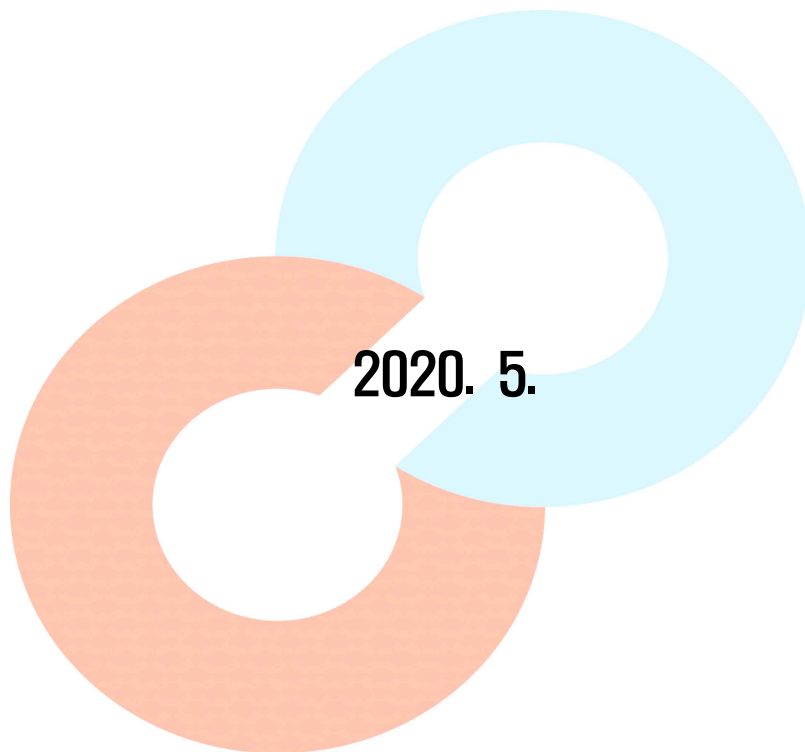


유사투자자문 서비스 약관 실태조사



시 장 조 사 국
약 관 광 고 팀

목 차

I. 조사 개요	1
1. 조사 배경 및 목적	1
2. 조사 내용 및 방법	2
3. 조사 기간 및 담당자	2
II. 일반 현황	3
1. 유사투자자문업 정의	3
2. 투자자문업과 비교	3
3. 유사투자자문업 현황	4
4. 유사투자자문업 영업형태	4
5. 관련법규	5
III. 실태 조사	6
1. 유사투자자문 서비스 관련 소비자 피해 실태	6
2. 유사투자자문 서비스 이용 약관 분석	8
IV. 후속조치	18
1. 자율개선 건의	18
2. 정책건의	18

‘표’ 목차

[표2-1] 유사투자자문업과 투자자문업 차이	3
[표2-2] 유사투자자문업 신고 건수	4
[표3-1] 최근 3년('17~'19)간 주식투자정보서비스 피해구제 접수 현황	6
[표3-2] 피해유형별 현황	6

‘그림’ 목차

[그림3-1] 유사투자자문 서비스 계약서상 유·무료기간(예시)	8
[그림3-2] 유사투자자문 서비스 계약서상 정상가 기준 위약금 산정(예시)	10
[그림3-3] 유사투자자문 서비스 계약서상 계약 해지 및 해제 제한(예시)	12

I 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적

- 최근 코로나19로 인해 경제사정이 악화되고 기준금리*가 낮아짐에 따라 예·적금 금리가 낮아져 저축보다는 주식투자에 대한 소비자의 관심이 높아짐.

* 한국은행 기준금리는 2012년부터 줄곧 하락세로 2020년 5월 연 0.5%까지 떨어짐.

- 이에 따라, 고수익 보장을 광고하고 불특정 다수인을 대상으로 금융투자상품에 대한 투자판단 또는 그 가치에 대한 조언을 간행물, 전자우편 등으로 제공하는 유사투자자문업이 성행(1,896개, 2020.4.기준**)하고 있음.

** 금융감독원 유사투자자문 신고 현황

- 유사투자자문업은 금융위원회에 신고만으로 영업이 가능하여 상대적으로 시장 진입이 용이하고,
- 「자본시장법」상의 금융투자업자***에 해당하지 않아 소관부처의 관리·감독 및 동법의 투자자보호규정 적용을 받지 않음.

*** 투자매매업, 투자중개업, 집합투자업, 투자자문업, 투자일임업, 신탁업 등의 금융투자업에 대하여 금융위원회의 인가를 받거나 금융위원회에 등록하여 이를 영위하는 자(자본시장법 제8조 제1항)

- 최근 3년간('17년~'19년) 우리 원에 접수된 ‘투자자문(컨설팅)’ 관련 피해구제는 매년 급증****하고 있으며, 피해유형은 ‘계약해지 거부 및 환급지연’, ‘위약금 과다청구’가 95.9%로 대부분임.

**** ('17년) 475건 → ('18년) 1,621건 → ('19년) 3,237건

- 또한, 사업자마다 다른 이용약관을 사용하고 있어 ‘단순 변심으로 인한 계약해지 불가’, ‘위약금 과다청구’ 등 약관의 불공정성 검토가 필요함.
- 이에 유사투자자문 사업자 약관의 불공정성 검토를 통해 개선방안을 마련함으로써 유사투자자문 서비스 이용자 보호에 기여하고자 함.

2. 조사 내용 및 방법

구분	조사 내용	조사 방법
일반현황	<input type="checkbox"/> 유사투자자문 서비스 관련 일반 현황 <input type="checkbox"/> 시장 동향, 투자자문업과의 차이 등	자료조사
실태조사	<input type="checkbox"/> 최근 3년간('17년~'19년) 유사투자자문 서비스 관련 피해 구제 사례 분석	피해사례 분석
	<input type="checkbox"/> 유사투자자문 서비스 약관 실태조사 <input type="checkbox"/> 대상 : 유사투자자문 20개 업체 - 2019년 피해구제 접수된 287개 유사투자자문업체의 상위 10%(29개) 업체 중 9개 제외(폐업, 홈페이지 폐쇄 5곳, 연락두절 4곳) <input type="checkbox"/> 내용 : 계약 해지, 환급, 청약 철회, 손해배상을 중심으로 전반적인 약관 분석 <input type="checkbox"/> 기준 : 관련 법규, 분쟁해결기준* 등에 의거하여 불공정성 여부 검토 * 유사업종인 인터넷콘텐츠업 참조	약관분석
관련법규 분석	<input type="checkbox"/> 「자본시장법」, 「약관규제법」 등	문헌조사

3. 조사 기간 및 담당자

☐ 조사기간 : '20. 2. 24. ~ 5. 31.

☐ 담당자 : 이수미 조사관

II 일반 현황

1. 유사투자자문업의 정의

- 유사투자자문업은 불특정 다수의 소비자로부터 일정한 대가를 받고 간행물·출판물·통신물·방송 등을 통해 금융투자상품의 투자판단 또는 가치에 대한 정보를 제공함.
- ‘불특정 다수인’을 대상으로 하는 점에서 특정(법)인에게 자문 서비스를 제공하는 투자자문업과 구별됨.

자본시장법 제101조(유사투자자문업의 신고)

- ① 불특정 다수인을 대상으로 하여 발행되는 간행물, 전자우편 등에 의하여 금융투자상품에 대한 투자판단 또는 금융투자상품의 가치에 관한 조언으로서 대통령령으로 정하는 것을 업(이하 이 조에서 "유사투자자문업"이라 한다)으로 영위하고자 하는 자는 금융위원회가 정하여 고시하는 서식에 따라 금융위원회에 신고하여야 한다.

자본시장법 시행령 제102조(유사투자자문업의 신고)

- ① 법 제101조제1항에서 "대통령령으로 정하는 것"이란 불특정 다수인을 대상으로 발행 또는 송신되고, 불특정 다수인이 수시로 구입 또는 수신할 수 있는 간행물·출판물·통신물 또는 방송 등을 통하여 투자자문업자 외의 자가 일정한 대가를 받고 행하는 투자조언을 말한다.

2. 투자자문업과의 비교

- 투자자문업이란 금융투자상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 투자대상자산의 가치 또는 투자판단에 관한 자문에 응하는 것을 영업으로 하는 것(「자본시장법」 제6조)임.
- 유사투자자문업과 투자자문업은 1)진입요건, 2)자문내용, 3)영업 방법, 4)영업행위 관련 규제의 측면에서 다음과 같은 차이가 있음.

[표2-1] 유사투자자문업과 투자자문업의 차이

구분	유사투자자문업	투자자문업
진입요건	신고	등록
자문 내용	금융투자상품	금융투자상품 및 투자대상자산
영업 방법	불특정 다수 대상 조언	일대일(1:1) 자문 가능
영업행위 관련 규제	투자자문업자의 불건전 영업금지행위 중 일부 준용 * 금전·증권 등의 보관·예탁 금지, 금전·증권 등의 대여금지, 선행매매금지 등	신의성실 및 투자자이익 우선 의무 투자권유의 적합성 원칙 투자권유에 있어 설명의무 선관주의와 충실의무 불건전 영업행위 금지

- 또한, 유사투자자문업은 「자본시장법」 제 7조 제 3항에 따라 금융투자업자에서 제외되어 있음.

자본시장법 제7조(금융투자업의 적용배제)

- ③ 불특정 다수인을 대상으로 발행 또는 송신되고, 불특정 다수인이 수시로 구입 또는 수신할 수 있는 간행물·출판물·통신물 또는 방송 등을 통하여 조언을 하는 경우에는 투자자문업으로 보지 아니한다.

3. 유사투자자문업 현황

- 유사투자자문업은 1990년대 난립하던 사설 투자자문업자(부티크)의 양성화 목적으로 1997년 1월 증권거래법(現자본시장법) 개정을 통해 도입됨.
- 유사투자자문 업체 수는 꾸준히 증가하여 2020년 4월 말 기준 1,896개가 신고 되어있음.

[표2-2] 유사투자자문업 신고 건수

(단위: 개, %)

구분	2017년	2018년	2019년*	2020년 4월
업체 수	1,596	2,032	1,826	1,896

* 2019년 10월 금융감독원은 595개 부적격 유사투자자문업자를 직권말소 처리함.

4. 유사투자자문업 영업 형태

- 일반적으로 전화, 문자, SNS, 유튜브 등의 온라인 채널을 통한 광고 및 권유로 소비자 모집이 이루어지고 대부분 비대면거래*(전화권유판매, 통신판매)로 계약이 이루어지고 있음.

* 최근 3년간('17~'19) 접수된 피해구제 5,333건 중 비대면거래가 83.9%를 차지함(전화권유판매 50.3%, 통신판매 33.6%)

- 계약 전 모집인이 소비자에게 전화로 연락하여 모집을 권유하고 소비자의 신용카드 정보를 제공받아 결제하는 형태로, 1개월 이상의 기간 동안 주식시황정보, 특정 종목의 매수·매도 단가 등의 정보를 제공하는 계속거래*임.

* 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화 등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래(방문판매법 제 2조)

5. 관련 법규

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」

- ☐ 유사투자자문업의 시장 진입요건과 일부 행위 규제와 관련해서는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」이 적용됨.
- 유사투자자문 서비스에 대해 「자본시장법」은 ‘유사투자자문업’으로 칭하고 영업사실을 금융위원회에 ‘신고’하도록 규정함.
- 유사투자자문업 관련 규제 사항으로는 ‘5년 주기 재신고 의무’, ‘사전교육 이수 의무’, ‘불건전 영업행위 금지’ 등이 있음(붙임1).

※ 계약 중도해지 및 업체 폐업 등에 따른 소비자피해 감축을 위해 환급기준 명시, 보증보험 의무 가입의 내용을 담은 「자본시장법」 개정안이 2019. 8. 발의되어 현재 계류 중임.

나. 「전자상거래 등에서 소비자보호에 관한 법률」 · 「방문판매 등에 관한 법률」

- ☐ 판매 방식에서 유사투자자문 서비스는 「전자상거래법」 제 2조 제 2호의 ‘통신판매’와 「방문판매법」 제 2조 제 3호 ‘전화권유판매’에 해당함.
- ‘통신판매’의 경우 소비자는 계약서를 받은 날부터 7일 이내에, ‘전화권유판매’는 14일 이내에 청약철회를 할 수 있음.
- ☐ 계약 중도 해지와 관련해서는 「방문판매법」 제 2조 제 10호의 ‘계속 거래’에 해당함.
- 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있고(방문판매법 제 31조), 환급에 대해 소비자에게 불리한 내용의 계약 조항은 그 효력이 없음(방문판매법 제 52조).

다. 소비자분쟁해결기준

- ☐ 유사투자자문업과 관련하여 소비자분쟁해결기준은 별도로 없어 소비자기본법 시행령 제 9조에 따라 유사품목인 ‘인터넷콘텐츠업’을 준용하고 있음.

※ 이에 따라 현재 소비자분쟁해결기준에 유사투자자문업종 신설 검토 중(공정거래위원회)

Ⅲ 실태 조사

1. 유사투자자문 서비스 관련 소비자 피해 실태

가. 연도별 피해구제 현황

- 최근 3년간('17~'19) 주식투자정보서비스 관련 피해구제 건수는 총 5,333건으로 매년 급증하고 있음.

[표3-1] 최근 3년('17~'19)간 주식투자정보서비스 피해구제 접수 현황

(단위: 건, %)

구분	2017년	2018년	2019년
피해구제	475	1,621	3,237
전년대비 증감률	-	241.3	99.7

나. 소비자 피해 유형

- 최근 3년간('17~'19) 접수된 5,333건을 분석한 결과, 계약해지 관련이 95.9%(5,115건)로 대부분을 차지함.
- 세부적으로 보면 '환급 거부·지연'이 48.4%(2,582건)로 가장 많았고, 다음으로 '위약금 과다청구' 47.5%(2,533건), '부가서비스 불이행' 2.0%(106건) 등의 순임.

[표3-2] 피해유형별 현황

(단위: 건, %)

피해유형		건수		비율	
계약 해지	환급 거부·지연	2,582	5,115	48.4	95.9
	위약금 과다 청구	2,533		47.5	
부가서비스 불이행*		106		2.0	
기타**		112		2.1	
계		5,333		100.0	

* 서비스 이용 중 업체와의 연락 두절

** 명의도용 계약, 미성년자 결제 등

다. 소비자피해 사례

□ 사례1 환급 거부·지연

○ 계약해지를 요구하자 연락을 거부하며 환급 지연

- ▶ 소비자 가씨는 A사의 주식투자정보서비스를 13개월간 이용하기로 하고 600만원을 결제함.
- ▶ 주식투자 손실로 A사에 계약 해지를 요청하고 내용증명을 발송했음에도 사업자는 연락을 거부하며 환급을 지연함.

○ 계약 해지를 요구하니 정상가격이 1,200만원이라며 환급 거부

- ▶ 소비자 나씨는 B사의 주식투자정보서비스를 1년간 이용하기로 하고 300만원을 결제함.
- ▶ 주식투자 손실로 B사에 해지를 요청하니 서비스 정상 가격이 1,200만원이기 때문에 이를 기준으로 계산하면 환불받을 금액이 없다고 거부함.

□ 사례2 위약금 과다 청구

○ 1년 계약 후 중도해지 요구하자 유료 1개월, 무료 11개월이라며 과다 이용료 청구

- ▶ 소비자 다씨는 C사의 주식투자정보서비스를 1년간 이용하기로 하고 330만원을 결제함.
- ▶ 주식투자 손실로 C사에 해지를 요청하니 1년 중 1개월만 유료기간이고 나머지 11개월은 무료기간이기 때문에 환급할 금액이 없다고 함.

○ 계약 해지를 요구하니 교재비 명목으로 위약금 과다 청구

- ▶ 소비자 라씨는 D사의 주식투자정보서비스를 1년간 이용하기로 하고 350만원을 결제함.
- ▶ 주식투자 손실로 D사에 해지를 요청하니 이용료 이외에 교재비 100만원을 추가로 공제하고 환급하겠다고 함.

2. 유사투자자문 서비스 이용약관 분석

가. 조사개요

- ☐ 조사대상 : 유사투자자문 20개 업체
 - 2019년 우리원 피해구제 접수된 287개 유사투자자문업체의 상위 10%(29개) 업체 중 9개 제외(폐업, 홈페이지 폐쇄 5개, 연락두절 4개)
- ☐ 조사내용 : 계약해지 관련 환급거부·지연, 위약금 과다청구 조항 등 검토
- ☐ 조사기간 : 20. 3. 30. ~ 20. 4. 29.

나. 유사투자자문 서비스 주요 약관조항 분석

1) 계약 해지 시 무료 이용기간을 제외하고 환급금 산정

- ☐ (계약실태 및 문제점) 사업자 홈페이지상의 상품 설명이나 광고에는 무료기간이 표시되어 있지 않음에도 불구하고, 사업자는 계약기간을 유·무료로 구분해 무료기간을 임의로 과도하게 장기간으로 설정하고 있음.
- 계약서에 1개월(유료)+11개월(무료), 3개월(유료)+9개월(무료) 등으로 기재하고, 소비자가 중도해지를 요구할 경우 위약금을 유료기간만으로 산정해 환급금이 없거나 적게 지급하고 있음.

[그림3-1] 유사투자자문 서비스 계약서상 유·무료기간(예시)

가업체		나업체
유료기간	2019.07.04.~2019.09.01	서비스 기간 : 가입자는 아래의 기간 동안 정보제공자로부터 본 서비스를 제공받을 수 있다. 청상이용기간 : 1개월 서비스 기간 : 11개월 총 이용기간 : 12개월
무료기간	2019.09.02.~2020.07.27	

☐ (약관내용)

제 3조 (유료회원의 탈퇴와 환불) ⑤ 환불시 주의사항 : 환불금액 계산 시 무료기간은 해당되지 않습니다.

제 26조 (이용자의 요청에 따른 해지 및 환불) 2. 기 이용요금 : 기 이용요금은 가입기간("유료 서비스" 기간만을 의미합니다)으로 일할계산한 금액을 공제합니다.

제 15조 (유료회원의 탈퇴와 환불) 가. 환불시 회사에서 별도로 제공한 무료서비스기간은 유료 서비스기간에 포함되지 않습니다.

제 2조 (무료서비스내용) 마. 본 약관의 내용 중 유료서비스를 전제로 한 규정은 무료서비스에 대해 적용되지 않습니다. (예: '제5장'에 따른 환불의 경우 무료서비스 기간은 이용요금의 일할 계산 기간 산정에 포함되지 않습니다)

- **(검토의견)** 보통의 계속거래 계약은 별도의 무료기간을 제공하지 않거나 단기의 무료서비스 제공 후 유료서비스로 전환하는 것이 일반적임.
- 그러나 해당 약관 내용은 서비스 제공에 있어 유료와 무료기간의 차이가 없음에도 무료기간을 유료기간에 비해 상대적으로 과다하게 장기로 설정하고, 소비자의 중도해지 요청 시 단기간으로 설정된 유료기간만을 기준으로 환급금을 산정함으로써 결과적으로 사업자가 반환해야하는 금액을 적게 하는 것으로 판단됨.
 - 이는 통상적인 거래 관행에 비추어 소비자에게 불리한 내용으로 소비자에게 계약해지로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하는 것(「방문판매법」 제 32조)이며, 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복 의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키는 조항(「약관규제법」 제 9조 제 4호)에 해당하여 부당한 것으로 판단됨.
 - 소비자분쟁조정위원회에서도 ‘위와 같은 약정은 소비자에게 계약 해지로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 부과하는 것으로, 소비자에게 실제 공급된 서비스의 대가를 초과하여 사업자가 수령한 대금의 환급을 부당하게 제한하는 소비자에게 불리한 조항’이라고 결정한 바 있음.(사건번호 2018일나1053)

(예시) 1개월(유료)+11개월(무료)/계약금액 365만원/1개월 이용 후 소비자의 중도 해지 요청 시 환급금 산정

- 약관에 따른 유료이용기간 기준 환급금 = 0원(없음)
- 총 이용기간 기준 환급금 = 301만 5천원(3,650,000-300,000-335,000)(82.6%환급)

* 참고 : 소비자분쟁해결기준(인터넷콘텐츠업)의 위약금 산정 기준

= 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급

약관규제법 제9조(계약의 해제·해지)

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

4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항

방문판매법 제52조(소비자 등에게 불리한 계약의 금지)

제7조, 제7조의2, 제8조부터 제10조까지, 제16조부터 제 19조까지, 제30조부터 제32조까지의 규정 중 어느 하나를 위반한 계약으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

방문판매법 제32조(계약 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등)

- ① 계속거래업자들은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래 등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자에게 해지 또는 해제로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니되고....

□ **(개선방안)** ‘총 이용 기간’을 기준으로 환급금 산정

2) 계약 해지 시 정상가격 기준으로 위약금 산정

- (계약실태 및 문제점) 대부분의 사업자는 홈페이지나 약관에 정상가를 별도로 게재하고 있으나 실제로 계약 시에는 정상가보다 대폭 할인된 금액(최소 50%~최대 90%)으로 소비자와 계약을 체결하고 있음.
- 이후 소비자가 중도해지를 요구할 경우 위약금 산정을 실제 계약금액이 아닌 정상가액으로 기준으로 해 소비자에게 과도한 위약금을 부과함.

[그림3-2] 유사투자자문 서비스 계약서상 정상가 기준 위약금 산정(예시)

다업체
<p>제 7 조 【 계약내용 】</p> <p>"갑"과 "을"이 합의한 계약내용은 다음과 같다.</p> <p>1. 계 약 기 간 : 2019. 09. 30. ~ 2020. 09. 29.</p> <p>2. 유사투자자문수수료 : 일금백칠십만원정 (₩1,700,000)</p> <p>제 8 조 【 계약의 변경 】</p> <p>"갑"과 "을"은 계약기간 중 필요에 따라 합의에 의해 계약내용을 변경할 수 있다.</p> <p>제9조 【 계약의 해지 및 수수료 반환 】</p> <p>"갑"과 "을"은 사정에 의해 계약을 중도해지 할 수 있다.</p> <p>아래의 방식에 따라 산정된 금액을 환불신청일로부터 3영업일 이내에 지급</p> <p>서비스 최초 이용일로부터 환불 신청시</p> <p>환불액 = 할인가가 아닌, 정상금액</p> <p>(1일 이용요금 x 이용일수)+해지 수수료 10%</p> <p>환불은 처음 결제 방법에 따라 수수료를 반환하도록 한다.</p> <p>7일 이내 환불 요청시, 위약금 없이, 이용일수로 일괄 계산되어 반환하도록 한다.</p> <p>[상품 정가 : 1년 기준 1,800만원]</p>

□ (약관내용)

<p>제 6조 ("서비스" 탈퇴 및 계약해지 등)③ "이용자"가 제1항에 따른 이용 해지를 요청한 경우 "회사"는 아래 각 호의 금액을 모두 공제한 나머지 금액을 반환합니다.</p> <p>1. 해지수수료 = <u>정상가액</u>의 10%</p> <p>2. 이용일 기준 이용요금(<u>정상가액 기준</u>)을 제외한 금액</p> <p>제 6조 ("서비스" 탈퇴 및 계약해지 등) 해지수수료 = <u>정상가액</u>의 10%</p> <p>제 3조 (유료회원의 탈퇴 와 환불) ① 환불시 일할계산 : 할인 금액이 아닌 정상가격으로 계산됩니다.</p> <p>제 16조 (계약 해지에 따른 환불규정) (3) 자동결제 서비스 환불 요청 시 <u>할인 전 정상가</u> 기준으로 위의 환불 규정이 적용됩니다.</p>

- **(검토의견)** 해당 약관 조항은 사업자가 정상가액 대비 지나치게 과도한 할인율을 제공하고 회원이 중도 해지 신청을 했을 때 실제 계약금액이 아닌 정상가액을 기준으로 위약금을 산정함.
- 공정거래위원회의 '계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준(계속거래고시)'에 따르면, 같은 계속거래로 거래 형태가 같고 인터넷 콘텐츠를 통해 계약의 내용이 이루어진다는 점에서 유사한 업종인 '컴퓨터 통신교육업'의 경우 위약금 산정을 총계약대금 기준으로 규정하고 있음.
 - 따라서 해당 약관은 통상적 거래 관행 뿐만 아니라 위 계속거래고시에 비해서도 과도한 위약금이 발생되게 되는 바 개선이 필요함.

(예시) 12개월 계약/계약금액 365만원(정상가 730만원)/1개월 이용 후 소비자의 중도 해지 요청 시 환급금 산정

- 약관에 따른 정상가 기준 위약금 = 124만원(600,000+640,000)
- 계약금액 기준 위약금 = 63만 5천원(300,000+335,000)

* 참고 : 소비자분쟁해결기준(인터넷콘텐츠업)의 위약금 산정 기준
= 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10%

- 또한 위약금 산정 시, 사업자가 주장하는 정상가격은 단순히 사업자가 1개월 이용요금이라고 주장하거나 제시한 금액이 아니라, 장기계약에 따른 할인의 수준, 할인혜택의 제공기간, 정상가격으로 서비스를 이용하는 소비자의 비중 등을 고려하여 판단되어야 함.¹⁾
- 더불어, 사업자가 기재한 '정상가'에 해당하는 가격으로 상당기간²⁾ 거래를 하지 않았다면 이는 소비자에게 거짓된 사실을 알린 것으로 기만적 방법을 사용해 소비자를 유인한 것에 해당함.³⁾
- 따라서 제반사항을 배제하고 무조건 정상가액 기준으로 위약금을 산정하는 약관 조항은 「전자상거래법」 제 21조 제 1항 제 1호, 「약관규제법」 제 8조 및 제 9조 제 4호에 따라 개선이 필요함.

1) 공정거래위원회 유권해석

2) 종전거래가격이란 당해 사업자가 당해 상품과 동일한 상품을 최근 상당기간(과거 20일 정도) 동안 판매하고 있던 사실이 있는 경우로서 그 기간 동안 당해 상품에 붙인 가격을 말한다.

3) 공정거래위원회 의결 내용(의결2018-088)

전자상거래법 제21조(금지행위)

- ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호와 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약해지를 방해하는 행위

약관규제법 제8조(손해배상액의 예정)

고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등의 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항은 무효로 한다.

☐ (개선방안) ‘실지급금액’을 기준으로 환급금 산정

3) 청약철회 방해 및 계약 해지·해제 제한

- ☐ (문제점) 사업자는 계약일로부터 7일에서 30일 정도의 의무사용기간을 두어 해당 기간 동안 소비자의 계약 해제·해지를 제한하거나, 7일 이내에 해지할 경우 7일의 서비스 이용료를 공제하고 있음.

[그림3-3] 유사투자자문 서비스 계약서상 계약 해지 및 해제 제한(예시)

라업체

- ③ 통신판매업에 의거 고수익 정보를 받고 바로 해지하는 “역선택가입”을 방지하기 위해 해지 또는 환불은 30일 이후 가능하며, 30일 이내 해지 또는 환불 요청시 30일간의 의무사용기간을 적용한다. 30일 이후 환불 요청을 할 시 당사 홈페이지(<http://www.niceinv.com/>)와 계약서상 기재된 정상가격 기준으로 환산하여 환불하도록 한다.

☐ (약관내용)

제 16조 (계약 해지에 따른 환불규정) ① ... 정액제 서비스의 특성상 기본 이용 기간은 7일이며, 기본 이용기간 내에 해지 요청 시 7일간의 서비스 이용료를 공제합니다.

제 3조 (유료회원의 탈퇴 와 환불) ④ 기본사용기간 : 추천종목 포트폴리오 공개위험성에 따른 최소한의 수수료 (7일 이용료)

제 18조(이용요금 등의 환불) ① 서비스 최초 이용일로부터 7일 이내 환불 신청 시 : 추천 종목 포트폴리오가 공개되는 서비스로 기본 사용기간인 7일 이전에는 해지하실 수 없습니다.

- ☐ (검토의견) 유사투자자문 서비스는 「방문판매법」상 계속거래에 해당하여 소비자는 언제든지 계약을 해지할 수 있으며 「전자상거래법」 제 17조 제 1호에 의거 계약내용에 관한 서면을 받은 날로부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있음.

방문판매법 제31조(계약의 해지)

계속거래업자등과 계속거래등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다.

전자상거래법 제17조(청약철회등)

- ① 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.
1. 제 13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일.

- 그럼에도 불구하고 7일의 의무사용기간을 두고 그 기간 동안 해지를 제한하거나 서비스 이용 여부와 상관없이 7일간의 이용료를 공제하는 것은,
- 「전자상거래법」 상의 청약철회에 대한 방해 행위에 해당하고 「방문판매법」에 규정되어 있는 소비자의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 것으로 판단되므로 「약관규제법」 제 9조 제 1호에 의거 개선이 필요함.

약관규제법 제9조(계약의 해제·해지)

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

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항

- 유사투자자문업과 거래형태 및 내용이 유사한 인터넷콘텐츠업에 대한 소비자분쟁해결기준에는 계약체결일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우, 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급하도록 되어있음.
- (개선방안) 관련 법률(「방문판매법」, 「약관규제법」)에 따라 개선 필요
- 7일의 의무사용기간 조항은 삭제하고 7일 이내에 계약을 해지 했을 경우, 위약금 없이 이용일수에 해당하는 금액만 공제도록 함.

4) 무료 서비스나 이벤트로 제공된 자료비용 등의 과다한 공제

- (계약실태 및 문제점) 사업자는 계약을 체결할 때, 소비자의 동의없이 교육자료를 발송하거나 사은품으로 해외여행상품권, 호텔패키지상품권 등을 제공하고 소비자의 중도 해지 요청 시 과다하게 해당 상품 비용을 공제하고 있음.

□ (약관내용)

제 18조 (이용요금 등의 환불) ... 부가적으로 받은 서비스(교육 강의, 태블릿, 호텔 패키지 상품 등)는 가입기간(1개월 이상)에서 공제하거나, 부가서비스에 대한 비용을 지불해야 합니다.

제 3조 (“서비스” 탈퇴 및 계약해지 등) ... 3. 전문가 교육강의 = 전문가 기법, 검색식 노출 및 강의 제작비 등으로 인한 220만원(VAT 포함) 차감

4. 사은품으로 증정 받은 해외여행상품권은 제공되는 유료서비스 종료 전에 해지 시 44만원 (VAT 포함) 차감(당첨자에 한함)

- **(검토의견)** 유사투자자문업과 거래형태 및 내용이 유사한 인터넷콘텐츠업에 대한 소비자분쟁해결기준에 의하면 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 사은품의 반환과 관련하여,
- 사은품을 미사용한 경우는 해당 사은품을 반환, 사용한 경우 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격(미기재시 현존상태 반환)에서 손울 등에 따른 금액을 지급하고 반환하도록 되어 있음.
 - 그러나 해당 조항은 사은품의 사용여부, 계약서 기재여부 등과 상관없이 사업자가 일방적으로 정한 금액을 차감하도록 되어 있음.
 - 이는 「약관규제법」 제 9조 제 4호에 따라 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키고 있다고 판단됨.
- **(개선방안)** 인터넷콘텐츠업 관련 소비자분쟁해결기준 수준으로 개선 필요
- 사업자는 계약 체결 시 소비자에게 사은품, 자료 등의 제공에 대한 동의 및 구매 여부를 확인하여야 하며 해당상품의 가격을 계약서에 명시하고 설명해야 함.
 - 제공된 사은품 및 자료의 환급 기준은 인터넷콘텐츠업에 대한 소비자분쟁해결기준에 따라 소비자 귀책사항, 실제 열람 및 사용 여부 등을 고려해야 함.

5) 환불처리 및 대금입금 지연

- **(계약실태 및 문제점)** 2019년 ‘주식투자정보서비스’ 항목으로 접수된 피해구제 3,237건을 분석한 결과, 61.2%(1,981건)가 ‘계약해지 거부 및 환불지연’이며, 지연기간은 최단 14일에서 최장 210일인 것으로 나타남.
- 이와 관련해 약관에서는 대금 환급일을 ‘환불 요청날로부터 익월 말일, ‘환불신청일로부터 7영업일 이내’ 등 사업자가 임의로 기한을 정하고 있음.
- **(약관내용)**

제 24조(이용자의 요청에 따른 해지 및 환불) ... 마. 환불 입금 처리 : 환불 금액은 환불 요청날로부터 익월말일 지급됩니다. [본사의 사정상 분할 지급될 수 있습니다]

제 6조 (“서비스” 탈퇴 및 계약해지 등) ①이용자는 ... , 위 해지관련규정은 산정된 금액을 환불신청일로부터 7영업일 이내에 지급합니다.

제 6조 (“서비스” 탈퇴 및 계약해지 등) ①이용자는 ... , 위 해지관련 신청서를 작성한 날로부터 14일 이내에 계약해지가 완료 됩니다.

- (검토의견) 「전자상거래법」 제 18조 및 「방문판매법」 제 9조에서는 재화 등을 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 한다고 규정하고 있음.

방문판매법 제9조(청약철회의 효과)

- ② 방문판매자등(소비자로부터 재화등의 대금을 지급받은 자 및 소비자와 방문판매등에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제8항까지의 규정에서 같다)은 재화등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다.

- 해당 조항은 환급 입금일을 사업자가 임의로 정하고 있어 관련 법률을 위반함.

- (개선방안) '3영업일 이내' 대금 환급으로 개선 필요

6) 중도 해지 신청을 어렵게 하는 조항

- (문제점) 사업자는 소비자에게 중도 해지 신청 시 증권사별 매매내역서, 주소를 알 수 있는 자료 등 과다한 서류 제출을 요구하여 해지 신청에 부담을 주고 있음.

- 또한, 해지신청의 의사표시 도달 후 일정 기간(7~15일)이 지나야 해지된 것으로 인정하고 있음.

- (약관내용)

제 24조 (이용자의 요청에 따른 해지 및 환불) ① ..., 위 해지의 의사표시가 회사에 도달한 날로부터 15일 이후에 이용계약은 해지된 것으로 봅니다.

② 이용자는 이용계약에 대한 해지를 요청할 경우 이용자 본인 확인을 위한 신분증 사본(주민등록번호 제외), 통장사본, 주소를 알 수 있는 자료와 본인이 회사의 서비스제공에 따라 적절히 매매에 참여하였음을 증빙할 자료를 첨부하여 제출하여야 합니다.

제 26조 (이용자의 요청에 따른 해지 및 환불) ..., 위 해지의 의사표시가 회사에 도달한 날로부터 7일 이후에 이용계약은 해지된 것으로 봅니다.

제 6조 (서비스 탈퇴 및 계약해지 등) ② "이용자"는 "이용계약"에 대한 해지를 요청하는 경우 해지신청서를 작성하고, 증권사별 거래(매매)내역서를 제출하여야 합니다.

- (검토의견) 소비자의 중도 해지 요청 시, 사업자가 본인 확인을 위한 서류 및 환급금 반환을 위한 서류 이외에 '본인이 회사의 서비스 제공에 따라 적절히 매매에 참여하였음을 증빙하는 자료', '증권사별 거래매매내역서'등을 요구하는 것은 「약관규제법」 제 12조 제 2호에 의거 의사표시 요건에 대해 부당하게 엄격한 제한을 두는 조항에 해당되는 것으로 판단됨.

- 한편, 약관에 해지의 의사표시가 회사에 도달한 날로부터 7일에서 15일 이후 효력이 있다고 되어있으나,

- 민법 제 111조에 따라 상대방 있는 의사표시는 상대방에게 도달한 때로부터 효력이 생기도록 되어 있으므로 상당한 이유 없이 도달한 날로부터 해지 효력 발생까지 일정기간 소요되는 조항도 개선이 필요함.

약관규제법 제12조(의사표시의 의제)

의사표시에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

2. 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 부당하게 엄격한 제한을 두는 조항

민법 제111조(의사표시의 효력발생시기)

- ① 상대방이 있는 의사표시는 상대방에게 도달한 때에 그 효력이 생긴다.

□ (개선방안) 삭제 및 서류제출 범위 개선 필요

- 해지의 의사표시 도달 후 일정 기간이 지나야 해지된 것으로 인정하는 조항은 삭제하고, 본인 확인 및 환급금 반환을 위한 서류만 제출하도록 해야 함.

7) 재판의 전속관할 조항

- (문제점) 사업자는 이용계약과 관련해 발생한 분쟁의 해결에 대해 ‘회사 본점 주소지 내 관할 법원’ 등 특정 법원을 지정하고 있음.

□ (약관내용)

제 21조 (관할법원) 이용계약과 관련하여 발생한 분쟁에 대해서는 회사 본점 주소지 내 관할 법원으로 합니다.

제 22조 (분쟁의 해결) 2. 제 1항의 규정에도 불구하고, 동 분쟁으로 인하여 소송이 제기될 경우 동 소송은 서울지방법원을 관할로 합니다.

제 24조 (재판권 및 분쟁조정) 3. 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기되는 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 관할 법원으로 합니다.

제 4조 (분쟁의 해결) 제1항의 규정에도 불구하고, 동 분쟁으로 인하여 소송이 제기될 경우 동 소송은 회사의 본사소재지를 관할하는 법원의 관할로 합니다.

- (검토의견) 「민사소송법」에서는 소(訴)는 피고의 보통재판적이 있는 곳의 법원이 관할하고, 사람의 보통재판적은 주소지, 법인은 주된 사무소 또는 영업소가 있는 곳에 따라 정함(민사소송법 제 2조, 제 3조, 제 5조).

- 유사투자자문 서비스를 이용하는 과정에서 발생한 민사 분쟁으로 소가 제기될 경우 사업자가 피고라면 사업자 소재지 법원이 관할이지만, 소비자가 피고인 경우까지 사업자 소재지 법원을 관할 법원으로 정한 경우 소비자에게 응소상의

불이익을 초래할 우려가 있음.

- 따라서, 해당 조항은 「약관규제법」상 고객에게 부당하게 불리한 재판관할 합의 조항에 해당되어 개선이 필요함.

약관규제법 제14조(소송 제기의 금지 등)

소송 제기 등과 관련된 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조항은 무효로 한다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항 또는 재판관할의 합의 조항

☐ (개선방안) 삭제 또는 민사소송법에 맞게 개선 필요

IV 향후 추진 계획

1. 자율개선 권고

- ☐ 피해구제 접수된 유사투자자문 서비스 사업자(287개) 자율개선 권고
 - 이후, 유사투자자문 서비스 전체 사업자 약관 자율개선 권고(금감원 협의)

2. 정책 건의

- ☐ 금융감독원
 - 자본시장법상 유사투자자문 변경신고의무에서 약관은 제외되어 있어 업체가 신고 후 불공정한 약관을 사용하면 이를 제재하기 어려운 실정임.
 - 이에 따라, 약관 변경 신고를 의무화하고 이행여부에 대한 모니터링을 강화

붙임1) 「자본시장법」 중 유사투자자문업 관련 규제 사항(요약)

붙임2) 유사투자자문업 소비자분쟁해결기준 신설(안)

《 참고자료 》

참고 자료

- 「소비자분쟁해결기준 개정 연구Ⅱ」 한국소비자원, 지광석 외, 2019.
- 「주식정보제공(유사투자자문)서비스 문제점 및 개선방안」 한국소비자원, 서보원, 2014.
- 「투자자문 서비스와 소비자 보호」 한국소비자원, 김도년, 2013.
- ‘자본시장법상 유사투자자문업자 규제’ 사법발전재단, 권재열, 2015
- ‘유사투자자문업자의 의무와 손해배상책임’ 서울대학교 금융법센터, 이원석, 2015

참고 사이트

- 금융감독원 <https://www.fss.or.kr>
- 파인(금융소비자 정보포털) <http://fss.or.kr/main/index.jsp>
- 법제처 국가법령정보센터 <http://www.law.go.kr>

붙임1 「자본시장법」 중 유사투자자문업 관련 규제 사항[요약]

F4 신고 결격 요건*에 해당하는 경우 수리 거부 가능(§ 제101조제5항)

- * ① 금융관련 법령 위반으로 벌금 이상의 형을 선고받고 집행 완료(면제) 후 5년 미경과, ② 최근 1년내 유사투자자문업 자진 폐지 또는 최근 5년내 유사투자자문업 신고 말소, ③ 사전 의무교육 미이수

F5 유사투자자문업 5년 주기로 재신고 의무(§ 제101조제6항)

F6 투자자 보호를 위해 유사투자자문업 신청인 또는 법인 대표자의 사전 교육(8H) 이수 의무(§ 제101조제7항)

F7 폐업신고 또는 사업자등록 말소, 과태료 3회 연속 부과, 신고 결격요건 해당 시 금융위 직권말소 가능(§ 제101조제9항)

F8 금전예탁, 금전대여 및 금전대여 중개·주선, 선행매매 등 불건전 영업 행위 금지(§ 제98조제1항)

F9 유사투자자문업자의 보고의무* 위반, 자료제출요구 불이행시 과태료 (3천만원 이하) 부과(§ 제449조제3항)

- * ① 유사투자자문업 폐지, ② 명칭 또는 소재지 변경, ③ 대표자 변경 등의 경우 2주 이내에 금융위 보고

F10 미신고 유사투자자문행위에 대해서는 형사벌칙(1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금) 부과(§ 제446조)

F11 무인가 영업행위(일대일(1:1)로 투자자문 등)시 형사벌칙(5년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금) 부과(§ 제444조)

붙임2 유사투자자문업 소비자분쟁해결기준 신설(안)

주식투자정보서비스 등 투자자문업 (1 - 2)		
분	쟁	유
형	해	결
고	기	준
1) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	o 계약해제 및 이용료 전액환급	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함. (예 : 교재비 등 별도의 부대비용)
2) 사업자가 계약전 중요사항을 고지하지 않은 경우	o 계약 취소	* 중요사항이라 함은 아래 내용을 말함.
<p><사업자가 계약 전 고지해야 하는 중요사항></p> <ol style="list-style-type: none"> 사업자 및 주식투자정보서비스에 관한 정보 <ul style="list-style-type: none"> 주식투자정보서비스의 제작자 및 공급자에 관한 사항(성명, 전화번호, 주소, 전자우편주소 등) 주식투자정보서비스의 명칭·종류 및 내용 주식투자정보서비스 이용제한에 관한 내용 거래조건 등에 관한 정보 <ul style="list-style-type: none"> 주식투자정보서비스 제공기간(유료 및 무료 구분), 제공방법과 대금 청구 방법 청약의 철회 및 계약의 해제 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항 주식투자정보서비스 계약이 계속거래에 해당할 경우 계약의 해지와 그 행사방법 및 효과에 관한 사항 주식투자정보서비스 대금 환급의 조건 및 절차 전자매체로 공급이 가능한 투자자문정보의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항 주식투자정보서비스에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항 주식투자정보서비스 계약에 관한 약관 주식투자정보서비스 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항 및 금액 및 중도 해지할 경우 환급 기준 주식투자정보서비스 계약조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용 이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용 		

주식투자정보서비스 등 투자자문업 (2-2)																			
분		쟁		유		형		해		결		기		준		비		고	
3) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우 - 소비자가 계약 해지를 요구한 경우		- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지		- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우		- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우		o		해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제후 환급		*		단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함					
								o		잔여기간의 이용요금 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급		*		이용요금은 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함(예 : 가입비, 교재비 등 별도의 부대비용). 잔여기간 이용요금은 [이용요금(이용요금×경과한 기간(일수))/계약상 이용기간(일수)] 로 함.					
								o		유료청구 금액 환급		*		사업자가 임의로 정한 1일 이용요금 및 부수적 제공자료의 비용차감, 유료기간 임의설정은 인정되지 않음.					
								o		청구 금액 환급		*		무상제공한 (유상)자료 금액을 청구하지 못함					
4) 서비스의 중지·장애 - 사전고지하지 않은 경우 · 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 · 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해 - 사전고지 한 경우 · 서버점검 등의 사유로 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애시간이 10시간을 초과하는 경우		- 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장		- 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장		- 초과분 환급		o		계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급		*		서비스 중지·장애시간에 다름이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.					
								o		서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장		*		사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.					
								o		초과분 환급		*		초과사용분에 대해서는 사업자가 입증함.					
								o		초과분 환급		*		초과사용분에 대해서는 사업자가 입증함.					
5) 실제 이용한 시간보다 초과하여 이용요금을 청구한 경우								- 초과분 환급				*		초과사용분에 대해서는 사업자가 입증함.					