

가맹사업거래 계약과 분쟁해결

조 태 현 *

— <목 차> —

- I. 서 론
- II. 가맹사업거래 계약과 분쟁해결
- III. 가맹사업거래 분쟁의 처리 현황
- IV. 가맹사업거래의 분쟁유형과 해결 방안의
선택
- V. 결 론

* 중소기업청 동인천소상공인지원센터장, 서울사이버대 겸임교수, 경제학박사

I. 서론

오늘날 프랜차이즈 가맹사업거래는 유통산업의 최첨단 시스템으로서 그 비중이 날로 커져가고 있다. 가맹사업거래는 매출액 증가율, 고용인 수, 점포 수 등 여러 면에서 급속하게 성장하고 있는 사업방식으로 이러한 시스템은 미국, 일본, 유럽 등 선진국들은 물론 전 세계적으로 다양한 업종에 걸쳐 광범위하게 활용되고 있다.

산업자원부가 실시한 '2002 프랜차이즈산업 실태조사'에 의하면 국내 프랜차이즈산업은 2001년 말 기준 약41조 7천억원의 대규모 시장으로 성장하였으며, 외식업, 도소매업, 서비스업 등의 다양한 업종에서 본격적인 성장기에 돌입하고 있는 것으로 나타났다.¹⁾

현재 국내에서 운영 중인 프랜차이즈 가맹본부는 약 1,600개사 정도로 추정되며 영업 중인 가맹점포 수도 약 12만개에 이르고 있다. 프랜차이즈산업은 뛰어난 아이디어와 노하우로 소자본창업이 가능하다는 특징을 가지며, 지식기반형 벤처산업으로서 중추적 역할을 하고 있음은 이제 누구도 부인할 수 없는 사실이다.²⁾

그러나 한편으로 국내 프랜차이즈산업은 과도한 경쟁과 가맹본부의 난립으로 가맹본부와 가맹점사업자간에 분쟁이 발생하고, 소비자의 신뢰를 잃는 경우도 있는 것이 사실이다.

이러한 점들을 고려하여 최근 정부는 가맹사업의 공정한 거래질서를 확립하고 가맹본부와 가맹점사업자간의 분쟁 조정 등의 처리를 위한 관련 법령을 제정한바 있다.³⁾ 또한 2003년에는 한국프랜차이즈협회 내에 가맹사업거래분쟁조정협의회를 설치하여 조정을 통해 분쟁해

1) 산업자원부, (사)한국프랜차이즈협회, 「한국프랜차이즈 총람」(제2편 프랜차이즈 활성화를 위한 정책방향 연구), 2002.12, p.1.

2) (사)한국프랜차이즈협회, 「프랜차이즈 창업 가이드 북」, 2003. 1, p.2.

3) 가맹사업거래의공정화에관한법률(제정 2002.5.13, 법률 제6704호)과 동법 시행령(제정 2002.11.6, 대통령령 제17773호)을 말함.

결을 도모하고 있으나 조정이 성립되지 않는 경우도 상당수 있는 것으로 알려지고 있다.

프랜차이즈 가맹사업거래를 이해하고 분쟁예방 및 해결방안을 모색한다는 관점에서 본고는 가맹사업거래 계약과 분쟁해결 제도에 대해 개관해 보고, 최근 가맹사업거래 실태조사를 통해 나타난 분쟁처리 현황과 조정 및 중재를 통한 분쟁 해결방안을 살펴보는 데 연구 목적을 두고자 한다.

II. 가맹사업거래 계약과 분쟁해결

1. 가맹사업거래의 개념

프랜차이즈 시스템 즉, '가맹사업'이라 함은 가맹본부가 가맹점사업자로 하여금 자기의 상표·서비스표·상호·간판 그 밖의 영업표지를 사용하여 일정한 품질기준에 따라 상품 또는 용역을 판매하도록 함과 아울러 이에 따른 경영 및 영업활동 등에 대한 지원·교육과 통제를 하며, 가맹점사업자는 영업표지의 사용과 경영 및 영업활동 등에 대한 지원·교육의 대가로 가맹본부에 가맹금을 지급하는 지속적인 거래관계를 말한다.⁴⁾

다시 말해서 이는 가맹본부(Franchisor)가 가맹점(Franchisee)에 상품 공급, 조직, 교육, 영업, 관리, 점포개설 등의 노하우를 브랜드와 함께 제공하며 사업을 영위해 나가는 형태를 말하며, 상품을 제조하거나 판매하는 업체가 가맹본부가 되고 독립 소매점이 가맹점이 되어 소매영업을 프랜차이즈(Franchise)화하는 사업 형태이다.⁵⁾

4) 가맹사업거래의공정화에관한법률[제정 2002.5.13 법률 제6704호] 제2조 1항

5) 중소기업청 소상공인지원중앙센터, 「프랜차이즈 시스템 -가맹점 창업의 노하우-」, 1999.12, p.1.

가맹본부는 가맹점에 해당 지역내에서의 독점적 영업권을 주는 대신 가맹본부가 취급하는 상품의 종류, 점포인테리어, 광고, 서비스 등을 직접 조직하고 관리하는 것은 물론 가맹점에 교육지원, 경영지원 및 판촉지원 등 각종 경영 노하우도 제공한다. 가맹점은 가맹본부에 가맹비, 로열티 등의 일정한 대가를 지불하고 가맹점 사업에 필요한 자금을 직접 투자해서 가맹본부의 지도와 협조아래 독립된 사업을 영위한다. 결국 프랜차이즈란 가맹본부와 가맹점간의 협력사업 시스템이라고 할 수 있다.

가맹사업거래에서 가장 잘 나타나는 특성은 가맹본부와 가맹점 운영주가 상호 신뢰를 바탕으로 분업의 협력계약을 맺고 가맹본부와 가맹점간에 명확한 기능분화와 상호협력을 통해 동일 자본의 경영효과를 발휘할 수 있다는 것이다.

2. 가맹사업거래 계약의 중요성

우리 상법은 프랜차이즈를 ‘상호, 상표 등의 사용허락에 의한 영업’으로 정의하고 있으므로(상법 제46조 제20호), 상법상 프랜차이즈 계약이란 ‘상호, 상표 등의 사용허락에 의한 영업을 위한 계약’이라 할 수 있다.⁶⁾

여러 학자들의 견해에 따르면 프랜차이즈 계약과 유사한 다른 계약들과의 구별을 통해 “프랜차이즈 계약이란 독립한 상인(프랜차이즈 제공자 즉 가맹본부)이 다수의 프랜차이즈 인수자(가맹희망자 또는 가맹점사업자)에게 동일한 기업으로서의 외관을 형성할 만큼의 상표, 상호, 서비스표, 경영상 노하우 등을 제공하여, 프랜차이즈 인수자에게 상품판매, 용역제공 등 일정한 영업활동을 하도록 하고, 그 대가로서 일

6) 가맹계약을 민법전과 상법전에 규정되어 있지 않은 비전형계약으로 보는 견해도 있다. 최영홍, 「가맹계약론」, 프랜차이즈시스템연구소, 2003, p.66.

정한 경제적 이익을 취득하는 한편, 프랜차이즈 인수자의 독립성을 해하지 않는 범위에 한해서 각종의 영업관련 지원과 통제를 하는 계속적인 채권계약관계이다.”라고 정의하고 있다.⁷⁾

가맹사업거래가 특히 계약을 맺고 사업을 하게 되는 이유는 다음과 같이 정리할 수 있다.⁸⁾

첫째, 가맹사업거래는 여러 가지 다양한 내용을 포함하므로 계약내용을 정리하는 데는 계약서로 종합해 두는 것이 편리하기 때문이다.

둘째, 계약내용이 중대하므로 가맹본부와 가맹점은 계약의 내용을 충분히 체크한 뒤에 문서로서 증거를 남기고 상호간에 책임과 의무를 다할 필요가 있다.

셋째, 가맹사업거래는 다수의 가맹점이 관여해서 성립되는 것이므로, 가맹계약의 내용은 어느 가맹점에 있어서나 기본적으로 같은 내용이어야 하기 때문이다.

3. 가맹사업거래 계약 체결과 당사자간 권리·의무

모든 비즈니스의 관계가 그러하듯이 프랜차이즈 가맹사업거래 계약 당사자간의 권리와 의무 즉, 법률관계도 공통적인 계약요소들이 종합적으로 작용하여 결정된다. 이는 가맹사업거래 계약의 구체적 조항들에 의해 가맹본부와 가맹점의 권리·의무가 형성된다는 것으로 귀착된다.⁹⁾ 여기서는 가맹계약서에 자주 등장하는 권리·의무의 개별조항들을 언급하는데 그치기로 한다.

(1) 가맹계약서와 계약체결

가맹사업거래 계약 업무는 가맹본부와 가맹점사업자 사이의 기본적

7) 정찬형, 상법강의 (상), 박영사, 1998, p.388.를 일부 수정함.

8) 다지마 요시히로(양병준 역), 「프랜차이즈 체인의 지식」, 크라운출판사, 2002, pp.97-98.

9) 최영홍, 전제서, pp.120-121.

권리·의무는 1통의 계약서에 정리되는 것이 통례이다. 이를 일반적으로 프랜차이즈 계약서라 말한다.

가맹사업거래 계약은 일반적으로 프랜차이즈 가맹본부가 특정한 영업에 관하여 가맹점들을 모집한다는 광고를 내고, 이를 보고 찾아온 프랜차이즈 가맹희망자들에 대하여 가맹본부가 상담을 하는 데서 시작되는 것이 보통이다. 그러한 상담을 거친 후에 프랜차이즈 가맹본부가 영업에 관련된 비용이라든가 예상매출액 등의 각종 정보를 포함한 정보공개서를 제공하면, 이를 근거로 가맹희망자의 판단에 따라 프랜차이즈 계약을 맺게 된다.

(2)가맹본부의 의무¹⁰⁾

- 1) 서비스 제공의무
- 2) 가맹점사업자의 개업과 영업에 관한 지원 의무
- 3) 원료, 상품의 공급 의무
- 4) 가맹점사업자의 이익을 침해하지 않을 의무
- 5) 가맹본부의 충실 의무
- 6) 가맹점사업자에 대한 지시권과 통제권의 신중행사 의무
- 7) 가맹점사업자에 대한 광고 등 정보제공 의무

(3) 가맹점사업자의 의무¹¹⁾

- 1) 가맹본부가 제공하는 운영 매뉴얼(Manual) 준수 의무
- 2) 영업표지의 지역적 제한 준수 의무
- 3) 가맹점사업자의 영업표지의 보호의무와 영업비밀의 유지의무
- 4) 지점 또는 대리점 표시 금지 의무

10) 최영홍, 상계서, pp.124-126. 및 중소기업청 소상공인지원중앙센터, 전계서, pp.14-16.을 참조.

11) 최영홍, 상계서, pp.126-128. 및 중소기업청 소상공인지원중앙센터, 상계서, pp.16-23.을 참조.

- 5) 프랜차이즈 사용료 지급 의무
- 6) 가맹점사업자의 운영권 양도금지 의무
- 7) 가맹점 운영에 있어서의 최선의무
- 8) 판매촉진 의무
- 9) 가맹점사업자의 경업피지 의무
- 10)기타의 의무

4. 가맹사업거래 계약과 불공정거래행위

(1) 국내 가맹사업거래 계약 관련 불공정거래행위와 규제

프랜차이즈는 가맹본부로서는 자신의 경영상 노하우와 상표 등의 재산적 가치를 극대화할 수 있고, 가맹점사업자로서는 상표 등 영업표지와 가맹본부에 의한 지원에 힘입어서 비교적 용이하게 사업을 개시할 수 있다는 장점을 제공해 준다. 그러나, 아직 프랜차이즈에 관한 성문법과 해석론이 크게 진전되지 못한 결과로 가맹본부와 가맹점사업자 또는 소비자간의 지원내용 등에 관해 분쟁이 많이 발생하고 있는 실정이다.

공정거래위원회가 고시한 “가맹사업의 불공정거래 행위기준”¹²⁾ 및 “국제계약상의 불공정거래행위 등의 유형 및 기준”에 의하면 프랜차이즈 즉 “가맹사업(Franchise)”이라 함은 가맹사업자가 다수의 가맹계약자에게 자기의 상표, 상호, 서비스표, 휘장 등을 사용하여 자기와 동일한 이미지로 상품판매, 용역제공 등 일정한 영업활동을 하도록 하고 그에 따른 각종 영업의 지원 및 통제를 하며, 가맹계약자는 가맹

12) “가맹사업의 불공정거래 행위의 기준”(공정거래위원회 고시 제1997-19호, 1998.12.31 개정) 제2조 제1호에서 및 “국제계약상의 불공정거래 행위 등의 유형 및 기준”(공정거래위원회 고시 제 1997-23호)에서 각각 가맹사업(프랜차이즈)과 외국사업자와의 사이에 체결된 프랜차이즈 도입계약에 관한 규정을 두고 있다.

사업자로부터 부여받은 권리 및 영업상 지원의 대가로 일정한 경제적 이익을 지급하는 지속적인 거래관계를 말한다고 규정하고 있다.

프랜차이즈 계약에서 가맹사업자들에 의해 가맹점들에게 불리한 불공정거래행위가 설정되는 이유로는 다음과 같은 것들을 들어볼 수 있다.¹³⁾

첫째, 사업경영에 관해 전문 지식과 경험 등의 차이로 원천적으로 가맹사업자와 가맹점의 지위가 불평등하게 되어 있는 점.

둘째, 가맹사업자는 상품의 품질 및 전체 시스템에 대한 관리를 통해 가맹점의 경영활동 전반에 걸쳐 광범위한 통제력을 행사하여 가맹점 소유의 영업재산을 실제로는 가맹사업자가 관리하는 형태를 취함으로써 전형적인 계약과는 다른 재산관리 구조를 갖고 있는 점.

셋째, 계약체결시 통상적으로 가맹사업자가 이를 일방적으로 작성하고 가맹점은 그 계약내용에 대해 단지 승낙여부만을 결정할 뿐인 경우가 많아서 실질적으로는 쌍방간의 대등한 입장에서의 계약체결이라고 보기 어려운 점 등.

우리 나라의 경우, 프랜차이즈 거래에 관하여 유통거래상 수직적 거래 제한에 대한 기본적인 규제의 근거는 독점규제및공정거래에관한법률 제23조 1항의 1호, 3호, 5호 및 제29조라고 할 수 있는데, 공정거래위원회는 1997년 1월 21일자로 ‘가맹사업의 불공정거래행위의 기준’ 지정에 관한 고시를 제정하고 동년 2월 1일부터 이를 시행해 왔다.

최근 들어 프랜차이즈 가맹사업거래의 공정화와 관련 2002년 5월 13일자로 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률을 제정하여 동년 11월 1일부터 이를 시행중이다. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률에서는 불공정거래행위에 대해 동법 제12조(불공정거래행위의 금지) 제1항에서 가맹분부는 다음 각호의 1에 해당하는 행위로서 가맹사업의 공정한 거래를 저해할 우려가 있는 행위를 하거나 다른 사업자로 하여금

13) 황보윤, “프랜차이즈 계약과 경영지도”, 「월간 경영법무」, 한국경영법무연구소, 1997.3, pp.77-78.

이를 행하도록 하여서는 아니된다고 규정하고, 제2항에서 불공정거래 행위의 유형 또는 기준은 대통령령으로 정한다고 하고 있다.

또한 2003년 6월 13일부터 시행된 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 시행령 제13조(불공정거래행위의 유형 또는 기준) 제1항에서는 법 제12조 제2항의 규정에 의한 불공정거래행위의 유형 또는 기준을 제시하고, 제2항에서는 공정거래위원회는 필요하다고 인정하는 경우에 그 범위 내에서 특정업종 또는 특정행위에 적용되는 세부적인 불공정거래행위의 유형 또는 기준을 정하여 고시할 수 있도록 하고 있다.

(2) 가맹사업 불공정거래행위의 유형과 기준

1) 공정거래법상의 주요 제한 유형¹⁴⁾

- ① 재판매가격의 책정
- ② 판매가격 제한
- ③ 상품 등의 공급원에 대한 제한
- ④ 판매상품에 대한 제한
- ⑤ 지역 제한
- ⑥ 우월적 지위의 남용
- ⑦ 끼워 팔기

2) 가맹사업법상의 유형과 기준

가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 제12조(불공정거래행위의 금지) 제2항의 규정에 따라 동법 시행령 제13조 제1항에서는 가맹사업 관련 불공정거래행위의 유형 또는 기준을 다음과 같이 정하고 있다.

① 거래거절

영업지원 등의 거절, 부당한 계약종료, 부당한 계약해지

14) ① 최영홍, “프랜차이즈 계약 및 관련 법령”, 『03 상담사 전문성 교육 교재』, 중소기업청 중앙소상공인지원센터, 2003, pp.108-109.

② _____, 『“가맹계약론”』, 프랜차이즈시스템연구소, 2003, pp.237-310(제6장).

② 구속조건부 거래

가격의 구속, 거래상대방의 구속, 가맹점사업자의 상품 또는 용역의 판매제한,

영업지역의 준수강제

3) 거래상 지위의 남용

법 제12조제1항제3호에 해당하는 행위의 유형, 기준은 다음 각 목의 1과 같다.

구입강제, 부당한 강요, 부당한 계약조항의 설정 또는 변경, 경영의 간섭, 그 밖의 불공정거래행위

5. 가맹사업법상의 분쟁 해결

(1) 가맹사업거래분쟁조정협의회의 설치

가맹사업거래의공정화에관한법률이 제정되어 2002년 11월 1일부터 시행됨에 따라 가맹사업법 제16조 제1항 및 동법 시행령 제17조의 규정에 의하여 사단법인 한국프랜차이즈협회에 가맹사업거래분쟁조정협의회(이하 “협의회”라 한다)가 설치되어 분쟁조정 업무를 수행중이다.

(2) 협의회의 구성 및 회의

분쟁조정협의회는 분쟁의 공정한 조정을 위하여 공익대표 3인, 가맹본부 이익대표 3인, 가맹점사업자 이익대표 3인의 위원으로 구성하고, 가맹사업 당사자간의 가맹사업거래의 분쟁에 관하여 당사자가 요청하거나 공정거래위원회가 조정을 의뢰한 사항에 대하여 조정업무를 수행한다.

가맹사업거래분쟁조정협의회의 위원장이 협의회의 회의를 소집하고자 하는 때에는 위원들에게 회의개최 7일전까지 회의의 일시·장소 및 안건을 서면으로 통지하여야 한다. 협의회의 회의는 공개하지 아니한다.

(3) 협의회외 분쟁조정 효과

1) 협의회에서 조정이 성립된 경우

- i) 협의회에 의한 조정이 이루어진 경우에는 조정조서와 동일한 내용의 합의가 이루어진 것으로 간주한다(가맹사업법 제24조 제1항).
- ii) 이는 민법상 화해계약에 해당하며, 조정이 성립된 경우 특별한 사유가 없는 한 공정거래위원회가 시정명령 등을 하지 아니한다(가맹사업법 제33조 제2항).

2) 협의회에서 조정이 성립되지 않은 경우

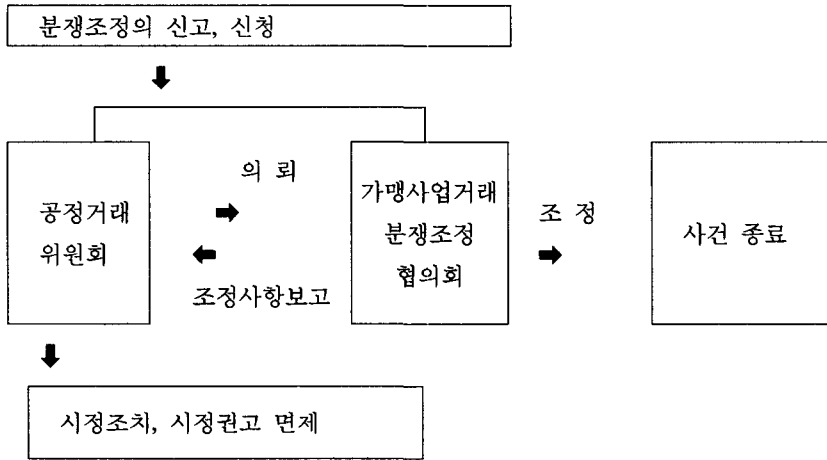
공정거래위원회에서 심사를 하고, 이후에도 합의가 되지 않으면 소송을 제기하여 해결한다.

(4) 조정신청 방법

법 제22조제1항의 규정에 의하여 분쟁의 조정을 신청하고자 하는 자는 다음 각호의 사항이 기재된 서면을 협의회에 제출하여야 한다.

- ① 신청인과 피신청인의 성명 및 주소(분쟁당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭, 주된 사무소의 소재지, 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다)
- ② 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소
- ③ 신청의 이유

(그림 II-1) 분쟁조정과 시정조치 절차



당사자의 신청 또는 공정위의 조정의뢰 → 사실관계조사 → 당사자 수락 여부 통지 → 조정의 성립 혹은 불성립 → 분쟁조정절차 종료 → 공정위에 종료보고

Ⅲ. 가맹사업거래 분쟁의 처리 현황

1. 프랜차이즈 관련 소비자보호원 상담 결과

프랜차이즈와 관련하여 소비자보호원에 소비자상담을 의뢰한 건수는 2001년에는 전년대비 84%정도가 증가했으며, 이를 업종별로 살펴보면, 외식업이 187건(18.7%)으로 가장 많았으며 다음으로 인터넷쇼핑몰 162건(16.2%), 액세서리 판매 153건(15.3%), 공부방·학습지 등의 순으로 나타났다.

[표Ⅲ-1] 소비자 상담 접수현황

2000년		2001년		2002년	
건수	%	건수	%	건수	%
559건	100.0	1,031건	184.4	1,001건	179.1

주: %는 2000년 기준, 자료: 한국소비자보호원

특히 외식업 관련 소비자 상담은 총 187건인데 이 중 닭요리 전문점(짬뽕, 튀김닭 등)관련 상담이 45건으로 전체의 24.1%를 차지하고, 그 밖의 호프·주점 31건(16.6%), 커피전문점 21건(11.3%), 등의 순으로 접수되었다. 이러한 업종별 소비자 상담현황에서 이를 피해유형별로 구분하여 살펴보면 [표Ⅲ-2]와 같다.

[표Ⅲ-2] 피해유형별 현황

피해유형별 현황	접수건수	%
가맹비, 보증금 등의 환불관련	76	40.6
계약불이행, 이행 지체	31	16.6
광고관련(계약내용, 수익저조 등)	21	11.3
해약처리 관련	20	10.7
고가 재료비, 설비대금 및 추가비용 관련	14	7.5
기타(상권침해, 연락두절, 설비하자 등)	25	13.3
계(총계)	187	100.0

주: %는 2001년 기준, 자료: 한국소비자보호원

2. 소상공인지원센터의 가맹사업거래 분쟁 실태조사 결과

중소기업청 산하 서울지역의 소상공인지원센터들이 2001. 11. 1부터 2002. 9. 30까지 신문, 잡지, 방송 등에 기사 및 광고된 자료를 중심으로 확보된 프랜차이즈 업체 730개 브랜드 중에서 300개 브랜드를 대상으로 '2002년 프랜차이즈 시장현황에 관한 실태조사'를 실시하였다.

동 보고서¹⁵⁾에 따르면, 가맹사업 본사 또는 본사직원과 가맹점과의 분쟁과 관련 가맹점과 본사간의 분쟁 경험, 분쟁시의 해결방법, 분쟁의 요인, 분쟁 조정 기관 등에 대해 조사한 결과, 특히분쟁을 조정해주는 기관으로 인지하고 있는 기관명에 대해 조사한 결과, 전체 가맹점의 76.9%가 관할법원을 지정 기관으로 인지하고 있는 것으로 나타났다.¹⁶⁾

3. 가맹사업거래분쟁조정협의회의 조정 결과

(1) 조정처리 현황

2003년도 한 해 동안 가맹사업거래분쟁조정협의회에 접수,처리된 건은 총 243건이며, 139건이 조정성립, 75건이 불성립되었다. 이 중 분쟁조정 대상이 되지 않아 기각 처리한 29건을 제외하고 처리된 사건을 기준으로 하여 볼 때 조정 성립율은 65%에 이르고 있다.

15) 서울지방중소기업청 서울소상공인지원센터, 「2002년 프랜차이즈 시장현황에 관한 실태조사 보고서」, 2002.

16) 이에 대한 상세한 내용은 조태현, “프랜차이즈 가맹사업거래의 분쟁해결에 관한 고찰”, 「중재」, 대한상사중재원, 2003 여름호, 2003.6, pp.29-34.를 참조.

[표Ⅲ-3] 조정신청 접수 및 처리 현황

	조정성립	불성립	기 각	계
사건수(건)	139	75	29	243

자료: 염규석, “가맹사업거래분쟁과 갈등해결”, 제1회 프랜차이즈 Legal 심포지움 발표자료, 2004. 8, p.157.

(2) 유형별 및 신청가액별 현황

조정 신청된 사건을 유형별로 보면 가맹계약해지(해제) 및 가맹금 반환의 건이 전체 사건 중 143건으로 약 58.9%로서 가장 많은 비중을 차지하였다. 다음으로는 부당이득 반환의 건이 약 11.1%, 불공정거래 행위 시정요구 건이 10.6%, 기타 부당한 계약해지나 계약갱신거절의 철회와 성실한 계약이행 청구 건이 각각 6.2%, 5.8%순으로 나타났다. 조정신청 가액별로는 1억원 미만 2천만원 이상 건이 180건으로 74%를 차지하고, 2천만원 이하는 39건으로 전체 사건 중 16%, 1억원 이상을 청구한 사건은 24건으로 10%를 차지하였다.

[표Ⅲ-4] 분쟁 유형별

	조정성립	불성립	기 각	진행중	계(건)	비율(%)
가맹금 반환	71	55	17	.	143	58.9
일방적 계약변경 철회	8	.	.	.	8	3.3
부당한 계약해지 및 갱신거절의 철회	8	6	1	.	15	6.2
계약이행의 청구	5	8	1	.	14	5.8
부당이득반환	22	1	4	.	27	11.1
영업지역보장	1	1	3	.	5	2.1
상표 및 의장권침해	1	1	.	.	2	0.8
불공정거래행위	20	3	3	.	26	10.6
기 타	3	.	.	.	3	1.2
계	139	75	29	.	243	100

자료: 박홍진, 「프랜차이즈 관련 법률과 제도의 이해」, 중소기업청 중앙소상공인지원 센터, 2004.8, p.157.

[표 III-5] 조정신청 가액별

	1억원 이상	1억원 미만 2천만원 이상	2천만원 미만	계
사건 수(건)	24	180	39	243
비율(%)	10	74	16	100

주: 조정신청인들이 협의회를 통해서 조정을 받으려 했던 조정신청가액은 총 120억원에 달하며, 실제로 협의회의 조정을 받은 가액은 약 60억원에 이릅니다.

자료: 박홍진, 위의 책, p.157.

IV. 가맹사업거래의 분쟁유형과 해결방안의 선택

1. 가맹사업거래 분쟁의 주요 유형

프랜차이즈 가맹사업거래의 분쟁은 가맹본부와 가맹점사업자간에 사업계약 이전단계부터 계약 이후 발생하는 분쟁사항을 말한다. 가맹사업거래와 관련된 이러한 분쟁들을 유형별로 정리하면 다음과 같이 나타낼 수 있다.¹⁷⁾

(1) 가맹계약 해지(해제)와 가맹금 반환의 건

1) 상점개설의 실패

- 상권과 비용의 차이에서 발생
- 계약체결 후 이행전에 가맹본사의 무관심
- 성급한 계약체결

2) 허위 정보제공에 의한 가계약 체결

- 가맹본부측의 과장된 정보제공

17) 중소기업청 중앙소상공인지원센터, 「'04 상담사 전문성제고 교육교재」, 2004. 9, pp.265-282.에서 재인용

- 무책임한 가맹개설중개인의 허위정보 제공
- 성급한 계약체결
- 가계약과 본 계약의 내용이 상이함(인테리어비용이나 가맹금 등)
- 3) 일방적 시스템의 변경
- 4) 인테리어비용의 과다책정과 사후 관리부실
- 5) 물류공급과 관련 해지
 - 물류공급의 중단
 - 물류의 과도한 공급과 비용증가
- 6) 라이선스의 증도해지
- 7) 영업부진
- 8) 원자재의 사입(私人)

(2) 가맹본부의 계약내용의 일방적인 변경의 건

- 1) 원가비용 상승이나 운영시스템 변경 등을 이유로 계약조건변경을 요구
- 2) 학습지 제공 가맹본부의 경우, 발행부수를 늘이거나 가격을 상향조정
- 3) 회원제의 경우, 회비를 인상하거나 그 납입방법 등을 변경하는 경우

(3) 부당한 계약해지에 대한 이의 신청의 건

- 1) 가맹사업법상의 해지절차를 위반하여 해지통고를 하는 경우
- 2) 불분명한 계약서 조항을 근거로 계약의 해지를 요구하는 경우

(4) 계약갱신관련의 건

- 1) 가맹사업법상 계약기간 만료 90일전에 계약갱신여부를 서면으로 통지 하여야 하는데, 이를 위반한 갱신거절에 대한 시정요구

2) 합리적인 사유없이 계약갱신을 거절하는 경우

(5) 부당이득의 건

1) 인테리어비용과 관련한 부당이득 반환의 건

2) 광고비용 부담과 관련한 건

(6) 기타

1) 비용 등을 이유로 물류공급을 중단하는 경우

2) 영업지역침해에 대한 시정의 건

3) 영업지역 내에 가맹본부가 직영점을 설치하거나 유사가맹점을 설치하는 경우

2. 분쟁해결 제도의 유형과 해결방안의 선택

(1) 분쟁해결 제도의 유형

프랜차이즈 가맹사업거래 분쟁의 해결 제도는 협상, 화해, 조정, 중재와 같은 대체적 분쟁해결 제도(Alternative Dispute Resolution : ADR)와 소송과 같은 사법적 해결방식으로 나눌 수 있다. 대체적 분쟁해결 제도는 당사자들의 이익을 위하여 분쟁을 법원 밖에서 해결하는 방법으로 종래의 사법적 절차에 수반되는 비용적·시간적 낭비를 경감하기 위한 일련의 절차이다.¹⁸⁾

이는 분쟁의 해결방안을 합리적으로 모색하여 신속·저렴·편리한 분쟁해결, 절차의 비공개 원칙, 분쟁당사자들의 직접적인 절차참여, 분쟁해결방안 결정과정에서의 개입 및 분쟁당사자의 지속적인 관계유지

18) 대체적 분쟁해결제도에 대한 상세한 논의는 다음을 참조.

김경배, "대체적 분쟁해결제도(ADR)의 활성화 방안에 관한 고찰", 「중재연구」(제12권제1호), 한국중재학회, 2002.8, pp.171-205.

등이 특색이라 할 수 있다.

가맹사업거래 당사자는 무엇보다도 분쟁이 발생하지 않도록 상호 노력하고, 분쟁이 발생한 경우에는 시간적으로나 비용적으로 유리한 제도를 선택하여 합리적으로 해결할 수 있도록 하는 것이 바람직하다고 할 것이다.

이하에서는 대체적 분쟁해결제도인 협상, 화해, 조정, 중재 및 사법적 해결인 소송방식의 의미와 특성을 간략히 살펴보기로 한다. 19)

1) 협상(Negotiation)

모든 분쟁해결에서 기본적으로 필요한 절차로, 분쟁해결절차에서의 기본형태인 단순한 설득 또는 대화로만 파악되어서는 안되고, 독립적인 분쟁해결방법의 하나로 보아야 한다.

2) 화해(Conciliation)

당사자가 사적분쟁을 자주적으로 해결하는 전형적인 방식으로 특별한 형식과 절차가 없다. 분쟁의 해결은 오직 당사자의 의사가 합치하느냐에 달려 있으므로, 일방 당사자가 화해를 거부하면 이 방식에 의한 분쟁해결은 불가능하다.

3) 조정(Mediation)

흔히 중재는 재판보다 낮고, 조정은 중재보다 나으며 분쟁의 예방은 조정보다 낮다고 한다. 당사자들이 용인하는 공정하고 중립적인 제3의 조정자가 분쟁당사자들로 하여금 자발적으로 상호 화해에 도달할 수 있도록 도와주는 개입의 절차로 기속적 결정권한은 없다.

협상과 마찬가지로 조정절차에서의 결정권한은 분쟁당사자들에게 유보되어 있으나, 조정인의 지위는 법규나 계약 등이 아닌 당사자들 스스로 조정인의 조력을 받아들이기로 결정하였다는 점에서 찾을 수 있다. 조정인은 당사자들의 이해관계를 조정하여 쌍방 모두의 필요를 충족시키고 당사자들이 스스로 정당하다고 믿는 결론을 도출할 수 있

19) 서울지방법중소기업청 서울소상공인지원센터, 「프랜차이즈 고충상담가이드」, 2002.11, p.13.

도록 조력하는 역할을 한다.

4) 중재(Arbitration)

중재는 사인간의 분쟁(또는 claim)을 법원의 판결에 의하지 아니하고 당사자간의 합의로 사인인 제3자(중재인)에게 부탁하여 구속력이 있는 판정을 구함으로써 최종적인 해결을 기하는 방법을 말한다.

특히 상거래에서는 분쟁해결 수단으로 소송보다는 중재를 선호하는 경향이 있다. 이는 분쟁당사자들이 소송의 기술적인 용어와 법적 절차를 이해하기 어렵다는 점과 법률분쟁 해결을 목적으로 하는 소송제도가 전문분야의 각종 분쟁해결수단으로는 적합하지 않다고 보기 때문이다. 또한 국내외 상거래에서도 분쟁사안의 전문성과 복잡성 및 단심제인 중재의 경제성 등을 이유로 우리나라는 물론 세계 각국에서도 상거래에서 발생하는 분쟁의 해결수단으로서 중재의 이용이 증가하고 있기 때문이다.

중재도 조정의 경우와 같이 당사자가 공정한 제3자를 중재인으로 선임하여 그에게 분쟁의 해결을 맡기는 것이나, 중재인의 결정은 강제력을 갖기 때문에 당사자는 이에 구속을 받게 되는 것이 조정과는 다른 점이다.

당사자들은 사전에 중재인의 결정인 판정에 최종적으로 구속받기로 하는 합의(agreement)가 있어야 한다.²⁰⁾ 즉 사법상의 법률관계에 관하여 당사자간에 발생하고 있거나 또는 장래에 발생 가능한 분쟁을 중재에 의하여 해결하기로 합의하는 경우에만 중재의 관할권이 생긴다.

중재합의의 형식적 요건은 반드시 서면에 의하여 합의가 되어야 한다. 서면이란 의미는 당사자가 중재를 합의한 서면에 기명날인한 것이거나 계약 중에 중재조항이 기재되어 있거나 교환된 서신 또는 전보에 중재조항이 기재된 것인 경우에는 모두 유효한 것으로 간주된다.

중재에 대한 합의는 사적 계약과 같은 방식으로 충분하며, 분쟁이

20) 박영용 외 공저, 「최신 상사중재론」, 대한중재인협회, 2001, p.99.

장차 생길 것을 가상하고 사전에 합의할 수 있고, 아니면 분쟁이 생긴 때에 현재의 분쟁을 중재에 회부하기로 합의할 수도 있다.

중재합의의 성립요건은 중재를 담당할 중재인, 중재장소, 중재절차 및 준거법의 명시라고 할 수 있다. 이러한 요건을 모두 갖추고 있을 때에는 분쟁이 발생하는 즉시 중재를 통해 분쟁해결이 가능하다. 그럼에도 대개는 이를 소홀히 여기고 실수를 하는 경우가 있기 때문에 중재기관에서는 소위 표준중재조항이란 것을 만들어 이를 계약서 속에 넣도록 권장하고 있다.

5) 소송(Litigation)

소송 즉, 재판은 당사자간에 합의가 없더라도 당사자능력만 있으면 절차의 진행이 가능하나, 신중한 판단절차를 위해 3심제로 운영되고 있다. 법원에서 소송에 의할 경우에는 변호사 보수를 비롯하여 매 심급마다 인지대가 배가되기 때문에 비용이 많이 들게 된다.

(2) 해결방안의 선택

프랜차이즈 가맹사업거래 계약의 경우 분쟁해결은 앞에서 살펴본 바와 같이 가맹사업법 제16조 이하의 규정에 따라 가맹사업당사자는 가맹사업거래분쟁조정협의회에 의한 조정방식을 통해 자율적으로 해결하도록 하고 있다.

그러나 가맹사업거래는 대부분 상시종업원 수 5인 미만의 영세 소상공인들이 대부분이고, 2003년의 경우 실제 조정신청 가액별 사건 수도 2천만원 이하가 39건으로 전체 사건의 16%, 1억원미만 2천만원 이상인 사건이 180건으로 74%를 차지하여 1억원 미만 사건이 전체의 90%를 차지하고 있는 소점포 사업이란 점을 감안할 때, 분쟁해결의 신속성과 경제성이 크게 요구된다고 할 것이다.

따라서 가맹사업당사자간의 조정을 통해 합의에 이르지 못하는 경우는 신속하고 경제적인 중재절차로 이를 최종 해결하도록 하는 것이 무엇보다 바람직하다고 할 것이다.²¹⁾ 이를 위해서는 가맹사업거래 계

약체결시 “이 계약으로부터 발생하는 모든 분쟁은 가맹사업거래분쟁 조정협의회에 의한 조정 방식을 우선적으로 하고, 합의에 이르지 못하는 경우는 대한상사중재원의 중재규칙에 따라 중재로 최종 해결한다.”는 조항을 삽입할 필요가 있다.

V. 결 론

프랜차이즈 가맹본부와 가맹점사업자와의 분쟁과 관련된 고충건들은 그동안 대체로 사업자에 관련된 건들임에도 불구하고 흔히 소비자보호원, YWCA 등에 민원을 의뢰하는 일이 많았다.

이 경우 다시 프랜차이즈협회나 서울지방중소기업청 소상공인지원센터²²⁾ 등으로 민원이 이송되고, 다시 이를 공정거래위원회나 대한상사중재원으로 조정, 알선, 중재 등을 요청하는 방식으로 최근까지 수행되어 왔다. ²³⁾

이후 2002년 5월 가맹거래의공정화에관한법률이 제정되고, 동년 11월부터 시행됨에 따라 2003년 1월에는 사단법인 한국프랜차이즈협회에 가맹사업거래분쟁조정협의회가 설치되어 조정을 통해 분쟁을 해결해 오고 있다.

그동안 분쟁조정협의회는 두 당사간의 분쟁과 갈등을 조정을 통해 원만하게 해결함으로써 시간과 비용의 획기적인 절감을 가져왔으나,

21) 한국프랜차이즈협회 윤리강령(1999.2.4 선포)은 제15조에서 가맹본부는 가맹점 사업자와의 불평, 고충 및 논쟁의 해결을 위해 모든 노력을 기울여야 하고, 이것이 실패로 끝난 경우 검토되어야 할 것은 조정 또는 중재절차라고 규정하고 있다.

22) 서울지방중소기업청은 2000. 9월 강남소상공인지원센터에 「프랜차이즈고충처리상담소」를 설치하고 프랜차이즈 분쟁에 대한 예방상담 및 사후 대처방법 등에 대한 고충상담업무를 수행하였다.

23) 서울지방중소기업청 서울소상공인지원센터, 전게서, p.13.

한편으로는 조정이 성립되지 않은 경우도 상당한 것으로 나타나고 있다.

프랜차이즈 가맹사업거래는 분쟁당사자인 가맹점사업자의 대부분이 상시종업원 수 5인 미만의 영세 소상공인들이 대부분이고, 실제 조정 신청 사건별 가액도 1억원 미만인 경우가 전체의 90%를 차지하고 있는 소점포사업이란 점을 고려할 때, 분쟁해결의 신속성과 경제성이 크게 요구된다고 할 것이다.

따라서 보다 신속하고 경제적인 분쟁해결을 위해서는 가맹사업거래 분쟁조정협의회에 의한 조정방식을 우선적으로 선택하고, 합의에 이르지 못하는 경우는 중재절차로 이를 해결하도록 하는 것이 바람직하다고 할 것이다.

따라서 이를 위해서는 가맹사업거래 계약체결시부터 “이 계약으로부터 발생하는 모든 분쟁은 가맹사업거래분쟁조정협의회에 의한 조정방식을 우선적으로 하고, 합의에 이르지 못하는 경우는 대한상사중재원의 중재규칙에 따라 중재로 최종 해결한다.”는 조항을 삽입할 필요가 있다.

향후 가맹사업거래의 증가에 따라 분쟁도 늘어날 것으로 예상되는 바, 가맹사업거래 분쟁해결의 신속성과 경제성을 도모하기 위해 특히 대체적 분쟁해결제도로서 조정과 더불어 중재에 대한 관심도 제고가 요구된다고 할 것이다.

따라서 이에 대한 적극적인 홍보와 교육 등을 통한 활성화가 이루어지도록 해야 하고,²⁴⁾ 아울러 on-line시스템을 통한 분쟁해결의 활성화도 적극 추진될 수 있도록 제도적인 뒷받침이 충분히 마련되어야 할 것으로 생각된다.²⁵⁾

24) 양병희, “중재의 활성화와 중재인의 역할”, 「중재」, 2002년 여름호, 2002. 6. 1, p.2.

25) on line 중재에 대한 상세한 논의는 다음을 참조.

서정일, “on-line 중재를 통한 B2B 전자거래분쟁해결”, 「월간 수입」, 한국수입업협회, 2003.3, pp.30-34.

참 고 문 헌

- 곽영용 의 공저, 「최신 상사중재론」, 대한중재인협회, 2001.
- 김경배, “대체적 분쟁해결제도(ADR)의 활성화 방안에 관한 고찰”, 「중재 연구」 (제12권제1호), 한국중재학회, 2002. 8.
- 다지마 요시히로(양병준 역), 「프랜차이즈 체인의 지식」, 크라운출판사, 2002.
- 대한중재인협회, 「상사중재제도 해설 및 중재인의 역할」, 2000.
- 박홍진, 「프랜차이즈 관련 법률과 제도의 이해」, 중소기업청 중앙소상공인지원센터, 2004.8.
- 산업자원부, (사)한국프랜차이즈협회, 「한국프랜차이즈 총람」 (제2편 프랜차이즈 활성화를 위한 정책방향 연구), 2002.12.
- 서울지방중소기업청 서울소상공인지원센터, 「2002년 프랜차이즈 시장현황에 관한 실태조사 보고서」, 2002.
- 서울지방중소기업청 서울소상공인지원센터 「프랜차이즈 고충상담가이드」, 2002.11.
- 이드」, 2002.11.
- 서정일, 「상사중재와 분쟁해결」, 중소기업청 소상공인지원중앙센터, 2001. 4.
- _____, “on- line 중재를 통한 B2B 전자거래분쟁해결”, 「월간 수입」, 한국수입업협회, 2003. 3.
- 양병희, “중재의 활성화와 중재인의 역할”, 「중재」, 2002년 여름호, 2002.
- 정찬형, 「상법강의(상)」, 박영사, 1998.
- 조태현, “프랜차이즈 가맹사업거래의 분쟁해결에 관한 고찰”, 「중재」, 대한상사중재원, 2003 여름호, 2003.6.

- _____, 「프랜차이즈 창업 및 운영에 관한 법률과 제도」, 산업자원부·한국프랜차이즈협회, 2004. 1.
- 중소기업청 중앙상공인지원센터, 「프랜차이즈 시스템 -가맹점 창업의 노하우-」, 1999.12.
- _____, '04 상담사 전문성제고 교육교재, 2004. 9,
- 최영홍, 「“가맹계약론」, 프랜차이즈시스템연구소, 2003.
- _____, “프랜차이즈 계약 및 관련 법령”, 「'03 상담사 전문성 교육 교재」, 중소기업청 중앙상공인지원센터, 2003.
- 황보윤, “프랜차이즈 계약과 경영지도”, 「월간 경영법무」, 한국경영법무연구소, 1997. 3.
- (사)한국프랜차이즈협회, 「프랜차이즈 창업 가이드 북」, 2003. 1.
- <http://www.ftc.go.kr>
- <http://www.kcab.or.kr>

ABSTRACT

Franchise Transaction Contracts and Resolution of the Related Disputes

Tae-Hyon Cho

Recently in Korea, franchise system has been specially used in the distribution industry. However, it also brought up many problems caused by various issues between franchisor and franchisee.

The purpose of this article is to review recent trend of the franchise transaction contracts and resolution of the disputes in Korea. And to expand to use of ADR(Alternative Dispute Resolution) system as a practical dispute settlement procedure including mediation and arbitration.

Arbitration means a procedure to settle any dispute in private laws, not by the adjudication of a court, but by the award of an arbitrator or arbitrators, as agreed by the parties. Arbitration agreement is a prerequisite for either party to a dispute to commence arbitral proceeding and may be in the form of a separate agreement or in the form of an arbitration clause in a contract and shall be in writing.

Key words: franchise system, franchise transaction contracts, resolution of the disputes, franchisor, franchisee, mediation, arbitration, ADR(Alternative Dispute Resolution), Arbitration agreement