경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 원스토어㈜

2. 조치일 : 2019. 10. 2.

3. 조치내용

대상	내용
기 관	경영유의사항 1건, 개선사항 1건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 선불전자지급수단 잔액 환급절차 실효성 제고

「전자금융거래 이용약관」 제25조에는 이용자가 원스토어 서비스 이용계약 해지 시 선불전자지급수단(원스토어 캐쉬)의 잔액 환급에 대한 사항을 “이용자가 환급을 먼저 신청하지 않고 이용계약을 해지하는 경우에는 캐쉬 잔액의 복구와 환급을 할 수 없다”라고 규정하고 있어 해지 예정인 이용자는 해지 전에 환급신청 절차가 필요하나,

모바일 앱(원스토어)에서 이용자가 서비스 이용계약 해지 시 환급 계좌번호를 직접 등록 할 수 있는 기능을 제공하지 않고 별도로 고객센터에 연락하여 잔액 환급을 신청하도록 안내하는 등 환급신청 절차가 불편함에 따라

전자금융업 등록(0000.0.0.) 이후 검사착수일 현재까지 서비스 이용계약을 해지한 이용자 총 000만명 중 현금성 캐쉬 잔액 보유 이용자(000명) 모두가 잔액(총 000만원) 환급을 신청하지 않고 이용계약을 해지하는 등 환급절차가 미흡하므로

이용자가 서비스 이용계약 해지 시 환급을 위한 이용자의 계좌번호 등을 모바일 앱(원스토어)에 등록할 수 있도록 하고, 이용계약을 해지하는 시점에 환급이 이루어지도록 하는 등 잔액 환급 절차의 실효성을 제고하시기 바람

나. 개선사항

(1) 전자금융거래 이용약관 불합리

① 「전자금융거래 이용약관」 제9조에 따르면 “이용자가 접근매체를 제3자에게 대여 또는 그 사용을 위임하는 경우 등으로 인해 사고가 발생하는 경우 등에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담으로 할 수 있다”라고 회사의 손해배상 책임 및 면책 사유를 규정하고 있으나,

사고 발생에 있어서 ‘이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서’ 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담으로 할 수 있다는 회사 면책 사유의 ‘전제 조건*’을 약관에 명시하지 않아 실무적으로는 회사가 이용자의 고의 및 중과실 여부를 증명하지 않고 책임을 이용자에게 전가하게 될 여지가 있으므로

회사의 면책에 대해서는 ‘이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우’를 전제로 한다는 취지의 내용을 약관에 명시하는 등 면책 사유를 명확하게 할 필요가 있음

② 「전자금융거래 이용약관」 제19조, 제21조 및 제23조에는 총 3종의 접근매체(원스토어 캐쉬, 게임캐쉬, 북스캐쉬)에 대한 종류, 충전수단, 충전방법, 유효기간 등의 내용을 규정하고 있으나,

「전자금융거래법」 상 선불전자지급수단에 해당하지 않는 게임캐쉬 및 북스캐쉬 등 접근매체를 동 「전자금융거래 이용약관」에 포함하여 혼용하는 상황에서 선불전자지급수단에 해당하는 원스토어 캐쉬에 대해서 충전 최대한도 등의 기준을 명시하지 않음으로써 접근매체 별 충전한도와 관련된 이용자의 혼동이 예상되므로

선불전자지급수단에 해당하지 않는 접근매체(게임캐쉬 및 북스캐쉬)에 대해서는 「전자금융거래 이용약관」에서 분리하고, 선불전자지급수단의 충전가능 최대한도 금액 등에 대해서는 약관에 명시함으로써 이용자의 혼동 및 불필요한 분쟁 등을 예방할 필요가 있음