

보도시점 2025. 3. 23.(일) 12:00 / 배포 2025. 3. 21.(금) 08:30
<3. 24.(월) 조간>

2024년 분쟁조정 역대 최대 접수 및 처리

- 접수 건수 4,000건 돌파, 특히 온라인플랫폼·약관·건설하도급 증가세 두드러져 -
- 처리 건수 전년 대비 22% 증가한 3,840건, 전 분야에서 분쟁조정 처리 실적 증가 -

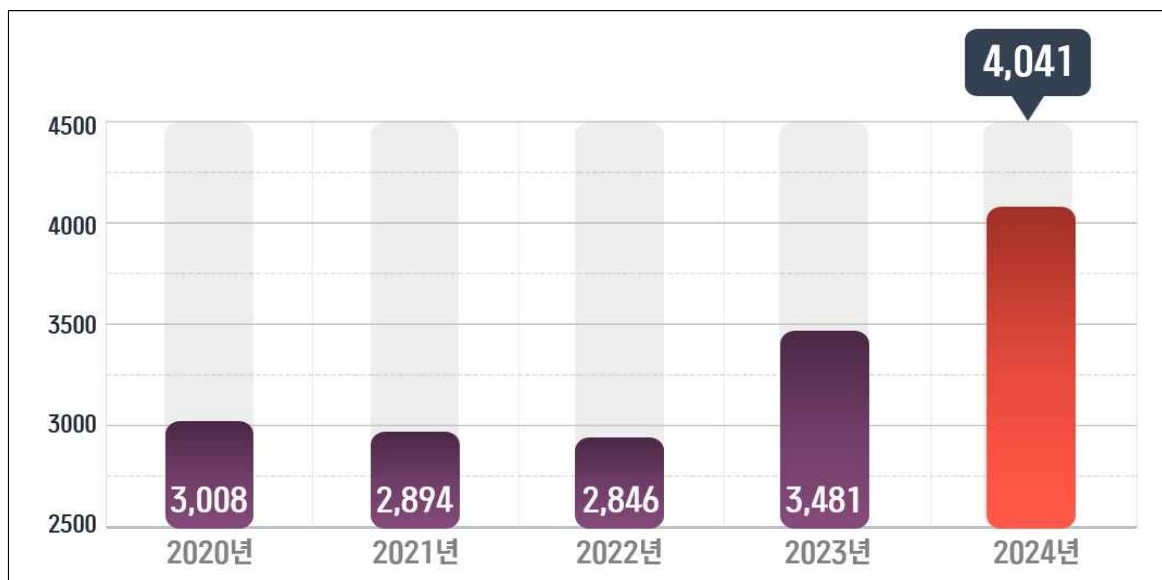
※ 주말 엠바고 주의 : 3월 23일(일요일) 낮 12시부터 보도가능 ※

한국공정거래조정원(원장 최영근, 이하 '조정원')은 2024년 분쟁조정 현황을 발표하였다.

<분쟁조정 접수 현황>

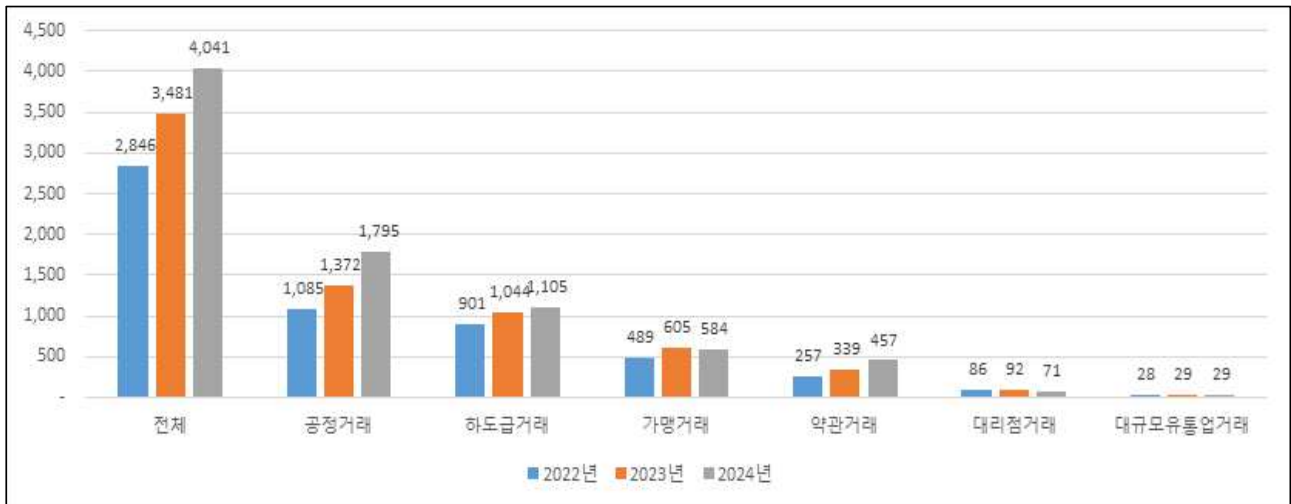
조정원에 접수된 분쟁조정 건수는 최근 2년간 지속적으로 증가하여 2024년에는 4,041건으로, 전년도(3,481건) 대비 16%, 2년전(2,846건) 대비 42% 증가하여 역대 최대 접수 건수를 기록하였다.

<최근 5년간 분쟁조정 접수 현황>



분야별 접수 현황을 살펴보면, 공정거래 분야가 1,795건으로 가장 많았고, 하도급거래 분야가 1,105건, 가맹사업거래 분야가 584건, 약관 분야 457건 등의 순이었다.

<최근 3년간 거래분야별 분쟁조정 접수 현황>



특히 공정거래, 약관, 하도급거래 분야의 2024년 접수 건수가 크게 증가하였다.

공정거래 분야의 경우 전년도(1,372건) 대비 423건 증가하여 31% 증가하였는데, 특히 온라인플랫폼 분야의 접수 건수가 45%(229건→333건) 대폭 증가*한 것으로 파악된다.

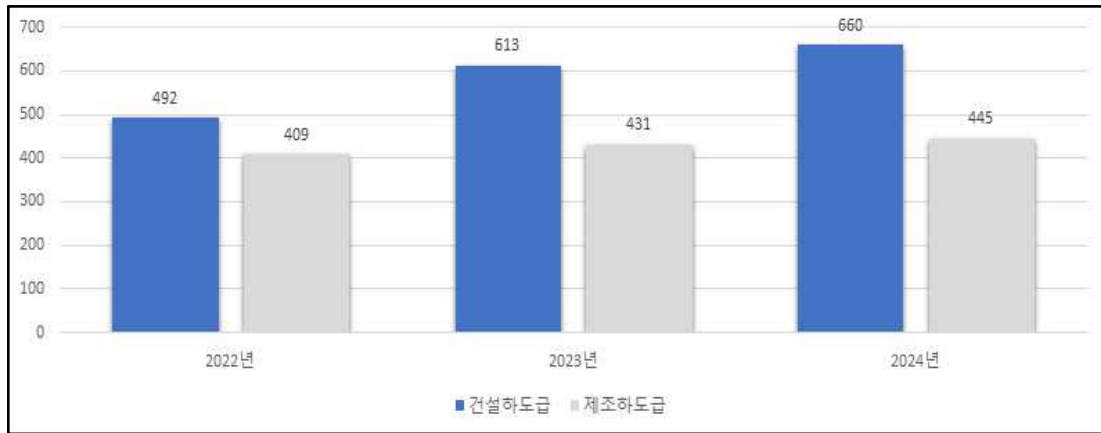
* 온라인플랫폼사업자가 입점사업자에게 일방적으로 판매 계정을 정지 조치하거나 정산금 중 일부를 공제하고 지급하는 경우 등이 대표적 분쟁 유형임

약관 분야의 경우 전년도(339건) 대비 35% 증가하였는데, 온라인 광고대행 계약 및 렌탈 계약 등에서 계약 중도 해지로 인한 과도한 손해배상액 예정 관련 약관에 대한 조정 신청이 증가(140건→221건)한데 따른 것으로 보인다.

가맹사업거래 분야도 계약 중도 해지에 따른 과도한 위약금 청구 관련 행위가 가장 많이 접수되었는데, 총 584건 중 143건(24%)에 이른다.

하도급거래 분야의 경우 전년도(1,044건) 대비 6% 증가하였으며, 이 중 건설하도급 분야는 660건으로 전년 대비 8%, 2년전 대비 34%로 대폭 증가하였는데, 최근 건설 경기 악화 추세에 따른 것으로 보인다.

<최근 3년간 하도급 분쟁조정 접수 현황>



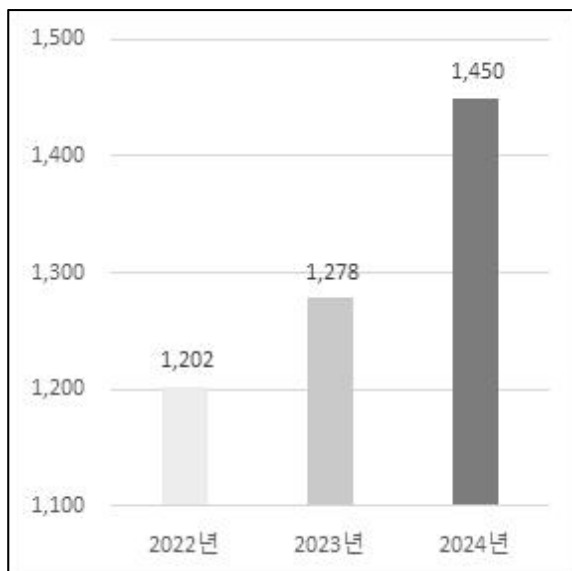
<분쟁조정 처리 현황>

2024년 전체 처리 건수는 3,840건으로, 전년도(3,151건) 대비 22% 증가하였다. 그 중 조정이 성립된 사건은 1,450건으로 전년도(1,278건) 대비 13% 증가하였고, 직접 피해구제액은 121,062백만 원이며, 절약된 소송비용을 포함한 직·간접적 피해구제액*은 128,806백만 원으로 파악된다.

* 피해구제액: 성립사건의 조정금액(직접 피해구제액) + 절약된 소송비용(간접 피해구제액)으로 인지대, 송달료, 변호사 수임료 등 포함)

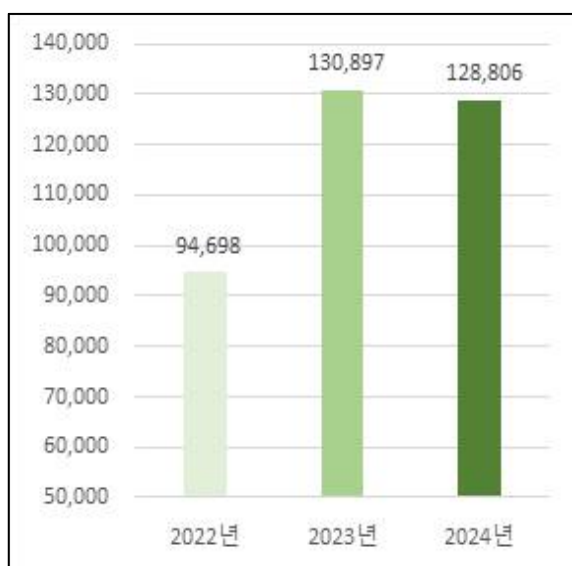
<분쟁조정 성립 건수 현황>

(단위 : 건)



<피해구제액 현황>

(단위 : 백만 원)



<찾아가는 분쟁조정>

생업을 이유로 조정원 방문이 어려운 분쟁당사자를 직접 방문하여 상담, 조정 등 서비스를 제공하는 ‘찾아가는 분쟁조정 서비스’도 지속적으로 늘려 2024년에는 133건을 실시하는 등 분쟁조정 성립 가능성을 높이고 분쟁당사자들의 만족도를 제고하고자 노력하였다.

* 찾아가는 분쟁조정 서비스 횟수: ('22년) 87회 → ('23년) 107회 → ('24년) 133회

<향후 계획>

2025년에도 건설 경기 악화, 디지털 경제 가속화 등으로 온라인플랫폼, 건설하도급 등 여러 분야에서 지속적으로 분쟁이 증가하고, 불공정거래행위의 유형도 더욱 복잡·다양해질 것으로 예상된다.

조정원은 2025년에도 축적된 전문 조정 역량을 바탕으로 당사자 대면 조정을 확대하고 적극적으로 조정안을 제시하는 등 보다 능동적인 분쟁조정 서비스를 제공하여 중소기업자의 불공정거래 피해를 적극적으로 해결할 수 있도록 힘쓸 계획이다.

아울러 그간 쌓아온 조정 사례를 체계적으로 홍보하고 중소기업자 대상 제도 안내를 강화하여 분쟁조정제도에 대한 인식을 제고하는데 노력할 것이다.

<붙임> 주요 분쟁조정 실적 통계

※ 2024년 분쟁조정 접수 및 처리 현황을 상세 분석한 분쟁조정 데이터 자료집을 2025년 4월 발간할 예정이며 조정원 분쟁조정사건처리시스템 홈페이지에서 확인 가능

담당 부서	한국공정거래조정원 분쟁조정1실 분쟁조정총괄팀	책임자	실장	김도엽 (02-6363-9250)
		담당자	팀장	강진아 (02-6363-9240)
			조사관	이수민 (02-6363-9241)



1

최근 3년간 분쟁조정 실적

(단위: 건, %)

구 분		접수현황		처리현황 및 유형					성립률 [A/(A+B)]
		건 수	증가율	계 [A+B+C]	증가율	성 립 [A]	불성립 [B]	중 결 [C]	
2022년	소계	2,846	△2	2,868	△2	1,202	339	1,327	78
	공정	1,085	3	1,119	6	423	148	548	74
	가맹	489	-	513	6	230	54	229	81
	하도급	901	5	853	△1	361	95	397	79
	유통	28	△10	34	36	21	1	12	95
	약관	257	△35	271	△37	141	27	103	84
	대리점	86	21	78	△7	26	14	38	65
2023년	소계	3,481	22	3,151	10	1,278	350	1,523	79
	공정	1,372	26	1,267	13	475	135	657	78
	가맹	605	24	575	12	263	62	250	81
	하도급	1,044	16	929	9	354	100	475	78
	유통	29	4	26	△24	13	1	12	93
	약관	339	32	278	3	137	48	93	74
	대리점	92	7	76	△3	36	4	36	90
2024년	소계	4,041	16	3,840	22	1,450	465	1,925	76
	공정	1,795	31	1,603	27	624	150	829	81
	가맹	584	△3	587	2	246	96	245	72
	하도급	1,105	6	1,107	19	375	113	619	77
	유통	29	-	29	12	16	3	10	84
	약관	457	35	429	54	152	96	181	61
	대리점	71	△23	85	12	37	7	41	84

2

분야별 피해구제액

(단위: 건, 백만 원)

연 도	구 분	성립건수	피해구제액		
			직접피해구제액 [A]	간접피해구제액 (소송비 절감액) [B]	합 계 [A+B]
2024년	계	1,450	121,062	7,744	128,806
	공정	624	6,504	1,636	8,140
	가맹	246	2,865	779	3,644
	하도급	375	110,784	4,919	115,703
	유통	16	269	78	347
	약관	152	223	145	368
	대리점	37	417	187	604

(단위: 건, %)

구분		2024년	
분야	신청이유	접수건수	비중
공정	계	1,795	100
	거래상 지위의 남용	1,334	74
	거래거절	109	6
	사업활동방해	47	3
	거래강제	23	1
	부당한 고객유인	35	2
	차별적 취급	32	2
	구속조건부거래	2	0
	기타	213	12
가맹	계	584	100
	부당한 손해배상의무 부담	143	24
	불공정거래행위	99	17
	정보공개서 사전제공 의무 위반	91	16
	허위·과장 정보제공 금지의무 위반	75	13
	부당한 계약 종료/해지	40	7
	영업지역 침해	20	3
	가맹금 예치의무 위반	22	4
	기타	94	16
하도급	계	1,105	100
	하도급대금 미지급	746	68
	부당한 하도급대금 결정	75	7
	부당한 위탁취소	45	4
	실제변경 등에 따른 하도급대금 조정의무 위반	69	6
	부당감액	41	4
	서면 발급 및 서류 보존의무 위반	30	3
	발주자의 하도급대금 직접지급의무 위반	23	2
	공급원가 등 변동에 따른 하도급대금 조정의무 위반	18	1
	기타	58	5
유통	계	29	100
	경제적 이익 제공 요구	6	21
	상품대금 미지급	4	14
	기타	19	65
약관	계	457	100
	과도한 손해배상액의 예정	221	48
	사업자의 부당한 계약 해제·해지권 제한	120	26
	신의성실의 원칙 위반	21	5
	고객의 권익 보호 관련 불공정약관	16	4
	기타	79	17
대리점	계	71	100
	불이익제공	53	75
	구입강제	5	7
	판매목표 강제	2	3
	경영간섭	2	3
	기타	9	12