

B2B 렌탈 분쟁, 전년 동기 대비 160% 급증!

- 렌탈 계약체결 시 중도해지 위약금을 등을 꼼꼼히 따져야! -

사업 투자비용 절감, 인건비 부담 등의 사유로 렌탈(이하 ‘B2B 렌탈*’)이 인기를 끌고 있지만, 그만큼 분쟁도 증가하는 추세여서 B2B 렌탈을 이용하려는 사업자(이하 ‘고객’)의 각별한 주의가 필요하다.

* 커피 머신, 자판기, 정수기 등

한국공정거래조정원(원장 최영근, 이하 ‘조정원’)에 따르면, 2024년 상반기 기준 B2B 렌탈 분쟁은 총 107건 접수되었고 이는 전년 동기 대비 160% 증가한 수치이다.

<최근 약관 분쟁조정 관련 접수 건수 현황 등>

연도	2022년	2023년	2024년 상반기
접수 건수	257건	339건	255건
접수 건수 중 렌탈 분쟁 건수	59건 (상반기 접수 34건)	95건 (상반기 41건)	107건
렌탈 분쟁 건수 증가율	-	61%	160% (전년 동기 대비)

B2B 렌탈 분쟁에서 가장 많이 보이는 분쟁 유형은 ‘렌탈 계약 중도해지 시 과중한 위약금 등 요구’이며, 이에 조정원은 렌탈 분야의 분쟁 사례를 분석하여 고객의 피해예방에 필요한 유의사항을 안내하였다.

고객이 렌탈 업체로부터 불공정거래행위 관련 피해를 입을 경우 조정원 온라인 분쟁조정시스템(<https://fairnet.kofair.or.kr>)에 직접 분쟁조정을 신청할 수 있고, ‘분쟁조정 콜센터(전화 1588-1490)’를 통한 상담도 가능하다.

<붙임> B2B 렌탈 분야의 주요 분쟁 사례와 유의사항

담당 부서	한국공정거래조정원	책임자	실장	김도엽	(02-6363-9200)
	분쟁조정2실 약관대리점팀	담당자	팀장	박성찬	(02-6363-9291)

1

중도해지 시 과중한 위약금과 부당한 설치비 등 요구

□ 분쟁 사례

A는 무인 커피숍을 운영하기 위해 2022년 3월경 렌탈 업체인 B사와 계약 기간 36개월, 월 렌탈료 600,000원, 거래 보증금 3,000,000원으로 무인 커피 기기 렌탈 계약을 체결하였으며 설치비 500,000원은 면제받았다.

그러다 경영사정이 악화되어 A는 2023년 10월경 B사에게 렌탈 계약 중도 해지를 요구하였는데, B사는 A에게 ‘계약해지 정산서’를 보냈고 그 안에는 ① 중도해지 위약금(남은 계약기간 월 렌탈료 합계의 35%에 해당하는 액수), ② 렌탈 계약체결 시 면제받았던 설치비 500,000원, ③ 렌탈 기기 철거비 100,000원 등의 청구 내역이 담겨 있었다.

□ 유의 사항

- 고객이 렌탈 계약을 중도해지할 경우 중도해지 위약금률, 위약금 산정방식 및 근거 등을 렌탈 업체로부터 제공받아 중도해지 위약금이 과중하게 산출되지 않았는지 면밀히 검토하여야 한다.

- 중도해지 위약금률이 적정한지 여부는 공정거래위원회 표준약관*, 한국소비자원 소비자분쟁해결기준 ‘16. 물품대여서비스업**’ 등을 참고하여 판단하는 것이 필요하다.

* 「정수기임대차(렌탈) 표준약관」, 2019. 11. 15. 개정, 공정거래위원회

** 의무사용기간과 임대차기간의 유형에 따른 위약금 기준 등이 나와있음

- 설치비는 렌탈 업체의 영업 행위에 수반되는 비용이며, 렌탈 품목을 고객에게 인도하여 설치하는 것은 렌탈 업체의 의무*이므로 계약의 중도해지 시 렌탈 업체가 고객에게 ‘면제받았던 설치비’를 요구한다면 고객은 이를 제외하도록 렌탈 업체에게 요구하여야 한다.

* 「7개 임대서비스 사업자의 불공정 약관 시정」, 2021. 11. 19. 공정거래위원회

- 다만 고객의 단순 변심으로 렌탈 계약을 중도해지하거나 고객의 사정으로 계약을 중도해지할 경우에는, 고객이 철거비를 부담하는 것이 합당하다.

2

제3자를 통해 렌탈 업체와 렌탈 계약을 체결한 경우

□ 분쟁 사례

스크린 골프장을 운영하는 A는 2022년 6월경 유통업체인 C를 통해 렌탈 업체 B사와 월 렌탈료 400,000원에 라면 자판기 렌탈 계약을 체결하였고, 이와 동시에 C사와 렌탈료 지원, 원두 공급 및 유지보수 관리, 자판기에서 발생하는 매출액의 배분 등에 대한 협약을 별도로 체결하였다.

C사는 A사에게 6개월 정도 월 렌탈료 등을 지원하다, 2024년 1월초 모든 지원을 중단하고 연락도 두절되었다.

A는 2024년 1월말 렌탈 업체인 B사에게 ‘자신과 C사 간 체결했던 협약 내용’을 알리며, 렌탈 계약의 중도해지를 요구하였으나 B사는 A에게 ‘B사는 C사를 알지 못하고 무관한 관계이며, 렌탈 계약을 중도해지할 경우 남은 계약기간 동안의 렌탈료 전액을 청구하겠다’라고 답하였다.

□ 유의 사항

- 렌탈 업체가 아닌 제3자로부터 렌탈 계약을 제안받았다면, 고객은 제3자인 사업자의 기업정보* 를 면밀히 검토하여 신뢰할 수 있는 업체인지 반드시 확인하여야 한다.

* 외부감사 의무 법인이라면 금융감독원이 운영하는 기업정보전자공시시스템(DART)에서 기업의 연혁, 사업 내용, 재무정보 등을 확인 가능

- 고객은 제3자가 제시한 제안 내용의 수익 타당성을 면밀히 검토하되 렌탈 계약이 중도해지될 경우 발생할 손해의 규모 등 위험 요인도 사전에 고려하여야 한다.

- 또한 고객은 추후 분쟁이 발생할 경우를 대비하여 제3자와의 협의 사항 등을 렌탈 업체에도 반드시 알려 상호 확인하는 절차를 거쳐야 한다.

※ 2024년 상반기에 제3자를 통해 렌탈 업체와 렌탈 계약을 체결한 경우 관련 분쟁이 조정원에 다수 접수되어 현재 조정절차가 진행 중

3

렌탈 계약이 아닌 소유권 유보부 할부 계약인 경우

□ 분쟁 사례

당구장을 운영하는 A는 2023년 2월경 렌탈 업체인 B사로부터 계약기간 36개월, 월 할부금 600,000원으로 냉동쇼케이스를 소유권 유보부 할부 계약 방식으로 구입하였다.

A는 건강 악화로 2024년 3월경 당구장을 폐업하려고 마음을 먹었고 B사에게 계약의 중도해지를 요구하였으나, B사는 A에게 중도해지 위약금으로 ‘냉동쇼케이스의 남은 할부금 전액인 13,800,000원’을 청구하였다.

A는 B사에게 중도해지 위약금이 지나치게 과중하다고 이의를 제기했지만, B사는 A에게 ‘소유권 유보부 할부 계약은 매매계약이므로, 고객의 사정으로 인해 계약이 중도해지될 경우에는 고객에게 남은 계약기간 동안의 할부금 전액을 청구한다’라고 답하였다.

□ 유의 사항

- 소유권 유보부 할부 계약은 고객이 렌탈 업체와 계약체결 시 계약기간을 장기로 설정하고, 매월 할부금을 지급하며 할부금을 완납하면 렌탈 업체로부터 렌탈 기기의 소유권을 이전받으므로 겉으로는 렌탈 계약과 굉장히 비슷해 보인다.
- 그렇지만 계약 내용이 렌탈 계약과 상당히 다르고* 할부 계약을 중도에 해지할 경우 남아있는 기기 할부금 전액이 위약금으로 청구될 가능성이 높으므로 유의하여야 한다.
- * 소유권 유보부 할부 계약의 경우 유지보수의 책임도 렌탈 업체가 아닌 고객에게 있는 경우가 있음
- 그러므로 고객은 렌탈 업체와 소유권 유보부 할부 계약 체결을 고려할 경우에는 렌탈 계약과 할부 계약 중 어떤 계약이 자신의 사업활동에 더 유리할지 비교·분석할 필요가 있다.

4

렌탈 계약의 중도해지를 제한하는 경우

□ 분쟁 사례

디저트 카페를 운영하는 A는 메뉴 다각화와 소비자의 재방문률을 높이기 위하여 2023년 5월경 렌탈 업체인 B사와 계약기간 36개월, 월 렌탈료 100,000원, 아이스크림 캡슐 300개 지원, 아이스크림 컵 500개 지원 등의 조건으로 아이스크림 기기 렌탈 계약을 체결하였다.

A는 렌탈 계약체결 후 3개월 동안 디저트 카페를 방문한 소비자를 대상으로 아이스크림을 판매했지만, 소비자의 선호도와 매출액 추이 등이 A가 기대한 수준에 비해 많이 부족하였다.

그래서 A는 B사에게 렌탈 계약의 중도해지를 요구하였으나, B사는 A에게 ‘특별 프로모션으로 고객에게 아이스크림 캡슐 등을 지원하였으므로 계약 중도해지는 불가하다’ 라는 답을 하며 A의 요구를 거절하였다.

□ 유의 사항

- 고객은 렌탈 계약체결 전 ① ‘계약서에 날인한 후 계약 취소는 불가’, ② ‘프로모션 후 계약 취소 불가’, ③ ‘폐업, 주소 이전 같은 고객의 사정으로 인한 계약의 중도해지 불가’ 와 같은 계약의 중도해지를 제한하는 내용이 계약서에 담겨있는지 꼼꼼하게 확인하여야 한다.
- 만일 계약서에 고객의 계약 중도해지권을 제한시키는 조항이 있을 경우, 고객은 ‘공정거래위원회 업종별 표준약관’ 등을 참고하여 렌탈 업체에게 계약 중도해지 조항을 렌탈 계약서에 추가시켜 줄 것을 요구하여야 한다.

끝.