

보도시점 2025. 9. 16.(화) 12:00 / 배포 2025. 9. 16.(화) 08:00
< 9. 17.(수) 조간 >

신유형(모바일·전자·온라인 형태) 상품권 이용 소비자, 환불받을 권리 강화된다.

- 10개 신유형 상품권 사업자의 환불·양도 제한 등 7개 유형의 불공정약관 시정 -
- 환불 비율 상향한 최근 표준약관 개정 내용도 반영하기로 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 10개 주요 신유형 상품권 사업자*의 이용약관을 심사하여, 환불 및 환불수단을 제한하는 조항, 양도를 제한하는 조항 등 총 7개 유형의 85개 불공정 약관조항을 시정하였다.

- * (주)문화상품권(온라인문화상품권), (주)엔에이치엔페이코(페이코), (주)원큐브마케팅(기프팅), (주)즐거운(스마일기프트), (주)케이티알파(기프티쇼), (주)쿠팡마케팅(아이넘버), (주)티사이언티픽(기프트샵), (주)페이즈북앤라이프(도서문화상품권), (주)한국문화진흥(컬처랜드), 한국선불카드(주)(모바일팝·에그머니)[가나다 순, ()는 서비스명]

아울러, 해당 사업자들은 최근 환불 비율 상향을 내용으로 하는 표준약관 개정(25.9.11.) 내용*을 자신들이 사용하는 약관에 반영하기로 하여 소비자의 권익을 높이는데 동참하기로 하였다.

- * 유효기간이 경과한 상품권에 대해 (기존) 90% 환불 → (개정) 5만원 이하는 90%, 5만원 초과는 95%, 포인트 선택 시 100% 환불[25.9.16.자 공정위 보도자료 참고]

< 불공정 약관조항 유형 >

연번	구분	불공정 약관조항
①	환불 제한 조항	- 회원 탈퇴, 자격상실, 비회원인 경우 환불 불가, 잔여 포인트 소멸 - 상품권 구매·충전일이 아닌, 발행일로부터 5년 범위 내 환불 - 시스템 장애로 인한 사용 불가인 경우에도 환불 제한
	환불수단 제한 조항	- 미사용 상품권 환불 시 충전금, 포인트, 캐시로 환급
②	부당한 환불수수료 조항	- 충전 후 7일 이내 수수료 없이 청약 철회 가능함에도 환불수수료 부과 - 환불수수료를 불명확(내부규정에 따름, 일정금액 등)하게 규정
③	양도 제한 조항	- 상품권 양도, 증여 제한 - 제3자로부터 제공받은 상품권 사용 제한
④	부당한 계약해지 조항	- 불명확한 사유로 계약 해지 및 서비스 이용 제한
⑤	사업자 책임 면제 및 축소 조항	- 서비스 이용과정에서 발생한 손해에 대해 사업자 책임 일체 면제 - 서비스 이용 도중 발생한 분쟁에 미개입, 손해배상 책임 면제 - 사업자의 손해배상 책임 축소(통상손해로 한정)
⑥	개별통지 갈음 및 의사표시 의제 조항	- 중요한 약관내용이 변경되는 경우 개별통지 없이 공지로 갈음 - 변경 약관에 동의한 것으로 간주
⑦	부당한 재판관할 조항	- 사업자 소재지 법원을 관할법원으로 규정

< 심사 배경 >

신유형 상품권의 거래액은 '19년 3조 4천억 원에서 '24년 8조 6천억 원으로 크게 증가하는 등 그 사용이 급속히 확대되는 추세이다. 그러나 최근 티몬·위메프의 미정산 사태 등으로 상품권 환불 요청이 늘어나면서 이에 따른 소비자 불만도 증가*하고 있다.

* 최근 3년 6개월간 한국소비자원에 접수된 신유형 상품권 상담 건수 1,349건 중 998건 (74.0%)이 상품권 사용 및 현금 거부로 인한 것으로 나타남[# 8면 참조]

또한, 상품권은 구매 시점과 사용 시점에 시차가 있고, 구매자와 사용자가 다를 수 있어 환불·양도 등과 관련한 소비자의 권리를 보호하고, 소비자 피해를 예방할 필요성이 크다.

이에 공정위는 10개 주요 신유형 상품권 사업자의 약관을 대상으로 환불을 부당하게 제한하는 등 불공정 약관조항이 있는지를 점검하였다.

< ① 환불 및 환불수단 제한 조항 >

상품권은 권면에 기재된 금액을 사용하거나, 이에 상응하는 물품이나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 나타내는 증표로 상품권 소지자는 발행자에게 해당 내용에 대한 채무의 이행을 요구할 권리가 있다.

따라서 ▲회원이 탈퇴하더라도 미사용 잔액은 환불되어야 하고, 회원자격이 상실되거나, 비회원이 구매한 경우라도 달리 취급되어서는 안 된다. 또한, ▲사업자의 귀책 사유로 시스템 이용 장애가 발생한 경우 소비자가 정상적으로 환불받을 수 있도록 조치되어야 한다. 또한, ▲소비자가 직접 구매하지 않고 타인으로부터 양도받은(예, 선물하기 등) 경우라도 환불받을 권리는 동일하게 보장되어야 한다.

아울러, ▲사용하지 않은 신유형 상품권은 구매일 또는 충전일로부터 5년이 경과하기 전에는 환불을 청구할 수 있어야 하며, ▲환불은 원칙적으로 고객이 결제한 수단이나 현금으로 이루어져야 한다.

그러나 해당 약관에는 ▲회원 탈퇴, 회원자격 상실 또는 비회원이 구매한 경우 환불이 불가하거나, 보유하고 있던 잔여 포인트마저 소멸되는 규정이

있었다. 또한, ▲서비스 이용과정에서 시스템 장애로 인해 상품권 사용이 제한되는 경우에도 취소가 되지 않아 소비자가 불이익을 감수해야만 했고, ▲이용자가 직접 충전하지 않은 캐쉬의 환불을 제한하거나, 미사용 상품권의 환불기한을 상품권 발행일로부터 5년 이내*로 규정하거나, ▲환불 시 현금이 아닌 적립금·포인트로 환불하는 규정을 두어 부당하다고 판단하였다.

* 신유형 상품권 발행 이후 소비자가 실질적으로 소유하는 것은 구매 또는 충전일 이후이므로 환불 시기(時期)를 발행일로 할 경우 소비자가 실제 환불받을 수 있는 기한이 짧아짐

<불공정 약관 예시 >

- 이용자가 회원 탈퇴나 비회원이 구매한 경우 이용자는 환불 신청이 불가하다.
- 회원탈퇴, 회원자격상실 대상 회원에게 잔여 포인트가 있는 경우 잔여 포인트는 자동으로 소멸된다.
- 유료서비스 사용 후 10일이 경과한 경우에는 사용내역 취소가 불가하므로 사용내역 취소 신청(장애신고) 시 주의하여야 합니다.
- 이용자가 직접 충전하지 않은 캐쉬는 환불이 불가능합니다.
- 미사용 모바일 상품권을 회수하고 결제금액을 충전금으로 환불합니다.

이에 대해 사업자들은 회원 탈퇴 등의 경우 환불 절차를 자세히 안내하고, 잔여 포인트의 현금 환급을 고객센터에서 제공하도록 하였다. 또한, 사업자의 귀책으로 상품권 사용이 제한되는 경우 환불이 가능하도록 하고, 양도받은 상품권도 환불될 수 있도록 약관을 시정하였다.[# 9면 참조]

< ② 부당한 환불수수료 조항>

상품권 소지자는 상품권 권면금액 및 잔액에 대해 환불을 청구할 수 있다. 다만, 환불 과정에서 사업자에게 불가피하게 발생하는 비용을 보전하기 위해 일정한 환불수수료를 부과할 수는 있으나, 그 수준이 과도하여 실질적으로 환불을 제한하는 경우에는 문제가 된다. 또한, 사업자는 환불수수료를 명확히 고지하여 소비자가 사전에 예측할 수 있도록 해야 한다.

또한, 신유형 상품권 소비자는 구매일 또는 충전일로부터 7일 이내에는 언제든지 구매를 취소하고 전액 환불받을 권리(청약철회권)*을 가진다. 즉, 7일 이내의 취소 요청에 대해서는 사업자가 별도의 환불수수료를 부과해서는 안 된다.

* 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 의거 통신판매업자로부터 재화 등을 구매한 소비자는 계약 체결일로부터 7일 이내 청약철회 등을 할 수 있음

그러나 해당 약관은 환불수수료를 특정하지 않거나, 내부 환급정책에 따른다고만 규정하여 사업자가 수수료를 자의적으로 부과할 여지를 두고 있었다. 또한, 충전(지급)일로부터 3일 이내 취소 시에만 수수료를 면제하여 소비자의 청약철회권을 사실상 제한하고 있어 부당하다고 판단하였다.

< 불공정 약관 예시 >

- 환급수수료는 내부 환급정책에 따라 청구할 수 있습니다.
- 선불 충전금 잔액의 5% 이내 금액 또는 선불 충전금 잔액이 10,000원 이내인 경우에는 일정 금액을 환불수수료로서 공제한 금액을 환불하여 드립니다.
- 충전(지급)된 날로부터 3일 이상 경과 후 환불요청 시 10%의 환불수수료가 부과됩니다.

이에 대해 사업자들은 소비자의 청약철회권이 보장되고, 소비자가 사전에 환불수수료를 명확히 인지할 수 있도록 관련 조항을 시정하였다.[# 10면 참조]

< ③ 상당한 이유 없는 양도 제한 조항 >

상품권은 상품권 액면에 상응하는 금액을 현금처럼 사용하거나, 물품·용역을 제공받을 수 있는 권리가 표시된 무기명채권의 일종인 점에서, 원칙적으로 자유로운 양도가 가능하다. 따라서 사업자가 특별한 사유 없이 일률적으로 양도를 금지하거나, 타인에게 양도받은 상품권의 사용을 제한·중지하는 것은 소비자의 재산권 행사를 부당하게 제약하는 결과를 초래한다.

* 일부 사업자들의 경우 자신의 시스템을 통해 ‘선물하기’ 방식이나, 사업자의 ‘동의’ 등을 거쳐 양도를 허용하고 있음

그러나 해당 약관은 상당한 이유 없이 일률적으로 양도를 금지하거나, 타인에게 양도받은 상품권의 사용을 제한하도록 하는 규정이 있어 부당하다고 판단하였다.

< 불공정 약관 예시 >

- 모바일 상품권은 제3자에게 양도, 매매할 수 없습니다.
- 상품권을 제3자로부터 제공받아 사용하고자 하는 경우 상품권 사용을 제한 또는 중지할 수 있다.
- 타인에게 양도받은 캐쉬는 회사가 인정하는 양도절차에도 불구하고 양도되지 않습니다.

이에 대해 사업자들은 양도 금지 조항을 삭제하거나, 자금세탁·현금깡·사기 거래 등 불법 거래 목적이 아닌 경우 등에는 원칙적으로 양도를 허용하는 것으로 약관을 시정하였다.[# 11면 참조]

< ④~⑦ 그 외 불공정한 약관조항 >

이외에도 ▲계약 해지 및 서비스 이용 제한 사유를 모호하게 규정한 조항을 고객이 명확히 이해할 수 있도록 구체적으로 명시하였고, ▲사업자의 책임을 일률적으로 면제하거나 축소하는 조항에 대해 사업자의 고의나 과실이 있는 경우 그 책임을 지도록 시정하였다. 또한, ▲고객에게 불리하게 약관이 변경되는 경우 고객이 그 내용을 명확히 알 수 있도록 충분한 기간을 두고 개별 통지하도록 하는 한편, ▲재판관할을 사업자에게 유리하게 규정한 조항을 관련 법령에 따르도록 약관조항을 시정하였다.[# 11~13면 참조]

< 환불 비율 상향한 표준약관 개정 내용 반영 >

최근 공정위는 유효기간이 경과한 미사용 상품권을 소지한 소비자의 권익 보호를 위해 환불 비율 상향을 내용으로 신유형 상품권 표준약관을 개정하였다.

기존에는 미사용 상품권에 대해 환불 시 일률적으로 90%로 정했으나, 개정 후에는 ▲5만원 이하의 상품권은 90%, ▲5만원 초과한 상품권은 95%, ▲포인트로 선택 시 100% 환불받을 수 있도록 하였다.(‘25.9.16.자 공정위 보도 자료 참고)

표준약관은 일정한 거래 분야의 표준이 되는 약관으로 사업자는 표준약관의 사용 여부를 자율적으로 결정할 수 있다. 그러나 이번 시정 과정에서 해당 사업자들은 표준약관 개정 내용을 약관에 신속히 반영하여 상향된 비율로 환불이 이루어질 수 있도록 개선하기로 하였다.[# 13면 참조]

* 문화상품권·원큐브마케팅·쿠프마케팅·티사이언티픽·페이즈북앤라이프·한국문화진흥·한국선불카드 등 7개 사업자는 연내 시행하고, 나머지 3개 사업자는 자동환불 시스템 개발 등을 통해 내년 상반기 내 추진 예정

< 의의 및 향후 계획 >

이번 조치는 주요 신유형 상품권 사업자의 환불 및 양도 제한 조항을 시정하는 동시에, 최근 개정된 표준약관이 사업자 약관에 반영되도록 하여 소비자의 환불받을 권리가 한층 강화될 것으로 예상된다.

앞으로도 공정위는 소비자의 권익을 더욱 두텁게 보호하고, 불공정한 거래 관행이 개선될 수 있도록 국민 생활과 밀접한 다양한 분야에서 불공정약관을 지속적으로 점검·시정해 나갈 계획이다.

- <붙임1> 불공정 약관 심사 주요 내용
 <붙임2> 불공정 약관 시정 전후 비교(예시)
 <붙임3> 사업자별 불공정 약관조항 현황

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	김하리 (044-200-4483)
		담당자	사무관	김현우 (044-200-4496)
			조사관	이현지 (044-200-4488)



1

신유형 상품권 개요

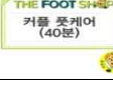
- (정의) 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재된 증표를 전자형·모바일·온라인 형태로 발행하고, 고객이 이를 발행자 등에게 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역을 제공받을 수 있는 것을 의미(신유형 표준약관 제2조)
- (형태별 구분) 신유형 상품권은 전자형, 온라인, 모바일 상품권으로 구분됨

< 상품권 형태에 따른 신유형 상품권의 종류 >

구분	정의 및 내용	예시
전자형 상품권	사용가능한 금액, 구매가능한 물품·용역 등 기존 지류형 상품권의 권면에 표시되던 정보가 <u>전자정보로 전환되어 전자적 장치에 저장된 상품권</u>	
온라인 상품권	온라인 사용처 또는 상품권 발행사 홈페이지 등에서 지류 상품권의 <u>스크래치 번호나, 온라인 전용 핀(PIN) 번호 등을 입력 및 금액을 충전하여</u> 사용하는 상품권	
모바일 상품권	상품 등 교환처에서 <u>휴대폰에 수신된 쿠폰, 바코드 등을 제시하여</u> 물품·용역을 제공받을 수 있는 상품권	

- (사용방법별 구분) 금액형, 물품제공형, 용역제공형 상품권으로 구분

< 상품권 사용 방법에 따른 신유형 상품권의 종류 >

구분	정의 및 내용	예시
금액형 상품권	기재된 <u>금액에 상응하는 물품이나 용역</u> 을 제공받을 수 있는 상품권	
물품 제공형 상품권	상품권에 기재된 <u>물품을</u> 제공받을 수 있는 상품권	
용역 제공형 상품권	상품권에 기재된 <u>용역을</u> 제공받을 수 있는 상품권	

2

신유형 상품권 시장현황

□ (거래 현황) 신유형 상품권 거래액은 '19년 3조 4천 억 원에서 '24년 8조 6천억 원 수준으로 크게 증가하는 등 그 사용이 급속히 확대되는 추세임

- 특히, 스마트폰 사용의 보편화로 모바일 거래가 활성화되면서 모바일 상품권의 사용이 크게 증가하여 77.1~89.3%의 높은 비중을 차지하는 등 일상 소비에서 모바일 상품권이 주요한 거래 수단으로 사용되고 있음

< 신유형 상품권 거래액 >

(단위: 백만원, %)

구분	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	거래액	비중	거래액	비중	거래액	비중	거래액	비중	거래액	비중	거래액	비중
인터넷 쇼핑	440,973	13.0	573,730	12.8	654,482	10.7	1,150,584	15.3	2,196,853	22.5	1,977,965	22.9
모바일 쇼핑	2,939,053	87.0	3,921,449	87.2	5,445,215	89.3	6,384,829	84.7	7,545,428	77.5	6,673,861	77.1
합계	3,380,026	100	4,495,179	100	6,099,697	100	7,535,413	100	9,742,281	100	8,651,826	100.0

* 자료출처: 온라인쇼핑 동향조사(통계청, 상품군별 '이쿠폰서비스'로 조회)

□ (소비자 상담 건수) 최근 3년 6개월간 한국소비자원에 접수된 신유형 상품권 관련 상담 건수는 총 1,349건으로, 이 중 상품권 사용·환급 거부가 998건(74.0%)으로 다수를 차지

< 신유형 상품권 관련 상담 건수 >

(단위: 건)

구분	'21	'22	'23	'24. 상반기	합계	비고 ('24. 하반기)
접수 건수	488 ¹⁾	293	323	245	1,349	559 ²⁾

1) 머지포인트 사태로 상담 건수 증가

2) '24.하반기는 티몬·위메프의 대금 미정산 사태로 상담 건수가 크게 증가(소비자 상담유형 분석 시 통계 제외)

* 자료출처: 한국소비자원의 신유형 상품권 소비자피해 감축방안 마련을 위한 개선 과제('24.12월) 및 보도자료('25.4.6.)

< 신유형 상품권 관련 주요 상담 유형 및 상세 내용 >

(단위: 건, %)

주요 상담 유형	세부 내용	건수(비율)
사용 및 환급 거부 ¹⁾	유효기간 경과로 사용·환급거부, 유효기간 경과 전 환급 거부, 금액형 상품권 잔액 환급 거부, 상품권 사용시 추가 요금 요구, 품절 등을 이유로 상품권 사용 거부 등	998(74.0)
상품권 사용과정 불편·부당	다수 상품권 동시 사용 제한, 현금영수증 발급 불가	188(13.9)
보이스피싱 소액 결제 피해 ²⁾	지인 사칭하여 모바일 상품권 충전(구매) 유도	94(7.0)

1) B2B 상품권의 환급 거부 사례 포함

2) 경찰 수사를 통해 부정 사용한 제3자에 대한 책임을 물어야 하는 사기에 해당

* 자료출처: 한국소비자원의 신유형 상품권 소비자피해 감축방안 마련을 위한 개선 과제('24.12월)

① 환불 및 환불 제한 조항(약관법 제6조 제2항 제1호)

- (시정 전) ①회원 탈퇴 시 단순히 포인트 소멸 사실만 공지하여 실질적으로 환불이 이루어지는지 알 수 없도록 하거나, 회원 탈퇴, 자격상실 또는 비회원 구매 시 환불 불가 및 잔여 포인트 자동 소멸, ②시스템 장애로 서비스 이용 불가 시에도 상품권의 취소 및 환불 불가, ③이용자가 직접 구매하지 않은 경우 환불 불가, ④미사용 상품권의 환불 기한 축소, ⑤환불 시 현금이 아닌 포인트·적립금으로 환불하도록 규정하고 있음

< 불공정 약관 예시 >

- ①-1. 회원을 탈퇴한 경우(탈퇴 시 안내 팝업창으로 포인트 소멸 관련 내용 공지)
- ①-2. 이용자가 회원 탈퇴나 비회원이 구매한 경우 이용자는 환불 신청이 불가하다.
- ①-3. 회원탈퇴, 회원자격상실 대상 회원에게 잔여 포인트가 있는 경우 잔여 포인트는 자동으로 소멸된다.
- ② 유료서비스 사용 후 10일이 경과한 경우에는 사용내역 취소가 불가하므로 사용내역 취소 신청(장애신고) 시 주의하여야 합니다.
- ③ 이용자가 직접 충전하지 않은 캐쉬는 환불이 불가능합니다.
- ④ 다음의 경우 환불 가능합니다. - 발행일로부터 5년이 지나지 않은 경우
- ⑤ 미사용 모바일 상품권을 회수하고 결제금액을 충전금으로 환불합니다.

- (불공정 사유) 상품권은 권면에 기재된 금액을 사용하거나, 이에 상응하는 물품이나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 나타내는 증표로 소지자는 발행자에게 해당 내용에 대한 채무의 이행을 요구할 권리가 있음

- ① 회원이 탈퇴하더라도 미사용 잔액은 환불되어야 하고, 회원자격이 상실되거나 비회원이 구매한 경우라도 달리 취급되어서는 안 됨
- ② 사업자의 귀책 사유로 시스템 이용 장애 발생 시 소비자가 정상적으로 환불받을 수 있도록 조치해야 함
- ③ 상품권을 타인으로부터 양도받은(예, 선물하기 등) 경우라도 환불받을 권리는 동일하게 보장되어야 함
- ④ 사용하지 않은 신유형 상품권은 발행일이 아닌, 구매일 또는 충전일로부터 5년 경과 전에는 환불을 청구할 수 있어야 함
- ⑤ 환불은 원칙적으로 고객이 결제한 수단이나 현금으로 이루어져야 함

□ (시정 후) 불공정 약관조항을 삭제하거나, 환불되도록 시정함

- ① 회원 탈퇴 시 유상포인트의 환불 가능함을 알리고, 환불 신청 절차를 안내하며, 잔여 포인트를 서비스 고객센터에서 제공한다는 사실 명시
- ② 사업자의 귀책 사유로 상품권 사용 제한 시 환불되도록 시정
- ③ 직접 구매한 상품권이 아니어도(양도받은 경우 등) 환불되도록 시정
- ④ 상품권 구매·충전일로부터 5년 이내에 환불되도록 시정
- ⑤ 상품권 환불은 원칙적으로 현금 또는 고객이 결제한 수단으로 함을 명시

② **부당한 환불수수료 조항**(약관법 제6조 제2항 제1호 및 제8조)

□ (시정 전) ①환불수수료를 특정하지 않고, 내부 환급정책에 따른다거나,
②충전(지급)일로부터 3일 이내 취소 시에만 수수료를 면제하도록 규정

< 불공정 약관 예시 >

- ①-1. 선불 충전금 잔액의 5% 이내 금액 또는 선불 충전금 잔액이 10,000원 이내인 경우에는 **일정 금액을 환불수수료로서 공제한 금액을 환불하여 드립니다.**
- ①-2. 환급수수료는 **내부 환급정책에 따라** 청구할 수 있습니다.
- ② 충전(지급)된 날로부터 **3일 이상 경과 후** 환불요청 시 10%의 **환불수수료가 부과됩니다. (3일 이내 환불수수료 없음)**

□ (불공정 사유) 환불 과정에서 사업자에게 불가피하게 발생하는 비용 보전을 위해 수수료를 부과할 수는 있으나, 그 수준이 과도하여 실질적으로 환불을 제한해서는 안 되며, 수수료를 명확히 고지하여 소비자가 예측할 수 있도록 해야 함

- ① 공제되는 환불수수료를 일정금액, 내부 환급정책에 따른다고만 규정하여 얼마인지 알 수 없고, 사업자가 자의적으로 부과할 여지 있음
- ② 신유형 상품권 소비자는 구매일·충전일로부터 7일 이내에는 언제든지 구매취소 및 전액 환불받을 권리가 있음에도, 그 기간을 3일로 축소함

□ (시정 후) 공제되는 수수료를 명확히 규정하고, 구매 후 7일 이내 청약 철회권을 보장하는 내용으로 약관을 수정함

③ **상당한 이유없는 양도제한 조항**(약관법 제6조 제2항 제1호 및 제11조 제3호)

- (시정 전) 상당한 이유 없이 상품권의 양도를 일률적으로 금지하거나, 타인에게 양도받은 상품권의 사용을 제한 또는 중지할 수 있도록 규정

< 불공정 약관 예시 >

- 모바일 상품권은 **제3자에게 양도, 매매할 수 없습니다.**
- 상품권을 **제3자로부터 제공받아 사용**하고자 하는 경우 **상품권 사용을 제한 또는 중지할 수 있다.**
- 회사가 인정하는 양도절차에도 불구하고 **타인에게 양도받은 캐쉬는 양도되지 않습니다.**

- (불공정 사유) 상품권은 원칙적으로 양도양수가 허용되어야* 함에도 상당한 이유 없이 양도양수를 일률적으로 금지하거나, 양도받은 상품권의 사용을 제한함

* 상품권은 무기명채권의 일종으로 채권자의 권리가 증권과 일체화되어 있어 특별한 사정이 없는 한 상품권을 소지한 자가 권리자로 추정되고, 상품권 소지자에 대한 채무의 이행은 정당한 변제로서 효력을 지님. 따라서 상품권이 양도되더라도 그 성질은 특별히 달라지지 않으므로 원칙적으로 양도가 허용되는 것이 타당(민법 제449조)

- (시정 후) 양도금지 조항을 삭제하거나, 자금세탁·현금깡·사기거래 등 불법 거래 목적이 아닌 경우 등에는 원칙적으로 양도를 허용하는 것으로 수정함

④ **부당한 계약해지 및 서비스 이용제한 조항**(약관법 제9조 제2호 및 제3호)

- (시정 전) 모호한 사유로 서비스 이용을 제한 또는 계약을 해지하거나, 최고 없이 즉시 계약을 해지할 수 있도록 규정

< 불공정 약관 예시 >

- 다음 각호에 해당하는 경우 회사는 **회원의 동의 없이 이용계약을 해지할 수 있습니다.**
 - 회원이 본 약관을 위반하고 **일정 기간 이내에** 위반내용을 해소하지 않은 경우
 - 회사의 서비스 이용대금 청구에 대하여 **회원이 지급을 연체한 경우**
- 다음 각호에 해당하는 경우 회사는 **회원의 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.**
 - **회사가** 회원으로서 **부적당하다고 판단한 경우**

- (불공정 사유) 계약 해지, 사용 제한은 이용자의 이해에 중대한 영향을 미치므로 그 사유가 명확해야 하나, ‘일정기간’, ‘부적당’ 등 모호하게 규정하여 사업자의 자의적 판단 가능성이 존재

○ 채무불이행에 의한 계약해제 시 상당 기간 최고(催告) 후 이행이 없는 등 요건이 필요하나, 대금 연체 시 즉시 해제 가능하도록 규정

- (시정 후) 사업자의 자의적인 판단 가능성을 배제하고, 소비자가 서비스 이용 제한 및 계약 해지 사유를 명확히 인지할 수 있도록 구체적으로 규정

⑤ 사업자의 책임 면제 및 축소 조항(약관법 제7조 제2호 및 제8조)

- (시정 전) 사업자의 귀책 여부를 불문하고 일률적으로 책임을 면제하거나, 통상손해로 책임을 축소할 수 있도록 규정

< 불공정 약관 예시 >

- 회사는 이 약관 및 관련 법령에 특별한 규정이 없는 한 서비스의 변경, 내용, 수정 또는 종료로 인하여 회원이 입은 손해에 대해 아무런 책임을 지지 않습니다.
- 회사가 제공하는 서비스로 인하여 회원에게 손해가 발생한 경우 그러한 손해가 회사의 고의나 중과실에 의해 발생한 경우에 한하여 회사의 책임을 부담하여, 그 책임의 범위는 통상손해에 한합니다.

- (불공정 사유) 고의나 과실 등 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있고, 채무불이행 시 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 하되 특별한 사정이 있는 경우 특별손해에 대한 배상책임을 부담해야 함(민법 제393조)
- 사업자의 귀책 여부, 책임의 정도 등에 대한 고려없이 일률적으로 사업자의 책임을 면제하거나, 책임을 지는 경우에도 통상손해로 한정함
- 해당 약관은 회원이 사업자에게 손해를 가한 경우 사업자에게 발생하는 모든 손해를 배상하도록 하여 책임 부담의 형평에도 맞지 않음
- (시정 후) 사업자에게 귀책 사유가 있는 경우 책임을 지는 한편, 통상손해에 한하는 책임 축소 조항을 삭제함

⑥ 개별통지 갈음 및 의사표시 의제 조항(약관법 제6조 제2항 제1호 및 제12조 제1호)

- (시정 전) 약관, 서비스, 수수료 등을 변경하면서 공지로만 그 내용을 알리고, 공지한 내용에 대해 거부의사를 미표시한 경우 해당 약관에 동의한 것으로 간주한 것으로 규정

< 불공정 약관 예시 >

- 회사가 불특정다수의 회원에게 통지하는 경우 서비스 화면에 7일 이상 해당 사실을 게시함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.
- 회사는 필요하다고 인정되는 경우 이 약관을 변경할 수 있으며, 약관이 변경되는 경우에는 지체 없이 제1항과 같은 방법으로 공시합니다. 다만, 이용자의 권리 또는 의무에 관한 중요한 규정의 변경은 최소한 30일 전에 공시합니다.

- (불공정 사유) 약관, 서비스 등이 이용자에게 불리하게 변경되는 경우 이용자가 그 내용을 사전에 충분히 알 수 있도록 개별 통지하여야 하나, 공지(게시판·공지사항 공지 등)로만 알리고, 변경된 내용에 대해 이용자가 거부 의사를 표시하지 않으면 동의한 것으로 간주하고 있음
 - 불특정다수를 대상으로 하는 공지 방식은 이용자가 해당 내용을 간과할 가능성이 높고, 이로 인해 예측하지 못한 피해를 입을 수 있음
- (시정 후) 약관 등이 이용자에게 불리하게 변경되는 등 이용자의 권리·의무에 중요한 영향을 미치는 경우에는 충분한 기간(최소 30일 전)을 두고 사전에 개별 통지하도록 시정함

⑦ 부당한 재판관할 조항(약관법 제14조 제1호)

- (시정 전) 서비스 이용 과정에서 발생한 분쟁의 관할법원을 사업자의 소재지를 관할하는 법원으로 규정

< 불공정 약관 예시 >

- 서비스 이용과 관련하여 회사와 회원 간에 발생한 분쟁에 대해서는 **서울중앙지방법원을 합의관할로 한다.**
- 요금 등 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기될 경우 회사의 **본사 소재지를 관할하는 법원**을 전속 관할법원으로 합니다.

- (불공정 사유) 관할법원은 당사자 간 합의로 정할 수 있어야 하며, 약관으로 정하는 경우라도 사업자에게 일방적으로 유리하게 정해서는 안 됨
 - 사업자의 소재지를 관할법원으로 정할 경우 이용자의 소 제기 및 응소에 불편을 가져와 소송을 포기하게 되는 결과가 초래될 수 있음
- (시정 후) 관할법원을 관련 법령에 따르거나 당사자 간 협의하여 정하도록 시정함

⑧ 환불 비율 상향* 신유형 표준약관 개정 내용 반영

- (개정 내용) 유효기간이 경과한 미사용 상품권 환불 시 금액 등에 따라 비율을 차등화하여 환불하도록 함
 - (기존) 잔액의 90% 환불
 - (개정) 5만원 이하 상품권은 90%, 5만원 초과 상품권은 95% 환불 및 포인트로 선택 시 100% 환불

- 표준약관은 일정한 거래분야의 표준이 되는 약관으로, 사업자가 이를 자신의 약관에 반영할지 여부는 자율적으로 결정할 수 있음
- 그러나 이번 시정과정에서 해당 사업자들은 표준약관 개정 내용을 약관에 신속히 반영하여 상향된 비율로 환불이 이루어질 수 있도록 개선함
- 다만, 일부 사업자의 경우 조정된 환불비율에 따라 자동으로 환불되기 위해서는 시스템 개발이 별도 필요하여 이를 신속히 추진하기로 함*
- * 문화상품권·원큐브마케팅·쿠프마케팅·티사이언티픽·페이즈북앤라이프·한국문화진흥·한국 선불카드 등 7개 사업자는 연내 시행하고, 나머지 3개 사업자는 자동환불 시스템 개발 등을 통해 내년 상반기 내로 추진 예정

4

의의 및 향후 계획

- (의의 및 기대) 이번 조치는 주요 신유형 상품권 사업자의 환불 및 양도 제한 조항을 시정하는 동시에, 최근 개정된 표준약관이 사업자 약관에 반영되도록 하여 소비자의 환불받을 권리가 한층 강화될 것으로 예상됨
- (향후 계획) 앞으로도 공정위는 소비자의 권익을 더욱 두텁게 보호하고, 불공정한 거래 관행이 개선될 수 있도록 국민 생활과 밀접한 다양한 분야에서 불공정약관을 지속적으로 점검·시정해 나갈 계획이다.

붙임 2

불공정약관 시정 전 · 후 예시

① 환불 및 환불수단 제한 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
제1항에 의한 회원 탈퇴 또는 제2항에 의한 회원자격상실 대상 회원에게 잔여 포인트가 있는 경우, 그 잔여 포인트는 자동으로 소멸되며, 포인트 소멸 시점은 제3항에서 정한 회원 탈퇴 시점 및 회원 자격상실 시점을 따릅니다.	제1항에 의한 탈퇴 또는 제2항에 의한 자격상실 이용자에게 잔여 포인트가 있는 경우, 그 잔여 포인트의 현금 환급은 서비스 고객센터에서 제공합니다.
유료서비스를 사용한 후 10일이 경과한 후에는 사용 내역 취소가 불가능하므로 사용 내역 취소 신청(장애신고) 시 주의하여야 합니다.	유료서비스를 이용하는 중 장애나 기타의 사유로 인해 정상적으로 유료 서비스를 정상적으로 이용하지 못하는 경우 이미 차감된 캐시의 반환을 요청할 수 있습니다.
- 아래 해당하는 경우 캐시는 환불이 불가합니다. - 이용자가 직접 충전하지 않은 캐시	- 아래 해당하는 경우 캐시는 환불이 불가합니다. < 삭제 >
- 다음 요건을 충족한 경우 환불됩니다. - 발행일로부터 5년이 지나지 않은 경우	- 다음 요건을 충족한 경우 환불됩니다. - 구매 또는 충전일로부터 5년이 지나지 않은 경우
본항에 따라 취소된 서비스 이용 건에 대한 결제금액은 회원에게 충전금으로 환불됩니다.	본항에 따라 취소된 서비스 이용 건에 대한 결제금액은 회원 결제수단으로 환불하며, 불가능한 경우 충전금으로 환불합니다.

② 부당한 환불수수료 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
환불 시에는 송금수수료, PG수수료 등의 사유로 선불 충전금 잔액의 5% 이내 금액 또는 선불 충전금 잔액이 10,000원 이내인 경우에는 일정금액을 환불수수료로서 공제한 금액을 환불하여 드립니다.	환불 시에는 송금수수료, PG수수료 등의 사유로 환불금액의 5%를 환불수수료로 청구할 수 있습니다.
환급수수료는 내부 환급정책에 따라 청구할 수 있습니다.	환급 시 신유형 상품권 표준약관에 따라 환급된다.
충전(지급)된 일로부터 3일 이상 경과 후 환불 요청 시 10%의 환불수수료가 부과됩니다. (3일 이내 환불수수료 없음)	충전(지급)된 일로부터 7일 이상 경과 후 환불 요청 시 5%의 환불수수료가 부과됩니다. (7일 이내 환불수수료 없음)

③ 상당한 이유 없는 양도 제한 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
◆ <u>시세차익 등을 목적으로 모바일 상품권을 직접 구매하여 중고거래 및 다른 판매 사이트에서 재판매하는 경우</u>	◆ <u>자금세탁, 현금깡, 사기거래 등을 방지하기 위해 할인 구매한 상품을 회사의 동의 없이 다른 채널을 통해 영리 목적으로 반복적 재판매하는 경우(단순 양도 및 재판매는 제한되지 않음)</u>
◆ 제1항의 양도 절차에도 불구하고 아래에 해당하는 경우 캐쉬는 양도되지 않습니다. - <u>타인에게 양도받은 캐쉬</u>	◆ 제1항의 양도 절차에도 불구하고 아래에 해당하는 경우 캐쉬는 양도되지 않습니다. - <u>불법적이거나 부당한 행위를 통해 취득한 것이 명백한 캐쉬</u>

④ 부당한 계약 해지 및 서비스 이용 제한 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
◆ 다음 각호에 해당하는 경우 회원의 서비스 이용을 제한할 수 있습니다. - <u>기타 회사가 회원으로서 부적당하다고 판단한 경우</u>	◆ 다음 각호에 해당하는 경우 회원의 서비스 이용을 제한할 수 있습니다. - <u>회사의 서비스 운영 정책 또는 전자금융거래법 등 법령에 명백히 위반되는 행위를 반복적으로 하여 서비스 제공이 곤란하다고 판단한 경우</u>
◆ 제3항의 규정에 의해 해지된 회원에 대해서는 <u>일정기간 동안</u> 재가입을 제한할 수 있습니다.	◆ 제3항의 규정에 의해 해지된 회원에 대해서는 <u>1년 동안</u> 재가입을 제한할 수 있습니다.

⑤ 사업자 책임 면제 및 축소 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
◆ 회사는 이 약관 및 관련 법령에 특별한 규정이 없는 한 서비스의 변경, 내용, 수정 또는 종료로 인하여 회원이 입은 손해에 대해서는 <u>아무런 책임을 지지 않습니다.</u>	◆ 회사는 이 약관 및 관련 법령에 특별한 규정이 없는 한 서비스의 변경, 내용, 수정 또는 종료로 인하여 회원이 입은 손해에 대해서는 <u>책임을 지지 않습니다. 단, 회사의 귀책으로 발생한 범위 내에서는 그렇지 않습니다.</u>
◆ <u>회사가 제공하는 서비스로 인하여 회원에게 손해가 발생한 경우 그러한 손해가 회사의 고의나 중과실에 의해 발생한 경우에 한하여 회사의 책임을 부담하며, 그 책임의 범위는 통상손해에 한합니다.</u>	◆ <u>회사는 다음 각사고로 인하여 회원에게 손해가 발생한 경우에는호의 어느 하나에 해당하는 그 손해를 배상할 책임을 집니다.</u>

⑥ 개별통지 갈음 및 의사표시 의제 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
- 회사는 <u>불특정다수 이용자에 대한 통지의 경우 회사가 운영하는 사이트 내의 게시판 등에 게시함으로써 제1항의 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.</u> - 회사는 이용자의 연락처 오기재, 변경 후 미수정, 수신 거부 등으로 인하여 개별 통지가 어려운 경우에 한하여 전항의 공지를 함으로써 개별 통지한 것으로 갈음합니다.	- 회사는 <u>이용자 전체에게 통지를 하는 경우 7일 이상 회사가 운영하는 사이트 내에 게시하거나 팝업 화면 등을 제시함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있습니다. 다만, 이용자 본인의 거래와 관련하여 중대한 영향을 미치는 사항에 대하여는 개별 통지를 합니다.</u> - 회사는 이용자의 연락처 오기재, 변경 후 미수정, 수신 거부 등으로 인하여 개별 통지가 어려운 경우와 이메일 등 연락처를 몰라서 통지를 할 수 없는 경우 회사가 운영하는 사이트 내의 게시판 등에 게시함으로써 개별 통지에 갈음할 수 있습니다.
회원은 제3항에 따른 약관의 변경 내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 계약을 해지할 수 있으며, 이 기간동안 회원이 약관의 변경내용에 대하여 이의를 제기하지 아니하는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 본다.	변경된 약관에 동의하지 않는 회원은 서비스 이용을 중단하고 회원 탈퇴(이용계약 해지)를 요청할 수 있으며, 회사가 제3항에 따라 변경된 약관을 공지 또는 통지하면서 회원에게 약관 변경 적용일까지 거부 의사 표시하지 않으면 약관의 변경에 동의한 것으로 간주한다는 내용을 공지 또는 통지하였음에도 회원이 명시적으로 약관 변경에 대한 거부 의사를 표시하지 않으면 변경된 약관에 동의한 것으로 간주합니다.

⑦ 부당한 재판관할 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
서비스 이용과 관련하여 회사와 회원 간에 발생한 분쟁에 대해서는 <u>서울중앙지방법원을 합의관할로 한다.</u>	서비스 이용과 관련하여 회사와 회원 간에 발생한 분쟁에 대해서는 <u>민사소송법상의 관할 법원에 소를 제기할 수 있습니다.</u>

⑧ 환불비율 상향(표준약관 반영)

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
유효기간 경과 후(소멸시효가 완성되지 않은 경우에 한함) 이용자는 회사에게 선불전자지급수단에 기록된 미사용 잔액에 대해 환불을 청구할 수 있으며, 회사는 잔액(유효기간 경과 전 청구하였더라면 지급받을 수 있었던 금액)의 90%를 환불한다.	- 유효기간 경과 후(소멸시효가 완성되지 않은 경우에 한함) 이용자는 회사에게 선불전자지급수단에 기록된 미사용 잔액에 대해 환불을 청구할 수 있으며, 회사는 잔액(유효기간 경과 전 청구하였더라면 지급받을 수 있었던 금액)의 90% 이상을 다음과 같이 나누어 환불한다. - 5만원 이하의 상품권의 경우 90% - 5만원 초과 10만원 이하의 상품권의 경우 95% - 소비자가 적립금(포인트, 충전금 등)으로 환불을 원하는 경우에 한하여 100%.

붙임 3
사업자별 불공정 약관조항 현황

연 번	사 업 자 명	① 환불 및 환불 수단 제한 조항	② 부당한 환불 수수료 부과 조항	③ 양도 제한 조항	④ 부당한 계약해지조항	⑤ 사업자 책임 면제 및 축소 조항	⑥ 개별 통지 갈음 및 의사표시 의제 조항	⑦ 부당한 재판관할 조항
1	(주)문화상품권			○				
2	(주)엔에이치앤페이코	○		○		○	○	
3	(주)원큐브마케팅	○	○	○	○			○
4	(주)즐거운	○	○	○		○	○	
5	(주)케이티알파	○		○		○	○	
6	쿠프마케팅	○	○	○		○	○	
7	(주)티사이언티픽	○		○		○	○	
8	(주)페이지북앤라이프	○		○		○	○	○
9	(주)한국문화진흥	○		○				
10	한국선불카드(주)						○	