

프랜차이즈 분쟁사례 분석을 통한 분쟁의 유형과 해결에 관한 연구

김규원* · 이재한** · 임현철***

프랜차이즈 시스템에서 가맹점사업자는 가맹본부가 제공하는 영업노하우나 경영지원 등 포괄적 시스템에 의존할 수밖에 없고, 가맹본부는 판매나 경영방식을 통해서 가맹점사업자를 통제하거나 원조하기 때문에 당사자 간에 ‘경제력’이나 ‘정보력’ 등에 있어서 대등한 관계에서 출발하지 않는다. 이로 인하여 가맹본부가 필요 이상으로 가맹점사업자의 활동을 구속·제한하는 불공정한 거래관계가 발생할 가능성이 클 뿐만 아니라, 가맹사업거래의 외관을 가장한 사기성 거래를 하려는 자들에 의한 부작용이 초래되어 가맹사업의 발전 및 국민경제의 발전을 저해하는 요인으로 작용하고 있다. 따라서 본 연구에서는 분쟁조정협의회에 신청된 분쟁사례를 중심으로 가맹본부와 가맹점사업자간의 분쟁원인과 문제점을 파악하여 가맹사업 분야에서 불공정한 거래관행을 예방하고, 가맹점 모집과정의 투명성과 가맹사업 거래과정의 공정성을 확보하기 위한 방안을 모색해 보고자 한다. 사례분석 결과 첫째, 가맹본부의 정확한 정보공개서 제공과 가맹사업자의 확실한 이해를 통한 가맹계약이 이루어져야 한다. 둘째, 가맹본부의 일정 기간이 경과된 직영점 운영 경험과 상권에 따른 운영 노하우 및 정확한 데이터 분석과 검증을 통한 가맹점사업자의 모집이 필요하다. 셋째, 가맹계약시 가맹점 영업권역은 거리가 문제가 아니라 상권을 제대로 파악하여 가맹본부와 가맹점주가 함께 실사하여 확실한 영업지역을 표시하여 계약 하여야한다. 넷째, 가맹사업은 계약이 매우 중요하다. 그러므로 가능한 분쟁가능성을 예상하여 계약서에 규정해 놓을 수 있다면 분쟁을 줄일 수 있을 것이다. 다섯째, 정부의 가맹사업 및 분쟁조정에 대한 좀 더 현실적인 대안 마련과 분쟁에 대한 원인을 보다 세밀히 파악하여 가맹본부와 가맹점사업자간의 권익 보호와 분쟁방지에 노력을 보다 많은 투자와 관심이 필요하다.

주제어: 프랜차이즈, 갈등, 분쟁유형, 사례분석

* 제1 저자 : 세종대학교 대학원 경영학과 박사과정 (fisher74@hanmail.net)

** 공동저자 : SeM경영연구소(주) 대표이사 (moobongli@hanmail.net)

*** 교신저자 : 대구가톨릭대학교 외식식품산업학부 교수 (tk7409@cu.ac.kr)

I. 서론

21세기 유망사업이자 유통업의 핵심으로 부상하고 있는 국내 프랜차이즈 산업은 2008년 을 기준으로 가맹본부 수 2,426개, 가맹점 수 25만 7천여 개, 종사자 수 100만 명, 매출액 77조 원(GDP의 8.3%) 정도로 추산되는 등 가맹사업의 비중은 매년 빠른 속도로 증가하고 있다. 또한, 2008년 말을 기준으로 가맹본부의 평균 존속기간은 6.7년, 가맹점 평균 존속기간은 3.6년, 가맹계약기간은 평균 2.23년, 가맹점당 평균 초기투자비용은 129백만 원으로 나타났다. 투자수익률에 대한 가맹점의 만족도는 불만족(44.6%)이 만족(19.6%)보다 두 배 이상 높게 나타나 상당수의 가맹점사업자가 기대한 만큼의 수익을 내지 못하고 있다(지식경제부 2008). 또한 프랜차이즈 산업의 빠른 성장과 더불어 이에 편승한 불공정거래 형태도 함께 나타나고 있다(공정거래백서 2010). 이는 정부의 규제 및 통제 그리고 창업 희망자들의 관심과 질타 속에 점차 정화되는 양상이지만, 아직까지는 끊이지 않는 가맹본부와 가맹점간의 마찰 등 해결해야 할 문제가 많은 것으로 알려져 있다(김홍범, 이상건 2002).

프랜차이즈 시스템에서 가맹점사업자는 가맹본부가 제공하는 영업노하우나 경영지원 등 포괄적 시스템에 의존할 수밖에 없고, 가맹본부는 판매나 경영방식을 통해서 가맹점사업자를 통제하거나 원조하기 때문에 당사자 간에 ‘경제력’이나 ‘정보력’ 등에 있어서 대등한 관계에서 출발하지 않는다. 이로 인하여 가맹본부가 필요 이상으로 가맹점사업자의 활동을 구속·제한하는 불공정한 거래관계가 발생할 가능성이 클 뿐만 아니라, 가맹사업거래의 외관을 가장한 사기성 거래를 하려는 자들에 의한 부작용이 초래되기도 한다(염규석 2006). 즉, 일부 가맹본부들의 허위과장광고를 통한 사기성 가맹점 모집, 가맹점사업자에게 일방적으로 불리한 거래조건외 강요, 부당한 계약종료 등 불공정한 거래행태가 만연하여 많은 수의 가맹희망자 및 가맹점사업자들이 피해를 입었으며, 이런 결과는 가맹사업의 발전 및 국민경제의 발전을 저해하는 요인으로 작용하고 있다.

이에 가맹사업(franchise)거래를 둘러싼 분쟁의 예방과 불공정한 거래관행을 시정하고 가맹점 모집 과정의 투명성과 가맹사업거래 과정의 공정성을 확보함으로써 가맹사업 분야에서의 공정한 거래질서를 확립하고, 가맹점사업자의 피해 예방 및 구제를 위하여 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률(이하 “가맹사업법”) 및 시행령이 제정되어 2002년 11월 1일부터 시행되었고, 정보공개서 등록제와 가맹금 예치제 등 가맹희망자의 권익보호를 위한 획기적인 내용을 포함한 가맹사업법 개정안이 2007년 8월 3일 공포되어 2008년 2월 4일부터 시행되고 있다.

가맹사업법은 가맹사업거래 당사자 간의 정보의 비대칭성과 일방의 우월적 지위로 인하여 야기될 수 있는 불공정한 계약체결의 예방을 꾀하기 위해서 가맹본부에게 정보제공의무를 부여함으로써 계약당사자간에 있어 당해 거래에 대한 정보의 공유와 계약체결과정에서 발

생활 수 있는 불공정한 계약체결을 규제하고, 가맹계약해지와 계약기간만료에 따른 종료와 관련하여 일정한 절차를 규정함으로써 가맹사업거래의 불공정거래 관행에 대한 시정을 꾀하고 있다. 또한 가맹사업법은 가맹사업관련 분쟁이 다양하고 복잡하게 전개되고 있을 뿐만 아니라 그 분쟁의 성격이 국가의 공권력과 강제력을 전제로 하는 재판제도를 통한 해결이 실질적으로 부합하지 않을 수 있다고 보고 있다. 이에 따라 이러한 재판제도를 통한 분쟁의 해결의 어려움을 극복하기 위해서 이를 대신할 알선이나 중재, 조정제도가 활성화되고 있는 재판 외 분쟁해결제도인 ADR(Alternative Dispute Resolution)을 도입하여, 그러한 기능을 수행할 수 있는 “가맹사업거래분쟁조정협의회”(이하 “분쟁조정협의회”)를 설치·운영하고 있다(동법 제16조).

분쟁조정협의회에 신청된 사건은 2007년도 172건, 2008년도 291건, 2009년도에는 357건에 이르고 있으며 최근 접수 건수가 급증하고 있는 것을 알 수 있다. 그러나 이러한 분쟁과 관련한 판례나 사례연구 등은 그리 많지 않다. 이는 다양하고 복잡한 분쟁의 성격에서 비롯된 것일 수 있지만, 무엇보다도 영세한 계약당사자들이 이러한 분쟁을 소송으로 발전시킬 수 없었던 것에서 기인한 것으로 보인다.

따라서 본 연구에서는 분쟁조정협의회에 신청된 분쟁사례를 중심으로 가맹본부와 가맹점사업자간의 분쟁원인과 문제점을 파악하여 가맹사업 분야에서 불공정한 거래관행을 예방하고, 가맹점 모집과정의 투명성과 가맹사업거래과정의 공정성을 확보하기 위한 방안을 모색해 보고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1. 프랜차이즈(가맹사업)의 개념

가맹사업(Franchise)이란 “가맹본부가 가맹점사업자로 하여금 자기의 상표·서비스표·상호·간판 그 밖의 영업을 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 지원의 대가로 가맹금을 지급하는 계속적인 거래관계”를 말한다(공정거래위원회 2007). 즉, 프랜차이즈 시스템은 Franchisor(가맹본부)가 Franchisee(가맹점사업자)에게 프랜차이저의 상호, 상표, 서비스, 마크, 노하우(know-how), 그리고 기타의 기업운영방식을 사용하여 제품이나 서비스를 판매할 수 있도록 포괄적인 기업 방식을 허가하는 것을 말한다(Stem & E1-Ansary 1988).

“프랜차이즈는 프랜차이저에 의한 판매조직을 형성하기 위한 독립당사자 간에 계속적 채

무계산의 법적 형태로 수직적 기업협동제도의 적용이며, 프랜차이저는 유상으로 프랜차이지에게 계속적으로 적용할 수 있는 경영관리초안과 마케팅초안에 관한 지식을 전달하며, 그리고 프랜차이지에게 자기의 상표 기타 보호권을 이용할 수 있는 권리를 인정하고 프랜차이지는 자기에게 인정된 권리의 이용과 프랜차이저에 의하여 발전된 경영과 경제적, 조직체적 계획을 고려하여 자기의 명의, 자기의 계산으로 제 3 자에게 계약 재화를 판매할 의무를 부담한다”라고 정의하고 있다(Knigge 1973).

프랜차이즈란 상호·상표·특허 노하우를 가진 가맹본부(franchisor)가 계약을 통해 가맹점(franchisee, 가맹계약자)에게 해당지역 내에서의 독점적 영업권을 주는 대신에, 가맹본부가 취급하는 메뉴와 식재료·광고·인테리어·서비스 등을 직접 구성하고 관리하는 것은 물론, 가맹점에게 교육지원 경영지도 판촉지원 등 각종 경영에 관한 노하우를 제공하는 것을 뜻한다. 이에 대해 가맹점은 가맹본부에게 가맹비·로열티 등 일정한 대가를 지불하고, 사업에 필요한 자금을 직접 투자하여 가맹본부의 지도와 협조를 통해 독립된 사업을 영위하게 된다(박기용 2004).

따라서 가맹사업은 가맹본부가 제공하는 영업표지(브랜드)와 노하우를 이용하여 별다른 경험이나 사업지식이 없는 사람도 창업할 수 있다는 장점 때문에 소자본 창업자들이 가장 선호하는 창업형태이고, 가맹본부 또한 자신이 보유하고 있는 독특한 브랜드나 사업모델을 가맹희망자들의 자본을 통해 확산시킴으로써 적은 자본으로도 수익을 창출할 수 있는 매우 효율적인 사업방식이라 할 수 있다.

2.2. 프랜차이즈 갈등 이론

가맹본부는 적게는 수십 명에서 많게는 수천 명의 가맹점사업자와 계약관계를 맺고 사업을 지속한다. 따라서 갈등과 분쟁의 발생 소지가 늘 존재하기 마련이지만, 소송과 분쟁은 가급적 피해야하며 소송비용도 비싸지만, 이런 기록들은 정보공개서에 포함되어, 가맹점모집에도 부정적인 영향을 미치기 때문이다(오세조, 윤홍근, 이수동, 변명식, 임영균 2005).

가맹초기 프랜차이즈 가맹본부의 신뢰성을 저하시킨 주요 요인으로 ‘가맹점에 대한 지원 약속 미 이행’(28.9%)과 ‘과장된 예상 매출액 제시’(25.1%)가 가장 높게 나타났고, ‘인근 지역에 신규 가맹점 개설’(19.8%), ‘과다한 인테리어 비용 산정’(18.8%), ‘일방적 사업방식 변경으로 금전적 부담 가중’(14.7%) 등의 순서로 나타났으며 프랜차이즈 본부 운영 시 가맹사업주와의 분쟁 사례 중 자주 발생하는 쟁점으로는 ‘영업지원 불만족 관련사항’(29.2%)이 가장 많았고, ‘인테리어 비용 관련사항’(13.6%), ‘상권보장 사항(인근지역 신규 가맹점 개설 등)’(10.0%)의 순으로 나타났다(지식경제부 2008).

기업의 지속적인 가치 창출은 지속적인 관계 유지가 가능한 거래 파트너의 선정이 무엇

보다 중요한 요소이며 서로간의 신뢰를 통하여 거래 관계의 결속이 증대된다. 특히 사업관계에 있어서 경쟁자 보다 많은 이익을 보장하는 거래 상대자는 매우 가치 있고 중요하므로 서로간의 관계를 지속적으로 유지 하고자 스스로 몰입하게 된다(Morgan & Hunt 1994). 또한 기업 간의 관계 몰입은 공익성과 상호간의 협력적 행동에 유의한 영향을 미치며, 구매기업의 불평을 감소시키는 역할을 한다.(최치호 외 2004).

유통 경로 상에서의 갈등은 실제 혹은 기대되어지는 제반 반응들의 비 양립성으로부터 제기되는 둘 혹은 그 이상의 사회적 실태들(개인, 집단 혹은 더 큰 조직들) 사이의 긴장 상태라고 대체로 정의되어 진다(Raven & Kruglanski 1970). 이와 유사한 관점에서는 유통 경로갈등이란 하나의 경로구성원이 자기의 목표를 달성하려는 데 있어 다른 경로 구성원들이 그를 방해하거나 해롭게 하는 행동에 종사하고 있다고 지각하고 있는 상태라고 정의하고 있다(Stern and El-Ansary 1982). 이러한 유통 경로 갈등은 목적 불일치(Eliashberg & Michie 1984), 역할 불협화, 혹은 실상감지의 차이 등에 의하여 야기되어진다. 상호 의존적이고 복합적 동기를 지닌 어떠한 관계적 교환시스템에서도 갈등은 내재 혹은 현실화되어지며 그것은 상호 목적의 수정, 협력적인 정신, 제반 행동 및 성과에 영향을 미치게 된다(오세조 1989).

갈등과 경쟁의 차이점에 대하여 “갈등은 경로 내에서 어떠한 반대나 의견의 불일치를 나타내는 것인데 반하여 경쟁은 제품의 교환에 근거를 둔 특수유형”이라고 정의하고 경쟁은 독립적이고 목표에 대한 평행관계에 있는 반면 갈등은 상호간섭적인 특징을 지니고 있다고 하였다(Sern & Brian 1973).

역할불일치는 역할수행과 역할규정과과의 차이 및 역할모호성에 기인되며 경로구성원 사이의 상호작용을 둘러싼 통제 불능 상황, 서로 양립할 수 없는 경로구성원이 목표, 경로 구성원들 간의 잘못된 의사소통, 경로구성원들의 개인적 기대들의 차이의 원인으로 나누고 있다(Robicheaus Ansary 1976). 즉 가맹점사업자는 가맹본부가 제공하는 영업노하우나 경영지원 등 포괄적 시스템에 의존할 수밖에 없고, 가맹본부는 판매나 경영방식을 통해서 가맹점사업자를 통제하거나 원조하기 때문에 당사자 간에 경제력 및 정보력 등에 있어서 대등한 관계에서 출발하지 않으므로 가맹본부가 필요 이상으로 가맹점사업자의 활동을 구속·제한하는 불공정한 거래관계가 발생할 가능성이 크고 가맹사업거래의 형식과 외관을 가장한 사기적 거래를 하려는 부작용이 초래되기도 한다(염규석 2006).

프랜차이즈 시스템은 이해당사자간의 장기적인 관계를 유지해야 하는 네트워크의 특성을 가지고 있지만, 상호간에 전략적 지향 목표가 반드시 일치하지 않기 때문에 제반 갈등요인을 내재하고 있다(Amit & Schoemaker 1993). 이러한 갈등으로 인해 계약이 단절되는 경우가 발생하는데, 이러한 현상은 프랜차이즈 본부와와의 의사소통문제, 공동이익을 위한 유대감의 결여, 프랜차이즈 본부의 가맹점에 대한 사업 투자 미비 등을 가맹점이 불만으로 느낄 수 있다는 데서 기인한다(Wison 1995).

가맹사업거래의 기본적인 구조는 해당 사업에 대해 전문적인 지식과 노하우 경험 등을 가진 가맹본부에게 가맹점사업자가 모든 면에서 의지 할 수밖에 없는 구조이다. 일부 부도덕한 가맹본부들은 이를 이용하여 예상수익이나 영업 조건 등에 관한 허위, 과장광고로 가맹점을 모집 하는 게 현실이며 또한 가맹본부와 가맹희망자 사이에는 해당가맹시스템에 대한 정보량이나 이해도 면에서 월등한 차이가 있어 지위가 대등하지 못하고 계약조건이 가맹희망자에게 일방적으로 불리하더라도 가맹희망자는 그 사실을 알지 못하거나 약관의 형태로 되어있는 계약서에 날인만 하는 등 부합계약의 형태로 체결하게 되므로 불리한 계약내용을 수용할 수밖에 없게 된다. 가맹사업관계는 모집단계, 계약과정, 계약이행단계, 계약의 종료단계 등 전 과정에 걸쳐 분쟁의 불씨를 잉태하고 있다고 볼 수 있다.

2.3. 프랜차이즈의 특징

2.3.1. 독립한 사업자

프랜차이즈는 가맹본부와 가맹점사업자가 각각 독립한 자본으로 운영하는 독립사업자간의 거래형태이지만, 프랜차이즈시스템 전체가 통일된 경영방식의 채택, 동일한 상호의 사용과 이미지 유지, 상호간의 명확한 기능분담을 통해서 자본의 경영효과를 발휘하는 시스템이다. 따라서 가맹점사업자는 독자적인 사업판단에 따라 운영하며, 가맹본부는 가맹점사업자와 거래하는 제3자에 대해서 원칙적으로 책임을 지지 않는다.

2.3.2. 가맹본부의 지원과 통제

프랜차이즈의 가장 큰 특징은 가맹본부가 자신이 설정한 ‘사업전략(marketing plan)’에 따라 가맹점사업자를 지원, 통제를 하면서 프랜차이즈 시스템을 운영하는 것이다. 가맹본부의 사업전략에 따른 통제는 일상적인 통제 혹은 지시와 구별된다(최영홍 2004). 즉 단순히 매출액의 증대를 위하여 최선을 다하는 지시나 특허 또는 상표권자가 그 상품의 품질보호를 위하여 명세표대로 상품을 생산하라는 지시나 로열티의 산정을 위하여 영업 장부를 철저히 작성하라는 지시를 넘어, 구체적으로 점포의 승인권, 점포의 외관에 대한 요구, 영업시간에 대한 요구, 생산기법, 회계 관행, 입지선정이나 고객에 대한 제한 등의 방법으로 가맹점사업자를 통제하는 것을 말한다. 그리고 가맹본부가 가맹점사업자에 대해서 행하는 조력은 물품의 판매·경영의 훈련이나 인사에 관한 조정 및 입지선정 등의 실질적인 조력을 말한다.

2.3.3. 상호의존성

프랜차이즈는 당사자 상호간의 의존성이 매우 강하다. 즉 당사자는 프랜차이즈시스템을

이용하여 자신들의 약점을 최소화하고 장점을 최대한 살리는 거래형태이다. 가맹본부는 막대한 자본의 투자 없이 사업을 확장할 수 있고, 자기상품에 대한 안정적인 판매창구를 획득하게 되며, 원료나 장비의 구입에 있어서 강력한 교섭력을 갖게 되고, 가맹점사업자들로부터 가맹금을 거둘 수 있다. 반면에 가맹점사업자는 가맹본부의 안정된 시스템과 명성을 이용할 수 있을 뿐만 아니라 가맹점포의 구성과 같은 골치 아픈 문제에서 벗어나 판매활동이나 대 고객서비스 제공과 같은 핵심적인 문제에 전념할 수 있다. 또한 다른 가맹점사업자들의 경험 등을 가맹본부를 통하여 전수받음으로써 자기 사업의 취약성을 보완할 수 있는 등 가맹사업당사자 모두에게 전략적 차원에서 윈윈(win-win)하는 상호의존적인 관계에 있게 한다(Harold Brown 1971).

2.3.4. 당사자 간의 갈등구조

프랜차이즈에 있어서 당사자는 서로 독립한 사업자이고, 각자가 추구하는 구체적인 목표 등에서 차이가 존재할 수 있기 때문에 운영 면에서 이해관계로 인한 갈등이 발생할 수 있는 구조를 가지고 있다. 즉 가맹본부는 가맹점사업자가 표준화된 시스템과 매뉴얼을 준수하고, 자신의 지도·통제에 순응하면서 주어진 역할과 의무에 충실할 것을 기대하는 반면에 가맹점사업자는 가맹본부가 자신에 대한 충분한 지원과 시스템 정책 및 운영절차에 보다 많은 참여와 의견의 반영을 희망하게 된다. 여기서 각자에게 요구되어지는 역할과 의무가 기대수준을 충족시켜 주지 못하고 있다고 판단될 때에는 갈등이 발생할 가능성이 높게 된다. 만일 이로 인하여 가맹사업당사자 사이에 갈등이 발생했을 때에 이를 원만히 해결하여 서로에 대한 만족감과 신뢰를 쌓을 경우 건전하고 발전적인 가맹사업거래로 발전할 수 있지만, 그렇지 못할 경우 양 당사자 모두에게 피해가 발생하게 된다.

2.3.5. 정보의 비대칭성

프랜차이즈에 있어서 프랜차이즈시스템은 가맹본부가 개발하여 사용하는 것이기 때문에 그것의 내용에 대한 정보 보유자는 가맹본부라고 할 수 있다. 따라서 가맹계약 체결 시 가맹본부와 가맹점사업자가 당해 가맹사업에 대한 정보력에 있어서는 비대칭성의 관계에 있다고 할 수 있다(박흥진 2004). 이러한 정보의 비대칭성으로 인해서 이것을 이용한 기회주의자가 등장할 가능성이 높다. 여기서 말하는 기회주의란 개인이익의 극대화를 위해서 스스로 믿지 않은 약속을 하거나, 거짓되고 공허한 위협 등을 하는 경우를 의미한다. 구체적으로 가맹본부가 허위·과장된 정보제공을 통해서 가맹점사업자를 모집하는 것이 그 예라고 할 수 있다.

2.4. 프랜차이즈 분쟁의 특징

2.4.1. 대등성 상실

프랜차이즈는 가맹본부가 구축한 프랜차이즈시스템을 가맹점사업자가 구입하는 형태이므로 가맹점사업자는 소비자의 지위와 유사하다고 볼 수 있다. 따라서 사업자와 사업자의 관계(B to B)이지만 그 분쟁은 소비자 분쟁(B to C)의 성격이 강하다. 일반적으로 소비자 분쟁은 대량생산·대량소비과정에서 야기되는 소비자피해를 전제로 발생하고 있기 때문에 다양하고 광범위하게 발생하고 있다. 이는 판매·제공되는 물품이나 용역의 종류가 다양하고, 물품이 대량으로 판매된 후에 결함이 발생하게 되면 그 피해자가 광범위하게 나타나기 때문이다.

2.4.2. 광범위한 범위의 분쟁발생

가맹본부가 구축하여 판매한 프랜차이즈시스템에 일정한 하자가 발생할 경우, 소비자피해와 같이 다른 가맹점사업자들에게 동일한 내용의 피해가 광범위하게 발생하게 된다. 또한 가맹점사업자는 프랜차이즈시스템을 구입할 때에 그것에 대한 정보나 거래조건 등에 있어서 가맹본부보다 열위적 지위에 놓이게 된다. 또한 분쟁이 발생하였을 경우에는 그 해결을 위해 요구되어지는 비용이나 시간 등도 역시 열위적 지위에 있게 된다. 이러한 가맹점사업자의 지위의 열세로 인하여 실제 분쟁이 발생하면 가맹본부와 적당한 선에서 타협을 하거나 다른 가맹점사업자와 함께 대응하는 경향이 강하다.

2.4.3. 분쟁의 도미노

무엇보다도 가맹사업거래분쟁의 가장 큰 특징은 개별적으로 출발한 분쟁이 단체분쟁의 양상으로 발전할 가능성이 높다는 것이다. 하나의 가맹본부에 수십 개에서 수백 개의 가맹점사업자들이 가맹사업을 영위하기 때문에 한 곳의 가맹점에 분쟁이 발생하고 해결되면, 그 여파가 다른 가맹점사업자들에게도 미치는 이른바 ‘분쟁의 도미노현상’이 발생하고 있다. 즉 한명의 가맹점사업자와의 분쟁조정 혹은 재판의 결과가 다른 가맹점사업자에게 영향을 미쳐 소위 ‘줄 소송’으로 발전하게 되는 것이다. 가맹사업 당사자 간에 분쟁이 발생할 경우 법원의 재판을 통한 해결이 일반적이지만, 이는 법원이 독립성을 갖고 엄격하고 제한적인 선발과정을 통한 인적구성을 바탕으로 공정한 판결을 기대할 수 있다는 점에서 ‘최후의 권리구제절차’라는 가치와 의의를 가지고 있으나, 비용부담이 크고 해결에 소요되는 시간이 장기간 걸릴 뿐 아니라, 절차도 까다로워 대부분 중소기업인인 가맹본부와 가맹점사업자들이 현실적으로 쉽게 이용하기에는 일정한 한계가 있다. 그러므로 유연하고 간이·신속한 해결방식인 조정 등의 소송외적 절차에 의한 분쟁해결 수단에 의한 방법이 현실적으로 더욱 적합하다고 생각한다.

Ⅲ. 분쟁조정절차 및 효과

3.1. 분쟁조정절차

가맹사업거래분쟁조정협의회는 가맹사업법 제16조에 따라 공정위 산하 공공기관인 한국 공정거래조정원에 설치되어 운영하고 있다. 동 협의회는 공익대표 위원·가맹본부 측 이익대표 위원·가맹점사업자 측 이익대표 위원 각 3인(총 9인)으로 구성되고, 각 위원 및 위원장은 공정위 위원장이 위촉한다.



[그림 1] 가맹사업거래분쟁조정협의회 조정절차

* 자료 : 공정거래위원회, 공정거래조정원(<http://www.kofair.or.kr>)

3.2. 분쟁조정효과

가맹사업거래의 계속적 거래로서의 특성상 당사자 간 신뢰관계의 유지가 매우 중요한 의미를 가지며 신뢰관계의 붕괴는 곧 거래관계의 단절로 이어질 수 있다. 따라서 가맹사업 거래 중에 발생한 분쟁에 대하여는 법원 또는 공정거래위원회의 개입에 의한 해결보다는 당사자 간 합의 또는 조정에 의한 분쟁해결방식이 더 바람직하다 할 수 있다. 분쟁조정협의회에

의한 분쟁조정과정에서 조정이 성립된 경우에는 화해계약이 체결된 것과 동일한 효력이 있으며(제24조) 또한 조정이 성립된 경우에는 공정거래위원회는 특별한사유가 없는 한 범위만 사실이 발견되더라도 시정권고, 시정명령 등을 하지 않는다.(가맹사업법 제33조제2항). 조정 불성립 시 분쟁 조정협의회에서 정식 사건처리절차에 따라 처리한다.

IV. 분쟁 사례 및 유형 분석

4.1. 분쟁 사례*

4.1.1. 영업지역 관련사례

(1) 불분명한 계약서에 의한 영업권 침해

가. 피해사례

신청인 송씨는 2002년 6월 21일 숯불 바비큐 양념치킨 가맹본부인 이씨와 부산 가야점에 대한 가맹계약을 체결한 뒤, 가맹점을 운영하고 있다. 영업지역은 송씨의 가맹점포로부터 이씨의 신규가맹점까지 승용차 도로 기준 1km로 하며, 단 송씨의 판매실적이 극히 저조하거나, 신규상권형성 및 상권이 분리되어 송씨의 기존영업에 지장을 주지 않는다고 판단 시에는 1km 이내에서도 신규 가맹점을 개설할 수 있는 것으로 하였다.(당시 가맹계약서 제3조) 그런데 이씨는 송씨의 가맹점과 직선거리 약 470m 지점에 다른 가맹점을 개설하였다. 이씨에 따르면 양 점포사이에는 왕복 10차선 도로가 있으며 이 도로를 가로지를 횡단시설은 육교가 전부이며 이 시설만으로는 사실상 배달이 용이하지 않다는 점, 계약서 제3조에 따르면 영업권은 승용차 도로기준으로 1km인데 위 가맹점간의 거리는 승용차도로 기준으로 약 1.8km이므로 계약을 위반되지 않는다는 것을 이유로 가맹점을 개설하였던 것이다. 이에 신청인 송씨가 이씨의 영업권침해를 이유로 가맹계약의 해지를 내용으로 하는 분쟁조정 신청을 하게 되었다.

나. 피해구제 내용

협의회는 신청인 송씨와 피신청인 이씨의 가맹계약을 해지하고, 피신청인은 신청인에게 이에 따른 손해배상을 할 것을 권고하였다. 피신청인이 이러한 내용의 조정권고안을 받아들여 조정이 성립되었다.

* 공정거래위원회, 공정거래조정원 (<http://www.kofair.or.kr>)

(2) 영업지역 표시 누락

가. 피해사례

신청인 장모씨는 2003년 3월 15일 영어교육전문 가맹본부인 Y와 가맹계약을 체결하였다. 계약기간은 2년이었으며, 가맹금은 2500만원이었다. 장모씨는 계약체결 후 경기도 산본 지역에서 가맹점을 개설한 후 영업을 하던 중 인근에 Y가 동일한 가맹점을 개설하였다. 이에 장모씨는 영업지역을 침해할 이유로 Y에게 항의를 하였으나, Y는 신청인 장모씨와의 2003년 3월 15일자 가맹계약서상에는 영업지역에 대한 규정이 없기 때문에 자신은 가맹계약을 위반한 것이 아니라며, 장모씨의 항의를 묵살하였다. 이에 장모씨는 Y의 영업지역침해의 시정을 요구하는 내용의 분쟁조정신청에 이르게 되었다.

나. 피해구제 내용

조정신청 후 당사자는 신청인 장모씨와의 가맹계약을 해지하고, 피신청인 Y가 신청인에게 가맹금 중 일부를 반환하기로 스스로 합의함에 따라 조정절차가 종료되었다.

(3) 이중계약에 의한 계약해지

가. 피해사례

신청인 노씨는 PC방 가맹본부인 A정보통신과 2002년 10월 26일 진주점에 대한 가맹계약을 체결하였다. 계약체결 시 노씨는 A측으로부터 진주지역에는 A정보통신의 다른 가맹점이 없다는 이야기를 듣고 계약을 체결하였으나, A는 이미 진주시 망경동에 김씨와 가맹계약을 체결한 상태였다. 이에 노씨는 동일 영업지역에 2중 계약이 되었다는 이유로 가맹계약 해지와 가맹금 반환을 내용으로 하는 분쟁 조정신청을 하기에 이르렀다.

나. 피해구제 내용

신청인 노씨와 피 신청인 A정보통신과의 가맹계약해제 및 가맹금 중 일부를 반환하라는 내용의 조정권고안을 제시하였다. 이에 A정보통신은 협의회에 조정권고안을 받아 들여, 가맹계약을 해제하고, 가맹금 500만원 중 350만원을 반환하기로 함에 따라 조정이 성립되었다.

4.1.2. 인테리어 관련사례

(1) 과도한 인테리어 비용

가. 피해사례

신청인 허씨는 베트남 쌀국수 전문 가맹본부인 권씨와 2003년 2월 5일 가맹계약을 체결한 후 압구정동에서 가맹점을 운영하고 있다. 이 계약과 별도로 가맹점 인테리어 공사계약

을 체결하였는데 인테리어 비용 산정 시 점포의 실 평수를 20평으로 계산하여 공사비를 지불하였으나 신청인이 다른 인테리어업자를 통해 실측해 본 결과 14평이었다. 뿐만 아니라 평당 인테리어 공사비용도 평당 150만원으로 책정되어 있었던 바, 인근 유사업종의 경우 평당 100만원에 비해서 과도하게 책정되었다. 이에 신청인 허씨는 과다책정된 인테리어 공사비용의 반환을 구하는 내용으로 분쟁조정신청에 이르게 되었다.

나. 피해구제 내용

협의회는 피신청인 권씨에게 잘못 책정된 6평의 공사비용을 반환하라는 내용의 권고안을 제시하였으며, 권씨가 조정권고안을 수락하여 조정이 성립되었다.

(2) 부실한 인테리어 공사에 대한 손해배상청구

가. 피해사례

신청인 G는 피신청인 H와 분식업에 관한 가맹계약을 체결하고 운영을 하였으나 피신청인이 시행한 인테리어에 하자로 인해 누수피해가 발생하자 이에 대해 170만원 배상하라는 내용으로 조정을 신청함.

나. 피해구제 내용

본 협의회는 사실관계 조사 중 양당사자는 H가 G의 미납한 물품대금 중 57만원을 감해 주기로 하는 내용으로 합의하였음.

(3) 인테리어 공사가 지연되어 점포개점이 지연된 사례

가. 피해사례

이모씨는 2003.07.26 Y와 가맹계약을 체결하고 서울시 00구 00동에 소재하는 20평짜리 상가건물을 임차하였다. 가맹계약에 따라 Y가 1달 이내에 인테리어 공사를 해 주기로 하였으나, Y가 이유없이 차일피일 인테리어 공사일정을 미루어 2달 이상 공사가 지연되자 이모씨는 가맹계약을 해제하고 이에 따른 손해배상을 청구하는 내용의 조정을 신청하게 되었음.

나. 피해구제 내용

가맹사업거래분쟁조정협의회는 신청인 이모씨와 피신청인 Y와의 가맹계약을 해제하고, 피신청인 Y는 손해배상을 하라는 내용의 조정권고안을 제시하였으나, 피신청인 Y가 손해배상을 거부함에 따라 조정이 불성립되었다.

4.1.3. 계약 갱신 관련사례

(1) 계약 갱신 시 부당한 로열티 요구

가. 피해사례

신청인 이모씨는 돼지고기삼겹살 전문 가맹본부인 Y와 2002년 4월 17일 가맹기간 1년으로 하는 가맹계약을 체결한 후 영업 중에 있는 자이다. 계약기간 만료일 한 달 전에 2003년 3월 17일에 Y는 기존 계약서에 없었던 로열티를 추가하는 내용으로 계약갱신을 요구하였으며, 만일 이에 응하지 않을 경우 가맹계약을 종료하겠다는 내용을 신청인 이모씨에게 통지하였다. 그러나 신청인 이씨가 이에 응하지 않고 기존 계약조건대로의 계약갱신을 요구하자 Y는 계약종료를 통지하고 계약기간 만료일인 2003년 4월 17일부터 물류공급을 일방적으로 중단하였다. 이에 신청인은 Y가 계약을 부당하게 종료하였다는 이유로 분쟁조정신청에 이르게 되었다.

나. 피해구제 내용

협의회는 피신청인 Y의 계약갱신거절의 사유가 정당한지 여부를 별론으로 하더라도 종료절차가 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 제13조에 위반하므로 계약기간종료전과 동일한 조건으로 계약이 갱신되었음을 인정하라는 내용의 권고를 하였으며, 피신청인이 이를 수락함으로써 조정이 성립되었다.

(2) 가맹계약기간 중 가맹본부가 로열티 등을 부당하게 인상한 사례

가. 피해사례

X는 어린이 학습지 전문 가맹본부인 Y와 2002년 3월, 경기도 00시를 영업지역으로 하고, 가맹계약기간은 2년으로 하는 가맹계약을 체결하였다. 이 계약에 따라 X는 매월 1회씩 모집한 회원수의 110%의 학습지를 Y로부터 공급받았으며, 10%의 재고는 X가 부담하는 것으로 하였다. 학습지의 단가는 권당 1500원이었다. 2003년 4월 Y는 학습지 내용의 개편과 영업방침의 변경 등을 이유로 학습지 공급횟수를 매월 1회에서 2회로, 매월 재고 10%를 부담하던 X는 이러한 Y측의 조치가 결국 가맹점에게 지극히 불리한 것으로 이에 응하지 않겠다고 하자, Y는 가맹계약을 일방적으로 해지하고 물류공급을 중단하자, X가 분쟁조정신청을 하였다.

나. 피해구제 내용

협의회는 피신청인 Y의 교재공급횟수와 가격인상의 내용이 X와의 가맹계약서의 근거하지 않은 것이고, 또한 가맹계약의 해지절차가 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 제14조의 위반혐의가 있기 때문에 Y는 가맹계약해지를 철회하고 교재 등을 계속 공급하여야 하며, 교재공급의 횟수 및 가격인상과 관련한 내용은 당사자 간의 협의를 통해서 변경할 것을 권고하였으나, 피신청인이 이를 거부하여 조정이 불성립되었음.

4.1.4. 계약위반 일방적 계약해지 및 계약종료 관련사례

(1) 계약위반 일방적 계약해지

가. 피해사례

신청인 안모씨는 편의점 가맹본부인 Y와 2002년 6월 21일 위탁가맹점계약을 체결하고 영업 중에 있다. 계약기간은 5년이고 가맹금 및 보증금은 모두 4,880만원이었다. 피신청인 Y는 2003년 7월 22일 신청인의 점포청결상태 불량, 매매상품진열상태 불량건 등의 이유로 2003년 9월 24일자로 계약을 해지하겠다는 통보를 하였다. 이에 신청인 안모씨는 피신청인 적시한 계약해지 사유를 부정하면서, 신청인 안모씨의 점포가 일평균 매출액이 높은 모범점 포임에도 불구하고 제3자에게 인수시키기 위한 부정한 목적에서 계약해지를 하려고 한다면 해지통지를 철회하라는 내용으로 분쟁 조정신청을 하였다.

나. 피해구제 내용

가맹본부인 Y의 계약해지절차가 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 제14조에 위반한 것이므로 계약해지통지는 무효이고, 신청인에게 잔존 계약기간 동안의 영업을 보장해 줄 것을 권고하였으며, Y가 이를 수락함에 따라 조정이 성립되었다.

(2) 부당한 계약종료

가. 피해사례

신청인 C는 2007. 12. 21. D회사와 제과업에 관한 가맹계약을 체결하고 운영하던 중 2008. 3. 16.일에 D회사가 영업실적 부진을 이유로 가맹계약 해지를 통보하자 계약해지의 부당함을 주장하며 이에 대한 손해를 배상하라는 내용의 조정을 신청함.

나. 피해구제 내용

본 협의회는 D회사의 계약해지 절차의 위법성을 이유로 D회사가 신청인C에게 가맹금 500만원, 보증금 1000만원 및 손해배상금 500만원을 지급하라는 내용으로 조정 권고를 하였으며 당사자가 모두 권고내용을 수락하여 조정이 성립되었음.

4.1.5. 가맹금 반환 관련사례

(1) 부당한 계약체결로 인한 가맹계약 해지와 가맹금 반환

가. 피해사례

조씨는 2003년 9월 19일 치킨외식가맹사업을 하는 인씨와 경남 양산시 소재 덕계점 가맹계약을 체결하고 계약금 500만원을 지불하였다. 그런데 조씨가 가맹점으로 얻은 점포가 상

가협의회에서 동종 업종(치킨점)은 자체협약에 의해 치킨점으로 개설할 수 없는 것으로 밝혀짐에 따라 사실상 점포개설이 불가함으로 계약일 3일 후 2003년 9월 22일에 인씨에게 계약해제와 가맹금 500만원의 반환을 요구하였으나, 인씨가 (1) 상가 점포의 계약은 신청인이 직접 건물주를 상대로 체결한 것이고 (2) 상가내부규칙은 외부에서 용이하게 식별이 되지 않는 상가소유자들만의 합의사항이다. (3) 계약체결 후에 피 신청인은 임차상가의 간판철거, 간판시안작성, 원래간판의 재설치 등에 비용이 발생하였고, (4) 신청인에게 받은 금 500만원은 가맹금으로서 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률에서 정하는 허위·과장된 정보를 제공하거나 이를 누락시킨 사실이 없어 반환사유가 되지 않는다는 점 등을 이유로 그 반환을 거부하자 분쟁 조정신청을 하였다.

나. 피해구제 내용

조 씨의 점포임대차계약에 있어서 인씨가 당해 점포를 주선하는 등 당해 계약에 깊숙이 관여하고 있었던 점을 근거로 하여 가맹계약의 해제 및 가맹금 전액을 반환하라는 내용의 조정권고안을 제시하였다. 이에 피신청인 인씨가 조정권고안을 수락하여 조정이 원활하게 성립되었다

(2) 상권분석의 실패

가. 피해사례

신청인 K는 2005년 12월 16일에 돼지고기삼겹살 가맹사업을 영위하고 있는 피신청인과 가맹계약을 체결하고 가맹비 500만원, 인테리어비용 3,975만원 등 총 44,751,250원을 투자한 뒤 가맹점을 운영하였으나, 당초 가맹본부에서 제시한 예상과는 달리 매출이 극히 저조하였다. 이에 신청인은 피신청인측의 상권분석 실패로 인한 가맹점 개설 및 운영에 따른 손해를 보았으므로 총 44,751,250원의 투자비용을 돌려받아야 한다는 것을 내용으로 조정신청에 이루게 된 것이다.

나. 피해구제 내용

피신청인은 신청인에게 금 500만원을 2006년 9월 30일까지 지급한다. 만일 그 때 까지 지급이 되지 않으면 그 익일로부터 년 2할의 비율에 의한 지연이자를 부가하여 지급한다.

(3) 원부자재 가격의 부당한 책정

가. 피해사례

신청인 L씨는 2004년 11월 PC방 가맹사업을 영위하고 있는 (주)Q와 가맹계약을 체결하고 경기도 성남시에 소재하는 곳에서 PC방 가맹점을 운영하고 있는 가맹점사업자이다. 신

청인은 영업개시 후 18개월이 되어 PC 본체를 교체하려고 알아보니 피신청인이 공급하려는 PC의 가격이 시중가격의 20~30% 비싼 가격으로 강매하는 것임을 알게 되어 이를 이유로 본 조정신청에 이르게 되었다.

나. 피해구제 내용

당사자 간에 계약해지와 피신청인이 가맹금 중 500만원을 반환하기로 약정함에 따라 원활하게 합의가 이루어졌다.

4.1.6. 영업표지의 내용부실로 인한 해지 관련사례

(1) 교육내용 및 콘텐츠 부실로 계약해제를 청구한 사례

가. 피해사례

신청인 김모씨는 인터넷 영어 학습 가맹본부인 Y와 2003년 1월 15일 가맹계약을 체결하였다. 김모씨는 가맹계약 체결 후 Y가 시행하는 가맹점주 교육에 참여하였는데, 이 때 Y가 배포한 교육 자료의 내용에 영어단어가 잘못 기재되어 있는 등 여러 가지 오류를 발견하여 그 시정을 여러 차례 요구하였지만, 계속해서 오류가 발견되자 Y의 가맹사업에 불신을 갖게 되어 가맹계약의 해제를 내용으로 하는 분쟁조정신청을 하였다.

나. 피해구제 내용

신청인 김모씨가 주장하는 사유가 가맹계약서상의 해제의 사유로는 볼 수 없으나, 당사자 간의 신뢰가 상실된 만큼 가맹계약을 해제하라는 내용의 조정권고안을 제시하였다. 이에 피신청인은 조정권고안을 수락하여 조정이 성립되었다.

(2) 가맹본부가 정기적 AS를 불이행한 경우

가. 피해사례

신청인 정모씨는 pc방 가맹본부인 A와 가맹계약을 체결한 후 영업 중에 있었다. pc방 영업의 특성상 컴퓨터 용량이나 기종, 각종 게임관련 프로그램 등의 upgrade가 필수적임에도 불구하고, A는 이를 제대로 이행하지 않았다. 계약초기에는 컴퓨터와 게임이 최신버전이어서 많은 손님들이 몰렸으나, A의 불성실한 계약이행으로 영업을 제대로 되지 않자, 신청인 김모씨는 피신청인의 불성실한 계약이행을 시정하는 내용의 분쟁조정신청을 하기에 이르렀다.

나. 피해구제 내용

피신청인 y는 협의회를 통한 조정을 거부하여 조정이 불성립되었다.

4.1.7. 수익배분 관련사례

(1) 부당한 로열티 인상

가. 피해사례

신청인 황보씨는 회원제 도서대여점 프랜차이즈 본사인 Y와 가맹계약을 체결하였다. 계약조건은 회원 1인이 지급하는 회비를 신청인과 피신청인이 각각 65:35의 비율로 나누어 갖기로 하였다. 그런데 피신청인 Y는 신청인 황보씨의 동의 없이 수익배분율을 60:40으로 변경을 하자 신청인 황보씨가 분쟁 조정신청을 하였다.

나. 피해구제 내용

피 신청인 Y가 신청인 황보씨의 동의 없이 가맹계약의 중요한 부분을 임의로 변경한 것은 명백한 계약위반이므로 계약체결 시 가맹계약서의 내용에 따라 수익을 배분할 것을 권고하였다. 피신청인 Y는 협의회에 조정권고안을 수락하여 조정이 성립되었다.

(2) 수익이 창출되지 않은 가맹사업시스템으로 인한 영업부진

가. 피해사례

피신청인 Y의 가맹사업은 지역가맹사업자들을 모집한 뒤, 각 지역가맹사업자들로 하여금 해당 지역의 뉴스를 인터넷상으로 게재하게 배너광고 등을 유치시켜 여기에서 나오는 수입을 가맹점사업자와 일정한 비율로 나누어 갖는 것이다. 이때 해당지역의 소식에 대한 취재와 광고유치는 지역가맹사업자가 하는 것이 아니라, E-마스터를 채용하여 이들로 하여금 이런 일을 대행시키고 여기서 나오는 광고소득을 가맹본부, 가맹점사업자, E-마스터가 30:30:40으로 수입을 나누는 것이다. 신청인 최모씨는 인터넷을 전혀 모름에도 불구하고 모든 정보관리는 Y가 채용한 E-마스터가 대행하기 때문에 가맹점을 하는 데 전혀 지장이 없다는 Y의 직원의 설명과 향후 월 1억원 이상의 매출액이 발생할 것이며 지역 언론사로서의 사회적 지위도 얻을 것이라는 과장된 설명을 듣고 2003년 4월 7일 Y와 가맹계약을 체결하고 가맹금으로 2750만원을 지급하였으며 계약기간은 2년으로 하였다. 그런데 가맹계약 체결 후 영업 개시하고도 Y는 E-마스터를 채용하지 못하자 신청인 최씨는 개점 후에도 가맹점 수입을 전혀 올릴 수 없었다. 이에 신청인은 피신청인 Y가 애초부터 계약내용의 이행이 불가능하였음에도 가맹금을 사취하기 위한 사기행위라는 이유로 가맹계약의 해지 및 가맹금 반환을 내용으로 하는 조정신청을 하기에 이르렀다.

나. 피해구제 내용

협의회는 가맹점사업자의 영업부진이 가맹계약해지의 사유로는 볼 수 없으나, 피신청인의 경우는 가맹사업을 개시한 이후에 수익이 전혀 발생하고 있지 않음에도 불구하고 계속하여

가맹점사업자를 모집하는 것은 상도덕에 위배된다는 것을 이유로 신청인에게 가맹금 전액을 반환해 주어야 한다는 권고안을 제시하였으나, 피신청인이 이를 거부하여 조정이 불성립되었다.

4.1.8. 라이선스 및 과장 정보제공 관련사례

(1) 가맹본부의 라이선스 해지에 의한 사업 중단

가. 피해사례

김모씨는 2002.8.19. 미국의 A사부터 라이선스를 받아 국내에서 가맹사업을 하고 있는 Y와 가맹계약을 체결한 뒤, 부산에서 가맹점을 운영하고 있다. 2003.2. 경 Y는 A사로부터 로열티 등의 미지급등을 이유로 라이선스계약이 해지되어 더 이상 가맹사업을 영위할 수 없게 되자, 별개의 브랜드로 가맹사업을 계획하고 기존의 가맹점사업자들에게는 새로운 브랜드로의 계약변경을 요구하였다. 이에 김모씨는 가맹계약의 해지와 손해배상을 내용으로 하는 조정신청에 이르게 된 것이다.

나. 피해구제 내용

가맹사업의 중단이 피신청인 Y의 귀책사유에 기인하므로, Y는 신청인 김씨 등에게 가맹금의 일부 및 영업중단에 따른 손해배상을 할 것을 권고하였으며, 피 신청인이 이러한 조정 권고안을 받아들여 조정이 성립되었다.

(2) 과장정보제공에 따른 가맹금 반환

가. 피해사례

신청인 A는 가맹본부 담당 직원이 제시한 예상일매출이 기재된 표준 손익표를 제공받고 2007. 3. 16. B회사와 편의점에 관한 가맹계약을 체결하고 1년여 동안 운영을 하였으나 실제 매출액이 이에 미치지 못하자 가맹계약을 해지하고 가맹금 반환 및 매출차액을 배상하라는 내용으로 조정신청을 함.

나. 피해구제 내용

협의회의 사실관계 조사 중 양 당사자는 가맹계약을 해지하고 B회사가 신청인A에게 합의위로금, 가맹보증금, 추가예치금의 합인 7,240만원을 지급하는 것으로 합의함에 따라 조정이 성립되었음.

4.1.9. 계약 미 이행 광고 관련사례

(1) 가맹점모집광고만 한 사례

가. 피해사례

신청인 이모씨는 유아학습교재를 판매하는 가맹본부 Y와 2002년 3월 가맹계약을 체결한 후 영업 중에 있다. 이모씨는 매월 판매량의 일정부분을 광고비 등의 분담금으로 Y에게 지급하고 있다. 그런데 Y는 자신의 제품이나 학습교재에 대한 광고는 전혀 하지 않고 오로지 가맹점모집광고만을 하고 있다. 이에 신청인 이모씨는 가맹점사업자들이 부담한 광고비로 Y의 가맹점모집을 위한 광고만을 내는 것은 본래의 계약상의 취지에 어긋나다는 이유로 이에 대한 시정 등을 내용으로 하는 조정신청을 하기에 이르렀다.

나. 피해구제 내용

피신청인 Y에게 계약서에 근거한 가맹사업에 대한 광고를 실시할 것과 집행하지 않은 광고비를 신청인 이모씨에게 돌려 줄 것을 권고하였으며, 피 신청인이 이를 수락함에 따라 조정이 성립되었다.

(2) 부당한 광고비용 청구 요청

가. 피해사례

신청인 정씨는 2002년 3월 가맹본부와 글쓰기 학습 및 교재판매를 내용으로 하는 가맹계약을 체결하여 운영 중에 있다. 이 계약에 따라 가맹본부는 신청인 정씨로부터 매월 20-30 만원을 받아 월평균 1회 이상 TV와 라디오에 광고를 하기로 하였다. 그런데 가맹본부는 2 달에 한번 정도만 광고를 하자, 신청인 정씨 등은 가맹본부가 계약에 위반하였다는 이유로 이행하지 않은 광고비용의 반환을 구하는 분쟁조정신청을 하기에 이르렀다.

나. 피해구제 내용

협의회는 피신청인에게 집행하지 않은 광고비를 신청인 정씨에게 반환할 것을 권고하였다. 피신청인도 협의회의 조정권고안을 받아들여 조정이 성립되었다.

4.1.10. 물류중단 관련사례

(1) 가맹본부의 부당한 물류공급 중단

가. 피해사례

신청인 X는 1999년 10월 8일 Y와 OOO치킨에 대한 가맹계약을 계약기간을 1년으로 하여 체결하여 치킨점 영업을 시작하였다. 가맹계약에 따라 가맹본부 Y는 X에게 매주 화요일과

금요일 주2회에 걸쳐 재료를 배송하기로 하였으나, Y가 이를 지키지 않고 물류비용의 과다 등을 이유로 물류공급을 일방적으로 중단함에 따라 분쟁조정신청에 이르게 되었다.

나. 피해구제 내용

피신청인 Y에게 계약에 따른 물류공급을 할 것을 권고하였다. 피신청인 Y도 협의회의 조정권고안을 수락하여 조정이 성립되었다.

(2) 일방적인 물류공급 중단

가. 피해사례

신청인 김씨는 구들장 생고기 가맹본부인 피신청인 유씨와 2003년 1월 13일 가맹계약을 체결한 뒤 서울시 구로동에서 가맹점을 하고 있다. 그런데 피신청인 유씨는 김씨의 영업 개점일 부터 28일간은 원활하게 물품을 공급하였으나, 2003년 2월 10일부터는 제대로 물품을 공급해 주지 않고 있다. 이에 신청인은 여러 차례 원활한 물류공급을 요구하였으나, 이후에도 피신청인은 계속해서 제대로 물류공급을 해 주지 않자 이로 인해서 영업상 많은 손실을 입고 있다는 이유로 분쟁조정의 신청에 이르게 된 것이다.

나. 피해구제 내용

피신청인 이씨는 향후 성실하게 계약을 이행할 것을 내용으로 신청인 김씨와 합의가 이루어졌다.

4.1.11. 법 위반사항 관련사례

(1) 거래상대방 구속(법위반)

〈사건내용〉

가맹본부가 자신의 가맹사업자들에게 주류를 공급하는 조건으로 신고인에게 협찬금을 요구하였고, 신고인이 이에 응하지 않자 가맹점계약서 제11조에 근거하여 가맹점사업자들로 하여금 신고인과의 거래를 중단하고 다른 도매상과 거래토록 강요함으로써 신고인의 사업 활동을 방해

〈조치내용〉

가맹사업거래의 공정화에 관한 법률에 위반되어 시정조치(경고)

위반 법조항: 제12조 제1항 2호(거래상대방의 구속)

4.2. 분쟁 유형 분석

주로 계약체결 단계에서 가맹본부가 허위, 과장되거나 불충분한 정보를 제공하였다는 이유로 가맹금 반환이나 계약해지를 요구하는 사례가 많다.

최근 6년(2003~2008) 동안 공정거래조정원의 분쟁조정 신청취지별로 건수를 살펴보면 가맹계약해지 및 가맹금반환 청구건이 920건(전체 1,721건의 53.5%)으로 압도적으로 많으며, 부당한 계약해지 및 갹신거절의 철회건이 177건, 일방적인 계약변경의 철회건이 140건 순으로 뒤를 잇고 있다.

〈표 1〉 최근 6년간 신청취지별 피해유형분류

(단위 : 건, 2008.12.31. 현재)

유 형 별	조정절차 완료		이유 없음	조정절차 중단	계
	조정성립	조정불성립			
가맹계약해지 및 가맹금 반환	431	320	104	65	920
일방적 계약변경의 철회	39	32	63	6	140
부당한 갹신거절의 철회	83	45	38	11	177
계약이행의 청구	33	38	18	3	92
부당이득반환	38	23	15	1	77
영업지역의 보장	31	8	8	3	50
상표 및 의장권 침해	3	1	0	0	4
기타	143	48	33	37	261
합 계	801	515	279	126	1,721

* 자료 : 2010년 공정거래백서

V. 분쟁조정 운영실적 및 성과

5.1. 분쟁 조정 사건 접수 현황

가맹사업거래분쟁조정협의회에 접수된 사건은 지난 6년간 1,778건으로 연평균 254건 가량이다. 2009년은 총 357건의 사건이 접수되어 최근 접수 건수가 급증한 것을 알 수 있다.

〈표 2〉 연도별 사건 접수 현황

(단위 : 건, 2009.12.31. 현재)

구 분	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	합 계
접수건수	243	218	285	212	172	291	357	1778

* 자료: 2010년 공정거래백서

* 접수(1,778)건과 처리(1,721)건수의 차이는 진행 중인 사건 수입

5.2. 분쟁 조정 사건 접수 및 처리실적

2009년도 분쟁조정실적을 살펴보면 총 367건 중 252건에 대하여 조정절차를 종료하였다. 조정절차 종료건 중 201건이 조정 성립되어 79.8%의 조정성립률을 보이고 있다. 이를 2008년도와 비교하면 조정성립건수는 154건에서 201건으로 30.5%, 조정성립률은 65%에서 80%로 25% 증가하였다.

한편, 2003년 이후 7년간 접수한 조정신청 건수는 1,778건으로 이 중 1,316건의 조정절차를 종료하였고, 그 중 801건은 조정이 성립되어 64.3%의 조정성립률을 기록하고 있다.

〈표 3〉 최근 7년간 분쟁조정 내역

(단위 : 건, 2009.12.31. 현재)

연도	처리사건					총 계
	조정완료			기각 ¹⁾	조정절차 중단 ²⁾	
	조정성립	조정불성립	소계			
2003	110(65%)	59	169	17	0	186
2004	132(67%)	64	196	26	0	222
2005	62(36%)	111	173	94	2	269
2006	74(51%)	72	146	40	1	187
2007	68(47%)	77	145	42	1	188
2008	154(65%)	81	235	26	41	302
2009	201(80%)	51	252	34	81	367
합계	801(61%)	515	1,316	279	126	1,721

* 자료: 2010년 공정거래백서

1)기각: 분쟁조정신청 이유 없음, 2)조정절차중단 : 소제기, 신고취하, 가맹본부의 소재불명 및 폐업 등

5.3. 분쟁 조정의 경제적성과

지난 3년간(2011.3.31.현재) 946건(성립률 75%)의 조정성립을 하였고, 조정을 통한 피해구제로 500억원(피해구제액 357억원 + 조정을 통해 절약된 소송비용 144억원) 이상의 경제적 성과를 거두었다.

〈표 4〉 최근 3년간 경제적성과

(단위 : 백만원, 2008.2.4~2011.3.31 현재)

연 도	성립건수	피해구제액(A)	절약된 소송비용(B)	총 액(A+B)
총 계	946	35,660	14,441	50,101
2008	217	10,551	3,567	14,119
2009	312	12,594	5,011	17,606
2010	339	11,706	4,934	16,640
2011.1~3월	78	807	928	1,735

*자료 : 한국공정거래조정원 2011.4

VI. 평가 및 향후 과제

가맹거래분쟁조정협의회에 있어서 2009년은 개정 가맹사업법의 제도적 기반 하에 제도와 집행에 중점을 두어 가맹분야에 대한 실질적인 변화를 가져온 해로 기록될 것이다. 정보공개서 등록 심사를 엄격히 실시하여 건전한 가맹본부만 살아남을 수 있는 구조가 마련되어 가맹점모집에만 치중했던 프랜차이즈 시장이 가맹점사업자에 대한 지원·교육을 강화하는 방향으로 이동하고, 나아가 가맹본부와 가맹점사업자의 동반성장이라는 본연의 모습을 되찾는 계기가 될 수 있도록 하였고, 가맹사업거래의 신뢰성 확보와 가맹희망자의 피해를 예방할 수 있도록 하였다.

그러나 아직까지 가맹사업의 공정한 질서가 정착되기까지는 다소 시간이 걸릴 것으로 전망된다. 권리확보를 위한 노력을 기울이기 어려운 생계형 자영업자로 구성된 가맹점사업자가 가맹본부에 종속되는 경우가 많고, 가맹사업법 등 거래질서의 기본이 되는 규칙(Rule)을 불필요한 규제나 국가의 간섭으로 치부하는 가맹본부의 잘못된 인식이 여전하기 때문이다. 공정위는 정보공개서 등록 및 공개를 지속적으로 강화하여 가맹희망자 및 가맹점사업자에게 충분한 정보를 제공하고 시장에서의 가맹본부간 경쟁을 촉진하여야 한다. 또한, 가맹본부로부터 수집된 정보를 과학적으로 분석·활용하여 불공정 거래행위 혐의를 확보하고 적발된 법 위반 업체에 대해서는 보다 적극적인 조치로 대응해 나가야 한다. 한편, 가맹계약서의 내용도 함께 검토하여 불공정거래 가능성이 높은 부분에 대해서는 개선 권고하여 가맹점사업자의 피해를 최소화할 수 있도록 해야 할 것이다.

가맹본부의 변화는 물론이고 가맹점사업자, 나아가 일반 국민들이 가맹사업법 등 관련 제도를 충분히 알고 있어 창업 준비시기부터 스스로의 권리를 지켜나가는 자세에 있다. 정보공개서를 충분히 분석하고 잘못된 점을 발견하는 경우 가맹본부에 시정을 요구하는 자세가 필요하다. 따라서 가맹사업 시장 참가자 모두가 공정한 거래질서를 준수하는 것이 프랜차이즈 시장의 진정한 성장을 위한 밑거름을 마련하는 것임을 인식하여야 한다.

VII. 결론

분쟁은 사전예방이 가장 바람직하나 사전예방만으로는 분쟁을 발생하지 않게 한다는 것은 실질적으로 불가능하다고 할 수 있다. 가맹사업에 있어서의 분쟁원인은 여러 가지가 있겠지만 분쟁의 시작은 가맹점사업자의 영업부진에서 비롯된다고 볼 수 있다.

갈등과 분쟁의 해결에 있어서 프로그램이나 과정도 중요하지만 근본적으로 분쟁을 사전에 미리 예방하는 것이 중요하다. 가맹본부와 가맹점사업자의 상호 분쟁예방에 대한 노력은 불필요한 비용을 절감할 수 있고 서로의 계약관계가 성공적으로 유지되고 발전되기 위해서 서로의 의무사항과 책임을 다해야 하지만 무엇보다도 필요한 것은 상호간 의견을 논의하고 토론할 수 있어야 하며, 서로의 의견을 존중할 수 있는 자세가 필요하다.

분쟁해결 사례를 통한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 가맹본부의 정확한 정보공개서 제공과 가맹사업자의 확실한 이해를 통한 가맹계약이 이루어져야 한다.

둘째, 가맹본부의 일정 기간이 경과된 직영점 운영 경험과 상권에 따른 운영 노하우 및 정확한 데이터 분석과 검증을 통한 가맹점사업자의 모집이 필요하다.

셋째, 가맹계약 시 가맹점 영업권역은 거리가 문제가 아니라 상권을 제대로 파악하여 가맹본부와 가맹점주가 함께 실사하여 확실한 영업지역을 표시하여 계약 하여야 한다.

넷째, 가맹사업은 계약이 매우 중요하다. 그러므로 가능한 분쟁가능성을 예상하여 계약서에 규정해 놓을 수 있다면 분쟁을 줄일 수 있을 것이다. 역사가 오래된 가맹본부일수록 계약내용이 세분화되어있고 모든 가능성을 예상하고 책임 부담에 대해 규정해 놓아야 한다.

다섯째, 정부의 가맹사업 및 분쟁조정에 대한 좀 더 현실적인 대안 마련과 분쟁에 대한 원인을 보다 세밀히 파악하여 가맹본부와 가맹점사업자간의 권익보호와 분쟁방지에 노력을 보다 많은 투자와 관심이 필요하다.

분쟁이 발생 하게 되면 먼저 당사자 간에 합의를 시도 하게 되나 이 과정에서 감정의 골이 더욱 깊어지게 되므로 해결이 어려워지게 될 수 있다. 가장 좋은 방법으로는 합리적 중재자에 의한 합의라 할 수 있다. 법원에 의한 강제적인 방법도 있으나 현실적으로 영세한 가맹점사업자에게나 수많은 가맹점을 상대로 해야 하는 가맹본부에게는 경제적, 시간적으로 비합리적이라 할 수 있다.

2010년 분쟁조정협의회에 접수된 소비자 분쟁 중 가맹계약 해지 및 가맹금 반환 문제(33%)가 단일 항목으로는 가장 많다. 사업 개시 후 영업부진에서 오는 점포 폐점 과정에서 생기는 마찰이다. 이러한 분쟁들 가운데 가맹계약해지에 따른 가맹금반환의 문제와 입지선정의 실패에 따른 가맹점사업자들의 영업적자 등의 문제는 흔히 발생하는 문제들이다.

프랜차이즈 가맹본부들이 미리 분쟁을 피 할 수 있는 완벽한 시스템을 갖추고 사업을 시

작 할 수는 없다. 다만 분쟁이 발생하거나 문제점을 파악하게 되면 조직이나 시스템을 점검하고 보완하여 발전적으로 해결 할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 또한 분쟁조정협의회를 통하여 경제적, 시간적 비용을 줄이고 원만히 해결할 수 있도록 업계에 종사하는 종사자들은 물론 정부의 관련부처와 학계 모두의 실질적인 노력이 필요하다. 학계에서는 가맹사업의 학문적 이론을 정립하고 개발하여야 하며, 업계관련자들은 모든 분야에 신축적으로 적용할 수 있는 기본적인 프랜차이즈시스템의 기본모델의 개발이 필요하다. 또한 정부에서는 가맹사업의 현실에 맞는 지속적인 정책의 개발과 법률의 정비 및 지원이 매우 필요하다.

• 논문접수일 : 2011. 5. 11

• 게재확정일 : 2011. 5. 23

❖ 참고문헌 ❖

- 강병렬 (2004). 가맹사업거래에 관한 법적연구. 충남대 박사학위논문.
- 공정거래위원회 (2011). 2010년도 공정거래백서.
- 공정거래위원회 (2011). 2010년도 통계연보.
- 구재군(2000). 프랜차이즈계약에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문.
- 김영균 (2002). 프랜차이즈구입비의 법적구조. 상사판례연구, 제13집
- 김홍범, 이상건 (2002). 패스트푸드 프랜차이즈 시스템의 영향전략과 갈등관계. 관광학연구, 25(4), 67-86.
- 박기용 (2004). 21세기 글로벌 경쟁시대의 외식산업 경영학. 대왕사.
- 박진용. 오세조 (1999). 소매업체와 공급업체의 신뢰 및 결속에 관한 연구. 유통연구, 4(1), 93-122.
- 박홍진 (2004). 프랜차이즈관련 법률과 제도의 이해. 중소기업청 중앙소상공인지원센터. p. 16.
- 염규석 (2006). 가맹사업거래(프랜차이즈)분쟁의 유형과 해결방안. 재산법연구, 23(1), 209-245.
- 오세조, 윤홍근, 이수동, 변명식, 임영균 (2005). 프랜차이즈 경영원론. 두남출판사.
- 오진권 (1996). 한국형 프랜차이즈 전개기법. 호텔외식경영학연구, 5(1), 217-228.
- 임재호 (1998). 프랜차이즈 제공자의 프랜차이즈 이용자에 대한 주의의무. 상사법 연구, 17(1).
- 임재호 (2003). 가맹사업거래의 정보공개제도에 관한 연구. 상사법연구, 22(4).
- 지식경제부 (2008). 프랜차이즈업 현황 및 발전방안 연구.

- 최영홍 (2004). 가맹계약론. 프랜차이즈시스템연구소.
한국프랜차이즈협회 (2002). 한국프랜차이즈총람.
- Adam, J. N. & Prichard Johnes, K. V. (1990). Franchising(3rd ed)-Practice and precedents in business format franchising. London: Butter worth.
- Betram, H. R. & Kruglanski, A. W. (1970). Conflict and Power, in The Structure of Conflict, Paul Swingle. New York : Academic Press. 69-109
- Brown, J. R. & Day, R. L. (1981). Measure of Manifest Conflict in Distribution Channels. Journal of Marketing Research, 18(Aug), 263-274.
- Harold Brown (1971). Franchising-A fiduciary Relationship. 49 Tex. L. Rev. 650. 672-675.
- Morgan, R. M. & Hunt, S. D. (1994). The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing, 58(3), 20-38.
- Robert A. Robicheaux, & EI-Ansar⁷, Adel 1. (1975-1976). A General Model for Understanding Channel Member Behavior. Journal of Retailing, 52(Winter), 13-30.
- Stern, L. W. & EI-Ansary, A. I. (1988). Marketing Channels, Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall Inc. 407-408.
- Stern, L. W. & Brian Sternthal & Samuel Craig, C. (1982). Managing Conflict in Distribution Channels : A Laboratory Study. Journal of Marketing Research, 10(May), 169-179.
- Wison, d. t. (1995). An Integrated Mode of Buyer-Seer Reaction ships. Journal of Academy of Marketing Science, 23(4), 335-345.
- < World Wide Web >
- 공정거래위원회, 공정거래조정원 (<http://www.kofair.or.kr>)
- 중소기업청 (<http://search.smba.go.kr>)
- 지식경제부 (<http://www.mke.go.kr>)
- 한국프랜차이즈협회 (<http://www.ikfa.or.kr>)

A Study on the Types of Dispute and its Solution through the Analysis on the Disputes Case of Franchise

Kim, Kyu Won* · Lee, Jae Han** · Lim, Hyun Cheol***

ABSTRACT

A franchisee has to depend on the overall system, such as knowhow and management support, from a franchisor in the franchise system and the two parties do not start with the same position in economic or information power because the franchisor controls or supports through selling or management styles. For this, unfair trades the franchisor's over controlling and limiting the franchisee might occur and other side effects by the people who give the franchisee scam trades has negatively influenced on the development of franchise industry and national economy. So, the purpose of this study is preventing unfair trade for the franchisee from understanding the causes and problems of dispute between the franchisor and the franchisee focused on the dispute cases submitted the Korea Fair Trade Mediation Agency and seeking ways to secure the transparency of recruitment process and justice of franchise management process. The results of the case analysis are followed; first, affiliation contracts should run on the franchisor's exact public information statement and the surely understanding of the franchisee. Secondly, the franchisor needs to use their past experiences and investigated data for recruiting franchisees. Thirdly, in the case of making a contract with the franchisee, the franchisor has to make sure the business area by checking it with franchisee in person. Fourthly, the contracts are important in affiliation contracts, so enacting the possibility of disputes makes the disputes decreased. Fifthly, lots of investigation and interests are needed for protecting rights and interests between the franchisor and franchisee and preventing the disputes by catching the cause and more practical solutions of the disputes from the government.

Key words : Franchise, Conflict, Disputes Type, Case Study

* Doctoral Student, Dept. of Business Admin., Sejong University (fisher74@hanmail.net)

** President, SeM Management Research., LTD (moobongli@hanmail.net)

*** Corresponding author, Dept. of Food Service Industry., Catholic University of Daegu(tk7409@cu.ac.kr)