

현안분석 2013-12

# 소비자보호를 위한 약관표시 제도화연구

이준우



한국법제연구원  
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

현안분석 2013-12

# 소비자보호를 위한 약관표시 제도화연구

이 준 우



# 소비자보호를 위한 약관표시 제도화연구

Study on Institutionalization in Standard Forms  
of Agreement for Customer Protection

연구자 : 이준우(선임연구위원)

Lee, Jun-Woo

2013. 9. 30.

## 요 약 문

### I. 배경 및 목적

- 보통거래약관의 특성상 분량이나 표시상 가독성의 문제로 인한 인지 가능성 제고가 필요
  - 보통거래약관을 통한 계약이 지속적으로 증가함에 따라 계약내용의 인지 가능성 제고 필요
  - 공정거래위원회의 현안, 및 국정과제 목표의 하나인 공정경제와 관련되는 현안
- 약관규제법은 작성·표시 의무에 대하여 1개 항으로 간단하게 규정하고 있기 때문에 구체적인 기준 마련이 무엇보다 필요
  - 설명의무가 없는 약관 거래의 경우에는 당사자 중 일방이 약관의 내용을 충분히 인지, 이해하고 체결하지 않는 경솔한 계약 체결이 분쟁으로 이어지는 경우가 적지 않음.
  - 약관의 표시에 대하여 소비자가 거래 내용을 충분히 인식할 수 있도록 하는 방법을 제도화하여 거래의 공정성을 높여야 함.

## II. 주요 내용

□ 약관표시의 제도화, 요약 약관, 약관상 용어의 순화, 약관표시상 가독성 제고방안 등을 주된 연구 범위로 함.

○ 보통거래약관의 표시 현황

- 분야별 보통거래약관의 실제 표시 현황을 조사, 분석
- 용어의 난이도, 글자크기 등의 가독성, 약관의 분량 등 실증 조사 분석
- 전자거래 등에서의 약관 표시 방법 및 가독성 문제 분석

○ 거래약관의 중요한 내용 유형에 관한 판례의 분석

○ 표준거래약관의 표시 및 내용 중 특별한 설명이나 주의를 요하는 조항 분석

□ 제도화방안

- 계약자유의 제한으로서 표시방법의 자유를 어느 정도 거래의 공정성을 위하여 제한할 수 있는지 여부,
- 약관표시에 관한 제도화의 방법
- ‘알기 쉬운 약관 작성 기준(안)’
- 「약관규제에 관한 법률 개정시안」
- (가칭) 「알기 쉬운 약관 심사 기준(안)」

### Ⅲ. 기대효과

- 학술적으로는 약관상 당사자 일방에게 불리하거나 특별한 합의(특약)사항의 유형화를 통하여 불공정거래조항을 공정한 약관조항으로 심사, 지도할 수 있는 이론적 바탕을 마련
- 정책적으로는 약관 표시방법의 개선 및 제도화를 통하여 불공정거래약관의 예방은 물론 약관거래계약의 공정한 체결과 분쟁의 예방에 기여
  - 약관심사제도의 개선을 통해 합리적인 표준약관의 정립 및 합리적인 약관 불공정심사에 기여
  - 대량생산 및 대량소비의 안정성과 신뢰성 제고에 기여.

▶ 주제어 : 약관표시, 약관작성, 표준약관, 약관심사, 표시방법

# Abstract

## I . Background and Purpose of Research

- In consideration of characteristics of standard transactional agreement, it is necessary to improve perception possibility caused by readability in indication or amount
  - As contract through standard forms of agreement has been steadily increasing, the improvement in the possibility of perception on contract terms is needed.
  - Current issues of Fair Trade Commission and current issues related to fair economy, one of the government's policy tasks
- Most of all, preparation of practical criteria is needed because the Standard Agreement Control Act provides 1 article as to making and indication requirement
  - In case of standard forms of agreement with no duty to explain involved, quite a few contracts lead to dispute when a party concludes a contract without enough perception or understanding on the content of such contract
  - It is necessary to institutionalize the method by which customers considerably understand about transactional content so as to increase fairness

## II. Major Content

- The key areas of this study are institutionalization of indication in standard forms of agreement, summarized standard agreement, refinement of terminology for standard agreement, plan to improve readability of standard agreement.
- Indication of standard (transactional) agreement
  - Research and analyze current situation of actual indication of standard forms of agreement by area
  - Actual inquiry and analysis of level of difficulty, readability like letter size, and amount of standard agreement
  - Analysis of indication method in standard agreement of electronic transaction etc. and readability
- Case analysis concerning key types of standard agreement
- Analysis of provision among indication or contents of standard agreement which requires special attention or care
- Institutionalization Plan
  - Whether to limit the liberty of indication method by limit in the liberty of contract to a certain degree
  - Method for institutionalization of indication in standard forms of agreement
  - Draft for Criteria in Writing an Easy Standard Agreement

- 「Amendment Draft concerning Standard Agreement Control」
- (Tentative) 「Draft for Screening Standard Agreement」

### **III. Expected effect**

- In an academic prospect, preparation of theoretical foundation by which screen and supervise unfair standard agreement through stereotyping special agreement or terms unfavorable to a party
- In policy-making prospect, prevention of unfair standard agreement through the improvement in indication of standard agreement and institutionalization, making a contribution to fair conclusion of standard agreement and prevention of dispute
- Contribution to the establishment of reasonable standard agreement through the improvement in screening process of standard agreement
- Contribution to security in mass production and mass consumption and improvement in credibility

▶ **Key Words** : Standard agreement indication, Writing a standard agreement, Standard Stipulations, Screening of standard agreement, Indication method

# 목 차

요 약 문 .....	3
Abstract .....	7
I. 서 론 .....	15
1. 연구의 목적 및 필요성 .....	15
2. 연구범위 및 방법 .....	16
II. 약관표시 관련 법령 및 문제점 .....	19
1. 약관표시 관련 규정 .....	19
(1) 「약관의 규제에 관한 법률」 .....	19
(2) 은행법 .....	25
(3) 「소비자기본법」 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 .....	27
(4) 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 .....	34
2. 보통거래약관의 표시 방법 등 현황 및 문제점 .....	37
3. 읽기 쉬운 계약(서) 작성의무의 법리적 근거 .....	39
(1) 계약 내용의 실질적 검토 기회 보장 .....	40
(2) 명시적 의무와의 관계 .....	41
(3) 설명의무의 대상범위 관련 .....	43
(4) 해석통제와 읽기 쉬운 계약서 작성의무 .....	45

III. 약관 작성·표시 기준례 .....	47
1. 법제처 「알기 쉬운 법령 정비기준」 .....	47
2. 국어문화원 문장 기준 .....	48
3. New Jersey 「Plain Language Review Act」 .....	49
4. 「Plain Language Consumer Contract Act」 .....	51
(1) 적용 범위 .....	51
(2) 작성 기준(가독성 테스트 기준) .....	52
5. 시사점 .....	53
(1) 알기 쉬운 법령 정비기준의 원용 한계 .....	53
(2) 국어문화원 문장교본 .....	54
(3) 「Plain Language Consumer Contract Act」 등 .....	54
IV. 약관 작성·표시 제도화 방안 .....	55
1. 개선방향 .....	55
(1) 작성기준 입법화 방안 .....	55
(2) 적용 대상 약관 범위의 조정 .....	57
(3) 약관의 가독성 수준 .....	59
2. 개선 방안 .....	61
(1) 입법정책상 고려 사항 .....	61
(2) (가칭) 「알기 쉬운 약관 작성 기준」 제정 방안 .....	63
(3) 알기 쉬운 약관 심사에 관한 조항 신설 방안 .....	65
3. 입법시안 .....	66
(1) ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’(안) .....	66

(2) 「약관규제에 관한 법률 개정시안」 .....	68
(3) (가칭)「알기 쉬운 약관 심사 기준」 .....	69

참 고 문 헌 .....	81
---------------	----

**【참 고 자 료】**

<참고자료 1>

「평이한 언어(알기 쉬운 언어)로 작성된 소비자 계약법」 (Plain Language Consumer Contract Act) .....	85
---	----

<참고자료 2>

작성 기준(처: 법제처 법령정비기준, 국: 국어문화원 문장교본) .....	92
---	----

<참고자료 3>

서울특별시 간접흡연 피해방지조례 시행규칙 .....	103
------------------------------	-----

# I. 서론

## 1. 연구의 목적 및 필요성

보통거래약관을 통한 계약이 대량 생산, 대량 소비시대에 거래의 신속과 편의를 위하여 지속적으로 증가하고 있다. 그러나, 보통거래약관의 특성상 분량이나 표시상 가독성의 문제로 인한 인지 가능성 제고가 필요하다는 정책 요구가 발생하고, 공정거래위원회의 현안으로 제기되고 있다. 이는 아울러 국정과제 목표의 하나인 공정경제와 관련되는 현안이기도 하다.

대량생산, 대량소비시대에 거래의 신속 및 편의를 위하여 약관을 이용한 계약을 체결하는 것이 일반적이나, 약관의 분량이 많거나 글자크기가 작아 가독성이 떨어지는 사례가 적지 않다. 약관규제법에서는 이와 관련하여 약관의 내용에 대한 설명의무와 함께 소비자를 보호하기 위한 제도적 장치로서 일정한 표시상의 의무를 부여하고 있다. 그러나 약관규제법은 1개 항으로 간단하게 규정하고 있기 때문에 구체적인 기준 마련이 무엇보다 필요하다는 실무상의 요청과 소비자측의 실제 약관표시의 개선 요구가 증대되고 있다.

약관을 둘러싼 공정거래문제 내지 소비자보호문제는 약관 자체의 불공성 문제도 있지만, 일방에 불리하거나 사전에 충분한 거래 계약 내용을 인지하고 체결하기 곤란한 약관의 표기 방식에서 기인하는 바도 적지 않다. 특정한 공공분야에서는 설명의무가 부여된 경우가 적지 않지만, 설명의무가 없는 약관 거래의 경우에는 당사자 중 일방이 약관의 내용을 충분히 인지, 이해하고 체결하지 않는 경솔한 계약 체결이 분쟁으로 이어지는 경우가 적지 아니하다.

이러한 문제에 대하여 공정거래위원회에서는 이를 정책현안으로 하여, 약관의 표시에 대하여 소비자가 거래 내용을 충분히 인식할 수

## I. 서론

있도록 하는 방법을 제도화하여 거래의 공정성을 높이는 시책을 마련 중에 있다.

보통거래약관 내지 표준거래약관에 의한 계약은 대량생산 내지 대량소비와 관련되는 바, 이는 거래 당사자가 집단적이고 광범위하다하다는 특징을 가지고 있다. 그러므로 그 거래의 공정성 확보는 소비자 보호 측면뿐만 아니라 공정거래질서의 확보를 위하여서도 필요하다. 거래의 공정성 확보를 위한 법적, 정책적 수단은 다양하지만, 그 중의 하나로서 약관의 표시제도도 중요한 부분을 차지한다.

이 연구는 약관의 내용을 당사자가 충분히 그리고 쉽게 인식하고 이해할 수 있도록 제도화함으로써 불특정 다수의 정형적인 약관거래상 공정성을 제고하려는 것이며, 공정경제의 실현에 이바지하려는 것이다.

## 2. 연구범위 및 방법

이 연구는 보통거래약관의 표시 및 표기와 관련된 불공정문제를 해소하기 위한 실천적, 실증적 현안연구이다. 따라서 정책연구의 특성을 살려 약관표시의 제도화, 요약 약관, 약관상 용어의 순화, 약관표시상 가독성 제고방안 등을 주된 연구 범위로 한다.

구체적으로는 다음과 같은 사항을 주요 연구내용이다.

### i) 보통거래약관의 표시 현황

- 분야별 보통거래약관의 실제 표시 현황을 조사, 분석
- 용어의 난이도, 글자크기 등의 가독성, 약관의 분량 등 실증조사 분석
- 전자거래 등에서의 약관 표시 방법 및 가독성 문제 분석

ii) 거래약관의 중요한 내용 유형에 관한 판례의 분석

- 설명의무의 대상이 되는 약관의 중요한 내용에 관한 판례상의 유형을 분석, 이를 작성·표시의무상의 ‘중요한 내용’의 판단으로 활용

iii) 표준거래약관의 표시 및 내용 중 특별한 설명이나 주의를 요하는 조항 분석

- 약관의 표시상 본문과 달리 강조하여 표기할 사항의 조사, 분석
- 예외규정, 단서규정, 의무의 면제나 책임의 가중 등에 관한 조항
- 일반적 거래내용과 특별한 합의(특약사항)에 관한 조항
- 거래계약의 체결 여부에 영향을 줄 수 있는 사항에 관한 조항

iv) 제도화방안

- 계약자유의 제한으로서 표시방법의 자유를 어느 정도 거래의 공정을 위하여 제한할 수 있는지 여부,
- 약관표시에 관한 제도화의 방법
- 요약 약관의 제시의무
- 가독성을 높이기 위한 글자 크기 지정 방법
- 위반에 대한 실효성 확보방안 등

이를 위하여 사례조사로서, 분야별 표준약관과 불공정약관 사례의 조사 분석, 거래약관의 표시 방법과 관행 조사 분석을 실시하고, 문헌 연구와 전문가회의 및 워크숍, 정책실무자 및 전문가 자문 등을 병행하여 연구의 실증성을 높이고자 한다.

이 연구로써, 학술적으로는 약관상 당사자 일방에게 불리하거나 특별한 합의(특약)사항의 유형화를 통하여 불공정거래조항을 공정한 약관조항으로 심사, 지도할 수 있는 이론적 바탕을 마련하고자 한다. 정책

## I. 서론

적으로는 약관 표시방법의 개선 및 제도화를 통하여 불공정거래약관의 예방은 물론 약관거래계약의 공정한 체결과 분쟁의 예방에 기여하고자 한다. 또한 약관심사제도의 개선을 통해 합리적인 표준약관의 정립 및 합리적인 약관 불공정심사에 기여함은 물론, 대량생산 및 대량소비의 안정성과 신뢰성 제고에 기여할 것으로 기대한다.

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

### 1. 약관표시 관련 규정

약관 표시에 관한 법령으로는 「약관의 규제에 관한 법률」이 일반법에 해당한다. 특별법으로는 은행약관에 관한 「은행법」, 전자상거래 등에 관한 약관에 관하여 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」등이 있다.

표준약관은 약관의 내용에 중점을 두고 공정거래나 소비자 보호를 위하여 필요한 사항을 규정하고 있다. 따라서 ‘약관의 표시’에 관하여 구체적인 사항은 입법례를 찾아보기 어렵다.

약관의 표시에 관하여 「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제1항이 있을 뿐이다.

#### (1) 「약관의 규제에 관한 법률」

「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제1항은 약관의 작성과 관련하여 사업자에게 i) ‘약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 작성할 의무’와 ii) ‘알아보기 쉽게 약관을 작성할 의무’를 부여하고 있다.

**제 3 조(약관의 작성 및 설명의무 등)** ① 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.

#### 1) 내용을 알기 쉽게 작성

「약관의 규제에 관한 법률」은 쉽게 알 수 있도록 하는 방법으로 i) 한글로 작성할 것, ii) 표준화된 용어, 체계화된 용어를 사용할 것을 요구하고 있다.

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

### ① 한 글

공정거래위원회의 표준약관은 모두 한글로 작성되어 있다. 그러나 한글로 표기하였지만 한자어가 순수한 한글로 바뀌어 작성되거나 정비된 것은 아니다. 아래에서 보듯이 가계대출과 관련된 ‘은행여신거래기본약관’에서 사용되는 각 용어는 여전히 대부분 한자어이다.

법제처의 법령용어 순화 편람 및 「알기 쉬운 법령 정비기준」에서 정비를 안을 제시하고 있는 용어와 비교하더라도 이를 표준약관에서는 반영하고 있지 않다. 법령용어 순화편람에서는 ‘대출’을 「빌림」으로, ‘차주’는 「차용인」으로 순화용어를 제시하고 있다.<sup>1)</sup>

#### 은행여신거래기본약관 (가계용)

표준약관 제10006호

(2012. 9. 20. 개정)

제 1 조(적용범위) 이 약관은 주택자금 기타의 가계자금대출과 이에 준하는 가계부업자금대출, 지급보증 등의 가계용 여신에 관련된 은행과 개인인 채무자 사이의 모든 거래에 적용됩니다.

제 2 조(어음채권과 여신채권) 채무자(차주, 지급보증신청인 등 은행에 대하여 채무를 부담하는 사람을 말합니다. 이하 같습니다)가 발행·배서·보증·인수한 어음에 의한 여신의 경우, 은행은 어음채권 또는 여신채권의 어느 것에 의하여도 청구할 수 있습니다.

(이하 생략)

종전에는 한자로 된 용어를 많이 사용하여 한자에 익숙하지 아니한 사람들에게는 그 의미의 전달이 쉽지 않은 문제점이 있었다. 이는 법령문이 한자로 되어 있어 이를 계약서에 답습한 영향도 적지 않았다. 현재는 ‘알기 쉬운 법령 정비기준’에 따라 법제처가 법령문의 한글화와 함께 용어의 정비를 지속적으로 추진하여 최소한도 하위법령에는 한

1) 법제처, 「알기 쉬운 법령 정비기준」, 2009.1, p.264, p.338.

글화가 이루어졌다고 할 수 있다. 법제처가 운용하는 국가법령정보데이터베이스는 한글로 서비스를 제공하고 있다.

② 표준화된 용어

표준화된 용어의 사용은 약관에 완전히 적용되어 있다고 할 수는 없다.

‘표준화된 용어’의 정의가 구체적으로 제시된 바는 없다. 한글 맞춤법에 맞는 용어를 ‘표준화된 용어’라고 할 수는 없다.

약관을 포함한 계약서에 사용되는 용어로서 표준화의 기준은 무엇인지 이에 대한 법령상의 근거나 이론적 근거가 제시된 바는 없다.

계약의 경우에는 민법 또는 상법에 전형계약에 관한 규정에서 사용하고 있는 용어가 표준화된 용어라고 할 수 있다. 또한 「약관의 규제에 관한 법률」에 의하여 심의된 ‘표준약관’에서 사용되는 용어를 ‘표준화된 용어’로 일응 볼 수 있을 것이다.

표준약관은 사업자 또는 사업자단체가 ‘일정한 거래 분야에서 표준이 될 약관’을 공정거래위원회에 심사를 청구하거나(「약관규제에 관한 법률」 제19조의3 제1항), 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체 또는 같은 법 제33조에 따라 설립된 한국소비자원(이하 “소비자단체등”이라 한다)은 소비자 피해가 자주 일어나는 거래 분야에서 표준이 될 약관을 마련할 것을 공정거래위원회에 요청하는 경우(「약관규제에 관한 법률」 제19조의3 제2항)에 심사하여 표준약관으로 공시하고, 사용을 권고할 수 있다.

「약관규제에 관한 법률」 제19조의3의 규정과 제3조제1항의 규정은 그 적용 대상범위가 다르며, 그 의무 및 위반의 효과가 같지 않다.

제3조제1항에 위반한 약관의 내용은 무효로 되거나 계약의 내용으로 주장할 수 없게 되는 것이 아니다. 약관의 사본을 제공하거나 중요한 내용을 설명하여야 할 의무를 위반한 경우(제3조제2항 및 제2항을

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

위반한 경우)에는 이를 계약의 내용으로 주장할 수 없지만, 제3조제1항의 작성의무 및 표시의무를 위반한 경우에 대하여 특별히 규정하고 있지 않다. 즉, 약관의 효력에 대하여 영향을 미치지 않는다고 해석할 수 있다. 의무 이행에 대한 강제수단이 마련되어 있지 않기 때문에 실효성 있는 의무라고 할 수 없다.

반면에 i) 제3조제2항을 위반하여 고객에게 약관의 내용을 밝히지 아니하거나 그 약관의 사본을 내주지 아니한 경우, ii) 제3조제3항을 위반하여 고객에게 약관의 중요한 내용을 설명하지 아니한 경우, iii) 제19조의3제6항을 위반하여 표준약관과 다르게 정한 주요 내용을 고객이 알기 쉽게 표시하지 아니한 경우에는 500만원 이하의 과태료를 부과한다(제34조제2항). 이는 설명의무 위반에 대한 것이며, 제3조제1항의 약관 작성의무 및 표시의무에 관한 것이 아니라는 점에서 구분된다.

이러한 점에서 본다면, 그 내용을 알기 쉽게 작성하고, 알아보기 쉽게 표시하여야 할 의무를 실효성 있게 이행하려면, 현행 법률 제3조제1항과 같이 단순히 추상적인 의무의 부과만으로는 어렵다. 구체적인 기준을 마련하고, 표준약관의 경우만이라도 알기 쉬운 약관의 작성이 이루어지도록 심사하는 제도적 장치가 고려되어야 필요성이 제기된다. 현행 법률에서는 이에 관한 사항은 규정되어 있지 않다.

「약관규제에 관한 법률」은 공정거래를 위하여 「약관의 공정성」에 중점을 둔 입법에 해당한다. 따라서 약관을 알아보기 쉽게 작성하거나 표시하는 것보다는 그 약관 내용의 공정성을 확보하기 위하여 필요한 규정을 중심으로 구성되어 있다. 아래의 관련 조항을 보더라도 표준약관은 여전히 불공정조항의 배제에 중점이 놓여 있다.

제19조의3(표준약관) ① 사업자 및 사업자단체는 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위하여 일정한

거래 분야에서 표준이 될 약관을 마련하여 그 내용이 이 법에 위반되는지 여부에 관하여 공정거래위원회에 심사를 청구할 수 있다.

② 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체 또는 같은 법 제33조에 따라 설립된 한국소비자원(이하 “소비자단체등”이라 한다)은 소비자 피해가 자주 일어나는 거래 분야에서 표준이 될 약관을 마련할 것을 공정거래위원회에 요청할 수 있다.

③ <생략>

④ 공정거래위원회는 사업자 및 사업자단체가 제3항의 권고를 받은 날부터 4개월 이내에 필요한 조치를 하지 아니하면 관련 분야의 거래 당사자 및 소비자단체등의 의견을 듣고 관계 부처의 협의를 거쳐 표준이 될 약관을 마련할 수 있다.

⑤ 공정거래위원회는 제1항 또는 제4항에 따라 심사하거나 마련한 약관(이하 “표준약관”이라 한다)을 공시(公示)하고 사업자 및 사업자단체에 표준약관을 사용할 것을 권장할 수 있다.

⑥ 공정거래위원회로부터 표준약관의 사용을 권장받은 사업자 및 사업자단체는 표준약관과 다른 약관을 사용하는 경우 표준약관과 다르게 정한 주요 내용을 고객이 알기 쉽게 표시하여야 한다

참고로, 보험약관의 경우에, 보험계약자에게 배부되는 보험안내서 및 보험약관에 ‘보험용어 해설’이 포함된 상품도 있다. 그러나 제시된 용어는 상해보험약관의 경우에 13개의 용어를 설명하고 있는 것에 불과하고, 과연 그 용어가 표준화된 용어인지, 해설이 필요한 것인지, 제대로 된 해설이라고 할 수 있는지 의문이다.

\* <사례: oo화재 무배당 캐치투플러스보험 보험약관  
: 2011.6.1.부터 적용>

보험약관: 보험계약에 관하여 보험계약자와 보험회사 상호간에 이행하여야 권리와 의무를 규정한 것

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

보험증권(보험가입증서): 보험계약의 성립과 그 내용을 증명하기 위하여 보험회사가 보험계약자에게 드리는 증서
보험계약자: 보험회사와 보험계약을 체결하고 보험료 납입의무를 지는 사람
피보험자(보험대상자): 보험사고 발생의 대상이 되는 사람
보험수익자(보험금을 받는 자): 보험계약에 의하여 보험금을 지급받는 자를 말하며, 보험사고가 발생하는 경우 회사에 대 하여 보험금의 지급을 청구할 수 있는 사람
보험기간: 보험계약에 따라 보장을 받는 기간
보장개시일(책임개시일): 보험회사의 보험금 지급의무가 시작되는 날
보험계약일: 보험계약자와 보험회사와의 보험계약 체결일, 철회 산정기 간의 기준일
보험금: 피보험자(보험대상자)의 사망, 장애, 입원 등 보험금 지급사유가 발생하였을 때 보험회사가 보험수익자(보험금을 받는 자)에게 지급하는 금액
보험료: 보험계약에 따른 보장을 받기 위하여 보험계약자가 보험회사에 납입하는 보험료
책임준비금: 장래의 보험금 또는 해지 환급금 등의 지급을 위하여 보험 계약자가 납입한 보험료 중 일정액을 보험회사가 적립해 둔 금액
해지환급금: 계약의 효력상실 또는 해지시 보험계약자에게 돌려주는 금액
보험나이: 1) 계약일 현재 피보험자(보험대상자)의 실제 만 나이를 월 단 위까지 계산 후 6개월 미만은 버림. 6개월 이상은 반올림한 나이 2) 계약일 이후 매년 계약해당일에 나이가 증가함

### 2) 알아보기 쉽게 작성

「약관규제에 관한 법률」 제3조제1항에서 정하고 있는 작성의무에서 ‘명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 할 의무’는 시각적 방법에 관한 것이다. 즉, ‘부호, 색채, 굵고 큰 문자 등’으로 표시하는 것이다. 이로써

약관의 중요한 내용을 다른 약관 내용과 시각적으로 구분되게 하여 좀 더 주의를 집중시키는 효과를 주려는 것이다. 이는 약관의 내용을 좀 더 명확하게 인지할 수 있도록 하여, 계약체결과정에서 의사결정의 합리화를 도모하려는 취지이다.

법령에서도 별표, 서식 등 부록에는 일반화되어 있다. 그림, 도표, 계산식, 절차도 등을 사용함으로써 법령의 내용을 이해하기 쉽도록 하고 있다. 반면에 법령 본문에는 아직 일반화되어 있지 아니하다. 시각화 방법으로 제시하는 그림·도표·계산식·절차도의 입안방법은 고시·훈령 등 행정규칙에서는 보다 자유로운 입방방안이 인정되고 있다는 점에서 일반화된 입안방법이다.<sup>2)</sup>

「약관규제에 관한 법률」 및 하위법령에서는 구체적으로 시각적 기준을 따로 정하고 있지 않다.

## (2) 은행법

은행이 은행약관을 제정하거나 변경하는 경우에 「약관규제에 관한 법률」에서 정하고 있는 ‘알기 쉬운 약관 작성의무’가 적용되지는 않는다. 「은행법」은 아래에서 보듯이 은행이 금융위원회에 보고할 의무가 있고(은행법 제52조제1항), 금융위원회는 그 약관을 공정거래위원회에 통보할 의무가 있다. 통보를 받은 공정거래위원회는 불공정약관조항이 있는지 여부에 관하여 심사하여 「약관규제에 관한 법률」 제6조부터 제14조까지의 불공정약관조항에 해당하는 경우에 그 사실을 금융위원회에 통보하고 필요한 시정조치를 하도록 요청할 수 있을 뿐이다. 따라서 「약관규제에 관한 법률」의 ‘알기 쉬운 약관 작성의무’는 직접 적용되지 아니한다고 하겠다. 다만, ‘건전한 금융거래질서를 유지하기 위하여 필요한 경우에는 은행에 대하여 약관의 변경을 권고할

2) 강현철외, 법령에의 시각화 기법 도입 및 관계 법령 명시를 위한 법령 정비기준 및 사례연구, 법제처·한국법제연구원, 2011.11, p. ii.

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

수 있다.’는 조항(은행법 제52조제4항)을 확대해석하거나 개정할 경우에는 ‘알기 쉬운 약관 작성의무’를 포함시킬 수 있을 것이다.

한편, 「은행법」에서 직접적으로 규정하고 있지 않지만, 은행상품의 광고와 관련된 규정에서 ‘은행 이용자의 합리적 의사결정을 위하여’ ‘명확히 표시’할 의무를 부여하고 있는 점에서, 광고뿐만 아니라 약관에도 중요한 내용을 명확히 표시하도록 할 수 있다고 해석된다. 이는 「약관규제에 관한 법률」 제3조 제1항 및 제3항의 ‘중요한 내용’과 유사하다고 하겠다.

「은행법」에서 명확히 표시할 내용으로, “이자율의 범위 및 산정방법, 이자의 지급 및 부과 시기, 부수적 혜택 및 비용”을 예시하고 있다.

제52조(약관의 변경 등) ① 은행은 이 법에 따른 업무를 취급할 때 은행 이용자의 권익을 보호하여야 하며, 금융거래와 관련된 약관을 제정하거나 변경하려는 경우에는 미리 금융위원회에 보고하여야 한다. 다만, 이용자의 권익이나 의무에 불리한 영향이 없는 경우로서 금융위원회가 정하는 경우에는 약관의 제정 또는 변경 후 10일 이내에 금융위원회에 보고할 수 있다.

② 은행은 약관을 제정하거나 변경한 경우에는 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 공시하여야 한다.

③ 제1항에 따라 약관을 보고받은 금융위원회는 그 약관을 공정거래 위원회에 통보하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 통보받은 약관이 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당하는 사실이 있다고 인정될 때에는 금융위원회에 그 사실을 통보하고 그 시정에 필요한 조치를 취하도록 요청할 수 있으며, 금융위원회는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

④ 금융위원회는 건전한 금융거래질서를 유지하기 위하여 필요한 경우에는 은행에 대하여 제1항에 따른 약관의 변경을 권고할 수 있다.

⑤ 금융위원회는 제1항에 따른 약관의 제정 또는 변경에 대한 보고의 시기·절차, 그 밖에 필요한 사항을 정할 수 있다.

제52조의3(광고) ① 은행은 예금, 대출 등 은행이 취급하는 상품(이하 이 조에서 “은행상품”이라 한다)에 관하여 광고를 하는 경우 그 은행의 명칭, 은행상품의 내용, 거래 조건 등이 포함되도록 하여야 한다.

② 은행은 은행상품과 관련하여 은행이용자의 합리적 의사결정을 위하여 이자율의 범위 및 산정방법, 이자의 지급 및 부과 시기, 부수적 혜택 및 비용을 명확히 표시하여 은행이용자가 오해하지 아니하도록 하여야 한다.

③ 은행이 은행상품에 관한 광고를 할 때 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 표시·광고 사항이 있는 경우에는 같은 법에서 정하는 바에 따른다.

④ 제1항 및 제2항에 따른 거래조건외의 구체적 내용, 광고의 방법·절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### (3) 「소비자기본법」 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

#### ① 「소비자기본법」

「소비자기본법」도 거래의 적정화를 위하여 사업자의 부당한 행위를 지정·고시할 수 있도록 규정하고 있다(제12조제2항).

‘소비자의 합리적 선택을 방해하고 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 방지할 의무를 부여하고 있는 바, 「약관규제에 관한 법률」의 약관 작성·표시의무 및 설명의무도 이를 구체화하는 규정이라고 할 수 있다.

약관을 알기 쉽게 작성하고, 표시하는 것은 소비자의 합리적 선택을 위한 것이라고 볼 수 있다. 다만, 「소비자보호법」은 작성·표시의무에 관한 상세하고 구체적인 사항을 규정하고 있지 않다는 한계를 가지고 있다.

II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

<「소비자기본법」 제12조>

제12조(거래의 적정화) ① 국가는 사업자의 불공정한 거래조건이나 거래 방법으로 인하여 소비자가 부당한 피해를 입지 아니하도록 필요한 시책을 수립·실시하여야 한다.

② 국가는 소비자의 합리적인 선택을 방해하고 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 지정·고시할 수 있다.

③ 국가 및 지방자치단체는 약관에 따른 거래 및 방문판매·다단계판매·할부판매·통신판매·전자거래 등 특수한 형태의 거래에 대하여는 소비자의 권익을 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.

② 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

전자상거래 등에서 소비자보호를 위한 약관의 표시·광고 및 고지사항은 「약관규제에 관한 법률」에서 규정하고 있는 표시의무나 설명의무에 관련된 ‘중요한 내용’과 유사하다. 해당 조문의 입법취지가 “소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록” 하기 위한 것이라는 점에서 「약관규제에 관한 법률」의 경우와 다를 바가 없기 때문이다. 표시·광고 및 고지할 사항은 다음과 같다(같은 법 제13조제2항 참조).

- 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
- 재화등의 명칭·종류 및 내용
- 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.
- 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기

- 재화등의 공급방법 및 공급시기
- 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)
- 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
- 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
- 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
- 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
- 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하 “결제대금예치”라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)
- 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

\* 대통령령으로 정하는 사항

1. 재화등의 가격 외에 교환·반품 비용 등 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

### 2. 판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용

한편, 전자상거래에서 사이버몰의 운영자가 표시하는 방법에 관하여는 구체적인 사항을 법령에서 규정한 바가 없다. 일반적으로 표시하는 방법만을 두고 있을 뿐이다. 즉, 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 i) 상호 및 대표자 성명, ii) 영업소가 있는 곳의 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함한다), iii) 전화번호·전자우편주소, iv) 사업자등록번호, v) 사이버몰의 이용약관, vi) 그 밖에 소비자보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항에 대하여 소비자가 알아보기 쉽도록 사이버몰의 초기 화면에 표시하도록 하고 있을 뿐이다(같은 법 제7조제1항). 약관의 작성 방법이나 중요 내용의 표시방법에 관하여 규정하고 있지는 않다. 사이버몰의 이용약관을 제외하고는 약관과 직접적인 관계가 없다.

#### ※ <「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」>

제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ① <생략>

② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
2. 재화등의 명칭·종류 및 내용

- 2의2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.
3. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
4. 재화등의 공급방법 및 공급시기
5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)
6. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
8. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
9. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
10. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하 “결제대금예치”라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)
11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

③ <생략>

④ 공정거래위원회는 제1항 및 제2항에 따른 통신판매업자의 상호 등에 관한 사항, 재화등의 정보에 관한 사항과 거래조건에 대한 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 정하여 고시할 수 있다. 이 경우 거래방법이나 재화등의 특성을 고려하여 그 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 다르게 정할 수 있다.

⑤ <생략>

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

### <「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제20조>

제20조(계약서의 기재사항) 법 제13조제2항제11호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 재화등의 가격 외에 교환·반품 비용 등 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액
2. 판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용

### ③ 「할부거래에 관한 법률」

할부계약의 경우에도 할부거래업자는 할부계약을 체결하기 전에 소비자가 할부계약의 내용을 이해할 수 있도록 일정한 사항을 표시하도록 의무화하고 있다(「할부거래에 관한 법률 제5조).

표시할 사항은 ‘재화 등의 종류 및 내용, 현금가격’ 등이며, 표시방법은 총리령으로 정하고 있다.

「할부거래에 관한 법률시행규칙」 제2조 및 제3조는 각각 ‘할부거래 계약의 내용’ 표시방법과 ‘계약서의 작성방법’에 관하여 규정하고 있다. 전자는 표시방법이고 후자는 작성방법이지만, 사실상 작성과 표시를 엄밀하게 구분하고 있지는 않다. 「약관의 규제에 관한 법률」에서는 ‘작성의무’는 「한글 및 표준화·체계화된 용어로 작성」하여 「약관의 내용을 알기 쉽게」 하여야 한다는 것이고, ‘표시의무’는 약관의 「중요한 내용을 알아보기 쉽게」 부호, 색채 등을 이용하여 명확하게 표시하도록 한 것이다. 작성과 표시를 그 목적과 수단에서 구별하고 있다. 반면에 「할부거래에 관한 법률 및 시행규칙」에서는 이에 따른 구분은 없다. 다만, 표시해야 할 중요한 내용을 구체적으로 규정하고 있다는 점과 그 표시방법에 관하여 일부 정하고 있다는 점에서 중요한 입법례가 된다.

서면제시 및 게시 의무와 관련하여 “소비자(이하 “소비자”라 한다)가 보기 쉬운 장소에 붙여야 하며, 서면으로 제시하는 경우에는 9호 이상의 활자를 사용할 것”(동 규칙 제2조제1호)으로 규정한 점은 참고할 만하다. 또한 명확한 표시를 위하여 「서식」 사용의무를 포함한 것도 의미가 있다.

※ <「할부거래에 관한 법률」>

제 5 조(계약체결 전의 정보제공) 할부거래업자는 할부계약을 체결하기 전에 소비자가 할부계약의 내용을 이해할 수 있도록 총리령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 표시하여야 한다. 다만, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드회원과 신용카드가맹점 간의 간접할부계약의 경우에는 제3호, 제4호, 제6호 및 제7호의 사항을 표시하지 아니할 수 있다.

1. 재화등의 종류 및 내용
2. 현금가격(할부계약에 의하지 아니하고 소비자가 재화등의 공급을 받은 때에 할부거래업자에게 지급하여야 할 대금 전액을 말한다. 이하 같다)
3. 할부가격(소비자가 할부거래업자나 신용제공자에게 지급하여야 할 계약금과 할부금의 총합계액을 말한다. 이하 같다)
4. 각 할부금의 금액·지급횟수 및 지급시기
5. 할부수수료의 실제연간요율
6. 계약금(최초지급금·선수금 등 명칭이 무엇이든 할부계약을 체결할 때에 소비자가 할부거래업자에게 지급하는 금액을 말한다. 이하 같다)
7. 제12조제1항에 따른 지연손해금 산정 시 적용하는 비율

※ <「할부거래에 관한 법률시행규칙」>

제 2 조(할부계약 내용의 표시방법) 할부거래업자는 「할부거래에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제5조에 따라 할부계약의 내용을 다음 각 호의

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

방법으로 표시하여야 한다.

1. 사업소에 게시하거나 서면으로 제시하되, 사업소에 게시하는 경우에는 법 제2조제5호에 따른 소비자(이하 “소비자”라 한다)가 보기 쉬운 장소에 붙여야 하며, 서면으로 제시하는 경우에는 9호 이상의 활자를 사용할 것
2. 법 제7조 및 「할부거래에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제5조에 따른 할부수수료의 실제연간요율은 소수점 이하 1단위 이상까지 표시할 것

제 3 조(계약서의 작성방법) ① 법 제6조제1항에 따른 할부계약의 계약서는 다음 각 호의 방법으로 작성하여야 한다.

1. 계약서의 글자는 9호 이상의 활자를 사용할 것
  2. 법 제6조제1항제9호부터 제13호까지의 규정에 따른 기재사항은 일반 기재사항의 글씨와 다른 색의 글씨 또는 굵은 글씨 등을 사용하여 명확히 드러나게 할 것
  3. 소비자의 철회권 및 항변권 행사를 위한 서식을 포함시킬 것
- ② 할부거래업자는 소비자와의 할부계약 체결 당시에 법 제2조제6호에 따른 신용제공자(이하 “신용제공자”라 한다)의 성명 및 주소가 확정되지 아니한 경우에는 계약서에 할부의 유형(자체 할부, 은행 할부 또는 보험 할부 등을 말한다)을 적고, 신용제공자가 확정되었을 때에 그 성명 및 주소를 소비자에게 지체 없이 서면으로 알려야 한다.

### (4) 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」

약관의 표시와 유사한 것으로 볼 수 있는 것으로 ‘표시·광고’를 들 수가 있다.

‘표시’는 “사업자 또는 사업자단체(이하 “사업자등”이라 한다)가 상품 또는 용역(이하 “상품등”이라 한다)에 관한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 소비자에게 알리기 위하여 상품의 용기·포장(첨부물과 내용물을 포함한다), 사업장 등의 게시물 또는 상품권·회원권·분양권 등 상품 등에 관한 권리를 나타내는 증서에 쓰거나 붙인

문자·도형과 상품의 특성을 나타내는 용기·포장”(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제2조제1호)을 말한다.

표시 중 ‘사업장 등의 게시물, 또는 상품 등에 관한 권리를 나타내는 증서’에 쓰거나 붙인 ‘문자·도형’이라는 점에서 약관과 무관하지 않다. 약관의 경우에 사업장에 게시하는 경우가 있고, 권리를 나타내는 증서는 약관거래의 결과물에 해당하므로 약관의 표시에 관하여 ‘중요한 내용’의 참고할 입법례가 된다.

「표시·광고의 공정화에 관한 법률」은 표시할 사항과 표시·광고에 포함할 중요한 사항(“중요정보”)을 규정하고 있는데, 이는 약관의 경우에 참고가 될 것이다.

표시할 사항은 일반적인 거래 관련 내용이므로 ‘중요한 내용’으로 볼 수 없다. 표시할 사항으로 규정하고 있는 사항은, i) 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항, ii) 자기 또는 다른 사업자등의 상품등의 내용, 거래 조건, 그 밖에 그 거래에 관한 사항이다. 이는 거래 등에 포함되어야 할 사항을 말한다.

한편, 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」제4조제1항은 중요정보의 판단기준을 추상적으로 제시하고 있다. 이는 약관의 중요내용에 참고할 수 있을 것으로 본다.

- i) 소비자 피해가 자주 발생하는 사항
- ii) 구매 선택을 하는 데에 결정적인 영향을 미치게 되는 경우
- iii) 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해(危害)를 끼칠 가능성이 있는 경우

다. 그 밖에 소비자의 합리적인 선택을 현저히 그르칠 가능성이 있거나 공정한 거래질서를 현저히 해치는 경우

물론, 약관의 중요 내용과 표시·광고에서의 중요정보가 동일하지는 않다. 그러나 소비자를 보호한다는 관점, 공정한 거래질서를 보호한다는

II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

관점에서 그 중요성이 인정되는 사항이라면, 약관의 중요 내용으로 보아도 크게 문제는 되지 않을 것이다.

<「표시·광고의 공정화에 관한 법률」>

제 4 조(중요정보의 고시 및 통합광고) ① 공정거래위원회는 상품등이나 거래 분야의 성질에 비추어 소비자 보호 또는 공정한 거래질서 유지를 위하여 필요한 사항으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항인 경우에는 사업자등이 표시·광고에 포함하여야 하는 사항(이하 “중요정보”라 한다)과 표시·광고의 방법을 고시(인터넷 게재를 포함한다. 이하 같다)할 수 있다. 다만, 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항은 제외한다.

1. 표시·광고를 하지 아니하여 소비자 피해가 자주 발생하는 사항
2. 표시·광고를 하지 아니하면 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우가 생길 우려가 있는 사항
  - 가. 소비자가 상품등의 중대한 결함이나 기능상의 한계 등을 정확히 알지 못하여 구매 선택을 하는 데에 결정적인 영향을 미치게 되는 경우
  - 나. 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해(危害)를 끼칠 가능성이 있는 경우
  - 다. 그 밖에 소비자의 합리적인 선택을 현저히 그르칠 가능성이 있거나 공정한 거래질서를 현저히 해치는 경우

② <생략>

③ 공정거래위원회는 중요정보를 고시할 때 소비자, 사업자등 이해관계인에게 종합적인 정보를 제공하기 위하여 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항과 표시·광고를 제한하거나 금지하고 있는 사항을 통합하여 광고(이하 이 조에서 “통합광고”라 한다)할 수 있다.

④ <생략>

⑤ 사업자등은 표시·광고 행위를 하는 경우에는 제1항에 따라 고시된 중요정보를 표시·광고하여야 한다.

마. 관련 지침 등

- 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」(공정거래위원회고시 제 2012-33호, 2012.8.20. 발령, 2012.8.21. 시행)에서는 전자상거래에서 사업자가 표시·광고를 할 때에는 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」과 「중요한 표시·광고 사항 고시」(공정거래위원회고시 제2005-18호), 「부당한 표시광고행위의 유형 및 기준 지정 고시」(공정거래위원회고시 제 2001-13호) 등의 관련 규정을 준수하도록 하고 있다(지침 II. 1. 가)

## 2. 보통거래약관의 표시 방법 등 현황 및 문제점

「약관규제에 관한 법률」의 작성의무와 관련하여 검토하면 한글로 작성하는 원칙은 준수하고 표준화·체계화된 용어를 사용하고 있다고 할 수 있지만, 그밖에 다음과 같은 문제점이 있다.

첫째, 시각적 기준을 적용하고 있지 않다. 즉 「약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시」하고 있지 않다.

둘째, 쉽게 알 수 있도록 간결하고 명확하게 작성하지 못한 부분이 존재한다.

셋째, 전문용어의 해설이나 요약설명문이 별도로 제시되지 않고 있다.

넷째, 약관의 명시와 설명 등과 관련하여, 단순히 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하는 방법으로 하게 하는 바, 전부 또는 일부에 대한 시각적 강조방법에 대하여 명확하지 않다. 약관은 별도의 연결화면으로 볼 수 있게 하는 데에 그치고 있다(제3조제2항).

아래 예시는 「전자상거래(인터넷사이버몰) 표준약관」의 일부를 분석한 것이다.

II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

현행 약관 규정	비 고
<p>제13조(재화등의 공급) ① “몰”은 이용자와 재화등의 공급시기에 관하여 별도의 약정이 없는 이상, 이용자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화 등을 배송할 수 있도록 주문제작, 포장 등 기타의 필요한 조치를 취합니다. 다만, “몰”이 이미 재화 등의 대금의 전부 또는 일부를 받은 경우에는 대금의 전부 또는 일부를 받은 날부터 2영업일 이내에 조치를 취합니다. 이때 “몰”은 이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행사항을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 하나의 항이 3개의 문장으로 구성되어 전체적인 이해가 어려움</li> <li>- 단서를 다시 2개의 문장으로 구성하여 본문과의 해석이 혼동될 수도 있음.</li> </ul>
<p>② “몰”은 이용자가 구매한 재화에 대해 배송수단, 수단별 배송비용 부담자, 수단별 배송기간 등을 명시합니다. 만약 “몰”이 약정 배송기간을 초과한 경우에는 그로 인한 이용자의 손해를 배상하여야 합니다. 다만 “몰”이 고의·과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 조건문과 단서가 각각 존재하므로 본문에 대한 혼란을 줄 수 있음.</li> <li>- 배송기간 등의 명시(제1문)와 배송기간을 초과한 경우의 배상책임은 별개의 조문으로 구성함이 타당</li> </ul>

<전자상거래(인터넷사이버몰) 표준약관> 중  
약관등의 명시와 설명 및 개정 규정

[시행 2010.12.17] [공정거래위원회표준약관 제10023호, 2010.12.17, 일부개정]

<p>제 3 조(약관등의 명시와 설명 및 개정) ① “몰”은 이 약관의 내용과 상호 및 대표자 성명, 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함), 전화번호·모사전송번호·전자우편주소, 사업자등록번호,</p>
--

### 3. 읽기 쉬운 계약(서) 작성의무의 법리적 근거

통신판매업신고번호, 개인정보관리책임자등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 00 사이버몰의 초기 서비스화면(전면)에 게시합니다. 다만, 약관의 내용은 이용자가 연결화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있습니다.

② “몰”은 이용자가 약관에 동의하기에 앞서 약관에 정하여져 있는 내용 중 청약철회·배송책임·환불조건 등과 같은 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 별도의 연결화면 또는 팝업화면 등을 제공하여 이용자의 확인을 구하여야 합니다.

③ “몰”은 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제에관한법률, 전자거래기본법, 전자서명법, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 방문판매등에관한법률, 소비자보호법 등 관련법을 위배하지 않는 범위에서 이 약관을 개정할 수 있습니다.

④ “몰”이 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정사유를 명시하여 현행약관과 함께 몰의 초기화면에 그 적용일자 7일 이전부터 적용일자 전일까지 공지합니다. 다만, 이용자에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지합니다. 이 경우 “몰”은 개정전 내용과 개정후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시합니다.

⑤ <생략>

⑥ 이 약관에서 정하지 아니한 사항과 이 약관의 해석에 관하여는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률, 약관의규제등에관한법률, 공정거래위원회가 정하는 전자상거래등에서의소비자보호지침 및 관계법령 또는 상관례에 따릅니다.

### 3. 읽기 쉬운 계약(서) 작성의무의 법리적 근거

계약 체결 과정에 당사자는 그 계약 내용을 개별적으로 인식하고 합리적인 판단에 근거하여 계약체결을 위한 교섭을 할 수 있어야 한다. 특히 약관계약의 경우에는 사업자에게 일반적으로 예상되는 방법으로 약관의 내용을 명시할 의무를 부여하는 것이다.

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

읽기 쉬운 약관의 작성·표시의무의 근거 내지 법리는 개별적으로 계약조항을 교섭할 기회를 최대한 보장함으로써 합리적인 계약체결이 이루어질 수 있도록 하려는 데에 있다. 이를 위하여 「약관규제에 관한 법률」 등에서는 i) 계약조항의 개별적 교섭 의무 내지 권리, ii) 약관 명시 의무, iii) 설명의무 등을 규정하고 있다. 그리고 일반적인 원칙 및 의무로서 알기 쉬운 약관 작성의무를 규정하는 있다. 이들은 분리, 독립된 것이 아니라 서로 상호보완적이며, 연관성을 가지고 있다고 할 수 있다.

### (1) 계약 내용의 실질적 검토 기회 보장

이는 계약조항의 개별적 교섭 의무 내지 권리로서 표현할 수도 한다. 계약 공정의 원칙이 적용된 것이다.

법이 사업자에게 명시 의무, 교부의무, 설명의무를 부과한 궁극적인 목적은 고객이 계약의 구성부분이 되는 약관의 내용을 알 수 있는 기회를 부여하기 위한 것이다. 고객의 인지가능성을 부여하기 위한 부수적인 것이며, 이 의무가 제대로 이행되었는지의 여부도 이러한 인지가능성과의 상관관계 아래에서만 논의될 수 있다<sup>3)</sup>.

명시 의무의 준수 정도와 관련하여, “약관을 게시하였다 하더라도 눈에 잘 띄지 않는 장소나 지나치게 작거나 희미한 글씨로 게시하였다면 명시 의무를 다한 것이라 할 수 없다”는 견해<sup>4)</sup>를 주시할 만하다. 이러한 관점에서 보면, “일단 고객에 대해서 인지가능성을 부여한 경우에는 고객이 실제로 그 약관의 내용을 알았는가 하는 것은 문제되지 않는다. 이 경우에는 원칙적으로 계약내용으로 된 약관에 대한 착오의 문제는 발생하지 않는다”고 보게 된다.<sup>5)</sup> 이는 약관의 명시·설

3) 사법연수원, 약관규제 및 소비자보호연구, 2006, p.21.

4) 전계 약관규제 및 소비자보호연구, pp.21~22.

5) 전계 약관규제 및 소비자보호연구, p.22.

명시 의무와 관련하여 ‘중요한 내용’이 어떠한 것인가 하는 문제와 민법상 착오에 의한 의사표시를 주장하여 취소할 수 있는 경우의 요건인 ‘중요한 부분’과 어떤 관계에 있는가를 따질 때에 의미가 있게 된다.

의사표시에 관한 착오의 문제와 관련하여, “무엇이 법률행위의 ‘내용의 중요부분’인가는 법률행위의 구성요소 내지 의사표시의 성립과정으로부터 형식적·확일적으로 결정할 것이 아니고 구체적인 행위에 대해서 실질적으로 판단하여야 한다”<sup>6)</sup>는 것이 일반적인 견해(판례도 동일함)이다. 따라서 착오에 의한 의사표시로서 취소할 수 있는 법률행위의 ‘내용의 중요부분’과 약관의 ‘중요한 내용’과의 관계는 반드시 일치한다고 할 수는 없지만, 그 판단의 기준으로 참고할 수는 있을 것이다. 전자는 1개의 의사표시의 내용을 중심으로 하는 것이고, 후자는 수 개의 조항으로 구성되는 1개의 약관의 내용을 전체로 보고 그 중의 중요한 부분을 말하는 것이기 때문에 직접적으로 적용할 수는 없을 것이다. 착오에 의한 의사표시와 관련하여 내용의 중요부분은 i) 사람의 동일성·속성, ii) 물건의 동일성·속성, iii) 물건의 가치·범위·수량, iv) 법률상태·법률 등에 관하여 중요한 사항이 되는가 여부를 판단한다.

## (2) 명시 의무와의 관계

사업자는 계약체결에 있어서 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 명시할 의무가 있다(법 제3조 제2항). 이 의무는 약관의 내용을 고객에게 인식할 수 있는 기회를 제공할 의무이다.

명시 의무는 그 실현방법이 ‘계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법’으로 ‘분명하게 밝히는’ 것이다. 부가적으로 고객이 요구할

---

6) 고상룡, 민법총칙, 법문사, 1990, P.477.

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

경우에는 그 약관의 사본을 제공하도록 하고 있다. 이는 약관의 내용을 상대방에게 표시하는 방법에 해당한다. 의사표시의 방법은 ‘구두(언어)’, ‘서면(문자)’, 거동, 묵시에 의한 것 등이 있다<sup>7)</sup>. 이러한 표시 행위 중에서 「약관규제에 관한 법률」은 ‘명시적 행위’로서 ‘서면’으로 할 것을 요구하는 것이다.

알기 쉬운 약관 작성 의무와 관련하여 볼 때, 명시적 의무는 전혀 표시 방법과 무관한 것인가 하는 것이다. 특히 시각적 기준에 따른 작성의 의무와 관련하여 본다면, 단순히 서면에 의한 명시적 행위로 표시하면 충분한가 하는 것이다. 명시적 의무의 위반은 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다는 법적 효력이 인정되기 때문에 작성의무 위반이 경우에 따라서는 명시적 의무 위반으로 될 수는 없는 것인가 하는 문제가 있다. ‘약관의 내용을 명확하게 표시’하는 것과 ‘약관의 내용을 분명하게 밝히는’ 것이 얼마나 차이가 있는지는 논란의 여지가 많다. 입법기술상의 문제인지, 법리적으로 완전히 구별되는 의무인지 재검토되어야 할 문제라고 할 수 있다.

두 의무는 모두 고객의 인식가능성 내지 인지가능성과 관련되는 문제이다. 명시방법은 “계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법”이므로 서면에 의한 계약체결의 경우와 구두에 의한 계약 체결의 경우로 구분할 수가 있다.

### ① 서면에 의한 계약체결의 경우

이 경우에는 계약서 가운데 약관을 인쇄하여 놓거나 직접 써 놓은 것 혹은 약관이 기재된 별도서면을 계약서에 첨부하는 것 등의 방법을 사용된다.

---

7) 고상룡, 전제 민법총칙, P.434.

② 구두에 의한 계약체결의 경우

약관이 기재된 서면을 교부하거나 직접 구두로 알려 줄 수도 있으며, 또는 약관이 기재된 별도서면을 송부할 수도 있다.

③ 영업소에서의 계약체결의 경우

일반적으로 「게시」의 방법도 인정되지만, 각 계약체결의 유형, 거래 상황 등을 고려하여 제한적으로 인정하여야 할 것이다.<sup>8)</sup>

### (3) 설명의무의 대상범위 관련

실효성 있는 명시의 효과를 거두기 위한 장치로서, 고객의 이해관계에 중대한 영향을 미치는 중요한 내용의 약관만이라도 고객이 알 수 있도록 설명하여 주어야 한다.

이는 일반 고객이 매우 상세한 약관조항을 전부 읽어 보고 계약서에 서명한다는 것은 거래관행상 기대하기 어렵고, 그러한 조항을 읽더라도 어느 조항이 계약과 관련하여 유념하여야 할 사항인지를 가려낼 능력도 없는 것이 보통이라는 사실에 근거한다.

이와 관련하여, 설명의무의 범위에 해당하는 약관에 정하여져 있는 ‘중요한 내용’과 작성의무에서의 특별한 표시를 하여야 할 사항의 상관관계가 있는가?

① ‘중요한 내용’의 범위

판단 기준은 개별 약관을 검토하여 구체적으로 판단할 수밖에 없으나, 결국 판례에 의하여 결정된다.

당해 고객의 이해관계에 중요한 영향을 미치기 때문에 계약체결시 반드시 알아두어야 할 사항으로 사회통념상 당해사항의 지(知)·부지

---

8) 전계 약관규제 및 소비자보호연구, P.18.

## II. 약관표시 관련 법령 및 문제점

(不知)가 계약체결의 여부에 영향을 미칠 수 있는 사항이 이에 해당한다. 예컨대, 해약사유 및 효과, 면책조항, 위약시의 책임, 현행법의 적용을 제한한다는 사항 등이 이에 해당한다.

판례를 보면, “설명을 들어 이를 알았다라면 계약을 체결하지 아니 하였으리라고 인정할만한 사정이 없다면 중요한 내용에 해당하지 않는다.”(한정공급규정 중 면책규정: 대법원 1995. 12.12. 선고 95다11344 판결), “이해관계와 밀접하게 관련되어 있는 중요한 내용”(은행거래약관의 양도금지 특약: 대법원 1998. 11. 10. 선고 98다20059 판결) 등으로 판단하고 있다.

### ② 명시설명의무와 약관의 법적 성격과의 관계

사업자는 약관을 명시하고 고객이 요구할 경우에 사본을 교부하여야 하며, 중요한 내용은 고객에게 설명하여야 하는데, 이러한 원칙에 대한 예외 인정여부는 약관의 법적 성격에 관한 학설에 따라 다르다.

규범설은 고객이 약관의 내용을 알아야 할 필요가 없게 되고, 따라서 계약체결시 약관을 계약의 내용으로 한다는 합의나 계약서에 약관을 첨부하는 것이 필요하지 않다. 반면에 계약설은 당사자 사이에 약관을 계약의 내용으로 하기로 하는 합의가 있어야 하므로 고객의 입장에서 약관의 내용을 알 수 있는 가능성이 있어야 하며, 따라서 명시설명의무가 필수적인 요소가 되는 것이다<sup>9)</sup>. 참고로, EC지침은 계약설에 입각하고 있는 것으로 해석된다. 즉, 표준계약(standard contract)에 의한 계약: 언제나 개별적으로 교섭되지 않은 것으로 간주한다.(EC 지침: 소비자 계약에 있어서 불공정조항에 관한 입법지침 (93/13/EEC, 1993.4.5.)<sup>10)</sup>

9) 따라서 약관규제법 제3조는 약관의 법적 성격에 관한 계약설의 입법적 근거가 된다 : 전계 약관규제 및 소비자보호연구, p.17.

10) 전문에는 “계약은 평이하고 알기 쉬운 언어로 작성되어야 하고 소비자는 계약상 모든 조항을 실질적으로 검토할 기회를 보장받아야 하며, 의심스러운 경우에는 소비

#### (4) 해석통제와 알기 쉬운 계약서 작성의무

약관 해석의 원칙과 알기 쉬운 계약서 작성의무는 어떠한 관계에 있는가? 이는 해석의 기준이 되는 사람(개개 계약당사자 또는 평균적 고객)의 이해가능성 정도는 해석뿐만 아니라 계약서 작성 시 ‘알기 쉬운 정도’ 내지 ‘명료성’의 정도를 정하는 기준이 될 수 있기 때문이다.

약관의 해석에는 객관적 해석의 원칙이 지배하므로 개별적 상황이나 당사자의 의도 및 이해가능성은 고려되지 않는다. 개별적 사정보다는 거래계의 통상적인 이해관계를 고려하여 전형적인 해석을 하여야 한다.

판례는 「약관의 내용은 일반 법률행위와는 달리 개개 계약당사자의 의사나 구체적인 사정을 고려함이 없이 평균적 고객의 이해가능성을 기준으로 하여 객관적, 획일적으로 해석하여야 한다」(대법원 1998. 10. 23. 선고 98다20752 판결). 「약관의 해석은 개개 계약당사자가 기도한 목적이나 의사를 기준으로 하지 않고 평균적 고객의 이해가능성을 기준으로 하되, (보험단체 전체의 이해관계를 고려하여) 객관적, 획일적으로 해석하여야 한다」(대법원 1995. 5. 26. 선고 94다36704 판결) 등 객관적 해석의 원칙에 입각하고 있다.

이러한 판례의 입장을 참고로 한다면, ‘알기 쉬운 약관의 작성 기준’도 ‘평균적 고객의 이해가능성’을 기준으로 하는 것이 타당할 것이다. 따라서 표준약관의 경우에 ‘평균적 고객’은 반드시 약관의 거래종류에 따라 획일적으로 기준을 정하기는 곤란하다고 할 것이다.

---

자에게 가장 유리하게 해석하여야 한다.”, “회원국은 매도인 또는 공급자가 소비자와 체결한 계약에 불공정조항이 사용되지 않도록 보장하여야 하며, 그럼에도 불구하고 계약에 불공정조항이 있는 경우 그 조항은 소비자를 구속하지 아니하고, 만약 불공정조항 없이 계약이 존속될 수 있다면 계약은 당사자를 계속 구속한다.”고 규정하고 있다.

### Ⅲ. 약관 작성·표시 기준례

알기 쉬운 약관의 작성과 관련된 기준으로 참고할 수 있는 사례는 i) 법제처 「알기쉬운 법령 정비기준」, ii) 국어문화원 문장교본, iii) 「New Jersey 「Plain Language Review Act」 iv) 펜실베니아주 「Plain Language Consumer Contract Act」를 들 수가 있다.

#### 1. 법제처 「알기 쉬운 법령 정비기준」

법제처의 알기쉬운 법령 정비기준은 현행법률이 한자법률일 때와 한글법률일 때로 나누어 정비 기준을 제시하고 있다. 이하에서는 한자법률 정비기준을 요약한다. 정비기준은 크게 용어정비기준<sup>11)</sup>과 문장정비기준<sup>12)</sup>으로 대별된다.

##### ① 법률의 한글화

법 문장을 원칙적으로 한글로 바꾸되, “計上”을 “계상(計上)”으로 하는 등 한글만으로 이해가 어렵거나 혼동의 우려가 있는 경우에는 괄호 안에 한자를 병기(併記)함.

##### ② 어려운 법령 용어의 순화(醇化)

법률의 내용을 바꾸지 않는 범위에서, “반환받다”를 “돌려받다”로, “당해”를 “해당” 또는 “그”로 하는 등 법 문장에 쓰는 어려운 한자어와 용어, 일본식 표현 등을 알기 쉬운 우리말로 고침.

##### ③ 한글맞춤법 등 어문 규정의 준수

법 문장에 나오는 법령 제명(이름)과 명사구 등의 띄어쓰기를 할 때와 가운데뎛점(·), 반뎛(,) 등의 문장부호와 기호 등을 사용할 때에 한글

11) 법제처, 전제 알기쉬운 법령정비기준, p.32.

12) 법제처, 전제 알기쉬운 법령정비기준, pp.102~125 참조.

### Ⅲ. 약관 작성·표시 기준례

맞춤법 등 어문 규정에 맞도록 함.

#### ④ 정확하고 자연스러운 법 문장의 구성

- i) 주어와 서술어, 부사어와 서술어, 목적어와 서술어 등의 문장성분끼리 호응(呼應)이 잘 되도록 법 문장을 구성함.
- ii) 어순(語順)이 제대로 되어 있지 않아 이해가 어렵고 표현이 번잡한 문장은 어순을 올바르게 자연스럽게 배치함.
- iii) 자연스럽게 않거나 일상생활에서 자주 쓰지 않는 표현은 문맥에 맞는 쉬운 표현으로 바꿈.

#### ⑤ 체계 정비를 통한 간결화·명확화

여러 가지 내용이 한 문장 속에 뒤섞여 내용 파악이 어렵거나 너무 길고 복잡한 문장 등은 표현을 간소화하거나 문장을 나누는 등 체계를 정비하여 명확하게 함.

#### ⑥ 어문규정의 적용 여부

어문규정은 모든 글쓰기에 적용하는 것이므로 이는 특별히 약관 등에만 요청되는 사항이 아니다. 또한 이 규정에 어긋나는 글이라고 하여 그 법적 효력을 문제 삼는 것은 곤란하다.

모호하거나 중복되는 문장 등에 대한 해석의 문제와 그 효력 자체의 인정 여부는 다른 관점이다.

## 2. 국어문화원 문장 기준

국어문화운동본부가 제시한 ‘고마운 문장’ 교본은 바른 문장, 쉬운 문장, 깔끔한 문장, 친절한 문장을 지향한다는 점에서 약관의 알기 쉬운 작성 기준으로 참고할 만하다.

국어문화원 문장 교본<sup>13)</sup>은 아래 기준 외에 ‘어문 규정에 맞게 쓰기’도 포함하고 있다. 각 각의 문장 작성 방법에는 구체적인 사례를 들고 있으나 이하에서는 생략한다.

문장과 관련한 것과 단어와 관련한 것으로 구분할 수는 있다. ‘알기 쉬운 작성 기준’과 관련하여 볼 때, i) 명료한 문장쓰기, ii) 짧은 문장 쓰기, iii) 능동문장 쓰기 등이 참고할 만하다. 이하 동 교본에서 제시하는 주요 내용을 간략히 정리하면 다음과 같다.

- 단어를 바르게 쓰기
- 조사와 의미를 바르게 쓰기
- 일반인에게 익숙한 말 쓰기
- 명사나 관형어 사용 줄이기
- 능동 문장 쓰기
- 짧은 문장 쓰기
- 앞뒤가 호응하도록 하기
- 명료한 문장 쓰기
  - \* 주어의 통일
  - \* 쉼표의 적절한 사용으로 앞 요소와 뒷요소의 관련을 끊어 명확히 함
  - \* 문장의 길이가 너무 길어지지 않게 함.: 본 문장을 앞에 내세우고 조건인 부사절은 따로 목록으로 제시

### 3. New Jersey 「Pain Language Review Act」

미국의 「New Jersey 「Pain Language Review Act(N.J.S.A. 56:12-1 To 56:12-13)」는 소비자계약(Consumer Contract)에 관하여 알기 쉬운 용어를 사용하도록 규정하고 있다.

---

13) 국어단체연합 국어문화원 · 사단법인 국어문화운동본부, 고마운 문장, 2009.

### III. 약관 작성·표시 기준례

그 대상 계약인 소비자계약의 구체적인 범위 즉, 소비자계약에 해당 하는 것으로는 다음과 같다(N.J.S.A> 56:12-1. Definitions).

- i) 부동산·동산 임대차(Lease) 및 사용허가(License)
- ii) 신용(여신) 취득
- iii) 보험금 취득(\* 생명 건강보험 정책 용어 간소화법: Life and Health Insurance Policy Language Simplification Act(P.L. 1797, c. 167, C. 17B:17-17 et seq) 적용 대상을 정책적으로 포함하고 있는 보험금은 제외)
- iv) 금전소비대차
- v) 동산 또는 부동산 구매(매매)
- vi) 전문적 서비스를 포함한 서비스 계약

위의 경우는 현금 또는 신용으로 금전, 재화, 서비스가 개인, 동거가족(family), 동거인(household)을 위하여 획득하는 경우를 말한다.

“소비자계약서”는 소비자 거래를 완전하게 (성립) 함에 요구되는 문서(서류, 記述)를 포함한다. 반면에, 증권거래위원회에 등록된 중개인-판매인 사이의 증권 거래, 또는 상품 선물 거래 위원회에 등록된 선물중개상과의 상품 거래에 수반하는 서면합의를 포함하지 아니한다

작성시 유의하여야 할 가이드라인으로 제시하고 있는 사항은 다음과 같다(N.J.S.A> 56:12-10. Guidelines).

- (1) 혼란시키는 반대 참조
- (2) 필요 이상으로 지나치게 긴 문장
- (3) 이중 부정 또는 예외의 예외를 포함하는 문장
- (4) 혼란시키거나 비논리적인 순서에 있는 문장과 단락(절)
- (5) 진부한(시대에 뒤떨어진) 의미를 가진 용어나 법적인 의미에서는 보통의 일상적인 의미와는 다른 용어의 사용

- (6) 고대 영어와 중세 영어 용어, 라틴어 관용구나 프랑스어 관용구의 빈번한 사용

#### 4. 「Plain Language Consumer Contract Act」

##### (1) 적용 범위

위의 경우와 큰 차이는 없다. 구체적인 대상 범위와 예외를 살펴보면 아래와 같다.

##### 가. 소비자계약의 대상<sup>14)</sup>

‘소비자가 다음의 주된 목적으로 개인적으로, 가족 또는 가정을 위하여, 통상적으로 비즈니스 활동을 하는 상대방과의 사이에서 체결한 서면합의’를 소비자계약을 보며, 구체적으로는 다음의 계약을 말한다.

- 금전 대차
- 현금 또는 신용으로 하는 동산, 부동산의 구매·임차·임대, 서비스
- 신용계약
- \* 보험계약을 제외하고는 전술한 PLRA와 동일함.

##### 나. 적용 제외

알기 쉬운 용어로 작성되어야 할 소비자계약(서)에서 다음의 계약서는 제외된다.<sup>15)</sup>

- i) 부동산 이전서류 및 계약서, 날인증서와 양도담보, 부동산 권원 증명서 및 권원보험계약서

---

14) Section 3. Definition 참조.

15) Section 4. (b) 참조.

### III. 약관 작성·표시 기준례

- ii) 총 5만불 이상의 소비자계약서
- iii) 부부재산약정서
- iv) 증권 구매 계약서
- v) 회계제도(법제)에 따라 사용되는 서류(동 회계제도는 연방 또는 주 규제(감독) 당국에 의한 시험 또는 다른 감리에 관계되는 것을 말한다) 또는 동 회계제도(법제)상 계열사, 자회사, 서비스회사에 의하여 사용되는 서류
- vi) 보험 또는 보험증권 계약서
- vii) 펜실베니아 공기업위원회 또는 연방 에너지관리위원회에 의한 시험 또는 다른 감리에 관한 계약(서)
- viii) 상사 임대

#### (2) 작성 기준(가독성 테스트 기준)<sup>16)</sup>

- (a) 일반적 원칙—본 법률 발효일 이후에 체결되는 모든 소비자 계약은 읽고, 이해하기 쉽도록 작성되고, 구성되고, 설계되어야 한다.
- (b) 언어 가이드라인—계약서가 위의 하위항목 (a)의 요구조건에 부합되는지를 결정하는 데 있어서, 법원은 다음의 언어 가이드라인을 고려한다.
  - (1) 계약서는 짧은 어휘, 문장과 단락을 사용해야 한다.
  - (2) 계약서는 능동(태의) 동사를 사용해야 한다.
  - (3) 계약서는 “담보대출”, “보증”과 “선택특권”과 같이 일상적으로 이해되는 법적 용어 이외의 기술적인 법적 용어를 사용해서는 안 된다.
  - (4) 계약서는 라틴어와 외국어 혹은 기타 더 이상 사용되지 않는 의미에 의존하는 어휘를 사용해서는 안 된다.

---

16) Section 5. Test of readability 참조.

- (5) 계약서가 어휘를 정의한다면, 그 어휘들은 일상적으로 흔히 이해되는 의미를 사용하여서 정의되어야 한다.
  - (6) 계약서가 계약 당사자를 지칭할 때는, 인칭대명사, 당사자의 실제 혹은 약식 이름, “매도자” 그리고 “매수자” 용어 혹은 “대여자” 그리고 “차용자“를 사용해야만 한다.
  - (7) 계약서는 한 가지 이상의 조건을 포함하는 문장을 사용해서는 안된다.
  - (8) 계약서는 상호참조를 사용해서는 안 된다. 단, 참조되는 항목의 핵심적 내용을 간략하고 명확히 기술하는 상호참조는 예외로 한다.
  - (9) 계약서는 이중 부정 혹은 예외에 대한 예외 조항을 갖는 문장을 사용해서는 안 된다.
- (c) 시각적 가이드라인-- 계약서가 위의 하위항목 (a)의 요구조건에 부합되는지를 결정하는 데 있어서, 법원은 다음의 가이드라인을 고려한다.
- (1) 계약서는 읽기 쉽게끔 하는 글자 크기, 줄 길이, 세로단 넓이, 여백과 행간 및 단락 사이의 간격을 유지해야만 한다.
  - (2) 계약서는 볼드체로 섹션의 제목을 달아야만 한다.
  - (3) 계약서는 종이와 뚜렷이 대비되는 잉크를 사용해야만 한다.

## 5. 시사점

### (1) 알기 쉬운 법령 정비기준의 원용 한계

법제처 「알기 쉬운 법령 정비기준」은 그 대상이 법령인 점, 정비기준을 ‘일반 국민’을 기준으로 하여 알기 쉬운 법령문으로 하려는 점, 실질적으로 수범자는 법령입안 절차 과정에 있는 공무원이라는 점, 법령문의 특수성을 전제로 한다는 점 등을 고려할 때, 이를 그대로

### III. 약관 작성·표시 기준례

알기 쉬운 약관 작성 기준으로 원용하기에는 한계가 있다. 약관은 계약체결과정에서 고객의 인지가능성 및 이해가능성을 전제로 하여 적정한 계약체결 및 거래를 도모하려는 것이므로 약관거래의 종류에 따라 각각 그 기준을 다르게 할 수밖에 없다는 특성이 있다.

한편, 법령은 실제 법률생활에서 특히 거래관계에서 용어 및 법률행위의 기준이 되는 것이므로 법령용어와 법률요건에 관한 사항은 약관 작성시 그대로 기준으로 삼아야 한다는 점에서 반영할 수 있고, 반영되어야 할 것으로 본다.

#### (2) 국어문화원 문장교본

이는 알기 쉬운 문장의 관점에서 시사하는 바가 크다. 약관이 법률관계의 형성에 관한 함의라는 점에서 그 용어가 법령용어 및 법적 용어가 많을 수밖에 없지만, 어문규정은 당연히 약관 등에서도 준수하는 것이 바람직하다는 점에서, 또 명료하고 이해하기 쉬운 문장이라는 관점에서 실무적 기준으로 활용할 충분한 가치가 있다고 본다. 다만, 이를 그대로 약관 작성 기준으로 하기에는 개별적인 사안 중심의 기준이 적지 않기 때문에 참고자료로서 활용하는 것이 바람직하다고 본다.

#### (3) 「Plain Language Consumer Contract Act」 등

외국 입법례로서 구체적인 약관 작성 기준으로 볼 수 있는 소수의 입법례라는 점, 구체적인 심사기준 및 가이드라인을 제시하고 있다는 점에서 충분히 참고할 만하다. 다만, 그 적용대상 범위가 기본적으로 소비자계약을 대상으로 한다는 점에서 약관을 중심으로 하는 우리 법제에 그대로 적용하는 것은 어렵다고 하겠다. 심사기준이나 가이드라인은 충분히 참고할 기준으로 볼 수 있다.

## IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

### 1. 개선방향

#### (1) 작성기준 입법화 방안

알기 쉬운 약관의 작성 기준은 입법화하는 방안은 3가지를 고려할 수 있다. 첫째는 「약관규제에 관한 법률」에 알기 쉬운 약관 작성기준에 관한 조항을 신설하는 방안(1안)이다. 둘째는 현행 법 제3조에서 구체적인 약관 작성 기준을 시행령에 위임하고, 세부사항은 「약관규제에 관한 법률시행령」에서 규정하는 방안(2안)이다. 셋째는 알기 쉬운 약관 작성 기준을 제정하여 고시하는 방안(3안)이다

##### ① 알기 쉬운 약관 조항 신설(1안)

이 안은 「약관규제에 관한 법률」 제17조의3(약관작성기준)을 신설하여 현행 제3조의 추상적 의무규정을 실질적이고 구체적인 의무규정으로 강화하는 것이다. 입법사항은 다음의 사항을 포함하게 된다.

- i) 검사기준(가독성 검사 기준)의 신설
- ii) 적용대상 약관의 범위 신설
- iii) 작성기준 신설
- iv) 심사위원회 신설(고려) 또는 현행 위원회 업무에 추가
- v) 위반시 효력: 계약의 내용으로 주장할 수 없음(현행 제3조제4항 개정)
- vi) 불공정약관과의 관계: 불공정약관은 해당 조항이 무효로 되지만 (법 제6조부터 제14조 참조), 알기 쉬운 약관 작성의무를 위반한 경우에는 ‘계약의 내용으로 주장할 수 없다’는 점에서 차이가 있다.

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

##### ② 현행 법 제3조에서 구체적인 사항(약관 작성 기준)을 시행령에 위임하는 방안(2안)

이 안은 현행 「약관규제에 관한 법률」 제3조제5항을 신설하여 제1항의 약관 작성에 필요한 세부 기준은 시행령으로 정하도록 위임규정을 두고, 구체적인 기준은 시행령에서 정하도록 하는 방안이다. 이는 명시 의무 및 설명의무에 관한 구체적인 기준을 법률에서 정하고 있지 않은 점을 고려하여 입법기술상 하위법령으로 정하도록 하려는 것이다.

구체적인 입법사항은 아래와 같다.

- i) 알기 쉬운 약관의 작성 기준을 신설
- ii) 위반시의 효력은 현행 제3조제4항의 규정과 같이 「계약의 내용으로 주장할 수 없도록 하는 것이 바람직하다.
- iii) 심사(검사)기준은 작성기준과 불공정약관조항으로 하되, 심사절차는 일원화하여 공정거래위원회에서 사업자 및 사업자단체의 청구(제19조의3), 소비자단체 등 약관의 심사청구권자(제19조)의 청구에 의하여 심사하도록 하는 것이 적정하다.

##### ③ 현행 법 제3조에서 규정한 사항을 고시로 약관작성기준(알기 쉬운 약관 작성 및 심사 기준)을 작성하는 방안(3안)

이는 법령사항으로 입법하기에는 아직 법적 성숙도가 미흡하다는 보는 경우에 고려할 수 있는 방안이다. 알기 쉬운 약관 작성 기준을 공정거래위원회가 제정하여 고시하는 방안이다. 이 고시에 따라 사업자 등은 약관을 작성하며, 공정거래위원회는 약관 심사를 하는 방안이다. 약관심사의 한 내용으로 하여 실질적인 규제 효력을 부여하고, 거래 당사자들에게는 약관 작성의 기준으로 활용하도록 하려는 것이다.

#### ④ 별도의 (가칭) 「알기 쉬운 소비자계약에 관한 법률」 제정 방안(4안)

이 방안은 미국의 입법례와 같이 약관만을 대상으로 하는 것이 아니라 소비자계약(서)에 대하여 알기 쉬운 계약서를 작성하도록 하는 특별법을 제정하는 방안이다. 이는 현행 「약관규제에 관한 법률」을 그대로 두면서 제정하는 경우에는 법령상 중복을 초래하는 문제가 있고, 반면에 「약관규제에 관한 법률」을 대체하는 법률로 제정하는 방안의 경우에는 「약관규제에 관한 법률」로서 달성하려는 입법목적 내지 입법취지를 훼손하거나 규제질서를 오히려 혼란하게 할 우려가 있다는 점이 한계이다. 현행 법체계를 따르면, 약관에 관하여만 알기 쉬운 계약서 등의 작성의무를 부과하게 되고, 미국의 사례와 같이 소비자계약 일반에 대하여 적용하기 어려운 한계가 있다는 것은 부정하기 어렵다.

### (2) 적용 대상 약관 범위의 조정

#### 1) 우선 적용 대상 약관의 범위

알기 쉬운 약관 작성 기준을 제정하여 적용하는 경우에 그 대상범위에 우선적으로 포함시킬 수 있는 것은 표준약관안 및 행정관청이 작성한 약관이다. 이는 모두 약관 심사의 대상이 되는 경우이며, 불공정약관조항이 있는지 등을 심사하고 그 시정조치를 요청할 수 있는 약관에 해당하기 때문이다. 이러한 약관은 그 공정성 확보 및 소비자 보호가 특별히 필요한 경우라고 할 수 있으므로 ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’도 우선적으로 적용하도록 할 필요가 있는 것이다.

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

##### ① 심사청구된 표준약관안

i) 표준약관: 「약관규제에 관한 법률」 제19조의3에 따른 표준약관은 ‘알기 쉬운 약관 작성의무’의 대상으로 하여야 한다. 약관의 심사 과정에 포함시켜 불공정약관조항 해당여부와 함께 알기 쉬운 약관 여부를 심사하여 최종적으로 표준약관으로 공고, 권장하도록 하는 것이다. 현재는 불공정약관조항에 대한 심사를 중심으로 이루어지고 있다.<sup>17)</sup>

ii) 불공정 위험 약관: 이는 불공정조항이 포함되어 있는지 여부에 대한 심사청구(제19조)가 있거나, 시정조치를 권고하거나 명하는 약관은 불공정약관조항뿐만 아니라 작성·표시의무를 구체적으로 구현하도록 권고를 할 필요가 있다.

불공정약관조항의 사용금지의무를 위반한 사업자가 특히 아래에 해당하는 경우(제17조의2 제2항 각호)에는 그 약관에 대하여 작성·표시의무에 관한 제3조의 의무도 이행하도록 하여야 할 것이다.

1. 사업자가 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제7호의 시장지배적사업자인 경우
2. 사업자가 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 계약을 체결하는 경우
3. 사업자가 일반 공중에게 물품·용역을 공급하는 계약으로서 계약 체결의 긴급성·신속성으로 인하여 고객이 계약을 체결할 때에 약관 조항의 내용을 변경하기 곤란한 경우
4. 사업자의 계약 당사자로서의 지위가 현저하게 우월하거나 고객이 다른 사업자를 선택할 범위가 제한되어 있어 약관을 계약의 내용으로 하는 것이 사실상 강제되는 경우

---

17) 표준약관의 용어와 문장의 순화방안에 관하여는, 김성천, 「표준약관의 용어와 문장의 순화방안」(한국법제연구원, 2004)에서 표준약관의 순화기준 및 표준약관의 순화안을 제시하고 있다. 이 보고서에서는 학원표준약관을 비롯한 10개의 표준약관에 대하여 구체적인 순화방안을 제시한 실증적 연구로 알기 쉬운 약관 작성의무 중 한글 및 쉬운 용어 기준 마련에 좋은 사례가 될 것이다.

- 5. 계약의 성질상 또는 목적상 계약의 취소·해제 또는 해지가 불가능하거나 계약을 취소·해제 또는 해지하면 고객에게 현저한 재산상의 손해가 발생하는 경우
- 6. 사업자가 제1항에 따른 권고를 정당한 사유 없이 따르지 아니하여 여러 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 현저한 경우

② 행정관청이 작성한 약관 등

행정관청이 작성한 약관이나 다른 법률에 따라 행정관청의 인가를 받은 약관도 우선적으로 알기 쉬운 약관으로 작성, 표시되어야 한다. 이는 공공부분의 신뢰성 있는 약관으로 일반인에게 받아들여지고, 알기 쉬운 약관의 선도적 역할을 할 수도 있기 때문이다.

2) 기준 적용 제외 약관

아래의 약관은 내용의 명시 및 제시의무가 면제되는 것이므로(법 제3조제2항) 작성·표시의무의 대상이 되는 약관으로 적용하지 않아도 될 것이다. 이는 사실적 계약관계 내지 필수적 계약 관련 사항이므로 고객인 계약 당사자가 그 내용을 충분히, 일반적으로 알 수 있는 경우에 해당하기 때문이다.

- i) 여객운송업 약관
- ii) 전기·가스 및 수도사업 약관
- iii) 우편업 약관
- iv) 공중전화 서비스 제공 통신업 약관

(3) 약관의 가독성 수준

1) 작성기준의 결정

‘알기 쉬운 약관 작성기준’을 어디에 둘 것인가 하는 문제는 두 가지 측면이 있다. 하나는 고객의 기준, 다른 하나는 가독성의 기준이다.

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

고객의 기준은 법령정비기준과는 달리 판례는 구체적인 거래의 종류 내지 계약의 종류에 따라 각각 달리하여야 한다고 하고 있다. 각 개별 거래에서의 고객 일반이 이해하기 쉬운 수준을 기준으로 함이 타당하다. 다른 한편으로 가독성 수준은 다른 관련 기준과의 형평성 내지 체계적 일관성을 유지하여야 한다는 관점에서 기존의 유사 기준을 무엇으로 할 것인가 하는 것이다.

앞에서 살펴 본 바와 같이 3가지의 참고할 수 있는 기준이 있다. 즉, i) 법제처 「알기 쉬운 법령」 수준, ii) 미국 알기 쉬운 계약서법 수준, iii) 국어문화원 문장교본 수준 등이다.

참고 기준 중의 내용 중 「어문 규정18)에 맞게 쓰기」는 당연한 사항이므로 i) 맞춤법에 맞게 쓰기, ii) 띄어쓰기 규정에 맞게 쓰기, iii) 문장부호 사용법에 맞게 쓰기는 적용의무 사항은 아니다.

#### 2) 특별히 명확하게 표시할 사항

약관 작성의무는 ‘알기 쉽게 작성할 것’과 ‘명확하게 표시할 것’ 두 가지를 요구하고 있다. 알기 쉽게 작성하는 것은 i) 한글로 작성할 것, ii) 표준화·체계화된 용어를 사용할 것을 요구한다.

한편, 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 하여야 하는 것은 시각적 기준을 적용하는 문제이다. 즉, 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 잘 보이게, 눈에 띄게 표시하는 것을 의미한다. 시각적 방법을 사용하여 작성하여야 할 사항은 약관의 ‘중요한 내용’이다. 이 중요한 내용의

---

18) 어문규정은 다음과 같이 제정되어 왔다.

가. ‘한글 맞춤법’ 문교부 고시 제88-1 호(1988년 1월 19일)

나. ‘표준어 규정’ 문교부 고시 제88-2 호(1988년 1월 19일)

다. ‘외래어 표기법’ 문교부 고시 제85-11 호(1986년 1월 7일)

‘외래어 표기 용례집(동구권 지명·인명)’ 중 표기 일람표와 표기 세칙  
문화부 제1992-31 호(1992년 11월 27일)

‘외래어 표기 용례집(북구권 지명·인명)’ 중 표기 일람표와 표기 세칙  
문화체육부 제1995-8 호(1995년 3월 16일)

라. ‘국어의 로마자 표기법’ 문화관광부 고시 제2000-8 호(2000년 7월 7일)

판단 기준은 법령에 명시하고 있지 않으나, 아래와 같이 유형화하여 정리할 수 있을 것이다.

i) 무효 관련 조항

- 금지되는 면책조항(§7)
- 손해배상액 예정 조항(§8)
- 계약의 해제·해지 관련 조항(§9)
- 급부의 일방적 결정, 변경, 중지, 대항 관련 조항(§10)
- 고객의 권익보호 관련 조항(§11)
- 의사표시의 의제 관련 조항(§12)
- 대리인의 책임 가중 관련 조항(§13)
- 소송제기의 금지 관련 조항(§14)

ii) 공정성 상실 추정 조항

- 고객에게 부당하게 불리한 조항
- 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
- 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

## 2. 개선 방안

### (1) 입법정책상 고려 사항

앞에서 알기 쉬운 약관 작성 기준의 제정과 관련된 입법방향에서 4가지의 방안이 고려될 수 있다고 보았다. 이 경우에 어느 방안을 채택할 것인지를 결정할 때에는 소비자계약(서)의 알기 쉽도록 작성할 의무는 입법정책 및 입법론적으로 두 가지 관점에서 바라보아야 한다.

하나는 법체계상 형평성의 문제이다.

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

알기 쉽도록 작성할 의무가 명시 의무와 다르다고 본다는 전제 아래, 작성 의무에 관하여 세부 규정이나 별도의 법령을 제정하는 것은 명시 의무 및 설명 의무에 관한 경우와 어떻게 법제도적 형평성을 유지할 것인가 하는 문제이다. 특히 현행 약관 규제법은 계약의 공정성 확보를 위하여 설명 의무를 명시 의무 및 작성 의무보다 훨씬 중요시하고 있다. 단적인 예로 설명 의무에 관한 규정 조항이 훨씬 상세하고 많을 뿐만 아니라 위반의 경우에 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없도록 한 효력 규정도 두고 있다. 판례 역시 대부분 설명 의무에 관한 것이며, 작성 의무에 관한 사항은 거의 없다는 것이 이를 의미한다.

이러한 측면에서 본다면, 입법의 필요성이나 실효성 등의 고려 요소에서 작성 의무보다는 명시 의무 또는 설명 의무에 관한 입법적 필요가 더 높다고 할 수 있다. 이는 향후 관련 입법 정책을 수립할 때에 최소한도 설명 의무에 관한 입법과 동시에 하거나 설명 의무에 관한 입법이 먼저 추진될 필요가 있다는 의미로 해석할 수 있다.

다른 하나는 약관 규제법상의 약관 작성 의무는 선언적 의무라는 점에서 강행 규정을 포함하는 별도의 법률을 제정할 수 있는가 하는 것이다.

약관의 명시 의무 및 설명 의무에 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약으로 내용으로 주장할 수 없는 효력 규정(약관의 규제에 관한 법률 제3조제4항)을 두고 있는 반면에, ‘알기 쉽도록 명료하게 작성할 의무’는 그 위반에 대한 법적 효력 규정은 두고 있지 않다. 다만, 약관의 해석과 관련하여 “약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 한다”(약관의 규제에 관한 법률 제5조제2항)는 약관 해석의 원칙에 따른 차이만을 두고 있다. 또 명시 의무나 설명 의무를 위반한 경우에 과태료((약관의 규제에 관한 법률 제34조제2항제1호 및 제2호)를 부과하는 데에 비하여 작성 의무 위반에 대한 과태료 제재는 없다.

현행법상의 약관 작성의무는 권고적·선언적 효력을 가지는 의무이지만, 명시 의무 및 설명 의무는 강행규정에 의한 법정의무이다. 따라서 이러한 강행적 효력이 없는 작성의무에 관하여 법령을 별도로 제정한다는 것은 「약관의 규제에 관한 법률」의 입법취지나 성격 등에 비추어 어렵다.

약관 작성의무와 관련하여 상세한 규정을 두어 실효성 있는 법제도로 높이려면, 먼저 「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제1항을 개정하여 강행규정으로 한 이후에 상세한 규정을 신설하거나 별도의 특별법 내지 보충법을 제정하는 것이 순서이다.

## (2) (가칭) 「알기 쉬운 약관 작성 기준」 제정 방안

한편, 법령으로 법제화하지 않고, 다른 방법으로 약관 작성의무의 실효성을 높이는 것은 가능한가 하는 문제이다. 법제처가 지속적으로 추진하고 있는 「알기 쉬운 법령 만들기 사업」과 관련하여, 법령입안 심사기준에서 제시하고 있는 「알기 쉬운 법령 정비기준」을 약관규제법 제3조의 약관 작성의무와 관련되는 기준으로 사용할 수 있는가 하는 문제이다.

약관은 그 형식이 법령의 형식을 띠고 있고, 사용하고 있는 용어의 상당부분이 법령용어이다. 따라서 「알기 쉬운 법령 정비기준」을 참고하여 이와 유사한 (가칭) 「알기 쉬운 약관 작성기준」을 제정하는 것은 고려해 볼 수 있지 아니한가 하는 것이다.

법령 정비기준은 수범자가 공무원이라는 점, 법령입안은 공무라는 점에서 의무를 부여할 수 있고, 그 형식도 법령이 아닌 소관부처의 「기준」이지만, 실질적으로 강행규정적 성격을 가질 수가 있다. 그러나, 약관은 사적 자치의 영역에서 당사자가 사인(私人)이라는 점에서 법령으로 강행규정을 두어 약관 작성의무에 관하여 작성 형식과 방법 등을 강제할 수 있는가 하는 것이다.

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

계약은 당사자의 의사의 합치로 성립하는 것이며, 당사자의 의사는 의사표시라는 형식과 방법으로 이루어진다. 법률행위 자유의 원칙, 계약자유 원칙 아래 법률행위 공정의 원칙 내지 계약 공정의 원칙이 수정된 원칙으로 일정한 영역의 법률관계에 적용된다.

약관의 공정성 확보는 현대 민법의 수정원리라고 할 수 있는 계약 공정의 원칙 내지 법률행위 공정의 원칙에 따른 결과이다.

「약관규제에 관한 법률」은 약관에 의한 계약의 공정성을 확보하기 위한 민법의 특별법에 해당한다. 그렇지만, 「약관규제에 관한 법률」 역시 의사표시의 자유는 보장한다. 다만, 법률행위의 내용 즉 의사표시의 내용이 공정성을 유지하고 할 것을 요구하는 것이다.

약관 작성의무는 의사표시에 관한 것이며, 계약 체결의 자유 및 방식의 자유에 관련하는 것이다. 이 점에서 「약관규제에 관한 법률」은 약관 작성의무의 위반에 대한 효력규정이나 제재규정을 따로 두고 있지 않고 있다. 약관의 내용의 공정성 위반에 관한 사항, 체결과정상의 공정성 위반에 관한 사항에 대하여 그 법적 효력을 규정하고 있는 것이다. 명시적 의무와 설명의무는 계약체결 과정상의 공정성에 관한 문제이며, 위반하는 경우에는 계약의 내용으로 주장할 수 없도록 하고 있다. 즉, 당연무효가 아니라 주장 내지 대항할 수 없는 것이다.

현행 「약관규제에 관한 법률」이 약관 작성의무에 관하여 추상적인 1개 항만을 두고 있는 문제점을 해결하기 위하여 상세한 기준 내지 가이드라인을 제시하여 그 적용을 권고하는 것은 법리상 및 법체계상 문제가 없다.

법령정비사업으로 법제처가 추진하는 「알기 쉬운 법령 정비사업」의 정비기준은 그 수범자가 법령입안 담당 공무원이며, 대상은 법령이라는 점에서 이를 약관의 작성 방법 내지 작성 기준에 관하여 확대 적용하거나 원용하는 것은 무리라고 할 것이다.

미국의 사례도 ‘알기 쉬운 공문서 작성 법률(Plain Writing Act 2010)’과 ‘알기 쉬운 소비자 계약(서) 심사법(Plain Language Review Act)’ 내지

‘알기 쉬운 용어 소비자 계약법(Plain Language Consumer Act)’은 다른 취지와 적용 범위를 가지고 있다.

이상의 관점을 정리하면, 「약관규제에 관한 법률」 제3조제1항에서 규정하고 있는 작성의무에 대하여, 상세한 보충법률 내지 하위법령을 제정하는 것은 계약내용의 공정성 확보를 주된 내용으로 하는 「약관규제에 관한 법률」의 입법취지로 보거나, 명시 의무 및 설명의무와의 체계적 위칙 내지 입법기술적 형평성을 고려할 때, 별도의 권고적 기준을 작성하는 것은 문제가 없지만, 강행규정의 성격을 가진 법령으로 제정하는 것은 입법기술상, 입법정책상 무리라고 할 것이다.

### (3) 알기 쉬운 약관 심사에 관한 조항 신설 방안

미국의 입법례를 참고한다면, 약관 심사에 더하여 ‘알기 쉬운 계약 심사’에 관한 규정(조항)을 신설하는 방안이 가능하다. 이 방안은 불공정약관조항에 관한 심사청구와 함께 고려되어야 할 사안이다. 별도의 심사규정을 둘 것인지 준용할 것인지의 문제이다.

현재의 「약관의 심사청구」는 약관의 조항이 「약관규제에 관한 법률」에 위반되는지 여부에 관한 심사 청구이다. 심사청구는 ‘표준약관’에 대하여도 가능하다(법 제19조의3제1항). 여기에 ‘알기 쉬운 약관 작성 의무’와 관련한 심사 조항을 신설하는 것이 가능하다고 본다. 다만, 그 대상은 표준약관으로 한정하고, 심사절차도 약관규제법 제19조의 약관의 심사청구나 약관규제법 제19조의3의 표준약관의 심사청구에 포함하는 것이 적절할 것이다. ‘알기 쉬운 계약 작성의무’ 위반여부만을 대상으로 하는 심사청구는 약관의 내용규제에 해당하는 불공정약관의 삭제·수정 등 시정에 필요한 조치의 권고로 이어지는 ‘불공정 약관 심사청구’와는 보호법익이나 보호수준에 차이가 있기 때문이다.

불공정약관조항에 관하여는 약관규제법 제6조부터 제14조까지 규정하고 있지만, 알기 쉬운 약관 작성 의무와 관련된 심사기준 및 대상은 규정한 바가 없으므로 신설하여야 할 것이다.

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

법 체계상 제23조의2 이하에서 신설하되, 약관규제법 제23조(불공정 약관조항의 공개)는 준용하기에 적절하지 아니하므로, ‘알기 쉬운 약관 작성기준’ 또는 ‘알기 쉬운 약관 작성례’의 형식으로 공정거래위원회 인터넷 홈페이지에 공개하도록 하는 방안을 고려할 수 있다.

### 3. 입법시안

#### (1) ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’(안)

미국의 입법례를 참고하여 ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’을 공정거래위원회 기준으로 작성할 경우 현행 「약관규제에 관한 법률」은 그대로 유지하게 된다.

##### ○ 원칙

<현행 「약관규제에 관한 법률」 제3조제1항>

사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.

<공통>: 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 작성

- 대상: 약관의 내용 전체
- 방법
  - 한글로 작성
  - 표준화·체계화된 용어 사용

<명시의무>: 명확하게 표시

- 대상: 약관의 중요한 내용

- 방법: “부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로” 두드러지게(명확하게) 표시

※ 유사 입법례

○ 미국 Plain Language Review Act

56:12-2 계약은 간단하고 명료하며 이해하기 쉽고 쉽게 읽혀지는 방법으로 작성할 것  
이 개정법의 발효일 이후에 체결되는 소비자 계약은 간단하고 명료하며 이해하기 쉽고 쉽게 읽을 수 있는 방법으로 작성되어야 한다.

○ 미국 Plain Language Consumer Contract Act

색션 5. 가독성 테스트  
(a) 일반적 원칙-본 법률 발효일 이후에 체결되는 모든 소비자 계약은 읽고, 이해하기 쉽도록 작성되고, 구성되고, 설계되어야 한다.

○ EU 지침

계약은 평이하고 알기 쉬운 언어로 작성되어야 하고, 소비자는 계약상 모든 조항을 실질적으로 검토할 기회를 보장받아야 하며, 의심스러운 경우에는 소비자에게 가장 유리하게 해석하여야 한다.

제 4 조 1.<생략>  
2. 조항의 불공정성을 평가함에 있어서는, 그 조항이 평이하고 명료한 용어로 서술되어 있는 한, 그 계약의 주된 목적물에 관한 정의나 반대급부로 제공되는 상품이나 서비스에 비추어 그 대가 및 보수가 적정한지 여부를 평가하여서는 아니 된다.

IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

제 5 조 소비자에게 제시된 조항의 전부 또는 일부가 서면에 의한 계약인 경우, 그 조항은 언제나 평이하고 명료한 용어로 작성해야 한다.

○ 일본 「소비자계약법」

제 3 조(사업자 및 소비자의 노력) ① 사업자는 소비자계약의 조항을 정하는데 있어서는 소비자의 권리의무 그 밖에 소비자계약의 내용이 소비자에게 있어 명확하고 평이한 것이 되도록 배려함과 동시에, 소비자계약의 체결에 대하여 권유를 하는데 있어서는 소비자의 이해를 높이기 위해 소비자의 권리의무 그 밖에 소비자계약의 내용에 대한 필요한 정보를 제공하고자 노력하여야 한다.

② 소비자는 소비자계약을 체결하는데 있어서는 사업자로부터 제공된 정보를 활용하고, 소비자의 권리의무 그 밖에 소비자계약의 내용에 대하여 이해하고자 노력하는 것으로 한다.

(2) 「약관규제에 관한 법률 개정시안」

① 입법취지

약관 작성의무와 관련하여 알기 쉬운 약관의 작성 기준에 적합한지 여부를 약관심사청구의 절차와 병행하여 심사할 수 있도록 하는 개정 방안이다. 다만, 불공정약관 심사청구와는 달리 시정명령보다 시정권고로 하고, 별도의 심사청구절차보다 표준약관심사청구나 약관심사청구시 알기 쉬운 약관 작성 기준 적합여부를 함께 심사하도록 하려는 것이다.

② 주요 내용

불공정약관조항 심사청구제도를 ‘알기 쉬운 약관 작성 의무’에 도입 하려는 것이다.

「약관규제에 관한 법률」 제3장에서 규정하고 있는 불공정약관조항의 시정조치와 관련된 제도를 알기 쉬운 약관 작성 의무에 대부분 원용

하는 형태로 하여 약관심사청구의 대상에 포함하려는 것이다.

원용하는 조항은 시정조치(제17조의2), 관청 인가 약관 등(제18조), 약관의 심사청구(제19조), 표준약관(제19조의3), 조사(제20조), 의견진술(제22조) 및 제23조(불공정약관조항의 공개)이다.

i) 시정조치: 다음과 같은 내용의 관련조항을 신설한다. 즉, 「공정거래위원회는 사업자가 제3조제1항을 위반한 경우에는 사업자에게 약관의 내용을 알아보기 쉽게 수정 등 시정에 필요한 조치를 권고할 수 있다. 이 경우에 공정거래위원회는 필요하면 해당 사업자와 같은 종류의 사업을 하는 다른 사업자에게 같은 용어 및 표시방법을 사용하지 말 것을 권고할 수 있다.」

참고로 제17조의2 제2항의 ‘삭제·수정, 시정명령을 받은 사실의 공표, 그 밖에 약관을 시정하기 위하여 필요한 조치명령’은 작성의무에 원용하기에 부적절하다.

제17조의2 제1항 및 제3항을 제3조제1항의 위반시에 준용하도록 하는 규정을 두는 것은 약관규제법의 규정 체계상 제3조제4항의 준용규정 신설 방식으로 하여야 하는 바, 이는 제1장 총칙에서 준용규정을 두는 형식이 되어 적절하지 않으므로 직접 적용할 조항을 신설하는 것이 바람직할 것이다.

ii) 관청 인가 약관 등: 약관규제법 제18조의 규정을 제3조제1항의 의무 위반에도 적용하도록 확대한다. 즉, 제18조의 규정의 개정으로 관청 인가 약관 등에 대한 알기 쉬운 약관 작성기준의 적용과 시정 조치 요청 및 권고를 추가한다.

### (3) (가칭)「알기 쉬운 약관 심사 기준」

이는 공정거래위원회의 기준으로 제정하여, 공표함으로써 이 기준에 맞는 알기 쉬운 약관 및 표준약관을 작성하도록 권고하고, 심사의

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

기준으로 적용함으로써 표준약관의 경우에 반드시 적용되도록 사실상 강제력을 가지는 기준으로 하려는 것이다. 유사 입법례로는 미국 Plain Language Consumer Contract Act를 들 수 있다.

##### ① 목 적

제 1 조(목적) 이 기준은 약관규제에 관한 법률 제3조에서 정하고 있는 약관의 작성의무에 관하여 상세한 기준과 방법을 정하여 약관을 이용한 계약의 합리적인 체결을 도모함으로써 건전한 거래질서를 확립하고 소비자를 보호하는 것을 목적으로 한다.

「약관규제에 관한 법률」 제3조제1항이 추상적으로 약관의 작성의무에 관하여 규정하고 있다. 따라서 실제 사업자나 소비자가 약관을 작성하거나 심사를 청구할 경우에 적용할 수 있는 상세한 기준을 정하여 약관 당사자가 계약을 체결하는 경우 그 의사결정과정에서 계약내용의 인지가능성을 최대한 높이려는 것이다. 이로써 당사자 특히 소비자가 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 하려는 것이다.

이는 계약자유 원칙이 실질적으로 계약공정의 원칙 구현에 이어지도록 하려는 것이다. 특히 계약체결과정에서 의사결정권의 행사에 지장이 없도록 제도적으로 약관작성에 가이드라인을 제시하고, 이를 약관심사 및 표준약관 등에 적용하도록 하여, 약관 계약상의 합리성, 적정성, 공정성을 높여 궁극적으로는 소비자를 보호하고 건전한 거래질서를 확립하려는 것이다.

법체계상으로는 「소비자기본법」에서 정하고 있는 ‘거래의 적정화’(같은 법 제12조)를 위하여 기준을 지정, 고시하는 것이다. 특히 “국가는 소비자의 합리적인 선택을 방해하고 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 지정·고시할 수 있다.”는 규정과 「약관규제에 관한 법률」의 알기 쉬운 약관 작성의무 규정의 취지를 구체화시키는 것이라고 하겠다.

※ 「소비자기본법」 제12조

제12조(거래의 적정화) ① 국가는 사업자의 불공정한 거래조건이나 거래방법으로 인하여 소비자가 부당한 피해를 입지 아니하도록 필요한 시책을 수립·실시하여야 한다.

② 국가는 소비자의 합리적인 선택을 방해하고 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 지정·고시할 수 있다.

③ 국가 및 지방자치단체는 약관에 따른 거래 및 방문판매·다단계판매·할부판매·통신판매·전자거래 등 특수한 형태의 거래에 대하여는 소비자의 권익을 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.

② 적용 범위

제○조(적용범위) 이 기준은 다음 각 호의 약관에 적용한다.

1. 공정거래위원회가 공시하는 약관규제에 관한 법률 제19조의3 제5항의 표준약관
2. 행정관청이 작성한 약관이나 다른 법률에 따라 행정관청의 인가를 받은 약관
3. 은행법에 따른 은행의 약관
4. 공정거래위원회가 약관규제에 관한 법률 제17조의2의 시정조치를 권고하는 약관

‘알기 쉬운 약관 작성 기준’은 「약관규제에 관한 법률」 제3조제1항에 관한 기준이다.

이론상 기준을 적용하는 대상의 최대한 범위는 「약관규제에 관한 법률」의 적용범위와 같으므로 같은 법 제2조의 약관을 그 적용범위로 할 수 있다. 그러므로 ‘그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용'을 의미하는 '약관'이 그 대상이 될 수 있다.

한편, 엄밀하게 보면, '알기 쉬운 약관 작성 기준'은 「약관규제에 관한 법률」에서 규정하는 제3조의 약관작성의무에 관한 것이다. 따라서 공정거래위원회의 기준이 가지는 규범적 성격으로 보더라도 공정거래위원회의 소관사항이 될 수 있는 약관으로서 약관심사의 대상이 되는 약관(안)을 그 대상으로 하는 것이 바람직하다. 이 기준의 적용의무를 부과할 수 있는 약관 또는 이 기준을 적용하도록 권고할 수 있는 약관을 그 대상으로 하는 것이 실효성이 있기 때문이다.

순수한 사적자치의 영역에 있는 계약(서)나 약관의 경우에까지 기준의 적용을 강제하거나 권고하는 것은 무리이다. 또한 「약관규제에 관한 법률」이 '불공정약관조항'을 무효화하여 공정한 약관을 담보하려는 것이므로, '알기 쉬운 약관 작성의무'가 직접적으로 공정한 약관을 담보하는 것이라고 볼 수 없기 때문이다.

이러한 관점에서 표준약관은 공정거래위원회의 심사대상이므로 당연히 포함시킬 수가 있다.

행정관청이 작성한 약관 등도 마찬가지로 공공부문의 약관이므로 포함시킬 수 있다. 법률에서 정하는 약관 또한 약관의 작성자가 공공부문에 해당하므로 규제하거나 권고하는 것은 법리에 어긋나지 아니하므로 포함시킬 수 있다.

공정거래위원회가 불공정약관조항에 대한 시정조치를 권고하는 경우에 사업자가 '알기 쉬운 약관 작성의무'를 가지고 있다는 점에 근거하여 권고하는 것은 소관청으로서 당연한 의무 또는 권한이라 할 수 있고, 사적자치의 원칙에 위배되거나 계약자유의 원칙을 침해하는 것도 아니므로 기준의 적용범위에 포함하는 것은 문제가 없고 알기 쉬운 약관 작성을 확산, 확대하는 측면에서도 바람직하다.

「소비자기본법」은 거래의 적정화를 도모하기 위하여 국가나 지방자치단체에게 일정한 책무를 부여하고 있다. “사업자의 불공정한 거래조건이나 거래방법”, “사업자의 부당한 행위” 및 “특수한 형태의 거래” 등과 관련하여 필요한 시책의 강구, 지정·고시 등을 규정하고 있다(제12조 참조).

「약관규제에 관한 법률」의 입법 배경을 보면, “국가 및 지방자치단체는 약관에 따른 거래 및 방문판매·다단계판매·할부판매·통신판매·전자거래 등 특수한 형태의 거래에 대하여는 소비자의 권익을 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다”(제12조제3항)고 규정하여, 「약관에 따른 거래」에서 소비자 권익을 위한 법제도로 「약관규제에 관한 법률」이 제정된 것이다. 즉 「약관규제에 관한 법률」은 「소비자기본법」을 바탕으로 개별법으로 제정된 체계에 있다. 「소비자기본법」은 종전의 「소비자보호법」(1980.1.4. 제정)을 대체한 것이며, 소비자 보호법체계에 있는 법률이다.

한편, 영미국가의 법제처럼 소비자계약(서)에 ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’을 확대 적용하는 문제는 신중할 필요가 있다.

「약관규제에 관한 법률」은 약관의 작성·제안자와 그 상대방을 당사자로 전제하고 있다. 반면에 소비자 관련 법령은 생산자(사업자, 공급자)와 소비자로 각 당사자를 상대시키는 구조에 있고, 약자로서의 소비자를 보호하기 위한 법제도에 해당한다.

우리 법체계 및 법제도는 「소비자기본법」, 「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 및 「약관규제에 관한 법률」 등으로 규율하고 있다. 약관에 따른 거래 및 방문판매·다단계판매·할부판매·통신판매·전자거래 등 특수한 형태의 거래에 사용되는 계약서 및 약관에까지 ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’을 적용할 것인가는 입법정책상 고려할 사안이다.

특수한 형태에 사용되는 계약서는 대부분 약관계약이므로 ‘약관에 따른 거래’에 포함될 것으로 보인다. 그러므로 약관계약 이외에 일반

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

계약에까지 적용하는 문제 및 개별 법령으로 규율하고 있는 특수한 형태의 거래에도 ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’을 적용하는 문제는 「약관규제에 관한 법률」과 해당 법률과의 관계에서 결정하면 될 것이다. 대부분 약관에 의한 거래이므로 적용될 것으로 본다.

#### ③ 언어적 기준

제○조(언어적 기준) 법 제3조제1항의 의무에 부합되는지를 심사하는 경우 공정거래위원회는 다음의 언어적 기준을 고려하여야 한다.

1. 약관은 짧은 용어, 문장과 단락을 사용해야 한다.
2. 약관은 능동사를 사용해야 한다.
3. 약관은 “담보대출”, “보증”과 “선택특권”과 같이 일상적으로 이해되는 법적 용어 이외의 기술적인 법적 용어를 사용해서는 안 된다.
4. 약관은 한자어와 외국어 혹은 기타 더 이상 사용되지 않는 의미에 의존하는 용어를 사용해서는 아니 된다.
5. 약관에서 용어를 정의한다면, 그 용어들은 일상적으로 흔히 이해되는 의미를 사용하여서 정의되어야 한다.
6. 약관은 계약 당사자를 지칭할 때는, 인칭대명사, 당사자의 실제 혹은 약식 이름, “매도인” 그리고 “매수인” 용어 혹은 “대여자” 그리고 “차용자”를 사용해야만 한다.
7. 약관은 한 가지를 넘는 조건을 포함하는 문장을 사용해서는 아니 된다.
8. 약관은 상호참조를 사용해서는 아니 된다. 단, 참조되는 항목의 핵심적 내용을 간략하고 명확히 기술하는 상호 참조는 예외로 한다.
9. 약관은 이중 부정 혹은 예외에 대한 예외 조항을 갖는 문장을 사용해서는 아니 된다.

간결한 문장과 명확한 문장이 요체에 해당한다.

명확한 문장과 간결한 문장은 조화를 이룰 경우에는 명확한 문장으로 되지만, 지나치게 생략한 문장은 내용을 혼동하게 할 염려가 있다.

법제처의 법령 정비기준은 「명확한 문장」과 「간결한 문장」을 구분하여 제시하고 있다. 즉, “문장은 간결하면서도 내용이 혼동되지 않

도록 정확하게 표현되어야 한다. 뜻이 여러 가지로 해석될 수 있는 문장, 수식에 수식을 거듭하여 구조가 복잡한 문장, 여러 내용이 한 분장 속에 뒤섞여 내용 파악이 어려운 문장 등은 이해하기 어렵고 해석할 때에 혼란을 줄 수도 있다.”<sup>19)</sup>

“너무 길거나 복잡한 문장은 표현을 간결하게 하거나, 문장을 나누거나 조, 항(項) 등을 분리하고, 필요하면 문장 일부를 ‘각 호’로 분리하는 등의 방법으로 약관 문장을 명확하고 간결하게 고치는”<sup>20)</sup> 것이 바람직하다고 보고 있다.

한편, 짧은 문장을 지나치게 고집하는 경우에는 i) 명사절을 명사구로 줄여 쓰거나<sup>21)</sup>, ii) 반복되는 명사를 생략하거나<sup>22)</sup>, iii) 서술어를 생략하거나<sup>23)</sup>, iv) 일부 내용이나 성분을 생략하거나<sup>24)</sup>, v) 조사를 이유 없이 생략하거나, vi) 형용사의 어미를 잘못 생략하는 경우 등이 나타나게 된다.

이러한 경우에는 문장의 뜻이 명확하지 않게 되는 문제가 발생한다. 따라서 다음과 같이 법령 정비기준을 원용하면 적절할 것이다.

- i) 명사구로 이루어진 문장은 풀어 쓴다.
- ii) 둘 이상으로 반복하여 계속되는 복합명사는 중복되는 단어를 생략하기 않고 그대로 쓴다.
- iii) 두 가지 또는 그 이상의 문장을 대등하게 열거하면서 서술어가 같은 경우에도 서술어 내용이 다소 길고 복잡하여 생략이 불가

19) 법제처, 알기 쉬운 법령 정비기준, p.113.

20) 법제처, 전계 법령입안기준, p.113.

21) 예) ‘그 해답의 제시 또는 적중을’ ⇔ ‘그 답을 제시하거나 예측이 적중하면 이익을 준다는’

22) 예) ‘감화 또는 교정기관’ ⇔ ‘감화기관 또는 교정기관’

23) 예) ‘그 소속 군법무관 중에서, 각군의 경우에는 참모총장이 그 소속 군법무관 중에서 임명한다.’ ⇔ ‘그 소속 군법무관 중에서 임명하고, 각군의 경우에는 참모총장이 그 소속 군법무관 중에서 임명한다.’

24) 예) ‘건책은 비행을 규명하여 장래를 훈계함을 말한다’ ⇔ ‘건책은 비행을 규명하여 앞으로 비행을 저지르지 아니하도록 훈계하는 것을 말한다.’

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

피한 경우가 아니면 생략하지 않고 모두 써 주도록 한다.

- iv) 일부 내용이나 성분이 생략되어 의미가 정확하게 전달되지 않은 경우 필요한 내용을 살려서 뜻을 정확하게 전달할 수 있도록 한다.
- v) 조사나 형용사의 어미 등은 가능하면 생략하지 않고 살려서 쓴다.

간결한 문장으로 정비하기 위한 법제처의 기준은 다음과 같다. 이를 ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’에 원용할 수 있다.

- i) 같은 의미가 단어나 문장에서 중복되는 것을 피하여야 한다.
- ii) 중복되는 표현은 피한다.
- iii) 하나의 호를 두 개의 호로 나눈다.
- iv) 장황하거나 간결하지 않은 표현은 같은 의미를 가진 간결한 말로 바꾼다.

단어나 문장이 중복하는 사례는 ‘기간 동안’, ‘~라 함은 ~를 말한다.’ ‘매 ~마다’, ‘상태하에서’, ‘운송사업자가 ……손실이 발생한 경우 ……’, ‘구역 안, 지역 안’, ‘정원수’, ‘인구수’, ‘~ 경우 ~ 경우’, ‘사용·취급요령에 따라 사용·취급하더라도’ 등을 들 수가 있다. 중복하면 할수록 번잡하게 되므로 간략하게 표현하는 것이 필요하다.

법제처의 ‘알기 쉬운 법령 정비기준’은 그 대상이 법령이고, 수범자가 법령의 입안과정에 참여하는 공무원이라는 점에서 반드시 약관의 작성의무에서 적용할 ‘알기 쉬운 약관 작성 기준’과 일치하는 것은 아니다. 그러나, 약관은 일반적으로 관련 법령 및 법률관계를 전제로 하는 것이며, 최종적인 해석은 법령에 따를 수밖에 없다는 점에서 ‘알기 쉬운 법령 정비기준’을 원용하는 것은 의미가 있다고 본다. 다만, 약관의 작성은 사적자치의 영역에 있는 문제이고, 「약관규제에 관한 법률」에서 그 위반에 대한 효력규정을 두고 있지 않다는 점에서 권고적 효력을 가지는 기준으로 보아야 하며, 더구나 법제처의 「알기 쉬운 법령 정비기준」은 참고 기준으로 활용하는 것이 적절하다.

## ④ 시각적 기준

제○조(시각적 기준) 법 제3조제1항의 의무에 부합되는지를 심사하는 경우 공정거래위원회는 다음의 시각적 기준을 고려하여야 한다.

1. 약관은 읽기 쉽도록 하는 글자 크기, 줄 길이, 세로단 넓이, 여백과 행간 및 단락 사이의 간격을 유지해야만 한다.
2. 약관은 돋움체(영문은 볼드체)로 조의 제목을 달아야 한다.
3. 약관은 종이와 뚜렷이 대비되는 잉크를 사용해야 한다.

「약관규제에 관한 법률」 제3조제1항 중 시각적 기준과 관련되는 부분은 ‘명확하게 표시하여 알아보기 쉽게’ 약관을 작성하여야 한다는 규정과 관계된다. 세분하여 살펴보면 다음과 같다.

i) 약관 중 시각적 기준이 적용되는 부분은 「중요한 내용」이다.

약관의 ‘중요한 내용’이 무엇인지에 관하여는 해석에 맡겨져 있다. 약관 작성의무에서 고려하여야 할 ‘중요한 내용’은 약관 설명의무의 대상인 ‘중요한 내용’과 동일한 것으로 볼 것인가가 문제된다. 제3조 제3항에서 규정하고 있는 설명의무는 약관의 내용 전부를 설명할 필요는 없고, ‘약관에 정하여져 있는 중요한 내용’을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다는 것이다. 결국 계약 체결과정에서 명확하게 표시하도록 하고, 이해할 수 있도록 설명하도록 하는 것은 그러한 의무를 다한 경우에만 해당 약관을 계약의 내용으로 하려는 입법취지이므로 표시의무 및 설명의무의 대상범위에 해당하는 「약관의 중요한 내용」은 다르지 않다고 할 것이다.

약관의 중요한 내용으로 볼 수 있는 것은 다음과 같다.

첫째, 불공정약관조항으로 규정하고 있는 「약관규제에 관한 법률」 제6조부터 제15조까지의 사항과 관련되는 내용이다. 즉, 경우에 따라서는 불공정약관조항으로 될 수 있는 사항은 중요한 내용에 해당한다. 이는 고객(소비자)의 권리를 제한하거나 책임을 강화하는 것과 관련되는

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

내용이기 때문이다.

- 고객에게 불리한 조항 및 권리를 제한하는 조항(제6조제2항제1호 및 제3호 관련)
- 면책조항(상당한 이유가 있는 경우이다)(제7조 관련).
- 손해배상액의 예정(제8조 관련)
- 계약의 해제·해지권, 계약의 해제·해지로 인한 원상회복의무에 관한 사항(제9조 관련)
- 채무이행과 관련하여 급부의 내용의 결정·변경, 급부의 중지나 대행에 관한 사항(제10조 관련)
- 고객의 권익의 제한에 관한 사항(항변권, 상계권, 기한의 이익, 제3자와의 계약체결, 고객의 비밀 누설 등)(제11조 관련)
- 의사표시의 의제, 의사표시의 형식·요건의 제한, 의사표시의 기한 등에 관한 사항(제12조 관련)
- 대리인의 책임에 관한 사항(제13조 관련)
- 소송 제기의 금지, 재판관할의 합의, 입증책임에 관한 사항(제14조 관련)
- 국제적으로 통용되는 약관이나 그밖에 특별한 사정이 있는 약관으로서 적용이 제한되는 경우 법 제7조부터 제14조까지의 규정 중 해당 조항에 관한 사항(제15조 관련)

둘째, 표준약관과 다르게 정한 주요 내용이다.

사업자 및 사업자단체가 표준이 될 약관을 마련하여 공정거래위원회에 심사를 청구하면 공정거래위원회는 이를 심사하여 표준약관으로 공시한다. 사업자 및 사업자단체가 공정거래위원회로부터 표준이 될 약관을 마련하여 심사 청구할 것을 권고받은 날부터 4개월 이내에 필요한 조치를 하지 아니한 경우에는 관련 분야의 거래 당사자 및 소비자단체 등의 의견을 듣고 관계 부처의 협의를 거쳐 표준이 될 약관을

마련할 수 있다.(법 제19조의3 제4항). 이러한 표준약관은 공시하고 사업자 및 사업자단체에 사용할 것을 권장할 수 있는데, 권장 받은 사업자 및 사업자단체는 표준약관과 다른 약관을 사용하는 경우 표준약관과 다르게 정한 주요 내용을 고객이 알기 쉽게 표시하여야 한다(제19조의3 제6항).

사업자 및 사업자단체가 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하는 경우 표준약관 표지를 사용하지 못한다. 이에 위반하여 표준약관 표지를 사용하는 경우 표준약관의 내용보다 고객에게 더 불리한 약관의 내용은 무효로 하는 바(제19조의3 제9항), 제6항의 표시의무와 관련하여 볼 때, 이는 시각적 기준을 적용하여 구별되게 표시하여야 할 ‘중요한 내용’과 동일하게 다루어야 할 사항으로 하는 것이 고객(소비자)의 보호를 위하여 필요하다.

셋째, 판례상 설명의무가 인정되는 약관의 중요한 내용이다.

i) 설명의무가 있다고 한 사례

- 보험상품의 내용, 보험료율의 체계, 보험청약서상 기재사항의 변동 등(대법원 2011.3.24. 선고 2010다96454판결)
- 투자신탁 수익증권의 환매가격(대법원 2010.11.11. 선고 2008다52369판결)
- 영국 해상보험법상의 워런티(warranty)조항을 사용하여 해상보험계약을 체결하는 경우 워런티의 의미 및 효과(대법원 2010.9.9. 선고 2009다105383판결)
- 귀금속가게에 대한 기계경비계약에서 ‘금고감지기가 부착된 금고 내에 보관하지 않아 발생한 사고’에 대한 면책약관(대법원 2010.7.15. 선고 2010다19990판결)

#### IV. 약관 작성·표시 제도화 방안

##### ii) 설명의무가 없다고 한 사례

- 거래상 일반적이고 공통된 것이어야 보험계약자가 별도의 설명없이도 충분히 예상할 수 있었던 사항이거나 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항(대법원 2011.3.24. 선고 2010다96454판결)
- 약관규제법 제3조에 따른 약관의 중요한 사항이라고 하더라도, 고객이나 그 대리인이 그 내용을 충분히 잘 알고 있거나, 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 고객이 별도의 설명없이도 충분히 예상할 수 있었던 경우(대법원 2010.5.27. 선고 2007다8044판결)
- 설명의무의 대상이 되는 중요한 내용이라 함은 사회통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는 데에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항을 말하고, 약과조항 중에서 무엇이 중요한 내용에 해당하는지에 대하여는 일률적으로 말할 수 없으며, 구체적인 사건에서 개별적 사정을 고려하여 판단하여야 한다(대법원 2008.12.16. 선고 2007마1328결정)

## 참 고 문 헌

- 김성천, 표준약관의 용어와 문장의 순화방안, 한국법제연구원, 2004
- 황진자·이조은, 어학연수절차대행 약관의 문제점 및 개선방안(시장 조사 12-06), 한국소비자원, 2011.12
- 한삼인, “불공정약관조항의 판례분석”, 민법학의 현대적 양상(나암 서민교수 정년기념논문집), 법문사, 2006
- 유주선, “실효약관에 대한 소고”, 법학연구 23집(2006.08), 한국법학회, 2006
- 정남휘, “전자거래약관”, 법무사 474호(2006.12), 기술과 연구소, 2006
- 김진환, “전자적 의사표시와 전자약관”, 국방조달계약연구논집(2005.12), 국방부 조달본부, 2005
- 정진명, “전자거래에서의 소비자보호”, 인터넷법률 13호(2002.08), 법무부, 2002
- 권오승, “한국의 약관규제”, 경쟁법연구 8권(2002.02), 한국경쟁법학회, 2003
- 장경환, “인터넷사이버몰이용 표준약관의 검토”, 상사법연구 19권2호(27호)(2000/02), 한국상사법학회, 2000
- 고상룡, 민법총칙, 법문사, 1990
- 법제처, 알기쉬운 법령 정비기준(제2판), 2009

## 참고 자료

<참고자료 1>

**『평이한 언어(알기 쉬운 언어)로 작성된 소비자 계약법』**  
(Plain Language Consumer Contract Act)

특정 계약들은 평이한 언어(알기 쉬운 말)로 작성 되어야 함을 요구하며; 구제방법과 처벌을 제공함:

목 차

색션 1. 약식 법률명
색션 2. 입법 조사결과와 의도
색션 3. 정의
색션 4. 법의 적용과 해석
색션 5. 가독성 테스트
색션 6. 다른 법에 의해 요구되는 언어
색션 7. 손해배상액, 집행, 자발적 준수의 확신과 민사 처벌

펜실베니아주 의회는 이로써 다음과 같이 법을 제정 한다:

색션 1. 약식 법률명

이 법률은 평이한 (알기 쉬운) 언어로 작성된 소비자 계약법으로 알려지고 인용 될 것이다.

색션 2. 입법 조사결과와 의도

(a) 입법 조사결과—의회는 많은 소비자 계약들이 소비자들이 이해하기 어려운 방식으로 작성, 구성, 설계되고 있음을 발견한다.

이러한 계약들이 이해하기 쉽다면 경쟁도 도움을 받을 것이다.

- (b) 입법 의도.---이 법률을 통과시킴으로써, 의회는 소비자 계약들이 평이한(알기 쉬운) 언어로 작성되는 것을 촉진하고자 한다. 이 법률은 소비자들을 그들이 이해하지 못하는 계약을 하는 것으로부터 보호할 것이다. 이 법률은 소비자들이 그와 같은 계약에 따른 그들의 권리와 의무를 더욱 잘 이해하도록 도와 줄 것이다.

### 색션 3. 정의

다음 용어와 문구들은 이 법률에서 사용될 때, 문맥이 명확하게 다르게 지시하지 않는 한, 본 색션에서 그들에게 주어진 의미를 갖는다.

“소비자.” 소비자 계약에 따라 신용, 금전, 서비스 혹은 재산을 빌리거나, 사거나, 임대하거나 혹은 얻는 모든 개인.

“소비자 계약” 혹은 “계약.” 주로 가족 혹은 가정생활의 개인적 용도를 위해 작성된 소비자와 일상적인 (영리) 사업 행위를 하는 당사자의 서면합의서로, 소비자는 아래 항목 가운데 어느 한 가지를 행한다:

- (1) 금전을 빌리거나
- (2) 동산, 부동산 혹은 서비스 용역을 현금 혹은 신용으로 구입 혹은 임차하거나
- (3) 신용대출을 얻는다.

### 색션 4. 법의 적용과 해석

(a) 일반적 원칙—이 법률은 발효일 후에 펜실베니아 주에서 작성되거나, 이행이 요청되거나 혹은 의도되어지는 모든 계약에 적용된다.

(b) 제외—이 법률은 다음 사항에는 적용되지 않는다:

- (1) 부동산 양도 서류와 계약서, 등기와 담보대출, 부동산 권리증

서와 부동산 권리보험계약

- (2) 5만 달러 이상의 금액이 연루되는 소비자 계약서
  - (3) 혼인 합의서
  - (4) 증권 매수 계약서
  - (5) 금융기관에서 사용되는 서류들로, 연방 혹은 주정부 규제당국의 조사 혹은 기타 감독을 받아야 하는 금융기관에서 사용되는 서류들, 혹은 그와 같은 금융기관의 협력사, 자회사 혹은 서비스 회사에 의해 사용되는 서류들
  - (6) 보험 계약서 혹은 보험 증서
  - (7) 펜실베이니아 공익 사업 위원회 혹은 연방에너지 규제 위원회의 조사 혹은 기타 감독을 받아야 하는 계약
  - (8) 상업용 임대
- (c) 해석 - 이 법률은 소비자를 보호하기 위하여 자유롭게 해석될 것이다.

#### 색션 5. 가독성 테스트

- (a) 일반적 원칙 - 본 법률 발효일 이후에 체결되는 모든 소비자 계약은 읽고, 이해하기 쉽도록 작성되고, 구성되고, 설계될 것이다.
- (b) 언어 가이드라인 - 계약서가 위의 하위항목 (a)의 요구조건에 부합되는지를 결정하는 데 있어서, 법원은 다음의 언어 가이드라인을 고려한다.
  - (1) 계약서는 짧은 어휘, 문장과 단락을 사용해야 한다.
  - (2) 계약서는 능동(태의) 동사를 사용해야 한다.
  - (3) 계약서는 “담보대출”, “보증”과 “선취특권”과 같이 일상적으로 이해되는 법적 용어 이외의 기술적인 법적 용어를 사용하지는 안 된다.

- (4) 계약서는 라틴어와 외국어 혹은 기타 더 이상 사용되지 않는 의미에 의존하는 어휘를 사용해서는 안된다.
  - (5) 계약서가 어휘를 정의한다면, 그 어휘들은 일상적으로 흔히 이해되는 의미를 사용하여서 정의되어야 한다.
  - (6) 계약서가 계약 당사자를 지칭할 때는, 인칭대명사, 당사자의 실제 혹은 약식 이름, “매도자” 그리고 “매수자” 용어 혹은 “대여자” 그리고 “차용자“를 사용해야만 한다.
  - (7) 계약서는 한 가지 이상의 조건을 포함하는 문장을 사용해서는 안된다.
  - (8) 계약서는 상호참조를 사용해서는 안 된다. 단, 참조되는 항목의 핵심적 내용을 간략하고 명확히 기술하는 상호 참조는 예외로 한다.
  - (9) 계약서는 이중 부정 혹은 예외에 대한 예외 조항을 갖는 문장을 사용해서는 안 된다.
- (c) 시각적 가이드라인-- 계약서가 위의 하위항목 (a)의 요구조건에 부합되는지를 결정하는 데 있어서, 법원은 다음의 가이드라인을 고려한다.
- (1) 계약서는 읽기 쉽게끔 하는 글자 크기, 줄 길이, 세로단 넓이, 여백과 행간 및 단락 사이의 간격을 유지해야만 한다.
  - (2) 계약서는 볼드체로 섹션의 제목을 달아야만 한다.
  - (3) 계약서는 종이와 뚜렷이 대비되는 잉크를 사용해야만 한다.
- (d) 소비자 제약---
- (1) 계약서는 다음을 포함하는 서술문을 사용해야만 한다:
    - (i) 만일 소비자가 계약의 조건을 만족시키지 못할 경우 선택특권 혹은 계약으로 취해지거나 영향을 받는 재산에 대한 일반적인 서술. 서술문은 모든 가능한 면제사항들을 나열할 필요는 없다.

<참고자료 1> 「평이한 언어(알기 쉬운 언어)로 작성된 소비자 계약법」

적용됨에 따라, 다음의 서술문이 사용될 수 있다: “계약상 의무를 다하지 못할 경우, 집, 이 대출로 구입한 재산, 기타 가정용 물품과 가구, 자동차 혹은 우리에게 있는 당신 계좌의 현금을 잃을 수 있다.”

(ii) 주거용 임대차 계약에서 소비자의 권리 포기 계약

(2) Truth in Lending Act(Public Law 90-321, 15 U.S.C. 1601 et seq.) 에 의해 요구되는 사항들이 계약서에 고지되면, 소비자 제한조항은 이러한 고지사항 바로 뒤에 기재될 것이다.

(3) 다음 사항들은 날인 된 계약서에 적용될 것이다:

(i) 계약서는 다음과 상당히 비슷한 서술문은 포함해야만 한다:  
이는 날인된 계약서이고 법 42 Pa. C.S. 5529(b) 조항 하에서 집행될 수 있다 (20년 제한과 관련).

(ii) 위의 (i) 항에 언급된 서술을 포함하지 않은 경우 당사자들이 날인된 서면 증서를 만들고자 의도하지 않았다는 반론을 허용치않는 추정을 낳게 될 것이다.

\*\* 편집자의 주석: 2006년 Act 176의 섹션 2는 섹션 5를 개정한 것으로 d(3) 추가는 Act 176 발효일 및 그 이후에 체결되는 계약에 적용될 것이라는 점을 규정했다.

## 섹션 6. 다른 법에 의해 요구되는 언어

연방 혹은 주 정부 법, 규정과 그에 따르는 주석 혹은 공식적 해석-the Truth in Lending Act(Public Law 90-321)을 포함-에 의해 요구되고, 추천받거나 허가되는 언어의 사용은, 혹은 연방 혹은 주정부에 의해 요구되고, 승인받고, 허가받거나 추천받는 모델 형식의 사용은 이 법률을 위반해서는 안 된다.

색션 7. 손해배상, 집행, 자발적 준수의 보장과 민사 처벌

- (a) 손해배상과 기타 구제책 - 색션 5에 서술된 가독성 테스트를 준수하지 않는 채권자, 임대인 혹은 매도인은 다음 사항 모두에 대해 소비자에게 책임이 있다
  - (1) 본 법률의 위반으로 발생하는 실질적 손해에 해당하는 금액 보상
  - (2) \$100의 법정손해배상. 총 계약 액수가 \$100 이하이면, 이 법정 손해배상액은 계약의 총 금액에 제한된다.
  - (3) 법정 비용
  - (4) 합리적인 변호사 비용
  - (5) 법원이 명령한 형평법상의 그리고 기타 구제
- (b) 집행 - 본 법률 위반은 불공정 거래 행위와 소비자 보호법으로 알려진 1968. 12월 17일자 법률 (P.L.1224, No.387) 위반으로 간주된다.

색션 8. 책임 제한

- (a) 일반적 제한 - 다음 사항 가운데 한 가지라도 발생시, 색션 7에 따른 법적 책임이 뒤따르지 않는다.
  - (1) 모든 당사자들이 계약상 요구되는 것을 완료 하거나
  - (2) 소비자가 본 법률을 위반한 계약서 혹은 계약서의 일부를 작성했거나
  - (3) 채권자, 매도인 혹은 임대인이 본 법률을 준수하고자 신의를 지키고 합리적인 노력을 기울였을 때
- (b) 법적 소송 개시 시간 제한 - 본 법률에 따른 법적 소송은 계약이 마지막으로 서명되어진 날짜로부터 4년 이내에 시작되어야만 한다.

- (c) 계약의 유효성 – 본 법률 위반은 계약을 무효로 만들거나 그 유효성에 영향을 미치지 않는다.
- (d) 집단 소송 금지 – 본 법률 하에서는 오직 개인적 소송만이 제기될 수 있으며 집단 소송은 허용되지 않는다.

### 색션 9. 선허가

본 법률 조항에 의해 적용 받는 계약서, 서류 혹은 임대차 계약서는 선허가를 위해 검찰 총장에게 제출 될 수 있다.

### 색션 10. 효력 없는 권리의 포기

소비자는 본 법에 의해 주어진 권리를 포기할 수 없다. 어떠한 포기도, 단지 무효로 할 수 있다가 아닌, 무효이다.

### 색션 11. 보유되는 기타 권리와 구제방법

본 법률에 따른 권리와 구제책은 다른 법적 권리, 구제책, 청구와 변론에 부가적이다.

### 색션 12. 분리가능성

본 법률 조항들은 분리가능하다. 본 법률의 조항 가운데 한 가지 조항 또는 본 법률의 사람 혹은 상황에의 적용이 효력이 없는 것으로 판결되면, 그와 같은 무효화는, 무효한 조항이나 적용 없이 효력이 주어질 수 있는 다른 조항 혹은 본 법률의 적용에 영향을 미치지 않을 것이다.

### 색션 13. 효력 발생 일

본 법률은 일 년 후에 효력이 발생할 것이다.

<참고자료 2>

□ 작성 기준

(저: 법제처 법령정비기준, 국: 국어문화원 문장교본)

○ 문 장

가. 법제처 정비기준

법문장은 하나의 주제에 대하여 통일성 있게 규정하도록 바꾸어야 한다.

① 조(條)나 항(項)은 한 가지 주제로 구성한다.

- 규정할 내용이 길고 복잡할 때에는 항으로 다시 나누어 규정한다.
- 단서나 후단: 주된 내용과 함께 규정해야 할 만큼 긴밀한 관계 일 경우에만 예외적으로 사용하도록 한다.(주된 내용과 예외적·부수적 사항으로 구분될 수 있을 때에 사용할 수 있음)
- 가능하면 한 조에 규정하는 항의 개수는 5개를 넘지 않도록 한다.
- 조나 항은 세 문장 이상으로 구성하지 않는다>(\*세 문장 이상으로 규정하거나 단서와 후단을 같이 규정하면 지나치게 복잡하므로 그 내용을 적절히 나누어 다른 항으로 규정한다)

② 문장 성분과 어순을 올바르게 한다.

어문 규범은 법문장이라고 하여 예외로 할 수 없는, 한글 문장을 쓸 때 꼭 적용해야 하는 최소한의 기준이다.

- 주어를 분명히 밝혀 준다.
- 목적어를 분명히 밝힌다.

- 하나의 주어에 하나의 서술어를 쓴다.
- 수식하는 말(수식어)은 수식을 받는 말(피수식어) 가까이 둔다.

③ 복문에서 주어-서술어 관계를 명확히 한다.

- 복문에서는 각각의 주술관계를 명확히 한다.

④ 가능하면 능동문으로 쓴다.

- 행위 주체를 주어로 고쳐 쓴다.
- 일본어 직역 투의 피동문을 사용하지 않는다.
- 잘못된 피동 표현을 고친다.
- 주어가 무생물인 경우 피동으로 쓴다.

⑤ 명확한 문장으로 쓴다.<sup>25)</sup>

- ‘또는’, ‘및’에 의한 연결 관계를 정확하게 나타낸다.
- 의미의 혼선을 가져오는 수식어를 쓰지 않는다.
- 다의적 표현<sup>26)</sup>은 정확한 의미로 고쳐 쓴다
- 이중부정문은 가능하면 긍정문으로 쓴다.
- 지시어의 내용<sup>27)</sup>을 직접 쓴다.
- 열거된 사항<sup>28)</sup>은 호나 목으로 규정할 수 있다.

---

25) 명확한 문장: 그 내용이 혼동되지 않도록 정확하게 표현된 문장. 뜻이 여러 가지로 해석될 수 있는 문장, 수식에 수식을 거듭하여 구조가 복잡한 문장, 여러 내용이 한 문장 속에 뒤섞여 있는 문장 등은 이해하기 어렵고 해석할 때 혼란을 줄 수 있는 문장이다: 법제처, 전계 정비기준, p.53 참조.

26) 뜻이 이중으로 읽히거나 여러 가지 해석이 나올 수 있는 표현

27) 법문장에서 같은 내용을 반복하여 규정하는 것을 피하기 위해 흔히 사용하는 ‘~와 같다’, ‘그러하지 아니하다’ 등의 표현.

28) 일정한 기준에 속하는 여러 사항들을 한꺼번에 나열한 경우: 이러한 표현은 복잡할 뿐만 아니라 개별 사항을 구분하기 힘들다. 특히 일부가 수식을 받고 있는 경우 수식 범위가 어디까지인지 알 수 없는 경우도 생긴다.

⑥ 지나친 생략은 피한다.

- 필요한 내용이나 문장 성분을 쓴다.
- 명사연속어구를 쓰지 않는다.

⑦ 한눈에 이해할 수 있도록 표현한다.

- 간결한 문장이 되게 한다.
  - 중복되는 표현을 생략한다.
  - 당연한 내용을 생략한다.
  - 불필요한 내용을 생략한다.
- 필요한 경우 표, 계산식, 그림 등을 이용한다.

○ 용 어

<법제처 정비기준>

일상생활에서 많이 사용하는 용어로 순화

- 일상생활에서 대부분의 사람들이 자주 쓰는 용어로 쓴다.

한글로 표기

- 법령문은 한글로 표기한다.

일반 한자어의 순화

- 어려운 한자어는 쉬운 우리말로 고쳐 쓴다. 다만, 우리말로 쓰면 오히려 그 뜻을 이해하기 어렵게 되는 경우에는 괄호 안에 한자를 함께 쓴다.
- 쉬운 한자어라도 그에 해당하는, 널리 쓰이는 쉬운 우리말이 있으면 우리말로 바꾼다. 다만, 뜻풀이 방식의 순화로 문장이 지나치게 길어지거나 오히려 이해하기 어렵게 되는 것은 피한다.

### 일본식 한자어의 순화

- 직역된 일본어나 일본어를 한자음대로 읽은 일본식 한자어는 쉬운 우리말로 바꾸는 것을 원칙으로 하되, 그에 대응하는 우리말이 없다면 널리 쓰이는 적절한 한자어로 순화한다.

### 정비 용어 사전의 활용

- 그동안 발간된 ‘법령 용어 순화 편람’을 통합한 이 책의 [정비 용어 사전]을 참고하되, 법문장의 문맥에 따라 적절하게 응용해서 순화한다.

### 너무 간단하거나 지나치게 줄여 쓴 말의 수정

- 너무 간단해서 알기 어려운 용어나 지나치게 줄여 써서 알기 어려운 용어는 될 수 있으면 설명을 첨가하거나 쉽게 풀어 쓴다.

### 권위적이거나 비민주적인 용어 등의 정비

- 관행적으로 사용해 온 권위적인 용어와 비민주적인 용어는 시대에 맞는 적절한 용어로 바꾸어 쓴다.

### 외래어

- 외래어는 될 수 있으면 쓰지 않기로 하되, 이미 굳어진 외래어는 관행을 존중하며, 그 외에 부득이하게 사용해야 할 경우에는 국립국어원과 법제처 등 전문 기관에 자문한 후 사용한다.

### 어문규정의 준수

- ‘한글 맞춤법’, ‘표준어 규정’, ‘외래어 표기법’ 등 어문규정에 맞지 않는 용어는 어문규정에 맞게 고쳐 쓴다.

각 부처 등의 국어 순화 정책에 따른 용어 순화

- 각 부처에서 추진하는 국어 순화 사업에 따라 결정된 용어는 법제처 등 전문기관의 검토를 거쳐 특별한 사유가 없으면 그대로 쓴다.

○ 편집(디자인)

- 법제처 정비기준에는 법령문의 편집, 디자인에 관한 사항은 없다. 일정한 경우, 이해하기 쉬운 법령문으로 하기 위하여 그림이나 도표, 산술식으로 표시하는 것을 허용하고 있을 뿐이다.

<법령 용어 정비 원칙>

일상생활에서 많이 사용하는 용어로 순화

- 일상생활에서 대부분의 사람들이 자주 쓰는 용어로 쓴다.

한글로 표기

- 법령문은 한글로 표기한다.

일반 한자어의 순화

- 어려운 한자어는 쉬운 우리말로 고쳐 쓴다. 다만, 우리말로 쓰면 오히려 그 뜻을 이해하기 어렵게 되는 경우에는 괄호 안에 한자를 함께 쓴다.
- 쉬운 한자어라도 그에 해당하는, 널리 쓰이는 쉬운 우리말이 있으면 우리말로 바꾼다. 다만, 뜻풀이 방식의 순화로 문장이 지나치게 길어지거나 오히려 이해하기 어렵게 되는 것은 피한다.

### 일본식 한자어의 순화

- 직역된 일본어나 일본어를 한자음대로 읽은 일본식 한자어는 쉬운 우리말로 바꾸는 것을 원칙으로 하되, 그에 대응하는 우리말이 없다면 널리 쓰이는 적절한 한자어로 순화한다.

### 정비 용어 사전의 활용

- 그동안 발간된 ‘법령 용어 순화 편람’을 통합한 이 책의 [정비 용어 사전]을 참고하되, 법문장의 문맥에 따라 적절하게 응용해서 순화한다.

너무 간단하거나 지나치게 줄여 쓴 말의 수정

- 너무 간단해서 알기 어려운 용어나 지나치게 줄여 써서 알기 어려운 용어는 될 수 있으면 설명을 첨가하거나 쉽게 풀어 쓴다.  
권위적이거나 비민주적인 용어 등의 정비
- 관행적으로 사용해 온 권위적인 용어와 비민주적인 용어는 시대에 맞는 적절한 용어로 바꾸어 쓴다.

### 외래어

- 외래어는 될 수 있으면 쓰지 않기로 하되, 이미 굳어진 외래어는 관행을 존중하며, 그 외에 부득이하게 사용해야 할 경우에는 국립국어원과 법제처 등 전문 기관에 자문한 후 사용한다.

### 어문규정의 준수

- ‘한글 맞춤법’, ‘표준어 규정’, ‘외래어 표기법’ 등 어문규정에 맞지 않는 용어는 어문규정에 맞게 고쳐 쓴다.  
각 부처 등의 국어 순화 정책에 따른 용어 순화
- 각 부처에서 추진하는 국어 순화 사업에 따라 결정된 용어는 법제처 등 전문기관의 검토를 거쳐 특별한 사유가 없으면 그대로 쓴다.

## 1. 어려운 한자어

### 1) 쉬운 말로 고치기

- 용어가 어려운지, 알기 쉽게 고칠 필요가 있는지, 어느 정도까지 알기 쉽게 고칠 것인지는 법령을 읽고 이해해야 하는 일반 국민, 즉 수요자의 관점에서 판단해야 한다.
- 법률적으로 특별한 의미가 없으면서 어렵기만 한 한자어로 된 용어는 쉬운 말로 고친다.
- 법률적으로 특별한 의미가 있더라도 그 특별한 의미와 관계없이 사용되는 경우에는 쉬운 말로 고친다.
- 글자만 같고 뜻은 다른 용어와 구별하거나 내용을 명확하게 표현하기 위하여 필요하면 한글과 한자를 함께 쓸 수 있다. 이 때 한자는 괄호 안에 쓴다.
- 이 책 [정비 용어 사전]에 따라 기계적으로 법령 용어나 문장을 고치지 말고 제시된 ‘순화 용어’ 중에서 문맥에 가장 적절한 용어를 선택한다. 제시된 순화 용어 중에서 적절한 용어가 없으면 다른 용어를 생각해내거나 문장 자체를 고쳐서 되도록 법령 용어와 문장을 이해하기 쉽게 고친다.
- 일상생활에서 자주 쓰지 않거나 이해하기 어려운 한자어는 우리 말이나 많은 사람들이 자주 사용하는 쉬운 한자어로 바꾼다.
- 단어 대 단어로 바꾸는 것도 좋지만 어구나 어절을 고치거나 어순을 바꿔서 더 쉽게 표현할 수 있으면 어구, 어절, 어순까지도 적절하게 바꿀 수 있다.
- 순화할 수 있는 용어라도 문맥이나 명사, 동사 또는 형용사 등의 쓰임새나 규정하고 있는 내용에 따라 순화할 수 없는 경우가 있다.

- ‘통지, 경유, 교부, 납부’ 등은 ‘알리다, 거치다, 주다, 내다’ 등으로 순화할 수 있지만, 명사형으로 쓸 때는 순화하지 않고 그대로 쓸 수 있다.
- 동사형으로 쓸 때에도 ‘기관 간에 통지하거나 정부나 지방정부에 납부할 때를 규정하는 경우’ 등과 같이 ‘통지하다’나 ‘납부하다’를 그대로 사용하는 것이 더 어울리는 경우에는 순화하지 않고 그대로 사용할 수 있다.
- 한자어와 가장 뜻이 비슷한 고유어가 원래 용어의 법적 의미를 완전하게 전달하지 못하면 굳이 순화하지 말고 종전의 용어를 그대로 사용한다. 필요하면 한자를 함께 쓰기도 한다.
- 양도하다 → 양도하다(○), 양도(讓渡)하다(○), 넘겨주다(×), 넘기다(×)
- 양수하다 → 양수하다(○), 양수(讓受)하다(○), 넘겨받다(×)

## 2) 설명 붙이기

- 적절한 우리말 순화 용어를 찾기 어려운 한자어는 그 한자어를 일단 한글로 표기하고 괄호 안에 한자를 함께 쓴 후 쌍점(:)을 찍고 그 뜻을 쉬운 우리말로 풀어 쓴다.
- 이 방법은 입법 기술면에서 바람직한 방법이 아니므로 부득이한 경우에만 사용한다.

## 3) 한자를 같이 쓰기

- 법률을 한글화하더라도 ‘차대(車臺)’, ‘실화(失火)’ 등과 같이 한글로만 표기해서는 이해하기 어려운 용어나 ‘보전(保全, 補填)’, ‘조정(調整, 調停)’ 등과 같은 동음이의어, 한글 표기만으로 그 뜻이 분명하지 않은 용어는 괄호 안에 한자를 함께 쓸 수 있다.
- 한자 병기는 법령에서 해당 용어가 맨 먼저 나오는 곳에서 한번만 병기하는 것을 원칙으로 한다.

## 참 고 자 료

- 한자 병기를 할 것인가와 한자 병기를 몇 번 할 것인가는 그 법령에서 혼동의 우려가 있는지와 법령의 적용 대상이 누구인지 등을 고려해서 적절하게 결정한다.
- 참고로 「약사법」은 약사(藥師)와 약사(藥事)가 여러 번 서로 엇갈리게 나오고 있어서 그 용어가 나올 때마다 각각 구별해서 한자를 병기하였다.

### 4) 풀어쓰기

- 특정 분야의 전문가들이 주로 사용하는 지나친 축약어(縮約語: 줄여 쓴 말)는 일반인은 알기 어려운 경우가 많으므로 줄이지 않은 온전한 말로 풀어 쓴다.
- 가운데점(·)을 사용하면서 줄여 쓰는 경우도 많은데, 절약되는 음절이 대부분 한두 음절정도에 불과하면서 이해하기만 어려울 때가 많으므로 줄여 쓰지 않고 정확하게 모두 표기한다.
- 다만, 관행적으로 사용되어 굳어진 특별한 경우(예: 수출입)에는 그대로 축약어를 쓸 수도 있다.

### 5) 고칠 수 있는 것만이라도 고치기

- 어려운 한자어는 아니지만 바꾸어 써도 의미의 변화가 없는 우리말이 있으면 되도록 한자어 대신 우리말을 쓴다.
- 이 경우에도 명사나 명사형은 우리말만으로는 그 의미가 분명하게 드러나지 않으면 한자어를 그대로 쓴다.

## 2. 일본식 한자어

‘일본식 한자어’란 직역된 일본어나 일본식 한자어를 뜻이 아닌 한자의 음으로 표기한 것을 말한다.

- 일본어에서는 한자를 음독(音讀: 음으로 읽는 것)하거나 훈독(訓讀: 뜻으로 읽는 것)한다. 일본 사람들이 한자로 적으면서도 한자의

음으로 읽지 않고 한자의 뜻으로 읽는 용어는 순수한 일본말이라고 할 수 있는데 뜻으로 번역해야 하는 이와 같은 용어를 우리가 한자의 음으로 그대로 사용하면서 이해하기 어려운 ‘일본식 한자어’가 되었다.

- 이와 같은 일본식 한자어는 법령 내용에 따라 판단하여 이에 대응하는 우리말이나 쉬운 한자어로 적절하게 바꿀 필요가 있다.
- 일본식 한자어라도 바뀌서 사용할 만한 우리말을 찾기 어렵거나 우리말이 법령문에서의 원래 의미와 일치하지 않으면 바꾸지 않는다.
- ‘공부(公簿)’를 ‘공문서’로 바꾸거나 ‘부분(副本)’을 ‘복사본’으로 바꿀 수 있지만, 법령 내용에 따라서는 ‘공부’나 ‘부분’을 ‘공문서’나 ‘복사본’으로 쓰면 의미가 완전하게 전달되지 않을 때가 있다. 이럴 때에는 ‘공부’나 ‘부분’을 그대로 쓴다.

### 3. 일본어 투 표현

- 일본어 투 표현의 목록과 정비안

일본어 투 표현	정비안
관하여	문맥에 따라 ‘관하여’를 생략할 수 있다.
대하여	에게, 로 하여금, , 대하여 는,를
명사 나열형	조사나 보조사를 추가한다, 명사를 형용사나 동사로 바꾼다.
에/	과, 로, 를, 보다, 에게, 에서
요하는,/	필요로 하는 ~이 필요한
으로써	여, 여서, 으로서

참 고 자 료

일본어 투 표현	정비안
의	이, 가, 을, 를, 인, 생략하는 경우
있어, 있어서	에서, 경우, 할 때, 하여, ~는 데(에)
특별한 사유가 없는 한	특별한 사유가 없으면, 특별한 사유가 없을 때에는
하지 아니하는 한	경우 외에는, 경우가 아니면, 경우를 제외하고는
한하여	~에서만, ~에 한정하여, ~으로만, ~에만
1회에 한하여	한 차례만, 한 번만, 한 차례에 한정하여
2회에 한하여	두 차례만, 두 번까지만, 두 차례에 한정하여, 두 번만
에 한하다	~에 한정한다, / ~로 한정한다, ~만 해당한다, ~만을 말한다, ~만(을) 할 수 있다

<참고자료 3>

○ **서울특별시 간접흡연 피해방지조례 시행규칙**

[시행 2011.3.1.] [서울특별시규칙 제3795호, 2011.2.28., 제정]

제 1 조(목적) 이 규칙은 「서울특별시 간접흡연 피해방지조례」에서 위임된 사항과 그 시행에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.<정정 2013.9.3>

제 2 조(금연구역 안내표지판 설치 및 관리기준 등) 「서울특별시 간접흡연 피해방지조례」(이하 “조례”라 한다) 제7조제3항에 따른 금연구역을 알리는 안내표지판의 설치 및 관리기준 등은 별표와 같다.

제 3 조(금연구역 경계의 표시방법) 조례 제7조제3항에 따른 금연구역의 경계표시는 안내표지판에 다음 각 호 중 어느 하나를 표시하는 방법에 의한다.

1. 기준이 되는 지점 및 면적
2. 도면
3. 지정된 구역의 환경에 적합하고 알기 쉽게 표시할 수 있는 그 밖의 방법

부 칙

이 규칙은 2011년 3월 1일부터 시행한다.

참고 자료

(별 표)

## 안내표지판의 설치 및 관리기준(제2조 관련)

### 1. 공원 및 광장

가. 규격 및 재질 <생략>

나. 도안요령

1) 내용 <생략>

2) 글씨체 : 국문-한양태백볼트체, 서울남산체EB / 영문-헬베티카볼트체

3) 색상

가) 바탕색 : 공원색(DIC 644)

나) 금연로고 : 흰색, 적색(DIC 198), 연두색(DIC 61)

다) 도면 : 연두색(DIC 61), 흰색, 검정색

### <도안 예시>



2. 중앙차로 버스정류소

가. 규격 및 재질 <생략>

나. 도안요령

1) 내용 <생략>

2) 글씨체 : 국문-서울남산체EB / 영문-헬베티카볼트체

3) 색상

가) 바탕색 : 흰색

나) 글씨 : 검정색흰색, 적색(DIC 2483)

다) 테두리 : 연두색(C40Y100)

라) 픽토그램 : 초록색(C40Y100)