

선불전자지급서비스 소비자보호를 위한 입법 과제

- 일시 : 2023년 3월 14일(화) 오전 10시-12시
- 주최/주관 : 소병철 국회의원 (더불어민주당)
한국여성변호사회 · 금융소비자네트워크
- 장소 : 국회의원회관 제5간담회실

선불전자지급서비스 : 소비자보호를 위한 입법 과제

미리 충전한 선불금으로 교통 요금, 상거래 대금을 지급하거나 송금할 수 있도록 선불금을 발행하고 관리하는 서비스인 선불전자지급서비스가 비대면 간편결제의 성장으로 일상이 되고 있습니다.

2021년 기준 국내 간편결제 서비스의 선불 충전금 규모는 2조9934억원을 기록했다. 빅테크 3사로 불리는 네이버파이낸셜·카카오페이·토스 등의 선불충전금 규모는 2022년 4분기 기준 6천300여억원에 달하고 이용건수는 연간 5천만건이 넘는 정도로 주요 지급결제수단이 되었습니다.

선불지급업체가 50개에 이를 정도로 확산되고 있으나 특정 업체가 서비스를 중단하면 소비자들의 선불 충전금도 함께 사라질 가능성이 큼니다. 선불 충전금은 금융기관 예금과 달리 예금자보호법의 대상이 아니기 때문입니다.

또한 선불식 전자지급수단에 대한 사업자 면책조항의 범위를 사업자와 이용자간의 계약에 위임하고 있어 이용자에게 불리한 상황이기도 합니다. 더구나 소비자가 맡겨놓은 선불금을 해당 사업자가 임의로 운용하면서 이익이 발생되면 사업자에게 귀속되고 있기도 합니다.

이처럼 일상화되고 있는 선불전자지급서비스에서의 소비자보호방안이 제대로 마련되어있지 못한 상황이 지속된다면 머지포인트 같은 피해가 재발될 수도 있습니다. 이 같은 피해를 막기위해 전자금융거래법 개정등의 움직임이 있으나 아직 성과를 얻지 못하고 있습니다. 따라서 이번 세미나에서는 선불전자지급서비스의 건전한 발전과 소비자보호를 위한 입법 과제에 대해 논의하고 입법 활동의 기반을 조성하고자 합니다, 바쁘시더라도 오셔서 고견을 나누어 주시기 바랍니다.

감사합니다.

■ 일시 : 2023년 3월 14일(화) 오전 10시-12시

■ 주최 : 소병철 국회의원 (더불어민주당)한국여성변호사회·금융소비자네트워크

■ 장소 : 국회의원회관 제5간담회실

순서

사회 : 조윤미 상임대표 (미래소비자행동)

발제1 선불전자지급수단 이용자보호 필요성과 규제현황

김수현 총무이사 (한국여성변호사회)

발제2 선불전자지급수단 소비자피해 사례와 입법 과제

변웅재 위원장 (소비자분쟁조정위원회/변호사)

지정토론

좌장 : 김학자 회장 (한국여성변호사회)

윤민섭 연구위원 (금융소비자보호재단)

이기현 공동대표 ((사)소비자권익포럼)

남궁주현 교수 (성균관대학교 법학전문대학원)

정지연 사무총장 (한국소비자연맹)

박성빈 사무관 (금융위원회 금융소비자정책과)

C/O/N/T/E/N/T/S

축 사

소병철 | 더불어민주당 국회의원 i

인 사 말

김학자 | 회장 (한국여성변호사회) iii

한창희 | 공동대표 (금융소비자네트워크) v

발 제

1. 선불전자지급수단 이용자보호 필요성과 규제현황 1

김수현 | 총무이사 (한국여성변호사회)

2. 선불전자지급수단 소비자피해 사례와 입법 과제 19

변웅재 | 위원장 (소비자분쟁조정위원회/변호사)

지정토론

윤민섭 | 연구위원 (금융소비자보호재단) 35

이기현 | 공동대표 ((사)소비자권익포럼) 38

남궁주현 | 교수 (성균관대학교 법학전문대학원) 42

정지연 | 사무총장 (한국소비자연맹) 44

박성빈 | 사무관 (금융위원회 금융소비자정책과) 47

축 / 사



소 병 철 더불어민주당 국회의원

존경하는 금융전문가·학계 여러분 반갑습니다.

더불어민주당 순천·광양·곡성·구례(갑) 국회의원 소병철입니다.

〈선불전자지급서비스 : 소비자보호를 위한 입법과제〉 토론회에 관심을 가져주시고 참석해주신 모든 분들께 감사 인사드립니다.

선불전자지급수단 피해를 방지하기 위해 성공적인 토론회를 이끌어주실 조운미 미래소비자행동 상임대표님, 지정토론 좌장을 맡아주신 김학자 한국여성변호사회 회장님, 발제로 좋은 의견 나눠주실 김수현 한국여성변호사회 총무이사님과 변웅재 소비자분쟁조정위원회 위원장님 그리고 토론자 여러분께 감사드립니다.

스마트폰으로 물건을 구매할 때, 네이버페이나 카카오페이 등에 선불로 돈을 충전해놓고 사용하는 경우가 많아지고 있습니다. 복잡한 인증없이 간편 비밀번호 입력, 스마트폰 단말기 인증 등으로 편리하게 사용할 수 있기 때문입니다. 코로나19 이후 비대면 결제가 많아지면서 이와 같은 선불전자지급서비스 시장도 규모가 더욱 커져 가고 있습니다.

이용자가 많이 늘어난 만큼 선불전자지급서비스의 단점도 드러나고 있습니다. 선불업자들의 청약 철회 거부로 인한 피해, 약정된 재화·용역 미제공으로 인한 피해, 유효기간 경과로 인한 피해 등 다양한 유형의 피해가 발생하고 있습니다. 급격히 성장한 선불전자지급서비스의 취약점이지만, 이를 예방하고 보호할 수 있는 제도도 미비한 상황이라서 소비자들의 우려가 큰 실정입니다.

이번 토론회는 이용자들이 선불전자지급서비스를 조금 더 안전하게 법적 보호를 받으며 사용할 수 있는 방안들을 모색하는 귀한 시간이 될 것으로 생각합니다.

오늘 전문가분들의 발제와 토론을 기반으로 금융소비자 보호 방안을 연구하고, 대책 마련에 지속적으로 노력하겠습니다.

다시 한번 금융소비자 피해 방지를 위해 이 자리에 모여주신 모든 여러분께 감사드립니다.

감사합니다.

2023년 3월 14일

더불어민주당 국회의원 **소 병 철**

인 / 사 / 말



김 학 자 회장 (한국여성변호사회)

안녕하십니까

(사)한국여성변호사회 회장 김학자 변호사입니다.

오늘 한국여성변호사회는 소병철 더불어민주당 국회의원, 금융소비자네트워크와 함께 「선불전자지급서비스 : 소비자보호를 위한 입법과제」라는 주제로 뜻 깊은 자리를 마련하게 되었습니다.

선불전자지급서비스는 핀테크라는 디지털 금융시대를 맞이하여 규모면에서 눈부신 성장을 하고 있고 복잡·다양한 형태로 변화되고 있습니다. 하지만 기술의 발달이라는 목표 하에 금융소비자들의 보호가 뒤따라 가지 못하여 최근 ‘머지포인트 사태’와 같은 대규모 금융소비자 피해사례가 발생하기도 하여 대중에게 경각심을 갖게 하였습니다. 뿐만 아니라 최근 보도에 의하면 국내 선불사업자가 2020년부터 2022년까지 3년간 벌어들인 낙전수입은 1,192억 8,900만원에 이르고 이중 절반 넘게는 교통카드 회사의 것으로 밝혀졌습니다. 결국 선불전자지급서비스의 발달에 맞춰 금융소비자 보호를 위한 조치가 절실히 필요한 때라고 할 것입니다.

이에 대해 발제자인 김수현 한국여성변호사회 소속 변호사는 선불전자지급서비스의 법적 성격을 현금과 등가된 개념으로 봐야 한다는 점, 소비자 보호를 위해 기업의 고유재산과 소비자가 맡긴 재산을 분리해서 관리해야 한다는 점, 소비자의 환불요구권 및 시효문제 등 개선방안으로 주장하였고 또다른 발제자인 변웅재 소비자분쟁조정위원회 위원장은 다양한 형태의 소비자피해사례를 소개하고 이에 대한 입법적 개선방안이 필요하다는 점을 지적하였습니다.

오늘 나온 훌륭하신 발제와 토론을 통해 도출된 연구와 의견을 바탕으로 향후 입법과 제도개선에 적극적으로 반영되길 기대합니다.

끝으로 바쁘신 와중에 이번 심포에 참여해주신 발제자님과 토론자들에게 감사드리며 귀한 시간을 내어 함께 해주신 여러 분들에게도 감사의 말씀을 드립니다.

한국여성변호사회는 앞으로도 금융소비자와 금융테크의 취약계층을 위해 지속적으로 연구하고 제도개선에 힘쓸 것입니다. 감사합니다.

2023년 3월 14일

한국여성변호사회 회장 **김 학 자**

인 / 사 / 말



한 창 희 공동대표 (금융소비자네트워크)

바쁘신 가운데도 소병철국회의원님과 한국여성변호사회 그리고 저희 금융소비자네트워크가 주최하는 제17차 금융소비자포럼에서 귀중한 발표와 토론 그리고 사회를 맡아주신 전문가 여러분께 감사의 말씀을 드립니다. 아울러 소중한 시간을 내어 이 세미나에 참석해주신 언론사관계자 분과 참여자께도 감사의 말씀을 드립니다.

저희 금융소비자네트워크는 2013년 11월 7개 단체가 연대하여 발족하였고, 현재에는 소비자시민모임, 한국소비자연맹, 녹색소비자연대전국협의회, 금융소비자연맹, 금융과 행복네트워크, 소비자권익포럼, 미래소비자행동의 8개 NGO가 참가하고 있습니다.

그간 금융소비자네트워크는 금융회사에 비하여 협상력과 정보력에 있어서 기울어진 운동장의 열위에 있는 금융소비자의 권익을 높이기 위하여 노력해 왔습니다. 2020년 금융소비자보호법이 제정되는데 큰 역할을 한 것을 큰 보람으로 생각하고 있습니다. 그 밖에도 디지털금융품과 소비자보호정책포럼, 불완전판매개선방안, 가계부채대책 토론회 등을 개최해 왔습니다.

이번에는 소비자보호를 위반 입법과제로서 선불전자지급서비스의 쟁점을 다루게 되었습니다. 선불전자서비스는 현금과 같이 통용되는데도 불구하고 1년의 유효기간이 만료되는 경우 잔여포인트가 기업에게 귀속되어 소비자가 피해를 입는 등 많은 민원이 발생하여 입법의 필요성이 시급한 것으로 알고 있습니다. 아무쪼록 이번 포럼을 통하여 건설적인 논의를 통해 법률에 반영되어 더 이상 금융소비자의 권익이 침해되는 일이 없게 되기를 간절히 바랍니다.

소병철국회의원님은 평소에도 존경해 왔습니다만 어려운 사정에도 불구하고 이번 포럼을 주관해주셔서 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 또한 포럼을 조직하고 주제발표를 맡아주신 한국여성변호사회의 김학자회장님과 금융소비자네트워크 강정화 공동대표님께 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.

2023년 3월 14일

금융소비자네트워크 공동대표 **한 창 희**

발제

1

선불전자지급수단 이용자 보호 필요성과 규제현황

김 수 현 변호사

((사)한국여성변호사회 총무이사, 법무법인(유한)한별)

shkim@hanbl.co.kr

선불전자지급수단 이용자 보호 필요성과 규제현황

김 수 현¹⁾

목 차

I. 서론

II. 선불전자지급수단의 법적 성질

1. 다른 지급수단과의 차이점
2. 선불전자지급수단의 법적 성질에 관한 논의

III. 선불전자지급수단 관련 법제

1. EU의 전자화폐지침2(E-Money Directive 2009/110/EC, EMD2)
2. 미국의 통일화폐서비스법(UNIFORM MONEY SERVICES ACT)
3. 일본의 자금결제에 관한 법률
4. 우리나라의 법제
5. 시사점

IV. 선불전자지급수단 이용자 보호 개선방안

1. 용어의 통일
2. 이용자 보호 방안 확충

V. 결론

1) (사)한국여성변호사회 총무이사, 법무법인(유한)한별 변호사

I. 서론

선불전자지급수단이란 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표 또는 그 증표에 관한 정보를 의미한다(전자금융거래법 제2조 제14호). 전자금융거래법에 따른 선불전자지급수단에 해당하기 위해서는, ① 발행인(대통령령이 정하는 특수관계인을 포함한다) 외의 제3자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는데 사용되어야 하고, ② 구입할 수 있는 재화 또는 용역의 범위가 2개 업종(「통계법」 제22조제1항의 규정에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류의 중분류상의 업종을 말한다. 이하 이 조에서 같다)이상이어야 한다. 그리고 선불전자지급서비스란 미리 충전한 선불금으로 교통요금, 상거래 대금을 지급하거나 송금할 수 있도록 선불금을 발행하고 관리하는 서비스를 의미한다.²⁾

현실에서 고객은 위와 같은 선불전자지급서비스를 이용하기 위하여 그 대가로 선불 충전금을 플랫폼 회사에 예치하게 되고, 플랫폼 회사는 더 많은 고객을 유치하기 위하여 선불전자지급수단을 제공함과 아울러 적립 등 리워드 혜택을 제공하게 된다. 코로나19 팬데믹에 따라 비대면 거래가 비약적으로 증가했던 상황과 맞물려 선불전자지급서비스 산업 규모는 과거에 비하여 크게 성장하였다. 한국은행의 보도자료에 따르면, 간편결제·송금 이용 확대 등에 따라 선불전자지급수단의 이용실적은 2,380만 건, 6,647억 원이었고, 이는 2020년 대비 각각 27.7%, 42.2% 증가한 규모이다.³⁾ 2022년 상반기를 기준으로, 국내 e커머스 상위 5개 업체가 공개한 선불충전금 잔액만 하더라도 무려 2,800억 원에 달하며, 이는 직전년도(2021년) 대비 약 120억 원이 증가한 금액이다.⁴⁾

이용실적이 증대됨에 따라 e커머스 업체가 얻는 이익도 막대해지고 있다. 그 이익 중 많은 부분을 차지하는 것이 ‘낙전수입’인데, 이는 선불전자지급수단을 사용하기 위하여 이용자들이 선불충전금을 지불하고도 유효기간 내 사용 및 환불하지 않아 판매회사에 귀속되는 부분을 의미한다. 이와 관련하여, 최근 3년간 국내 선불사업자 27개사 거둬드린 낙전수입 규모만 무려 1,192억 8,900만 원에 달하였다.⁵⁾

또한 부실한 기업이 선불전자지급수단을 무분별하게 발행한 후 파산하는 등으로 유효기간 내임에도

2) 한국은행, “2021년중 전자지급서비스 이용 현황”, 보도자료, 2022. 3. 23.

3) 한국은행, 위의 보도자료

4) 박준호, “네이버 ‘선불충전금’ 증가액 1위...e커머스 규모 늘리기 사활”, 전자신문, <https://www.etnews.com/20220714000158>, 최종접속일 : 2023. 3. 6.

5) 정유림, “선불충전금 안 쓰면 업체 ‘낙전수입’... 티머니 3년간 537억”, TBS뉴스, http://tbs.seoul.kr/news/newsView.do?typ_800=1&idx_800=3491275&seq_800=20483978, 최종접속일 : 2023. 3. 7.

선불충전금을 사용하지도, 환불받지도 못하게 되는 피해사례 또한 증가하는 추세이다. 대표적으로 2021년 머지포인트 사태가 이에 해당한다. 당시 머지포인트는 20% 할인된 금액으로 다양한 제휴사와 매장에서 포인트를 사용할 수 있다는 점을 대대적으로 광고하면서, 회사 적자가 누적되어 사업 중단 위기에 처해있음에도 불구하고 소비자 57만명에게 2,521억 원에 달하는 머지머니를 판매하였다. 결국 2021년 8월 11일 기습적으로 사용처를 제한하고, 미사용 머지머니의 90%만 환불해주겠다는 공지를 하였으며, 환불 조차 제대로 이루어지지 않았다. 이에 관하여 머지포인트 발행업자인 머지플러스 대표와 최고전략책임자가 2022. 11. 28. 사기 등 혐의가 유죄로 인정되어, 징역 4년과 8년을 각각 선고 받았지만,⁶⁾ 현재까지도 환불이 제대로 이루어지지 않고 있는 상황이다. 특히 머지포인트 연간권을 구입한 이용자의 경우, 업체 측에서 유효기간 연장 및 환불을 거부한 상태에서 시간이 경과하여 결국 유효기간 만료로 휴지조각이 되고야 말았다.⁷⁾

당시 머지포인트는 해당 포인트가 상품권에 해당한다는 이유로, 공정거래위원회의 신유형 상품권 표준약관에 근거하여 선불충전금의 90%만을 반환하겠다는 뜻을 밝혔던 것인데, 이러한 선불지급수단이 사실상 현금결제와 그 방식이 동일함에도 이를 상품권으로 취급하여 전액 환불을 거부하는 것은 불합리하다는 여론이 형성되었다. 또한 검증되지 않은 업체가 무분별하게 선불지급수단을 발행하고, 그러한 업체의 파산 및 지급불능 사태로 인한 불이익을 전적으로 이용자가 감당해야하는 부분에 관한 제도개선 논의가 필요하게 되었다. 이에, 본 고에서는 선불전자지급수단의 법적성격에 관하여 현재까지 진행된 논의를 소개하고, 해외 및 국내 법제의 현황을 설명한 다음, 이를 바탕으로 향후 선불전자지급수단의 이용자 보호를 위한 법제 개선방안을 제시하고자 한다.

II. 선불전자지급수단의 법적 성질

1. 다른 지급수단과의 차이점

선불전자지급수단과 비교해볼 수 있는 다른 지급수단으로는, ① 직불전자지급수단, ② 전자화폐, ③ 전자채권을 들 수 있다. 모두 전자금융거래법에서 규율하고 있는 지급수단의 유형으로, 구체적인 정의와 각각의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

6) 이우연, “‘환불대란’ 머지플러스 납매, 1심 징역 4, 8년... 추징금 60억 원”, 한겨레, https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/1066648.html, 최종접속일 : 2023. 3. 7.

7) 이형두, “머지포인트 ‘연간권’ 유효기간 만료... 결국 휴지조각행”, N뉴스, https://n.news.naver.com/article/030/0003082745?cde=news_edit, 최종접속일 : 2023. 3. 7.

가. 직불전자지급수단

직불전자지급수단은 이용자와 가맹점 간에 전자적 방법에 따라 금융회사의 계좌에서 자금을 이체하는 등의 방법으로 재화 또는 용역의 제공과 그 대가의 지급을 동시에 이행할 수 있도록 금융회사 또는 전자금융업자가 발행한 증표(자금을 용통받을 수 있는 증표를 제외한다) 또는 그 증표에 관한 정보를 말한다(전자금융거래법⁸⁾ 제2조 제13호). 직불카드가 그 전형적인 예에 해당하고, 체크카드도 자금이체를 하는 방법으로 재화 또는 용역의 제공과 그 대가의 지급을 동시에 이행할 수 있는 지급수단으로 직불전자지급수단에 속한다고 볼 수 있다.⁹⁾ 직불카드의 경우, 은행에서 주로 발행하며 별도의 직불가맹점계약을 맺은 가맹점만 사용이 가능하다. 반면, 체크카드의 경우 주로 신용카드회사가 발행하며, 별도의 추심 절차가 필요하고 기존의 신용카드가맹점계약을 활용하여 신용카드가맹점에서 사용이 가능하다.¹⁰⁾ 이러한 직불전자지급수단은 금융기관에서 직접 가맹점에게 자금을 이체하는 형태로서, 일종의 간편송금과 유사한 기능을 수행한다는 점에서, 이용자가 미리 일정한 플랫폼에 송금을 마친 형태의 선불전자지급수단과는 구별된다.

나. 전자화폐

전자화폐란, 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표 또는 그 증표에 관한 정보를 의미하는데(법 제2조 제15호), 이러한 전자화폐에 해당하기 위해서는 ① 2개 이상의 광역자치단체(지방자치법 제2조 제1항 제1호의 규정에 따른 지방자치단체를 말한다) 및 500개 이상의 가맹점에 이용될 것 (법 시행령 제4조 제1항), ② 발행인(대통령령이 정하는 특수관계인을 포함한다) 외의 제3자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는데 사용될 것 (법 제2조 제14호가목), ③ 구입할 수 있는 재화 또는 용역의 범위가 5개 이상으로서 대통령령(영 제4조 제2항)이 정하는 업종수 이상일 것, ④ 현금 또는 예금과 동일한 가치로 교환되어 발행될 것, ⑤ 발행자에 의하여 현금 또는 예금으로 교환이 보장될 것이 요구된다. 이는 지급수단으로서 활용하기 위하여 일정한 가치를 미리 저장해두어야 한다는 점에서는 선불전자지급수단과 유사하다고 할 수 있지만, 선불전자지급수단과는 달리, 전자화폐는 그 자체로 “화폐”로서 환금이 자유롭고, 다른 이용자에게 이를 양도하는 것 또한 비교적 자유롭다는 점에서, 선불전자지급수단과 비교된다.

8) 이하에서는 전자금융거래법을 “법”이라고만 약칭하기로 한다.

9) 손진화, 「전자금융거래법」, 제2판, 법문사, 2008, 137면

10) 박성빈, “전자금융거래법의 전자지급결제에 대한 법적 고찰(모바일 환경의 전자지급결제와 접근매체를 중심으로)”, 연세대학교 석사학위논문, 2013, 34면-35면

다. 전자채권

전자채권은 일정한 요건을 갖춘 전자문서에 기재된 채권자의 금전채권을 의미한다(법 제2조 제16호). 여기서 “일정한 요건”이라 함은, ① 채무자가 채권자를 지정할 것, ② 전자채권에 채무의 내용이 기재되어 있을 것, ③ 「전자서명법」 제2조 제3호에 따른 전자서명생성정보 및 같은 조 제6호에 따른 인증서가 존재할 것, ④ 금융회사를 거쳐 전자채권관리기관에 등록될 것, ⑤ 채무자가 채권자에게 위 각 요건을 모두 갖춘 전자문서를 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제6조 제1항의 규정에 따라 송신하고 채권자가 이를 같은 법 제6조 제2항의 규정에 따라 수신할 것을 의미한다. 선불전자지급수단이 용역 또는 재화를 구입할 시점에 즉시 대금이 지급되는 형태인 점에 반하여, 전자채권은 채권의 만기가 도래한 이후에 별도의 추심 절차를 거쳐야 하는 점에서 선불전자지급수단과 구별된다.

2. 선불전자지급수단의 법적 성질에 관한 논의

가. 유가증권설¹¹⁾

선불전자지급수단은 재화 등의 구입권인 재산권이 표창되는 권리라는 점에서 유가증권적 성질을 갖는다고 보는 견해이다. 유가증권설에 따르면, 재화 등의 구입권이라는 재산권은 전자정보로 표창된다고 보아야 하고, 전자정보는 지급인으로부터 수취인에게 이전된다고 볼 수 있다. 그리고 전자정보도 재산권을 표창하는 점에서 물체성이 인정되며, 이는 전자거래기본법 제4조에서 전자문서의 문서성을 인정하는 것과 일맥상통한다. 또한 재산권과 증서의 결합관계를 보면, 지급인이 가지는 재산권을 수취인에게 이전하기 위해서는 재산권을 표창하고 있는 전자정보를 수취인에게 이전하여야 하므로 재산권의 이전에 증서의 점유를 요한다. 이처럼 양자간의 결합이 거의 완전한 수준에 이르기 때문에 선불전자지급수단은 완전유가증권에 가깝다고 한다.

나. 새로운 지급수단설¹²⁾

선불전자지급의 경우 보유자의 지급지시에 의하여 발행자에게 개설된 이용자의 계좌에서 사업자의 계좌로 금전적 가치가 이동하고, 입금기록이 행하여지는 것으로 볼 수 있으므로 전자지급이체에 있어서 은행 내 이체와 유사한 구조를 가진다고 볼 수 있다는 입장이다. 선불전자지급수단은 보유자가 가

11) 정경영, 「전자금융거래와 법」, 박영사, 2007, 490~491면, 김성천, “상품권 거래와 법제개선방안 연구”, 한국소비자원, 2012, 24면.

12) 손진화, 위의 책(註 9), 160면

맹점에서 재화 등을 구입하고, 그 대가의 지급을 위해 발행자에게 지급지시를 함으로써 가치가 이전되는 새로운 지급수단으로 보아야 한다는 견해이다.

다. 자유화폐설¹³⁾¹⁴⁾

자유화폐설은 선불전자지급수단의 경우 거래당사자가 이를 이전함으로써 현금교부와 동일한 법적 효과가 발생하고, 채무는 확정적으로 소멸한다는 합의에 의해서 성립되는 자유화폐라는 입장으로 볼 수 있다. 즉, 선불전자지급수단은 실제 발행자와 이용자 사이의 합의, 발행자와 가맹점 사이의 합의, 이용자와 가맹점 및 이용자 사이의 합의에 의해서 현금과 동일한 결제수단으로 사용되고 있으며, 이용자도 거래에 있어서 이러한 인식을 가지고 있으므로 당사자 간 합의에 기초한 자유 화폐에 해당한다고 한다.

라. 소결론

유가증권설에 따를 경우, 선불전자지급수단은 단순히 일정한 물건 또는 용역의 제공을 청구할 수 있는 권리를 표창하는 것에 불과하다는 것인데, 이는 선불전자지급수단이 이용자의 선불충전금의 존재를 전제로 발행되는 것이라는 점 및 선불전자지급수단을 제시하면 그 즉시 물건 또는 용역의 사용에 따른 결제가 완료되는 ‘즉시성’을 갖는다는 점에서 적절하지 않아 보인다. 즉, 선불충전금이 이미 입금된 이상 선불전자지급수단은 그 자체로 화폐에 가까운 것으로 사료되고, 단순히 재산권을 표창하는 증권에 불과하다고 보는 것은 무리라고 생각한다.

한편, 새로운 지급수단설은 선불전자지급수단이 은행 내 이체와 유사한 구조를 갖고 이용된다는 점에서 선불전자지급수단을 유가증권과 화폐의 중간적인 모습으로 고려하는 듯하다. 절충설에 가깝다고 생각되는데, 이에 따를 경우 극단적으로는 선불전자지급수단의 정확한 법적성격을 규명하는 것을 사실상 포기하게 되는 결론에 이르게 될 수도 있다는 점에서 동의하기 어렵다.

선불전자지급수단은 이용자의 선불충전을 전제로 화폐에 같은 지급수단으로 사용되고 있고, 거래의 모습도 선불전자지급수단을 제시하면 마치 현금을 지급한 것처럼 즉시 결제가 완료되는 형태이다. 유가증권처럼 추후 별도의 추심절차가 필요하거나 지급제시 절차를 요하지도 않는다. 즉, 유효기간

13) 자유화폐설은, 본래 사이버 머니의 법적 성격을 논의할 때 등장하는 학설인데, 이는 사이버 머니가 선불전자지급수단에 해당하는 것을 전제로 논의되고 있는 부분이므로, 선불전자지급수단의 법적 성격에서도 동일한 논의가 가능할 것으로 보인다.

14) 정진명, “전자화폐의 실용화를 위한 법적 기반 연구”, 한국법제연구원, 2002, 31면.

동안 선불전자지급수단은 화폐와 동일한 기능을 가진다고 생각되므로, 자유화폐설이 가장 타당하다고 생각한다.

III. 선불전자지급수단 관련 법제

1. EU의 전자화폐지침2(E-Money Directive 2009/110/EC, EMD2)

EU에서는 전자화폐지침2에 기초하여 규제를 하고 있다. 여기에서 “E-머니”를 정의하기를, “E-머니란 전자장치에 저장되고, 발행되는 화폐가치 이상의 자금의 수령에 대하여 발행되고, 발행자 이외의 이용자에 의하여 지불수단으로 받아들이는 것으로서, 발행자에 대한 채권을 표창하는 화폐적 가치를 말한다”고 한다.¹⁵⁾ 위 지침에서는 E-머니의 진입조건을 매우 엄격하게 정하고 있는데, 그 진입조건을 정리하면 다음과 같다.¹⁶⁾ ① 자본금이 일정액 이상이어야 하고, 자기자본비율이 미사용잔고의 2% 이상일 것, ② 투자 제한으로 미사용잔고 이상의 유동성 자산을 보유할 필요가 있고, 고객으로 받은 자산은 안전자산에 투자할 것, ③ E머니 발행 및 이와 관련한 업무에만 종사할 것, ④ E머니 보유자는 유효기간 중에는 발행자로부터 수수료가 필요 없이 화폐로 교환할 수 있음을 정하여야 하고, 발행자와 이용자 사이의 계약서에서는 환금 하한액과 환금 조건이 명기될 것, ⑤ 건전하고 신중한 경영관리의 필요에서 경영이나 업무운영, 회계가 내부 조직에 있어서 건전하고 신중하게 행해질 것, ⑥ 자기자본이나 투자 제한 등의 실태에 대하여 적어도 연 2회 감독관청의 감독을 받을 것.¹⁷⁾

즉, 위 전자화폐지침2에서는 전자화폐 발행자에 대하여 선불충전금을 다른 자금과 분리하여 보관할 것과 선불충전금을 받은 후 그 다음 영업일까지 은행의 별도 계좌에 입금하거나 유럽연합 회원국에서 지정한 안전자산에 투자해야 한다고 규정하고 있다. 또한 전자화폐 발행자는 선불충전금을 전자화폐 발행자의 다른 채권자 청구에 대비하여 분별 관리하고, 특히 파산의 경우 이용자가 선불충전금을 반환 받을 수 있도록 해야 한다는 규정도 두고 있다.¹⁸⁾ 아울러 전자화폐발행자로 하여금 채무이행불능에 대비하여 선불충전금을 보장하는 보험 또는 기타 유사 보장제도에 가입할 의무도 규정하고 있다.¹⁹⁾

15) 윤태영, “사이버머니의 법적 성격과 화폐가치 부여 가능성”, 「민사법의 이론과 실무」 제18권, 민사법의 이론과 실무학회, 2014, 18면.

16) 윤태영, 위의 논문 19면

17) Directive 2009/110/EC Article 1~7 참조

18) 김필수, “전자지급서비스 이용자 보호 강화를 위한 법적 과제”, 「고려법학」 제104호, 2022, 고려대학교 법학연구원, 6면

19) 김필수, 위의 논문 7면

2. 미국의 통일화폐서비스법(UNIFORM MONEY SERVICES ACT)²⁰⁾

미국의 경우 연방 차원에서 선불전자지급수단을 규정하고 있지는 않지만, 각 주정부 차원에서 논쟁의 사이버머니 발행에 관한 규제가 있는 경우가 있다. 한편, 화폐의 발행에 관하여 미국은 모델로 되는 통일법인 “통일화폐서비스법”이라는 통일법이 마련되어 있는데, 이 법에서 다양한 형태의 화폐서비스업을 인정하고 있다.

위 법에서는 ‘저장된 가치(Stored value)’에 관한 정의규정이 존재한다. 즉, 위 법 Section 102(21)에서는 ‘저장된 가치’를 전자적 기록에 의하여 증명된 화폐적 가치를 말한다고 하고 있고, 같은 조 (11)에서는 ‘화폐적 가치(Money value)’란 교환수단으로서 그것이 법정 통화로 환금되는가를 묻지 않는다고 되어있다. 즉, IC등 유체물에 의하여 기록된 사이버머니에 한정되지 않고, 서버 등에 저장되어 있는 것까지도 폭넓게 사이버머니의 범주에 포함시키고 있는 것이다.

3. 일본의 자금결제에 관한 법률(이하 ‘자금결제법’)

일본에서는 IT기술의 진보와 이용자 요구의 다양화에 대응하기 위하여 2010년 4월부터 자금결제법이 시행중이고, 위 법에서 사이버머니의 일종인 선불식 지불수단을 정의하고 있다. 자금결제법에 따르면, 선불식 지불수단이란, “증표, 전자기기 기타의 물건에 기재되거나 또는 전자적 방법에 의해 기록되는 금액에 상응하는 대가를 얻어 발행되는 증표 등 또는 번호, 기호 기타 부호로서 그 발행하는 자 또는 당해 발생하는 자가 지정하는 자로부터 물품을 구입하거나 빌리거나 또는 노무의 제공을 받는 경우에 이러한 대가의 변제를 위하여 제시, 교부, 통지 기타의 방법에 의하여 사용할 수 있는 것”을 의미한다.²¹⁾

자금결제법은 선불식 지불수단을 자가형과 제3자 발행형으로 나눈 다음, 전자의 경우에는 자가형 선불식 지불수단의 경우에는 발행시 신고의무만을 부과하지만, 제3자 발행형 선불식 지불수단의 경우에는 사전에 등록을 받은 법인만이 이를 발행할 수 있도록 하고 있다. 또한 제3자 발행업자의 경우 ① 순자산액이 일정 규모 미만이거나, ② 선불식 지불수단으로 구입 또는 급부를 받을 수 있는 용역이 공공질서 또는 선량한 풍속을 해치거나 해칠 우려가 있는 것이 아니라는 점을 확보하기 위한 적절한 조치를 하지 않은 경우, ③ 가맹점에 대해 적절하게 지불하기 위해 필요한 체제가 정비되어 있지 않은 법인 등의 경우에는 등록을 거부할 수 있도록 정하고 있다.²²⁾

20) 아래의 내용은 윤태영, 위의 논문(註 15) 19면-20면을 요약 정리한 것이다.

21) 윤태영, 위의 논문 21면

4. 우리나라의 법제

가. 전자금융거래법

전자금융거래법은 전자지급수단의 일환으로, 선불식 전자지급수단을 정의하고 있다. 앞에서 언급하였듯, 선불식 전자지급수단이란 “전자화폐를 제외하고, 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표 또는 그 증표에 관한 정보로서 발행인 외의 제3자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는데 사용되고, 구입할 수 있는 재화 또는 용역의 범위가 2개 업종 이상인 것”을 의미한다. 즉, 전자화폐보다 범용성을 완화된 결제수단으로 이해할 수 있다. 따라서 상품권, 마일리지, 교통카드라도 그 명칭에 상관없이 실질 기능이 선불형 전자지급수단이면서, 2개 이상 가맹점에서 사용할 수 있다는 등의 요건을 갖출 경우 선불전자지급수단에 해당할 수 있는 것이다.²³⁾ 특이한 것은 ‘선불’ 전자지급수단은 문언상 유상성을 요건으로 하는 것처럼 보이지만, 전자화폐와 달리 대가의 지급여부와 관계가 없고, 무상으로 취득한 경우에도 법상 요건을 충족한다면 선불전자지급수단에 해당한다고 해석한다는 점이다.²⁴⁾ 즉, 주로 결제에 대한 보상으로 지급하는 무상 사이버머니²⁵⁾도 위 법상 선불전자지급수단에 해당하는 것으로 볼 수 있다.

선불전자지급수단은 이용자가 재화 또는 용역을 실제 구입하기 이전에 미리 선불로 일정한 플랫폼 등에 충전금을 지불하는 방식으로 이루어지기 때문에, 미사용 선불금에 관한 환급기준이 필요해진다. 그런데 전자금융거래법에서는 선불전자지급수단의 환급기준의 구체적인 내용을 발행자가 자유롭게 정할 수 있도록 위임하고 있고, 법에서는 최소한의 기준만을 제시하고 있다. 즉, 선불전자지급수단을 발행한 금융회사 또는 전자금융업자는 선불전자지급수단보유자가 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 환급을 청구하는 경우에는 미리 약정한 바에 따라 환급할 의무를 부담하며, 그 환급과 관련된 약정을 약관에 기재하고, ① 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우 ② 선불전자지급수단의 결함으로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우 ③ 선불전자지급수단에 기록된 잔액이 일정비율 이하인 경우(이 경우 일정비율은 100분의 20 미만으로 정할 수 없음)에는 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 전부를 지급한다는 내용을 약관에 포함시키기만 하면 된다(법 제19조 제2항).

22) 자금결제법 제10조 제1항

23) 유권해석(2005-12-28), “전자금융거래법상 교통카드, 상품권 등도 선불전자지급수단인지”, e금융민원센터 은행과

24) 고형석, “사이버 머니의 환급에 관한 연구”, 「선진상사법률연구」 통권 제36호, 2013, 129면

25) 대표적으로 해피포인트사의 해피포인트, CJ의 one point가 있다.

나. 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률(전자상거래법)

전자상거래법에서는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급(전자적 대금지급) 방법을 이용하는 경우, 사업자와 전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 대통령령으로 정하는 대금지급 관련자(전자결제업자 등)가 이용자 보호를 위해 준수하여야 할 사항을 규정하고 있다(전자상거래법 제8조). 위 “전자적 대금지급”에는 전자금융거래법상 “선불전자지급수단”도 포함되는 것으로 해석하는데, 이 법에 따라 선불전자지급수단을 이용하는 사업자는 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 ① 재화 등의 내용 및 종류, ② 재화 등의 가격, ③ 용역의 제공기간에 대하여 명확히 고지하고, 고지한 사항에 대한 소비자의 확인절차를 마련해야 한다(동법 제8조 제2항).

또한 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우에는 전자문서의 송신 등 총리령으로 정하는 방법으로 소비자에게 그 사실을 알리고, 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 하고(동조 제3항), 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화 등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령으로 정하는 바에 따라, 그 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의사항 등을 표시하거나 고지하여야 한다(동조 제4항).

다. 신유형 상품권 표준약관에 따른 “금액형 상품권”

상품권은 재화 또는 용역을 제공받을 수 있는 권리가 일정한 증서에 화체되어 그 권리의 행사에 있어서 증서의 교부가 필수적인 유가증권을 말한다.²⁶⁾ 한편, 공정거래위원회는 위와 같은 지류형 상품권 이외에 “신유형 상품권”에 관한 표준약관을 제시하고 있다. 표준약관에 따르면, “신유형 상품권”이란 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재된 증표를 ① 전자형 상품권, ② 모바일 상품권, ③ 온라인 상품권의 형태로 발행하고, 고객이 이를 발행자 등에게 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역을 제공받을 수 있는 것을 의미한다(표준약관 제2조 제1항). 이는 그 명칭에 상관없이, 사용 방법에 따라 ① 금액형 신유형 상품권과 ② 물품 및 용역 제공형 신유형 상품권으로 나누어 볼 수 있다. 전자는 비정액(수시로 충전할 수 있는 상태를 뜻함. 이하 ‘충전형’) 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간 내에 잔액 범위 내에서 사용횟수에 제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공 받을 수 있는 신유형 상품권을 의미하고, 후자는 한정된 재화 또

26) 고형석, “신유형 상품권 표준약관에 관한 연구”, 「입법과 정책」 제7권 제1호, 2015, 460면

는 용역 제공을 목적으로 발행된 신유형 상품권을 의미한다(동조 제2항).

표준약관에서는 신유형 상품권의 환불에 관한 사항도 정하고 있다. 이용자는 구매일로부터 7일 이내에는 구매액 전부를 환불 받을 수 있고(표준약관 제7조 제1항), 구매일로부터 7일이 경과한 후부터 유효기간 경과 전에는 100분의 60 이상에 해당하는 물품 등을 제공받고 고객이 잔액의 반환을 요구하는 경우, 발행자 등은 잔액(구매액을 기준으로 사용 비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액)을 반환하여야 한다(동조 제2항). 만일 유효기간 경과 후, 구매일 또는 최종충전일로부터 5년까지의 고객은 발행자 등에게 신유형 상품권의 미사용 부분에 대한 반환을 청구할 수 있으며, 발행자 등은 잔액의 90%를 반환하여야 한다(동조 제4항).

5. 시사점

상술한 바와 같이, 우리나라를 제외한 해외의 경우, 우리나라의 「전자금융거래법」처럼 전자적 거래 형태를 통합적으로 규율하고 있는 법률이 마련되어 있지는 않다. 전자화폐 또는 선불전자 지급수단에 국한한 제도를 도입하고 있을 뿐이다. 우리나라의 경우 통합법으로서 전자금융거래법을 두고 있기는 하나, 개별 특별법에서 또다시 서로 다른 용어로 전자적 거래 형태를 정의하고 있어 혼란을 가중시키고 있다. 전자적 지급수단의 법적 성격에 관하여도 명확한 결론이 내려지지 않은 채로 각종 입법이 진행된 탓에, 오히려 새로운 유형의 선불전자지급수단 발행자를 제대로 규율하지 못하는 측면이 있는 것처럼 보인다.

또한 전자금융거래법은 통합법적 성격에도 불구하고 선불전자지급수단을 포함한 전자적 지급수단의 이용자 보호 방안을 상세하게 규정하고 있지 못하다. 최근 입법된 금융소비자보호법의 보호 대상에서도 전자금융거래법에 따른 전자적 지급수단은 제외되어 있다. 특히 선불전자지급수단의 경우, 서비스의 특성상 선불 충전금의 환급에 관한 사항 및 선불전자지급수단 발행자가 파산 등으로 채무불이행 상태에 빠지게 되는 경우 이용자 구제 수단이 무엇보다 중요함에도 이를 명확하게 규정하지 않고 있다. 심지어 환급에 관한 사항은 발행자가 이용자에게 약관을 통하여 안내하도록 정하고 있어, 이용자로서는 항상 불공정한 약관에 노출되어 불이익을 입을 가능성이 상존한다.

전자적 지급수단, 그중에서도 선불전자지급 서비스의 규모가 비약적으로 증대되고 있는 상황이므로, EU 등 해외의 법제를 참고하여 이용자 보호를 위한 최소한의 안전장치를 마련할 필요가 있다.

IV. 선불전자지급수단 이용자 보호 제도의 개선방안

1. 용어의 통일

앞에서 살펴본 바와 같이, 선불전자지급수단에 관하여는 기본적으로 전자금융거래법이 적용되는 것이지만, 개별법에서 서로 다른 용어를 사용하여 선불전자지급수단을 규율하고 있는 경우가 다수 확인되었다. 특히 신유형 상품권의 경우, 그 성격이 사실상 선불전자지급수단에 해당함에도 불구하고 전자금융거래법²⁷⁾과 달리, 처음부터 90%까지만 환불을 받을 수 있다고 규정하여 전자금융거래법과 다소 충돌되는 부분도 발생하고 있는 듯하다. 이처럼 통일되지 않은 용어의 사용은 이용자들의 혼란을 초래할 수밖에 없고, 규제에 공백이 발생하여 이를 악용하는 사례가 발생할 수밖에 없다. 따라서 선불전자지급수단을 포함한 전자지급수단의 용어를 전자금융거래법을 중심으로 통일할 필요가 있을 것이다.

2. 이용자 보호 방안 확충

가. 선불업 등록 범위 확대

2021년도에 문제 되었던 머지포인트 발행사인 머지플러스는, 머지포인트가 선불전자지급수단이 아닌, '상품권'에 해당한다는 이유를 들어 상품권 발행업 등록을 한 후 서비스를 운영하였다고 한다. 그런데 상품권 발행업의 경우 1999년 2월 5일 상품권법이 폐지된 이후 이를 관리·감독하는 주무부처가 명확하지 않은데다가, 상품권 발행업자를 규율하는 아무런 법제도 마련되어 있지 않다. 입법의 공백이 발생한 것이다. 머지포인트를 비롯하여, 현재 유상으로 운영되고 있는 각종 사이버 머니, 포인트 등 관련 서비스는 대부분 이용자들의 선불충전금을 전제로 운영이 되고 있으므로, 그 명칭에 불문하고 널리 선불전자지급수단으로 아우르기에 충분하다. 이에, 선불전자지급수단에 관한 적극적인 확대 해석을 통하여, 선불업 등록 범위를 확대할 필요가 있을 것이다.

이와 관련하여, 최근 발의된 전자금융거래법 개정안을 살펴볼 필요가 있다. 2022. 10. 21. 윤한홍

27) 제19조(선불전자지급수단의 환급) ①선불전자지급수단을 발행한 금융회사 또는 전자금융업자는 선불전자지급수단보유자가 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 환급을 청구하는 경우에는 미리 약정한 바에 따라 환급하여야 한다.

② 금융회사 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 환급과 관련된 약정을 약관에 기재하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 전부를 지급한다는 내용을 약관에 포함시켜야 한다.

1. 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우
2. 선불전자지급수단의 결함으로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우
3. 선불전자지급수단에 기록된 잔액이 일정비율 이하인 경우. 이 경우 일정비율은 100분의 20 미만으로 정할 수 없다.

의원 대표 발의 전자금융거래법 일부개정법률안에서는 등록대상이 되는 선불전자지급수단의 범위를 확대하는 내용을 담고 있다. 이에 따르면, 선불전자지급수단의 범위에 업종 기준을 폐지하고, 전자식으로 전환될 수 있는 지류식 선불지급수단도 선불전자지급수단에 포함되게 된다(안 제2조 제14호).²⁸⁾

나. 환급 의무 법제화

현행 전자금융거래법은 선불전자지급수단의 환급과 관련하여, 원칙적으로는 발행인이 작성한 약관에 의하도록 하고 있는 탓에, 선불업자들은 공정거래위원회의 신유형 상품권 표준약관에 따라 당연하다는 듯 최대 90%만 환불이 가능하도록 정하게 된다. 심지어 위 표준약관에 따르면 대부분의 이용자는 선불충전금액의 60% 이상을 사용하여야 환급이 가능하다. 머지포인트 사태 이후 일부 포인트의 환급과 관련한 분쟁이 증가함에 따라 일부 e커머스 업체들의 경우 충전금의 전액 환급이 가능하도록 약관을 개선한 경우도 존재하기는 하나, 선불업자들의 자율에 모든 것을 맡기는 것은 적절하지 않다고 생각한다.

선불전자지급수단을 규율하는 어떠한 개별법에서도, 이용자에 대한 환급의무를 제대로 규정하고 있지 못하다. 상술한 바와 같이, 선불전자지급수단은 이용자가 사용하고자 하는 금액 전액을 선불금으로 충전한 다음에야 사용이 가능하고, 물품 및 용역 대금의 결제 또한 즉시 이루어지는 점에서 사실상 현금결제와 동일하다. 즉, 그 법적성격이 자유화폐에 가까운 것으로 보인다. 선불전자지급수단을 화폐와 동일하게 취급하여야 한다면, 선불로 지급한 현금 중 미사용 잔액에 관하여 전액 환불이 불가능할 이유가 전혀 없다. 따라서 선불전자지급수단의 이용자에 대한 발행자의 전액 환급의무를 법제화할 필요가 있다.

다. 지급보증 보험 등 가입 의무 신설

전자금융거래법상 선불업 등록을 위해서는 자본금 20억 원 요건을 비롯하여 일정한 규모 이상을 갖추어야 한다. 그런데 설립 초기에 선불업 등록요건을 갖추어 적법하게 등록하였다고 하더라도, 향후 부실 경영 등 사유로 선불업자가 지급불능사태에 빠지게 될 위험은 상존한다. 이에 따라 선불업자가 지급불능에 빠지게 될 경우 이용자 보호방안을 신설할 필요가 있다. EU의 전자화폐지침2에서는 채무이행불능에 대비하여 선불충전금을 보장하는 보험 또는 기타 유사 보장제도에 가입할 의무를 부여하고 있는 바, 이를 참고하여 국내 선불업자에게도 동일한 내용의 보험가입 의무를 부과할 필요가 있을 것이다.

28) 제2조제14호 각 목 외의 부분 본문 중 “저장되어 발행된 증표”를 “저장(이하 “충전”이라 한다)되어 발행된 증표(전자적 방법으로 변환되어 저장될 수 있는 증표를 포함한다)”로 하고, 같은 호 나목을 다음과 같이 한다.

나. 현금 또는 예금과 동일한 가치로 교환되어 발행될 것

이와 관련하여, 현재 전자금융거래법 개정안이 발의된 바 있다. 2022. 11. 4. 김종민 의원이 대표 발의한 전자금융거래법 일부개정법률안에서는 선불충전금을 고유재산과 구분하여 예치, 신탁, 지급보증 등으로 관리하여야 할 의무를 부과하고 있고, 별도 관리한 선불충전금에 대해서는 누구든지 상계 및 압류(가압류)를 하지 못한다. 선불업자 조차도 별도 관리한 선불충전금을 양도하거나 담보로 제공할 수 없다(안 제19조의2 제1, 2항).²⁹⁾ 한편, 선불업자는 선불충전금액에 대하여 대통령령으로 정하는 보증기관과 지급보증계약을 체결하는 경우 선불충전금을 직접 운용할 수 있다는 점을 규정하고 있다(안 제19조의 3 제1항).

라. 유효기간의 폐지

선불전자지급수단의 법적성격에 관하여 자유화폐설을 따른다면, 선불전자지급수단은 가맹점에서 사용하는 경우 사실상 화폐와 동일하다고 본다. 선불전자지급수단을 화폐와 같이 보는 이상 유효기간을 두어야 할 근거가 전혀 없다. 화폐는 그 자체로 가치 저장 및 교환기능을 갖고 있는 것이지, 상품권과 같은 유가증권처럼 일정한 청구권이 화폐 된 것에 불과한 것으로 취급할 수는 없기 때문이다(상술한 바와 같이, 상품권은 이를 제시받은 가맹점이 그 상품권을 제시하여 상품권이 표상하는 금액의 지급을 청구하여야 하는 점에 반하여, 선불전자지급수단은 그 즉시 가맹점에 현금이 지급되는 형식으로, 양자는 결제방식에 있어 본질적으로 차이가 있다).

위에서 언급한 바와 같이, 선불업자들의 낙전수입이 상당한 규모에 이르고 있다. 이 낙전수입은 선불업자들의 경영능력과 무관하게 이용자들이 일정한 물품이나 용역을 구입하기 위한 선불금으로서, 정당하게 창출된 수익으로 평가하기 어렵다. 따라서 이용자가 요구할 경우 유효기간에 상관없이 미사용분은 전액 환불이 가능하도록 제도를 개선할 필요가 있다. 이와 관련하여 거래의 안정성을 해칠 위험이 있다는 우려가 존재할 수는 있겠으나, 이 경우에도 이용자가 선불업자에게 환불을 청구할 수 있는 채권 자체는 5년의 상사소멸시효가 적용된다고 할 것이므로, 유효기간을 폐지하더라도 거래의 안정성을 해칠 위험은 낮다고 본다.

29) 제19조의2(선불충전금의 예치 등) ① 선불전자지급수단발행자는 선불충전금(이용자가 선불전자지급수단을 보유하기 위하여 선불전자지급 수단발행자에게 사전에 지급한 금전을 말한다. 이하 같다)을 고유재산과 구분하여 「은행법」에 따른 은행, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융회사(이하 이 조에서 “관리기관”이라 한다)를 통하여 예치(預置), 신탁, 지급보증보험, 그 밖에 대통령령으로 정하는 안전한 방법으로 관리(이하 “별도관리”라 한다)하여야 한다.

② 누구든지 제1항에 따라 관리기관을 통하여 별도관리한 선불충전금을 상계·압류(가압류를 포함한다)하지 못하며, 선불전자지급수단 발행자는 합병 또는 영업양도 등 대통령령으로 정하는 경우 외에는 관리기관을 통하여 별도관리한 선불충전금을 양도하거나 담보로 제공하여서는 아니 된다.

V. 결론

인터넷 기술의 발전, 카드 및 모바일 결제의 활성화와 더불어 코로나19에 따른 비대면 거래의 일상화가 서로 맞물려 선불전자지급 서비스 산업의 규모가 급성장하고 있다. 선불전자지급서비스의 성장 가능성과 높은 수익성 때문에 많은 기업에서, 다양한 유형의 선불전자지급수단을 발생하게 되었고, 이에 따라 우리사회는 예상치 못한 부작용을 겪고 있는 중이다. 전자적 지급수단의 통일법에 해당하는 전자금융거래법이 시행중이기는 하나, 현행 전자금융거래법에서는 선불전자지급수단의 환급 및 이용자 보호에 관한 중요한 사항을 약관을 통하여, 즉 당사자 간 약정으로 정하게 한 탓에 선불업자에 의한 부당한 혜택 축소 및 선불업자의 파산 등에 따른 리스크는 온전히 이용자들의 몫이 되어버리고 만 것이다. 현행법제를 유지하는 경우 선불전자지급수단의 다양화와 대중화에 따라 산업의 규모가 커질수록 이용자들의 리스크는 더욱 커질 수밖에 없을 것이다. 따라서 이용자들을 보호하기 위한 적절한 입법이 절실한 시점이다.

이를 위해서는 먼저 선불전자지급수단의 법적성격에 관한 논의와 사회적 합의가 충분히 이루어져야 할 필요가 있다. 선불전자지급수단은 현실에서 화폐와 동일하게 취급된다. 선불업자들은 약관을 정함에 있어, 자신들에게 유리한 해석을 이끌어내기 위해 선불전자지급수단을 상품권의 일종으로 운영하고 있지만, 앞에서 상술했던 바와 같이 상품권과 선불전자지급수단은 결제방식에서부터 본질적으로 차이가 있다. 오히려 선불전자지급수단의 법적성격을 화폐와 유사하게 정의한 다음, 이를 전제로 법 제도를 정비할 필요가 있을 것이다.

이와 관련하여 앞서 언급하였던 개선방안을 정리하자면, 우선 이용자들의 법적구제를 효율화하기 위하여 개별 법령에서 달리 정하고 있는 선불전자지급수단 용어를 통일하는 것이 선행되어야 할 것이다. 그 다음으로는 선불전자지급수단은 사실상 선불충전금액을 표상하는 화폐의 일종인 만큼, 그 취급도 화폐와 동일하게 이루어져야 할 것이다. 즉, 상품권과 동일하게 운영되고 있는 선불전자지급수단의 환급기준을 전면적으로 개선하여, 미사용분에 대한 전액 환급 의무를 법률에 명시할 필요가 있다. 이를 통하여 선불업자가 취득하게 되는 낙전수익의 규모를 최소화할 필요가 있다. 또한 선불업자의 파산 등 지급불능사태에 대비하여 선불충전금을 별도로 관리하고, 이에 대한 강제집행 및 담보의 설정을 어렵게 하거나, 지급보증보험계약의 체결의무를 명시하는 것도 필요할 것이다. 마지막으로, 선불전자지급수단이 현실에서 화폐와 동일하게 평가되는 점을 고려하여, 유효기간을 폐지하고, 상사 소멸시효만을 적용하는 내용 제도 개선이 필요하다고 생각한다.

참고문헌

〈단행본〉

- 정경영, 「전자금융거래와 법」, 박영사, 2007
손진화, 「전자금융거래법」, 제2판, 법문사, 2008, 137면

〈국내문헌〉

- 박성빈, “전자금융거래법의 전자지급결제에 대한 법적 고찰(모바일 환경의 전자지급결제와 접근매체를 중심으로)”, 연세대학교 석사학위논문, 2013
김성천, “상품권 거래와 법제개선방안 연구”, 한국소비자원, 2012
정진명, “전자화폐의 실용화를 위한 법적 기반 연구”, 한국법제연구원, 2002
윤태영, “사이버머니의 법적 성격과 화폐가치 부여 가능성”, 「민사법의 이론과 실무」 제18권, 민사법의 이론과 실무학회, 2014
김필수, “전자지급서비스 이용자 보호 강화를 위한 법적 과제”, 「고려법학」 제104호, 2022,
고형석, “사이버 머니의 환급에 관한 연구”, 「선진상사법률연구」 통권 제36호, 2013
고형석, “신유형 상품권 표준약관에 관한 연구”, 「입법과 정책」 제7권 제1호, 2015,

〈보도자료〉

- 한국은행, “2021년중 전자지급서비스 이용 현황”, 보도자료, 2022. 3. 23.

〈신문기사〉

- 박준호, “네이버 ‘선불충전금’ 증가액 1위...e커머스 규모 늘리기 사활”, 전자신문,
<https://www.etnews.com/20220714000158>, 최종접속일 : 2023. 3. 6.
정유림, “선불충전금 안 쓰면 업체 ‘낙전수입’... 티머니 3년간 537억”, TBS뉴스,
http://tbs.seoul.kr/news/newsView.do?typ_800=1&idx_800=3491275&seq_800=20483978, 최종접속일 : 2023. 3. 7.
이우연, “‘환불대란’ 머지플러스 납매, 1심 징역 4, 8년... 추징금 60억 원”, 한겨레,
https://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/1066648.html, 최종접속일 : 2023. 3. 7.
이형두, “머지포인트 ‘연간권’ 유효기간 만료...결국 휴지조각행”, N뉴스,
https://n.news.naver.com/article/030/0003082745?cbs=news_edit, 최종접속일 :
2023. 3. 7.

발제

2

선불전자지급수단 소비자 피해사례와 입법과제

변 응 재 위원장

(소비자분쟁조정위원회)

ujbyun@yulchon.com

선불전자지급수단 소비자 피해 사례와 입법 과제

2023. 3

변응재 변호사(소비자분쟁조정위원회 위원장)

※ 본 발표 내용은 개인적인 의견입니다.

목 차

1. 선불전자지급수단의 정의와 유형
2. 선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형
3. 선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 특징
4. 선불전자지급수단 관련 소비자 피해에 대한 현행 법제의 문제점
5. 선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 예방과 해결을 위한 입법 과제

선불전자지급수단의 정의와 유형

선불전자지급수단의 정의와 유형

선불전자지급수단의 법률상 정의(전자금융거래법)

“선불전자지급수단”이라 함은 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표 또는 그 증표에 관한 정보로서 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 것을 말한다. 다만, 전자화폐를 제외한다.

가. 발행인(대통령령이 정하는 특수관계인을 포함한다) 외의 제3자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는데 사용될 것

나. 구입할 수 있는 재화 또는 용역의 범위가 2개 업종(「통계법」 제22조제1항의 규정에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류의 중분류상의 업종을 말한다. 이하 이 조에서 같다)이상일 것

➔ 규제 목적의 형식적인 정의로서 현실적인 소비자 문제를 분석하는데 부족하고 향후 가.와 나.목의 요건은 개정 가능성

➔ 소비자 문제 분석의 목적상, “선불전자지급수단”이라 함은 이전 가능한 금전적 가치가 전자적 방법으로 저장되어 발행된 증표 또는 그 증표에 관한 정보 (전자화폐 제외)로 정의

4

선불전자지급수단의 정의와 유형

<선불전자지급수단의 유형 분류>

| | |
|--------------------|--|
| 발행주체에 따른 분류 | <ul style="list-style-type: none"> • 재화/용역 제공자의 발행 • 재화/용역 제공자 외 제3자의 발행 |
| 발행방식에 따른 분류 | <ul style="list-style-type: none"> • 직접 발행 방식 • 간접 발행 방식("콘사"를 통한 간접 발행) |
| 용도에 따른 분류 | <ul style="list-style-type: none"> • 단일 재화/용역 구매 용도 • 복수/다수의 재화/용역 구매 용도 |
| 사용방식에 따른 분류 | <ul style="list-style-type: none"> • 직접 사용 방식 • 추가적 등록 절차 후 사용 방식 |
| 유상 발행/제공 여부에 따른 분류 | <ul style="list-style-type: none"> • 유상 발행 + 유상 제공 방식 • 유상 발행 + 무상 제공 방식 • 무상 발행 + 무상 제공 방식 • 무상 발행 + 유상 제공 방식 |
| 이전 가능여부에 따른 분류 | <ul style="list-style-type: none"> • 이전(양도) 가능 • 이전(양도) 불가능 |

5

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

일방적 발행취소 로 인한 피해

- 온라인 플랫폼에서 10만원의 전자 상품권을 10% 할인하여 판매 후에 일방적으로 판매 취소 사례(가격 오류라고 주장)
- 이에 대하여 소비자는 일방적 취소에 대하여 문제 제기
- 특히, 이미 일부 전자 상품권을 지류(실물) 상품권으로 교환한 경우에 남은 전자상품권에 대한 환급 금액 관련한 분쟁 발생

주요 법률 이슈

- 일방적인 판매 취소의 허용 여부
- 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 “전자상거래법”) 제15조 제2항 적용 가능 여부
(통신판매업자는 청약 받은 재화 등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다)
- 소비자에 대한 환급금 산정 방식
- 소비자에 대한 추가적 피해 보상 여부

7

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

청약철회 거부로 인 한 피해

- 전자상거래법상 통신판매의 경우에 소비자에게 인정되는 7일 이내 청약철회 권한을 인정하지 않는 사례
- 특히, 앞에서 살펴본 선불전자지급수단의 유형 중에서 직접 사용 방식이 아닌 “추가적 등록 절차 후 사용 방식”의 경우에 추가적 등록이 이루어지면 이미 사용이 되었기 때문에 청약철회가 되지 않는다고 주장
- 이미 바코드와 PIN 번호 등이 공개되어서 전자상거래법상 청약철회가 허용되지 않는 사항에 해당한다고 주장(복제가능성)

주요 법률 이슈

- 선불전자지급수단이 전자상거래법상 “재화 ” 인지 또는 “용역” 인지 여부
- 사용을 위한 추가적인 등록 절차가 완료되면(또는 이 등록으로 인하여 새로운 선불전자지급수단이 발행되면) 기존의 선불전자지급수단은 이미 사용된 것으로 되어 청약철회가 되지 않는지 여부(거래의 단일성 판단 기준, 등록절차의 법적 성격 이슈)
- 선불전자지급수단의 경우에 전자상거래법상 청약철회가 허용되지 않는 예외사유들을 어떻게 적용해야 할 것인지의 이슈

8

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

사용 가능한 가맹점의 무단 변경으로 인한 피해

- 복수/다수의 재화/용역 구매 용도의 선불전자지급수단의 경우에 사용 가능한 재화/용역의 종류(사용 가능한 가맹점)을 무단으로 변경 사례
- 선불전자지급수단 발행자의 사정으로 인한 변경
- 재화/용역의 제공자(가맹점)의 사정으로 인한 변경
- 일부의 변경 또는 감소 vs. 대규모 변경 또는 감소

주요 법률 이슈

- 복수/다수의 재화/용역 구매 용도의 선불전자지급수단의 경우에 사용 가능한 재화/용역의 종류(사용 가능한 가맹점)에 대한 표시, 광고에 대한 법적 구속력을 어느 정도 인정할지 문제
- 가맹점 변경 가능성에 대한 약관 규정의 해석 및 효력 인정 여부
- 전자상거래법 제15조 제2항 적용 가능 여부
(통신판매업자는 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 함)
- 계약의 전체적 해제 허용 여부
- 환급액 또는 손해배상액 산정 방식
- 책임의 주체(발행자, 가맹점, 플랫폼사업자 등)

9

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

약정된 재화/용역 미 제공으로 인한 피해

- 선불전자지급수단을 대가로 제공하기로 약정된 재화/용역의 미 제공 사례
- 특히 앞에서 살펴본 선불전자지급수단의 유형 중에서 재화/용역 제공자 외 제3자의 발행 방식의 경우에 문제가 복잡해짐
- 발행자의 귀책 사유 vs. 가맹점의 귀책 사유

주요 법률 이슈

- 귀책 사유에 대한 판단 이슈
- 발행자의 가맹점에 대한 통제권 유무
- 발행자와 가맹점의 관계 이슈(가맹점은 발행자의 이행보조자?)
- 책임의 주체에 대한 판단 이슈(발행자 vs. 가맹자)
- 계약의 전체적 해제 허용 여부
- 피해 구제 방식(제3자 이행 또는 금전배상)
- 환급액 또는 손해배상액 산정 방식

10

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

추가 비용 요구로 인 한 피해

- “커피전문점 OO 쿠폰을 사용하면 매장에서 추가결제를 요구해 논란이다. 소비자들은 쿠폰을 이용하고도 정가에 구매하는 꼴이 됐다. OO는 네이버 바로콘 등에서 ‘스트로베리 초콜릿 생크림 케이크 기프티콘’, ‘아이스아메리카노 레귤러’ 등의 쿠폰을 판매하고 있다. 문제는 가격 인상이 수개월 전에 이뤄졌음에도 본사는 인상 전 가격으로 할인쿠폰을 계속 판매했다는 것이다. 때문에 쿠폰 차액은 가맹점주가 부담해야 하는 상황이 됐다. 부담해야 하는 차액이 감당하기 어렵자 일부 가맹점주는 이를 소비자에게 전가했다.매장을 방문한 소비자가 쿠폰을 제시하면 매장 측에서는 가격 인상으로 인한 차액을 지불할 것을 요구한다는 것이다. 그러다보니, 소비자는 쿠폰을 이용해 저렴하게 구매를 하려다 되레 정가에 구매하는 경우가 허다하다” (출처 : 컨슈머치 2023.02.07 (www.consumuch.com))

주요 법률 이슈

- 가맹점의 추가 비용 요구의 적법성
- 발행자와 가맹점의 관계 이슈(가맹점은 발행자의 이행보조자?)
- 책임의 주체에 대한 판단 이슈(발행자 vs. 가맹자)
- 계약의 전체적 해제 허용 여부
- 피해 구제 방식(제3자 이행 또는 금전배상)
- 환급액 또는 손해배상액 산정 방식

11

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

유효기간 경과로 인 한 피해

- 선불전자지급수단의 유효기간을 소비자에게 적절히 고지하지 않고 제공하는 사례
- 선불전자지급수단의 유효기간을 1년 미만의 단기로 설정하고 이 유효기간 경과 후 사용하지 못하고 환급도 해주지 않는 사례
- 선불전자지급수단의 유효기간 경과 후 상사채권소멸시효 기간(5년) 만료 전에 소비자분쟁해결기준 및 표준약관에 따른 90% 환급을 거부하는 사례

주요 법률 이슈

- 선불전자지급수단의 유효기간 표시 및 고지 방식
- 선불전자지급수단의 유효기간에 대한 설명 의무 인정 여부
- 유효기간의 기산점(최초 발행시점 vs. 소비자 취득 시점)
- 1년 미만의 유효기간의 유효성 인정 여부
- 유효기간 만료된 선불전자지급수단의 보상 여부 및 보상 비율
- 무상으로 발행 또는 무상으로 제공된 선불전자지급수단에 대한 보상 여부

12

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 유형

| | |
|-----------------|---|
| 분실/소실 등으로 인한 피해 | <ul style="list-style-type: none"> 선불전자지급수단을 오프라인(전자카드 방식 경우) 또는 온라인 상에서 분실하거나 소실된 경우에 보상하지 않는 사례 |
| 주요 법률이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 전자금융거래법 관련 조항의 해석 관련 이슈 <p>전자금융거래법 제10조(접근매체의 분실과 도난 책임) ①금융회사 또는 전자금융업자는 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난 등의 통지를 받은 때에는 그 때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로써 인하여 이용자에게 발생한 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, <u>선불전자지급수단이나 전자화폐의 분실 또는 도난 등으로 발생하는 손해로서 대통령령이 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.</u></p> <p>전자금융거래법 시행령 제9조(선불전자지급수단이나 전자화폐의 분실과 도난 책임) 법 제10조제1항 단서에서 “대통령령이 정하는 경우”라 함은 <u>선불전자지급수단이나 전자화폐의 분실 또는 도난의 통지를 하기 전에 저장된 금액에 대한 손해에 대하여 그 책임을 이용자의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정이 금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 간에 미리 체결된 경우를 말한다.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 기명식 vs. 무기명식 기술적 등록 및 조치 가능성 고려 여부 약관규제법 적용 여부 |

13

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 특징

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 특징

- 선불전자지급수단의 유형별로 복잡한 법률관계가 형성되어 있음
- 선불전자지급수단의 발행과 유통 과정 및 거래구조의 실무적/기술적 파악의 어려움(영업비밀 해당?)
- 복잡한 법률적, 실무적 거래 구조로 인하여 다양한 피해 발생 및 악용될 위험성
- 대형 플랫폼을 통하여 선불전자지급수단이 발행 및 거래되는 경우가 많아서 피해가 급속도로 증대될 가능성
- “콘사”를 통한 간접 발행의 경우의 거래 및 책임 구조의 복잡성
- 플랫폼을 통하여 대량으로 유통될 경우의 거래 및 책임 구조의 복잡성

15

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 특징

- 다수 당사자(실질적 발행자, 형식적 발행자, 선불전자지급수단 전문 플랫폼사업자, 전체적 플랫폼사업자, 가맹점, 판매자, 판매중개회사 등)가 관여될 경우 소비자 피해에 대한 귀책 사유 규명 및 책임 부담 판단이 어려움
- 전매가 거둬질 경우 원래의 선불전자지급수단의 조건 파악 어려움
- B2B, 플랫폼 내 거래, 플랫폼 내 플랫폼 거래, B2C, C2C 거래 혼합
- 소비자 피해 구제 방식 선택의 필요
(재화/용역 제공 vs. 환급 vs. 손해배상)

16

선불전자지급수단 관련 소비자 피해에 대한 현행 법제의 문제점

선불전자지급수단 관련 소비자 피해에 대한 현행 법제의 문제점

- 전체적 평가: 선불전자지급수단 거래 구조에 대한 실증적 검토가 부족한 상태에서의 입법으로서 선불전자지급수단에 대한 소비자의 재산권과 권리를 충분히 보장하지 못하는 상황
- 소비자분쟁해결기준 및 표준 약관(신유행상품권)
 - 지류(실물) 상품권의 거래구조를 답습하고 선불전자지급수단의 다양한 거래 구조를 고려하지 않음
 - “콘사”를 통한 간접발행에 대한 고려 없음
 - 선불전자지급수단의 무상 발행과 무상 제공의 구분 불명확
 - 최종적 환급 책임 주체의 불명확(발행자인지 제공자인지)
 - 선불전자지급수단의 순차적 이전에 따른 발행조건의 고지 및 승계 이슈 고려하지 않음
(최종 소비자는 원래의 발행자가 누구인지, 원래의 발행조건이 무엇인지도 모름)
 - 소비자분쟁해결기준과 표준약관의 법률적 구속력 약함

18

선불전자지급수단 관련 소비자 피해에 대한 현행 법제의 문제점

➤ 전자금융거래법

- 선불전자지급수단으로 규제 받기 위한 요건을 아래와 같이 기술적으로 규정하여 실제로 규제를 피하기 위한 행위를 유발함(+ 제28조 제3항에 규정된 등록 면제 사항 활용)
- 가. 발행인(대통령령이 정하는 특수관계인을 포함한다) 외의 제3자로부터 재화 또는 용역을 구입하고 그 대가를 지급하는데 사용될 것
- 나. 구입할 수 있는 재화 또는 용역의 범위가 2개 업종(「통계법」 제22조제1항의 규정에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류의 중분류상의 업종을 말한다. 이하 이 조에서 같다)이상일 것
- 선불전자지급수단 발행업자의 등록 요건과 절차의 번잡함으로 인한 규제 회피 유발
- 선불전자지급수단의 분실/소실의 경우에 대한 소비자 보호의 부족(기명으로 등록된 경우에도 소비자에게 보상하지 않아도 된다는 취지의 대법원 판결에 대한 대책 필요)
- 선불전자지급수단 발행업자 외의 기타 관여자들에 대한 규제 부족
- 선불전자지급수단 발행 이후의 유통단계에 대한 규제 부족

19

선불전자지급수단 관련 소비자 피해에 대한 현행 법제의 문제점

➤ 전자상거래법

- 선불전자지급수단에 대한 법률적 성격 규정 부재
- 선불전자지급수단을 고려한 청약철회 조항, 청약철회 예외 조항의 부족
- 선불전자지급수단을 고려한 약정이행 불능 경우 대응 조항의 부족
- 선불전자지급수단의 발행자, 유통자, 플랫폼 등의 의무 및 책임에 관한 규정 부족
- 선불전자지급수단의 C2C 거래에 대한 규정 부족

20

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 예방과 해결을 위한 입법 과제

선불전자지급수단 관련 소비자 피해의 예방과 해결을 위한 입법 과제

| 거래구조 실증 조사 | 현안 해결 위한 일부 입법 신속 진행 | 안정적 거래 구조 정착과 발전을 위한 종합적 입법 추진 |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 현재 발전되고 있는 선불전자지급수단의 거래에 대한 실증적 조사와 분석 필요 • B2B, 플랫폼 내 거래, 플랫폼 내 플랫폼 거래, B2C, C2C 거래 포함한 조사와 검토 필요 | <ul style="list-style-type: none"> • 머지포인트 사건 유형의 피해 방지를 위한 신속한 입법 필요(기존의 전자금융거래법 개정안 참고) • 선불지급수단의 분실 또는 소실, 단기 유효기간 경과로 인한 소비자 피해와 사업자의 부당이득 취득을 방지하기 위한 입법 필요 • 소비자의 청약철회 보장 및 위약시 보상 위한 입법 필요 • 발행자와 중개자, 신용제공자, 판매자, 발행 조건 등에 대한 소비자의 알 권리 보장 입법 필요 | <ul style="list-style-type: none"> • 거래구조에 대한 실증적 조사와 분석을 바탕으로 선불전자지급수단의 좋은 효과를 극대화 하면서 소비자 피해 등 부작용을 최소화하는 법률 시스템의 구축 • 전자금융거래법, 전자상거래법 등을 전면 개정 또는 별도 입법 추진 |

22

감사합니다

지정토론

좌장 : 김학자 회장 (한국여성변호사회)

윤민섭 연구위원 (금융소비자보호재단)

이기현 공동대표 ((사)소비자권익포럼)

남궁주현 교수 (성균관대학교 법학전문대학원)

정지연 사무총장 (한국소비자연맹)

토론문1

선불전자지급서비스 소비자보호를 위한 입법 과제

윤민섭 연구위원 (금융소비자보호재단)

디지털금융에서 각종페이류와 같은 선불전자지급수단의 활용이 일상화되고 있는 시점에서 “선불전자지급서비스 : 소비자보호를 위한 입법 과제”라는 주제는 매우 시의적절한 주제라고 생각합니다. 이번 세미나를 개최해주시고, 저를 토론자로 초청해주신 더불어 민주당의 소병철 국회의원님, 한국여성변호사회와 금융소비자네트워크의 관계자분들께 감사합니다.

선불전자지급수단에 대한 김수현 변호사님의 이론적 설명과 대안, 변용재 위원장님의 실무 사례 및 해법 등에 관한 발표 잘 들었습니다. 저는 다음과 같이 몇가지 의견을 말씀드리는 것으로 토론을 대신하고자 합니다.

1. 선불전자지급수단과 상품권

- 선불전자지급수단은 2006년 전자금융거래법이 제정되는 과정에서 당시 인터넷기업 등이 활용하고 있던 전자상품권 등을 규율할 목적으로 도입되었음
 - 현재는 지류상품권보다는 전자적 형태의 상품권이 절대적으로 많이 활용되고 있지만, 과거에는 지류상품권이 다수를 차지하고 있었음
- 선불전자지급수단과 상품권을 명확하게 구분하여 규율할 수 있는가라는 점에서 검토 필요
 - 기능적인 측면에서 선불전자지급수단과 상품권을 명확하게 구분하는 것은 사실상 한계가 있음
 - 상품권의 경우에도 물품형과 금액형으로 구분할 수 있는데, 해당 상품권이 전자화된 경우 이를 선불전자지급수단으로 보는데 한계가 있음
 - 물품형 상품권의 경우에도 사실상 금액형과 동일하게 사용이 가능한 환경이 구축되어 있음. 다른 상품을 구매하는 것이 가능하며, 추가금액 또는 일부 환급의 방법으로 사실상 금전형으로 활용가능함

- 선불전자지급수단에 대해서 허점없이 규율하기 위해서는 금융위, 공정위 등 관계부처간 공동의 노력이 필요함
- 상품권이라는 명칭으로 발행되는 전자적 형태에 대해서 선불전자지급수단으로 보아야 하는가라는 것 등이 기초적인 사항부터 전면적 검토가 필요한 사항임

2. 선불전자지급수단과 이용자 보호제도 관련

○ 환불기준 관련

- 전자금융거래법은 환불기준을 명확하게 규정하고 있지 않음. 반면, 신유형상품권 표준약관의 경우 90%를 환불기준으로 하고 있음.
- 신유형상품권 표준약관의 제정당시 당시 미래창조과학부에서 상품권발행자 등에 관해서 조사를 실시하였고, 간담회 등을 통해서 가이드라인을 마련하였는데, 이때 전자상품권의 환불기준을 90%로 정하였음. 이에 관련 산업 및 정책적 요소를 반영하여 신유형상품권 표준약관에서도 환불기준을 90%로 명시한 것임
- 신유형상품권 제정당시에는 선불전자지급수단이 현재의페이류와 같이 사용되지 않았고, 제조 및 서비스 사업자들이 홍보 및 매출의 목적으로 전자상품권을 발행하는 것이 일반적이었기 때문에 사업자들의 재고보관, 발행자들의 전자적 시스템 유지비용 등을 고려하여 90%로 산정한 것임
- 신유형상품권 제정당시에는 선불전자지급수단이 현재의페이류와 같이 사용되지 않았고, 제조 및 서비스 사업자들이 홍보 및 매출의 목적으로 전자상품권을 발행하는 것이 일반적이었기 때문에 사업자들의 재고보관, 발행자들의 전자적 시스템 유지비용 등을 고려하여 90%로 산정한 것임
- 그러나 핀테크가 활성화되면서 금액형 상품권이라 할 수 있는 선불전자지급수단의 활용이 급증하면서 관련 산업의 행태 및 시장이 급변하고 있는데, 이에 관한 전반적인 시장조사 등이 필요한 상황으로 기초조사가 시급한 상황임
- 환불기준을 발표자의 의견과 같이 잔액 전부를 환불하도록 하는 경우도 이용자의 보호에 도움이 될 것으로 예상되나, 관련 산업의 축소 가능성도 고려해야할 것임. 즉, 규제적 측면이 강화되면 상품 및 서비스 등이 축소될 수 있고, 관련 비용은 결국 소비자에게 전가될 수 있으므로, 전반적인 실태조사가 우선되어야 할 것임
- 다만, 선불전자지급수단과 전자상품권 모두에는 적용되지 않더라도, 카카오페이, 쓱페이, 당근페이처럼 사실상 전자화폐의 용도로 활용되는 경우에는 환불기준을 100%로 설정하는 것은 충분히

고려할 수 있음

○ 이용자 자금 관리 관련

- 선불전자지급수단의 기본 법리는 이용자가 자금을 선불전자지급수단의 발행자에게 예치 또는 예탁하는 것이 아니라 발행자로부터 선불전자지급수단을 구매하는 것으로, 발행자는 이용자의 자금을 100% 보관해야할 의무를 부담하지 않고 있음
- 이는 한국 뿐만 아니라 일본 등도 이와 유사하게 규정하고 있음. 이용자 자금의 관리와 관련하여 전자금융거래법 개정안(윤관석 의원안)의 경우 일정비율을 외부기관에 예치 또는 신탁하거나, 지급보증보험에 가입을 의무화하고 있고, 내부통제체계 마련, 주기적 보관관리 규모 조정 의무화 등을 의무화하였음. 또한 이용자자금에 대한 우선변제권 등을 도입하고 있어, 조속한 전자금융거래법 개정이 필요함

토론문2

선불전자지급서비스 소비자보호를 위한 입법 과제

이기현 공동대표 ((사)소비자권익포럼)

1. ‘선불’OO서비스에 대한 소비자들의 아픔

- 먼저 이런 소중한 자리에서 다양한 고견을 듣고 토론할 수 있는 기회를 주신 소병철 의원님과 의원실 실무진 분들을 포함한 모든 분들께 감사의 말씀을 드립니다. 특히 선불 전자지급수단의 전체적 시스템과 문제점을 체계적으로 발제해 주신 김수현 변호사님과 소비자피해 부문에 대한 다양한 문제점을 소상하게 적시, 발제해 주신 변웅재 소비자 분쟁조정위원장님께도 감사의 말씀을 드립니다.
- 그동안 소비자문제를 겪으면서 ‘선불OO서비스’ 등 ‘선불’이라는 단어가 들어간 거래 방식에서 소비자들이 겪은 손해와 아픔은 매우 컸다고 할 수 있습니다. 2000년 초 전자상거래 태동기에 이른바 ‘하프플라자 사건¹⁾’, 상조서비스로 불리우는 ‘선불식 할부 거래’, 온오프라인에서의 ‘종이 또는 디지털 상품권’, ‘할인회원권’ 등 소비자가 상품서비스 거래 장소와 시간의 차이가 발생하는 원격거래, 미래소비성 거래에서 금전을 먼저 지불하고 그 이용권, 할인권, 또는 상품·서비스를 추후 구매할 수 있는 화폐대용 수단에는 반드시 소비자에게 대량적 피해가 발생해 왔습니다.
- 그동안 이러한 선불방식 거래 상 피해는 발생한 후에 사후약방문 식으로 피해를 예방하거나 적절한 피해보상을 위해 각계에서 법제 제정, 개정 등의 노력이 이어져 왔습니다. 예를 들어, 전자상거래에서의 선불거래 부문은 에스크로제, 피해보상을 위한 장치 등 전자상거래소비자보호법이 지속적으로 개정되어 소비자피해가 감소되었고, 선불할부거래도 아직 부족하지만, 할부거래법 개정 및 보완 등과 아울러 수많은 홍보와 교육 등으로 소비자들에게 많은 경각심과 주의는 인식되었다 봅니다. 또한 상품권의 소비자문제는 그동안 몇 차례 잔액 미환불, 유효기간 경과 상품권에 대한 미환불 등 몇 차례 소비자문제로 이슈가 되었고, 약관 마련 및 개정 등을 통하여 보완해 왔습니다.

1) 관련 피해자는 15만명, 금액은 300억원으로 집계됨(출처: 네이버)

2. ‘선불전자지급 수단’에 대한 규제 의견

- 김수현 발제자께서는 선불전자지급수단과 관련, 우리나라와 해외의 법체계와 내용에 대해 일목요연하게 말씀해 주셨고, 관련되는 문제점과 개선방안에 대해서도 말씀해 주셨습니다. 워낙 논리적으로 체계적으로 잘 정리해 주셔서 소비자보호를 위한 개선 의견에 저도 같은 의견을 가지고 있습니다.
- 변용재 발제자께서는 선불전자지급 수단은 지급수단 발행(판매)자와 상품서비스 판매자가 같은 경우가 많지만, 다른 경우가 일반적이고, 거래단계에서 선불전자지급 수단과 관련된 이행보조자들이 여러 단계로 연결되어 그 흐름은 복잡해지고, 문제발생의 ‘경우의 수’가 많아지고, 얹혀서 그 책임, 의무 이행자가 누구이며, 어느 정도 책임져야 하는 지 규명하기 어려워 피해구제, 분쟁조정도 쉽지 않다는 내용들을 통해 개선의 시급성을 느낄 수 있었습니다.
- 오늘 주제로 등장한 선불전자지급 수단도 예외없이 최근에 소비자들에게 큰 피해를 입히고 있는데요, 아마도 일부 잘못된 사업자들은 ‘먼저 돈을 받는다’는 특성에 과욕과 불법성이 자극되었는 지 알 수 없으나,
 - 일단 소비자들에게 ‘수많은 종류의 상품과 서비스를 구매할 때, 할인된 금액으로 구매할 수 있다’ 등의 달콤한 표시광고로 유혹한 후 소비자로부터 선불전자지급 수단을 판매하고 난 후, 그 이후에는 거래이행 관련 책임을 제대로 지지 않거나 거래실패 시 환급 등 보상을 하지 않는 등 사회적으로 큰 물의와 소비자에게는 큰 피해를 입히는 결과를 야기하였습니다.
- 그래서 저는 이러한 복잡한 거래방식과 사업자가 부당하게 이익을 가져갈 가능성이 큰 선불전자지급 수단에 대해 사업자가 미리 정해놓은 내용을 담은 ‘신유형 상품권 표준약관’ 등으로는 소비자피해 발생 시 이를 해결하기에는 매우 역부족이라는 생각이 들었습니다.
 - 오히려 불법적 사업자들은 자신이 스스로 약관을 작성하고, 영업을 시작하면 우선적으로 특별히 어딘가에 심사받거나, 강제적으로 조항 등을 반영해야 하는 점은 없기 때문에 이를 악용하여 자신들에게 일방적으로 유리하게 할 수 있어 해결을 미흡 또는 어렵게 하는 점도 있다고 봅니다.
- 또한, 동 선불전자지급 수단의 규제방법으로 전자상거래소비자보호법을 개정, 적용하는 것도 쉽지 않을 것으로 보여집니다. 일단은 거래대상이 상품서비스가 아닌 선불전자 지급수단이라는 점에서 거래방식과 특성 상 차이가 있어서 전자상거래소비자보호법 적용에는 한계가 있고, 효율성이 저하된다 생각되고요,

- 선불전자지급수단의 개선을 위해서는 기존의 전자금융거래법 보완적 개정 또는 별도의 입법을 고려해야 하지 않을까 생각합니다.
 - 요즈음의 발전된 기술로는 기존에 선불전자지급 수단을 분류한 내용이 맞지 않거나 의미가 없는 경우가 발생하는 것 같습니다. 선불전자지급 수단(종이류 등도 포함)은 형태, 거래단계, 방법, 정산에 걸리는 시간, 책임범위 등이 관련 기술발달에 따라 구분에 따른 실익이 없어진 부분도 많다고 생각합니다.
 - 따라서 이 모든 것을 명칭에 상관없이 범위를 포괄하여 선불전자지급수단 ‘으로 정의하고 특징 등 다른 점이 있다면 보완하는 탄력적 운용이 필요하다 생각합니다. (혹시라도 구분이 필요하다면 예외조항 등으로 보완.)
 - 이처럼 선불전자지급 수단의 정의와 범위가 확대되고, 디지털, 무선연결 및 처리 기술 등이 발달하여 선불전자지급 수단을 통한 상품서비스 대금 지불 - 입금이 거의 동시에 이루어지고 있어 선불전자지급 수단은 금전이나 다름없이 동일하게 사용된다고 볼 수 있고요, 일정기간을 경과해서 지불결제해도 그 가치는 사라지거나 변하는 것이 아니라는 점에서도 선불전자지급 수단의 잔액은 전액 환불되어야 한다는 김수현 발제자의 의견에 동의합니다.
- 선불전자지급수단의 환급에 대하여는 약관에 위임하지 말고, 전자금융거래법에서 규정화하여야 할 것이라 생각합니다. 앞서 언급했지만, 선불식 거래형태가 초기에 등장했을 때에 개별약관 또는 표준약관으로 규제하다 보니, 사업자들은 규제가 느슨한 점을 악용해서 소비자피해를 야기시킨 점을 상기해 보면, 약관에 의한 규제로는 소비자 문제 해결이 미흡하다고 할 수 있습니다.
 - 또한, 소비자들은 앞서 언급했지만, 선불전자지급 수단은 금전을 지불하고 얻은 것이어서 금전적 가치와 동일하며, 그만큼 중요하게 생각하는 경향이 있습니다. 이러한 점에 비추어 선불전자지급 수단의 환불 및 조건들에 대해서는 적극적으로 대처할 필요가 있고 약관보다는 법적규제가 필요하다고 생각합니다.
- 일정기간 미사용된 전자지급수단 및 잔액에 대한 환급 의무화
 - 요즈음 상거래에서는 사업자들이 기존에 상거래 등에서 적립한 마일리지 등에 대하여 일정기간이 경과하면 소멸시키는 방식이 운영되고 있는 바,
 - 이러한 원리를 적용하여 소비자가 구입한 선불전자지급 수단에 대해 일정기간 경과해서도 미사용 잔액에 대해서는 소비자가 승인 시 환불토록 하는 조건을 법규정에 반영하면 좋겠다 생각합니다.

- 물론 이에 대한 구체적 운영방식 등에 대한 논의가 필요하고, 사업자의 사고의 전환도 필요하고, 일단 ‘사업자의 손에 들어간 선불대금은 나오지 않는다’는 나쁜 관념이 ‘사업자의 손에 들어간 선불대금도 일정기간 사용치 않으면 환불해야 한다’는 원칙의 전환이 필요하다고 생각합니다.
- 다만, 사업자들이 판매촉진용으로 발급한 무료 전자지급수단에 대해서는 사용치 않았더라도 환급은 적절치 않다고 판단되며, 이것은 환급대상에서 제외되어야 한다고 판단하고 있습니다.

3. ‘선불전자지급수단’ 관련 채무불이행 보상제 의견

- 선불전자지급수단 사업자의 채무이행불능에 대비하여 보증기관과 지급보증 계약체결 또는 지급보증보험 가입 등 이들 사업자의 폐업, 도산 등으로 잔액지급 불능 등에 대비하여 보장제도 마련이 반드시 필요하다고 생각합니다.
- 동 제도는 전자상거래소비자보호법 상에도 규정되고 운영되고 있는 바, 이를 참고하여 시급히 도입해야 할 것으로 생각합니다.
- 소비자피해보상보험, 채무지급보증 계약, 공제조합 설치를 통한 공제계약 등

〈참고〉 전자상거래소비자보호법 상 소비자 피해발생 대비 마련된 제도 등

제24조(소비자피해보상보험계약등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서 소비자를 보호하기 위하여 관련 사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해보상보험계약등”이라 한다)을 체결하도록 권장할 수 있다. 다만, 제8조 제4항에 따른 결제수단의 발행자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다.

1. 「보험업법」에 따른 보험계약
2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약
3. 제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약 (이하 생략)

토론문3

선불전자지급서비스 소비자보호를 위한 입법 과제

남궁주현 교수 (성균관대학교 법학전문대학원)

안녕하십니까. 제17차 금융소비자포럼에서 토론을 맡은 성균관대학교 법학전문대학원 남궁주현입니다. 이렇게 뜻깊은 자리에서 토론을 할 수 있도록 해주신 금융소비자네트워크 한창희, 강정화, 조윤미 대표님과 포럼 관계자 여러분께 감사 말씀 올립니다.

선불전자지급수단을 이용하는 소비자 보호에 관한 김수현 변호사님, 변웅재 위원장님의 발표를 잘 들었습니다. 두 분 발표자께서는 선불전자지급수단의 외국의 입법례를 포함한 이론적 검토, 현재 문제되고 있는 이용자의 피해에 관한 실무적 검토 등을 종합적으로 다뤘다는 점에서 그 입법적 개선방안 도출을 위한 이번 논의에 현실적이고도 직접적인 도움이 될 것이라고 확신합니다.

우리 사회는 정말 빠르게 변하고 있습니다. 그만큼 테크기업들을 중심으로 하여 새로운 기술을 바탕으로 과거에는 생각할 수 없었던 간편 서비스들이 소비자들을 적극적으로 공략하고 있습니다. 신기술에 기반한 서비스가 과거에는 젊은 소비자들의 전유물처럼 이용되었다면, 현재는 손쉬운 사용방식에 기반한 서비스가 세대간 계층에 구애받지 아니하고 그 시장을 확대해 나가고 있습니다. 시장이 커진다는 것은 그만큼 돈이 몰리고 있다는 것을 의미합니다.

선불전자지급서비스는 기존의 신용카드나 체크카드와 비슷한 역할을 하면서도, 현금 없이도 결제를 할 수 있는 서비스입니다. 이러한 서비스는 최근 몇 년 간 급격한 성장을 거듭해왔지만, 이에 따른 소비자보호 문제도 함께 대두되고 있습니다. 선불전자지급서비스가 제공하는 혜택과 위험에 대해 살펴보면, 선불전자지급서비스는 일반적으로 현금을 사용하는 것보다 더욱 편리하고, 결제내역을 실시간으로 확인할 수 있는 장점이 있습니다. 그러나 전자적 거래 방식에 기초하여 부정 사용, 해킹 등의 위험도 존재합니다.

나아가 오늘 포럼의 주제인 선불전자지급서비스에서 소비자보호를 위해 어떤 조치를 취해야 하는지에 대해 논의해보고자 합니다. 선불전자지급서비스 회사는 사용자의 개인정보와 자금 거래 정보를 안전하게 관리할 책임이 있습니다. 따라서, 회사는 개인정보보호와 관련한 법적 규제를 준수하고, 보안취약점이나 해킹 등의 사고를 방지하고 대응할 수 있는 체계를 갖추어야 합니다.

선불전자지급서비스는 기본적으로 대 소비자 서비스를 영업의 큰 축으로 한다는 점에서 소비자의 보호가 가장 큰 법적 쟁점이 될 수밖에 없습니다. 선불전자지급수단, 그 특유의 성격에 맞는 규제를 도입하기 보다는 기존 전자지급수단, 전자상거래 등에 맞춘 전자금융거래법, 전자상거래법 등을 적용하여 규제하다 보니 그 과정에서 규제의 공백이 많이 발생하고 있는 것으로 생각합니다.

변용재 위원장님께서 발표하신 내용에 따르면, 선불전자지급수단의 사용과정에서 소비자 피해를 보면, 특정한 경우 기본값으로 현행 법령에 반하는 운영방식을 설정하고, 이에 적극적으로 이의를 제기하는 소비자에 한해서 피해를 보전해주는 식으로 하는 것이 아닐까 하는 정도로 기초적인 수준의 법령 준수도 하지 않는 것 같아 현재의 상황이 많이 우려되기까지 합니다. 이러한 문제에 적극적으로 대응하지 못하는 데에는 여러 가지 사유가 있겠지만, 가장 핵심적인 사항 중의 하나는 선불전자지급수단 제공업체의 거래구조에 대한 불명확성에 기인한다고 생각합니다.

선불전자지급서비스는 단순히 대금의 결제기능만을 수행해서는 살아남기 쉽지 않습니다. 따라서 고객을 유치하기 위하여 파격적인 수준의 포인트 지급이나 대금에 대한 할인율을 적용하는 경우가 적지 않은 것 같습니다. 그런데 업체들은 현실적으로 어떠한 서비스 구조하에서 수익을 창출할 수 있는 것인지에 관해서는 명확히 그 내용을 밝히고 있지 않습니다. 만약 초기 손실을 감수하면서 파격적인 할인율을 제시하는 방식으로 선불전자지급서비스를 제공하고, 추후 고객의 대규모 유치를 통하여 지속적인 선불금 충전으로 그 손실을 보전하려 한다면, 이는 결국 폰지사기의 한 형태로 수렴하는 문제가 발생합니다. 이 지점에서 소비자 피해가 다수 발생하는 것인데 과연 이러한 영업행위를 어떻게 규제하여 소비자를 보호할 것인가가 선불전자지급서비스에 있어서 중요한 쟁점 중의 하나라고 생각합니다.

선불전자지급수단의 사용으로 인한 소비자 피해를 막기 위한 입법적 개선방안의 시작점은 그 규제 영역을 정확하게 설정하는 것입니다. 먼저 선불전자지급수단은 전자로 유통되는 만큼 그 법적 구조는 굉장히 다양한 형태로 설정될 수 있습니다. 따라서 선불전자지급수단의 해당성 판단을 위한 요건을 설정함에 있어서 특정의 방식, 법적 구조 등을 전제로 하면, 현재의 또 앞으로 새롭게 발행되는 다양한 형태의 전자지급수단들을 그 규제 영역에 포함시키지 못하고, 이로 인하여 선의의 피해자를 양산할 가능성이 있습니다.

이러한 측면에서 선불전자지급수단에 관한 적극적인 확대 해석을 설명하신 김수현 변호사님의 취지에 적극적으로 공감하고, 저는 여기에 더 나아가 선불전자지급수단의 정의 또는 요건 설정을 더 포괄적으로 개정하여 사회의 변화에 따라 새롭게 등장할 수 있는 지급수단들을 아우를 수 있는 방식으로 규제를 할 필요가 있다고 생각합니다. 또한 선불금의 관리 방식에 관해서도 엄격한 수준을 설정할 필요가 있다고 생각합니다.

토론문4

선불전자지급서비스 소비자보호를 위한 입법 과제

정지연 사무총장 (한국소비자연맹)

미리 충전한 선불금으로 교통요금, 커피요금, 전자상거래 대금을 지급하거나 송금할 수 있도록 선불금을 발생하고 관리하는 서비스인 선불전자지급서비스가 핀테크라는 디지털 금융시대를 맞아 크게 성장하고 있다.

선불 서비스 누적사용액은 지난해 3분기까지 222조원이었고 빅테크 3사(카카오페이, 네이버파이낸셜, 토스)의 선불충전금 규모는 2022년 4분기 기준 6천300여억원에 달하고 5600억원 수준이었던 1년 전과 비교해 800억원이 늘어나 무섭게 성장하고 있음을 알 수 있다.

최근에는 선불전자지급서비스가 선물로도 크게 활용되면서 어린아이들까지도 이용하고 있는 현실이다.

그러나 앞서 두 발제에서처럼 소비자보호를 위한 장치는 매우 부족한것이 현실이다. 발제자인 김수현 변호사님은 선불전자지급서비스의 법적 성격을 현금과 같이 바야한다고 했고 소비자보호를 위해 기업의 고유재산과 소비자가 맡긴 재산을 분리해서 관리해야 한다고 했다. 그리고 동일한 서비스임에도 전자상거래법에서 90% 환급을 하고 있는 신유형상품권의 용어 정리 등 소비자의 환불요구권 및 시효문제 등에 대해 지적했다. 변용재위원장님 다양한 피해 사례와 함께 이러한 피해를 줄이기 위해 현재 발전하고 있는 선불전자지급수단의 거래에 대한 실증적 조사와 분석이 필요하고 선불지급수단의 분실 또는 소실 등 사업자의 부당이득 취득과 소비자의 청약철회 보장 및 관련 사업자에 대한 소비자의 알권리 보장을 위한 입법의 필요성에 대한 발제를 통해 그간 선불전자지급서비스의 문제점의 대안들에 대해 충분한 지적과 대안제시가 있었다고 생각한다.

현행 전자금융거래법(전금법)상 전자금융업자가 선불충전금을 보호해야 한다는 규정은 어디에서도 찾을 수 없다. 금융위원회가 행정지도를 통해 소비자 예탁금의 50% 이상을 은행 등에 신탁하거나 지급보증보험에 가입하도록 하고 있지만 그것도 현재는 권고일 뿐이다.

전자금융거래법 상 선불전자지급수단은 물건이나 서비스를 이용하고 전자적으로 직불하는 포인트를 의미하는데 이런 포인트 중에서 포인트를 발생한 회사가 아닌 다른 회사 물건을 사

용할 때 이용할 수 있고 살 수 있는 물건이 2개 업종 이상인 경우에는 선불전자지급수단에 해당이 되고 등록을 한 경우에 포인트를 발생할 수 있다. 커피전문점의 경우 자기가 발행한 커피 상품을 판매하는 것으로 등록을 하지 않아도 포인트를 발생할 수 있다.

스타벅스코리아는 최근 5년간 소비자에게 받은 선불충전금 8769억원 중 미사용금액 대부분을 고위험·고수익 기업어음인 ‘자산유통화기업어음’에 투자하는 일이 있었다. 이러한 커피 전문점의 경우 자신들이 발행한 단일 상품을 판매하는 것으로 등록을 안 해도 되고 어디에 어떻게 활용되는지 실질적으로 사용처에 대해서 전혀 규제가 없다.

선불지급업체가 50개에 이를 정도로 확산되고 있으나 특정 업체가 서비스를 중단하면 소비자의 선불충전금도 함께 사라질 가능성이 크다. 선불 충전금은 금융기관 예금과 달리 예금자 보호법의 대상도 아니기 때문이다.

또한 선불식 전자지급수단에 대한 사업자 면책조항의 범위를 사업자와 이용자간의 계약에 위임하고 있어 이용자에게 불리한 상황이기도 하다. 더구나 소비자에게 맡겨놓은 선불금을 해당 사업자가 임의로 운영하면서 이익이 발생되면 사업자에게 귀속되고 있기도 하다.

양정숙의원실에 따르면 국내 선불사업자 67개사 중 낙전수입이 발생한 27개사가 2020년부터 2022년까지 3년간 벌어들인 낙전수입은 1,193억원에 이르고 이 중 낙전수입을 가장 많이 거둔 3개사는 모두 교통카드 회사로 이들의 낙전수입만 776억원에 달하고 가장 많은 낙전수입을 거둔 기업은 티머니로 537억원 수준이다. 이러한 낙전수입이 발생하는 원인은 전자금융거래법 상으로는 별도 소멸시효 규정을 두고있지 않지만 상법상으로는 상사시효 5년이 적용되고 있기 때문일 것이다.

한국소비자연맹은 2015년12월17일 어린이와 청소년들의 교통할인을 위해 발행하는 선불식카드인 티머니가 분실 등에도 소비자의 신고나 환불을 해주지 않는 부분에 대해 부당한 행위를 시정하라는 소비자단체소송을 제기했다. 한국소비자연맹은 소비자가 개인정보와 카트번호를 등록한 티머니카드는 ‘무기명’이 아닌 ‘기명식’ 선불전자지급수단으로 무기명식 선불전자지급수단에 관한 전자금융거래법 제10조 제1항 단서의 적용을 받지 않기 때문에 등록한 티머니 카드에 대해 분실·도난 시 잔액을 환급해주지 않는 것은 부당하다고 주장하고 이를 거부하는 행위는 위법하며 이는 소비자기본법 제20조 제4항, 제12조 제2항, 공정거래위원회의 「사업자의 부당한 소비자거래행위 지정 고시」 제6조 제1호에 위반한다고 보아 소비기본법 제70조에 따라 이를 중지할 것을 주장했다.

그러나 1심, 2심, 지난해말 대법원에서 패소했는데 대법원의 판단은 선불전자지급수단 등을 기명식으로 발행했다 하더라도 전자금융법 제10조 제1항의 단서에 의해 면책이 되고 시스

템을 설치하기 위해 막대한 비용이 든다는 사업자의 손을 들어주었다.

낙전수입이 막대함에도 법원은 기업의 비용을 걱정하는 것이 우리나라의 현실이라는 사실에 씁쓸함을 느껴졌던 판결이었다.

이처럼 일상화되고 있는 선불전자지급서비스에서의 소비자보호방안이 제대로 마련되어 있지 못하는 상황이 지속된다면 머지포인트 같은 피해가 재발될 수 밖에 없다. 전자금융거래법 개정 등의 움직임이 있긴 하지만 아직 이렇다 할 성과를 얻지 못하고 있는 것 같다.

소비자를 보호하기는커녕 오히려 사업자의 면책에 활용되고 있는 전자금융법 단서조항을 포함해 오늘 토론회에서 나온 선불전자지급서비스의 소비자보호를 위한 입법이 빠르게 이루어져 소비자가 안심하고 이용할 수 있는 서비스가 되길 기대한다.

제20차 금융소비자포럼

선불전자지급서비스 소비자보호를 위한 입법 과제