

대 법 원

제 2 부

판 결

사 건 2021다308030 마일리지 지급
원고, 상고인 원고 1 외 5인
원고들 소송대리인 법무법인(유한) 유일
담당변호사 변혜연 외 2인
피고, 피상고인 주식회사 ○○○ 외 1인
소송대리인 법무법인(유한) 광장 외 2인
원 심 판 결 서울남부지방법원 2021. 11. 25. 선고 2020나62103 판결
판 결 선 고 2024. 11. 28.

주 문

상고를 모두 기각한다.
상고비용은 원고들이 부담한다.

이 유

상고이유를 판단한다.

1. 사안의 개요

원심판결 이유와 기록에 따르면 다음 사실을 알 수 있다.

가. 피고 1 회사는 '△△△클럽'이라는 명칭으로, 피고 2 회사는 '□□□클럽'이라는 명칭으로 상용고객 우대제도의 일종인 항공마일리지 제도를 운영해 왔다. 원고들 중 일부는 피고 1 회사와, 원고들 중 나머지는 피고 2 회사와 각 클럽 회원가입 계약을 체결하고 피고들 제공의 항공운송서비스 등을 이용하면서 항공마일리지를 적립하였다.

나. 피고들은 2008년경 마일리지에 유효기간을 도입하는 내용으로 약관을 개정하여, 1) 개정 이후 적립한 마일리지는 약 10년간 유효하고 유효기간 내에 사용되지 않은 마일리지는 소멸되며(단, 개정 이전 적립 마일리지에는 유효기간 미적용), 2) 피고들 항공사 또는 제휴 항공사를 이용한 마일리지는 탑승일로부터, 제휴사를 이용한 마일리지는 회원 계좌에 적립된 날로부터 유효기간이 적용된다는 내용의 약관 조항을 두었다(△△△ 회원 약관 제4조, □□□ 일반규정 제6조, 이하 통틀어 '이 사건 약관 조항'이라 한다).

다. 원고들은, 이 사건 약관 조항은 1) 마일리지를 이용하여 피고들 항공사에서 보너스 항공권 구입을 위해서는 최소 5,000 마일리지가 필요함에도 고객들의 권리행사 가능여부와 관계없이 적립시점을 소멸시효 기산일로 정하고 있고, 2) 마일리지 추가 적립 시 이루어지는 채무의 승인 등의 시효 중단사유도 인정하지 않고 적립 시부터 일정기간이 경과하면 마일리지가 곧바로 소멸하도록 정하고 있어, 고객에게 부당하게 불리한 조항으로서 공정성을 잃어 무효라고 주장하면서 피고들이 유효기간 10년 경과를 이유로 소멸시킨 각 마일리지의 지급을 구하였다.

2. 불공정 약관 조항 해당 여부

가. 「약관의 규제에 관한 법률」(이하 '약관법'이라 한다) 제6조 제1항, 제2항 제1호

에 따라 고객에 대하여 부당하게 불리한 조항으로서 '신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항'이라는 이유로 무효라고 보기 위해서는, 그 약관 조항이 고객에게 다소 불이익하다는 점만으로는 부족하고, 약관 작성자가 거래상의 지위를 남용하여 계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하여 형평에 어긋나는 약관 조항을 작성·사용함으로써 건전한 거래질서를 훼손하는 등 고객에게 부당하게 불이익을 주었다는 점이 인정되어야 한다(대법원 2017. 4. 13. 선고 2016다274904 판결, 대법원 2022. 5. 12. 선고 2020다278873 판결 참조). 그리고 이와 같이 약관 조항의 무효 사유에 해당하는 '고객에게 부당하게 불리한 조항'인지는 관계법령이나 거래관행 등에 비추어 해당 약관 조항이 고객에게 어떠한 불이익을 발생시키는지, 고객이 사업자와 개별적으로 합의하였더라도 동일한 내용이 포함되었으리라고 할 수 있는지, 고객의 불이익을 정당화할 만한 사업주의 정당한 이익이나 합리적 사유가 있는지, 사업자가 고객의 불이익을 상쇄하거나 최소화할 만한 합리적인 조치를 두어 고객의 이익도 충분히 배려하였는지 등을 다른 약관 조항 등 계약 전체의 내용, 계약을 통해 추구하고자 한 이익의 내용과 그 사이의 균형, 거래관계의 실질적인 사정, 사업의 특성 등에 비추어 심사할 필요가 있다.

나. 원심판결 이유와 기록에 의하여 인정되는 다음의 사정을 위 법리에 비추어 보면, 이 사건 약관 조항이 약관법 제6조 제1항의 '신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항'이라고 보기는 어렵다.

1) 고객이 취득한 항공마일리지는 재화나 서비스를 교환하는 수단으로 사용되고, 사업자는 마일리지의 판매, 소진 과정에서 이윤을 창출하므로, 항공마일리지가 재산적 가치가 있음은 부인하기 어렵다. 그러나 마일리지 제도의 구체적인 내용이나 마일리지의

가치는 약관을 통해 약정된 범위 내에서 인정되는 것이고, 사업자는 사적 자치의 한계를 벗어나지 않는 한 원칙적으로 마일리지 제도의 유지 여부, 마일리지 취득조건, 마일리지의 교환대상이 되는 재화나 서비스, 유효기간 등에 관한 계약내용 형성의 자유를 가진다. 이러한 특성에 비추어 마일리지는 전형적인 채권으로 포섭되기 어려운 특수한 유형의 재산권으로, 항공마일리지 제도에 민·상법상 채권의 소멸시효 규정이 당연히 적용되어야 하는 것은 아니다. 다만 그 제도의 유사성에 비추어 민·상법 규정상 채권에 부여하는 보호의 수준은 약관상 제도가 고객에게 부당하게 불리하게 설계되어 있는지를 판단하는 일응의 기준이 될 수 있다.

2) 이에 비추어 살펴건대, 비록 이 사건 약관 조항이 마일리지 적립일을 유효기간 기산일로 삼고 달리 유효기간의 중단사유를 인정하지 않는 방식으로 운영되고 있기는 하나, 이 사건 약관 조항은 상인인 피고들이 부담하는 채무에 관한 것임에도 상사시효가 아닌 민사상 소멸시효에 준하는 10년의 유효기간을 정하고 있어 전체적으로 보아 이 사건 약관 조항이 민·상법의 채권의 소멸시효 규정을 적용하였을 때보다 고객들을 현저히 불리한 지위에 두었다고 단정할 수 없다. 본래 소멸시효는 법률행위에 의하여 이를 배제, 연장 또는 가중할 수 없으나 이를 단축 또는 경감할 수 있음을 고려하면 더욱 그러하다(민법 제184조).

또한 마일리지와 유사하게 상용고객 우대제도의 일종으로 부여되는 신용카드나 기타 각종 멤버십 포인트, 또는 전자형·모바일·온라인 상품권 등의 경우 통상 5년 내지 그보다 단기의 유효기간 제도를 두고 있고, 항공마일리지 제도를 두면서 유효기간 제도를 둔 외국 항공사들의 경우 대부분 유효기간을 4년 이내의 단기로 정하고 있으며, 위 제도 관련 약관들은 통상 포인트나 마일리지 적립 시부터 곧바로 유효기간이 진행

된다고 정하고 있을 뿐 특정 서비스 이용이 가능한 정도로 축적되기를 기다려 비로소 유효기간이 진행된다는 약관은 찾아보기 어렵다. 외국 항공사들 중 일부는 마일리지 일부라도 추가 적립되거나 소비되면 유효기간 진행이 중단되고 다시 진행된다는 정책을 두고 있기는 하나, 해당 항공사들은 대부분 유효기간을 3년 이내의 단기로 정하고 있다. 이러한 사정들을 감안하면, 이 사건 약관 조항상 기산일을 정한 부분이나 중단사유를 두지 않은 것이 거래관행에 비추어 현저히 불리하거나 이례적이어서 예견가능성이 없거나, 피고들이 고객들과 개별적으로 협상하였다면 포함되지 않았을 제도라고 단정하기는 어렵다.

3) 다만 불공정한 약관조항인지는 형식적인 심사에 그칠 것이 아니라 계약 상대방의 정당한 이익과 합리적인 기대에 반하여 형평에 어긋나는 조항인지를 계약 전체의 내용과 거래관계의 실질적인 사정에 비추어 살펴보아야 한다. 이에 따라 피고들이 마련한 마일리지 유효기간 제도를 통해 고객들에게 어떠한 불이익이 발생하는지, 이와 같은 불이익을 정당화할 만한 정당한 이익이나 합리적 사유가 있는지, 사업주인 피고들이 고객들이 유효기간 내 마일리지를 사용할 수 있도록 하는 적절한 방안들을 제공하고, 아울러 고객들이 합리적으로 기대하는 수준 이상으로 마일리지의 가치를 유지시켜주었는지를 살펴본다.

우선 피고들이 마일리지 유효기간 제도를 됴으로써 고객들에게는 일정기간 경과 시 마일리지 소멸이라는 부담이 발생하는 것은 명확하다. 피고들이 현재 가용 마일리지 여부를 따지지 않고 적립 시부터 마일리지 유효기간을 기산하고 달리 유효기간의 중단사유도 인정하지 않는 다소 경직된 방식으로 위 제도를 운영하고 있음은 앞서 본 바와 같다. 이에 더하여 피고들이 자사 혹은 제휴사를 통해 제공한 마일리지 중 매년 사용

되지 못하고 소멸하는 마일리지의 상당한 양에 이르는 것도 실질적으로 유효기간 내 마일리지 사용에 제약이 있음을 시사하는 정황이다.

한편 마일리지의 선수 수익으로서 부채 계정에 계상됨에 따라 고객들이 적립한 마일리지의 늘어날수록 피고 항공사들의 부채가 늘어나게 되어 재무구조의 건전성이 악화되므로, 피고들로서는 마일리지를 적정한 기간 내에 소진시킬 사업상의 필요가 있음은 인정된다. 또한 피고들은 앞서 본 바와 같이 마일리지 유효기간을 관련법령이나 거래 관행에 비추어 비교적 장기간인 약 10년으로 정하고 있고, 마일리지를 이용한 보너스 항공권 구입, 좌석승급 외에도 항공 부가 서비스, 호텔, 여행상품, 렌터카, 유통 산업 등에서 마일리지를 사용할 수 있는 여러 소액 마일리지 사용처를 함께 제시하고 있으며, 그밖에 마일리지 가족합산제도나, 일부 마일리지를 현금과 함께 사용하여 항공권을 구매할 수 있도록 하는 복합결제제도 등을 제공하여 마일리지를 활용할 수 있는 다양한 방안을 두고 있다. 또한, 피고들이 '보너스 항공권' 좌석현황을 홈페이지 등을 통해 공개하고 사전에 수시로 고객들에게 마일리지 소멸시점을 안내하여 온 사정도 인정된다.

이러한 사정을 종합하면, 피고들이 마일리지 및 마일리지의 유효기간 제도를 통해 얻는 이익에 상응하는 만큼 고객들의 이익이 충분히 보장되었다고 보기에는 미흡한 정황이 보이기도 하나, 이 사건에 제출된 주장 및 증명만으로는 그 이익의 불균형이 사적 자치의 한계를 일탈하여 약관 조항을 무효로 볼 정도에 이르렀다고 인정하기에 부족하다.

다. 원심이 같은 취지에서 이 사건 약관 조항이 약관법 제6조 제2항 제1호의 '고객에게 부당하게 불리한 조항'이라거나 약관법 제6조 제1항의 '신의성실의 원칙을 위반하여

공정성을 잃은 조항'이라고 보기는 어렵다고 판단한 것은 정당하고, 거기에 상고이유 주장과 같이 약관법에 정한 불공정한 약관 조항에 관한 법리를 오해하거나, 필요한 심리를 다하지 아니한 채 논리와 경험의 법칙에 반하여 자유심증주의의 한계를 벗어나는 등의 잘못이 없다.

3. 결론

그러므로 상고를 모두 기각하고 상고비용은 패소자들이 부담하도록 하여, 관여 대법관의 일치된 의견으로 주문과 같이 판결한다.

재판장 대법관 오경미

주 심 대법관 김상환

 대법관 박영재