일본식의 소송제도(일본 집단소비자피해구제법)를 참조하여 국내에서도 신속히 집단소송이 가능하도록 해야 한다는 주장이 제기되고 있다. 이와 관련하여 2016년 발표된 논문은 다음과 같다.

- (1) 고희석, “집단적 소비자피해의 효율적 구제를 위한 소송제도의 개선방안에 관한 연구”, 재산법연구 32(4), 2016
- (2) 오대성, “소비자기본법상의 단체소송의 문제점과 그 개선방향”, 法學論叢 23(1), 2016
- (3) 서희석, “우리나라 집단분쟁조정제도의 현황과 과제”, 比較私法 23(4), 2016
- (4) 서희석, “집단적 소비자피해의 구제를 위한 법제정비의 과제 -가습기 살균제사건을 계기로”, 청파법학 13, 2016

- (5) 송민수, “집단적 소비자피해구제제도의 현황과 입법적 고찰”, 법학논총 36(3), 2016

3. 전자상거래법상 소비자 보호

2016년 3월 29일 ‘전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률’(이하 전자상거래법)이 일부 개정되었다. 2002년 제정 이후 전자상거래의 폭발적 팽창만큼이나 12차례에 걸쳐 꾸준히 개정되어 법적 규범의 측면에서도 큰 발전을 해왔다. 14년에 걸친 12차례의 지속적인 크고 작은 개정을 거치면서 전자상거래법이 갖고 있는 문제점들이 거의 대부분 해결되었을 것으로 기대하고 있고 실제로도 전자상거래에서의 소비자보호를 위한 실효성을 확보하여 왔다. 그럼에도 불구하고 여전히 전자상거래법의 발전 방향이 모색되고 있다. 이와 관련하여 2016년 발표된 논문은 다음과 같다.

- (1) 고희석, “전자상거래소비자보호법상 계약서 교부의무에 관한 연구”, (法學研究 27(1), 2016
- (2) 이병준, “전자상거래에서 부당한 대금 내지 요금 청구와 소비자보호”, 서울법학 23(3), 2016
- (3) 최나진, “개정 전자상거래소비자보호법상의 통신판매중개자의 지위와 책임”, 외법논집 40(3), 2016
- (4) 고희석, “전자상거래소비자보호법상 시정조치에 관한 연구”, 경제법연구 15(2), 2016
- (5) 김중길, “주요정보통신서비스 제공자의 주의의무와 불법행위책임”, 재산법연구 33(2), 2016
- (6) 이명렬/박재표, “사물인터넷 환경에서의 스마트홈 서비스 침해위험 분석 및 보안 대책 연구”, 한국인터넷방송통신TV학회 논문지 16(5), 2016
- (7) 고희석, “배달앱 거래와 소비자보호에 관한 연구”, 法學研究 24(1), 2016
- (8) 문상일, “택시앱서비스 시장에서의 소비자보호를 위한 규제법적 쟁점과 해결방안”, 경제법연구 15(2), 2016
- (9) 문상일, “숙박앱서비스 시장에서의 소비자보호를 위한 제언”, 국제법무 8(2), 2016
- (10) 문상일, “온·오프라인 융복합시장(O2O) 소비자보호를 위한 법제 정비 필요성에 관한 소고 - 부동산중개앱 서비스시장을 중심으로 -”, 경제법연구 15(1), 2016
- (11) 진도왕, “차량공유사업(Car-Sharing Business)과 여객자동차운수사업법 제 81조 -공유경제와 소비자보호의 관점에서”, 홍익법학 17(4), 2016
- (12) 박신욱, “온라인서비스제공자의 책임 및 그 제한과 관련된 독일 전자정보

법률(TMG) 연구”, 比較私法 23(1), 2016

4. 고령소비자 보호

일반적으로 고령자는 연령 또는 생애주기상 노년기에 접어들면서 경제적 빈곤, 심신의 병고, 인간관계의 단절에서 오는 고독감 등 어려움을 겪게 된다. 고령자의 이러한 특성은 소비행동에도 반영되어, 고령소비자는 권리에 대한 자각과 상품 및 서비스 정보에 대한 이해가 부족한 상태에서 거래행위를 체결할 여지가 다분하다. 이에 고령소비자 보호를 위한 방안들이 모색되었으며, 이와 관련하여 2016년 발표된 논문은 다음과 같다.

- (1) 배순영/오수진/황미진, “고령소비자의 소비생활 및 소비자문제 특성 한·일 비교”, 월간소비자정책동향 68, 2016
- (2) 이승진/지광운, “고령소비자 권익 강화방안 연구 I”, 정책연구보고서, 2016
- (3) 배순영, “일본의 고령소비자 상담 추진 현황 및 시사점”, 월간소비자정책동향 72, 2016
- (4) 김미혜, “고령소비자 보호를 위한 법제개선방안”, 법학논총 40(1), 2016
- (5) 지광운, “정보비대칭하에서의 고령보험계약자보호를 위한 현행법제의 문제점과 개선방안에 관한 연구”, 法學研究 24(3), 2016

5. 자율주행차와 소비자 보호

2016년 디지털 컴퓨팅 산업에 급격한 변화를 불러온 인공지능(AI) 기술은 올해에도 뜨거운 관심을 불러일으킬 것으로 보인다. 이미 사용자가 컴퓨터나 네트워크를 의식하지 않고 장소에 상관없이 자유롭게 네트워크에 접속할 수 있는 유비쿼터스(Ubiquitous) 환경 속에서 AI의 컴퓨터 학습 기술의 적용이 활발해졌기 때문이다. 2016년 사람이 운전하던 자동차의 두뇌를 강화하고, 로봇과 무인항공기에서의 AI 기술 적용이 많았다. 이와 관련하여 2016년 발표된 논문은 다음과 같다.

- (1) 권영준/이소은, “자율주행자동차 사고와 민사책임”, 民事法學 75, 2016
- (2) 박해선, “스마트사회와 민사책임”, 法學論叢 23(2), 2016
- (3) 이증기, “주행차의 발전단계로 본 운전자와 인공지능의 주의의무의 변화와 규범적 판단능력의 사전 프로그래밍 필요성”, 洪익법학 17(4), 2016

6. 기타 연구논문

- (1) 이상정, “지적재산법과 소비자 보호”, 창작과 권리 83, 2016

- (2) 박종현, “해외직접구매 증가에 따른 소비자보호 연구 -보증제도 중심으로-”, 통상정보연구 17(2), 2016
- (3) 고희석, “소비자의 개념에 관한 연구”, 法學論文集 40(1), 2016
- (4) 김세준, “유럽연합지침상의 여행계약”, 법학논총 36(3), 2016
- (5) 이충은, “스웨덴의 소비자분쟁해결 제도에 관한 연구”, 법학연구 62, 2016
- (6) 박수영/양병찬, “중국 소비자법의 집행체계와 피해구제절차”, 法學研究 48, 2016
- (7) 김진우, “유럽연합 디지털콘텐츠지침안의 의의와 적용범위 - 우리 소비자계약법에의 입법론적 시사점을 덧붙여 -”, 아주법학 10(3), 2016
- (8) 서희석, “한,중,일 소비자계약법의 비교법적 고찰”, 一鑑法學 33, 2016
- (9) 차상휘/송양호, “(일명) 죽은 채권 부활 금지법에 관한 연”, 法學研究 49, 2016

7. 기타 저서

- (1) 박수영, 소비자법해설(경제법연구 2), 피데스(3판), 2016
- (2) 이충열/정군오, 전자금융과 핀테크의 이해: 금융사고와 범죄방지 및 소비자 보호를 중심으로, KIF, 2016
- (3) 민병조, 김민섭, 김진근, 김성현, 김수연, 금융소비자보호[3판], 한국금융연수원, 2016
- (4) 정완, 소비자보호와 공정경쟁, 법원사, 2016
- (5) 조남희, 소비자를 위한 금융상품 활용가이드, 금융소비자원, 2016
- (6) 이금노, 서종희, 정영훈, 온라인플랫폼 기반 소비자거래에서의 소비자문제 연구, 한국소비자원, 2016
- (7) 이승진, 지광석, 고령소비자 권익 강화방안 연구 I -금융-, 한국소비자원, 2016
- (8) 배순영, 오수진 외, 고령소비자문제 종합대응체계 구축 방안 연구, 한국소비자원, 2016
- (9) 김재영, 소비자법상 형사제재 개선방안 연구, 한국소비자원, 2016
- (10) 김재영, EU 소비자법제 연구, 한국소비자원, 2016
- (11) 김인숙, 모바일 광고에서의 소비자문제 연구, 한국소비자원, 2016
- (12) 이금노, 황미진, OECD 전자상거래 가이드라인 개정 방향 연구, 한국소비자원, 2016
- (13) 이경아, 박윤영, 1인 가구 소비행태와 소비자문제 연구, 한국소비자원, 2016
- (14) 김남수, 중남미 소비자법제 연구, 한국소비자원, 2016
- (15) 황은애, 황미진, 생애주기별 소비자문제와 개선방안 마련을 위한 연구, 한국소비자원, 2016

- (16) 황미진, 배순영, 글로벌 IT 기업의 소비자지향성 제고 방안 연구 -소셜 플랫폼 서비스 기업을 중심으로-, 한국소비자원, 2016
- (17) 이득연, 신유형 서비스 소비자 문제연구(1)-사물인터넷을 중심으로-, 한국소비자원, 2016
- (18) 윤민섭, 핀테크(Fintech)와 소비자보호방안 연구, 한국소비자원, 2016

VII. 2017년 소비자사법 연구의 전망 - 맺음말에 갈음하여 -

F. Bydlinski가 강조하는 바와 같이⁷⁾, 기술의 발전 속에서 기기들이 인간이 이루어온 지적 기능을 계승하여 오로지 그것에 의해 책임 상황이 변화된다면, 이는 책임을 엄격화하는 이유가 된다고 보았다. 특히 사실적 상황이 변화하면서 종래의 법적 평가를 유지하기 위해 새로운 해석이나 법의 변경이 불가피해지는 ‘기능의 변화’가 발생하는 경우가 문제된다. 4차 혁명시대에서도 이러한 논리는 유지될 것으로 예상된다. 2017년에도 각 연구자의 관심분야에 따라 소비자법에 관한 다양한 주제들이 검토될 것이다. 한국소비자법학회의 “정기학술대회” 및 산하의 “판례연구회”와 “해의법제연구회”에서 개최하는 학술대회를 통해 좋은 주제에 대한 연구가 이루어 질 것으로 생각된다. 개인적으로 2016년에 다음과 같은 주제들에 대한 연구가 이루어질 것으로 예상된다. 특히 2017년은 사회적으로 4차 혁명과 관련된 제도 개혁 및 정비가 이루어질 것으로 예상된다. 인터넷혁명이 소매, 금융, 미디어 서비스와 같은 B2C (기업과 소비자간 거래) 산업을 재정립시켰다면 향후 10년은 산업인터넷(IIoT: Industrial Internet (of Things))혁명이 제조, 헬스케어, 농업, 에너지, 교통 등 전 세계 경제의 2/3 이상을 점유하는 산업의 동적 변화, 그리고 인간과 기계간 새로운 상호작용을 통하여 사람이 일하는 방식을 근본적으로 변화시킬 것이다. 사물인터넷(IoT)은 스마트 냉장고와 같은 가전을 중심으로 클라우드 기반 IoT 제품이 증가할 것으로 보인다. 특히 올해는 인공지능 핵심 센서의 가격 하락과 함께 더 많은 소비자 제품으로 확대 되면서 일상 생활에 사용하는 스마트 가전 기기에 적용될 것으로 보인다. 예를 들어 칫솔질의 효율성을 파악해 소비자에게 정보를 제공하는 스마트 칫솔 제품부터 소모품이 필요한 시점을 알려주는 냉장고나 세탁기에 이르기까지 AI는 일상생활로 파고 들 것이다. 웨어러블과 IoT의 결합으로 아마존이나 구글과 같은 인공지능 기술 기업의 가정용 음성 제어 플랫폼은 CES 2017에서 큰 화두가 될 것으로 보인다. 강력한 기계학습 기능을 갖춘 대기업의 지능형 소비자 가전의 빅데이터를 통해 고객 서비스를 향상시키는 새로운 방법들도 제시될 것으로 기대된다. 이러한 기술로 연결된 소비자 가전제품의 확산과 함께 서비스 거부 공격(디도스 DDoS) 붓으로부터의 보안과 개인정보보호는 물론, 공유된 콘텐츠에 대한 소비자 정보 보안 및 익명성 강화에도 초점이 맞춰질 것으로 보인다. 더 나아가 소

7) F. Bydlinski, System und Prinzipien des Privatrechts(1996), 214 ff., 215 f.

비자에게 발생한 피해의 명확한 구제 및 피해 예방을 위해 관련 제도의 정비가 필요할 것이다. 요컨대 2017년에는 산업인터넷 정의, 시장확정, 생태계 조성, 법제도 연구 등이 진행될 것으로 예상된다. 특히 소비자 보호와 관련하여 인공지능이 책임의 주체가 될 것인지 아니면 누가 어떠한 경우에 책임을 지게 될 것이냐가 문제될 것이다. 만약 인공지능에게 자유의지의 존재성을 인정한다면, 책임성을 인정할 수도 있을 것이며, “인공지능이 스스로 학습하여 규칙을 세우고 행동하여 우리가 그 기계를 행위의 책임을 이해하고 이에 따라 행위할 수 있는 능력을 가진 것으로 해석할 수 있다면 그 인공지능 기계는 책임을 가진다”라고 할 수 있을까?

제3주제

2016년 소비자법정책의 동향



2016년 소비자보호법의 입법동향과 평가

고형석*

목 차

- I. 서 론
 - II. 소비자기본법의 동향과 평가
 - III. 개인정보보호법의 동향과 평가
 - IV. 소비자거래법의 동향과 평가
 - V. 소비자결제관련법의 동향과 평가
 - VI. 소비자안전법의 동향과 평가
 - VII. 소비자피해구제법의 동향과 평가
 - VIII. 결 론
-

I. 서 론

1980년 구 소비자보호법(현 소비자기본법)의 제정과 함께 시작된 우리 소비자보호법은 이제 35년 이라는 역사를 가지게 되었다. 민법 등과 비교한다면 아직 그 역사가 길지 않다고 할 수 있지만, 현대사회에서 소비자보호법의 영역이 갈수록 확대되고 있다는 점은 그 중요성을 단편적으로 제시한다. 그러나 소비자보호법은 완성된 형태가 아닌 계속적으로 변화 또는 발전하고 있는 법 영역이며, 산업 및 거래의 변화에 따라 그 어떤 법보다 변화의 속도가 빠른 법이다. 따라서 지난 한 해 동안 진행되어 왔던 소비자보호법의 제·개정 내용을 분석하는 것은 다른 법 영역과 달리 그 의미가 있다. 즉, 제·개정된 소비자보호법이 소비자의 권리보호에 충실한 것인가를 평가함과 더불어 그 한계 내지는 문제점을 도출하고, 향후 소비자보호법의 입법방향을 제시할 필요가 있기 때문이다.

소비자보호법은 소비자전반에 관한 법, 개인정보보호법, 소비자거래법, 소비자결제법, 소비자안전법 및 소비자피해구제법으로 구분하며,¹⁾ 2016년에 개정된 소비자보호법의 내용만을 대상으로 한다.

* 선문대학교 법학과 교수.

1) 소비자보호법의 분류는 2016년 2월에 발표하였던 2015년 소비자법·정책의 동향에서 제시하였던 분류체계와 동일하다.

<표-1> 연구대상 소비자보호법의 범주

소비자전반에 관한 법	개인정보보호법	소비자거래법	소비자결제법	소비자안전법	소비자피해구제법
소비자기본법	개인정보보호법 정보통신망법 신용정보보호법 등	민법 약관규제법 표시광고법 할부거래법 방문판매법 전자상거래법 등	여신전문금융업법 전자금융거래법 정보통신망법 등	제품안전기본법 어린이제품안전법 공산품안전관리법 식품안전기본법 식품위생법 건강기능식품법 등	소비자기본법 제조물책임법 전자거래기본법 등

II. 소비자기본법²⁾의 동향과 평가

1. 개정이유

소비자정책위원회가 소비자의 기본적인 권리를 제한할 우려가 있는 법령 등에 대하여 중앙행정기관의 장 등에게 관련 법령의 개선 등 필요한 조치를 권고하도록 하고, 이행계획을 통보하도록 함으로써 소비자관련 법령의 개선에 실효성을 높이도록 하며, 안전에 취약한 결혼이민자를 안전취약계층 보호 대상에 추가하고, 사업자가 제공한 물품 등으로 인하여 소비자에게 위해발생이 우려되는 경우 중앙행정기관의 장에게 시정요청을 할 수 있는 권한을 현행 공정거래위원회 외에 시·도지사에게도 부여하여 소비자 안전을 강화하려는 것이다.

2. 주요내용

첫째, 소비자정책위원회가 소비자의 기본적인 권리를 제한할 우려가 있는 법령 등에 대하여 중앙행정기관의 장 등에게 관련 법령의 개선 등 필요한 조치를 권고하도록 하는 한편, 관계 중앙행정기관의 장 등은 요구받은 날부터 3개월 내에 필요한 조치의 이행계획을 수립하여 소비자정책위원회에 통보하도록 하였다(제25조). 둘째, 한국소비자원의 임원 및 임기에 관한 규정을 「소비자기본법」에 우선하여 적용되는 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 맞게 정비하였다(제38조). 셋째, 국가 및 지방자치단체의 우선적 보호시책 강구 등의 대상이 되는 안전취약계층에 현행 어린이·노약자 및 장애인 외에 결혼이민자를 추가하였다(제45조). 넷째, 사업자가 제공한 물품 등으로 인하여 소비자에게 위해발생이 우려되는 경우 관계 중앙행정기관의 장에게 시정요청을 할 수 있는 권한을 현행 공정거래위원회 외에 시·도지사에게도 부여하였다(제46조). 다섯째, 한국소비자원이 요청할 수 있는 위탁사유의 범위를 '물품등의 규격·품질·안전성·환경성에 관한 시험·검사 및 가격 등을 포함한 거래

2) 2016년 3월 29일 개정, 2016년 9월 30일 시행.

조건이나 거래방법에 대한 조사·분석' 업무까지 확대하였다(제83조 제2항).

3. 소비자기본법 개정에 대한 평가

2016년에 개정된 소비자기본법은 그 동안 입법적 보완이 필요하였던 부분에 대한 개정이라는 점에서 의미가 있다. 다만, 금번의 개정된 내용에 대해서는 다음과 같은 점을 재고할 필요가 있다. 첫째, 소비자정책위원회의 실질적인 권한 부여 내지는 지위 강화부분이다. 금번 개정의 핵심이라고 할 수 있는 소비자정책위원회의 중앙행정기관의 장 등에게의 개선조치요구와 이에 따라 중앙행정기관 등의 이행계획 보고 의무는 소비자의 권익보호를 강화함에 있어서 그 의미가 크다고 할 수 있다. 그러나 소비자정책위원회의 구성원을 살펴본다면 이러한 점이 과연 타당한 것인가에 대해 의문이 제기될 수 밖에 없다. 즉, 소비자정책위원회의 구성원은 소비자정책과 관련된 중앙행정기관의 장이다. 그 결과, 실질적으로는 자신이 자신에게 개선을 요구하도록 하는 것이 된다. 또한 소비자정책위원회의 위원장은 공정거래위원회의 위원장과 민간위원장이자. 정부조직법상 위원장의 지위는 장관급이며, 그 구성원은 부총리 및 장관이다. 그 결과, 장관이 부총리에게 지시를 하게 되는 결과가 발생하게 된다. 물론 위원회이며, 법상에서 규정한 문제이기 때문에 문제가 없다고 할 수 있지만, 소비자기본법 개정 이후 소비자정책위원회의 운영상황을 고려한다면 그 적절성에 대해서는 재고할 필요가 있다. 이와 더불어 개선조치를 요구하기 위해서는 소비자권익보호를 저해하는 요소를 발굴하여야 한다. 물론 법상으로만 본다는 그 역할을 소비자정책위원회에서 담당하여야 하고, 실무위원회 또는 전문위원회의 도움을 받을 수 있다.³⁾ 그러나 부총리 및 장관 등으로 구성된 정책위원회가 이를 수행한다는 것은 사실상 불가능하며, 실무위원회 또는 전문위원회는 현재까지 개최된 적이 없다. 물론 소비자원 등을 통해 이를 발굴하면 된다고 할 수 있을 것이며, 실질적으로 이와 같이 운영될 것이다. 그렇다면 이러한 절차가 과연 소비자기본법의 내용과 합치하는 것인가의 문제는 발생하게 된다. 특히, 이와 같이 해당 부처에 이를 요구하였을 경우, 해당 부처가 이를 하지 않았을 경우에 제재 등은 존재하지 않음으로 인해 그 실효성은 담보할 수 없다는 근본적인 한계가 있다. 둘째, 안전취약계층의 확대이다. 물론 결혼이민자를 추가하였다는 점에서 의미가 있으며, 이는 소비자를 세분화하여 실질적인 소비자보호를 추구함이라고 할 수 있다. 이에 대해서는 두 가지 점에서 문제점이 지적된다. 금번 추가된 결혼이민자는 외국인 중 결혼한 자를 의미한다. 그러나 해외여행의 급증으로 인하여 국내를 방문하는 외국인의 수가 급증하고 있음에도 단지 결혼이민자로 국한하였다는 점에서 그 의미는 축소될 수 밖에 없다.⁴⁾ 또한 취약계층소비자 보호가 단지 안전에 국한된 문제인가이다. 즉, 소비

3) 정책위원회는 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 정책위원회에 실무위원회와 분야별 전문위원회를 둘 수 있다(소비자기본법 제25조 제6항).

4) 동 조항에서 "등"이라고 하였기 때문에 해석을 통해 국내 여행 외국인을 포함시킬 수 있다고 할 수 있다.

자보호문제는 단지 안전뿐만 아니라 거래에서도 발생하며, 그 이외의 분야에서도 요구된다. 그럼에도 불구하고 취약계층소비자보호에 대해 안전에 국한하고 있는 소비자기본법은 근본적인 인식의 변화가 필요하다. 셋째, 시정요청권자의 확대이다. 물론 공정거래위원회 이외에 시도지사까지 확대하였다는 점에서 의미가 있다. 그러나 그 대상은 소비자안전에 국한되며, 시정요청에 대해 그 후속조치에 대해 규정이 없다는 점은 한계이다. 즉, 소비자피해는 물품 등의 사용뿐만 아니라 불공정한 거래 행위에서도 발생한다. 물론 소비자거래를 모두 공정거래위원회가 소관한다면 이러한 문제는 없지만, 다수의 소비자거래에 대해 다수의 부처가 소관하고 있다. 그럼에도 불구하고 소비자안전에 국한하고 있다는 점은 소비자기본법이 가지고 있는 근본적인 한계이다. 물론 이에 대해 금번 개정에 따라 신설된 소비자정책위원회의 개선 조치요구권을 통해 해결할 수 있다고 주장할 수 있다. 그렇다고 한다면 안전에 대해 공정거래위원회의 시정요청권은 소비자정책위원회의 권한과이 관계에 대해 규명이 필요했지만, 이에 관해 입법과정에서 논의는 이루어지지 않았다. 또한 공정거래위원회 등의 시정요청에 대해 해당부처가 어떠한 조치를 취해야 하는지에 대해서는 규정하지 않았다. 그 결과, 시정요청을 받았음에도 불구하고 해당 부처는 이에 따라 어떠한 조치를 취하지 않더라도 문제가 없다. 따라서 이 문제에 대해서는 소비자정책위원회와의 관계 및 시정요청에 대한 해당 부처의 조치의무 등이 보다 세부적으로 규정되어야 한다. 셋째, 권한의 위임이다. 그러나 금번 개정에 따라 위임의 범위가 확대되었지만, 이에 대한 경비 등의 지원에 대해서는 규정하고 있지 않다는 점은 위임사무의 처리에 있어서 한계를 발생시킨다. 즉, 위임사무를 처리하기 위해서는 인력과 예산이 필요하지만, 동 규정에서는 위임에 관하여만 규정하고 있을 뿐 예산 등에 대해서는 규정하고 있지 않다. 또한 시도지사에게의 권한 위임과 달리 소비자원에게는 위임에 있어서 절차규정이 없다는 점 역시 입법적 미비라고 할 수 있다.

이와 같이 소비자기본법의 개정은 일정한 의미를 갖지만, 개정된 내용 역시 일정한 문제점을 가지고 있다. 그러나 소비자기본법은 구 소비자보호법 제정 이후 근본적인 문제를 가지고 있다는 점을 감안할 필요가 있다. 이에 대해서는 소비자기본법의 역할 내지는 지위 등에 대한 분석이 필요할 것이다. 다만, 소비자권익보호에 관한 근본법 내지는 일반법이라는 점을 감안한다면 소비자보호에 관한 모든 사항을 구체적으로 규정하는 것이 과연 바람직한 것인가의 문제이다. 소비자와 관련된 모든 사항을 하나의 법에서 구체적으로 규정하려다 보니 그 내용이 매우 복잡해지고, 실질적인 내용은 담지 못하는 결과가 발생하고 있다. 따라서 소비자기본법은 소비자에 관한 가장 근본적이고 일반적인 내용만을 규정하고, 세부적인 내용은 그 성격에 따라 개별법을 제정하여 규정하여야 할 것이다.⁵⁾

5) 고희석, “소비자기본법의 평가와 과제”, 저스티스 제120호, 2010, 41면.

Ⅲ. 개인정보보호법의 동향과 평가

1. 개인정보보호관련 입법내용

1.1 개인정보보호법 개정(2016년 3월 29일; 시행 2016년 9월 30일)

1.1.1 개정이유

개인정보처리자가 민감정보를 처리하는 경우에도 안전성 확보에 필요한 조치를 하도록 의무화하고, 행정자치부장관은 고유식별정보를 처리하는 개인정보처리자가 안전성 확보 조치를 하였는지 정기적으로 조사하도록 하는 등 개인정보 처리 시 안전성 확보를 위한 규정을 강화하기 위함이다. 또한 주민등록번호를 수집할 수 있는 법령의 범위를 법률·대통령령·국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 감사원규칙으로 한정하고, 해당 법률 등의 제·개정 현황을 개인정보 보호 연차보고서에 포함하도록 함으로써 주민등록번호의 사용을 보다 엄격히 관리·통제하도록 하기 위함이다. 더불어, 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 개인정보처리자가 정보주체 이외로부터 개인정보를 수집하여 처리하는 때에는 정보주체에게 수집 출처·처리 목적 등을 고지하도록 함으로써 정보주체의 개인정보 자기결정권을 보다 두텁게 보호할 수 있도록 하기 위함이다. 그 외에 영상정보처리기기 안내판 설치 관련 규정을 법률에 상향 규정하고, 개인정보 처리방침에 포함해야 하는 항목을 추가하는 등 일부 미비사항을 보완하려는 것이다.

1.1.2 주요내용

첫째, 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 개인정보처리자가 정보주체 이외로부터 개인정보를 수집하여 처리하는 때에는 정보주체에게 수집 출처·처리 목적 등을 고지하도록 하였다(제20조 제2항부터 제4항까지 신설). 둘째, 개인정보처리자가 민감정보를 처리하는 경우에는 그 민감정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 않도록 안전성 확보에 필요한 조치를 하도록 하였다(제23조 제2항 신설). 셋째, 행정자치부장관은 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 개인정보처리자가 고유식별정보를 처리하는 경우 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지에 관하여 정기적으로 조사하도록 하였다(제24조 제4항 및 제5항 신설). 넷째, 주민등록번호를 수집할 수 있는 법령의 범위를 법률·대통령령·국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 감사원규칙으로 한정하였다.(제24조의2 제1항 제1호). 마지막으로 개인정보 보호책임자의 성명 또는 개인정보 보호 업무 및 관련 고충사항을 처리하는 부서의 명칭·연락처와 인터넷 접속정보파일 등 개인정보 자동수집 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항을 개인정보 처리방침에 포함하도록 하였다(제30조 제1항).

1.2 정보통신망법 개정(2016년 3월 22일 개정, 2016년 9월 23일 시행)

1.2.1 개정이유

첫째, 최근 이동통신사, 은행, 카드사 등에서 대량의 개인정보가 유출되는 사건이 증가하고 있음. 정보통신망을 통한 개인정보의 유출은 그 피해 정도가 지대하며, 유출된 개인정보로 인한 2차 피해의 발생 가능성이 높아 이에 대한 시급한 대책 마련이 필요하다. 이에 개인정보 취급위탁이 문서로써 이루어지도록 하고, 위탁자가 수탁자를 관리·감독뿐만 아니라 교육하도록 의무를 강화하며, 개인정보 취급 업무의 동의 없는 재위탁을 명시적으로 금지하는 한편, 개인정보의 불법유통 정보를 차단·삭제할 수 있도록 함으로써 개인정보 취급위탁의 안전성을 보장하고 불법 개인정보 거래를 적극적으로 단속할 수 있도록 하려는 것이다. 또한 개인정보를 유출한 기업의 최고 경영자 등 임원에 대한 책임을 강화하고, 웹사이트에 노출되어 있는 개인정보의 삭제 등 조치를 강화함과 동시에 제재 수준의 상향을 통하여 개인정보의 유출 등 침해 사고에 대한 경각심을 높여, 개인정보 보호에 대한 정보통신서비스 제공자들의 관심과 투자를 촉구하고자 한다. 아울러 개인정보 국외이전의 유형을 특정하여 줌으로써 법 해석 및 적용상의 혼란을 방지하고, 이용자의 동의없이 개인정보를 국외로 이전한 정보통신서비스 제공자들에 대한 제재 규정을 마련하는 등 이용자 개인정보보호를 강화할 필요가 있다. 둘째, 현행법상 법정손해배상제로 개인정보 유출에 대한 손해배상책임을 물고 있으나 법정손해배상제만으로는 재산적 피해 보전 어려움 및 피해방지의 실효성 의문이 제기되는 상황임. 이에 징벌적 손해배상제를 도입해 정보통신서비스 제공자의 책임성을 강화하고자 함이다. 셋째, 현행법은 정보통신망을 통하여 속이는 행위로 다른 사람의 정보를 수집하거나 다른 사람이 정보를 제공하도록 유인하지 못하도록 금지하고 유사 피해에 대한 예보·경보 등 대응 조치를 규정하고 있다. 그러나 이미 사기성 정보를 받은 이용자는 위험에 노출되어 있어 추가적인 피해가 발생할 수 있는바, 사이버 사기에 노출된 이용자의 피해 예방을 위하여 이용자에게 알리도록 하는 등 1대1 방식의 제도적 보호장치가 필요하다. 이에 위반행위가 확인된 경우 정보통신서비스 제공자로 하여금 다른 사람을 속이거나 위해를 줄 수 있는 정보를 받은 이용자에게 알리도록 하는 조치의 근거를 마련하고자 함이다. 넷째, 스마트폰 응용프로그램(앱) 접근권한은 스마트폰 응용프로그램 개발자나 개발회사가 이용자 스마트폰의 특정 기능에 접근해 해당 기능을 실행시키거나 데이터를 읽고 수정하는 등 이용자 기기의 기능과 정보를 활용할 수 있는 권한을 말한다. 현재 대다수의 이용자는 스마트폰 응용프로그램에 접근권한을 허용할 경우 개발자 등이 본인 기기의 정보를 얼마나 수집하고 어디까지 활용할 수 있는지 정확히 인지하지 못하고 있으며, 인지하고 있더라도 이용자가 접근권한 동의를 거부할 경우 프로그램 자체를 이용할 수 없어 대부분의 이용자가 부득이하게 접근권한을 허용하고 있다. 이에 스마트폰 응용프로그램 개발자나 개발회사가 이용자 스마트폰에 대한 접근권한을 획득하고자 할 경우 서비스의 본질

적 기능을 수행하기 위해 필수적인 항목과 그 외의 항목을 구분하여, 접근권한이 필요한 항목과 이유를 명확하게 밝힌 뒤 이용자로부터 각각 동의를 받도록 의무화하고자 함. 또한 서비스의 본질적 기능 수행에 필수적이지 않은 접근 권한에 대해서는 이용자가 동의를 하지 않는다는 이유로 이용자에게 프로그램 제공을 거부할 수 없도록 하려는 것이다. 다섯째, 한국인터넷진흥원은 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제5조 제3항 제2호 나목에 따른 위탁집행형 준정부기관으로 구분되어, 인터넷 도메인등록, 인터넷 프로토콜(IP)주소 할당, 정보보호시스템 평가, 정보보호 관리체계의 인증 등과 같은 사업을 수행하고 있으며, 이들 사업의 수행으로 수입금이 발생하고 있으나 수입금의 처리방식에 대하여는 법적 근거규정이 없다. 이에 따라 한국인터넷진흥원은 업무 수행에 따라 발생하는 수수료 수입을 자체수입으로 사용하고 있는 바, 이는 모든 세입과 세출 일체를 예산에 편입·계상하여야 하는 예산총계주의 원칙에 위반된다 할 것이므로, 그 근거를 명확히 하여 국가재정의 모든 수지를 예산에 반영함으로써 그 전체를 분명하게 함과 동시에 국회와 국민의 재정상의 감독을 용이하게 할 필요가 있다. 따라서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 운영경비 관련 규정을 신설하여 한국인터넷진흥원이 수행하는 사업의 수입금 처리에 관한 법적 근거를 마련하려는 것이다.

1.2.2 주요내용

첫째, 스마트폰 응용프로그램 개발자나 개발회사가 이용자 스마트폰에 대한 접근권한이 필요한 경우, 프로그램 본래 기능 수행에 반드시 필요한 권한과 그렇지 않은 선택적 권한을 구분해 각각 세부 항목과 이유를 이용자가 명확히 인지하도록 알리고 이용자로부터 동의를 받도록 하였다(제22조의2 제1항 신설). 둘째, 스마트폰 응용프로그램 개발자나 개발회사가 프로그램 본래 기능 수행에 반드시 필요하지 않은 선택적 접근권한에 이용자가 동의하지 않는다는 이유로 이용자가 프로그램 자체를 이용할 수 없도록 하는 것을 금지하였다(제22조의2 제2항 신설). 셋째, 「개인정보 보호법」의 규정에 따라 개인정보 ‘취급’을 ‘처리’로 변경하는 등 용어를 통일하였다(제24조의2 제3항 등). 넷째, 취급업무를 위탁하는 경우에 위탁자에게 수탁자에 대한 교육 의무를 부여하였다(제25조 제4항). 다섯째, 개인정보 취급업무를 위탁하는 경우에 문서에 의하도록 하고, 수탁자는 위탁자의 동의를 받은 경우에 한하여 위탁받은 업무를 제3자에게 재위탁할 수 있도록 하였다(제25조 제6항 및 제7항 신설). 여섯째, 개인정보 보호책임자는 개인정보 보호와 관련하여 이 법 및 다른 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우에는 즉시 개선조치를 하여야 하고, 필요 시 사업주 등에게 보고하여야 한다(제27조 제4항 신설). 일곱째, 정보통신서비스 제공자 등의 개인정보 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손 행위에 대한 징벌적 손해배상 및 개인정보 관련 범죄로 인한 이익을 환수하기 위한 몰수·추징 규정을 도입하였다(제32조 제2항·제3항 및 제75조의2 신설). 여덟째, 정보통신망을 통하여 개인정보가 노출된 경우 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원은 해당 정보의 삭제·

차단을 정보통신서비스 제공자에게 요청할 수 있으며, 정보통신서비스 제공자등이 필요한 조치를 취하지 않을 경우 3천만원 이하의 과태료를 부과한다(제32조의3 신설, 안 제76조 제1항 제12호). 아홉째, 불법정보의 범위에 “법령을 위반하여 개인 정보를 거래하는 내용의 정보”를 명시적으로 포함하였다(제44조의7 제1항 제6호의2 신설). 열째, 속이는 행위로 개인정보를 수집하는 등의 위반행위가 확인된 경우 정보통신서비스 제공자로 하여금 다른 사람을 속이거나 위해를 줄 수 있는 정보를 받은 이용자에게 알리도록 하는 조치의 근거를 마련하였다(제49조의2 제3항 제3호 및 제4항 신설). 열한번째, 전화권유판매자가 수신자에게 개인정보의 수집출처를 고지해야만 수신자의 명시적인 사전 동의 없이 텔레마케팅을 할 수 있도록 하였다(제50조 제1항 제2호). 열두번째, 한국인터넷진흥원이 사업을 수행하는 데 필요한 경비는 정부의 출연금, 제52조제3항 각 호의 사업수행에 따른 수입금, 그 밖에 인터넷진흥원의 운영에 따른 수입금으로 충당하도록 하였다(제52조 제4항). 열세번째, 개인정보 국외 이전의 유형을 ‘제공(조회되는 경우를 포함), 취급위탁, 보관’으로 명시하고, 이용자의 동의없이 개인정보를 국외로 제공한 정보통신서비스 제공자에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하의 과징금을 부과한다(제63조 제2항, 제64조의3 제1항 제8호 신설). 열네번째, 방송통신위원회가 정보통신방법을 위반한 정보통신서비스 제공자등의 최고 경영자 등 임원에 대하여 징계를 권고할 수 있도록 하였다(제69조의2 제2항 신설). 열다섯번째, 정당한 사유없이 악성프로그램을 전달 또는 유포한 자 및 정당한 권한없이 또는 허용된 접근권한을 넘어 정보통신망에 침입한 자에 대한 처벌을 각각 ‘7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금’ 및 ‘5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금’으로 상향하였다(제70조의2 및 제71조 제8호의2 신설). 열여섯번째, 정보통신방법의 규정을 위반하여 미래창조과학부장관 또는 방송통신위원회로부터 부과받은 시정조치 명령을 이행하지 아니한 정보통신서비스 제공자에게 3천만원 이하의 과태료를 부과한다(제76조 제1항 제12호).

2. 개인정보관련 법 개정에 대한 평가

개인정보보호와 관련된 양법의 개정내용은 최근 스마트기기의 보급확산에 따라 발생하는 문제를 해결하고, 주민등록번호의 수집제한 등을 강화하였다는 점에서 긍정적이라고 할 수 있다. 특히, 스마트기기의 사용확대에 따라 앱(App)의 이용이 필수이지만, 그 사용을 위해 스마트기기에 내장된 모든 정보에 대한 접근 등을 요구하고 있음을 제한하는 입법이며, 이는 개인정보보호뿐만 아니라 사생활보호에 충실한 것으로 의미가 크다. 다만, 이러한 규제의 신설이 국내사업자에게만 적용된다는 점에서 그 입법의 의미가 실질적으로 얼마나 발효될 것인가에 대해서는 의문이다. 즉, 스마트기기 또는 앱은 국내에 한정되지 않고 국외까지 확대되는 것이 기본 전제이다. 그러나 이러한 규제는 국내사업자에게만 국한되며, 해외사업자에게는 적용되지 않는다. 그 결과, 국내사업자에 대한 역차별의 문제가 발생할 수 있다. 물론

이러한 점이 불필요함에도 불구하고 국내사업자에게만 적용한다면 이는 사업자측에서 주장하는 역차별에 해당한다. 그러나 이러한 점은 소비자보호에 필수적이기 때문에 이를 입법화한 것은 타당하다. 다만, 해외사업자에게 적용할 수 없다는 점은 주권의 문제와 결부되지만, 이에 대한 해결방안을 전혀 강구하지 않고 국내사업자에게만 그 준수를 강요하는 것은 역차별의 문제를 유발하는 것이기 때문에 이에 대한 보완이 시급하다.

IV. 소비자거래법⁶⁾의 동향과 평가

1. 약관의 규제에 관한 법률

1.1 개정이유

공정거래위원회는 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위하여 일정한 거래에서 표준이 되는 약관을 심사하여 마련하거나 다른 행정기관에 약관의 시정을 요청하고 있다. 그러나 이 법은 일부 표준약관이 관련 법률의 제·개정 등을 반영하지 못하여 고객에게 불리한 조항이 존재하는 경우 공정거래위원회가 이를 개정하거나 소비자단체 등이 이에 대한 개정을 공정거래위원회에 요청할 수 있는 근거를 두지 아니함으로써 표준약관의 개정이 적기에 이루어지지 아니하여 소비자 피해가 양산될 수 있다는 지적이 있다. 이에 관련 법률의 제·개정, 일정한 거래 분야에서 여러 고객에게 피해가 발생하여 표준약관의 해당 조항을 개정할 필요가 있는 경우 또는 소비자단체의 표준약관의 개정 요청 등이 있는 경우 등 해당 약관의 개정이 필요하다고 공정거래위원회가 인정하는 경우에는 공정거래위원회가 표준약관을 개정하거나 이를 시정하기 위한 필요한 조치를 요구할 수 있도록 하여 불공정 약관으로 인한 소비자 피해를 예방하려는 것이다.

1.2 주요내용

약관의 규제에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제19조의3 제1항 중 "약관을"을 "약관의 제정·개정안을"로 하고, 같은 조 제2항 중 "마련할"을 "제정 또는 개정할"로 한다.

제19조의3 제3항 각 호 외의 부분 중 "약관을"을 "약관의 제정·개정안을"로 하고, 같은 항 제2호 중 "발생하는 경우에 피해 발생"을 "발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에 관련"으로 하며, 같은 항에 제3호를 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제

6) 소비자거래법으로는 약관규제법, 표시광고공정화법, 할부거래법, 방문판매법 및 전자상거래소비자보호법 등이 대표적이지만, 할부거래법을 제외하고 다른 법들은 2015년에 개정이 이루어지지 않았다.

4항 중 "마련할"을 "제정 또는 개정할"로 하며, 같은 조 제5항 중 "마련한"을 "제정·개정한"으로 한다.

3. 법률의 제정·개정·폐지 등으로 약관을 정비할 필요가 발생한 경우

2. 할부거래법 개정동향(2016년 3월 29일 개정 및 시행)

2.1 개정이유

선불식 할부거래에서의 건전한 거래질서의 확립과 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침의 제정에 관한 법적근거를 마련하려는 것이다.

2.2 주요내용

제27조의2를 다음과 같이 신설한다.

제27조의2(선불식 할부거래에서의 소비자보호지침의 제정) 공정거래위원회는 선불식 할부거래에서의 건전한 거래질서의 확립과 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.

3. 방문판매법 개정동향

3.1 개정이유

민법의 개정에 따른 다단계 판매업자의 결격사유 관련 용어를 정비하고, 시행령에 규정되어 있는 다단계판매원의 결격사유를 법률로 상향시켜 규정하며, 다단계 판매원의 판매업자에 대한 청약철회를 전자문서 방식으로 하는 것을 허용하려는 것이다.

3.2 주요내용

방문판매 등에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제14조 제1호 가목 중 "한정치산자 또는 금치산자"를 "피한정후견인 또는 피성년후견인"으로 한다.

제15조 제2항 제5호를 다음과 같이 하고, 같은 항에 제6호 및 제7호를 각각 다음과 같이 신설한다.

5. 제49조에 따른 시정조치를 2회 이상 받은 자. 다만, 마지막 시정조치에 대한 이행을 완료한 날부터 3년이 지난 자는 제외한다.

6. 이 법을 위반하여 징역의 실행을 선고받고 그 집행이 종료되거나(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 자

7. 이 법을 위반하여 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자

제17조 제2항 각 호 외의 부분 중 "서면"을 "서면(전자문서를 포함한다)"으로 한다.

제62조 제6호 중 "제5호"를 "제7호"로 한다.

4. 전자상거래소비자보호법

4.1 개정이유

카페·블로그 서비스를 통해 방문자 수 증대 및 검색광고 유치 등 상당한 이익을 누리고 있는 포털사이트 등에게 소속 카페·블로그가 이 법상의 의무를 준수하도록 관리하는 일정한 책임을 부여하며, 청약철회 방해행위가 있는 경우 청약철회 가능기간을 방해행위 종료일부터 기산하도록 하고, 용역 및 디지털콘텐츠 등에 대한 청약철회 제도를 개선하려는 것이다. 또한, 청약접수 및 대금결제 등 거래과정에서 중요한 업무의 일부를 직접 수행하는 오픈마켓, 앱스토어 등 통신판매중개업자가 그 역할에 부합하는 책임을 수행하도록 하고, 현행법 상 영업정지 제도는 증거자료의 확보 및 공정거래위원회의 의결에 장시간이 소요되어 피해 확산을 방지하는데 한계가 있으므로 전자상거래 분야의 위법행위로 인한 소비자 피해의 확산을 신속하게 방지하기 위해 임시중지명령제도를 도입하는 한편, 신설 제도 등과 관련하여 제재 규정 등을 정비하려는 것이다.

4.2 주요내용

첫째, 사업자와 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우, 호스팅서비스 제공자에게 사업자의 신원정보 등을 요청할 수 있는 주체 중에서 '분쟁의 당사자인 소비자'에 대해 단서를 달아 '소비자가 소송을 제기하는 경우'로 한정하였다(제9조 제3항). 둘째, 포털사이트의 카페·블로그 등 전자상거래가 이루어질 수 있는 모든 전자게시판의 개념이 포함되는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」상 게시판의 개념을 사용하여 게시판을 운영하는 정보통신서비스 제공자를 '전자게시판서비스 제공자'로 정의하고, 이들 '전자게시판서비스 제공자'에게 해당 게시판을 통해 위법한 전자상거래가 일어나지 않도록 관리하고, 해당 게시판을 이용하여 통신판매(중개)를 하는 자와 소비자 간의 분쟁 발생 시 분쟁조정기구에 피해구제신청을 대행하는 장치를 마련하도록 하였다(제9조의2 신설). 셋째, 청약철회 방해행위가 있는 경우 청약철회 가능기간을 방해행위 종료일부터 기산하도록 하고, 가분적 용역 및 가분적 디지털콘텐츠의 경우 제공이 개시되지 않은 부분에 대해 청약철회가 가

능하도록 하며, 디지털콘텐츠에 대해 소비자가 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 청약철회 등이 불가능하다는 표시와 함께 시험 사용 상품을 제공하는 등 청약철회 권리 행사가 방해받지 않도록 하였다(제17조). 넷째, 소비자에게 통신판매중개를 의뢰한 사업자의 신원정보를 제공해야 하는 의무의 주체를 종전 '통신판매업자인 통신판매중개자'에서 '통신판매중개업자'로 확대하여 모든 통신판매중개업자에게 신원정보 제공의무를 부여하고, 통신판매중개업자가 청약의 접수를 받거나 재화등의 대금을 지급받는 경우에는 그 역할에 상응하는 의무를 부여하되, 이러한 의무는 기본적으로 통신판매업자에게 있는 것이므로 통신판매중개업자는 통신판매업자가 이들 의무를 이행하지 않는 경우에만 책임을 부담함을 명시하였다(제20조 제2항, 제20조의3 신설). 다섯째, 시정조치 대상에서 사업자에 대한 의무부여 규정이 아닌 소비자의 권리행사 근거 규정과 소비자단체의 자료제출 의무 규정 등을 삭제하고, 신설 규정과 관련된 부분을 시정조치 대상에 추가하는 한편, 영업정지 대상인 '소비자 피해방지가 현저히 곤란한 경우'에서 '현저히' 요건을 삭제하고, '시정조치만으로는 소비자 피해보상이 불가능한 경우'를 영업정지 대상에 추가함으로써 소비자 권익을 한층 제고하였다(제32조 제1항 및 제4항). 여섯째, 위조상품 판매사이트, 사기사이트 등을 운영하는 전자상거래 사업자에게 긴급한 조치가 필요한 경우, 정식 시정조치 결정 이전에 거래의 전부 또는 일부를 임시 중지할 수 있는 제도를 도입하고, 임시 중지명령의 실효성 확보를 위해 호스팅사업자, 통신판매중개자 등 관련사업자에게 해당 의무제공의 중단 등 임시중지명령에 대한 협조 의무를 부과하였다(제32조의2 신설). 마지막으로 물리적 조사방해 행위에 대한 벌칙규정을 신설하고, 영업정지명령 위반에 대한 벌칙을 상향조정하며, 임시중지명령 위반 등에 대한 과태료 규정을 신설하였다(제40조, 현행 제41조 삭제, 제45조).

5. 전자문서 및 전자거래기본법(2016년 1월 개정)

5.1 개정이유

「민법」 개정을 통해 보증제도를 개선(2016. 2. 4. 시행)하면서, 보증인이 경솔하게 보증계약을 체결하는 것을 막고, 보증계약의 성립 여부 및 그 내용에 관한 다툼이 발생하는 것을 줄이며, 보증인 보호 및 거래의 명확성을 제고하기 위해 "보증의 의사를 기명날인 또는 서명이 있는 서면으로 표시하여야 보증계약의 효력을 발생하도록 '보증의사의 서면주의'를 규정"하고, 나아가 전자문서에 의한 경솔한 의사표시를 방지하고 그 법률관계를 명확히 하기 위해 "보증의 의사를 전자적 형태(전자문서 등)로 표시한 경우에는 보증의 효력이 없도록"하였다. 그러나, 신용보증기금, 건설공제조합 등 보증계약을 전문적으로 체결하는 기관이 하는 이른바 '기관보증' 등의 경우에는 대부분 전자적 방식으로 보증계약을 체결하고 있는데, 이와 같은 전자적 방식의 기관보증 등은 신중한 보증계약 체결 도모라는 당초의 「민법」 개정 취

지의 측면에서 보아도 특별한 문제가 없고, 오히려 위 전자적 방식의 보증계약이 일률적으로 효력이 부정될 경우 거래계의 혼란이 예상되며, 이미 구축한 전자적 방식 외에 추가로 서면 송달 등을 해야 한다면 이에 따른 불필요한 비용이 소요될 우려도 있으므로, 「민법」의 개정에도 불구하고 기관보증 등 보증인이 자기의 영업 또는 사업과 관련하여 하는 보증의 경우에는 전자적 방식의 보증도 효력이 인정되도록 특례를 마련할 필요성이 있다. 이에 전자문서의 효력을 일반적으로 규율하고 있는 「전자문서 및 전자거래 기본법」에 보증인이 자기의 영업 또는 사업으로 작성한 보증의 의사가 전자문서로 표시한 기관보증 등의 경우에는 그 전자문서를 「민법」에서 보증의 효력을 인정하는 서면으로 간주하는 내용으로 개정하려고 하는 것이다.

5.2 주요내용

전자문서 및 전자거래 기본법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4조 제2항을 제3항으로 하고, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

② 보증인이 자기의 영업 또는 사업으로 작성한 보증의 의사가 표시된 전자문서는 「민법」 제428조의2 제1항 단서에도 불구하고 같은 항 본문에 따른 서면으로 본다.

별표의 제목 중 "제4조 제2항"을 "제4조 제3항"으로 한다.

6. 소비자거래법 개정동향에 대한 평가

6.1 약관규제법 개정에 대한 평가

금번 약관규제법의 내용은 표준약관제도의 한계점을 보완하기 위한 입법으로 그 의미가 있다. 다만, 금번 개정 내용은 다음과 같은 문제점을 내포하고 있다. 첫째, 용어의 문제이다. 금번 개정에서는 약관을 마련하거나 마련된 약관을 수정하는 것에 대해 제정 또는 개정이라고 표현하고 있다. 물론 적절한 용어를 찾기 어려워 이와 같이 표현하였다고 할 수 있지만, 약관은 법이 아닌 계약의 내용이다. 그럼에도 법에 대해서 사용하는 용어인 제정 또는 개정이라는 용어를 사용하는 것이 적절한 것인가에 대해서는 재고가 필요하다. 둘째, 금번 개정의 이유는 법령 등의 제정 또는 개정 등을 반영되지 않음으로 인해 이미 마련된 표준약관이 소비자들에게 불리한 경우가 발생하는 것에 대한 방지책을 마련하기 위함이다. 그러나 그 방안은 마련된 표준약관을 수정하는 것에 국한되어 있다. 그 결과, 수정되기 전까지의 문제해결방안에 대해서는 규정하고 있지 않다. 즉, 법령 등이 제정되거나 개정되어 기존 표준약관의 내용이 법령에 반하게 되면 이를 그대로 사용하는 사업자의 상대방은 피해를 입게 될 수 밖에 없다. 물론 그 심사를 통해 무효라고 판정되고 그에 따라

해결될 수 있다고 주장할 수 있지만, 표준약관이라는 제도 그 자체의 취지는 무의미하게 된다. 따라서 표준약관이 수정되기 전까지 해당 표준약관의 사용을 제한하거나 해당 내용이 효력이 없음을 공지하여 수정전까지 이러한 피해발생을 예방할 필요가 있다.

6.2 할부거래법 개정에 대한 평가

금번 개정은 할부거래의 법률관계에 대한 개정이 아닌 선불식 할부거래에서의 소비자보호지침⁷⁾의 제정근거를 마련한 것이며, 그 준수를 의무가 아닌 자율이다. 즉, 지침은 법령에 대한 해석부분인 일반사항과 건전한 거래질서 확립 및 소비자의 보호를 위한 가이드라인을 제시하는 권고사항으로 구분된다. 일반사항은 이미 법령에서 정한 내용에 대한 공정거래위원회의 해석이기 때문에 사업자에 대한 새로운 의무부과에 해당하지 않는다. 반면에 권고사항은 법령에서 정하지 않은 사항이지만, 사업자에게 권고사항이기 때문에 의무불과가 발생하지 않으며, 방문판매법 등과 달리 사업자에게 표시의무가 발생하지 않는다. 물론 권고사항이 가지는 실질적인 의미는 무시할 수 없다. 즉, 사업자가 권고사항을 준수할 것인가는 자유재량이지만, 선불식 할부거래와 관련한 분쟁해결에 있어서 기준이 된다는 점 때문이다. 이러한 선불식 할부거래에서의 소비자보호지침은 2011년에 이미 제정되었으며, 금번 개정은 사후적으로 그 법적 근거를 마련한 것이기 때문에 입법의 의미는 그리 크지 않다. 다만, 동 규정과 관련하여 논란이 제기될 수 있는 사항을 제시하면 다음과 같다. <표-2>에서와 같이 특수거래분야에서의 소비자보호를 위한 지침에 대한 법적 근거는 3가지가 있다. 그러나 방문판매법과 전자상거래소비자보호법에서는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지할 의무를 사업자에게 부과하고 있지만, 할부거래법에서는 이 의무를 부과하고 있지 않다. 그 결과, 방문판매법 등의 적용을 받는 사업자가 역차별을 주장할 수 있다. 즉, 동일한 소비자보호지침이지만, 각 법에 따라 사업자에 대한 의무가 상이하기 때문이다. 그렇다면 어느 법의 내용으로 일치시켜야 하는가? 필자가 생각하는 바는 할부거래법의 방식이다. 즉, 방문판매법 등의 방식은 다음과 같은 점에서 문제를 가지고 있다. 첫째, 제1항에서는 그 사용이 권장사항이기 때문에 사업자의 준수여부는 자유재량이다. 그러나 제2항에서는 표시의무를 부과하고 있기 때문에 제1항과 제2항간 충돌의 문제가 발생한다. 둘째, 표시의무의 성격이며, 이러한 표시의무를 이행하면 해당 법을 비롯한 약관규제법의 위반 문제는 발생하지 않는가이다. 물론 여기에서 규정하는 것은 지침과 다른 약관의 내용에 대한 표시의무이기 때문에 약관의 효력 자체는 규정하고 있지 않다. 그러나 후술하는 바와 같이 지침에서는 단지 법에서 정한 사항 이외의

7) 선불식 할부거래에서의 소비자보호 지침(제정 2011. 12. 28. 공정거래위원회 예규 제126호 ; 개정 2014. 12. 24. 공정거래위원회 예규 제207호 ; 개정 2016. 11. 16. 공정거래위원회 예규 제260호).

사항만을 규정한 것이 아닌 법에서 정한 사항까지 규정하고 있다. 그 결과, 법에서 정한 사항을 지침에서 규정하고 있을 경우에 이와 다르게 정한 약관의 효력이 무엇인가의 문제를 유발한다. 만일 강행법규라고 한다면 이와 다르게 정하면서 소비자에게 불리한 약관의 내용은 그 자체로 무효이다. 반면에 임의규정이라고 한다면 해당 법에 따라 무효로 판단할 수 없지만, 약관규제법상 약관의 불공정성 판단기준은 강행규정만이 아닌 임의규정도 포함된다. 그 결과, 법에서 정하고 있는 사항을 지침에서 규정하고 있을 때, 소비자에게 불리한 내용은 해당 법 또는 약관규제법에 따라 무효가 될 수 있다. 그러나 방문판매법 등에서는 단지 표시의무만을 부과하고 있기 때문에 사업자 또는 소비자에게 이를 표시하면 그 약관이 유효인 것으로 오인할 수 있는 여지를 주고 있다. 셋째, 지침에서 규정할 수 있는 사항의 문제이다. 현재 3법에 따라 제정된 소비자보호지침은 일반사항과 권고사항으로 구분되고 있으며, 일반사항은 해당 법의 내용에 대한 공정거래위원회의 행정해석에 해당한다. 그 결과, 지침의 내용과 근거법의 내용간의 모순이 발생하게 된다. 즉, 법에서 정한 사항은 사업자가 준수하여야 할 사항이다. 그러나 지침의 근거규정에서는 사업자가 자율적으로 준수할 사항이다. 그럼 사업자는 일반사항을 준수하여야 하는가 준수할 수 있는가의 문제가 발생한다. 따라서 이러한 문제점을 야기하지 않기 위해서는 할부거래법과 같이 규정할 필요가 있으며, 지침이 내용 역시 법에서 이미 규정하고 있는 사항에 대해서는 삭제할 필요가 있다.

<표-2> 소비자보호지침에 대한 3법 비교

할부거래법	방문판매법	전자상거래 소비자보호법
제27조의2(선불식 할부거래에서의 소비자보호지침의 제정) 공정거래위원회는 선불식 할부거래에서의 건전한 거래질서의 확립과 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.	제35조(소비자보호지침의 제정 등) ① 공정거래위원회는 특수판매에서의 건전한 거래질서 확립 및 소비자(다단계판매원, 후원방문판매원 및 사업권유거래의 상대방을 포함한다. 이하 이장에서 같다)의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 "소비자보호지침"이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다. ② 특수판매를 업으로 하는 자(이하 "특수판매업자"라 한다)는 그가 사용하는 약관 등 계약의 내용이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우 소비자보호지침과 다르게 정한 그 계약의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.	제23조(전자상거래 등에서의 소비자보호지침의 제정 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 "소비자보호지침"이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다. ② 사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

6.3 방문판매법 개정에 대한 평가

금번 방문판매법의 개정은 민법 개정에 따른 용어변경 및 다단계판매원의 청약철회

회에 관한 방식 추가이다. 물론 서면에 전자문서를 추가하였다는 점은 의미가 있다고 평가할 수 있을지 모르지만, 이는 더 큰 문제를 야기하게 되었다. 즉, 동법상 청약철회권은 기본적으로 소비자에게 인정되며, 예외적으로 다단계판매원에게까지 확대한 것이다.⁸⁾ 다만, 양자간의 차이점은 행사의 방식에 있으며, 소비자의 경우에 구두 또는 서면 등 어느 방식으로 이를 행사하더라도 문제가 없다. 물론 서면에 의한 청약철회권을 규정하고 있지만, 이는 효력발생시기의 문제일 뿐 행사방법에 대한 제한이 아니다. 반면에 다단계판매원의 청약철회방식에 대해서는 서면을 요구하고 있다. 따라서 금번 개정에서는 그 서면에 전자문서를 추가한 것이다. 그러나 금번 개정으로 다단계판매원이 전자문서로 청약을 철회할 수 있는 것이 아닌 이미 전자문서로 청약을 철회할 수 있음에도 이를 보다 명확하게 규정하기 위함일 뿐이다. 즉, 전자문서의 효력에 대해서는 전자문서 및 전자거래기본법에서 법령에서 다르게 정하지 않은 이상 전자문서는 종이문서와 동일한 효력을 갖는 것으로 규정하고 있으며⁹⁾, 방문판매법에서 이에 대한 특칙을 규정하고 있지 않다. 따라서 개정전 방문판매법에 따르더라도 다단계판매원이 전자문서로 청약을 철회할 수 있었다. 다만, 금번 개정에서는 이를 보다 명확하게 규정하였으며, 정보제공의 효과만이 있을 뿐이다. 그러나 이로 인해 다단계판매원은 청약을 철회할 때 서면으로 하여야 하는가의 문제를 유발하게 되었다. 물론 법에서 서면으로 행사하도록 규정하고 있기 때문에 반드시 서면으로 행사하여야 한다고 주장할 수 있다. 이와 유사한 사례가 할부거래법상 소비자의 청약철회이며, 동법에서는 서면으로 이를 행사하도록 규정하고 있다. 그러나 이에 대해서는 그 증명의 편의성을 위해 규정한 것이지, 소비자의 청약철회방식을 제한하는 규정으로 해석하고 있지 않다. 따라서 방문판매법상 다단계판매원의 청약철회 역시 서면을 요구하고 있지만, 그 취지를 감안한다면 구두에 의한 행사 역시 가능하다고 해석할 수 있었다. 그러나 전자문서를 추가함으로써 인해 입법자의 의사가 다단계판매원의 경우에 반드시 서면으로만 행사하도록 한 것으로 해석될 수 있는 여지를 부여하게 되었다. 이에 대해 서면으로 제한한 것이 아니라 서면으로 행사할 경우에 전자문서로 할 수 있다는 점을 보다 명확히 한 것으로 해석할 수 있다. 물론 후자와 같이 해석하여야 할 것이지만, 전자문서를 추가함으로써 인해 전자와 같은 해석의 여지를 주었다는 점에서 논란의 여지를 야기하였다.

- 8) 다단계판매원의 청약철회권은 미국의 다단계판매에서의 해제권에 기인한다. 이에 대해서는 이병준, "유통채널로서의 다단계판매에 관한 유통법적 고찰", 유통법연구 제3권 제1호, 2016, 137면 이하 참조. 2010 Georgia Code Title 10 - COMMERCE AND TRADE Chapter 1 - SELLING AND OTHER TRADE PRACTICES E - 15. DECEPTIVE OR UNFAIR PRACTICES Part 3 - MULTILEVEL DISTRIBUTION COMPANIES; SALE OF BUSINESS OPPORTUNITIES § . 10-1-415 - 10-1-415. Contracts to be in writing; delivery of copy; required provisions; cancellation rights
 (3) A participant in a multilevel marketing plan has a right to cancel at any time, regardless of reason.
- 9) 전자문서 및 전자거래기본법 제4조(전자문서의 효력) ① 전자문서는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 전자적 형태로 되어 있다는 이유로 문서로서의 효력이 부인되지 아니한다.

6.4 전자상거래소비자보호법 개정에 대한 평가

금번에 개정된 전자상거래소비자보호법은 그 동안 전자상거래 시장의 변화에 따라 동법의 입법적 한계 내지는 문제점을 해결한 것으로 의미가 있다. 다만, 금번 개정법은 다음과 같은 문제점을 여전히 가지고 있으며, 신설된 규정이 소비자보호에 충실한 것인가의 문제를 야기하고 있다. 첫째, 청약철회 배제사유로 신설된 디지털 콘텐츠이다. 개정전 법에 따라 디지털콘텐츠거래에서 청약철회가 인정될 것인가에 대해서는 논란이 있었으며, 다수의 견해는 부정하였다. 따라서 소비자가 이를 이용하더라도 청약철회할 수 있다는 문제를 해결하기 위함이며, 유럽연합 소비자권리지침의 내용을 반영한 것이다. 그러나 그 방식에 있어서 사업자 중심의 방식을 채택한 결과, 동법의 목적인 소비자보호에 반하는 결과를 유발하였다. 즉, 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우에 청약철회권이 배제된다.¹⁰⁾ 그러나 다운로드 방식이라고 하여 모두 사업자의 지배영역에서 벗어난 것은 아니며, 스트리밍 방식 중 아직 소비자가 이용하지 않았다고 한다면 이를 허용할 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 제공이 개시된 것으로 배제사유를 정한 결과 소비자에게 불리한 방향으로 입법이 이루어졌다. 둘째, 거래관여형 통신판매중개업자의 책임신설규정이다. 이는 다른 통신판매중개업자와 달리 거래관여형 통신판매중개업자의 책임을 강화하기 위함이며, 그 취지 자체에 대해서는 동의한다. 그러나 그 내용에 있어서는 다음의 문제점을 가지고 있다. 먼저, 대금을 지급받는 통신판매중개업자의 경우, 에스프로 사업자(결제대금예치업자)에 해당하며, 전자결제업자등에 해당한다. 따라서 동법 제8조에 따라 착오방지조치의무를 이행하여야 한다. 그러나 금번 개정에 따라 신설된 제20조의3에 따르면 통신판매업자가 이를 이행하지 않았을 경우에 보충적으로 책임을 부담하게 된다. 그 결과, 결제대금예치업자인 통신판매중개자는 제8조에 따라 직접 의무를 부담하는가 아니면 제20조의3에 따라 보충적인 의무를 부담하는가의 문제를 야기하게 되었다. 다음으로 청약철회를 접수하는 통신판매중개업자의 문제이다. 이 역시 보충적 의무를 부담한다. 물론 그 자체로 보다면 문제는 없다. 그러나 통신판매중개자가 운영하는 유통플랫폼에서의 거래의 현실을 전혀 고려하지 않은 입법이다. 즉, 오픈마켓은 오프라인에서의 장터와 유사하지만, 그 근본적인 차이는 오픈마켓에서 거래하는 사업자가 독자적인 판매시스템 등을 구축할 수 있는가이다. 일반 장터라고 한다면 사업자가 이를 독자적으로 구축하고 판매를 한다. 그러나 온라인 오픈마켓의 경우는 사업자가 시스템을 구축하는 것이 아닌 오픈마켓 운영자가 구축한 시

10) 소비자의 청약철회권이 배제되기 위해서는 제공의 개시와 더불어 배제조치(청약을 철회할 수 없다는 사실의 표시와 시용상품 등의 제공)가 이루어져야 한다. 동법 시행령에서는 일부 이용의 허용: 디지털콘텐츠의 일부를 미리보기, 미리듣기 등으로 제공, 한시적 이용의 허용: 일정 사용기간을 설정하여 디지털콘텐츠 제공, 체험용 디지털콘텐츠 제공: 일부 제한된 기능만을 사용할 수 있는 디지털콘텐츠 제공 또는 제1호부터 제3호까지의 방법으로 시험 사용 상품 등을 제공하기 곤란한 경우: 디지털콘텐츠에 관한 정보 제공으로 규정하고 있다. 그러나 제4호는 동법 제13조에서 규정하고 있는 내용이다. 즉, 통신판매업자의 사전정보제공의무로 재화등의 명칭, 종류 및 내용이 포함되어 있으므로 양자가 중복된다. 이러한 점은 법률에서 사실의 표시와 더불어 시용상품을 제공하는 등의 방법을 제공하도록 규정하고 있기 때문이라고 할 수 있다.

시스템을 이용할 수 밖에 없다. 그럼에도 불구하고 보충적 책임을 부과한 것은 이러한 상황을 인식하지 못한 것이다. 마지막으로 인시중지명령제도의 신설이다. 통신판매 또는 전자상거래의 경우 단기간내에 다수의 소비자피해가 발생하기 때문에 시정 조치를 부여하기 위해서는 장시간이 소요된다는 점을 감안하여 신속하게 조치를 취할 수 있도록 함이다. 물론 그 취지는 공감하지만, 그 입법모델이 되었던 표시광고 공정화법상 인시중지명령제도보다 더 엄격하게 규정한 결과 사실상 동법상 인시중지명령제도가 운영될 것인가에 대해서는 의문이다. 또한 인시중지명령은 임시적 조치이며, 본 명령이 시정조치의 앞단계이다. 그렇다고 한다면 임시명령과 본명령간의 내용을 일치하여야 하지만, 그 대상자가 차이가 있다는 점은 근본적인 문제이다. 즉, 인시중지명령에 있어서는 대상자와 협조자를 규정하고 있지만, 본 명령인 시정 조치에서는 대상자만이 존재한다. 따라서 임시조치에서는 호스팅서비스 사업자 등에게도 요구할 수 있지만, 시정조치에서는 이를 요구할 수 없다.

6.5 전자문서 및 전자거래기본법 개정에 대한 평가

보증계약에서 발생하는 피해를 예방하고자 민법에서는 서면에 의한 보증계약만이 유효함을 규정하면서, 보증의 의사가 전자적 형태로 표시된 경우에는 효력이 없다고 규정하였다(민법 제428조의2 제1항). 그 결과, 전자문서로 보증계약을 체결하였을 경우에 그 유효성이 논란되었다. 이러한 문제를 해결하기 위해 동법을 개정하여 전자문서에 의한 보증계약의 체결을 인정하였다. 이에 대해서는 입법의 타당성은 별론으로 하더라도 이러한 입법방식이 적합한 것인가의 문제가 제기된다. 즉, 전자문서에 의한 보증계약은 유효하다. 그러나 이를 파악하기 위해서는 민법뿐만 아니라 전자거래기본법의 내용까지 알고 있어야 하며, 이러한 입법은 법 전문가를 위한 입법이다. 그 결과, 법 내용을 잘 알지 못하는 소비자 등의 경우에는 민법의 내용에 따라 전자문서에 의한 보증계약은 무효라고 생각하면서 인간관계 때문에 휴대폰 문자로 보증을 승낙하였을 경우에 더 큰 문제를 유발할 수 있다. 따라서 이러한 입법방식은 법률소비자에게 매우 불친절한 입법이며, 법 전문가를 위한 입법이라고 할 수 있다. 그렇기 때문에 이에 대해서는 전자거래기본법을 개정하여 이 문제를 해결하기 보다는 민법을 개정하여 해결하여야 할 것이다.

V. 소비자결제관련법의 동향과 평가

1. 소비자결제관련법의 개정 동향

1.1 여신전문금융업법

1.1.1 개정이유

신기술사업금융전문회사 제도를 도입하여 중소기업 등에 대한 금융 지원 기능을 강화하도록 하고, 신용카드 모집인에 대하여 신용정보 등의 보호의무를 부과하며, 여신전문금융회사의 그 대주주와의 거래 등에 관한 규제를 강화하는 등 여신전문금융회사의 건전한 경영과 거래질서의 확립을 위한 규율을 정비하고자 한다. 또한, 신용카드 매출채권 매입시장에 경쟁의 요소를 도입하고, 유효기간이 지난 선불카드 미사용잔액이나 신용카드포인트를 활용하여 사회공헌사업을 하는 한편, 여신전문금융업협회를 통하여 여신금융상품에 대한 광고 심의를 강화하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 미비점을 개선·보완하려는 것이다.

1.1.2 주요내용

첫째, 신기술사업금융전문회사 제도를 도입하여 기술력을 가진 창업·중소기업 등에 금융 지원이 원활히 이루어질 수 있도록 하였다(제2조 및 제5조). 둘째, 신용카드 모집인에 대한 신용정보 등의 보호의무의 강화함으로써 건전한 신용카드 모집질서를 유지할 수 있도록 하였다(제14조의4 제2항 및 제14조의5 제2항). 셋째, 여신전문금융회사의 그 대주주와의 거래 등에 관한 규제를 강화함으로써 여신전문금융회사가 그 대주주를 부당하게 지원하는 행위 등을 방지하고, 여신전문금융회사의 건전한 경영을 유도할 수 있도록 하였다(제49조의2, 제50조 제1항, 제58조 제4항 및 제70조 제1항). 넷째, 은행에 대해서도 신용카드 매출채권의 매입업무를 할 수 있도록 하여 신용카드 매출채권 매입시장에 경쟁의 요소를 도입하였다(제20조). 다섯째, 영세한 중소신용카드가맹점을 대상으로 전기통신서비스를 제공하는 부가통신업자를 금융위원회가 지정할 수 있도록 하였다(제27조의5). 여섯째, 여신전문금융업협회로 하여금 여신전문금융회사 등의 광고를 심의하도록 함으로써 허위·과장 광고로 인한 소비자 피해를 예방하였다(제50조의10). 일곱째, 여신전문금융업협회에 기부금관리재단을 설립하여 유효기간이 지난 선불카드 미사용잔액이나 신용카드포인트를 재원으로 사회공헌활동을 하도록 하였다(제67조, 제68조 및 제68조의2).

1.2 전자금융거래법

1.2.1 개정이유

현행 전자금융업 등록 자본금 요건은 5억원 이상으로 해외와 비교할 때 그 기준이 다소 높아 소규모 핀테크 스타트업들의 전자금융업 진입에 어려움이 있다. 이에 전자지급결제대행업·결제대금예치업·전자고지결제업 등을 소규모로 영업하려는 자의 자본금 요건을 3억원 이상으로 완화하여 전자금융업 진입 장벽을 낮추려는 것이다.

1.2.2 주요내용

전자금융거래법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제30조 제3항 중 "5억원 이상으로서 대통령령이 정하는"을 "다음 각 호의 구분에 따른"으로 하고, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. 분기별 전자금융거래 총액이 30억원 이하의 범위에서 금융위원회가 정하는 기준 이하로 운영하고자 하는 자(제29조에 따라 등록을 하고자 하는 자는 제외한다): 3억원 이상으로 대통령령으로 정하는 금액

2. 제1호 외의 자: 5억원 이상으로 대통령령으로 정하는 금액

제30조에 제4항을 다음과 같이 신설한다.

④ 제3항 제1호에 해당하는 자가 제28조에 따라 등록을 한 후 2분기 이상 계속 하여 제3항 제1호의 금융위원회가 정하는 기준을 초과하는 경우에는 그 내용을 금융위원회에 신고하고 금융위원회가 정하는 기한 내에 제3항 제2호에서 정하는 자본금요건을 갖추어야 한다.

제43조 제2항에 제4호를 다음과 같이 신설한다.

4. 제30조 제4항에서 정한 신고를 하지 아니하거나 기한 내 요건을 갖추지 아니한 때

2. 소비자결제관련법에 대한 평가

2.1 여신전문금융업법

금번 여신전문금융업법의 개정 중 하나는 여신상품에 대한 광고의 자율규제이다. 물론 자율규제보다 자율규제의 효과가 의미있을 수 있다는 점을 고려한 것이다. 그러나 개정법은 권한만 주었을 뿐 그 권한을 제대로 행사하지 못했을 경우에 대한 규제에 대해서는 규정하고 있지 않다. 물론 그 업무를 협회에서 담당하고 이에 대한 감독 등을 규정하고 있기 때문에 문제가 없다고 할 수 있지만, 광고심의에 대한 업무를 허위로 하였을 경우 등에 대한 규제 또는 제재는 규정하고 있지 않다. 따라서 이에 관한 금번 개정은 부당한 금융상품광고로 인한 소비자피해를 예방할 수 있는 처방으로 인정하기 곤란하다. 또한 그 구성에 대해서 전혀 규정하지 않음으로 인해 금융소비자의 권익을 보호할 수 있는 제도적 장치로 인정하기는 매우 곤란하다. 최소한 소비자의 권익을 대변할 수 있는 자가 포함되어야 하며, 그 광고심의를 담당하는 위원회를 구성함에 있어서 일정한 제약을 규정할 필요가 있다. 둘째, 신용카드 포인트 등의 기부금제도이다. 상용고객 우대제도로 일컬어지는 포인트 또는 마일리지에 대한 법적 성질에 대해 논란이 있었으며, 소멸시효가 완성된 포인트 등의 공익목적으로 활용을 이해 금번 개정이 이루어졌다. 이러한 점은 여신전문회사의 낙전수입을 방지한다는 차원에서 긍정적이다. 그러나 해당 규정의 위미 및 법의 내용은 다음의 문제점을 가지고 있다. 첫째, 해당규정의 법상 위치이다. 즉, 이에 관한 규정인 제67조부터 제69조는 제6장 여신전문금융업협회에 있다. 물론 협회가 재

단을 설립하기 때문에 여기에 규정할 수 있다고 하지만, 협회와 재단은 다른 기관이며, 그 업무 역시 상이하다. 그럼에도 불구하고 협회에 관한 장에서 이를 규정하는 것은 적합하지 않다. 둘째, 재단설립에 있어서 재량이다. 협회가 반드시 재단을 설립하여야 하는 것은 아니며, 설립할 수 있다. 이러한 점은 소멸시효가 완성된 포인트 등을 출연한다면 점만 본다면 문제가 없다. 그러나 금융이용자가 미사용 포인트를 재단에 기부할 수 있다는 점을 본다면 재단의 설립은 재량이 아닌 의무이어야 한다. 그럼에도 불구하고 이를 재량으로 규정한 결과 개정법이 시행된 후 벌써 5개월이 경과하였지만, 재단은 설립되지 않았다. 그 결과, 법은 개정되었지만, 그 시행은 사실상 이루어지지 않은 결과를 유발하고 있다.

2.2 전자금융거래법

금번 개정은 핀테크 산업의 활성화를 위해 시장진입규제의 일환인 자본금 요건을 완화한 것이다. 물론 산업의 활성화를 위해 이러한 개정이 필요할 수 있지만, 핀테크 산업으로 인해 발생할 수 있는 소비자피해를 예방 또는 규제할 수 있는 근본적인 조치에 대해서는 마련하지 않았다는 점에서 한계점 또는 문제점이라고 할 수 있다. 즉, 등록대상인 전자금융업자의 등록요건에 있어서 소비자피해가 발생하였을 경우에 효율적으로 구제받을 수 있는 소비자피해보상보험 등의 가입의무가 전혀 없다. 물론 자본금, 재무건전성 등의 요건은 존재하지만, 이는 실질적인 소비자피해가 발생하였을 경우에 전혀 도움이 되지 않는다. 그렇다고 한다면 전자금융거래로 인해 소비자가 피해를 입었을 경우에 효율적으로 구제를 받을 수 있는 방안이 마련될 필요가 있다.

VI. 소비자안전법의 동향과 평가

1. 소비자안전관련법의 입법동향

1.1 식품안전기본법(2016년 12월 2일 개정 및 시행)

1.1.1 개정이유

식품안전에 대한 국민의 이해와 관심을 높이기 위하여 매년 5월 14일을 식품안전의 날로 하고, 매년 5월 7일부터 5월 21일까지를 식품안전주간으로 하며, 통합식품안전정보망의 구축·운영에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 대통령령으로 정하는 기관 또는 단체에 통합식품안전정보망의 구축·운영에 관한 업무를 위탁할 수 있도록 하고, 식품안전정책에 대한 참여 확대를 위하여 소비자뿐만 아니라 소비자단체 등도 식품에 대한 시험·분석 및 시료채취를 요청할 수 있도록 하는 한편, 그 밖에 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것이다.

1.1.2 주요내용

식품안전기본법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조 제5호 중 "「전염병예방법」"을 "「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」"로, "「축산물위생관리법」, 「가축전염병예방법」"을 "「축산물 위생관리법」, 「가축전염병 예방법」"으로, "「보건범죄단속에 관한 특별조치법」"을 "「보건범죄 단속에 관한 특별조치법」"으로 한다.

제1장에 제5조의2를 다음과 같이 신설한다.

제5조의2(식품안전의 날 및 식품안전주간) ① 식품안전에 대한 국민의 이해와 관심을 높이기 위하여 매년 5월 14일을 식품안전의 날로 하며, 매년 5월 7일부터 5월 21일까지를 식품안전주간으로 한다.

② 국가 및 지방자치단체는 식품안전의 날의 취지에 적합한 기념행사를 개최할 수 있다.

제15조 제2항에 제5호의2를 다음과 같이 신설한다.

5의2. 다른 관계행정기관의 장의 협조가 필요한 경우 이에 관한 사항

제22조의 제목 "(식품위해요소중점관리기준)"을 "(식품안전관리인증기준)"으로 한다.

제24조의2 제4항을 제5항으로 하고, 같은 조에 제4항을 다음과 같이 신설한다.

④ 식품의약품안전처장은 제1항에 따른 통합식품안전정보망의 구축·운영에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 식품의약품안전처장은 예산의 범위에서 위탁 업무의 수행에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제6장의 제목 "소비자의 참여"를 "소비자 등의 참여"로 한다.

제28조의 제목 "(소비자의 참여)"를 "(소비자등의 참여)"로 하고, 같은 조 제2항 각 호 외의 부분 중 "대통령령으로 정하는 일정 수 이상의 소비자가 요청사유·요청범위 및 소비자의 신분을 확인할 수 있는 증명서 구비 등 대통령령으로 정하는 요건을 갖추어"를 "대통령령으로 정하는 일정 수 이상의 소비자, 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체 또는 시험·분석·연구기관(이하 이 조에서 "소비자등"이라 한다)이 대통령령으로 정하는 바에 따라"로 하며, 같은 항 제1호 및 제3호 중 "소비자가"를 각각 "소비자등이"로 하고, 같은 조 제3항 전단 중 "소비자"를 "소비자등"으로 하며, 같은 항 후단 중 "소비자가"를 "소비자등이"로 한다.

1.2 식품위생법

1.2.1 2016년 5월 개정

① 개정이유

식품에 함유되어 있는 나트륨, 당류 등의 과다섭취는 고혈압, 당뇨, 심·뇌혈관 질환

환 등 4대 만성질환의 발생과 밀접한 관련이 있어 국민의 생명과 건강을 크게 위협하고 있음. 또한 이들 4대 만성질환으로 인한 보험급여는 2010년 기준 4조 9천억 원에 달하며, 진료비는 전체 진료비의 약 15퍼센트를 차지하고 있어, 건강보험 재정에 큰 부담을 주고 있을 뿐 아니라, 건강상실로 인한 사회적 비용 역시 크다고 할 수 있다. 나트륨 등 영양성분 과다섭취를 줄이고 나트륨 등을 줄인 식품 개발을 촉진 등 식품영양의 질적 향상을 도모하기 위해서는 국민 인식 개선과 식습관 변화가 수반되어야 하며, 이를 위해서는 정부의 정책적 노력과 함께 나트륨 등 영양성분 과다섭취 줄이기 확산과 실천행동을 유도할 국민운동 담당 민간 중심 조직이 필요하다. 유사한 사례로 「마약류 관리에 관한 법률」에 근거를 둔 '한국마약퇴치운동본부'는 민간 중심의 대국민 교육·홍보활동을 하여 마약류 심각성에 관한 국민 인식도가 2001년 54.9퍼센트에서 2013년 69퍼센트로 증가하였고, 마약류 및 약물 남용 교육 및 통계조사 사업 등을 실시하여 정부의 정책 이행 및 새로운 정책 과제 발굴에 크게 기여하고 있다. 이에 건강 위해가능 영양성분 관리를 위한 사업을 주관하여 수행할 기관을 설립하거나 지정할 수 있도록 있도록 하여 국민 인식과 식습관 변화를 위한 사업을 적극적으로 수행하게 함으로써 우리 국민이 섭취하는 식품의 영양안전을 확보하여 국민건강 증진에 기여하고자 하는 것이다.

② 주요내용

식품위생법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10장에 제5절(제70조의7부터 제70조의10까지)을 다음과 같이 신설한다.

제5절 건강 위해가능 영양성분 관리

제70조의7(건강 위해가능 영양성분 관리) ① 국가 및 지방자치단체는 식품의 나트륨, 당류, 트랜스지방 등 영양성분(이하 "건강 위해가능 영양성분"이라 한다)의 과잉섭취로 인한 국민보건상 위해를 예방하기 위하여 노력하여야 한다.

② 식품의약품안전처장은 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 건강 위해가능 영양성분 관리 기술의 개발·보급, 적정섭취를 위한 실천방법의 교육·홍보 등을 실시하여야 한다.

③ 건강 위해가능 영양성분의 종류는 대통령령으로 정한다.

제70조의8(건강 위해가능 영양성분 관리 주관기관 설립·지정) ① 식품의약품안전처장은 건강 위해가능 영양성분 관리를 위하여 다음 각 호의 사업을 주관하여 수행할 기관(이하 "주관기관"이라 한다)을 설립하거나 건강 위해가능 영양성분 관리와 관련된 사업을 하는 기관·단체 또는 법인을 주관기관으로 지정할 수 있다.

1. 건강 위해가능 영양성분 적정섭취 실천방법 교육·홍보 및 국민 참여 유도
2. 건강 위해가능 영양성분 함량 모니터링 및 정보제공
3. 건강 위해가능 영양성분을 줄인 급식과 외식, 가공식품 생산 및 구매 활성화
4. 건강 위해가능 영양성분 관리 실천사업장 운영 지원
5. 그 밖에 식품의약품안전처장이 필요하다고 인정하는 건강 위해가능 영양성분

관리사업

② 식품의약품안전처장은 주관기관에 대하여 예산의 범위에서 설립·운영 및 제1항 각 호의 사업을 수행하는 데 필요한 경비의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

③ 제1항에 따라 설립되는 주관기관은 법인으로 한다.

④ 제1항에 따라 설립되는 주관기관에 관하여 이 법에서 규정된 것을 제외하고는 「민법」 중 재단법인에 관한 규정을 준용한다.

⑤ 식품의약품안전처장은 제1항에 따라 지정된 주관기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 지정을 취소할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정을 받은 경우
2. 제6항에 따른 지정기준에 적합하지 아니하게 된 경우

⑥ 주관기관의 설립, 지정 및 지정 취소의 기준·절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제70조의9(사업계획서 등의 제출) 주관기관은 총리령으로 정하는 바에 따라 전년도 사업 실적보고서와 해당 연도의 사업계획서를 작성하여 식품의약품안전처에게 제출하여야 한다. 다만, 제70조의8 제1항에 따라 지정된 주관기관의 경우 같은 항 각 호의 사업 수행과 관련된 사항으로 한정한다.

제70조의10(지도·감독 등) ① 식품의약품안전처장은 주관기관에 대하여 감독상 필요한 때에는 그 업무에 관한 사항을 보고하게 하거나 자료의 제출, 그 밖에 필요한 명령을 할 수 있다. 다만, 제70조의8 제1항에 따라 지정된 주관기관에 대한 지도·감독은 같은 항 각 호의 사업 수행과 관련된 사항으로 한정한다.

② 주관기관에 대한 지도·감독에 관하여 그 밖에 필요한 사항은 총리령으로 정한다.

1.2.2 2016년 12월

① 개정이유

현행법에서는 식품진흥기금의 재원으로 식품위생단체의 출연금, 식품위생관련 법령 위반으로 징수한 과징금 등을 규정하고 있고, 현행법 위반행위 신고에 대한 포상금 지급을 동 기금에서 사용할 수 있도록 규정하고 있다. 한편, 이와 별개로 「공익신고자 보호법」에서는 「식품위생법」 등에 대한 내부공익신고자의 신고로 국가나 지방자치단체의 수입이 증대하는 경우 보상금을 지급할 수 있도록 하고 있으나, 이에 필요한 재원은 국민권익위원회가 보상금을 선지급한 후 해당 지방자치단체로부터 상환받고 있다. 이에 따라 재정자립도가 낮은 상당수 지방자치단체의 경우 「식품위생법」 등의 위반행위 신고에 따른 「공익신고자 보호법」상의 보상금 재원을 해당 일반회계에서 지출할 수밖에 없어 어려움을 겪고 있는 실정이다. 이에 「공익신고자 보호법」에 따른 보상금이 지급되고, 이를 상환한 경우 상환액에 대

하여 식품진흥기금에서 재원을 지원할 수 있도록 근거를 마련하여 지방자치단체의 보상금 상환에 대한 재정적 부담을 경감하려는 것이다. 또한 식품안전관리인증기준의 변경 인증 또는 유효기간 연장신청에 대한 수수료를 명시하여 수수료와 관련한 법률상 미비점을 보완하려는 것이다.

② 주요내용

식품위생법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제89조 제3항에 제4호의2를 다음과 같이 신설한다.

4의2. 「공익신고자 보호법」 제29조 제2항에 따라 지방자치단체가 부담하는 보상금(이 법 및 「건강기능식품에 관한 법률」 위반행위에 관한 신고를 원인으로 한 보상금에 한정한다) 상환액의 지원

제92조제6호 중 "인증"을 "인증 또는 변경 인증"로 하고, 같은 조에 제6호의2를 다음과 같이 신설한다.

6의2. 제48조의2 제2항에 따른 식품안전관리인증기준적용업소 인증 유효기간의 연장신청을 하는 자

2. 소비자안전관련법에 대한 평가

2.1 식품안전기본법

금번 개정은 식품안전을 확보하기 위해 시험분석 등을 요구할 수 있는 자에 대해 기존 소비자에서 소비자단체까지 확대한 것이며, 이는 타당하다고 할 것이다. 그러나 식품안전에 있어서 소비자보호에 관한 동법은 다음과 같은 문제점을 가지고 있다. 소비자권익에 있어서 가장 기본은 생명 또는 신체에 대한 안전이며, 식품안전은 이와 직접적인 관련이 있다. 그러나 가장 이해관계가 높은자인 소비자의 참여에 대해 필수사항이 아닌 권장사항으로 규정하고 있다는 점은 개선이 요구되는 부분이다.¹¹⁾ 물론 개별 소비자의 소극성을 감안하여 참여하지 않을 수 있다는 점을 고려한 것이라고 할 수 있다. 그러나 다른 법에서 등록소비자단체 등에서 추천한 자를 반드시 위원으로 포함시키도록 한 점과 비교할 때, 소비자의 참여를 적극적으로 유도하기 위한 규정이라고 볼 수 없다. 둘째, 금번 개정은 시험 또는 검사 등을 청구할 수 있는 자의 확대이지만, 그 비용은 청구자가 부담하도록 규정하고 있는 점은 개정되지 않았다. 물론 당사자가 그 비용을 부담하는 것이 당연하다는 점에서 이와 같이 규정하고 있으며, 문제가 존재한 것으로 결과가 나온 경우에는 그 비용을 사업자 등에게 청구할 수 있다는 점을 근거로 한 것으로 추정된다. 이와 같이 규정한 결과, 소비자가 자신의 비용을 들여 검사 등을 청구할 것인가에 대해서는 의문이며,

11) 식품안전기본법 제28조(소비자등의 참여) ① 관계행정기관의 장은 식품등의 안전에 관한 각종 위원회에 소비자를 참여시키도록 노력하여야 한다.

국가가 소비자안전 및 식품안전의 궁극적인 책임자라는 점을 감안한다면 그 비용부담의 주체에 대해서는 세분할 필요가 있다. 예를 들어, 검사결과가 이상이 없는 것으로 나올 경우에는 청구한 자의 부담으로 하거나 검사 등을 청구할 합리적인 이유가 있는 경우에는 국가가 부담하는 것으로 한다. 반면에 검사결과가 이상이 있는 것으로 나온 경우에는 그 식품을 판매하거나 제조한 사업자에게 청구하는 방식으로 전환하는 것이다.

2.2 식품위생법

금번 개정 식품위생법의 주된 내용은 건강 위해가능 영양성분의 과다섭취에 따른 국민건강위해를 예방하기 위함이다. 물론 나트륨 등의 과다섭취로 인한 국민건강위해를 예방하고자 하는 취지 그 자체는 매우 타당하다. 다만, 이에 대한 국가 등의 역할이다. 즉, 개정법에서는 국가등의 역할에 대해 노력할 의무만을 부과하고 있으며, 그 구체적인 내용은 담고 있지 않다. 물론 제2항에서 건강 위해가능 영양성분 관리 기술의 개발·보급, 적정섭취를 위한 실천방법의 교육·홍보 등의 실시를 규정하고 있지만, 이러한 것이 금번 개정의 취지인 건강 위해가능 영양성분의 과다섭취에 따른 국민건강위해 예방에 효과적인 것인지에 대해서는 의문이다. 따라서 금번 개정의 취지가 정확히 반영되기 위해서는 이에 필요한 국가 등의 조치의무 등이 보다 명확하게 규정될 필요가 있다.

VII. 소비자피해구제법의 동향과 평가

1. 소비자기본법

1.1 개정이유

소비자 피해구제의 실효성을 제고하기 위하여 소비자가 집단분쟁조정을 신청할 수 있도록 하고, 분쟁조정 및 집단분쟁조정의 신청 또는 의뢰에 시효중단의 효력을 부여하여 분쟁조정을 활성화하는 한편, 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완하려는 것이다.

1.2 주요내용

첫째, 집단분쟁조정을 의뢰하거나 신청할 수 있는 자에 현행 국가·지방자치단체·한국소비자원·소비자단체·사업자 외에 소비자를 추가하였다(제68조 제1항). 둘째, 분쟁조정의 신청과 집단분쟁조정의 의뢰 또는 신청에 시효중단의 효력을 부여

하되, 당사자가 조정의 내용을 수락하거나 또는 수락하지 아니한 경우 외의 경우로 조정절차가 종료된 경우에는 그 조정절차가 종료된 날부터 1개월 이내에 소를 제기하지 아니하면 시효중단의 효력이 없도록 하였다(제68조의3 신설). 셋째, 소비자단체소송을 제기할 수 있는 단체에 한국소비자원을 포함하였다(제70조).

2. 의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률 개정 내용과 평가

2.1 개정이유

현행법은 보다 원만한 의료분쟁의 해결을 도모하기 위해 2012년 4월 8일 시행되었으며, 의료분쟁에 대한 조정중재 신청건수는 2013년에 1,398건, 2014년에 1,895건, 2015년 1,691건으로 매년 증가하고 있다. 그러나 증가하는 신청건수에도 불구하고 2015년 현재 조정중재 개시율은 평균 43%에 불과하여 조정중재제도의 운영 효율성을 제고하기 위한 방안 마련이 시급한 실정이며, 이 외 동 제도의 운영상 미비점을 개선함으로써 의료사고로 인한 피해를 보다 신속·공정하게 구제하고 보건의료인의 안정적인 진료환경을 조성할 필요가 있다. 따라서 조정신청의 대상인 의료사고가 사망 또는 1개월 이상의 의식불명 등에 해당하는 경우 피신청인의 동의 여부와 무관히 조정절차를 개시하도록 하고, 조정위원의 제척사유를 완화하여 조정위원 선정을 보다 원활히 하며, 당사자의 과실 없이 절차가 지연되는 경우에는 조정처리 기간에 불산입하도록 하고, 불가항력에 의한 의료사고 보상의 경우 관계기관에 자료 요구 할 수 있는 법적 근거를 마련하며, 손해배상금 대불 청구대상을 국내 법원의 확정판결로 한정하여 재원의 안정적 운영기반을 확보하는 등의 사항을 개선하고자이다.

2.2 주요내용

첫째, 조정중재원의 사무국은 조정중재원의 사무를 처리하도록 하였다(제14조). 둘째, 조정위원의 수를 50명 이상 100명 이내에서 100명 이상 300명 이내로 확대하였다(제20조 제1항). 셋째, 조정부의 자격요건 중 판사의 경우 10년 이상 재직하였던 사람을 추가하였다(제23조 제3항). 넷째, 조정위원의 제척사유 중 조정위원이 해당 보건의료기관 또는 사실상 동일한 법인등에 종사하였던 경우를 조정 신청일로부터 10년 내에 종사하였던 경우로 완화하였다(제24조 제1항 단서 신설). 다섯째, 감정단을 50명 이상 100명 이내에서 100명 이상 300명 이내로 확대하고, 단장은 의학적 자문 등에 필요한 경우 관계전문가를 자문위원으로 위촉할 수 있도록 하였다(제25조 제2항 및 제4항). 여섯째, 감정위원의 자격요건 중 비영리민간단체 임원의 직에 2년 이상 있거나 있었던 사람을 비영리민간단체에서 추천한 사람 중 소비자권익과 관련된 분야에 5년 이상 종사한 사람으로 변경하였다(제26조 제2항 제4호). 일곱째,

의료분쟁의 당사자가 대리인으로 당사자로부터 서면으로 대리권을 수여받은 자를 선임할 수 있는 경우를 확대하였다(제27조 제2항). 여덟째, 조정신청의 대상인 의료사고가 사망 또는 1개월 이상의 의식불명이나 「장애인복지법」 제2조에 따른 장애등급 제1급 중 대통령령으로 정하는 경우에 해당하는 경우에는 피신청인이 조정신청에 응하지 아니하더라도 지체없이 개시하도록 하였다(제27조 제9항 신설). 아홉째, 감정위원 또는 조사관이 의료사고가 발생한 보건의료기관에 출입하여 조사·열람 또는 복사를 하기 위해서는 긴급한 경우나 사전 통지시 그 목적을 달성할 수 없다고 인정하는 경우를 제외하고는 7일 전까지 그 사유 및 일시 등을 해당 보건의료기관에 서면으로 통보하도록 하였다(제28조 제4항 신설). 열번째, 감정부가 감정서를 작성하여야 하는 기한과 조정부의 조정결정 기한의 시작일을 조정 신청이 있는 날이 아닌 조정 절차가 개시된 날로 변경하였다(제29조 제1항). 열한번째, 조정부는 조정신청된 사건이 사건의 사실관계 및 과실 유무 등에 대하여 신청인과 피신청인 간에 큰 이견이 없는 경우나 과실의 유무가 명백한 경우, 또는 사건의 사실관계 및 쟁점이 간단한 경우에는 의료사고의 감정을 생략하거나 1명의 감정위원이 감정하는 등의 간이조정절차에 따라 간이조정할 것을 결정할 수 있도록 하였다(제33조의2 신설). 열두번째, 당사자 사망으로 인한 상속수계 및 후유장애 진단에 필요한 소요기간 등의 경우에는 조정 처리기한에 산입하지 않도록 하였다(제42조의2 신설). 열세번째, 불가항력에 의한 의료사고 보상의 경우 국민건강보험공단 및 건강보험심사평가원 등 기타 관계기관에 대하여 필요한 자료의 제공을 요청할 수 있도록 하였다(제46조의2 신설). 열네번째, 손해배상금 대불청구의 대상을 국내 법원의 확정판결에 한정하도록 하였다(제47조 제1항 단서). 열다섯번째, 조사·열람 또는 복사를 거부·방해 또는 기피한 사람에 대하여 처벌을 완화하여 벌칙 대신에 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 하였다(제53조 제2항 삭제, 제54조 제1항 신설).

3. 평가

3.1 소비자분쟁조정

금번 소비자기본법의 개정은 집단분쟁조정의 신청자에 소비자를 추가하였으며, 소비자단체소송을 제기할 수 있는 자로 한국소비자원을 추가하였다는 점은 그 동안 제기되었던 문제점을 해소한 것이다.¹²⁾ 또한 시효중단효를 신설한 것 역시 의미가 있다. 그러나 조정이 불성립하였음에도 불구하고 무조건적으로 시효중단효를 그대로 유지하게 하는 것은 타당하지 않다.¹³⁾ 즉, 조정이 성립하였을 경우에는 시효중단

12) 고흥석, 앞의 소비자기본법의 평가와 과제, 42면

13) 소비자기본법 제68조의3(시효의 중단) ① 제58조 및 제65조제1항에 따른 분쟁조정의 신청과 제68조제1항 및 제3항에 따른 집단분쟁조정의 의뢰 또는 신청은 시효중단의 효력이 있다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 외의 경우로 분쟁조정절차 또는 집단분쟁조정절차가 종료된 경우에는 그 조정절차가 종료된 날부터 1개월 이내에 소를 제기하지 아니하면 시효중단의 효력이 없다.

효가 발생하고, 새로운 시효의 기산점을 정하는 것은 타당하지만, 조정이 불성립하였음에도 불구하고 이와 동일한 효력을 부여하는 것은 타당하지 않다. 따라서 조정의 불성립의 경우 역시 다른 사유와 동일하게 그 절차가 종료된 날로부터 1개월 이내에 소를 제기하였을 경우에 한하여 시효중단효를 계속 유지하도록 규정할 필요가 있다.¹⁴⁾

3.2 의료분쟁조정

의료분쟁조정에 있어서 조정위원의 수 확대 및 자격요건의 강화 등의 내용은 조정이 성립하였을 경우에 재판상 화해의 효력을 갖는다는 점에서 긍정적이다. 또한 간이조정절차의 신설 및 조정기간의 불산입의 내용 역시 적절하다고 평가할 수 있다. 그리고 합의에 의한 조정절차개시의 예외를 신설하였다는 점 역시 개정전 법의 문제점을 해소하였다는 점에서 의미가 있다. 그러나 조정절차의 개시를 중재와 동일하게 합의에 의한 방식으로 인정하고 있다는 점은 재고가 필요하다. 특히, 의료분쟁의 경우에 소비자는 전문가인 의료인 또는 의료기관의 과실 등을 증명하기 곤란하며, 그 자료를 의료인 등이 보유하고 있기 때문에 증명책임을 다하기 곤란하다. 이러한 점을 감안하여 동 기관에서는 조정인뿐만 아니라 감정인을 두고 있으며, 이러한 감정인은 그 위법행위 및 인과관계를 증명함에 있어서 조력을 할 수 있다. 그러나 이러한 효과가 발생하기 위해서는 조정절차가 개시되어야 하지만, 의료인 등이 동의하지 않을 경우에 조정절차는 개시되지 않는다는 문제점을 가지고 있다. 물론 금번 개정을 통해 일부 분쟁에 대해서는 합의가 아닌 일방적 신청에 의해 개시되지만, 그 이외의 경우에는 그대로 의료인등의 동의가 있어야 하기 때문에 그 실효성이 의문이다. 이에 대해 의료인 등이 조정절차에 참여하지 않을 경우에 조정절차의 진행 그 자체가 의미없을 수 있다는 점을 제시할 수 있다. 그렇다고 한다면 다른 조정위원회에서는 일방의 신청만으로 조정을 개시하고 있다는 점을 설명하기 곤란하다. 또한 이러한 문제는 일방 또는 쌍방의 불출석 등으로 인해 조정하기 곤란하기 때문에 조정을 하지 않은 결정으로 충분히 해결할 수 있다.

Ⅷ. 결 론

2016년 한 해 동안 이루어진 소비자보호법의 입법추진 동향은 2015년과 비교하여 많은 부분에서 개정이 이루어졌다. 물론 긍정적인 면이 다수라고 할 수 있지만, 앞

1. 당사자가 분쟁조정 또는 집단분쟁조정 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우
 2. 당사자의 일방 또는 쌍방이 분쟁조정 또는 집단분쟁조정 내용을 수락하지 아니한 경우
- ② 제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 중단된 시효는 같은 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 때부터 새로이 진행한다.

14) 고희석/서상문, "조정제도와 소멸시효의 중단", 법학논총 제25권 제3호, 2013, 99면.

에서 지적한 바와 같이 개정으로 인해 또 다른 문제점을 유발하는 경우도 존재한다. 또한 소비자보호에 관한 법제 정비가 어느 한 순간에 해결될 수 있는 것도 아니라는 점을 본다면 2016년동안 이루어진 소비자보호법에 대한 개정은 의미가 있었다고 말할 수 있을 것이다.

그러나 소비자보호에 있어서 가장 핵심이 되었던 법에 대해서는 입법이 전혀 이루어지지 않았다는 점은 2016년 소비자보호법 개정에서 근본적인 한계라고 할 수 밖에 없다. 그 대표적인 예가 지속적으로 발생한 집단 소비자피해를 일거에 해결할 수 있는 집단소비자피해구제법의 미제정이다. 또한 징벌적 손해배상제도는 하도급법을 비롯하여 개인정보보호법 등에서 도입되었지만, 소비자거래 또는 안전분야에 대해 적용하는 법이 제정되지 못한 점 역시 근본적인 한계이다. 물론 이러한 법의 제정 또는 개정은 전체 산업에 미치는 영향이 크기 때문에 심도있는 논의가 선행되어야 함은 당연하다. 그러나 현재까지의 논의상황을 고려할 때, 법안 제정 또는 개정의 필요성만을 강조하고 있을 뿐 법안의 내용에 대한 심도있는 논의를 기반으로 한 법안 마련 작업은 미진하다. 과연 이러한 법이 기존의 법과 동일한 방식으로 일부 의원만의 논의 또는 부처의 일시적인 검토만으로 입법하는 것이 과연 타당한 것인가에 대해서는 근본적인 고민이 필요하며, 가까운 예로 일본 또는 프랑스의 경우에 이에 관한 입법을 추진하기 위한 연구기간만 10년 이상이 소요되었다는 점은 우리에게 부여하는 의미가 매우 크다. 이에 대해 법제의 마련이 시급하기 때문에 우선 먼저 만들고 추후 보완하는 방식을 주장할 수 있다. 물론 이러한 주장이 전혀 의미가 없는 것은 아니지만, 과연 사회적 파장이 큰 법을 제정함에 있어서 이러한 방식이 과연 적합한 것인가에 대한 근본적인 고민이 필요하며, 이는 소비자보호법을 비롯한 모든 법의 제/개정작업이 현행의 방식으로 진행되는 것에 대한 근본적인 문제제기라고 할 수 있다.

제4주제

2016년 소비자운동의 동향



2016년 소비자운동의 동향

정 지 연*

목 차

- I. 2016년 소비자상담 동향
 - II. 소비자단체를 중심으로 한 소비자소송
 - III. 소비자단체소송과 소비자운동
-

I. 2016년 소비자상담 동향

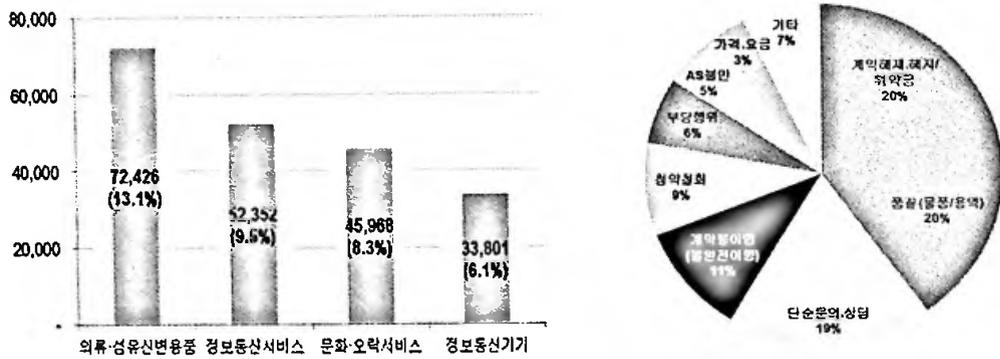
1. 소비자불만 현황

소비자문제는 매우 다양하고 소액·다수라는 특성으로 인해 소비자가 적극적인 권리를 행사하기 어려운 경향이 있고 이로 인해 사업자들의 위법·부당한 행위는 반복되는 형태를 가지며 지속적으로 발생하고 있다. 특별히 최근에는 소비자 문제가 매우 복잡하고 전문성을 가지고 접근하지 않으면 소비자문제 여부를 판단하기 어려워지는 경향으로 변화하고 있다. 특별히 소비자가 사업자로부터 피해를 당한 경우에도 소비자가 피해사실을 모르거나 입증의 곤란성 등으로 인해 피해구체에 소극적인 경향이 있다. 2016년 소비자단체가 운영하는 1372 소비자상담센터에 접수된 소비자불만은 총 551,406으로 지난해 816,201건에 비해 36.4%가 감소했다. 경기침체와 함께 의료, 콘텐츠, 금융 등 전문상담기관의 증가가 소비자불만 감소이유로 판단된다.

소비자불만이 가장 많은 품목은 대분류로 구분 했을때 의류·섬유 신변용품으로 72,426건(13.1%)로 나타났고 정보통신서비스가 52,352건(9.5%)였다. 문화·오락서비스가 45,968건(8.3%), 정보통신기기가 33,801건(6.1%)였다.

2016년 접수된 상담을 사유별로 살펴보면 계약해제·해지/위약금 관련이 111,717건(20.3%)로 가장 많았고 다음은 품질관련이 109,246건(19.8%), 단순문의·상담이 102,482건(18.6%) 순으로 나타났다.

* 한국소비자연맹 사무총장



<그림1> 2016년 소비자피해 품목 (1372소비자상담센터)

2. 2016년 주요 소비자이슈

2016년 소비자관련 이슈는 매우 다양한 형태를 보이고 있는데 주요사건 5개를 뽑아보면 다음과 같다.

① 가습기 살균제 사망 사건으로 인한 옥시불매 및 소비자 집단소송제 도입운동

가습기 살균제 사망 사건은 독성 화학물질이 포함된 가습기 살균제가 유통되면서 원인 미상의 폐 손상으로 산모와 영·유아가 사망하는 등 피해가 속출한 사건이다. 지난 2011년 4월부터 사건이 알려지기 시작했으며, 그해 11월 가습기 살균제의 독성이 확인되고 제품 수거 명령 및 판매중단이 내려졌음에도 기업을 상대로 한 제제는 수백에서 수천만원의 과징금 부과에 그쳤고 피해자에 대한 구제 대체이 마련되지 않았다. 정부의 피해자 조사가 2013년 7월부터 2015년 말까지 3차례 진행된 후, 올해 지난해 사회적 이슈로 크게 부상하면서 검찰 조사와 함께 진상규명이 이루어지고 있다. 가장 많은 피해자를 낸 (주)옥시레킷벤키저는 공식 사과와 배상안을 발표했으나, 문제가 되는 제품을 판매한 것과 그간의 피해자를 외면한 행위에 대해 소비자단체에서 옥시 제품 불매운동을 지속적으로 추진하여 대형마트 3사에서는 옥시 제품 판매를 중단하겠다는 입장을 밝히기도 했다. 또한 치약에서도 가습기살균제 성분의 일종인 CMIT와 MIT가 검출되어 전량 수거와 환불 조치가 이루어지기도 했다. 이와 같이 집단적 소비자 피해에 대해 소비자단체에서는 소비자의 대항력을 키우고 기업에 대한 책임을 묻기 위해 소비자 집단소송제 도입을 위해 서명운동 전개 등을 지속적으로 추진하고 있다.

② 전기요금 누진제 논란에 대해 소비자단체소송 제기

주택용 전기요금 누진제는 1973년 석유파동으로 국제유가가 폭등하면서 경제와

발전소 상황 등에 따라 전기를 절약하지 않으면 산업체에 지장이 있다는 주장으로 인해 도입하게 되었다. 그러나 생활수준 향상으로 인해 에어컨이 생활필수품이 되었고 지난해 지속된 폭염으로 인해 가정의 냉방기 사용량이 급증하면서 주택용 전기요금 누진제에 대한 논란이 증폭되었으며, 이에 소비자단체 차원의 전기요금 체계 개편을 요청하는 성명서 발표 및 토론회를 개최하였고, 한국소비자연맹에서는 주택용에만 부과하고 있는 전기요금누진제가 이용자차별을 하고 있다는 점 등을 문제 삼아 지난해 10월 광주지방법원에 전기요금누진제 폐지를 촉구하는 소비자단체 소송을 진행하고 있다. 산업통상부는 논란이 커지자 가정용 전기요금 누진제를 7·9월 한시적으로 조정하는 방안을 발표했지만 소비자불만은 지속되어 주택·산업·교육용 전기요금 개편안이 계속해서 논의중이다.

③ 갤럭시노트7의 배터리 폭발 사고로 인하 판매중단

삼성전자(주)의 스마트폰 ‘갤럭시노트7’은 2016년 8월 판매를 시작했으나 출시 5일 만에 충전 중 폭발했다는 소비자불만이 제기되었다. 이에 삼성전자는 발화 원인이 배터리 결함이라는 중간 결론을 내리고 9월2일 리콜 결정을 발표하였다. 이후 미국, 캐나다, 유럽, 호주, 인도, 일본 등의 주요 항공사에서 노트7의 기내 사용을 제한하고 위탁수하물 및 화물수송을 금지하였는데, 국토교통부는 동일한 조치를 취할 계획이 없다고 밝혔다가 미국 소비자제품안전위원회가 사용중단을 권고하자 이를 만에 입장을 번복하기도 했다. 결국 10월11일 삼성전자는 노트7에 대해 생산 및 판매를 전면 중단하면서 출시 54일만에 노트7은 단종되었다.

④ 코웨이 정수기의 중금속 검출과 이케아 서랍장의 리콜 거부 논란

지난해 7월 코웨이 일부 얼음정수기 핵심 부품인 에바(증발기)에서 니켈이 벗겨져 떨어진다는 사실이 알려졌다. 이어서 청호나이스의 얼음정수기에서도 중금속물질이 검출된다는 논란이 일면서, 소비자의 불안감이 더해져 단체소송이 이어졌다. 이어서 공기청정기와 차량용 에어컨에서 유해물질인 옥틸이소티아졸린이 검출되어 논란이 된 제품명 공개 및 회수권고 등의 조치가 이루어졌는데, 해당 필터를 생산·공급한 쓰리엠은 피해에 대해 소극적인 대응으로 비판을 받았다. 또한 다국적 기업인 이케아에서 생산한 서랍장이 북미 지역에서 41건의 안전사고가 발생하여, 북미권에서는 해당 제품의 판매를 중단했다. 그러나 우리나라와 중국 등에서는 해당 제품을 계속 판매하자, 국가기술표준원은 서랍장 안전성 조사를 실시하여 이케아를 비롯한 7개 업체의 총 27개 제품이 예비안전기준에 부적합하다는 판단을 내리고 수거·교환(리콜 권고)을 요청했다. 이케아는 리콜권고를 즉시 수용하지 않고 추석연휴가 지난 후 판매를 중단하겠다고 밝혀 비판의 목소리가 높아졌는데, 이는 국내의 안전규정이 미흡하고 소비자 집단소송제가 도입되지 않았기 때문이라는 지적이 이어졌다.

⑤ 배출가스 조작 사건 후 1년이 지나서야 리콜 수용 의사를 밝힌 폭스바겐

2015년 9월 폭스바겐은 TDI 디젤엔진을 장착한 1,100만대 수준의 차량이 배출가스 처리장치의 소프트웨어 프로그램을 중지시켜 테스트를 조작했음을 인정했다. 이 사건에 대해 폭스바겐의 리콜이 확정되면서 미국과 캐나다의 해당 차량 소유주에게는 보상계획을 즉각 발표한데 반해, 한국법인인 아우디폭스바겐코리아는 국내에 판매된 EURO 5 인증 기준 차량 보유자에게만 리콜 여부를 통지한 채 아무런 정보나 향후 처리방안을 알리지 않아 논란이 되었다. 이후 폭스바겐은 리콜계획서를 여러 차례 제출했으나 '임의조작'이라는 사실을 인정하지 않아 환경부로부터 불승인 조치를 받았다. 8월31일 폭스바겐이 환경부의 요구를 수용할 의사를 밝히면서 리콜 조치와 관련한 진전된 모습을 보이는데 약 1년의 시간이 걸렸다. 이번 사건을 비롯하여 다국적기업이 우리나라에서는 소비자 피해가 발생한 경우 소극적인 자세를 취하는 경우가 많아, 법 제도 개선 등의 요구가 이르고 있다.

⑥ 생리대 등 생활필수품의 가격 부담 논란

소비자단체협의회는 물가안정 운동의 일환으로 지난해 5월 시장점유율 1위인 유한킴벌리가 제조하는 생리대인 '좋은느낌'의 리뉴얼 가격 인상 정보를 입수해 원재료가격하락과 높은 영업이익율에도 불구하고 또 다시 가격인상을 시도하고 있다는 보도자료를 발표하였다. 이문제 제기를 계기로 생리대가 사회문제화 되면서 저소득층 여성 청소년에 대한 관심이 높아졌고 생리대 가격 적정성에 대한 논란이 불거지기 시작했다. 논란이 커지자 정부는 저소득층 여성 청소년 29만명에게 생리대 무상 지원을 결정하였고 유한킴벌리는 생리대 150만패드를 기증하기도 했다. 하지만 생리대를 비롯한 생활필수품은 일시적인 지원책으로 해결될 수 없어 생활필수품의 가격 부담을 둘러싼 논란은 계속될 전망이다.

II. 소비자단체를 중심으로 한 소비자소송

1. 홈플러스 불법 개인정보 판매 사태

1.1 사건개요

2015년 1월 30일 개인정보법의 정부합동수사단은 홈플러스 대표이사를 포함한 임직원들과 보험회사 직원 등 9명에 대해 ▲경품이벤트를 가장하여 회원 및 고객들의 개인정보를 불법으로 수집하여 보험회사에 판매하고 불법으로 취득하여 「개인정보보호법」 위반 등의 혐의로 기소했다. 홈플러스가 불법 판매 및 취득한 개인정보는

경품이벤트 참여 고객 약 712만건으로 기존 홈페이지 회원정보 약 1,694만 건과 합해 총 무려 약 2,406만 여건에 달하는 개인정보가 불법 거래되었다. 홈페이지는 경품이벤트를 가장해 불법으로 수입한 개인정보를 7개 보험사에 판매하여 148억원의 부당이익을 올렸으며, 제3자 제공에 동의도 받지 않은 기존 고객들의 개인정보를 무분별하게 활용하여 얻어들이 수익이 83억 5천만원으로 총 231억 5천만원의 부당이익을 올렸다.

1.2 소비자단체 활동

홈플러스의 부당행위에 대해 업계에 대한 경각심 및 소비자에게 관련내용을 알리기 위해 2015년 2월부터 전국적 캠페인 및 1인 시위 진행했으며, 2015년 3월 9일 개인정보분쟁조정위원회에 집단분쟁조정 신청, 2015년 7월 7일 685명의 소비자들 모아 개인정보 유상판매 관련 손해소 제기했다.

이에 대해 2016년 1월 8일 서울중앙지방법원에서 2천만 건이 넘는 소비자들의 개인정보를 보험사에 팔아 231억여 원의 수익을 얻은 개인정보보호법 위반 혐의에 대해 1심 재판부에서 홈플러스가 응모권에 1mm 글씨로 보험사에 개인정보를 제공할 수 있다는 내용을 표기해 고지의무를 다했으므로 문제가 없다는 무죄 판결을 내린 것에 항의해 1월12일 재판부에 1mm 크기 글씨로 작성한 항의 서한을 전달했다.

1.3 소송경과

2016년 11월 22일 1심(2015가합17314)에 대해 원고패소 판결이 났으며 2016년 12월12일 다시 소제기(2017나2000337)를 한 상태이다.

2. 상조소송

2.1 사건개요

상조업체들의 경영부실, 불건전한 운영으로 인해 소비자피해가 지속적으로 발생해 2010년 3월 선불식 할부거래법에서 규율하며 사업자 정보공개, 계약해제 등의 규정을 마련하였다. 그러나 통상적 거래와 달리 소비자가 대금을 미리 지불하고 상품이나 서비스 제공은 장시간 지난 후 제공됨에 따라 업체가 폐업되거나 회원이판이나 인수계약 과정에서 지속적인 소비자피해가 발생하였다.

2.2 소비자단체 활동

소비자단체협의회 분쟁조정위원회를 중심으로 소비자피해구제를 위해 조정을 진

행했으나 사업자가 불수락 의사로 일관해 조정절차가 진행되지 않아, 소비자의 권리를 회복하고 소액 다수의 소비자피해를 양산하는 상조업체에 경종을 울리기 위해 2013년 8월부터 원고인단을 모집해 상조업체에 대해 채무불이행 소송을 진행하고 있다.

소송이 13개 재판부로 분리되어 있어 소장제출, 답변서 제출, 사실조회 신청 등에 있어 어려움이 많았으며 소장제출일로부터 1심 승소 선고일까지 1년 3개월, 2심 선고일까지는 8개월이 소요되었다.

2.3 소송진행 결과

현재 11건은 집행절차까지 종결된 상태이고 약 3억5천만원 환급금이 지급되었다.

	피고	원고	재판부	소제기일	종료일	정구금액	승소금 비율
1	더플러스	이○○ 등 10명	서울중앙지법	13.09.25.	16.08.02.	23,257,432원	91.5%
2	365	김○○ 등 23명	서울중앙지법	13.12.09.	16.06.24.	46,528,050원	94.2%
3	명심상조	윤○○ 등 12명	부산지법	14.03.13.	16.05.20.	23,437,462원	94%
4		이○○ 등 21명	부산지법	14.02.20.	16.07.06.	32,809,942원	107.8%
5	도알라이프	박○○ 등 5명	서울남부지법	14.02.20.	16.02.04.	8,880,001원	133.8%
6		김○○ 등 11명	서울남부지법	14.05.08.	16.02.04.	20,345,753원	125%
7	대한상조	설○○ 등 10명	창원마산지법	14.03.05.	16.10.05.	25,330,000원	107.5%
9	편성원종합	권○○ 등 32명	부산지법	14.05.20.	15.11.25.	59,513,105원	85.8%
10	성조	김○○	부산지법	14.09.01.	15.11.25.	2,500,500원	85.8%
11	두래상조	윤○○ 등 3명	부산지법	14.03.05.	16.09.09.	5,420,000원	119%
12	성원성조	김○○ 등 119명	부산지법	14.06.19.	16.07.30.	103,388,568원	125%

III. 소비자단체소송과 소비자운동

1. 소비자단체소송 요건

소비자단체소송은 사업자의 위법행위로 인해 소비자피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우 일정한 자격요건을 갖춘 소비자단체가 소비자피해의 발생 또는 확대를 방지하기 위해 사업자의 행위를 금지 또는 중지를 청구할 수 있는 소송을 말한다. (소비자기본법 제20조)

소비자단체가 단체소송을 제기할 수 있는 사업자의 위법행위는 첫째, 제8조 제1항의 규정에 따라 국가가 정한 기준에 위반되는 물품등을 제조·수입·판매하거나 제공한 행위이다. 둘째 제10조의 규정에 따라 국가가 정한 표시기준을 위반한 행위이다. 셋째, 제12조 제2항의 규정에 따라 국가가 지정·고시한 행위를 위반한 경우이다. 마지막으로 제15조 제2항의 규정에 따라 국가가 정한 개인정보의 보호기준을 위반한

행위이다. (동법제20조)

1.1 소비자단체소송을 제기할 수 있는 소비자단체

소비자권익침해행위의 금지·중지를 구하는 소송을 제기할 수 있는 단체는 정관에 따라 상시적으로 소비자의 권익증진을 주된 목적으로 하는 단체이고, 단체의 정회원수가 1천명 이상이며, 제29조의 규정에 따른 등록 후 3년이 경과한 소비자단체 중 제29조의 규정에 따라 공정거래위원회에 등록된 소비자단체, 「상공회의소법」에 따른 대한상공회의소, 「중소기업협동조합법」에 따른 중소기업협동조합중앙회 및 전국 단위의 경제단체로서 대통령령이 정하는 단체 또는 사실상 동일한 침해를 입은 50인 이상의 소비자로부터 단체소송의 제기를 요청받았으며, 정관에 소비자의 권익증진을 단체의 목적으로 명시한 후 최근 3년 이상 이를 위한 활동실적이 있고, 단체의 상시 구성원수가 5천명 이상이며, 중앙행정기관에 등록되어 있어야 한다.

1.2 소송허가

단체소송을 제기하는 단체는 소장과 함께 원고 및 그 소송대리인, 피고, 금지·중지를 구하는 사업자의 소비자권익 침해행위의 범위를 기재한 소송허가신청서를 법원에 제출하여야 한다.

2. 소비자단체소송 진행현황

한국소비자연맹은 2015년 소비자공익소송센터(센터장 서희석)를 두고 2015년 이통통신사3사를 대상으로 청약철회권과 해지권관련 소송과 한국스마트카드를 대상으로 분실카드에 대한 환급을 주장하는 소송을 진행중이며, 2016년도에는 한국전력을 대상으로 전기요금누진제 폐지를 주장하는 소비자단체소송을 진행하고 있다.

	SKT	KT	LGU+	스마트카드	한국전력
소장제출	2015.12.17	2015.12.24.	2015.12.22.	2015.12.17.	2016.10.14.
소송허가	2016.1.12.	2016.11.2.	2016.4.25.	2016.6.22.	2016.10.19. *10.25 즉시항고
수소법원	서울중앙지법	수원지법	서울서부지법	서울중앙지법	광주지법
상대방 대리인	김앤장	한결	김앤장	광장	광장
연맹 대리인	오인영 변호사	이상민 변호사	오인영 변호사	김남홍 변호사	나양명 변호사

3. 전기요금누진제 폐지 소비자단체소송

3.1 소송제기 이유

- 주택용 전력요금의 누진제: 전력량요금에 대해 사용량에 따른 누진제 적용
→ 6단계 + 저압(11.69배), 고압(9.96배)
*전력의 계약종별: 주택용전력, 일반용전력, 교육용전력, 산업용전력, 농사용전력, 로동, 예비전력, 임시전력 (기본공급약관 제55조)
*요금의 종류: 기본요금 + 전력량요금
 - 누진제의 취지: 73년 석유파동을 계기로 소비부문 에너지 절약과 저소득층 보호를 목적으로 시행됨(피고 홈페이지)
 - 누진제의 부당성
 - 주택용 전력 사용자만 에너지 절약시책의 대상이 되어야 할 이유가 없음
 - 2015년도 전체 전력소비량(4,847kWh) 중 주택용 전력소비량은 656kWh로 전체의 13%
 - 전기사업법상 전기요금의 산정은 기업회계기준 등에 따라 비용이나 수익을 정당하게 분류하여 이루어져야 하나 주택용 전력에 대한 누진제를 통한 전기요금산정에 대한 어떠한 합리적인 설명도 없음
 - 1974년 제도 시행 이래 20여차례 변경되었으나(최후 변경 2005.12.28.) 그 변경의 이유에 대한 설명도 없음.
 - 전기사업법 위반(제21조 금지행위 제1항 제4호·제5호)
 - 시행령 제9조제4항제1호: 기업회계기준 등을 위반하여 전기요금 또는 전기설비의 이용요금을 산정하는 행위
 - 시행령 제9조제5항제4호: 정당한 이유없이 전기사용자를 차별하여 전기사용자에게 불이익을 주는 행위
- => 위반행위는 형사벌의 대상

3.2 소송의 경과

- 소송허가결정에 대해 즉시항고(소비자기본법 제74조제2항, 민사소송법 제444조)
2016.10.19. 광주지법 소송허가결정 -> 10.24 결정문 피고 송달 -> 10.25 피고 즉시항고 -> 11.3 광주고등법원 접수
- 항고이유
 - 절차상 하자: 소송허가신청서 피고 부도달
 - 원고적격 여부: 회원 1천명 이상 보유에 대한 소명 부족
 - 소송허가요건 미충족: “물품등의 사용으로 인하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 등 다수 소비자의 권익보호 및 피해예방을 위한 공익상의 필요가 있을 것” -> 소비자의 기본적 권리의 침해/물리적인 재산상 피해/전체 소비자 피해
 - 대상적격 여부: 제도나 법령의 개폐요구 -> 단체소송의 대상이 아님
- 항고심 진행 중

3.3 향후 대응 전략

- 2016.12.13. 산업통상자원부 -> 누진제 개편 포함 전기공급약관 변경안 승인
3단계 3배
- 약관변경 후에도 소송을 유지할 것인가?

4. 단체소송의 의의

- 이미 가시적 성과
 - 1) 통신사 약관 변경: 해지권 관련
 - 2) 분실 선불카드에 대한 금융감독당국의 약관변경
 - 주무부서 주시
 - 통신계약 -> 미래부/공정위 주시
 - 스마트카드 -> 금융위/금감원 주시
 - 한전 -> 정치권 주시
 - 사업자 주의·긴장 + 시민단체 자극·경쟁
- => 사업자들의 부당한 행위를 감시하는 역할
=> 소비자권익 = 소비자후생 증진