

보도 일시	2022. 12. 7.(수) 12:00 <12. 8.(목) 조간>	배포 일시	2022. 12. 7.(수) 08:30
-------	---	-------	-----------------------

담당 부서	한국공정거래조정원 분쟁조정1실 가맹유통팀	책임자	팀 장	송민정 (02-6363-9220)
		담당자	조사관	박가영 (02-6363-9225)

장사 안 되더라도 가맹계약 해지 어려워, 계약체결에 신중해야! - 계약 체결 전 가맹본부 제공 정보 꼼꼼히 살피고 관련 서면도 교부받아야 -

- 한국공정거래조정원(원장 김형배, 이하 ‘조정원’)에 따르면 가맹점주 또는 가맹희망자(가맹점 사업을 하려는 사람)와 가맹본부 간 분쟁조정 신청사건 상당수가 계약해지와 관련한 분쟁인 것으로 나타났다.
- 최근 3년간(‘20. 1월 ~’22. 10월) 조정원에 접수된 가맹사업 분야 분쟁조정 신청사건(총 1,397건)을 분석한 결과, 가맹점주의 계약해지 요구 관련 분쟁이 842건으로 전체의 60.3%를 차지하는 것으로 나타났다.
- 해지요구와 관련된 조정신청 중,
 - 실제 매출액 등이 제공된 정보(예상매출액 등)에 현저히 미치지 못하여 계약해지를 요구한 사례가 가장 많았고,
 - 다음으로는 가맹본부의 불공정거래행위에 따른 경우가 많았으며,
 - 계약해지 합의 후 과도한 위약금 요구에 따른 경우가 그 뒤를 이었다.

최근 3년간 가맹점주의 계약해지 요구 관련 조정신청 사유

(단위: 건, 기간: 2020. 1. 1. ~ 2022. 10. 31.)

구 분	계	2020년	2021년	2022년
①허위·과장 정보제공 등 관련	355	144	107	104
②불공정거래행위* 관련	232	115	70	47
③위약금 청구 관련	138	59	30	49
기 타**	117	41	44	32
계	842	359	251	232

* 점포환경개선 강요, 부당한 영업시간 구속 등

** 가맹점주의 건강문제 또는 단순변심에 따른 해지요구, 해지 후 보증금 미반환·물품 반품 거절 등

□ 이에 조정원은 빈발하는 분쟁 주요 사례를 분석하여 가맹점주의 피해 예방 및 피해 구제에 필요한 유의사항을 안내하였다.

- 가맹희망자는 계약체결 전 가맹본부가 제공하는 정보의 사실여부를 꼼꼼히 확인하고 관련 정보를 반드시 서면으로 제공받아야 한다.

<주요 사례 및 유의사항 요약>

- | |
|--|
| ○ (허위·과장된 정보제공) 과장하거나 객관적 근거 없이 작성한 예상매출액 자료 또는 확정되지 않은 상권 정보 제공
⇒ (유의사항) 가맹본부는 객관적 근거를 바탕으로 산출된 예상수익정보 등을 서면으로 제공하여야 하고, 가맹희망자는 가맹본부 제공 정보의 사실여부를 확인하고 계약 체결 여부를 신중히 결정하여야 한다. |
| ○ (기만적인 정보 제공) 중요사항을 은폐하거나 축소하여 작성된 정보공개서 제공
⇒ (유의사항) 가맹본부는 계약 체결·유지에 중요한 사항을 정보공개서 등을 통해 가맹점주에게 미리 알려야 하며, 가맹희망자는 가맹본부가 제공한 정보 외에도 계약체결 전 가맹점의 사업성 등을 면밀히 검토하여야 한다. |
| ○ (불공정거래행위) 부당한 점포환경개선 강요, 부당한 영업시간 구속 등
⇒ (유의사항) 가맹본부는 정당한 사유 없이 점포환경개선을 강요하거나 부당하게 영업 시간을 구속하여서는 아니 되고, 가맹점주는 가맹본부의 법정 비용 부담 비율 및 영업시간 단축 요구 사유 등을 숙지할 필요가 있다. |
| ○ (부당한 손해배상금 부과) 소비자 피해에 대한 손해배상의무 전가, 부당한 영업위약금 부과
⇒ (유의사항) 가맹본부는 계약 해지 시 가맹점주의 귀책사유 정도 또는 잔여계약기간 등에 비추어 부당한 손해배상의무를 부과하여서는 아니 되고, 가맹점주는 계약체결 전 중도해지 시 가맹점주의 비용 부담 등에 관한 사항을 확인할 필요가 있다. |

□ 가맹점주 또는 가맹희망자는 가맹본부의 불공정거래행위와 관련하여 조정원 ‘온라인 분쟁조정 시스템(<https://fairnet.kofair.or.kr/>)’ 을 통해 분쟁조정을 직접 신청할 수 있고, ‘분쟁조정 콜센터(대표전화 1588-1490)’ 또는 ‘가맹종합지원센터(대표전화 1855-1490)’ 를 통해 상담도 가능하다.

<붙임> 가맹계약해지 관련 주요 사례 및 유의사항

〈붙임〉 가맹계약해지 관련 주요 사례 및 유의사항

- (허위·과장된 정보제공) 가맹본부가 제공한 예상매출액(또는 수익현황), 상권분석 정보 등을 믿고 계약을 체결하였으나 실제 가맹점의 수익이 제공된 정보에 현저히 못 미치는 경우

(사례 1) 홈페이지 등을 통해 과장된 월 평균매출액 정보를 게재한 경우

- 가맹사업을 희망하던 A씨는 피자 가맹본부 B사의 홈페이지와 홍보물에 기재된 ‘월평균 4천만 원 매출 보장’이라는 정보를 믿고 B사와 가맹계약을 체결하여 영업을 시작하였다.
- 그러나 A씨의 실제 월매출액은 4천만 원에 훨씬 미치지 못하고 적자가 지속되어 영업시간을 늘리는 등의 개선노력을 하였음에도 전혀 경영상황이 개선되지 않아 위약금 없이 계약해지를 요구하였으나, B사는 오히려 A씨의 운영미숙 때문에 매출이 부진하다고 주장하며 이를 거절하였다.

(사례 2) 객관적 근거 없이 부풀려진 예상매출액 자료를 제공한 경우

- 미용업 창업을 준비하던 C씨는 이미용 가맹본부 D사가 제공하는 ‘30평대 매장 기준 월평균 3천만 원의 매출이 발생한다’는 내용이 기재된 예상수익자료를 믿고 가맹계약을 체결하여 영업을 시작하였다.
- 그러나 C씨는 영업개시 후 5개월간의 월 평균매출액이 약 1천만 원에 불과하자 D사에게 가맹계약해지 및 손해배상금 지급을 요구하였으나, D사가 거부하여 분쟁이 발생하였다.



⇒ **가맹본부:** 가맹본부가 가맹희망자에게 예상수익상황에 관한 정보(예상매출액, 순이익, 마진율 등)를 제공할 경우에는 반드시 서면으로 제공하여야 하며, 가맹본부가 실제로 운영한 직영점 또는 다른 가맹점의 사례를 근거로 하여 구체적으로 산출한 자료를 제공하여야 한다.

⇒ **가맹희망자:** 가맹본부가 가맹계약 체결 과정에서 예상 매출액 또는 수익률 등을 안내할 때에는 반드시 서면(전자문서 포함)으로 자료를 제공하도록 요구하여야 한다. 서면자료인 경우에도 그 내용이 구체적이고 객관적인 근거에 따라 산출된 것인지 확인하여야 한다.

(사례 3) 확정되지 아니한 사실을 근거로 정보(상권정보)를 제공한 경우

- 편의점 창업을 희망하던 E씨는 편의점 가맹본부 F사로부터 추천받은 점포 인근에 두 달 후 체육문화시설이 들어설 것이라는 정보를 제공받고 F사와 가맹계약을 체결하고 영업을 시작하였다.
- E씨가 영업을 시작한지 네 달 여가 지날 때까지 해당 시설은 관계 관청으로부터 이행계획서 내용 누락을 사유로 사용승인 허가를 받지 못했고, E씨의 가맹점 일매출액은 20만 원에 불과하는 등 영업을 지속할수록 적자가 누적되자 E씨는 F사를 상대로 가맹계약해지 및 가맹점 개설비용 일체의 반환을 요구하였다.
- F사는 체육문화시설 개점 여부가 가맹계약 체결 여부를 결정하는데 영향을 미치는 중요사항이라는 점 등을 인정하면서도 E씨에게 중도해지에 따른 위약금을 청구하여 서로 합의에 이르지 못하였다.



⇒ **가맹본부:** 점포예정지 상권 분석에 관한 정보는 가맹희망자의 의사결정에 중대한 영향을 미치는 핵심적인 정보에 해당하므로 상권 정보에 예정 사항이 포함될 경우 가맹희망자에게 제공하는 정보가 실현될 가능성에 대하여 충분히 설명하고 만약 실현되지 않을 경우에 대한 계약 조건 등도 계약서에 구체적으로 명시하는 것이 추후 분쟁을 예방하는데 효과적이다.

⇒ **가맹희망자:** 가맹본부가 제공한 상권 정보를 전적으로 신뢰하기 보다는, 독립된 사업자로서 관할 구청 등을 통하여 입점 희망지 주변 대형 체육문화시설 승인, 재건축 아파트 단지 입주 시기 등 구체적인 상권의 변동 현황을 스스로 조사하고 계약체결 여부를 신중히 결정하여야 한다.

<참고 판례>

- * 가맹사업법이 금지하는 허위·과장의 정보제공행위는 가맹사업법 문언에 따라 '사실과 다르게 정보를 제공하거나 사실을 부풀려 정보를 제공하는 경우'에 성립한다고 보아야 하고, 이에 별도의 요건을 추가하여 가맹희망자를 오인시킬 우려 내지 가맹본부의 기만적인 의도가 인정될 경우에 한하여 가맹사업법 제9조 제1항에 위반된다고 해석할 수 없다(서울고등법원 2018. 9. 6. 선고 2018누38651 판결 참조).

□ (기만적인 정보제공) 중요사항을 적지 않은 정보공개서를 가맹희망자에게 제공하는 등 가맹본부가 계약의 체결·유지에 중대한 영향을 미치는 사실은 은폐하거나 축소하는 방법으로 정보를 제공하는 경우

- 밀키트 무인판매점 창업을 희망하던 G씨는 한식 가맹본부 H사가 높은 수익을 보장한다는 정보를 제공하여 이를 믿고 가맹계약 체결 후 가맹점 운영을 시작하였다.
- G씨가 가맹계약 체결 당시 H사로부터 제공받은 정보공개서에는 가맹점에서 판매하는 밀키트 제품을 온라인 등을 통해 거래하는지 여부에 대한 정보가 기재되어 있지 않아서, G씨는 H사의 주력 상품으로 홍보한 순두부 찌개 밀키트가 가맹점에서만 취급되는 상품이라고 믿고 계약을 체결하였다.
- 그러나 실제 가맹점을 운영해 본 결과 매출은 가맹본부가 제시한 금액에 현저히 미치지 못하였고, 자신이 판매하는 밀키트 상품이 다른 온라인 플랫폼을 통해서도 유통되고 있다는 사실을 뒤늦게 알게 된 G씨는 H사가 자신을 기망하였다고 H사에 가맹계약해지 및 손해배상금의 지급을 요구하였다.



- ⇒ **가맹본부:** 위 사안과 같이 가맹점주가 취급하는 상품의 온라인 거래 여부 및 가맹점 운영을 위한 필수품목 지정여부 등 계약의 중요사항에 관한 정보를 정보공개서 등을 통해 가맹희망자에게 미리 알리고 계약을 체결하여야 한다.
- ⇒ **가맹희망자:** 가맹본부가 제공한 정보에만 의존하지 않고 가맹점의 사업성을 면밀하게 살펴야 하며, 가맹점에서 취급하는 상품이 다른 온라인 업체에서 판매되고 있는지 여부는 가맹희망자 스스로 충분히 확인할 수 있는 사항이므로 가맹본부의 홍보자료 및 정보공개서 기재사항 등을 비교하여 해당 정보가 사실과 일치하는지 여부를 반드시 확인하여야 한다.

- (불공정거래행위) 가맹본부가 부당하게 점포환경개선을 요구하거나, 입지상 심야 시간대의 매출이 저조한 가맹점주 또는 질병으로 건강이 악화된 가맹점주의 영업시간 단축요청을 거부한 경우

(사례 1) 가맹본부가 부당하게 점포환경개선을 요구한 경우

- 패스트푸드 전문점을 양수한 I씨는 패스트푸드 가맹본부인 J사로부터 주방 및 카운터 등의 개보수 공사를 실시해 줄 것을 요청받았다.
- I씨가 공사를 차일피일 미루자, J사는 위 공사를 조속한 시일 내에 실시해 줄 것을 요구하면서 ‘양수도 계약과 함께 협의한 사항인 공사 불이행은 가맹본부와의 신뢰강화 및 발전관계를 악화시킬 수 있다’는 내용의 공문을 여러 차례 발송하였다.
- I씨는 인테리어 및 설비 교체 등의 개선공사를 실시한 후 J사에 공사 비용의 일부를 지급해 달라고 요청하였으나, J사는 식품 위생과 고객들의 안전을 위한 최소한의 개보수를 권유한 것이며 I씨가 자신의 의사로 인테리어 및 시설 등 점포환경을 개선한 부분에 대하여 비용을 부담할 이유가 없다며 이를 거절하였다.
- I씨는 J사에 대한 신뢰가 깨졌음을 이유로 계약의 해지를 청구하였다.



⇒ **가맹본부:** 점포환경개선을 직접적으로 강요하지 않더라도 가맹점주가 이에 따르지 않을 수 없는 상황을 만드는 경우에는 강요 행위로 인정될 수 있으므로 시설 노후화, 위생 또는 안전 결함 등으로 가맹사업에 현저한 지장을 주는 경우가 아니라면 가맹점주에게 점포환경개선을 요구하지 않아야 한다.

⇒ **가맹희망자:** 계약 체결 시 가맹본부의 점포환경개선 비용 부담에 관한 계약 조항이 법에서 명시한 비율*을 하회하지 않는지 등을 꼼꼼히 확인하고, 가맹본부가 점포환경개선을 요구한 경우에는 공사계약서 등 증빙자료를 첨부하여 가맹본부에 법상 명시된 부담비율 만큼의 비용을 요구하여야 한다.

* 점포의 확장 또는 이전을 수반하는 경우 간판 교체비용과 인테리어 공사비용의 40%를, 점포의 확장 또는 이전을 수반하지 않는 경우 20%를 가맹본부가 부담

(사례 2) 심야 시간 매출이 저조함에도 가맹본부가 부당하게 영업시간을 구속한 경우

- K씨가 운영하는 편의점은 주변에 회사들이 많은 오피스 지구에 위치하고 있어서 퇴근 시간 이후인 심야시간대의 매출이 매우 낮았다.
- 가맹 계약 상담 시 K씨가 심야 매출이 저조할 것을 우려하자 가맹본부의 영업담당자는 계약 체결 당시 24시간 영업을 하는 조건으로 지원금을 지급하겠다고 약정하여 계약을 체결하게 되었다.
- K씨는 최근 3개월 동안 심야 영업에 인건비 등으로 지출한 금액이 300만 원 이상임에도 심야 영업시간대(오전0시~오전6시)의 매출이 일 평균 약 10만 원밖에 되지 않아 편의점 가맹본부인 L사에 영업시간 단축을 요청하였으나, L사는 K씨에게 24시간 영업을 조건으로 수령한 지원금을 모두 반환할 것을 요구하였다.

(사례 3) 가맹점주의 질병에도 불구하고 가맹본부가 영업시간 단축을 거부한 경우

- M씨는 편의점 가맹본부 N사와 가맹계약을 체결하고 가맹점을 운영하고 있었다.
- 급격한 인건비 상승으로 혼자 야간 근무를 해오던 중 M씨는 뇌경색 진단을 받게 되었고 이에 N사에 건강상의 사유로 영업시간의 단축 또는 계약의 중도 해지 여부를 문의하였다.
- 그러나 N사는 뇌경색을 암 등과 같이 계약상 점포 운영이 불가능한 중대한 질병으로 볼 수 없다는 이유로 해지에 따른 위약금을 부담할 것을 요구하였다.



⇒ **가맹본부:** 심야 영업시간대(오전 0시~오전 6시 또는 오전 1시~오전 6시)의 매출이 그 영업에 소요되는 비용에 비하여 저조하여 일정 기간 영업손실이 발생하였거나 질병의 발생과 치료 등의 사유로 가맹점주가 영업시간 단축을 요구하는 경우에는 이를 허용해야 한다.

⇒ **가맹점주:** 위와 같은 사유가 발생한 경우 가맹점주는 가맹본부를 상대로 심야 영업시간대의 영업시간 단축을 요구할 수 있고 영업시간의 구속 및 24시간 영업을 조건으로 지원금을 지급받았음을 이유로 단축 요구를 거부 당하는 등의 분쟁이 발생한 경우 피해 구제를 위하여 조정원에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

□ **(부당한 손해배상의무 부과)** 가맹본부가 귀책사유가 없는 가맹점주에게 소비자 피해에 대한 손해배상의무를 전가하거나 부당한 영업위약금을 부과한 경우

(사례 1) 가맹본부가 소비자 피해에 대한 손해배상의무를 전가한 경우

- S씨는 세탁 가맹본부인 T사와 가맹계약을 체결하고 세탁 전문점을 운영하였다.
- S씨는 계약에 따라 고객들의 세탁물을 T사가 지정한 세탁공장으로 보내야 했다.
- 가맹점 개점 후 T사 지정 세탁공장의 빈번한 과실에 따른 세탁물 하자 발생으로 고객들의 항의가 빗발쳤고 그로 인하여 매출이 급감한 S씨는 T사에 계약해지를 요구하였으나, T사는 오히려 S씨의 검품 소홀 및 불친절로 인한 고객クレ임이 발생하였다는 이유로 위약금을 부과하였다.



⇒ **가맹본부:** 가맹본부는 가맹점주에게 공급한 물품의 원시적 하자 또는 가맹본부가 직접 운영하거나 지정한 세탁공장 등의 과실로 인하여 소비자 피해가 발생한 경우 그에 따른 손해배상의무를 가맹점주에게 전가하여서는 아니된다.

⇒ **가맹희망자:** 계약체결 전 가맹계약서상 가맹본부와 가맹점주 간의 책임 범위 및 소비자 피해 보상에 관한 내용을 꼼꼼히 확인하고, 소비자 피해가 발생할 경우를 대비하여 증빙자료(검품 확인서 및 영수증 등)를 수집·보관하여야 한다.

(사례 2) 가맹점 양도를 이유로 계약해지에 따른 위약금을 부과한 경우

- 편의점을 운영하던 O씨는 매출부진을 이유로 편의점 가맹본부 P사에 폐점을 요구하였고, P사가 O씨에게 중도해지 시 위약금 약 2억 원이 부과될 수 있다고 안내하자 O씨는 양수희망자를 물색하여 잔여계약기간에 대한 가맹점 운영권 일체를 양도하고 P사와의 가맹계약을 해지하였다.
- 그러나 P사는 새로운 가맹점주가 가맹점 영업을 계속하고 있음에도 불구하고 O씨를 상대로 잔여계약기간에 대한 기대이익 상실을 이유로 중도해지에 따른 위약금 전액을 청구하였다.



⇒ **가맹본부:** 가맹점주가 가맹점을 포괄 양도하는 경우에는 계약의 중도해지 후 가맹본부가 후속 가맹점주와 계약을 체결하기 위하여 통상 소요될 것으로 예상되는 기간에 상당하는 손해가 발생하지 않으므로 가맹점주에게 위약금을 부과하는 행위는 부당할 수 있다.

⇒ **가맹희망자:** 계약체결 시 예상하지 못한 사유로 계약기간을 채우지 못하고 가맹점을 중도에 양도하는 경우가 발생할 수 있으므로 가맹계약 상 가맹점 양수도 시 가맹점주가 부담하여야 하는 비용 규정이 있는지 등을 사전에 확인할 필요가 있다.

(사례 3) 예상매출액의 최저액 미달을 이유로 해지 청구시 위약금을 부과한 경우

- Q씨는 건강식품 가맹본부 R사와 가맹점을 3년간 운영하기로 하는 가맹계약을 체결하고 가맹점을 운영하였다.
- Q씨는 가맹점을 개점한 그 다음 달부터 1년간 실제 매출액이 R사가 제공한 예상매출액산정서 상 최저 매출액보다 낮은 등 매출 저조를 이유로 R사에 가맹계약의 중도해지를 요구하였다.
- 그러자 R사는 Q씨를 상대로 중도해지에 따른 위약금을 청구하였고, 이에 Q씨는 가맹점 매출 부진으로 인하여 부득이하게 중도 해지하게 되었음에도 불구하고 R사가 위약금을 청구하는 행위가 부당하므로 이를 감면해 줄 것을 요구하였다.



⇒ **가맹본부:** 가맹본부가 가맹점주에게 사실적인 근거에 의하여 산출한 예상 수익 정보를 제공하였더라도, 가맹점주가 매출 부진*을 이유로 계약을 중도에 해지하는 경우 계약해지에 따른 기대이익 상실을 이유로 가맹점주에게 위약금을 부과한다면** 부당한 손해배상의무 부과 행위에 해당할 여지가 있다.

* 가맹점주가 영업을 개시한 날이 속하는 달의 다음 달부터 1년간의 평균 매출액이 가맹본부가 제공한 예상매출액의 최저액에 미달하는 경우

** 가맹점주의 가맹계약 위반, 가맹본부가 제시한 경영방침 미준수 등으로 인하여 평균 매출액이 예상매출액의 최저액에 미달한 경우는 제외

⇒ **가맹점주:** 가맹본부가 제공한 예상매출액의 최저액에 미달하여 가맹점주가 계약을 중도에 해지하는 경우 가맹점주는 가맹본부에 위약금의 감면을 요구할 수 있으므로 가맹본부가 제공한 예상매출액 자료를 반드시 보관할 필요가 있다.

※ 한국공정거래조정원은 “독점규제 및 공정거래에 관한 법률”에 의거 2007년 12월 설립된 공정거래위원회 산하기관으로 불공정거래행위로 인한 분쟁을 조정하여 중소기업자의 피해를 구제하고, 시장과 주요 산업에 대한 조사·분석·연구를 수행하고 있습니다. 또한 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 등급 평가, 공정거래협약 이행평가, 가맹종합지원센터 운영 업무, 동의를결이행관리 업무 등을 수행하여 공정거래 문화 확산에 기여하고 있습니다.