다단계판매



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[다단계판매]

[제조업자→도매업자→소매업자→소비자]와 같은 일반적인 유통경로를 거치지 않고 사업자가 판매하는 재화 또는 용역을 사용해 본 소비자가 그 재화 등의 사업자(판매자)가 될 수 있는데, 이를 다단계판매라고 합니다.

다단계판매의 공정화와 다단계판매거래를 하는 소비자를 보호하기 위해서 「방문판매 등에 관한 법률」은 사업자에게 다단계판매업 등록 의무, 다단계판매원에 대한 부담 금지 의무, 계약체결 전 정보 제공 및 계약서 교부 의무, 손해배상청구금액 제한, 소비자피해보상보험 등 체결 의무 및 그 밖의 금지행위 등의 규제를 두고 있습니다.

다단계판매 1
1. 다단계판매와 소비자보호 4
1.1. 개요 4
1.1.1. 다단계판매란? 4
1.1.2. 다단계판매 관련 법령 9
2. 사업자에 대한 규제 11
2.1. 소비자보호를 위한 사업자 규제사항 11
2.1.1. 다단계판매업 등록 및 다단계판매원 관련 규제 11
2.1.2. 계약 관련 규제 14
2.1.3. 손해배상 관련 규제 17
2.1.4. 그 밖의 규제 18
3. 소비자권리의 보호 28
3.1. 소비자의 청약철회 및 계약해제 28
3.1.1. 청약철회권 및 계약해제권의 행사 28
3.2. 불공정약관조항의 무효 32
3.2.1. 불공정약관조항의 무효 32
4. 소비자피해 구제 방법 35
4.1. 개요 35
4.1.1. 구제 방법 35
4.1.2. 「소비자분쟁해결기준」 37
4.2. 당사자 간의 해결 40
4.2.1. 당사자 간의 해결 40
4.3. 소비자 관련 기관을 통한 해결 41
4.3.1. 소비자피해구제기구 41
4.3.2. 각종 분쟁조정위원회 42
4.3.3. 소비자단체, 소비자단체협의회(자율분쟁조정위원회) 48
4.3.4. 한국소비자원: 합의권고 및 개별분쟁조정 52
4.3.5. 한국소비자원: 집단분쟁조정 54
4.4. 법원을 통한 해결 57
4.4.1. 소액사건심판 57
4.4.2. 지급명령(독촉절차) 58
4.4.3. 민사조정 59
4.4.4. 민사소송 60
4.4.5. 소비자단체소송 61
4.4.6. 저렴한 소송 지원 제도 63

1. 다단계판매와 소비자보호

1.1. 개요

1.1.1. 다단계판매란?

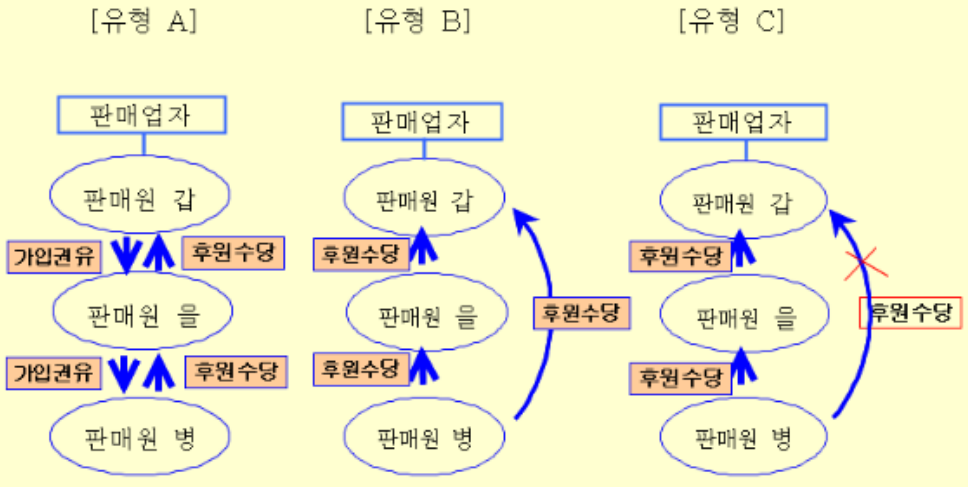
다단계판매

"다단계판매"란?

▪ 다단계판매란 판매업자에 속한 판매원이 특정인을 해당 판매원의 하위 판매원으로 가입하도록 권유하는 모집방식이 있고, 판매원의 가입이 3단계 이상 단계적으로 이루어지고, 판매업자가 판매원에게 후원수당을 지급하는 방식을 가지고 있는 다단계판매조직을 통하여 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 함)을 판매하는 것을 말합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제5호).

다단계판매 예시

▪ 다음은 다단계판매에 대한 예시입니다(「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제1호다목).



· 다단계판매업자가 다단계판매원에게 지급하는 후원수당은 다단계판매원 자신의 판매실적에 따라 받는 것 외에도 자신의 직근 하위판매원 또는 차직근 하위판매원의 판매실적에 따라 받을 수 있습니다.

불법 다단계판매조직

다음 어느 하나에 해당하는 조직은 불법적 다단계판매조직일 가능성이 높으므로 주의가 요구됩니다(「다단계판매에 관한 해설자료 고시」 제2조제2항 4.).

1. 다단계판매업등록증 및 등록번호가 없거나 불명확한 경우
2. 후원수당 산정·지급기준 등에 관한 자료를 공개하지 않는 경우
3. 다단계판매원등록증, 다단계판매원수첩 등을 주지 않거나 부실한 것을 주는 경우
4. 판매가격이 200만원(부가가치세를 포함)을 넘는 고가의 상품을 판매하는 경우
5. 제품의 반품 및 환불규정이 명확하지 않거나 사실상 지켜지지 않는 경우
6. 후원수당비율이 지나치게 높은(판매원에 대한 재화등의 공급가격의 35%를 초과) 경우
7. 폭력, 강압이나 그 밖에 반강제적·위협적인 수단으로 가입을 유도하는 경우
8. 가입비 명목으로 1만원 이상을 요구하거나 판매원 가입조건으로 5만원 이상의 물건을 구입하게 하는 경우
9. 판매원에게 3만원 이상의 판매보조물품을 구매하도록 의무를 부과하는 경우
10. 가입 시 고지한 후원수당의 지급기준과는 달리 별도의 판매할당금액을 충족해야 판매원자격을 유지하고 후원수당을 지급받을 수 있는 경우
11. 사람을 가입시키는 행위만으로도 수입이 발생되는 경우
12. 사업장의 주소, 전화번호 등을 고의로 자주 변경하는 경우
13. 유사상품에 비해 현저히 고가(高價)로 상품가격을 정해 거래하거나 사실상 금전만을 거래하는 경우
14. 판매원 또는 판매원이 되려는 사람의 의사에 반하여 교육이나 합숙을 강요하는 경우
15. 판매원을 모집하기 위한 것이라는 목적을 명확하게 밝히지 않고 취업·부업알선, 설명회, 교육회 등을 거짓 명목으로 내세워 유인하는 경우

"다단계판매업자" 및 "다단계판매원"이란?

▪ 다단계판매업자란 다단계판매를 업으로 하기 위해 다단계판매조직을 개설 또는 관리·운영하는 자를 말하며, 다단계판매원이란 다단계판매조직에 판매원으로 가입한 자를 말하는데, 이 둘을 합쳐 다단계판매자라고 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제6호).

▪ 다단계판매원은 판매업자로부터 판매원의 수당에 영향을 미치는 다른 판매원들의 재화등의 거래실적, 조직관리 및 교육훈련 실적 등에 따른 후원수당을 지급받아야 하므로, 스스로 일정한 액수의 상품을 구입하지 않으면 상품을 회원가로 구입할 자격만 주어지고, 하위 다단계판매원을 모집하여 후원활동을 하더라도 후원수당을 지급받을 자격을 갖지 못한다면 다단계판매원이라고 할 수 없습니다[「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제1호다목(3)].

"후원수당"이란?

▪ 후원수당이란 판매수당, 알선 수수료, 장려금, 후원금 등 그 명칭 및 지급 형태와 상관없이 판매업자가 다음의 사항과 관련해서 소속 판매원에게 지급하는 경제적 이익을 말합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제9호).

1. 판매원 자신의 재화등의 거래실적
2. 판매원의 수당에 영향을 미치는 다른 판매원들의 재화등의 거래실적
3. 판매원의 수당에 영향을 미치는 다른 판매원들에 대한 조직관리 및 교육훈련실적
4. 그 밖에 판매원들의 판매활동을 장려하거나 보상하기 위하여 지급되는 일체의 경제적 이익

▪ 다음은 후원수당에 대한 예시입니다[「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제4호(1)].

· 다단계판매업자가 협력업체의 협찬물품 등(냉장고, 정수기 등)을 제공받아 다단계판매원을 대상으로 매달 조건을 걸어 경품으로 제공할 경우, 이 때 조건이 ① 다단계판매원에게 속하는 하위판매원들에 대한 조직관리 및 교육훈련 실적 또는 ② 다단계판매원 자신의 재화등의 판매실적이나 그 다단계판매원에게 속하는 하위판매원들의 재화등의 판매실적과 관련이 있을 경우 후원수당의 범위에 포함됩니다.

⇒ 그러나 수상조건이 친절 사원, 사외 수상자(우수 시민상) 또는 각종 대회에서의 입상자에게 제공되는 경우는 위의 경우와 관련되지 않으므로 후원수당의 범위에 포함되지 않습니다.

· 센터지원비, 사무실 운영보조금 등은 다단계판매업자·후원방문판매업자가 부지를 얻어 본사 직원을 파견해서 운영하는 직영센터인 경우에는 후원수당에서 제외됩니다.

· 다단계판매업자·후원방문판매업자가 불특정다수의 판매원을 대상으로 주최하는 판매원교육훈련에 지출된 경비는 후원수당에 포함되지 않습니다.

⇒ 그러나 상위판매원이 하위판매원을 대상으로 주최한 교육훈련행사경비를 다단계판매회사·후원방문판매회사가 지급하는 것이나 판매실적 등 회사에서 요구하는 일정 요건을 달성한 특정 판매원만을 대상으로 교육훈련 등을 제공하기 위해 지출하는 경비는 후원수당에 포함됩니다.

다단계판매 대상

▪ 소비자의 수요가 고도화·다양화되어 감에 따라 새로운 형태의 판매방식이 생겨나게 되었습니다. 종래의 일방향적인 판매방식이 아니라 자기증식방법을 이용한 여러 단계의 판매조직을 통해 판매활동을 전개하는 다단계판매가 그 대표적인 예입니다.

▪ 이러한 새로운 판매방식을 이용한 재화등의 거래를 공정하게 함으로써 소비자의 이익을 보호하기 위해 「방문판매 등에 관한 법률」에서는 다단계판매를 통한 거래에 관한 일반적인 사항을 규정하고 있습니다.

▪ 그러나 「방문판매 등에 관한 법률」은 다음과 같은 경우에는 적용되지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제3조 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제6조).

▸ 사업자(다단계판매원, 후원방문판매원 또는 사업권유거래의 상대방은 제외)가 상행위를 목적으로 재화등을 구입하는 거래

▸ 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 금융상품판매업자와 같은 법 제3조에 따른 예금성 상품, 대출성 상품, 투자성 상품 및 보장성 상품에 관한 계약을 체결하기 위한 거래

▸ 개인이 독립된 자격으로 공급하는 재화등의 거래로서 방문판매원을 두지 않는 방문판매업자가 다음의 어느 하나에 해당하는 재화등을 방문판매 하는 거래

√ 가공되지 않은 농산물·수산물·축산물·임산물

√ 방문판매자가 직접 생산한 재화등

특수거래와 일반거래

"특수거래"란?

▪ 대금지급방법, 계약의 이행방법 등에서 일반거래와는 다른 특수성을 가진 거래가 있는데, 이것들을 총칭해서 '특수거래'라고 합니다.

▪ 특수거래에는 다단계판매를 비롯해서 방문판매, 전화권유판매, 계속거래, 사업권유거래, 할부거래, 전자상거래 및 통신판매 등이 있습니다.

▪ 사업자에 비해 상대적으로 열악한 지위에 있는 소비자를 보호하기 위해 특수거래는 그 거래의 특수성을 고려해서 각각 다른 법령으로 소비자를 보호하고 있습니다. 즉, 다단계판매·방문판매·전화권유판매·계속거래·사업권유거래에 관한 사항은 「방문판매 등에 관한 법률」로, 할부거래에 관한 사항은 「할부거래에 관한 법률」로, 전자상거래·통신판매에 관한 사항은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」로 각각 규제하고 있습니다.

▪ 다단계판매 외의 다른 특수거래 유형으로는 다음과 같은 것들이 있습니다.

특수거래 유형	정의	근거 법령
방문판매	사업자가 방문의 방법으로 사업장 외의 장소에서 소비자에게 권유해서 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하는 방식으로 재화등을 판매하는 것 예시) 사업자가 소비자의 가정을 방문해서 학습지 등의 구매를 권유해서 계약을 체결하는 행위	「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제1호
전화권유판매	사업자가 전화를 이용해서 권유를 하거나 전화회신을 유도하는 방법으로 소비자에게 재화등을 판매하는 것 예시) 사업자가 소비자에게 전화를 걸어 보험상품 등을 안내하고 소비자와 대화를 하는 행위에 의해 소비자의 청약을 받는 행위	「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호
계속거래	재화등을 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금환급이 제한되거나 위약금에 관한 약정이 있는 거래 예시) 스포츠센터를 1개월 이상의 기간 동안 이용하기로 하면서 중도해지 시 대금 환급의 제한에 관한 약정을 두는 행위	「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제10호
사업권유거래	사업자가 소득기회를 알선·제공하는 방법으로 소비자를 유인해서 금품을 수수하거나 재화등을 구입하게 하는 거래 예시) 번역 등의 아르바이트 일감을 주면서 교재 구입 및 인터넷 강의 수강을 하도록 하는 행위	「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제11호

할부거래	·할부거래: 계약의 명칭·형식이 어떠하든 재화등에 관한 직접할부계약 또는 간접할부계약에 의한 거래(선불식 할부계약에 해당하는 경우는 제외) 가. 직접할부계약: 소비자가 사업자에게 재화등의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급하고, 재화등의 대금을 완납하기 전에 재화의 공급이나 용역의 제공을 받기로 하는 계약 예시) 자동차를 사면서 12개월 할부로 그 대금을 납입하기로 하는 거래 나. 간접할부계약: 소비자가 신용제공자에게 재화등의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급하고, 재화등의 대금을 완납하기 전에 사업자로부터 재화등의 공급을 받기로 하는 계약 예시) 신용카드를 이용해서 할부로 결제하는 행위 ·선불식 할부거래: 장례 또는 혼례를 위한 용역 및 이에 부수한 재화등과 이에 준하는 소비자피해가 발생하는 재화등으로서 소비자의 피해를 방지하기 위한 여행 또는 가정의례를 위한 용역 및 이에 부수한 재화등의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 2회 이상 나누어 지급하고 재화등의 공급은 대금의 전부 또는 일부를 지급한 후에 받기로 하는 계약 예시) 상조 서비스에 가입해서 매달 일정액을 납입하는 행위	「할부거래에 관한 법률」 제2조 및 「할부거래에 관한 법률 시행령」 제1조의2

전자상거래	재화 등을 거래할 때 그 전부 또는 일부가 전자문서 등 전자적 방식으로 처리되는 거래 상행위 예시) 인터넷쇼핑몰을 이용해 재화등을 구매하는 행위	「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제1호 및 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호
통신판매	다음의 방법에 따라 재화등의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약에 의해 재화등을 판매하는 것(단, 전화를 사용해서 소비자의 응답을 유도하고 대화함으로써 청약을 받거나 계약을 체결하는 전화권유판매는 제외) 1. 우편, 전기통신, 광고물, 광고시설물, 전단지, 방송, 신문 및 잡지 등을 이용하는 방법 2. 사업자와 직접 대면하지 않고 우편환, 우편대체, 지로 및 계좌이체 등을 이용하는 방법 예시) 홈쇼핑을 보고 전화를 걸어 재화등을 구매하는 행위	「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제2호 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제2조

"일반거래"란?

▪ 일반적인 경우에 소비자와 사업자 사이의 거래계약은 소비자가 재화등을 구매하겠다는 청약을 하고, 여기에 대해 사업자가 승낙하는 방식으로 성립됩니다. 시장에서 물건을 사고 돈을 지불하는 행위, 학원 또는 스포츠센터에 등록하고 교육비를 지불하는 행위 등 일반거래는 생활 전반에 걸쳐 일상적으로 이루어지고 있습니다.

※ 청약이란 일정한 내용의 계약을 체결할 것을 목적으로 하는 의사표시를 말하며, 승낙이란 청약의 상대방이 청약에 응해 계약의 체결을 목적으로 청약자에게 하는 의사표시를 말합니다.

▪ 사업자에 비해 상대적으로 열악한 지위에 있는 소비자를 보호하기 위해 일반거래에서의 대금지급방법, 계약의 이행 및 계약해제 등에 관한 사항은 「민법」으로 규제하고 있습니다.

▪ 또한, 약관을 사용하고 있는 모든 거래에 대해서는 불공정한 약관으로 인한 소비자피해를 방지하기 위해 「약관의 규제에 관한 법률」로서 약관을 규제하고 있습니다.

※ 그러나 「약관의 규제에 관한 법률」은 「상법」의 회사편, 「근로기준법」, 비영리사업 분야에 속하는 계약에 관해서는 적용되지 않으며(「약관의 규제에 관한 법률」 제30조제1항), 특정한 거래 분야의 약관에 대해 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그 개별법이 우선 적용됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제30조제2항).

1.1.2. 다단계판매 관련 법령

방문판매 등에 관한 법률

방문판매 등에 관한 법률

▪ 「방문판매 등에 관한 법률」은 다단계판매의 성립과 소비자의 청약철회, 계약해제 및 사업자에 대한 규제 등 다단계판매에 관한 일반적인 사항을 규정해서 다단계판매방식으로 거래를 하는 소비자의 권익을 보호하고 있습니다.

※ 「특수판매에서의 소비자보호 지침」 및 「다단계판매에 관한 해설자료 고시」는 「방문판매 등에 관한 법률」의 내용을 구체적으로 예시하고 있습니다.

소비자기본법

소비자기본법

▪ 「소비자기본법」은 소비자의 위해를 사전에 예방하고, 소비자 문제가 발생한 경우에 이를 해결함으로써 소비자의 이익 증진과 소비생활의 향상 및 국민경제에 이바지할 것을 목적으로 하는데, 이를 위해서 리콜, 국가 및 지방자치단체가 운영하는 소비자피해구제기구, 소비자단체 및 소비자단체협의체, 한국소비자원의 합의권고·분쟁조정 및 소비자단체소송에 관한 사항을 규정하고 있습니다.

소액사건심판법

소액사건심판법

▪ 「소액사건심판법」은 분쟁금액이 소액인 민사사건을 신속하게 처리하기 위한 재판절차인 소액사건에 관한 사항을 규정하고 있습니다.

민사소송법

민사소송법

▪ 「민사소송법」은 민사소송의 일반적인 절차 외에도 민사와 관련한 소송을 공정하고 신속하게 처리하기 위해 간이소송절차인 지급명령(독촉절차)에 관한 사항을 규정하고 있습니다.

민사조정법

민사조정법

▪ 「민사조정법」은 민사에 관한 분쟁을 당사자 사이의 합의를 통해 해결하기 위해 민사조정에 관한 사항을 규정하고 있습니다.

분쟁조정위원회 관련 법령

분쟁조정위원회 관련 법령

▪ 분쟁조정위원회에 의한 분쟁조정은 「소비자기본법」 외에도 각 개별법에서 분쟁조정위원회의 구성, 효력 등에 관한 사항을 규정하고 있습니다.

▪ 금융분쟁조정위원회와 관련해서는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」이, 의료분쟁조정위원회와 관련해서는 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」이, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회와 관련해서는 「전자문서 및 전자거래 기본법」이, 개인정보분쟁조정위원회와 관련해서는 「개인정보 보호법」이, 한국저작권위원회와 관련해서는 「저작권법」이 각각 정하고 있습니다.

2. 사업자에 대한 규제

2.1. 소비자보호를 위한 사업자 규제사항

2.1.1. 다단계판매업 등록 및 다단계판매원 관련 규제

다단계판매업의 등록

필요성

▪ 「방문판매 등에 관한 법률」은 소비자가 다단계판매에 의한 피해를 입지 않도록 다단계판매업 등록제를 도입해서 사업자가 일정한 등록요건을 갖춘 경우에만 다단계판매를 할 수 있도록 하고 있습니다.

등록 의무

▪ 다단계판매업을 하려는 자는 일정한 요건을 갖추어서 공정거래위원회 또는 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 함)에게 반드시 등록해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제13조제1항).

▪ 그러나 다음 어느 하나에 해당하는 개인 또는 법인은 다단계판매업의 등록을 할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제14조).

1. 다음 어느 하나에 해당하는 개인 또는 그가 임원으로 있는 법인

   가. 미성년자·피한정후견인 또는 피성년후견인

   나. 파산선고를 받고 복권되지 않은 자

   다. 「방문판매 등에 관한 법률」에 위반해서 징역형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 않은 자

   라. 「방문판매 등에 관한 법률」에 위반해서 징역형의 집행유예의 선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 자

2. 다음 어느 하나에 해당하는 자가 지배주주로 있는 법인

   가. 「방문판매 등에 관한 법률」에 위반해서 징역형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 않은 자

   나. 「방문판매 등에 관한 법률」을 위반해서 징역형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자

3. 「방문판매 등에 관한 법률」 제49조제5항에 따라 등록이 취소된 후 5년이 지나지 않은 개인 또는 법인

4. 위 3에 따른 개인 또는 법인의 등록취소 당시 임원 또는 지배주주였던 자가 임원 또는 지배주주로 있는 법인

> ※ 다단계판매업자에 대한 정보는 <공정거래위원회-정보공개-사업자정보공개-다단계판매사업자>에서 확인할 수 있습니다.

위반 시 제재

▪ 이를 위반해서 등록을 하지 않거나 허위나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 하고 다단계판매조직을 개설·관리 또는 운영하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령, 등록취소처분 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제1호·제4항·제5항제1호·제5항제2호·제5항제4호 및 제51조제1항),

② 7년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제58조제1항).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

다단계판매원의 등록 및 탈퇴

다단계판매원의 등록

▪ 다단계판매조직에 다단계판매원으로 가입하려는 자는 그 조직을 관리·운영하는 다단계판매업자에게 반드시 등록해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제15조제1항).

▪ 그러나 다음 어느 하나에 해당하는 자는 다단계판매원으로 등록할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제15조제2항).

1. 국가공무원, 지방공무원 또는 교육공무원 및 「사립학교법」에 따른 교원
2. 미성년자(단, 아래의 4. 또는 5.까지 중 어느 하나에도 해당하지 않는 법정대리인의 동의를 얻은 경우는 제외)
3. 법인
4. 다단계판매업자의 지배주주 또는 임직원
5. 「방문판매 등에 관한 법률」 제49조에 따른 시정조치를 2회 이상 받은 자(단, 마지막 시정조치에 대한 이행을 완료한 날부터 3년이 경과한 경우는 제외)
6. 「방문판매 등에 관한 법률」을 위반해서 징역의 실형을 선고받고 그 집행이 종료(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함)되거나 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 않은 자
7. 「방문판매 등에 관한 법률」을 위반해서 형의 집행유예의 선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 자

▪ 다단계판매원으로 등록되면 다단계판매업자로부터 성명, 생년월일, 주소, 등록일, 등록번호 및 다단계판매업자명(직인을 포함)이 표시된 다단계판매원 등록증(다단계판매원이 사전에 서면으로 동의한 경우 전자문서와 전자기기로 된 것을 포함)을 받게 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제15조제3항 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행규칙」 제16조).

다단계판매원의 탈퇴

▪ 다단계판매원은 언제든지 다단계판매업자에게 탈퇴의사를 표시하고 탈퇴할 수 있으며, 다단계판매업자는 다단계판매원의 탈퇴에 조건을 붙여서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제22조제4항).

위반 시 제재

▪ 이를 위반해서 ① 다단계판매원으로 등록할 수 없는 자가 다단계판매원으로 등록하거나 ② 미성년자를 다단계판매원으로 가입시키거나 ③ 다단계판매원등록증에 거짓 사실을 적으면 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제62조제6호, 제7호 및 제8호).

▪ 또한, 다단계판매원의 탈퇴에 조건을 붙이면 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(

「방문판매 등에 관한 법률」 제60조제1항제6호 및 제2항).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

다단계판매원에 대한 부담부과 금지

필요성

▪ 「방문판매 등에 관한 법률」은 다단계판매업자가 다단계판매거래를 하는 소비자(다단계판매원)에게 과도한 부담을 지워서 소비자가 피해를 입지 않도록 일정 정도 이상의 부담을 부과하는 것을 금지하고 있습니다.

과다한 부담의 부과 금지

▪ 다단계판매업자는 다단계판매원이 되려는 자 또는 다단계판매원에게 등록·자격유지 또는 유리한 후원수당의 지급기준을 적용받게 할 조건으로 과다한 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 함)의 구입 등 연간 5만원 이상의 부담을 지게 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제22조제1항 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제29조 전단).

※ 이 경우 다단계판매원이 되려는 자, 다단계판매원 또는 그 하위판매원의 판매실적과 구매실적에 따라 후원수당의 지급기준을 달리하는 행위는 재화등을 구매하도록 하는 부담으로 보지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제29조 후단).

다단계판매원에 대한 부담행위 예시

▪ 다음은 다단계판매원에 대한 부담행위 예시입니다[「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제4호(7)].

> · 다단계판매원·후원방문판매원을 모집하면서 정회원이 되는 요건으로 반드시 본인 명의로 회사 구입가 25만원 상당의 컴퓨터 모뎀 단말기 등을 대금 77만원 이상에 구입해야만 정회원이 될 수 있고, 정회원이 된 후 고율의 후원수당을 지급받는다고 현혹해서 다단계판매원·후원방문판매원이 되고자 하는 자로부터 다단계판매원·후원방문판매원인 정회원 등록조건부 물품구입비 명목으로 1인당 77만원 이상을 받는 행위
>
> · 다단계판매원을 모집하면서 업체의 수당을 받을 수 있는 다단계판매원인 속칭 '아이비오(IBO)회원'이 되는 요건으로 저가의 건강조보식품 등을 제공하면서 반드시 본인 명의로 40만원 이상을 납입해야만 IBO회원이 될 수 있고 IBO회원이 된 후 실적에 따라 고율의 수당을 지급받을 수 있다고 해서 다단계판매원인 IBO회원 등록조건부 물품구입비 명목으로 1인당 40만원 이상의 금원을 받는 행위

위반 시 제재

▪ 이를 위반해서 다단계판매원에게 부담을 지게 하는 행위를 하면 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제60조제1항제6호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(

「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

※ 위의 사항을 원인으로 피해를 입은 소비자는 사업자와 직접 협의해서 피해를 구제받을 수 있으며, 국가 및 지방자치단체에서 운영하는 소비자피해구제기구, 공정거래위원회에 등록된 소비자단체, 소비자단체협의체, 한국소비자원 등 관련 기관에 연락을 취해 피해구제를 요청할 수 있습니다. 피해구제에 관한 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법>에서 확인할 수 있습니다.

2.1.2. 계약 관련 규제

다단계판매 재화등에 대한 가격의 제한

필요성

▪ 고가(高價)의 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 함)를 다단계판매 방식에 의해 판매하는 경우 다단계판매업자의 환급부담이 커져 환급을 기피하게 되고, 고가의 재화등은 판매마진이 커서 고액의 후원수당의 지급을 가능하게 해서 사행심을 유발할 우려가 있으므로, 「방문판매 등에 관한 법률」은 다단계판매에 의해 거래되는 재화등의 가격을 제한하고 있습니다.

다단계판매 재화등의 최고액

▪ 다단계판매자가 판매하는 개별 재화등의 가격은 **200만원(부가가치세를 포함) 이하**여야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제9호 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제30조).

▪ 다음은 200만원에 대한 판단의 예시입니다[「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제4호(9)].

· 개별 재화등의 가격이 200만원 이하이지만 판매된 개별 재화등이 그 자체로서 사실상 사용가치가 없어서 다른 재화등으로 추가로 구매하여야 사용가치가 있는 경우는 이들 재화등의 가격의 합계로 200만원 초과 여부를 판단합니다.

⇒ 주된 재화등의 기능에 반드시 필요한 재화등을 세트로 판매하는 경우, 주된 재화등의 품질이나 성능유지나 안전을 위해 필요한 재화 등을 세트로 판매하는 경우 또는 분리해서 개별적으로 판매하는 것이 기술적으로 매우 곤란하거나 상당한 비용을 요구하는 경우 이들 재화등을 세트로 판매하는 경우는 세트를 개별 재화등으로 간주해서 200만원 초과 여부를 판단합니다.

· 할부판매 또는 재화등의 소유권 이전을 전제로 한 리스계약의 경우 200만원 초과 여부는 할부금 또는 리스사용료 전체 가격으로 판단합니다.

· 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역의 제공을 받을 수 있는 권리)의 판매인 경우는 그 용역을 제공하기로 한 계약 기간 동안의 총가격이 200만원을 초과 해서는 안 됩니다.

⇒ 용역 제공 계약기간이 1년이라면 1년 동안 공급 가격이 200만원 이하여야 하고, 계약기간이 2년이라면 2년 동안의 공급 가격이 200만원 이하여야 합니다.

· 위탁 또는 중개의 방식으로 재화등을 판매할 경우, 다단계판매자가 위탁 또는 중개를 의뢰한 사업자로부터 받은

> 수수료가 아니라 다단계판매원 또는 소비자에게 판매한 가격이 200만원을 초과해서는 안됩니다.

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제62조제10호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 함)의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

계약체결 전 정보의 제공 및 계약서의 교부

필요성

▪ 다단계판매에 의한 계약 체결 시 소비자가 신중하게 계약을 체결할 수 있도록 하는 동시에 불필요한 분쟁을 예방하고 만일 분쟁이 발생했을 경우에는 그 해결을 용이하게 하기 위해 계약 내용에 관한 서면을 내주도록 하고 있습니다.

정보 및 계약서의 내용

▪ 다단계판매자(다단계판매업자와 다단계판매원을 말함)는 재화등의 판매에 관한 계약을 체결하기 전에 소비자가 계약의 내용을 이해할 수 있도록 다음의 사항을 설명해야 하고, 같은 내용이 기재된 계약서를 내주어야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제7조, 제16조, 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제11조 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행규칙」 제10조).

1. 다단계판매업자의 성명(법인인 경우 대표자의 성명), 상호, 주소, 전화번호 및 전자우편주소
2. 다단계판매원의 성명, 주소, 전화번호 및 전자우편주소(다단계판매업자가 소비자와 직접 계약을 체결한 경우는 제외)
3. 재화등의 명칭, 종류 및 내용
4. 재화등의 가격과 그 지급의 방법 및 시기
5. 재화등을 공급하는 방법 및 시기
6. 청약철회 및 계약해제(이하 “청약철회 등”이라 함)의 기한·행사방법·효과에 관한 사항 및 청약 철회·계약 해제 통보서(「방문판매 등에 관한 법률 시행규칙」 별지 제6호 서식)
7. 재화등의 교환·반품·수리보증 및 그 대금 환불의 조건과 절차
8. 전자매체로 공급이 가능한 재화등의 설치·전송 등과 관련해 요구되는 기술적 사항
9. 소비자피해보상·재화등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁처리에 관한 사항
10. 거래약관

11. 재화등의 가격 외에 소비자가 추가로 부담해야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액

※ 예를 들어, 고가의 사은품이 있는 재화등을 판매하면서 청약철회 등을 할 때 사은품 비용을 청구해서 청약철회 등을 어렵게 할 수 있는 경우에는 '청약철회 등을 할 때 사은품에 대한 비용청구에 관한 사항'을 계약을 체결하기 전에 소비자에게 설명해야 하며 계약서에 기재해야 합니다[「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제3호가목(2)].

12. 판매일시·판매지역·판매수량·인도지역 등 판매조건과 관련해 제한이 있는 경우 그 내용

계약서의 교부

▪ 다단계판매에 관한 계약서의 교부는 소비자의 동의를 받아 그 계약의 내용을 팩스나 전자문서(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호)로 송부하는 것으로써 갈음할 수 있습니다. 이 경우 팩스나 전자문서로 송부한 계약서의 내용이나 도달에 관하여 다툼이 있으면 다단계판매자가 이를 증명해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제16조 및 제7조제4항).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제1호·제4항 및 제51조제1항), ② 허위로 기재된 계약서를 교부하면 1천만원 이하의 벌금에 처해지고(「방문판매 등에 관한 법률」 제63조제2호), 계약서를 교부하지 않으면 500만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제66조제3항제3호 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 별표 4 제2호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

※ 과태료에 관한 규정을 적용할 때 「방문판매 등에 관한 법률」 제51조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제67조).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

미성년자에 대한 고지

필요성

▪ 다단계판매거래를 하는 소비자가 성년에 달하지 않은 경우에는 이 미성년자인 소비자를 보호하기 위해서 계약 체결 시 일정한 사항을 알려주도록 하고 있습니다.

미성년자에 대한 고지사항

▪ 미성년자인 소비자를 보호하기 위해서 다단계판매자가 미성년자와 재화등의 거래에 관한 계약을 체결하려는 경우에는 법정대리인의 동의를 받아야 하며, 이 경우 법정대리인의 동의를 받지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 계약을 취소할 수 있음을 알려야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제7조제3항 및 제16조).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제1호·제4항 및 제51조제1항).

휴업기간 중의 업무처리

휴업기간 등에서의 청약철회 등의 업무처리

▪ 다단계판매자는 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 청약철회 등의 업무(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조 및 제17조제1항)와 청약철회 등에 따른 대금의 환급(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제1항부터 제3항까지)과 관련된 업무를 계속해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제26조제1항).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제1호·제4항 및 제51조제1항), ② 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제62조제3호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

> ※ 위의 사항을 원인으로 피해를 입은 소비자는 사업자와 직접 협의해서 피해를 구제받을 수 있으며, 국가 및 지방자치단체에서 운영하는 소비자피해구제기구, 공정거래위원회에 등록된 소비자단체, 소비자단체협의체, 한국소비자원 등 관련 기관에 연락을 취해 피해구제를 요청할 수 있습니다. 피해구제에 관한 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법>에서 확인할 수 있습니다.

2.1.3. 손해배상 관련 규제

손해배상청구금액의 제한

필요성

▪ 소비자가 자신의 책임 있는 사유로 채무를 성실하게 이행하지 않으면 다단계판매자(다단계판매업자와 다단계판매원을 말함. 이하 같음)는 소비자의 채무불이행을 이유로 손해배상을 청구할 수 있지만, 소비자보다 우월한 지위에 있는 다단계판매자가 소비자에게 과중한 손해배상책임을 부담시킬 우려가 있으므로, 「방문판매 등에 관한 법률」은 다단계판매자의 손해배상청구금액을 일정한 범위로 제한하고 있습니다.

손해배상액의 최고한도

▪ 다단계판매자의 과도한 손해배상액 청구를 막기 위해서 소비자에게 청구할 수 있는 손해배상액은 다음 어느 하나에 해당하는 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없도록 제한하고 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제10조 및 제19조).

1. 소비자가 재화 또는 용역(이하 ´재화등´이라 함)을 반환한 경우에는 다음 중 큰 금액

   가. 반환된 재화등의 통상 사용료액 또는 그 사용에 의해 통상 얻어지는 이익에 상당하는 금액

   나. 반환된 재화등의 판매가액에서 반환 당시의 가액을 뺀 금액

2. 소비자가 재화등을 반환하지 않은 경우에는 재화등의 판매가액에 상당하는 금액

위반 시 제재

▪ 위의 금액을 초과해서 소비자에게 손해배상을 청구하면 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제1호·제4항 및 제51조제1항).

소비자피해보상보험계약 등의 체결

소비자피해보상보험계약 등의 체결 의무

▪ 소비자에게 피해가 발생한 경우 그 피해보상을 신속하고 안정적으로 처리하기 위해 다단계판매업 등록을 하려는 사업자는 다음 어느 하나에 해당하는 계약을 체결해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제37조제1항).

1. 소비자피해보상을 위한 보험계약
2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 채무지급보증계약
3. 「방문판매 등에 관한 법률」 제38조에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제1호·제4항 및 제51조제1항).

▪ 또한, 소비자피해보상보험 등을 체결 또는 유지에 관하여 거짓 자료를 제출하거나 소비자피해보상보험 등을 체결하지 않았음에도 불구하고 소비자피해보상보험 등 체결사실을 나타내는 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용하면 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제60조제1항제8호 및 제9호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

> ※ 위의 사항을 원인으로 피해를 입은 소비자는 사업자와 직접 협의해서 피해를 구제받을 수 있으며, 국가 및 지방자치단체에서 운영하는 소비자피해구제기구, 공정거래위원회에 등록된 소비자단체, 소비자단체협의체, 한국소비자원 등 관련 기관에 연락을 취해 피해구제를 요청할 수 있습니다. 피해구제에 관한 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법>에서 확인할 수 있습니다.

2.1.4. 그 밖의 규제

계약체결의 강요행위 등 금지

내용

▪ 다단계판매자는 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 함)의 구매에 관한 계약 체결을 강요하거나 청약의 철회 또는 계약의 해제(이하 “청약철회 등‘이라 함)를 방해할 목적으로 소비자를 위협하는 행위를 해서는 안 됩니다[「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제1호 및 「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제3호다목(1)].

※ 예시

· 욕설, 인신모독, 감금 또는 계약 체결을 조건으로 귀가를 시켜준다고 위협하는 등의 행위로 계약 체결을 강요하는 행위

· 계약 체결 후에 마음에 들지 않아 청약철회 등을 하려고 재화등을 반품하고 청약철회 등을 통보하자, 사업자가 신용불량자 운운하며 청약철회 등을 거부하는 행위

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 5년 이하의 징역 또는 1억 5천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제59조제1항제2호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 함)의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

거짓 또는 과장된 사실의 고지행위 등 금지

내용

▪ 다단계판매자는 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용해서 상대방과의 거래를 유도하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위 또는 재화등의 가격·품질 등에 대해서 거짓 사실을 알리거나 실제보다도 현저히 우량하거나 유리한 것으로 오인시킬 수 있는 행위를 해서는 안 됩니다[「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제2호 및 「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제3호다목(2)].

※ 예시

· 휴대폰으로 광고 문자 메시지를 전송하면서 ① 유료에 대한 표시를 하지 않거나, ② 허위로 ‘연락했는데 연락이 없네요’ 등으로 유인하거나, ③ 당첨 상술을 쓰는 방법 등에 의해 소비자로 하여금 전화를 걸게 하는 행위(단, ‘당첨’메시지의 경우 실제로 응모를 통해 당첨된 사실을 알리는 경우는 제외)

· 시용(試用)상품이라고 재화등의 사용을 권유해서 상대방이 이를 일부 사용하자, 재화등의 훼손을 이유로 계약 체결을 강요하는 행위

· 케이블 TV를 2년 계약해서 시청하던 중 당초의 계약서에는 언제든지 계약을 중도에 해지할 수 있다고 규정되어 있음을 이유로 중도 해지하려고 하는데, 소비자의 동의 없이 변경된 약관 조항을 근거로 계약 해지를 거부하는 경우[단, 당초 계약에 ‘동의 없이 계약 해지에 관한 약관 조항을 변경할 수 있다’라는 조항이 있더라도 이 조항은 「방문판매

등에 관한 법률」 제52조(소비자 등에 불리한 계약의 금지)에 의해 무효임]

· 계약 체결 시의 시·군·구 지역 내의 사업장이 아닌 다른 시·군·구 지역 내의 사업장으로 방문하는 방법으로만 청약철회 등이 가능한 경우(단, 계약 체결 시의 시·군·구 지역 내의 사업장이 폐쇄·이전 등으로 없는 경우는 제외)

· 고객의 소속 회사로부터 외국어교육 위탁을 받은 적이 없음에도 불구하고 외국어교육을 위탁받아 실시하고 있는 업체라고 설명하거나, 전액 소비자가 부담하는 것임에도 구매대금의 50%를 회사가 지원하고 고객 부담금은 50%에 불과하다고 설명해서 구매계약을 체결한 경우

· 텔레마케터가 "무료여행 고객으로 당첨되어서 무료여행권을 준다"고 해서 카드번호를 요구하거나, "행사기간에 무료여행권이 당첨되었으니 월 3,000원씩 2년 동안 72,000원을 납부하면 무료항공권과 상품(휴대폰 등)을 보내준다"고 카드번호를 알려달라고 해서 계약을 체결하고 계약체결 이후에는 당초 계약내용과는 달리 소비자들에게 여행상품 대금(792,000원 또는 828,000원)을 6개월에서 12개월 할부로 청구한 경우

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 5년 이하의 징역 또는 1억 5천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제59조제1항제2호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위 금지

내용

▪ 다단계판매자는 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위를 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제3호).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제60조제1항제7호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

분쟁해결 등에 필요한 인력 등의 부족을 방치해서 소비자에게 피해를 주는 행위 금지

내용

▪ 다단계판매자는 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족한 상태를 상당 기간 방치해서 소비자에게 피해를 주는 행위를 해서는 안 됩니다[「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제4호 및 「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제3호다목(3)].

※ 예시

· 소비자가 불만사항에 대한 사업자의 이메일 또는 팩스 답변이 불충분해서 직접 전화통화를 하고자 함에도 불구하고, 사업자가 이메일 또는 팩스를 통해서만 불만처리를 할 수 있도록 하고 전화통화를 거부하는 경우

· 상담원이 부족해서 소비자가 통상의 경우 상담원과 통화할 수 없거나, ARS 등을 통해 여러 단계를 거치게 하면서 결국 상담원과는 통화가 되지 않도록 기술적 장치를 하는 경우

· 소비자가 사업자와의 전화통화가 이루어지지 않아 자동 안내된 콜백 안내에 따라 자신의 전화번호를 남겼음에도 불구하고, 사업자가 3영업일 이내에 전화를 하지 않는 경우(단, 소비자가 전화번호를 잘못 남겼거나 소비자의 부재 등으로 인해 부득이하게 연락이 지연된 경우는 제외)

· 소비자가 사업자에게 전화를 했으나 담당자가 출장, 결근 또는 퇴사했다는 이유로 전화통화 또는 전산처리 등을 회피해서 소비자에게 청약철회 등 기간경과 및 지연처리로 인한 기간경과에 따른 위약금 가중 등의 피해를 주는 경우

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제66조제2항제2호 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 별표 4 제2호).

※ 과태료에 관한 규정을 적용할 때 「방문판매 등에 관한 법률」 제51조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제67조).

소비자의 청약이 없는데도 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위 등 금지

내용

▪ 다단계판매자는 소비자의 청약이 없는데도 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하는 등 소비자에게 재화등을 강제로 판매하거나 하위판매원에게 재화등을 판매하는 행위를 해서는 안 됩니다[「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제5호 및 「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제3호다목(4)].

※ 예시

· 소비자가 구매 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고, 판매원이 무료라고 하면서 일방적으로 재화등을 장기간 공급한 뒤 이에 대한 대금을 요구하는 경우

· 소비자가 경품 행사에 당첨되었다고 하면서, 재화등을 무료로 제공한 후에 세금 및 수수료의 명목으로 대금을 요구하는 행위

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제60조제1항제7호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

소비자가 구매 의사가 없음을 밝혔는데도 전화 등을 통해 재화등을 구매하도록 강요하는 행위 금지

내용

▪ 다단계판매자는 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔는데도 전화, 팩스, 컴퓨터통신 등을 통해 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위를 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제6호).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제66조제2항제3호 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 별표 4 제2호).

※ 과태료에 관한 규정을 적용할 때 「방문판매 등에 관한 법률」 제51조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제67조).

다단계판매업자의 고용되지 않은 다단계판매원을 그 피용자로 오인하게 하는 행위 등 금지

내용

▪ 다단계판매업자의 고용되지 않은 다단계판매원을 다단계판매업자에게 고용된 사람으로 오인하게 하거나 다단계판매원으로 등록하지 않은 사람을 다단계판매원으로 활동하게 하는 행위를 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제7호).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제60조제1항제7호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 않고 영업하는 행위 금지

내용

▪ 다단계판매업자는 다음 어느 하나에 해당하는 계약을 체결하지 않고 영업해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제8호 및 제37조제1항).

1. 소비자피해 보상을 위한 보험계약
2. 소비자피해 보상금의 지급을 확보하기 위한 채무지급보증계약
3. 「방문판매 등에 관한 법률」 제38조에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 7년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금(단, 「방문판매 등에 관한 법률」 위반 행위와 관련해서 판매 또는 거래한 대금 총액의 3배에 상당하는 금액이 2억원을 초과하는 경우에는 7년 이하의 징역 또는 판매하거나 거래한 대금 총액의 3배에 상당하는 금액 이하의 벌금)에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제58조제1항제3호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

판매 재화등의 가격을 대통령령으로 정하는 금액 이상으로 책정해서 판매하는 행위 금지

내용

▪ 다단계판매자는 거래의 상대방에게 판매하는 개별 재화등의 가격을 200만원을 초과하는 금액(부가가치세를 포함)으로 정해서 판매하는 행위를 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제9호 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제30조).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제62조제10호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

소비자의 허락 없이 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위 등 금지

내용

▪ 다단계판매원은 본인의 허락을 받지 않거나 허락 받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위를 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제10호 본문).

▪ 그러나 다음 어느 하나에 해당하는 경우는 제외됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제10호 단서, 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제31조 및 제32조).

1. 재화등의 배송 또는 전송을 업으로 하는 자로서 해당 재화등의 배송 또는 전송을 위탁받은 자 중 소비자에 관한 정보를 제공하는 경우
2. 재화등의 설치, 사후 서비스와 그 밖에 약정한 용역의 제공을 업으로 하는 자로서 해당 용역의 제공을 위탁받은 자 중 소비자에 관한 정보를 제공하는 경우
3. 「방문판매 등에 관한 법률」 제37조에 따른 소비자피해보상보험계약등을 체결한 소비자피해 보상금 지급의무자에게 소비자에 관한 정보를 제공하는 경우
4. 재화등의 거래에 따른 대금을 정산하기 위해 필요한 경우
5. 소비자의 신원 및 실명 여부나 본인의 진의 여부의 확인을 위해 기간통신사업자(「전기통신사업법」 제5조제3항제1호), 개인신용평가회사, 개인사업자신용평가회사 및 본인신용정보관리회사(「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」), 해당 거래에 따른 대금결제와 직접 관련된 결제업자, 법령 또는 법령의 규정에 의한 인가·허가를 받아 도용방지를 위한 실명확인을 업으로 하는 자에게 제공하는 경우
6. 미성년자와의 거래에 있어 법정대리인의 동의여부를 확인하기 위해 이용하는 경우
7. 법률의 규정 또는 법률에 의해 필요한 불가피한 사유가 있는 경우

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제66조제2항제7호 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 별표 4 제2호).

※ 과태료에 관한 규정을 적용할 때 「방문판매 등에 관한 법률」 제51조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제67조).

다단계판매조직 및 다단계판매원의 지위를 양도·양수하는 행위 금지

내용

▪ 다단계판매자는 다단계판매조직 및 다단계판매원의 지위를 양도·양수하는 행위를 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제11호 본문).

▪ 그러나 다단계판매원의 지위를 상속하는 경우 또는 사업의 양도·양수·합병의 경우는 제외됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제23조제1항제11호 단서).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 ① 시정권고, 시정조치명령, 영업정지명령 또는 과징금처분을 받게 될 수 있으며(「방문판매 등에 관한 법률」 제48조, 제49조제1항제2호·제4항 및 제51조제1항), ② 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제60조제1항제7호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

다단계판매업자의 금지행위 고지의무 및 배상책임

다단계판매업자의 금지행위 고지의무 및 배상책임

▪ 다단계판매업자는 다단계판매원이 위의 금지행위를 하지 않도록 서면이나 우편으로 알려야 하는데, 이 고지의무를 게을리한 경우에는 다단계판매원이 소비자에게 끼친 재산상 손해를 배상할 책임을 집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제28조 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제35조).

소비자 등의 침해정지 요청

다단계판매자의 금지행위로 인한 침해정지 요청

▪ 위와 같은 다단계판매자의 금지행위로 인해 이익을 침해받거나 받을 우려가 있는 소비자 또는 소비자단체 등은 그 다단계판매업자의 행위에 대해 공정거래위원회에 침해의 정지에 필요한 조치를 요청할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제25조 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제34조).

> ※ 위의 사항을 원인으로 피해를 입은 소비자는 사업자와 직접 협의해서 피해를 구제받을 수 있으며, 국가 및 지방자치단체에서 운영하는 소비자피해구제기구, 공정거래위원회에 등록된 소비자단체, 소비자단체협의체, 한국소비자원 등 관련 기관에 연락을 취해 피해구제를 요청할 수 있습니다. 피해구제에 관한 자세한 사항은 이 콘텐츠의 < 소비자피해 구제 방법 >에서 확인할 수 있습니다.

사행적 판매원 확장행위 등의 금지

다단계판매조직 등의 조직을 이용한 확장행위 등의 금지

▪ 누구든지 다단계판매조직 또는 이와 비슷하게 단계적으로 가입한 자로 구성된 조직을 이용하여 다음의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제24조제1항 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제33조).

1. 재화등의 거래 없이 금전거래를 하거나 재화등의 거래를 가장하여 사실상 금전거래만을 하는 행위로서 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

   가. 판매원에게 재화등을 그 취득가격이나 시장가격보다 10배 이상과 같이 현저히 높은 가격으로 판매하면서 후원수당을 지급하는 행위

   나. 판매원과 재화등의 판매계약을 체결한 후 그에 상당하는 재화등을 정당한 사유 없이 공급하지 않으면서 후원수당을 지급하는 행위

   다. 그 밖에 판매업자의 재화등의 공급능력, 소비자에 대한 재화등의 공급실적, 판매업자와 소비자 사이의 재화등의 공급계약이나 판매계약, 후원수당의 지급조건 등에 비추어 그 거래의 실질이 사실상 금전거래인 행위

2. 판매원 또는 판매원이 되려는 자에게 하위판매원 모집 자체에 대하여 경제적 이익을 지급하거나 정당한 사유 없이 후원수당 외의 경제적 이익을 지급하는 행위

3. 「방문판매 등에 관한 법률」 제20조제3항에 위반되는 후원수당의 지급을 약속하여 판매원을 모집하거나 가입을 권유하는 행위

4. 판매원 또는 판매원이 되려는 자에게 가입비, 판매 보조 물품, 개인 할당 판매액, 교육비 등 그 명칭이나 형태와 상관없이 10만원 이하로서 다음의 어느 하나에 해당하는 금액 또는 다음의 구분에 따른 금액의 연간 총합계 5만원을 초과한 비용 또는 그 밖의 금품을 징수하는 등 의무를 부과하는 행위

구분	금액	비고
1. 다단계판매원 또는 후원방문판매원의 가입비 또는 회원자격 갱신의 경우	1만원	이 경우 가입비 및 갱신회비는 가입 및 갱신을 위하여 다단계판매업자 또는 후원방문판매업자가 지출하는 실제 비용을 초과할 수 없음
2. 판매 보조 물품을 구입하도록 의무를 부과하는 경우	다단계판매원 또는 후원방문판매원 1인당 연간 3만원	이 경우 판매 보조 물품의 공급대가로 다단계판매원 또는 후원방문판매원으로부터 징수하는 금액은 다단계판매업자 또는 후원방문판매업자가 그 판매 보조 물품을 공급하는 데 드는 비용(그 비용이 판매 보조 물품의 시장가격 상당액을 초과하는 경우에는 시장가격을 말함)을 초과할 수 없음
3. 교육을 받도록 의무를 부과하는 경우	다단계판매원 또는 후원방문판매원 1인당 연간 3만원	소비자보호 등을 위한 법령 준수에 관한 교육 등 공정거래위원회가 정하는 내용의 교육으로 한정 이 경우 징수하는 교육비는 실제 비용을 초과할 수 없음
4. 위 1.부터 3까지 외의 것으로서 명칭이나 형태에 상관없이 비용 또는 그 밖의 금품을 징수하는 등 의무를 부과하는 경우	1인당 연간 3만원	

5. 판매원에 대하여 상품권[그 명칭이나 형태와 상관없이 발행자가 일정한 금액이나 재화등의 수량이 기재된 무기명증표를 발행하고 그 소지자가 발행자 또는 발행자가 지정하는 자(이하에서 ´발행자 등´이라 함)에게 이를 제시 또는 교부하거나 그 밖의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 발행자등으로부터 재화등을 제공받을 수 있는 유가증권을 말함]을 판매하는 행위로서 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 판매업자가 소비자에게 판매한 상품권을 다시 매입하거나 다른 자로 하여금 매입하도록 하는 행위

나. 발행자 등의 재화등의 공급능력, 소비자에 대한 재화등의 공급실적, 상품권의 발행규모 등에 비추어 그 실질이 재화등의 거래를 위한 것으로 볼 수 없는 수준의 후원수당을 지급하는 행위

6. 사회적인 관계 등을 이용하여 다른 사람에게 판매원으로 등록하도록 강요하거나 재화등을 구매하도록 강요하는 행위

7. 판매원 또는 판매원이 되려는 사람에게 본인의 의사에 반하여 교육·합숙 등을 강요하는 행위

8. 판매원을 모집하기 위한 것이라는 목적을 명확하게 밝히지 않고 취업·부업 알선, 설명회, 교육회 등을 거짓 명목으로 내세워 유인하는 행위

위반 시 제재

▪ 위의 어느 하나에 해당하는 금지행위를 한 자 는 7년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금에 처해집니다. 이 경우 「방문판매 등에 관한 법률」 위반행위와 관련하여 판매하거나 거래한 대금 총액의 3배에 해당하는 금액이 2억원을 초과할 때에는 7년 이하의 징역 또는 판매하거나 거래한 대금 총액의 3배에 해당하는 금액 이하의 벌금에 처해집니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제58조제1항제4호).

※ 다만, 이를 위반한 자 또는 위 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받았거나 소비자의 피해를 보상한 때에는 그 징역 또는 벌금형을 감경 또는 면제받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제2항).

▪ 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해서 위의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인도 벌금형에 처해집니다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위해 해당 업무에 관해서 상당한 주의와 감독을 게을리하지 않은 경우에는 그렇지 않습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제65조제1항).

3. 소비자권리의 보호

3.1. 소비자의 청약철회 및 계약해제

3.1.1. 청약철회권 및 계약해제권의 행사

"청약철회권 및 계약해제권"이란?

청약철회권 및 계약해제권의 인정

▪ 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 함)의 거래계약은 보통 소비자가 청약(請約)이라는 의사표시를 하고 여기에 대해 사업자가 승낙(承諾)함으로써 성립되며, 계약이 성립한 후에는 청약 또는 승낙의 의사를 철회할 수 없는 것이 원칙입니다.

▪ 다단계판매의 경우 많은 자본을 투자하지 않고 재화등을 판매하거나 회원을 모집해서 소매이익이나 후원수당을 얻을 수 있다는 상술에 현혹되어 계약을 체결한 후, 이를 둘러싼 분쟁이 생기는 경우가 많습니다. 따라서 「방문판매 등에 관한 법률」은 이러한 계약으로부터 소비자를 보호하기 위해 소비자에게 청약철회 및 계약해제(이하 “청약철회 등”이라 함)의 권리를 인정하고 있습니다.

청약철회권 등의 행사범위

< 소비자의 경우 >

원칙

▪ 다단계판매의 방법으로 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 일정기간 이내에 그 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조제1항 및 제17조제1항 본문).

제한

▪ 그러나 다음의 경우에는 다단계판매자(다단계판매업자와 다단계판매원을 말함)의 의사에 반해 청약철회 등을 할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조제2항 본문, 제17조제1항 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제12조).

1. 소비자에게 책임 있는 사유로 재화등이 멸실 또는 훼손된 경우(단, 재화등의 내용을 확인하기 위해 포장 등을 훼손한 경우는 제외)
2. 소비자가 재화등을 사용하거나 일부 소비하여 그 가치가 현저히 낮아진 경우
3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기가 어려울 정도로 재화등의 가치가 현저히 낮아진 경우
4. CD처럼 복제할 수 있는 재화등의 포장을 훼손한 경우

> ※ 예시[「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제3호나목(1)]
>
> · 복제가 가능한 CD를 포장해서 판매하지 않고 방문판매원이 직접 가정을 방문해서 컴퓨터에 CD의 콘텐츠를 설치해 주고, CD를 회수해서 가는 경우는 청약철회 등이 가능합니다.

5. 소비자의 주문에 의하여 개별적으로 생산되는 재화등에 대한 것으로서 청약철회등을 인정하면 다단계판매자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 해당 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서를 포함) 동의를 받은 경우

▪ 다만, 위 2.부터 4.까지의 경우라도 다단계판매자가 청약철회 등이 불가능하다는 사실을 재화등의 포장이나 그

밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하거나 시용(試用)상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리행사가 방해받지 않도록 조치를 취하지 않았다면 소비자는 청약철회 등을 할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조제2항 단서·제5항 및 제17조제1항).

> ※ 예시[「특수판매에서의 소비자보호 지침」 III. 제3호나목(2)]
>
> · 건강식품을 구입하고 사은품으로 받은 옥매트는 포장을 뜯어 사용하였으나, 건강식품은 포장을 훼손하지도 않고 그대로 둔 경우는 청약철회 등이 가능합니다.
>
> ⇒ 이 경우 청약철회 등은 가능하나 계약서 등에 따라 사은품 옥매트 사용에 따른 비용 지급의 문제는 발생할 수 있습니다.

< 다단계판매원의 경우 >

원칙

▪ 일반적으로 다단계판매원은 다단계판매업자와 체결한 계약에 대해 그 계약의 내용을 불문하고 청약철회 등의 기간 내에는 청약철회 등을 할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제17조제2항).

제한

▪ 그러나 다음의 경우에는 다단계판매업자의 의사에 반해 청약철회 등을 할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제17조제2항 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제25조).

1. 다단계판매업자에게 재고의 보유를 거짓으로 보고하는 등의 방법으로 재화등의 재고를 과다하게 보유한 경우
2. 다시 판매하기 어려울 정도로 재화등을 훼손한 경우
3. 다단계판매원에게 책임 있는 사유로 재화등이 멸실 또는 훼손된 경우(단, 재화등의 내용을 확인하기 위해 포장 등을 훼손한 경우는 제외)
4. 재화등의 일부 사용 또는 소비에 의해 그 가치가 현저히 감소한 경우(단, 청약철회 등이 불가능하다는 사실을 재화의 포장 등 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하거나 시용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리행사가 방해받지 않도록 조치한 경우로 한정)
5. CD처럼 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
6. 소비자 또는 다단계판매원의 주문에 의해 개별적으로 생산되는 재화등에 대해 청약철회 등을 인정하면 다단계판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 소비자 또는 다단계판매원에게 그 사실을 별도로 알리고 서면(전자문서 포함) 동의를 받은 경우

청약철회권 등의 행사기간

소비자의 경우

▪ 소비자는 다음의 기간(거래당사자가 더 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 내에 청약철회 등을 할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조 및 제17조제1항).

1. 재화등의 제공이 계약서 교부보다 빠르거나 동일한 경우: 계약서를 받은 날부터 14일
2. 재화등의 제공이 계약서 교부보다 늦은 경우: 재화등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터 14일

3. 다단계판매자에게 계약서를 받지 않은 경우 : 다단계판매자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일
4. 다단계판매자의 주소 등이 적혀 있지 않은 계약서를 받은 경우 : 다단계판매자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일
5. 다단계판매자의 주소 변경 등의 사유로 1, 2에 따른 기간 이내에 청약철회 등을 할 수 없는 경우 : 다단계판매자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일
6. 계약서에 청약철회 등에 관한 사항이 적혀 있지 않은 경우 : 청약철회 등을 할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일
7. 다단계판매업자가 청약철회 등을 방해한 경우 : 방해 행위가 종료한 날부터 14일

다단계판매원의 경우

▪ 다단계판매원이 다단계판매업자와 거래를 한 경우에는 계약을 체결한 날부터 3개월 이내에 서면(전자문서 포함)으로 청약철회 등을 할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제17조제2항).

청약철회권 등의 행사방법

원칙

▪ 소비자가 다단계판매의 청약철회 등을 하려면 우선적으로 다단계판매원에게 청약철회 등을 할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제17조제1항 단서).

> ※ 청약철회 등의 의사표시의 발송은 일반적으로 내용증명우편이 사용됩니다. 내용증명우편의 작성과 발송방법은 [여기]에서 확인할 수 있습니다.

제한

▪ 다음의 사유로 다단계판매원에게 청약철회 등을 하는 것이 곤란한 경우에는 다단계판매업자에게 청약철회 등을 할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제17조제1항 단서 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제24조).

1. 다단계판매원의 주소·전화번호 또는 전자우편주소 등 연락처의 변경이나 소재 불명 등의 사유로 청약철회 등을 할 수 없는 경우
2. 해당 다단계판매원에게 청약철회 등을 하더라도 대금 환급 등을 기대하기 어려운 경우

▪ 다단계판매업자가 다단계판매원을 대신해 소비자에게 대금을 환급한 경우에 그 환급금액이 자신이 다단계판매원에게 공급한 금액을 초과하면 다단계판매원에게 그 차액을 청구할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제6항).

청약철회권 등의 효력발생일

청약철회권 등의 효력발생일

▪ 소비자 또는 다단계판매원은 서면이나 그 밖의 방법으로 청약철회 등을 할 수 있는데, 서면으로 하는 경우에는 서면을 발송한 날부터 그 효력이 발생합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조제4항 및 제17조제1항 본문).

청약철회권 등 행사의 효력

원상회복의무

< 소비자의 경우 >

▪ 청약철회 등이 이루어지면 소비자와 사업자(다단계판매업자 또는 다단계판매원) 모두 계약에 따른 내용 등을 계약체결 전의 상태로 회복시킬 의무가 발생합니다.

▪ 따라서 소비자는 이미 제공 받은 재화등을 반환해야 하고, 사업자는 재화등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 대금을 환급해야 하며, 그 환급이 지연된 경우에는 그 지연기간에 대해 지연이자를 함께 지급해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제1항 및 제2항).

< 다단계판매원의 경우 >

▪ 청약철회 등이 이루어지면 다단계판매원와 다단계판매업자 모두 계약에 따른 내용 등을 계약체결 전의 상태로 회복시킬 의무가 발생합니다.

▪ 따라서 다단계판매원은 이미 제공 받은 재화등을 반환해야 하고, 다단계판매업자는 재화등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 대금을 환급해야 하며, 그 환급이 지연된 경우에는 그 지연기간에 대해 지연이자를 함께 지급해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제1항 및 제2항).

▪ 그러나 다단계판매원에게 재화등이 공급되거나 공급이 시작된 날부터 1개월이 지난 후에 청약철회 등이 이루어져 다단계판매업자가 다단계판매원에게 재화등의 대금 환급을 하게 되는 경우에는 다음의 비용을 공제한 차액만 환급받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제2항 단서 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제26조 본문).

1. 공급일부터 1개월 경과 후 2개월 이내에 반환하는 경우: 그 재화등의 대금의 5% 이내로서 당사자 간 약정한 금액
2. 공급일부터 2개월 경과 후 3개월 이내에 반환하는 경우: 그 재화등의 대금의 7% 이내로서 당사자 간 약정한 금액

※ 다단계판매업자의 등록이 취소되어 환급되는 경우에는 위에서 정한 비용의 1/2에 해당하는 금액을 한도로 공제한 차액을 환급받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제2항 단서 및 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제26조 단서).

사용된 재화등에 대한 반환

▪ 청약철회 등에 따라 재화등을 반환해야 하는 소비자가 이미 재화등을 일부 사용 또는 소비한 경우에 다단계판매자의 청구가 있으면 그로 인해 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 소요된 비용에 해당하는 금액을 반환해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제7항).

재화등 반환비용의 부담

▪ 소비자가 재화등을 반환하는 데 필요한 비용은 다단계판매자가 부담합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제8항).

위약금 또는 손해배상 청구의 제한

▪ 다단계판매자는 소비자의 청약철회 등과 관련해서 소비자에게 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제8항).

신용카드를 이용해서 거래한 경우

▪ 소비자가 신용카드로 재화등의 대금을 결제한 경우에 청약철회 등이 되면 다단계판매자는 해당 결제업자(예를 들어, 신용카드회사)에게 대금청구를 정지 또는 취소하도록 요청해야 하고, 다단계판매자가 결제업자로부터 대금을 이미 지급받았다면 그 대금을 즉시 결제업자에게 환급하고 소비자에게 그 사실을 알려야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제3항 참조).

▪ 다단계판매자가 정당한 이유 없이 결제업자에 대금을 환급하지 않으면 소비자는 결제업자에게 자신이 환급받을 금액에 대해 다단계판매자의 다른 채무와 상계할 것을 요청할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제4항 참조).

▪ 또한, 소비자는 결제업자가 정당한 이유 없이 위의 상계를 게을리 하면 대금의 결제를 거부할 수 있는데, 이 경우 다단계판매자와 결제업자는 그 결제의 거부를 이유로 해당 소비자를 연체자로 처리하는 등 불이익을 주어서는 안 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제5항).

다단계판매를 통한 계약의 철회와 항변

Q. 건강식품을 구입하고 300만원을 12개월 할부로 구입하였습니다. 한 달이 지나도록 물품이 인도되지 않아 가맹점에 계약철회 통보를 하고 카드사에 잔여대금의 청구를 취소하도록 요구하는 서면을 발송하였습니다. 그러나
카드사에서는 동 거래가 다단계 판매였다는 이유로 항변을 수용할 수 없다고 합니다. 신용카드 약관에는 가맹점이 물품/용역을 제공하지 않은 경우 회원은 항변권을 행사할 수 있다고 되어 있는데, 동 규정에 의거 권리를 주장할 수 없는지요?
▶ 다단계 판매의 경우에도 최종 소비자로서 재화를 구입한 경우이거나, 다단계판매원이라고 하더라도 「방문판매 등에 관한 법률」 제17조에 정한 적법한 청약철회인 경우 철회권을 인정받을 수 있으며, 청약을 철회한 계약에 대해서는 신용카드회사에 통보하여 구제를 받을 수 있습니다.
다만, 할부거래 계약 후 계약 이행 중의 항변권의 경우는 현행 「할부거래에 관한 법률」에서 상거래를 목적으로 한 계약의 경우는 적용대상이 되지 않는 것으로 규정하고 있어 최종 소비자가 아닌 경우 인정받을 수 없습니다.
한국소비자원에서는
「소비자기본법」에 의해 최종 소비자에 대해서만 청약철회권과 항변권 행사에 대한 도움을 드릴 수 있습니다.
<출처: 한국소비자원(www.kca.go.kr)-피해구제 사례 참조>

3.2. 불공정약관조항의 무효

3.2.1. 불공정약관조항의 무효

"약관"이란?

약관의 개념

▪ 약관이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 특정 종류의 계약을 불특정된 여러 명의 상대방과 계속 반복해서 체결할 것을 예정하고, 이에 대비해서 일정한 형식으로 미리 작성해 둔 계약의 내용을 말합니다.

▪ 예를 들어, 화재·생명 등의 보험계약, 가스·전기·수도 등의 공급계약, 지하철·버스·택시·항공기·선박 등의 운송계약, 예금·저축계약, 우편·전화 등의 이용 계약, 영화관·극장 등의 입장계약, 창고임차계약, 병원의 진료계약 등에서는 계약의 내용에 관해 개별적인 합의가 일일이 이루어지지 않고, 사업자가 미리 정해놓은 정형적 계약조항이 소비자에게 제시되고 소비자는 이를 포괄적으로 받아들여 이에 응함으로써 계약이 성립합니다.

약관 규제를 통한 소비자보호

개별 약정의 우선

▪ 약관에서 정하고 있는 사항에 관해 사업자와 소비자가 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있는 경우에는 그 합의사항(개별 약정)이 약관에 우선합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제4조). 이것은 사업자가 소비자에게 개별적으로 약관과 다른 약속을 한 후 나중에 약관의 적용을 주장함으로써 소비자의 이익을 부당하게 침해하는 것을 막기 위한 조치입니다.

▪ 사업자와 소비자 사이의 개별약정은 서면뿐만 아니라 말(구두)로도 가능합니다. 특히, 사업자나 그 고용인이 소비자에게 약관의 내용과 다른 설명을 해 주어 소비자가 그것을 계약내용으로 알고 계약한 경우에는 그 사업자의 설명은 개별약정이라고 할 수 있습니다.

불공정약관조항의 무효

▪ 다음과 같은 내용을 포함한 약관은 불공정약관조항으로서 무효가 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제17조).

1. 일반원칙으로서 신의성실의 원칙에 반하는 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제6조제1항)

   ※ ① 소비자에게 부당하게 불리하거나 ② 소비자가 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어렵거나 ③ 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 내용의 조항은 공정을 잃은 것으로 추정하고 있습니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제6조제2항).

2. 약관이용자인 사업자의 책임을 부당하게 면제하는 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제7조)

3. 소비자에 대해 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제8조)

4. 계약의 해제권·해지권을 소비자에 대해 부당하게 배제 또는 제한하거나 반대로 사업자에 대해서는 부당하게 폭넓게 인정하는 등의 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제9조)

5. 채무이행과 관련해서 상당한 이유 없이 사업자가 급부의 내용을 결정·변경·중지하거나 제3자로 하여금 대행하게 하는 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제10조)

6. 소비자의 항변권·상계권을 제한하거나 기한의 이익을 박탈하는 등의 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제11조)

7. 소비자의 의사표시를 부당하게 제한하거나 의사표시의 형식이나 요건에 대해 부당하게 엄격한 제한을 가하는 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제12조)

8. 소비자의 대리인에 의해 계약이 체결된 경우 소비자가 그 의무를 이행하지 않는 경우에는 대리인에게 그 의무의 전부 또는 일부를 이행할 책임을 지우는 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제13조)

9. 소비자에게 소의 제기를 금지하거나 상당한 이유 없이 입증책임을 부담시키는 내용(「약관의 규제에 관한 법률」 제14조)

▪ 무효조항이 포함되더라도 원칙적으로 약관은 나머지 부분만으로 유효하게 존속합니다. 그러나 유효한 부분만으로는 계약의 목적 달성이 불가능하거나 일방에게 부당하게 불리한 경우에는 계약의 전부가 무효가 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제16조).

※ 위와 같은 불공정약관조항을 계약내용으로 한 사업자는 공정거래위원회로부터 해당 약관조항의 삭제·수정 등의 시정조치를 권고 또는 명령받게 될 수 있으며, 이 시정조치명령에 불응하면 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제17조의2제1항·제2항 및 제32조).

▪ 따라서 다단계판매계약을 할 때 청약철회, 계약해제, 사업자의 손해배상청구금액 등에 관한 약관의 내용이 소비자에게 부당하게 불리하다면 그 부분은 무효가 되어 「방문판매 등에 관한 법률」의 적용을 받게 됩니다.

표준약관제도

▪ 공정거래위원회에서는 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위해 일정한 거래분야에서 표준이 될 약관의 제정·개정안을 마련해서 사업자 또는 사업자단체에게 그 표준약관의 사용을 권장하고 있습니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제19조의3제1항부터 제5항까지).

▪ 표준약관은 소비자가 불공정한 약관을 사용하는 사업자로부터 억울한 피해를 당했을 때 보상을 받을 수 있는

근거이자 법원에 민사소송을 제기할 때 판결의 참고 기준이 됩니다. 또한, 사업자가 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하면서 표준약관 표지를 사용하는 경우 표준약관보다 고객에게 더 불리한 약관의 내용은 무효가 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제19조의3제9항).

소비자보호지침과의 관계

소비자보호지침과의 관계

▪ 공정거래위원회는 다단계판매를 통한 거래를 하는 데 있어서 건전한 거래질서의 확립 및 소비자(다단계판매원을 포함)의 보호를 위해서 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침, 즉 소비자보호지침을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제35조제1항).

▪ 다단계판매업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지해야 합니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제35조제2항).

4. 소비자피해 구제 방법

4.1. 개요

4.1.1. 구제 방법

당사자 간의 해결

당사자 간의 협의 또는 법률에 의한 해결방법

▪ 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 함)의 다단계판매로 인해 피해가 발생한 경우에 소비자는 직접적으로 사업자와 면담하거나 전화통화를 하는 등 사업자와 협의해서 그 피해구제를 위한 노력을 할 수 있습니다.

▪ 사업자와 소비자의 계약이 표준약관 또는 사업자가 미리 정해놓은 약관에 의해 이루어졌다면, 그 약관에 규정되어 있는 분쟁해결에 관한 기준이 적용되며, 약관이 없거나 약관에 분쟁해결기준이 따로 없는 경우에는 「방문판매 등에 관한 법률」이나 「소비자분쟁해결기준」이 적용될 수 있습니다.

▪ 만일, 사업자가 미리 정해 놓은 분쟁해결기준에 관한 약관의 내용이 소비자에게 지나치게 불리하다면 불공정한 약관을 이유로 그 내용은 무효가 되어 「방문판매 등에 관한 법률」이 적용됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제17조 참조).

소비자 관련 기관을 통한 해결

분쟁조정위원회 등의 소비자 관련 기관을 통한 구제방법

▪ 사업자와의 직접적인 해결에 실패하거나 사업자와의 협의 없이 바로 소비자 관련 기관을 통해 피해구제를 받고자 하는 소비자는 국가 및 지방자치단체에서 운영하는 소비자피해구제기구, 공정거래위원회에 등록된 소비자단체, 소비자단체협의회, 한국소비자원에 피해를 접수하거나 각종 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

행정기관(소비자피해구제기구)

▪ 재화등의 다단계판매로 인해 피해가 발생한 경우에 소비자는 국가 및 지방자치단체에 설치된 소비자피해구제기구를 통해 그 피해구제를 받을 수 있습니다.

▪ 소비자피해구제기구는 소비생활과 관련된 불만이나 피해에 대해 상담하고, 소비자와 사업자 간에 합의를 권고하는 방식으로 소비자피해를 구제하고 있습니다(「소비자기본법」 제16조제1항 및 「소비자기본법 시행령」 제7조).

> - ※ 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법-소비자 관련 기관을 통한 해결-소비자피해구제기구>에서 확인할 수 있습니다.

각종 분쟁조정위원회

▪ 재화등의 다단계판매로 인해 피해가 발생한 경우에 소비자는 각 개별법에 따라 설치된 분쟁조정위원회를 통해 그 피해구제를 받을 수 있습니다.

※ 현재 설치·운영되고 있는 분쟁조정위원회에는 소비자분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회, 의료분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 환경분쟁조정피해구제위원회, 저작권위원회, 개인정보분쟁조정위원회 등이 있습니다.

▪ 각 분쟁조정위원회는 조정위원회가 작성한 분쟁조정안을 소비자와 사업자가 수락할 것을 권고하는 방식으로 소비자피해를 구제하고 있습니다.

※ 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법-소비자 관련 기관을 통한 해결-각종 분쟁조정위원회>에서 확인할 수 있습니다.

소비자단체, 소비자단체협의회(자율분쟁조정위원회)

▪ 재화등의 다단계판매로 인해 피해가 발생한 경우에 소비자는 소비자단체 또는 소비자단체협의회의 자율분쟁조정위원회를 통해 그 피해를 구제받을 수 있습니다.

▪ 소비자단체는 소비자의 불만·피해를 처리하기 위해 상담 및 정보를 제공하고, 소비자와 사업자 간에 합의를 권고하는 방식으로 소비자피해를 구제하고 있습니다(「소비자기본법」 제2조제3호 및 제28조제1항제5호).

▪ 소비자단체로 구성된 협의체인 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회는 행정기관이나 소비자단체에 의한 합의·권고가 원만히 이루어지지 않은 경우 분쟁의 당사자, 조정업무를 맡은 행정기관 또는 소비자단체가 상위의 자율분쟁해결기구에 의한 해결을 원할 때 그 분쟁을 조정하는 방식으로 소비자피해를 구제하고 있습니다(「소비자기본법」 제31조제1항).

※ 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법-소비자 관련 기관을 통한 해결-소비자단체, 소비자단체협의회(자율분쟁조정위원회)>에서 확인할 수 있습니다.

한국소비자원(소비자분쟁조정위원회)

▪ 재화등의 다단계판매로 인해 피해가 발생한 경우에 소비자는 한국소비자원을 통해 그 피해를 구제받을 수 있습니다.

▪ 한국소비자원은 소비자피해에 대한 상담을 제공하고, 「소비자분쟁해결기준」에 따라 소비자와 사업자 간에 합의를 권고하는 방식으로 소비자피해를 구제하고 있습니다(「소비자기본법」 제35조제1항).

▪ 합의가 이루어지지 않을 경우에는 한국소비자원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에서 조정결정을 하는 방식으로 소비자피해를 구제하고 있습니다(「소비자기본법」 제65조).

※ 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법-소비자 관련 기관을 통한 해결-한국소비자원: 합의권고 및 개별분쟁조정>에서 확인할 수 있습니다.

법원을 통한 해결

소액사건심판, 소송 등의 법원을 통한 구제방법

▪ 재화등의 다단계판매로 인해 발생한 피해에 대해 소비자와 사업자 간의 합의나 분쟁조정위원회를 통한 조정이 이루어지지 않으면 최종적으로 법원을 통해 분쟁을 해결할 수 있습니다.

▪ 법원을 통한 분쟁해결방법으로는 간단하고 신속한 판결절차인 소액사건심판, 지급명령(독촉절차)과 중립적인 법원이 개입해서 분쟁당사자의 합의를 이끌어내는 민사조정, 정식재판절차인 민사소송, 소비자를 대신해서 소비자단체 등이 사업자의 소비자권익침해행위의 금지·중지를 청구하는 소비자단체소송이 있습니다(「소액사건심판법」 제1조, 「민사소송법」 제462조, 제467조, 「민사조정법」 제1조 및

「소비자기본법」 제70조).

> ※ 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <소비자피해 구제 방법-법원을 통한 해결>에서 확인할 수 있습니다.

4.1.2. 「소비자분쟁해결기준」

소비자분쟁해결기준

「소비자분쟁해결기준」 이란?

▪ 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 함)의 다단계판매로 인해 소비자에게 발생하는 피해는 소액(2천만원 이하)인 경우가 대부분이어서 재판보다는 당사자 간의 합의나 제3자에 의한 알선·중재·조정을 통해 해결하는 것이 합리적인 경우가 많습니다.

▪ 현재 소비자와 사업자 간에 발생하는 분쟁을 원활히 해결하기 위해 「소비자기본법」에 따라 「소비자분쟁해결기준」이 마련되어 있는데, 이 기준에는 분쟁해결의 일반적 원칙을 정한 ‘일반적 소비자분쟁해결기준’과 품목별로 소비자피해의 보상기준을 정한 ‘품목별 소비자분쟁해결기준’이 있습니다(「소비자기본법」 제16조제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제8조).

「소비자분쟁해결기준」의 적용 원칙

▪ 「소비자분쟁해결기준」은 다음의 원칙에 따라 적용됩니다(「소비자기본법 시행령」 제9조).

유형	적용 원칙
다른 법령에 따른 분쟁해결기준이 더 유리한 경우	다른 법령에 따른 분쟁해결기준을 우선해서 적용합니다.
해당 품목에 대한 분쟁해결기준이 없는 경우	같은 기준에서 정한 유사품목에 대한 분쟁해결기준을 준용할 수 있습니다.
동일 피해에 대한 분쟁해결기준이 두 가지 이상인 경우	소비자가 선택하는 분쟁해결기준을 적용합니다.

일반적 소비자분쟁해결기준

"일반적 소비자분쟁해결기준"이란?

▪ 일반적 소비자분쟁해결기준이란 분쟁해결의 일반적 원칙을 정한 기준으로서 품목별 소비자분쟁해결기준의 상위 기준이 됩니다.

▪ 일반적 소비자분쟁해결기준에는 재화등의 수리·교환·환급·배상 등의 방법, 품질보증기간·부품보유기간 등의 기준이 정해져 있습니다(「소비자기본법」 제16조제2항, 「소비자기본법 시행령」 제8조제2항 및 별표 1).

환급 등의 기준

▪ 사업자는 재화등(재화등의 거래에 부수적으로 제공하는 경품류를 포함)의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대해서 다음의 기준에 따라 환급·수리·교환 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 해야 합니다(「소비자기본법 시행령」 별표 1 제1호가목 및 바목).

▸ 환급비용의 부담

√ 품질보증기간 동안의 환급·수리·교환에 드는 비용은 사업자가 부담함

√ 그러나 소비자의 취급 잘못, 천재지변으로 인한 고장·손상, 제조자 및 제조자가 지정한 수리점·설치점이 아닌 자의 수리·설치로 인해 재화등이 변경·손상된 경우에는 사업자가 비용을 부담하지 않음

▸ 환급 기준

√ 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 재화등의 가격을 기준으로 함

√ 그러나 영수증 등에 적힌 가격에 대해 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증해야 함

√ 한편, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 환급기준으로 함

품질보증서의 교부·표시에 관한 기준

▪ 사업자는 재화등의 판매 시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상방법과 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 품질보증서를 교부하거나 그 내용을 재화등에 표시해야 합니다(「소비자기본법 시행령」 별표 1 제3호 본문).

▪ 그러나 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 않거나 보상방법의 표시가 어려운 경우에는 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 별표 1 제3호 단서).

품목별 소비자분쟁해결기준

"품목별 소비자분쟁해결기준"이란?

▪ 품목별 소비자분쟁해결기준은 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별로 소비자피해를 보상할 수 있는 기준을 정한 것으로 '대상품목', '품목별 피해보상기준', ´품목별 품질보증기간 및 부품보유기간´, ´품목별 내용연수표´로 구성되어 있습니다(「소비자분쟁해결기준」 제3조 참조).

▪ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 동일한 피해에 대해 분쟁해결기준을 두 가지 이상 정하고 있는 경우에는 소비자가 분쟁해결기준을 선택할 수 있으며, 분쟁 품목에 대해 소비자분쟁해결기준이 없는 경우에는 같은 기준에서 정한 유사품목의 소비자분쟁해결기준을 준용할 수 있습니다(「소비자기본법」 제16조제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제9조제2항 및 제3항).

대상 업종과 품목

▪ 현재 상품(재화) 부문과 서비스업 부문으로 나누어진 다양한 대상 업종과 품목이 「소비자분쟁해결기준」 별표 1에서 정해져 있습니다.

품목별 소비자분쟁해결기준

▪ 위 대상 업종과 품목에 따른 피해보상기준은 「소비자분쟁해결기준」 별표 2와 같습니다.

품목별 소비자분쟁해결기준의 확인

▪ 소비자는 분쟁이 발생한 재화등이 위 「소비자분쟁해결기준」의 '대상품종' 중 어느 품종에 해당하는지를 확인하고, 「소비자분쟁해결기준」의 '품목별 보상기준'에서 해당 품종의 피해유형에 따른 보상기준을 확인하면 됩니다.

▪ 예를 들어, 신용카드를 발급신청한 후 발급된 신용카드를 수령하기 전에 제3자에게 잘못 전달되어 신용카드가 부정사용된

경우에 신청자 본인이 이 사실을 몰랐다면 신용카드 사용액 전액을 보상받을 수 있습니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 제4호. ①신용카드업).

<신용카드업의 경우 보상기준(예시)>

피해유형	보상기준	비고
1) 분실·도난신고를 통지한 날로부터 60일 전 이후에 제3자가 부정사용한 경우	전액보상	* 소비자에게 귀책사유가 있는 경우(신용카드회원 약관에 규정)는 과실상계 가능 * 회원이 카드 미수령에 따른 사고발생사실(타인수령 등)을 인지했으나, 카드사에 신고를 지연함으로써 부정사용대금이 발생한 경우에는 과실상계 가능
2) 발급카드 수령 전 제3자에게 전달되어 부정사용된 경우	전액보상	
3) 명의도용에 따른 신용카드 부정발급, 카드의 위·변조에 의해 제3자가 부정사용한 경우	명의인의 카드대금 채무무효	* 피해유형 3)의 경우 소비자의 고의 또는 중대한 과실이 있는 경우는 미보상
4) 가맹점 수수료가 회원에게 전가된 경우	신용카드 가맹점에서 수수료 환급	
5) 비밀번호가 유출된 경우		
① 분실 또는 도난 시 저항할 수 없는 폭력이나 자기 또는 친족의 생명에 대한 위해로 인해 비밀번호를 누설한 경우	전액보상	
② 카드 위·변조로 비밀번호가 유출되어 사용된 경우	전액보상	

6) 다음의 사유로 인해서 카드사에 항변권을 행사했으나 거절하는 경우	카드사에 할부금 지급거절의사를 통지한 시점 이후에 도래하는 할부금에 대한 지급거절	* 지급거절은 할부가격이 20만원 이상인 경우에 한하며, 할부기간 이내에 카드사에 해당 사유를 통지함
① 할부계약이 성립되지 않았거나 무효인 경우		
② 착오, 사기, 강박, 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약 등으로 할부거래계약을 취소한 경우		
③ 상품에 결함이 있거나, 카탈로그 및 견본과 분명한 차이가 있는 경우로서 가맹점에 하자담보책임을 이행할 것을 청구했으나 이를 이행하지 않은 경우		
④ 계속적거래계약에서 가맹점의 귀책사유로 인해 계약해지를 요청했으나 가맹점이 이를 거부하는 경우		
⑤ 물품 또는 용역의 전부 또는 일부가 회원에게 인도 또는 제공되지 않은 경우		
⑥ 가맹점의 도산 등 기타 채무불이행으로 인해서 할부거래의 목적을 달성할 수 없는 경우		
7) 부당한 금융채무 불이행자 등재	금융채무 불이행 기록 삭제 및 손해배상	

4.2. 당사자 간의 해결

4.2.1. 당사자 간의 해결

당사자 간의 해결

사업자와의 직접 해결

▪ 재화 또는 용역(이하 ´재화등´이라 함)의 거래·사용 과정에서 피해가 발생한 경우에 소비자는 직접적으로 사업자와 면담하거나 전화 통화를 하는 등의 방법으로 사업자와 협의해서 그 피해구제를 위한 노력을 할 수 있습니다.

분쟁해결기준

약관에 분쟁해결기준이 있는 경우

▪ 사업자와 소비자의 계약이 표준약관 또는 사업자가 미리 정해놓은 약관에 의해 이루어졌다면, 그 약관에 규정되어 있는 분쟁해결에 관한 기준이 적용됩니다.

약관이 없거나, 약관에 분쟁해결기준이 없는 경우

▪ 약관이 없거나 약관이 있더라도 약관에 분쟁해결기준이 따로 없는 경우에는 「방문판매 등에 관한 법률」이나 「소비자분쟁해결기준」이 적용될 수 있습니다.

▹ 「방문판매 등에 관한 법률」은 다단계판매와 관련된 사항에 적용되고, 「소비자분쟁해결기준」은 각 개별 재화등과 관련된 사항에 적용됩니다.

▹ 예를 들어, 다단계판매로 정수기를 구매했는데 구입 후 1주일이 지나지 않아 정상적인 사용상태에서 정수기 수도꼭지가 떨어진 경우에 별도의 약관이 없다면 ① 「소비자분쟁해결기준」에 따라 제품교환 또는 구입가를 환불받을 수 있으며, ② 「방문판매 등에 관한 법률」에 따라 청약을 철회하고 구입가를 환불받을 수 있습니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제18조제2항 및 「소비자분쟁해결기준」 별표 2).

약관이 불공정한 경우

▪ 만일, 사업자가 미리 정해 놓은 분쟁해결기준에 관한 약관의 내용이 소비자에게 지나치게 불리하다면 불공정한 약관을 이유로 그 내용은 무효가 되어 「방문판매 등에 관한 법률」이 적용됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 및 제17조 참조).

▪ 무효조항이 포함되더라도 원칙적으로 약관은 나머지 부분만으로 유효하게 존속합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제16조 본문).

▪ 그러나 유효한 부분만으로는 계약의 목적 달성이 불가능하거나 그 유효한 부분이 한쪽 당사자에게 부당하게 불리한 경우에는 계약의 전부가 무효가 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제16조 단서).

4.3. 소비자 관련 기관을 통한 해결

4.3.1. 소비자피해구제기구

소비자피해구제기구

소비자피해구제기구의 설치

▪ 소비자의 불만이나 피해를 신속하고 공정하게 처리하기 위해 국가 및 지방자치단체는 소비자피해구제기구를 설치하는 등 필요한 조치를 강구하고 있습니다(「소비자기본법」 제16조제1항).

▪ 각 지방자치단체에 설치된 소비자피해구제기구는 소비생활과 관련된 불만이나 피해에 대해 상담하고 소비자피해를 구제하는 역할을 하고 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제7조).

▹ 각 지방자치단체는 소비자불만 및 피해 처리업무를 위해 필요한 경우에는 사업자의 물품·시설 및 제조공정과 그 밖의 물건을 검사·시료수거·출입·보고 또는 관계 물품·서류 등의 제출을 명령할 수 있습니다(「소비자기본법」 제77조제1항제3호 및 「소비자기본법 시행령」 제68조제1항제5호).

소비자피해구제기구의 현황

▪ 현재 각 지방자치단체에 설치된 소비자피해구제기구(소비생활센터, 소비자센터, 소비자정보센터, 소비자보호센터, 소비물가정보센터)는 다음과 같습니다.

▹ 서울특별시 소비생활센터(https://news.seoul.go.kr/economy/archives/80)

- 부산광역시 소비생활센터(https://www.busan.go.kr/economy/abcounseling)
- 대구광역시 소비생활센터(http://sobi.daegu.go.kr/)
- 인천광역시 소비생활센터(https://www.incheon.go.kr/eco/ECO020601)
- 광주광역시 소비생활센터(https://www.gwangju.go.kr/economy/contentsView.do?pageId=economy18)
- 대전광역시 소비생활센터(https://www.daejeon.go.kr/cons/ConsContentsHtmlView.do?menuSeq=2348)
- 울산광역시 소비자센터(https://www.ulsan.go.kr/s/consumer/contents.do?mId=001002001000000000)
- 경기도 소비자정보센터(https://www.gg.go.kr/gg_info_center)
- 강원특별자치도 소비생활센터(https://state.gwd.go.kr/portal/partinfo/investmentEconomy/consumeraffairs)
- 충청북도 소비생활센터(https://www.chungbuk.go.kr/sobi/index.do)
- 충청남도 소비생활센터(https://www.chungnam.go.kr/consumer.do)
- 전라북도 소비생활센터(https://www.jeonbuk.go.kr/index.jeonbuk?menuCd=DOM_000000105005011000)
- 전라남도 소비물가정보센터(https://www.gwangju.go.kr/economy/contentsView.do?pageId=economy21)
- 경상북도 소비자행복센터(https://www.gb.go.kr/Main/economy2020/page.do?mnu_uid=15317&LARGE_CODE=1060&MEDIUM_CODE=40)
- 경상남도 소비생활센터(https://www.gyeongnam.go.kr/index.gyeong?menuCd=DOM_000000142013001001)
- 제주특별자치도 소비생활센터(https://www.jeju.go.kr/sobi/center/center.htm)

분쟁조정 신청

▪ 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관해서 소비자피해구제기구를 통한 합의가 이루어지지 않으면 분쟁의 당사자나 분쟁에 관여한 소비자피해구제기구가 한국소비자원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제65조제1항).

4.3.2. 각종 분쟁조정위원회

소비자분쟁조정위원회(www.kca.go.kr)

소비자분쟁조정위원회를 통한 조정 신청

▪ 분쟁의 당사자, 행정기관 또는 소비자단체는 소비자와 사업자 사이에 분쟁에 관한 합의가 이루어지지 않으면 한국소비자원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 조정결정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제65조).

※ 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청을 하기 전에 반드시 한국소비자원이나 소비자단체의 합의권고 절차를 먼저 거쳐야 합니다.

▪ 소비자분쟁조정위원회는 개별분쟁조정 외에도 50명 이상의 소비자에게 동일하거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 사건에 대해서는 집단분쟁조정을 하고 있습니다(「소비자기본법」 제68조제1항 및 「소비자기본법 시행령」 제56조).

※ 소비자분쟁조정위원회를 통한 개별 또는 집단 분쟁조정에 관한 자세한 사항은 이 콘텐츠의 < 소비자피해 구제 방법-소비자 관련 기관을 통한 해결-한국소비자원: 합의권고 및 개별분쟁조정>과 < 소비자피해 구제 방법-소비자 관련 기관을 통한 해결-한국소비자원: 집단분쟁조정 > 에서 확인할 수 있습니다.

금융 분야: 금융분쟁조정위원회(www.fss.or.kr)

금융분쟁조정위원회를 통한 분쟁 해결

▪ 금융 분야에서 발생하는 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위해 금융감독원에 금융분쟁조정위원회를 두고 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조).

구 분	내 용
설치근거	「금융소비자 보호에 관한 법률」
구성	금융관련분야의 학자 및 실무가, 판·검사 또는 변호사, 전문의 자격이 있는 의사, 한국소비자원과 소비자단체의 임원 및 각계의 전문가 35명 이내로 구성(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제34조제1항·제3항)
기능	금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결. 여기서 성립된 조정은 재판상 화해와 동일한 효력이 있음(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조 및 제39조)
신청자	「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조의 각 금융관련기관, 예금자 등 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제1항)
신청방법	분쟁조정신청서에 다음의 서류를 첨부해서 금융감독원장에게 신청(「금융분쟁조정세칙」 제11조제1항) 1. 조정신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류 2. 대리인이 신청하는 경우 그 위임장 3. 그 밖에 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료
조정기간	분쟁조정신청을 받은 날부터 60일 이내(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제5항)
조정결정	분쟁 당사자가 금융분쟁조정위원회가 작성한 조정안을 수락하는 경우 조정 성립(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제6항) ※ 단, 조정안을 받은 날부터 20일 이내에 조정수락의사를 알려야 하며, 미고지 시 조정안을 수락하지 않은 것으로 봄(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제7항)

의료 분야: 의료분쟁조정위원회(www.k-medi.or.kr)

의료분쟁조정위원회를 통한 분쟁 해결

▪ 의료 분야에서 발생하는 소비자분쟁을 조정하기 위해서 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」에 따라 의료분쟁조정위원회가 설치·운영되고 있습니다(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제19조).

구 분	내 용
설치근거	「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」
구 성	-한국의료분쟁조정중재원에 속해 있음 ※ 한국의료분쟁조정중재원은 의료분쟁조정위원회 외에 의료분쟁의 신속·공정한 해결을 지원하기 위해서 의료사고감정단을 두고 있습니다(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제25조). -판사·검사 또는 변호사, 실무가 및 비영리민간단체에서 추천한 사람,학자(보건의료인이 아닌 사람) 등 각계의 전문가 100명 이상 300명 이내로 구성(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제20조제1항 및 제2항) ※ 의료분쟁조정위원회는 그 업무를 효율적으로 수행하기 위해서 5명의 조정위원으로 구성된 분야별, 대상별 또는 지역별 조정부(이하 '조정부'라 함)를 둘 수 있습니다(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제23조제1항).
기 능	의료분쟁을 조정 및 중재. 여기서 성립된 조정은 재판상 화해와 동일한 효력이 있으며, 중재판정은 확정판결과 동일한 효력이 있음(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제19조제1항, 제36조제4항 및 제44조제1항)
신 청 자	의료분쟁의 당사자 또는 그 대리인(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제27조제1항 및 제2항)
신청방법	의료분쟁의 당사자 또는 그 대리인은 조정중재원에 분쟁의 조정을 신청(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제27조제1항).
조정기간	조정절차가 개시된 날부터 90일 이내(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제33조제1항) ※ 의료사고감정부는 조정절차가 개시된 날부터 60일 이내에 의료사고의 감정결과를 감정서로 작성해서 의료분쟁조정부에 송부해야 합니다(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제29조제1항).
조정결정	당사자 쌍방이 조정부의 조정결정에 동의하거나 동의한 것으로 보는 경우에 조정 성립(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제36조제3항)

환경 분야: 환경분쟁조정피해구제위원회(ecc.mcee.go.kr)

환경분쟁조정피해구제위원회를 통한 분쟁 해결

▪ 환경 분야에서 발생하는 소비자분쟁을 조정하기 위해서 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」에 따라 환경분쟁조정피해구제위원회가 설치·운영되고 있습니다(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제4조제1항).

구 분	내 용
설치근거	「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」
구 성	기후에너지환경부 소속의 중앙환경분쟁조정피해구제위원회와 지방자치단체 소속의 지방환경분쟁조정피해구제위원회로 이원화되어 있음(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제4조제1항) 1. 중앙환경분쟁조정피해구제위원회는 분쟁의 재정(원인재정 및 원인재정 이후 신청된 분쟁의 조정 제외) 및 중재, 국가나 지방자치단체를 당사자로 하는 분쟁의 조정, 둘 이상의 시·도의 관할 구역에 걸친 분쟁의 조정, 직권조정, 원인재정과 원인재정 이후 신청된 분쟁의 조정, 지방환경분쟁조정피해구제위원회가 이송한 분쟁의 조정을 수행합니다(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제6조제1항제2호 및 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률 시행령」 제3조제1항). 2. 지방환경분쟁조정피해구제위원회는 중앙환경분쟁조정피해구제위원회의 조정업무 이외의 조정업무를 수행합니다(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제6조제2항제1호).
기 능	환경 관련 분쟁을 조정. 여기서 성립된 조정은 재판상 화해와 동일한 효력이 있음(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제5조제2호 및 제54조)
신 청 자	환경과 관련된 분쟁의 조정을 원하는 자 또는 환경단체(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제30조제1항 및 제39조제1항) 집단분쟁조정의 경우에는 대표당사자(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제72조제1항) 국가를 당사자로 하는 경우에는 해당 사건의 소관 행정청 소속 공무원(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제30조제3항) 사회적으로 파급효과가 클 것으로 우려되는 환경분쟁에 대해서는 중앙환경분쟁조정피해구제위원회가 직권으로 조정절차를 시작(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제46조제1항)
신청방법	신청취지와 원인, 분쟁의 경과, 분쟁에 관계되는 오염발생 또는 환경피해발생의 일시·장소 등을 기재한 신청서를 제출해서 신청(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제30조제1항 및 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률 시행령」 제15조)
조정기간	환경분쟁 조정신청을 받은 날부터 3개월~9개월 이내(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제30조제7항 및 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률 시행령」 제19조제1항)
조정결정	조정은 당사자 간에 합의된 사항을 조서에 적음으로써 성립(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제50조제1항) ※ 조정절차와 관련된 환경분쟁조정피해구제위원회의 중간결정에 대해서는 그 결정이 있음을 안 날부터 14일 이내에 이의제기 가능(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제37조제1항)

전자문서 및 전자거래 분야: 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(www.ecmc.or.kr)

전자문서·전자거래분쟁조정위원회를 통한 분쟁 해결

▪ 전자문서 및 전자거래 분야에서 발생하는 소비자분쟁을 조정하기 위해서 「전자문서 및 전자거래 기본법」에 따라 전자문서·전자거래분쟁조정위원회가 설치·운영되고 있습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제32조제1항).

구 분	내 용
설치근거	「전자문서 및 전자거래 기본법」
구 성	전자문서 및 전자거래 관련 분야의 학자, 판·검사 또는 변호사, 비영리민간단체에서 추천한 자 및 각계의 전문가 50명 이내로 구성(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제32조제2항 및 제3항)
기 능	전자문서 및 전자거래 관련 분쟁을 조정. 여기서 성립된 조정은 「민사소송법」에 따른 재판상 화해와 동일한 효력이 있음(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제32조제1항 및 제35조제3항)
신 청 자	전자문서 및 전자거래와 관련해 피해를 입은 소비자(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제33조제1항) ※ 단, 다른 법률에 따라 분쟁조정이 완료된 경우는 제외
신청방법	전화, 이메일, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 홈페이지(www.ecmc.or.kr)를 통해 신청
소멸시효	분쟁조정의 신청은 소멸시효 중단의 효력이 있음(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제36조의2) ※ 단, 분쟁조정의 신청을 취하하는 경우는 제외
조정기간	분쟁조정신청을 받은 날부터 45일 이내(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제33조제4항 본문) ※ 필요한 경우 연장 가능
조정결정	당사자가 ① 전자문서·전자거래분쟁조정위원회가 작성한 조정안에 동의하거나, ② 당사자가 위원회에 조정합의서를 제출한 경우에 조정 성립(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제35조제1항) 다만, ① 분쟁조정 신청이 취하되거나 당사자 어느 한 쪽이 분쟁의 조정에 응하지 않는 경우, ② 당사자(소비자와 사업자)가 조정안을 거부한 경우에는 조정 불성립(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제36조)

개인정보 분야: 개인정보 분쟁조정위원회(www.kopico.go.kr)

개인정보 분쟁조정위원회를 통한 분쟁 해결

▪ 개인정보 분야에서 발생하는 소비자분쟁을 조정하기 위해서 「개인정보 보호법」에 따라 개인정보 분쟁조정위원회가 설치·운영되고 있습니다(「개인정보 보호법」 제40조제1항).

구 분	내 용
설치근거	「개인정보 보호법」
구 성	개인정보 관련 분야의 학자 및 실무가, 판사·검사 또는 변호사, 관련 비영리민간단체에서 추천한 사람 등 각계의 전문가 30명 이내로 구성(「개인정보 보호법」 제40조제2항 및 제3항)
기 능	개인정보 관련 분쟁을 조정. 여기서 성립된 조정은 재판상 화해와 동일한 효력이 있음(「개인정보 보호법」 제40조제1항 및 제47조제5항)
신 청 자	개인정보와 관련된 분쟁의 조정을 원하는 자(「개인정보 보호법」 제43조제1항)
신청방법	우편, 팩스, 방문 또는 개인정보 분쟁조정위원회 홈페이지(www.kopico.go.kr)에서 신청
조정기간	분쟁조정신청을 받은 날부터 60일 이내(「개인정보 보호법」 제44조) ※ 필요한 경우 연장 가능
조정결정	분쟁 당사자가 개인정보 분쟁조정위원회가 작성한 조정안을 수락하는 경우 조정 성립(「개인정보 보호법」 제47조) ※ 단, 조정안을 받은 날부터 15일 이내에 조정수락의사를 알려야 하며, 고지하지 않은 경우에는 조정을 수락한 것으로 봄(「개인정보 보호법」 제47조제3항)

저작권 분야: 한국저작권위원회(www.copyright.or.kr)

한국저작권위원회를 통한 분쟁 해결

▪ 저작권 분야에서 발생하는 소비자분쟁을 조정하기 위해서 「저작권법」에 따라 한국저작권위원회가 설치·운영되고 있습니다(「저작권법」 제112조제1항).

구 분	내 용
설치근거	「저작권법」
구 성	위원장 1명, 부위원장 2명을 포함해서 저작권(컴퓨터프로그램저작물 포함) 관련 분야의 학자 및 실무가, 판·검사 또는 변호사, 4급 이상의 공무원 또는 이에 상응하는 공공기관의 직에 있었던 사람, 관련 단체의 임원 등 각계의 전문가 20-25명 이내로 구성(「저작권법」 제112조의2제1항 및 제2항)
기 능	저작권 관련 사항의 심의 및 관련 분쟁의 알선 조정. 여기서 성립된 조정은 재판상의 화해와 동일한 효력이 있음(「저작권법」 제112조제1항 및 제117조제5항)
신 청 자	저작권 관련 분쟁의 조정을 원하는 분쟁 당사자(「저작권법」 제112조제1항)
신청방법	분쟁조정 신청 취지와 원인을 명확히 밝힌 조정신청서를 제출해서 신청(「저작권법」 제114조의2제1항)
조정기간	분쟁조정신청을 받은 날부터 3개월 이내(「저작권법 시행령」 제61조제5항 본문) ※ 필요한 경우 1개월의 범위에서 연장 가능
조정결정	분쟁 당사자가 한국저작권위원회가 작성한 조정안을 수락하는 경우 조정 성립(「저작권법」 제117조제1항) ※ 조정기간이 지나거나, 당사자 간에 합의가 성립되지 않거나, 직권조정결정에 이의신청을 한 경우에는 조정 불성립(「저작권법 시행령」 제63조제1항)

4.3.3. 소비자단체, 소비자단체협의회(자율분쟁조정위원회)

소비자단체

소비자단체란?

▪ 소비자단체는 소비자의 권익을 증진하기 위해 소비자가 조직한 단체로서(「소비자기본법」 제2조제3호), 소비자의 불만·피해를 처리하기 위해 상담 및 정보제공 업무를 수행하고, 소비자와 사업자 간에 다툼이 있을 경우에 합의를 권고하는 역할을 수행합니다(「소비자기본법」 제28조제1항제5호).

소비자단체의 현황

▪ 대표적인 소비자단체는 다음과 같으며, 그 외에 각 지방자치단체에 등록된 소비자단체가 있습니다.

- 녹색소비자연대(http://www.gcn.or.kr)
- 한국여성소비자연합(http://www.jubuclub.or.kr)
- 한국소비자교육원(http://consumeredu.org)
- 한국YWCA연합(https://ywca.or.kr)
- 한국소비자연맹(https://cuk.or.kr)
- 소비자공익네트워크(http://www.sobo112.or.kr)

- 소비자시민모임(http://www.consumerskorea.org)
- 한국부인회(http://www.womankorea.or.kr)
- 대한YWCA연합회(http://www.ywca.or.kr)

소비자단체협의회(자율분쟁조정위원회)

소비자단체협의회란?

▪ 소비자단체협의회(www.consumer.or.kr)는 전국적 규모의 소비자단체로 구성된 협의체로서, 행정기관이나 소비자단체에 의한 합의·권고가 원만히 이루어지지 않은 경우 분쟁의 당사자, 조정업무를 맡은 행정기관 또는 소비자단체가 상위의 자율분쟁해결기구에 의한 해결을 원할 때 그 분쟁을 조정하는 업무를 수행합니다(「소비자기본법」 제31조제1항).

자율적 분쟁조정의 근거

▪ 「소비자기본법」은 소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁에 대해 소비자단체가 합의를 권고했음에도 불구하고 합의가 이루어지지 않으면, 소비자단체협의회에 자율적 분쟁조정을 신청할 수 있도록 하고 있습니다(「소비자기본법」 제31조 및 「소비자기본법 시행령」 제24조).

자율분쟁조정위원회의 주요조정사건

Q. 자율분쟁조정위원회에서 중점적으로 다루는 사건은 어떤 것인지요?
A. 자율분쟁조정위원회는 그동안 비점포판매 방식의 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 계속거래, 사업권유거래 등 특수판매분야와 전자상거래, 통신판매 등 전자상거래분야의 분쟁조정의 분야를 중점적으로 다루고 있습니다.
<출처: 자율분쟁조정위원회(www.amco.or.kr), 분쟁조정안내>

소비자단체협의회(자율분쟁조정위원회)를 통한 해결

자율적 분쟁조정의 신청

▪ 소비자와 사업자 간의 분쟁에 대해 소비자단체를 통한 합의·권고가 이루어지지 않은 경우 소비자단체협의회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제24조제1항 및 제2항).

▪ 소비자단체에 의해 분쟁이 해결되지 않은 사안의 당사자(소비자와 사업자)가 직접 신청하거나, 소비자단체가 소비자를 대신해서 신청할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제24조제1항 및 제2항).

▪ 그러나 다음 어느 하나에 해당하는 기구에서 관장하는 사안에 대해서는 소비자단체협의회가 분쟁조정을 할 수 없습니다(「소비자기본법」 제31조제1항 단서 및 「소비자기본법 시행령」 제25조).

1. 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조에 따라 설치된 금융분쟁조정위원회
2. 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제6조에 따라 설립된 한국의료분쟁조정중재원
3. 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제4조에 따라 설치된 환경분쟁조정피해구제위원회
4. 「저작권법」 제112조에 따라 설치된 한국저작권위원회
5. 「개인정보 보호법」 제40조에 따라 설치된 개인정보 분쟁조정위원회
6. 「전기사업법」 제53조에 따라 설치된 전기위원회

7. 「우체국예금·보험에 관한 법률」 제51조제1항에 따라 설치된 우체국예금·보험분쟁조정위원회

8. 그 밖에 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구로서 공정거래위원회가 필요하다고 인정해서 지정·고시하는 분쟁조정기구

자율적 분쟁조정의 접수

▪ 자율적 분쟁조정 신청이 접수되면 소비자단체협의회의 자율분쟁조정위원회는 이 사실을 양 당사자에게 통지해야 합니다(자율분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).

사실조사

▪ 자율분쟁조정위원회 사무국에서는 그 분쟁 조정을 위해 필요한 경우 분쟁 당사자나 소비자를 대리해서 자율적 분쟁조정을 신청한 소비자단체에 증거서류 등의 관련 자료의 제출을 요청할 수 있으며(「소비자기본법 시행령」 제24조제5항), 필요에 따라 전문가에게 자문하거나 시험검사를 거칠 수 있습니다.

▪ 이러한 사실조사 과정에서 당사자 간 합의가 이루어지는 경우에는 자율분쟁조정위원회에 사건을 회부하기 전에 종결처리됩니다(자율분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).

조정안의 제시

▪ 사건이 회부되면 자율분쟁조정위원회를 개최하고 조정안을 제시해서 분쟁 당사자에게 수락을 권고합니다(자율분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).

▪ 자율분쟁조정위원회는 분쟁조정의 신청을 받은 날부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 합니다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없으면 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자나 그 대리인에게 알려야 합니다(「소비자기본법 시행령」 제24조제6항).

분쟁조정의 성립

▪ 자율분쟁조정위원회의 조정안을 받고 15일 이내에 수락의사를 표시하면 조정이 성립됩니다(자율분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).

자율적 분쟁조정의 효력

▪ 자율분쟁조정위원회의 조정안을 분쟁 당사자가 수락해서 조정이 성립된 경우에는 「민법」상 화해와 동일한 효력이 발생합니다(자율분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).

※ 즉, 조정 전 분쟁이 되었던 법률관계는 소멸되고 조정안의 법률관계가 새롭게 형성되며, 착오를 이유로 그 조정안을 취소할 수 없습니다(「민법」 제732조 및 제733조 본문).

▪ 조정이 성립하지 않으면 소송 등 다른 구제수단을 이용할 수 있습니다.

분쟁조정제도의 장점
Q. 분쟁조정제도의 장점은 무엇인가요? A. 분쟁조정제도는 ‘소송’에 대한 대체적 분쟁해결제도이므로 소송과

대비하여 다음과
같은 장점이
있습니다.
법원의
간섭 및
통제가 상대적으로
적어 그
절차의 진행이
소송법규의 적용을
받지 않기
때문에 탄력적이며,
법규에 의한
형식적 해결보다
당사자의 입장이
반영된 실질적
해결이 가능해집니다.
절차진행이
신속하고 간단하여
시간적으로나 금전적으로
소송절차에 비하여
매우 경제적이며,
또한 관련
분야 종사자의
전문지식과 경험을
반영하여 유연하고
합리적인 문제해결방식을
제시할 수
있고 특히
그 선택권이
당사자의 사적자치에
맡겨져 있습니다.
또한
분쟁해결방식이 양
당사자의 엄격한
대립구조를 바탕으로
공개적으로 하는
치열한 주장과
엄격한 입증이
아니라 완화된
대립구조를 취함과
동시에 비공개적으로
절차를 진행함으로써
그 과정에서
당사자의 감정을
반영시킬 수

있고, 분쟁해결
후 사업자의
평판까지 반영시킬
수 있습니다.
<출처: 자율분쟁조정위원회(www.amco.or.kr),
분쟁조정안내>

4.3.4. 한국소비자원: 합의권고 및 개별분쟁조정

한국소비자원이란?

한국소비자원의 설립목적

▪ 소비자보호에 관한 시책을 효과적으로 추진하고 보다 신속하고 공정하게 소비자피해를 구제하기 위해 한국소비자원(http://www.kca.go.kr/)이 설립되어 있습니다(「소비자기본법」 제33조).

한국소비자원의 기능

▪ 한국소비자원은 다음의 업무를 수행합니다(「소비자기본법」 제35조제1항).

1. 소비자의 권익과 관련된 제도와 정책의 연구 및 건의
2. 소비자의 권익증진을 위해 필요한 경우 재화 또는 용역(이하 "재화 등"이라 함)의 규격·품질·안전성·환경성에 관한 시험·검사 및 가격 등을 포함한 거래조건이나 거래방법에 대한 조사·분석
3. 소비자의 권익증진·안전 및 소비생활의 향상을 위한 정보의 수집·제공 및 국제협력
4. 소비자의 권익증진·안전 및 능력개발과 관련된 교육·홍보 및 방송사업
5. 소비자의 불만처리 및 피해구제. 단, 다음 어느 하나에 해당하는 피해구제업무는 제외됩니다(「소비자기본법」 제35조제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제28조).

   가. 건강보험, 세무, 체신, 상·하수도, 도로 등 국가 또는 지방자치단체가 제공한 재화 등으로 인해 발생한 피해구제

   나. 다른 법률에 따라 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 그 분쟁조정기구에 피해구제가 이미 신청되어 있거나 이미 그 피해구제절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해구제

   다. 소비자가 한국소비자원에 피해구제를 신청한 후 이와 동일한 내용으로 위 나목의 분쟁조정기구에 피해구제를 신청한 경우 그 피해구제
6. 소비자의 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구
7. 국가 또는 지방자치단체가 소비자의 권익증진과 관련해서 의뢰한 조사 등의 업무
8. 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제90조제7항에 따라 공정거래위원회로부터 위탁받은 동의의결의 이행관리
9. 그 밖에 소비자의 권익증진과 안전에 관한 업무

한국소비자원을 통한 해결

한국소비자원에 피해구제의 신청 또는 의뢰

▪ 소비자는 재화 등의 다단계판매로 인한 피해가 발생하면 한국소비자원에 피해의 구제를 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제55조제1항).

▪ 국가·지방자치단체 또는 소비자단체 역시 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 경우에 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있습니다(「소비자기본법」 제55조제2항).

▪ 한편, 사업자가 다음의 사유로 소비자에게 피해구제의 신청을 받은 경우에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있습니다(「소비자기본법」 제55조제3항).

1. 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일이 경과해도 합의에 이르지 못한 경우

2. 한국소비자원에 피해구제의 처리를 의뢰하기로 소비자와 합의한 경우

▪ 피해구제의 신청 또는 의뢰는 서면으로 해야 하며, 긴급하거나 부득이한 경우에만 말이나 전화 등으로 할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제43조제1항).

한국소비자원의 합의권고

▪ 신청서가 접수되면 한국소비자원은 사실조사 과정을 거쳐 소비자와 사업자에게 피해보상에 관한 합의를 권고합니다(「소비자기본법」 제57조).

▪ 신청서가 접수된 후 30일 이내에 합의가 이루어져야 피해구제절차가 종료됩니다.

※ 그러나 의료, 보험, 농업 및 어업 관련 사건과 피해원인 규명에 시험·검사 또는 조사가 필요한 사건에 대해서는 60일 이내의 범위에서 처리기한이 연장될 수 있습니다(「소비자기본법」 제58조제2항 전단 및 「소비자기본법 시행령」 제44조).

▪ 30일(연장된 경우 최대 90일)이 지나도 합의가 이루어지지 않으면, 한국소비자원에 설치된 소비자분쟁조정위원회로 사건이 회부되어 다시 분쟁조정절차가 진행됩니다(「소비자기본법」 제58조제1항).

※ 한국소비자원의 피해구제 처리절차 중에 해당 사건에 대해 법원에 소송이 제기되면, 이때부터 피해구제절차가 중지됩니다(「소비자기본법」 제59조).

한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 개별분쟁조정의 신청

▪ 개별분쟁조정은 한국소비자원, 소비자단체, 소비자분쟁조정기구 및 관계 당사자(소비자, 사업자)가 신청할 수 있습니다.

▪ 한국소비자원은 소비자 또는 국가·지방자치단체·소비자단체·사업자 등으로부터 피해구제 신청이나 의뢰를 받은 날을 기준으로 30일(연장된 경우 최대 90일) 이내에 당사자 간의 합의가 이루어지지 않은 경우, 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청해야 합니다(「소비자기본법」 제58조제1항 및 제65조제2항).

▪ 소비자단체 또는 지방자치단체에 설치된 소비자피해조정기구는 소비자불만 및 피해에 관한 당사자 간의 합의가 이루어지지 않은 경우, 소비자를 대신해서 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제65조제1항).

▪ 소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁에 대해 한국소비자원이나 소비자단체의 합의 권고에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우에 관계 당사자는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제65조제1항).

소비자분쟁조정위원회의 개별분쟁조정

▪ 소비자분쟁조정위원회는 원칙적으로 조정신청을 받은 날부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 합니다(「소비자기본법」 제66조제1항).

▪ 그러나 정당한 사유가 있는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있는데, 이 경우에는 연장사유와 그 기한을 명시해서 당사자(대리인 포함)에게 통지해야 합니다(「소비자기본법」 제66조제2항).

※ 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 절차 중에 해당 사건에 대해 법원에 소송이 제기되면, 이때부터 분쟁조정 절차가 중지됩니다(「소비자기본법」 제65조제5항 및 제59조).

▪ 소비자분쟁조정위원회는 사실조사, 전문가 자문, 시험·검사, 양 당사자의 진술과 관계 자료 등을 검토한 후 조정결정을 내리게 됩니다(「소비자기본법」 제65조제3항 및 제4항).

※ 조정결정은 법원에 의한 판결이 아닌 조정안의 제시입니다.

▪ 조정결정된 내용은 즉시 당사자에게 통보되며, 당사자가 통보를 받은 날부터 15일 이내에 ① 조정을 수락해서 조정서에 기명·날인하거나, ② 수락을 거부한다는 의사를 표시하지 않을 경우에 조정이 성립되고, 양 당사자 중 어느 한 쪽이 수락거부의사를 표시하면 조정은 성립되지 않습니다(「소비자기본법」 제67조).

※ 수락거부의 의사표시는 반드시 서면으로 해야 합니다(「소비자기본법 시행령」 제55조제1항).

개별분쟁조정의 효력

▪ 조정이 성립되면 조정서가 작성되는데, 이 조정서의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력(「민사소송법」 상 확정판결과 동일한 효력)이 부여됩니다(「소비자기본법」 제67조제4항).

※ 즉, 소비자분쟁조정위원회에서 조정이 성립되면 다시 소송을 제기할 수 없습니다.

▪ 조정이 성립되었으나 사업자가 그 조정내용을 이행하지 않는 경우에 소비자는 「각종 분쟁조정위원회 등의 조정조서 등에 대한 집행문 부여에 관한 규칙」에 따라 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있습니다.

> ※ 강제집행에 관한 자세한 내용은 이 사이트 『금전거래』에서 확인할 수 있으며, 소비자분쟁조정위원회의 사무국(www.kca.go.kr)에 문의하거나, 대법원 홈페이지(www.scourt.go.kr)를 통해서도 확인할 수 있습니다.

▪ 소비자분쟁조정위원회의 조정결정에 대해 당사자 일방이 이를 거부해서 조정이 불성립된 경우에 법원의 소송절차(소액심판제도, 민사조정제도, 민사소송제도 등)를 통해 해결할 수 있습니다.

> ※ 민사소송에 관한 자세한 내용은 이 사이트 『나홀로 민사소송』에서 확인할 수 있으며, 대한법률구조공단(www.klac.or.kr) 또는 대법원 홈페이지(www.scourt.go.kr)를 통해서도 확인할 수 있습니다.

4.3.5. 한국소비자원: 집단분쟁조정

집단분쟁조정의 신청

집단분쟁조정의 신청 또는 의뢰

▪ 국가, 지방자치단체, 한국소비자원·소비자단체·소비자 또는 사업자는 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 서면으로 집단분쟁조정을 의뢰 또는 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제68조제1항 및 「소비자기본법 시행령」 제57조제1항).

집단분쟁조정의 신청(의뢰) 요건

▪ 집단분쟁조정은 다음의 요건을 모두 갖춘 사건에 대해서만 신청이 가능합니다(「소비자기본법」 제68조제1항 및

「소비자기본법 시행령」 제56조).

1. 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 함)로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자 중 다음의 소비자를 제외한 소비자의 수가 50명 이상인 경우

   가. 자율적 분쟁조정, 합의권고와 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 소비자

   나. 각 개별법에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자

   다. 해당 재화등으로 인한 피해에 관해 법원에 소를 제기한 소비자

2. 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것

소비자분쟁조정위원회의 집단분쟁조정 절차

집단분쟁조정의 시작 및 공고

▪ 소비자분쟁조정위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 사건을 제외하고는 소비자분쟁조정위원회의 의결로써 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 날부터 60일 이내에 집단분쟁조정의 절차를 개시해야 합니다(「소비자기본법」 제68조제2항 전단).

- 위의 「소비자기본법」 제68조제1항의 요건(집단분쟁조정 신청요건)을 갖추지 못한 사건
- 기존의 집단분쟁조정결정이 있는 사건으로서 개시의결을 반복할 필요가 없다고 인정되는 사건
- 신청인의 신청내용이 이유가 없다고 명백하게 인정되는 사건

▪ 이 경우 집단분쟁조정 절차가 시작된다는 사실이 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) 및 전국으로 보급되는 일간신문에 14일 이상 게재됩니다(「소비자기본법」 제68조제2항 후단 및 「소비자기본법 시행령」 제58조).

집단분쟁조정 절차개시 결정의 보류

▪ 위에도 불구하고 조정위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 사건에 대하여는 개시결정기간 내에 조정위원회의 의결로써 집단분쟁조정 절차개시의 결정을 보류할 수 있습니다. 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 의뢰 또는 신청한 자에게 통지해야 하고, 그 보류기간은 개시결정기간이 경과한 날부터 60일을 넘을 수 없습니다(「소비자기본법」 제68조제3항).

- 피해의 원인규명에 시험, 검사 또는 조사가 필요한 사건
- 피해의 원인규명을 위해 대표당사자가 집단분쟁조정 절차개시 결정의 보류를 신청하는 사건

집단분쟁조정의 참가신청

▪ 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 소비자나 사업자는 위 공고기간 내에 서면으로 참가신청을 할 수 있습니다(「소비자기본법」 제68조제4항 및 「소비자기본법 시행령」 제59조제1항).

▪ 집단분쟁조정 절차에 참가신청을 한 소비자나 사업자는 참가신청기간이 끝난 후 10일 이내에 참가인정 여부를 통지받게 됩니다(「소비자기본법 시행령」 제59조제2항).

집단분쟁조정의 기간

▪ 소비자분쟁조정위원회는 집단분쟁조정 절차의 시작 공고가 종료된 다음 날부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 합니다(「소비자기본법」 제68조제7항 본문).

▪ 다만, 정당한 사유가 있는 경우로서 해당 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 때에는 2회에 한해 각각 30일의 범위에서 그 기간이 연장될 수 있습니다(「소비자기본법」 제68조제7항 단서).

집단분쟁조정의 절차 진행

▪ 집단분쟁조정에 이해관계가 있는 당사자들은 그 중 3명 이하를 대표당사자로 선임할 수 있으며, 소비자분쟁조정위원회는 당사자들이 대표당사자를 선임하지 않는 경우에 필요하다고 인정하는 때에는 당사자들에게 대표당사자를 선임할 것을 권고할 수 있습니다(「소비자기본법」 제68조의2제1항 및 제2항).

※ 대표당사자는 자기를 선임한 당사자들을 위해서 그 사건의 조정에 관한 모든 행위를 할 수 있습니다. 다만, 조정신청의 철회 및 조정안의 수락·거부는 자기를 선임한 당사자들의 서면에 의한 동의를 받아야 합니다(「소비자기본법」 제68조의2제3항).

▪ 소비자분쟁조정위원회는 집단분쟁조정절차가 시작된 후 당사자인 다수의 소비자 중 일부가 다음 어느 하나에 해당하게 된 경우에는 그 절차를 중지하지 않고, 해당되는 소비자만 조정절차의 당사자에서 제외됩니다(「소비자기본법」 제68조제6항 및 「소비자기본법 시행령」 제61조).

1. 자율적 분쟁조정, 합의권고나 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 경우
2. 각 개별법에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 경우
3. 해당 재화등으로 인한 피해에 관해 법원에 소송을 제기한 경우

시효의 중단

▪ 집단분쟁조정의 의뢰 또는 신청은 시효중단의 효력이 있습니다. 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경우 외의 경우로 분쟁조정절차 또는 집단분쟁조정절차가 종료된 경우에는 그 조정절차가 종료된 날부터 1개월 이내에 소를 제기하지 아니하면 시효중단의 효력이 없습니다(「소비자기본법」 제68조의3제1항).

1. 당사자가 분쟁조정 또는 집단분쟁조정의 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우
2. 당사자의 일방 또는 쌍방이 분쟁조정 또는 집단분쟁조정의 내용을 수락하지 않은 경우

▪ 중단된 시효는 위의 1., 2. 어느 하나에 해당하는 때부터 새로이 진행합니다(「소비자기본법」 제68조의3제2항).

집단분쟁조정의 결정

▪ 조정결정된 내용은 즉시 당사자에게 통보되며, 당사자가 통보를 받은 날부터 15일 이내에 ① 조정을 수락해서 조정서에 기명날인 또는 서명하거나, ② 수락을 거부한다는 의사를 표시하지 않을 경우에 조정이 성립되고, 양 당사자 중 어느 한 쪽이 수락거부의사를 표시하면 조정은 성립되지 않습니다(「소비자기본법」 제67조).

※ 수락거부의 의사표시는 반드시 서면으로 해야 합니다(「소비자기본법 시행령」 제55조제1항).

집단분쟁조정의 효력

조정 성립의 효과

▪ 조정이 성립되면 조정서가 작성되는데, 이 조정서의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력(「민사소송법」 상 확정판결과 동일한 효력)이 부여됩니다(「소비자기본법」 제67조제4항).

※ 즉, 소비자분쟁조정위원회에서 조정이 성립되면 다시 소송을 제기할 수 없습니다.

조정 성립 후 불이행 시의 효과

▪ 조정이 성립되었으나, 사업자가 그 조정내용을 이행하지 않는 경우에 소비자는 「각종 분쟁조정위원회 등의 조정조서 등에 대한 집행문 부여에 관한 규칙」에 따라 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있습니다.

> ※ 강제집행에 관한 자세한 내용은 이 사이트 『금전거래』에서 확인할 수 있으며,
> 소비자분쟁조정위원회의 사무국(www.kca.go.kr)에 문의하거나, 대법원 홈페이지(www.scourt.go.kr)를 통해서도 확인할 수 있습니다.

조정 불성립 후의 처리방안

▪ 소비자분쟁조정위원회의 조정결정에 대해 당사자 일방이 이를 거부해서 조정이 불성립된 경우에는 법원의 소송절차(소액심판제도, 민사조정제도, 민사소송제도 등)를 통해 해결할 수 있습니다.

> ※ 민사소송에 관한 자세한 내용은 이 사이트 『나홀로 민사소송』에서 확인할 수 있으며,
> 대한법률구조공단(www.klac.or.kr) 또는 대법원 홈페이지(www.scourt.go.kr)를 통해서도 확인할 수 있습니다.

보상 권고

보상 권고

▪ 소비자분쟁조정위원회는 사업자가 조정위원회의 집단분쟁조정의 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정절차에 참가하지 않은 피해소비자에 대한 보상계획서를 작성해 제출하도록 권고할 수 있습니다(「소비자기본법」 제68조제5항).

▪ 소비자분쟁조정위원회에 제출된 보상계획서는 일정 기간 동안 한국소비자원의 홈페이지(www.kca.go.kr)에 공고되는데, 집단분쟁조정 절차에 참가하지 못한 소비자는 이 보상계획서에 따라 피해보상을 받을 수 있습니다.

4.4. 법원을 통한 해결

4.4.1. 소액사건심판

소액사건심판

소액사건심판의 의의

▪ 소액사건심판은 분쟁금액이 소액인 민사사건을 신속하게 처리하기 위해 재판절차를 모두 밟지 않는 간이절차 방식의 소송입니다(「소액사건심판법」 제1조).

소액사건심판의 대상

▪ 소액사건심판은 분쟁금액이 3,000만원 이하인 금전이나 그 밖에 동일한 종류의 것으로 대체될 수 있는 대체물이나 유가증권의 지급을 목적으로 하는 제1심의 민사사건을 대상으로 합니다(「소액사건심판규칙」 제1조의2).

▪ 총 분쟁금액이 3,000만원을 넘어서는 사건에 대해 이를 분할해서 청구하는 것은 인정되지 않습니다(「소액사건심판법」 제5조의2 및 「소액사건심판규칙」 제1조의2 본문).

※ 예를 들어, 분쟁금액이 4,000만원인 경우 분쟁금액을 3,000만원과 1,000만원으로 나누어 두 번에 걸쳐 소액사건심판을 청구하는 것은 불가능합니다.

소액사건심판의 절차

소액사건심판의 제기

▪ 소액사건심판을 원하는 소비자 또는 소비자의 배우자·직계혈족·형제자매(이하 “원고”라 함)는 서면이나 말로 소액사건심판을 제기할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제8조 및 「소액사건심판규칙」 제3조).

피고에 대한 이행 권고

▪ 소송이 제기되면 법원은 피고(여기서는 사업자)에게 소장 부본이나 제소조서등본 등을 첨부해서 원고의 청구취지대로 이행할 것을 권고할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제5조의3제1항 본문).

▪ 이행 권고를 받은 피고가 2주 이내에 이의신청을 하면, 변론기일을 정해 소액사건심판절차가 진행됩니다(「소액사건심판법」 제5조의4제1항·제3항).

▪ 그러나 ① 피고가 「소액사건심판법」 제5조의4제1항의 기간 내에 이의신청을 하지 않은 경우, ② 이의신청에 대한 각하결정이 확정된 경우, 또는 ③ 이의신청이 취하된 경우 위 이행권고결정은 확정판결과 같은 효력을 가지게 됩니다(「소액사건심판법」 제5조의7제1항).

변론

▪ 변론은 보통 1회로 진행되며, 이 변론기일에 판사는 증인을 신문합니다. 이때 판사가 상당하다고 인정하는 경우 증인 또는 감정인의 신문에 갈음하여 서면을 제출하게 할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제7조제2항, 제10조제2항·제3항 및 「소액사건심판규칙」 제6조).

판결의 선고

▪ 변론이 끝나면 판결이 즉시 선고될 수 있습니다(「소액사건심판법」 제11조의2제1항).

> ※ 소액사건심판에 대한 자세한 사항은 이 사이트 『소액사건재판』에서 확인할 수 있습니다.

4.4.2. 지급명령(독촉절차)

지급명령(독촉절차)

지급명령(독촉절차)의 의의

▪ 민사분쟁에서 채권자(여기서 소비자)에게 금전 또는 동일한 종류의 것으로 대체될 수 있는 대체물이나 수표와 같은 유가증권을 지급하라는 청구에 대해 변론이나 판결 없이 곧바로 지급명령을 내리도록 하는 간이소송절차를 독촉절차라고 합니다(「민사소송법」 제462조).

▪ 지급명령(독촉절차)은 분쟁 당사자를 소환하지 않고, 별다른 소명절차도 없으며, 당사자가 신청한 서류만으로 심리한다는 점에서 일반적인 소송 절차에 비해 비용이 적게 들고, 청구금액이 정해져 있지 않아 비교적 큰 금액에 대해서도 청구가 가능합니다(「민사소송법」 제467조).

지급명령의 절차

지급명령의 신청

▪ 지급명령을 신청하려면 지급명령신청서를 작성해서 분쟁상대방의 주소지, 사무소, 영업소, 거소지, 의무이행지, 지급지 또는 불법행위지를 관할하는 법원에 제출합니다(「민사소송법」 제463조).

지급명령의 발령

▪ 법원은 분쟁 당사자(소비자와 사업자)의 출석 없이 지급명령신청서를 심사해서(「민사소송법」 제467조)

청구가 적합하다고 판단되면 지급명령을 발령하고(「민사소송법」 제468조), 당사자에게 지급명령 정본을 송달합니다(「민사소송법」 제469조).

▪ 만약, 채무자인 상대방(사업자)이 지급명령신청서에 기재된 주소에 실제로 거주하지 않는 등의 이유로 지급명령 정본이 송달되지 않으면 법원은 신청자에게 주소를 정정할 것을 요청해서 보정된 주소로 재송달해야 합니다. 주소보정이 어렵거나 외국으로 송달해야 하는 경우에는 법원이 해당 사건을 소송에 부칠 수 있습니다(「민사소송법」 제466조).

지급명령의 확정

▪ 채무자인 상대방(사업자)은 법원으로부터 지급명령을 송달받은 날부터 2주 이내에 이의신청을 할 수 있습니다(「민사소송법」 제469조제2항 및 제470조제1항).

▪ ① 상대방(사업자)이 이의신청을 하지 않거나 ② 이의신청이 각하되거나 ③ 이의신청이 취하된 경우에는 지급명령이 확정되어 확정판결과 같은 효력이 생기기 때문에(「민사소송법」 제474조) 지급명령의 내용대로 이행되지 않을 경우 신청자(소비자)는 법원에 강제집행을 신청해서 지급받을 수 있습니다.

▪ 한편, 상대방(사업자)이 지급명령에 대해 이의신청을 하면 지급명령은 효력을 잃게 되고, 사건은 통상의 민사소송 절차로 이어져서 새롭게 소송절차가 진행됩니다(「민사소송법」 제472조).

> ※ 지급명령(독촉절차)에 대한 자세한 사항은 이 사이트 『나홀로 민사소송』, <민사분쟁의 간이구제절차 – 지급명령>에서 확인할 수 있습니다.

4.4.3. 민사조정

민사조정이란?

민사조정의 의의

▪ 민사조정은 조정담당판사나 법원의 상임 조정위원 또는 조정위원회가 분쟁 당사자의 주장을 듣고 관련 자료 등 여러 사항을 검토해서 당사자들의 합의를 주선함으로써 조정을 하는 제도로 분쟁을 간편하고 신속하게 해결할 수 있습니다(「민사조정법」 제1조).

▪ 민사조정은 조정신청을 하면 즉시 조정기일이 정해져서, 한 번의 조정기일에 조정이 끝나는 것이 대부분이며, 소송비용이 정식재판에 의한 소송절차에 비해 적게 듭니다.

민사조정의 절차

민사조정의 신청(회부)

▪ 분쟁 당사자 일방이 법원에 조정을 신청하거나 해당 소송사건을 심리하고 있는 판사가 직권으로 조정에 회부하면 민사조정이 시작됩니다(「민사조정법」 제2조 및 제6조).

▪ 민사조정신청은 서면 또는 말로 할 수 있습니다(「민사조정법」 제5조제1항).

민사조정기일의 통지

▪ 민사조정 신청(회부)을 하면 분쟁의 당사자에게 조정기일이 통지됩니다(「민사조정법」 제15조제1항).

▪ 분쟁 당사자는 조정기일에 출석해서 조정담당판사 앞에서 진술을 해야 합니다. 다만, 특별한 사정이 있는

경우에는 조정담당판사의 허가를 얻어 대리인을 출석시키거나 보조인을 동반할 수 있습니다(「민사조정법」 제15조제1항 및 「민사조정규칙」 제6조제1항).

민사조정의 성립

▪ 당사자 간에 합의가 이루어져 조정조서가 작성되면 조정이 성립됩니다(「민사조정법」 제28조).

▪ 한편, ① 피신청인이 조정기일에 출석하지 않거나 ② 합의가 이루어지지 않거나 ③ 당사자 간의 합의 내용이 적절하지 않다고 인정한 사건에 관해 법원은 직권으로 조정에 갈음하는 결정을 할 수 있는데, 이 조정에 갈음하는 결정에 대해서 그 결정문을 당사자가 받고 ① 2주 이내에 이의신청을 하지 않거나 ② 이의신청이 각하되거나 ③ 이의신청이 취하된 경우에는 재판상 화해를 한 것과 동일한 효력을 발생합니다(「민사조정법」 제30조, 제32조 및 제34조제4항).

민사조정의 효력

민사조정의 효력

▪ 당사자 간에 성립된 민사조정은 재판상 화해와 동일한 효력이 생기기 때문에(「민사조정법」 제29조), 다시 소송을 제기할 수 없고 민사조정에서 결정된 내용이 이행되지 않을 경우 신청자(소비자)는 법원에 강제집행을 신청할 수 있습니다.

▪ 한편, 다음의 경우에는 민사소송이 제기된 것으로 보아 새롭게 소송절차가 진행됩니다(「민사조정법」 제36조제1항).

1. 조정을 하지 않기로 한 결정이 있는 경우(「민사조정법」 제26조)
2. 조정이 성립되지 않은 것으로 종결된 경우(「민사조정법」 제27조)
3. 조정을 갈음하는 결정에 대해 2주 이내에 이의신청이 있는 경우(「민사조정법」 제34조)

> ※ 민사조정에 대한 자세한 사항은 이 사이트 『나홀로 민사소송』, <민사분쟁의 간이구제절차 – 민사조정>에서 확인할 수 있습니다.

4.4.4. 민사소송

"민사소송"이란?

민사소송의 의의

▪ 합의나 조정, 소액사건심판, 지급명령 등의 방법으로 피해를 구제받지 못한 소비자는 민사소송을 제기함으로써 분쟁을 해결할 수 있습니다.

▪ 민사소송의 결과, 판결이 확정되면 소비자와 사업자는 판결 내용에 따른 조치를 이행해야 합니다.

민사소송의 절차

소장의 제출

▪ 분쟁의 해결을 원하는 분쟁 당사자는 소장을 작성해서 법원에 제출합니다(「민사소송법」 제248조).

※ 소장을 작성한 사람을 원고라고 하고, 그 상대방을 피고라고 합니다.

소장 부본의 송달과 답변서의 제출

▪ 소장이 접수되면 법원은 그 소장과 동일한 내용의 문서인 부본을 피고에게 송달하고, 피고는 30일 이내에

답변서를 제출해야 합니다(「민사소송법」 제255조 및 제256조).

▪ 피고가 답변서를 제출하지 않거나 자백취지의 답변서를 제출하면, 원고의 청구 내용대로 소송이 완료됩니다(「민사소송법」 제257조).

▪ 피고가 청구 내용을 부인하는 취지의 답변서를 제출하는 경우에는 변론준비절차로 이행됩니다(「민사소송법」 제258조 및 제279조 참조).

변론준비절차

▪ 변론준비절차기간에는 피고가 답변서를 제출하고 이에 대해 원고가 반박 준비서면을 제출하는 준비서면공방이 이루어집니다(「민사소송법」 제280조).

▪ 또한, 준비서면 및 증거제출과 증인신청, 검증·감정신청을 하는 등 변론기일 전에 증거조사를 모두 끝내야 합니다(「민사소송법」 제281조, 제282조, 제283조 및 제284조).

변론준비기일

▪ 변론준비절차를 통해 기본서면공방이 종료되면 재판장은 기록 등을 검토하여 쟁점이 부각되고 변론기일 전 증거제출이 일단 완료되었다고 판단되는 분쟁에 대해 쟁점정리기일(변론준비기일)을 지정할 수 있습니다(「민사소송법」 제282조).

▪ 원고와 피고는 쟁점정리기일에 출석해서 분쟁의 쟁점을 확인하고 서로의 주장에 대해 반박하게 됩니다(「민사소송법」 제282조).

변론기일

▪ 제1차 변론기일(집중증거조사기일)에서는 쟁점정리기일에 정리된 결과에 따라서 분쟁에 관련된 원고와 피고 및 양측의 증인을 집중적으로 신문(訊問)하고, 신문을 마치면 그로부터 단기간 내에 판결을 선고받게 됩니다(「민사소송법」 제287조).

민사소송의 효력

민사소송의 효력

▪ 판결에 패소한 당사자가 이의를 제기하지 않으면 판결이 확정됩니다.

▪ 판결에 이의가 있는 경우에는 판결서가 송달된 날부터 2주 이내에 법원에 항소장을 제출할 수 있습니다(「민사소송법」 제396조제1항 및 제408조).

> ※ 민사소송에 대한 자세한 사항은 이 사이트 『나홀로 민사소송』에서 확인할 수 있습니다.

4.4.5. 소비자단체소송

"소비자단체소송"이란?

소비자단체소송의 의의

▪ 소비자단체소송은 사업자가 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 권익을 직접적으로 침해하고 그 침해가 계속되는 경우 일정한 요건을 갖춘 소비자단체, 사업자단체, 비영리단체가 개별 소비자를 대신해서 법원에 그 소비자권익 침해행위의 금지·중지를 청구하는 소송을 말합니다(「소비자기본법」 제70조).

소비자단체소송의 제기권자

▪ 소비자단체소송은 다음 어느 하나에 해당하는 단체가 제기할 수 있습니다(「소비자기본법」 제70조, 「소비자기본법 시행령」 제63조 및 「단체소송 제기가능 경제단체 지정」 제2조 및 제3조).

1. 공정거래위원회에 등록된 소비자단체로서 다음의 요건을 모두 갖춘 단체

   가. 정관에 따라 상시적으로 소비자권익증진을 주된 목적으로 하는 단체일 것

   나. 단체의 정회원수가 1천명 이상일 것

   다. 공정거래위원회에 등록한 후 3년이 경과했을 것

2. 한국소비자원

3. 대한상공회의소, 중소기업협동조합중앙회, 전국경제인연합회 및 무역협회

4. 「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체로서 다음의 요건을 모두 갖춘 단체

   가. 법률상 또는 사실상 동일한 침해를 입은 50명 이상의 소비자로부터 단체소송의 제기를 요청받을 것

   나. 정관에 소비자의 권익증진을 단체의 목적으로 명시한 후 최근 3년 이상 이를 위한 활동실적이 있을 것

   다. 단체의 상시 구성원 수가 5천명 이상일 것

   라. 중앙행정기관에 등록되어 있을 것

소비자단체소송의 절차

소비자권익 침해행위 금지·중지의 요청

▪ 소비자단체소송을 하려는 소비자단체 등은 소송을 제기하기 전에 사업자에게 소비자권익 침해행위를 금지·중지할 것을 서면으로 요청해야 합니다(「소비자기본법」 제74조제1항제3호).

소장 및 소송허가신청서의 제출

▪ 소비자단체소송을 제기하는 단체는 단독으로 또는 다른 단체와 공동으로 사업자의 주된 사무소·영업소 또는 업무담당자의 주소가 있는 지방법원 본원 합의부에 소장과 소송허가신청서(공동소송인 경우는 공동소송참가허가신청서)를 제출해야 합니다(「소비자기본법」 제71조제1항 및 「소비자단체소송규칙」 제13조).

※ 만일, 소송의 상대방이 외국사업자라면 대한민국에 있는 주된 사무소·영업소 또는 업무담당자의 주소가 있는 지방법원에 제출합니다(「소비자기본법」 제71조제2항).

단체소송의 허가

▪ 소비자단체소송이 제기되면 법원은 다음의 경우에 한해 단체소송을 허가합니다(「소비자기본법」 제74조제1항).

1. 대다수 소비자의 권익보호 및 피해예방을 위한 공익상의 필요가 있을 것

2. 소송허가신청서의 기재사항에 흠결이 없을 것

3. 소를 제기한 단체가 사업자에게 소비자권익 침해행위를 금지·중지할 것을 서면으로 요청한 후 14일이 경과했을 것

소장 부본의 송달 및 답변서의 제출

▪ 소장이 접수되면 법원은 그 소장과 동일한 내용의 문서인 부본을 사업자에게 송달하고, 사업자는 30일 이내에 답변서를 제출해야 합니다(「민사소송법」 제255조, 제256조제1항 및 「소비자단체소송규칙」 제9조).

▪ 사업자가 답변서를 제출하지 않거나 자백취지의 답변서를 제출하면, 단체의 청구 내용대로 소송이 완료됩니다(「민사소송법」 제257조).

▪ 사업자가 청구 내용을 부인하는 취지의 답변서를 제출하는 경우에는 변론준비절차로 이행됩니다(「민사소송법」 제256조제4항).

변론준비절차

▪ 변론준비절차기간에는 사업자가 답변서를 제출하고 이에 대해 단체가 반박 준비서면을 제출하는 준비서면공방이 이루어집니다(「민사소송법」 제280조).

▪ 또한, 준비서면 및 증거제출과 증인신청, 검증·감정신청을 하는 등 변론기일 전에 증거조사를 모두 끝내야 합니다(「민사소송법」 제281조, 제282조, 제283조 및 제284조).

변론준비기일

▪ 변론준비절차를 통해 기본서면공방이 종료되면 재판장은 기록 등을 검토하여 쟁점이 부각되고 변론기일 전 증거제출이 일단 완료되었다고 판단되는 분쟁에 대해 쟁점정리기일(변론준비기일)을 지정할 수 있습니다(「민사소송법」 제282조).

▪ 단체와 사업자는 쟁점정리기일에 출석해서 분쟁의 쟁점을 확인하고 서로의 주장에 대해 반박하게 됩니다(「민사소송법」 제282조).

변론기일

▪ 제1차 변론기일(집중증거조사기일)에서는 쟁점정리기일에 정리된 결과에 따라서 분쟁에 관련된 단체와 사업자 및 양측의 증인을 집중적으로 신문(訊問)하고, 신문을 마치면 그로부터 단기간 내에 판결을 선고받게 됩니다(「민사소송법」 제287조).

소비자단체소송의 효력

소비자단체소송의 효력

▪ 판결에 패소한 당사자가 이의를 제기하지 않으면 판결이 확정됩니다.

▪ 판결에 이의가 있는 경우에는 판결일부터 2주 이내에 법원에 항소장을 제출할 수 있습니다(「민사소송법」 제396조 및 제408조).

▪ 한편, 법원이 단체의 청구를 기각하는 판결이 확정되면 다른 단체 등은 다음의 경우를 제외하고는 이와 동일한 사안에 대해 소송을 제기할 수 없습니다(「소비자기본법」 제75조).

1. 판결이 확정된 후 그 사안과 관련해 국가 또는 지방자치단체에서 설립한 기관에 의해 새로운 연구결과나 증거가 나타난 경우
2. 기각판결이 원고의 고의로 인한 것임이 밝혀진 경우

4.4.6. 저렴한 소송 지원 제도

한국소비자원의 소송 지원

"소송 지원"이란?

▪ 한국소비자원(www.kca.go.kr)은 사업자의 불복으로 조정이 성립되지 못한 분쟁에 대해 소비자가 민사소송을 제기하려 할 때, 법률상담, 소송대리 등의 지원을 하고 있습니다.

▪ 이를 위해 변호사로 구성된 소송지원변호인단이 운영되고 있습니다.

소송 지원의 대상

▪ 소송 지원의 대상이 되는 사건은 소비자분쟁조정위원회의 조정결정에 대해 사업자가 수락을 거부해서 불성립된 사건 중 일정 요건을 갖춘 사건입니다.

> ※ 한국소비자원의 소송 지원과 관련한 상담은 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr)를 참조하시기 바랍니다.

서울 지역: 서울지방변호사회 민사소액사건 소송지원변호사단의 소송 지원

"민사소액사건 소송지원변호사단"이란?

▪ 서울지방변호사회(☎ 02-3476-6000)는 민사소액사건에 대해 소장 작성부터 판결 시까지 재판 전 과정에 걸쳐 저렴한 변호사 비용으로 소송을 지원해 주는 민사소액사건 소송지원변호사단을 운영하고 있습니다.

소송 지원의 대상

▪ 소송 지원의 대상이 되는 사건은 3천만원 이하의 모든 민사소액사건(대여금, 임금, 퇴직금, 전세보증금 등)으로 관할 법원이 서울시 관내(서울중앙지방법원, 서울동부지방법원, 서울서부지방법원, 서울남부지방법원, 서울북부지방법원)에 있는 경우에 한합니다(「소액사건심판규칙」 제1조의2 참조).

법률구조법인 등의 법률구조

"법률구조"란?

▪ 「법률구조법」 제3조에 따라 등록된 법인, 대한법률구조공단(www.klac.or.kr)이나 그 밖에 공익법무관이 근무하고 있거나 근무했던 법인(이하 “법률구조법인 등”이라 함)은 법을 몰라서 법의 보호를 받지 못하는 사람을 도와주기 위해 법률상담, 소송대리나 그 밖에 법률사무에 관한 모든 지원을 하고 있습니다(「법률구조법」 제1조 및 제2조).

▪ 즉, 법률구조법인 등에 소비자피해 관련 분쟁사건이 접수되면 공단은 사실 조사 후 합의를 권고하거나 소송으로의 진행 여부를 결정하는데, 소송이 결정되면 소비자를 대리해서 법률구조법인 등 소속의 변호사나 공익법무관이 소송을 수행해 줍니다(「법률구조법」 제2조).

법률구조의 대상

▪ 재화의 사용 및 용역의 이용으로 인한 피해를 입은 소비자는 법률구조의 대상이 됩니다(「법률구조법」 제33조의3 및 「법률구조법 시행규칙」 제7조).

소송비용의 상환

▪ 법률구조법인이나 그 밖에 공익법무관이 근무하고 있거나 근무하였던 법인 또는 기관 및 그 법인 또는 기관에서 법률구조업무를 담당하고 있거나 담당하였던 자는 다음의 어느 하나에 해당하는 소송비용, 변호사보수(辯護士報酬) 등을 제외하고 법률구조를 이유로 수수료를 받거나 그 밖의 어떠한 명목으로도 금품을 받아서는 안 됩니다(「법률구조법」 제7조제1항 및 「법률구조법 시행령」 제4조제1항).

1. 「민사소송비용법」에 따라 법률구조법인 또는 공익법무관이 근무하고 있거나 근무하였던 법인(이하 "법률구조법인 등"이라 함)이 의뢰자를 위하여 지급한 여러 가지 소송비용
2. 「민사소송법」 제109조에 따라 소송비용에 계산되는 범위의 변호사보수

3. 위 1. 및 2. 외에 법률구조법인 등이 법무부장관의 승인을 받아 내부규정으로 정한 변호사보수와 소송비용

▪ 위의 소송비용 등은 의뢰자에 대한 구조업무가 끝난 후에 징수하고, 다만 법률구조법인 등이 법무부장관의 승인을 받아 내부 규정으로 정한 소송비용(변호사보수는 제외)은 구조업무가 끝나기 전이라도 징수할 수 있습니다(「법률구조법 시행령」 제4조제2항).

▪ 그러나 다음 어느 하나에 해당하는 사람에 대해서는 국가가 소송비용과 변호사보수의 전부 또는 일부를 부담하고 있습니다(「법률구조법」 제7조제2항 및 「법률구조법 시행령」 제4조제3항).

1. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제6조제1항에 따라 등록된 국가유공자 및 그 유족
2. 「독립유공자예우에 관한 법률」 제6조제1항에 따라 등록된 독립유공자와 그 유족 또는 가족
3. 「5·18민주유공자예우 및 단체설립에 관한 법률」 제7조제1항에 따라 등록된 5·18민주유공자
4. 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호에 따른 수급자
5. 「아동복지법」 제3조제4호에 따른 보호대상아동
6. 「기초연금법」 제3조에 따른 기초연금 수급권자
7. 「장애인복지법」 제2조제2항에 따른 장애인
8. 「한부모가족지원법」 제5조 및 제5조의2에 따른 보호대상자
9. 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」 제3조제2호에 따른 농업인과 「수산업·어촌 발전 기본법」 제3조제3호에 따른 어업인
10. 「수산업법」 제2조제14호에 따른 어획물운반업종사자
11. 「참전유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 제5조제1항에 따라 등록된 참전유공자
12. 「고엽제후유의증 등 환자지원 및 단체설립에 관한 법률」 제7조제7항에 따라 장애등급 판정을 받은 고엽제후유의증환자 및 고엽제후유증 2세 환자
13. 「특수임무유공자 예우 및 단체설립에 관한 법률」 제6조제1항에 따라 등록된 특수임무유공자
14. 「북한이탈주민의 보호 및 정착지원에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 북한이탈주민 중 국내 거주자
15. 「범죄피해자 보호법」 제3조제1항제1호 또는 같은 조 제2항에 따른 범죄피해자
16. 그 밖에 법률구조의 목적, 구조의 필요성 등을 고려하여 예산의 범위에서 법무부장관의 승인을 받아 법률구조법인 등의 내부규정으로 정한 자