

2023. 7. 6.(목) 조간용

이 보도자료는 2023년 7월 5일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



## 보도자료

담당부서 : 노동·공정·상생정책관  
공정경제담당관

사진없음 ■ 사진있음 □ 매수 : 6매

공정경제담당관	정덕영	2133-5360
공정거래 분쟁조정팀장	오영희	2133-5391
담 당 자	전미	2133-5387
관련 누리집	<a href="https://sftc.seoul.go.kr">https://sftc.seoul.go.kr</a> (서울시 공정거래종합상담센터)	

### 서울시, 가맹점 창업 전~폐업 전 무료 법률상담 확대·계약서 검토, 위약금 등

- 서울시 공정거래종합상담센터, 1600-0700 전화 방문 및 출장 상담으로 편의 높여
- (창업 전) 정보공개서, 계약서 사전 검토 및 상담으로 사후 분쟁 발생 예방
- (폐업 전) 위약금, 가맹금 정산 등 본사 일방적 요구에 대한 손실 최소화
- 시, 가맹계약 전·후 전문가 상담으로 가맹점주의 안전한 창업·폐업 적극 지원

# 000가맹점을 운영중인 A씨는 창업 후 매달 300만 원가량 적자가 이어져 본사에 폐점을 요청하는 내용증명을 발송했다. 본사 담당자는 A씨에게 중도해지 위약금 5,000만 원 정도가 발생한다고 하자 직접 양수인을 물색하여 가맹점운영권을 양도하고 본사와 계약을 해지하였으나 본사는 A씨에게 위약금을 한 푼도 깎아 줄 수 없다고 말하고 있다. A씨는 가맹점 시작 전 본사로부터 받았던 예상매출액에 훨씬 못 미치는 상황에서 위약금까지 지불 해야 할 생각에 억울하기만 하다.

# B씨는 가맹점 계약을 준비 중이다. 본사에서 정보공개서와 계약서를 사전에 받긴 했는데 내용이 복잡하고, 차액가맹금, 해지사유, 위약금 등 계약위반으로 인한 손해배상 등 법적 용어가 많아 정확한 의미 파악이 힘들었다. 본사에서는 가계약금 100만 원만 내면 바로 계약하라고 연락이 오는데 해도 될지 고민이다.

- 프랜차이즈 가맹점 수가 지속적인 증가세를 보이는 가운데 예비창업자가 계약서 내용을 제대로 파악하지 못해 불공정한 피해를 당하거나, 폐업을 앞둔 가맹점주가 본사의 강압적인 요구로 금전적인 손해를 입는 일이 없도록 서울시가 집중관리에 나선다.
- 가맹점 창업부터 폐점에 이르는 전 과정 필요한 상담과 지원을 펼쳐 상대적 약자인 가맹점주를 적극적으로 돕겠다는 의지다.
  - '21년 서울시에 등록된 가맹점 수는 17만 6,345개로 코로나19에도 불구하고 '20년 16만 3,529개 대비 7.8%가량 늘었다.
- 시는 가맹점 창업 전 정보공개서 확인과 계약서 사전검토가 필요하지만 어려운 용어와 법적 지식 부족 등으로 지나치는 경우가 많았으며 문제 발생 후에야 뒤늦게 상담과 분쟁조정을 요청해 효과적인 대응이 힘든 경우가 발생하고 있다고 설명했다.
- 실제로 지난해 서울시 공정거래종합상담센터에 접수된 가맹사업 상담 352건 중 위약금 관련이 83건(23.6%), 허위과장 정보제공이 52건(14.8%), 지위남용이 44건(12.5%), 정보공개서 미제공이 22건(6.3%)으로 창업 후 본사와 발생한 불공정 상황이 다수를 차지했다.

<(창업 전) 정보공개서, 계약서 사전 검토 및 상담으로 사후 분쟁 발생 예방>

- 가맹점 계약 전 상담은 공정거래종합상담센터 내 변호사, 가맹거래사 등 관련 전문가가 예비가맹점주를 대상으로 진행한다. 어려운 법적 용어부터 놓치기 쉬운 세부 항목 등을 집중적으로 확인해 주는 방식이다.

- 상담내용을 상세하게 살펴보면, 본사로부터 제공받은 정보공개서 내 예상매출, 가맹점 증감현황, 영업지원 범위부터 계약서에 명시된 가맹점주 부담액 및 중도계약해지 위약금, 손해 배상 항목 등 매출 또는 손실과 직접적인 관련 있는 항목을 집중적으로 살펴본다.
- 가맹본사에서 정보공개서를 제공하지 않거나 계약당일 계약서와 함께 제공하는 경우 등 불공정거래 행위에 대해서는 계약보류 및 재검토 등 방법도 제시한다.

<폐업 전) 위약금, 가맹금 정산 등 본사 일방적 요구에 대한 손실 최소화>

- 가맹점주의 손해를 최소화하고 안전한 마무리를 돕는 폐업 전 상담도 확대·진행한다. 원활한 상담을 위해 시는 지난 6월 폐업 전담상담관 3명을 추가로 위촉해 가맹점주들이 원하는 시간과 상황에서 빠른 상담을 받을 수 있도록 했다.
- 폐업 전 상담은 계약기간 내 폐업 시 가맹점 귀책 대비 과다하게 부과되는 위약금 등 본사의 일방적인 요구로부터 가맹점주를 보호하는 것이 목적이다.
- 특히 재고물품 소유권 처리, 인테리어 비용 정산, 철거비용, 가맹금 정산 및 물품 대금 등 가맹점주가 내용을 모르면 본부 요청대로 지급할 수밖에 없는 항목을 집중적으로 상담해준다.

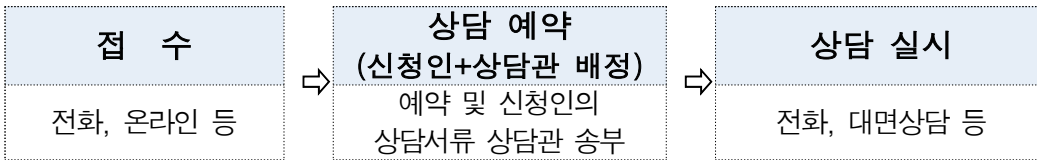
- 프랜차이즈 창업에 관심 있는 예비창업자 또는 폐업을 앞둔 가맹점주는 누구든 무료로 상담받을 수 있고, 전화 1600-0700(내선2번) 또는 서울시 공정거래종합상담센터누리집(sftc.seoul.go.kr)으로 상담 일정과 방식(전화, 출장, 방문)을 신청하면 된다.
  - 서울시 공정거래종합상담센터는 서울시청 서소문제2청사 4층에 위치하며 평일 오전 9시~오후 6시까지 운영된다.
  
- 한편 서울시는 가맹사업상담 외에도 '19년부터 본사와 가맹점주 간 분쟁 발생시 합의를 이끌어 내는 '분쟁조정협의회'도 운영하고 있다.
  - 가맹점주 또는 본사가 조정을 신청하면 관련 전문가 9명으로 구성된 협의회가 양 당사자 상황을 파악한 후 합의를 이끌어 내는 방식으로 협의회에서 조정조서를 작성하면 재판상 화해와 같은 효력이 있다.
  - 분쟁조정이 필요한 가맹점주는 공정거래 분쟁조정통합시스템(fair.ftc.go.kr), 등기우편(서울시 중구 서소문로 124, 서울시청 서소문2청사 15층)으로 신청하면 된다.
  
- 정덕영 서울시 공정경제담당관은 “계약 정보공개서와 계약서 내용만 꼼꼼하게 살펴보아도 분쟁을 최소화할 수 있고 본사의 일방적인 요구에 의한 손해를 막을 수 있다”며 “가맹점 창업 전 그리고 불가피한 폐업을 앞둔 소상공인이라면 「서울시 공정거래종합상담센터」의 사전상담을 받는다면 이후 발생할 수 있는 분쟁을 예방하고 안전한 창업과 폐업을 할 수 있을 것”이라고 말했다.

## 붙임 1 가맹사업상담 및 분쟁조정 이용 안내

### 공정거래종합상담센터 가맹유통거래분야 상담 지원

#### 【 가맹·유통거래상담 】

- ◆ **상담내용** : 불공정거래 피해 관련 법률 및 구제 절차 등 상담, 공정거래, 가맹거래, 대리점거래, 하도급거래, 대규모유통업, 약관거래 관련 계약서 검토 및 자문 등 노무·세무
- ◆ **상담유형** : 전화, 방문, 출장, 온라인 상담
- ◆ **신청방법** : 전화 1600-0700, 공정거래종합상담센터 홈페이지(<https://sftc.seoul.go.kr>)
- ◆ **운영시간** : 평일 오전9-오후6시(공휴일 제외)
- ◆ **위치** : 서울시 중구 서소문로 124 서울특별시 서소문2청사 4층



#### 【 분쟁조정 】

- ◆ **신청방법**
  - 온라인 : 공정거래분쟁조정 통합시스템(<https://fair.ftc.go.kr>)
  - 우편(등기) : 신청서식 작성(서식은 공정거래종합상담센터 내 가맹유통거래 자료실)  
서울특별시청 서소문2청사 15층 공정경제담당관 가맹사업거래협의회 앞

### 가맹사업정보제공시스템

- 공정거래위원회가 운영하는 시스템으로 가맹본부의 정보공개서 등록 현황 및 업종별 가맹본부 및 가맹사업 주요 현황을 공개하는 시스템이다.

