

청년유니온·참여연대 민생희망본부·민변 민생경제위원회

수 신 각 언론사 사회부·경제부, 법조담당, 청년담당

발 신 참여연대 민생희망본부(담당 최인숙 팀장 011-661-0730/안진걸 협동사무청장 019-279-4251)

제 목 [보도자료] 토익시험 환불수수료 부당이득 반환 소송 대법원에 상고이유서 제출

날 짜 2015. 6. 10. (상고이유서 포함 총 8쪽)

보 도 자 료

**토익시험 환불수수료 부당이득 반환 소송, 대법원 상고
약관규제법·전자상거래법의 취지를 무시한 지난 1·2심 판결 문제
한 해 200만 명이 넘는 토익 응시자들이 느끼는 명백한 불의 외면**

1. 청년유니온·참여연대 민생희망본부·민변 민생경제위원회는 2013년 11월 28일, 토익 응시 피해자들과 함께, 토익 시험 주관사인 YBM을 상대로 토익 시험 환불 규정으로 인한 피해금액에 대해 부당이득 반환을 청구하는 공익소송을 제기한 바 있습니다. 그러나 토익 시험의 환불규정이 부당하다는 응시자 및 국민들의 일반적인 인식과는 달리, 1·2심 재판부는 일방적으로 토익 시험 주관사인 YBM의 편을 들어 원고 패소 판결을 내렸습니다. 이에 세 단체는 토익 응시 피해자들과 함께 부득이하게 대법원에 상고를 제기했고, 최근 상고이유서를 대법원에 제출하였습니다(총 7인의 원고 상고. 상고이유서 별첨. 법무법인 위민 한경수·임영환 변호사 법률대리 수행).
2. 매회 약 15만 명, 1년 200만명이 넘는 인원이 응시하는 토익 시험은 3일 전까지 시험장 준비·문제지 배송 등이 확정되지 않아 접수 취소가 생겨도 응시좌석 재판매가 가능하기 때문에, 주최 측인 YBM이 실질적으로 손해를 본다고 할 수 없습니다. 그러나 YBM은 토익 응시생의 시험 접수 취소 시, 취소 수수료를 명목으로 응시료의 일부인 40% 혹은 60%만을 환불

하여 그동안 커다란 부당이득을 취해왔습니다. 고객에게 부당하게 불리하거나 공정성을 잃은 조항 등은 법적으로 무효라는 약관규제법과 전자상거래법 등의 취지에도 불구하고 1.2심 법원이 YBM의 손을 들어주는 판결을 선고한 것입니다(1심은 2014년 8월, 항소심은 지난 2015년 4월 9일 패소 판결).

3. 이에 청년유니온·참여연대·민생희망본부·민변·민생경제위원회는 토익 시험 응시 취소로 피해를 입은 취업 준비생들과 함께 대법원 상고를 진행하게 된 것입니다. YBM의 2012년 수험생 조사에 의하면, 시험 접수자의 76%는 연간 2회 이상 비싼 응시료를 내며 취업·졸업·승진 등을 위한 특정 점수 이상을 취득할 목적으로 토익 시험에 응시하고 있습니다. 이들 중 대다수인 청년층은 가뜩이나 취업난에 허덕이는 와중에, 부당한 환불 수수료로 인한 경제적·심리적 타격까지 입게 되므로 반드시 토익 시험에 있어서의 부당성을 개선해야 할 것입니다.

4. 무엇보다도, 토익시험 정기접수기간은 전달 시험 성적 발표일 이전에 완료되는데, 앞선 달의 시험 성적을 알 수 없는 응시자들은 다음 시험을 일단 접수하고 성적에 따라 응시를 취소하는 경우가 다반사인데, 이 경우마다 과도한 환불수수료를 내고 있는 그 고통과 부당함을 법원이 모른 채 한다는 것을 참으로 납득하기 어렵습니다. 실제로, YBM 측은 특별추가접수기간을 따로 설정해 정기접수기간보다 10% 높은 응시료를 받고 응시좌석 재판매를 하고 있고, 또 이 경우 시험일 3일 이전에 취소하는 이들에게 전액 환불을 해주고 있습니다. 성적이 걱정되어 다음 시험에 정기접수한 이들이 취소를 하게 되면 부당하게 환불수수료를 과도하게 떼이고, 그것이 싫어서 성적 결과를 보고 나서 또 뒤늦게 시험을 접수하게 되면 특별추가접수기간이라서 응시료의 10%를 더 내야 하는 이 부당한 피해가 법원의 눈에는 보이지 않는다는 말입니까!

5. 이번 대법원 판결은 토익 외의 다른 취업 관련 및 자격 시험의 환불 규정에도 분명 큰 영향을 미칠 것입니다. 사법부는 불공정 약관으로 부당이

득을 취해온 기업 편들기를 중단하고, 억울한 피해를 당하고 있는 취업준비생과 토익시험 응시자를 구제할 수 있는 이 엄중한 기회를 놓쳐서는 안 될 것입니다. 대법원이 꼭 합리적이고 합당한 판결을 내려줄 것을 호소드립니다. 끝.

■ 붙임 자료 1 : 이 사건 공익소송 배경과 경과 요약

- 국회 교육문화체육관광위원회 새정치민주연합 안민석 의원이 2015년 3월 교육부에서 제출 받은 ‘2008~2013년 토익 국내 응시자 및 응시료 현황’을 분석하여 발표한 자료에 따르면, 해당기간 총 1219만명(복수응시자 포함)이 토익 시험을 치렀고, 응시료만 무려 4842억원에 달했음.
- 현재 토익 정기접수 응시료는 42,000원으로 2~3년에 한번씩 물가인상률보다 높은 수준으로 지속적으로 응시료를 인상하고 있어 토익 응시자들의 반발과 원성을 사고 있음.
- 특히, 토익 정기접수는 시험 약 한 달 전 마감인 반면, 토익 성적은 시험을 본 뒤 약 3주 뒤에 나오기 때문에 대부분 성적을 확인한 후 이후 시험 정기접수를 취소하여 환불을 받거나, 뒤 늦게 추가접수를 하는 경우가 많음. 그런데 문제는 그때 정기접수를 취소하게 되면 최대 60%의 환불 수수료를 떼이게 되어 있고, 뒤늦게 특별접수기간에 추가접수를 하게되면 응시료가 46,000원으로 정기접수보다 4천원이 더 비싸진다는 것임.
- 또, YBM은 정기접수 기간 종료 시점부터 시험 3일 전까지 20여일 간 더 비싼 응시료로 진행하는 특별접수기간을 두고 있기에, 정기접수 응시자가 시험을 취소해도 별다른 손해를 보지 않으면서도 환불 수수료를 받고 있음. 이는 전형적인 횡포이자 ‘갑질’로 볼 수 있으며, 실제로 토익 응시자들 사이에서는 악명이 높음. 그래서 청년유니온, 참여연대, 민변이 공동으로 공익소송을 제기하게 된 것임.
- 청년유니온, 참여연대, 민변민생경제위원회는 “취업준비생 등 상대적 약자를 상대로 한 시험 장사는 문제가 있고, 토익 주관사의 행위는 명백한 ‘갑질’ 및 부당행위”이므로 공익소송의 결과와는 상관없이 이를 시정해줄 것을 요청했지만, 이것이 받아들여지지 않자 2013년 11월 28일 공익소송을 제기함. 소송 요지는 토익시험 응시료 환불 규정은 대표적인 불공정 약관이므로 1인당 1만원~2만원 등 총 10만원을 지급하라는 것이었음.
- 토익은 취직이나 취업 및 승진 조건을 취득하기 위한 거의 필수적인 시험화되어 있으며, 한해 약 200만명이 응시. 한국 응시자가 전 세계 응시자의 약 3분의 1에 달한 것으로 추정되고 있음.

- YBM은 매달 1~2차례 토익시험을 시행하고 있고, 위에서도 지적한 것처럼 정기접수기간 이후 응시를 취소하면 시점에 따라 응시료 4만2천원(정기접수 기준)의 40~60%만 환불해주고 있음. 그럼에도, 1심은 2014년 8월 토익 시험의 응시인원, 회수에 따라 시험 관리에 상당한 노력이 필요한 점 등을 들어 YBM 편을 들어줬고, 항소심인 서울중앙지법 민사6부도 모든 응시자가 매번 시험을 신청하는 것이 아니고 YBM 측이 시험석 달 전부터 고사장 섭외 등을 하고 있다며 원심과 같은 판결을 내림.
- 그래서, 해당 법원과 재판부가 실제로 한 해 200만명에 달하는 토익 응시자들의 고충과 부담을 제대로 헤아리지 않았다는 비판이 거세게 제기되고 있음. 특히, 특정 점수를 목표로 해서 토익 시험을 반복적으로 볼 수밖에 없어서 더 큰 부담을 지게 되고, 토익 시험 주관사의 계속되는 횡포로 고통을 받아야 했던 취업 준비생들의 정당한 문제제기를 소홀하게 다룬 것은 아닌지 강력하게 비판하지 않을 수 없음.

※ 참조 : 상고이유서는 5월 29일 제출했지만, 메르스 사태 등 여러 사정이 생겨서 보도 자료는 6월 10일 발표하게 되었습니다. 이 보도자료는 청년유니온, 참여연대, 민변 민생경제위원회가 공동으로 발표하였습니다.

▣ 붙임 자료 2 : 상고이유서

상고이유서

사 건 2015다213834 부당이득금
원고(상 고 인) 김OO 외 6명

피고(피상고인) 주식회사 와이비엠(YBM)

위 사건에 관하여 원고들(상고인, 이하 ‘원고’라 합니다.)의 소송대리인은 다음과 같이 상고이유를 개진합니다.

다 음

1. 상고이유 제1점

- 약관규제법 제6조, 제8조, 제9조에 대한 법리오해 및 판단유탈의 점

가. 원심 판결의 요지

원심은, ① 해당 시험의 성적이 발표되기 전에 다음 시험에 미리 접수하여야 한다는 사정은 모든 응시자에게 공통된 사정이 아니므로 이러한 개별적, 구체적인 사정을 약관해석의 근거로 삼을 수는 없는 점, ② 정기접수기간 외에 별도의 특별추가접수기간이 운영되고 있다는 등의 사정만으로 피고에게 아무런 손해가 발생하지 아니한다고 보기는 어려운 점(정기접수와 특별추가접수는 그 도입 취지와 목적, 운영 형태 등이 다르므로 이를 동일선상에 놓고 비교하는 것은 합리성이 없고, 정기접수기간에 접수된 응시좌석이 취소될 경우 해당 좌석이 특별추가접수기간에 모두 재판매된다고 볼 자료도 없다), ③ 이 사건 환불조항 이외에 달리 응시자의 계약 취소에 대비한 제재수단이나 그 이행을 담보할 만한 수단이 있다거나 그 취소수수료의 액수가 부당하게 과다하다고 볼 자료가 없는 점 등을 근거로 약관규제법 관련 조항에 위반되지 않는다는 취지로 판단하였습니다.

나. 원심 판결의 위법성

(1) 약관규제법 제6조 제2항 제1호는 ‘고객에게 부당하게 불리한 조항’을 무효로 보고 있고, 같은 조 제1항의 ‘신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항’ 또는 같은 법 제8조의 ‘고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등의 손해배상 의무를 부담시키는 조항’, 같은 법 제9조 제5호의 ‘계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항’ 등에 대해서도 이를 무효로 보고 있습니다.

(2) 이 사건 환불조항은, 정기접수 기간이 종료된 후, 전 정기접수에 따른 시험 결과가 발표되기 이전에 다음 토익시험을 보기 위해 추가로 접수하는 특별접수기간 중 정기접수에 응시했다가 당해 토익시험 결과가 발표되던가, 아니면 불가피한 개인 사정(본인 또는 가족의 병 발생 등)으로 인해 특별접수기간 중에 환불을 신청한 경우에 적용되는 약관입니다.

(3) 그러므로 원심은 정기접수기간 종료 후 특별접수를 한 소비자가 개인적인 사정 등으로 인해 청약을 철회하였을 경우 피고가 환불해 주는 금액이 구체적으로 부당한지 또는 공정성을 상실할 정도 인지 등에 대해 심리를 하고 판단을 하여야 함에도 불구하고 이를 하지 않았을 뿐만 아니라, 피고의 원상회복의무를 부당하게 경감

하는 것인지 여부에 대해 판단조차 하지 않았습니다.

(4) 또한, 원심은 “해당 시험의 성적이 발표되기 전에 다음 시험에 미리 접수하여야 한다는 사정은 모든 응시자에게 공통된 사정이 아니므로 이러한 개별적, 구체적인 사정을 약관해석의 근거로 삼을 수는 없”다고 판단하였는 바, 소장 ‘2013년 토익시험일정’에 기재된 바와 같이 특별접수기간 내 접수는 해당 시험의 성적이 발표되기 전에 할 수 밖에 없는 것이므로 이를 약관해석의 근거로 삼지 않은 것은 약관해석의 법리를 오해한 것입니다.

2. 상고이유 제2점

- 전자상거래법 제17조 제1항 ‘청약철회 등 기간’에 대한 법리오해의 점

가. 원심 판결의 요지

원심은, 이 사건 환불조항에서 정한 취소 신청 기간은 전자상거래법에서 말하는 ‘청약철회 등 기간’에 해당하지 않는다는 취지로 판단하였습니다.

나. 원심 판결의 위법성

(1) 전자상거래법 제17조 제1항은 “통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다. 1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일, 2. (생략)”라고 규정하고 있습니다.

(2) 본 사건에서 원고 김OO과 이OO는 2013. 6. 30. 토익시험을 보기 위해서, 원고 김OO은 2013. 5. 8. 정기접수를 하고, 2013. 6. 24.에 취소를 하였으며, 원고 이OO는 2013. 5. 14. 정기접수를 하고 2013. 6. 13.에 취소를 하였는데 두 사람 모두 응시료의 40%만 환불받았습니다.

(3) 전자상거래법 제17조 제1항은 “통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할

수 있다”고 규정하고 있는 바, 이 사건의 원고들은 피고와 토익시험응시서비스 용역에 관한 계약을 체결한 자들이므로 당연히 위 규정에 따라 청약철회를 할 수 있습니다.

(4) 원심은 “이 사건 환불조항에서 정한 취소 신청 기간은 전자상거래법에서 말하는 ‘청약철회 등 기간’에 해당하지 않는다”고 판단하였으나, 이 사건 환불조항에서 정한 취소 신청 기간은 피고가 전자상거래법 등에 따라 자율적으로 청약철회를 할 수 있는 기간을 정한 것임은 명백하므로(‘취소 기간’이라고 규정하고 있지만 취소 사유에 대한 규정이 없는 이상 그 의미는 청약철회를 의미합니다) 이는 전자상거래법 제17조 제1항의 법리를 오해한 것으로서 위법합니다.

3. 상고이유 제3점

- 전자상거래법 제17조 제1항 제1호 단서에 대한 법리오해의 점

가. 원심 판결의 요지

원심은 “이 사건 계약에 있어서 토익시험의 공급이 시작된 날은 응시자가 해당 토익시험에 응시한 날이 아니라 해당 토익시험의 정기접수기간이 종료된 날”이라고 판단하였습니다.

나. 원심 판결의 위법성

(1) 전자상거래법 제17조 제1항 제1호 단서는 “계약내용에 관한 서면을 받은 때 보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일” 이내에 청약철회를 할 수 있다고 규정하고 있습니다.

(2) 전자상거래법은 명문으로 ‘용역을 공급받거나 용역의 공급이 시작된 날’¹⁾이라고 규정하고 있는데, 이 사건 계약의 대상이 토익시험응시 서비스라는 점에 대해서는 다툼이 없는 이상 ‘용역을 공급받거나’의 문언상 의미는 ‘토익시험을 보는 것’을 의미한다는 것은 명백하고, ‘용역의 공급이 시작된 날’이라 함은 ‘토

1) 전자상거래법 제17조에서 규정하고 있는 ‘재화등’이라 함은 재화 또는 용역’을 의미하는 것이고, 이 사건 토익시험응시 서비스는 재화가 아니므로 용역으로 표시하였습니다.

익시험응시 서비스가 시작된 날'을 의미한다고 할 것입니다.

(3) 여기서 '토익시험응시 서비스가 시작된 날'의 구체적인 시점에 대해서는 다소 해석의 여지가 있을 수는 있으나, 원심과 같은 해석은 ① 이 사건 용역의 대상이 토익시험응시 서비스임에도 불구하고 문언의 의미를 과도하게 벗어나 마치 토익시험에 대한 정기접수 자체를 용역의 대상으로 해석한 것으로서 문언해석의 한계를 벗어난 것이라는 점, ② 피고가 정기접수기간 이외에 정기접수 마지막 날부터 다시 특별접수기간을 운영하고 있으므로 정기접수 종료를 토익시험응시 서비스가 시작되었다고 볼 여지가 전혀 없다는 점, ③ 만일 정기 접수 종료를 토익시험응시 서비스가 시작된 것으로 해석한다면 해당 토익시험일이 같은 특별접수기간은 이미 토익시험응시 서비스가 시작된 것이므로 이에 대해서는 청약철회 자체가 불가능하게 된다는 점, ④ 정기접수기간이 종료된 후 토익시험일까지는 대략 1달 정도의 시간이 있게 되는데 토익시험 20여일 전에 청약철회를 할 경우 환불액이 40%에 불과하게 되므로 이는 과도하게 소비자에게 불리한 규정이 된다는 점 등의 사정을 종합하면, 원심의 판결은 전자상거래법 제17조 제1항 제1호 단서 중 '용역의 공급이 시작된 날'의 법리를 오해한 것으로서 위법하다고 할 것입니다.

4. 원고의 소송대리인은 조속한 시일내에 상고이유보충서를 제출하도록 하겠습니다.

2015. 5. 29.

위 원고들의 소송 대리인

법무법인 위민

담당변호사	한	경	수
	임	영	환

대 법 원 민사 3부 귀 중