

보도시점 2026. 8. 25.(화) 10:00 / 배포 2026. 8. 25.(화) 08:30

조문객이 보낸 화환, 장례식장이 마음대로 처분 못한다

- 과일·음료 등 외부 음식물 반입 가능, 장례비용도 계약 전 미리 설명해야-

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 유족의 동의 없이 장례식장이 화환을 임의로 처분하는 관행을 방지하고, 외부 음식물 반입 기준과 장례비용에 대한 사전 설명 의무를 명확히 하는 내용으로 「장례식장 표준약관」을 개정하였다.

그간 일부 장례식장에서는 조문객이 유족에게 보낸 화환을 유족이 직접 처분하지 못하도록 제한한 뒤 화환 수거·재사용 업체에게 판매하는 사례, 외부에서 가져온 음식물을 일률적으로 제한하는 사례 등이 있어 소비자 불만이 제기되어 왔다.

이번 장례식장 표준약관 개정으로 ① 조문객이 보낸 화환은 유족의 소유라는 점을 명확히 하고, 장례식장이 화환을 처분하려면 반드시 유족과 사전에 협의하도록 하였으며, ② 과일·음료·주류 등 조리되지 않은 외부 음식물은 반입할 수 있도록 하고, ③ 계약 전에 장례식장 이용시설, 이용료 및 장례의식 내용을 소비자에게 설명하도록 하였다.

이번 개정은 국민권익위원회 제도개선 권고 사항을 반영하여 (사)한국장례협회의 표준약관 심사 청구를 받아 추진되었다.

① “화환은 유족의 것”... 장례식장 임의 처분 제한

기존에는 조문객으로부터 받은 화환의 소유권과 처리 방법에 관한 명확한 규정이 없어, 일부 장례식장에서 유족이 화환을 처분하지 못하도록 제

한하거나, 장례식장과 협력관계에 있는 특정 업체에게만 저가로 판매하도록 강제하는 등 화환 처분 과정에서 분쟁이 발생해 왔다.

실제로 국민신문고에는 장례식장에서 화환을 1천원에 판매하도록 요구하거나, 유족이 직접 화환을 처분하려 하자 불이익을 주겠다고 했다는 민원이 접수되기도 했다.

<민원사례> 국민신문고 화환 임의처분 및 특정 업체와의 유착 관계

- ▲ 장례식 첫 날 장례식장의 화환업체가 발인날 가져갈테니 화환을 천원에 팔라고 하여 동의하지 않고 보냈는데, 빈소에서 영정사진에 삿대질을 하고 난동을 부렸습니다. ('24. 12월)
- ▲ 상주에게 들어온 근조 화환을 상주가 처분할 시 불이익을 준다고 협박하여 팔지 못하게 하고, 두고 간 근조 화환을 특정 꽃집이 독점하여 폭리를 취하고 있습니다. ('23. 9월)
- ▲ 장례식장측은 다른 업체에서 수거하지 못하도록 발인 후 화환 수거는 장례식장에서 하겠다며 상주들에게 은근히 압박하여 계약업체에 팔아넘기는 악순환이 계속되고 있습니다. ('22. 7월)

이에 개정 표준약관은 장례식장에서 사용된 화환의 소유권이 이용자에게 있음을 명확히 하고, 장례식장이 화환을 처리하려는 경우 이용자와 사전에 협의하도록 하였다.

② 과일·음료까지 못 가져오게 한다? 외부 음식물 반입 기준 명확화

기존 표준약관에는 외부 음식물 반입에 관한 별도의 규정이 없어, 장례식장이 외부 음식물의 반입을 일률적으로 제한하는 경우에 있어서 소비자 불만이 적지 않았다.

개정 표준약관은 식중독 등 위생사고 예방을 위해 외부에서 조리된 음식물은 원칙적으로 반입을 제한하되, 과일·음료·주류 등 조리되지 않은 음식물은 이러한 제한 대상에 포함되지 않도록 기준을 명확히 하였다.

또한, 외부에서 조리된 음식물이라도 사업자와 이용자가 사전에 협의한 경우에는 예외적으로 반입할 수 있도록 하였다.

<예시> 외부에서 조리된 음식물 사례

- ▲ (외부에서 조리된 음식물) 밥, 국, 전류, 반찬류, 육류, 떡 등
- ▲ (조리되지 않은 음식물) 과일(절단, 가공하지 않은 것), 포장되어 소비기한, 제조일자 등이 표기된 음료, 주류, 과자·건과류·마른안주 등

다만, 사업자와의 사전 협의 없이 반입된 외부 음식물로 인하여 식중독 등 위생사고가 발생한 경우에 그 책임은 이용자가 부담하도록 하였다.

③ “처음엔 1천만 원이라더니 1천600만 원”... 장례비용 사전 설명 의무화

장례는 갑작스럽게 이루어지는 경우가 많아 소비자가 여러 장례식장의 가격과 서비스 내용을 충분히 비교하기 어렵고, 장례 절차가 진행된 이후에는 예상하지 못했던 비용이 추가되더라도 서비스 이용을 중단하거나 이용 조건을 변경하기가 어려워, 이를 사실상 받아들일 수밖에 없다.

실제로 국민신문고에는 최초 상담 당시에는 장례식장이 비용을 최대 1천만 원 정도로 안내하였으나 최종적으로 1천600만 원이 청구됐다는 민원이 접수되는 등 장례비용의 예측가능성을 높일 필요성이 제기되어 왔다.

<민원사례> 국민신문고 부당한 비용청구

- ▲ 최초 상담 및 견적 확인 시 최고 1,000만 원 선으로 비용을 예상했으나, 최종 청구된 총 경비는 1,600만원으로 사전에 협의되지 않는 과도한 비용이 청구 ('26. 6월)
- ▲ 동네 장례식장에서 가격표시가 제대로 되어 있지 않아, 혼란스러운 상황을 틈타 결제를 유도 ('25. 11월)

이에 개정 표준약관은 이용료의 구성 항목을 시설임대료, 장례 관련 수수료, 장례용품비, 청소·관리비 등으로 구체화하고, 사업자가 계약 체결 전에 소비자에게 이용시설, 이용료 및 장례의식 내용을 설명하도록 명시하였다.

이를 통해 소비자가 계약 전에 ‘어떤 서비스를 이용하고, 얼마를 부담하게 되는지’ 보다 명확하게 확인한 후 장례식장을 선택할 수 있을 것으로 기대된다.

소비자가 체감할 수 있는 장례서비스 거래 관행 개선 기대

개정된 표준약관은 장례식장 사업자단체 및 관계 부처, 소비자단체 등 유관 기관의 의견을 종합적으로 고려하여 마련된 만큼 향후 사업자들이 표준약관을 적극적으로 도입할 것으로 예상되며, 이를 통해 사업자와 소비자 간 분쟁이 줄어들고, 바람직한 거래질서가 정착되어 소비자 권익이 증진될 것으로 기대된다.

공정위는 개정된 표준약관을 누리집에 게시하고, 사업자단체 등에 통보하여 사업자들의 개정 표준약관을 적극 권장할 계획이다.

<붙임> 개정 장례식장 표준약관 신·구조문대비표

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	김효식 (044-200-4445)
		담당자	서기관	배지영 (044-200-4451)



현행 약관	개정 약관																																																															
제3조(용어의 정의) ① · ② (생략) ③ ‘염습’이라 함은 <u>시신을 씻은 다음에</u> 수의를 입히고 염포로 묶는 것을 말합니다. ④ ~ ⑥ (생략) ⑦ ‘예식실’이라 함은 고인에 대한 예식을 올리기 위해 마련된 장소를 말합니다. ⑧ ‘발인’이라 함은 이용자가 장사를 치르기 위해서 장례식장에서 관을 가지고 <u>장지로</u> 떠나는 것을 말합니다.	제3조(용어의 정의) ① · ② (현행과 같음) ③ -----<u>시신을 닦거나 씻은 다음에</u> ----- -----. ④ ~ ⑥ (현행과 같음) ⑦ ----- ----- <u>로서 발인실, 영결식장 등을</u> -----. ⑧ ----- ----- -----<u>장지 또는 화장시설로</u>----- -----.																																																															
제5조(이용시설) 사업자와 이용자는 다음과 같이 <u>안치실, 빈소, 접객실, 예식실, 안치일시, 입관일시</u> 등을 정합니다. <table><tr><td>안치실</td><td>호</td><td>안치일시</td><td>월</td><td>일</td><td>시</td><td>분</td></tr><tr><td>빈 소</td><td>호</td><td>입관일시</td><td>월</td><td>일</td><td>시</td><td>분</td></tr><tr><td>접객실</td><td>호</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>예식실</td><td>호</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	안치실	호	안치일시	월	일	시	분	빈 소	호	입관일시	월	일	시	분	접객실	호						예식실	호						제5조(이용시설) ----- ---- <u>안치실, 염습실, 빈소,</u> ----- ----<u>입관일시, 발인일시</u> 등을 -----. <table><tr><td>안치실</td><td>호</td><td>안치일시</td><td>월</td><td>일</td><td>시</td><td>분</td></tr><tr><td><u>염습실</u></td><td><u>호</u></td><td>입관일시</td><td>월</td><td>일</td><td>시</td><td>분</td></tr><tr><td>빈 소</td><td>호</td><td><u>발인일시</u></td><td>월</td><td>일</td><td>시</td><td>분</td></tr><tr><td>접객실</td><td>호</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>예식실</td><td>호</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	안치실	호	안치일시	월	일	시	분	<u>염습실</u>	<u>호</u>	입관일시	월	일	시	분	빈 소	호	<u>발인일시</u>	월	일	시	분	접객실	호						예식실	호					
안치실	호	안치일시	월	일	시	분																																																										
빈 소	호	입관일시	월	일	시	분																																																										
접객실	호																																																															
예식실	호																																																															
안치실	호	안치일시	월	일	시	분																																																										
<u>염습실</u>	<u>호</u>	입관일시	월	일	시	분																																																										
빈 소	호	<u>발인일시</u>	월	일	시	분																																																										
접객실	호																																																															
예식실	호																																																															
제6조(이용료) ① 이용료는 <u>안치실·빈소·접객실·예식실의 이용료, 염습비, 예식비, 청소 및 관리비</u> 등으로 구성합니다. ② · ③ (생략) ④ 이용자는 발인하기 전에 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 이용료의 전액을 지급하여야 하며, 이때 사업자는 각 내역에 따른 <u>계산서</u>를 교부하여야 합니다.	제6조(이용료) ① ----- <u>안치실 · 염습실 · 빈소 · 접객실 · 예식실 등 장례식장 시설 임대료, 염습비 · 예식비 등 장례에 관련된 수수료, 장례용품비, 청소 및 관리비</u> -----. ② · ③ (현행과 같음) ④ ----- ----- ----- <u>거래명세서와 영수증(카드, 현금) 등을</u> -----.																																																															

제7조(사업자의 의무) ① ~ ③ (생 략) ④ (신 설)	제7조(사업자의 의무) ① ~ ③ (현행과 같음) ④ 사업자는 장례식장 등의 이용 계약 체결 전 제5조 이용시설, 제6조 이용료 및 장례 의식의 내용을 설명하여야 합니다.
<신 설>	제13조(화환의 소유권 및 처리) 장례식장에서 사용된 화환의 소유권은 이용자에게 있으며, 사업자는 화환을 처리하는 경우 이용자와 사전 협의를 거쳐야 합니다.
<신 설>	제14조(음식물의 반입 및 위생관리) ① 장례식장 내 위생 안전과 식중독 예방을 위하여 원칙적으로 외부에서 조리된 음식물의 반입을 금지합니다. ② 제1항에도 불구하고, 사업자와 이용자가 사전에 협의한 경우에는 예외적으로 음식물을 반입할 수 있습니다. 단, 식중독 등 위생 사고의 위험이 큰 변질 우려 식품은 반입이 제한될 수 있습니다. ③ 이용자가 사업자와의 협의 없이 무단으로 반입한 외부 음식물로 인하여 식중독 등 위생 사고가 발생할 경우, 그 책임은 이용자에게 있으며 사업자는 이에 대한 책임을 지지 않습니다. ④ 이용자는 장례식장 이용 후 남은 제물 및 음식물을 반출할 수 있습니다. 다만, 이용자는 식중독 등 위생사고 예방을 위하여 해당 음식물의 보관 및 섭취에 주의하여야 하며, 이로 인하여 발생하는 위생사고에 대한 책임은 이용자에게 있습니다.
제13조(면책) (생 략)	제15조(면책) (현행 제13조와 같음)
제14조(재판관할) (생 략)	제16조(재판관할) (현행 제14조와 같음)