프랜차이즈 慣行에 관한 硏究

1994. 12

연구자 : 최성근(선임연구원)
정긍식(선임연구원)

한국법제연구원

發 刊 辭

새로운 경제현상은 사회구성원의 경제적 '必要'에 터잡아 생성되거나 도입된다. 그리고 이러한 경제현상은 사회구성원의 欲求를 充足시킴과 아울러 日常經濟生活을 變化시키면서 社會的 制度로서 자리를 잡아간다. 반면에 사회적 제도로서 정착되기 전까지는 規律의 空白을 틈타 이를 濫用하려는 시도가 뒤따르기 쉽다. 그러한 시도가 있는 때에 法이 이를 規律하지 아니하거나 適切하게 規律하지 못한다면, 새로운 경제현상은 '必要' 본래의 취지가 퇴색되고 全體經濟에 대하여 無用之物 또는 毒素로 남게 된다. 프랜차이즈의 경우도 마찬가지라 하겠다.

프랜차이즈는 1980년대에 우리나라에 도입되어 소비자의 다양한 욕구를 충족시키면서 현재 성장기를 구가하고 있으며, 또한 1996년의 國內 프랜차이즈 市場의 開放은 비약적인 성장의 기폭제가 될 것이다. 그러나 이러한 성장의 이면적인 부분을 보면, 최근 들어 法制度의 不備를 틈타 프랜차이즈와 관련한 不公正去來行爲 事例가 부쩍 늘어나고 있고, 約款을 통하여 不公正 또는 不當한 去來慣行이 자리를 잡아가고 있는 현상도 눈에 띠고 있다.

물론 관행이 健全하고 合理的인 것이라면 이를 양성화하거나 규범화하도록 유도할 필요가 있겠지만, 그렇지 않고 不公正 또는 不當하거나 成文法의 趣旨를 回避하기 위한 것이라면 그 효력을 부인함은 물론 立法에 의하여 그러한 관행의 지속을 차단시켜야 할 것이다. 더우기 國內市場開放과 관련하여 外國企業을 加盟本部로 하는 프랜차이즈가 대폭 증가할 것으로 예상되는데, 國內業界의 競爭力을 强化하고 外國企業이 不公正 또는 不當한 慣行을 남용하는 것을 방지한다는 차원에서도 프랜차이즈에 관한 法制度의 整備가 시급히 요망된다.

어떠한 경제현상에 대하여 효과적으로 관련법제도를 정비하기 위해서는 무엇보다 먼저 그 실태 또는 관행을 파악하여야 한다. 본 조사연구는 프랜차이즈에 관한 法制度 整備의 사전작업으로 프랜차이즈의 實態 및 慣行을 조사 · 분석

하여 프랜차이즈 法律關係의 現狀을 진단한 것이다. 아울러 이 보고서에서는 公正한 去來秩序를 유지하고 가맹점주가 가맹본부와 실질적인 對等關係를 확보하도록 하며 消費者를 保護하기 위한 立法方向을 제시하고 있다.

끝으로 본 조사연구에 협조하여 주신 관계자 여러분과 조사에 응하여 주신 분 및 현지조사원에게 감사를 드리며, 담당연구자의 노고를 치하한다.

1994년 12월

韓國法制硏究院
院長 張 明 根

目　次

第1章 序論 ····· 15

Ⅰ. 調査研究의 目的 ····· 15

Ⅱ. 調査研究의 範圍 ····· 16

Ⅲ. 調査研究의 方法 ····· 18

Ⅳ. 調査對象者의 一般的 特性 ····· 19

第2章 프랜차이즈의 法理 ····· 27

Ⅰ. 商去來 慣行·慣習과 프랜차이즈 ····· 27

Ⅱ. 프랜차이즈의 槪念 및 種類 ····· 28

1. 프랜차이즈의 槪念 / 28

2. 프랜차이즈의 種類 / 31

Ⅲ. 加盟契約의 法的 性質 ····· 33

1. 混合契約 / 33

2. 不完全契約 / 34

3. 不平等當事者 間의 契約 / 35

Ⅳ. 加盟契約의 法律關係 ····· 35

1. 加盟本部와 加盟店主의 關係 - 內部關係 / 35

2. 加盟本部와 第3者의 關係 - 外部關係 / 38

3. 加盟店主와 第3者의 關係 / 39

Ⅴ. 프랜차이즈 關聯法規 ····· 39

1. 우리나라의 關聯法規 / 39

2. 主要國의 立法例 / 40

第3章 加盟契約의 締結 ····· 43

Ⅰ. 加盟店 營業의 動機 ····· 43

1. 營業開始 動機 / 43

2. 加盟本部 選擇 理由 / 44

Ⅱ. 契約書의 檢討와 修正 ····· 45

1. 加盟本部의 信用度 調査 / 45

2. 契約書의 檢討 / 46

3. 加盟本部의 內容 說明 / 49

4. 契約書의 修正 / 50

Ⅲ. 契約關係에 대한 滿足度 ····· 54

第4章 加盟契約의 內容 ····· 59

Ⅰ. 加盟店 營業의 基本的 所要費用 ····· 59

1. 加盟費 / 59

2. 保證金 / 61

3. 初渡商品費 / 61

4. 基本的 所要費用에 대한 綜合的 評價 / 62

Ⅱ. 本部의 支援 ····· 63

1. 教育支援 / 63

2. 賣場運營支援 / 66

3. 販賣支援 / 71

Ⅲ. 室內裝飾과 기타 設備 ····· 77

1. 室內裝飾과 기타 設備의 施工 / 77

2. 加盟本部의 設備 등에 대한 管理 / 79

3. 設備 등의 管理와 加盟本部의 責任 / 81

Ⅳ. 繼續的 物品供給 ····· 82

1. 供給物品의 品質 및 價格 / 82

2. 供給物品의 瑕疵 / 85
3. 物品供給의 決濟 / 86

Ⅴ. 獨占的 營業權과 로얄티 ····· 88
1. 獨占的 營業權 / 88
2. 로열티 / 91

Ⅵ. 契約不履行 ····· 94
1. 損害賠償責任 / 94
2. 免責條項 또는 一方的 解釋條項 / 96

第5章 契約期間 및 終了 ····· 101

Ⅰ. 契約期間 ····· 101
1. 契約期間의 分布 / 101
2. 契約期間에 대한 評價 / 102

Ⅱ. 契約의 終了 ····· 103
1. 契約의 更新 / 103
2. 契約의 解止 / 105

Ⅲ. 店鋪의 選定과 營業의 讓渡 ····· 108
1. 店鋪의 選定 / 108
2. 營業의 讓渡 / 109
3. 權利金 / 112

第6章 運營上의 問題 ····· 117

Ⅰ. 運營上의 隘路 ····· 117
1. 賣出額에 대한 滿足度 / 117
2. 加盟本部와의 關係에서 隘路事項 / 118

Ⅱ. 加盟本部와의 紛爭 ····· 121
1. 紛爭經驗 / 121

2. 紛爭對象 / 122
3. 解決의 方法 / 123

第7章 關聯 事項 ····· 131

1. 消費者 保護 / 131
2. 加盟本部의 負擔 轉嫁 / 132
3. 加盟本部의 破産 / 133
4. 營業의 繼續 / 134
5. 市場開放 / 134

第8章 法制의 整備方向 ····· 139

Ⅰ. 自律的 規制機關의 必要性 ····· 139

Ⅱ. 法制의 整備方向 ····· 143

1. 現行法令에 대한 評價 / 143
2. 法制整備의 重點事項 / 144

第9章 要約 및 立法方向 ····· 149

Ⅰ. 要 約 ····· 149

Ⅱ. 立法方向 ····· 152

참고문헌 ····· 155

부 록 ····· 163

Ⅰ. 조사 관련 자료 ····· 163

1. 단순빈도표 / 163
2. 교차분석표 / 174
3. 설문지 / 251

Ⅱ. 프랜차이즈 현황 ····· 271
1. 한 국 / 271
2. 미 국 / 279
3. 일 본 / 280

Ⅲ. 主要國의 프랜차치즈 關係法規 ····· 281
1. 韓 國 / 281
1) 都 · 小賣業振興法 / 281
2) 都 · 小賣業振興施行令 / 282
3) 都 · 小賣業振興施行規則 / 282
4) 소매상의 연쇄화사업 운영요령 / 283
2. 美 國 / 290
1) 聯邦去來委員會 프랜차이즈公示規則 / 290
2) 統一프랜차이즈 및 事業機會法 / 305
3. 日 本 / 321
1) 中小小賣商業振興法 / 321
2) 中小小賣商業振興法施行令 / 324
3) 中小小賣商業振興法施行規則 / 325
4) 프랜차이즈에 關한 獨占禁止法 適用上의 考慮事項 / 327
4. 국제프랜차이즈협회 윤리강령 / 332

표 목 차

〈표 1-1〉 연 령 ····· 20
〈표 1-2〉 성 별 ····· 20
〈표 1-3〉 학 력 ····· 21
〈표 1-4〉 전 업 ····· 21
〈표 1-5〉 영업기간 ····· 21
〈표 1-6〉 업 종 ····· 21
〈표 1-7〉 본부의 계통 ····· 21
〈표 1-8〉 가맹점 영업전의 직업 ····· 22
〈표 1-9〉 월소득 ····· 22
〈표 1-10〉 점포소재지 ····· 22
〈표 1-11〉 점포 규모 ····· 22
〈표 1-12〉 상점소유 여부 ····· 22
〈표 1-13〉 보증금 규모 ····· 22
〈표 1-14〉 월세 규모 ····· 23
〈표 1-15〉 권리금 유무 ····· 23
〈표 1-16〉 권리금 규모 ····· 23
〈표 1-17〉 가맹비 ····· 23
〈표 1-18〉 보증금 ····· 23
〈표 1-19〉 실내장식비 ····· 24
〈표 1-20〉 설비비 ····· 24
〈표 1-21〉 초도상품비 ····· 24
〈표 1-22〉 총소요비용 ····· 24

〈표 3-1〉 가맹점영업을 하게 된 동기 ····· 43
〈표 3-2〉 현재의 가맹본부를 선택한 이유 ····· 44
〈표 3-3〉 본부의 신용도 조사 여부 ····· 46
〈표 3-4〉 계약체결전 계약서의 전문가 검토의뢰 여부 ····· 47

〈표 3-5〉 계약체결전 계약서 검토 여부 ····· 48
〈표 3-6〉 계약체결전 본부의 계약내용 설명정도 ····· 49
〈표 3-7〉 계약서 설명 여부 별 계약서검토 여부 ····· 50
〈표 3-8〉 계약체결시 계약서 수정 여부 ····· 51
〈표 3-9〉 계약서 수정부분 ····· 52
〈표 3-10〉 계약서 상담 여부 별 계약서 수정 여부 ····· 53
〈표 3-11〉 계약서 검토 여부 별 계약서 수정 여부 ····· 54
〈표 3-12〉 현재의 계약관계에 대한 만족도 ····· 54
〈표 3-13〉 계약서 수정 여부 별 만족도 ····· 55

〈표 4-1〉 개점시 가맹비, 보증금, 초도상품비 수준에 대한 평가 ····· 60
〈표 4-2〉 가맹비에 대한 평가 별 계약관계의 만족도 ····· 60
〈표 4-3〉 보증금에 대한 평가 별 계약관계의 만족도 ····· 61
〈표 4-4〉 초도상품비에 대한 평가 별 계약관계의 만족도 ····· 62
〈표 4-5〉 본부의 교육지원 여부 ····· 63
〈표 4-6〉 현재의 교육내용과 계약서 또는 광고상의 교육내용 비교 ····· 65
〈표 4-7〉 가맹본부의 교육지원에 대한 만족도 ····· 65
〈표 4-8〉 본부의 매장운영지원 여부 ····· 67
〈표 4-9〉 본부의 매장운영지원에 대한 만족도 ····· 67
〈표 4-10〉 본부 매장운영지원의 사항별 만족도 ····· 68
〈표 4-11〉 본부 매장운영지원의 사항별 불만도 ····· 69
〈표 4-12〉 본부의 판매지원 여부 ····· 72
〈표 4-13〉 본부의 판매지원에 대한 만족도 ····· 72
〈표 4-14〉 본부 판매지원의 사항별 만족도 ····· 73
〈표 4-15〉 본부 판매지원의 사항별 불만도 ····· 74
〈표 4-16〉 실내장식 기타 설비의 시공 ····· 77
〈표 4-17〉 현재의 실내장식 기타 설비에 대한 만족도 ····· 78
〈표 4-18〉 실내장식 방법 별 이에 대한 만족도 ····· 79
〈표 4-19〉 현재 본부의 설비 등 관리 유무 ····· 80
〈표 4-20〉 본부의 설비 등 관리에 대한 만족도 ····· 80

〈표 4-21〉 설비 등의 관리 불량에 따른 손해배상 방법 ····· 81
〈표 4-22〉 공급물품의 판매가격 결정 ····· 82
〈표 4-23〉 공급물품의 품질 및 가격에 대한 만족도 ····· 84
〈표 4-24〉 물품의 가격지정방법 별 물품에 대한 만족도 ····· 84
〈표 4-25〉 공급물품의 하자에 대한 처리 ····· 85
〈표 4-26〉 결제조건에 대한 만족도 ····· 86
〈표 4-27〉 결제지연에 대한 제재 ····· 87
〈표 4-28〉 독점적 영업권의 인정 여부 ····· 88
〈표 4-29〉 독점적 영업권에 대한 만족도 ····· 89
〈표 4-30〉 계약서 설명 별 독점권 여부 ····· 90
〈표 4-31〉 계약서 설명 별 독점권 만족 여부 ····· 91
〈표 4-32〉 로열티 지급 여부 ····· 91
〈표 4-33〉 로열티 금액 또는 비율 ····· 92
〈표 4-34〉 로열티 수준에 대한 평가 ····· 93
〈표 4-35〉 로열티 유무 별 계약관계의 만족도 ····· 94
〈표 4-36〉 로열티에 대한 평가 별 계약관계의 만족도 ····· 94
〈표 4-37〉 계약서상의 계약불이행시 손해배상책임 ····· 95
〈표 4-38〉 면책조항 또는 일방적 해석 조항 ····· 96

〈표 5-1〉 계약기간의 분포 ····· 101
〈표 5-2〉 계약기간에 대한 평가 ····· 102
〈표 5-3〉 계약기간 만료시 갱신 여부 ····· 103
〈표 5-4〉 계약기간 별 계약갱신의 방법 ····· 104
〈표 5-5〉 계약기간 만료전 해약가능 여부 ····· 105
〈표 5-6〉 해약조건에 대한 평가 ····· 106
〈표 5-7〉 계약불이행의 손해배상 별 해약조건 ····· 107
〈표 5-8〉 일방적 해석조항 별 해약조건 ····· 108
〈표 5-9〉 점포선정방법 ····· 108
〈표 5-10〉 영업양도의 자유 여부 ····· 110
〈표 5-11〉 점포선정방법 별 영업양도방법 ····· 112

〈표 5-12〉 영업양도시 권리금 문제 ····· 113
〈표 5-13〉 점포선정방법 별 권리금의 처리방법 ····· 114

〈표 6-1〉 예상매출액과 현재매출액의 비교 ····· 117
〈표 6-2〉 본부와의 관계에서의 애로사항 ····· 118
〈표 6-3〉 본부와의 분쟁경험 여부 ····· 121
〈표 6-4〉 분쟁대상 ····· 122
〈표 6-5〉 분쟁해결방법 ····· 124
〈표 6-6〉 계약서 검토 여부 별 분쟁대처방법 ····· 124
〈표 6-7〉 계약서 설명 여부 별 분쟁대처방법 ····· 125
〈표 6-8〉 계약관계 만족도 별 분쟁대처방법 ····· 126
〈표 6-9〉 일방적 해석조항 별 분쟁대처방법 ····· 126
〈표 6-10〉 분쟁경험 여부 별 분쟁대처방법 ····· 127
〈표 6-11〉 분쟁대상 별 분쟁대처방법 ····· 128

〈표 7-1〉 본부에게 책임있는 물품하자에 대한
고객의 손해배상청구 처리 ····· 131
〈표 7-2〉 본부가 부담을 무겁게 하는 경우 대응방안 ····· 132
〈표 7-3〉 본부의 파산가능성 판단 ····· 133
〈표 7-4〉 현재의 영업을 계속할 의향 ····· 134
〈표 7-5〉 외국기업이 본부인 가맹점 운영의사 ····· 135
〈표 7-6〉 외국기업이 본부인 가맹점 운영이유 ····· 136

〈표 8-1〉 자율적 규제기관으로서 단체의 필요성 ····· 139
〈표 8-2〉 분쟁경험 여부 별 단체의 필요성 ····· 140
〈표 8-3〉 분쟁대처방법 별 본부단체의 필요성 ····· 141
〈표 8-4〉 현행법령의 규율정도 별 단체의 필요성 ····· 141
〈표 8-5〉 가맹점주단체 필요성 별 본부단체의 필요성 ····· 142
〈표 8-6〉 현행법령의 가맹점주와 본부간의 법률관계 규율 정도 ····· 143
〈표 8-7〉 프랜차이즈 관련 법제도 정비시 중점을 두어야 할 부분 ····· 144

〈부표 1〉 업종 구성 ····· 272
〈부표 2〉 점포면적 구성 ····· 272
〈부표 3〉 가맹비 ····· 272
〈부표 4〉 보증금 ····· 273
〈부표 5〉 실내장식비 ····· 273
〈부표 6〉 설비비 ····· 274
〈부표 7〉 로열티 ····· 274
〈부표 8〉 초도상품비 ····· 275
〈부표 9〉 총소요비용 ····· 275
〈부표 10〉 업종별 가맹비 분포 ····· 276
〈부표 11〉 업종별 보증금 분포 ····· 276
〈부표 12〉 업종별 실내장식비 분포 ····· 277
〈부표 13〉 업종별 설비비 분포 ····· 277
〈부표 14〉 업종별 로열티 분포 ····· 278
〈부표 15〉 업종별 초도상품비 분포 ····· 278
〈부표 16〉 업종별 총소요비용 분포 ····· 279

도 목 차

〈도 2-1〉 가맹계약의 구조 ····· 30
〈도 2-1〉 가맹계약의 혼합계약성 ····· 34

第1章

序　論

第1章 序 論

Ⅰ. 調査研究의 目的

산뜻하게 꾸민 매장에 다양하게 구색을 갖추고 유니폼을 입은 점원이 하루 24시간 물건을 파는 便宜店(Convenience Store; CVS)이 전국적으로 확산되면서 유사업종의 소규모 소매점포가 설 땅을 잃고 있다. 맥도날드 햄버거나 켄터키프라이드치킨 또는 피자헛 같은 페스트푸드로 인하여 우리의 미각이 바뀌어 가고 있다는 것은 이미 진부한 이야기가 되었으며, 기계가 뽑아주는 천원 내외의 커피를 직접 쟁반에 받쳐들고 날라다 먹는 커피전문점이 시내 중심지를 차지함에 따라 다방은 이미 도시 변두리나 시골읍내에서나 찾아 볼 수 있는 골동품이 되었다.

이와 같은 편의점, 페스드푸드점 등의 출현은 저렴한 가격으로 소량·다품종의 물건 또는 서비스를 신속·간편하게 구입하고자 하는 消費者의 慾求에서 비롯된 것으로 일응 당연한 추세라 할 것이다. 이들 점포는 1980년대 중반 이후 외식업계를 중심으로 비약적으로 확산되어, 현재 국내에 약 30개업종에 걸쳐 1만 5천여개에 달하는 것으로 추산되고 있는데,[1] 대부분 프랜차이즈(Franchise)라고 하는 去來方式으로 운영되고 있다. 장기적으로 볼 때 이러한 추세는 國內市場 開放과 맞물려, 식음료·의류 기타 생활용품의 製造·販賣와 일반 서비스 분야는 물론 법률서비스·교육·의료 등 전문 서비스 분야까지 미치지 아니하는 곳이 없을 것으로 전망된다.

문제는 프랜차이즈와 같은 독특한 성격을 지닌 새로운 商去來를 기존의 法制度로 규율하는 데는 한계가 있다는 것이다. 새로이 등장하는 商去來 유형이 대개 그러하듯이 프랜차이즈 경우에 있어서도 대상업종이 다양해지고 점포수가 증가함에 따라, 消費者의 慾求 充足이라고 하는 純機能만을 달성하는 것이 아니라, 法制度의 空白을 남용한 不公正 또는 不當한 去來慣行의 사례가 늘고 있다. 이와

---

1) 부록 Ⅱ. 프랜차이즈 현황 참조.

관련하여 1980년대 후반 이후 프랜차이즈와 관련된 不公正去來行爲의 사례가 점증함에 따라, 公正한 去來秩序의 維持 및 加盟店主의 保護 등을 위한 제도적 장치를 마련할 필요성이 관련업계를 비롯하여 정부관계부처에서 지속적으로 거론되어 왔다.

더우기 현재 外國 계통의 프랜차이즈는 便宜店과 페스트푸드점 등에 집중되어 있고, 그것도 內國企業을 형식적인 加盟本部로 하는 技術提携의 수준에 머물고 있지만 國內市場이 개방된다면 상황은 크게 바뀌게 될 것이다. 즉, 1993년 12월에 합의된 UR 最終讓許表에 따르면 프랜차이즈가 서비스분야 양허사항중 하나[2] 로 되어 있고 1996년부터는 國內市場이 전면 개방될 예정이다. 만약 外國企業들까지 직접 들어와 우월한 경영기법과 자국에서의 경험에 바탕을 두고 不公正 또는 不當한 去來慣行을 악용하여 국내시장을 잠식한다면, 이들과 거래하는 內國企業과 국민 개개인은 물론, 국가경제도 상당한 피해를 입게 될 우려가 있다.

그러나 現行 法制度上으로는 公正한 프랜차이즈 去來秩序의 維持 및 加盟店主의 保護를 위한 제도적 장치는 말할 것도 없고, 프랜차이즈에 대한 정확한 定義조차도 내려져 있지 아니한 상태이다.

본 조사연구의 목적은 향후 프랜차이즈 관련입법의 기초자료를 제공하기 위한 것이다. 본보고서에서는 프랜차이즈에 대한 定義와 法律關係의 爭點을 정리한 다음, 현재의 프랜차이즈 實態와 이에 대한 慣行을 조사·분석하여 프랜차이즈 法律關係의 現狀을 진단한다. 마지막으로 앞의 연구성과를 바탕으로 하여 프랜차이즈에 관한 건전하고 합리적인 관행을 양성화 내지는 규범화함과 동시에 부당한 관행을 근절하여 公正한 去來秩序를 유지하고 加盟店主를 보호하기 위한 입법·행정지도 등의 整備 方向을 제시한다.

Ⅱ. 調査硏究의 範圍

본 조사연구의 범위를 정함에 있어서는 일차적으로 프랜차이즈관계에서 쟁점이 되고 있는 사항을 포착하는 데 중점을 두었다. 우선 신문기사(주요 일간지 및

2) GATT 업종분류 CPC 8929; 별도로 분류되지 아니한 非金融無形資産. 단, 特許權, 商標權 및 著作權 제외.

경제신문 1990년 1월 이후 ~ 1994년 6월 현재)를 중심으로 하여 프랜차이즈 업계의 현황과 프랜차이즈의 실태 및 분쟁사례 등을 검토하였다. 그리고 10여종의 가맹계약서를 검토하고 프랜차이즈 법률관계의 내용 일반을 파악하여 신문기사에서 선별한 쟁점사항과 실제적 법률관계의 상호관계를 정리하였다. 이러한 과정을 통하여 선별한 쟁점사항을 프랜차이즈 법률관계의 시간적 진행순서에 따라 질문지에 유기적으로 구성하였다. 아울러 프랜차이즈시장의 개방, 관련법제도의 정비 등과 관련한 일반적인 의견을 조사하기 위한 질문을 두었다.

질문지는 프랜차이즈 법률관계의 내용에 따라 ①계약의 체결 ②계약의 내용 ③계약기간 및 종료 ④분쟁 ⑤기타 등 크게 다섯 부분으로 구성되어 있다. 그리고 프랜차이즈 시장개방과 관련하여 "시장개방의 영향", "시장개방에의 대비책", "입법이나 정책수립과 관련한 제안 또는 건의"를 개방형으로 질문하였다. 질문지의 내용과 구성은 다음과 같다.

1. 계약의 체결 : 가맹점영업 시작 동기(1문), 가맹본부의 선택 이유(2문), 가맹본부의 신용도 조사(3문), 계약서의 전문가 검토의뢰(4문), 계약체결전 계약서의 검토(5문), 가맹본부의 계약서 명시 및 설명의무의 이행 여부(6문), 계약관계 전반에 대한 만족도(7문), 계약서의 수정 여부 및 수정내용(8문)

2. 계약의 내용 : 가맹본부의 지원1; 교육지원의 여부 · 내용 · 만족도(8문), 가맹본부의 지원2; 매장운영과 판매 지원의 여부 · 만족도 · 만족 및 불만내용(10문), 실내장식 기타 설비 등의 시공방법과 만족도(11문), 실내장식 기타 설비 등의 관리와 만족도 및 부실관리에 대한 책임(12문), 공급물품의 품질 및 가격에 대한 만족도(13문), 공급물품의 판매가격 결정(14문), 공급물품의 하자발생시 처리(15문), 결제조건에 대한 만족도와 불이행에 대한 제재(16문), 독점적 영업권의 인정 여부 및 만족도(17문), 로열티의 액수 및 수준(18문), 가맹비 · 보증금 · 초도상품비에 대한 만족도(19문), 계약불이행에 대한 손해배상책임(20문), 가맹본부의 면책조항 또는 일방적 해석조항의 존재 여부(21문)

3. 계약기간 및 종료 : 계약기간과 적정성(22문), 계약갱신 여부(23문), 계약해지의 가능 여부(24문), 계약해지조건(25문), 점포의 선정(26문), 점포의 양도가능 여부(27문), 점포에 대한 권리금 유무(28문), 예상했던 매출액과 현재

매출액의 비교(29문), 영업상의 애로사항(30문)

4. 분 쟁 : 분쟁경험의 유무와 분쟁대상(31문), 분쟁 해결방법(32문)

5. 기 타 : 고객에 대한 책임(33문), 가맹점부담의 소비자 전가 여부(34문), 가맹본부의 파산가능성(35문), 영업의 계속 여부(36문), 가맹본부 단체의 필요성(37문), 가맹점주 단체의 필요성(38문), 현행법제도의 규율정도와 법제도정비의 중점사항(39문), 가맹본부가 외국기업인 가맹점 운영의사와 그 이유(40문)

6. 개방형질문 : ○ 프랜차이즈 시장개방의 영향, ○ 프랜차이즈 시장개방에의 대비책, ○ 입법이나 정책의 수립과 관련한 제안 또는 건의

Ⅲ. 調査硏究의 方法

질문지(Questionaire)의 구성에는 조사내용별로 조사항목을 정하여 질문을 구성하고 난이도 및 집중도를 조정한 후 담당연구자들이 총 10회에 걸쳐 질문에 대한 타당성과 적합성을 검토하였다. 연구자들이 질문지를 일단 완성한 후 원내의 관련 전공자들의 회의와 한국소비자보호원 및 종합체인정보사 등 외부 전문가와 상의하여 질문지를 최종적으로 완성하였다.

조사는 1차의 예비조사와 본조사로 나누어 실시하였다. 예비조사에서는 질문지의 현실적 타당성과 응답분포, 특히 소요경비의 분포에 중점을 두어 조사하였다. 예비조사의 결과를 바탕으로 하여 질문지를 소폭 수정하고 질문지를 최종적으로 완성하여 본조사를 하였다.

예비조사는 1994년 7월 14일부터 16일까지 서울시내 소재 가맹점 40 개소를 대상으로 하여 조사하였다. 본조사는 1994년 7월 21일부터 31일까지 서울시 소재 가맹점 200 개소를 대상으로 하여 조사하였다. 예비조사 및 본조사는 대학 재학생인 조사원을 선발하여 원내에서 프랜차이즈에 대한 일반적인 내용과 질문지의 구성 및 내용, 조사방법에 대해 교육을 한 후 조사지역과 조사대상 업종을 지정하여 조사를 하였다. 조사는 응답자가 직접 질문지에 기입하는 자기기입방식을 이용하였으며, 조사 후 현장에서 수거하는 방법을 채택하였다.

질문지에는 프랜차이즈의 법률관계와 직접 관련되는 질문 외에 점포의 선정, 권리금 등 상거래 · 영업일반 및 법제도 정비의 방안에 대한 질문을 설정하여 넓은 범위에 걸쳐 이에 대한 실태와 관행을 조사하고 아울러 입법에 대한 실제 영업자의 의견을 종합하려고 하였다.

본조사의 질문지에서는 질문문항별 교차분석을 위해 응답자의 특성을 반영할 수 있는 항목을 기본독립변수로 설정하였다. 기본독립변수는 연령, 성별, 학력, 전업 여부, 영업기간, 업종, 상표(브랜드)의 계통, 가맹점 경영전의 직업, 월소득, 점포소재지, 점포규모, 점포의 소유 및 임대료, 권리금의 규모, 기본적 소요경비로 가맹비 · 보증금 · 초도상품비 · 실내장식비 · 기타 설비비 · 총비용을 설정하였다.

수집된 질문지의 분석결과를 바탕으로 질문문항별 교차분석을 할 때에는 위의 기본독립변수 가운데 무가치한 것은 버리고 일부 조정이 필요한 변수에 대해서는 세부사항을 변경하여 최종적으로 선별하여 교차분석을 하였다〈세부사항은 부록 Ⅰ.2. 참조〉. 가맹점 영업에서는 기본적 소요경비가 대단히 중요한 변수이지만, 본조사에서는 가입조건 등 계약내용의 공개를 금지하는 약정 등 본부와의 관계, 개인적 영업정보의 공개회피 등으로 만족할 만한 조사결과가 나오지 않았다. 따라서 기본적 소요경비에 대한 응답은 신뢰도가 만족할 만한 상태가 아니어서 부득이 기본독립변수에서 제외할 수밖에 없었다. 그러나 이는 가맹점 영업에서 중요사항이므로 이에 대해서는 별도로 다른 자료로 보충하였다〈부록 Ⅱ. 참조〉.

수거된 질문지는 검토하여 편집 · 부호화를 거친 후에, 서울대학교 전자계산소의 IBM대형기종에 수록된 SPSS프로그램 및 서울대학교 사회과학연구소의 IBM호환용PC에 수록된 SPSS/PC$^+$ 프로그램을 사용하여 분석 · 처리하였다.

Ⅳ. 調査對象者의 一般的 特性

조사대상자의 일반적 특성은 다음과 같다.

연령은 3,40대의 비율이 81%이며〈표 1-1〉, 성별은 남성이 46%, 여성이 54%이고〈표 1-2〉, 학력은 대졸 이상이 52%이며〈표 1-3〉, 조사대상자의 63%가 전업으로 하고 있다〈표 1-4〉. 영업기간은 2년 미만이 59%로 그리 길지 않은데, 이는 가맹점 영업이 최근에 도입되어 현재 확산 중인 것을 반영하고 있다〈표

1-5〉. 업종은 조사에서 크게 외식업(46%), 소매업(45%), 서비스업(9%)으로 구분하고 아울러 세부적으로 업종당 표본을 배분하였다〈표 1-6〉. 가맹본부의 계통, 즉 상표의 계통은 국내가 81%이고, 외국이 약 19%인데, 이 가운데 미국상표가 7.7%(외국 전체에서는 41.5%), 일본상표가 5.5%(외국 전체에서는 29.3%), 기타가 5.5%(외국 전체에서는 29.3%)로 미국상표가 가장 국내에 많이 진출해 있고 또 이러한 현상은 앞으로도 가속될 전망이다〈표 1-7〉. 가맹점 영업전의 직업은 사무직과 주부의 비율이 높으며 생산직 종사자의 비율이 가장 낮다〈표 1-8〉. 소득은 월소득 151-200 만원대가 가장 높으며 100만원 이하는 19.1%, 301만원 이상은 8.6%이다〈표 1-9〉. 점포소재지는 주거지역이 15.5%, 준주거지역이 32.3%, 상가지역이 52.3%이다〈표 1-10〉. 점포의 규모는 10평 이하가 47%로 규모가 영세적이다〈표 1-11〉. 그리고 영업주의 90%가 점포를 임차하여 영업을 하고 있고〈표 1-12〉, 임차점포의 경우 보증금은 2000 만원 미만이 55%이고, 3000 만원 이상은 24%이며, 월세는 100 만원 미만이 68%이다. 그리고 전세는 7.1%, 순수 월세는 5.2%이다〈표 1-13,14〉. 점포에 대한 권리금은 22.9%가 없고, 77.1%가 있다〈표 1-15〉. 권리금의 규모는 2000 만원 미만이 38.6%이고 5000 만원 이상도 9.5%나 된다〈표 1-16〉.

한편 가맹점의 형태로 점포를 운영할 때에는 일반 점포를 운영하는 것과 달리 본부와의 관계에서 일정한 비용이 소요된다. 이는 가맹점 영업의 기본적 소요경비로 가맹비, (상품)보증금, 초도상품비, 실내장식비, 설비비 등이 있다. 그리고 이들의 합계를 영업개시에 필요한 총소요경비로 볼 수 있다. 본조사에서 나타난 기본적 소요경비는 〈표 1-17~22〉이다.

〈표 1-1〉 연 령

구 분	빈 도	비 율
20 대	20	9.1
30 대	115	52.3
40 대	64	29.1
50대 이상	21	9.5
계	220	100.0

〈표 1-2〉 성 별

구 분	빈 도	비 율
남	100	45.5
녀	120	54.5
계	220	100.0

〈표 1-3〉 학 력

구 분	빈 도	비 율
중졸	6	2.7
고졸	96	43.6
대졸 이상	115	52.3
무응답	3	1.4
계	220	100.0

〈표 1-4〉 전 업

구 분	빈 도	비 율
전 업	139	63.2
부 업	76	34.5
무응답	5	2.3
계	220	100.0

〈표 1-5〉 영업기간

구 분	빈 도	비 율
1년 미만	83	37.7
1 ~ 2년	47	21.4
2 ~ 3년	44	20.0
3년 이상	40	18.2
무 응 답	6	2.7
총 계	220	100.0

〈표 1-6〉 업 종

구 분	빈 도	비 율
외식업	101	45.9
치킨	22	10.0
국수	20	9.1
제과	11	5.0
아이스크림	4	1.8
커피	16	7.3
페스트푸드	12	5.5
피자	10	4.5
기타	6	2.7
소매업	99	45.0
유아용품 등	22	10.0
의류 등	17	7.7
액세서리	15	6.8
팬시용품	18	8.2
편의점	21	9.5
기타	6	2.7
서비스업	20	9.1
총 계	220	100.0

〈표 1-7〉 본부의 계통

구 분	빈 도	비 율
국 내	179	81.4
외 국	41	18.6(100.0)
미 국	17	7.7(41.5)
일 본	12	5.5(29.3)
기 타	12	5.5(29.3)
총 계	220	100.0

〈표 1-8〉 가맹점 경영전의 직업

구 분	빈 도	비 율
전문관리직	29	13.2
사무직	57	25.9
일반판매서비스직	29	13.2
생산직	6	2.7
유사업종 종사	29	13.2
주부	55	25.0
무직	12	5.5
기타	3	1.4
총 계	220	100.0

〈표 1-9〉 월소득

구 분	빈 도	비 율
100만원 이하	42	19.1
101 ~ 150 만원	45	20.5
151 ~ 200 만원	51	23.2
201 ~ 250 만원	30	13.6
251 ~ 300 만원	17	7.7
301만원 이상	19	8.6
무응답	16	7.3
총 계	220	100.0

〈표 1-10〉 점포 소재지

구 분	빈 도	비 율
주거지역	34	15.5
준주거지역	71	32.3
상가지역	115	52.3
총 계	220	100.0

〈표 1-11〉 점포 규모

구 분	빈 도	비 율
10평 이하	103	46.8
11 ~ 15평	60	27.3
16평 이상	57	25.9
총 계	220	100.0

〈표 1-12〉 점포소유 여부

구 분	빈 도	비 율
소 유	10	4.5
임 대	210	95.5
총 계	220	100.0

〈표 1-13〉 점포 보증금 규모

구 분	빈 도	비 율
1000만원 미만	55	26.2
1000 ~ 1999만원	62	29.5
2000 ~ 2999만원	31	14.8
3000만원 이상	51	24.3
없 음	11	5.2
총 계	210	100.0

〈표 1-14〉 점포 월세 규모

구 분	빈 도	비 율
50만원 미만	49	23.3
50 ~ 99만원	95	45.2
100 ~ 199만원	41	19.5
200만원 이상	10	4.8
없 음	15	7.1
총 계	210	100.0

〈표 1-15〉 점포 권리금 유무

구 분	빈 도	비 율
있 음	162	73.6
없 음	48	21.8
무응답	10	4.5
총 계	220	100.0

〈표 1-16〉 점포 권리금 규모

구 분	빈 도	비 율
1000만원 미만	34	20.0
1000 ~ 1999만원	47	29.0
2000 ~ 2999만원	34	21.0
3000 ~ 4999만원	27	16.7
5000만원 이상	20	12.3
총 계	162	100.0

〈표 1-17〉 가맹비

구 분	빈 도	비 율
없 음	80	36.4
200만원 미만	21	9.5
200 ~ 299만원	24	10.9
300 ~ 499만원	36	16.4
500 ~ 999만원	15	6.8
1000만원 이상	28	12.7
무응답	16	7.3
계	220	100.0

〈표 1-18〉 보증금(단위 : 만원)

구 분	빈 도	비 율
없 음	61	27.7
300만원 미만	29	13.2
300~499만원	17	7.7
500~999만원	28	12.7
1000~1999만원	51	23.2
2000만원 이상	20	9.1
무응답	14	6.4
계	220	100.0

〈표 1-19〉 실내장식비

구 분	빈 도	비 율
없 음	7	3.2
500만원 미만	40	18.2
500~999만원	33	15.0
1000~1999만원	61	27.7
2000~2999만원	34	15.5
3000~4999만원	19	8.6
5000만원 이상	10	4.5
무응답	16	7.3
계	220	100.0

〈표 1-20〉 설비비

구 분	빈 도	비 율
없 음	46	20.9
500만원 미만	59	26.8
500~999만원	30	13.6
1000~1999만원	30	13.6
2000~2999만원	9	4.1
3000~4999만원	7	3.2
5000만원 이상	4	1.8
무응답	35	15.9
계	220	100.0

〈표 1-21〉 초도상품비

구 분	빈 도	비 율
없 음	45	20.5
300만원 미만	41	18.6
300~499만원	8	3.6
500~999만원	35	15.9
1000~1999 만원	56	25.5
2000만원 이상	21	9.5
무응답	14	6.4
계	220	100.0

〈표 1-22〉 총소요비용(단위:만원)

구 분	빈 도	비 율
1000 미만	9	4.1
1000~1999만원	33	15.0
2000~2999만원	41	18.6
3000~4999만원	44	20.0
5000~9999만원	71	32.2
10000만원 이상	12	5.5
무응답	10	4.5
계	220	100.0

第 2 章

프랜차이즈의 法理

第2章 프랜차이즈의 法理

Ⅰ. 商去來 慣行·慣習과 프랜차이즈

商去來는 거래의 신속과 안전을 위하여 대개의 경우 附合契約으로 정형화되며, 그 상당수는 商慣習 이나 約款에 의하여 거래내용이 결정된다. 이중 약관은 그 법적 성질을 당사자간의 계약에 불과하다고 보는 것이 일반적인 견해이지만, 그 작성과정 또는 발전과정을 보면 통상 상관습이 약관으로 문자화되거나 약관이 작성됨으로써 그 내용이 상관습으로 되는 경우가 대부분이므로 일응 상관습의 연장선상에 있다고 할 수 있다. 이러한 상관습은 크게 商慣習法과 事實인 商慣習으로 나눌 수 있다.

商慣習法이란 상거래에서 장기간 되풀이 되어온 결과 거래계의 다수인에 의해 법규범으로서의 확신을 얻은 행동양식으로 법규범적 효력을 가진 것을 말하며, 적용순위와는 별개로 강행법규와 다른 내용으로 성립할 수 있다. 이에 대하여 事實인 商慣習은 상거래에서 관행적으로 지켜지기는 하나 아직 법적 확신을 얻지는 못하고 있고 당사자가 이에 따르지 않겠다는 명백한 의사표시가 없는 경우 구속력을 가지는 것으로, 법규범적 효력은 없고 의사표시 해석의 자료가 될 뿐이다. 현실적으로 去來界를 보면, 상관습법이라 할 만한 것은 그 수가 매우 적고 대개의 경우 현행법 또는 판결 등에 의해 규범력을 갖게 된 것이며, 사실인 상관습이 상관습의 대부분을 차지하고 있다. 事實인 商慣習 중에는 건전하고 합리적인 경우도 있을 수 있고, 반면에 경제적 강자와 경제적 약자간의 거래에 있어서 경제적 강자의 권리를 강화하거나 성문법을 회피하기 위한 경우도 있을 것이다.

商慣習은 법의 흠결된 부분에 관하여 당사자의 이해를 조정하고 입법의 방향을 제시해주며 이를 촉진하는 기능을 한다. 동시에 경제생활이 발전함에 따라 새로운 상관습은 끊임없이 생겨나고 있다. 그 대표적인 경우가 상거래 전형계약의 형태가 변형되거나 이와는 전혀 다른 새로운 형태를 취하고 있는 이른바 非典型契約이다. 비전형계약은 거래 그 자체가 금지되는 것은 아니지만 현행법상 거래의 내용에 대한 규율이 흠결되어 있는 경우로서, 통상 상관습 또는 약관에 의하

여 규율되고 있다. 이러한 비전형계약은 전형계약과 전혀 별개의 내용을 가지고 있는 경우도 있지만 대부분의 경우 전형계약의 내용이 혼합되든가 또는 전형계약의 내용과 전형계약 이외의 내용이 혼합되어 있는데, 이를 특히 混合契約이라 한다.

프랜차이즈 加盟契約(이하 '加盟契約'이라 한다)은 다양한 소비자의 욕구 충족이라고 하는 경제적 필요(needs)에 의하여 생성 또는 도입되어 현재 우리사회에서 이에 관한 약관과 사실인 상관습이 서로 교차하면서 새로운 관행을 형성해가고 있는 비전형계약의 하나이다. 이러한 관행이 健全하고 合理的인 것이라면 이를 규범화하도록 유도할 필요가 있고, 그렇지 않고 不公正 또는 不當하거나 成文法을 回避하기 위한 것이라면 그 효력을 부인함은 물론 입법에 의하여 그 관행의 지속을 차단시켜야 할 것이다.

Ⅱ. 프랜차이즈의 槪念 및 種類

1. 프랜차이즈의 槪念

프랜차이즈란 어떤 상인(프랜차이즈 加盟本部. 이하 '加盟本部'라 한다)이 일정 지역의 다른 상인(프랜차이즈 加盟店主. 이하 '加盟店主'라 한다)에 대하여 자기의 상호·상표 등 영업을 상징하는 標識를 사용하여 상품 또는 서비스를 판매하거나 기타 영업을 할 수 있는 권리를 부여함과 동시에 영업에 대한 일정한 支援·統制를 하는 한편, 선택적으로 그 영업에 관한 노우하우를 제공하거나 상품을 공급하고, 이에 대하여 가맹점주는 가맹본부에 대하여 대가로서 가맹비, 보증금 또는 로열티나 상품대금 등을 지급하는 계속적 채권관계를 말한다. 그리고 프랜차이즈 加盟契約(이하 '加盟契約'이라 한다)이란 가맹본부와 가맹점주 간에 위에서 언급한 상호·상표 등의 사용권 부여와 일정한 영업상의 지원·통제 또는 노우하우의 제공이나 상품 공급 등과 이에 대한 가맹비, 보증금 또는 로열티의 지급이나 상품대금의 지급 등을 합의하는 계약을 말한다.[3]

---

3) Henry C. Black, Black's Law Dictionary, West Pub. Co.: Minn., 1990, pp. 658~659; 末川 博外編, 新法律學辭典, 日本評論社, 1991, 995面; 田中英夫外編, 英美法辭

加盟店主는 加盟本部의 상호 · 상표 등을 사용하고 그의 지원 · 통제하에 영업을 한다는 점에서, 상품의 제조업자로부터 계속적으로 상품을 공급받아 자기의 상호를 사용하여 판매하는 特約店과 구별되고, 본인의 명의로 거래하는 代理商과 구별되며, 또 위탁자의 계산으로 거래하는 委託賣買人과 구별된다.

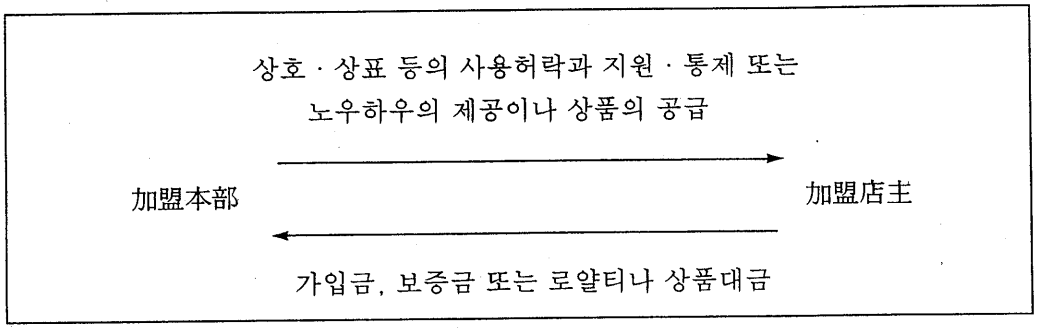
加盟契約의 필수적인 요소는 상호 · 상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용허락과 가맹본부의 가맹점주에 대한 일정한 영업상의 지원 · 통제 및 이에 대한 대가의 지급이다.[4] 여기에 선택적으로 그 판매 기타 영업에 관한 노우하우의 제공 또는 상품의 공급이 문제된다. 이중 특히 가맹점주에 대한 일정한 영업상의 지원 · 통제는 프랜차이즈에 의한 영업(이하 '加盟店 營業'이라 한다)을 여타의 독립적인 영업형태와 구별지우는 가장 특징적인 요소라고 할 수 있다. 이러한 지원 · 통제의 주된 목적은 가맹본부가 사용을 허락한 상호 · 상표 등 영업을 상징하는 표지가 갖는 신용도 · 인지도 · 선호도 등의 경제적 가치를 유지하기 위한 것으로, 가맹점주의 '營業의 質'[5]에 대한 관리가 그 요체를 이룬다.

典, 東京大學出版會, 1991, 361~362面; 최영홍, "가맹상계약의 법률문제에 관한 연구", 고려대학교 박사학위논문, 1990.12, 22~29면; 정동윤, "새로운 유형의 상행위(其三) - 프랜차이징(franchising)에 관하여", 기업법의 행방, 박영사, 1991, 278~280면; Pengilley Warren, "International franchising arrangements and problems in their negotiaition", The New Zealand Law Journal Vol.1988, March 1988, pp.79~80; Mathewson G. Frank & Winter Ralph A., "The economics of franchise contracts", The Journal of Law & Economics Vol.28, October 1985, pp.503~506 참조.

4) 금년 10월 법무부에서 입안하여 국회에 제출된 상법개정안을 보면, 제46조 기본적 상행위에 프랜차이즈를 추가하면서 '商號 · 商標등의 使用許諾에 의한 營業에 관한 행위'라고 정의하고 있는데, 이러한 표현만으로는 프랜차이즈의 본질을 정확하게 반영하고 있다고 보기 어렵다. 商號 · 商標 등의 使用許諾에 의한 營業은 단순한 商號 · 商標 등의 라이센스 契約에 의해서도 달성될 수 있다. 따라서 이러한 행위와 프랜차이즈를 구별하기 위해서는 정의에 상호 · 상표 등의 사용허락 이외에 '가맹점주에 대한 일정한 영업상의 지원 · 통제'를 수반한다는 의미가 담겨져야 할 것이다.

5) 프랜차이즈 이용자의 '營業의 質'에 대한 관리의 주요 대상으로는 상품 · 서비스의 품질 또는 내용, 영업시설, 종업원, 영업시간, 광고활동 등을 들 수 있다.

〈도 2-1〉 加盟契約의 構造



프랜차이즈는 加盟本部와 加盟店主 및 消費者에게 다음과 같은 利點이 있다.

가. 加盟本部

① 시장개척 및 점유율 확대를 위한 노력 및 비용을 절감할 수 있다.
② 시장개척 및 점유율 확대에 따른 위험부담이 감소된다.
③ 가맹비, 보증금 또는 로열티나 상품대금 수입을 기대할 수 있다.

나. 加盟店主

① 당해 판매 기타 영업에 관한 충분한 지식 경험을 가지고 있지 아니한 경우에도 영업이 가능하다.
② 가맹본부에 의하여 기존에 확립된 營業權[6]과 가맹본부의 영업지도 기타 지원을 통하여 안정된 영업을 영위할 수 있다.

다. 消費者

가맹본부에 의하여 연구 · 개발되고 표준화된 시스템을 통하여 가맹점주로부터 균등한 품질의 상품 또는 서비스를 제공받을 수 있다.

---

6) 營業權이란 영업활동이 행해지는 가운데 성립한 영업상의 비밀, 노우하우, 거래처 등의 경제적 가치를 가진 사실관계를 말한다.

2. 프랜차이즈의 種類

프랜차이즈는 크게 結合關係, 業種, 提供의 內容 및 加盟店主의 權限範圍에 따라 분류할 수 있다.

가. 結合關係에 따른 분류

프랜차이즈는 그 제공자 및 이용자가 서로 상이한 유통단계에 있으면서 수직적으로 결합할 수도 있고 동일한 유통단계에서 수평적으로 결합할 수도 있다. 이 중 수직적 결합관계는 다시 제조업자 · 도매상 간 프랜차이즈, 제조업자 · 소매상 간 프랜차이즈, 도매상 · 소매상 간 프랜차이즈 및 제조업자 · 도매상 · 소매상 간 프랜차이즈로 분류할 수 있다.

나. 業種에 따른 분류

프랜차이즈는 대상이 되는 업종에 따라 크게 외식업 프랜차이즈, 소매업 프랜차이즈 및 서비스업 프랜차이즈로 분류할 수 있다.

다. 提供의 內容에 따른 분류

프랜차이즈는 가맹본부가 가맹점주에게 무엇을 제공하는가에 따라 商品 · 商號型 프랜차이즈(Product & Name Franchise)와 事業型 프랜차이즈(Business Format Franchise)로 분류할 수 있다.

상품 · 상호형 프랜차이즈란 가맹점주에게 상호 · 상표 등 영업을 상징하는 표지의 사용을 허락함과 동시에 상품만을 공급하고 그 영업에 관한 노우하우를 제공하지 아니하는 프랜차이즈를 말하며, 이에 대해 사업형 프랜차이즈란 상호 · 상표 등 영업을 상징하는 표지의 사용 또는 상품의 공급은 물론 점포의 선정, 직원교육, 사업확장, 광고, 시장조사 등 영업 전반에 관한 노우하우를 제공받는 프랜차이즈를 말한다.[7]

---

7) Ross A. McCallum, FRANCHISING, New York: John Wiley & Sons Inc., 1993,

라. 加盟店主의 權限範圍에 따른 분류

프랜차이즈는 가맹점주의 權限範圍 또는 권한의 내용에 따라 單一地域 프랜차이즈(single-unit franchising)와 複數地域 프랜차이즈(multiple-unit franchising)로 나눌 수 있고, 複數地域 프랜차이즈는 다시 地域開發 프랜차이즈(area development franchising)와 地域分割 프랜차이즈(master franchising)로 분류할 수 있다.[8)]

a) 單一地域 프랜차이즈

單一地域 프랜차이즈란 일정 기간 · 일정 지역내에서 어떤 개인 또는 집단에게 하나의 점포에만 가맹점 영업을 하도록 하는 가장 보편적이고 전형적인 형태의 프랜차이즈를 말한다. 單一地域 프랜차이즈에 있어서는 대개의 경우 가맹점주가 일정기간 동안 일정지역내에서 獨占的 營業權(exclusive right)을 가진다.

b) 複數地域 프랜차이즈

1) 地域開發 프랜차이즈

地域開發 프랜차이즈란 일정 기간 · 일정 지역내에서 어떤 개인 또는 집단에게 수개의 점포에 대하여 가맹점 영업을 하도록 하는 형태를 말한다. 地域開發 프랜차이즈에서는 가맹점주가 가맹본부와 地域開發契約(area development agreement)을 체결하고 開發手數料(development fee)를 지급한 후 일정 지역에 대한 開發權을 매입한다. 이 경우 만일 가맹점주가 약정대로 해당 지역을 개발하지 못하면 가맹본부는 계약을 취소하고 가맹점주의 권리를 박탈할 수 있다.

---

pp.1~2; International Franchising Association, Franchising Fact Sheet, 1994. 8.15, p.2.

8) Ross A. McCallum, op. cit., pp.2~8; 김은성, 프랜차이즈, 을지서적, 1992, 25~26면.

2) 地域分割 프랜차이즈

地域分割 프랜차이즈란 일정 기간 · 일정 지역내에서 어떤 개인 또는 집단에게 가맹본부로서의 권리를 부여하고, 이러한 권리를 부여받은 분할지역 가맹본부(subfranchisor 또는 master franchisee)가 다시 최종 가맹점주(subfranchisee)에게 하나 또는 수개의 점포에 대하여 가맹점 영업을 하도록 하는 형태를 말한다. 이 경우에는 물론 분할지역 가맹본부 자신이 가맹점주가 될 수도 있다.[9]

Ⅲ. 加盟契約의 法的 性質

가맹계약은 非典型契約 중 混合契約이고 不完全契約이며 不平等當事者 間의 契約이다.

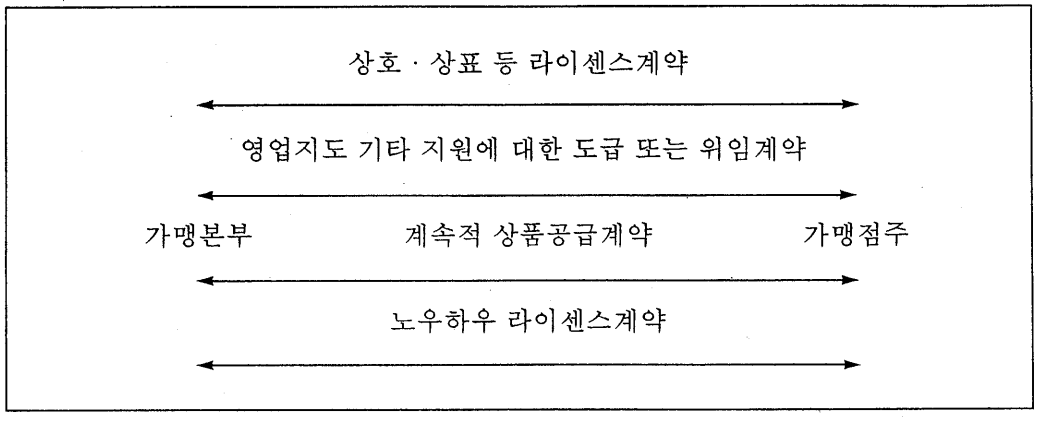
1. 混合契約

가맹계약은 非典型契約으로서 둘 이상의 전형계약이 혼합된 형태를 취하고 있다. 다만, 가맹계약은 混合契約이라고 하더라도 공통적으로 다음과 같은 2 또는 3가지 전형계약으로 구성되어 있다. 그 하나는 상호 · 상표 등 영업을 상징하는 표지의 라이센스계약이고, 다른 하나는 영업지도 기타 지원에 관한 都給 또는 委任契約이다. 여기에 상품을 계속적으로 판매하거나 공급하는 賣買契約 또는 판매 기타 영업에 관한 노우하우를 제공하는 노우하우 라이센스契約의 성질이 부가된다. 실제적으로는 상호 · 상표 등 영업을 상징하는 표지의 라이센스계약, 영업지도 기타 지원에 관한 도급 또는 위임계약, 계속적 상품공급계약 및 노우하

9) 地域分割 프랜차이즈(master franchising)는 국제적인 프랜차이즈 또는 미국의 경우 주간의 프랜차이즈에 많이 이용된다고 한다(Ross A. McCallum, op. cit., p.3). 우리나라의 경우 1996년부터 국내 프랜차이즈시장이 전면 개방될 예정인데, 그 초기에는 외국의 가맹본부가 새로운 시장진입에 따른 위험부담을 줄이기 위하여 국내기업을 분할지역 가맹본부로 하는 형태를 선호할 것이라 예상된다.

우 라이센스계약 모두를 포함하고 있는 경우가 대부분이다.[10]

〈도 2-2〉 加盟契約의 混合契約性



2. 不完全契約

장래 발생가능한 모든 조건들에 대하여 어떠한 행위가 요구되는가가 법령 등에 의하여 제3자가 즉시 입증할 수 있는 방법으로 특정되어 있는 계약을 完全契約이라고 할 때, 가맹계약은 不完全契約이라 할 수 있다. 가맹계약에는 계약상의 불완전성(contractual incompleteness)과 관계의 복잡성(relational complexity)이 존재한다. 가맹계약은 고용관계를 창출하는 것은 아니지만 그렇다고 완전하게 독립적인 계약관계를 발생시키는 것도 아니다.[11]

프랜차이즈에서는 가맹점주가 영업재산을 소유하고 가맹본부가 가맹점주의 이러한 재산의 사용방법을 결정할 권한을 가진다. 이러한 영업재산의 소유와 관리 간의 독특한 분리는 프랜차이즈로 하여금 다양한 특성을 갖게 한다. 한편으로 가맹본부는 상품의 품질결정 및 전체 시스템에 대한 관리를 행함으로써 보다 광

10) 鄭東潤, 전게논문, 296~297면; 강희갑 · 김숙자, "프랜차이즈 계약의 법적 규제에 관한 연구", 사회과학논총 제6집, 명지대학교 사회과학연구소, 1991, 8~9면; 印亨武, 例解 契約要論, 三星, 1985, 488~489면 참조.

11) Hadfield Gillian K., "Problematic relations: franchising and the law of incomplete contracts", Stanford Law Review Vol.42, April 1990, pp.927~931 참조.

범위한 통제력을 가질 수 있고, 다른 한편으로 가맹점주는 가맹본부의 통제력 행사를 적절히 차단함으로써 유리한 지위를 확보할 수 있다.[12]

3. 不平等當事者 間의 契約

전형적인 가맹점주는 위험부담없이 작은 사업을 일으키고자 하는 경험이 없는 사업자이다. 반면에 가맹본부는 언제나 경험과 지식이 풍부한 기업으로서, 가맹점주에게 보편화된 상표의 이점 또는 실적으로 입증된 상품이나 조직적인 서비스패키지를 제공한다. 결과적으로 프랜차이즈는 불평등당사자 간의 의존관계일 수밖에 없다. 가맹점주는 가맹본부의 우월적인 경험과 지식에 의존하고 가맹본부의 지시에 따를 의무를 감수한다.[13] 그러므로 가맹계약서가 약관에 의하여 표준적인 형태로 작성된다고 하더라도 이러한 부조화 때문에 가맹점주는 가맹본부와 대등당사자로서 거래를 하기는 어렵다.

Ⅳ. 加盟契約의 法律關係

프랜차이즈에서는 가맹본부와 가맹점주, 가맹본부와 소비자 및 가맹점주와 소비자의 이해관계의 대립이 문제된다. 이하에서는 이들 간에 이해관계가 대립되는 법률관계의 내용과 이의 조정을 위한 현행법규의 적용가능성을 검토한다.

1. 加盟本部와 加盟店主의 관계 - 內部關係

가. 內部關係의 特殊性

프랜차이즈는 형식적으로는 독립적인 상인간의 계약관계이다. 그러나 그 실질적인 내용을 보면 프랜차이즈는 결코 독립적인 상인간의 계약관계라고 말할 수 없다. 가맹계약은 통상 약관에 의하여 성립하는데, 거의 모든 경우 이러한 약

12) Ibid., pp.990~991.
13) Ibid., pp.992~993.

관은 당사자간의 자유로운 협의에 의해서가 아니라 가맹본부의 일방적인 의사에 의해서 작성되며, 가맹점주는 가맹본부가 일방적으로 작성한 약관 즉, 계약내용에 대하여 승락여부만을 결정할 수 있을 뿐이다.

물론 약관에 의한 계약의 체결은 대량적, 집단적인 거래활동을 간이 · 신속하고 합리적으로 처리하는 經濟的 機能과 成文法의 規定의 不備를 보충하고 무용한 訴訟을 방지하는 法的 機能을 가짐과 아울러 프랜차이즈라고 하는 거래방식에 필수적으로 요구되는 가맹점주에 대한 통일성 및 공평성의 확보에 기여한다. 그러나 약관에 의한 일방적인 계약내용의 결정은 프랜자이즈관계에 내재되어 있는 당사자 지위의 불평등성을 심화시켜 계약 본래의 기능인 자기결정성과 자기책임성을 해친다.

나. 內部關係 關聯法規

a) 個別契約 關聯法規

가맹계약은 통상 상호 · 상표 등의 라이센스계약, 영업지도 기타 지원에 대한 도급 또는 위임계약, 계속적 상품공급계약 또는 노우하우 라이센스계약이 혼합된 형태를 취하고 있다. 현재는 프랜차이즈를 따로이 규율하고 있는 현행법규가 없으므로 문제된 사안에 따라 개별계약별로 관련법규를 적용하여야 할 것이다. 이 경우 상호 · 상표 등의 라이센스계약과 노우하우 라이센스계약에 대해서는 商標法과 不正競爭防止法이, 계속적 상품공급계약에 대해서는 商法上의 商事賣買에 관한 규정이, 그리고 영업지도 기타 지원에 대해서는 民法上의 都給 또는 委任契約에 관한 규정이 적용된다. 다만, 이들 법규의 구체적인 적용에는 프랜차이즈의 특성이 고려되어야 할 것이다.

b) 프랜차이즈와 獨占規制및公正去來에관한法律

가맹계약은 제공자가 자기의 상호 · 상표 기타 영업을 상징하는 표지를 사용하도록 하는 대신 그 경제적 가치를 유지하기 위하여 이용자의 영업에 대한 지원 · 통제를 내용으로 구속조항을 두고 있고 비교적 기간이 장기인 계속적 채권계약이다. 따라서 가맹본부와 가맹점주의 관계에서는 독점규제및공정거래에관한법률(이하 '독점규제법'이라 한다)상 시장지배적 지위의 남용 금지(제3조), 부당

한 공동행위의 제한(제19조), 불공정거래행위의 금지(제23조), 재판매가격유지 행위의 금지(제29조) 등이 문제될 수 있다. 그러나 프랜차이즈에 있어서는 비록 독점규제법에 위반될 개연성이 있는 경우라고 하더라도 프랜차이즈의 특성상 그 자체만을 이유로 이를 규제하여서는 아니될 것이다.[14] 프랜차이즈에 대해서는 독점규제법 위반여부를 처리함에 있어 당해 사업이 경쟁에 미치는 효과와 목적, 유형, 기능 및 가맹본부의 가맹점주에 대한 통제의 정도 등이 종합적으로 고려되어야 한다. 또한 구체적으로 경쟁에 미치는 효과를 고려함에 있어서는 시장점유율의 크기, 다른 상표와의 경쟁촉진적 효과, 동일 상표내의 경쟁촉진적 효과 뿐만 아니라 유통산업의 합리화와 그 건전한 육성 · 발전의 필요성도 비교 · 검토하여야 할 것이다.[15]

c) 프랜차이즈와 約款規制에관한法律

전술한 바와 같이 거의 모든 가맹계약은 약관에 의하여 체결된다. 약관규제에 관한법률(이하 '약관규제법'이라 한다)은 제2조에서 '사업자'와 '고객'을 정의하고 있는데, 사업자란 계약의 일방당사자로서 타방당사자에게 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안하는 자를 말하고, 고객이란 계약의 당사자로서 사업자로부터 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안받은 자를 말한다.[16] 이 중 가맹본부가 사업자에 해당한다는 데 대해서는 이론의 여지가 없다. 가맹점주가 약관규제법상의 고객에 해당하는가를 본다면, 동법의 목적(동법 제1조 참조)에 비추어 볼 때 제2조에서 말하는 고객이란 약관의 채용에 관하여 수동적인 지위에 있는 자를 의미하며 반드시 소비자일 것을 요하지 아니한다고 보아야 할 것이다. 그러므

14) EU에서는 로마조약 제85조 1항에 의하여 경쟁제한이 일반적으로 금지되고 있다. 그러나 특정한 프랜차이즈에 대하여는 동조약 제85조 3항에 의하여 제85조 1항의 적용을 배제하고 있으며, 구체적으로는 EU위원회에 의해 「특정한 프랜차이즈계약에 대한 로마조약 제85조 3항의 적용에 관한 규칙(1988 Regulation concerning the application of article 85(3) to Categories of Franchising Agreements)」이 마련되어 있다, Schmitz Dieter A. & Van Ilamme Alain, "Franchising in Europe: the first practical EEC guidelines", The International Lawyer Vol.22, Fall 1988, pp.717~718.

15) 이남기, 신공정거래법, 학연사, 1987, 442~443면.

16) 이은영, 약관규제법, 박영사, 1994, 110~111면 참조.

로 가맹점주도 당연히 약관규제법 목적상의 고객이며, 따라서 프랜차이즈에는 약관규제법이 적용된다 할 것이다.

2. 加盟本部와 第3者의 關係 - 外部關係

加盟本部와 제3자의 관계에서는 가맹점주의 행위로 인하여 제3자가 피해를 입은 경우 가맹본부에게도 책임을 지울 수 있는가가 문제된다. 가맹점주는 형식적으로는 가맹본부와 별개의 독립적인 상인이므로, 가맹점주가 제3자와 거래를 하거나 불법행위를 행한 경우 가맹본부는 원칙적으로 이에 대하여 책임을 부담하지 아니한다. 그러나 가맹본부가 가맹점주에 대하여 동일한 기업인 것과 같은 외관을 부여하였고, 이로 인하여 제3자가 가맹점주의 기업을 가맹본부의 기업으로 신뢰하였으며, 가맹본부가 가맹점주의 영업에 대한 지원 또는 통제를 해태한 경우에는 가맹본부의 제3자에 대한 책임을 인정하는 한편, 직접 책임과 관련하여 제조물책임 법리의 도입을 검토해 볼 수 있을 것이다. 다만, 가맹본부에게 제3자에 대한 책임을 묻는 경우에는 가맹점주의 독립성과 통일성의 조화가 고려되어야 할 것이다.

가. 代位責任(vicarious liability)

가맹점주가 가맹본부의 代理人(민법 제114조 이하), 被傭者(민법 제756조) 또는 名義借用者(상법 제24조)의 지위를 갖는 경우에는 각각 해당 법리에 의하여 가맹본부는 제3자에 대하여 책임을 부담한다.

나. 直接責任(direct liability)

가맹본부가 가맹점주에 대하여 상품을 공급하는 경우 가맹본부가 제3자에 대하여 직접 책임을 부담하도록 하는 법리로서 '製造物責任의 法理'가 있다. 제조물책임에는 하자담보책임과는 달리 입증책임이 상품의 제조업자 즉, 가맹본부에게 있으므로 제3자의 손해배상청구가 용이하다. 제조물책임법리에 대하여는 미국의 경우 이에 관한 실정법을 두고 있고 일본의 경우 시안을 작성하는 단계에 있으나, 우리나라의 경우에는 아직 학계 등을 중심으로 도입의 필요성을 언급하

고 있는 단계에 그치고 있다.[17] 한편 소송비용과 관련하여, 제조물책임법리와 병행하여 또는 차선책으로 활용될 수 있는 제도적 장치로서 團體訴訟制度(class action)가 있는데, 이에 대하여는 현재 법안 작성이 진행되고 있다.[18]

3. 加盟店主와 第3者의 關係

가맹점주와 제3자의 관계는 통상적인 상인과 소비자의 관계로서 상법상의 매매에 관한 규정과 민법의 계약에 관한 규정 및 소비자보호법 등의 관련규정이 문제될 뿐이다. 다만, 단체소송제도가 도입될 경우 보다 두터운 소비자 등의 보호를 기할 수 있을 것이다.

Ⅴ. 프랜차이즈 關係法規[19]

프랜차이즈에 관한 우리나라 및 미국과 일본의 관계법규를 개관하면 다음과 같다.

1. 우리나라의 關係法規

우리나라의 경우 프랜차이즈를 직접 규율하는 법규는 없고, 이의 지원·육성에 관한 약간의 규정 및 개별계약을 규율할 수 있는 법규만을 두고 있을 뿐이다.

가. 都·小賣業振興法, 都·小賣業振興法施行令, 都·小賣業振興法施行規則, 소매상의 연쇄화사업 운영요령

---

17) 자세한 내용은 '이준우·김정순, 제조물책임의 법제화, 국내입법의견조사 94-3, 한국법제연구원' 등 참조.

18) 매일경제신문 1994.12.3 12면 참조.

19) 자세한 내용에 대해서는 '부록 Ⅲ. 主要國의 프랜차이즈 關係法規' 참조.

나. 獨占規制및公正去來에관한法律, 約款의規制에관한法律, 商標法, 不正競爭防止法 기타 民·商法

2. 主要國의 立法例

가. 美 國

美國의 경우 프랜차이즈 관련법규로는 연방차원에서의 聯邦去來委員會(Federal Trade Commission; FTC) 規則인 '프랜차이즈 公示規則(Disclosure Requirements and Prohibitions Concerning Franchising and Business Opportunity Ventures)'과 州次元에서의 모델주법인 '統一 프랜차이즈 및 事業機會法(Uniform Franchise and Business Opportunities Act)'및 각 州의 州法 등이 있다.

나. 日 本

日本의 경우도 프랜차이즈 관계법규의 주된 내용은 지원·육성이다. 다만, 通達로 '프랜차이즈에 관한 獨占禁止法 適用上의 考慮事項'을 정하고 있다는 점이 특색이다.

a) 中小小賣商業振興法, 中小小賣商業振興法施行令, 中小小賣商業振興法施行規則, 連鎖化事業計劃認定規則

b) 通達 - 프랜차이즈에 관한 獨占禁止法 適用上의 考慮事項

第 3 章

加盟契約의 締結

第3章 加盟契約의 締結

Ⅰ. 加盟店 營業의 動機

1. 營業開始 動機

종래 개인상인이 자신의 영업을 시작함에 있어서는 업종, 규모, 점포의 위치 등이 주요한 선택요소였다. 그러나 오늘날에는 이러한 선택요소에 독립적인 영업을 할 것인가 아니면 가맹계약에 기초한 가맹점 영업을 할 것인가가 하나 더 추가된다. 물론 독립적인 영업이 아닌 가맹점 영업을 하게 된 데는 다양한 이유 내지는 동기가 있을 것이다. 현재 가맹점 영업을 하는 가맹점주들이 독립적인 영업이 아닌 가맹점 영업을 선택한 동기는 〈표 3-1〉과 같다.

〈표 3-1〉 가맹점영업을 하게 된 동기

구 분	응답자수	비율(%)
① 경험없이 쉬울 것 같아서	145	65.9
② 주위에 성공한 사람이 있어서	15	6.8
③ 신문기사광고 등을 보고서	13	5.9
④ 유사업종 경험이 있어서	40	18.2
⑤ 기타	7	3.2
계	220	100.0

독립적인 영업이 아닌 가맹점 영업을 하게 된 동기는 '경험없이 처음 사업을 시작하는 것이 쉬울 것 같아서'가 65.9%이고, 다음으로 '이미 유사업종에 종사한 경험이 있어서'가 18.2%이다.

응답자별 특성은 무경험을 선택동기로 한 집단은 고연령층, 부업, 영업기간

2년 미만, 외식업, 전문관리직, 생산직의 비율이 높다. 신문기사 · 광고를 보고 선택한 집단은 20대, 최근 개업자, 서비스업, 외국 상표의 비율이 높다. 유사업종의 경험을 선택동기로 한 집단은 30대, 전업, 장기의 영업기간, 소매업의 비율이 높다.

이는 종래에 상인의 지위에 있지 아니하였거나 상인이었다고 하더라도 독립적인 영업형태를 영위하던 사람들이 가맹점 영업에 참여하고 있는 것으로, 자영업의 선호경향과 영업관리의 효율성편의성 추구 및 가맹점 영업형태의 발전가능성에 대한 공감이 결정요인으로 작용하고 있음을 시사한다.

2. 加盟本部 選擇 理由

가맹점 영업을 하기로 결정한 경우 구체적으로 어떠한 이유 내지 기준에 의해 현재의 가맹본부를 선택하였는가에 대하여 보기로 한다.

〈표 3-2〉 현재의 가맹본부를 선택한 이유

구 분	응답자수	비율(%)
① 거래조건이 좋아서	58	26.4
② 성장가능성이 높아 보여서	90	40.9
③ 재무구조가 건실해서	11	5.0
④ 적극적으로 권해서	27	12.3
⑤ 아는 사람 소개로	11	5.0
⑥ 점포를 인수받음	4	1.8
⑦ 기타	16	7.3
⑧ 무응답	3	1.4
계	220	100.0

현재의 가맹본부를 선택한 이유로는 '성장가능성이 다른 곳보다 높아 보여서'가 40.9%로 가장 높고, '다른 곳보다 거래조건이 좋아서'가 26.4%, '본부에서 적극적으로 권해서'가 12.3%이다.

응답자별 특성은 성장 가능성을 이유로 현재의 가맹본부를 선택한 집단은

30대와 40대, 고학력, 영업개시 2년 이상, 외국 상표, 생산직과 유사업종 종사자, 대형 점포의 비율이 높다. 좋은 거래조건을 이유로 현재의 가맹본부를 선택한 집단은 저연령층일수록 높고, 영업기간 2년 미만, 국내 상표의 비율이 높고, 외식업, 전문관리직 종사자, 대형 점포의 비율이 낮다. 권유에 의해 현재의 가맹본부를 선택한 집단은 고연령층일수록 높고, 영업기간 2년 미만, 외식업, 주거지역 소재 점포의 비율이 높고, 유사업종 종사자의 비율이 낮다. 건실한 재무구조를 이유로 현재의 가맹본부를 선택한 집단은 영업기간이 길수록 높고, 20대, 소매업, 외국 상표, 유사업종 종사자, 주거지역 소재 점포, 대형 점포의 비율이 높다.

이는 구체적인 가맹본부의 선택에 있어서 가맹본부의 재무구조(5.0%)보다는 성장가능성(40.9%)이나 거래조건(26.4%)이 결정요인으로 작용하고, 가맹점영업이 새로운 영업형태인 만큼 타인의 소개나 조언(5.0%)보다는 가맹본부의 적극적인 권유(12.3%)가 가맹본부의 선택에 있어 상당한 영향을 미치고 있음을 나타낸다.

Ⅱ. 契約書의 檢討와 修正

1. 加盟本部의 信用度 調査

가맹점 영업이 '80년대말부터 확산되기 시작한 이래로, 특히 최근들어, 문제점들이 분쟁이라는 상황으로 돌출되고 있다. 이들 분쟁의 대표적인 경우의 하나는 가맹본부의 파산에 따른 문제들이다. 가맹본부의 파산과 관련하여, 가맹점주들이 가맹계약을 체결함에 있어 가맹본부의 신용도에 대하여 어느 정도의 주의를 기울이고 있는가는 〈표 3-3〉과 같다.

가맹계약을 체결함에 있어 가맹본부의 신용도를 조사한 경우는 극히 적다(8.6%). 가맹본부의 신용도에 대한 조사가 없었던 경우는, 다시 '조사를 하려고 했으나 방법이 없었던 경우'가 전체응답자의 10.9%이고, '본부를 신뢰'하거나 '기존 체인점주의 말을 듣고서' 조사하지 아니한 경우가 각각 전체응답자의 33.2%와 14.1%이며, 가맹본부의 신용도를 조사할 생각조차 하지 않은 경우도 전체응답자의 33.2%나 된다.

〈표 3-3〉 본부의 신용도 조사 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 조사하였다	19	8.6
② 방법이 없어 못하였다	24	10.9
③ 본부를 믿고 조사하지 않았다	73	33.2
④ 기존 가맹점주의 말을 듣고 조사하지 않았다	31	14.1
⑤ 생각조차 못하였다	73	33.2
계	220	100.0

응답자별 특성을 보면 조사방법이 없어 못한 경우는 서비스업, 외국 상표의 비율이 높고, 조사한 경우의 비율은 40대까지는 고연령일수록 높으나 50대 이상은 없다. 영업기간 2년 이상의 비율이 높은데 이는 계약 체결후에 조사한 것을 의미한다. 서비스업과 외국 상표, 상가지역 소재 점포, 중형 점포의 비율이 높다. 가맹본부에 대한 신뢰로 조사하지 않은 경우는 고학력, 전업, 소매업, 국내 상표, 전문관리직과 유사업종 종사자, 준주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높다. 이에 대해 전혀 조사할 생각조차하지 않은 집단은 3,40대, 부업, 최근 개업자, 서비스업, 소형 점포의 비율이 높다.

이처럼 가맹계약체결시 가맹본부의 신용도를 조사한 비율이 낮다는 것은 그만큼 가맹점주와 가맹본부 간에 가맹본부의 신용과 관련된 분쟁이 발생할 개연성이 높다는 것을 의미한다.

2. 契約書의 檢討

가. 契約書의 專門家 檢討依賴

외식업, 소매업 및 서비스업 등의 가맹점 영업을 영위하고자 하는 가맹점주들로서는 계약의 내용에 대한 정확한 법적 판단을 내릴 만큼 전문적인 법지식을 갖추고 있지 아니한 경우가 대부분일 것이다. 가맹계약은 통상 정형적으로 작성되어 있는 약관에 의하여 체결되는데, 이러한 약관은 거의 예외없이 가맹본부에 의

하여 일방적으로 작성된다. 약관의 내용은 공정거래위원회의 직권으로 또는 일정한 자격을 가진 자의 청구에 의하여 '약관규제법' 위반 여부의 심사대상이 되지만(동법 제19조 참조), 약관의 사전심사가 법적으로 의무화되어 있지 아니한 현행 법제도하에서는, 당장 계약을 체결하고자 하는 자가 공정거래위원회의 직권에 의한 심사를 기다린다거나 직접 심사를 청구한다는 것은 현실적으로 요구되기 어렵다. 이러한 상황에서의 차선책은 변호사, 법무사 또는 컨설팅회사 등과 같은 전문가라든가 공적기관에 상담을 하거나 계약서의 검토를 의뢰하는 것인데, 그 실태는 〈표 3-4〉와 같다.

〈표 3-4〉 계약체결전 계약서의 전문가 검토의뢰 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	13	5.9
② 없다	206	93.6
③ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

계약체결전에 전문가 등에게 계약서의 검토를 의뢰한 경우는 전체 응답자의 5.9%에 불과하다.

응답자별 특성을 보면, 검토받은 비율이 높은 집단은 영업기간이 오랠수록 높고, 20대, 외식업, 전문관리직, 유사업종 종사자, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다.

이는 먼저 가맹점 영업을 하고자 하는 자가 계약내용의 법적 효과에 대한 인식이 부족하고, 다음으로 계약서의 내용을 상담하거나 검토를 의뢰할 전문가 내지는 공적 기관이 일반화되어 있지 않다는 것을 의미한다. 전자의 경우는 단지 가맹점 영업만에 국한된 현상은 아니며 가맹점 영업을 하려는 자의 인식 자체를 전환시킨다는 것도 무리가 있다. 그러므로 표준약관의 도입이라든가 가맹본부의 공시설명의무의 명문화 등 법제도 차원에서의 보완이 필요하다. 후자에 대하여는 가맹본부단체 등 자율적 규제기관의 양성화가 해결방안의 하나로 제시될 수 있다.

나. 契約書의 檢討

계약서 또는 약관의 내용은 양당사자가 이에 기명날인을 함으로써 양자에 대하여 법적 구속력을 갖게 된다. 그러므로 계약서의 내용을 상세하게 검토한다는 것은 계약당사자에게, 특히 계약이 약관에 의하여 체결되는 경우에는 약관작성자의 상대방이 되는 자에게 매우 중요한 의미를 가진다. 물론 거의 예외없이 약관에 의하여 계약이 체결되는 가맹계약의 경우도 마찬가지이다. 현재의 가맹점주들이 가맹계약을 하기 이전에 계약서를 검토하였는지의 여부와 검토를 하였다면 어느 정도 검토하였는지는 〈표 3-5〉와 같다.

〈표 3-5〉 계약체결전 계약서 검토 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 상세히 검토함	79	35.9
② 대충 검토함	95	43.2
③ 제대로 검토하지 아니함	30	13.6
④ 전혀 검토하지 아니함	14	6.4
⑤ 무응답	2	0.9
계	220	100.0

먼저 계약체결 이전의 계약서 검토 여부에 있어서는 '전혀 검토하지 않았다'가 전체응답자의 6.4%이고, '검토를 하였다'가 92.7%이다. 다음으로 '검토를 하였다'는 응답자(92.7%)중 '상세히 검토하였다'가 35.9%, '대충 검토하였다' 또는 '제대로 검토하지 않았다'가 56.8%를 차지한다.

응답자별 특성을 보면 상세히 검토한 집단은 20대와 50대 이상, 3년 이상 영업, 서비스업, 국내 상표, 유사업종 종사자, 주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 전혀 검토하지 않은 집단은 50대 이상, 저학력, 1년 미만의 영업기간, 서비스업, 국내 상표, 전문관리직, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다.

이는 가맹점주가 되고자 하는 자의 대부분이 계약서의 내용에 관심을 가지고는 있지만, 그 상당수가 계약서의 내용이 계약체결 이후에 발생할 법적 효과에

대하여 정확한 인식을 가지고 있지 않음을 보여준다.

3. 加盟本部의 內容 說明

약관규제법은 제3조 1항에서 약관의 명시의무를 규정함과 아울러 동조 2항에서 설명의무를 규정하고 있다. 또 동조 3항에서는 1항과 2항의 규정에 위반하여 계약을 체결한 때에는 당해 약관의 내용을 주장할 수 없다고 규정하고 있다. 이 중 설명의무에 관한 2항의 규정을 보면, 사업자는 계약의 성질상 설명이 현저하게 곤란한 경우가 아니라면 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다고 정하고 있다. 그러나 가맹계약의 경우에 있어서는 동법 제3조 2항에서 명시하고 있는 설명의무가 제대로 지켜지고 있지 아니한 듯하다. 가맹계약의 경우를 보면 〈표 3-6〉과 같다.

〈표 3-6〉 계약체결전 본부의 계약내용 설명정도

구 분	응답자수	비율(%)
① 자세하게 설명함	55	25.0
② 중요사항만 설명함	82	37.3
③ 묻는 것만 설명함	42	19.1
④ 제대로 설명하지 아니함	40	18.2
⑤ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

계약체결전에 가맹본부가 계약의 내용을 설명한 정도를 보면, '자세하게 설명하였다'가 25.0%, '중요한 내용만 설명하였다'가 37.3%이다. 한편 설명의무를 이행하지 아니하고 묻는 것만 설명한 경우가 19.1%, 제대로 설명하지 아니한 경우는 18.2%나 된다.

응답자별 특성을 보면 자세하게 설명을 하였다고 응답한 집단은 영업기간 3년 이상, 서비스업, 생산직 종사자, 주거지역 소재 점포의 비율이 높다. 중요내용만 설명하였다는 집단은 20대와 50대 이상, 서비스업, 사무직과 판매 · 서비스

직, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높다. 묻는 것만 설명하였다는 30대와 50대 이상, 저학력, 영업기간 1년 미만, 외식업, 전문관리직과 생산직, 소형 점포의 비율이 높다. 제대로 설명하지 않았다는 50대 이상, 부업, 장기의 영업기간, 외식업, 전문관리직, 준주거지역, 대형 점포의 비율이 높다.

이는 가맹계약을 체결함에 있어 실제적으로는 동법 제3조 2항의 설명의무가 제대로 이행되지 아니하고, 설명의무 위반에 대한 동법 제3조 3항의 규정도 적절하게 활용되고 있지 않음을 시사하는 것이다.

가맹본부의 설명 정도에 따른 가맹점주의 계약서의 검토는 〈표 3-7〉과 같다. 가맹본부에서 계약내용에 대해 상세히 설명할수록 가맹점주는 계약서를 더욱 더 자세히 검토하며, 가맹본부에서 계약내용을 제대로 설명하지 않을수록 가맹점주는 계약서를 제대로 검토하지 않는다. 그러므로 부당한 계약으로부터 가맹점주를 보호하기 위해서 가맹본부의 설명의무를 강화할 필요가 있다.

〈표 3-7〉 계약서 설명 여부 별 계약서검토 여부(N : 218, 단위 : %)

구 분	상세히 설명	중요사항 설 명	묻는 것만 설명함	전 혀 하지 않음	전 체
자세히 검토	70.9	30.9	21.4	15.0	25.2
대충 검토	27.3	55.6	47.6	37.5	37.2
제대로 검토않음		9.9	26.2	27.5	19.3
전혀 검토 않음	1.8	3.7	4.8	20.0	18.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 契約書의 修正

약관에 대하여는 개별약정우선의 원칙이 적용된다. 개별약정우선의 원칙이란 어떤 법률문제에 관하여 약관조항과 개별약정이 각각 다르게 정하고 있는 경우 개별약정을 우선적으로 계약의 내용으로 하고 약관은 이에 상반되지 않는 부분에 한해서만 채용한다는 법원칙이다(약관규제법 제4조 참조). 물론 가맹계약시 일반적으로 사용되는 약관에 대해서도 이 원칙이 적용된다. 이러한 개별약정 또

는 이에 갈음하는 약관의 수정은 당사자의 합의에 의하여 이해관계를 조정한다는 점 이외에도 불공정하거나 당사자 일방에게 불이익한 계약내용을 시정하는 역할을 한다. 이러한 의미를 갖는 약관의 수정이 가맹계약에서는 어느 정도 행하여지고 있는가는 〈표 3-8〉과 같다.

〈표 3-8〉 계약체결시 계약서 수정 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 요구하여 수정하였음	39	17.7
② 요구하였으나 수정 못하였음	32	14.5
③ 수정을 요구하지 아니하였음	143	65.0
④ 무응답	6	2.7
계	220	100.0

계약체결시 계약서 내용의 수정 여부에 대한 물음에 전체응답자의 65.5%가 가맹본부에 대하여 계약서 내용의 수정을 요구조차 하지 아니한 것으로 나타났고, 요구는 하였으나 수정하지 못한 경우가 14.5%이며, 요구하여 수정을 한 경우는 전체응답자의 17.7%이다.

응답자별 특성을 보면 요구하여 수정한 집단은 50대 이상, 고학력, 영업기간 1년 미만, 서비스업, 전문관리직과 사무직 경험자, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다. 요구하였으나 수정하지 못한 집단은 50대 이상, 고학력, 영업기간 2년 이상, 외식업, 판매 · 서비스직, 준주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높다. 수정을 요구하지 않은 집단은 40대, 저학력, 영업기간 2년 미만, 외국 상표, 사무직 종사자, 주저지역 소재, 소형 점포의 비율이 높다.

이러한 사실은 가맹본부가 작성한 약관이 당사자간의 특별한 수정이 없이 그대로 계약의 내용으로 되고 있다는 것을 의미한다. 따라서 약관의 내용이 합리적이고 공정한 것이 되도록 규제할 필요가 있다. 특히 약관의 내용에 대한 설명과 검토가 충분히 이루어지지 않은 상태에서 가맹계약이 체결되고 있는 실정을 감안하면 그 필요성은 더욱 절실하다.

그리고 계약의 내용을 수정한 경우 수정부분은 다음 〈표 3-9〉와 같다.

〈표 3-9〉 계약서 수정부분(전체 : 39)

구 분	응답자수	비율(%)
가) 가맹비	4	10.3
나) 보증금	14	35.9
다) 설비비(실내장식비 포함)	14	35.9
라) 로얄티	3	7.7
마) 본부의 지원	14	35.9
바) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)	10	25.6
사) 공급물품의 하자 발생시의 처리	9	23.1
아) 재고품의 반품처리	7	17.9
자) 설비의 유지 및 관리	6	15.4
차) 영업상의 제한 또는 금지사항	3	7.7
카) 계약불이행에 대한 손해배상	5	12.8
타) 계약기간 및 계약의 갱신	2	5.1
파) 해약조건(해약사유, 위약금 등)	1	2.6
하) 최저이익보장	4	10.3

수정비율이 가장 높은 것은 보증금, 설비비, 가맹본부의 지원으로 각각 35.9%이고, 다음은 결제조건(25.6%)과 공급물품의 하자 발생시의 처리(23.1%)이다. 수정비율이 낮은 것은 해약조건으로 2.6%이고, 다음은 계약기간 및 계약의 갱신(5.1%), 영업상의 제한 또는 금지사항, 로열티(7.7%), 최저이익보장·가맹비(10.3%), 계약불이행에 대한 손해배상(12.8%) 등의 순서이다.

보증금의 수정은 20대, 소매업, 국내 상표, 준주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 설비비의 수정은 영업기간이 짧을수록, 소형 점포일수록 높으며, 30대 이하, 고학력자, 외식업, 국내 상표, 주거지역 소재 점포의 비율이 높다. 가맹본부 지원의 수정은 20대, 서비스업, 외국 상표, 상가지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 결제조건의 수정은 50대 이상, 저학력, 소매업, 국내 상표, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 높다. 공급물품의 하자에 대한 처리방법의 수정은 고연령층일수록, 영업기간이 오래 될수록 비율이 높으며, 저학력, 외식업, 국내

상표, 주거지역 소재 점포의 비율이 높고, 재고품 반품처리의 수정은 40대, 소매업, 국내 상표, 상가지역 소재, 소형 점포의 비율이 높다. 설비의 유지와 관리의 수정은 40대, 저학력, 외식업, 외국 상표, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다.

이와 관련하여 특징적인 것은 계약의 체결과 관련된 내용에 대한 수정은 어느 정도 이루어지고 있으나 계약의 종료와 관련된 내용에 대해서는 거의 수정이 이루어지지 않고 있다는 점이다.

외국 상표의 경우 보증금, 로열티, 결제조건, 공급물품의 하자발생시의 처리, 재고품의 반품처리, 계약불이행에 대한 손해배상, 계약기간 및 계약의 갱신, 해약조건, 최저이익의 보장에 대해서는 계약내용을 수정한 사례가 전혀 없으며, 가맹비, 가맹본부의 지원, 설비의 유지 및 관리, 영업상의 제한 또는 금지사항에 대한 수정비율은 국내 상표보다 높고, 설비비에 대한 수정비율은 국내 상표보다 낮다. 이러한 사실에서 외국상표에 의한 가맹계약이 국내상표의 경우보다 훨씬 구속적임을 알 수 있다.

계약서에 대한 상담 여부와 계약내용의 수정 관계는 〈표 3-10〉이다. 상담 여부와 계약서의 수정 간에는 특별한 관계가 없다. 그러나 상담을 하고서 계약서를 수정할 것을 요구하였으나 수정하지 못한 비율이 전체의 평균보다 훨씬 높다는 사실에 주목하여야 할 것이다. 즉, 이는 대부분의 가맹계약이 수정단계를 거치지 못하고 사실상 가맹본부의 의사에 의한 일방적 체결되고 있음을 시사한다. 이러한 점에서 계약 내용 자체에 대한 규제가 필요하다.

〈표 3-10〉 계약서 상담 여부 별 계약서 수정 여부(N : 215, 단위 : %)

구 분	있 음	없 음	전 체
요구하여 수정	16.7	18.7	18.6
수정 못함	25.0	14.3	14.9
요구하지 않음	58.3	67.0	66.5
계	100.0	100.0	100.0

계약서에 대한 검토와 계약서의 수정과의 관계는 〈표 3-11〉과 같다. 계약서

를 상세히 검토한 집단일수록 수정한 비율이 높고, 수정을 요구하지 않은 비율이 낮다. 검토를 하지 않을수록 계약서 수정요구도 적다. 일방적 계약으로 인한 손해를 미연에 방지하기 위해서는 계약서에 대한 검토가 필요하며, 나아가 일반인이 손쉽게 계약서를 검토할 수 있는 방법이 강구되어야 할 것이다.

〈표 3-11〉 계약서 검토 여부 별 계약서 수정 여부(N : 215, 단위 : %)

구 분	상세히 검토	대충 검토	제대로 검토 않음	전혀 하지 않음	전 체
요구하여 수정	23.7	14.7	16.7	21.4	18.6
수정 못함	13.2	20.0	10.0		14.9
요구하지 않음	63.2	65.3	73.3	78.6	66.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Ⅲ. 契約關係에 대한 滿足度

후술하는 '계약의 내용', '계약기간 및 종료', '분쟁' 등에 대한 물음에 앞서, 현재의 계약관계에 대하여 어느 정도 만족하고 있는가에 대하여 질문하였다. 만족도에 대한 응답결과는 〈표 3-12〉과 같다.

〈표 3-12〉 현재의 계약관계에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 아주 만족	0	0
② 만족	89	40.5
③ 불만	96	43.6
④ 매우 불만	33	15.0
⑤ 무응답	2	0.9
계	220	100.0

현재의 계약관계에 대한 만족도에 있어 아주 만족하는 계약자는 전혀 없고, 40.5%만이 만족하고 있으며, 43.6%는 불만, 15.0%는 아주 불만인 것으로 나타났다.

이는 전체적으로 보아 가맹점주의 과반수가 현재의 계약관계에 대하여 불만을 표시한 것으로 계약관계 전반에 대한 개선 내지는 수정이 필요함을 시사한다. 구체적인 계약의 내용 및 이에 대한 만족도 등은 해당부분에서 상세히 서술한다.

응답자별 특성을 보면, 만족하는 집단은 고학력, 장기의 영업기간, 서비스업, 국내 상표, 판매 · 서비스직과 유사업종 종사자, 상가지역 소재의 비율이 높다. 불만인 집단은 40대, 저학력, 외식업, 전문관리직과 주부, 중형 점포의 비율이 높다. 아주 불만인 집단은 50대, 영업 기간 1-2년, 외국 상표, 생산직, 대형 점포의 비율이 높고, 유사업종 종사경험자와 중형 점포의 비율이 낮다.

계약내용의 수정 여부와 계약관계 전반에 대한 만족도는 〈표 3-13〉과 같다. 즉, 요구대로 계약서를 수정한 경우에는 만족도가 높고, 수정을 요구하였으나 수정하지 못한 경우에는 불만도가 높으며, 수정을 요구하지 않은 경우에는 중간이다. 가맹점주의 입장에서는 경우에 따라 부당한 내용에 대한 수정요구가 많을 수 있으므로, 가맹점주의 보호를 위해 계약내용 자체에 대한 사전 규제와 아울러 가맹점주에게 계약수정권을 인정하여 가맹계약 체결단계에서 가맹점주 스스로를 보호할 수 있도록 하는 것도, 가맹점주의 불만을 줄이는 방법의 하나가 될 수 있을 것이다.

〈표 3-13〉 계약서 수정 여부 별 만족도(N : 214, 단위 : %)

	요구 수정	요구 않음	수정 못함	전 체
만 족	55.0	42.9	9.4	43.0
불 만	30.0	43.7	65.6	43.7
아주 불만	15.0	13.4	25.0	13.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0

第 4 章

加盟契約의 內容

第4章 加盟契約의 內容

Ⅰ. 加盟店 營業의 基本的 所要費用

가맹점 개점시 점포임대료(보증금 포함), 권리금 등을 제외하고 기본적으로 소요되는 비용으로는 가맹비, 보증금(상품대금의 경우), 초도상품비, 실내장식비 및 설비비가 있다.[20]

먼저 가맹비는 일반적으로 상호·상표 등 영업을 나타내는 표지 사용의 대가로서의 의미를 가진다.[21] 보증금이란 가맹계약기간 동안 가맹본부로부터 계속적으로 공급되는 물품 또는 노우하우나 영업지도 기타 지원에 대하여 가맹점주가 부담하는 물품대금 지급의무의 이행 또는 로열티 지급의무의 이행을 확보하기 위하여 가맹점주가 가맹본부에 담보로서 제공하는 일정액수의 금액을 말한다. 보증금은 가맹비와 달리 가맹계약 종결시 반환된다. 그리고 초도상품비란 개점시 점포의 구색을 갖추기 위하여 일시에 제공받는 다량의 물품에 대한 대가를 말한다.

가맹점을 개점할 때에 소요되는 가맹비와 보증금, 초도상품비의 수준에 대한 가맹점주들의 평가는 〈표 4-1〉과 같다.

1. 加盟費

개점시 지급한 가맹비에 대하여 전체응답자 중 25.9%(너무 많다 13.6%, 많다 22.3%)가 많다고 하고, 28.6%가 적당하다고 하였으며, 31.8%는 가맹비가 전혀 없다고 응답한 것으로 나타났다. 이중 가맹비가 없다고 응답한 경우는 상호·상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용에 대한 대가를 지불하지 아니한다기보다는, 로열티 등 다른 비용항목에 포함되어 있는 것으로 보아야 할 것이다.

---

20) 이 가운데 실내장식비와 설비비에 관하여는 77면 참조.

21) 경우에 따라서는 가맹비가 상호·상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용 댓가뿐만 아니라 일시불로 지급되는 로열티를 포함하고 있는 경우도 있다.

〈표 4-1〉 개점시 가맹비, 보증금, 초도상품비 수준에 대한 평가

구 분	가 맹 비		보 증 금		초 도 상 품 비	
	응답자수	비율	응답자수	비율	응답자수	비율
① 너무 많다	30	13.6	17	7.7	27	12.3
② 많다	49	22.3	43	19.5	53	24.1
③ 적당하다	61	27.7	77	35.0	81	36.8
④ 적다	2	0.9	5	2.3	2	0.9
⑤ 없다	70	31.8	61	27.7	41	18.6
⑥ 무응답	8	3.6	17	7.7	16	7.3
계	220	100.0	220	100.0	220	100.0

응답자별 특성을 보면 가맹비가 없는 집단은 영업기간 1년 미만, 소매업, 국내 상표, 상가지역 소재, 소규모 점포의 비율이 높다. 그리고 가맹비가 적당하다는 집단은 20대와 50대 이상, 영업기간 3년 이상, 서비스업, 외국 상표, 전문관리직과 유사업종 출신, 중형 점포의 비율이 높다. 가맹비가 많다는 집단은 40대, 고학력, 서비스업, 외국 상표, 월 소득 150만원 미만, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다.

우선 가맹비의 유무와 수준에 대한 평가와 계약관계의 만족도는 〈표 4-2〉이다. 가맹비에 대하여 많다고 느끼는 집단일수록 불만도가 높고, 가맹비가 적다는 집단의 만족도가 가장 높으며, 가맹비가 없는 집단은 중간 수준의 만족도를 나타내고 있다.

〈표 4-2〉 가맹비에 대한 평가 별 계약관계의 만족도(N : 46, 단위 : %)

구 분	너무 많다	많다	적당	적다	없다	전 체
만족	13.8	36.7	55.7	100.0	40.6	41.0
불만	44.8	46.9	34.4		49.3	43.3
매우 불만	41.4	16.3	9.8		10.1	15.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 保證金

개점시 가맹본부에 지급한 보증금의 수준에 대한 가맹점주들의 평가를 보면, 전체 응답자의 27.2%(너무 많다 7.7%, 많다 19.5%)가 많다고 응답하고, 35.0%가 적당하다, 2.3%가 적다고 응답하였으며, 27.7%는 전혀 없다고 응답하였다.

응답자별 특성을 보면 보증금이 없는 집단은 영업기간이 짧을수록, 소규모점포일수록, 서비스업, 국내 상표, 상가지역 소재 점포의 비율이 높다. 보증금이 적당하다는 집단은 영업기간이 오래 될수록, 점포규모가 클수록, 소득이 많을수록, 50대 이상, 고학력, 소매업, 국내 상표, 유사업종 출신, 주거지역 소재 점포의 비율이 높다. 그리고 보증금이 많다는 집단은 점포규모가 클수록, 고학력, 2년 미만의 영업기간, 외식업, 외국 상표, 주거지역 소재 점포의 비율이 높고, 50대 이상, 서비스업, 상가지역 소재 점포의 비율이 낮다.

보증금에 대한 평가와 계약관계의 만족도는 〈표 4-3〉이다. 보증금이 많다고 느끼는 집단의 불만도는 높고, 만족도는 낮으며, 적당하다고 느끼는 집단이 최대의 만족도와 최소의 불만도를 나타냈다. 그리고 보증금이 없는 집단의 만족도는 전체 평균보다 낮으며, 불만도는 전체 평균보다 높게 나타났다.

〈표 4-3〉 보증금에 대한 평가 별 계약관계의 만족도(N : 201, 단위 : %)

구 분	너무 많다	많다	적당	적다	없다	전 체
만족	12.5	33.3	55.8	40.0	37.7	41.8
불만	50.0	59.5	31.2	60.0	44.3	43.3
매우 불만	37.5	7.1	13.0		18.0	14.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 初渡商品費

개점시 가맹본부에 지급한 초도상품비의 수준에 대한 가맹점주들의 평가를

보면, 전체 응답자의 36.4%(너무 많다 12.3%, 많다 24.1%)가 많다고 응답하고, 36.8%가 적당하다, 0.9%가 적다고 응답하였으며, 18.6%는 전혀 없다고 응답하였다.

초도상품비가 없는 집단은 서비스업, 국내 상표, 준주거지역, 소형 점포의 비율이 높다. 초도상품비가 적당하다는 집단은 고학력, 소매업, 국내 상표, 상가지역 소재 점포, 중형 점포의 비율이 높다. 그리고 많다는 집단은 저연령일수록, 영업기간이 짧을수록, 소매업, 외국 상표, 주거지역 소재 점포, 소형 점포의 비율이 높고, 서비스업, 상가지역, 중형 점포의 비율이 낮으며, 소득에 따라서는 저소득층과 고소득층에서 많다는 비율이 높다.

초도상품비에 대한 평가와 계약관계의 만족도는 〈표 4-4〉이다. 이에 대해 많다고 느끼는 집단은 불만도가 높고, 만족도는 낮으며, 적다고 느끼는 집단이 최대의 만족도와 최소의 불만도를 나타내었다. 그리고 초도상품비가 없는 집단의 만족도는 중간 수준이다.

〈표 4-4〉 초도상품비에 대한 평가 별 계약관계의 만족도(N : 202, 단위 : %)

구 분	너무 많다	많다	적당	적다	없다	전 체
만족	11.5	26.4	55.6	100.0	47.5	41.1
불만	50.0	56.6	37.0		37.5	43.6
매우 불만	38.5	17.0	7.4		15.0	15.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 基本的 所要費用에 대한 綜合的 評價

위에서 본 바와 같이 가맹비, 보증금, 초도상품비 등 개점비용이 없다고 해서 가맹점주들이 가맹계약관계에 전적으로 만족하지 않으며, 개점비용이 적정한 수준인 때에 가맹점주들이 계약관계에 만족하고 있다. 그리고 가맹비 및 초도상품비는 모두 적다고 느끼고 보증금은 적당하다고 느낄 때에 만족도가 가장 높다.

가맹비는 가맹본부와 가맹점주간의 직접적인 거래의 댓가가 아니라 가맹점주가 가맹본부에게 일방적으로 지급하는 비용이기 때문에 가맹비 그 자체가 다른

것에 비해 크기가 적더라도 '적다'고 느끼는 집단의 만족도가 높다. 보증금과 초도상품비는 직접적인 거래의 대가이다. 초도상품비는 개점초에 직접 투하되는 비용으로 그 자체가 부담이 된다. 그래서 보증금과 달리 '적다'고 느끼는 집단의 만족도가 높다. 보증금은 규모도 그리 크지 않고 또 지속적인 거래관계를 보장해 주는 것이기 때문에 적정한 수준인 때에 만족도가 높다. 참고로 1994년 3월 현재 가맹비의 평균은 183만원이고, 보증금의 평균은 277만원이며, 초도상품비의 평균은 462만원이다〈자세한 것은 부록Ⅱ. 참조〉.

Ⅱ. 本部의 支援

1. 敎育支援

가. 敎育支援 여부

가맹점주가 가맹계약을 통하여 얻게 되는 가장 큰 이점 중의 하나는 당해 판매 기타 영업에 관한 충분한 지식·경험을 가지고 있지 아니한 경우에도 영업이 가능하다는 점이고, 다른 하나는 가맹본부에 의하여 기존에 확립된 영업권을 이용함은 물론 가맹본부의 지도 내지 지원을 통하여 안정된 영업을 할 수 있다는 점이다. 그러므로 가맹본부의 가맹점주에 대한 영업지도 내지 지원은 가맹점영업에 있어서 본질적인 부분이라고 할 수 있다. 가맹본부의 지원은 크게 가맹점주 및 그 종업원에 대한 교육지원과 매장운영지원 및 판매지원으로 나누어 볼 수 있다. 가맹점주들은 대개가 이러한 지원을 염두에 두고 당해 업종에 대한 경험없이 가맹점영업을 시작하고(〈표 3-1〉 참조), 이를 통하여 안정적인 영업을 영위하고자 한다. 가맹본부의 지원 중 교육지원의 실태는 〈표 4-5〉와 같다.

〈표 4-5〉 본부의 교육지원 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	136	61.8
② 없다	84	38.2
계	220	100.0

현재 가맹본부로부터 교육을 받고 있는가라는 물음에 전체 응답자 중 61.8%가 교육을 받고 있고, 38.2%는 교육이 없는 것으로 나타났다.

본부의 교육이 있는 경우는 장기의 영업기간, 대형 점포, 외식업, 외국 상표, 준주거지역 소재의 비율이 높다. 반면에 서비스업의 경우에 비율이 가장 낮다.

가맹본부가 가맹점주에게 판매 기타 영업에 관한 노우하우를 제공하는 방법에는 여러가지가 있을 수 있으나 가맹점주와 그 종업원에 대한 교육이 가장 일반적이고 대표적인 방법이다. 그럼에도 불구하고 전체 응답자중 38.2%나 현재 교육이 행하여지고 있지 아니하다고 응답한 것은 현재 가맹점 영업의 상당수가 '판매 기타 영업에 관한 노우하우의 제공'이 결여된 채로 운영되고 있다는 사실을 간접적으로 보여주는 것이라 할 수 있다.

나. 加盟本部 敎育內容의 充實度

가맹본부의 가맹점주 및 그 종업원에 대한 교육은 '판매 기타 영업에 관한 노우하우'를 제공하는 가장 일반적이고 대표적인 방법인 만큼, 대개의 경우 계약서에 내용이 명시될 뿐만 아니라 가맹본부가 광고 등을 통하여 가맹점주를 모집함에 있어 그 내용이 주요한 유인수단으로 활용된다. 그러나 〈표 4-6〉에서 보는 바와 같이 계약서에 명시되거나 광고된 교육내용이 그대로 행해지고 있지는 아니한 듯하다. 물론 실제적인 교육의 내용이 계약서에 명시된 내용과 일치하지 아니하는 경우에는 계약의무위반 여부가 문제될 것이고, 광고의 내용이 허위인 경우에는 경범죄처벌법의 위반 여부가[22] 문제될 것이다.

계약서나 광고상의 교육내용을 현재의 가맹본부의 교육내용과 비교한 충실도에 대한 물음에 있어서, 전술한 가.에서 가맹본부의 교육지원이 있다고 응답한 가맹점주 중 39%만이 '충실하다(훨씬 충실하다 2.2%, 충실하다 36.8%)'라고 응답하고, 58.1%가 '미흡하다(미흡하다 44.1%, 훨씬 미흡하다 14.0%)'라고 응답한 것으로 나타났다.

---

22) 경범죄처벌법에서는 '여러사람에 대하여 물품을 팔거나 나누어 주거나 또는 일을 해줌에 있어서 다른 사람을 속이거나 잘못 알게 할 만한 사실을 들어 광고한 사람' 즉, 허위광고를 한 자에 대하여는 구류 또는 과료의 형으로 벌한다고 규정하고 있다(동법 제1조 11호).

〈표 4-6〉 현재의 교육내용과 계약서 또는 광고상의 교육내용 비교

구 분	응답자수	비율(%)
① 훨씬 충실하다	3	2.2
② 충실하다	50	36.8
③ 미흡하다	60	44.1
④ 훨씬 미흡하다	19	14.0
⑤ 무응답	4	2.9
계	136	100.0

본부의 교육이 충실하다고 느끼는 집단은 고연령층, 고학력자, 소매업, 외국상표, 중형 점포, 영업기간이 오래 될수록 그 비율이 높다. 반면에 서비스업, 준주거지역, 소형 점포의 경우 불충분하다고 느끼는 비율이 높다.

이처럼 전체응답자의 58.1%가 '미흡하다'라고 응답하고 있는 것은 계약서나 광고상의 교육내용이 대부분 현재의 가맹본부 교육내용과 일치하지 아니하는 실태를 보여주는 한편, 이에 대한 적절한 제재의 수단이 마련되어 있지 아니함을 시사한다.

다. 敎育支援에 대한 滿足度

가맹본부 교육내용의 충실도에 대한 평가를 개업전 · 후의 만족도로 대체시켜 물어보았다. 먼저 개업전과 개업후의 가맹본부 교육지원에 대한 만족도는 〈표 4-7〉과 같다.

〈표 4-7〉 가맹본부의 교육지원에 대한 만족도

구 분	개 업 전		개 업 후	
① 매우 만족한다	4	2.9	1	0.7
② 만족한다	88	64.7	51	37.5
③ 불만이다	30	22.1	54	39.7
④ 매우 불만이다	7	5.1	22	16.2
⑤ 무응답	7	5.1	8	5.9
계	136	100.0	136	100.0

영업을 개시하기 전의 가맹본부의 교육지원에 대하여, 교육지원이 있다고 응답한 가맹점주 중 67.6%가 만족하고(매우 만족한다 2.9%, 만족한다 64.7%), 27.2%가 불만인 것으로 나타났다(불만이다 22.1%, 매우 불만이다 5.1%).

개업전의 교육지원에 대해 만족하는 집단은 고학력자, 오랜 영업기간, 소매업, 외국 상표, 판매 · 서비스직 종사자와 유사업종 종사자, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 외식업, 준주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 영업기간이 짧을수록 비율이 높다.

이는 교육내용의 충실도에 대한 평가가 곧 만족도로 이어진다고 가정할 때, 개업전의 교육지원은 상대적으로 계약서나 광고의 내용과 비교해서 충실도가 높고 이에 대해 가맹점주의 대부분이 만족하고 있다는 사실을 보여준다.

한편 영업을 개시한 이후의 가맹본부의 교육지원에 대하여는, 교육지원이 있다고 응답한 가맹점주중 38.2%만이 만족하고 있고(매우 만족한다 0.7%, 만족한다 37.5%), 과반수인 55.9%가 불만인 것으로 나타났다(불만이다 39.7%, 매우 불만이다 16.2%).

본부의 개업후의 교육지원에 대해 만족하는 집단은 고학력자, 소매업, 유사업종 종사자와 주부, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 영업기간이 오랠수록 비율이 높다. 반면 이에 대해 불만인 집단은 외식업, 생산직 종사자, 준주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높다.

이는 전술한 충실도와 거의 일치하는 만족수준으로(〈표 4-6〉 참조) 개업후의 교육의 내용이 개업전의 교육의 내용에 비하여 충실도가 떨어지고 이에 대해 가맹점주의 과반수가 불만을 표시하고 있음을 나타낸다. 가맹본부의 교육지원이 개업전의 교육에 치중되어 있거나 본부의 지원 태도가 개업전 · 후를 비교하여 차이가 있음을 보여준다.

2. 賣場運營支援

가. 內容

본부의 매장운영지원이란 상품의 전시 · 진열, 운영비의 보조, 가맹본부의 경영지도, 가맹점 직원 연수, 아르바이트생 소개 등 가맹점주가 매장을 운영함에 있어 필요한 소프트웨어적 지원을 말한다. 가맹본부의 매장운영지원 유무 여부

는 〈표 4-8〉과 같다.

〈표 4-8〉 본부의 매장운영지원 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	120	54.5
② 없다	98	44.5
③ 무응답	2	0.9
계	220	100.0

가맹본부의 매장운영지원이 있는 경우가 54.5%이고, 없는 경우가 44.5%이다.

본부에서 매장운영을 지원하는 경우는 20대, 고학력 경영자, 서비스업, 외국상표, 전문관리직과 생산직 출신, 대형 점포의 비율이 높고, 외식업의 비율이 낮다.

이는 전체 가맹점주의 절반가량만이 가맹본부로부터 매장운영지원을 받고 있다는 것을 보여주는 것으로, 가맹점주가 가맹점 영업을 통하여 향유할 수 있는 이점 즉, '동종업종에 대한 경험없이 영업이 가능하고', '체인점 본부의 지원을 통하여 안정된 영업을 꾀할 수 있다'라고 하는 이점이 제대로 활용되고 있지 못함을 시사한다.

나. 滿足度

가맹본부의 매장운영지원에 대한 가맹점주들의 만족도는 〈표 4-9〉이다.

〈표 4-9〉 본부의 매장운영지원에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	1	0.8
② 만족	34	27.9
③ 불만	76	62.3
④ 매우 불만	9	7.4
⑤ 무응답		
계	122	100.0

가맹본부의 매장운영지원에 대하여, 매장운영지원이 있다고 응답한 가맹점주 중 69.7%가 불만(불만이다 62.3%, 매우 불만이다 7.4%)이고, 28.7%만이 만족(매우 만족한다 0.8%, 만족한다 27.9%)하고 있는 것으로 나타났다.

응답자별 특징을 보면 가맹본부의 매장운영의 지원에 대해 만족하는 집단은 저연령일수록, 고학력, 서비스업, 외국 상표, 상가지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 영업기간이 짧을수록, 외식업, 사무직과 생산직 출신자, 준주거지역 소재, 중형 점포의 불만도가 높다.

이러한 결과는 '본부의 매장운영지원 여부'에 관한 물음에 이어서, 현재 전술한 가맹점영업이 독립적인 영업에 대하여 갖는 이점이 형식적으로는 물론 실질적으로도 거의 활용되고 있지 못함을 보여주는 것이다.

그리고 가맹본부 매장운영지원의 사항별 만족도는 〈표 4-10〉과 같다.

〈표 4-10〉 가맹본부 매장운영지원의 사항별 만족도

구 분 / 내 용	1 순 위	2 순 위	3 순 위	가중점* 빈도	점수	순위
① 실내장식	12(34.3)	5(14.3)		17	46	①
② 기타 설비	5(14.3)	5(14.3)	4(11.4)	14	29	④
③ 상품전시 · 진열 등	4(11.4)	9(25.7)	8(22.9)	21	38	③
④ 운영비의 보조	4(11.4)	4(11.4)		8	20	⑤
⑤ 본부의 경영지도	9(25.7)	7(20.0)	5(14.3)	21	46	①
⑥ 가맹점 직원 연수		1(2.9)	7(20.0)	8	9	⑥
⑦ 아르바이트생 소개			3(8.6)	3	3	⑦
⑧ 무응답	1(2.9)	4(11.4)	8(22.9)	13	·	
계	35(100.0)	35(100.0)	35(100.0)	105	188	

* 빈도는 전체응답을 합계한 것이고, 가중점은 1순위에 답한 것에는 3점, 2순위에 답한 것에는 2점, 3순위 답한 것에는 1점을 주어 합한 점수이다.

가맹점주들이 가장 만족하고 있는 분야는 실내장식(제1순위 34.3%)과 본부의 경영지도(제1순위 25.7%)이며, 그 다음으로 만족하는 분야는 상품의 전시 · 진열(제2순위 25.7%), 가맹본부의 경영지도(제2순위 20.07%)이며, 마지막은 상품의 전시 · 진열(제3순위 22.9%), 가맹점 직원의 연수(제3순위 20.0%)이다.

전체적으로 가맹점주들의 가맹본부의 매장운영지원에 대한 사항별만족순위를 알아보기 위해 각각의 응답에 가중치를 부여하였다. 그 결과 총빈도는 105이며, 각 사항별 만점은 105점(3점×35부)이고, 총점은 210점(3점×35부+2점×35부+1점×35부)이다. 가맹점주들이 가장 만족하는 분야는 가맹본부의 경영지도(빈도: 21, 총점: 46)와 실내장식(빈도: 17, 총점: 46)이고, 다음은 상품의 전시·진열 등(빈도: 21, 총점: 38)이다. 가맹본부의 경영지도와 실내장식은 총점은 같으나 전자의 빈도가 높기 때문에 전자에 대해 더 만족하고 있는 것으로 평가할 수 있다. 가장 수치가 낮은 것은 아르바이트생의 소개(빈도: 3, 총점: 3), 가맹점 직원의 연수(빈도: 8, 총점: 9)이다. 가맹점 직원의 연수에 대해 만족도가 낮은 것은 개점후의 교육정도와 관련이 있다(〈표 4-7〉 참조).

그리고 가맹본부 매장운영지원의 사항별 불만도는 〈표 4-11〉과 같다.

〈표 4-11〉 본부 매장운영지원의 사항별 불만도

구분 / 내용	1순위	2순위	3순위	가중점* 빈도	점수	순위
①실내장식	18(21.2)	10(11.8)	7(8.2)	35	81	③
②기타 설비	16(18.8)	14(16.5)	9(10.6)	39	85	②
③상품전시·진열 등	6(7.1)	9(10.6)	7(8.2)	22	43	⑥
④운영비의 보조	13(15.3)	13(15.3)	6(7.1)	32	71	④
⑤본부의 경영지도	19(22.4)	15(17.6)	20(23.5)	54	107	①
⑥가맹점 직원 연수	4(4.7)	11(12.9)	14(16.5)	29	48	⑤
⑦아르바이트생 소개	3(3.5)	5(5.9)	8(9.4)	16	27	⑦
⑧무응답	6(7.1)	8(9.4)	14(16.5)	28	·	
계	85(100.0)	85(100.0)	85(100.0)	255	462	

* 빈도는 전체응답을 합계한 것이며, 가중점은 1순위에 답한 것에는 3점, 2순위에 답한 것에는 2점, 3순위 답한 것에는 1점을 주어 합한 점수이다.

가맹점주들이 가장 불만인 분야는 가맹본부의 경영지도(제1순위 22.4%), 실내장식(제1순위 21.2%) 및 기타 설비(제1순위 18.8%)이고, 그 다음으로 불만인 분야는 가맹본부의 경영지도(제2순위 17.6%), 기타 설비(제2순위 16.5%)

및 운영비보조(제2순위 15.3%)이며, 마지막은 가맹본부의 경영지도(제3순위 23.5%)와 가맹점 직원의 연수(제3순위 16.5%)이다.

위와 같은 방법으로 분석을 한 결과, 총빈도는 255이고 각 항목당 만점은 255점(3점×85부)이며, 총점은 510점(3점×35부+2점×35부+1점×35부)이다. 가맹점주들이 가장 불만인 분야는 가맹본부의 경영지도(빈도: 54, 총점: 107)이고, 그 밖에는 기타 설비(빈도: 35, 총점: 85), 실내장식(빈도: 35, 총점: 81), 운영비의 보조(빈도: 32, 총점: 71), 가맹점 직원의 연수(빈도: 29, 총점: 48), 상품의 전시·진열 등(빈도: 22, 총점: 43), 아르바이트생의 소개(빈도: 16, 총점: 27)의 순서이다.

개별사항에 대한 만족도와 불만도의 응답자 집단별 특성을 살펴보면 다음과 같다.

실내장식에 대한 만족도는 고연령층일수록 비율이 높아지나 50대 이상이 가장 적으며, 불만도는 20대를 제외하고 저연령층일수록 비율이 높다. 고학력자의 경우 만족도가 높고, 영업기간이 오래 될수록 만족도와 불만도가 모두 높아진다. 실내장식이 크게 중요하지 않은 소매업의 만족도가 가장 높고, 서비스업은 불만도가 가장 높다. 국내 상표가 외국 상표에 비해 만족도와 불만도가 모두 높다. 점포의 소재위치에 따라서는 상가지역, 주거지역, 준주거지역의 순서로 만족도와 불만도의 순위가 모두 같으며, 소형 점포일수록 실내장식에 대한 만족도가 높다.

기타 설비에 대해서는 고학력자이고, 영업기간이 짧을수록 불만도가 높다. 업종별로는 외식업이 가장 불만도가 높으며, 서비스업이 만족도와 불만도가 모두 높다. 외국 상표도 만족도와 불만도가 모두 높다. 점포의 소재위치에 따라서는 준주거지역, 상가지역, 주거지역의 순서로 만족도와 불만도의 순위가 모두 같으며, 점포규모별로는 중형 점포의 만족도가 가장 높다.

상품의 진열 등에 대해서는 30대가 가장 불만이고, 고학력자의 경우 만족도와 불만도가 모두 높다. 영업기간이 오래 될수록 만족도가 높고, 소매업은 만족도와 불만도가 모두 높으며, 외식업의 만족도가 가장 높다. 국내 상표의 경우 만족도가 높다. 주거지역 소재 점포의 만족도가 가장 높고, 준주거지역 소재 점포의 불만도가 가장 높으며, 점포 규모가 클수록 만족도와 불만도가 함께 높다.

운영비의 보조에 대해서는 50대 이상이 가장 만족하며, 20대는 만족도와 불만도가 모두 가장 낮다. 고학력자의 경우 만족도와 불만도가 모두 높다. 영업기간이 오래 될수록 불만도가 높고, 소매업의 불만도가 가장 높으며, 서비스업의

만족도가 가장 높고 외국 상표의 만족도가 높다. 주거지역 소재 점포의 만족도가 높고, 상가지역 소재 점포의 불만도가 높으며, 대형 점포의 경우 만족도와 불만족도가 함께 높다.

본부의 경영지도에 대해서는 저연령층일수록 만족도가 높고, 저학력층의 만족도가 높다. 1년 미만 외에 영업기간이 짧을수록 만족도는 높다. 업종별로는 외식업, 소매업, 서비스업의 순서로 만족도는 높고, 불만도는 낮다. 국내 상표의 경우 만족도와 불만도가 모두 높다. 준주거지역, 상가지역, 주거지역의 순서로 만족도는 높고, 불만도는 낮으며, 대형 점포일수록 만족도가 높다.

가맹점 직원의 연수에 대해서는 50대가 가장 만족하고 30대가 가장 불만이다. 고학력자의 불만도가 높고, 영업기간이 오래 될수록 만족도가 높으며, 20대와 50대 이상의 불만도도 높다. 업종별로는 외식업, 소매업, 서비스업의 순서로 만족도가 높으며, 국내 상표가 만족도와 불만도가 함께 높다. 준주거지역 소재 점포의 불만도가 높고, 중형 점포의 만족도가 높으며, 대형 점포일수록 불만도가 낮다.

아르바이트생의 소개에 대해서는 고연령층일수록 만족도가 높고, 20대의 불만도가 가장 높으며, 저학력자의 경우 만족도와 불만도가 모두 높다. 소매업의 경우 만족도가 높고, 외식업의 불만도가 가장 높으며, 국내 상표에 대한 만족도가 높다. 상가지역 소재 점포의 만족도가 높고, 주거지역 소재 점포의 불만도가 높으며, 중형 점포의 불만도가 높다.

특징적인 것은 가맹본부의 경영지도에 대해서는 상반되게 가장 만족하면서 또 가장 불만을 나타내고 있다는 점이다. 실내장식 기타 설비 등에 대해서도 마찬가지이다. 이러한 사실은 가맹점주들이 이들 사항에 대해 가맹본부에 대하여 기대하는 바가 큰데, 일부는 기대만큼 지원이 있어 만족하고 있고 일부는 기대에 미치지 못하는 지원에 불만을 표시하는 것으로 볼 수 있다.

3. 販賣支援

가. 內 容

본부의 판매지원이란 가맹본부의 전체 · 개별가맹점 광고를 비롯하여 물품의 개발 · 공급 또는 거래처의 알선, 시장조사 · 정보제공, 판매전략수립 · 제공, 판

촉물 제공, 판촉행사 개최 등 가맹점의 판매의 증가를 위한 지원을 말한다. 가맹본부의 판매지원 유무 여부는 〈표 4-12〉와 같다.

〈표 4-12〉 가맹본부의 판매지원 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	109	49.5
② 없다	110	50.0
③ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

가맹본부의 판매지원이 있는 경우는 49.5%이고 없는 경우는 50.0%로 나타났는데, 이는 전술한 '본부의 매장운영지원 유무 여부'의 경우와 비슷한 수준이다.

응답자별 특성을 보면, 가맹본부의 판매지원이 있는 경우는 상점규모가 클수록 높고, 고학력층, 영업기간 1년 미만, 소매업, 외국 상표, 전문관리직 출신, 준주거지역의 비율이 높다. 반면에 서비스업, 전직이 판매 · 서비스직인 경우 및 주거지역 소재의 경우 지원비율이 가장 낮다.

나. 滿足度

가맹본부의 판매지원에 대한 만족도는 〈표 4-13〉과 같다.

〈표 4-13〉 본부의 판매지원에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	1	0.9
② 만족	32	29.6
③ 불만	63	58.3
계	108	100.0

가맹본부의 판매지원에 대하여는 판매지원이 있다고 응답한 가맹점주중 68.2%가 불만(불만 57.3%, 매우 불만 10.9%)을 표시하고 있고, 30.0%만이 만족(매우 만족이 0.9%, 만족이 29.1%)하고 있는 것으로 나타났는데, 이러한 결과 역시 전술한 '본부의 매장운영지원에 대한 만족도'의 경우와 비슷한 수준이다.

응답자별 특성을 보면, 가맹본부의 판매지원에 대해 만족하는 집단은 저연령일수록 높고, 고학력, 영업기간 1년 미만 또는 3년 이상, 서비스업, 외국 상표, 전직이 유사업종인 경우, 주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다. 반면에 외식업, 전문관리직과 사무직 출신자, 준주거지역 소재, 중형 점포에서는 불만의 비율이 높다.

이러한 결과도 역시 전술한 '본부의 매장운영지원에 대한 만족도'에 대한 분석결과와 거의 일치한다.

본부의 가맹점에 대한 판매지원의 개별사항에 대한 만족도는 〈표 4-14〉이다.

〈표 4-14〉 본부 판매지원의 사항별 만족도

구 분 / 내 용	1 순 위	2 순 위	3 순 위	가중점* 빈도	가중점* 점수	가중점* 순위
① 본부 전체 광고	12(36.4)			12	36	③
② 개별 체인점 광고	2(6.1)	1(3.0)		3	8	⑦
③ 물품 개발 · 공급	8(24.2)	8(24.2)	2(6.1)	18	42	①
④ 거래처 알선			1(3.0)	1	1	⑧
⑤ 시장조사 · 정보제공	1(3.0)	2(6.1)	4(12.1)	7	11	⑥
⑥ 판매전략수립 · 제공	3(9.1)	4(12.1)	7(21.2)	14	24	④
⑦ 판촉물 제공	4(12.1)	9(27.3)	7(21.2)	20	37	②
⑧ 판촉행사 개최	2(6.1)	5(15.2)	5(15.2)	12	21	⑤
⑨ 무응답	1(3.0)	4(12.1)	7(21.2)	29	·	
계	33(100.0)	33(100.0)	33(100.0)	99	180	

* 빈도는 전체응답을 합계한 것이며, 가중점은 1순위에 답한 것에는 3점, 2순위에 답한 것에는 2점, 3순위 답한 것에는 1점을 주어 합한 점수이다.

가맹점주들이 가장 만족하는 대상은 가맹본부 전체의 광고(제1순위 36.4%), 물품의 개발 · 공급(제1순위 24.2%)이고, 그 다음은 판촉물 제공(제2순위 27.

3%), 물품의 개발 · 공급(제2순위 24.2%)이며, 판매전략의 수립 · 제공과 판촉물의 제공(각각 제3순위 21.2%)이다. 특징적인 것은 가맹본부 전체의 광고에 대해서는 제1순위에서는 가장 높은 비율을 보였으나 제2, 3순위에서는 전혀 없다는 점과 거래처의 알선에 대해서는 거의 관심을 두지 않고 있다는 점이다.

전체적으로 가맹점주들의 가맹본부의 판매지원에 대한 만족도를 알아보기 위해 각각의 응답에 가중치를 부여하였다. 그 결과 총빈도는 99이며, 각 항목당 만점은 99점(3점×33부)이며, 총점은 198점(3점×33부+2점×33부+1점×33부)이다. 프랜차이즈 경영자들이 만족하는 순서는 물품의 개발 · 공급(빈도: 18, 총점: 42), 판촉물 제공(빈도: 20, 총점: 37), 본부 전체 광고(빈도: 12, 총점: 36), 판매전략의 수립 · 제공(빈도: 14, 총점: 24), 판촉행사 개최(빈도: 12, 총점: 21), 시장조사 · 정보제공(빈도: 7, 총점: 11), 개별 가맹점 광고(빈도: 3, 총점: 8), 거래처 알선(빈도: 1, 총점: 1)의 순서이다.

아울러 가맹본부의 가맹점에 대한 판매지원의 개별사항에 대한 불만도는 〈표 4-15〉이다.

〈표 4-15〉 본부 판매지원의 사항별 불만도

구 분 / 내 용	1 순 위	2 순 위	3 순 위	가중점* 빈도	가중점* 점수	가중점* 순위
① 본부 전체 광고	22(29.3)	6(8.0)	4(5.3)	32	82	②
② 개별 체인점 광고	8(10.7)	6(8.0)	3(4.0)	17	39	⑥
③ 물품 개발 · 공급	26(34.7)	11(14.7)	10(13.3)	47	110	①
④ 거래처 알선		6(8.0)	2(2.7)	8	14	⑧
⑤ 시장조사 · 정보제공	6(8.0)	17(22.7)	9(12.0)	32	61	③
⑥ 판매전략수립 · 제공	6(8.0)	9(12.0)	12(16.0)	27	48	⑤
⑦ 판촉물 제공	4(5.3)	13(17.3)	13(17.3)	30	51	④
⑧ 판촉행사 개최	1(1.3)	4(5.3)	17(22.7)	22	28	⑦
⑨ 무응답	2(2.7)	3(4.0)	5(6.7)	10	·	
계	75(100.0)	75(100.0)	75(100.0)	225	433	

* 빈도는 전체응답을 합계한 것이며, 가중점은 1순위에 답한 것에는 3점, 2순위에 답한 것에는 2점, 3순위 답한 것에는 1점을 주어 합한 점수이다.

가맹점주들이 가장 불만인 대상은 물품의 개발 · 공급(제1순위 34.7%), 가맹본부 전체 광고(제1순위 29.3%)이고, 그 다음은 시장조사 · 정보제공(제2순위 22.7%), 판촉물 제공(제2순위 17.3%)이며, 마지막은 판촉행사 개최(제3순위 22.7%), 판촉물 제공(제3순위 17.3%) 등이다. 그리고 거래처의 알선에 대해서는 거의 관심을 두지 않고 있다.

전체적으로 프랜차이즈 경영자들의 가맹본부의 판매지원에 대한 불만도를 알아보기 위해 각각의 응답에 가중치를 부여하였다. 그 결과는 총빈도는 225이고, 각 항목당 만점은 225점(3점×75부)이며, 총점은 450점(3점×75부+2점×75부+1점×75부)이다. 프랜차이즈 경영자들이 불만족하는 순서는 물품의 개발 · 공급(빈도: 110, 총점: 110), 본부 전체의 광고(빈도: 32, 총점: 82), 시장조사 · 정보제공(빈도: 32, 총점: 61), 판촉물 제공(빈도: 30, 총점: 51), 판매전략 수립 · 제공(빈도: 27, 총점: 48), 개별 체인점 광고(빈도: 17, 총점: 39), 판촉행사 개최(빈도: 22, 총점: 28), 거래처 알선(빈도: 8, 총점: 14)의 순서이다.

개별사항에 대한 만족도와 불만도의 응답자 집단별 특성을 살펴보면 다음과 같다.

본부 전체의 광고에 대하여 만족도는 고연령층일수록 높고, 고학력층의 불만도가 높다. 영업기간 3년을 제외하고는 영업기간이 오래 될수록 만족도와 불만도가 함께 높다. 외식업, 소매업, 서비스업의 순서로 만족도가 높고 국내 상표의 만족도와 불만도가 함께 높다. 주거지역, 준주거지역, 상가지역 소재점포의 순으로 만족도가 높으며, 대형, 소형, 중형 점포의 순서로 만족도와 불만도가 함께 높다.

개별 가맹점에 대한 광고는 20대의 만족도가 높고, 50대 이상과 고학력자의 불만도가 높다. 영업기간이 오래 될수록 만족도는 높고, 불만도는 낮다. 소매업, 외식업, 서비스업의 순서로 만족도는 높고; 소매업, 서비스업, 외식업의 순서로 불만도가 높으며 국내 상표에 대해서는 만족도와 불만도가 모두 높다. 상가지역, 준주거지역, 주거지역의 순서로 만족도가 높고, 대형 점포일수록 불만도가 높다.

물품의 개발 · 공급 등에 대해서는 50대 이상의 만족도가 가장 높고, 20대의 불만도가 가장 높으며, 고학력자의 불만이 많다. 영업기간이 2년 미만인 경우 만족도가 높다. 외식업, 소매업, 서비스업의 순서로 그리고 외국 상표의 만족도와 불만도가 높다. 주거지역 소재 점포의 만족도가 높고, 상가지역 소재 점포의 불만도가 높으며, 중형, 소형, 대형 점포의 순서로 만족도와 불만도가 모두 높다.

시장조사와 정보제공에 대해서는 50대 이상의 불만도가 가장 낮고 고연령층일수록 불만도가 낮다. 서비스업의 만족도가 가장 높고, 국내 상표의 경우 만족도와 불만도가 모두 높다. 상가지역 소재와 중형 점포의 만족도가 가장 높고, 주거지역 소재, 소형 점포의 불만도가 가장 높다.

판매전략의 수립 · 제공에 대해서는 20대와 50대 이상, 고학력층의 만족도와 불만도가 모두 높다. 소매업의 만족도가 가장 높고, 외식업의 불만도가 가장 높으며, 외국 상표의 경우 만족도와 불만도가 모두 높다.

판촉물의 제공에 대해서는 저연령층일수록 만족도가 높고, 불만도는 30대와 40대가 높으며, 고학력층의 경우 만족도와 불만도가 모두 높다. 영업기간 3년 이상의 만족도가 가장 낮고, 고연령층일수록 만족도가 높으며, 불만도는 20대가 가장 낮다. 만족도는 소매업, 서비스업, 외식업의 순서로 높고, 서비스업, 외식업, 소매업의 순서로 불만도가 높으며, 외국 상표의 만족도가 높다. 주거지역 소재 점포의 만족도가 가장 높고, 준주거지역 소재 점포의 불만도가 가장 높으며, 대형 점포일수록 만족도는 높고, 불만도는 낮다.

판촉행사의 개최에 대해서는 고연령층일수록 만족도는 높으나 50대 이상의 만족도는 가장 낮으며, 불만도는 40대의 비율이 가장 높다. 영업기간별로는 1년 미만의 만족도가 가장 높고, 3년 이상의 불만도가 가장 높다. 서비스업, 소매업, 외식업의 순서로 만족도와 불만도가 모두 높고, 외국 상표에 대한 만족도가 높다. 주거지역, 준주거지역, 상가지역의 순서로 만족도는 높아지고, 불만도는 낮아지며, 대형 점포일수록 만족도는 높고, 불만도는 낮다.

판촉물의 제공, 판촉행사의 개최 등의 경우 가맹본부는 경쟁이 치열한 지역의 대형 점포 위주로 지원하고 있으며, 지원이 미흡한 주거지역 소재의 소형 점포주의 불만이 높다는 것을 알 수 있다.

특징적인 것은 물품의 개발 · 공급에 대하여 만족도도 가장 높고 불만도도 가장 높으며, 가맹본부 전체의 광고에 대해서도 거의 같은 결과를 보여주고 있다는 점이다. 이는 가맹점주들이 물품의 개발 · 공급과 전체의 광고에 대하여 가장 많은 관심을 가지고 있음을 보여준다. 그리고 거래처의 알선에 대해서는 가장 관심이 적다. 이는 대부분의 가맹점이 가맹본부로부터 물품을 공급받기 때문일 것이다.

Ⅲ . 室內裝飾과 기타 設備

1. 室內裝飾과 기타 設備의 施工

가. 內 容

가맹점영업을 시작함에 있어 가맹점주가 부담하는 소모성 경비중 가장 큰 비중을 차지하는 것은 실내장식을 포함한 주방 · 매장 등의 설비비일 것이다. 그러므로 실내장식 기타 설비를 어떤 방법으로 시공할 것인가는 가맹점주에게 중요한 의미가 있다. 한편 가맹점 전체의 통일적인 영업이미지를 유지하고 수익을 올릴 수 있다는 측면에서 실내장식 기타 설비의 시공은 가맹본부에게서도 매우 중요하다. 실내장식 기타 설비 시공방법의 실태는 〈표 4-16〉과 같다.

〈표 4-16〉 실내장식 기타 설비의 시공

구 분	응답자수	비율(%)
① 본부가 직접	66	30.0
② 본부로부터 위탁받을 업자가	116	52.7
③ 본부의 지시에 따라 내가	13	5.9
④ 본부와 관계없이 내가	18	8.2
⑤ 기타	1	0.5
⑥ 무응답	6	2.7
계	214	100.0

실내장식 기타 설비의 시공방법은 크게 가맹본부의 주도로 시공하는 경우가 전체의 82.7%, 가맹점주의 주도로 시공하는 경우가 전체의 14.1%이다. 가맹본부의 주도로 시공하는 경우는 다시 가맹본부가 직접 시공하는 경우가 전체의 30.3%, 가맹본부로부터 위탁받은 업자가 시공하는 경우가 전체의 52.7%이고, 가맹점주의 주도로 시공하는 경우에는 가맹점주가 가맹본부의 지시를 받아 시공

하는 경우가 전체의 5.9%, 가맹본부와 관계없이 직접하는 경우가 8.2%인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 가맹본부의 주도로 시공하는 경우는 20대와 50대 이상, 외식업, 외국 상표, 준주거지역 소재의 비율이 높고, 대형 점포일수록 높다. 가맹점주가 독자적으로 시공하는 경우는 20대, 소매업, 판매 · 서비스직, 생산직, 유사업종 출신자, 상가지역의 비율이 높다.

이처럼 가맹본부의 주도로 실내장식 기타 설비의 시공이 이루어지는 경우가 82.7%를 차지한다는 것은 한편으로는 하나의 가맹본부에 소속된 전체 가맹점들이 통일적인 영업이미지를 유지한다는 점에서 가맹본부는 물론 가맹점주의 입장에서도 바람직하다. 그러나 다른 한편으로 가맹본부에 대한 적절한 규율이 행하여지고 있지 아니한 현재로서는, 시공비용이 가맹본부의 자의에 의하여 과다하게 책정될 여지가 있음을 시사한다.

나. 滿足度

현재의 실내장식 기타 설비에 대하여 가맹점주가 어느 정도 만족하고 있는가는 〈표 4-17〉과 같다.

〈표 4-17〉 현재의 실내장식 기타 설비에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	2	0.9
② 만족	87	39.5
③ 불만	108	49.1
④ 매우 불만	22	10.0
⑤ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

실내장식 기타 설비에 대하여 매우 만족한다는 0.9%, 만족한다는 39.5%로 전체의 40.4%만이 만족하고 있고, 불만이다는 49.1%, 매우 불만이다는 10.0%로 전체의 59.1%가 불만인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 만족하는 집단은 고학력, 소매업, 판매서비스업과 유사 업종 출신자, 주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높다. 그리고 불만인 집단은 50대 이상, 영업기간 1-3년, 외식업, 생산직 출신자, 준주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높다.

이는 가맹점주의 과반수가 실내장식 기타 설비의 시공 방법 또는 내용면에서 만족하고 있지 아니함을 보여주는 것이다.

실내장식을 한 방법과 실내장식에 대한 만족도의 관계는 〈표 4-18〉과 같다. 실내장식에 대해 가맹본부의 지시에 따라 한 경우에 만족도가 가장 높고, 가맹본부의 수탁자가 한 경우에 불만도가 가장 높다. 그리고 실내장식 자체를 본인이 한 경우에는 '아주 불만'은 없다. 이러한 사실로부터 실내장식의 방법은 가맹본부에서 제공하고 시공 자체는 본인이 관여하는 것이 가장 만족도가 높다는 것을 알 수 있다.

〈표 4-18〉 실내장식 방법 별 이에 대한 만족도(N : 213, 단위 : %)

구 분	본부에서 직접 함	본부의 수탁자	본부의 지시에	본인이 직접 함	전 체
만족	36.4	35.4	84.6	55.6	40.6
불만	50.0	54.3	15.4	44.4	49.5
매우 불만	13.6	10.3			9.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 加盟本部의 設備 등에 대한 管理

실내장식을 제외한 주방설비, 매장설비 등은 영업을 하면서 계속적으로 보수 등의 관리를 요한다. 그리고 이러한 설비 등에 대한 관리는 넓은 의미에서 가맹본부의 가맹점에 대한 지원의 하나라고 할 수 있다. 현재 가맹본부의 설비 등에 대한 관리 유무의 실태는 〈표 4-19〉와 같다.

〈표 4-19〉 현재 가맹본부의 설비 등 관리 유무

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	102	46.4
② 없다	115	52.3
③ 무응답	3	1.4
계	220	100.0

현재 가맹본부의 설비 등에 대한 관리를 받고 있는 경우는 전체의 46.4%에 불과하고, 52.3%가 가맹본부의 설비 등에 대한 관리를 받고 있지 아니한 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 관리를 받고 있는 집단은 40대 이상, 고학력, 서비스업, 외국 상표, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 영업기간이 오랠수록 비율이 높다. 그리고 관리를 받지 않는 집단은 소매업, 상가지역 소재, 중소형 점포의 비율이 높다.

이러한 결과는 앞서 교육지원, 매장운영지원 및 판매지원에서도 보았듯이, 현재 우리나라에서 운영되고 있는 가맹점영업이 본래의 프랜차이즈 개념에 충실한 사업형 프랜차이즈라기보다는 상호 또는 상표의 사용과 상품공급에 치중하는 상품 · 상호형 프랜차이즈가 많다는 사실에서 연유한 것이다.

현재 가맹본부로부터 설비 등의 관리를 받고 있는 가맹점주가 이에 대해 어느 정도 만족하고 있는가는 〈표 4-20〉과 같다.

〈표 4-20〉 본부의 설비 등 관리에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	3	2.9
② 만족	35	33.3
③ 불만	50	47.6
④ 매우 불만	14	13.3
⑤ 무응답	3	2.9
계	105	100.0

본부로부터의 설비 등의 관리에 대하여 매우 만족한다는 2.9%, 만족한다는 33.3%로, 36.2%만이 만족하고 있고, 불만이다는 47.6%, 매우 불만이다는 13.3%로, 60.9%가 불만인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 설비 등의 관리에 만족하는 집단은 저학력, 소매업, 국내 상표, 전문관리직과 판매 · 서비스직 출신자, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 반면에 불만인 집단은 외식업, 사무직과 생산직 출신자, 준주거지역과 소형 점포의 비율이 높다.

이는 가맹본부로부터 설비 등의 관리를 받고 있는 경우가 과반수에 미치지 못할 뿐만 아니라, 관리를 받고 있다고 하더라도 그 과반수 이상이 이에 불만을 나타내고 있음을 보여준다.

3. 設備 등의 管理와 加盟本部의 責任

본부가 설비 등을 설치 · 관리하는 경우 설치 · 관리의 하자 등으로 손해가 발생하여 가맹자와 소비자에게 피해를 줄 우려가 있다. 이와 관련하여 가맹본부에 대한 가맹점주의 태도는 〈표 4-21〉과 같다.

〈표 4-21〉 설비 등의 관리 불량에 따른 손해배상 방법

구 분	인 원	비 율
① 발생한 손해를 전부 배상받는다	16	15.2
② 발생손해와 다른 손해까지 배상	3	2.9
③ 본부와 적당히 타협한다	37	35.2
④ 본부가 해주는 대로 한다	33	31.4
⑤ 전혀 보상해주지 않는다	4	3.8
⑥ 기타	3	2.9
⑦ 무응답	9	8.6
계	105	100.0

가맹점주가 가맹본부에 대해 발생한 손해를 전부 배상받는다가 15.2%, 발생한 손해뿐만 아니라 다른 손해까지 배상받는다는 2.9%로 적극적으로 본부에 대

해 손해배상을 주장하는 비율은 18.1%에 불과하며, 전혀 배상을 해주지 않는다 3.8%, 가맹본부가 해주는 대로 한다가 31.4%로 소극적으로 본부의 처분에 기대는 비율은 35.2%이며, 가맹본부와 적당히 타협한다는 35.2%이다.

응답자별 특성을 보면 적극적으로 손해배상을 받는 집단은 저연령일수록, 대형 점포일수록 그 비율이 높고, 소매업과 국내 상표, 전문관리직과 사무직 출신의 비율이 높다. 소극적인 집단은 20대와 50대 이상, 저학력, 외식업, 판매·서비스직, 유사업종 출신자, 주거지역 소재 점포의 비율이 높다.

이러한 사실은 가맹점주들이 가맹본부와의 관계에서 가맹본부측에 귀책사유가 있더라도 제대로 권리를 행사하지 못하고 있음을 보여주는 것이다.

Ⅳ. 繼續的 物品供給

1. 供給物品의 品質 및 價格

가. 供給物品의 販賣價格의 決定

가맹본부의 가맹점주에 대한 물품공급과 관련하여서는, 주로 공급하는 물품의 가격, 하자에 대한 처리 및 결제조건이 문제된다. 먼저 가격결정이 어떻게 이루어지는가는 〈표 4-22〉와 같다.

〈표 4-22〉 공급물품의 판매가격 결정

구 분	응답자수	비율(%)
① 본부에서 정함	147	66.8
② 본부와 협의하여 정함	36	16.4
③ 본부가 허용하는 범위내에서 정함	16	7.3
④ 본부와 관계없이 정함	20	9.1
⑤ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

물품의 판매가격을 본부가 정하는 경우가 전체의 66.8%, 지역 등의 특성을 고려하여 본부와 협의하여 정하는 경우가 16.4%, 본부가 허용하는 범위내에서 임의로 정하는 경우가 7.3%, 본부와 관계없이 정하는 경우가 9.1%로 나타났다. 그 결과 대부분 즉, 83.2%의 가맹점주의 경우 가격결정은 본부에서 주도적으로 결정하고 있다.

응답자별 특성을 보면 본부에서 주도적으로 결정하는 비율은 영업기간 1-3년, 소매업, 외국 상표, 준주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높다. 또 본부에서 허용하는 범위내에서 결정하는 비율은 저연령일수록, 영업기간이 오래 될수록, 서비스업, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높은데, 이는 자유로이 결정하는 경우와 상당히 일치하고 있다.

물품의 판매가격을 본부가 정한다는 것은 독점규제법에서 금지하고 있는 재판매가격유지행위에 해당될 가능성이 있다.[23] 다만, 영업기간이 오래 되거나 특정지역의 특정규모의 점포에 대해서는 가격결정에 본부가 어느 정도 자율권을 주고 있음을 볼 수 있다.

나. 供給物品의 品質 및 價格에 대한 滿足度

프랜차이즈관계에 있어서 본부의 가맹점주에 대한 물품공급은 반드시 필수적인 것은 아니며 선택적인 것이라 할 수 있다. 그러나 실제적으로는 대부분의 경우 계속적 물품공급을 계약내용의 하나로 한다. 이러한 물품공급과 관련하여 본부가 공급하는 물품의 품질이나 가격 등에 대한 가맹점주들의 만족도는 〈표 4-23〉과 같다.

공급물품의 품질 및 가격에 대하여 전체의 40%(매우 만족한다 1.4%, 만족한다 38.6%)만이 만족하고 있고, 59%(불만이다 49.5%, 매우 불만이다 9.5%)가 불만인 것으로 나타났다.

---

23) 독점규제법은 제29조 이하에서 동법이 정하는 일정한 요건을 갖추고 공정거래위원회로부터 미리 지정을 받은 경우가 아니라면, 상품의 생산 또는 판매하는 사업자의 재판매가격유지행위를 금지하고 있다.

〈표 4-23〉 공급물품의 품질 및 가격에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	3	1.4
② 만족	85	38.6
③ 불만	109	49.5
④ 매우 불만	21	9.5
⑤ 무응답	2	0.9
계	220	100.0

응답자별 특성을 보면 만족하는 집단은 30대 이하, 고학력층, 서비스업, 외국상표, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 외식업, 전문관리직과 사무직 출신, 월소득 100만원 이하, 300만원 이상, 주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다.

이처럼 과반수 이상이 불만을 나타내고 있다는 것은 물품공급의 조건이 가맹점주에게 불리하게 되어 있거나 본부가 물품공급에 관한 계약내용을 성실하게 이행하고 있지 아니하다는 사실을 보여주는 것이다.

물품의 가격결정방법과 물품에 대한 만족도의 관계는 〈표 4-24〉와 같다. 가격의 결정에 대하여 가맹본부와 가맹점주가 서로 관여하는 경우에 만족하는 비율이 높다. 이는 경쟁상태에서 가맹점주 자신이 가격을 결정할 능력을 갖고 있지 않으며 또 가맹본부의 획일적인 결정으로 개별 가맹점주의 사정이 무시될 우려가 있기 때문이다.

〈표 4-24〉 물품의 가격 지정방법 별 물품에 대한 만족도(N : 218, 단위 : %)

구 분	본부에서 결정함	본부와 협의	본부의 허용범위	자 유 결 정	전 체
만족	41.5	44.4	31.3	31.6	40.4
불만	49.7	52.8	62.5	36.8	50.0
매우 불만	8.8	2.8	6.3	31.6	9.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 供給物品의 瑕疵

가맹본부에서 공급해 준 물품 가운데 불량품 또는 부적합한 물품이 있거나 수량이 부족한 경우 이에 대한 처리의 실태는 〈표 4-25〉와 같다.

〈표 4-25〉 공급물품의 하자에 대한 처리

구 분	응답자수	비율(%)
① 손해를 감수함	13	5.9
② 즉시 교환함	74	33.6
③ 다음 번 물품공급때 교환함	116	52.7
④ 로얄티 등 공제	1	0.5
⑤ 기타	8	3.6
⑥ 무응답	8	3.6
계	220	100.0

공급물품의 하자에 대한 처리의 내용을 보면, 먼저 '다음 번 물품을 공급받을 때 교환한다'가 52.7%, '즉시 교환한다'가 33.6%를 차지하고 있고, '손해를 감수한다'는 5.9%인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 손해를 감수하는 집단은 20대와 50대 이상, 고학력층, 서비스업, 외국 상표, 전문관리직과 생산직 출신, 점포 규모가 클수록 높다. 즉시 교환하는 집단은 저연령일수록, 영업기간이 짧을수록, 소형점포일수록, 저학력, 서비스업, 국내 상표의 비율이 높고, 주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 또 다음 번 물품을 공급받을 때 교환하는 집단은 고연령일수록, 영업기간이 오래 될수록, 소형 점포일수록, 외식업, 국내 상표, 주거지역 소재 점포의 비율이 높다.

이러한 결과는 공급물품의 하자에 관한 한 비교적 그 시정이 적절하게 이루어지고 있음을 보여주는 것이다.

3. 物品供給의 決濟

자금의 운용과 관련하여 가맹점주에게 가장 중요한 의미를 갖는 것은 물품공급에 대한 결제기간 · 결제수단 · 결제금액 등을 정하는 결제조건일 것이다. 가맹점주들의 결제조건에 대한 만족도는 〈표 4-26〉과 같다.

〈표 4-26〉 결제조건에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	5	2.3
② 만족	126	57.3
③ 불만	71	32.3
④ 매우 불만	14	6.4
⑤ 무응답	4	1.8
계	220	100.0

현재의 결제조건에 대하여 가맹점주의 59.6%(매우 만족한다 2.3%, 만족한다 57.3%)가 만족하고 있고, 38.7%(불만이다 32.3%, 매우 불만이다 6.4%)가 불만인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 결제조건에 만족하는 비율이 높은 집단은 저학력, 영업기간 3년 이상, 소매업, 국내 상표, 주거지역 소재, 중형 점포이며, 불만이 높은 집단은 외식업, 준주거지역 소재, 대형 점포이다.

이러한 결과는 가맹점주의 상당수가 불리한 결제조건에 구속받고 있음을 시사한다.

가맹점주가 결제조건을 충족시키지 못하고 결제를 지연하는 경우에 대한 본부의 제재의 내용은 〈표 4-27〉과 같다.

〈표 4-27〉 결제지연에 대한 제재

구 분	응답자수	비율(%)
① 즉시 해약한다	2	0.9
② 해약하고 손해배상을 청구한다	4	1.8
③ 지연금을 물린다	8	3.6
④ 금전관리직원을 파견한다	40	18.2
⑤ 물품공급을 중단한다	84	38.2
⑥ 별 제재가 없다	13	5.9
⑦ 기타	11	5.0
⑧ 무응답	58	26.4
계	220	100.0

가맹점주가 물품공급의 결제를 지연하는 경우 본부가 금전관리직원을 파견하거나(전체의 18.2%) 물품공급을 중단하는 경우(전체의 38.2%)가 가장 많았고, '훨씬 더 무거운 지연금을 물린다'가 3.6%, '즉시 계약을 해제하고 손해배상을 청구한다'가 1.8%, '즉시 해약한다'가 0.9%인 것으로 나타났다. 반면에 별 제재가 없는 경우는 5.9%이다.

응답자별 특성을 보면 계약을 해제하는 비율이 2.7%인 것은 결제지연만으로 거래관계를 단절하는 것은 본부의 입장에서도 불리하기 때문일 것이다. 외국 상표의 경우 계약을 해제하는 비율과 지연금을 물리는 비율 그리고 물품공급을 중단하는 비율이 높다.

물론 계약의 불이행에 대하여 손해배상책임을 부담하는 것은 당연한 일이지만, 계약내용이 일방에게 불리하게 되어 있는 경우라면 계약 자체의 법적효과라는 측면에서 그 평가를 달리하여야 할 것이다(약관규제법 제6조 내지 제7조 참조).

Ⅴ. 獨占的 營業權과 로열티

1. 獨占的 營業權

가. 獨占的 營業權의 認定與否

가맹점주는 가맹본부로부터 상호 · 상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용권과 영업지도 등 지원 또는 노우하우나 물품을 제공받고 이에 대한 대가로 가맹비, 보증금, 로열티 또는 물품대금을 지급한다. 이중 가맹점주가 본부로부터 부여받는 상호 · 상표 등 영업을 나타내는 표지와 노우하우의 사용권에 대하여는, 가맹계약의 본질상 당연히 지역적 독점권을 수반한다고 보는 것이 지급하는 대가와의 균형상 타당할 것이다. 현재 가맹점주들이 부여받고 있는 독점적 영업권의 실태는 〈표 4-28〉과 같다.

〈표 4-28〉 독점적 영업권의 인정 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 계약서상 인정되어 있음	104	47.3
② 요구하여 받아냈음	13	5.9
③ 필요시 합의하기로 함	37	16.8
④ 요구하였으나 받아내지 못함	21	9.5
⑤ 요구조차 하지 못함	36	16.4
⑥ 기타	6	2.7
⑦ 무응답	3	1.4
계	220	100.0

현재 일정한 지역에 대한 독점적 영업권을 부여받고 있는 경우는 전체 응답자의 53.2%(계약서상 그렇게 되어 있다 47.3%, 요구하여 받아냈다 5.9%)이고, 25.9%(요구하였지만 받아내지 못했다 9.5%, 요구조차하지 않았다 16.4%)는 독점적 영업권을 부여 받지 못한 것으로 나타났다. 그리고 중간형태로 부근에 새

로운 가맹점을 개설할 때 협의하기로 했다는 16.8%이며, 기타는 2.7%이다.

응답자별 특성을 보면 독점적 영업권을 부여받고 있는 집단은 저연령층일수록, 고학력층, 서비스업, 국내 상표, 주거지역의 비율이 높다. 독점적 영업권을 부여받지 못한 집단은 고연령층, 저학력, 소매업, 외국 상표, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다. 중립적인 것은 20대와 50대 이상, 개업 3년 이상, 소매업, 외국 상표, 중형 점포의 비율이 높다.

이는 전체 응답자의 절반가량이 독점적 영업권을 부여받지 못하고 있는 것으로, 본부가 자의적으로 기존 가맹점의 인근에 새로운 가맹점을 개설하려는 자와 가맹계약을 체결하는 경우 기존의 가맹점은 영업에 손실을 입을 가능성이 있음을 시사한다.

나. 獨占的 營業權에 대한 滿足度

독점적 영업권의 실태에 대한 응답결과에서 '요구하였으나 받아내지 못한 경우'(9.5%)와 '요구조차하지 못한 경우'(16.4)를 제외한 나머지 가맹점주에게 현재의 독점적 영업권에 대한 만족도를 물어보았다. 앞서의 독점적 영업권의 실태에 이어 이에 대한 가맹점주의 만족도는 〈표 4-29〉와 같다.

〈표 4-29〉 독점적 영업권에 대한 만족도

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	9	5.5
② 만족	114	69.9
③ 불만	32	19.6
④ 매우 불만	4	2.5
⑤ 무응답	4	2.5
계	163	100.0

해당 응답자 중 75.4%(매우 만족한다 5.5%, 만족한다 69.9%)가 만족하고 있고 22.1%가 불만인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 독점적 영업권에 대하여 만족하는 집단은 20대, 저학

력, 소매업, 국내 상표, 상가지역, 소형 점포일수록 높다. 그리고 50대 이상, 외식업, 주거지역 소재의 경우 독점적 영업권에 불만인 비율이 높다.

이러한 결과는 현재 일단 독점적 영업권을 부여받고 있는 경우에는 가맹점주의 대부분이 그 내용에 대하여 만족하고 있음을 의미한다. 그러나 독점적 영업권을 부여받고 있는 경우에도 불만인 가맹점주가 22.1%나 된다는 것은 아직 독점적 영업권의 범위가 확립되어 있지 못한 경우도 상당수 있음을 시사한다.

계약서의 설명 정도와 독점권의 인정 여부에 대한 관계는 〈표 4-30〉과 같다. 가맹본부에서 자세히 설명할수록 독점권을 요구하여 받았거나 새로운 가맹점을 개설할 때 협의하기로 한 비율이 높다. 그리고 전혀 설명하지 않은 경우에 독점권을 요구하여 인정받은 예는 없다. 이러한 사실로부터 가맹본부의 설명 여부가 가맹점주의 이익과 직결된다는 것을 알 수 있다.

〈표 4-30〉 계약서 설명 별 독점권 여부(N : 107, 단위 : %)

구 분	자세히 설 명	중요사항 설 명	묻는 것만 설 명	전 혀 설명 않음	전 체
요구하여 받음	21.4	15.0	4.6		12.2
협의하기로 함	46.4	35.0	18.2	35.3	34.6
받아내지 못함	3.6	22.5	31.8	23.5	19.6
요구조차 않음	28.6	27.5	45.5	41.2	33.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

가맹본부의 계약서 설명에 따른 독점권에 대한 만족도는 〈표 4-31〉과 같다. 가맹본부에서 자세히 설명하거나 중요사항에 대해 설명하는 등 적극적으로 설명하는 경우에 만족도가 높으며, 그렇지 않고 소극적으로 설명하는 경우에는 불만도가 높다. 이는 바로 위의 계약내용의 설명과 독점권과의 관계와 일치한다. 즉, 계약 내용에 대하여 자세히 설명을 들은 가맹점주는 독점권을 인정받는 비율이 높고 또 이에 대해 만족하는 비율이 높다. 계약내용에 대해 설명을 잘 듣지 못한 가맹점주는 독점권을 제대로 인정받지 못하고 그래서 이에 대해 불만족하는 것이다.

〈표 4-31〉 계약서 설명 별 독점권 만족 여부(N : 158, 단위 : %)

구 분	자세히 설 명	중요사항 설 명	묻는 것만 설 명	전 혀 설명 않음	전 체
매우 만족	6.5	8.1	4.8		5.7
만족	84.8	64.5	71.4	65.5	71.5
불만	6.5	25.8	23.8	27.6	20.3
매우 불만	2.2	1.6		6.9	2.5
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 로열티

가. 로열티의 支給 與否

로열티란 상호 · 상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용이나 판매 기타 영업에 관한 노우하우의 제공 또는 영업지도 기타 지원 등에 대하여 지급하는 대가를 말한다. 가맹점주는 프랜차이즈라고 하는 거래형태를 통하여 당해 판매 기타 영업에 관한 충분한 지식 · 경험을 가지고 있지 아니한 경우에도, 가맹본부에 의하여 기존에 확립된 영업권을 이용함과 아울러 영업지도 기타 지원을 통하여 안정된 영업을 영위할 수 있다는 이점을 가진다. 그리고 이에 대한 반대급부가 로열티인 것이다. 그러나 현실적으로는 모든 가맹점주가 본부에 대하여 로열티를 지급하고 있지는 아니하다. 로열티의 지급 여부를 보면 〈표 4-32〉와 같다.

〈표 4-32〉 로열티 지급 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 그렇다	46	20.9
② 그렇지 않다	164	74.5
③ 무응답	10	4.5
계	220	100.0

현재 로열티를 지급하고 있는 가맹점주는 전체 응답자의 20.9%에 불과하고, 74.5%가 로열티를 지급하고 있지 아니한 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 로열티를 지급하는 집단은 영업기간이 짧을수록, 대형점포일수록, 30대와 40대, 고학력, 소매업, 외국 상표, 전문관리직과 생산직 출신, 준주거 지역 소재의 경우에 높고, 외식업과 상가지역의 경우에 지급하는 비율이 낮다.

이처럼 대부분의 가맹점주가 본부에 대하여 로열티를 지급하고 있지 않다는 것은 역으로 상호 · 상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용에 대한 대가는 프랜차이즈가맹계약 체결시 지급하는 가맹비로 갈음하고, 가맹점주가 본부로부터 계속적으로 판매 기타 영업에 관한 노우하우라든가 영업지도 기타 지원등을 제공받지 못하고 있음을 의미한다. 즉, 현재 운영되고 있는 가맹점 영업은 프랜차이즈가 가지는 이점을 제대로 활용하지 못하고 있다.

나. 로열티 水準

로열티의 지급방법에는 정액으로 지급하는 방법과 매출액의 일정비율에 해당하는 금액을 지급하는 방법이 있다. 앞서 로열티를 지급하고 있다고 응답한 가맹점주들의 로열티 수준은 〈표 4-33〉과 같다.

〈표 4-33〉 로열티 금액 또는 비율

정 액(만원)	6	13.0 (100.0)
10 이하	2	4.3 (33.3)
11 - 29	3	6.5 (50.0)
30 이상	1	2.2 (16.7)
기 타	9	19.6
계	46	100.0

정 율	27	58.7 (100.0)
10% 이하	7	15.2 (25.9)
11 - 20%	10	21.7 (37.0)
21% 이상	10	21.7 (37.0)
무응답	4	8.7

가맹점주들의 로열티 지급 방법은 정율이 58.7%, 정액이 13.0%이며, 또 후술할 가맹비와의 차이점은 분명하지 않지만, 일시불로 로열티를 내는 경우도 있

다. 정율인 경우 월 순이익의 10% 이하를 로열티로 지급하는 집단은 전체의 15.2%, 정율에서는 25.9%를 차지하고 있으며, 11%~20%는 각각 21.7%, 37.0%이고, 21% 이상은 각각 21.7%, 37.0%이다. 정액인 경우는 매월 10만원 이하를 로열티로 지급하는 집단은 전체의 4.3%, 정액에서는 33.3%를 차지하고 있으며, 11-29만원은 각각 6.5%, 50.0%이고, 30만원 이상은 각각 2.2%, 16.7%이다.

현재 지급하고 있는 로열티의 수준에 대한 가맹점주들의 평가는 〈표 4-34〉와 같다.

〈표 4-34〉 로열티 수준에 대한 평가

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 높다	11	23.9
② 약간 높다	29	63.0
③ 적정하다	6	13.0
④ 약간 낮다	0	0
⑤ 매우 낮다	0	0
계	46	100.0

현재 로열티를 지급하고 있는 가맹점주중 71.4%(매우 높다 19.6%, 약간 높다 51.8%)가 높다고 응답하였고, 13.0%만이 적정하다고 응답하였으며 낮다고 응답한 경우는 한명도 없는 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 30대, 저학력층, 영업기간 2년 미만, 서비스업, 국내상표, 월 수입 200만원 이상, 주거지역 소재, 소형 점포의 경우에 로열티가 적정하다는 비율이 높다.

이러한 결과는 현재 로열티를 지급하고 있는 대부분의 가맹점주들이 로열티가 상호 · 상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용이나 제공받는 노우하우 또는 영업지도 기타 지원에 비하여 과다하다고 평가하고 있음을 보여준다.

로열티와 가맹계약관계의 만족도는 〈표 4-35, 36〉과 같다. 우선 로열티가 있는 집단이 없는 집단보다 만족도가 아주 높지 않고 또 불만도가 아주 낮지 않다. 즉, 로열티의 유무와 계약관계의 만족도는 크게 상관이 없다는 것이다. 또 로열

티가 많다는 집단의 불만도가 높고, 적정하다는 집단의 만족도가 높다. 로열티와 계약관계의 만족도는 로열티의 유무보다는 로열티의 적정성 즉, 로열티의 지급에 따른 가맹본부의 지원이 적정한가에 따라 만족도가 달라진다. 가맹점주들은 단순히 로열티의 유무와 과다만으로 계약관계를 평가하는 것이 아니라 로열티의 지급에 따른 가맹본부의 지원의 적정성을 평가한다는 것이다

〈표 4-35〉 로열티 유무 별 계약관계의 만족도(N : 210, 단위 : %)

구 분	있 다	없 다	전 체
만족	39.3	40.9	40.8
불만	39.3	45.1	43.9
매우 불만	21.4	12.8	15.3
계	100.0	100.0	100.0

〈표 4-36〉 로열티에 대한 평가 별 계약관계의 만족도(N : 46, 단위 : %)

구 분	매우 높다	높 다	적 정	전 체
만족	9.1	37.9	66.7	34.8
불만	27.3	51.7	16.7	41.3
매우 불만	63.6	10.3	16.7	23.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0

Ⅵ. 契約不履行

1. 損害賠償責任

가맹계약서 즉, 가맹약관에서는 통상 계약서의 내용대로 이행하지 아니한 경우 상대방에 대하여 일정한 손해배상책임을 부담한다고 정하고 있다. 이 경우 약관이 본부에 의하여 일방적으로 작성된다는 점에서 구체적인 손해배상책임의 내용에 대하여는 공정성 여부를 검토해 볼 필요가 있다.

가맹약관상 계약불이행시 상대방에 대하여 부담하는 손해배상책임에 대한 가맹점주들의 평가는 〈표 4-37〉과 같다.

〈표 4-37〉 계약서상의 계약불이행시 손해배상책임

구 분	응답자수	비율(%)
① 본부에게 유리	158	71.8
② 본부와 가맹점주의 이익 고려	38	17.3
③ 가맹점주에게 유리	4	1.8
④ 기타	14	6.4
⑤ 무응답	6	2.7
계	220	100.0

계약불이행에 대한 손해배상책임에 대하여 전체 응답자중 71.8%가 본부에게 유리하게 되어 있다고 응답하고, 19.1%만이 본부와 가맹점주의 이익을 모두 고려하고 있거나(17.3%) 가맹점주에게 유리하게 되어 있다(1.8%)고 응답한 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 본부에게 유리하게 되어 있는 집단은 50대 이상이 가장 높으며, 저연령층일수록, 고학력, 영업기간 1-3년, 소매업, 외국 상표, 전문관리직과 생산직, 유사업종 출신, 준주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 서비스업, 상가지역, 소형 점포의 비율이 낮다.

이와 같은 응답결과로 미루어 볼 때, 현재 대부분의 가맹약관상 계약불이행에 대한 손해배상책임이 가맹점주에게 일방적으로 불리하게 되어 있음을 볼 수 있다.

이처럼 약관에 불공정한 내용을 포함하고 있는 경우에는, 개별약관에 대하여는 공정거래위원회에 약관심사를 청구하여 구제를 받을 수 있을 것이지만(약관규제법 제19조), 예방적 및 거시적 차원에서는 전체 가맹점영업의 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위하여 표준약관을 채택하는 것이 바람직할 것이다(동법 제19조의 2 참조).

2. 免責條項 또는 一方的 解釋條項

약관규제법은 제7조(면책조항의 금지)에서 약관의 내용중 '①사업자, 이행보조자 또는 피용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항, ②상당한 이유없이 사업자의 손해배상범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 이전시키는 조항 및 ③상당한 이유없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항 또는 계약목적물에 관하여 견본이 제시되거나 품질성능 등에 관한 표시가 있는 경우 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항'은 이를 무효로 하고, 동법 제5조에서 '①약관은 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 해석되어야 하며 고객에 따라 다르게 해석되어서는 아니된다. ②약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 한다'라고 정하고 있으며, 제6조에서는 '신의성실의 원칙에 반하여 공정을 잃은 약관조항은 무효이다'라고 정함과 아울러 '고객에 대하여 부당하게 불리한 조항'은 공정을 잃은 것으로 추정하고 있다. 그러므로 가맹약관상 책임면제조항 또는 일방적 해석조항을 두고 있는 경우라면, 약관규제법 제7조와 제5조 내지는 제6조에 의하여 무효로 보아야 할 것이다.

가맹약관상 본부의 책임을 면제하거나 본부가 일방적으로 유리하게 해석조항을 두고 있는 실태는 〈표 4-38〉과 같다.

〈표 4-38〉 면책조항 또는 일방적 해석 조항

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	81	36.8
② 없다	25	11.4
③ 잘 모르겠다	111	50.5
④ 무응답	3	1.4
계	220	100.0

가맹약관상 '책임면제조항 또는 일방적 해석조항이 있는가'라는 물음에 대하여 전체 응답자중 36.8%가 있다고 응답하고, 11.4%가 없다고 응답하였으며, 50.5%는 있는지 없는지를 잘 모른다고 응답한 것으로 나타났다.

일방적 해석조항이나 면책조항이 있는 집단은 20대와 50대 이상, 고학력, 외식업, 외국 상표, 전문관리직과 사무직 출신, 준주거지역, 중형 점포의 비율이 높고, 서비스업과 주거지역, 소형 점포의 비율이 낮다. 잘 모르겠다는 집단은 50대 이상을 제외하고는 나이가 많을수록, 저학력일수록 높고, 소매업, 국내 상표, 주거지역의 비율이 높고, 서비스업, 준주거지역, 중형 점포의 비율이 낮다.

이러한 결과는, 먼저 가맹약관상 책임면제조항 또는 일방적 해석조항의 유무 여부를 모른다는 것은 현재 가맹점주의 과반수(전체응답자의 50.5%)가 계약체결시 계약서(약관)를 상세하게 검토하지 아니하였거나 검토를 하였다고 하더라도 계약내용을 정확하게 파악하고 있지 못함을 보여주는 것이다. 또한 이와 함께 본부측이 성실하게 설명의무를 이행하지 아니하고 있음을 추론할 수 있다. 다음으로 전체응답자의 36.8%나 책임면제조항 또는 일방적 해석조항이 있다고 응답한 것은 현재 가맹약관의 상당수가 본부가 책임을 면제하거나 일방적으로 해석할 수 있다는 조항을 두고 있다는 것을 의미하는 것으로, 실제적으로는 구체적인 개별계약에 있어서 약관규제법이 제대로 활용되고 있지 못함을 보여준다.

第 5 章

契約期間의 終了

第5章 契約期間 및 終了

Ⅰ. 契約期間

1. 契約期間의 分布

가맹점 영업은 개점시 비교적 다액의 자금이 투하되므로, 계약기간은 투하자금의 회수와 관련하여 중요한 의미를 가진다. 현재 가맹계약상 설정되어 있는 계약기간의 실태는 〈표 5-1〉과 같다.

〈표 5-1〉 계약기간의 분포

구 분	응답자수	비율(%)
① 1년	70	31.8
② 2년	20	9.1
③ 3년	8	3.6
④ 5년	13	5.9
⑤ 10년	7	3.2
⑥ 약정기간 없음	99	45.0
⑦ 무응답	3	1.4
계	220	100.0

계약기간에 관한 물음에 대하여 전체응답자의 45.0%가 기간의 약정 자체가 없고, 31.8%는 1년이라고 응답하였으며, 2년~3년은 12.7%, 5년~10년은 9.1%를 차지하고 있는 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 계약기간이 5년 이상인 집단은 소매업이 가장 높고 서비스업은 없으며, 외식업의 경우는 1년의 계약기간의 비율이 높고 서비스업의 경우에도 2년의 비율이 높다. 그리고 외국 상표가 국내 상표보다 계약기간이 장

기이고, 고연령층일수록, 소형 점포일수록 약정기간이 없는 계약형태를 선호하는 것으로 나타났다.

프랜차이즈가 정착되어 있는 외국의 경우를 보면 계약기간은 투하자금의 회수를 고려하여 통상 5년~10년으로 되어 있는데, 우리나라는 1년 내지 2년이 약 40%, 계약기간을 약정하지 않고 있는 경우가 약 45%로 단기의 계약기간이 대부분이다.

2. 契約期間에 대한 評價

앞서 본 계약기간에 대한 가맹점주들의 평가는 〈표 5-2〉와 같다. 계약기간을 별도로 약정하지 않은 가맹점주를 포함하여 전체의 5.5%만이 길다고 여기고 있고, 15.9%는 짧다라고 답하였으며, 50.5%가 적당하다고 하였다. 즉, 절반 정도의 가맹점주들이 현재의 계약기간에 대해 만족하고 있다.

〈표 5-2〉 계약기간에 대한 평가

구 분	응답자수	비율(%)
① 길다	12	5.5
② 적당하다	111	50.5
③ 짧다	35	15.9
④ 무응답	62	28.2
계	220	100.0

응답자별 특성을 보면 현재의 계약기간이 적당하다는 집단은 저연령층일수록, 영업기간이 오래 될수록, 전업, 외식업, 국내 상표, 판매·서비스직과 유사업종 출신자, 중간소득대, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높다. 이에 대하여 서비스업, 생산직과 전문관리직 출신, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다. 계약기간이 짧다고 평가하는 집단은 고연령층일수록, 소형 점포일수록, 전업, 영업기간 1년 미만과 3년 이상, 외식업, 국내 상표, 사무직과 유사업종 출신, 상가지역 소재점포의 비율이 높고, 서비스업, 생산직 출신, 주거지역 소재 점포의 비율이 낮다.

Ⅱ. 契約의 終了

1. 契約의 更新

계약기간이 없는 경우가 아니라면, 계약기간 만료시의 갱신 여부는 투하자금의 회수와 관련하여 계약기간의 장단과 함께 가맹점주에게 중요한 의미를 가진다. 가맹계약에 있어서 계약기간 만료시 갱신 여부의 실태는 〈표 5-3〉과 같다.

〈표 5-3〉 계약기간 만료시 갱신 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 만료전 일정기간내 연장 또는 종료 협의	46	20.9
② 당연히 연장	80	36.4
③ 본부가 연장여부 결정	8	3.6
④ 정해진 바 없음	73	33.2
⑤ 기타	1	0.5
⑥ 무응답	12	5.5
계	220	100.0

현재 가맹점계약에 있어서 계약기간 만료시의 갱신 여부를 보면, 가맹점주의 의사에 의하여 계약기간을 연장할 수 있는 경우는 36.4%에 불과하고, 특별한 정함이 없는 경우가 54.1%(만료전 일정기간내에 연장이나 종료를 합의하기로 하였다 20.9%, 정해진 바 없다 33.2%)이며, 가맹본부에서 연장 여부를 결정하는 경우가 3.6%인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 계약기간이 당연히 연장되어 영업의 계속을 보장받는 집단은 고연령층일수록, 영업기간이 오래 될수록, 고학력, 소매업, 외국 상표, 전문관리직과 유사업종 출신, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 서비스업, 생산직과 판매·서비스직 출신, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 영업의 계속 여부를 가맹본부에서 결정하는 집단은 20대와 50대 이상, 저학력, 영업기간 1~2년, 외국 상표, 생산직 출신, 주거지역 소재, 소형 점포의 비율이

높고, 20대, 영업기간 1년 미만, 서비스업, 유사업종 출신, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 그리고 영업의 계속에 대해 특별한 정함이 없고 계약기간 종료시에 결정하기로 한 집단은 영업기간이 짧을수록, 30대와 40대, 저학력, 외식업, 외국 상표, 전문관리직 출신, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높은 반면에, 50대 이상, 소매업, 판매 · 서비스직 출신, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다.

계약기간과 계약갱신의 여부의 관계는 〈표 5-4〉와 같다. 계약이 당연히 갱신되는 비율은 계약기간 2-3년의 경우에 비율이 높고, 가맹점주의 의사와는 관계없이 가맹본부에서 연장 여부를 결정하는 것은 1년의 경우에 비율이 높다. 그리고 5년 이상 장기계약의 경우에는 계약의 갱신 여부에 대해 특별한 규정을 두지 않은 비율이 높다.

〈표 5-4〉 계약기간 별 계약갱신의 방법(N : 116, 단위 : %)

구 분	1년	2 - 3년	5년 이상	전 체
당연히 연장	39.1	60.7	31.6	43.1
협의하기로 함	40.6	21.4	42.1	36.2
정해진 바 없다	8.7	17.9	26.3	13.8
본부에서 결정	11.6			6.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0

계약기간의 장기는 가맹점주의 입장에서는 투자자본의 회수를 장기에 걸쳐 보장한다는 점에서는 바람직하지만, 반면에 부당한 계약을 타의에 의해서 지속하거나 강요당할 우려가 있다. 가맹본부의 입장에서는 가맹점주에 대한 투자의 손실, 경영기법의 누출 등으로 손해를 입을 우려가 있다. 따라서 계약기간의 장기화가 아니라 합리적인 계약기간의 설정과 계약갱신권의 보장으로 가맹점주를 보호하고 또 손해배상 · 경업피지의무 · 영업비밀 누설 금지 등 합리적인 계약해지조건으로 가맹본부를 보호하는 것이 바람직하다.

계약기간의 갱신에 관한 현행법상의 규정을 보면, 먼저 일반법인 민법에서는 계약기간의 갱신 여부를 전적으로 당사자의 자유의사에 맡기고 있으며, 다음으로 주택임대차보호법은 제6조에서 사회적 또는 경제적 약자인 임차인의 보호라

는 후견적 입장에서 임차인에게 예측가능성을 부여하는 규정을 두고 있다. 가맹계약의 경우에 있어서는 그 성질상 경제적 약자에 대한 후견적 보호라기보다는 투자자보호 측면에서 투하자금의 회수기회의 부여라는 차원에서 계약기간 만료시의 갱신 여부가 보장되어야 할 것이다.

2. 契約의 解止

가. 契約期間 滿了前 解約 可能與否

계속적 계약관계에 있어서 계약의 효력을 장래에 향하여 소멸하게 하는 일방적 행위를 해지라 한다. 해지권은 해제권과 마찬가지로 법률의 규정 또는 당사자간의 계약에 의하여 발생한다(민법 제543조 1항). 현행법상 가맹계약에만 특별하게 적용되는 해지권에 관한 규정이 없으므로, 가맹본부와 가맹점주간의 약정에 의해서 해지권을 발생시킬 수 있다. 현재 가맹계약에 있어서 계약기간 만료전 해약가능 여부의 실태는 〈표 5-5〉와 같다.

〈표 5-5〉 계약기간 만료전 해약가능 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 위약금 없이 해약 가능	74	33.6
② 위약금 내면 해약 가능	37	16.8
③ 계약기간내에는 해약 불가	28	12.7
④ 일정기간 이후 위약금 없이 해약 가능	43	19.5
⑤ 기타	12	5.5
⑥ 무응답	26	11.8
계	220	100.0

계약기간 만료전의 해약이 불가능하다고 응답한 가맹점주는 전체의 12.7%이고, 가능하다고 응답한 경우는 69.9%이다. 또 계약기간 만료전에 해약이 가능하다고 응답한 가맹점주중 위약금없이 해약할 수 있는 경우는 33.6%, 위약금을 내면 해약할 수 있는 경우는 16.8%, 그리고 일정기간 영업후에는 위약금 없이

해약할 수 있는 경우는 19.5%이다.

응답자별 특성을 보면 위약금 없이 자유로이 해약할 수 있는 집단은 저연령층일수록, 저학력, 국내 상표, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다. 이에 대하여 영업기간 1년 미만, 소매업, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 가장 낮다. 일정기간 영업후에 위약금 없이 해약할 수 있는 집단은 고연령층일수록, 고학력, 영업기간 1년 미만과 3년 이상, 외식업, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 서비스업, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다. 그리고 계약기간 내에는 해약을 할 수 없는 집단은 영업기간이 짧을수록, 외식업, 상가지역 소재, 소형 점포의 비율이 높은 반면에 서비스업, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮고, 국내 · 외국 상표간에는 큰 차이가 없다.

나. 解約條件에 대한 評價

전술한 계약기간 만료전 해약가능 유무 여부에 이어 현재의 해약조건에 대한 가맹점주들의 평가는 〈표 5-6〉과 같다.

〈표 5-6〉 해약조건에 대한 평가

구 분	응답자수	비율(%)
① 본부에게 유리	123	55.9
② 공평하다	67	30.5
③ 가맹점주에게 유리	5	2.3
④ 기타	11	5.0
⑤ 무응답	14	6.4
계	220	100.0

현재의 해약조건에 대하여 전체의 30.5%가 가맹본부와 가맹점주에게 공평하게 되어 있다고 생각하며, 2.3%만이 가맹점주에게 유리하게 되어 있다고 생각하고 있고, 전체의 55.9%가 가맹본부에게 유리하게 되어 있다고 응답한 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 가맹본부에게 유리하게 되어 있다고 생각하는 집단은

저연령층일수록, 고학력일수록, 영업기간 2년 미만, 외식업, 국내 상표, 전문관리직과 사무직 출신, 주부, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 서비스업, 판매서비직과 유사업종 출신, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 공평하게 되어 있다는 집단은 고학력층일수록, 영업기간이 오래 될수록 비율이 높고, 외국 상표, 판매 · 서비스직 출신 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다.

이러한 결과로부터 가맹본부와 가맹점주간의 약정에 의한 해지권은 그 과반수가 가맹본부에게 유리하게 되어 있음을 볼 수 있다.

계약불이행에 대한 손해배상과 해약조건과의 관계는 〈표 5-7〉이다. 손해배상이 가맹본부에게 유리하면 해약조건도 가맹본부에게 유리하고 양자 모두 가맹점주에게 유리한 예는 없으며, 손해배상책임이 공평하면 해약조건이 공평한 비율이 높다. 이는 일방적으로 가맹본부에게 유리한 계약이 대부분임을 나타내고 있다고 할 수 있다.

〈표 5-7〉 계약불이행의 손해배상 별 해약조건(N : 184, 단위 : %)

구 분	본부 유리	공 평	체인점 유리	전 체
본부 유리	74.5	20.0	75.0	64.1
공 평	22.8	77.1	25.0	33.2
가맹점 유리	2.8	2.9		2.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0

일방적 해석조항 내지 면책조항의 유무와 해약조건과의 관계는 〈표 5-8〉이다. 일방적 해석조항이 있으면 해약조건이 압도적으로 가맹본부에게 유리하며, 없으면 해약조건이 가맹본부와 가맹점주에게 공평한 비율이 높다. 이러한 사실에서 가맹본부는 가맹점과의 법률관계에서 이중의 손실보장 장치를 마련해두고 있음을 알 수 있다.

위의 조사결과로부터 가맹계약의 해지조건이 가맹본부에 유리하게 되어 있음을 알 수 있다. 그러나 현행 민 · 상법상의 법정해지에 관한 규정은 가맹계약의 해지의 조건 등을 충분히 규율할 수 없다. 따라서 프랜차이즈에 관한 법률을 제정할 때에 이에 대한 고려를 하여야 한다. 즉, 가맹본부와 가맹점주 모두에게 대등하고 공평한 가맹계약 해지조건, 특히 가맹점주가 가맹계약의 해지권을 행사

할 수 있는 실질적 여건의 마련이 필요하다.

〈표 5-8〉 일방적 해석조항 별 해약조건(N : 96, 단위 : %)

구 분	있 다	없 다	전 체
본부 유리	78.9	25.0	67.7
공 평	18.4	70.0	29.2
가맹점 유리	2.6	5.0	3.1
계	100.0	100.0	100.0

Ⅲ. 店鋪의 選定과 營業의 讓渡

1. 店鋪의 選定

가맹점의 점포의 위치는 매출과 관련하여 중요한 의미를 가진다. 그러므로 점포의 선정에 대하여는 일반적으로 가맹본부가 계약조건의 하나로 취급하거나 일정한 제한을 가하고 있다. 현재 점포선정이 어떻게 이루어지고 있는가는 〈표 5-9〉와 같다.

〈표 5-9〉 점포선정방법

구 분	응답자수	비율(%)
① 내가 직접 선정	128	58.2
② 본부의 추천을 받아 내가 선정	49	22.3
③ 본부와 상의하여 선정	32	14.5
④ 본부가 직접 선정	10	4.5
⑤ 기타	1	0.5
계	220	100.0

전체의 58.2%가 가맹점주 본인이 직접 점포를 선정하였다고 응답하고, 36.

8%(본부의 추천을 받아 내가 선정하였다 22.3%, 가맹본부와 상의하여 선정하였다 14.5%)가 가맹본부의 추천을 받아 또는 가맹본부와 상의하여 선정하였다고 하며, 4.5%는 가맹본부가 직접 선정한 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 점포를 직접 선정한 집단은 대형 점포일수록, 20대와 40대, 저학력, 영업기간 2년 이상, 외식업, 국내 상표, 사무직과 유사업종 출신, 주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 서비스업, 전문관리직과 생산직 출신, 준주거지역 소재의 비율이 낮다. 가맹본부에서 직접 선정한 집단은 30대와 저학력, 영업기간 1~2년, 외식업, 외국 상표, 전문관리직과 생산직 출신, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높다. 이에 대해 20대, 서비스업, 중형 점포는 없으며, 주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 본부의 추천이나 가맹본부와 협의하여 선정한 집단은 20대와 30대, 고학력층, 영업기간 2년 미만, 서비스업, 외국 상표, 전문관리직 출신, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 외식업, 생산직과 유사업종 출신, 주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 낮다.

이러한 결과는 현재 가맹점의 점포선정과 관련하여 가맹본부의 관여가 비교적 적다는 사실을 보여준다. 이는 한편으로 가맹본부가 점포의 선정에 관하여 가맹점주에게 폭넓은 재량을 인정하고 있다고도 볼 수 있으나, 다른 한편으로 가맹본부의 상권이나 시장조사 등 체계적인 지원이 미흡하다고도 볼 수 있다.

2. 營業의 讓渡

영업은 사회적인 활동력 있는 1개의 조직체로서 그 구성부분의 단순한 총계 이상의 가치를 가지며 그 기능은 주체를 떠나서도 계속될 수 있기 때문에 계약에 의하여 이를 일체로서 이전할 수 있다(상법 제 41조 이하 참조). 즉, 당사자간에 일체로서의 영업의 양도를 목적으로 하는 채권계약이 체결될 수 있는데, 이처럼 '계약에 의하여 동일성을 유지하면서 영업을 이전하여 소유와 경영의 법률관계에 변동이 생기게 하는 것'을 영업양도라 한다. 일반적인 경우에는 영업의 양도가 자유로이 행하여질 수 있지만, 가맹점의 경우에는 가맹점 영업의 동일성 유지, 영업비밀의 외부 유출방지 등의 이유로 반드시 자유롭지는 않는 듯하다. 가맹점의 영업양도 실태는 〈표 5-10〉과 같다.

〈표 5-10〉 영업양도의 자유 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 자유로이 양도	121	55.0
② 본부의 동의가 필요	87	39.5
③ 계약기간내에는 불가	10	4.5
④ 기타	1	0.5
⑤ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

전체 응답자의 55.0%만이 가맹점 영업을 자유로이 양도할 수 있고, 39.5%는 가맹본부의 동의가 있는 경우에만 영업을 양도할 수 있으며, 4.5%는 계약기간내에는 양도할 수 없는 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 자유로이 영업을 양도할 수 있는 집단은 50대 이상의 비율이 가장 낮으나 40대까지는 고연령층일수록 높다. 그리고 소형 점포일수록, 저학력, 2년 이상의 영업기간, 서비스업, 국내 상표, 판매·서비스직과 생산직 출신, 주거지역 소재의 비율이 높고, 소매업, 사무직 출신, 준주거지역 소재의 비율이 낮다. 계약기간내에는 양도를 할 수 없는 집단은 저학력층, 영업기간 3년 이상의 비율이 가장 낮으나, 3년 미만, 대형 점포일수록, 소매업, 국내 상표, 전문관리직과 사무직 출신, 상가지역의 비율이 높고, 유사업종 출신, 주거지역 소재 점포의 경우에는 해당자가 없으며, 서비스업의 비율이 가장 낮다.

이는 전술한 계약기간 및 이의 연장 등과 함께 투하자본의 회수라는 측면에서 재고되어야 할 부분이다.

전체적으로 보면 외국 상표의 소매업으로 상가지역 소재 대형 점포의 경우 영업양도에 대한 가맹본부의 구속이 가장 강하다고 할 수 있다.

점포의 선정방법에 따른 영업의 양도는 〈표 5-11〉이다.

〈표 5-11〉 점포선정 방법 별 영업양도 방법(N : 217, 단위 : %)

구 분	직 접 선 정	본부와 상의	본부의 추 천	본부에서 직접 선정	전 체
자유로이	61.9	50.0	46.9	40.0	55.8
본부의 동의	32.5	46.9	51.0	50.0	39.6
계약기간내 불가	5.5	3.1	2.0	10.0	4.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

가맹점주가 직접 선정한 경우에는 자유롭게 영업을 양도할 수 있으며, 가맹본부에서 선정한 경우에는 가맹점주는 영업양도의 자유를 구속받고 있다. 즉, 점포의 선정에 가맹본부의 관여도가 클수록 가맹점주는 영업양도의 자유를 구속받고 있다.

3. 權利金

권리금이란 주로 도시에서 토지 또는 건물(특히 점포)의 임대차에 부수해서, 당해 부동산이 갖는 특수한 장소적 이익의 댓가로서 임차인으로부터 임대인에게 또는 임차권의 양수인으로부터 양도인에게 지급되는 금전을 말한다.[24] 그러므로 권리금은 전적으로 부동산의 임대차와 관련하여 문제되는 것이며, 가맹계약 그 자체와는 무관한 것이라 할 것이다. 그러나 가맹점의 경우 권리금의 형성에는 가맹본부의 기여도가 어느 정도 인정된다고 할 것이므로, 가맹점의 영업양도의 경우에는 일반의 그것과 반드시 같지는 않은 듯하다. 가맹점 영업양도시 수수되는 권리금의 실태는 〈표 5-12〉와 같다.

24) 곽윤직, 채권각론, 박영사, 1990, 356면.

〈표 5-12〉 영업양도시 권리금 문제

구 분	응답자수	비율(%)
① 당연히 받음	179	81.4
② 계약에 의해 본부와 분배	6	2.7
③ 본부가 전부를 받음	2	0.9
④ 본부 인수시 권리금을 받지 못함	16	7.3
⑤ 기타	10	4.5
⑥ 무응답	7	3.2
계	220	100.0

전체 응답자의 81.4%가 영업양도시 당연히 권리금을 받는다고 응답하였으나, 7.3%는 가맹본부에서 인수할 때에는 권리금을 받지 못하고 2.7%는 가맹본부와의 약정 때문에 권리금을 가맹본부와 나누어야 하며, 0.9%는 권리금의 전부를 가맹본부가 받기로 하였다고 응답한 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 당연히 권리금을 받는다는 집단은 50대 이상이 가장 낮으며, 고학력, 1~2년의 영업기간, 소매업, 외국 상표, 전문관리직과 사무직 출신, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮고, 30대, 3년 이상의 영업기간, 서비스업, 유사업종 출신, 상가지역, 중형 점포의 비율이 가장 낮다. 그리고 가맹본부가 인수할 때에는 권리금을 받지 못하는 집단은 고연령층일수록, 고학력층, 2~3년의 영업기간, 외국 상표, 전문관리직과 사무직 출신, 준주거지역, 대형 점포의 비율이 높고, 1~2년의 영업기간, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 또 권리금을 가맹본부와 나누는 집단은 고연령층일수록, 3년 이상의 영업기간, 서비스업, 외국 상표, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 외식업, 주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다.

점포의 선정방법과 영업을 양도할 때의 권리금의 처리방법의 관계는 〈표 5-13〉이다.

〈표 5-13〉 점포선정방법 별 권리금의 처리방법(N : 202, 단위 : %)

구 분	직 접 선 정	본부와 상의	본부의 추 천	본부에서 직접 선정	전 체
당연히 받음	91.7	50.0	83.3	88.6	88.6
본부와 나눔	4.2	12.5	3.3	3.0	3.0
전부 본부가 받음		12.5	3.3	1.0	1.0
본부 인수시 못받음	4.2	25.0	10.0	7.4	7.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

가맹본부와 상의하거나 가맹본부의 추천으로 점포를 선정한 경우 가맹점주가 당연히 권리금을 받는 비율이 낮으며, 가맹본부와 상의하여 점포를 선정한 경우 권리금 전부를 가맹본부가 받거나 가맹본부가 인수할 때 권리금을 받지 못하는 비율이 높다.

이러한 사실은 프랜차이즈와 관련하여 당연히 영업양도인이 권리금을 받는 기존의 권리금과는 다른 관행이 형성중임을 알 수 있고, 또 앞으로 권리금을 둘러싼 분쟁이 발생할 가능성이 높을 것이며, 이에 대한 대비책의 마련이 필요하다.

第 6 章

運營上의 問題

第6章 運營上의 問題

Ⅰ. 運營上의 隘路

1. 賣出額에 대한 滿足度

가맹점 영업을 시작하기 전에 예상했던 매출액과 비교하여 현재 매출액에 대한 만족도는 〈표 6-1〉와 같다.

〈표 6-1〉 예상매출액과 현재매출액의 비교

구 분	응답자수	비율(%)
① 매우 만족	4	1.8
② 만족	87	39.5
③ 불만	103	46.8
④ 매우 불만	24	10.9
⑤ 무응답	2	0.9
계	218	100.0

예상매출액과 비교하여 현재의 매출액에 대하여 전체 응답자중 41.3%(매우 만족한다 1.8%, 만족한다 39.5%)가 만족하고 있고, 57.7%(불만이다 46.8%, 매우 불만이다 10.9%)가 불만인 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 만족하는 집단은 20대, 1년 미만, 3년 이상의 영업기간, 서비스업, 외국 상표, 판매·서비스직과 유사업종 출신, 주거지역 소재, 대형 점포일수록 비율이 높고, 불만인 집단은 50대 이상, 1-3년의 영업기간, 외식업, 국내 상표, 전문관리직 출신, 상가지역 소재 점포의 비율이 높다.

2. 加盟本部와의 關係에서 隘路事項

프랜차이즈관계의 핵심적인 내용은 가맹본부의 상호·상표 등을 사용하고 그에 대해 댓가를 지급할 뿐만 아니라 가맹본부로부터 일정한 지원·통제를 받는다는 것이다. 그러므로 어떤 측면에서 가맹점 영업은 여타의 독립적인 영업보다 오히려 불편이 있을 수 있다. 여기에서는 가맹점주들이 가맹본부와의 관계에서 불편하다고 느끼는 사항을 순위별로 3단계로 나누어 조사하였는데, 그 결과는 〈표 6-2〉이다.

〈표 6-2〉 가맹본부와의 관계에서의 애로사항

구분 / 내용	1순위	2순위	3순위	가중점* 빈도	점수	순위
1) 로얄티	13(5.9)	2(0.9)	6(2.7)	21	49	10
2) 판매가격의 지정	14(6.4)	9(4.1)	8(3.6)	31	68	7
3) 설비의 유지·관리	30(13.6)	24(10.9)	13(5.9)	67	151	2
4) 공급물품의 가격	24(10.9)	17(7.7)	16(7.3)	57	122	5
5) 재고품의 반품처리	29(13.2)	25(11.4)	6(2.7)	60	143	4
6) 공급물품의 부족	16(7.3)	12(5.5)	7(3.2)	35	79	6
7) 불량품	4(1.8)	4(1.8)	6(2.7)	14	26	12
8) 부적합 물품의 공급	7(3.2)	14(6.4)	7(3.2)	28	56	8
9) 공급의 지연	6(2.7)	10(4.5)	11(5.0)	27	49	10
10) 본부의 지원 미비	27(12.3)	42(19.1)	46(20.9)	115	211	1
11) 본부·경쟁업체의 과다 출점	24(10.9)	26(11.8)	26(11.8)	76	150	3
12) 결제조건	5(2.3)	8(3.6)	25(11.4)	28	56	8
13) 무응답	21(9.5)	27(12.3)	43(19.5)	91	·	
계	220(100.0)	220(100.0)	220(100.0)	660		

* 빈도는 전체응답을 합계한 것이며, 가중점은 1순위에 답한 것에는 3점, 2순위에 답한 것에는 2점, 3순위 답한 것에는 1점을 주어 합한 점수이다.

가맹점주들이 가맹본부와의 관계에서 가장 큰 불편을 느끼는 사항은 설비의 유지 · 관리(제1순위 13.6%), 재고품의 반품 처리(제1순위 13.2%), 본부의 지원 미비(제1순위 12.3%), 공급물품의 가격과 본부 또는 경쟁업체의 과다출점(각각 제1순위 10.9%) 등의 순서이다. 그 다음은 본부의 지원 미비(제2순위 19.1%), 본부 또는 경쟁업체의 과다 출점(제2순위 11.8%), 재고품의 반품처리(제2순위 11.4%), 설비의 유지관리(제2순위 10.9%) 등의 순서이며, 마지막은 본부의 지원 미비(제3순위 20.9%), 본부와 경쟁업체의 과다 출점(제3순위 11.4%), 결제조건(제3순위 11.4%) 등의 순서이다.

전체적으로 가맹점 경영자들의 가맹본부와의 관계에서 불편한 사항을 알아보기 위해 각각의 응답에 가중치를 부여하였다. 그 결과는 총빈도는 660이고, 각 항목당 만점은 660점(3점×220부)이며, 총점은 1320점(3점×220부+2점×220부 + 1점×220부)이다.

가맹점주들이 본부와의 관계에서 애로를 느끼는 순서는 다음과 같다. ①본부의 지원 미비(빈도: 115, 총점: 211), ②설비의 유지 · 관리(빈도: 67, 총점: 151), ③본부 · 경쟁업체의 과다출점(빈도: 76, 총점: 150), ④재고품의 반품처리(빈도: 60, 총점: 143), ⑤공급물품의 가격(빈도: 57, 총점: 122), ⑥공급물품의 부족(빈도: 35, 총점: 79), ⑦판매가격의 지정(빈도: 31, 총점: 68), ⑧부적합한 물품의 공급(빈도: 28, 총점: 56), ⑨결제조건(빈도: 28, 총점: 56), ⑩로열티(빈도: 21, 총점: 49), ⑪물품 등의 공급지연(빈도: 27, 총점: 49), ⑫불량품(빈도: 14, 총점: 26)

개별 애로점에 대한 응답자의 집단적 특징은 다음과 같다.

로열티에 대해서는 저연령층일수록, 대형 점포일수록, 고학력층, 영업기간 2년 미만, 소매업, 외국 상표, 전문관리직과 사무직 출신자, 월 소득 300만원 이상, 준주거지역 소재 점포의 비율이 높고, 외식업, 주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 판매가격의 지정에 대해서는 20대와 50대 이상, 저학력, 영업기간 1-3년, 외식업, 외국 상표, 전문관리직과 유사업종 출신자, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 소매업, 주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 설비의 유지 및 관리에 대해서는 40대, 영업기간 1-3년, 외식업, 국내 상표, 주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 20대, 서비스업, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 공급물품의 가격에 대해서는 고연령층일수록, 영업기간이 오래 될수록 비율이

높고, 저학력, 외식업, 국내 상표, 생산직과 유사업종 출신자, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 준주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 낮다. 재고품의 반품처리에 대해서는 저연령일수록, 영업기간이 오래 될수록, 소형 점포일수록 높고, 소매업, 국내 상표, 주거지역 소재 점포의 비율이 높으며, 외식업, 준주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 공급물품의 부족에 대해서는 저연령층일수록, 영업기간 3년 이상, 소매업, 외국 상표, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 영업기간 2-3년, 서비스업, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다. 불량품에 대해서는 소매업, 외국 상표, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 외식업, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다. 부적합한 물품의 공급에 대해서는 20대, 저학력, 영업기간 3년 이상, 소매업, 국내 상표, 생산직 출신자, 주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 30대, 서비스업, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 공급지연에 대해서는 40대, 영업기간 1-2년, 서비스업, 국내 상표, 생산직 출신자, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 50대 이상, 영업기간 1년 미만, 외식업, 전문관리직 출신, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다. 가맹본부의 지원 미비에 대해서는 우선 소형 점포일수록, 30대, 저학력, 영업기간 1년 미만과 3년 이상, 외식업, 국내 상표, 준주거지역 소재 점포의 비율이 높고, 40대, 영업기간 1-2년, 소매업, 상가지역 소재 점포의 비율이 낮다. 가맹본부나 경쟁업체의 과다출점에 대해서는 30대가 높으나 연령별로 큰 차이는 없고, 고학력, 영업기간 3년 이상, 외국 상표, 준주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 높으며, 영업기간 2-3년, 소매업, 상가지역 소재, 소형 점포의 비율이 낮다. 결제조건에 대해서는 영업기간이 오래 될수록 높으나 연령별로 큰 차이는 없으며, 30대와 50대 이상, 고학력층, 소매업, 외국 상표, 주거지역, 대형 점포의 비율이 높고, 40대, 서비스업, 중형 점포의 비율이 낮다.

가맹점주들이 가장 큰 애로를 느끼는 것은 가맹본부의 지원 미비인데, 이는 가맹점 영업이 여타의 영업형태와 비교하여 강점인 가맹본부의 영업지도 기타 지원 등이 처음 시작할 때의 기대에 미치지 못하는 것을 반영하고 있다. 그리고 설비의 유지 · 관리에 대해 애로를 느끼는 것은 가맹본부가 계속적인 채권관계가 아니라 고가의 설비를 판매하는 것으로 어느 정도 이익을 취하고 로열티를 통한 수익에는 크게 기대하지 않는 우리 프랜차이즈 업계의 초기적 미숙을 반영하는 것이다. 경쟁업체의 과다 출점은 현재 프랜차이즈 업계가 확대일로에 있는 것을 반영하는 것으로 아직 조정단계를 거치지 아니하였음을 보여준다. 그리고 공급

물품의 가격, 판매가격의 지정 등은 프랜차이즈의 특성상 일정한 범위까지는 용인되는 사항으로 보아야 할 것이다. 재고품의 반품처리, 부적합 물품의 공급 등은 가맹본부가 우월적 지위에서 가맹자에게 부담을 전가하는 것이다. 그리고 로열티가 있는 프랜차이즈가 소수이어서 이에 대해 애로는 크게 느끼지 않고 있다.

Ⅱ. 加盟本部와의 紛爭

1. 紛爭經驗

가맹점 영업을 하면서 가맹본부와 가맹점 경영자간에는 서로 참거나 무시할 수 있는 아주 사소한 것에서부터 그들의 신뢰관계, 나아가 계약관계를 해소할 중대한 것까지 수 많은 분쟁이 발생할 가능성이 있다. 가맹점주들의 분쟁경험여부는 〈표 6-3〉이다.

〈표 6-3〉 가맹본부와의 분쟁경험 여부

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	112	50.9
② 없다	107	48.6
③ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

분쟁을 경험한 가맹점주는 50.9%로, 절반 정도가 가맹본부와 분쟁을 경험한 것으로 응답하였다.

분쟁을 경험한 응답자의 특성은 연령은 20대와 50대 이상, 고학력일수록, 점포규모가 클수록 그리고 오랜 기간 동안 영업하였을수록 높다. 소득에 따라서는 월소득 100만원 미만과 250만원 이상인 자의 비율이 높다. 업종별로는 외식업, 소매업, 서비스업의 순서로 분쟁 경험이 많은데, 외식업은 서비스업에 비해 2배나 많이 분쟁을 경험하였다.

2. 紛爭對象

거래관계의 내용별 분쟁 경험빈도는 〈표 6-4〉이다.

〈표 6-4〉 분쟁대상(전체 : 112)

구 분	응답자수	비율(%)
가) 설비의 시공(실내장식 포함)	54	48.2
나) 로얄티 산정	15	13.4
다) 일정지역에 대한 독점적 영업권의 범위	18	16.1
라) 본부의 지원(교육, 매장운영 · 판매지원, 최저이익보장, 영업지도, 광고, 판촉 등 포함)	55	49.1
마) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)	24	21.4
바) 물품공급의 하자 발생시의 처리	44	39.3
사) 재고품의 반품처리	32	28.6
아) 설비의 유지 및 관리	45	40.2
자) 영업상의 제한 또는 금지사항	24	21.4
차) 계약불이행에 대한 손해배상	11	9.8
카) 계약기간 및 계약의 갱신	6	5.4
타) 해약조건(해약사유, 위약금 등)	9	8.0
파) 허위표시 · 부당권유(과다예상매출액, 시장조사의 오류, 인수보상 등)	14	12.5
하) 보증금의 추가적 요구	7	6.3
거) 기타	1	0.9
계	112	

상대적으로 가장 분쟁이 많은 부분은 가맹본부의 지원(49.1%), 설비의 시공(48.2%), 설비의 유지 및 관리(40.2%), 물품공급의 하자 발생시의 처리(39.3%)이며 상대적으로 가장 분쟁이 적은 부분은 계약기간 및 계약의 갱신(5.4%), 보증금의 추가적 요구(6.3%), 계약불이행에 대한 손해배상(9.8%)이다.

본부의 지원에 대하여 분쟁이 가장 많은데, 고연령일수록, 업종별로는 외식

업, 주거지역과 대형 점포의 비율이 높고, 서비스업은 없다. 이는 가맹점 영업형태를 선택하는 주된 동기가 바로 가맹본부의 지원이라는 점에 있으나, 계약체결시와는 달리 가맹본부에서 제대로 지원을 하지 않고 있는 것을 반영한다.

설비의 시공과 설비의 유지 및 관리에 대한 분쟁이 많은 집단은 40대 이상, 외식업, 대형 점포이다. 이 중 설비의 시공에 대해서는 영업기간 2년 미만의 집단이, 설비의 유지 · 관리에 대해서는 주거지역에서 높게 나타난다.

로열티의 산정에 대해서는 개점 1년 미만, 외국 상표, 대형 점포, 독점적 영업권에 대해서는 20대, 개점 3년 이상, 서비스업, 외국 상표, 중형 점포에서 분쟁발생 비율이 높다. 결제조건에 대해서는 고연령일수록, 개점 2년 이상, 물품공급의 하자처리에 대해서는 영업기간이 오래 될수록, 소매업, 중형 점포, 재고품의 반품처리에 대해서는 영업기간이 오래 될수록, 소매업, 상가지역, 대형 점포에서 분쟁발생 비율이 높다.

영업상의 제한 등에 대해서는 20대와 50대, 전업, 1 - 3년 미만의 개점기간, 외식업, 국내 프랜차이즈, 상가지역, 중형 점포에서 분쟁발생 비율이 높다. 계약불이행에 따른 손해배상책임에 대해서는 20대, 고학력, 소매업, 외국 상표, 대형 점포에서 분쟁발생 비율이 높다.

계약기간 및 계약의 갱신, 보증금의 추가적 인상, 계약불이행에 따른 손해배상 등에 대해 분쟁이 거의 없는 것은 가맹점 영업형태가 도입된지 얼마되지 않고 최근에 들어서야 확산일로에 있다는 사실에 연유한다고 할 것이다.

3. 解決의 方法

가맹본부와 가맹점주 간에 분쟁을 해결하는 방법으로는 우선 당사자간에 타협을 하는 것과 대한상사중재원 등의 공적 기관에 알선 · 중재를 요청하는 것 및 법원에 소송을 제기하여 해결하는 것 등이 있다. 가맹점주들의 분쟁해결방법의 선호도는 〈표 6-5〉와 같다.

분쟁해결방법으로 법원에 소송을 제기하겠다는 비율은 11.8%, 중재를 하겠다는 것은 5.0%로, 공식적인 해결방법을 선호하는 비율은 16.8%이다. 그리고 다른 가맹점주와 함께 대응하겠다는 비율은 19.5%, 적당한 선에서 타협한다는 60.0%로, 비공식적인 해결방법을 선호하는 비율은 79.5%이다.

〈표 6-5〉 분쟁해결방법

구 분	응답자수	비율(%)
① 법원에 소송 제기	26	11.8
② 공적 기관에 알선 또는 중재 요청	11	5.0
③ 다른 가맹점주들과 함께 대응	43	19.5
④ 적당한 선에서 타협	132	60.0
⑤ 기타	4	1.8
⑥ 무응답	4	1.8
계	220	100.0

공식적인 분쟁해결을 선호하는 집단은 20대와 50대 이상, 고학력, 전업자, 외국 상표, 영업기간이 1~2년, 대형 점포일수록 비율이 높다.

이는 시간과 사건의 신속한 해결을 중시하는 상인들의 입장에서는 절차 등을 이유로 해서 공식적인 해결방법보다는 사건을 쉽게 해결할 수 있는 방법을 선호한다고 할 수 있다. 그리고 공식적인 방법이지만 사건을 신속하게 해결할 수 있는 중재의 가장 비율이 낮은 것은 계약체결시에 중재에 대한 규정을 두지 않았다는 점과 중재가 널리 알려지지 않은 점에 연유한다.

계약서의 검토 정도와 가맹본부와 분쟁이 발생한 경우에 그 대처방법의 관계는 〈표 6-6〉이다.

〈표 6-6〉 계약서 검토 여부 별 분쟁대처방법(N : 210, 단위 : %)

구 분	상세히 검토	대 충 검 토	제대로 검토 않음	전 혀 하지 않음	전 체
법원에 제소	12.2	10.6	17.2	15.4	12.4
중재 요청	9.5	3.2	3.4		5.2
가맹점주 연합	27.0	19.1	13.8		20.0
본부와 타협	51.4	67.0	65.5	84.6	62.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

우선 계약서를 제대로 검토하지 않을수록 '법원에 제소하겠다'와 '본부와 타협하겠다'는 비율이 높고, 계약서를 제대로 검토할수록 '체인점주들과 연합하겠다'와 '중재를 요청하겠다'는 비율이 높다. 이는 가맹점주들이 어느 정도 계약서 자체의 불리함과 가맹본부와 대항한다는 것이 어렵다는 것을 인식하고 있다는 결과의 반영일 것이다. 그리고 중재의 비율이 높은 것은 불리한 계약이기 때문에 공적인 기관을 통해서 가맹본부와 협상하겠다는 것을 반영한다고 할 것이다.

가맹본부의 계약서의 설명 정도와 분쟁처리 방법의 관계는 〈표 6-7〉과 같다.

〈표 6-7〉 계약서 설명 여부 별 분쟁대처방법(N : 211, 단위 : %)

구 분	자세히 설명	중요사항 설 명	묻는 것만 설 명	전 혀 설명 않음	전 체
법원에 제소	7.8	11.1	12.2	21.1	12.3
중재 요청	7.8	3.7	2.4	7.9	5.2
가맹점주 연합	33.3	18.5	14.6	13.2	20.4
본부와 타협	50.9	66.7	70.7	57.9	62.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자세히 설명할수록 법원에 제소를 꺼리고 가맹점주들과의 연합을 선호하고 있다. 공식적 협상인 중재는 자세히 설명하거나 전혀 설명하지 않은 경우에 비율이 높고, 비공식적 개별적 협상인 가맹본부와의 타협은 그 반대이다. 즉, 자세하게 설명을 들어 계약서상의 불리함을 알고 있는 가맹점주는 법적 해결이 아니라 실력적 해결을 선호하고, 또 처음부터 계약서에 관심이 없어 설명에 대해 크게 유의하지 않는 집단은 공식적인 분쟁해결방법을 선호하며, 설명에 대해 중간적인 집단은 분쟁해결 방법도 중간적인 것을 선호한다고 할 수 있다.

계약관계에 대한 만족도와 분쟁해결 방법의 관계는 〈표 6-8〉이다.

현재의 계약관계에 만족할수록 소송이나 중재 등 공식적인 방법보다는 타협 등 비공식적인 방법을 선호하며, 불만인 집단은 법원에 제소하는 것을 선호하고 있다.

〈표 6-8〉 계약관계 만족도 별 분쟁대처방법(N : 210, 단위 : %)

구 분	만 족	불 만	아주 불만	전 체
법원에 제소	8.2	12.8	22.6	12.4
중재 요청	3.5	5.3	9.7	5.2
가맹점주 연합	24.7	18.1	16.1	20.5
본부와 타협	63.5	63.8	51.6	61.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0

일방적 해석조항의 유무와 분쟁해결방법의 관계는 〈표 6-9〉와 같다.

〈표 6-9〉 일방적 해석조항 별 분쟁대처방법(N : 101, 단위 : %)

구 분	있 다	없 다	전 체
법원에 제소	21.5		16.8
중재 요청	7.6	4.6	6.9
가맹점주 연합	21.5	31.8	23.7
본부와 타협	49.4	63.6	52.5
계	100.0	100.0	100.0

일방적 해석조항이 있는 경우에는 소송이나 중재 등 공식적인 방법을 선호하는 비율이 높고, 없는 경우에는 비공식적 방법을 선호하고 있다. 이는 가맹점주에게 불리한 계약내용 때문에 비공식적인 방법으로는 분쟁을 해결할 수 없으며 결국 최후의 수단인 법에 의지한다고 할 수 있다.

실제 가맹본부와 분쟁을 겪은 가맹점주와 그렇지 않은 가맹점주 사이에 실제로 분쟁에 대한 대처 방법의 차이는 〈표 6-10〉이다.

〈표 6-10〉 분쟁경험 여부 별 분쟁대처방법(N : 212, 단위 : %)

구 분	있 다	없 다	전 체
법원에 제소	10.3	14.3	12.3
중재 요청	5.6	4.8	5.2
가맹점주 연합	24.3	16.2	20.3
본부와 타협	59.8	64.8	62.3
계	100.0	100.0	100.0

분쟁 경험이 없는 집단이 '법원에 제소하겠다'와 '본부와 타협하겠다'는 비율이 높고, 분쟁 경험이 있는 집단이 '중재를 요청하겠다'와 '가맹점주와 연합하겠다'는 비율이 높다. 이는 실제로 분쟁을 경험한 집단이 법을 통한 분쟁의 해결과 가맹본부와의 타협이 얼마나 어려운가를 반영하고 있다. 법과 법원이 현실적으로 분쟁해결의 수단으로서는 관념적인 수준에 머무르고 있다는 것을 잘 나타내고 있다.

또한 분쟁대상과 분쟁대처방법의 관계는 〈표 6-11〉과 같다.

분쟁해결수단으로 가장 빈도가 낮은 '중재를 요청하겠다'는 계약불이행에 따른 손해배상과 보증금의 추가적 요구(3순위) 외에 전체에 대해 마지막으로 선호되었다. 그 다음인 '법원에 제소하겠다'는 비율이 가장 높은 것은 계약불이행에 따른 손해배상과 계약기간과 계약의 갱신, 허위표시 · 부당권유이며, 그 다음은 로열티의 산정과 해약조건이다. 그리고 가장 빈도가 높은 '가맹본부와 타협하겠다'는 계약불이행에 따른 손해배상, 계약기간과 계약의 갱신과 보증금의 추가적 요구(2순위) 외에 전체에 대해 가장 선호되었다. 두번째로 빈도가 높은 '다른 체인점주와 연합하겠다'가 가장 선호된 대상은 결제조건과 보증금의 추가적 요구이며, 그 다음은 설비의 시공, 독점권, 가맹본부의 지원, 공급물품의 하자처리, 재고품의 반품, 설비의 유지 · 관리, 영업상의 제한 · 금지 사항이며, 나머지 대상은 3순위로 선호되었고 4순위는 없다.

여기에서 알 수 있는 것은 계약 자체의 존속과 관련되는 계약기간 · 갱신 등에 대해서는 공식적인 해결방법을 선호하나 그렇지 않은 것에 대해서는 비공식적인

해결방법을 선호한다는 것을 알 수 있다.

〈표 6-11〉 분쟁대상 별 분쟁대처 방법(단위 : %)

구 분	설비 시공	로얄티 산 정	독점권	본부 지원	결제 조건	하자 처리	재고품 반품	설비유 지관리	전 체
법원에 제소	15.7	26.7	11.8	16.7	13.6	11.6	9.7	18.2	12.3
중재 요청	9.8	6.7	5.9	7.4	4.6	7.0	6.5	4.6	5.2
가맹점주 연합	17.7	20.0	35.2	22.2	40.9	27.9	29.0	25.0	20.3
본부와 타협	56.9	46.7	47.1	53.7	40.9	53.5	54.8	52.3	62.3
전체(명)	51	15	17	54	22	43	31	44	100.0

구 분	영업상 금지제한	불이행 손해배상	계약기간 계약갱신	해약 조건	허위표시 부당권유	보증금의 추가요구	전 체
법원에 제소	17.4	36.4	50.0	25.0	35.7		12.3
중재 요청	4.3	18.2			7.1	16.7	5.2
가맹점주 연합	26.1	18.2	16.7	12.5	21.4	50.0	20.3
본부와 타협	52.1	27.3	33.3	62.5	35.7	33.3	62.3
전체(명)	23	11	6	8	14	6	100.0

第 7 章

關聯 事項

第7章 關聯 事項

1. 消費者 保護

현재 가맹점주들이 가맹본부에 책임있는 물품하자로 인하여 고객이 손해배상을 청구하는 경우 취하는 조치는 〈표 7-1〉과 같다.

〈표 7-1〉 가맹본부에게 책임있는 물품하자에 대한 고객의 손해배상청구 처리

구 분	응답자수	비율(%)
① 부담을 감수	41	18.6
② 일단 부담하고 본부로부터 받음	145	65.9
③ 고객이 직접 본부로부터 받게 함	22	10.0
④ 기타	5	2.3
⑤ 무응답	7	3.2
계	220	100.0

가맹점주들은 1차적으로 책임을 진 후 2차적으로 가맹본부로부터 배상을 받아 손실을 전보하는 예가 65.9%이며, 부담을 감수하겠다는 18.6%, 책임을 지지 않고 소비자가 직접 본부로부터 손해배상을 받게 하는 것은 10.0%이다.

응답자별 특성을 보면 손해를 감수하는 것은 저학력과 외식업의 경우에 그 비율이 높다. 일단 손해를 부담하고 가맹본부로부터 전보받는 것은 고학력과 소매업의 경우에 그 비율이 높다. 고객이 직접 가맹본부에 대해 손해배상을 받게 하는 것은 서비스업과 외국 상표일 때 그 비율이 높다. 그리고 영업기간이 1년 미만인 경우를 제외하고는 영업기간이 길수록 자기 부담과 고객이 직접 가맹본부로부터 손해를 배상받게 하는 비율이 높고, 일단 손해를 부담하고 가맹본부로부터 전보받는 비율은 짧을수록 높다.

2. 加盟本部의 負擔 轉嫁

가맹본부가 판매가격을 인상하는 등 가맹점주의 부담을 무겁게 하는 경우에 가맹점주의 대응방안은 다양하다. 가맹본부로터 받은 불이익을 소비자에게 전가하는 것은 직접적으로 소비자의 이해관계와 관련이 있다. 가맹본부가 가맹점주의 부담을 무겁게 하는 경우 이에 대한 대응방안의 실태는 〈표 7-2〉와 같다.

〈표 7-2〉 가맹본부가 부담을 무겁게 하는 경우 대응방안

구 분	응답자수	비율(%)
① 판매가격 인상	53	24.1
② 판매량을 늘림	28	12.7
③ 원가절감	36	16.4
④ 이윤감소를 감수함	58	26.4
⑤ 일단 본부와 협의	14	6.4
⑥ 해약	5	2.3
⑦ 기타	5	2.3
⑧ 무응답	21	9.5
계	220	100.0

이에 대한 대응방안은 판매가격을 인상하겠다는 비율은 24.1%이다. 판매량을 늘리겠다는 비율은 12.7%, 원가를 절감하겠다는 비율은 16.4%로 적극적인 대응방안을 모색하는 비율은 29.1%이다. 소극적으로 이윤감소를 감수하겠다는 비율은 26.4%이고, 가맹본부와 타협하겠다는 6.4%, 해약하겠다는 2.3%이다.

응답자별 특성을 보면 판매가격을 인상하겠다는 집단은 30대 이하, 저학력층, 영업기간 2년 미만, 서비스업, 외국 상표, 월 200만원 이하, 주거지역 소재 점포, 소형 점포일수록 비율이 높다. 서비스업과 외국 상표의 비율이 높은 것은 이들 업체가 사실상 독과점 상태로 판매가격을 인상하더라도 경쟁력이 있음을 반영한 것이라 판단된다. 그리고 해약을 하겠다는 집단은 20대, 영업기간 2년 미만, 소규모 점포의 경우에 비율이 높고, 영업기간 3년 이상, 서비스업, 외국 상

표, 월소득 250 만원 이상의 집단에서는 나타나지 않았다.

3. 加盟本部의 破産

가맹점 영업을 함에 있어서는 경영부실, 동종 또는 유사업체의 난립 또는 자본의 영세성 등으로 가맹본부가 파산할 가능성도 고려되어야 한다. 만약 가맹본부가 파산한다면 가맹점주는 보증금의 반환불능, 투하자본의 회수 불가, 신용도의 저하 등 상당한 경제적 · 사회적 손실을 입게 된다. 현재 가맹점주들이 가맹본부의 파산가능성에 대하여 어떠한 판단을 하고 있는가는 〈표 7-3〉과 같다.

〈표 7-3〉 가맹본부의 파산가능성 판단

구 분	응답자수	비율(%)
① 대비책 마련	15	6.8
② 별다른 대비책 없음	64	29.1
③ 파산가능성이 없다고 생각함	46	20.9
④ 크게 걱정하지 아니함	38	17.3
⑤ 생각해본 적이 없음	56	25.5
⑥ 기타	1	0.5
계	220	100.0

본부의 파산가능성에 대해서는 가맹점주의 25.5%가 이에 대해 생각조차 하지 않고 있으며, 대비책을 마련하고 있는 경우는 6.8%에 불과하다. 그리고 생각은 하고 있으나 대비책을 마련하지 않은 경우는 29.1%, 파산가능성이 없다고 판단하는 경우는 20.9%, 파산에 대해 크게 걱정하고 있지 않은 경우는 17.3%이다.

응답자의 특성을 보면 가맹본부의 파산에 대해 대비책을 마련해두고 있는 집단은 50대 이상, 고학력층, 전업, 영업기간 2년 이상, 국내 상표, 주거지역 소재, 전직이 사무직과 유사업종의 비율이 높게 나타났다.

4. 營業의 繼續

새로운 영업방식인 프랜차이즈에 기대를 갖고 참여한 투자자들은 투자에 대한 이익에 따라 영업의 계속 여부를 결정할 것이다. 이와 함께 가맹점 영업의 계속 여부는 간접적으로 가맹점 영업형태의 효율성 및 투자자 보호의 방향이라는 측면에서 시사를 하는 바가 있다고 할 것이다. 현재의 영업을 계속할 의향이 있는가에 대한 응답은 〈표 7-4〉와 같다.

〈표 7-4〉 현재의 영업을 계속할 의향

구 분	응답자수	비율(%)
① 계약기간 만료이후에도 계속	131	59.6
② 일단 계약기간까지만	27	12.3
③ 위약금을 물더라도 당장 그만 둠	4	1.8
④ 투자금액을 회수하고 그만 둠	49	22.3
⑤ 기타	3	1.4
⑥ 무응답	6	2.7
계	220	100.0

현재의 가맹점주들은 59.6%가 계약기간이 만료되더라도 계속 가맹점 영업을 할 생각을 갖고 있다. 그리고 위약금을 물더라도 당장 그만 두겠다는 1.8%이고, 계약기간만료 때까지만 하고 계속 여부를 관망하겠다는 12.3%이며, 투자금액을 회수하고 그만 두겠다는 22.3%이다.

5. 市場開放

가. 外國企業이 本部인 加盟店의 運營意思

프랜차이즈는 1993년 12월에 합의된 UR의 시장개방 양허사항 중 서비스 분야의 하나에 해당하는데, 우리나라는 1996년부터 프랜차이즈시장을 전면 개방

하여야 한다. 현재는 외국의 프랜차이즈가 국내기업과의 상표라이센스 및 기술도입계약에 의하여 국내에 진출해 있으나, 국내 프랜차이즈 시장이 전면 개방된다면 외국기업이 직접 가맹본부의 지위를 가지고 가맹점을 모집할 것이다. 이 경우 가맹점주들이 가맹본부가 외국기업인 가맹점을 운영할 의향이 있는가에 대한 응답은 〈표 7-5〉와 같다.

〈표 7-5〉 외국기업이 본부인 가맹점 운영의사

구 분	응답자수	비율(%)
① 있다	85	38.6
② 없다	133	60.5
③ 무응답	2	0.9
계	220	100.0

프랜차이즈시장의 개방과 이와 관련한 외국기업의 국내진출에 대한 현재의 가맹점주들의 태도는 38.6%가 외국기업이 본부인 가맹점을 운영할 의향이 있으며, 60.5%가 그럴 의향이 없다고 응답한 것으로 나타났다.

응답자별 특성을 보면 가맹본부가 외국기업인 가맹점을 운영할 의향이 있는 집단은 50대 이상을 제외하고는 저연령일수록, 고학력일수록 높고, 업종별로는 외식업이 가장 높고 서비스업이 가장 낮다. 전업 여부에 따라서는 큰 차이가 없다. 소득에 따라서는 월 200만원 이상이 그 이하보다 상대적으로 높다. 점포의 규모는 11-15평이 높게 나타났다.

나. 運營 理由

외국의 프랜차이즈가 직접 국내에 진출한다면 가맹본부가 외국기업인 가맹점을 운영할 의향이 있다고 응답한 가맹점주의 경우, 그 이유는 〈표 7-6〉과 같다.

〈표 7-6〉 외국기업이 본부인 가맹점 운영이유

구 분	응답자수	비율(%)
① 경영기법	17	20.0
② 상호상품등의 지명도	21	24.7
③ 본부의 지원 등 거래조건	18	21.2
④ 재무구조	6	7.1
⑤ 고객의 생활취향 등의 변화	20	23.5
⑥ 기타	1	1.2
⑦ 무응답	2	2.4
계	85	100.0

본부가 외국기업인 가맹점을 운영하는 이유로는 상호 · 상품 등의 지명도가 높기 때문에가 24.7%로 가장 높고, 고객의 생활 · 취향 등의 변화 때문에가 23.5%로 그 다음이며, 가맹본부의 지원 등 거래조건이 좋을 것이기 때문에가 21.2%, 경영기법이 나을 것이기 때문에가 20.0%이다. 그리고 재무구조가 건실하기 때문에는 7.1%에 불과하다. 가맹점주들이 외국 프랜차이즈를 선호하는 이유는 대부분 경영상의 이유라고 할 수 있다.

경영상의 이유가 아니라 재정적 이유인 재무구조의 건실을 이유로 든 집단은 50대 이상, 저학력, 영업기간 2년 이상, 전직이 전문관리직과 무직인 자, 월소득 250-300 만원, 상가지역 소재 점포, 중형 점포의 비율이 높다.

第 8 章

法制의 整備方向

第8章 法制의 整備方向

Ⅰ. 自律的 規制機關의 必要性

프랜차이즈에 대한 규제의 방식은 크게 정부기관에 의한 공적 규제와 프랜차이즈협회 등에 의한 자율적 규제로 나누어 볼 수 있다. 여기에서 프랜차이즈협회란 가맹본부협회와 가맹점주협회를 말하는데, 이 중 가맹점주협회는 단체의 성격상 자율적 규제기관이라기보다는 이익단체에 가깝고, 실질적 의미의 자율적 규제기관이라 할 때에는 가맹본부협회를 가리킨다 할 것이다. 자율적 규제기관으로서의 가맹본부 또는 가맹점주 단체의 필요성에 대한 가맹점주들의 반응은 〈표 8-1〉과 같다.

〈표 8-1〉 자율적 규제기관으로서 단체의 필요성

구 분	본부단체의 필요성		가맹점주단체의 필요성	
① 필요하다	136	61.8	185	84.1
② 필요없다	43	19.5	18	8.2
③ 잘 모름	41	18.6	17	7.7
계	220	100.0	220	100.0

자율적 규제기관으로서 가맹본부 단체와 가맹점주 단체의 필요성에 대해서는 61.8%가 가맹본부단체가 필요하다고 여기고 있으며, 가맹점주단체의 필요성에 대해서는 84.1%가 필요하다고 여기고 있다. 가맹본부단체가 필요없다는 19.5%이며, 가맹점주단체가 필요없다는 8.2%이며, 모르겠다는 각각 18.6%, 7.7%이다.

응답자별 특성을 보면 가맹본부단체가 필요하다고 느끼는 집단은 20대, 고학력층, 서비스업, 전직이 전문직과 사무관리직, 주거지역 소재 점포의 경우에 비

율이 높게 나타났고, 필요없다고 느끼는 집단은 외식업의 경우에 높게 나타났다. 가맹점주단체가 필요하다고 느끼는 집단은 20대, 고학력층, 서비스업, 전직이 생산직과 유사업종 종사자, 주거지역 소재 점포, 소형 점포의 비율이 높고, 필요없다고 느끼는 집단은 40대, 외식업, 상가지역 소재 점포, 중형 점포의 비율이 높다.

이러한 결과는, 현재의 가맹점주들이 가맹본부와의 관계에서 그들의 권익을 옹호하기 위해 가맹점주단체가 필요하다고 여기고 있으나, 본부단체의 필요성에 대해서는 크게 필요성을 느끼지 않고 있다.

가맹본부와의 분쟁경험 여부에 따른 각 단체의 필요성의 관계는 〈표 8-2〉이다.

〈표 8-2〉 **분쟁경험 여부 별 단체의 필요성**(N : 179/ 203, 단위 : %)

구 분	있 다	없 다	전 체
필요하다 〈본〉	76.8	75.3	76.0
〈점〉	92.2	90.1	91.1
필요없다 〈본〉	23.2	24.7	24.0
〈점〉	7.8	9.9	8.9
계	100.0	100.0	100.0

분쟁의 유무와 관계 없이 가맹본부단체 · 가맹점주단체 모두의 필요성을 느끼고 있는데, 이는 분쟁 경험과 단체의 필요성이 서로 관계가 없는 것임을 반영하고 있다. 그렇지만 가맹본부단체보다는 가맹점주단체의 필요성을 더 강하게 느끼고 있다.

소송 등 공식적인 분쟁해결방법을 선호하는 집단이 각 단체의 필요성을 더 느끼고, 비공식적인 분쟁해결방법을 선호하는 집단이 각 단체의 필요성을 덜 느끼고 있다. 일반적으로는 공식적인 분쟁해결을 선호하는 집단보다는 비공식적인 분쟁해결을 선호하는 집단이 분쟁해결 내지 이익조정기구로 단체의 필요성을 더 느낄 것인데, 결과는 반대로 나타났다. 이는 가맹점주들이 각 단체의 역할과 의의에 대한 인식이 결여되었다고 할 수 있다. 그리고 가맹본부단체보다는 가맹점

주단체의 필요성을 더 느끼고 있다.

분쟁에 대한 대처방법과 각 단체의 필요성과의 관계는 〈표 8-3〉이다.

〈표 8-3〉 분쟁대처방법 별 본부단체의 필요성(N : 171/ 195, 단위 : %)

구 분		법원제소	중재요청	점주연합	본부타협	전 체
필요하다	〈본〉	84.0	90.9	86.5	70.4	77.2
	〈점〉	92.0	90.0	90.2	92.4	91.8
필요없다	〈본〉	16.0	9.1	13.5	29.6	22.8
	〈점〉	8.0	10.0	9.8	7.6	8.2
계		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

현행법령의 규율정도와 각 단체의 필요성의 관계는 〈표 8-4〉이다.

〈표 8-4〉 현행법령의 규율정도 별 단체의 필요성(N : 178/ 202, 단위 : %)

구 분		제대로 규율한다	제대로 규율하지 못한다	전혀 규율하지 못한다	모 르 겠 다	전 체
필요하다	〈본〉	81.8	81.1	65.2	78.7	76.4
	〈점〉	81.8	90.4	93.7	91.7	91.1
필요없다	〈본〉	18.2	18.9	34.8	21.3	23.6
	〈점〉	18.2	9.6	6.3	8.3	8.9
계		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

현행법령의 규율에 대해 긍정적인 집단이 가맹본부단체의 필요성은 더 느끼지만, 가맹점주단체의 필요성은 덜 느끼고 있고, 현행법령의 규율에 부정적인 집단이 가맹점주단체의 필요성은 더 느끼지만, 가맹본부단체의 필요성은 덜 느끼고 있다. 이러한 사실은 가맹점주들이 현행법령의 미비로 법률관계를 제대로 규율하지 못하고 있기 때문에 가맹본부와의 불리한 계약관계 등을 가맹점주단체의 결성을 통하여 수정하려는 의사가 있는 것으로 볼 수 있다. 그리고 가맹본부단체

에 대해서는 현행법령에 대해 부정적인 집단이 긍정적인 집단보다 필요성을 덜 느끼고 있는데, 이는 가맹본부 단체에 대한 불신을 반영한다고 할 것이다. 즉, 가맹점주들은 가맹본부 단체가 자율적 규제기관 내지 가맹본부와 가맹점주들 사이의 이익을 조정해주는 기능보다는 오히려 가맹본부들의 단합된 힘으로 자기들의 이익을 대변할 이익단체로 될 역기능을 우려하고 있다.

가맹본부단체의 필요성과 가맹점주단체의 필요성 및 가맹점주단체의 필요성과 가맹본부단체의 필요성의 관계는 〈표 8-5〉이다.

〈표 8-5〉 가맹점주단체 필요성 별 가맹본부단체의 필요성(N : 220, 단위 : %)

구 분	체인점주 단체의 필요성 별 본부 단체의 필요성				본부 단체의 필요성 별 체인점주 단체의 필요성			
	필요하다	필요없다	모르겠다	전 체	필요하다	필요없다	모르겠다	전 체
필요하다	69.2	27.8	17.6	61.8	94.1	72.1	63.4	84.1
필요없다	16.8	55.6	11.8	19.5	3.7	23.3	7.3	8.2
모르겠다	14.1	16.7	70.6	18.6	2.2	4.7	29.3	7.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

우선 어느 한 단체의 필요성을 인식하는 집단은 다른 단체의 필요성을 인식하는 비율이 높고, 어느 한 단체의 필요성에 무관심한 집단은 다른 단체에 대해서도 마찬가지이다. 그리고 가맹본부단체의 필요성보다는 가맹점주단체의 필요성을 느끼는 비율이 더 높다.

가맹본부단체와 가맹점주단체의 필요성에 대해서는 전반적으로 거의 모든 영역에 걸쳐 가맹점주단체의 필요성을 더 크게 나타났다.

자율적 규제기관의 기능 내지 역할로는 선별적 회원가입을 통한 공신력의 제고, 표준약관의 제정, 신규 거래참가자에 대한 상담 · 조언, 분쟁의 조정 등을 들 수 있다. 프랜차이즈는 물론 유사거래에 대한 자율적 규제의 전통이 없는 우리나라의 경우 제도의 도입 초기에는 공적 규제가 주된 규제방식이 될 수밖에 없겠으나, 프랜차이즈를 활성화시키고 사회적 제도로서 정착시키기 위해서는 점차적으

로 자율적 규제의 폭을 넓혀 나가야 할 것이다.

Ⅱ. 法制의 整備方向

1. 現行法令에 대한 評價

프랜차이즈의 규율에 관한 현행법상의 규정은 물론, 프랜차이즈의 개념, 법적 성질, 기존의 여타 거래와 구별되는 특성 등이 정립되어 있지 아니한 현재로서는 프랜차이즈에 대한 적절한 규율을 기대한다는 것은 무리일 것이다. 그렇다고 하더라도 프랜차이즈와 관련된 법적 문제가 발생하는 경우 이를 방치할 수는 없으며, 현행법의 테두리내에서 문제된 사안별로 그 해결방안이 모색될 수 있을 것이다. 이와 관련하여 현행법하에서 가맹본부와의 법률관계가 제대로 규율되고 있는가에 대한 가맹점주들의 응답은 〈표 8-6〉과 같다.

〈표 8-6〉 현행법령의 가맹점주와 본부간의 법률관계 규율 정도

구 분	응답자수	비율(%)
① 제대로 규율	13	5.9
② 제대로 규율하지 못함	86	39.1
③ 전혀 규율하지 못함	48	21.8
④ 모르겠다	72	32.7
⑤ 무응답	1	0.5
계	220	100.0

현행법하에서 프랜차이즈 법률관계가 어느 정도 규율되고 있는가에 대해서는 5.9%만이 제대로 규율하고 있다고 느끼고, 제대로 규율하고 있지 못하다는 39.1%, 전혀 규율하고 있지 못하다는 21.8%로 모두 60.9%의 가맹점주가 법령의 미비를 느끼고 있다. 그리고 잘 모르겠다도 32.7%나 되는데, 이는 법률관계에 대한 인식없이 가맹점을 운영하고 있는 것을 반영하고 있다.

응답자별 특성을 보면 현행법령에 대해 긍정적인 집단은 30대와 40대, 저학

력층, 부업, 영업기간이 3년 이상, 소매업, 외국 상표, 전직이 판매 · 서비스직, 월소득 200만원 이상, 상가지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 중간 집단은 20대, 소매업, 전직이 판매서비스업인 자의 비율이 높고, 부정적인 집단은 서비스업, 전직이 전문관리직인 자의 비율이 높다. 판단을 유보하는 집단은 외식업, 전직이 생산직과 무직인 자, 주거지역 소재 점포, 중 · 대형 점포의 경우에 비율이 높다.

2. 法制整備의 重點事項

프랜차이즈 관계에 대한 법령을 제정할 때에 중점을 두어야 할 부분에 대해서는 순서에 따라 세 가지를 응답하게 하였는데 그 결과는 〈표 8-7〉과 같다.

〈표 8-7〉 프랜차이즈관계법 제정시 중점을 두어야 할 부분

구 분 / 내 용	1 순 위	2 순 위	3 순 위	가중점* 순 빈도 점수 위		
① 계약불이행	56(25.5)	16(7.3)	15(6.8)	87	215	③
② 계약기간 및 갱신	20(9.1)	13(5.9)	10(4.5)	43	96	⑤
③ 중도해약	27(12.3)	25(11.4)	12(5.5)	64	143	④
④ 본부 파산 등	38(17.3)	56(25.5)	20(9.1)	114	246	②
⑤ 분쟁해결방법 절차	5(2.3)	12(5.5)	14(6.4)	31	53	⑩
⑥ 본부의 면책조항 · 일방해석조항	39(17.7)	45(20.5)	40(18.2)	124	247	①
⑦ 결제조건	7(3.2)	11(5.0)	28(12.7)	46	71	⑦
⑧ 본부의 계약내용 변경	8(3.6)	9(4.1)	18(8.2)	35	60	⑨
⑨ 허위 · 과대 광고	4(1.8)	16(7.3)	20(9.1)	40	64	⑧
⑩ 본부의 자격 요건	11(5.0)	9(4.1)	27(12.3)	47	78	⑥
⑪ 무응답	5(2.3)	8(3.6)	16(7.3)	29	·	
계	220(100.0)	220(100.0)	220(100.0)	660		

* 빈도는 전체응답을 합계한 것이며, 가중점은 1순위에 답한 것에는 3점, 2순위에 답한 것에는 2점, 3순위 답한 것에는 1점을 주어 합한 점수이다.

제1순위는 가맹본부의 계약불이행에 대한 손해배상의 보장 25.5%, 가맹본부의 면책조항이나 일방적 해석조항에 대한 규제(17.7%), 가맹본부의 파산 등에 대한 대비(17.3%), 중도해약에 따른 손해배상의 보장(17.3%) 등의 순서로 나타났고, 낮은 수치는 허위 · 과대광고에 대한 규제(1.8%), 분쟁해결의 방법과 절차에 대한 규정(2.3%) 등의 순서로 나타났으며, 나머지 네 항목은 3% 이상 10% 미만으로 나타났다.

제2순위는 가맹본부의 파산 등에 대한 대비(25.5%), 가맹본부의 면책조항이나 일방적 해석조항에 대한 규제(20.5%), 중도해약에 따른 손해배상의 보장(11.4%) 등의 순서로 나타났고, 낮은 수치는 가맹본부의 계약내용변경에 대한 규제(4.1%)와 가맹본부의 자격요건에 대한 규제(4.1%) 등의 순서로 나타났으며, 나머지 다섯 항목은 5% 이상 10% 미만으로 나타났다.

제3순위는 가맹본부의 면책조항이나 일방적 해석조항에 대한 규제(18.2%), 결제조건에 대한 규제(12.7%), 본부의 자격요건에 대한 규제(12.3%) 등의 순서로 나타났고, 낮은 수치는 계약기간 및 계약갱신의 보장(4.5%), 중도해약에 따른 손해배상보장(5.5%) 등의 순서로 나타났으며, 나머지 다섯 항목에 대해서는 6% 이상 10% 미만으로 나타났다.

그리고 각각의 응답에 가중치를 부여한 결과는 총빈도는 660이며, 각 항목당 만점은 660점(3점×220부)이고, 총점은 1320점(3점×220부+2점×220부+1점×220부)이다. 그 순서는 ①본부의 면책조항 또는 일방적 해석조항에 대한 규제(총 124건, 247점, 평균 1.99), ②본부의 파산 등에 대한 대비책(총 114건, 246점, 평균 2.16), ③본부의 계약불이행에 대한 손해배상책임(총 87건, 215점, 평균 2.47), ④중도해약에 따른 손해배상의 보장(총 64건, 143점, 평균 2.23), ⑤계약기간 및 계약갱신의 보장(총 43건, 96점, 평균 2.23), ⑥본부의 자격요건 규제(총 47건, 78점, 평균 1.66), ⑦본부의 결제조건에 대한 규제(총 46건, 71점, 평균 1.54), ⑧본부의 허위 · 과대광고에 대한 규제(총 40건, 64점, 평균 1.60), ⑨본부의 계약내용의 변경에 대한 규제(총 35건, 60점, 평균 1.71), ⑩분쟁해결의 절차와 방법에 대한 내용(총 31건, 53점, 평균 1.71)이다.

응답자의 집단별 특성은 다음과 같다.

계약불이행에 대한 손해배상책임에 대해서는 20대, 고학력층, 영업기간 3년 이상, 소매업, 국내 상표, 유사업종 출신자, 주거지역 소재, 소형 점포의 비율이 높고, 50대 이상, 영업기간 2-3년, 준주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다.

계약기간 및 계약갱신과 관련한 가맹점주의 보호에 대해서는 영업기간이 짧을수록, 40대, 저학력, 소매업, 국내 상표, 생산직 출신자, 상가지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 50대 이상, 서비스업, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 중도해약과 관련한 가맹점주의 보호에 대해서는 저연령층일수록, 고학력, 영업기간 1~2년, 소매업, 외국 상표, 전문관리직과 유사업종 출신자, 월소득 200만원 이상, 준주거지역, 대형 점포의 비율이 높고, 영업기간 3년 이상, 서비스업, 생산직 출신자, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 가맹본부가 파산한 경우의 가맹점주의 보호에 대해서는 소형 점포일수록, 30대와 40대, 저학력층, 영업기간 2년 이상, 외식업, 국내 상표, 생산직 및 전문관리직과 유사업종 출신자, 상가지역 소재 점포의 비율이 높고, 소매업, 주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 분쟁해결절차 및 방법에 대해서는 영업기간이 오래 될수록, 대형 점포일수록, 20대, 고학력, 외식업, 국내 상표, 생산직 출신자, 주거지역 소재 점포의 비율이 높고, 30대, 서비스업, 준주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 가맹본부의 면책조항과 일방적 해석조항의 규제에 대해서는 고연령층일수록, 저학력층, 영업기간 1년 미만과 3년 이상, 서비스업, 외국 상표, 전문관리직과 사무직 및 판매·서비스직 출신자, 준주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 높고, 소매업, 주거지역 소재, 중형 점포의 비율이 낮다. 결제조건의 규제에 대해서는 소형 점포일수록, 50대 이상과 30대, 저학력층, 영업기간 1년 미만과 3년 이상, 소매업, 외국 상표, 생산직 출신자, 주거지역 소재 점포의 비율이 높고, 서비스업, 준주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 가맹본부의 계약내용 변경의 규제에 대해서는 저연령층일수록, 영업기간이 오래 될수록, 소매업, 국내 상표, 판매·서비스직 출신, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다. 허위·과대광고의 규제에 대해서는 대형 점포일수록, 30대와 50대 이상, 고학력층, 영업기간 2년 미만, 외식업, 외국 상표, 최저소득층, 상가지역 소재 점포의 비율이 높고, 서비스업, 주거지역 소재 점포의 비율이 낮다. 가맹본부의 자격요건의 규제에 대해서는 20대와 40대, 저학력층, 영업기간 2-3년, 서비스업, 판매·서비스직 출신자, 상가지역 소재, 중형 점포의 비율이 높고, 소매업, 주거지역 소재, 대형 점포의 비율이 낮다.

第9章

要約 및 立法方向

第9章 要約 및 立法方向

Ⅰ. 要 約

프랜차이즈와 같은 새로운 商去來를 기존의 法制度로 규율하는 데는 한계가 있다. 이러한 法制度의 空白은 개개의 加盟契約의 집적을 통하여 형성된 慣行 또는 慣習으로 메워진다. 그러나 일정한 행위양식이 계속·반복되어 일반적으로 승인되고 있다는 사실만으로 관행 또는 관습이 適法性이나 妥當性을 갖는 것은 아니다. 그리고 적법성이나 타당성을 갖지 아니한 채로 널리 사회적으로 수용된다면 그 폐해는 물론이고 이를 시정하여 공정하고 합리적인 거래관계를 형성하도록 하는 데는 커다란 사회적 희생이 따르게 될 것이다.

프랜차이즈는 1980년대에 우리나라에 도입되어 소비자가 원하는 다양한 욕구 즉, 저렴한 가격으로 소량·다품종의 물건 또는 서비스를 신속·간편하게 구입하고자 하는 욕구를 충족시켜 오면서 현재 성장기를 구가하고 있으며, 또 1996년의 國內 프랜차이즈市場開放은 비약적인 성장의 기폭제가 될 것이다. 그러나 이러한 성장의 이면적인 부분을 보면, 최근 들어 法制度의 不備를 틈타 프랜차이즈와 관련한 不公正去來行爲가 점증하고 約款을 통하여 不公正하거나 不當한 慣行이 자리를 잡아가고 있는 현상도 눈에 띈다. 물론 관행이 건전하고 합리적인 것이라면 이를 양성화 내지 규범화하도록 유도할 필요가 있겠지만, 그렇지 않고 불공정 또는 부당하거나 성문법의 취지를 회피하기 위한 것이라면 그 효력을 부인함은 물론 입법에 의하여 그러한 관행의 지속을 차단시켜야 할 것이다. 더욱이 국내시장개방과 관련하여 外國企業을 加盟本部로 하는 프랜차이즈가 대폭 증가할 것으로 예상되는데, 국내 프랜차이즈業界의 競爭力을 강화하고 외국기업이 불공정 또는 부당한 관행을 남용하는 것을 방지한다는 차원에서도 프랜차이즈에 관한 法制度의 整備가 시급히 요망된다.

프랜차이즈의 實態 및 慣行을 조사한 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저 加盟店 營業을 하게 된 動機를 보면, 자영업의 선호경향과 영업관리의 효율성·편의성 추구 및 가맹점 영업형태의 발전가능성에 대한 공감이 결정적인

요인으로 작용하고 있음을 볼 수 있다. 가맹점주가 계약을 체결할 때에 本部의 信用度를 조사하는 가맹점주의 비율은 약 9%, 전문가에게 契約書의 檢討를 의뢰하는 비율은 약 6%, 加盟本部에서 契約內容을 성실하게 說明하는 비율은 약 25%이다. 그리고 加盟店主의 요구로 契約書를 修正하는 비율은 17.7%이다. 이러한 사실로부터 가맹점주가 되고자 하는 자들이 가맹본부의 신용도나 계약서를 상세히 검토하지 않고 있으며, 본부도 주요 사항에 대한 公示 또는 說明義務를 충실히 이행하고 있지 않는 것을 알 수 있다. 이는 결과적으로 가맹점주의 이익을 해치는 것이며 또 紛爭의 多發性으로 이어진다. 또한 상대적으로 상세하게 본부의 신용도 및 계약서를 검토하였거나 본부가 충실한 설명을 한 경우 契約書를 修正하여 계약상의 불이익을 시정할 기회를 가졌음을 볼 수 있다. 또 契約關係에 대한 滿足度에 있어서는 가맹점주의 약 59%가 현재의 계약관계에 불만을 표시한 것으로 나타나 계약관계 전반에 대한 개선이 필요함을 시사하고 있다.

契約의 內容은 크게 加盟店 營業의 基本的 所要費用, 教育支援 · 賣場運營支援 · 販賣支援 등 本部의 支援, 室內裝飾 기타 設備의 管理, 繼續的 物品供給, 獨占的 營業權, 로열티 및 契約不履行에 대한 損害賠償責任 등으로 나누어 조사하였다. 특히 이 중 本部의 支援은 본부의 영업에 대한 統制와 함께 가맹점 영업형태를 여타의 거래형태와 구별지우는 독특한 요소일 뿐만 아니라 가맹점 영업을 하고자 하는 자들이 가장 관심을 두는 부분이다. 그러나 현실적으로 본부의 지원이 있는 경우는 약 55%(교육지원 61.8%, 매장운영지원 54.5%, 판매지원 49.5%)이고, 본부의 지원이 있는 경우에도 그 만족도가 약 32.5%(교육지원 38.2%, 매장운영지원 28.7%, 판매지원 30.5%)로 낮은 편이다. 또한 獨占的 營業權의 경우를 보면, 프랜차이즈의 본질상 가맹점주가 일정지역에 대한 독점적 영업권을 갖는 것이 가맹비, 로열티 등 댓가에 비추어 타당할 것임에도 불구하고, 현실적으로는 가맹계약상 독점적 영업권을 부여받고 있는 경우는 약 54%에 불과하다. 그리고 독점적 영업권을 부여받은 가맹점주의 약 75%가 이에 대해 만족하고 있다. 契約不履行에 대한 損害賠償責任에 대해서는 가맹점주의 약 72%가 가맹본부에게 유리하도록 되어 있다고 여기고 있다. 가맹계약의 내용에 약관규제법에서 금지하고 있는 면책조항 또는 일방적 해석조항을 두고 있는 경우도 약 37%에 이르고 있다.

契約期間 및 終了를 보면, 프랜차이즈가 정착되어 있는 외국의 경우를 보면 契約期間은 투하자금의 회수를 고려하여 통상 5년~10년으로 되어 있는데, 우리

나라는 1년 내지 2년이 약 40%, 계약기간을 약정하지 않고 있는 경우가 약 45%로 단기의 계약기간이 대부분이었다. 이와 관련하여 계약의 更新 여부가 중요한 의미를 갖는데 가맹점주의 의사에 의해서 연장할 수 있는 경우는 36.4%로 절반에 미치지 못한다. 또 契約의 解止에 있어서도 대부분의 경우 위약금을 요구하고 있었고 위약금 없이 해약이 가능한 경우는 전체의 33.6%에 불과하다. 한편 店鋪의 選定에 관하여는 본부가 직·간접으로 관여하는 비율이 약 40%로 상당한 수준이다. 營業의 讓渡는 가맹점주의 약 55%만이 자유롭게 加盟店 營業을 양도할 수 있다. 그리고 영업양도시의 權利金 授受에 대해서는 가맹본부가 약 11% 정도 관여하고 있는데, 이는 가맹점 영업을 둘러싸고 권리금에 대한 새로운 관행이 형성되는 과정임을 시사한다.

運營上의 問題에 있어서는 本部의 支援 미비, 設備의 維持·管理 不實, 本部競爭業體의 過多出店 등의 순서로 애로사항을 지적하고 있다.

本部와의 紛爭을 보면 加盟店主의 약 51%가 분쟁경험이 있으며, 빈도는 본부의 지원, 설비의 시공, 설비의 유지 및 관리, 공급물품하자 발생시의 처리 순으로 많다. 또 이에 대한 解決方法으로는 법원이나 중재기관 등을 통한 공적 해결을 선호하는 비율은 약 17%에 불과하고, 본부와의 타협을 선호하는 비율은 약 60%나 되는데, 이는 가맹점주의 교섭력을 고려할 때 바람직한 분쟁해결방법이라 할 수 없다.

그밖의 문제들로 消費者 保護, 加盟本部가 負擔을 轉嫁하는 경우에 대한 대응, 加盟本部의 破産에 대한 대비, 營業의 繼續 여부, 市場開放에의 대응 등에 대하여 조사하였는데, 이중 가맹본부가 파산하는 경우에는 가맹점주가 보증금의 반환불능, 투자자본의 회수 불가, 신용도의 저하 등 상당한 경제적·사회적 손실을 입게 됨에도 불구하고 이에 대해 대비책을 마련해 둔 비율은 약 7%에 불과한 것으로 나타났다. 또 市場이 開放되는 경우에는 38.6%가 경영기법, 상호·상표 등의 지명도, 고객의 생활취향 등의 변화 등을 이유로 가맹본부가 외국기업인 가맹점을 운영할 의사가 있음을 밝히고 있다.

本部協會 등 自律的 規制機關의 필요성에 대해서는 대부분이 이에 수긍하고 있는데, 특히 가맹본부단체(61.8%)보다 가맹점주단체(84.1%)가 필요하다고 응답한 가맹점주가 많은 것은 현행법제도상 가맹점주에 대한 보호가 그만큼 취약하다는 것을 의미한다.

마지막으로 現行法令이 가맹본부와 가맹점주의 관계를 적절하게 규율하고 있

는가 라는 물음에 대해서는 가맹점주의 약 61%가 부정적인 반응을 보였다. 이와 관련하여 프랜차이즈 관련 法制度를 整備하는 경우 중점을 두어야 할 사항으로는 가맹본부의 면책조항 또는 일방적 해석조항에 대한 규제, 가맹본부의 파산 등에 대한 대비책, 가맹본부의 계약불이행에 대한 손해배상책임, 가맹본부가 중도에 계약을 해지하는 경우의 손해배상책임, 계약기간 및 갱신의 보장, 가맹본부의 자격요건 규제 등을 우선순위에 놓고 있다.

Ⅱ. 立法方向

프랜차이즈 관련 법제도를 정비함에는 우선 프랜차이즈의 定義와 규제의 目的을 명확히 하고, 다음으로 規制의 內容과 關聯法規의 制定形態 및 規制의 方式을 결정하여야 할 것이다.

먼저 프랜차이즈란 "加盟本部가 일정 지역의 加盟店主에 대하여 자기의 상호·상표 등 영업을 상징하는 표지를 사용하여 상품 또는 서비스를 판매하거나 기타 영업을 할 수 있는 권리를 부여함과 동시에 영업에 대한 일정한 지원·통제를 하는 한편, 선택적으로 그 영업에 관한 노우하우를 제공하거나 상품을 공급하고, 이에 대하여 가맹점주는 가맹본부에 대하여 댓가로서 가맹비, 보증금 또는 로열티나 상품대금 등을 지급하는 繼續的 債權關係"를 말한다. 이 가운데 상호·상표 등의 사용권 부여와 일정한 영업상의 지원·통제는 프랜차이즈의 필수적인 요소임과 동시에 프랜차이즈를 여타의 거래형태와 구별짓는 특징적인 요소라 할 것이다. 그리고 프랜차이즈에 대한 規制의 目的은 공정한 거래질서를 유지하고 불평등당사자인 가맹점주가 가맹본부와의 관계에서 불이익을 당하지 아니하도록 하며 소비자를 두텁게 보호하는 것이다.

規制의 內容에는, 먼저 프랜차이즈관계는 가맹점주가 가맹본부의 우월적 경험과 지식에 의존하고 통제에 따를 의무를 감수해야 하는 불평등당사자간의 관계라는 점이 고려되어야 한다. 그러므로 구체적인 가맹계약의 내용은 개개의 경우에 따라 다양하게 형성되겠지만, 기본적으로 가맹본부와 가맹점주간의 교섭력의 차이로 인하여 가맹점주에게 일방적으로 불리한 내용의 계약이 되는 경우는 규율되어야 할 것이다. 다음으로 가맹본부와 제3자의 관계에 있어서는 가맹본부가 궁극적으로 가맹점 영업으로부터 경제적 이익을 취하므로 그로부터 야기되는

위험으로부터 완전히 면책되는 것은 형평의 관념에 비추어 합당치 아니하다. 따라서 가맹본부는 일정한 요건을 충족하는 경우 제3자에 대하여 직·간접적인 책임을 부담하도록 하여야 할 것이다. 이를 위한 制度的 裝置로는 공시·설명의무의 확립, 불공정거래행위의 규제, 소비자 보호조치 등을 들 수 있다.

프랜차이즈와 직·간접적으로 관련있는 현행법규로는 도·소매업진흥법, 독점규제법, 약관규제법, 상표법, 부정경쟁방지법 등을 들 수 있다. 이 중 都·小賣業振興法에서는 일정한 요건을 충족하는 연쇄화사업을 지정하여 이에 대한 지원을 규정하고 있는데(동법 제25조 내지 제28조), 연쇄화사업은 현행법상 가맹점 영업에 가장 근접하는 성격을 갖는 영업실체이기는 하지만 여기에 관련규정을 추가하기에는 동법의 적용대상이 실제적으로는 공산품의 도·소매업으로 한정되어 있어, 외식업, 서비스업 등에는 적용이 배제된다는 문제가 있다. 獨占規制法은 폐해규제를 원칙으로 하므로 구체적으로 사건이 발생한 경우에만 적용되고 사업자의 일반적인 불공정거래행위에 대한 판단기준을 정하고 있다는 점에서 프랜차이즈관계를 규율하는데는 한계가 있다. 約款規制法은 특정 약관조항의 유·무효 여부를 판단하는 기준과 이와 관련한 시정조치를 정하고는 있지만, 제시하고 있는 기준이 일반적인 것이기 때문에 독점규제법과 마찬가지로 구체적인 경우에 있어서 프랜차이즈관계를 적절하게 규율하기는 어렵다. 또한 계약체결시 당사자가 서로 타협하여 수정한 個別約定에 대하여는 적용되지 아니한다는 한계가 있다. 한편 商標法은 상표의 등록이라고 하는 절차적 수단을 통하여 상표등록권자의 보호하기 위한 법이고, 不正競爭防止法은 국내에 널리 알려진 타인의 상호·상표 등을 부정하게 사용하거나 타인의 영업비밀을 침해하는 부정경쟁행위를 방지하기 위한 법으로, 상호·상표 등 영업을 나타내는 표지의 사용허락 및 노우하우의 제공과 관련한 加盟本部의 私益을 보호하는 역할을 할 뿐이다.

따라서 프랜차이즈라고 하는 거래방식의 특성, 외식업·판매업·서비스업 등 관련업종의 다양성, 현재의 성장규모 등을 고려해 볼 때, 현행법규에 관련규정을 삽입하는 방식보다는 명칭 여하를 불문하고 프랜차이즈로 운영되는 거래방식을 총괄적으로 규제할 수 있는 特別法을 제정하는 방식을 취하는 것이 보다 바람직하다 할 것이다. 特別法을 제정함에는 일찍부터 프랜차이즈가 성행하였고 관련 법제도를 두고 있는 외국의 입법례로, 美國 聯邦去來委員會의 規則인 '프랜차이즈 公示規則(Disclosure Requirements and Prohibitions Concerning Franching and Business Opportunity Venture)'과 모델州法인 '統一 프

랜차이즈 및 事業機會法(Uniform Franchise and Business Opportunities Act)' 및 일본의 通達로 공포된 '프랜차이즈에 관한 獨占禁止法 適用上의 考慮事項'(이 보고서 부록 Ⅲ. 참조) 또는 EU의 '特定한 프랜차이즈 加盟契約에 대한 로마條約 제85조 3항의 適用에 관한 規則(1988 Regulation concerning the application of article 85(3) to Categories of Franchising Agreements)' (이 보고서 제2장 주 14) 참조) 등이 참고가 될 것이다.

規制의 方式에서는 自律的 規制의 기반이 없는 우리나라에서는 초기에는 政府機關에 의한 공적 규제가 중심이 될 수밖에 없겠지만, 긴 안목에서는 업계의 競爭力 强化 측면을 고려하여 점차적으로 가맹본부 또는 가맹점주 협회 등에 의한 자율적 규제의 비중을 높여 나가야 할 것이다.

마지막으로 프랜차이즈에 대한 특별법이 없는 현재의 상황에서 가맹본부와 가맹점주 또는 이들과 소비자간에 법적 분쟁이 발생하는 경우에는, 프랜차이즈라고 하는 거래방식의 특성 및 경제적 효과 등을 감안하여 각각의 경우에 따라 당사자의 의사와 사회적 타당성을 고려하여 계약을 해석하여야 할 것이며, 또 전형계약에 관한 규정도 이러한 한도에서 유추적용하는 것이 바람직할 것이다. 또한 법제도가 정비되기 이전이라도 불공정하거나 부당한 관행이 형성되는 것을 막고 가맹계약 당사자 및 소비자의 이해관계를 합리적으로 조정하기 위해서는, 公正去來委員會 등에서 經過的으로 現行 關聯法規의 적용시 고려되어야 할 사항에 대한 基準을 마련하고 約款에 반드시 기재되어야 할 기본적인 사항을 제시하여야 할 것이며, 나아가 프랜차이즈단체로 하여금 標準約款을 작성토록 유도하는 방안이 강구되어야 할 것이다.

참고문헌

Ⅰ. 國內文獻

1. 單行本

· 강창경 · 김성천, 부당거래기준제정에 관한 연구, 소비자보호원, 연구보고서 '90-02, 한국소비자보호원, 1990.12.
· 곽윤직 편, 민법주해(Ⅰ), 박영사, 1992.
· 권오승, 민법의 쟁점, 법원사, 1990.
· 김은성, 프랜치이즈, 을지서적, 1992.
· 대외경제정책연구원, UR총점검 - 최종협의의 분야별 평가, 정책연구 93-25, 1993.12.
· 대한상공회의소, 유통통계자료집, 1993.7.
· 법무부, 프랜차이즈의 법리, 법무자료 제115집, 1989.
· 송용섭, 현대마아케팅론, 법문사, 1991.
· 안태호, 마아케팅원론, 법문사, 1991.
· 이경현 · 김영원, 거래적정화와 소비자보호, 연구보고서 '89-02, 한국소비자보호원, 1989.11.
· 이상정 · 권대우, 약관의 규제에 관한 법률해설, 연구보고서 '87-03, 한국소비자보호원, 1987.12.
· 이은영, 약관규제법, 박영사, 1994.
· 이철송, 상법총칙 · 상행위, 박영사, 1994.
· 이태희, 국제계약법-이론과 실무-, 학연사, 1990.
· 인형식, 예해 계약요론, 삼성, 1985.
· 전재경외 2인, 관습법조사연구(Ⅰ)-예비조사편-, 연구보고 91-17, 한국법제연구원, 1992.
· 정긍식, 국역 관습조사보고서, 연구보고 92-10, 한국법제연구원, 1992.
· 정상조 · 최성근, 경쟁질서의 유지와 지적소유권법, 현행법제개선방안연

구(Ⅰ), 한국법제연구원, 1992.
· 정찬형, 상법총론 · 상행위, 박영사, 1994.
· 조봉진 · 윤훈현, 마아케팅원론, 석정, 1990.
· 최성근, 일본의 유통환경과 법제분석, 연구보고 92-4, 한국법제연구원, 1992.
· 한국법학교수회 편, 법과 약관, 삼영사, 1984.
· 한국소비자보호원, 약관심결사례 분석 · 요약집('87.7~'93.2), 1993.12.
· 한희영, 마아케팅원론, 다산출판사, 1992.

2. 論 文

· 강이수, "국제상관습의 발전동향과 그 적용상의 문제", 상사법논집, 서돈각 선생정년기념논문집, 법문사, 1986.
· 강희갑 · 김숙자, "프랜차이즈 계약의 법적 규제에 관한 연구", 사회과학논총 제6집, 명지대학교 사회과학연구소, 1991.
· 박종희, "프랜차이즈경로상에서의 환경동태성", 경로간 경쟁 및 경로통제에 관한 연구, 연세대학교 박사학위논문, 1991.12.
· 이영철, "프랜차이즈계약에 관한 연구", 성균관대학교 석사학위논문, 1989.10.
· 정동윤, "새로운 유형의 상행위(其三)-프랜차이징(franching)에 관하여", 기업법의 행방, 박영사, 1991.
· 최영홍, "가맹상계약의 법률문제에 관한 연구", 고려대학교 박사학위논문, 1990.12.
· 한국소매업협회, 프랜차이즈 스토아 실태조사보고, 1987.6.

Ⅱ. 外國文獻

1. 歐美文獻

· Ross A. McCallum, FRANCHISING, New York: John Wiley & Sons Inc., 1993.

· Braun Ernest A., "Policy issues of franchising", Southwestern University Law Review Vol.14, 1984, pp.155-237.
· Carpinello George F., "Testing the limits of choice of law clauses: franchise cotracts as a case study", Marquette Law Review Vol.74., Fall 1990, pp.57-89.
· David Daniel M., "The armotization of franchises: back to the future?", Taxes Vol.67, December 1989, pp.1043-1060.
· Edgar Cary B., "The taxation of franchise, trademark and trade name licenses and sales", Computer Lawyer Vol.7, March 1990, pp.1-6.
· Emerson Robert W., "Franchising and the collective rights of franchisees", Vanderbilt Law Review Vol.43, October 1990, pp.1503-1567.
· Galbally Francis W., "Franchising: the need for legislative control", Law Institute Journal Vol.57, May 1983, pp.445-451.
· Greenfield Jay, "How to avoid, prepare for, and (should all else fail) win supplier-distributor disputes", The Prctical Lawyer Vol.33, March 1987, pp.59-76.
· Hadfield Gillian K., "Problematic relations: franchising and the law of incomplete contracts", Stanford Law Review Vol. 42, April 1990, pp.927-992.
· Jesse Franklin C. Jr., "How to take a U.S. franchise system into foreign market", The Practical Lawyer Vol. 38, Apr. 1992, pp.59-74.
· Mathewson G. Frank & Winter Ralph A., "The economics of franchise contracts", The Journal of Law & Economics Vol.28, October 1985, pp.503-526.
· Pengilley Warren, "International franchising arrangements and problems in their negotiation", The New Zealand Law Journal Vol.1988, March 1988, pp.79-85.
· Schmitz Dieter A. & Van Ilamme Alain, "Franchising in Europe:

the first practical EEC guidelines", The International Lawyer Vol.22, Fall 1988, pp.717-742.
· Smith M. Van, "The custom of margin calls and closing out commodity futures accounts lacking sufficient margin: the rule of unwrittem law", Securities Regulation Law Journal Vol.13, Summer 1985, pp.99-127.
· Stadfeld I . Seth, "Comment on proposed U.S. franchise legislation: a search for balance", Commercial Law Journal Vol. 97, Winter 1992, pp.540-566.
· Stara Nancy J., "Taxation of the franchisee and franchisor: look to sec.1253 first to resolve the tax issues", The Tax Adviser Vol.20, January 1989, pp.45-55.
· Tannenbaum Fredric D., "The twelve most important questions to ask in a franchisor-franchisee relationship", The Practical Lawyer Vol.36, September 1990, pp.15-26.
· Volker Beuthien, "Das Franching im Gruppenwettbewerb des Handels", 국제거래법학회 제2회 국제심포지움 - EC시장단일화에 따른 법적 대응책 -, 1992.
· Zendel Daniel, "Franchesing: a global phenomenon", The Trademark Reporter Vol.76, March/April 1986, pp.137-156.

2. 日本文獻

1) 單行本

· 江頭憲治郎, 商取引法(上) · (下), 弘文堂, 1992.
· 來栖三郎, 契約法, 法律學全書 21, 有斐閣, 1990.
· 日本フランチャイズチェ-イン協會, フランチャイズ · ハンドブック, 1991.
· 日本フランチャイズチェ-イン協會, 日本フランチャイズ · ビジネスの法律實例, 1994.

2) 論 文

· 內田 貴 外, "現代契約法の新たな展開と一般條項(1)～(5), NBL, No. 514～518, 1993.2.1～1993.4.1.
· 糸田省吾, "公正で自由な事業慣行をめざして", 公正取引, No.519, 1994.1.
· 岩崎 晃, "繼續的取引をめぐる問題點", 公正取引, No.514, 1993.8.
· 野口 惠三, "フランチャイズ契約において,本部と加盟店が相互に損害賠償請求をしたらどうなるか", NBL, No.547, 1994.6.15.
· 井上健一, "フランチャイズ契約の更新拒絶", ジュリスト, No. 1042, 1994. 4.1.
· 川越憲治, "フランチャイズ・システム"判例分析 (2), (3), NBL, NO. 507, 514, 1993.11., 1994.2.

Ⅲ. 기타 자료

· 종합 체인정보, 체인브랜드 가이드북, 1994.
· 법무부, 상법개정공청회 자료집, 1994.5.25.
· Helmuth Liesegang, Der Franchise-Vertrag, Heidelberger Mustverträge, Heft 59, 1992.
· 日本フランチャイズチェーイン協會, フランチャイザーのごあんない.
· 日本フランチャイズチェーイン協會, 法定開始書面のつくり.

부 록

Ⅰ. 조사관련자료

1. 단순비교표
2. 교차분석표
3. 설 문 지

Ⅱ. 프랜차이즈 현황

1. 한 국
2. 미 국
3. 일 본

Ⅲ. 主要國의 프랜차이즈 關聯法規

1. 韓 國
2. 美 國
3. 日 本
4. 국제프랜차이즈협회 윤리강령

Ⅰ. 조사관련자료

1. 단 순 빈 도 표

다음은 계약의 체결에 대한 물음입니다.

1. 귀하가 독립적인 영업이 아닌 체인점 영업을 하게 된 직접적인 동기는 무엇입니까? 220(100.0)

① 경험없이 처음 사업을 시작하는 것이 쉬울 것 같아서 145(65.9)
② 주위에 체인점 영업으로 성공한 사람이있어서 15(6.8)
③ 신문기사·광고 등을 보고서 13(5.9)
④ 이미 유사한 업종에 종사한 경험이 있어서 40(18.2)
⑤ 기타 7(3.2)

2. 귀하가 현재의 체인점본부를 선택한 이유는 무엇입니까? 220(100.0)

① 다른 곳보다 거래조건이 더 좋아서 58(26.4)
② 성장가능성이 다른 곳보다 높아 보여서 90(40.9)
③ 본부의 재무구조가 건실해서 11(5.0)
④ 본부에서 적극적으로 권해서 27(12.3)
⑤ 아는 사람의 소개로 11(5.0)
⑥ 점포를 인수받아서 4(1.8)
⑦ 기타 16(7.3)
무응답 3(1.4)

3. 귀하는 체인점 본부의 신용도를 알아보기 위해 세금납부실적이나 재무구조 등을 조사하였습니까? 220(100.0)

① 조사하였다 19(8.6)
② 조사를 하려고 했으나 방법이 없었다 24(10.9)
③ 본부를 믿고 조사하지 않았다 73(33.2)
④ 기존 체인점주의 말을 듣고서 조사하지 않았다 31(14.1)
⑤ 생각조차 하지 않았다 73(33.2)

4. 귀하는 계약체결에 앞서 변호사, 법무사 또는 컨설팅회사 등 전문가나 공적 기관에 상담을 하거나 계약서를 검토받은 적이 있습니까? 220(100.0)

① 있다 13(5.9)
② 없다 206(93.6)
무응답 1(0.5)

5. 귀하는 계약을 체결하기 이전에 계약서를 상세하게 검토하였습니까? 220(100.0)

① 상세히 검토하였다 79(35.9)
② 대충 검토하였다 95(43.2)
③ 제대로 검토하지 않았다 30(13.6)
④ 전혀 검토하지 않았다 14(6.4)
무응답 2(0.9)

6. 본부는 계약을 체결하기 전에 귀하에게 계약내용을 자세하게 설명하였습니까? 220(100.0)

① 자세하게 설명하였다 55(25.0)
② 중요내용만 설명하였다 82(37.4)
③ 묻는 것만 설명하였다 42(19.1)
④ 제대로 설명하지 않았다40(18.2)
무응답 1(0.5)

7. 귀하는 현재 본부와의 계약관계에 대해 전반적으로 어떻게 느끼십니까? 220(100.0)

① 매우 만족한다 0(0.0)
② 만족한다 89(40.5)
③ 불만이다 96(43.6)
④ 매우 불만이다 33(15.0)
무응답 2(0.9)

8. 다음은 계약서의 수정에 대한 물음 입니다.

1) 귀하는 계약을 체결할 때에 계약서의 내용을 수정한 적이 있습니까? 220(100.0)

① 요구하여 수정했다 39(17.7)
② 요구는 하였으나 수정하지 못했다 32(14.5)
③ 수정을 요구하지 않았다 143(65.0)
무응답 6(2.7)

2) 귀하가 계약서를 수정한 적이 있다면 어떤 부분이었습니까? 39(100.0)

(해당사항 모두를 표시해 주십시오)

가) 가맹비 4(10.0)
나) 보증금 14(35.9)
다) 설비비(실내장식비 포함)14(35.9)
라) 로얄티 3(7.7)
마) 본부의 지원 14(35.9)
바) 결제조건 10(25.6)
사) 공급물품의 하자 발생시의 처리 9(23.1)
아) 재고품의 반품처리 7(17.9)
자) 설비의 유지 및 관리 6(15.4)
차) 영업상의 제한 또는 금지사항 3(7.7)
카) 계약불이행에 대한 손해배상 5(12.8)
타) 계약기간 및 계약의 갱신 2(5.1)
파) 해약조건 1(2.6)
하) 최저이익보장 4(10.3)
거) 기타 3(7.7)

다음은 계약의 내용에 대한 물음입니다.

9. 본부의 교육에 대한 물음입니다

1) 본부의 체인점에 대한 교육이 있습니까? 220(100.0)

① 있다 136(61.8)
② 없다 84(38.2)

2) 본부의 교육내용이 계약서나 광고의 내용과 비교해서 어떻습니까? 136(100.0)

① 훨씬 충실하다 3(2.2)
② 충실하다 50(36.8)
③ 미흡하다 60(44.1)
④ 훨씬 미흡하다 19(14.0)
무응답 4(2.9)

3) 귀하는 본부의 교육에 대해서는 만족하십니까? 136(100.0)

	개 업 전	개 업 후
① 매우 만족	4(2.9)	1(0.7)
② 만족	88(64.7)	51(37.5)
③ 불만	30(22.1)	54(39.7)
④ 매우 불만	7(5.1)	22(16.2)
무응답	7(5.1)	8(5.9)

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지

원내용에 대한 물음입니다.

1) 본부의 매장운영 지원에 대한 물음입니다.

가) 귀하의 매장운영에 대해 본부의 지원이 있습니까? 220(100.0)

① 있다	120(54.5)
② 없다	98(44.5)
무응답	2(0.9)

나) 귀하는 본부의 매장운영 지원에 대해 만족하십니까? 120(100.0)

① 매우 만족한다	1(0.8)
② 만족한다	34(28.3)
③ 불만이다	76(63.3)
④ 매우 불만이다	9(7.5)

다) 만족한다고 답하신 분은 가장 만족하는 것, 불만이라고 답하신 분은 가장 불만인 것 세개를 각각 <보기>에서 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

<보기>

① 실내장식
② 기타 설비
③ 상품전시 · 진열 등
④ 운영비의 보조
⑤ 본부의 경영지도
⑥ 체인점 직원연수
⑦ 아르바이트생 소개

본부의 매장운영 지원에 대한 만족도 순위 35(100.0)

	1 순위	2 순위	3 순위
①	12(34.3)	5(14.3)	
②	5(14.3)	5(14.3)	4(11.4)
③	4(11.4)	9(25.7)	8(22.9)
④	4(11.4)	4(11.4)	
⑤	9(25.7)	7(20.0)	5(14.3)
⑥		1(2.9)	7(20.0)
⑦			3(8.6)
무응답	1(2.9)	4(11.4)	8(22.9)

본부의 매장운영 지원에 대한 불만도 순위 85(100.0)

	1 순위	2 순위	3 순위
①	18(21.2)	10(11.8)	7(8.2)
②	16(18.8)	14(16.5)	9(10.6)
③	6(7.1)	9(10.6)	7(8.2)
④	13(15.3)	13(15.3)	6(7.1)
⑤	19(22.4)	15(17.6)	20(23.5)
⑥	4(4.7)	11(12.9)	14(16.5)
⑦	3(3.5)	5(5.9)	8(9.4)
무응답	6(7.1)	8(9.4)	14(16.5)

2) 본부의 판매지원에 대한 물음입니다.

가) 귀하의 판매에 대해 본부의 지원이 있습니까? 220(100.0)

① 있다	109(49.5)
② 없다	110(50.0)
무응답	1(0.5)

나) 귀하는 본부의 판매지원에 대해 만족하십니까? 109(100.0)

① 매우 만족한다	1(0.9)
② 만족한다	32(29.4)
③ 불만이다	63(57.8)
④ 매우 불만이다	12(11.0)
무응답	1(0.9)

다) 만족한다고 답하신 분은 가장

만족하는 것, 불만이라고 답하신 분은 가장 불만인 것 세개를 각각 <보기>에서 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

<보기>

① 본부 전체 광고
② 개별 체인점 광고
③ 물품 개발·공급
④ 거래처 알선
⑤ 시장조사·정보제공
⑥ 판매전략수립·제공
⑦ 판촉물 제공
⑧ 판촉행사 개최

본부의 판매지원에 대한 만족도 순위 33(100.0)

	1 순위	2 순위	3 순위
①	12(36.4)		
②	2(6.1)	1(3.0)	
③	8(24.2)	8(24.2)	2(6.1)
④			1(3.0)
⑤	1(3.0)	2(6.1)	4(12.1)
⑥	3(9.1)	4(12.1)	7(21.2)
⑦	4(12.1)	9(27.3)	7(21.2)
⑧	2(6.1)	5(15.2)	5(15.2)
무응답	1(3.0)	4(12.1)	7(21.2)

본부의 판매지원에 대한 불만도 순위 75(100.0)

	1 순위	2 순위	3 순위
①	22(29.3)	6(8.0)	4(5.3)
②	8(10.7)	6(8.0)	3(4.0)
③	26(34.7)	11(14.7)	10(13.3)
④		6(8.0)	2(2.7)
⑤	6(8.0)	17(22.7)	9(12.0)
⑥	6(8.0)	9(12.0)	12(16.0)
⑦	4(5.3)	13(17.3)	13(17.3)
⑧	1(1.3)	4(5.3)	17(22.7)
무응답	2(2.7)	3(4.0)	5(6.7)

11. 실내장식 기타 설비에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 실내장식 기타 설비를 어떻게 하였습니까? 220(100.0)

① 본부에서 직접 하였다 66(30.0)
② 본부로부터 위탁받은 업자가 하였다 116(52.7)
③ 본부의 지시에 따라 내가 하였다 13(6.1)
④ 본부와 관계없이 내가 직접 하였다 18(8.2)
⑤ 기타 1(0.5)
무응답 6(2.7)

2) 귀하는 현재의 실내장식 기타 설비에 대해 만족하십니까? 220(100.0)

① 매우 만족한다 2(0.9)
② 만족한다 87(39.5)
③ 불만이다 108(49.1)
④ 매우 불만이다 22(10.0)
무응답 1(0.5)

12. 설비 등의 관리에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부로부터 설비 등에 대한 관리를 받고 있습니까? 220(100.0)

① 그렇다 102(46.4)
② 그렇지 않다 115(52.3)
무응답 3(1.4)

2) 귀하는 본부의 설비 등의 관리에 대해 만족하십니까? **105(100.0)**

① 매우 만족한다 3(2.9)
② 만족한다 35(33.3)
③ 불만이다 50(47.6)
④ 매우 불만이다 14(13.3)
무응답 3(2.9)

3) 귀하는 본부가 설비 등의 관리를 제대로 하지 않아 손해를 입었을 경우 어떻게 하십니까? **105(100.0)**

① 발생한 손해를 전부 배상받는다 16(15.2)
② 발생한 손해뿐만 아니라 다른 손해까지 배상받는다 3(2.9)
③ 본부와 적당히 타협한다 37(35.2)
④ 본부가 해주는 대로 한다 33(31.4)
⑤ 전혀 해주지 않는다 4(3.8)
⑥ 기타 3(2.9)
무응답 9(8.6)

13. 귀하는 본부에서 공급해 주는 물품의 품질이나 가격에 대해 어떻게 생각하십니까? **220(100.0)**

① 매우 만족한다 3(1.4)
② 만족한다 85(38.6)
③ 불만이다 109(49.5)
④ 매우 불만이다 21(9.5)
무응답 2(0.9)

14. 귀하는 물품의 판매가격을 어떻게 정합니까? **220(100.0)**

① 본부에서 정한다 147(66.8)
② 지역 등의 특성을 고려하여 본부와 협의하여 정한다 36(16.4)
③ 본부가 허용하는 범위내에서 임의로 정한다 16(7.3)
④ 본부와 관계없이 자유로이 정한다 20(9.1)
무응답 1(0.5)

15. 귀하는 본부에서 공급해 준 물품 가운데 하자(특히 불량품 또는 부적합한 물품)가 있으면 어떻게 합니까? **220(100.0)**

① 손해를 감수한다 13(5.9)
② 즉시 교환한다 74(33.6)
③ 다음 번 물품을 공급받을 때 교환한다 116(52.7)
④ 로얄티 등에서 공제한다 1(0.5)
⑤ 기타 8(3.6)
무응답 8(3.6)

16. 다음은 물품대금의 결제에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)에 대해 만족하십니까? **220(100.0)**

① 매우 만족한다 5(2.3)
② 만족한다 126(57.3)
③ 불만이다 71(32.3)
④ 매우 불만이다 14(6.4)
무응답 4(1.8)

2) 만약 여러 번 결제를 하지 않고 미루었을 때 본부에서는 어떻게 합니까? **220(100.0)**

① 즉시 해약한다 2(0.9)
② 즉시 해약하고 손해배상을 청구한다 4(1.8)
③ 훨씬 더 무거운 지연금을 물린다 8(3.6)
④ 금전관리직원을 파견한다 40(18.2)
⑤ 물품공급을 중단한다 84(38.2)
⑥ 별 제재가 없다 13(5.9)
⑦ 기타 11(5.0)

무응답 58(26.4)

17. 체인점의 독점적 영업권에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부로부터 일정한 지역에 대한 독점적 영업권을 인정받았습니까? 220(100.0)

① 계약서상에 그렇게 되어 있다 104(47.3)
② 요구하여 받아냈다 13(5.9)
③ 부근에 새로운 체인점을 개설할 때 협의하기로 했다 37(16.8)
④ 요구를 하였지만 받아내지 못했다 21(9.5)
⑤ 요구조차 하지 않았다 36(16.4)
⑥ 기타 6(2.7)
무응답 3(1.4)

2) 귀하는 현재의 독점적 영업권에 대해 만족하십니까? 163(100.0)

① 매우 만족한다 9(5.5)
② 만족한다 114(69.9)
③ 불만이다 32(19.6)
④ 매우 불만이다 4(2.5)
무응답 4(2.5)

18. 로얄티에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부에 로얄티를 지급합니까? 220(100.0)

① 그렇다 46(20.9)
② 그렇지 않다 164(74.5)
무응답 10(4.5)

2) 귀하의 로얄티는 얼마입니까? 46(100.0)

10 만원 이하 2(4.3)
11 - 29 만원 3(6.5)
30 만원 이상 1(2.2)
10% 이하 7(15.2)
11 - 20% 10(21.7)
21% 이상 10(21.7)
기타 9(19.6)
무응답 4(8.7)

3) 귀하는 현재의 로얄티 수준이 어떻다고 생각하십니까? 46(100.0)

① 매우 높다 11(23.9)
② 약간 높다 29(63.0)
③ 적정하다 6(13.0)
④ 약간 낮다 0(0.0)
⑤ 매우 낮다 0(0.0)

19. 체인점 개점시 귀하가 본부에 지급한 가맹비 · 보증금 · 초도상품비에 대해 어떻게 생각하십니까? 220(100.0)

	가) 가맹비	나) 보증금	다) 초도상품비
①너무 많다	30(13.6)	17(7.7)	27(12.3)
②많다	49(22.3)	43(19.5)	53(24.1)
③적당하다	61(27.7)	77(35.0)	81(36.8)
④적다	2(0.9)	5(2.3)	2(0.9)
⑤없다	70(31.8)	61(27.7)	41(18.6)
무응답	8(3.6)	17(7.7)	16(7.3)

20. 귀하가 체결한 계약서에는 계약불이행에 대한 손해배상책임이 어떻게 되어 있습니까? 220(100.0)

① 본부에게 유리하게 되어 있다 158(71.8)
② 본부와 체인점주의 이익을 모두 고려하고 있다 38(17.3)
③ 체인점주에게 유리하게 되어 있

다 4(1.8)
④ 기타 14(6.4)
무응답 6(2.7)

21. 귀하가 체결한 계약서에는 본부의 책임을 면제하거나 본부가 일방적으로 유리하게 해석할 수 있는 조항이 있습니까?
220(100.0)

① 있다 81(36.8)
② 없다 25(11.4)
③ 잘 모르겠다 111(50.5)
무응답 3(1.4)

다음은 계약 기간 및 종료에 대한 물음입니다.

22. 계약기간에 대한 물음입니다.

1) 귀하의 계약기간은 얼마입니까?
220(100.0)

① 1년 70(31.8)
② 2-3년 28(12.7)
③ 5년 이상 20(9.1)
④ 약정기간 없음 99(45.0)
무응답 3(1.4)

2) 귀하는 현재의 계약기간에 대해 어떻게 생각하십니까?
220(100.0)

① 길다 12(5.5)
② 적당하다 111(50.5)
③ 짧다 35(15.9)
무응답 62(28.2)

23. 귀하는 계약기간이 만료될 때에는 어떻게 합니까? 220(100.0)

① 만료전 일정기간 내에 연장이나 종료를 합의하기로 하였다 46(20.9)
② 내가 그만 두지 않는 한 당연히 연장되기로 하였다 80(36.4)
③ 본부에서 연장여부를 결정하기로 하였다 8(3.6)
④ 정해진 바 없다 73(33.2)
⑤ 기타 1(0.5)
무응답 12(5.5)

24. 귀하는 계약기간이 만료되기 전에 해약할 수 있습니까?
220(100.0)

① 위약금없이 해약할 수 있다 74(33.6)
② 위약금을 내면 해약할 수 있다 37(16.8)
③ 계약기간내에는 해약할 수 없다 28(12.7)
④ 일정기간 영업후에는 위약금 없이 해약할 수 있다 43(19.5)
⑤ 기타 12(5.5)
무응답 26(11.8)

25. 귀하와 본부간의 해약조건(해약사유, 위약금 등)은 어떻게 되어 있습니까? 220(100.0)

① 본부에게 유리하게 되어 있다 123(55.9)
② 본부와 체인점주 모두에게 공평하게 되어 있다 67(30.5)
③ 체인점주에게 유리하게 되어 있다 5(2.3)
④ 기타 11(5.0)
무응답 14(6.4)

26. 귀하는 점포를 어떻게 선정하였습니까? 220(100.0)

① 내가 직접 선정하였다 128(58.2)
② 본부의 추천을 받아 내가 선정하였다 49(22.3)
③ 본부와 상의하여 선정하였다 32(14.5)

④ 본부에서 직접 선정하였다 10(4.5)
무응답 1(0.5)

27. 현재의 영업을 다른 사람에게 양도할 때에는 어떻게 합니까? 220(100.0)

① 자유로이 할 수 있다 121(55.0)
② 본부의 동의를 얻어 할 수 있다 87(39.5)
③ 계약기간내에는 할 수 없다 10(4.5)
④ 기타 1(0.5)
무응답 1(0.5)

28. 귀하가 만약 현재의 점포를 양도한다면 권리금은 어떻게 합니까? 220(100.0)

① 당연히 권리금을 받는다 179(81.4)
② 본부와의 계약 때문에 권리금을 본부와 나누어야 한다 6(2.7)
③ 권리금은 전부 본부가 받기로 되어 있다 2(0.9)
④ 본부에서 인수할 때에는 권리금을 받지 못한다 16(7.3)
⑤ 기타 10(4.5)
무응답 7(3.2)

29. 귀하는 예상했던 것과 비교하여 현재 점포의 매출액에 만족하십니까? 220(100.0)

① 매우 만족한다 4(1.8)
② 만족한다 87(39.5)
③ 불만이다 103(46.8)
④ 매우 불만이다 24(10.9)
무응답 2(0.9)

30. 귀하는 점포를 운영함에 있어 본부와의 관계에서 다음 중 어느 부분에 대해 특히 어려움을 느끼고 계십니까? 어려움이 가장 큰 순서대로 <보기>에서 세 가지를 선택 하여 번호를 기입해 주십시오. 220(100.0)

<보기>

1) 로얄티
2) 판매가격의 지정
3) 설비의 유지 및 관리
4) 공급물품의 가격
5) 재고품의 반품처리
6) 공급물품의 부족
7) 불량품
8) 부적합한 물품의 공급
9) 공급의 지연
10) 본부의 지원 미비
11) 본부 또는 경쟁업체의 과당출점
12) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)

	1 순위	2 순위	3 순위
1)	13(5.9)	2(0.9)	6(2.7)
2)	14(6.4)	9(4.1)	8(3.6)
3)	30(13.6)	24(10.9)	13(5.9)
4)	24(10.9)	17(7.7)	16(7.3)
5)	29(13.2)	25(11.4)	6(2.7)
6)	16(7.3)	12(5.5)	7(3.2)
7)	4(1.8)	4(1.8)	6(2.7)
8)	7(3.2)	14(6.4)	7(3.2)
9)	6(2.7)	10(4.5)	11(5.0)
10)	27(12.3)	42(19.1)	46(20.9)
11)	24(10.9)	26(11.8)	26(11.8)
12)	5(2.3)	8(3.6)	25(11.4)
무응답	21(9.5)	27(12.3)	43(19.5)

다음은 분쟁에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부와 분쟁하신 경험이 있습니까? 220(100.0)

① 있다 112(50.9)
② 없다 107(48.6)
무응답 1(0.5)

2) 귀하가 분쟁경험이 있으시다면 어느 부분에 대한 것이었습니까? 112(100.0)
(해당사항 모두를 표시해 주십시오)

가) 설비의 시공 54(48.2)
나) 로얄티 산정 15(13.4)
다) 일정지역에 대한 독점적 영업권의 범위 18(16.1)
라) 본부의 지원 55(49.1)
마) 결제조건 24(21.4)
바) 물품공급의 하자 발생시의 처리 44(39.3)
사) 재고품의 반품처리 32(28.6)
아) 설비의 유지 및 관리 45(40.2)
자) 영업상의 제한 또는 금지사항 24(21.4)
차) 계약불이행에 대한 손해배상 11(9.8)
카) 계약기간 및 계약의 갱신 6(5.4)
타) 해약조건 9(8.0)
파) 허위표시·부당권유 14(12.5)
하) 보증금의 추가적 요구 7(6.3)
거) 기타 1(0.9)

32. 귀하는 만약 본부와 분쟁이 발생한 경우 어떻게 하시겠습니까? 220(100.0)

(경험이 있는 분은 경험을, 없는 분은 어떻게 할 것인지를 답해 주십시오)

① 법원에 소송을 제기한다 26(11.8)
② 공적 기관에 알선 또는 중재를 요청한다 11(5.0)
③ 다른 체인점주들과 함께 대응한다 43(19.5)
④ 적당한 선에서 타협한다 132(60.0)
⑤ 기타 4(1.8)
무응답 4(1.8)

기타의 사항에 대한 물음입니다.

33. 고객이 물품의 하자로 인한 손해배상을 요구하는 경우, 귀하는 그 책임이 본부에 있다고 생각될 때 어떻게 하시겠습니까? 220(100.0)

① 부담을 감수한다 41(18.6)
② 일단 부담하고 본부로부터 받는다 145(65.9)
③ 고객이 직접 본부로부터 받게 한다 22(10.0)
④ 기타 5(2.3)
무응답 7(3.2)

34. 본부가 공급물품의 가격 또는 로얄티나 보증금을 인상하여 귀하의 부담을 무겁게 하는 경우 가장 먼저 어떤 조치를 취하시겠습니까? 220(100.0)

① 판매가격을 올린다 53(24.1)
② 판매량을 늘린다 28(12.7)
③ 원가를 절감한다 36(16.4)
④ 이윤이 줄어드는 것을 감수한다 58(26.4)
⑤ 일단 본부와 협의한다 14(6.4)
⑥ 해약한다 5(2.3)
⑦ 기타 5(2.3)
무응답 21(9.5)

35. 귀하는 본부가 파산하는 경우를 생각해본 적이 있습니까? 220(100.0)

① 본부의 파산에 대한 대비책을 마련해 놓고 있다 15(6.8)
② 파산할 가능성은 있다고 생각하나 별다른 대비책은 없다 64(29.1)
③ 파산할 가능성이 없다고 생각한다 46(20.9)
④ 파산에 대해 크게 걱정하지 않는다 38(17.3)
⑤ 생각해본 적이 없다 56(25.5)
⑥ 기타 1(0.5)

36. 귀하는 현재의 영업을 계속하실 생각입니까? 220(100.0)

① 계약기간이 만료되더라도 계속하겠다 131(59.5)
② 일단 계약기간까지만 하겠다 27(12.3)
③ 위약금을 물더라도 당장 그만 두겠다 4(1.8)
④ 투자금액을 회수하고서 그만 두겠다 49(22.3)
⑤ 기타 3(1.4)
무응답 6(2.7)

37. 귀하는 체인점사업 전반에 대한 자율적 규제기관으로 체인점 본부단체가 필요하다고 생각하십니까? 220(100.0)

① 필요하다 136(61.8)
② 필요없다 43(19.5)
③ 잘 모르겠다 41(18.6)

38. 귀하는 체인점주의 이익을 보호하기 위한 체인점주단체가 필요하다고 생각하십니까? 220(100.0)

① 필요하다 185(84.1)
② 필요없다 18(8.2)
③ 잘 모르겠다 17(7.7)

39. 현행법령의 개선에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 현재의 법령이 본부와 체인점간의 법률관계를 어느 정도 규율하고 있다고 생각하십니까? 220(100.0)

① 제대로 규율하고 있다 13(5.9)
② 제대로 규율하지 못하고 있다 86(39.1)
③ 전혀 규율하지 못하고 있다 48(21.8)
④ 모르겠다 72(32.7)
무응답 1(0.5)

2) 귀하는 앞으로 체인점에 대한 법이 만들어진다면, 특히 어느 부분에 중점을 두어야 한다고 생각하십니까? <보기>에서 중요하다고 생각하는 순서대로 세 가지를 선택하여 번호를 기입해 주십시오. 220(100.0)

<보기>

1) 계약불이행에 대한 손해배상책임
2) 계약기간 및 갱신과 관련한 체인점주의 보호
3) 중도해약과 관련한 체인점주의 보호
4) 본부 파산 등의 경우 체인점주의 보호
5) 분쟁해결방법 및 절차
6) 본부의 책임을 면제하거나 본부가 일방적으로 유리하게 해석할수 있도록 하는 조항에 대한 규제
7) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)에 대한 규제
8) 본부의 계약내용 변경에 대한 규제
9) 허위 또는 과대 광고의 규제
10) 본부의 자격 요건

	1 순위	2 순위	3 순위
①	56(25.5)	16(7.3)	15(6.8)
②	20(9.1)	13(5.9)	10(4.5)
③	27(12.3)	25(11.4)	12(5.5)
④	38(17.3)	56(25.5)	20(9.1)
⑤	5(2.3)	12(5.5)	14(6.4)
⑥	39(17.7)	45(20.5)	40(18.2)
⑦	7(3.2)	11(5.0)	28(12.7)
⑧	8(3.6)	9(4.1)	18(8.2)
⑨	4(1.8)	16(7.3)	20(9.1)
⑩	11(5.0)	9(4.1)	27(12.3)
무응답	5(2.3)	8(3.6)	16(7.3)

40. 1996년부터는 국내 체인점시장이 완전히 개방됩니다. 다음은 국내 체인점시장이 개방되는 경우에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부가 외국기업인 체인점을 운영하실 생각이 있습니까?
220(100.0)

① 있다	85(38.6)
② 없다	133(60.5)
무응답	2(0.9)

2) 귀하가 만약 그렇게 하시겠다면 그 이유는 무엇입니까?
85(100.0)

① 경영기법이 더 나을 것 같아서	17(20.0)
② 상호·상표 등의 지명도가 높아서	21(24.7)
③ 본부의 지원 등 거래조건이 더 나을 것 같아서	18(21.2)
④ 본부의 재무구조가 건실할 것 같아서	6(7.1)
⑤ 고객의 생활·취향 등의 변화에 맞추기 위해서	20(23.5)
⑥ 기타	1(1.2)
무응답	2(2.4)

2. 교차분석표

1. 귀하는 독립적인 영업이 아닌 체인점 영업을 하게 된 직접적인 동기는 무엇입니까?

	경험없이 처음 사업을 시작하는 것이 쉬울 것 같아서	주위에 체인점 영업으로 성공한 사람이 있어서	신문기사·광고등을 보고서	이미 유사한 업종에 종사한 경험이 있어서	기타	계
전체(220)	65.9	6.8	5.9	18.2	3.2	100.0
연령						
20대(20)	65.0	5.0	10.0	10.0	10.0	100.0
30대(115)	63.5	7.8	4.3	21.7	2.6	100.0
40대(64)	67.2	6.3	7.8	15.6	3.1	100.0
50대이상(21)	76.2	4.8	4.8	14.3		100.0
성별						
남(100)	57.0	7.0	8.0	23.0	5.0	100.0
여(120)	73.3	6.7	4.2	14.2	1.7	100.0
학력						
중졸(6)	83.3			16.7		100.0
고졸(96)	63.5	9.4	4.2	20.8	2.1	100.0
대졸(115)	67.8	5.2	6.1	16.5	4.3	100.0
무응답(3)	33.3		66.7			100.0
전업여부						
전업(139)	63.3	7.2	5.0	20.1	4.3	100.0
부업(76)	73.7	5.3	6.6	14.5		100.0
무응답(9)	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	100.0
영업기간						
1년 미만(83)	66.3	10.8	7.2	10.8	4.8	100.0
1년-2년 미만(47)	76.6	2.1	6.4	14.9		100.0
2년-3년 미만(44)	61.4	4.5	4.5	27.3	2.3	100.0
3년 이상(40)	57.5	7.5	5.0	27.5	2.5	100.0
무응답(9)	66.7			16.7	16.7	100.0
업종						
외식업(101)	75.2	6.9	5.0	10.9	2.0	100.0
소매업(99)	58.6	6.1	6.1	26.3	3.0	100.0
서비스업(20)	55.0	10.0	10.0	15.0	10.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	67.0	7.8	3.4	18.4	3.4	100.0
국외(41)	61.0	2.4	17.1	17.1	2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)	75.9	3.4	3.4	3.4	13.8	100.0
사무직(57)	70.2	8.8	5.3	14.0	1.8	100.0
판매서비스직(29)	65.5	10.3	6.9	13.8	3.4	100.0
생산직(6)	100.0					100.0
유사업종(29)	34.5	6.9	6.9	51.7		100.0
주부(55)	69.1	7.3	7.3	16.4		100.0
무직(12)	83.3			16.7		100.0
기타(3)			33.3	33.3	33.3	100.0
월소득						
100만원이하(42)	76.2	2.4	9.5	7.1	4.8	100.0
101-150만원(45)	57.8	2.2	8.9	24.4	6.7	100.0
151-200만원(51)	64.7	11.8	2.0	19.6	2.0	100.0
201-250만원(30)	60.0	10.0	6.7	23.3		100.0
251-300만원(17)	64.7	11.8	5.9	11.8	5.9	100.0
301만원이상(19)	68.4	5.3		26.3		100.0
무응답(16)	75.0	6.3	6.3	12.5		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	67.6	2.9	2.9	26.5		100.0
준주거지역(71)	67.6	7.0	8.5	12.7	4.2	100.0
상가지역(115)	64.3	7.8	5.2	19.1	3.5	100.0
점포규모						
10평이하(103)	70.9	8.7	3.9	12.6	3.9	100.0
11-15평(60)	61.7	5.0	5.0	28.3		100.0
16평이상(57)	61.4	5.3	10.5	17.5	5.3	100.0

2. 귀하가 현재의 체인점본부를 선택한 이유는 무엇입니까?

	다른 곳보다 거래조건이 더 좋아서	성장가능성이 다른 곳보다 높아 보여서	본부의 재무구조가 건실해서	본부에서 적극적으로 권해서	아는 사람의 소개로	점포를 인수받았서
전체(220)	26.4	40.9	5.0	12.3	5.0	1.8
연령						
20대(20)	40.0	35.0	10.0	5.0	5.0	
30대(115)	31.3	41.7	5.2	8.7	2.6	.9
40대(64)	17.2	43.8	4.7	15.6	4.7	3.1
50대이상(21)	14.3	33.3		28.6	19.0	4.8
성별						
남(100)	23.0	47.0	6.0	10.0	6.0	
여(120)	29.2	35.8	4.2	14.2	4.2	3.3
학력						
중졸(6)	50.0	33.3		16.7		
고졸(96)	20.8	38.5	7.3	14.6	4.2	4.2
대졸(115)	30.4	42.6	3.5	9.6	6.1	
무응답(3)		66.7		33.3		
전업여부						
전업(139)	27.3	44.6	5.8	10.8	3.6	2.2
부업(76)	26.3	35.5	3.9	14.5	7.9	1.3
무응답(5)		20.0		20.0		
영업기간						
1년 미만(83)	26.5	39.8	3.6	10.8	6.0	1.2
1년-2년 미만(47)	36.2	27.7	4.3	17.0	4.3	2.1
2년-3년 미만(44)	20.5	45.5	9.1	11.4	6.8	
3년 이상(40)	20.0	55.0	5.0	12.5		5.0
무응답(6)	33.3	33.3			16.7	
업종						
외식업(101)	21.8	40.6	3.0	15.8	5.9	3.0
소매업(99)	30.3	41.4	7.1	9.1	4.0	1.0
서비스업(20)	30.0	40.0	5.0	10.0	5.0	
본부의 계통						
국내(179)	29.1	39.1	3.9	12.3	5.6	2.2
국외(41)	14.6	48.8	9.8	12.2	2.4	
전직						
전문관리직(29)	13.8	44.8	6.9	13.8	10.3	3.4
사무직(57)	26.3	40.4	5.3	8.8	3.5	
판매서비스직(29)	27.6	37.9	3.4	17.2	3.4	6.9
생산직(6)	33.3	50.0		16.7		
유사업종(29)	24.1	55.2	10.3	3.4	3.4	
주부(55)	29.1	38.2	3.6	16.4	3.6	1.8
무직(12)	50.0	16.7		8.3	16.7	
기타(3)		33.3		33.3		
월소득						
100만원이하(42)	21.4	31.0	7.1	19.0	9.5	
101-150만원(45)	31.1	37.8	6.7	8.9	6.7	
151-200만원(51)	29.4	41.2	7.8	7.8	2.0	3.9
201-250만원(30)	26.7	40.0		20.0	6.7	
251-300만원(17)	41.2	35.3		11.8		
301만원이상(19)	10.5	73.7				10.5
무응답(16)	18.8	43.8	6.3	18.8	6.3	
점포소재지						
주거지역(34)	32.4	29.4	8.8	17.6		2.9
준주거지역(71)	25.4	47.9	4.2	11.3	4.2	1.4
상가지역(115)	25.2	40.0	4.3	11.3	7.0	1.7
점포규모						
10평이하(103)	28.2	38.8	3.9	13.6	4.9	2.9
11-15평(60)	33.3	41.7	3.3	10.0	6.7	
16평이상(57)	15.8	43.9	8.8	12.3	3.5	1.8

	기타	무응답	계
전체(220)	7.3	1.4	100.0
연령			
20대(20)		5.0	100.0
30대(115)	8.7	.9	100.0
40대(64)	9.4	1.6	100.0
50대이상(21)			100.0
성별			
남(100)	6.0	2.0	100.0
여(120)	8.3	.8	100.0
학력			
중졸(6)			100.0
고졸(96)	9.4	1.0	100.0
대졸(115)	6.1	1.7	100.0
무응답(3)			100.0
전업여부			
전업(139)	5.8		100.0
부업(76)	7.9	2.6	100.0
무응답(5)	40.0	20.0	100.0
영업기간			
1년 미만(83)	12.0		100.0
1년-2년 미만(47)	4.3	4.3	100.0
2년-3년 미만(44)	6.8		100.0
3년 이상(40)		2.5	100.0
무응답(6)	16.7		100.0
업종			
외식업(101)	7.9	2.0	100.0
소매업(99)	6.1	1.0	100.0
서비스업(20)	10.0		100.0
본부의 계통			
국내(179)	7.3	.6	100.0
국외(41)	7.3	4.9	100.0
전직			
전문관리직(29)	3.4	3.4	100.0
사무직(57)	12.3	3.5	100.0
판매서비스직(29)	3.4		100.0
생산직(6)			100.0
유사업종(29)	3.4		100.0
주부(55)	7.3		100.0
무직(12)	8.3		100.0
기타(3)	33.3		100.0
월소득			
100만원이하(42)	11.9		100.0
101-150만원(45)	8.9		100.0
151-200만원(51)	5.9	2.0	100.0
201-250만원(30)		6.7	100.0
251-300만원(17)	11.8		100.0
301만원이상(19)	5.3		100.0
무응답(16)	6.3		100.0
점포소재지			
주거지역(34)	8.8		100.0
준주거지역(71)	5.6		100.0
상가지역(115)	7.8	2.6	100.0
점포규모			
10평이하(103)	6.8	1.0	100.0
11-15평(60)	3.3	1.7	100.0
16평이상(57)	12.3	1.8	100.0

3. 귀하는 체인점 본부의 신용도를 알아보기 위해 세금납부실적이나 재무구조 등을 조사하였습니까?

	조사하였다	조사를 하려고 했으나 방법이 없었다	본부를 믿고 조사하지 않았다	기존 체인점주의 말을 듣고서 조사하지 않았다	생각조차 하지 않았다	계
전체(220)	8.6	10.9	33.2	14.1	33.2	100.0
연령						
20대(20)	5.0	5.0	25.0	35.0	30.0	100.0
30대(115)	9.6	11.3	37.4	8.7	33.0	100.0
40대(64)	10.9	10.9	21.9	18.8	37.5	100.0
50대이상(21)		14.3	52.4	9.5	23.8	100.0
성별						
남(100)	10.0	14.0	37.0	16.0	23.0	100.0
여(120)	7.5	8.3	30.0	12.5	41.7	100.0
학력						
중졸(6)		33.3	16.7	16.7	33.3	100.0
고졸(96)	7.3	9.4	27.1	15.6	40.6	100.0
대졸(115)	10.4	10.4	39.1	13.0	27.0	100.0
무응답(3)		33.3	33.3		33.3	100.0
전업여부						
전업(139)	7.2	11.5	36.7	14.4	30.2	100.0
부업(76)	10.5	9.2	27.6	11.8	40.8	100.0
무응답(5)	20.0	20.0	20.0	40.0		100.0
영업기간						
1년 미만(83)	7.2	9.6	32.5	12.0	38.6	100.0
1년-2년 미만(47)	2.1	12.8	34.0	14.9	36.2	100.0
2년-3년 미만(44)	9.1	13.6	29.5	15.9	31.8	100.0
3년 이상(40)	17.5	10.0	37.5	15.0	20.0	100.0
무응답(6)	16.7		33.3	16.7	33.3	100.0
업종						
외식업(101)	5.9	6.9	28.7	17.8	40.6	100.0
소매업(99)	10.1	13.1	41.4	12.1	23.2	100.0
서비스업(20)	15.0	20.0	15.0	5.0	45.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	7.8	9.5	35.8	13.4	33.5	100.0
국외(41)	12.2	17.1	22.0	17.1	31.7	100.0
전직						
전문관리직(29)			41.4	17.2	41.4	100.0
사무직(57)	8.8	15.8	31.6	14.0	29.8	100.0
판매서비스직(29)	10.3	10.3	31.0	10.3	37.9	100.0
생산직(6)	16.7	16.7	16.7		50.0	100.0
유사업종(29)	10.3	10.3	41.4	17.2	20.7	100.0
주부(55)	10.9	9.1	30.9	14.5	34.5	100.0
무직(12)	8.3	25.0	16.7	8.3	41.7	100.0
기타(3)			66.7	33.3		100.0
월소득						
100만원이하(42)	4.8	7.1	26.2	11.9	50.0	100.0
101-150만원(45)	2.2	20.0	31.1	6.7	40.0	100.0
151-200만원(51)	7.8	7.8	37.3	15.7	31.4	100.0
201-250만원(30)	20.0	13.3	26.7	23.3	16.7	100.0
251-300만원(17)	5.9	11.8	52.9	23.5	5.9	100.0
301만원이상(19)	15.8	10.5	26.3	15.8	31.6	100.0
무응답(16)	12.5		43.8	6.3	37.5	100.0
점포소재지						
주거지역(34)	8.8	14.7	32.4	17.6	26.5	100.0
준주거지역(71)	5.6	11.3	40.8	8.5	33.8	100.0
상가지역(115)	10.4	9.6	28.7	16.5	34.8	100.0
점포규모						
10평이하(103)	5.8	9.7	31.1	16.5	36.9	100.0
11-15평(60)	15.0	13.3	25.0	15.0	31.7	100.0
16평이상(57)	7.0	10.5	45.6	8.8	28.1	100.0

4. 귀하는 계약체결에 앞서 변호사, 법무사 또는 컨설팅회사 등 전문가나 공적 기관에 상담을 하거나 계약서를 검토받은 적이 있습니까?

	있다	없다	무응답	계
전체(220)	5.9	93.6	.5	100.0
연령				
20대(20)	10.0	90.0		100.0
30대(115)	4.3	95.7		100.0
40대(64)	7.8	90.6	1.6	100.0
50대이상(21)	4.8	95.2		100.0
성별				
남(100)	6.0	94.0		100.0
여(120)	5.8	93.3	.8	100.0
학력				
중졸(6)		100.0		100.0
고졸(96)	6.3	92.7	1.0	100.0
대졸(115)	6.1	93.9		100.0
무응답(3)		100.0		100.0
전업여부				
전업(139)	6.5	92.8	.7	100.0
부업(76)	5.3	94.7		100.0
무응답(5)		100.0		100.0
영업기간				
1년 미만(83)	2.4	97.6		100.0
1년-2년 미만(47)	4.3	95.7		100.0
2년-3년 미만(44)	4.5	93.2	2.3	100.0
3년 이상(40)	17.5	82.5		100.0
무응답(6)		100.0		100.0
업종				
외식업(101)	5.0	95.0		100.0
소매업(99)	8.1	90.9	1.0	100.0
서비스업(20)		100.0		100.0
본부의 계통				
국내(179)	6.1	93.3	.6	100.0
국외(41)	4.9	95.1		100.0
전직				
전문관리직(29)	10.3	89.7		100.0
사무직(57)	1.8	98.2		100.0
판매서비스직(29)	6.9	93.1		100.0
생산직(6)		100.0		100.0
유사업종(29)	10.3	89.7		100.0
주부(55)	3.6	94.5	1.8	100.0
무직(12)	16.7	83.3		100.0
기타(3)		100.0		100.0
월소득				
100만원이하(42)	2.4	97.6		100.0
101-150만원(45)	2.2	97.8		100.0
151-200만원(51)	5.9	92.2	2.0	100.0
201-250만원(30)		100.0		100.0
251-300만원(17)	17.6	82.4		100.0
301만원이상(19)	15.8	84.2		100.0
무응답(16)	12.5	87.5		100.0
점포소재지				
주거지역(34)	5.9	94.1		100.0
준주거지역(71)	4.2	95.8		100.0
상가지역(115)	7.0	92.2	.9	100.0
점포규모				
10평이하(103)	3.9	96.1		100.0
11-15평(60)	6.7	91.7	1.7	100.0
16평이상(57)	8.8	91.2		100.0

5. 귀하는 계약을 체결하기 이전에 계약서를 상세하게 검토하였습니까?

	상세히 검토하였다	대충 검토하였다	제대로 검토하지 않았다	전혀 검토하지 않았다	무응답	계
전체(220)	35.9	43.2	13.6	6.4	.9	100.0
연령						
20대(20)	40.0	50.0	5.0	5.0		100.0
30대(115)	34.8	39.1	18.3	7.0	.9	100.0
40대(64)	35.9	45.3	12.5	4.7	1.6	100.0
50대이상(21)	38.1	52.4		9.5		100.0
성별						
남(100)	38.0	42.0	12.0	6.0	2.0	100.0
여(120)	34.2	44.2	15.0	6.7		100.0
학력						
중졸(6)	33.3	66.7				100.0
고졸(96)	38.5	39.6	11.5	8.3	2.1	100.0
대졸(115)	34.8	43.5	16.5	5.2		100.0
무응답(3)		100.0				100.0
전업여부						
전업(139)	36.7	45.3	10.8	5.8	1.4	100.0
부업(76)	34.2	38.2	19.7	7.9		100.0
무응답(5)	40.0	60.0				100.0
영업기간						
1년 미만(83)	33.7	42.2	14.5	9.6		100.0
1년-2년 미만(47)	29.8	44.7	14.9	6.4	4.3	100.0
2년-3년 미만(44)	31.8	43.2	18.2	6.8		100.0
3년 이상(40)	50.0	45.0	5.0			100.0
무응답(6)	50.0	33.3	16.7			100.0
업종						
외식업(101)	38.6	40.6	13.9	6.9		100.0
소매업(99)	32.3	45.5	15.2	5.1	2.0	100.0
서비스업(20)	40.0	45.0	5.0	10.0		100.0
본부의 계통						
국내(179)	38.0	41.3	12.3	7.3	1.1	100.0
국외(41)	26.8	51.2	19.5	2.4		100.0
전직						
전문관리직(29)	31.0	37.9	20.7	10.3		100.0
사무직(57)	31.6	40.4	21.1	7.0		100.0
판매서비스직(29)	34.5	51.7	6.9	6.9		100.0
생산직(6)	33.3	66.7				100.0
유사업종(29)	44.8	37.9	6.9	3.4	6.9	100.0
주부(55)	38.2	45.5	12.7	3.6		100.0
무직(12)	25.0	50.0	8.3	16.7		100.0
기타(3)	100.0					100.0
월소득						
100만원이하(42)	26.2	47.6	14.3	11.9		100.0
101-150만원(45)	24.4	44.4	22.2	8.9		100.0
151-200만원(51)	43.1	41.2	11.8	3.9		100.0
201-250만원(30)	43.3	46.7	10.0			100.0
251-300만원(17)	35.3	47.1	5.9	5.9	5.9	100.0
301만원이상(19)	47.4	36.8	10.5	5.3		100.0
무응답(16)	43.8	31.3	12.5	6.3	6.3	100.0
점포소재지						
주거지역(34)	44.1	47.1	2.9	5.9		100.0
준주거지역(71)	28.2	50.7	16.9	4.2		100.0
상가지역(115)	38.3	37.4	14.8	7.8	1.7	100.0
점포규모						
10평이하(103)	37.9	43.7	12.6	5.8		100.0
11-15평(60)	35.0	45.0	15.0	3.3	1.7	100.0
16평이상(57)	33.3	40.4	14.0	10.5	1.8	100.0

6. 본부는 계약을 체결하기 전에 귀하에게 계약내용을 자세하게 설명하였습니까?

	자세하게 설명하였다	중요내용만 설명하였다	묻는 것만 설명하였다	제대로 설명하지 않았다	무응답	계
전체(220)	25.0	37.3	19.1	18.2	.5	100.0
연령						
20대(20)	30.0	50.0	10.0	10.0		100.0
30대(115)	21.7	36.5	21.7	20.0		100.0
40대(64)	31.3	34.4	17.2	15.6	1.6	100.0
50대이상(21)	19.0	38.1	19.0	23.8		100.0
성별						
남(100)	24.0	42.0	16.0	17.0	1.0	100.0
여(120)	25.8	33.3	21.7	19.2		100.0
학력						
중졸(6)	16.7	33.3	33.3	16.7		100.0
고졸(96)	21.9	38.5	22.9	15.6	1.0	100.0
대졸(115)	27.8	35.7	15.7	20.9		100.0
무응답(3)	33.3	66.7				100.0
전업여부						
전업(139)	25.2	38.8	19.4	15.8	.7	100.0
부업(76)	23.7	32.9	19.7	23.7		100.0
무응답(5)	40.0	60.0				100.0
영업기간						
1년 미만(83)	24.1	36.1	24.1	15.7		100.0
1년-2년 미만(47)	14.9	38.3	17.0	27.7	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	20.5	31.8	18.2	29.5		100.0
3년 이상(40)	40.0	45.0	15.0			100.0
무응답(6)	50.0	33.3		16.7		100.0
업종						
외식업(101)	21.8	33.7	22.8	21.8		100.0
소매업(99)	26.3	39.4	16.2	17.2	1.0	100.0
서비스업(20)	35.0	45.0	15.0	5.0		100.0
본부의 계통						
국내(179)	25.7	37.4	19.6	16.8	.6	100.0
국외(41)	22.0	36.6	17.1	24.4		100.0
전직						
전문관리직(29)	24.1	24.1	24.1	27.6		100.0
사무직(57)	15.8	49.1	12.3	22.8		100.0
판매서비스직(29)	31.0	44.8	17.2	6.9		100.0
생산직(6)	33.3	16.7	50.0			100.0
유사업종(29)	31.0	31.0	20.7	13.8	3.4	100.0
주부(55)	23.6	34.5	21.8	20.0		100.0
무직(12)	33.3	33.3	16.7	16.7		100.0
기타(3)	66.7	33.3				100.0
월소득						
100만원이하(42)	21.4	35.7	19.0	23.8		100.0
101-150만원(45)	15.6	46.7	11.1	26.7		100.0
151-200만원(51)	27.5	31.4	29.4	11.8		100.0
201-250만원(30)	33.3	33.3	16.7	16.7		100.0
251-300만원(17)	29.4	52.9	11.8		5.9	100.0
301만원이상(19)	31.6	42.1	15.8	10.5		100.0
무응답(16)	25.0	18.8	25.0	31.3		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	32.4	44.1	11.8	11.8		100.0
준주거지역(71)	14.1	36.6	22.5	26.8		100.0
상가지역(115)	29.6	35.7	19.1	14.8	.9	100.0
점포규모						
10평이하(103)	24.3	35.9	24.3	15.5		100.0
11-15평(60)	26.7	41.7	16.7	15.0		100.0
16평이상(57)	24.6	35.1	12.3	26.3	1.8	100.0

7. 귀하는 현재 본부와의 계약관계에 대해 전반적으로 어떻게 느끼십니까?

	만족한다	불만이다	매우 불만이다	무응답	계
전체(220)	40.5	43.6	15.0	.9	100.0
연령					
20대(20)	40.0	40.0	20.0		100.0
30대(115)	42.6	40.0	16.5	.9	100.0
40대(64)	39.1	53.1	6.3	1.6	100.0
50대이상(21)	33.3	38.1	28.6		100.0
성별					
남(100)	46.0	35.0	18.0	1.0	100.0
여(120)	35.8	50.8	12.5	.8	100.0
학력					
중졸(6)	66.7	33.3			100.0
고졸(96)	35.4	46.9	15.6	2.1	100.0
대졸(115)	42.6	41.7	15.7		100.0
무응답(3)	66.7	33.3			100.0
전업여부					
전업(139)	39.6	43.2	15.8	1.4	100.0
부업(76)	42.1	44.7	13.2		100.0
무응답(5)	40.0	40.0	20.0		100.0
영업기간					
1년 미만(83)	36.1	44.6	19.3		100.0
1년-2년 미만(47)	38.3	36.2	23.4	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	36.4	52.3	11.4		100.0
3년 이상(40)	55.0	42.5		2.5	100.0
무응답(6)	50.0	33.3	16.7		100.0
업종					
외식업(101)	31.7	54.5	13.9		100.0
소매업(99)	46.5	35.4	16.2	2.0	100.0
서비스업(20)	55.0	30.0	15.0		100.0
본부의 계통					
국내(179)	42.5	43.0	13.4	1.1	100.0
국외(41)	31.7	46.3	22.0		100.0
전직					
전문관리직(29)	31.0	48.3	20.7		100.0
사무직(57)	36.8	42.1	21.1		100.0
판매서비스직(29)	48.3	37.9	13.8		100.0
생산직(6)	33.3	33.3	33.3		100.0
유사업종(29)	48.3	44.8	3.4	3.4	100.0
주부(55)	36.4	49.1	12.7	1.8	100.0
무직(12)	58.3	41.7			100.0
기타(3)	66.7		33.3		100.0
월소득					
100만원이하(42)	28.6	47.6	23.8		100.0
101-150만원(45)	37.8	46.7	15.6		100.0
151-200만원(51)	51.0	39.2	9.8		100.0
201-250만원(30)	36.7	53.3	10.0		100.0
251-300만원(17)	47.1	35.3	11.8	5.9	100.0
301만원이상(19)	42.1	47.4	10.5		100.0
무응답(16)	43.8	25.0	25.0	6.3	100.0
점포소재지					
주거지역(34)	38.2	44.1	17.6		100.0
준주거지역(71)	33.8	47.9	18.3		100.0
상가지역(115)	45.2	40.9	12.2	1.7	100.0
점포규모					
10평이하(103)	42.7	42.7	13.6	1.0	100.0
11-15평(60)	36.7	56.7	6.7		100.0
16평이상(57)	40.4	31.6	26.3	1.8	100.0

8. 다음은 계약서의 수정에 대한 물음입니다.
   1) 귀하는 계약을 체결할 때에 계약서의 내용을 수정한 적이 있습니까?

	요구하여 수정했다	요구는 하였으나 수정하지 못했다	수정을 요구하지 않았다	무응답	계
전체(220)	17.7	14.5	65.0	2.7	100.0
연령					
20대(20)	20.0	10.0	65.0	5.0	100.0
30대(115)	20.0	14.8	63.5	1.7	100.0
40대(64)	10.9	14.1	70.3	4.7	100.0
50대이상(21)	23.8	19.0	57.1		100.0
성별					
남(100)	23.0	18.0	56.0	3.0	100.0
여(120)	13.3	11.7	72.5	2.5	100.0
학력					
중졸(6)		16.7	83.3		100.0
고졸(96)	15.6	11.5	67.7	5.2	100.0
대졸(115)	20.0	17.4	61.7	.9	100.0
무응답(3)	33.3		66.7		100.0
전업여부					
전업(139)	15.8	16.5	65.5	2.2	100.0
부업(76)	18.4	11.8	65.8	3.9	100.0
무응답(9)	60.0		40.0		100.0
영업기간					
1년 미만(83)	19.3	12.0	68.7		100.0
1년-2년 미만(47)	17.0	10.6	68.1	4.3	100.0
2년-3년 미만(44)	18.2	25.0	52.3	4.5	100.0
3년 이상(40)	15.0	12.5	67.5	5.0	100.0
무응답(9)	16.7	16.7	66.7		100.0
업종					
외식업(101)	16.8	16.8	65.3	1.0	100.0
소매업(99)	17.2	13.1	64.6	5.1	100.0
서비스업(20)	25.0	10.0	65.0		100.0
본부의 계통					
국내(179)	20.1	14.5	62.6	2.8	100.0
국외(41)	7.3	14.6	75.6	2.4	100.0
전직					
전문관리직(29)	20.7	17.2	62.1		100.0
사무직(57)	19.3	8.8	70.2	1.8	100.0
판매서비스직(29)	17.2	13.8	65.5	3.4	100.0
생산직(6)	16.7	33.3	50.0		100.0
유사업종(29)	13.8	17.2	62.1	6.9	100.0
주부(55)	16.4	18.2	61.8	3.6	100.0
무직(12)	8.3		91.7		100.0
기타(3)	66.7	33.3			100.0
월소득					
100만원이하(42)	21.4	11.9	66.7		100.0
101-150만원(45)	15.6	8.9	75.6		100.0
151-200만원(51)	15.7	17.6	60.8	5.9	100.0
201-250만원(30)	13.3	30.0	56.7		100.0
251-300만원(17)	29.4	11.8	52.9	5.9	100.0
301만원이상(19)	26.3	10.5	57.9	5.3	100.0
무응답(16)	6.3	6.3	81.3	6.3	100.0
점포소재지					
주거지역(34)	17.6	8.8	70.6	2.9	100.0
준주거지역(71)	21.1	18.3	60.6		100.0
상가지역(115)	15.7	13.9	66.1	4.3	100.0
점포규모					
10평이하(103)	15.5	12.6	69.9	1.9	100.0
11-15평(60)	13.3	21.7	60.0	5.0	100.0
16평이상(57)	26.3	10.5	61.4	1.8	100.0

8. 다음은 계약서의 수정에 대한 물음입니다.

2) 귀하는 계약서를 수정한 적이 있다면 어떤 부분이었습니까?

	가맹비	보증금	설비비	로얄티	본부의 지 원	결제 조건	공급물품 의 하자
전체(39)	7.7	35.9	33.3	7.7	35.9	25.6	23.1
연령							
20대(4)		75.0	50.0	25.0	50.0		
30대(23)	13.0	30.4	39.1	4.3	34.8	30.4	21.7
40대(7)		42.9		14.3	28.6	14.3	28.6
50대이상(5)		20.0	40.0		40.0	40.0	40.0
성별							
남(23)	13.0	34.8	39.1	8.7	39.1	21.7	26.1
여(16)		37.5	25.0	6.3	31.3	31.3	18.8
학력							
중졸(0)							
고졸(15)	13.3	33.3	20.0	13.3	40.0	33.3	26.7
대졸(23)	4.3	34.8	43.5	4.3	34.8	21.7	21.7
무응답(1)		100.0					
전업여부							
전업(22)	13.6	31.8	36.4	9.1	50.0	22.7	18.2
부업(14)		42.9	21.4	7.1	21.4	35.7	35.7
무응답(3)		33.3	66.7				
영업기간							
1년 미만(16)	6.3	37.5	37.5	18.8	31.3	25.0	12.5
1년-2년 미만(8)	12.5	25.0	37.5		50.0	25.0	25.0
2년-3년 미만(8)	12.5	62.5	25.0		25.0	25.0	25.0
3년 이상(6)		16.7	16.7		50.0	33.3	50.0
무응답(1)			100.0				
업종							
외식업(17)	17.6	23.5	47.1	11.8	29.4	23.5	29.4
소매업(17)		47.1	17.6		35.3	29.4	23.5
서비스업(5)		40.0	40.0	20.0	60.0	20.0	
본부의 계통							
국내(36)	5.6	38.9	33.3	8.3	33.3	27.8	25.0
국외(3)	33.3		33.3		66.7		
전직							
전문관리직(6)		16.7	16.7	16.7	50.0		
사무직(11)	9.1	45.5	45.5	18.2	27.3	27.3	18.2
판매서비스직(5)	20.0	60.0	40.0		40.0	40.0	40.0
생산직(1)					100.0		
유사업종(4)	25.0	25.0	25.0		50.0	25.0	50.0
주부(9)		44.4	22.2		22.2	22.2	33.3
무직(1)						100.0	
기타(2)			100.0		50.0	50.0	
월소득							
100만원이하(9)	11.1	33.3	33.3		33.3	22.2	11.1
101-150만원(7)		42.9	42.9		28.6	28.6	28.6
151-200만원(8)		75.0	25.0	25.0	12.5	37.5	37.5
201-250만원(4)		25.0	50.0		100.0	50.0	
251-300만원(5)	20.0	20.0	40.0		20.0		40.0
301만원이상(5)	20.0			20.0	60.0		20.0
무응답(1)			100.0			100.0	
점포소재지							
주거지역(6)	33.3	16.7	66.7		33.3	33.3	33.3
준주거지역(15)		40.0	33.3	6.7	33.3	6.7	26.7
상가지역(18)	5.6	38.9	22.2	11.1	38.9	38.9	16.7
점포규모							
10평이하(16)	12.5	37.5	43.8		50.0	31.3	12.5
11-15평(8)		62.5	50.0		25.0	37.5	50.0
16평이상(15)	6.7	20.0	13.3	20.0	26.7	13.3	20.0

8. 다음은 계약서의 수정에 대한 물음입니다.

2) 귀하는 계약서를 수정한 적이 있다면 어떤 부분이었습니까?

	재고품의 반품처리	설비의 유지 및 관리	영업상의 제한 또는 금지사항	계약불이행에 대한 손해배상	계약 기간, 계약갱신	해약 조건	최저이익 보장	기 타
전체(39)	17.9	15.4	7.7	12.8	5.1	2.6	10.3	5.1
연령								
20대(4)	25.0							
30대(23)	8.7	13.0	13.0	17.4	8.7	4.3	8.7	8.7
40대(7)	42.9	28.6		14.3			14.3	
50대이상(5)	20.0	20.0					20.0	
성별								
남(23)	17.4	13.0	8.7	13.0	8.7	4.3	13.0	8.7
여(16)	18.8	18.8	6.3	12.5			6.3	
학력								
중졸(0)								
고졸(15)	20.0	20.0	6.7	20.0			13.3	
대졸(23)	17.4	13.0	8.7	8.7	8.7	4.3	8.7	8.7
무응답(1)								
전업여부								
전업(22)	13.6	18.2	9.1	4.5	9.1	4.5	9.1	9.1
부업(14)	28.6	14.3		28.6			14.3	
무응답(3)			33.3					
영업기간								
1년 미만(16)	6.3	12.5	6.3	18.8			12.5	6.3
1년-2년 미만(8)	12.5	25.0		12.5	12.5			12.5
2년-3년 미만(8)	50.0	12.5			12.5			
3년 이상(6)	16.7	16.7	33.3	16.7		16.7	33.3	
무응답(1)								
업종								
외식업(17)	5.9	17.6	5.9	17.6		5.9	11.8	
소매업(17)	35.3	17.6	5.9	5.9	11.8		5.9	11.8
서비스업(5)			20.0	20.0			20.0	
본부의 계통								
국내(36)	19.4	13.9	5.6	13.9	5.6	2.8	11.1	5.6
국외(3)		33.3	33.3					
전직								
전문관리직(6)		16.7						33.3
사무직(11)	18.2		9.1	18.2	9.1		18.2	
판매서비스직(5)	40.0						20.0	
생산직(1)								
유사업종(4)		50.0	25.0	25.0	25.0	25.0		
주부(9)	33.3	33.3		22.2				
무직(1)			100.0					
기타(2)							50.0	
월소득								
100만원이하(9)	22.2	33.3	11.1	11.1				11.1
101-150만원(7)	14.3			14.3				
151-200만원(8)	25.0		12.5	25.0			37.5	
201-250만원(4)	25.0	25.0			25.0		25.0	
251-300만원(5)	20.0	20.0			20.0			20.0
301만원이상(5)		20.0	20.0	20.0		20.0		
무응답(1)								
점포소재지								
주거지역(6)	16.7				16.7			
준주거지역(15)	6.7	20.0	13.3	26.7		6.7	6.7	6.7
상가지역(18)	27.8	16.7	5.6	5.6	5.6		16.7	5.6
점포규모								
10평이하(16)	31.3	12.5		6.3			6.3	
11-15평(8)	25.0	12.5	25.0	12.5	25.0		25.0	
16평이상(15)		20.0	6.7	20.0		6.7	6.7	13.3

9. 본부의 교육에 대한 물음입니다.
1) 본부의 체인점에 대한 교육이 있습니까

	있다	없다	계
전체(220)	61.8	38.2	100.0
연령			
20대(20)	70.0	30.0	100.0
30대(115)	55.7	44.3	100.0
40대(64)	67.2	32.8	100.0
50대이상(21)	71.4	28.6	100.0
성별			
남(100)	71.0	29.0	100.0
여(120)	54.2	45.8	100.0
학력			
중졸(6)	50.0	50.0	100.0
고졸(96)	58.3	41.7	100.0
대졸(115)	64.3	35.7	100.0
무응답(3)	00.0		100.0
전업여부			
전업(139)	67.6	32.4	100.0
부업(76)	51.3	48.7	100.0
무응답(5)	60.0	40.0	100.0
개점시기			
93년8월-현재(83)	55.4	44.6	100.0
92년8월-7월(47)	61.7	38.3	100.0
91년8월-7월(44)	61.4	38.6	100.0
90년7월이전(40)	75.0	25.0	100.0
무응답(6)	66.7	33.3	100.0
업종			
외식업(101)	63.4	36.6	100.0
소매업(99)	60.6	39.4	100.0
서비스업(20)	60.0	40.0	100.0
본부의 계통			
국내(179)	58.7	41.3	100.0
국외(41)	75.6	24.4	100.0
전직			
전문관리직(29)	72.4	27.6	100.0
사무직(57)	54.4	45.6	100.0
판매서비스직(29)	65.5	34.5	100.0
생산직(6)	66.7	33.3	100.0
유사업종(29)	62.1	37.9	100.0
주부(55)	60.0	40.0	100.0
무직(12)	58.3	41.7	100.0
기타(3)	00.0		100.0
월소득			
100만원이하(42)	57.1	42.9	100.0
101-150만원(45)	64.4	35.6	100.0
151-200만원(51)	54.9	45.1	100.0
201-250만원(30)	63.3	36.7	100.0
251-300만원(17)	76.5	23.5	100.0
301만원이상(19)	84.2	15.8	100.0
무응답(16)	43.8	56.3	100.0
점포소재지			
주거지역(34)	61.8	38.2	100.0
준주거지역(71)	66.2	33.8	100.0
상가지역(115)	59.1	40.9	100.0
점포규모			
10평이하(103)	54.4	45.6	100.0
11-15평(60)	66.7	33.3	100.0
16평이상(57)	70.2	29.8	100.0

9. 본부의 교육에 대한 물음입니다.
2) 본부의 교육내용이 계약서나 광고의 내용과 비교해서 어떻습니까?

	훨씬 충실하다	충실하다	미흡하다	훨씬 미흡하다	무응답	
전체(136)	2.2	36.8	44.1	14.0	2.9	100.0
연령						
20대(14)	7.1	28.6	35.7	28.6		100.0
30대(64)	3.1	35.9	46.9	9.4	4.7	100.0
40대(43)		37.2	48.8	11.6	2.3	100.0
50대이상(15)		46.7	26.7	26.7		100.0
성별						
남(71)		40.8	42.3	14.1	2.8	100.0
여(65)	4.6	32.3	46.2	13.8	3.1	100.0
학력						
중졸(3)		100.0				100.0
고졸(56)	3.6	21.4	58.9	12.5	3.6	100.0
대졸(74)	1.4	44.6	35.1	16.2	2.7	100.0
무응답(3)		66.7	33.3			100.0
전업여부						
전업(94)	2.1	36.2	43.6	13.8	4.3	100.0
부업(39)	2.6	38.5	46.2	12.8		100.0
무응답(3)		33.3	33.3	33.3		100.0
영업기간						
1년 미만(46)	2.2	28.3	52.2	15.2	2.2	100.0
1년-2년 미만(29)		34.5	41.4	20.7	3.4	100.0
2년-3년 미만(27)		37.0	51.9	7.4	3.7	100.0
3년 이상(30)	6.7	53.3	26.7	10.0	3.3	100.0
무응답(4)		25.0	50.0	25.0		100.0
업종						
외식업(64)		31.3	46.9	20.3	1.6	100.0
소매업(60)	5.0	43.3	36.7	10.0	5.0	100.0
서비스업(12)		33.3	66.7			100.0
본부의 계통						
국내(105)	2.9	33.3	49.5	12.4	1.9	100.0
국외(31)		48.4	25.8	19.4	6.5	100.0
전직						
전문관리직(21)		42.9	23.8	23.8	9.5	100.0
사무직(31)		29.0	54.8	12.9	3.2	100.0
판매서비스직(19)	5.3	42.1	47.4	5.3		100.0
생산직(4)		25.0	50.0	25.0		100.0
유사업종(18)	5.6	38.9	44.4	11.1		100.0
주부(33)	3.0	42.4	42.4	9.1	3.0	100.0
무직(7)		28.6	57.1	14.3		100.0
기타(3)			33.3	66.7		100.0
월소득						
100만원이하(24)		25.0	41.7	33.3		100.0
101-150만원(29)		20.7	58.6	13.8	6.9	100.0
151-200만원(28)	3.6	46.4	39.3	3.6	7.1	100.0
201-250만원(19)		47.4	47.4	5.3		100.0
251-300만원(13)		61.5	30.8	7.7		100.0
301만원이상(16)	6.3	31.3	56.3	6.3		100.0
무응답(7)	14.3	42.9		42.9		100.0
점포소재지						
주거지역(21)	4.8	42.9	38.1	14.3		100.0
준주거지역(47)		27.7	55.3	12.8	4.3	100.0
상가지역(68)	2.9	41.2	38.2	14.7	2.9	100.0
점포규모						
10평이하(56)	5.4	26.8	51.8	12.5	3.6	100.0
11-15평(40)		47.5	42.5	7.5	2.5	100.0
16평이상(40)		40.0	35.0	22.5	2.5	100.0

9. 본부의 교육에 대한 물음입니다.
3) 귀하는 본부의 교육에 대해서는 만족하십니까?
가) 개업전

	매우 만족한다	만족한다	불만이다	매우 불만이다	무응답	계
전체(136)	2.9	64.7	22.1	5.1	5.1	100.0
연령						
20대(14)		78.6	7.1	7.1	7.1	100.0
30대(64)	4.7	59.4	21.9	6.3	7.8	100.0
40대(43)		72.1	23.3	2.3	2.3	100.0
50대이상(15)	6.7	53.3	33.3	6.7		100.0
성별						
남(71)	2.8	59.2	23.9	9.9	4.2	100.0
여(65)	3.1	70.8	20.0		6.2	100.0
학력						
중졸(3)		100.0				100.0
고졸(56)		60.7	30.4	3.6	5.4	100.0
대졸(74)	5.4	64.9	17.6	6.8	5.4	100.0
무응답(3)		100.0				100.0
전업여부						
전업(94)	3.2	63.8	23.4	4.3	5.3	100.0
부업(39)	2.6	66.7	17.9	7.7	5.1	100.0
무응답(3)		66.7	33.3			100.0
영업기간						
1년 미만(46)	2.2	58.7	23.9	10.9	4.3	100.0
1년-2년 미만(29)	3.4	55.2	24.1	6.9	10.3	100.0
2년-3년 미만(27)		70.4	25.9		3.7	100.0
3년 이상(30)	6.7	80.0	10.0		3.3	100.0
무응답(4)		50.0	50.0			100.0
업종						
외식업(64)		59.4	28.1	7.8	4.7	100.0
소매업(60)	6.7	70.0	15.0	3.3	5.0	100.0
서비스업(12)		66.7	25.0		8.3	100.0
본부의 계통						
국내(105)	3.8	62.9	25.7	4.8	2.9	100.0
국외(31)		71.0	9.7	6.5	12.9	100.0
전직						
전문관리직(21)	4.8	47.6	28.6	14.3	4.8	100.0
사무직(31)	3.2	54.8	19.4	12.9	9.7	100.0
판매서비스직(19)		73.7	21.1		5.3	100.0
생산직(4)		50.0	50.0			100.0
유사업종(18)		83.3	16.7			100.0
주부(33)	6.1	69.7	18.2		6.1	100.0
무직(7)		71.4	28.6			100.0
기타(3)		66.7	33.3			100.0
월소득						
100만원이하(24)	4.2	50.0	41.7	4.2		100.0
101-150만원(29)		69.0	17.2	10.3	3.4	100.0
151-200만원(28)		67.9	17.9	7.1	7.1	100.0
201-250만원(19)	5.3	63.2	26.3		5.3	100.0
251-300만원(13)	15.4	61.5	15.4		7.7	100.0
301만원이상(16)		75.0	12.5		12.5	100.0
무응답(7)		71.4	14.3	14.3		100.0
점포소재지						
주거지역(21)	4.8	61.9	28.6		4.8	100.0
준주거지역(47)		61.7	21.3	10.6	6.4	100.0
상가지역(68)	4.4	67.6	20.6	2.9	4.4	100.0
점포규모						
10평이하(56)	1.8	60.7	28.6	5.4	3.6	100.0
11-15평(40)		75.0	15.0	2.5	7.5	100.0
16평이상(40)	7.5	60.0	20.0	7.5	5.0	100.0

9. 본부의 교육에 대한 물음입니다.
3) 귀하는 본부의 교육에 대해서는 만족하십니까?
나) 개업후

	매우 만족한다	만족한다	불만이다	매우 불만이다	무응답	계
전체(136)	.7	37.5	39.7	16.2	5.9	100.0
연령						
20대(14)		35.7	42.9	14.3	7.1	100.0
30대(64)	1.6	39.1	35.9	15.6	7.8	100.0
40대(43)		34.9	44.2	18.6	2.3	100.0
50대이상(15)		40.0	40.0	13.3	6.7	100.0
성별						
남(71)	1.4	35.2	39.4	18.3	5.6	100.0
여(65)		40.0	40.0	13.8	6.2	100.0
학력						
중졸(3)		100.0				100.0
고졸(56)		28.6	46.4	19.6	5.4	100.0
대졸(74)	1.4	40.5	36.5	14.9	6.8	100.0
무응답(3)		66.7	33.3			100.0
전업여부						
전업(94)	1.1	37.2	37.2	18.1	6.4	100.0
부업(39)		38.5	46.2	10.3	5.1	100.0
무응답(3)		33.3	33.3	33.3		100.0
영업기간						
1년 미만(46)	2.2	30.4	43.5	19.6	4.3	100.0
1년-2년 미만(29)		34.5	41.4	13.8	10.3	100.0
2년-3년 미만(27)		37.0	44.4	14.8	3.7	100.0
3년 이상(30)		53.3	33.3	6.7	6.7	100.0
무응답(4)		25.0		75.0		100.0
업종						
외식업(64)		28.1	45.3	20.3	6.3	100.0
소매업(60)	1.7	46.7	31.7	15.0	5.0	100.0
서비스업(12)		41.7	50.0		8.3	100.0
본부의 계통						
국내(105)	1.0	34.3	43.8	17.1	3.8	100.0
국외(31)		48.4	25.8	12.9	12.9	100.0
전직						
전문관리직(21)	4.8	38.1	33.3	19.0	4.8	100.0
사무직(31)		25.8	38.7	25.8	9.7	100.0
판매서비스직(19)		36.8	47.4	10.5	5.3	100.0
생산직(4)		25.0	50.0	25.0		100.0
유사업종(18)		44.4	38.9	11.1	5.6	100.0
주부(33)		48.5	36.4	9.1	6.1	100.0
무직(7)		28.6	57.1	14.3		100.0
기타(3)		33.3	33.3	33.3		100.0
월소득						
100만원이하(24)	4.2	20.8	50.0	25.0		100.0
101-150만원(29)		20.7	51.7	24.1	3.4	100.0
151-200만원(28)		53.6	32.1	7.1	7.1	100.0
201-250만원(19)		52.6	26.3	15.8	5.3	100.0
251-300만원(13)		53.8	23.1	7.7	15.4	100.0
301만원이상(16)		25.0	62.5		12.5	100.0
무응답(7)		57.1		42.9		100.0
점포소재지						
주거지역(21)		38.1	42.9	9.5	9.5	100.0
준주거지역(47)		34.0	42.6	17.0	6.4	100.0
상가지역(68)	1.5	39.7	36.8	17.6	4.4	100.0
점포규모						
10평이하(56)		35.7	41.1	19.6	3.6	100.0
11-15평(40)		37.5	45.0	10.0	7.5	100.0
16평이상(40)	2.5	40.0	32.5	17.5	7.5	100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.
1) 본부의 매장운영 지원에 대한 물음입니다.
가) 귀하는 매장운영에 대해 본부의 지원이 있습니까?

	있다	없다	무응답	계
전체(220)	54.5	44.5	.9	100.0
연령				
20대(20)	75.0	25.0		100.0
30대(115)	50.4	48.7	.9	100.0
40대(64)	56.3	43.8		100.0
50대이상(21)	52.4	42.9	4.8	100.0
성별				
남(100)	66.0	32.0	2.0	100.0
여(120)	45.0	55.0		100.0
학력				
중졸(6)	33.3	66.7		100.0
고졸(96)	49.0	50.0	1.0	100.0
대졸(115)	59.1	40.0	.9	100.0
무응답(3)	100.0			100.0
전업여부				
전업(139)	57.6	41.0	1.4	100.0
부업(76)	47.4	52.6		100.0
무응답(9)	80.0	20.0		100.0
영업기간				
1년 미만(83)	49.4	50.6		100.0
1년-2년 미만(47)	63.8	36.2		100.0
2년-3년 미만(44)	47.7	50.0	2.3	100.0
3년 이상(40)	60.0	40.0		100.0
무응답(9)	66.7	16.7	16.7	100.0
업종				
외식업(101)	42.6	55.4	2.0	100.0
소매업(99)	62.6	37.4		100.0
서비스업(20)	75.0	25.0		100.0
본부의 계통				
국내(179)	53.6	45.3	1.1	100.0
국외(41)	58.5	41.5		100.0
전직				
전문관리직(29)	62.1	37.9		100.0
사무직(57)	56.1	42.1	1.8	100.0
판매서비스직(29)	48.3	51.7		100.0
생산직(6)	66.7	33.3		100.0
유사업종(29)	55.2	41.4	3.4	100.0
주부(55)	45.5	54.5		100.0
무직(12)	75.0	25.0		100.0
기타(3)	66.7	33.3		100.0
월소득				
100만원이하(42)	42.9	57.1		100.0
101-150만원(45)	60.0	40.0		100.0
151-200만원(51)	54.9	45.1		100.0
201-250만원(30)	53.3	43.3	3.3	100.0
251-300만원(17)	70.6	29.4		100.0
301만원이상(19)	63.2	36.8		100.0
무응답(16)	43.8	50.0	6.3	100.0
점포소재지				
주거지역(34)	52.9	47.1		100.0
준주거지역(71)	53.5	46.5		100.0
상가지역(115)	55.7	42.6	1.7	100.0
점포규모				
10평이하(103)	47.6	51.5	1.0	100.0
11-15평(60)	55.0	43.3	1.7	100.0
16평이상(57)	66.7	33.3		100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.

1) 본부의 매장운영 지원에 대한 물음입니다.

나) 귀하는 본부의 매장운영 지원에 대해 만족하십니까?

	매우 만족 한다	만족 한다	불만 이다	매우 불만 이다	계
전체(120)	.8	28.3	63.3	7.5	100.0
연령					
20대(15)		33.3	53.3	13.3	100.0
30대(58)	1.7	27.6	62.1	8.6	100.0
40대(36)		27.8	69.4	2.8	100.0
50대이상(11)		27.3	63.6	9.1	100.0
성별					
남(66)		28.8	60.6	10.6	100.0
여(54)	1.9	27.8	66.7	3.7	100.0
학력					
중졸(2)			100.0		100.0
고졸(47)	2.1	17.0	78.7	2.1	100.0
대졸(68)		35.3	52.9	11.8	100.0
무응답(3)		66.7	33.3		100.0
전업여부					
전업(80)	1.3	27.5	62.5	8.8	100.0
부업(36)		30.6	63.9	5.6	100.0
무응답(4)		25.0	75.0		100.0
영업기간					
1년 미만(41)		26.8	63.4	9.8	100.0
1년-2년 미만(30)		30.0	60.0	10.0	100.0
2년-3년 미만(21)		28.6	71.4		100.0
3년 이상(24)	4.2	29.2	62.5	4.2	100.0
무응답(4)		25.0	50.0	25.0	100.0
업종					
외식업(43)		18.6	67.4	14.0	100.0
소매업(62)	1.6	29.0	64.5	4.8	100.0
서비스업(15)		53.3	46.7		100.0
본부의 계통					
국내(96)	1.0	26.0	64.6	8.3	100.0
국외(24)		37.5	58.3	4.2	100.0
전직					
전문관리직(18)		27.8	66.7	5.6	100.0
사무직(32)		12.5	68.8	18.8	100.0
판매서비스직(14)		28.6	71.4		100.0
생산직(4)		25.0	50.0	25.0	100.0
유사업종(16)		37.5	62.5		100.0
주부(25)	4.0	40.0	56.0		100.0
무직(9)		33.3	55.6	11.1	100.0
기타(2)		50.0	50.0		100.0
월소득					
100만원이하(18)		22.2	72.2	5.6	100.0
101-150만원(27)		25.9	66.7	7.4	100.0
151-200만원(28)		25.0	67.9	7.1	100.0
201-250만원(16)		37.5	50.0	12.5	100.0
251-300만원(12)		41.7	58.3		100.0
301만원이상(12)		16.7	83.3		100.0
무응답(7)	14.3	42.9	14.3	28.6	100.0
점포소재지					
주거지역(18)		22.2	66.7	11.1	100.0
준주거지역(38)		21.1	71.1	7.9	100.0
상가지역(64)	1.6	34.4	57.8	6.3	100.0
점포규모					
10평이하(49)	2.0	34.7	59.2	4.1	100.0
11-15평(33)		21.2	69.7	9.1	100.0
16평이상(38)		26.3	63.2	10.5	100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.
1) 본부의 매장운영 지원에 대한 물음입니다.
다-A) 만족한다고 답하신 분은 가장 만족하는 것 세개를 각각 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

	실내장식	기타 설비	상품전시·진열 등	운영비의 보조	본부의 경영지도	체인점 직원연수
전체(35)	16.2	13.3	20.0	7.6	20.0	7.6
연령						
20대(5)	13.3	6.7	20.0	6.7	26.7	6.7
30대(17)	15.7	17.6	19.6	7.8	23.5	7.8
40대(10)	20.0	10.0	20.0	6.7	13.3	6.7
50대이상(3)	11.1	11.1	22.2	11.1	11.1	11.1
성별						
남(19)	12.3	17.5	17.5	7.0	22.8	7.0
여(16)	20.8	8.3	22.9	8.3	16.7	8.3
학력						
중졸(0)						
고졸(9)	22.2	18.5	14.8		22.2	3.7
대졸(24)	15.3	9.7	23.6	11.1	19.4	9.7
무응답(2)		33.3			16.7	
전업여부						
전업(23)	13.0	14.5	21.7	10.1	23.2	8.7
부업(11)	24.2	9.1	18.2	3.0	15.2	6.1
무응답(1)		33.3				
영업기간						
1년 미만(11)	12.1	15.2	15.2	6.1	21.2	3.0
1년-2년 미만(9)	7.4	18.5	18.5	14.8	25.9	7.4
2년-3년 미만(6)	22.2	5.6	22.2		22.2	11.1
3년 이상(8)	25.0	12.5	25.0	8.3	12.5	12.5
무응답(1)	33.3		33.3			
업종						
외식업(8)	16.7	8.3	16.7	4.2	12.5	12.5
소매업(19)	17.5	10.5	24.6	8.8	21.1	7.0
서비스업(8)	12.5	25.0	12.5	8.3	25.0	4.2
본부의 계통						
국내(26)	19.2	9.0	20.5	7.7	20.5	7.7
국외(9)	7.4	25.9	18.5	7.4	18.5	7.4
전직						
전문관리직(5)	6.7	20.0	20.0	6.7	33.3	
사무직(4)	25.0	16.7	16.7	8.3	16.7	16.7
판매서비스직(4)	16.7	16.7	8.3		25.0	8.3
생산직(1)			33.3			
유사업종(6)	11.1	11.1	22.2	5.6	16.7	5.6
주부(11)	24.2	12.1	21.2	6.1	18.2	6.1
무직(3)	11.1	11.1	22.2	22.2	22.2	11.1
기타(1)			33.3	33.3		33.3
월소득						
100만원이하(4)	8.3	25.0	25.0		25.0	
101-150만원(7)	19.0	14.3	19.0	9.5	23.8	
151-200만원(7)	23.8	14.3	19.0		14.3	14.3
201-250만원(6)	5.6	5.6	27.8	11.1	5.6	11.1
251-300만원(5)	13.3	13.3	13.3	20.0	26.7	13.3
301만원이상(2)	16.7	16.7	16.7	16.7	33.3	
무응답(4)	25.0	8.3	16.7		25.0	8.3
점포소재지						
주거지역(4)	8.3	8.3	25.0	25.0	16.7	8.3
준주거지역(8)	4.2	20.8	8.3	12.5	25.0	4.2
상가지역(23)	21.7	11.6	23.2	2.9	18.8	8.7
점포규모						
10평이하(18)	20.4	9.3	22.2	5.6	18.5	5.6
11-15평(7)	19.0	19.0	23.8	4.8	19.0	14.3
16평이상(10)	6.7	16.7	13.3	13.3	23.3	6.7

* 단순빈도치 합계를 3으로 나눈 것임

	아르바이트생소개	무응답	계
전체(35)	2.9	12.4	100.0
연령			
20대(5)		20.0	100.0
30대(17)	2.0	5.9	100.0
40대(10)	3.3	20.0	100.0
50대이상(3)	11.1	11.1	100.0
성별			
남(19)	1.8	14.0	100.0
여(16)	4.2	10.4	100.0
학력			
중졸(0)			
고졸(9)	3.7	14.8	100.0
대졸(24)	2.8	8.3	100.0
무응답(2)		50.0	100.0
전업여부			
전업(23)	1.4	7.2	100.0
부업(11)	6.1	18.2	100.0
무응답(1)		66.7	100.0
영업기간			
1년 미만(11)		27.3	100.0
1년-2년 미만(9)		7.4	100.0
2년-3년 미만(6)	5.6	11.1	100.0
3년 이상(8)	4.2		100.0
무응답(1)	33.3		100.0
업종			
외식업(8)		29.2	100.0
소매업(19)	5.3	5.3	100.0
서비스업(8)		12.5	100.0
본부의 계통			
국내(26)	3.8	11.5	100.0
국외(9)		14.8	100.0
전직			
전문관리직(5)		13.3	100.0
사무직(4)			100.0
판매서비스직(4)	8.3	16.7	100.0
생산직(1)		66.7	100.0
유사업종(6)		27.8	100.0
주부(11)	6.1	6.1	100.0
무직(3)			100.0
기타(1)			100.0
월소득			
100만원이하(4)		16.7	100.0
101-150만원(7)	9.5	4.8	100.0
151-200만원(7)		14.3	100.0
201-250만원(6)	5.6	27.8	100.0
251-300만원(5)			100.0
301만원이상(2)			100.0
무응답(4)		16.7	100.0
점포소재지			
주거지역(4)		8.3	100.0
준주거지역(8)		25.0	100.0
상가지역(23)	4.3	8.7	100.0
점포규모			
10평이하(18)	3.7	14.8	100.0
11-15평(7)			100.0
16평이상(10)	3.3	16.7	100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.
1) 본부의 매장운영 지원에 대한 물음입니다.
다-B) 불만이라고 답하신 분은 가장 불만인 것 세개를 각각 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

	실내장식	기타 설비	상품전시·진열 등	운영비의 보조	본부의 경영지도	체인점 직원연수
전체(85)	13.7	15.3	8.6	12.5	21.2	11.4
연령						
20대(10)	13.3	16.7	6.7	6.7	20.0	6.7
30대(41)	14.6	12.2	10.6	14.6	21.1	13.0
40대(26)	12.8	21.8	6.4	12.8	23.1	12.8
50대이상(8)	12.5	8.3	8.3	8.3	16.7	4.2
성별						
남(47)	12.8	17.0	7.1	14.9	21.3	9.9
여(38)	14.9	13.2	10.5	9.6	21.1	13.2
학력						
중졸(2)			16.7	16.7	33.3	
고졸(38)	16.7	14.9	6.1	11.4	21.9	14.0
대졸(44)	12.1	15.9	10.6	13.6	19.7	9.1
무응답(1)		33.3			33.3	33.3
전업여부						
전업(57)	12.9	15.8	7.6	14.6	22.2	12.9
부업(25)	14.7	14.7	10.7	9.3	17.3	8.0
무응답(3)	22.2	11.1	11.1		33.3	11.1
영업기간						
1년 미만(30)	11.1	16.7	7.8	8.9	21.1	12.2
1년-2년 미만(21)	15.9	14.3	7.9	14.3	19.0	9.5
2년-3년 미만(15)	17.8	13.3	11.1	15.6	24.4	6.7
3년 이상(16)	10.4	12.5	10.4	16.7	18.8	16.7
무응답(3)	22.2	33.3			33.3	11.1
업종						
외식업(35)	14.3	19.0	1.9	8.6	21.9	11.4
소매업(43)	12.4	11.6	14.0	17.1	21.7	10.1
서비스업(7)	19.0	19.0	9.5	4.8	14.3	19.0
본부의 계통						
국내(70)	14.8	15.2	8.1	11.9	21.4	11.9
국외(15)	8.9	15.6	11.1	15.6	20.0	8.9
전직여부						
전문관리직(13)	10.3	17.9	7.7	10.3	23.1	17.9
사무직(28)	11.9	15.5	7.1	10.7	22.6	10.7
판매서비스직(10)	20.0	16.7	10.0	13.3	23.3	6.7
생산직(3)	22.2	22.2	11.1	22.2	22.2	
유사업종(10)		13.3	3.3	20.0	20.0	13.3
주부(14)	21.4	14.3	11.9	9.5	19.0	11.9
무직(6)	22.2	11.1	16.7	16.7	16.7	11.1
기타(1)						
월소득						
100만원이하(14)	14.3	14.3	7.1	9.5	14.3	14.3
101-150만원(20)	15.0	18.3	8.3	11.7	21.7	13.3
151-200만원(21)	14.3	12.7	11.1	15.9	25.4	7.9
201-250만원(10)	10.0	16.7	6.7	16.7	20.0	10.0
251-300만원(7)	19.0	14.3	14.3	4.8	23.8	9.5
301만원이상(10)	10.0	16.7	6.7	13.3	23.3	13.3
무응답(3)	11.1	11.1		11.1	11.1	11.1
점포소재지						
주거지역(14)	11.9	9.5	4.8	7.1	21.4	11.9
준주거지역(30)	8.9	18.9	6.7	14.4	20.0	11.1
상가지역(41)	17.9	14.6	11.4	13.0	22.0	11.4
점포규모						
10평이하(31)	16.1	15.1	10.8	10.8	20.4	12.9
11-15평(26)	16.7	10.3	11.5	11.5	17.9	11.5
16평이상(28)	8.3	20.2	3.6	15.5	25.0	9.5

* 단순빈도치 합계를 3으로 나눈 것임

	아르바이트생소개	무응답	계
전체(85)	6.3	11.0	100.0
연령			
20대(10)	10.0	20.0	100.0
30대(41)	5.7	8.1	100.0
40대(26)	5.1	5.1	100.0
50대이상(8)	8.3	33.3	100.0
성별			
남(47)	7.1	9.9	100.0
여(38)	5.3	12.3	100.0
학력			
중졸(2)	16.7	16.7	100.0
고졸(38)	6.1	8.8	100.0
대졸(44)	6.1	12.9	100.0
무응답(1)			100.0
전업여부			
전업(57)	7.6	6.4	100.0
부업(25)	4.0	21.3	100.0
무응답(3)		11.1	100.0
영업기간			
1년 미만(30)	4.4	17.8	100.0
1년-2년 미만(21)	9.5	9.5	100.0
2년-3년 미만(15)	4.4	6.7	100.0
3년 이상(16)	8.3	6.3	100.0
무응답(3)			100.0
업종			
외식업(35)	6.7	16.2	100.0
소매업(43)	6.2	7.0	100.0
서비스업(7)	4.8	9.5	100.0
본부의 계통			
국내(70)	5.7	11.0	100.0
국외(15)	8.9	11.1	100.0
전직여부			
전문관리직(13)	5.1	7.7	100.0
사무직(28)	7.1	14.3	100.0
판매서비스직(10)	3.3	6.7	100.0
생산직(3)			100.0
유사업종(10)	13.3	16.7	100.0
주부(14)	4.8	7.1	100.0
무직(6)	5.6		100.0
기타(1)		100.0	100.0
월소득			
100만원이하(14)	7.1	19.0	100.0
101-150만원(20)	3.3	8.3	100.0
151-200만원(21)	3.2	9.5	100.0
201-250만원(10)	6.7	13.3	100.0
251-300만원(7)	14.3		100.0
301만원이상(10)	10.0	6.7	100.0
무응답(3)	11.1	33.3	100.0
점포소재지			
주거지역(14)	11.9	21.4	100.0
준주거지역(30)	6.7	13.3	100.0
상가지역(41)	4.1	5.7	100.0
점포규모			
10평이하(31)	3.2	10.8	100.0
11-15평(26)	9.0	11.5	100.0
16평이상(28)	7.1	10.7	100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.
2) 본부의 판매지원에 대한 물음입니다.
가) 귀하의 판매에 대해 본부의 지원이 있습니까?

	있다	없다	무응답	계
전체(220)	49.5	50.0	.5	100.0
연령				
20대(20)	55.0	45.0		100.0
30대(115)	45.2	53.9	.9	100.0
40대(64)	54.7	45.3		100.0
50대이상(21)	52.4	47.6		100.0
성별				
남(100)	58.0	42.0		100.0
여(120)	42.5	56.7	.8	100.0
학력				
중졸(6)	33.3	66.7		100.0
고졸(96)	45.8	53.1	1.0	100.0
대졸(115)	53.0	47.0		100.0
무응답(3)	66.7	33.3		100.0
전업여부				
전업(139)	53.2	46.8		100.0
부업(76)	42.1	56.6	1.3	100.0
무응답(9)	60.0	40.0		100.0
영업기간				
1년 미만(83)	41.0	59.0		100.0
1년-2년 미만(47)	57.4	42.6		100.0
2년-3년 미만(44)	52.3	45.5	2.3	100.0
3년 이상(40)	55.0	45.0		100.0
무응답(9)	50.0	50.0		100.0
업종				
외식업(101)	46.5	52.5	1.0	100.0
소매업(99)	53.5	46.5		100.0
서비스업(20)	45.0	55.0		100.0
본부의 계통				
국내(179)	48.0	51.4	.6	100.0
국외(41)	56.1	43.9		100.0
전직				
전문관리직(29)	62.1	37.9		100.0
사무직(57)	45.6	52.6	1.8	100.0
판매서비스직(29)	41.4	58.6		100.0
생산직(6)	150.0	50.0		100.0
유사업종(29)	51.7	48.3		100.0
주부(55)	45.5	54.5		100.0
무직(12)	66.7	33.3		100.0
기타(3)	66.7	33.3		100.0
월소득				
100만원이하(42)	33.3	66.7		100.0
101-150만원(45)	62.2	37.8		100.0
151-200만원(51)	43.1	54.9	2.0	100.0
201-250만원(30)	50.0	50.0		100.0
251-300만원(17)	70.6	29.4		100.0
301만원이상(19)	63.2	36.8		100.0
무응답(16)	37.5	62.5		100.0
점포소재지				
주거지역(34)	41.2	58.8		100.0
준주거지역(71)	56.3	43.7		100.0
상가지역(115)	47.8	51.3	.9	100.0
점포규모				
10평이하(103)	36.9	62.1	1.0	100.0
11-15평(60)	56.7	43.3		100.0
16평이상(57)	64.9	35.1		100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.

2) 본부의 판매지원에 대한 물음입니다.

나) 귀하는 본부의 판매지원에 대해 만족하십니까?

	매우 만족 한다	만족 한다	불만 이다	매우 불만 이다	무응답	계
전체(109)	.9	29.4	57.8	11.0	.9	100.0
연령						
20대(11)		36.4	54.5	9.1		100.0
30대(52)	1.9	30.8	51.9	15.4		100.0
40대(35)		31.4	62.9	5.7		100.0
50대이상(11)		9.1	72.7	9.1	9.1	100.0
성별						
남(58)		29.3	55.2	13.8	1.7	100.0
여(51)	2.0	29.4	60.8	7.8		100.0
학력						
중졸(2)			50.0		50.0	100.0
고졸(44)	2.3	15.9	72.7	9.1		100.0
대졸(61)		37.7	49.2	13.1		100.0
무응답(2)		100.0				100.0
전업여부						
전업(74)	1.4	28.4	59.5	9.5	1.4	100.0
부업(32)		28.1	56.3	15.6		100.0
무응답(3)		66.7	33.3			100.0
영업기간						
1년 미만(34)		35.3	52.9	11.8		100.0
1년-2년 미만(27)		25.9	51.9	18.5	3.7	100.0
2년-3년 미만(23)		21.7	69.6	8.7		100.0
3년 이상(22)	4.5	36.4	54.5	4.5		100.0
무응답(3)			100.0			100.0
업종						
외식업(47)		25.5	59.6	14.9		100.0
소매업(53)	1.9	28.3	58.5	9.4	1.9	100.0
서비스업(9)		55.6	44.4			100.0
본부의 계통						
국내(86)	1.2	26.7	59.3	12.8		100.0
국외(23)		39.1	52.2	4.3	4.3	100.0
전직						
전문관리직(18)		27.8	55.6	16.7		100.0
사무직(26)		23.1	53.8	19.2	3.8	100.0
판매서비스직(12)		33.3	66.7			100.0
생산직(3)		33.3	33.3	33.3		100.0
유사업종(15)		46.7	53.3			100.0
주부(25)	4.0	24.0	60.0	12.0		100.0
무직(8)		25.0	75.0			100.0
기타(2)		50.0	50.0			100.0
월소득						
100만원이하(14)		28.6	50.0	14.3	7.1	100.0
101-150만원(28)		17.9	64.3	17.9		100.0
151-200만원(22)		36.4	54.5	9.1		100.0
201-250만원(15)		33.3	66.7			100.0
251-300만원(12)		25.0	66.7	8.3		100.0
301만원이상(12)		33.3	58.3	8.3		100.0
무응답(6)	16.7	50.0	16.7	16.7		100.0
점포소재지						
주거지역(14)		42.9	42.9	7.1	7.1	100.0
준주거지역(40)		27.5	60.0	12.5		100.0
상가지역(55)	1.8	27.3	60.0	10.9		100.0
점포규모						
10평이하(38)	2.6	28.9	55.3	13.2		100.0
11-15평(34)		20.6	73.5	5.9		100.0
16평이상(37)		37.8	45.9	13.5	2.7	100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.
2) 본부의 판매지원에 대한 물음입니다.
다-A) 만족한다고 답하신 분은 가장 만족하는 것 세개를 각각 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

	본부 전체 광고	개별 체인점 광고	물품 개발·공급	거래처 알선	시장조사 정보제공	판매전략 수립·제공
전체(33)	12.1	3.0	18.2	1.0	7.1	14.1
연령						
20대(4)	8.3	8.3	16.7		8.3	8.3
30대(17)	9.8	2.0	19.6	2.0	9.8	15.7
40대(11)	15.2	3.0	15.2		3.0	12.1
50대이상(1)	33.3		33.3			33.3
성별						
남(17)	9.8	3.9	15.7	2.0	3.9	13.7
여(16)	14.6	2.1	20.8		10.4	14.6
학력						
중졸(0)						
고졸(8)	12.5	8.3	25.0		12.5	8.3
대졸(23)	11.6	1.4	17.4	1.4	5.8	17.4
무응답(2)	16.7					
전업여부						
전업(22)	9.1	3.0	21.2	1.5	9.1	16.7
부업(9)	18.5	3.7	14.8		3.7	11.1
무응답(2)	16.7					
영업기간						
1년 미만(12)	5.6	2.8	13.9		8.3	5.6
1년-2년 미만(7)	9.5	4.8	33.3	4.8	4.8	14.3
2년-3년 미만(5)	20.0	6.7	6.7			13.3
3년 이상(9)	18.5		18.5		11.1	25.9
무응답(0)						
업종						
외식업(12)	13.9	2.8	16.7		2.8	13.9
소매업(16)	12.5	2.1	16.7	2.1	8.3	14.6
서비스업(5)	6.7	6.7	26.7		13.3	13.3
본부의 계통						
국내(24)	13.9	4.2	18.1	1.4	8.3	13.9
국외(9)	7.4		18.5		3.7	14.8
전직						
전문관리직(5)		13.3	20.0		13.3	13.3
사무직(6)	11.1		16.7	5.6		11.1
판매서비스직(4)	16.7		16.7		8.3	
생산직(1)			33.3			
유사업종(7)	9.5		9.5			23.8
주부(7)	19.0	4.8	23.8		19.0	23.8
무직(2)	33.3		33.3			
기타(1)						
월소득						
100만원이하(4)			16.7		8.3	16.7
101-150만원(5)	13.3	6.7	33.3			13.3
151-200만원(8)	16.7		4.2		4.2	16.7
201-250만원(5)	20.0		20.0			13.3
251-300만원(3)			22.2	11.1	22.2	22.2
301만원이상(4)	8.3	8.3	25.0		16.7	
무응답(4)	16.7	8.3	16.7		8.3	16.7
점포소재지						
주거지역(6)	5.6		22.2	5.6		16.7
준주거지역(11)	6.1		15.2		6.1	12.1
상가지역(16)	18.8	6.3	18.8		10.4	14.6
점포의 규모						
10평이하(12)	13.9	2.8	19.4		5.6	11.1
11-15평(7)	14.3		23.8		9.5	23.8
16평이상(14)	9.5	4.8	14.3	2.4	7.1	11.9

* 단순빈도치 합계를 3으로 나눈 것임

	판촉물 제공	판촉행사 개최	무응답	계
전체(33)	20.2	12.1	12.1	100.0
연령				
20대(4)	25.0	8.3	16.7	100.0
30대(17)	21.6	11.8	7.8	100.0
40대(11)	18.2	15.2	18.2	100.0
50대이상(1)				100.0
성별				
남(17)	25.5	15.7	9.8	100.0
여(16)	14.6	8.3	14.6	100.0
학력				
중졸(0)				
고졸(8)	8.3	4.2	20.8	100.0
대졸(23)	23.2	13.0	8.7	100.0
무응답(2)	33.3	33.3	16.7	100.0
전업여부				
전업(22)	19.7	12.1	7.6	100.0
부업(9)	18.5	7.4	22.2	100.0
무응답(2)	33.3	33.3	16.7	100.0
영업기간				
1년 미만(12)	19.4	19.4	25.0	100.0
1년-2년 미만(7)	23.8	4.8		100.0
2년-3년 미만(5)	33.3	20.0		100.0
3년 이상(9)	11.1	3.7	11.1	100.0
무응답(0)				
업종				
외식업(12)	19.4	16.7	13.9	100.0
소매업(16)	20.8	12.5	10.4	100.0
서비스업(5)	20.0		13.3	100.0
본부의 계통				
국내(24)	19.4	8.3	12.5	100.0
국외(9)	22.2	22.2	11.1	100.0
전직				
전문관리직(5)	26.7	13.3		100.0
사무직(6)	27.8	22.2	5.6	100.0
판매서비스직(4)	25.0	16.7	16.7	100.0
생산직(1)			66.7	100.0
유사업종(7)	23.8	9.5	23.8	100.0
주부(7)	4.8	4.8		100.0
무직(2)	33.3			100.0
기타(1)		33.3	66.7	100.0
월소득				
100만원이하(4)	16.7	25.0	16.7	100.0
101-150만원(5)	20.0	13.3		100.0
151-200만원(8)	20.8	8.3	29.2	100.0
201-250만원(5)	13.3	13.3	20.0	100.0
251-300만원(3)	22.2			100.0
301만원이상(4)	25.0	16.7		100.0
무응답(4)	25.0	8.3		100.0
점포소재지				
주거지역(6)	27.8	11.1	11.1	100.0
준주거지역(11)	18.2	12.1	30.3	100.0
상가지역(16)	18.8	12.5		100.0
점포의 규모				
10평이하(12)	16.7	8.3	22.2	100.0
11-15평(7)	19.0	9.5		100.0
16평이상(14)	23.8	16.7	9.5	100.0

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.
2) 본부의 판매지원에 대한 물음입니다.
다-B) 불만이라고 답하신 분은 가장 불만인 것 세개를 각각 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

	본부 전체 광고	개별 체인점 광고	물품 개발·공급	거래처 알선	시장조사 정보제공	판매전략 수립제공
전체(75)	14.2	7.6	20.9	3.6	14.2	12.0
연령						
20대(7)	14.3		23.8	9.5	14.3	4.8
30대(35)	15.2	7.6	19.0	2.9	15.2	12.4
40대(24)	12.5	9.7	22.2	4.2	16.7	12.5
50대이상(9)	14.8	7.4	22.2		3.7	14.8
성별						
남(40)	15.8	7.5	19.2	5.0	12.5	11.7
여(35)	12.4	7.6	22.9	1.9	16.2	12.4
학력						
중졸(1)		33.3				
고졸(36)	13.0	6.5	20.4	3.7	15.7	12.0
대졸(38)	15.8	7.9	21.9	3.5	13.2	12.3
무응답(0)						
전업여부						
전업(51)	15.7	7.2	20.9	4.6	14.4	11.1
부업(23)	10.1	8.7	20.3	1.4	13.0	14.5
무응답(1)	33.3		33.3		33.3	
영업기간						
1년 미만(22)	12.1	10.6	19.7	4.5	18.2	13.6
1년-2년 미만(19)	14.0	8.8	19.3	3.5	14.0	10.5
2년-3년 미만(18)	18.5	5.6	22.2	3.7	9.3	13.0
3년 이상(13)	12.8	5.1	20.5	2.6	15.4	12.8
무응답(3)	11.1		33.3		11.1	
업종						
외식업(35)	16.2	9.5	20.0	1.0	13.3	12.4
소매업(36)	13.0	5.6	21.3	5.6	15.7	12.0
서비스업(4)	8.3	8.3	25.0	8.3	8.3	8.3
본부의 계통						
국내(62)	15.6	8.1	20.4	3.2	14.5	10.2
국외(13)	7.7	5.1	23.1	5.1	12.8	20.5
전직						
전문관리직(13)	12.8	10.3	23.1	7.7	12.8	10.3
사무직(19)	17.5	3.5	19.3	5.3	22.8	14.0
판매서비스직(8)	12.5	16.7	16.7		4.2	8.3
생산직(2)	16.7	16.7	16.7			
유사업종(8)	12.5	8.3	16.7	4.2	8.3	12.5
주부(18)	14.8	7.4	22.2		16.7	9.3
무직(6)	5.6		33.3	5.6	5.6	22.2
기타(1)	33.3				33.3	33.3
월소득						
100만원이하(9)	14.8	14.8	11.1	3.7	14.8	14.8
101-150만원(23)	8.7	4.3	24.6	4.3	11.6	15.9
151-200만원(14)	16.7	9.5	26.2	4.8	16.7	11.9
201-250만원(10)	16.7	6.7	23.3		16.7	13.3
251-300만원(9)	22.2	3.7	14.8		22.2	3.7
301만원이상(8)	16.7	8.3	16.7	8.3	8.3	8.3
무응답(2)		16.7	16.7			
점포소재지						
주거지역(7)	28.6	9.5	14.3		19.0	9.5
준주거지역(29)	12.6	9.2	18.4	2.3	12.6	10.3
상가지역(39)	12.8	6.0	23.9	5.1	14.5	13.7
점포규모						
10평이하(26)	12.8	6.4	17.9	2.6	17.9	10.3
11-15평(27)	16.0	7.4	27.2	2.5	11.1	11.1
16평이상(22)	13.6	9.1	16.7	6.1	13.6	15.2

* 단순빈도치 합계를 3으로 나눈 것임

	판촉물 제공	판촉행사 개최	무응답	계
전체(75)	13.3	9.8	4.4	100.0
연령				
20대(7)	9.5	9.5	14.3	100.0
30대(35)	15.2	12.4		100.0
40대(24)	12.5	6.9	2.8	100.0
50대이상(9)	11.1	7.4	18.5	100.0
성별				
남(40)	10.0	11.7	6.7	100.0
여(35)	17.1	7.6	1.9	100.0
학력				
중졸(1)			66.7	100.0
고졸(36)	13.0	11.1	4.6	100.0
대졸(38)	14.0	8.8	2.6	100.0
무응답(0)				100.0
전업여부				
전업(51)	11.8	10.5	3.9	100.0
부업(23)	17.4	8.7	5.8	100.0
무응답(1)				100.0
영업기간				
1년 미만(22)	7.6	3.0	10.6	100.0
1년-2년 미만(19)	15.8	14.0		100.0
2년-3년 미만(18)	13.0	9.3	5.6	100.0
3년 이상(13)	15.4	15.4		100.0
무응답(3)	33.3	11.1		100.0
업종				
외식업(35)	13.3	10.5	3.8	100.0
소매업(36)	14.8	9.3	2.8	100.0
서비스업(4)		8.3	25.0	100.0
본부의 계통				
국내(62)	14.0	10.2	3.8	100.0
국외(13)	10.3	7.7	7.7	100.0
전직				
전문관리직(13)	15.4	7.7		100.0
사무직(19)	5.3	7.0	5.3	100.0
판매서비스직(8)	16.7	12.5	12.5	100.0
생산직(2)	16.7		33.3	100.0
유사업종(8)	16.7	20.8		100.0
주부(18)	18.5	9.3	1.9	100.0
무직(6)	11.1	11.1	5.6	100.0
기타(1)				100.0
월소득				
100만원이하(9)	14.8	7.4	3.7	100.0
101-150만원(23)	13.0	13.0	4.3	100.0
151-200만원(14)	9.5	2.4	2.4	100.0
201-250만원(10)	10.0	6.7	6.7	100.0
251-300만원(9)	18.5	14.8		100.0
301만원이상(8)	16.7	16.7		100.0
무응답(2)	16.7		50.0	100.0
점포소재지				
주거지역(7)	4.8	14.3		100.0
준주거지역(29)	14.9	10.3	9.2	100.0
상가지역(39)	13.7	8.5	1.7	100.0
점포규모				
10평이하(26)	16.7	11.5	3.8	100.0
11-15평(27)	12.3	9.9	2.5	100.0
16평이상(22)	10.6	7.6	7.6	100.0

11. 실내장식 기타 설비에 대한 물음입니다.
1) 귀하는 실내장식 기타 설비를 어떻게 하였습니까?

	본부에서 직접 하였다	본부로부터 위탁받은 업자가 하였다	본부의 지시에 따라 내가 하였다	본부와 관계없이 내가 직접 하였다	기타	무응답	계
전체(220)	30.0	52.7	5.9	8.2	.5	2.7	100.0
연령							
20대(20)	40.0	35.0	5.0	15.0		5.0	100.0
30대(115)	24.3	59.1	6.1	7.8	.9	1.7	100.0
40대(64)	37.5	42.2	7.8	9.4		3.1	100.0
50대이상(21)	28.6	66.7				4.8	100.0
성별							
남(100)	27.0	57.0	6.0	7.0		3.0	100.0
여(120)	32.5	49.2	5.8	9.2	.8	2.5	100.0
학력							
중졸(6)	16.7	33.3		16.7		33.3	100.0
고졸(96)	38.5	42.7	6.3	9.4		3.1	100.0
대졸(115)	23.5	61.7	6.1	7.0	.9	.9	100.0
무응답(3)	33.3	66.7					100.0
전업여부							
전업(139)	31.7	52.5	4.3	6.5	.7	4.3	100.0
부업(76)	27.6	52.6	9.2	10.5			100.0
무응답(9)	20.0	60.0		20.0			100.0
영업기간							
1년 미만(83)	32.5	49.4	6.0	8.4	1.2	2.4	100.0
1년-2년 미만(47)	34.0	48.9	4.3	10.6		2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	25.0	61.4	9.1	4.5			100.0
3년 이상(40)	25.0	52.5	5.0	10.0		7.5	100.0
무응답(9)	33.3	66.7					100.0
업종							
외식업(101)	37.6	51.5	3.0	4.0	1.0	3.0	100.0
소매업(99)	20.2	56.6	10.1	12.1		1.0	100.0
서비스업(20)	40.0	40.0		10.0		10.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	31.8	49.7	6.7	8.9	.6	2.2	100.0
국외(41)	22.0	65.9	2.4	4.9		4.9	100.0
전직							
전문관리직(29)	20.7	65.5	3.4	6.9		3.4	100.0
사무직(57)	28.1	54.4	8.8	7.0	1.8		100.0
판매서비스직(29)	24.1	51.7	6.9	10.3		6.9	100.0
생산직(6)	133.3	50.0		16.7			100.0
유사업종(29)	31.0	51.7	3.4	10.3		3.4	100.0
주부(55)	32.7	50.9	5.5	7.3		3.6	100.0
무직(12)	50.0	33.3	8.3	8.3			100.0
기타(3)	66.7	33.3					100.0
월소득							
100만원이하(42)	35.7	45.2	4.8	9.5		4.8	100.0
101-150만원(45)	37.8	46.7	4.4	8.9		2.2	100.0
151-200만원(51)	29.4	49.0	7.8	7.8		5.9	100.0
201-250만원(30)	33.3	56.7	3.3	6.7			100.0
251-300만원(17)	23.5	70.6		5.9			100.0
301만원이상(19)	5.3	63.2	15.8	15.8			100.0
무응답(16)	25.0	62.5	6.3		6.3		100.0
점포소재지							
주거지역(34)	35.3	47.1	5.9	5.9	2.9	2.9	100.0
준주거지역(71)	36.6	54.9	2.8	5.6			100.0
상가지역(115)	24.3	53.0	7.8	10.4		4.3	100.0
점포규모							
10평이하(103)	32.0	47.6	6.8	8.7		4.9	100.0
11-15평(60)	28.3	51.7	8.3	10.0		1.7	100.0
16평이상(57)	28.1	63.2	1.8	5.3	1.8		100.0

11. 실내장식 기타 설비에 대한 물음입니다.
2) 귀하는 현재의 실내장식 기타 설비에 대해 만족하십니까?

	매우 만족한다	만족한다	불만이다	매우 불만이다	무응답	계
전체(220)	.9	39.5	49.1	10.0	.5	100.0
연령						
20대(20)		45.0	40.0	15.0		100.0
30대(115)	.9	40.9	47.8	10.4		100.0
40대(64)	1.6	40.6	51.6	4.7	1.6	100.0
50대이상(21)		23.8	57.1	19.0		100.0
성별						
남(100)	1.0	38.0	49.0	11.0	1.0	100.0
여(120)	.8	40.8	49.2	9.2		100.0
학력						
중졸(6)		16.7	66.7	16.7		100.0
고졸(96)	1.0	37.5	51.0	9.4	1.0	100.0
대졸(115)	.9	42.6	46.1	10.4		100.0
무응답(3)		33.3	66.7			100.0
전업여부						
전업(139)		37.4	52.5	9.4	.7	100.0
부업(76)	2.6	44.7	43.4	9.2		100.0
무응답(9)		20.0	40.0	40.0		100.0
영업기간						
1년 미만(83)	1.2	42.2	45.8	10.8		100.0
1년-2년 미만(47)		34.0	51.1	14.9		100.0
2년-3년 미만(44)		25.0	65.9	9.1		100.0
3년 이상(40)	2.5	55.0	37.5	2.5	2.5	100.0
무응답(9)		50.0	33.3	16.7		100.0
업종						
외식업(101)	1.0	33.7	51.5	13.9		100.0
소매업(99)	1.0	45.5	47.5	6.1		100.0
서비스업(20)		40.0	45.0	10.0	5.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	1.1	39.7	50.3	8.9		100.0
국외(41)		39.0	43.9	14.6	2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)		37.9	37.9	24.1		100.0
사무직(57)		42.1	50.9	7.0		100.0
판매서비스직(29)	3.4	44.8	44.8	6.9		100.0
생산직(6)	1		83.3	16.7		100.0
유사업종(29)	3.4	48.3	41.4	3.4	3.4	100.0
주부(55)		34.5	58.2	7.3		100.0
무직(12)		50.0	41.7	8.3		100.0
기타(3)			33.3	66.7		100.0
월소득						
100만원이하(42)		35.7	50.0	14.3		100.0
101-150만원(45)		35.6	44.4	17.8	2.2	100.0
151-200만원(51)	2.0	47.1	47.1	3.9		100.0
201-250만원(30)		33.3	60.0	6.7		100.0
251-300만원(17)		29.4	58.8	11.8		100.0
301만원이상(19)	5.3	47.4	47.4			100.0
무응답(16)		50.0	37.5	12.5		100.0
점포소재지						
주거지역(34)		47.1	44.1	8.8		100.0
준주거지역(71)	1.4	32.4	54.9	11.3		100.0
상가지역(115)	.9	41.7	47.0	9.6	.9	100.0
점포규모						
10평이하(103)	1.9	42.7	47.6	7.8		100.0
11-15평(60)		35.0	56.7	6.7	1.7	100.0
16평이상(57)		38.6	43.9	17.5		100.0

12. 설비 등의 관리에 대한 물음입니다.
1) 귀하는 본부로부터 설비 등에 대한 관리를 받고 있습니까?

	그렇다	그렇지 않다	무응답	계
전체(220)	46.4	52.3	1.4	100.0
연령				
20대(20)	50.0	50.0		100.0
30대(115)	40.0	60.0		100.0
40대(64)	54.7	40.6	4.7	100.0
50대이상(21)	52.4	47.6		100.0
성별				
남(100)	56.0	43.0	1.0	100.0
여(120)	38.3	60.0	1.7	100.0
학력				
중졸(6)	33.3	66.7		100.0
고졸(96)	40.6	56.3	3.1	100.0
대졸(115)	50.4	49.6		100.0
무응답(3)	100.0			100.0
전업여부				
전업(139)	49.6	48.9	1.4	100.0
부업(76)	39.5	59.2	1.3	100.0
무응답(9)	60.0	40.0		100.0
영업기간				
1년 미만(83)	44.6	55.4		100.0
1년-2년 미만(47)	42.6	57.4		100.0
2년-3년 미만(44)	45.5	52.3	2.3	100.0
3년 이상(40)	55.0	40.0	5.0	100.0
무응답(9)	50.0	50.0		100.0
업종				
외식업(101)	46.5	51.5	2.0	100.0
소매업(99)	43.4	56.6		100.0
서비스업(20)	60.0	35.0	5.0	100.0
본부의 계통				
국내(179)	45.3	54.2	.6	100.0
국외(41)	51.2	43.9	4.9	100.0
전직				
전문관리직(29)	51.7	48.3		100.0
사무직(57)	47.4	52.6		100.0
판매서비스직(29)	44.8	55.2		100.0
생산직(6)	50.0	50.0		100.0
유사업종(29)	44.8	48.3	6.9	100.0
주부(55)	45.5	52.7	1.8	100.0
무직(12)	33.3	66.7		100.0
기타(3)	66.7	33.3		100.0
월소득				
100만원이하(42)	38.1	59.5	2.4	100.0
101-150만원(45)	48.9	48.9	2.2	100.0
151-200만원(51)	43.1	54.9	2.0	100.0
201-250만원(30)	53.3	46.7		100.0
251-300만원(17)	58.8	41.2		100.0
301만원이상(19)	52.6	47.4		100.0
무응답(16)	37.5	62.5		100.0
점포소재지				
주거지역(34)	47.1	50.0	2.9	100.0
준주거지역(71)	56.3	43.7		100.0
상가지역(115)	40.0	58.3	1.7	100.0
점포규모				
10평이하(103)	41.7	58.3		100.0
11-15평(60)	36.7	58.3	5.0	100.0
16평이상(57)	64.9	35.1		100.0

12. 설비 등의 관리에 대한 물음입니다.

2) 귀하는 본부의 설비 등의 관리에 대해 만족하십니까?

	매우 만족 한다	만족 한다	불만 이다	매우 불만 이다	계
전체(102)	2.9	34.3	49.0	13.7	100.0
연령					
20대(10)		30.0	50.0	20.0	100.0
30대(46)	2.2	37.0	47.8	13.0	100.0
40대(35)	5.7	25.7	57.1	11.4	100.0
50대이상(11)		54.5	27.3	18.2	100.0
성별					
남(56)	1.8	35.7	46.4	16.1	100.0
여(46)	4.3	32.6	52.2	10.9	100.0
학력					
중졸(2)		50.0	50.0		100.0
고졸(39)	5.1	35.9	38.5	20.5	100.0
대졸(58)	1.7	31.0	56.9	10.3	100.0
무응답(3)		66.7	33.3		100.0
전업여부					
전업(69)	1.4	37.7	50.7	10.1	100.0
부업(30)	6.7	26.7	46.7	20.0	100.0
무응답(3)		33.3	33.3	33.3	100.0
영업기간					
1년 미만(37)	2.7	27.0	56.8	13.5	100.0
1년-2년 미만(20)	5.0	45.0	35.0	15.0	100.0
2년-3년 미만(20)		35.0	50.0	15.0	100.0
3년 이상(22)	4.5	36.4	45.5	13.6	100.0
무응답(3)		33.3	66.7		100.0
업종					
외식업(47)	2.1	21.3	55.3	21.3	100.0
소매업(43)	2.3	46.5	44.2	7.0	100.0
서비스업(12)	8.3	41.7	41.7	8.3	100.0
본부의 계통					
국내(81)	3.7	33.3	48.1	14.8	100.0
국외(21)		38.1	52.4	9.5	100.0
전직					
전문관리직(15)		46.7	33.3	20.0	100.0
사무직(27)		18.5	59.3	22.2	100.0
판매서비스직(13)	7.7	46.2	46.2		100.0
생산직(3)			100.0		100.0
유사업종(13)		46.2	46.2	7.7	100.0
주부(25)	4.0	40.0	44.0	12.0	100.0
무직(4)	25.0	25.0	25.0	25.0	100.0
기타(2)			100.0		100.0
월소득					
100만원이하(16)		25.0	62.5	12.5	100.0
101-150만원(22)	9.1	18.2	36.4	36.4	100.0
151-200만원(22)	4.5	50.0	36.4	9.1	100.0
201-250만원(16)		25.0	68.8	6.3	100.0
251-300만원(10)		30.0	70.0		100.0
301만원이상(10)		40.0	60.0		100.0
무응답(6)		83.3		16.7	100.0
점포소재지					
주거지역(16)		37.5	56.3	6.3	100.0
준주거지역(40)	5.0	22.5	52.5	20.0	100.0
상가지역(46)	2.2	43.5	43.5	10.9	100.0
점포규모					
10평이하(43)	4.7	30.2	53.5	11.6	100.0
11-15평(22)	4.5	31.8	40.9	22.7	100.0
16평이상(37)		40.5	48.6	10.8	100.0

12. 설비 등의 관리에 대한 물음입니다.

3) 귀하는 본부가 설비 등의 관리를 제대로 하지 않아 손해를 입었을 경우 어떻게 하십니까?

	발생한 손해를 전부 배상 받는다	발생한 손해뿐만 아니라 다른 손해까지 배상 받는다	본부와 적당히 타협한다	본부가 해주는 대로 한다	전혀 해주지 않는다	기타	무응답	계
전체(102)	15.7	2.9	36.3	32.4	3.9	2.9	5.9	100.0
연령								
20대(10)	40.0		10.0	40.0			10.0	100.0
30대(46)	19.6	6.5	32.6	28.3	4.3	2.2	6.5	100.0
40대(35)	8.6		51.4	28.6	5.7	2.9	2.9	100.0
50대이상(11)			27.3	54.5		9.1	9.1	100.0
성별								
남(56)	25.0	3.6	35.7	26.8		1.8	7.1	100.0
여(46)	4.3	2.2	37.0	39.1	8.7	4.3	4.3	100.0
학력								
중졸(2)			50.0				50.0	100.0
고졸(39)	5.1	2.6	41.0	38.5	7.7		5.1	100.0
대졸(58)	24.1	3.4	31.0	29.3	1.7	5.2	5.2	100.0
무응답(3)			66.7	33.3				100.0
전업여부								
전업(69)	17.4	2.9	33.3	34.8	4.3		7.2	100.0
부업(30)	10.0	3.3	40.0	30.0	3.3	10.0	3.3	100.0
무응답(3)	33.3		66.7					100.0
영업기간								
1년 미만(37)	16.2		37.8	29.7	5.4	5.4	5.4	100.0
1년-2년 미만(20)		10.0	35.0	45.0			10.0	100.0
2년-3년 미만(20)	30.0	5.0	40.0	20.0			5.0	100.0
3년 이상(22)	18.2		27.3	40.9	4.5	4.5	4.5	100.0
무응답(3)			66.7		33.3			100.0
업종								
외식업(47)	14.9	2.1	34.0	34.0	6.4	2.1	6.4	100.0
소매업(43)	18.6	4.7	34.9	30.2	2.3	4.7	4.7	100.0
서비스업(12)	8.3		50.0	33.3			8.3	100.0
본부의 계통								
국내(81)	16.0	3.7	37.0	30.9	3.7	3.7	4.9	100.0
국외(21)	14.3		33.3	38.1	4.8		9.5	100.0
전직								
전문관리직(15)	26.7	6.7	33.3	26.7			6.7	100.0
사무직(27)	22.2	3.7	25.9	25.9	3.7	3.7	14.8	100.0
판매서비스직(13)	7.7	7.7	23.1	46.2		7.7	7.7	100.0
생산직(3)			100.0					100.0
유사업종(13)	23.1		30.8	38.5	7.7			100.0
주부(25)	4.0		52.0	32.0	8.0	4.0		100.0
무직(4)	25.0		50.0	25.0				100.0
기타(2)				100.0				100.0
월소득								
100만원이하(16)	12.5		18.8	50.0	12.5		6.3	100.0
101-150만원(22)	13.6	4.5	40.9	27.3	4.5	4.5	4.5	100.0
151-200만원(22)	13.6	4.5	36.4	27.3			18.2	100.0
201-250만원(16)	12.5		43.8	25.0	6.3	12.5		100.0
251-300만원(10)	20.0	10.0	40.0	30.0				100.0
301만원이상(10)	10.0		50.0	40.0				100.0
무응답(6)	50.0		16.7	33.3				100.0
점포소재지								
주거지역(16)	18.8	6.3	6.3	50.0		6.3	12.5	100.0
준주거지역(40)	12.5		50.0	30.0	2.5	2.5	2.5	100.0
상가지역(46)	17.4	4.3	34.8	28.3	6.5	2.2	6.5	100.0
점포규모								
10평이하(43)	11.6	2.3	27.9	41.9	4.7		11.6	100.0
11-15평(22)	18.2		40.9	27.3	9.1	4.5		100.0
16평이상(37)	18.9	5.4	43.2	24.3		5.4	2.7	100.0

13. 귀하는 본부에서 공급해주는 물품의 품질이나 가격에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 만족한다	만족한다	불만이다	매우 불만이다	무응답	계
전체(220)	1.4	38.6	49.5	9.5	.9	100.0
연령						
20대(20)	5.0	40.0	50.0	5.0		100.0
30대(115)	.9	40.0	45.2	12.2	1.7	100.0
40대(64)	1.6	35.9	54.7	7.8		100.0
50대이상(21)		38.1	57.1	4.8		100.0
성별						
남(100)	3.0	39.0	47.0	10.0	1.0	100.0
여(120)		38.3	51.7	9.2	.8	100.0
학력						
중졸(6)		50.0	33.3	16.7		100.0
고졸(96)	2.1	32.3	55.2	8.3	2.1	100.0
대졸(115)	.9	42.6	46.1	10.4		100.0
무응답(3)		66.7	33.3			100.0
전업여부						
전업(139)	2.2	36.0	48.9	11.5	1.4	100.0
부업(76)		43.4	50.0	6.6		100.0
무응답(9)		40.0	60.0			100.0
영업기간						
1년 미만(83)	2.4	33.7	55.4	7.2	1.2	100.0
1년-2년 미만(47)		44.7	38.3	14.9	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)		36.4	59.1	4.5		100.0
3년 이상(40)	2.5	47.5	35.0	15.0		100.0
무응답(9)		16.7	83.3			100.0
업종						
외식업(101)	1.0	27.7	59.4	11.9		100.0
소매업(99)	1.0	48.5	42.4	8.1		100.0
서비스업(20)	5.0	45.0	35.0	5.0	10.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	.6	36.9	53.6	8.4	.6	100.0
국외(41)	4.9	46.3	31.7	14.6	2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)		34.5	41.4	17.2	6.9	100.0
사무직(57)	1.8	31.6	56.1	10.5		100.0
판매서비스직(29)	3.4	41.4	44.8	10.3		100.0
생산직(6)	1	50.0	33.3	16.7		100.0
유사업종(29)	3.4	44.8	37.9	13.8		100.0
주부(55)		40.0	56.4	3.6		100.0
무직(12)		50.0	50.0			100.0
기타(3)		33.3	66.7			100.0
월소득						
100만원이하(42)		31.0	61.9	7.1		100.0
101-150만원(45)		37.8	48.9	11.1	2.2	100.0
151-200만원(51)	2.0	41.2	51.0	5.9		100.0
201-250만원(30)	3.3	46.7	46.7	3.3		100.0
251-300만원(17)	5.9	35.3	47.1	11.8		100.0
301만원이상(19)		36.8	42.1	15.8	5.3	100.0
무응답(16)		43.8	31.3	25.0		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	2.9	29.4	52.9	14.7		100.0
준주거지역(71)	1.4	36.6	52.1	9.9		100.0
상가지역(115)	.9	42.6	47.0	7.8	1.7	100.0
점포규모						
10평이하(103)	1.0	38.8	51.5	7.8	1.0	100.0
11-15평(60)	1.7	43.3	48.3	6.7		100.0
16평이상(57)	1.8	33.3	47.4	15.8	1.8	100.0

14. 귀하는 물품의 판매가격을 어떻게 정합니까?

	본부에서 정한다	지역 등의 특성을 고려하여 본부와 협의하여 정한다	본부가 허용하는 범위내에서 임의로 정한다	본부와 관계없이 자유로이 정한다	무응답	계
전체(220)	66.8	16.4	7.3	9.1	.5	100.0
연령						
20대(20)	75.0		10.0	15.0		100.0
30대(115)	67.0	13.0	7.8	11.3	.9	100.0
40대(64)	64.1	25.0	6.3	4.7		100.0
50대이상(21)	66.7	23.8	4.8	4.8		100.0
성별						
남(100)	62.0	20.0	9.0	8.0	1.0	100.0
여(120)	70.8	13.3	5.8	10.0		100.0
학력						
중졸(6)	33.3	33.3		33.3		100.0
고졸(96)	65.6	16.7	9.4	7.3	1.0	100.0
대졸(115)	69.6	14.8	6.1	9.6		100.0
무응답(3)	66.7	33.3				100.0
전업여부						
전업(139)	66.9	12.9	7.9	11.5	.7	100.0
부업(76)	64.5	23.7	6.6	5.3		100.0
무응답(9)	00.0					100.0
영업기간						
1년 미만(83)	65.1	18.1	4.8	12.0		100.0
1년-2년 미만(47)	68.1	10.6	6.4	12.8	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	68.2	18.2	9.1	4.5		100.0
3년 이상(40)	62.5	20.0	12.5	5.0		100.0
무응답(9)	00.0					100.0
업종						
외식업(101)	59.4	23.8	6.9	9.9		100.0
소매업(99)	78.8	7.1	7.1	7.1		100.0
서비스업(20)	45.0	25.0	10.0	15.0	5.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	63.1	17.3	8.9	10.1	.6	100.0
국외(41)	82.9	12.2		4.9		100.0
전직						
전문관리직(29)	65.5	10.3	3.4	17.2	3.4	100.0
사무직(57)	71.9	12.3	5.3	10.5		100.0
판매서비스직(29)	58.6	20.7	10.3	10.3		100.0
생산직(6)	150.0	33.3	16.7			100.0
유사업종(29)	65.5	20.7	10.3	3.4		100.0
주부(55)	65.5	20.0	7.3	7.3		100.0
무직(12)	75.0	8.3	8.3	8.3		100.0
기타(3)	00.0					100.0
월소득						
100만원이하(42)	61.9	21.4	4.8	11.9		100.0
101-150만원(45)	75.6	6.7	4.4	13.3		100.0
151-200만원(51)	68.6	19.6	7.8	3.9		100.0
201-250만원(30)	66.7	20.0	10.0	3.3		100.0
251-300만원(17)	64.7	5.9	17.6	11.8		100.0
301만원이상(19)	57.9	26.3	5.3	5.3	5.3	100.0
무응답(16)	62.5	12.5	6.3	18.8		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	64.7	17.6	11.8	5.9		100.0
준주거지역(71)	64.8	19.7	5.6	9.9		100.0
상가지역(115)	68.7	13.9	7.0	9.6	.9	100.0
점포규모						
10평이하(103)	69.9	15.5	5.8	8.7		100.0
11-15평(60)	60.0	20.0	11.7	8.3		100.0
16평이상(57)	68.4	14.0	5.3	10.5	1.8	100.0

15. 귀하는 본부에서 공급해 준 물품 가운데 하자(특히 불량품 또는 부적합한 물품)가 있으면 어떻게 합니까?

	손해를 감수한다	즉시 교환한다	다음 번 물품을 공급받을 때 교환한다	로얄티 등에서 공제한다	기타	무응답	계
전체(220)	5.9	33.6	52.7	.5	3.6	3.6	100.0
연령							
20대(20)	10.0	40.0	40.0		10.0		100.0
30대(115)	4.3	37.4	48.7	.9	3.5	5.2	100.0
40대(64)	6.3	31.3	60.9		1.6		100.0
50대이상(21)	9.5	14.3	61.9		4.8	9.5	100.0
성별							
남(100)	8.0	31.0	52.0	1.0	4.0	4.0	100.0
여(120)	4.2	35.8	53.3		3.3	3.3	100.0
학력							
중졸(6)		16.7	83.3				100.0
고졸(96)	4.2	37.5	50.0	1.0	3.1	4.2	100.0
대졸(115)	7.0	31.3	53.9		4.3	3.5	100.0
무응답(3)	33.3	33.3	33.3				100.0
전업여부							
전업(139)	5.0	29.5	57.6	.7	3.6	3.6	100.0
부업(76)	6.6	42.1	44.7		3.9	2.6	100.0
무응답(9)	20.0	20.0	40.0			20.0	100.0
영업기간							
1년 미만(83)	4.8	36.1	44.6	1.2	6.0	7.2	100.0
1년-2년 미만(47)	4.3	31.9	55.3		4.3	4.3	100.0
2년-3년 미만(44)	6.8	31.8	61.4				100.0
3년 이상(40)	7.5	30.0	60.0		2.5		100.0
무응답(9)	16.7	50.0	33.3				100.0
업종							
외식업(101)	8.9	21.8	63.4		3.0	3.0	100.0
소매업(99)	1.0	43.4	50.5		4.0	1.0	100.0
서비스업(20)	15.0	45.0	10.0	5.0	5.0	20.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	5.0	35.2	54.7	.6	2.8	1.7	100.0
국외(41)	9.8	26.8	43.9		7.3	12.2	100.0
전직							
전문관리직(29)	13.8	27.6	48.3			10.3	100.0
사무직(57)	1.8	22.8	66.7		5.3	3.5	100.0
판매서비스직(29)	3.4	34.5	44.8	3.4	6.9	6.9	100.0
생산직(6)	116.7	33.3	33.3			16.7	100.0
유사업종(29)	6.9	44.8	44.8		3.4		100.0
주부(55)	5.5	36.4	54.5		3.6		100.0
무직(12)		66.7	33.3				100.0
기타(3)	33.3		66.7				100.0
월소득							
100만원이하(42)	9.5	23.8	54.8	2.4	4.8	4.8	100.0
101-150만원(45)	4.4	46.7	37.8		2.2	8.9	100.0
151-200만원(51)	2.0	31.4	58.8		5.9	2.0	100.0
201-250만원(30)	3.3	26.7	63.3		6.7		100.0
251-300만원(17)	11.8	41.2	47.1				100.0
301만원이상(19)	10.5	31.6	52.6			5.3	100.0
무응답(16)	6.3	37.5	56.3				100.0
점포소재지							
주거지역(34)	5.9	26.5	61.8	2.9		2.9	100.0
준주거지역(71)	7.0	35.2	49.3		4.2	4.2	100.0
상가지역(115)	5.2	34.8	52.2		4.3	3.5	100.0
점포규모							
10평이하(103)	4.9	30.1	55.3	1.0	4.9	3.9	100.0
11-15평(60)	5.0	36.7	51.7		1.7	5.0	100.0
16평이상(57)	8.8	36.8	49.1		3.5	1.8	100.0

16. 다음은 물품대금의 결제에 대한 물음입니다.
1) 귀하는 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)에 대해 만족하십니까?

	매우 만족한다	만족한다	불만이다	매우 불만이다	무응답	계
전체(220)	2.3	57.3	32.3	6.4	1.8	100.0
연령						
20대(20)	5.0	70.0	15.0	10.0		100.0
30대(115)	2.6	56.5	33.9	6.1	.9	100.0
40대(64)		64.1	26.6	7.8	1.6	100.0
50대이상(21)	4.8	28.6	57.1		9.5	100.0
성별						
남(100)	1.0	56.0	35.0	6.0	2.0	100.0
여(120)	3.3	58.3	30.0	6.7	1.7	100.0
학력						
중졸(6)		50.0	33.3	16.7		100.0
고졸(96)	1.0	60.4	34.4	2.1	2.1	100.0
대졸(115)	3.5	54.8	31.3	9.6	.9	100.0
무응답(3)		66.7			33.3	100.0
전업여부						
전업(139)	2.9	61.2	28.1	6.5	1.4	100.0
부업(76)	1.3	48.7	42.1	5.3	2.6	100.0
무응답(9)		80.0		20.0		100.0
영업기간						
1년 미만(83)	2.4	49.4	36.1	8.4	3.6	100.0
1년-2년 미만(47)	2.1	57.4	34.0	4.3	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)		56.8	38.6	4.5		100.0
3년 이상(40)	5.0	70.0	17.5	7.5		100.0
무응답(9)		83.3	16.7			100.0
업종						
외식업(101)		59.4	37.6	3.0		100.0
소매업(99)	3.0	58.6	28.3	10.1		100.0
서비스업(20)	10.0	40.0	25.0	5.0	20.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	2.8	62.0	29.6	4.5	1.1	100.0
국외(41)		36.6	43.9	14.6	4.9	100.0
전직						
전문관리직(29)	3.4	58.6	27.6	6.9	3.4	100.0
사무직(57)	1.8	57.9	31.6	8.8		100.0
판매서비스직(29)		41.4	48.3	6.9	3.4	100.0
생산직(6)	16.7	50.0	33.3			100.0
유사업종(29)	3.4	72.4	20.7		3.4	100.0
주부(55)		54.5	34.5	9.1	1.8	100.0
무직(12)		75.0	25.0			100.0
기타(3)	33.3	33.3	33.3			100.0
월소득						
100만원이하(42)	2.4	45.2	38.1	11.9	2.4	100.0
101-150만원(45)		46.7	40.0	8.9	4.4	100.0
151-200만원(51)	3.9	60.8	33.3		2.0	100.0
201-250만원(30)	6.7	66.7	26.7			100.0
251-300만원(17)		70.6	29.4			100.0
301만원이상(19)		63.2	15.8	21.1		100.0
무응답(16)		68.8	25.0	6.3		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	8.8	58.8	26.5	5.9		100.0
준주거지역(71)	1.4	50.7	35.2	8.5	4.2	100.0
상가지역(115)	.9	60.9	32.2	5.2	.9	100.0
점포규모						
10평이하(103)	4.9	56.3	29.1	5.8	3.9	100.0
11-15평(60)		63.3	31.7	5.0		100.0
16평이상(57)		52.6	38.6	8.8		100.0

16. 다음은 물품대금의 결제에 대한 물음입니다.
2) 만약 여러 번 결제를 하지 않고 미루었을 때 본부에서는 어떻게 합니까?

	즉시 해약한다	즉시 해약하고 손해배상을 청구한다	훨씬 더 무거운 지연금을 물린다	금전관리 직원을 파견한다	물품공급을 중단한다	별 제재 없다
전체(220)	.9	1.8	3.6	18.2	38.2	5.9
연령						
20대(20)	5.0	5.0		25.0	15.0	20.0
30대(115)	.9	1.7	5.2	19.1	36.5	5.2
40대(64)		1.6	3.1	12.5	46.9	4.7
50대이상(21)				23.8	42.9	
성별						
남(100)	1.0	4.0	7.0	15.0	44.0	4.0
여(120)	.8		.8	20.8	33.3	7.5
학력						
중졸(6)					16.7	
고졸(96)	2.1		1.0	19.8	44.8	4.2
대졸(115)		3.5	6.1	18.3	33.9	7.8
무응답(3)					33.3	
전업여부						
전업(139)	1.4	2.9	3.6	14.4	41.0	5.8
부업(76)			3.9	25.0	32.9	6.6
무응답(9)				20.0	40.0	
영업기간						
1년 미만(83)	2.4	2.4	3.6	12.0	33.7	6.0
1년-2년 미만(47)		2.1	2.1	27.7	31.9	6.4
2년-3년 미만(44)		2.3		15.9	50.0	4.5
3년 이상(40)			10.0	22.5	40.0	7.5
무응답(9)				16.7	50.0	
업종						
외식업(101)			3.0	17.8	39.6	5.9
소매업(99)	2.0	4.0	5.1	18.2	40.4	5.1
서비스업(20)				20.0	20.0	10.0
본부의 계통						
국내(179)	1.1	.6	3.4	18.4	37.4	7.3
국외(41)		7.3	4.9	17.1	41.5	
전직						
전문관리직(29)		3.4	3.4	6.9	24.1	13.8
사무직(57)	3.5	3.5	1.8	14.0	40.4	5.3
판매서비스직(29)			6.9	13.8	48.3	3.4
생산직(6)				16.7	50.0	
유사업종(29)			10.3	20.7	34.5	6.9
주부(55)			1.8	29.1	38.2	1.8
무직(12)				25.0	50.0	16.7
기타(3)		33.3				
월소득						
100만원이하(42)	4.8	4.8		16.7	31.0	11.9
101-150만원(45)			2.2	24.4	37.8	2.2
151-200만원(51)			5.9	11.8	39.2	5.9
201-250만원(30)		3.3	6.7	13.3	43.3	6.7
251-300만원(17)		5.9	5.9	17.6	47.1	5.9
301만원이상(19)			5.3	21.1	47.4	
무응답(16)				31.3	25.0	6.3
점포소재지						
주거지역(34)		2.9	2.9	11.8	35.3	8.8
준주거지역(71)		2.8	4.2	21.1	32.4	2.8
상가지역(115)	1.7	.9	3.5	18.3	42.6	7.0
점포규모						
10평이하(103)	1.9		1.9	17.5	35.9	6.8
11-15평(60)			3.3	25.0	41.7	5.0
16평이상(57)		7.0	7.0	12.3	38.6	5.3

	기타	무응답	계
전체(220)	5.0	26.4	100.0
연령			
20대(20)	5.0	25.0	100.0
30대(115)	6.1	25.2	100.0
40대(64)	4.7	26.6	100.0
50대이상(21)		33.3	100.0
성별			
남(100)	3.0	22.0	100.0
여(120)	6.7	30.0	100.0
학력			
중졸(6)		83.3	100.0
고졸(96)	6.3	21.9	100.0
대졸(115)	4.3	26.1	100.0
무응답(3)		66.7	100.0
전업여부			
전업(139)	4.3	26.6	100.0
부업(76)	5.3	26.3	100.0
무응답(9)	20.0	20.0	100.0
영업기간			
1년 미만(83)	4.8	34.9	100.0
1년-2년 미만(47)	6.4	23.4	100.0
2년-3년 미만(44)	4.5	22.7	100.0
3년 이상(40)	2.5	17.5	100.0
무응답(9)	16.7	16.7	100.0
업종			
외식업(101)	8.9	24.8	100.0
소매업(99)	1.0	24.2	100.0
서비스업(20)	5.0	45.0	100.0
본부의 계통			
국내(179)	5.6	26.3	100.0
국외(41)	2.4	26.8	100.0
전직			
전문관리직(29)	10.3	37.9	100.0
사무직(57)	5.3	26.3	100.0
판매서비스직(29)	3.4	24.1	100.0
생산직(6)	16.7	16.7	100.0
유사업종(29)	3.4	24.1	100.0
주부(55)	1.8	27.3	100.0
무직(12)		8.3	100.0
기타(3)	33.3	33.3	100.0
월소득			
100만원이하(42)	4.8	26.2	100.0
101-150만원(45)		33.3	100.0
151-200만원(51)	5.9	31.4	100.0
201-250만원(30)	6.7	20.0	100.0
251-300만원(17)	5.9	11.8	100.0
301만원이상(19)	5.3	21.1	100.0
무응답(16)	12.5	25.0	100.0
점포소재지			
주거지역(34)	5.9	32.4	100.0
준주거지역(71)	1.4	35.2	100.0
상가지역(115)	7.0	19.1	100.0
점포규모			
10평이하(103)	3.9	32.0	100.0
11-15평(60)	3.3	21.7	100.0
16평이상(57)	8.8	21.1	100.0

17. 체인점의 독점적 영업권에 대한 물음입니다.
1) 귀하는 본부로부터 일정한 지역에 대한 독점적 영업권을 인정받았습니까?

	계약서상에 그렇게 되어 있다	요구하여 받아냈다	부근에 새로운 체인점을 개설할 때 협의하기로 했다	요구를 하였지만 받아내지 못했다	요구조차 하지 않았다	기타	무응답	계
전체(220)	47.3	5.9	16.8	9.5	16.4	2.7	1.4	100.0
연령								
20대(20)	40.0	15.0	20.0	15.0	5.0	5.0		100.0
30대(115)	49.6	5.2	13.9	7.8	21.7	1.7		100.0
40대(64)	48.4	4.7	18.8	10.9	10.9	3.1	3.1	100.0
50대이상(21)	38.1	4.8	23.8	9.5	14.3	4.8	4.8	100.0
성별								
남(100)	50.0	6.0	21.0	5.0	14.0	3.0	1.0	100.0
여(120)	45.0	5.8	13.3	13.3	18.3	2.5	1.7	100.0
학력								
중졸(6)	16.7		33.3	33.3		16.7		100.0
고졸(96)	43.8	7.3	15.6	11.5	17.7	2.1	2.1	100.0
대졸(115)	51.3	5.2	17.4	7.0	15.7	2.6	.9	100.0
무응답(3)	66.7				33.3			100.0
전업여부								
전업(139)	45.3	7.2	15.8	11.5	15.8	2.9	1.4	100.0
부업(76)	51.3	3.9	19.7	6.6	15.8	1.3	1.3	100.0
무응답(9)	40.0				40.0	20.0		100.0
영업기간								
1년 미만(83)	44.6	7.2	13.3	8.4	20.5	2.4	3.6	100.0
1년-2년 미만(47	51.1	2.1	17.0	6.4	19.1	4.3		100.0
2년-3년 미만(4)	47.7	6.8	15.9	13.6	11.4	4.5		100.0
3년 이상(40)	40.0	7.5	27.5	12.5	12.5			100.0
무응답(9)	100.0							100.0
업종								
외식업(101)	48.5	5.0	16.8	9.9	14.9	5.0		100.0
소매업(99)	46.5	5.1	18.2	11.1	16.2	1.0	2.0	100.0
서비스업(20)	45.0	15.0	10.0		25.0		5.0	100.0
본부의 계통								
국내(179)	50.8	5.0	16.2	9.5	14.5	2.2	1.7	100.0
국외(41)	31.7	9.8	19.5	9.8	24.4	4.9		100.0
전직								
전문관리직(29)	48.3	6.9	17.2	10.3	13.8	3.4		100.0
사무직(57)	45.6	5.3	15.8	8.8	19.3	5.3		100.0
판매서비스직(29)	48.3	10.3	24.1		10.3	3.4	3.4	100.0
생산직(6)	16.7		16.7	33.3	33.3			100.0
유사업종(29)	55.2	6.9	17.2		20.7			100.0
주부(55)	47.3	5.5	14.5	14.5	12.7	1.8	3.6	100.0
무직(12)	50.0		16.7	16.7	16.7			100.0
기타(3)	33.3			33.3	33.3			100.0
월소득								
100만원이하(42)	45.2	4.8	11.9	16.7	19.0	2.4		100.0
101-150만원(45)	46.7	4.4	17.8	8.9	17.8		4.4	100.0
151-200만원(51)	37.3	7.8	15.7	9.8	21.6	5.9	2.0	100.0
201-250만원(30)	46.7	3.3	20.0	3.3	23.3	3.3		100.0
251-300만원(17)	70.6	11.8	5.9	11.8				100.0
301만원이상(19)	52.6	10.5	26.3		10.5			100.0
무응답(16)	56.3		25.0	12.5		6.3		100.0
점포소재지								
주거지역(34)	50.0	8.8	17.6	8.8	11.8	2.9		100.0
준주거지역(71)	38.0	7.0	21.1	11.3	21.1		1.4	100.0
상가지역(115)	52.2	4.3	13.9	8.7	14.8	4.3	1.7	100.0
점포규모								
10평이하(103)	52.4	4.9	13.6	8.7	15.5	2.9	1.9	100.0
11-15평(60)	36.7	6.7	26.7	10.0	16.7	1.7	1.7	100.0
16평이상(57)	49.1	7.0	12.3	10.5	17.5	3.5		100.0

17. 체인점의 독점적 영업권에 대한 물음입니다.

2) 귀하는 현재의 독점적 영업권에 대해 만족하십니까?

	매우 만족 한다	만족 한다	불만 이다	매우 불만 이다	무응답	계
전체(160)	5.6	70.0	20.0	2.5	1.9	100.0
연령						
20대(16)	6.3	81.3		12.5		100.0
30대(81)	4.9	67.9	22.2	2.5	2.5	100.0
40대(48)	6.3	72.9	18.8		2.1	100.0
50대이상(15)	6.7	60.0	33.3			100.0
성별						
남(80)	7.5	68.8	18.8	3.8	1.3	100.0
여(80)	3.8	71.3	21.3	1.3	2.5	100.0
학력						
중졸(4)	25.0	50.0			25.0	100.0
고졸(66)	1.5	75.8	19.7	1.5	1.5	100.0
대졸(88)	5.7	68.2	21.6	3.4	1.1	100.0
무응답(2)	100.0					100.0
전업여부						
전업(99)	5.1	74.7	15.2	3.0	2.0	100.0
부업(58)	5.2	62.1	29.3	1.7	1.7	100.0
무응답(3)	33.3	66.7				100.0
영업기간						
1년 미만(56)	7.1	64.3	19.6	3.6	5.4	100.0
1년-2년 미만(35)	2.9	68.6	25.7	2.9		100.0
2년-3년 미만(33)	3.0	72.7	24.2			100.0
3년 이상(30)	10.0	73.3	13.3	3.3		100.0
무응답(6)		100.0				100.0
업종						
외식업(76)	7.9	63.2	22.4	2.6	3.9	100.0
소매업(70)	2.9	77.1	18.6	1.4		100.0
서비스업(14)	7.1	71.4	14.3	7.1		100.0
본부의 계통						
국내(133)	3.8	72.2	18.8	3.0	2.3	100.0
국외(27)	14.8	59.3	25.9			100.0
전직						
전문관리직(22)		59.1	36.4	4.5		100.0
사무직(41)	2.4	85.4	9.8	2.4		100.0
판매서비스직(25)	16.0	64.0	16.0	4.0		100.0
생산직(2)		100.0				100.0
유사업종(23)	17.4	60.9	13.0	4.3	4.3	100.0
주부(38)		63.2	31.6		5.3	100.0
무직(8)		87.5	12.5			100.0
기타(1)		100.0				100.0
월소득						
100만원이하(27)	7.4	66.7	22.2		3.7	100.0
101-150만원(31)	3.2	71.0	22.6	3.2		100.0
151-200만원(34)	8.8	73.5	11.8	2.9	2.9	100.0
201-250만원(22)	9.1	68.2	22.7			100.0
251-300만원(15)		73.3	26.7			100.0
301만원이상(17)	5.9	64.7	23.5		5.9	100.0
무응답(14)		71.4	14.3	14.3		100.0
점포소재지						
주거지역(27)	3.7	63.0	25.9	7.4		100.0
준주거지역(47)	10.6	53.2	29.8	2.1	4.3	100.0
상가지역(86)	3.5	81.4	12.8	1.2	1.2	100.0
점포규모						
10평이하(76)	5.3	73.7	17.1	1.3	2.6	100.0
11-15평(43)	2.3	72.1	23.3	2.3		100.0
16평이상(41)	9.8	61.0	22.0	4.9	2.4	100.0

18. 로얄티에 대한 물음입니다.
1) 귀하는 본부에 로얄티를 지급합니까?

	그렇다	그렇지 않다	무응답	계
전체(220)	20.9	74.5	4.5	100.0
연령				
20대(20)	15.0	85.0		100.0
30대(115)	21.7	73.0	5.2	100.0
40대(64)	23.4	73.4	3.1	100.0
50대이상(21)	14.3	76.2	9.5	100.0
성별				
남(100)	28.0	70.0	2.0	100.0
여(120)	15.0	78.3	6.7	100.0
학력				
중졸(6)	33.3	66.7		100.0
고졸(96)	13.5	82.3	4.2	100.0
대졸(115)	25.2	69.6	5.2	100.0
무응답(3)	66.7	33.3		100.0
전업여부				
전업(139)	25.9	70.5	3.6	100.0
부업(76)	10.5	82.9	6.6	100.0
무응답(5)	40.0	60.0		100.0
영업기간				
1년 미만(83)	22.9	72.3	4.8	100.0
1년-2년 미만(47)	21.3	78.7		100.0
2년-3년 미만(44)	20.5	75.0	4.5	100.0
3년 이상(40)	15.0	75.0	10.0	100.0
무응답(6)	33.3	66.7		100.0
업종				
외식업(101)	16.8	77.2	5.9	100.0
소매업(99)	25.3	71.7	3.0	100.0
서비스업(20)	20.0	75.0	5.0	100.0
본부의 계통				
국내(179)	15.6	80.4	3.9	100.0
국외(41)	43.9	48.8	7.3	100.0
전직				
전문관리직(29)	37.9	62.1		100.0
사무직(57)	26.3	70.2	3.5	100.0
판매서비스직(29)	17.2	79.3	3.4	100.0
생산직(6)	33.3	66.7		100.0
유사업종(29)	10.3	82.8	6.9	100.0
주부(55)	16.4	76.4	7.3	100.0
무직(12)		100.0		100.0
기타(3)	33.3	33.3	33.3	100.0
월소득				
100만원이하(42)	28.6	71.4		100.0
101-150만원(45)	20.0	73.3	6.7	100.0
151-200만원(51)	11.8	80.4	7.8	100.0
201-250만원(30)	26.7	70.0	3.3	100.0
251-300만원(17)	23.5	70.6	5.9	100.0
301만원이상(19)	31.6	63.2	5.3	100.0
무응답(16)	6.3	93.8		100.0
점포소재지				
주거지역(34)	20.6	73.5	5.9	100.0
준주거지역(71)	26.8	67.6	5.6	100.0
상가지역(115)	17.4	79.1	3.5	100.0
점포규모				
10평이하(103)	11.7	83.5	4.9	100.0
11-15평(60)	16.7	78.3	5.0	100.0
16평이상(57)	42.1	54.4	3.5	100.0

18. 로얄티에 대한 물음입니다.

2) 귀하의 로얄티는 얼마입니까?(직접 기입해 주십시오)

	매출총이익의 10% 이하	매출총이익의 20% 이하	매출총이익의 30% 이하	매출총이익의 40% 이하	매출총이익의 41% 이상
전체(46)	15.2	6.5	15.2	19.6	2.2
연령					
20대(3)			33.3		33.3
30대(25)	12.0	12.0	20.0	16.0	
40대(15)	20.0		6.7	26.7	
50대이상(3)	33.3			33.3	
성별					
남(28)	14.3	10.7	17.9	28.6	
여(18)	16.7		11.1	5.6	5.6
학력					
중졸(2)				50.0	
고졸(13)	7.7	15.4		7.7	7.7
대졸(29)	20.7	3.4	20.7	24.1	
무응답(2)			50.0		
전업여부					
전업(36)	11.1	5.6	11.1	25.0	2.8
부업(8)	37.5	12.5	25.0		
무응답(2)			50.0		
영업기간					
1년 미만(19)	15.8	5.3	26.3	10.5	5.3
1년-2년 미만(10)	10.0	10.0	20.0	50.0	
2년-3년 미만(9)	22.2	11.1		22.2	
3년 이상(6)					
무응답(2)	50.0				
업종					
외식업(17)	17.6	5.9		5.9	
소매업(25)	12.0	4.0	24.0	32.0	4.0
서비스업(4)	25.0	25.0	25.0		
본부의 계통					
국내(28)	21.4	10.7	10.7	14.3	3.6
국외(18)	5.6		22.2	27.8	
전직					
전문관리직(11)	18.2			54.5	
사무직(15)	13.3	6.7	20.0	20.0	6.7
판매서비스직(5)		40.0			
생산직(2)			50.0		
유사업종(3)			33.3		
주부(9)	33.3		11.1		
무직(0)					
기타(1)			100.0		
월소득					
100만원이하(12)			8.3	33.3	8.3
101-150만원(9)	11.1	11.1	22.2	22.2	
151-200만원(6)	33.3	16.7	33.3		
201-250만원(8)	25.0		25.0		
251-300만원(4)	50.0	25.0			
301만원이상(6)				50.0	
무응답(1)					
점포소재지					
주거지역(7)	14.3	14.3	14.3	14.3	
준주거지역(19)	21.1		31.6	15.8	
상가지역(20)	10.0	10.0		25.0	5.0
점포규모					
10평이하(12)	8.3	16.7	8.3		8.3
11-15평(10)	30.0		10.0		
16평이상(24)	12.5	4.2	20.8	37.5	

18. 로얄티에 대한 물음입니다.

2) 귀하의 로얄티는 얼마입니까?(직접 기입해 주십시오)

	월10만원	월20만원	월 30만	기타	무응답	계
전체(46)	2.2	6.5	2.2	17.4	13.0	100.0
연령						
20대(3)					33.3	100.0
30대(25)		8.0	4.0	20.0	8.0	100.0
40대(15)	6.7	6.7		20.0	13.3	100.0
50대이상(3)					33.3	100.0
성별						
남(28)	3.6	3.6		10.7	10.7	100.0
여(18)		11.1	5.6	27.8	16.7	100.0
학력						
중졸(2)		50.0				100.0
고졸(13)		7.7	7.7	38.5	7.7	100.0
대졸(29)	3.4	3.4		10.3	13.8	100.0
무응답(2)					50.0	100.0
전업여부						
전업(36)		5.6	2.8	22.2	13.9	100.0
부업(8)	12.5	12.5				100.0
무응답(2)					50.0	100.0
영업기간						
1년 미만(19)	5.3	5.3		10.5	15.8	100.0
1년-2년 미만(10)		10.0				100.0
2년-3년 미만(9)			11.1	22.2	11.1	100.0
3년 이상(6)		16.7		50.0	33.3	100.0
무응답(2)				50.0		100.0
업종						
외식업(17)	5.9	11.8		41.2	11.8	100.0
소매업(25)			4.0	4.0	16.0	100.0
서비스업(4)		25.0				100.0
본부의 계통						
국내(28)	3.6	7.1		17.9	10.7	100.0
국외(18)		5.6	5.6	16.7	16.7	100.0
전직						
전문관리직(11)		18.2			9.1	100.0
사무직(15)				20.0	13.3	100.0
판매서비스직(5)	20.0	20.0			20.0	100.0
생산직(2)				50.0		100.0
유사업종(3)				66.7		100.0
주부(9)			11.1	22.2	22.2	100.0
무직(0)						
기타(1)						100.0
월소득						
100만원이하(12)	8.3	8.3		33.3		100.0
101-150만원(9)			11.1	11.1	11.1	100.0
151-200만원(6)					16.7	100.0
201-250만원(8)				25.0	25.0	100.0
251-300만원(4)					25.0	100.0
301만원이상(6)		33.3			16.7	100.0
무응답(1)				100.0		100.0
점포소재지						
주거지역(7)				28.6	14.3	100.0
준주거지역(19)		10.5		10.5	10.5	100.0
상가지역(20)	5.0	5.0	5.0	20.0	15.0	100.0
점포규모						
10평이하(12)	8.3	8.3		33.3	8.3	100.0
11-15평(10)			10.0	20.0	30.0	100.0
16평이상(24)		8.3		8.3	8.3	100.0

18. 로얄티에 대한 물음입니다.

3) 귀하는 현재의 로얄티 수준이 어떻다고 생각하십니까?

	매우 높다	약간 높다	적정 하다	무응답	계
전체(46)	21.7	60.9	13.0	4.3	100.0
연령					
20대(3)		100.0			100.0
30대(25)	16.0	56.0	24.0	4.0	100.0
40대(15)	20.0	73.3		6.7	100.0
50대이상(3)	00.0				100.0
성별					
남(28)	28.6	57.1	10.7	3.6	100.0
여(18)	11.1	66.7	16.7	5.6	100.0
학력					
중졸(2)	50.0	50.0			100.0
고졸(13)	7.7	69.2	15.4	7.7	100.0
대졸(29)	27.6	58.6	13.8		100.0
무응답(2)		50.0		50.0	100.0
전업여부					
전업(36)	22.2	61.1	13.9	2.8	100.0
부업(8)	25.0	62.5	12.5		100.0
무응답(2)		50.0		50.0	100.0
영업기간					
1년 미만(19)	26.3	52.6	15.8	5.3	100.0
1년-2년 미만(10)	30.0	50.0	20.0		100.0
2년-3년 미만(9)	22.2	66.7		11.1	100.0
3년 이상(6)		83.3	16.7		100.0
무응답(2)		100.0			100.0
업종					
외식업(17)	23.5	64.7		11.8	100.0
소매업(25)	24.0	60.0	16.0		100.0
서비스업(4)		50.0	50.0		100.0
본부의 계통					
국내(28)	14.3	64.3	17.9	3.6	100.0
국외(18)	33.3	55.6	5.6	5.6	100.0
전직					
전문관리직(11)	18.2	72.7	9.1		100.0
사무직(15)	33.3	53.3	13.3		100.0
판매서비스직(5)	20.0	60.0		20.0	100.0
생산직(2)	50.0	50.0			100.0
유사업종(3)		66.7	33.3		100.0
주부(9)	11.1	55.6	22.2	11.1	100.0
무직(0)					
기타(1)		100.0			100.0
월소득					
100만원이하(12)	33.3	58.3	8.3		100.0
101-150만원(9)	22.2	66.7		11.1	100.0
151-200만원(6)	33.3	66.7			100.0
201-250만원(8)	25.0	50.0	12.5	12.5	100.0
251-300만원(4)		25.0	75.0		100.0
301만원이상(6)		83.3	16.7		100.0
무응답(1)		100.0			100.0
점포소재지					
주거지역(7)	28.6	42.9	28.6		100.0
준주거지역(19)	15.8	68.4	10.5	5.3	100.0
상가지역(20)	25.0	60.0	10.0	5.0	100.0
점포규모					
10평이하(12)	16.7	58.3	16.7	8.3	100.0
11-15평(10)	20.0	70.0	10.0		100.0
16평이상(24)	25.0	58.3	12.5	4.2	100.0

19. 체인점 개점시 귀하가 본부에 지급한 가맹비·보증금·초도상품비에 대해 어떻게 생각하십니까?
가) 가맹비

	너무 많다	많다	적당하다	적다	없다	무응답	계
전체(220)	13.6	22.3	27.7	.9	31.8	3.6	100.0
연령							
20대(20)	5.0	20.0	45.0		30.0		100.0
30대(115)	13.9	20.9	27.0	1.7	33.9	2.6	100.0
40대(64)	15.6	26.6	18.8		32.8	6.3	100.0
50대이상(21)	14.3	19.0	42.9		19.0	4.8	100.0
성별							
남(100)	15.0	20.0	30.0	1.0	31.0	3.0	100.0
여(120)	12.5	24.2	25.8	.8	32.5	4.2	100.0
학력							
중졸(6)	16.7		33.3		16.7	33.3	100.0
고졸(96)	16.7	16.7	25.0		38.5	3.1	100.0
대졸(115)	11.3	27.0	30.4	1.7	27.0	2.6	100.0
무응답(3)		66.7			33.3		100.0
전업여부							
전업(139)	17.3	17.3	33.1	.7	25.9	5.8	100.0
부업(76)	6.6	30.3	19.7	1.3	42.1		100.0
무응답(9)	20.0	40.0			40.0		100.0
영업기간							
1년 미만(83)	13.3	24.1	21.7	1.2	34.9	4.8	100.0
1년-2년 미만(47)	19.1	17.0	29.8	2.1	29.8	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	13.6	31.8	22.7		31.8		100.0
3년 이상(40)	10.0	15.0	45.0		22.5	7.5	100.0
무응답(9)		16.7	16.7		66.7		100.0
업종							
외식업(101)	18.8	28.7	21.8		26.7	4.0	100.0
소매업(99)	9.1	14.1	32.3	2.0	39.4	3.0	100.0
서비스업(20)	10.0	30.0	35.0		20.0	5.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	11.7	22.9	26.3	1.1	35.2	2.8	100.0
국외(41)	22.0	19.5	34.1		17.1	7.3	100.0
전직							
전문관리직(29)	24.1	17.2	41.4		13.8	3.4	100.0
사무직(57)	7.0	31.6	19.3	3.5	35.1	3.5	100.0
판매서비스직(29)	17.2	20.7	20.7		34.5	6.9	100.0
생산직(6)	50.0		16.7		33.3		100.0
유사업종(29)	10.3	13.8	41.4		34.5		100.0
주부(55)	9.1	23.6	27.3		36.4	3.6	100.0
무직(12)	16.7	25.0	33.3		25.0		100.0
기타(3)	33.3				33.3	33.3	100.0
월소득							
100만원이하(42)	23.8	16.7	16.7	2.4	33.3	7.1	100.0
101-150만원(45)	13.3	26.7	26.7		28.9	4.4	100.0
151-200만원(51)	5.9	23.5	35.3		31.4	3.9	100.0
201-250만원(30)	6.7	23.3	33.3		33.3	3.3	100.0
251-300만원(17)	23.5	11.8	29.4	5.9	29.4		100.0
301만원이상(19)	10.5	10.5	42.1		36.8		100.0
무응답(16)	18.8	43.8	6.3		31.3		100.0
점포소재지							
주거지역(34)	17.6	17.6	29.4	2.9	26.5	5.9	100.0
준주거지역(71)	12.7	26.8	28.2		31.0	1.4	100.0
상가지역(115)	13.0	20.9	27.0	.9	33.9	4.3	100.0
점포규모							
10평이하(103)	12.6	20.4	21.4	1.0	38.8	5.8	100.0
11-15평(60)	6.7	26.7	36.7		26.7	3.3	100.0
16평이상(57)	22.8	21.1	29.8	1.8	24.6		100.0

19. 체인점 개점시 귀하가 본부에 지급한 가맹비·보증금·초도상품비에 대해 어떻게 생각하십니까?
나) 보증금

	너무 많다	많다	적당하다	적다	없다	무응답	계
전체(220)	7.7	19.5	35.0	2.3	27.7	7.7	100.0
연령							
20대(20)	10.0	20.0	35.0		30.0	5.0	100.0
30대(115)	7.0	20.0	37.4	.9	30.4	4.3	100.0
40대(64)	7.8	23.4	25.0	4.7	25.0	14.1	100.0
50대이상(21)	9.5	4.8	52.4	4.8	19.0	9.5	100.0
성별							
남(100)	9.0	17.0	39.0	1.0	27.0	7.0	100.0
여(120)	6.7	21.7	31.7	3.3	28.3	8.3	100.0
학력							
중졸(6)		16.7	16.7		33.3	33.3	100.0
고졸(96)	6.3	18.8	30.2	1.0	34.4	9.4	100.0
대졸(115)	9.6	19.1	40.9	3.5	21.7	5.2	100.0
무응답(3)		66.7			33.3		100.0
전업여부							
전업(139)	9.4	18.7	36.0	1.4	27.3	7.2	100.0
부업(76)	5.3	19.7	34.2	3.9	28.9	7.9	100.0
무응답(9)		40.0	20.0		20.0	20.0	100.0
영업기간							
1년 미만(83)	8.4	19.3	25.3	1.2	38.6	7.2	100.0
1년-2년 미만(47)	10.6	21.3	36.2		27.7	4.3	100.0
2년-3년 미만(44)	4.5	20.5	36.4	6.8	25.0	6.8	100.0
3년 이상(40)	7.5	17.5	50.0	2.5	7.5	15.0	100.0
무응답(9)		16.7	50.0		33.3		100.0
업종							
외식업(101)	9.9	18.8	30.7	1.0	30.7	8.9	100.0
소매업(99)	6.1	21.2	43.4	3.0	21.2	5.1	100.0
서비스업(20)	5.0	15.0	15.0	5.0	45.0	15.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	6.1	19.0	35.8	2.8	29.6	6.7	100.0
국외(41)	14.6	22.0	31.7		19.5	12.2	100.0
전직							
전문관리직(29)	17.2	13.8	37.9	3.4	17.2	10.3	100.0
사무직(57)	5.3	26.3	33.3	1.8	28.1	5.3	100.0
판매서비스직(29)	6.9	20.7	31.0		27.6	13.8	100.0
생산직(6)	16.7		16.7		66.7		100.0
유사업종(29)	6.9	10.3	44.8	3.4	34.5		100.0
주부(55)	3.6	20.0	34.5	3.6	27.3	10.9	100.0
무직(12)	8.3	33.3	25.0		25.0	8.3	100.0
기타(3)	33.3		66.7				100.0
월소득							
100만원이하(42)	9.5	19.0	21.4	4.8	31.0	14.3	100.0
101-150만원(45)	6.7	26.7	33.3	2.2	22.2	8.9	100.0
151-200만원(51)	3.9	21.6	37.3		29.4	7.8	100.0
201-250만원(30)	6.7	13.3	40.0		33.3	6.7	100.0
251-300만원(17)	11.8	23.5	52.9	5.9	5.9		100.0
301만원이상(19)	10.5	15.8	52.6		15.8	5.3	100.0
무응답(16)	12.5	6.3	18.8	6.3	56.3		100.0
점포소재지							
주거지역(34)	8.8	23.5	38.2		26.5	2.9	100.0
준주거지역(71)	11.3	19.7	35.2	2.8	26.8	4.2	100.0
상가지역(115)	5.2	18.3	33.9	2.6	28.7	11.3	100.0
점포규모							
10평이하(103)	5.8	15.5	33.0	1.9	35.0	8.7	100.0
11-15평(60)	3.3	23.3	36.7	5.0	23.3	8.3	100.0
16평이상(57)	15.8	22.8	36.8		19.3	5.3	100.0

19. 체인점 개점시 귀하가 본부에 지급한 가맹비·보증금·초도상품비에 대해 어떻게 생각하십니까?
다) 초도상품비

	너무 많다	많다	적당하다	적다	없다	무응답	계
전체(220)	12.3	24.1	36.8	.9	18.6	7.3	100.0
연령							
20대(20)	20.0	15.0	35.0		25.0	5.0	100.0
30대(115)	12.2	25.2	40.9	1.7	17.4	2.6	100.0
40대(64)	10.9	28.1	28.1		17.2	15.6	100.0
50대이상(21)	9.5	14.3	42.9		23.8	9.5	100.0
성별							
남(100)	11.0	25.0	34.0	1.0	21.0	8.0	100.0
여(120)	13.3	23.3	39.2	.8	16.7	6.7	100.0
학력							
중졸(6)			66.7			33.3	100.0
고졸(96)	15.6	21.9	32.3	2.1	21.9	6.3	100.0
대졸(115)	10.4	27.0	39.1		16.5	7.0	100.0
무응답(3)		33.3	33.3		33.3		100.0
전업여부							
전업(139)	15.1	22.3	34.5	1.4	19.4	7.2	100.0
부업(76)	7.9	26.3	42.1		17.1	6.6	100.0
무응답(9)		40.0	20.0		20.0	20.0	100.0
영업기간							
1년 미만(83)	13.3	26.5	27.7		24.1	8.4	100.0
1년-2년 미만(47)	19.1	19.1	46.8		12.8	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	9.1	27.3	36.4	2.3	18.2	6.8	100.0
3년 이상(40)	7.5	22.5	40.0	2.5	15.0	12.5	100.0
무응답(9)		16.7	66.7		16.7		100.0
업종							
외식업(101)	12.9	21.8	29.7		24.8	10.9	100.0
소매업(99)	13.1	27.3	46.5	2.0	9.1	2.0	100.0
서비스업(20)	5.0	20.0	25.0		35.0	15.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	11.2	24.6	37.4	.6	19.0	7.3	100.0
국외(41)	17.1	22.0	34.1	2.4	17.1	7.3	100.0
전직							
전문관리직(29)	27.6	10.3	41.4		17.2	3.4	100.0
사무직(57)	12.3	35.1	28.1		17.5	7.0	100.0
판매서비스직(29)	6.9	17.2	41.4		24.1	10.3	100.0
생산직(6)	16.7		50.0		33.3		100.0
유사업종(29)	10.3	24.1	34.5	3.4	24.1	3.4	100.0
주부(55)	7.3	32.7	36.4	1.8	12.7	9.1	100.0
무직(12)	16.7		58.3		16.7	8.3	100.0
기타(3)			33.3		33.3	33.3	100.0
월소득							
100만원이하(42)	16.7	23.8	33.3		11.9	14.3	100.0
101-150만원(45)	15.6	22.2	37.8	2.2	15.6	6.7	100.0
151-200만원(51)	7.8	21.6	41.2		23.5	5.9	100.0
201-250만원(30)	3.3	26.7	50.0	3.3	13.3	3.3	100.0
251-300만원(17)	17.6	29.4	17.6		29.4	5.9	100.0
301만원이상(19)	15.8	21.1	31.6		21.1	10.5	100.0
무응답(16)	12.5	31.3	31.3		25.0		100.0
점포소재지							
주거지역(34)	17.6	23.5	38.2		14.7	5.9	100.0
준주거지역(71)	14.1	23.9	31.0		25.4	5.6	100.0
상가지역(115)	9.6	24.3	40.0	1.7	15.7	8.7	100.0
점포규모							
10평이하(103)	13.6	23.3	34.0		21.4	7.8	100.0
11-15평(60)	5.0	25.0	45.0	3.3	13.3	8.3	100.0
16평이상(57)	17.5	24.6	33.3		19.3	5.3	100.0

20. 귀하가 체결한 계약서에는 계약불이행에 대한 손해배상책임이 어떻게 되어 있습니까?

	본부에게 유리하게 되어 있다	본부와 체인점주의 이익을 모두 고려하고 있다	체인점주에게 유리하게 되어 있다	기타	무응답	계
전체(220)	71.8	17.3	1.8	6.4	2.7	100.0
연령						
20대(20)	75.0	25.0				100.0
30대(115)	74.8	12.2	.9	9.6	2.6	100.0
40대(64)	62.5	25.0	4.7	3.1	4.7	100.0
50대이상(21)	81.0	14.3		4.8		100.0
성별						
남(100)	69.0	20.0	2.0	5.0	4.0	100.0
여(120)	74.2	15.0	1.7	7.5	1.7	100.0
학력						
중졸(6)	66.7			33.3		100.0
고졸(96)	68.8	16.7	3.1	7.3	4.2	100.0
대졸(115)	74.8	18.3	.9	4.3	1.7	100.0
무응답(3)	66.7	33.3				100.0
전업여부						
전업(139)	71.2	17.3	2.2	7.2	2.2	100.0
부업(76)	73.7	17.1	1.3	5.3	2.6	100.0
무응답(9)	60.0	20.0			20.0	100.0
영업기간						
1년 미만(83)	73.5	13.3		8.4	4.8	100.0
1년-2년 미만(47)	78.7	14.9		4.3	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	77.3	13.6	2.3	4.5	2.3	100.0
3년 이상(40)	55.0	30.0	7.5	7.5		100.0
무응답(9)	66.7	33.3				100.0
업종						
외식업(101)	67.3	14.9	3.0	10.9	4.0	100.0
소매업(99)	77.8	17.2	1.0	3.0	1.0	100.0
서비스업(20)	65.0	30.0			5.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	69.3	18.4	2.2	7.8	2.2	100.0
국외(41)	82.9	12.2			4.9	100.0
전직						
전문관리직(29)	82.8	13.8		3.4		100.0
사무직(57)	64.9	17.5	1.8	10.5	5.3	100.0
판매서비스직(29)	65.5	17.2	3.4	10.3	3.4	100.0
생산직(6)	83.3				16.7	100.0
유사업종(29)	79.3	20.7				100.0
주부(55)	72.7	16.4	3.6	5.5	1.8	100.0
무직(12)	66.7	25.0		8.3		100.0
기타(3)	66.7	33.3				100.0
월소득						
100만원이하(42)	69.0	9.5		14.3	7.1	100.0
101-150만원(45)	77.8	13.3		6.7	2.2	100.0
151-200만원(51)	70.6	15.7	2.0	7.8	3.9	100.0
201-250만원(30)	73.3	26.7				100.0
251-300만원(17)	76.5	17.6	5.9			100.0
301만원이상(19)	63.2	36.8				100.0
무응답(16)	68.8	12.5	12.5	6.3		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	70.6	17.6		11.8		100.0
준주거지역(71)	76.1	14.1	2.8	5.6	1.4	100.0
상가지역(115)	69.6	19.1	1.7	5.2	4.3	100.0
점포규모						
10평이하(103)	68.9	15.5	1.0	12.6	1.9	100.0
11-15평(60)	75.0	15.0	5.0		5.0	100.0
16평이상(57)	73.7	22.8		1.8	1.8	100.0

21. 귀하가 체결한 계약서에는 본부의 책임을 면제하거나 본부가 일방적으로 유리하게 해석할 수 있는 조항이 있습니까?

	있다	없다	잘 모르겠다	무응답	계
전체(220)	36.8	11.4	50.5	1.4	100.0
연령					
20대(20)	50.0	5.0	45.0		100.0
30대(115)	36.5	12.2	50.4	.9	100.0
40대(64)	31.3	10.9	54.7	3.1	100.0
50대이상(21)	42.9	14.3	42.9		100.0
성별					
남(100)	43.0	16.0	40.0	1.0	100.0
여(120)	31.7	7.5	59.2	1.7	100.0
학력					
중졸(6)	16.7		83.3		100.0
고졸(96)	33.3	13.5	51.0	2.1	100.0
대졸(115)	41.7	10.4	47.0	.9	100.0
무응답(3)			100.0		100.0
전업여부					
전업(139)	40.3	14.4	43.9	1.4	100.0
부업(76)	30.3	6.6	61.8	1.3	100.0
무응답(9)	40.0		60.0		100.0
영업기간					
1년 미만(83)	39.8	10.8	48.2	1.2	100.0
1년-2년 미만(47)	36.2	10.6	51.1	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	45.5	4.5	47.7	2.3	100.0
3년 이상(40)	25.0	22.5	52.5		100.0
무응답(9)	16.7		83.3		100.0
업종					
외식업(101)	38.6	9.9	50.5	1.0	100.0
소매업(99)	36.4	10.1	51.5	2.0	100.0
서비스업(20)	30.0	25.0	45.0		100.0
본부의 계통					
국내(179)	32.4	12.8	53.1	1.7	100.0
국외(41)	56.1	4.9	39.0		100.0
전직					
전문관리직(29)	51.7	10.3	37.9		100.0
사무직(57)	42.1	12.3	43.9	1.8	100.0
판매서비스직(29)	37.9	13.8	48.3		100.0
생산직(6)	133.3	33.3	33.3		100.0
유사업종(29)	37.9	13.8	44.8	3.4	100.0
주부(55)	29.1	5.5	63.6	1.8	100.0
무직(12)	16.7	8.3	75.0		100.0
기타(3)		33.3	66.7		100.0
월소득					
100만원이하(42)	50.0	16.7	33.3		100.0
101-150만원(45)	35.6	6.7	57.8		100.0
151-200만원(51)	33.3	5.9	56.9	3.9	100.0
201-250만원(30)	43.3	16.7	40.0		100.0
251-300만원(17)	23.5	5.9	64.7	5.9	100.0
301만원이상(19)	21.1	21.1	57.9		100.0
무응답(16)	37.5	12.5	50.0		100.0
점포소재지					
주거지역(34)	20.6	17.6	61.8		100.0
준주거지역(71)	46.5	8.5	45.1		100.0
상가지역(115)	35.7	11.3	50.4	2.6	100.0
점포규모					
10평이하(103)	33.0	13.6	52.4	1.0	100.0
11-15평(60)	45.0	8.3	45.0	1.7	100.0
16평이상(57)	35.1	10.5	52.6	1.8	100.0

22. 계약기간에 대한 물음입니다.

1) 귀하의 계약기간은 얼마입니까?

	1년	2년-3년	5년이상	약정기간	무응답	계
전체(220)	31.8	12.7	9.1	45.0	1.4	100.0
연령						
20대(20)	40.0	15.0	10.0	35.0		100.0
30대(115)	31.3	15.7	8.7	43.5	.9	100.0
40대(64)	32.8	7.8	12.5	45.3	1.6	100.0
50대이상(21)	23.8	9.5		61.9	4.8	100.0
성별						
남(100)	32.0	13.0	17.0	37.0	1.0	100.0
여(120)	31.7	12.5	2.5	51.7	1.7	100.0
학력						
중졸(6)	16.7			83.3		100.0
고졸(96)	28.1	11.5	2.1	57.3	1.0	100.0
대졸(115)	35.7	14.8	14.8	33.0	1.7	100.0
무응답(3)	33.3		33.3	33.3		100.0
전업여부						
전업(139)	36.7	12.9	11.5	38.1	.7	100.0
부업(76)	22.4	13.2	3.9	57.9	2.6	100.0
무응답(5)	40.0		20.0	40.0		100.0
영업기간						
1년 미만(83)	26.5	12.0	9.6	50.6	1.2	100.0
1년-2년 미만(47)	42.6	14.9	12.8	27.7	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	29.5	20.5	6.8	43.2		100.0
3년 이상(40)	35.0	5.0	7.5	50.0	2.5	100.0
무응답(6)	16.7			83.3		100.0
업종						
외식업(101)	34.7	13.9	5.0	43.6	3.0	100.0
소매업(99)	34.3	10.1	15.2	40.4		100.0
서비스업(20)	5.0	20.0		75.0		100.0
본부의 계통						
국내(179)	34.6	12.3	6.1	45.3	1.7	100.0
국외(41)	19.5	14.6	22.0	43.9		100.0
전직						
전문관리직(29)	31.0	6.9	24.1	34.5	3.4	100.0
사무직(57)	40.4	12.3	14.0	33.3		100.0
판매서비스직(29)	24.1	17.2	6.9	48.3	3.4	100.0
생산직(6)	16.7			83.3		100.0
유사업종(29)	34.5	10.3	3.4	48.3	3.4	100.0
주부(55)	30.9	14.5	1.8	52.7		100.0
무직(12)	16.7	25.0		58.3		100.0
기타(3)	33.3		33.3	33.3		100.0
월소득						
100만원이하(42)	26.2	11.9	9.5	52.4		100.0
101-150만원(45)	35.6	17.8	6.7	40.0		100.0
151-200만원(51)	29.4	11.8	11.8	45.1	2.0	100.0
201-250만원(30)	36.7	13.3	3.3	43.3	3.3	100.0
251-300만원(17)	35.3	11.8	5.9	41.2	5.9	100.0
301만원이상(19)	21.1	10.5	26.3	42.1		100.0
무응답(16)	43.8	6.3		50.0		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	35.3	14.7	5.9	38.2	5.9	100.0
준주거지역(71)	23.9	12.7	15.5	47.9		100.0
상가지역(115)	35.7	12.2	6.1	45.2	.9	100.0
점포규모						
10평이하(103)	39.8	9.7	1.0	49.5		100.0
11-15평(60)	28.3	18.3	5.0	46.7	1.7	100.0
16평이상(57)	21.1	12.3	28.1	35.1	3.5	100.0

22. 계약기간에 대한 물음입니다.
2) 귀하는 현재의 계약기간에 대해 어떻게 생각하십니까?

	길다	적당하다	짧다	무응답	계
전체(220)	5.5	50.5	15.9	28.2	100.0
연령					
20대(20)	10.0	65.0	5.0	20.0	100.0
30대(115)	4.3	53.0	15.7	27.0	100.0
40대(64)	7.8	46.9	18.8	26.6	100.0
50대이상(21)		33.3	19.0	47.6	100.0
성별					
남(100)	9.0	50.0	20.0	21.0	100.0
여(120)	2.5	50.8	12.5	34.2	100.0
학력					
중졸(6)		16.7	16.7	66.7	100.0
고졸(96)		53.1	10.4	36.5	100.0
대졸(115)	9.6	50.4	20.9	19.1	100.0
무응답(3)	33.3	33.3		33.3	100.0
전업여부					
전업(139)	7.2	52.5	17.3	23.0	100.0
부업(76)	1.3	46.1	14.5	38.2	100.0
무응답(5)	20.0	60.0		20.0	100.0
영업기간					
1년 미만(83)	6.0	37.3	18.1	38.6	100.0
1년-2년 미만(47)	10.6	57.4	10.6	21.3	100.0
2년-3년 미만(44)	4.5	52.3	15.9	27.3	100.0
3년 이상(40)		67.5	20.0	12.5	100.0
무응답(6)		50.0		50.0	100.0
업종					
외식업(101)		53.5	19.8	26.7	100.0
소매업(99)	12.1	49.5	15.2	23.2	100.0
서비스업(20)		40.0		60.0	100.0
본부의 계통					
국내(179)	2.8	52.0	16.2	29.1	100.0
국외(41)	17.1	43.9	14.6	24.4	100.0
전직					
전문관리직(29)	17.2	41.4	13.8	27.6	100.0
사무직(57)	8.8	52.6	21.1	17.5	100.0
판매서비스직(29)		65.5	13.8	20.7	100.0
생산직(6)		16.7		83.3	100.0
유사업종(29)		58.6	17.2	24.1	100.0
주부(55)	1.8	43.6	16.4	38.2	100.0
무직(12)		50.0	8.3	41.7	100.0
기타(3)	33.3	66.7			100.0
월소득					
100만원이하(42)	7.1	38.1	11.9	42.9	100.0
101-150만원(45)	6.7	57.8	13.3	22.2	100.0
151-200만원(51)	5.9	51.0	15.7	27.5	100.0
201-250만원(30)		56.7	20.0	23.3	100.0
251-300만원(17)		58.8	23.5	17.6	100.0
301만원이상(19)	15.8	52.6	10.5	21.1	100.0
무응답(16)		37.5	25.0	37.5	100.0
점포소재지					
주거지역(34)		58.8	14.7	26.5	100.0
준주거지역(71)	11.3	42.3	15.5	31.0	100.0
상가지역(115)	3.5	53.0	16.5	27.0	100.0
점포규모					
10평이하(103)		47.6	18.4	34.0	100.0
11-15평(60)	1.7	58.3	16.7	23.3	100.0
16평이상(57)	19.3	47.4	10.5	22.8	100.0

23. 귀하는 계약기간이 만료될 때에는 어떻게 합니까?

	만료전 일정기간 내에 연장이나 종료를 합의하기로 하였다	내가 그만 두지 않는 한 당연히 연장되기로 하였다	본부에서 연장여부를 결정하기로 하였다	정해진 바 없다	기타	무응답	계
전체(220)	20.9	36.4	3.6	33.2	.5	5.5	100.0
연령							
20대(20)	15.0	45.0		30.0	5.0	5.0	100.0
30대(115)	20.0	35.7	5.2	35.7		3.5	100.0
40대(64)	23.4	37.5	1.6	34.4		3.1	100.0
50대이상(21)	23.8	28.6	4.8	19.0		23.8	100.0
성별							
남(100)	27.0	34.0	6.0	28.0		5.0	100.0
여(120)	15.8	38.3	1.7	37.5	.8	5.8	100.0
학력							
중졸(6)		50.0		50.0			100.0
고졸(96)	18.8	34.4	4.2	34.4		8.3	100.0
대졸(115)	23.5	38.3	3.5	31.3	.9	2.6	100.0
무응답(3)	33.3			33.3		33.3	100.0
전업여부							
전업(139)	22.3	38.1	4.3	29.5	.7	5.0	100.0
부업(76)	18.4	34.2	2.6	38.2		6.6	100.0
무응답(9)	20.0	20.0		60.0			100.0
영업기간							
1년 미만(83)	16.9	33.7	1.2	41.0		7.2	100.0
1년-2년 미만(47)	21.3	36.2	8.5	31.9		2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	22.7	34.1	4.5	31.8		6.8	100.0
3년 이상(40)	27.5	45.0	2.5	22.5	2.5		100.0
무응답(9)	16.7	33.3		16.7		33.3	100.0
업종							
외식업(101)	20.8	32.7	4.0	35.6	1.0	5.9	100.0
소매업(99)	23.2	40.4	4.0	28.3		4.0	100.0
서비스업(20)	10.0	35.0		45.0		10.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	20.1	37.4	3.4	33.5	.6	5.0	100.0
국외(41)	24.4	31.7	4.9	31.7		7.3	100.0
전직							
전문관리직(29)	24.1	37.9	3.4	34.5			100.0
사무직(57)	15.8	38.6	7.0	38.6			100.0
판매서비스직(29)	17.2	44.8	3.4	24.1		10.3	100.0
생산직(6)	1	33.3	16.7	50.0			100.0
유사업종(29)	34.5	41.4		13.8		10.3	100.0
주부(55)	23.6	29.1	1.8	38.2		7.3	100.0
무직(12)	8.3	33.3		41.7	8.3	8.3	100.0
기타(3)	33.3			33.3		33.3	100.0
월소득							
100만원이하(42)	9.5	40.5		42.9		7.1	100.0
101-150만원(45)	24.4	35.6	8.9	24.4		6.7	100.0
151-200만원(51)	19.6	31.4	3.9	39.2	2.0	3.9	100.0
201-250만원(30)	40.0	30.0		23.3		6.7	100.0
251-300만원(17)	5.9	52.9	5.9	35.3			100.0
301만원이상(19)	10.5	52.6		36.8			100.0
무응답(16)	37.5	18.8	6.3	25.0		12.5	100.0
점포소재지							
주거지역(34)	11.8	38.2	11.8	32.4		5.9	100.0
준주거지역(71)	16.9	36.6	2.8	38.0		5.6	100.0
상가지역(115)	26.1	35.7	1.7	30.4	.9	5.2	100.0
점포규모							
10평이하(103)	19.4	34.0	5.8	35.0		5.8	100.0
11-15평(60)	18.3	41.7	1.7	30.0	1.7	6.7	100.0
16평이상(57)	26.3	35.1	1.8	33.3		3.5	100.0

24. 귀하는 계약기간이 만료되기 전에 해약할 수 있습니까?

	위약금없이 해약할 수 있다	위약금을 내면 해약할 수 있다	계약기간 내에는 해약할 수 없다	일정기간 영업후에는 위약금없이 해약할 수 있다	기타	무응답	계
전체(220)	33.6	16.8	12.7	19.5	5.5	11.8	100.0
연령							
20대(20)	30.0	35.0	10.0	10.0	10.0	5.0	100.0
30대(115)	40.0	14.8	9.6	20.9	6.1	8.7	100.0
40대(64)	28.1	15.6	21.9	18.8	3.1	12.5	100.0
50대이상(21)	19.0	14.3	4.8	23.8	4.8	33.3	100.0
성별							
남(100)	34.0	22.0	11.0	22.0	5.0	6.0	100.0
여(120)	33.3	12.5	14.2	17.5	5.8	16.7	100.0
학력							
중졸(6)	33.3		16.7			50.0	100.0
고졸(96)	39.6	11.5	9.4	18.8	7.3	13.5	100.0
대졸(115)	29.6	22.6	13.9	21.7	4.3	7.8	100.0
무응답(3)			66.7			33.3	100.0
전업여부							
전업(139)	33.1	21.6	10.1	20.9	6.5	7.9	100.0
부업(76)	35.5	7.9	15.8	17.1	3.9	19.7	100.0
무응답(9)	20.0	20.0	40.0	20.0			100.0
영업기간							
1년 미만(83)	27.7	15.7	15.7	18.1	7.2	15.7	100.0
1년-2년 미만(47)	38.3	21.3	14.9	17.0	2.1	6.4	100.0
2년-3년 미만(44)	34.1	18.2	13.6	9.1	4.5	20.5	100.0
3년 이상(40)	37.5	12.5	5.0	40.0	5.0		100.0
무응답(9)	50.0	16.7			16.7	16.7	100.0
업종							
외식업(101)	35.6	9.9	13.9	22.8	5.9	11.9	100.0
소매업(99)	31.3	25.3	12.1	17.2	4.0	10.1	100.0
서비스업(20)	35.0	10.0	10.0	15.0	10.0	20.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	34.6	14.0	12.8	19.6	6.7	12.3	100.0
국외(41)	29.3	29.3	12.2	19.5		9.8	100.0
전직							
전문관리직(29)	24.1	34.5	6.9	13.8	10.3	10.3	100.0
사무직(57)	36.8	22.8	17.5	14.0	3.5	5.3	100.0
판매서비스직(29)	51.7	6.9	13.8	13.8	3.4	10.3	100.0
생산직(6)	116.7	16.7		50.0		16.7	100.0
유사업종(29)	37.9	6.9	6.9	34.5	6.9	6.9	100.0
주부(55)	30.9	10.9	14.5	18.2	3.6	21.8	100.0
무직(12)	8.3	16.7	16.7	25.0	16.7	16.7	100.0
기타(3)	33.3	33.3		33.3			100.0
월소득							
100만원이하(42)	31.0	19.0	11.9	16.7	7.1	14.3	100.0
101-150만원(45)	31.1	22.2	13.3	13.3	4.4	15.6	100.0
151-200만원(51)	27.5	15.7	17.6	21.6	5.9	11.8	100.0
201-250만원(30)	26.7	16.7	16.7	26.7	3.3	10.0	100.0
251-300만원(17)	58.8	11.8	5.9	23.5			100.0
301만원이상(19)	31.6	21.1	5.3	26.3	10.5	5.3	100.0
무응답(16)	56.3		6.3	12.5	6.3	18.8	100.0
점포소재지							
주거지역(34)	26.5	14.7	5.9	29.4	11.8	11.8	100.0
준주거지역(71)	31.0	21.1	9.9	19.7	2.8	15.5	100.0
상가지역(115)	37.4	14.8	16.5	16.5	5.2	9.6	100.0
점포규모							
10평이하(103)	33.0	8.7	15.5	19.4	8.7	14.6	100.0
11-15평(60)	30.0	20.0	10.0	25.0	3.3	11.7	100.0
16평이상(57)	38.6	28.1	10.5	14.0	1.8	7.0	100.0

25. 귀하와 본부간의 해약조건(해약사유, 위약금 등)은 어떻게 되어 있습니까?

	본부에게 유리하게 되어 있다	본부와 체인점주 모두에게 공평하게 되어 있다	체인점주에게 유리하게 되어 있다	기타	무응답	계
전체(220)	55.9	30.5	2.3	5.0	6.4	100.0
연령						
20대(20)	60.0	30.0		5.0	5.0	100.0
30대(115)	54.8	32.2	2.6	6.1	4.3	100.0
40대(64)	57.8	26.6	1.6	3.1	10.9	100.0
50대이상(21)	52.4	33.3	4.8	4.8	4.8	100.0
성별						
남(100)	53.0	36.0	3.0	3.0	5.0	100.0
여(120)	58.3	25.8	1.7	6.7	7.5	100.0
학력						
중졸(6)	16.7	16.7		33.3	33.3	100.0
고졸(96)	57.3	25.0	4.2	5.2	8.3	100.0
대졸(115)	57.4	34.8	.9	3.5	3.5	100.0
무응답(3)	33.3	66.7				100.0
전업여부						
전업(139)	55.4	31.7	3.6	5.0	4.3	100.0
부업(76)	57.9	27.6		3.9	10.5	100.0
무응답(9)	40.0	40.0		20.0		100.0
영업기간						
1년 미만(83)	59.0	19.3	4.8	7.2	9.6	100.0
1년-2년 미만(47)	61.7	27.7		2.1	8.5	100.0
2년-3년 미만(44)	56.8	34.1		6.8	2.3	100.0
3년 이상(40)	45.0	47.5	2.5	2.5	2.5	100.0
무응답(9)	33.3	66.7				100.0
업종						
외식업(101)	58.4	26.7	1.0	6.9	6.9	100.0
소매업(99)	56.6	35.4	2.0	2.0	4.0	100.0
서비스업(20)	40.0	25.0	10.0	10.0	15.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	56.4	29.1	2.2	5.0	7.3	100.0
국외(41)	53.7	36.6	2.4	4.9	2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)	72.4	17.2	6.9	3.4		100.0
사무직(57)	54.4	31.6		7.0	7.0	100.0
판매서비스직(29)	48.3	48.3			3.4	100.0
생산직(6)	150.0	16.7		16.7	16.7	100.0
유사업종(29)	48.3	34.5	10.3	3.4	3.4	100.0
주부(55)	61.8	20.0		5.5	12.7	100.0
무직(12)	41.7	50.0		8.3		100.0
기타(3)	33.3	66.7				100.0
월소득						
100만원이하(42)	52.4	26.2	4.8	9.5	7.1	100.0
101-150만원(45)	55.6	24.4	4.4	6.7	8.9	100.0
151-200만원(51)	62.7	21.6	2.0	5.9	7.8	100.0
201-250만원(30)	53.3	43.3			3.3	100.0
251-300만원(17)	58.8	35.3			5.9	100.0
301만원이상(19)	36.8	57.9			5.3	100.0
무응답(16)	68.8	25.0		6.3		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	61.8	26.5		8.8	2.9	100.0
준주거지역(71)	66.2	18.3	2.8	5.6	7.0	100.0
상가지역(115)	47.8	39.1	2.6	3.5	7.0	100.0
점포규모						
10평이하(103)	55.3	29.1	2.9	4.9	7.8	100.0
11-15평(60)	53.3	35.0	1.7	6.7	3.3	100.0
16평이상(57)	59.6	28.1	1.8	3.5	7.0	100.0

26. 귀하는 점포를 어떻게 선정하였습니까?

	내가 직접 선정하였다	본부의 추천을 받아 내가 선정하였다	본부와 상의하여 선정하였다	본부에서 직접 선정하였다	무응답	계
전체(220)	58.2	22.3	14.5	4.5	.5	100.0
연령						
20대(20)	60.0	15.0	25.0			100.0
30대(115)	57.4	23.5	13.0	6.1		100.0
40대(64)	60.9	21.9	14.1	3.1		100.0
50대이상(21)	52.4	23.8	14.3	4.8	4.8	100.0
성별						
남(100)	58.0	21.0	15.0	5.0	1.0	100.0
여(120)	58.3	23.3	14.2	4.2		100.0
학력						
중졸(6)	50.0	16.7	33.3			100.0
고졸(96)	69.8	13.5	11.5	5.2		100.0
대졸(115)	49.6	29.6	15.7	4.3	.9	100.0
무응답(3)	33.3	33.3	33.3			100.0
전업여부						
전업(139)	59.7	20.9	12.9	6.5		100.0
부업(76)	55.3	25.0	17.1	1.3	1.3	100.0
무응답(9)	60.0	20.0	20.0			100.0
영업기간						
1년 미만(83)	55.4	25.3	16.9	2.4		100.0
1년-2년 미만(47)	46.8	25.5	14.9	10.6	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	68.2	18.2	11.4	2.3		100.0
3년 이상(40)	65.0	15.0	15.0	5.0		100.0
무응답(9)	66.7	33.3				100.0
업종						
외식업(101)	60.4	17.8	14.9	5.9	1.0	100.0
소매업(99)	56.6	24.2	15.2	4.0		100.0
서비스업(20)	55.0	35.0	10.0			100.0
본부의 계통						
국내(179)	59.8	21.2	14.5	3.9	.6	100.0
국외(41)	51.2	26.8	14.6	7.3		100.0
전직						
전문관리직(29)	41.4	31.0	13.8	10.3	3.4	100.0
사무직(57)	61.4	22.8	12.3	3.5		100.0
판매서비스직(29)	58.6	20.7	17.2	3.4		100.0
생산직(6)	133.3	16.7	16.7	33.3		100.0
유사업종(29)	69.0	20.7	10.3			100.0
주부(55)	56.4	23.6	16.4	3.6		100.0
무직(12)	75.0	8.3	16.7			100.0
기타(3)	66.7		33.3			100.0
월소득						
100만원이하(42)	59.5	21.4	14.3	4.8		100.0
101-150만원(45)	60.0	26.7	8.9	2.2	2.2	100.0
151-200만원(51)	64.7	19.6	11.8	3.9		100.0
201-250만원(30)	50.0	33.3	13.3	3.3		100.0
251-300만원(17)	41.2	23.5	17.6	17.6		100.0
301만원이상(19)	57.9	15.8	26.3			100.0
무응답(16)	62.5	6.3	25.0	6.3		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	61.8	11.8	23.5	2.9		100.0
준주거지역(71)	54.9	23.9	15.5	4.2	1.4	100.0
상가지역(115)	59.1	24.3	11.3	5.2		100.0
점포규모						
10평이하(103)	65.0	16.5	14.6	2.9	1.0	100.0
11-15평(60)	63.3	28.3	8.3			100.0
16평이상(57)	40.4	26.3	21.1	12.3		100.0

27. 현재의 영업을 다른 사람에게 양도할 때에는 어떻게 합니까?

	자유로이 할 수 있다	본부의 동의를 얻어 할 수 있다	계약기간 내에는 할 수 없다	기타	무응답	계
전체(220)	55.0	39.5	4.5	.5	.5	100.0
연령						
20대(20)	50.0	40.0	5.0		5.0	100.0
30대(115)	57.4	38.3	4.3			100.0
40대(64)	57.8	34.4	6.3	1.6		100.0
50대이상(21)	38.1	61.9				100.0
성별						
남(100)	47.0	49.0	4.0			100.0
여(120)	61.7	31.7	5.0	.8	.8	100.0
학력						
중졸(6)	83.3	16.7				100.0
고졸(96)	61.5	32.3	5.2	1.0		100.0
대졸(115)	48.7	46.1	4.3		.9	100.0
무응답(3)	33.3	66.7				100.0
전업여부						
전업(139)	50.4	46.0	2.9		.7	100.0
부업(76)	64.5	26.3	7.9	1.3		100.0
무응답(9)	40.0	60.0				100.0
영업기간						
1년 미만(83)	56.6	37.3	3.6	1.2	1.2	100.0
1년-2년 미만(47)	48.9	46.8	4.3			100.0
2년-3년 미만(44)	56.8	34.1	9.1			100.0
3년 이상(40)	57.5	40.0	2.5			100.0
무응답(9)	50.0	50.0				100.0
업종						
외식업(101)	59.4	35.6	4.0	1.0		100.0
소매업(99)	48.5	45.5	5.1		1.0	100.0
서비스업(20)	65.0	30.0	5.0			100.0
본부의 계통						
국내(179)	56.4	38.5	4.5	.6		100.0
국외(41)	48.8	43.9	4.9		2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)	51.7	34.5	10.3		3.4	100.0
사무직(57)	43.9	50.9	5.3			100.0
판매서비스직(29)	58.6	37.9	3.4			100.0
생산직(6)	166.7	33.3				100.0
유사업종(29)	51.7	48.3				100.0
주부(55)	65.5	30.9	1.8	1.8		100.0
무직(12)	66.7	16.7	16.7			100.0
기타(3)	33.3	66.7				100.0
월소득						
100만원이하(42)	61.9	31.0	4.8	2.4		100.0
101-150만원(45)	44.4	46.7	8.9			100.0
151-200만원(51)	58.8	39.2	2.0			100.0
201-250만원(30)	63.3	36.7				100.0
251-300만원(17)	52.9	47.1				100.0
301만원이상(19)	42.1	47.4	5.3		5.3	100.0
무응답(16)	56.3	31.3	12.5			100.0
점포소재지						
주거지역(34)	61.8	38.2				100.0
준주거지역(71)	52.1	42.3	2.8	1.4	1.4	100.0
상가지역(115)	54.8	38.3	7.0			100.0
점포규모						
10평이하(103)	60.2	36.9	2.9			100.0
11-15평(60)	58.3	36.7	5.0			100.0
16평이상(57)	42.1	47.4	7.0	1.8	1.8	100.0

28. 귀하는 만약 현재의 점포를 양도한다면 권리금은 어떻게 합니까?

	당연히 권리금을 받는다	본부와의 계약때문에 권리금을 본부와 나누어야 한다	권리금은 전부 본부가 받기로 되어 있다	본부에서 인수할 때에는 권리금을 받지 못한다	기타	무응답	계
전체(220)	81.4	2.7	.9	7.3	4.5	3.2	100.0
연령							
20대(20)	80.0		5.0	5.0	10.0		100.0
30대(115)	82.6	2.6	.9	6.1	5.2	2.6	100.0
40대(64)	81.3	3.1		9.4	3.1	3.1	100.0
50대이상(21)	76.2	4.8		9.5		9.5	100.0
성별							
남(100)	84.0	2.0	1.0	8.0	4.0	1.0	100.0
여(120)	79.2	3.3	.8	6.7	5.0	5.0	100.0
학력							
중졸(6)	83.3					16.7	100.0
고졸(96)	82.3	3.1	1.0	5.2	5.2	3.1	100.0
대졸(115)	80.9	2.6	.9	8.7	4.3	2.6	100.0
무응답(3)	66.7			33.3			100.0
전업여부							
전업(139)	82.7	2.9	1.4	6.5	5.0	1.4	100.0
부업(76)	78.9	2.6		7.9	3.9	6.6	100.0
무응답(9)	80.0			20.0			100.0
영업기간							
1년 미만(83)	80.7	2.4	1.2	7.2	4.8	3.6	100.0
1년-2년 미만(47)	76.6	4.3	2.1	4.3	10.6	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	81.8			13.6	2.3	2.3	100.0
3년 이상(40)	85.0	5.0		5.0		5.0	100.0
무응답(9)	00.0						100.0
업종							
외식업(101)	84.2	1.0	1.0	6.9	5.0	2.0	100.0
소매업(99)	77.8	4.0	1.0	8.1	4.0	5.1	100.0
서비스업(20)	85.0	5.0		5.0	5.0		100.0
본부의 계통							
국내(179)	83.8	2.2	.6	6.1	3.9	3.4	100.0
국외(41)	70.7	4.9	2.4	12.2	7.3	2.4	100.0
전직							
전문관리직(29)	79.3			10.3	10.3		100.0
사무직(57)	75.4	1.8	3.5	12.3	5.3	1.8	100.0
판매서비스직(29)	93.1				3.4	3.4	100.0
생산직(6)	183.3				16.7		100.0
유사업종(29)	89.7	6.9			3.4		100.0
주부(55)	81.8	5.5		9.1		3.6	100.0
무직(12)	75.0				8.3	16.7	100.0
기타(3)	33.3			33.3		33.3	100.0
월소득							
100만원이하(42)	78.6	2.4	2.4	7.1	4.8	4.8	100.0
101-150만원(45)	66.7	4.4		20.0	6.7	2.2	100.0
151-200만원(51)	90.2	3.9		2.0	2.0	2.0	100.0
201-250만원(30)	83.3		3.3	3.3	6.7	3.3	100.0
251-300만원(17)	82.4	5.9		11.8			100.0
301만원이상(19)	94.7				5.3		100.0
무응답(16)	81.3				6.3	12.5	100.0
점포소재지							
주거지역(34)	82.4		2.9	2.9	8.8	2.9	100.0
준주거지역(71)	73.2	2.8	1.4	15.5	4.2	2.8	100.0
상가지역(115)	86.1	3.5		3.5	3.5	3.5	100.0
점포규모							
10평이하(103)	82.5	1.9	1.0	3.9	5.8	4.9	100.0
11-15평(60)	90.0	5.0		3.3		1.7	100.0
16평이상(57)	70.2	1.8	1.8	17.5	7.0	1.8	100.0

29. 귀하는 예상했던 것과 비교하여 현재 점포의 매출액에 만족하십니까?

	매우 만족한다	만족한다	불만이다	매우 불만이다	무응답	계
전체(220)	1.8	39.5	46.8	10.9	.9	100.0
연령						
20대(20)	5.0	70.0	15.0	10.0		100.0
30대(115)	.9	33.9	54.8	8.7	1.7	100.0
40대(64)	3.1	43.8	40.6	12.5		100.0
50대이상(21)		28.6	52.4	19.0		100.0
성별						
남(100)	2.0	49.0	40.0	8.0	1.0	100.0
여(120)	1.7	31.7	52.5	13.3	.8	100.0
학력						
중졸(6)		50.0	50.0			100.0
고졸(96)	1.0	39.6	49.0	10.4		100.0
대졸(115)	2.6	37.4	46.1	12.2	1.7	100.0
무응답(3)		100.0				100.0
전업여부						
전업(139)	2.2	42.4	43.9	11.5		100.0
부업(76)	1.3	34.2	52.6	10.5	1.3	100.0
무응답(9)		40.0	40.0		20.0	100.0
영업기간						
1년 미만(83)	3.6	37.3	41.0	15.7	2.4	100.0
1년-2년 미만(47)		36.2	51.1	12.8		100.0
2년-3년 미만(44)	2.3	34.1	59.1	4.5		100.0
3년 이상(40)		50.0	45.0	5.0		100.0
무응답(9)		66.7	16.7	16.7		100.0
업종						
외식업(101)	2.0	32.7	49.5	14.9	1.0	100.0
소매업(99)	2.0	42.4	48.5	7.1		100.0
서비스업(20)		60.0	25.0	10.0	5.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	1.7	38.5	48.6	10.6	.6	100.0
국외(41)	2.4	43.9	39.0	12.2	2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)		34.5	41.4	24.1		100.0
사무직(57)	1.8	38.6	43.9	12.3	3.5	100.0
판매서비스직(29)	6.9	41.4	44.8	6.9		100.0
생산직(6)	1	50.0	33.3	16.7		100.0
유사업종(29)	3.4	51.7	34.5	10.3		100.0
주부(55)		34.5	60.0	5.5		100.0
무직(12)		41.7	50.0	8.3		100.0
기타(3)		33.3	66.7			100.0
월소득						
100만원이하(42)		21.4	52.4	23.8	2.4	100.0
101-150만원(45)		31.1	57.8	11.1		100.0
151-200만원(51)		45.1	51.0	3.9		100.0
201-250만원(30)	6.7	40.0	43.3	10.0		100.0
251-300만원(17)		58.8	35.3	5.9		100.0
301만원이상(19)	10.5	63.2	26.3			100.0
무응답(16)		43.8	31.3	18.8	6.3	100.0
점포소재지						
주거지역(34)	5.9	41.2	47.1	5.9		100.0
준주거지역(71)		43.7	42.3	12.7	1.4	100.0
상가지역(115)	1.7	36.5	49.6	11.3	.9	100.0
점포규모						
10평이하(103)	1.0	36.9	53.4	7.8	1.0	100.0
11-15평(60)	1.7	36.7	48.3	11.7	1.7	100.0
16평이상(57)	3.5	47.4	33.3	15.8		100.0

30. 귀하는 점포를 운영함에 있어 본부와의 관계에서 다음 중 어느 부분에 대해 특히 어려움을 느끼고 계십니까? 어려움이 가장 큰 순서대로 <보기>에서 세 가지를 선택하여 번호를 기입해 주십시오.

	로얄티	판매가격의 지정	설비의 유지 및 관리	공급물품의 가격	재고품의 반품처리	공급물품 부족	불량품
전체(220)	3.2	4.7	10.2	8.6	9.1	5.3	2.1
연령							
20대(20)	5.0	6.7	6.7	5.0	11.7	6.7	1.7
30대(115)	3.2	3.5	9.6	7.8	11.0	7.0	3.2
40대(64)	3.1	5.7	12.5	10.4	5.7	2.6	
50대이상(21)	1.6	6.3	9.5	11.1	6.3	3.2	3.2
성별							
남(100)	5.0	5.7	12.0	9.3	5.3	5.0	1.3
여(120)	1.7	3.9	8.6	8.1	12.2	5.6	2.8
학력							
중졸(6)	5.6	11.1		5.6	5.6	16.7	
고졸(96)	.7	5.9	10.1	9.7	8.7	4.9	1.7
대졸(115)	5.2	3.5	10.7	7.8	9.9	4.9	2.6
무응답(3)			11.1	11.1		11.1	
전업여부							
전업(139)	3.6	5.5	10.1	9.1	7.9	7.0	2.4
부업(76)	2.6	3.5	10.5	7.9	11.8	1.8	1.3
무응답(5)			6.7	6.7		13.3	6.7
영업기간							
1년 미만(83)	3.2	3.6	7.6	7.2	8.0	4.0	1.6
1년-2년 미만(47)	5.0	5.0	12.1	6.4	9.2	6.4	1.4
2년-3년 미만(44)	3.8	7.6	16.7	10.6	9.1	3.8	3.0
3년 이상(40)	.8	3.3	7.5	10.8	10.8	9.2	3.3
무응답(6)		5.6		16.7	11.1		
업종							
외식업(101)	1.7	7.3	13.9	13.5	3.3	2.0	.3
소매업(99)	5.1	2.4	7.1	5.4	15.8	9.8	4.0
서비스업(20)	1.7	3.3	6.7		5.0		1.7
본부의 계통							
국내(179)	2.2	4.5	11.4	9.3	9.7	5.2	1.7
국외(41)	7.3	5.7	4.9	5.7	6.5	5.7	4.1
전직							
전문관리직(29)	5.7	6.9	13.8	8.0	6.9	4.6	1.1
사무직(57)	5.3	2.9	12.3	7.6	8.2	7.0	1.8
판매서비스직(29)	1.1	3.4	6.9	9.2	3.4	4.6	2.3
생산직(6)				11.1	5.6	11.1	
유사업종(29)	1.1	9.2	10.3	11.5	9.2	4.6	
주부(55)	2.4	4.2	9.7	7.3	13.3	3.6	4.8
무직(12)		5.6	8.3	13.9	13.9	5.6	
기타(3)	11.1				11.1	11.1	
월소득							
100만원이하(42)	3.2	6.3	7.9	6.3	11.1	5.6	.8
101-150만원(45)	3.0	3.7	9.6	5.2	10.4	2.2	1.5
151-200만원(51)	2.6	5.2	11.1	9.2	7.8	5.9	3.3
201-250만원(30)	2.2	5.6	10.0	11.1	7.8	7.8	1.1
251-300만원(17)	2.0	2.0	9.8	7.8	9.8	9.8	7.8
301만원이상(19)	8.8	3.5	17.5	8.8	8.8	5.3	1.8
무응답(16)	2.1	4.2	6.3	18.8	6.3	2.1	
점포소재지							
주거지역(34)	1.0	2.9	13.7	9.8	9.8	6.9	2.0
준주거지역(71)	5.2	6.1	9.9	7.0	8.5	3.8	1.4
상가지역(115)	2.6	4.3	9.3	9.3	9.3	5.8	2.6
점포규모							
10평이하(103)	1.0	3.9	9.4	6.8	11.3	5.5	1.9
11-15평(60)	2.2	3.9	8.3	12.8	7.8	5.6	3.9
16평이상(57)	8.2	7.0	13.5	7.6	6.4	4.7	.6

* 단순빈도치 합계를 3으로 나눈 것임

	부적합한 물품의 공급	공급의 지연	본부의 지원 미비	본부 또는 경쟁업체의 과당출점	결제조건 (결제기간, 수단, 금액 등)	무응답	계
전체(220)	4.2	4.1	17.4	11.5	5.8	13.8	100.0
연령							
20대(20)	10.0	1.7	16.7	11.7	3.3	13.3	100.0
30대(115)	3.2	3.5	18.3	12.2	7.0	10.7	100.0
40대(64)	4.2	6.8	16.1	10.4	4.2	18.2	100.0
50대이상(21)	4.8	1.6	17.5	11.1	6.3	17.5	100.0
성별							
남(100)	3.3	5.0	15.7	11.0	6.7	14.7	100.0
여(120)	5.0	3.3	18.9	11.9	5.0	13.1	100.0
학력							
중졸(6)	5.6	5.6	11.1	11.1		22.2	100.0
고졸(96)	4.5	3.1	18.4	9.7	5.9	16.7	100.0
대졸(115)	4.1	4.9	17.4	13.3	6.1	9.6	100.0
무응답(3)						66.7	100.0
전업여부							
전업(139)	5.0	3.6	17.5	12.0	6.2	10.1	100.0
부업(76)	3.1	5.3	18.0	10.5	4.8	18.9	100.0
무응답(5)			6.7	13.3	6.7	40.0	100.0
영업기간							
1년 미만(83)	4.8	3.6	18.5	10.4	5.2	22.1	100.0
1년-2년 미만(47)	2.8	5.0	14.2	12.1	5.7	14.9	100.0
2년-3년 미만(44)	4.5	4.5	17.4	9.8	6.1	3.0	100.0
3년 이상(40)	5.0	4.2	18.3	14.2	5.8	6.7	100.0
무응답(6)			22.2	16.7	11.1	16.7	100.0
업종							
외식업(101)	3.0	3.6	20.8	11.9	5.3	13.5	100.0
소매업(99)	6.1	4.0	14.5	10.4	6.7	8.8	100.0
서비스업(20)	1.7	6.7	15.0	15.0	3.3	40.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	4.8	4.5	18.4	10.8	5.2	12.3	100.0
국외(41)	1.6	2.4	13.0	14.6	8.1	20.3	100.0
전직							
전문관리직(29)	5.7	1.1	14.9	13.8	4.6	12.6	100.0
사무직(57)	1.8	2.3	17.5	10.5	7.6	15.2	100.0
판매서비스직(29)	6.9	8.0	17.2	11.5	4.6	20.7	100.0
생산직(6)	11.1	11.1	16.7	11.1	5.6	16.7	100.0
유사업종(29)	3.4	3.4	17.2	5.7	5.7	18.4	100.0
주부(55)	4.2	4.2	18.8	13.9	5.5	7.9	100.0
무직(12)	5.6	8.3	13.9	11.1	2.8	11.1	100.0
기타(3)			33.3	22.2	11.1		100.0
월소득							
100만원이하(42)	3.2	4.0	18.3	11.9	6.3	15.1	100.0
101-150만원(45)	4.4	4.4	19.3	11.1	5.2	20.0	100.0
151-200만원(51)	2.6	2.6	17.6	10.5	5.9	15.7	100.0
201-250만원(30)	4.4	5.6	20.0	11.1	5.6	7.8	100.0
251-300만원(17)	9.8	3.9	11.8	11.8	5.9	7.8	100.0
301만원이상(19)	7.0	3.5	12.3	8.8	7.0	7.0	100.0
무응답(16)	2.1	6.3	16.7	18.8	4.2	12.5	100.0
점포소재지							
주거지역(34)	4.9	6.9	17.6	11.8	8.8	3.9	100.0
준주거지역(71)	4.2	2.3	19.2	14.6	5.2	12.7	100.0
상가지역(115)	4.1	4.3	16.2	9.6	5.2	17.4	100.0
점포규모							
10평이하(103)	4.5	4.9	18.8	9.7	6.1	16.2	100.0
11-15평(60)	3.9	6.1	17.2	14.4	2.8	11.1	100.0
16평이상(57)	4.1	.6	15.2	11.7	8.2	12.3	100.0

31. 다음은 본부와 체인점주간의 분쟁에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부와 분쟁하신 경험이 있습니까?

	있다	없다	무응답	계
전체(220)	50.5	49.1	.5	100.0
연령				
20대(20)	65.0	35.0		100.0
30대(115)	47.8	52.2		100.0
40대(64)	42.2	56.3	1.6	100.0
50대이상(21)	76.2	23.8		100.0
성별				
남(100)	53.0	47.0		100.0
여(120)	48.3	50.8	.8	100.0
학력				
중졸(6)		100.0		100.0
고졸(96)	49.0	50.0	1.0	100.0
대졸(115)	54.8	45.2		100.0
무응답(3)	33.3	66.7		100.0
전업여부				
전업(139)	53.2	46.0	.7	100.0
부업(76)	44.7	55.3		100.0
무응답(5)	60.0	40.0		100.0
영업기간				
1년 미만(83)	47.0	51.8	1.2	100.0
1년-2년 미만(47)	46.8	53.2		100.0
2년-3년 미만(44)	56.8	43.2		100.0
3년 이상(40)	52.5	47.5		100.0
무응답(6)	66.7	33.3		100.0
업종				
외식업(101)	58.4	41.6		100.0
소매업(99)	47.5	51.5	1.0	100.0
서비스업(20)	25.0	75.0		100.0
본부의 계통				
국내(179)	50.3	49.2	.6	100.0
국외(41)	51.2	48.8		100.0
전직				
전문관리직(29)	55.2	44.8		100.0
사무직(57)	47.4	52.6		100.0
판매서비스직(29)	48.3	51.7		100.0
생산직(6)	33.3	66.7		100.0
유사업종(29)	48.3	51.7		100.0
주부(55)	52.7	45.5	1.8	100.0
무직(12)	50.0	50.0		100.0
기타(3)	100.0			100.0
월소득				
100만원이하(42)	52.4	47.6		100.0
101-150만원(45)	48.9	51.1		100.0
151-200만원(51)	43.1	54.9	2.0	100.0
201-250만원(30)	43.3	56.7		100.0
251-300만원(17)	70.6	29.4		100.0
301만원이상(19)	57.9	42.1		100.0
무응답(16)	56.3	43.8		100.0
점포소재지				
주거지역(34)	52.9	47.1		100.0
준주거지역(71)	49.3	50.7		100.0
상가지역(115)	50.4	48.7	.9	100.0
점포규모				
10평이하(103)	41.7	58.3		100.0
11-15평(60)	56.7	41.7	1.7	100.0
16평이상(57)	59.6	40.4		100.0

31. 다음은 본부와 체인점주간의 분쟁에 대한 물음입니다.

2) 귀하가 분쟁경험이 있으시다면 어느 부분에 대한 것이었습니까?

	설비의 시공	로얄티 산정	일정지역에 대한 독점적 영업권의 범위	본부의 지원	결제 조건	물품공급의 하자 발생시의 처리
전체(111)	47.7	13.5	16.2	49.5	21.6	39.6
연령						
20대(13)	38.5	15.4	23.1	30.8		46.2
30대(55)	41.8	12.7	16.4	45.5	21.8	45.5
40대(27)	59.3	14.8	14.8	63.0	29.6	33.3
50대이상(16)	56.3	12.5	12.5	56.3	25.0	25.0
성별						
남(53)	49.1	17.0	15.1	45.3	24.5	35.8
여(58)	46.6	10.3	17.2	53.4	19.0	43.1
학력						
중졸(0)						
고졸(47)	48.9	8.5	17.0	48.9	25.5	42.6
대졸(63)	46.0	17.5	15.9	49.2	19.0	36.5
무응답(1)	100.0			100.0		100.0
전업여부						
전업(74)	45.9	10.8	16.2	50.0	24.3	43.2
부업(34)	47.1	20.6	14.7	47.1	17.6	32.4
무응답(3)	100.0		33.3	66.7		33.3
영업기간						
1년 미만(39)	59.0	20.5	12.8	46.2	12.8	30.8
1년-2년 미만(22)	59.1	9.1	13.6	54.5	9.1	45.5
2년-3년 미만(25)	28.0	16.0	16.0	36.0	40.0	40.0
3년 이상(21)	38.1	4.8	23.8	61.9	33.3	52.4
무응답(4)	50.0		25.0	75.0		25.0
업종						
외식업(59)	54.2	11.9	10.2	57.6	22.0	32.2
소매업(47)	36.2	14.9	19.1	44.7	23.4	53.2
서비스업(5)	80.0	20.0	60.0			
본부의 계통						
국내(90)	47.8	7.8	13.3	51.1	20.0	40.0
국외(21)	47.6	38.1	28.6	42.9	28.6	38.1
전직						
전문관리직(16)	62.5	18.8	6.3	68.8	6.3	37.5
사무직(27)	51.9	11.1	22.2	51.9	25.9	29.6
판매서비스직(14)	35.7	21.4	14.3	28.6	28.6	35.7
생산직(2)						100.0
유사업종(14)	35.7		28.6	50.0	21.4	35.7
주부(29)	44.8	13.8	13.8	51.7	31.0	55.2
무직(6)	50.0	16.7	16.7	33.3		33.3
기타(3)	100.0	33.3		66.7		
월소득						
100만원이하(22)	59.1	13.6	18.2	63.6	18.2	40.9
101-150만원(22)	50.0	22.7	22.7	45.5	27.3	36.4
151-200만원(22)	36.4	9.1	4.5	40.9	22.7	54.5
201-250만원(13)	46.2	7.7	30.8	30.8	23.1	23.1
251-300만원(12)	50.0		33.3	58.3	16.7	41.7
301만원이상(11)	45.5	27.3		54.5	9.1	36.4
무응답(9)	44.4	11.1		55.6	33.3	33.3
점포소재지						
주거지역(18)	44.4	5.6	11.1	61.1	22.2	38.9
준주거지역(35)	51.4	17.1	14.3	48.6	14.3	40.0
상가지역(58)	46.6	13.8	19.0	46.6	25.9	39.7
점포규모						
10평이하(43)	44.2	9.3	11.6	55.8	16.3	41.9
11-15평(34)	44.1	11.8	26.5	35.3	29.4	47.1
16평이상(34)	55.9	20.6	11.8	55.9	20.6	29.4

31. 다음은 본부와 체인점주간의 분쟁에 대한 물음입니다.
2) 귀하가 분쟁경험이 있으시다면 어느 부분에 대한 것이었습니까?

	재고품의 반품처리	설비의 유 지 및 관 리	영업상의 제한 또는 금지사항	계약불 이행에 대한 손해배상	계약기간 및 계약의 갱신	해약 조건
전체(111)	28.8	39.6	21.6	9.9	5.4	8.1
연령						
20대(13)	15.4	30.8	23.1	30.8	7.7	15.4
30대(55)	38.2	38.2	18.2	9.1	9.1	3.6
40대(27)	18.5	55.6	18.5	7.4		14.8
50대이상(16)	25.0	25.0	37.5			6.3
성별						
남(53)	26.4	43.4	34.0	15.1	9.4	11.3
여(58)	31.0	36.2	10.3	5.2	1.7	5.2
학력						
중졸(0)						
고졸(47)	29.8	38.3	27.7	4.3	2.1	6.4
대졸(63)	27.0	39.7	17.5	14.3	7.9	9.5
무응답(1)	100.0	100.0				
전업여부						
전업(74)	28.4	36.5	24.3	12.2	5.4	10.8
부업(34)	26.5	47.1	17.6	2.9	5.9	2.9
무응답(3)	66.7	33.3		33.3		
영업기간						
1년 미만(39)	23.1	43.6	20.5	12.8	7.7	7.7
1년-2년 미만(22)	27.3	45.5	31.8	9.1	13.6	9.1
2년-3년 미만(25)	32.0	44.0	24.0	8.0		12.0
3년 이상(21)	33.3	23.8	9.5	9.5		
무응답(4)	50.0	25.0	25.0			25.0
업종						
외식업(59)	10.2	55.9	25.4	5.1	1.7	1.7
소매업(47)	55.3	21.3	17.0	14.9	10.6	17.0
서비스업(5)		20.0	20.0	20.0		
본부의 계통						
국내(90)	27.8	41.1	23.3	5.6	4.4	5.6
국외(21)	33.3	33.3	14.3	28.6	9.5	19.0
전직						
전문관리직(16)	37.5	56.3	25.0	18.8		6.3
사무직(27)	22.2	40.7	22.2	14.8	11.1	11.1
판매서비스직(14)	21.4	35.7	42.9	7.1	7.1	7.1
생산직(2)	50.0	50.0				
유사업종(14)	42.9	35.7	21.4			7.1
주부(29)	24.1	37.9	10.3	3.4	3.4	6.9
무직(6)	16.7	16.7	33.3	16.7		
기타(3)	66.7	33.3		33.3	33.3	33.3
월소득						
100만원이하(22)	36.4	36.4	27.3	13.6	4.5	9.1
101-150만원(22)	27.3	36.4	22.7	13.6	18.2	13.6
151-200만원(22)	27.3	50.0	36.4	13.6	4.5	18.2
201-250만원(13)	46.2	30.8	23.1			
251-300만원(12)	25.0	33.3	8.3	8.3		
301만원이상(11)	18.2	36.4		9.1		
무응답(9)	11.1	55.6	11.1			
점포소재지						
주거지역(18)	16.7	44.4	16.7		5.6	
준주거지역(35)	20.0	51.4	17.1	17.1	8.6	11.4
상가지역(58)	37.9	31.0	25.9	8.6	3.4	8.6
점포규모						
10평이하(43)	34.9	39.5	18.6		2.3	4.7
11-15평(34)	17.6	26.5	32.4	11.8	5.9	2.9
16평이상(34)	32.4	52.9	14.7	20.6	8.8	17.6

31. 다음은 본부와 체인점주간의 분쟁에 대한 물음입니다.
2) 귀하가 분쟁경험이 있으시다면 어느 부분에 대한 것이었습니까?

	허위표시·부당권유	보증금의 추가적 요구	기타
전체(111)	12.6	6.3	.9
연령			
20대(13)			
30대(55)	14.5	9.1	1.8
40대(27)	14.8	7.4	
50대이상(16)	12.5		
성별			
남(53)	15.1	5.7	1.9
여(58)	10.3	6.9	
학력			
중졸(0)			
고졸(47)	8.5	6.4	
대졸(63)	15.9	4.8	1.6
무응답(1)		100.0	100.0
전업여부			
전업(74)	13.5	2.7	1.4
부업(34)	11.8	11.8	
무응답(3)		33.3	
영업기간			
1년 미만(39)	10.3	5.1	
1년-2년 미만(22)	27.3	9.1	4.5
2년-3년 미만(25)	12.0	8.0	
3년 이상(21)	4.8	4.8	
무응답(4)			
업종			
외식업(59)	13.6	3.4	
소매업(47)	12.8	10.6	2.1
서비스업(5)			
본부의 계통			
국내(90)	11.1	5.6	1.1
국외(21)	19.0	9.5	
전직			
전문관리직(16)	25.0		
사무직(27)	11.1	11.1	
판매서비스직(14)	14.3	14.3	7.1
생산직(2)			
유사업종(14)			
주부(29)	13.8	6.9	
무직(6)	16.7		
기타(3)			
월소득			
100만원이하(22)	13.6		
101-150만원(22)	22.7	13.6	4.5
151-200만원(22)	4.5	13.6	
201-250만원(13)	7.7		
251-300만원(12)	16.7		
301만원이상(11)	18.2	9.1	
무응답(9)			
점포소재지			
주거지역(18)	5.6	5.6	
준주거지역(35)	14.3	5.7	
상가지역(58)	13.8	6.9	1.7
점포규모			
10평이하(43)	4.7	4.7	
11-15평(34)	17.6	8.8	2.9
16평이상(34)	17.6	5.9	

32. 귀하는 만약 본부와 분쟁이 발생한 경우 어떻게 하시겠습니까?
(경험이 있는 분은 경험을, 없는 분은 어떻게 할 것인지를 답해 주십시오)

	법원에 소송을 제기한다	공적기관에 알선 또는 중재를 요청한다	다른 체인점주들과 함께 대응한다	적당한 선에서 타협한다	기타	무응답	계
전체(220)	11.8	5.0	19.5	60.0	1.8	1.8	100.0
연령							
20대(20)	25.0		20.0	55.0			100.0
30대(115)	12.2	4.3	23.5	57.4	.9	1.7	100.0
40대(64)	7.8	6.3	17.2	64.1	3.1	1.6	100.0
50대이상(21)	9.5	9.5	4.8	66.7	4.8	4.8	100.0
성별							
남(100)	16.0	6.0	20.0	54.0	2.0	2.0	100.0
여(120)	8.3	4.2	19.2	65.0	1.7	1.7	100.0
학력							
중졸(6)	50.0		16.7	33.3			100.0
고졸(96)	5.2	7.3	16.7	65.6	4.2	1.0	100.0
대졸(115)	15.7	3.5	21.7	56.5		2.6	100.0
무응답(3)			33.3	66.7			100.0
전업여부							
전업(139)	13.7	3.6	21.6	57.6	1.4	2.2	100.0
부업(76)	9.2	6.6	15.8	64.5	2.6	1.3	100.0
무응답(9)		20.0	20.0	60.0			100.0
영업기간							
1년 미만(83)	10.8	3.6	20.5	61.4	2.4	1.2	100.0
1년-2년 미만(47)	19.1	4.3	6.4	68.1		2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	9.1	9.1	25.0	50.0	4.5	2.3	100.0
3년 이상(40)	10.0	5.0	30.0	52.5		2.5	100.0
무응답(9)				100.0			100.0
업종							
외식업(101)	10.9	5.9	15.8	62.4	3.0	2.0	100.0
소매업(99)	12.1	2.0	22.2	60.6	1.0	2.0	100.0
서비스업(20)	15.0	15.0	25.0	45.0			100.0
본부의 계통							
국내(179)	10.1	4.5	19.6	62.0	1.7	2.2	100.0
국외(41)	19.5	7.3	19.5	51.2	2.4		100.0
전직							
전문관리직(29)	20.7	3.4	13.8	62.1			100.0
사무직(57)	14.0	7.0	22.8	52.6	1.8	1.8	100.0
판매서비스직(29)	17.2		20.7	55.2	3.4	3.4	100.0
생산직(6)	133.3		16.7	50.0			100.0
유사업종(29)	3.4	6.9	24.1	62.1	3.4		100.0
주부(55)	5.5	7.3	20.0	65.5	1.8		100.0
무직(12)	8.3		8.3	75.0		8.3	100.0
기타(3)				66.7		33.3	100.0
월소득							
100만원이하(42)	16.7	4.8	11.9	64.3	2.4		100.0
101-150만원(45)	15.6	8.9	15.6	57.8	2.2		100.0
151-200만원(51)	3.9	3.9	33.3	51.0	3.9	3.9	100.0
201-250만원(30)	20.0		16.7	60.0		3.3	100.0
251-300만원(17)	5.9	5.9	11.8	76.5			100.0
301만원이상(19)	10.5	5.3	15.8	68.4			100.0
무응답(16)	6.3	6.3	25.0	56.3		6.3	100.0
점포소재지							
주거지역(34)	11.8	8.8	14.7	61.8		2.9	100.0
준주거지역(71)	16.9	5.6	19.7	56.3	1.4		100.0
상가지역(115)	8.7	3.5	20.9	61.7	2.6	2.6	100.0
점포규모							
10평이하(103)	12.6	1.9	22.3	60.2	1.0	1.9	100.0
11-15평(60)	5.0	10.0	21.7	60.0	1.7	1.7	100.0
16평이상(57)	17.5	5.3	12.3	59.6	3.5	1.8	100.0

33. 고객이 물품의 하자로 인한 손해배상을 요구하는 경우, 귀하는 그 책임이 본부에 있다고 생각될 때 어떻게 하시겠습니까?

	부담을 감수한다	일단 부담하고 본부로부터 받는다	고객이 직접 본부로부터 받게 한다	기타	무응답	계
전체(220)	18.6	65.9	10.0	2.3	3.2	100.0
연령						
20대(20)	20.0	60.0	10.0	10.0		100.0
30대(115)	13.9	68.7	11.3	2.6	3.5	100.0
40대(64)	21.9	68.8	7.8		1.6	100.0
50대이상(21)	33.3	47.6	9.5		9.5	100.0
성별						
남(100)	17.0	67.0	10.0	3.0	3.0	100.0
여(120)	20.0	65.0	10.0	1.7	3.3	100.0
학력						
중졸(6)	16.7	66.7	16.7			100.0
고졸(96)	26.0	57.3	10.4	1.0	5.2	100.0
대졸(115)	12.2	73.0	9.6	3.5	1.7	100.0
무응답(3)	33.3	66.7				100.0
전업여부						
전업(139)	16.5	68.3	10.8	1.4	2.9	100.0
부업(76)	23.7	61.8	9.2	1.3	3.9	100.0
무응답(9)		60.0		40.0		100.0
영업기간						
1년 미만(83)	13.3	68.7	9.6	2.4	6.0	100.0
1년-2년 미만(47)	19.1	70.2	6.4	2.1	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	22.7	63.6	11.4		2.3	100.0
3년 이상(40)	22.5	60.0	15.0	2.5		100.0
무응답(9)	33.3	50.0		16.7		100.0
업종						
외식업(101)	30.7	58.4	3.0	3.0	5.0	100.0
소매업(99)	7.1	77.8	15.2			100.0
서비스업(20)	15.0	45.0	20.0	10.0	10.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	18.4	67.6	8.4	2.2	3.4	100.0
국외(41)	19.5	58.5	17.1	2.4	2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)	24.1	69.0	3.4		3.4	100.0
사무직(57)	7.0	86.0	1.8	3.5	1.8	100.0
판매서비스직(29)	24.1	62.1	6.9		6.9	100.0
생산직(6)	116.7	33.3	50.0			100.0
유사업종(29)	24.1	55.2	17.2		3.4	100.0
주부(55)	20.0	63.6	10.9	1.8	3.6	100.0
무직(12)	33.3	33.3	25.0	8.3		100.0
기타(3)		33.3	33.3	33.3		100.0
월소득						
100만원이하(42)	31.0	57.1	7.1	2.4	2.4	100.0
101-150만원(45)	24.4	66.7	4.4	2.2	2.2	100.0
151-200만원(51)	9.8	70.6	15.7	2.0	2.0	100.0
201-250만원(30)	10.0	73.3	13.3		3.3	100.0
251-300만원(17)	17.6	64.7	11.8	5.9		100.0
301만원이상(19)	15.8	57.9	5.3	5.3	15.8	100.0
무응답(16)	18.8	68.8	12.5			100.0
점포소재지						
주거지역(34)	14.7	79.4	2.9	2.9		100.0
준주거지역(71)	23.9	62.0	8.5	1.4	4.2	100.0
상가지역(115)	16.5	64.3	13.0	2.6	3.5	100.0
점포규모						
10평이하(103)	18.4	69.9	7.8	1.9	1.9	100.0
11-15평(60)	18.3	61.7	13.3	3.3	3.3	100.0
16평이상(57)	19.3	63.2	10.5	1.8	5.3	100.0

34. 본부가 공급물품의 가격 또는 로얄티나 보증금을 인상하여 귀하의 부담을 무겁게 하는 경우 가장 먼저 어떤 조치를 취하시겠습니까?

	판매가격을 올린다	판매량을 늘린다	원가를 절감한다	이윤이 줄어드는 것을 감수한다	일단 본부와 협의한다	해약한다
전체(220)	24.1	12.7	16.4	26.4	6.4	2.3
연령						
20대(20)	25.0	15.0	10.0	20.0		10.0
30대(115)	29.6	15.7	13.0	25.2	6.1	2.6
40대(64)	18.8	9.4	15.6	34.4	10.9	
50대이상(21)	9.5	4.8	42.9	14.3		
성별						
남(100)	22.0	16.0	21.0	21.0	6.0	1.0
여(120)	25.8	10.0	12.5	30.8	6.7	3.3
학력						
중졸(6)	83.3					
고졸(96)	25.0	11.5	16.7	33.3	2.1	3.1
대졸(115)	20.9	13.9	16.5	22.6	10.4	1.7
무응답(3)		33.3	33.3			
전업여부						
전업(139)	28.1	14.4	15.1	24.5	5.8	2.2
부업(76)	17.1	9.2	18.4	31.6	7.9	1.3
무응답(9)	20.0	20.0	20.0			20.0
영업기간						
1년 미만(83)	25.3	14.5	8.4	27.7	7.2	3.6
1년-2년 미만(47)	31.9	6.4	14.9	29.8	4.3	2.1
2년-3년 미만(44)	15.9	15.9	22.7	22.7	11.4	
3년 이상(40)	25.0	15.0	20.0	25.0	2.5	
무응답(9)			66.7	16.7		16.7
업종						
외식업(101)	22.8	8.9	21.8	29.7	5.0	2.0
소매업(99)	23.2	18.2	11.1	24.2	9.1	3.0
서비스업(20)	35.0	5.0	15.0	20.0		
본부의 계통						
국내(179)	22.3	13.4	16.8	28.5	6.1	2.8
국외(41)	31.7	9.8	14.6	17.1	7.3	
전직						
전문관리직(29)	24.1	3.4	13.8	17.2	24.1	
사무직(57)	22.8	8.8	21.1	26.3	5.3	3.5
판매서비스직(29)	34.5	17.2	6.9	37.9		
생산직(6)	116.7	16.7		16.7		
유사업종(29)	17.2	17.2	24.1	27.6		3.4
주부(55)	23.6	9.1	18.2	29.1	7.3	1.8
무직(12)	33.3	41.7	8.3	16.7		
기타(3)		33.3				33.3
월소득						
100만원이하(42)	26.2	9.5	9.5	31.0	7.1	4.8
101-150만원(45)	26.7	6.7	20.0	31.1	4.4	2.2
151-200만원(51)	27.5	13.7	15.7	27.5	5.9	2.0
201-250만원(30)	16.7	3.3	33.3	23.3		
251-300만원(17)	23.5	11.8	11.8	29.4	11.8	5.9
301만원이상(19)	10.5	36.8	5.3	15.8	10.5	
무응답(16)	31.3	25.0	12.5	12.5	12.5	
점포소재지						
주거지역(34)	35.3	8.8	17.6	26.5		2.9
준주거지역(71)	25.4	12.7	16.9	22.5	5.6	2.8
상가지역(115)	20.0	13.9	15.7	28.7	8.7	1.7
점포규모						
10평이하(103)	26.2	7.8	14.6	32.0	2.9	3.9
11-15평(60)	25.0	11.7	21.7	28.3	6.7	
16평이상(57)	19.3	22.8	14.0	14.0	12.3	1.8

	기타	무응답	계
전체(220)	2.3	9.5	100.0
연령			
20대(20)		20.0	100.0
30대(115)	.9	7.0	100.0
40대(64)	3.1	7.8	100.0
50대이상(21)	9.5	19.0	100.0
성별			
남(100)	3.0	10.0	100.0
여(120)	1.7	9.2	100.0
학력			
중졸(6)	16.7		100.0
고졸(96)	1.0	7.3	100.0
대졸(115)	2.6	11.3	100.0
무응답(3)		33.3	100.0
전업여부			
전업(139)	2.2	7.9	100.0
부업(76)	2.6	11.8	100.0
무응답(9)		20.0	100.0
영업기간			
1년 미만(83)	1.2	12.0	100.0
1년-2년 미만(47)		10.6	100.0
2년-3년 미만(44)	4.5	6.8	100.0
3년 이상(40)	5.0	7.5	100.0
무응답(9)			100.0
업종			
외식업(101)	2.0	7.9	100.0
소매업(99)	3.0	8.1	100.0
서비스업(20)		25.0	100.0
본부의 계통			
국내(179)	2.2	7.8	100.0
국외(41)	2.4	17.1	100.0
전직			
전문관리직(29)	3.4	13.8	100.0
사무직(57)		12.3	100.0
판매서비스직(29)		3.4	100.0
생산직(6)	16.7	33.3	100.0
유사업종(29)	3.4	6.9	100.0
주부(55)	3.6	7.3	100.0
무직(12)			100.0
기타(3)		33.3	100.0
월소득			
100만원이하(42)	2.4	9.5	100.0
101-150만원(45)		8.9	100.0
151-200만원(51)		7.8	100.0
201-250만원(30)	10.0	13.3	100.0
251-300만원(17)	5.9		100.0
301만원이상(19)		21.1	100.0
무응답(16)		6.3	100.0
점포소재지			
주거지역(34)		8.8	100.0
준주거지역(71)	2.8	11.3	100.0
상가지역(115)	2.6	8.7	100.0
점포규모			
10평이하(103)	1.0	11.7	100.0
11-15평(60)		6.7	100.0
16평이상(57)	7.0	8.8	100.0

35. 귀하는 본부가 파산하는 경우를 생각해 본 적이 있습니까?

	본부의 파산에 대한 대비책을 마련해 놓고 있다	파산할 가능성은 있다고 생각하나 별다른 대비책은 없다	파산할 가능성이 없다고 생각한다	파산에 대해 크게 걱정하지 않는다	생각해 본 적이 없다	기타	계
전체(220)	6.8	29.1	20.9	17.3	25.5	.5	100.0
연령							
20대(20)	5.0	35.0	10.0	10.0	40.0		100.0
30대(115)	7.0	25.2	22.6	19.1	25.2	.9	100.0
40대(64)	6.3	32.8	21.9	18.8	20.3		100.0
50대이상(21)	9.5	33.3	19.0	9.5	28.6		100.0
성별							
남(100)	8.0	31.0	23.0	14.0	23.0	1.0	100.0
여(120)	5.8	27.5	19.2	20.0	27.5		100.0
학력							
중졸(6)			16.7	16.7	66.7		100.0
고졸(96)	6.3	35.4	15.6	14.6	28.1		100.0
대졸(115)	7.8	26.1	25.2	20.0	20.0	.9	100.0
무응답(3)			33.3		66.7		100.0
전업여부							
전업(139)	8.6	35.3	20.1	11.5	23.7	.7	100.0
부업(76)	3.9	17.1	22.4	28.9	27.6		100.0
무응답(9)		40.0	20.0		40.0		100.0
영업기간							
1년 미만(83)	4.8	30.1	20.5	20.5	24.1		100.0
1년-2년 미만(47)	6.4	25.5	21.3	17.0	27.7	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	11.4	31.8	20.5	13.6	22.7		100.0
3년 이상(40)	7.5	25.0	22.5	17.5	27.5		100.0
무응답(9)		50.0	16.7		33.3		100.0
업종							
외식업(101)	7.9	31.7	14.9	16.8	28.7		100.0
소매업(99)	7.1	24.2	28.3	16.2	23.2	1.0	100.0
서비스업(20)		40.0	15.0	25.0	20.0		100.0
본부의 계통							
국내(179)	7.3	29.1	20.7	17.9	24.6	.6	100.0
국외(41)	4.9	29.3	22.0	14.6	29.3		100.0
전직							
전문관리직(29)	3.4	31.0	17.2	27.6	17.2	3.4	100.0
사무직(57)	10.5	35.1	14.0	15.8	24.6		100.0
판매서비스직(29)	6.9	17.2	24.1	20.7	31.0		100.0
생산직(6)	1	50.0	16.7	16.7	16.7		100.0
유사업종(29)	10.3	24.1	17.2	10.3	37.9		100.0
주부(55)	5.5	30.9	23.6	18.2	21.8		100.0
무직(12)		16.7	50.0	8.3	25.0		100.0
기타(3)		33.3	33.3		33.3		100.0
월소득							
100만원이하(42)	4.8	40.5	16.7	19.0	19.0		100.0
101-150만원(45)	6.7	26.7	22.2	20.0	24.4		100.0
151-200만원(51)	9.8	29.4	17.6	11.8	31.4		100.0
201-250만원(30)	10.0	33.3	23.3	20.0	13.3		100.0
251-300만원(17)		17.6	29.4	5.9	41.2	5.9	100.0
301만원이상(19)	5.3	15.8	26.3	26.3	26.3		100.0
무응답(16)	6.3	25.0	18.8	18.8	31.3		100.0
점포소재지							
주거지역(34)	11.8	32.4	11.8	17.6	26.5		100.0
준주거지역(71)	7.0	26.8	21.1	18.3	25.4	1.4	100.0
상가지역(115)	5.2	29.6	23.5	16.5	25.2		100.0
점포규모							
10평이하(103)	7.8	30.1	20.4	15.5	26.2		100.0
11-15평(60)	5.0	31.7	21.7	21.7	20.0		100.0
16평이상(57)	7.0	24.6	21.1	15.8	29.8	1.8	100.0

36. 귀하는 현재의 영업을 계속하실 생각입니까?

	계약기간이 만료되더라도 계속하겠다	일단 계약기간까지 하고 그만 두겠다	위약금을 물더라도 당장 그만 두겠다	투자금액을 회수하고서 그만 두겠다	기타	무응답	계
전체(220)	59.5	12.3	1.8	22.3	1.4	2.7	100.0
연령							
20대(20)	40.0	20.0		35.0	5.0		100.0
30대(115)	60.0	14.8	1.7	20.0	.9	2.6	100.0
40대(64)	65.6	9.4	1.6	17.2	1.6	4.7	100.0
50대이상(21)	57.1		4.8	38.1			100.0
성별							
남(100)	63.0	14.0	2.0	19.0	1.0	1.0	100.0
여(120)	56.7	10.8	1.7	25.0	1.7	4.2	100.0
학력							
중졸(6)	66.7			33.3			100.0
고졸(96)	59.4	13.5	2.1	21.9		3.1	100.0
대졸(115)	59.1	11.3	1.7	22.6	2.6	2.6	100.0
무응답(3)	66.7	33.3					100.0
전업여부							
전업(139)	58.3	13.7	2.2	23.7	1.4	.7	100.0
부업(76)	63.2	7.9	1.3	19.7	1.3	6.6	100.0
무응답(9)	40.0	40.0		20.0			100.0
영업기간							
1년 미만(83)	50.6	14.5	2.4	25.3	2.4	4.8	100.0
1년-2년 미만(47)	57.4	12.8		27.7		2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	65.9	11.4		20.5	2.3		100.0
3년 이상(40)	70.0	7.5	5.0	15.0		2.5	100.0
무응답(9)	83.3	16.7					100.0
업종							
외식업(101)	59.4	7.9	2.0	26.7	2.0	2.0	100.0
소매업(99)	61.6	15.2	1.0	18.2	1.0	3.0	100.0
서비스업(20)	50.0	20.0	5.0	20.0		5.0	100.0
본부의 계통							
국내(179)	60.9	12.3	1.7	20.1	1.7	3.4	100.0
국외(41)	53.7	12.2	2.4	31.7			100.0
전직							
전문관리직(29)	44.8	13.8		34.5	3.4	3.4	100.0
사무직(57)	56.1	21.1	1.8	17.5	1.8	1.8	100.0
판매서비스직(29)	86.2			10.3		3.4	100.0
생산직(6)	166.7		16.7	16.7			100.0
유사업종(29)	69.0	13.8	3.4	13.8			100.0
주부(55)	54.5	9.1	1.8	27.3	1.8	5.5	100.0
무직(12)	58.3	8.3		33.3			100.0
기타(3)		33.3		66.7			100.0
월소득							
100만원이하(42)	42.9	9.5	2.4	42.9		2.4	100.0
101-150만원(45)	53.3	15.6	4.4	26.7			100.0
151-200만원(51)	66.7	11.8		13.7	2.0	5.9	100.0
201-250만원(30)	76.7	10.0		10.0		3.3	100.0
251-300만원(17)	52.9	23.5	5.9	17.6			100.0
301만원이상(19)	68.4	15.8		10.5		5.3	100.0
무응답(16)	62.5			25.0	12.5		100.0
점포소재지							
주거지역(34)	47.1	20.6		29.4		2.9	100.0
준주거지역(71)	59.2	11.3	4.2	22.5		2.8	100.0
상가지역(115)	63.5	10.4	.9	20.0	2.6	2.6	100.0
점포규모							
10평이하(103)	56.3	11.7	1.0	26.2	1.0	3.9	100.0
11-15평(60)	75.0	8.3	1.7	13.3	1.7		100.0
16평이상(57)	49.1	17.5	3.5	24.6	1.8	3.5	100.0

37. 귀하는 체인점사업 전반에 대한 자율적 규제기관으로 체인점 본부단체가 필요하다고 생각하십니까?

	필요하다	필요없다	잘 모르겠다	계
전체(220)	61.8	19.5	18.6	100.0
연령				
20대(20)	70.0		30.0	100.0
30대(115)	62.6	19.1	18.3	100.0
40대(64)	57.8	26.6	15.6	100.0
50대이상(21)	61.9	19.0	19.0	100.0
성별				
남(100)	60.0	22.0	18.0	100.0
여(120)	63.3	17.5	19.2	100.0
학력				
중졸(6)	66.7	16.7	16.7	100.0
고졸(96)	54.2	28.1	17.7	100.0
대졸(115)	67.8	12.2	20.0	100.0
무응답(3)	66.7	33.3		100.0
전업여부				
전업(139)	60.4	23.0	16.5	100.0
부업(76)	64.5	14.5	21.1	100.0
무응답(9)	60.0		40.0	100.0
영업기간				
1년 미만(83)	65.1	18.1	16.9	100.0
1년-2년 미만(47)	61.7	19.1	19.1	100.0
2년-3년 미만(44)	52.3	27.3	20.5	100.0
3년 이상(40)	65.0	15.0	20.0	100.0
무응답(9)	66.7	16.7	16.7	100.0
업종				
외식업(101)	55.4	23.8	20.8	100.0
소매업(99)	64.6	16.2	19.2	100.0
서비스업(20)	80.0	15.0	5.0	100.0
본부의 계통				
국내(179)	60.9	19.6	19.6	100.0
국외(41)	65.9	19.5	14.6	100.0
전직				
전문관리직(29)	69.0	17.2	13.8	100.0
사무직(57)	71.9	19.3	8.8	100.0
판매서비스직(29)	58.6	20.7	20.7	100.0
생산직(6)	133.3	16.7	50.0	100.0
유사업종(29)	55.2	27.6	17.2	100.0
주부(55)	60.0	16.4	23.6	100.0
무직(12)	50.0	25.0	25.0	100.0
기타(3)	33.3		66.7	100.0
월소득				
100만원이하(42)	61.9	21.4	16.7	100.0
101-150만원(45)	60.0	24.4	15.6	100.0
151-200만원(51)	66.7	15.7	17.6	100.0
201-250만원(30)	56.7	16.7	26.7	100.0
251-300만원(17)	58.8	17.6	23.5	100.0
301만원이상(19)	63.2	15.8	21.1	100.0
무응답(16)	62.5	25.0	12.5	100.0
점포소재지				
주거지역(34)	73.5	17.6	8.8	100.0
준주거지역(71)	64.8	15.5	19.7	100.0
상가지역(115)	56.5	22.6	20.9	100.0
점포규모				
10평이하(103)	61.2	22.3	16.5	100.0
11-15평(60)	58.3	16.7	25.0	100.0
16평이상(57)	66.7	17.5	15.8	100.0

38. 귀하는 체인점주의 이익을 보호하기 위한 체인점주단체가 필요하다고 생각하십니까?

	필요하다	필요없다	잘 모르겠다	계
전체(220)	84.1	8.2	7.7	100.0
연령				
20대(20)	90.0		10.0	100.0
30대(115)	87.0	7.0	6.1	100.0
40대(64)	78.1	12.5	9.4	100.0
50대이상(21)	81.0	9.5	9.5	100.0
성별				
남(100)	86.0	9.0	5.0	100.0
여(120)	82.5	7.5	10.0	100.0
학력				
중졸(6)	66.7	16.7	16.7	100.0
고졸(96)	81.3	10.4	8.3	100.0
대졸(115)	87.0	6.1	7.0	100.0
무응답(3)	100.0			100.0
전업여부				
전업(139)	83.5	7.9	8.6	100.0
부업(76)	84.2	9.2	6.6	100.0
무응답(9)	100.0			100.0
영업기간				
1년 미만(83)	88.0	4.8	7.2	100.0
1년-2년 미만(47)	80.9	14.9	4.3	100.0
2년-3년 미만(44)	86.4	4.5	9.1	100.0
3년 이상(40)	75.0	12.5	12.5	100.0
무응답(9)	100.0			100.0
업종				
외식업(101)	81.2	10.9	7.9	100.0
소매업(99)	85.9	6.1	8.1	100.0
서비스업(20)	90.0	5.0	5.0	100.0
본부의 계통				
국내(179)	84.4	7.8	7.8	100.0
국외(41)	82.9	9.8	7.3	100.0
전직				
전문관리직(29)	82.8	10.3	6.9	100.0
사무직(57)	87.7	8.8	3.5	100.0
판매서비스직(29)	82.8	13.8	3.4	100.0
생산직(6)	100.0			100.0
유사업종(29)	93.1	3.4	3.4	100.0
주부(55)	78.2	5.5	16.4	100.0
무직(12)	66.7	16.7	16.7	100.0
기타(3)	100.0			100.0
월소득				
100만원이하(42)	88.1	7.1	4.8	100.0
101-150만원(45)	82.2	8.9	8.9	100.0
151-200만원(51)	82.4	7.8	9.8	100.0
201-250만원(30)	86.7	10.0	3.3	100.0
251-300만원(17)	70.6	11.8	17.6	100.0
301만원이상(19)	84.2	10.5	5.3	100.0
무응답(16)	93.8		6.3	100.0
점포소재지				
주거지역(34)	88.2	8.8	2.9	100.0
준주거지역(71)	87.3	5.6	7.0	100.0
상가지역(115)	80.9	9.6	9.6	100.0
점포규모				
10평이하(103)	89.3	5.8	4.9	100.0
11-15평(60)	76.7	11.7	11.7	100.0
16평이상(57)	82.5	8.8	8.8	100.0

39. 현행법령의 개선에 대한 물음입니다.
1) 귀하는 현재의 법령이 본부와 체인점간의 법률관계를 어느 정도 규율하고 있다고 생각하십니까?

	제대로 규율하고 있다	제대로 규율하지 못하고 있다	전혀 규율하지 못하고 있다	모르겠다	무응답	계
전체(220)	5.9	39.1	21.8	32.7	.5	100.0
연령						
20대(20)		45.0	25.0	30.0		100.0
30대(115)	6.1	40.0	19.1	34.8		100.0
40대(64)	7.8	37.5	26.6	28.1		100.0
50대이상(21)	4.8	33.3	19.0	38.1	4.8	100.0
성별						
남(100)	4.0	41.0	27.0	27.0	1.0	100.0
여(120)	7.5	37.5	17.5	37.5		100.0
학력						
중졸(6)	16.7			83.3		100.0
고졸(96)	5.2	39.6	22.9	32.3		100.0
대졸(115)	6.1	40.0	22.6	31.3		100.0
무응답(3)		66.7			33.3	100.0
전업여부						
전업(139)	3.6	39.6	24.5	32.4		100.0
부업(76)	10.5	35.5	18.4	34.2	1.3	100.0
무응답(9)		80.0		20.0		100.0
영업기간						
1년 미만(83)	7.2	39.8	18.1	34.9		100.0
1년-2년 미만(47)		40.4	27.7	29.8	2.1	100.0
2년-3년 미만(44)	4.5	40.9	25.0	29.5		100.0
3년 이상(40)	12.5	32.5	20.0	35.0		100.0
무응답(9)		50.0	16.7	33.3		100.0
업종						
외식업(101)	2.0	31.7	24.8	41.6		100.0
소매업(99)	11.1	48.5	16.2	24.2		100.0
서비스업(20)		30.0	35.0	30.0	5.0	100.0
본부의 계통						
국내(179)	5.0	39.1	22.9	33.0		100.0
국외(41)	9.8	39.0	17.1	31.7	2.4	100.0
전직						
전문관리직(29)		31.0	37.9	31.0		100.0
사무직(57)	5.3	45.6	28.1	21.1		100.0
판매서비스직(29)	10.3	51.7	13.8	24.1		100.0
생산직(6)	1	16.7	16.7	66.7		100.0
유사업종(29)	3.4	37.9	24.1	31.0	3.4	100.0
주부(55)	9.1	36.4	12.7	41.8		100.0
무직(12)		25.0	16.7	58.3		100.0
기타(3)	33.3	33.3		33.3		100.0
월소득						
100만원이하(42)	4.8	50.0	19.0	23.8	2.4	100.0
101-150만원(45)	6.7	31.1	31.1	31.1		100.0
151-200만원(51)	3.9	43.1	17.6	35.3		100.0
201-250만원(30)	10.0	33.3	30.0	26.7		100.0
251-300만원(17)	5.9	29.4	23.5	41.2		100.0
301만원이상(19)	10.5	42.1	10.5	36.8		100.0
무응답(16)		37.5	12.5	50.0		100.0
점포소재지						
주거지역(34)	5.9	29.4	17.6	47.1		100.0
준주거지역(71)	4.2	38.0	21.1	35.2	1.4	100.0
상가지역(115)	7.0	42.6	23.5	27.0		100.0
점포규모						
10평이하(103)	8.7	40.8	24.3	25.2	1.0	100.0
11-15평(60)	1.7	40.0	18.3	40.0		100.0
16평이상(57)	5.3	35.1	21.1	38.6		100.0

39. 현행법령의 개선에 대한 물음입니다.
2) 귀하는 앞으로 체인점에 대한 법이 만들어진다면, 특히 어느 부분에 중점을 두어야 한다고 생각하십니까? <보기>에서 중요하다 생각하는 순서대로 세가지를 선택하여 번호를 기입해 주십시오.

	계약불이행에 대한 손해배상책임	계약기간 및 갱신과 관련한 체인점주의 보호	중도해약과 관련한 체인점주의 보호	본부 파산 등의 경우 체인점주의 보호	분쟁해결 방법 및 절차	본부의 면책조항 일방적 해석조항 규정	결제조건 (결제기간, 수단, 금액 등)에 대한 규제
전체(220)	13.2	6.5	9.7	17.3	4.7	18.8	7.0
연령							
20대(20)	15.0	8.3	10.0	13.3	8.3	21.7	1.7
30대(115)	13.0	5.5	10.4	18.0	4.1	19.1	8.4
40대(64)	13.5	9.4	8.9	17.7	4.7	15.6	5.2
50대이상(21)	11.1	1.6	7.9	15.9	4.8	23.8	9.5
성별							
남(100)	12.7	6.3	9.0	17.0	7.0	19.0	5.0
여(120)	13.6	6.7	10.3	17.5	2.8	18.6	8.6
학력							
중졸(6)	11.1	22.2	11.1	16.7		11.1	5.6
고졸(96)	11.1	6.9	9.0	18.4	4.5	19.4	8.7
대졸(115)	15.1	5.2	9.9	16.8	4.9	18.6	5.8
무응답(3)	11.1	11.1	22.2		11.1	22.2	
전업여부							
전업(139)	14.1	7.0	9.4	16.8	5.5	19.9	7.0
부업(76)	12.3	5.7	9.6	18.4	3.1	16.7	7.5
무응답(5)		6.7	20.0	13.3	6.7	20.0	
영업기간							
1년 미만(83)	13.3	7.6	9.2	16.5	4.0	19.3	7.6
1년-2년 미만(47)	13.5	6.4	12.1	14.9	4.3	17.7	5.7
2년-3년 미만(44)	10.6	6.1	9.8	20.5	5.3	18.9	6.1
3년 이상(40)	15.0	5.8	7.5	18.3	5.8	19.2	9.2
무응답(6)	16.7		11.1	16.7	5.6	16.7	
업종							
외식업(101)	13.2	5.9	7.6	18.5	6.3	19.1	6.3
소매업(99)	13.5	7.7	12.5	16.2	3.7	18.2	8.1
서비스업(20)	11.7	3.3	6.7	16.7	1.7	20.0	5.0
본부의 계통							
국내(179)	13.6	6.7	9.3	18.4	4.8	17.9	6.5
국외(41)	11.4	5.7	11.4	12.2	4.1	22.8	8.9
전직							
전문관리직(29)	13.8	6.9	10.3	18.4	5.7	24.1	3.4
사무직(57)	11.1	4.7	9.4	17.5	4.7	21.6	6.4
판매서비스직(29)	11.5	5.7	9.2	11.5	6.9	20.7	5.7
생산직(6)		11.1	5.6	22.2	11.1	16.7	11.1
유사업종(29)	18.4	8.0	11.5	18.4	5.7	11.5	4.6
주부(55)	13.9	6.1	10.3	17.6	1.8	16.4	11.5
무직(12)	16.7	11.1	5.6	19.4	5.6	19.4	5.6
기타(3)	11.1	11.1	11.1	22.2		11.1	
월소득							
100만원이하(42)	12.7	7.9	9.5	15.1	1.6	19.0	7.1
101-150만원(45)	11.1	6.7	9.6	17.8	3.0	23.0	4.4
151-200만원(51)	11.1	7.8	9.2	15.7	6.5	17.6	8.5
201-250만원(30)	15.6	2.2	11.1	18.9	8.9	18.9	7.8
251-300만원(17)	19.6	2.0	11.8	19.6	2.0	13.7	7.8
301만원이상(19)	17.5	8.8	10.5	15.8	7.0	15.8	7.0
무응답(16)	10.4	8.3	6.3	22.9	4.2	18.8	6.3
점포소재지							
주거지역(34)	14.7	5.9	10.8	14.7	5.9	16.7	11.8
준주거지역(71)	12.7	6.1	11.7	16.0	4.2	21.1	5.2
상가지역(115)	13.0	7.0	8.1	18.8	4.6	18.0	6.7
점포규모							
10평이하(103)	14.2	6.5	10.0	18.1	3.6	18.4	8.1
11-15평(60)	12.2	3.9	7.2	17.8	5.6	17.2	6.7
16평이상(57)	12.3	9.4	11.7	15.2	5.8	21.1	5.3

* 단순빈도치 합계를 3으로 나눈 것임

	본부의 계약내용 변경에 대한규제	허위 또는 과대 광고의 규제	본부의 자격 요건	무응답	계
전체(220)	5.3	6.1	7.1	4.4	100.0
연령					
20대(20)	6.7	3.3	11.7		100.0
30대(115)	5.5	7.0	5.8	3.2	100.0
40대(64)	5.2	4.7	9.4	5.7	100.0
50대이상(21)	3.2	7.9	3.2	11.1	100.0
성별					
남(100)	5.3	5.7	6.7	6.3	100.0
여(120)	5.3	6.4	7.5	2.8	100.0
학력					
중졸(6)		16.7	5.6		100.0
고졸(96)	5.6	4.9	7.6	3.8	100.0
대졸(115)	5.5	6.7	7.0	4.6	100.0
무응답(3)				22.2	100.0
전업여부					
전업(139)	4.8	4.8	6.5	4.3	100.0
부업(76)	6.1	8.3	8.8	3.5	100.0
무응답(5)	6.7	6.7		20.0	100.0
영업기간					
1년 미만(83)	3.2	6.0	6.8	6.4	100.0
1년-2년 미만(47)	5.7	9.2	6.4	4.3	100.0
2년-3년 미만(44)	6.8	5.3	9.1	1.5	100.0
3년 이상(40)	7.5	3.3	6.7	1.7	100.0
무응답(6)	5.6	5.6	5.6	16.7	100.0
업종					
외식업(101)	5.0	6.9	7.9	3.3	100.0
소매업(99)	5.7	5.4	5.7	3.4	100.0
서비스업(20)	5.0	5.0	10.0	15.0	100.0
본부의 계통					
국내(179)	5.8	5.4	8.0	3.5	100.0
국외(41)	3.3	8.9	3.3	8.1	100.0
전직					
전문관리직(29)	2.3	8.0	5.7	1.1	100.0
사무직(57)	5.8	4.7	8.8	5.3	100.0
판매서비스직(29)	6.9	8.0	10.3	3.4	100.0
생산직(6)		11.1		11.1	100.0
유사업종(29)	5.7	3.4	5.7	6.9	100.0
주부(55)	4.8	6.1	6.7	4.8	100.0
무직(12)	8.3	2.8	5.6		100.0
기타(3)	11.1	22.2			100.0
월소득					
100만원이하(42)	2.4	11.1	8.7	4.8	100.0
101-150만원(45)	7.4	5.9	8.9	2.2	100.0
151-200만원(51)	5.9	4.6	5.9	7.2	100.0
201-250만원(30)	3.3	4.4	6.7	2.2	100.0
251-300만원(17)	13.7	3.9	3.9	2.0	100.0
301만원이상(19)	3.5	7.0	3.5	3.5	100.0
무응답(16)	2.1	2.1	10.4	8.3	100.0
점포소재지					
주거지역(34)	3.9	4.9	6.9	3.9	100.0
준주거지역(71)	5.2	6.1	7.0	4.7	100.0
상가지역(115)	5.8	6.4	7.2	4.3	100.0
점포규모					
10평이하(103)	5.2	5.2	7.4	3.2	100.0
11-15평(60)	6.7	6.7	8.9	7.2	100.0
16평이상(57)	4.1	7.0	4.7	3.5	100.0

40. 1996년부터는 국내 체인점시장이 완전히 개방됩니다. 다음은 국내 체인점시장이 개방되는 경우에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부가 외국기업인 체인점을 운영하실 생각이 있습니까?

	있다	없다	무응답	계
전체(220)	38.6	60.5	.9	100.0
연령				
20대(20)	65.0	35.0		100.0
30대(115)	38.3	60.0	1.7	100.0
40대(64)	31.3	68.8		100.0
50대이상(21)	38.1	61.9		100.0
성별				
남(100)	41.0	58.0	1.0	100.0
여(120)	36.7	62.5	.8	100.0
학력				
중졸(6)	33.3	66.7		100.0
고졸(96)	36.5	63.5		100.0
대졸(115)	41.7	56.5	1.7	100.0
무응답(3)		100.0		100.0
전업여부				
전업(139)	41.0	57.6	1.4	100.0
부업(76)	35.5	64.5		100.0
무응답(9)	20.0	80.0		100.0
영업기간				
1년 미만(83)	39.8	59.0	1.2	100.0
1년-2년 미만(47)	31.9	68.1		100.0
2년-3년 미만(44)	47.7	52.3		100.0
3년 이상(40)	35.0	62.5	2.5	100.0
무응답(9)	33.3	66.7		100.0
업종				
외식업(101)	46.5	52.5	1.0	100.0
소매업(99)	33.3	65.7	1.0	100.0
서비스업(20)	25.0	75.0		100.0
본부의 계통				
국내(179)	36.3	62.6	1.1	100.0
국외(41)	48.8	51.2		100.0
전직				
전문관리직(29)	55.2	41.4	3.4	100.0
사무직(57)	49.1	49.1	1.8	100.0
판매서비스직(29)	37.9	62.1		100.0
생산직(6)	133.3	66.7		100.0
유사업종(29)	41.4	58.6		100.0
주부(55)	20.0	80.0		100.0
무직(12)	41.7	58.3		100.0
기타(3)		100.0		100.0
월소득				
100만원이하(42)	35.7	64.3		100.0
101-150만원(45)	26.7	71.1	2.2	100.0
151-200만원(51)	37.3	60.8	2.0	100.0
201-250만원(30)	56.7	43.3		100.0
251-300만원(17)	52.9	47.1		100.0
301만원이상(19)	36.8	63.2		100.0
무응답(16)	37.5	62.5		100.0
점포소재지				
주거지역(34)	41.2	58.8		100.0
준주거지역(71)	42.3	56.3	1.4	100.0
상가지역(115)	35.7	63.5	.9	100.0
점포규모				
10평이하(103)	35.9	63.1	1.0	100.0
11-15평(60)	43.3	55.0	1.7	100.0
16평이상(57)	38.6	61.4		100.0

40. 1996년부터는 국내 체인점시장이 완전히 개방됩니다. 다음은 국내 체인점시장이 개방되는 경우에 대한 물음입니다.

2) 귀하가 만약 그렇게 하시겠다면 그 이유는 무엇입니까?

	경영기법이 더 나을 것 같아서	상호·상표 등의 지명도가 높아서	본부지원 등 거래조건이 더 나을 것 같아	본부의 재무구조가 건실할 것 같아서	고객의 취향 등의 변화에 맞추기 위해서	기타	무응답	계
전체(85)	20.0	24.7	21.2	7.1	23.5	1.2	2.4	100.0
연령								
20대(13)	7.7	23.1	15.4	7.7	46.2			100.0
30대(44)	20.5	27.3	25.0	6.8	18.2	2.3		100.0
40대(20)	20.0	20.0	20.0	5.0	25.0		10.0	100.0
50대이상(8)	37.5	25.0	12.5	12.5	12.5			100.0
성별								
남(41)	26.8	19.5	24.4	7.3	19.5	2.4		100.0
여(44)	13.6	29.5	18.2	6.8	27.3		4.5	100.0
학력								
중졸(2)		50.0			50.0			100.0
고졸(35)	25.7	17.1	22.9	8.6	22.9		2.9	100.0
대졸(48)	16.7	29.2	20.8	6.3	22.9	2.1	2.1	100.0
무응답(0)								
전업여부								
전업(57)	24.6	17.5	17.5	8.8	29.8	1.8		100.0
부업(27)	11.1	37.0	29.6	3.7	11.1		7.4	100.0
무응답(1)		100.0						100.0
영업기간								
1년 미만(33)	24.2	21.2	21.2	6.1	21.2		6.1	100.0
1년-2년 미만(15)	26.7	26.7	26.7	6.7	6.7	6.7		100.0
2년-3년 미만(21)	4.8	28.6	33.3	9.5	23.8			100.0
3년 이상(14)	28.6	28.6		7.1	35.7			100.0
무응답(2)					100.0			100.0
업종								
외식업(47)	21.3	25.5	27.7	4.3	17.0		4.3	100.0
소매업(33)	15.2	27.3	12.1	12.1	30.3	3.0		100.0
서비스업(5)	40.0		20.0		40.0			100.0
본부의 계통								
국내(65)	23.1	16.9	21.5	7.7	26.2	1.5	3.1	100.0
국외(20)	10.0	50.0	20.0	5.0	15.0			100.0
전직								
전문관리직(16)	31.3	6.3	18.8	12.5	31.3			100.0
사무직(28)	14.3	42.9	25.0	7.1	10.7			100.0
판매서비스직(11)	27.3	18.2	18.2		27.3		9.1	100.0
생산직(2)		50.0	50.0					100.0
유사업종(12)	16.7	8.3	25.0		33.3	8.3	8.3	100.0
주부(11)	18.2	36.4	9.1	9.1	27.3			100.0
무직(5)	20.0		20.0	20.0	40.0			100.0
기타(0)								
월소득								
100만원이하(15)	26.7	33.3	20.0	13.3	6.7			100.0
101-150만원(12)	16.7	25.0	25.0		33.3			100.0
151-200만원(19)	10.5	26.3	21.1	5.3	31.6		5.3	100.0
201-250만원(17)	17.6	23.5	29.4		17.6	5.9	5.9	100.0
251-300만원(9)	33.3	11.1		33.3	22.2			100.0
301만원이상(7)	14.3	14.3	28.6		42.9			100.0
무응답(6)	33.3	33.3	16.7		16.7			100.0
점포소재지								
주거지역(14)	35.7	21.4	14.3	7.1	14.3		7.1	100.0
준주거지역(30)	16.7	23.3	26.7	3.3	26.7		3.3	100.0
상가지역(41)	17.1	26.8	19.5	9.8	24.4	2.4		100.0
점포규모								
10평이하(37)	16.2	27.0	32.4	2.7	18.9		2.7	100.0
11-15평(26)	19.2	26.9	7.7	11.5	26.9	3.8	3.8	100.0
16평이상(22)	27.3	18.2	18.2	9.1	27.3			100.0

3. 설 문 지

체 인 점 관 행 조 사

안녕하십니까.

한국법제연구원은 국내외 법제에 관한 전문적인 조사·연구를 통하여 국가의 입법정책수립을 지원하고 법령정보를 신속·정확하게 보급함으로써 법률문화의 향상에 이바지하기 위하여 설립된 **정부출연 연구기관**입니다.

현재 저희 연구원에서는 이른바 체인점과 관련된 법률관계를 알아보기 위하여 이에 대한 관행을 조사하고 있습니다.

조사의 결과는 체인점에 관한 건전하고 합리적인 관행을 양성하고 위법 또는 부당한 관행을 근절하기 위한 관련법제개선의 기초자료로 활용될 것입니다. 저희 연구원의 연구활동을 후원하고 입법정책을 지원하여 주시는 의미에서 적극 협조하여 주시면 감사하겠습니다.

이 조사는 **무기명**으로 실시되고 **통계**로 처리되기 때문에 **개인의 비밀은 완전히 보장**됩니다. 다소 시간이 걸리더라도 성의껏 응답하여 주시기 바랍니다. 협조에 감사드리며, 귀하의 사업의 번영과 귀댁의 안녕을 기원합니다.

1994년 7월

한국법제연구원
원장 장 명 근

이 조사와 관련하여 의문사항이 있으시면 아래로 연락하시기 바랍니다.

한 국 법 제 연 구 원

연구책임자
선임연구원 최 성 근
선임연구원 정 긍 식

110-062
서울특별시 종로구 신문로 2가 1-103
전화번호 (02) 722 - 0162~5

설 문 지 기 입 요 령

1. 이 설문에는 맞고 틀리는 것이 없습니다. 따라서 귀하의 경험이나 생각에 가장 가까운 것 1개만 "○"표를 해주십시오.
2. 각 문항에 대한 적절한 응답이 없을 경우 "기타(자세히: _____)란에 귀하의 경험이나 생각을 기입해 주십시오.

다음은 계약의 체결에 대한 물음입니다.

1. 귀하가 독립적인 영업이 아닌 체인점 영업을 하게 된 직접적인 동기는 무엇입니까?

_____ ① 경험없이 처음 사업을 시작하는 것이 쉬울 것 같아서
_____ ② 주위에 체인점 영업으로 성공한 사람이 있어서
_____ ③ 신문기사 · 광고 등을 보고서
_____ ④ 이미 유사한 업종에 종사한 경험이 있어서
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

2. 귀하가 현재의 체인점본부를 선택한 이유는 무엇입니까?

_____ ① 다른 곳보다 거래조건이 더 좋아서
_____ ② 성장가능성이 다른 곳보다 높아 보여서
_____ ③ 본부의 재무구조가 건실해서
_____ ④ 본부에서 적극적으로 권해서
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

3. 귀하는 체인점 본부의 신용도를 알아보기 위해 세금납부실적이나 재무구조 등을 조사하였습니까?

_____ ① 조사하였다
_____ ② 조사를 하려고 했으나 방법이 없었다
_____ ③ 본부를 믿고 조사하지 않았다
_____ ④ 기존 체인점주의 말을 듣고서 조사하지 않았다
_____ ⑤ 생각조차 하지 않았다
_____ ⑥ 기타(자세히: _____)

4. 귀하는 계약체결에 앞서 변호사, 법무사 또는 컨설팅회사 등 전문가나 공적 기관에 상담을 하거나 계약서를 검토받은 적이 있습니까?

_____ ① 있다
_____ ② 없다

5. 귀하는 계약을 체결하기 이전에 계약서를 상세하게 검토하였습니까?

_____ ① 상세히 검토하였다
_____ ② 대충 검토하였다
_____ ③ 제대로 검토하지 않았다
_____ ④ 전혀 검토하지 않았다

6. 본부는 계약을 체결하기 전에 귀하에게 계약내용을 자세하게 설명하였습니까?

_____ ① 자세하게 설명하였다
_____ ② 중요내용만 설명하였다
_____ ③ 묻는 것만 설명하였다
_____ ④ 제대로 설명하지 않았다

7. 귀하는 현재 본부와의 계약관계에 대해 전반적으로 어떻게 느끼십니까?

_____ ① 매우 만족한다
_____ ② 만족한다
_____ ③ 불만이다
_____ ④ 매우 불만이다

8. 다음은 계약서의 수정에 대한 물음입니다.
1) 귀하는 계약을 체결할 때에 계약서의 내용을 수정한 적이 있습니까?

_____ ① 요구하여 수정했다
_____ ② 요구는 하였으나 수정하지 못했다 ──┐ [☞ 9. 번으로 가시오.]
_____ ③ 수정을 요구하지 않았다 ──┘

2) 귀하가 계약서를 수정한 적이 있다면 어떤 부분이었습니까?
(해당사항 모두를 표시해 주십시오)

_____ 가) 가맹비
_____ 나) 보증금
_____ 다) 설비비(실내장식비 포함)
_____ 라) 로얄티
_____ 마) 본부의 지원(교육, 매장운영·판매지원, 최저이익보장, 영업지도, 광고, 판촉 등)
_____ 바) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)
_____ 사) 공급물품의 하자(공급물품의 부족, 불량품, 부적합한 물품의 공급, 공급의 지연 등) 발생시의 처리
_____ 아) 재고품의 반품처리
_____ 자) 설비의 유지 및 관리
_____ 차) 영업상의 제한 또는 금지사항
_____ 카) 계약불이행에 대한 손해배상
_____ 타) 계약기간 및 계약의 갱신
_____ 파) 해약조건(해약사유, 위약금 등)
_____ 하) 최저이익보장
_____ 거) 기타(자세히: _____)

다음은 계약의 내용에 대한 물음입니다.

9. 본부의 교육에 대한 물음입니다

1) 본부의 체인점에 대한 교육이 있습니까?

_____ ① 있다 _____ ② 없다 [☞ 10.번으로 가시오.]

2) 본부의 교육내용이 계약서나 광고의 내용과 비교해서 어떻습니까?

_____ ① 훨씬 충실하다
_____ ② 충실하다
_____ ③ 미흡하다
_____ ④ 훨씬 미흡하다

3) 귀하는 본부의 교육에 대해서는 만족하십니까?

	① 매우 만족한다	② 만족한다	③ 불만이다	④ 매우 불만이다
가) 개업전				
나) 개업후				

10. 본부의 매장운영 및 판매의 지원내용에 대한 물음입니다.

1) 본부의 매장운영 지원에 대한 물음입니다.

가) 귀하의 매장운영에 대해 본부의 지원이 있습니까?

_____ ① 있다

_____ ② 없다 [☞ 2)로 가시오.]

나) 귀하는 본부의 매장운영 지원에 대해 만족하십니까?

_____ ① 매우 만족한다

_____ ② 만족한다

_____ ③ 불만이다

_____ ④ 매우 불만이다

다) 만족한다고 답하신 분은 가장 만족하는 것, 불만이라고 답하신 분은 가장 불만인 것 세개를 각각 <보기>에서 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

1) _____ 2) _____ 3) _____

< 보 기 >

① 실내장식 ② 기타 설비 ③ 상품전시 · 진열 등 ④ 운영비의 보조
⑤ 본부의 경영지도 ⑥ 체인점 직원연수 ⑦ 아르바이트생 소개

2) 본부의 판매지원에 대한 물음입니다.

가) 귀하의 판매에 대해 본부의 지원이 있습니까?

_____ ① 있다

_____ ② 없다 [☞ 11. 번으로 가시오.]

나) 귀하는 본부의 판매지원에 대해 만족하십니까?

_____ ① 매우 만족한다

_____ ② 만족한다

_____ ③ 불만이다

_____ ④ 매우 불만이다

다) 만족한다고 답하신 분은 가장 만족하는 것, 불만이라고 답하신 분은 가장 불만인 것 세개를 각각 <보기>에서 골라 순서대로 번호를 기입해 주십시오.

1) _____ 2) _____ 3) _____

< 보 기 >

① 본부 전체 광고 ② 개별 체인점 광고 ③ 물품 개발 · 공급
④ 거래처 알선 ⑤ 시장조사 · 정보제공 ⑥ 판매전략수립 · 제공
⑦ 판촉물 제공 ⑧ 판촉행사 개최

11. 실내장식 기타 설비에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 실내장식 기타 설비를 어떻게 하였습니까?

_____ ① 본부에서 직접 하였다
_____ ② 본부로부터 위탁받은 업자가 하였다
_____ ③ 본부의 지시에 따라 내가 하였다
_____ ④ 본부와 관계없이 내가 직접 하였다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

2) 귀하는 현재의 실내장식 기타 설비에 대해 만족하십니까?

_____ ① 매우 만족한다
_____ ② 만족한다
_____ ③ 불만이다
_____ ④ 매우 불만이다

12. 설비 등의 관리에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부로부터 설비 등에 대한 관리를 받고 있습니까?

_____ ① 그렇다
_____ ② 그렇지 않다 [☞ 13. 번으로 가시오.]

2) 귀하는 본부의 설비 등의 관리에 대해 만족하십니까?

_____ ① 매우 만족한다
_____ ② 만족한다
_____ ③ 불만이다
_____ ④ 매우 불만이다

3) 귀하는 본부가 설비 등의 관리를 제대로 하지 않아 손해를 입었을 경우 어떻게 하십니까?

_____ ① 발생한 손해를 전부 배상받는다
_____ ② 발생한 손해뿐만 아니라 다른 손해까지 배상받는다
_____ ③ 본부와 적당히 타협한다
_____ ④ 본부가 해주는 대로 한다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

13. 귀하는 본부에서 공급해 주는 물품의 품질이나 가격에 대해 어떻게 생각하십니까?

_____ ① 매우 만족한다
_____ ② 만족한다
_____ ③ 불만이다
_____ ④ 매우 불만이다

14. 귀하는 물품의 판매가격을 어떻게 정합니까?

_____ ① 본부에서 정한다
_____ ② 지역 등의 특성을 고려하여 본부와 협의하여 정한다
_____ ③ 본부가 허용하는 범위내에서 임의로 정한다
_____ ④ 본부와 관계없이 자유로이 정한다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

15. 귀하는 본부에서 공급해 준 물품 가운데 하자(특히 불량품 또는 부적합한 물품)가 있으면 어떻게 합니까?

_____ ① 손해를 감수한다
_____ ② 즉시 교환한다
_____ ③ 다음 번 물품을 공급받을 때 교환한다
_____ ④ 로얄티 등에서 공제한다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

16. 다음은 물품대금의 결제에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)에 대해 만족하십니까?

_____ ① 매우 만족한다
_____ ② 만족한다
_____ ③ 불만이다
_____ ④ 매우 불만이다

2) 만약 여러 번 결제를 하지 않고 미루었을 때 본부에서는 어떻게 합니까?

_____ ① 즉시 해약한다
_____ ② 즉시 해약하고 손해배상을 청구한다
_____ ③ 훨씬 더 무거운 지연금을 물린다
_____ ④ 금전관리직원을 파견한다
_____ ⑤ 물품공급을 중단한다
_____ ⑥ 기타(자세히: _____)

17. 체인점의 독점적 영업권에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부로부터 일정한 지역에 대한 독점적 영업권을 인정받았습니까?

_____ ① 계약서상에 그렇게 되어 있다
_____ ② 요구하여 받아냈다
_____ ③ 부근에 새로운 체인점을 개설할 때 협의하기로 했다
_____ ④ 요구를 하였지만 받아내지 못했다 ——— [☞ 18.번으로 가시오.]
_____ ⑤ 요구조차 하지 않았다 ———
_____ ⑥ 기타(자세히: _____)

2) 귀하는 현재의 독점적 영업권에 대해 만족하십니까?

_____ ① 매우 만족한다
_____ ② 만족한다
_____ ③ 불만이다
_____ ④ 매우 불만이다

18. 로얄티에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부에 로얄티를 지급합니까?

_____ ① 그렇다
_____ ② 그렇지 않다 [☞ 19.번으로 가시오.]

2) 귀하의 로얄티는 얼마입니까?(직접 기입해 주십시오)

_____ ① 매출총이익의 _____ %
또는 월 _____ 만원
_____ ② 기타(자세히: _____)

3) 귀하는 현재의 로얄티 수준이 어떻다고 생각하십니까?

____ ① 매우 높다
____ ② 약간 높다
____ ③ 적정하다
____ ④ 약간 낮다
____ ⑤ 매우 낮다

19. 체인점 개점시 귀하가 본부에 지급한 가맹비 · 보증금 · 초도상품비에 대해 어떻게 생각하십니까?

	① 너무 많다	② 많다	③ 적당하다	④ 적다	⑤ 없다
가) 가맹비					
나) 보증금					
다)초도상품비					

20. 귀하가 체결한 계약서에는 계약불이행에 대한 손해배상책임이 어떻게 되어 있습니까?

_____ ① 본부에게 유리하게 되어 있다
_____ ② 본부와 체인점주의 이익을 모두 고려하고 있다
_____ ③ 체인점주에게 유리하게 되어 있다
_____ ④ 기타(자세히: _____)

21. 귀하가 체결한 계약서에는 본부의 책임을 면제하거나 본부가 일방적으로 유리하게 해석할 수 있는 조항이 있습니까?

_____ ① 있다
_____ ② 없다
_____ ③ 잘 모르겠다

다음은 계약 기간 및 종료에 대한 물음입니다.

22. 계약기간에 대한 물음입니다.

1) 귀하의 계약기간은 얼마입니까?

① _____ 년 _____ ② 약정기간이 없다

2) 귀하는 현재의 계약기간에 대해 어떻게 생각하십니까?

_____ ① 길다
_____ ② 적당하다
_____ ③ 짧다

23. 귀하는 계약기간이 만료될 때에는 어떻게 합니까?

_____ ① 만료전 일정기간 내에 연장이나 종료를 합의하기로 하였다
_____ ② 내가 그만 두지 않는 한 당연히 연장되기로 하였다
_____ ③ 본부에서 연장여부를 결정하기로 하였다
_____ ④ 정해진 바 없다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

24. 귀하는 계약기간이 만료되기 전에 해약할 수 있습니까?

_____ ① 위약금없이 해약할 수 있다
_____ ② 위약금을 내면 해약할 수 있다
_____ ③ 계약기간내에는 해약할 수 없다
_____ ④ 일정기간 영업후에는 위약금없이 해약할 수 있다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

25. 귀하와 본부간의 해약조건(해약사유, 위약금 등)은 어떻게 되어 있습니까?

_____ ① 본부에게 유리하게 되어 있다
_____ ② 본부와 체인점주 모두에게 공평하게 되어 있다
_____ ③ 체인점주에게 유리하게 되어 있다
_____ ④ 기타(자세히: _____)

26. 귀하는 점포를 어떻게 선정하였습니까?

_____ ① 내가 직접 선정하였다
_____ ② 본부의 추천을 받아 내가 선정하였다
_____ ③ 본부와 상의하여 선정하였다
_____ ④ 본부에서 직접 선정하였다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

27. 현재의 영업을 다른 사람에게 양도할 때에는 어떻게 합니까?

_____ ① 자유로이 할 수 있다
_____ ② 본부의 동의를 얻어 할 수 있다
_____ ③ 계약기간내에는 할 수 없다
_____ ④ 기타(자세히: _____)

28. 귀하가 만약 현재의 점포를 양도한다면 권리금은 어떻게 합니까?

_____ ① 당연히 권리금을 받는다
_____ ② 본부와의 계약 때문에 권리금을 본부와 나누어야 한다
_____ ③ 권리금은 전부 본부가 받기로 되어 있다
_____ ④ 본부에서 인수할 때에는 권리금을 받지 못한다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

29. 귀하는 예상했던 것과 비교하여 현재 점포의 매출액에 만족하십니까?

_____ ① 매우 만족한다
_____ ② 만족한다
_____ ③ 불만이다
_____ ④ 매우 불만이다

30. 귀하는 점포를 운영함에 있어 본부와의 관계에서 다음 중 어느 부분에 대해 특히 어려움을 느끼고 계십니까? 어려움이 가장 큰 순서대로 <보기>에서 세가지를 선택하여 번호를 기입해 주십시오.

1) _____ 2) _____ 3) _____

<보 기>

1) 로얄티 2) 판매가격의 지정 3) 설비의 유지 및 관리
4) 공급물품의 가격 5) 재고품의 반품처리 6) 공급물품의 부족
7) 불량품 8) 부적합한 물품의 공급 9) 공급의 지연
10) 본부의 지원 미비 11) 본부 또는 경쟁업체의 과당출점
12) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)

다음은 분쟁에 대한 물음입니다.

31. 다음은 본부와 체인점주간의 분쟁에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부와 분쟁하신 경험이 있습니까?

____ ① 있다
____ ② 없다 [☞ 32.번으로 가시오]

2) 귀하가 분쟁경험이 있으시다면 어느 부분에 대한 것이었습니까?
(해당사항 모두를 표시해 주십시오)

_____ 가) 설비의 시공(실내장식 포함)
_____ 나) 로얄티 산정
_____ 다) 일정지역에 대한 독점적 영업권의 범위
_____ 라) 본부의 지원(교육, 매장운영 · 판매지원,
최저이익보장, 영업지도, 광고, 판촉 등 포함)
_____ 마) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)
_____ 바) 물품공급의 하자 발생시의 처리
_____ 사) 재고품의 반품처리
_____ 아) 설비의 유지 및 관리
_____ 자) 영업상의 제한 또는 금지사항
_____ 차) 계약불이행에 대한 손해배상
_____ 카) 계약기간 및 계약의 갱신
_____ 타) 해약조건(해약사유, 위약금 등)
_____ 파) 허위표시 · 부당권유(과다예상매출액, 시장조사의 오류, 인수보상 등)
_____ 하) 보증금의 추가적 요구
_____ 거) 기타(자세히: _____)

32. 귀하는 만약 본부와 분쟁이 발생한 경우 어떻게 하시겠습니까?
(경험이 있는 분은 경험을, 없는 분은 어떻게 할 것인지를 답해 주십시오)

_____ ① 법원에 소송을 제기한다
_____ ② 공적 기관에 알선 또는 중재를 요청한다
_____ ③ 다른 체인점주들과 함께 대응한다
_____ ④ 적당한 선에서 타협한다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

기타의 사항에 대한 물음입니다.

33. 고객이 물품의 하자로 인한 손해배상을 요구하는 경우, 귀하는 그 책임이 본부에 있다고 생각될 때 어떻게 하시겠습니까?

_____ ① 부담을 감수한다
_____ ② 일단 부담하고 본부로부터 받는다
_____ ③ 고객이 직접 본부로부터 받게 한다
_____ ④ 기타(자세히: _____)

34. 본부가 공급물품의 가격 또는 로알티나 보증금을 인상하여 귀하의 부담을 무겁게 하는 경우 가장 먼저 어떤 조치를 취하시겠습니까?

_____ ① 판매가격을 올린다
_____ ② 판매량을 늘린다
_____ ③ 원가를 절감한다
_____ ④ 이윤이 줄어드는 것을 감수한다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

35. 귀하는 본부가 파산하는 경우를 생각해본 적이 있습니까?

_____ ① 본부의 파산에 대한 대비책을 마련해 놓고 있다
_____ ② 파산할 가능성은 있다고 생각하나 별다른 대비책은 없다
_____ ③ 파산할 가능성이 없다고 생각한다
_____ ④ 파산에 대해 크게 걱정하지 않는다
_____ ⑤ 생각해본 적이 없다
_____ ⑥ 기타(자세히: _____)

36. 귀하는 현재의 영업을 계속하실 생각입니까?

_____ ① 계약기간이 만료되더라도 계속하겠다
_____ ② 일단 계약기간까지만 하겠다
_____ ③ 위약금을 물더라도 당장 그만 두겠다
_____ ④ 투자금액을 회수하고서 그만 두겠다
_____ ⑤ 기타(자세히: _____)

37. 귀하는 체인점사업 전반에 대한 자율적 규제기관으로 체인점 본부단체가 필요하다고 생각하십니까?

_____ ① 필요하다
_____ ② 필요없다
_____ ③ 잘 모르겠다

38. 귀하는 체인점주의 이익을 보호하기 위한 체인점주단체가 필요하다고 생각하십니까?

_____ ① 필요하다
_____ ② 필요없다
_____ ③ 잘 모르겠다

39. 현행법령의 개선에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 현재의 법령이 본부와 체인점간의 법률관계를 어느 정도 규율하고 있다고 생각하십니까?

_____ ① 제대로 규율하고 있다
_____ ② 제대로 규율하지 못하고 있다
_____ ③ 전혀 규율하지 못하고 있다
_____ ④ 모르겠다

2) 귀하는 앞으로 체인점에 대한 법이 만들어진다면, 특히 어느 부분에 중점을 두어야 한다고 생각하십니까? <보기>에서 중요하다고 생각하는 순서대로 세 가지를 선택하여 번호를 기입해 주십시오.

1) _____ 2) _____ 3) _____

< 보 기 >

1) 계약불이행에 대한 손해배상책임
2) 계약기간 및 갱신과 관련한 체인점주의 보호
3) 중도해약과 관련한 체인점주의 보호
4) 본부 파산 등의 경우 체인점주의 보호
5) 분쟁해결방법 및 절차
6) 본부의 책임을 면제하거나 본부가 일방적으로 유리하게 해석할 수 있도록 하는 조항에 대한 규제
7) 결제조건(결제기간, 수단, 금액 등)에 대한 규제
8) 본부의 계약내용 변경에 대한 규제
9) 허위 또는 과대 광고의 규제
10) 본부의 자격 요건

40. 1996년부터는 국내 체인점시장이 완전히 개방됩니다. 다음은 국내 체인점시장이 개방되는 경우에 대한 물음입니다.

1) 귀하는 본부가 외국기업인 체인점을 운영하실 생각이 있습니까?

_____ ① 있다
_____ ② 없다 [☞ 다음 면으로 가시오]

2) 귀하가 만약 그렇게 하시겠다면 그 이유는 무엇입니까?

_____ ① 경영기법이 더 나을 것 같아서
_____ ② 상호·상표 등의 지명도가 높아서
_____ ③ 본부의 지원 등 거래조건이 더 나을 것 같아서
_____ ④ 본부의 재무구조가 건실할 것 같아서

_____ ⑤ 고객의 생활 · 취향 등의 변화에 맞추기 위해서

_____ ⑥ 기타(자세히: _____)

다음의 사항들에 대해 귀하의 의견을 직접 기입해주시기 바랍니다.

○ 1996년부터 국내 체인점시장이 완전히 개방되는데, 이러한 시장개방이 귀하의 영업에 어떤 영향을 미칠 것이라고 생각하십니까?

○ 귀하는 국내 체인점시장의 개방과 관련하여 어떤 대비책이 필요하다고 생각하십니까?

○ 본설문에서 미처 다루지 못한 내용이나 입법 또는 정책수립과 관련한 제안 또는 건의가 있으시다면 기재하여 주십시오.

다음은 설문의 결과를 해석하는데 필요한 사항에 대한 물음입니다.

1. 나이 ____ 세

2. 성별 ____ ① 남 ____ ② 여

3. 학력

____ ① 중졸 ____ ② 고졸 ____ ③ 대졸

4. 전업 여부

____ ① 전업 ____ ② 부업

5. 영업개시일

____ ① 1993년 8월 ~ 현재
____ ② 1992년 8월 ~ 1993년 7월
____ ③ 1991년 8월 ~ 1992년 7월
____ ④ 1991년 7월 이전

6. 업종 (_____)

7. 본부의 계통

____ ① 국내브랜드
____ ② 미국브랜드
____ ③ 일본브랜드
____ ④ 기타(자세히: _____)

8. 체인점을 하기 전의 직업

____ ① 전문·관리직
____ ② 사무직
____ ③ 일반 판매·서비스직
____ ④ 생산직(농·어업 포함)
____ ⑤ 유사 또는 동종의 다른 업체
____ ⑥ 주부
____ ⑦ 다른 직업이 없었다
____ ⑧ 기타(자세히: _____)

9. 월소득

____ ① 50 만원 이하
____ ② 51~100 만원
____ ③ 101~150 만원
____ ④ 151~200 만원
____ ⑤ 201~250 만원
____ ⑥ 251~300 만원
____ ⑦ 301 만원 이상

10. 점포의 소재지

____ ① 주거지역
____ ② 준주거지역
____ ③ 상가지역
____ ④ 기타(자세히: _____)

11. 상점의 규모

_____ ① 10평 이하
_____ ② 11평 ~ 15평
_____ ③ 16평 ~ 20평
_____ ④ 21평 ~ 30평
_____ ⑤ 30평 이상

12. 상점소유 여부

____ 1) 소유
____ 2) 임대

보 증 금	월 세
____ ① 1000 만원 미만	____ ① 50 만원 미만
____ ② 1000 - 1999 만원	____ ② 50 - 99 만원
____ ③ 2000 - 2999 만원	____ ③ 100 - 199 만원
____ ④ 3000 만원 이상	____ ④ 200 만원 이상

13. 개업시 지급한 점포의 권리금

_____ ① 1000 만원 미만
_____ ② 1000 만원 ~ 1999 만원
_____ ③ 2000 만원 ~ 2999 만원
_____ ④ 3000 만원 ~ 4999 만원
_____ ⑤ 5000 만원 이상
_____ ⑥ 권리금을 지급하지 않았다

14. 체인점을 시작할 때 소요된 기본적인 경비(단위 : 만원)

1) 가맹비

_____ ① 200 미만　　_____ ② 200 ~ 299
_____ ③ 300 ~ 499　　_____ ④ 500 ~ 999
_____ ⑤ 1000 이상　　_____ ⑥ 없다

2) 보증금

_____ ① 300 미만　　_____ ② 300 ~ 499
_____ ③ 500 ~ 999　　_____ ④ 1000 ~ 1999
_____ ⑤ 2000 이상　　_____ ⑥ 없다

3) 초도상품비

_____ ① 300 미만　　_____ ② 300 ~ 499
_____ ③ 500 ~ 999　　_____ ④ 1000 ~ 1999
_____ ⑤ 2000 이상　　_____ ⑥ 없다

4) 실내장식비

_____ ① 500 미만　　_____ ② 500 ~ 999
_____ ③ 1000 ~ 1999　　_____ ④ 2000 ~ 2999
_____ ⑤ 3000 ~ 4999　　_____ ⑥ 5000 이상
_____ ⑦ 없다

5) 기타 설비비 (주방설비 · 진열대 등)

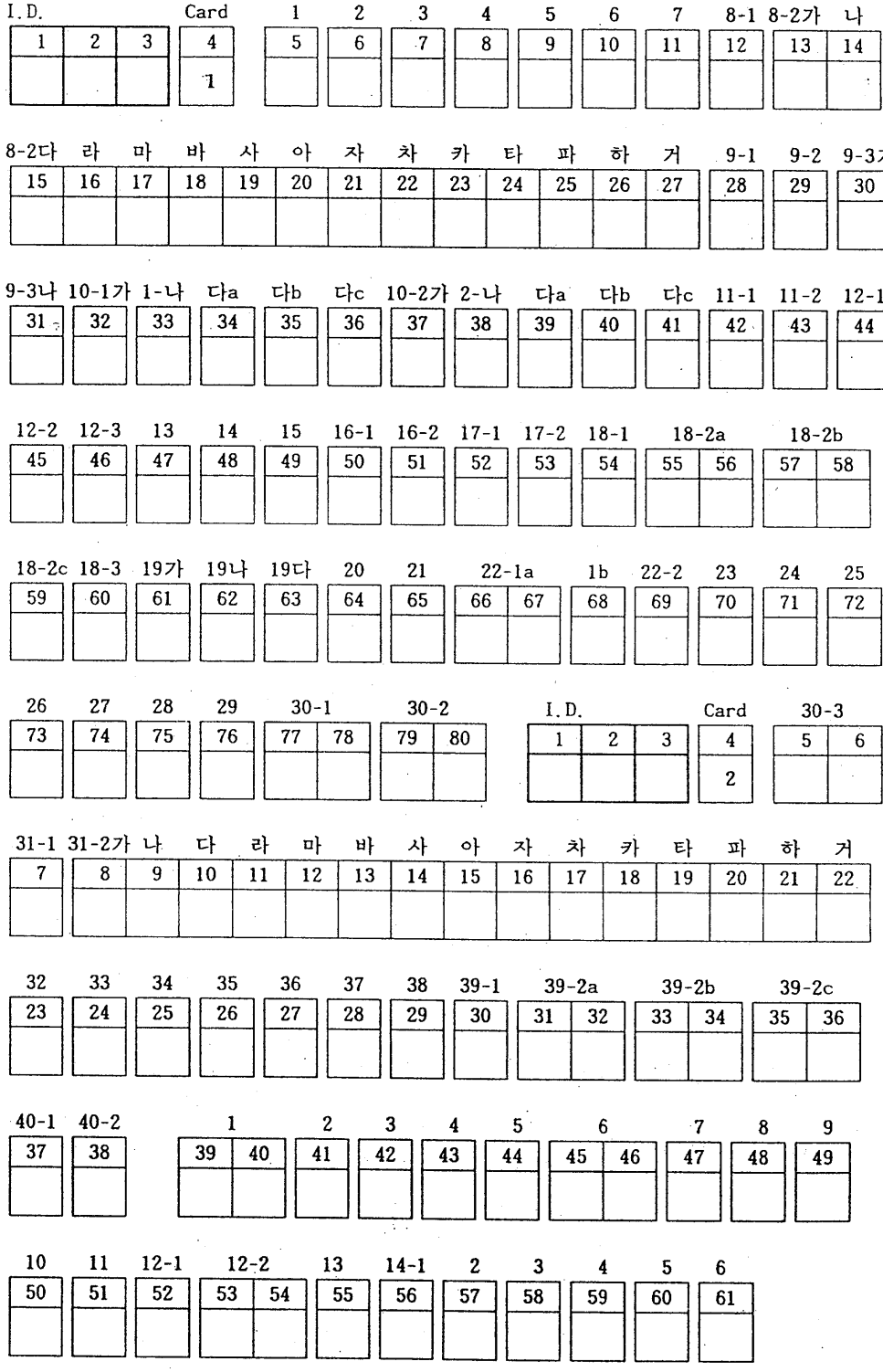
_____ ① 500 미만　　_____ ② 500 ~ 999
_____ ③ 1000 ~ 1999　　_____ ④ 2000 ~ 2999
_____ ⑤ 3000 ~ 4999　　_____ ⑥ 5000 이상
_____ ⑦ 없다

6) 총계(점포보증금 및 권리금 제외)

_____ ① 1000 미만　　_____ ② 1000 ~ 1999
_____ ③ 2000 ~ 2999　　_____ ④ 3000 ~ 4999
_____ ⑤ 5000 ~ 9999　　_____ ⑥ 1억 이상
_____ ⑦ 없다

수고 많으셨습니다. 대단히 감사합니다.

코딩지


I.D.
Card
1 2 3 4 5 6 7 8-1 8-2가 나
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14
1
8-2다 라 마 바 사 아 자 차 카 타 파 하 거 9-1 9-2 9-3가
15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
9-3나 10-1가 1-나 다a 다b 다c 10-2가 2-나 다a 다b 다c 11-1 11-2 12-1
31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44
12-2 12-3 13 14 15 16-1 16-2 17-1 17-2 18-1 18-2a 18-2b
45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58
18-2c 18-3 19가 19나 19다 20 21 22-1a 1b 22-2 23 24 25
59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72
26 27 28 29 30-1 30-2
73 74 75 76 77 78 79 80
I.D.
Card
30-3
1 2 3 4 5 6
2
31-1 31-2가 나 다 라 마 바 사 아 자 차 카 타 파 하 거
7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22
32 33 34 35 36 37 38 39-1 39-2a 39-2b 39-2c
23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36
40-1 40-2
1 2 3 4 5 6 7 8 9
37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49
10 11 12-1 12-2 13 14-1 2 3 4 5 6
50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61

조 사 자 : _____대학교 _____학과 ___학년, 이름 _____ 연락처:

조사일시 : 1994년 7월 ____일 ____시 ____분부터 ____시 ____분까지

조사지역 : 서울특별시 _____구 _____동 ( )

응답자의 협조도 : 상 - 중 - 하 , 방문횟수 : _____회

Ⅱ. 프랜차이즈업계 현황

1. 한 국

현재 우리나라에는 30여 업종에 걸쳐 약 350 개의 본부업체와 1만 5천 개의 가맹점이 있는 것으로 추산되고 있을 뿐[1], 특정업종을 제외하고는[2] 프랜차이즈에 관한 정확한 통계가 거의 없는 실정이다.

본자료는 프랜차이즈에 대한 이해를 돕기 위해 『'94 韓國 체인브랜드 가이드북』(종합체인정보, 1994. 3.)에 수록된 자료에 기초하여 프랜차이즈 업계의 부분현황을 정리한 것이다.

본 설문조사에서는 프랜차이즈 영업과 관련하여 가맹비 등 투자액에 대한 조사가 응답자의 노출 기피, 본부와의 관계 등으로 인하여 다소 미진하였다고 판단된다. 본자료는 조사의 미진한 점을 보충하는 의미가 있다. 본자료에는 크게 외식업 115개 업체, 소매업 56개 업체, 서비스업 16개 업체 등 모두 187개 본부업체의 프랜차이즈 가맹조건이 수록되어 있다. 여기에서는 이들 187개 업체의 표준점포면적, 가맹비, 보증금, 실내장식비, 설비비, 로열티, 초도상품비, 총소요비용 등의 정보를 수치로 옮겨 설문지와 같은 방식으로 통계처리를 하였다.

자료의 정리는 업종 전체의 분포와 평균(M) 및 최대값(H)을 먼저 정리한 후 각 업종별 분포표를 정리하였다.

업종의 구성은 외식업이 전체의 61.5%, 소매업은 29.9%, 서비스업은 8.6%이다. 이로부터 현재 외식업계에 프랜차이즈가 널리 보급되었다는 것과 서비스업계에는 이제 도입되고 있는 초기임을 알 수 있다.

---

1) 『매일경제신문』, 1994. 4. 19, 38면.
2) 대한상공회의소, 『유통통계자료집』, 1993. 7, 113면 이하 참조.

<부표 1> 업종 구성

업 종	갯 수	비 율
외 식 업	115	61.5
소 매 업	56	29.9
서 비 스 업	16	8.6
계	187	100.0

점포의 면적은 10평 이하가 50.3%로 절반을 차지하고 있으며, 16평 이상도 약 30%로 소형점포에서 대형점포까지 고루 확산되어 있음을 알 수 있다. 그리고 점포의 평균면적은 14.6 평이며, 최고는 100평이다.

<부표 2> 점포 면적 구성

면 적	갯 수	비 율
10평 이하	94	50.3
11-15 평	38	20.3
16평 이상	55	29.4
계	187	100.0
M: 14.62 H: 100		

프랜차이즈 점포를 운영하기 위해 지급하는 가맹비가 없는 경우는 48.1%이고, 300만원 이하는 16.5%이고, 301-499만원이 28.3%이며 500만원 이상은 6.9%이다. 평균은 약 183만원이며, 최대치는 3천만원이다.

<부표 3> 가맹비(단위 : 만원)

금 액	갯 수	비 율
없 음	90	48.1
200 미만	7	3.7
200 - 299	24	12.8
300 - 499	53	28.3
500 - 999	9	4.8
1000 이상	4	2.1
계	187	100.0
M : 182.94 H : 3000		

가맹점주가 가맹시 지급하는 보증금은 없는 경우가 42.2%이며, 500만원 미만이 38.0%이다. 그리고 평균은 277만원, 최고치는 5천만원이다.

<부표 4> 보증금(단위 : 만원)

금 액	갯 수	비 율
없 음	79	42.2
300 미만	48	25.7
300 - 499	23	12.3
500 - 999	16	8.6
1000 - 1999	18	9.6
2000 이상	3	1.6
계	187	100.0
M: 277.00 H: 5000		

실내장식비가 없는 비율은 6.4%에 불과하고 1천만원에서 2천만원까지가 30.5%로 가장 많다. 평균은 약 1,579만원이며, 최고치는 8천만원이다.

<부표 5> 실내장식비(단위 : 만원)

금 액	갯 수	비 율
없 음	12	6.4
500 미만	14	7.5
500 - 999	40	21.4
1000 -1999	57	30.5
2000 -2999	43	23.0
3000 -4999	20	10.7
5000 이상	1	0.5
계	187	100.0
M : 1578.66 H : 8000		

설비비가 없는 비율은 19.3%이고, 500만원에서 1999만원까지가 54.5%이고, 평균은 약 1036만원이며, 최고치는 7천만원이다.

<부표 6> 설비비(단위 : 만원)

금 액	갯 수	비 율
없 음	36	19.3
500 미만	25	13.4
500 - 999	47	25.1
1000 -1999	55	29.4
2000 -2999	16	8.6
3000 -4999	4	2.1
5000 이상	4	2.1
계	187	100.0
M : 1035.72 H : 7000		

로얄티는 없는 경우가 79.1%이며, 정액의 로얄티는 12.9%, 정율의 로얄티는 8.0%이다. 정액의 로얄티는 11-20만원이 정액의 로얄티 중에서 45.8%이며, 정율의 로얄티는 11% 이상이 60.0%를 차지하고 있다. 평균은 각각 약 28만원, 약 21%이며, 최고치는 각각 100만원, 35%이다.

<부표 7> 로열티

없 음	148	79.1
있 음	39	20.9
정 액 (만원)	24	12.9(100.0)
10 이하	8	4.2 33.3
11- 20	11	5.9 45.8
21 이상	5	2.7 20.8
M : 27.71 H : 100		
정 율(%)	15	8.0(100.0)
10 이하	6	3.2(40.0)
11 이상	9	4.8(60.0)
M : 20.53% H : 35%		
계	187	100.0

초도상품비가 없는 비율은 43.9%이며, 300만원 미만과 1000-1999만원이 각각 18.2%, 14.4%이다. 그리고 평균은 약 462만원, 최고치 3500만원이다.

<부표 8> 초도상품비(단위 : 만원)

금 액	갯 수	비 율
없 음	82	43.9
300 미만	34	18.2
300 - 499	13	7.0
500 - 999	18	9.6
1000 -1999	27	14.4
2000 이상	13	7.0
계	187	100.0
M : 461.85 H : 3500		

총소요비용은 3000 - 4999만원의 비율이 가장 높고, 1000만원 미만도 1.6%나 된다. 평균은 약 3593만원이며, 최고치는 1억 8천만원이다.

<부표 9> 총소요비용(단위 : 만원)

금 액	갯 수	비 율
1000 미만	3	1.6
1000 -1999	37	19.8
2000 -2999	38	20.3
3000 -4999	67	35.8
5000 -9999	38	20.3
10000 이상	4	2.1
계	187	100.0
M : 3593.21 H : 18,000		

위의 여러 비용을 업종별로 분석한 결과는 다음과 같다. 이는 프랜차이즈 업계의 현실을 좀더 정확히 반영하는 것이다.

우선 업종별 가맹비의 분포는 다음과 같다. 소매업의 경우 가맹비가 없는

비율이 높으나 500만원 이상의 비율이 높고, 외식업의 경우 전반적으로 비교적 높은 가맹비를 부담하고 있다.

<부표 10> 업종별 가맹비 분포(단위 : 만원, 개, %)

구 분	외 식 업	소 매 업	서 비 스 업	전 체
없 음	42(36.5)	41(73.2)	7(43.8)	90(48.1)
200 미만	4(3.5)	2(3.6)	1(6.3)	7(3.7)
200 - 299	15(13.0)	5(8.9)	4(25.0)	24(12.8)
300 - 499	48(41.7)	4(7.1)	1(6.3)	53(28.3)
500 - 999	5(4.3)	4(7.1)		9(4.8)
1000 이상	1(0.5)		3(18.8)	4(2.1)
계	115(100.0)	56(100.0)	16(100.0)	187(100.0

업종별 보증금의 분포는 다음과 같다. 소매업은 보증금이 없는 비율이 가장 낮으며 500만원 이상의 비율이 높고, 외식업은 500만원 미만의 비율이 높다. 서비스업은 보증금의 비율이 전체적으로 고른 분포를 보이고 있다.

<부표 11> 업종별 보증금 분포(단위 : 만원, 개, %)

구 분	외 식 업	소 매 업	서 비 스 업	전 체
없 음	45(39.1)	27(34.2)	7(43.8)	79(42.2)
300 미만	41(35.7)	4(7.1)	3(18.8)	48(25.7)
300 - 499	14(12.2)	6(10.7)	3(18.8)	23(12.3)
500 - 999	5(4.3)	11(19.6)		16(8.6)
1000 - 1999	9(7.8)	7(12.5)	2(12.5)	18(9.6)
2000 이상	1(0.9)	1(1.8)	1(6.3)	3(1.6)
계	115(100.0)	56(100.0)	16(100.0)	187(100.0

업종별 실내장식비의 분포는 다음과 같다. 우선 서비스업의 경우 실내장식 식비가 없는 비율도 높고 아울러 1천만원 미만과 3천만원 이상인 비율도 높다. 외식업의 경우 전반적으로 1천만원 이상인 비율이 비교적 높고, 소매업의 경우 2천만원 미만의 비율이 높다.

<부표 12> 업종별 실내장식비 분포 (단위 : 만원, 개, %)

구 분	외 식 업	소 매 업	서 비 스 업	전 체
없 음	3(2.6)	4(7.1)	5(31.3)	12(6.4)
500 미만	2(1.7)	10(17.9)	2(12.5)	14(7.5)
500 - 999	22(19.1)	14(25.0)	4(25.0)	40(21.4)
1000 -1999	39(33.9)	17(30.4)	1(6.3)	57(30.5)
2000 -2999	33(28.7)	9(16.1)	1(6.3)	43(23.0)
3000 -4999	15(13.0)	2(3.6)	3(18.8)	20(10.7)
5000 이상	1(0.9)			1(0.5)
계	115(100.0)	56(100.0)	16(100.0)	187(100.0

업종별 설비비의 분포는 다음과 같다. 소매업의 경우 설비비가 없는 비율이 가장 높고 또 설비비가 소액이다. 외식업의 경우 설비비가 일반적으로 필요하나, 서비스업에 비해 고액의 설비비는 적다. 외식업의 경우 상대적으로 고액의 설비비가 필요하다.

<부표 13> 업종별 설비비 분포도 (단위 : 만원, 개, %)

구 분	외 식 업	소 매 업	서 비 스 업	전 체
없 음	11(9.6)	22(39.3)	3(18.8)	36(19.3)
500 미만	7(6.1)	17(30.4)	1(6.3)	25(13.4)
500 - 999	36(31.3)	9(16.1)	2(12.5)	47(25.1)
1000 -1999	44(38.3)	8(14.3)	3(18.8)	55(29.4)
2000 -2999	13(11.3)		3(18.8)	16(8.4)
3000 -4999	2(1.7)		2(12.5)	4(2.1)
5000 이상	2(1.7)		2(12.5)	4(2.1)
계	115(100.0)	56(100.0)	16(100.0)	187(100.0

업종별 로얄티의 분포는 다음과 같다. 로얄티가 있는 비율이 가장 높은 것은 서비스업이며, 소매업이 가장 낮다. 외식업의 경우 대부분 정액의 로얄티 비율이 높으며, 소매업과 서비스업의 경우에는 정액의 로얄티 비율이 높다. 그리고 로얄티의 규모도 정액의 경우 11-20만원, 정율의 경우 10% 이하의 비율이 높다.

<부표 14> 업종별 로얄티 분포도(단위 : 개, %)

구 분	외 식 업	소 매 업	서 비 스 업	전 체
없 음	90(78.3)	47(83.9)	11(68.8)	148(79.1)
10 만원 이하	7(6.1)	1(1.8)		8(4.3)
11 - 20 만원	11(9.5)			11(5.9)
21 만원 이상	4(3.5)		1(6.3)	5(2.7)
10% 이하	3(2.7)		3(18.8)	6(3.2)
11% 이상		8(14.3)	1(6.3)	9(4.8)
계	115(100.0)	56(100.0)	16(100.0)	187(100.0

업종별 초도상품비의 분포는 다음과 같다. 초도상품비가 없는 업종은 서비스업, 외식업, 소매업의 순으로 비율이 높다. 소매업의 경우 초도상품비에 대한 부담이 크며, 서비스업이 가장 부담이 작다.

<부표 15> 업종별 초도상품비 분포(단위 : 만원, 개, %)

구 분	외 식 업	소 매 업	서 비 스 업	전 체
없 음	61(53.0)	11(19.6)	10(62.5)	82(43.9)
300 미만	30(26.1)	3(5.4)	1(6.3)	34(18.2)
300 - 499	11(9.6)	2(3.6)		13(7.0)
500 - 999	6(5.2)	11(19.6)	1(6.3)	18(9.6)
1000 -1999	3(2.6)	22(39.3)	2(12.5)	27(14.4)
2000 이상	4(3.5)	7(12.5)	2(12.5)	13(7.0)
계	115(100.0)	56(100.0)	16(100.0)	187(100.0

업종별 총소요비용의 분포는 다음과 같다. 전체적으로 소매업의 총소요비용이 가장 적고, 5천만원 미만인 경우에는 외식업의 비율이 높으며, 5천만원 이상인 경우에는 서비스업의 비율이 높다.

<부표 16> 업종별 총소요비용 분포(단위 : 만원, 개, %)

구 분	외 식 업	소 매 업	서 비 스 업	전 체
1000 미만	2(1.7)	1(1.8)		3(1.6)
1000 -1999	22(19.1)	12(21.4)	3(8.1)	37(19.8)
2000 -2999	17(14.8)	17(30.4)	4(25.0)	38(20.3)
3000 -4999	46(40.0)	19(33.9)	2(12.5)	67(35.8)
5000 -9999	26(22.6)	7(12.5)	5(31.3)	38(20.3)
10000 이상	2(1.1)		2(1.1)	4(2.1)
	115(100.0)	56(100.0)	16(100.0)	187(100.0

2. 미 국

1) 점포수 : 1991년 542,496개, 1992년 558,125 개

- 사업형 프랜차이즈(Business Format Franchises) : 1975년 48.5%, 1990년 74.1%
- 상품·상호형 프랜차이즈(Product/Trade Name Franchises) : 1975년 25.9%, 1990년 25.9%

2) 매출액 : 1992년 8,032억 달러

소매업의 경우 1992년 전체 소매업 매출액의 40.9%

3) 고용인원 : 총 800만 명, 점포당 8~14인

4) 관련 사항

· 1991년 갤럽 조사결과 프랜차이즈 이용자의 만족도 94%

· 1991년 갤럽 조사결과 프랜차이즈 이용자의 세금전 총평균 소득 : 124,290 달러

· 1991년 갤럽 조사결과 프랜차이즈 이용자의 평균총투자비용(수수료 및 추가비용 포함) : 147,570 달러

· 사업형 프랜차이즈의 점포수 증가율 : 1991년부터 1992년까지 5.36%, 1992년부터 1993년까지 6.95%, 1994년 8.5% 성장 예상

· 사업형 프랜차이즈의 매출액 증가율 : 1991년부터 1992년까지 4.7%, 1992년부터 1993년까지 8.3%, 1994년 12.9% 성장 예상

* 자료출처

Franchising in the Economy, 1991, Horwath International and the IFA Educational Foundation.

Franchising in the Economy, 1989-1992, Arthur Andersen & Co. and the IFA Educational Foundation.

Franchising's Growing Role in the U.S. Economy, 1975-2000, U.S. Small Business Administration.

National Franchise Owner Study, January, 1992, The Gallop Organization.

3. 일 본

1) 점포수 : 1993년 기준 131,506 개

2) 본부업체수 :

1975년 186 개, 1985년 587 개, 1990년 666 개, 1991년 680 개, 1992년 688 개, 1993년 703 개

3) 매출액 :

1975년 1조 1천만 엔, 1985년 4조 엔, 1990년 8조 엔, 1991년 8조 8천만 엔, 1992년 10조 1천만 엔, 1993년 10조 9천만 엔

4) 관련 사항

· 1991년 상업통계에 따른 전국 소매업 점포수 : 1,591,000 개

· 1991년 상업통계에 따른 전국 소매업 매출액 : 140조 6,300억 엔

* 자료출처: 日本フランチャイズチェーン協會(JFA) 案內書, 1994.

Ⅲ. 主要國의 프랜차이즈 關係法規

1. 韓 國

1) 都·小賣業振興法(1986년 12월 31일 制定 法律 第3896號)

제5장 連鎖化事業

第25條 (連鎖化事業의 육성)

① 市·道知事는 連鎖化事業의 건전한 육성을 위하여 필요하다고 인정될 때에는 連鎖化事業者 중 일정한 요건을 갖춘 者를 지정하여 지원·육성할 수 있다.

② 第1項의 規定에 의한 지정의 요건과 그에 대한 지원·육성에 관하여 필요한 사항은 通商産業部長官이 정한다.

第26條 (指定連鎖化事業에 대한 지원) 市·道知事는 第25條 第1項의 規定에 의하여 지정을 받은 連鎖化事業者 (이하 "指定連鎖化事業者"라 한다)가 다음 各號의 事業을 추진하는 경우에는 그 事業의 추진에 필요한 資金등을 지원할 수 있다.

1. 店鋪施設의 標準化事業
2. 傳票 및 商品分類記號의 統一化事業
3. 多店鋪管理를 위한 電算化事業
4. 加工施設 및 集配送施設의 新設·增設事業
5. 指定連鎖化事業者 상호간의 統·廢合事業
6. 기타 市·道知事가 필요하다고 인정하는 事業

第27條 (事業讓渡의 승인) 指定連鎖化事業者가 그 事業을 讓渡하고자 할 때에는 미리 市·道知事의 승인을 얻어야 한다.

第28條 (指定連鎖化事業者의 指定取消등)

① 市·道知事는 連鎖化事業의 건전한 발전을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 指定連鎖化事業者에게 필요한 措置를 命할 수 있다.

② 市·道知事는 指定連鎖化事業者가 다음 各號의 1에 해당하는 경우에는 그 지정을 取消하거나 지원을 중단할 수 있다.

1. 第25條 第2項의 規定에 의한 요건에 미달하게 된 때

2. 3月이상 계속하여 休業한 때
3. 第27條의 規定에 의한 승인을 얻지 아니하고 事業을 讓渡한 때
4. 第1項의 規定에 의한 命令에 위반한 때

2) 都·小賣業振興法施行令(1987년 7월 1일 대통령령 제12211호)

제22조 (연쇄화사업의 양도·양수)
① 지정연쇄화사업자가 그 사업을 양도하고자 할 때에는 법 제27조의 규정에 의하여 통상산업부령이 정하는 사업양도·양수승인신청서를 관할 시·도지사에게 제출하여야 한다.
② 시·도지사는 제1항의 규정에 의한 신청이 법 제25조 제2항의 규정에 의한 요건에 적합하고 양수인이 당해 사업을 계승할 수 있는 능력이 있다고 인정될 때에는 그 사업의 양도·양수를 승인하여야 한다.
제23조 (지정연쇄화사업자에 대한 명령) 시·도지사는 법 제28조 제1항의 규정에 의하여 연쇄화사업의 건전한 발전을 위하여 필요한 때에는 다음 각호의 조치를 명할 수 있다.
1. 연쇄화사업의 구조 및 시설의 변경
2. 가맹점포에 대한 경영의 진단 및 지도의 실시
3. 직영점포 및 가맹점포에 근무하는 종사자에 대한 교육의 실시
4. 가맹점포에 현저히 불리한 가맹계약의 시정
5. 취급상품의 다양화 추진

3) 都·小賣業振興法施行規則(1987년 7월 4일 상공부령 제716호)

제21조 (연쇄화사업자의 지정등)
① 시·도지사는 법 제25조 제1항의 규정에 의하여 연쇄화사업자를 법 제26조의 규정에 의한 지정연쇄사업자로 지정하고자 하는 때에는 그 사업의 종류에 따라 구분하여 지정하여야 한다.
② 제1항의 규정에 의한 사업의 종류는 [별표4]와 같다.
제22조 (지정연쇄화사업의 지정요건)
① 법 제25조제1항에서 "일정한 요건을 갖춘 자"라 함은 다음 각호와 같다.
1. 11개이상의 동일업종의 소매점포를 직영하는 회사형연쇄화사업자로서

통상산업부장관이 정하여 고시한 지정요건을 갖춘 자

2. 30개이상의 동일업종의 소매점포와 가맹계약을 체결하였거나 5개이상의 동일업종의 소매점포를 직영하고 15개이상의 동일업종의 소매점포와 가맹계약을 체결한 가맹점형연쇄화사업자로서 상공부장관이 정하여 고시한 지정요건을 갖춘 자

② 제1항제2호의 규정에 의한 점포수에는 다른 지정연쇄화사업자가 직영하는 점포 또는 다른 지정연쇄화사업자와 이미 가맹계약이 체결되어 있는 점포와 가맹계약을 체결한 경우는 이를 산입하지 아니한다.

③ 제1항에서 "동일업종"이라 함은 통계법 제11조제1항의 규정에 의하여 재정경제원장관이 고시하는 한국표준산업분류의 세세분류에 의한 업종중 통상산업부장관이 정하는 업종을 말하며, "소매점포"라 함은 매장면적중 상품의 판매에 직접 제공되는 영업장의 면적이 50제곱미터이상인 점포를 말한다.

제23조 (연쇄화사업의 양도·양수 승인신청) 지정연쇄화사업자가 그 사업을 양도하고자 할 때에는 영 제22조제1항의 규정에 의하여 양수인과 연명하여 날인한 별지 제11호서식의 연쇄화사업양도·양수승인신청서에 다음 각호의 서류를 첨부하여 관할 시·도지사에게 제출하여야 한다.

1. 양도·양수사유서
2. 양도·양수계약서 사본
3. 양수인의 등기부등본·정관 및 대표자의 신원증명서
4. 양수인의 재무제표
5. 양수인의 사업계획서
6. 기타 지정요건을 입증할 수 있는 서류

4) 소매상의 연쇄화사업 운영요령(1993년 12월 27일 통상산업부 고시 제1993 - 118호)

제1조 (목적) 이 요령은 도·소매업진흥법(이하 "법"이라 한다) 제25조 제2항에서 규정한 연쇄화사업자의 지정 및 육성을 위하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조 (사업자의 지정요건) ① 연쇄화사업자의 지정을 받고자 하는 자는 다음의 요건을 갖추어야 한다.

요 건	회사형 연쇄화사업자	가맹점형 연쇄화사업자
1. 자본금(출자금)	5억원 이상	3억원 이상
2. 조직	상법상의 회사	상법상의 회사 또는 중기업협동조합법에 의한 중소기업협동조합
3. 점포		
가. 점포수	11개 이상의 동일업종의 소매점포 직영	30개 이상의 동일업종의 소매점포 가맹 또는 5개이상의 동일업종의 소매점포를 직영하고 15개 이상의 동일업종의 소매점포 가맹 좌동
나. 점포면적	50㎡ 이상	

② 제1항의 규정에 의한 지정요건중 자본금(출자금)은 통상산업부장관이 별도 공고하는 『연쇄화사업자 실질자본진단요령』에 의거, 실질자본진단기관이 진단한 『유통업 실질자본』으로 하며, 기타 지정요건의 적격기준 및 검토요령은 별표1과 같다.

③ 연쇄화사업자가 지정을 받고자 하는 법인 또는 그 대표자가 다음 각호의 1에 해당할 때에는 연쇄화사업자 지정을 받을 수 없다.

1. 금치산자, 한정치산자 또는 파산된 후 복권되지 아니한 자.
2. 금고이상의 형을 받고 그 집행이 종료된 후 1년이 경과되지 아니한 자.
3. 연쇄화사업자가 지정취소를 받은 후 1년이 경과되지 아니한 자.
4. 신청일 기준 2년이내에 주세법에 의한 주류제조업, 주류도매업 및 그 계열기업을 영위한 사실이 있는 자([별표2]의 업종 중 수퍼마켓을 영위하는 자에 한한다).
5. 특정회사제품의 매출액이 전년도 상품매출액의 50%이상을 차지하는 법인.

④ 연쇄화사업자 지정대상업종은 [별표2]와 같다.

⑤ 소매점포가 한국표준산업분류의 세세분류에 의한 업종중 2개이상의 업종을 영위하는 때에는 매출액이 50%이상인 업종을 당해 점포의 업종을 본다.

제3조 (사업자의 지정절차) ① 연쇄화사업자 지정을 받고자 하는 자는 다음 각 호의 서류를 첨부한 별지 제1호서식의 연쇄화사업자 지정신청서 2부를

서울특별시장, 직할시장 또는 도지사(이하 "시·도지사"라 한다)에게 제출하여야 한다.

1. 사업현황 및 사업계획서
2. 법인 등기부 등본 및 정관 사본
3. 대표자 신원증명서
4. 가맹자에 대한 가입규약(가맹점형 연쇄화사업자에 한함)
5. 직영 또는 가맹점포 명단(상호, 대표자, 사업자등록번호, 면적등)
6. 기타 지정요건을 입증할 수 있는 관계증빙서류

② 시·도지사는 제1항의 규정에 의하여 지정신청서가 제출되면, 별지 제2호 서식에 의거 신청자의 본부 및 직영 또는 가맹점포를 관할하는 관할세무서장에게 검토를 의뢰하여야 하며, 검토의뢰를 받은 세무서장은 별표1의 규정에 의한 검토결과와 제2조 제3항 제4호 내지 제5호에 해당되는지 여부를 검토한 후 그 결과를 검토의뢰서가 접수된 날로 부터 7일 이내에 별지 제3호 서식에 의거 당해 시·도지사에게 회보하여야 한다.

③ 시·도지사는 제1항의 규정에 의하여 지정신청서가 제출되면 별표1에 규정된 지정요건별 적격 기준을 검토 및 확인하여야 한다. 이 경우 별표1중 "제2의 나. 세무서 조사사항 이외의 것"에 대하여는 관할 시·군·구청장이 현장실사 등에 의하여 제출한 의견을 근거로 하여 검토 및 확인하여야 하고, 시·군·구청장의 의견으로 미흡하다고 판단되는 부분에 대하여 소관협회장의 의견을 들을 수 있다.

④ 시·도지사는 제2조 제1항에 규정된 지정요건 중 자본금을 제외한 지정요건의 구비여부와 동조 제3항에 규정된 결격사유에 해당되는지 여부를 먼저 검토확인하여야 하며, 그 결과 동 지정요건이 모두 구비되고 결격사유가 없는 경우에 한하여 제2조 제2항의 규정에 의한 실질자본진단을 받도록 신청인에게 통보하여야 한다.

⑤ 시·도지사는 제2항 및 제3항과 별표1의 규정에 의한 검토 결과등을 종합하여 그 타당성 여부를 확인한 후, 그 결과를 별지 제4호 서식에 의거, 작성 비치하여야 한다.

⑥ 시·도지사는 제5항의 규정에 의하여 확인한 결과, 제2조 제1항 및 제2항에 규정된 지정요건을 모두 갖추었고 동조 제3항에 규정된 결격사유에 해당되지 아니한 경우에는 별지 제5호 서식에 의한 연쇄화사업자지정서를 신청인에게 교부하고, 별지 제6호 서식에 의한 연쇄화사업자지정서교부대장에 지정서 교부에 관한 사항을 기재하여야 한다. 다만, 지정요건을 갖추지 아니한 경우에는 그 내용을 표시하여 신청인에게 통보하고, 제출된 신청서류는 신청인에게 반려하여야 한다.

제4조 (사업의 제한) <삭제>

제5조 (지점의 설치승인) ① 지점을 설치하고자 하는 연쇄화사업자는 제2조 제1항의 규정에 의한 지정요건(자본금은 지점1개 개설시마다 1억원씩 추가)을 갖추고, 그 요건을 증빙할 수 있는 서류를 첨부한 별지 제7호 서식의 연쇄화사업자 지점설치신청서 2부를 그 지점 소재지를 관할하는 시·도지사에게 제출하여야 한다.

② 시·도지사는 제1항의 규정에 의하여 지점의 설치를 승인한 때에는 별지 제8호 서식의 연쇄화사업자 지점설치승인서를 신청인에게 교부하고, 연쇄화사업자 지점설치 승인서대장(별지 제6호 서식에 준하여 작성)에 설치승인서 교부에 관한 사항을 기재하여야 한다.

③ 지점의 승인절차 및 설치요건의 검토는 제3조 제2항 내지 제6항의 규정을 준용한다.

제6조 (지위의 승계) ① 연쇄화사업자가 합병(연쇄화사업자의 종류가 동일한 경우에 한한다)한 때에는, 합병후 존속하는 법인이나 합병에 의하여 설립되는 법인은 연쇄화사업자의 지위를 승계한다.

② 제1항의 규정에 의하여 연쇄화사업자의 지위를 승계하고자 하는 자는 별지 제9호 서식의 연쇄화사업자 합병신고서에 다음 각호의 서류를 첨부하여, 그 지위를 승계한 날로부터 30일내에 시·도지사에게 신고하여야 한다.

1. 합병신고서
2. 합병에 관한 계약서 자본
3. 법인의 정관 사본

제7조 (사업자의 휴업·폐업신고) ① 연쇄화사업자가 사업(지점의 사업을 포함한다)을 1월이상 휴업하거나 또는 폐업하고자 할 때에는 휴업 또는 폐업 1월전에 별지 제10호 서식의 연쇄화사업 휴·폐업신고서에 다음 각호의 서류를 첨부하여 시·도지사에게 제출하여야 한다.

1. 회의록 사본
2. 연쇄화사업자지정서 또는 지점설치승인서(폐업의 경우에 한한다)

② 시·도지사는 연쇄화사업자가 폐업한 때에는 폐업신고서를 접수한 후, 지체없이 그 지정을 취소하여야 하며, 지점에 대하여는 그 설치승인을 취소하여야 한다.

제8조 (변경사항 신고) ① 연쇄화사업자는 법인의 명칭, 대표자 및 상호 등을

변경한 때에는 도·소매업진흥법 시행규칙 제35조제3항의 규정에 따라 변경일로부터 10일이내에 별지 제11호 서식에 의하여 그 사실을 시·도지사에게 신고하여야 한다.

② 시·도지사는 제1항의 규정에 의한 신고서가 제출된 경우에는 당해 연쇄화사업자의 변경사항을 확인한 후, 별지 제5호 서식의 연쇄화사업자지정서(지점의 경우 별지 제8호 서식의 연쇄화사업자 지점설치승인서) 뒷면에 변경사항을 기재하여 신청인에게 교부하여야 한다.

제9조 (사업양도의 승인) ① 연쇄화사업자가 그 사업을 양도하고자 하는 경우에는 미리 별지 제12호 서식에 의거, 시·도지사에게 그 승인을 신청하여야 한다.

② 시·도지사는 제1항의 규정에 의한 승인신청자가 제14조 제1항 각호의 1에 해당되거나 그 사업양수법인 또는 그 대표자가 제2조 제3항 각호의 1에 해당되는 경우에는 이를 승인할 수 없다.

③ 제2항의 규정에 의한 결격사유에 해당되는지 여부에 대한 검토절차는 제3조 제2항 내지 제6항의 규정을 준용한다.

제10조 (사업자 준수사항) 연쇄화사업자는 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 연쇄화사업자는 직영점 및 가맹점 종사자 교육을 분기1회, 경영진단 및 지도를 연2회이상 실시할 것
2. 연쇄화사업자는 품목을 저렴한 가격으로 공급하여야 하며, 자사상표 상품 개발 등 공급품목의 다양화에 노력할 것
3. 연쇄화사업자는 연쇄화사업을 위하여 정부등 관계기관으로부터 받은 지원을 본래의 취지와 어긋나게 이용하지 말 것
4. 연쇄화사업자는 가맹점포, 소비자 등에게 고의 또는 과실로 피해를 입히거나, 이로 인하여 사회적 물의를 야기하지 말 것
5. 연쇄화사업자는 상도의 앙양, 가격표시 등 상거래질서 확립에 선도적 역할을 할 것

제11조 (가맹점 계약사항) ① 연쇄화사업자는 가맹자와 다음 사항을 포함한 서면계약을 체결하여야 한다.

1. 가맹점의 가입·탈퇴에 관한 사항
2. 가맹점이 부담하여야 할 제부담금의 징수방법 및 반환에 관한 사항
3. 주요 권리의무에 관한 사항
4. 상품공급방법, 조건, 가격에 관한 사항

5. 무형재산권인 상표, 상호와 기타 표시 등의 사용 및 철거에 관한 사항
6. 계약기간의 갱신 및 해제에 관한 사항
7. 경영지도 등 지원에 관한 사항
8. 기타 연쇄화사업 수행에 필요한 사항

② 연쇄화사업자와 제1항의 규정에 의한 계약을 체결하고 평균매출액의 30% 이상을 연쇄화사업자로부터 공급받는 점포를 제2조 제1항의 규정에 의한 연쇄화사업자의 가맹점으로 본다. 다만, [별표2] 중 수퍼마켓업종을 제외한 소매업종(이하 "기타 공산품 소매업종" 이라 한다)은 평균매출액의 10% 이상을 공급받는 점포를 가맹점으로 보고 지정일 이후 매 1년마다 동 비율을 10%씩 상향조정하여 2년 후에는 30%이상을 유지하여야 한다.

③ 중소기업협동조합이 연쇄화사업자로 지정받고자 하는 때에는 그 조합의 회원사로서 제2항의 규정을 점포에 한하여 제2조제1항의 규정에 의한 연쇄화사업자의 가맹점으로 본다.

제12조 (지원) 통상산업부장관 또는 시·도지사는 이 요령에 의해 지정받는 연쇄화사업자 및 그 점포에 대하여 자금, 세제 및 행정적 지원을 할 수 있다. 다만, [별표2]의 업종 중 수퍼마켓을 영위하는 연쇄화사업자로서 제13조 제3항에 의한 실태조사 결과 직영점 및 가맹점에 공급한 상품공급액중 주류공급액이 50%를 초과하는 사업자와 그 사업자의 가맹점은 자금지원 대상에서 제외한다.

제13조 (실태조사, 보고) ① 시·도지사는 제3조 제6항의 규정에 의한 지정서 교부, 제5조 제2항의 규정에 의한 지점설치승인서 교부, 제6조 제2항의 규정에 의한 지위승계신고 수리, 제8조 제2항의 규정에 의한 변경사항신고 수리, 제9조의 규정에 의한 양도승인 및 제14조의 규정에 의한 지정의 취소 또는 설치승인의 취소를 한 경우에는 이를 통상산업부장관, 관할세무서장에게 보고(통보)하여야 하며, 지점의 설치승인, 취소의 경우에는 그 지점의 사업주체인 연쇄화사업자(본부)를 관할하는 시·도지사에게도 이를 통보하여야 한다.

② 연쇄화사업자는 매년말 기준 재무상태, 점포현황 및 상품공급률등 영업실태와 교육 및 경영지도실태등을 다음년도 3월말까지 시·도지사에게 보고하여야 한다.

③ 시·도지사는 매년 1회이상 연쇄화사업에 관한 실태조사를 실시하고, 그 결과와 기타 지도감독의 내용등 연쇄화사업 추진상황을 다음 년도 4월말까지 통상산업부장관에게 보고하여야 한다.

④ 시·도지사는 제3항의 규정에 의한 실태조사 또는 제2조의 규정에 의한 지정요건의 확인을 위하여 필요한 경우에는 연쇄화사업자에게 제2조 제2항의 규정에 의한 실질자본 진단을 받도록 명할 수 있다.

제14조 (사업자 지정취소) ① 시·도지사는 이 요령에 의해 지정받은 연쇄화사업자가 다음 각호의 1에 해당할 때에는 그 지정을 취소할 수 있다.

1. 제2조 규정에 의한 연쇄화사업자 지정요건에 미달하거나 결격사유에 해당될 때
2. 휴업신고일 또는 사실상 휴업한 날로부터 3월이 경과한 때
3. 제9조의 규정에 의한 승인을 받지 아니하고 그 사업을 양도한 때
4. 이 요령에 규정된 사항을 위반하여 법 제28조의 규정에 의한 시·도지사의 시정명령을 받고도 이행하지 아니 하였을 때

② 시·도지사는 이 요령에 의하여 승인받은 연쇄화사업자의 지점이 다음 각호의 1에 해당될 때, 그 승인을 취소할 수 있다.

1. 제5조의 지점설치 승인요건에 미달할 때
2. 연쇄화사업자 이외의 자에게 지점을 위탁경영할 때
3. 제1항제2호 내지 제4호에 해당할 때

부 칙

(이하 생략)

2. 美 國

1) 聯邦去來委員會 프랜차이즈 公示規則

이하는 미국 **聯邦去來委員會**(Federal Trade Commission; F.T.C.)의 **去來規制規則**(Trade Regulation Rule) 중 프랜차이즈의 **公示要件** 및 **禁止事項**에 관한 규정을 번역한 것이다. 정식표제는 'Part 436 Disclosure Requirements and Prohibitions Concerning Franchising and Business Opportunity Ventures'이다. 이 규정은 8년간의 심의를 걸친 후 1979년 10월부터 시행되고 있다.

§436.1 規 則

프랜차이즈 또는 구두나 서류에 의해 어떤 가맹본부의 대리인임을 나타내는 관계를 광고, 청약, 라이센스 부여, 계약, 판매하거나 기타 상거래의 촉진활동을 하는 경우 다음 각호에 해당하는 행위는 F.T.C.규칙 제5장에서 규정하는 가맹본부 또는 그 대리인에 의한 부정행위 또는 기만행위로 본다.

(a)절

장래의 가맹점주에 대하여 공시 이전 또는 최초의 개인면접시에 다음과 같은정보를 읽기 쉬운 문서에 의해서 명확하고 간결하게 기재하여 제공할 것을 태만히 한 행위

1. (1) 가맹본부 및 가맹본부의 모회사 또는 지주회사의 정식명칭, 소재지 및 사업의 주된 장소
   (2) 프랜차이즈 사업을 하고 있거나 하고자 하는 가맹본부의 명칭
   (3) 상표, 상호, 서비스표, 광고 기타 상업상의 표지 등 장래의 가맹점주가 판매 또는 제공할 상품 또는 서비스를 나타내는 표지 또는 장래의 가맹점주가 그것에 기인하여 영업을 행하는 표지
2. 가맹본부의 현재의 이사 및 임·직원(최고관리자, 경리부문, 프랜차이즈마케팅

부문, 교육부문 및 서비스 부문의 책임자를 포함) 각 인의 지난 5년간의 사업경력 등

3. 가맹본부 및 가맹본부 모회사의 사업실적. 이에는 다음 각호의 사업기간을 첨부할 것

(1) 가맹점주가 운영하게 되는 종류의 사업을 행한 기간

(2) 그 사업을 위해 프랜차이즈를 청약 또는 판매한 기간

(3) (a)절 1. (3)의 표지를 사용한 명칭에 의하여 행한 사업(A) 또는 (a)절 1. (3)의 표지에 의하여 인정되는 상품 또는 서비스를 판매 또는 제공하는 사업(B)을 행한 기간 및 그 사업에 대하여 프랜차이즈의 청약 또는 판매를 행한 기간

(4) 특히 다른 사업부문에 있어서 프랜차이즈의 청약 또는 판매를 하고 있는 때는 그 사업에 관한 설명 또는 그 사업기간

4. (a)절 2. 및 (a)절 3.에 관계된 개인 및 기업 중 다음 사항에 해당하는 자가 있는 경우 그것을 명백하게 기술한 서면

(1) 과거 수년간에 사기적 행위(프랜차이즈에 관한 모든 법률이나 부정·기만행위에 관한 법률의 위반 포함), 재산의 횡령, 사취, 착복 또는 거래제한으로 인하여 유죄판결을 받은 적이 있는 자

(2) 과거 수년간에 민사소송 최종판결에 의해서 법적 책임있다고 판결받은 자 또는 민사소송상 화해절차를 행한 자 또는, 사기적 행위(프랜차이즈에 관한 모든 법률이나 부정·기만행위에 관한 법률의 위반 포함), 재산의 횡령, 사취 착복 또는 거래제한의 주장을 내용으로 하는 민사소송이나 현재 또는 과거에 가맹점주에 의해 피소된 민사소송 또는 프랜차이즈관계를 내용으로 하는 민사소송의 당사자인 자

(3) 프랜차이즈 사업활동, 가맹본부와 가맹점주의 관계 또는 사기적 행위(프랜차이즈에 관한 모든 법률이나 부정·기만행위에 관한 법률의 위반 포함), 재산의 횡령, 사기, 착복 또는 거래제한과 관련하여 주 또는 연방정부나 법원의 실시명령 또는 금지명령을 현재 받고 있는 자 또는 현재 절차가 진행중인 그러한 명령의 대상자

본항에 의해 공시하여야 할 서면에는 법원 또는 행정당국의 명칭, 소재지, 판결, 심결 또는 결정의 일자, 부과된 벌금액, 손해배상결정액, 결정된 화해의 기간 또는 명령에 부과되어 있는 기간, 명령의 일자, 성질 및 발령자명을 명백하게 기술하여야 한다. 계쟁중인 사건에 관하여는 변호사의 총괄적 의견을 공시내용으로 할 수 있다. 이 경우 당해 의견을 이용하는 것에 대하여는 변호사가 동의한다는 취지를 기술하여야 한다.

5. (a)절 2. 및 (a)절 3.에 관계된 개인 및 기업 중 과거 7년 동안 다음 사항에 해당하는 자가 있는 경우에는 이를 명백하게 기술한 서면

(1) 파산이 신청된 사실

(2) 파산선고를 받은 사실

(3) 채무초과로 인하여 회사재조직절차가 진행된 사실

(4) 다른 법인의 사장, 임원, 임원아닌 관리자 또는 출자사원을 겸하고 있는 경우 당해 다른 법인이 과거 1년 사이에 파산의 청구 또는 파산선고를 받거나, 회사재조직절차가 진행된 사실 이 경우에는 당해 다른 법인의 명칭, 소재지, 해당하는 사실의 일자, 기타 중요한 사실을 기재하여야 한다.

6. 가맹본부가 대가를 받고 제공하는 프랜차이즈의 내용

7. 개시지급금(initial franchise fee), 예탁금, 계약금, 선급임차료, 설비구입대금, 매입대금 등과 같이 가맹점주가 가맹점을 운영 또는 개시하기 위해 가맹본부 또는 그 관계자에게 지급하여야 하는 금전 및 가맹본부 또는 그 관계자가 제3자를 위하여 가맹점주로부터 부과 또는 징수한 금전의 전액 또는 일부가 일정한 조건에 따라 반환되어야 하는 경우 그 조건을 명시하여야 한다.

8. 특허권 사용료, 리스료, 광고료, 지도훈련비, 간판류임차료, 설비구입대금, 매입대금 등 가맹점주가 가맹점 영업과 관련하여 가맹본부 또는 그 관계자에게 계속적으로 지급하여야 할 모든 금전 및 가맹본부 또는 그 관계자에게 대신 부과 또는 징수한 모든 금전에 대하여 기재한 서면

9. 가맹본부가 가맹점주에 대하여 함께 거래할 것을 직접·간접으로 요구 또는 권유하는 자(가맹본부 포함)의 성명을 명시한 서면

10. 프랜차이즈에 의한 사업의 창설 또는 운영과 관련하여 가맹본부가 가맹점주에 대하여 구입 또는 임치할 것을 요구한 모든 토지, 서비스, 부자재, 재료, 매입상품, 기타 재고품, 간판 등 표지, 실내 및 실외설비 전부를 기재한 서면 및 그 구입 또는 임차를 특정한 자(가맹본부 포함)로부터 하여야 하는 경우 그 자의 성명 및 주소지를 기재한 서면. 그 명부가 사업안내서와 별도의 문서로서 존재할 것이 명시되어 있는 경우 그 명부는 사업안내서와 함께 장래의 가맹점주에게 교부하여야 한다.

11. 가맹본부 또는 그 관계가 가맹점주에 대하여 상품 또는 서비스를 특정한 공급자로부터 지시 또는 권유한 댓가로 수수한 금전에 관한 계산의 기준 및 그 산정이 가능한 경우에는 그 금액

12. (1) 가맹본부 또는 가맹본부의 관계가 장래의 가맹점주에 대하여 직접 또는 간접으로 제공한 금융계약에 대한 개별적이고 구체적인 조건을 기재한 서면

(2) 가맹점주에 대하여 융자를 한 자(A) 및 장래의 가맹점주에 대하여 융자를 알선한 자(B)로부터 가맹본부가 댓가를 받은 경우에는 그 조건에 대하여 기재한 서면

13. 가맹계약의 약정에 의해 또는 계약서에는 없지만 사업 계획상 또는 사업운영상의 조건에 의해 다음 각호에 대하여 그 사실을 기재한 서면

(1) 가맹점주는 판매하는 상품 또는 용역을 제한받는가

(2) 가맹점주는 상품 또는 용역을 판매하는 고객을 제한받는가

(3) 가맹점주는 상품 또는 용역을 판매하는 지역을 제한받는가

(4) 가맹본부는 가맹점주에 대한 상권의 보호를 승락을 하는가. 이에 따라 가맹본부는 직영 또는 가맹점의 형태로 그 지역내에서 새로운 점포를 신설하지 않거나 일정수로 한정하여 신설할 의무를 부담한다. 또한 다른 상호, 상표, 서비스표 등에 의하여 동일하거나 유사한 상품 또는 서비스의 판매점포를 직접 개설하거나 타인이 개설하도록 허락할 수 없다.

14. 가맹본부가 가맹점주(법인이 가맹점주인 경우 그 법인에 속하는 개인)에 대하여 프랜차이즈의 직접적인 운영에 개인적으로 어느 정도 관여하도록 요구하는가에 대한 기술

15. 가맹계약 및 이에 수반되는 모든 계약에 있어서 다음 사항에 대하여 결정된 내용을 명백하게 하는 서면

(1) 계약기간 및 그 기간이 다른 계약(리스계약 또는 재리스계약을 포함)에 의하여 영향을 받는지 또는 영향을 받을 수 있는지의 여부

(2) 가맹점주측에서 계약을 갱신 또는 계속할 수 있는 조건

(3) 가맹본부측에서 계약의 갱신 또는 계속을 거부할 수 있는 조건

(4) 가맹점주가 계약을 종료시킬 수 있는 조건

(5) 가맹본부가 계약을 종료시킬 수 있는 조건

(6) 가맹본부측에서 계약을 종료시킨 경우 가맹점주가 부담하게 되는 의무(리

스 또는 재리스상의 의무 포함) 및 가맹점주측에서 계약을 종료시킨 경우 또는 가맹계약의 기간만료의 경우에 있어서 가맹점주가 부담하게 되는 의무(리스 또는 재리스상의 의무 포함)

(7) 가맹계약기간 만료시 또는 가맹계약의 갱신 내지 계속이 가맹본부 또는 가맹점주에 의해서 거부된 때 가맹점주가 갖는 권리

(8) 가맹본부가 프랜차이즈를 환매할 수 있는 조건 및 만약 가맹본부가 자유로이 환매할 수 있는 경우 환매가액의 평가를 개별적으로 할 것인가 아니면 환매가액을 미리 정한 계산방식에 의해서 산정할 것인가 또는 가맹점주에 대하여 지급하여야 할 환매가액 중에는 당해 점포가 갖는 영업권(goodwill) 기타 무형자산의 대가가 포함되는가의 여부

(9) 가맹점주가 프랜차이즈 사용권 및 가맹점 영업상의 자산소유자로서의 권리를 판매 또는 양도할 수 있는 조건

(10) 가맹본부가 계약상 갖는 권리의 전부 또는 일부를 판매 또는 양도할 수 있는 조건

(11) 가맹점주가 계약을 수정할 수 있는 조건

(12) 가맹본부가 계약을 수정할 수 있는 조건

(13) 가맹점주가 사망 또는 무능력자로 된 경우 가맹점주의 상속자 또는 대리인의 권한

(14) 가맹본부와 가맹점주가 경업을 하지 않는다고 하는 조항

16. 가맹본부 및 가맹본부의 사업에 관하여 다음 사항을 명백하게 하는 서면

(1) 전년도말 현재 영업중인 가맹점의 총수

(2) 전년도말 현재 영업중인 직영점의 총수

(3) 다음의 (A), (B), (C)의 명칭, 소재지 및 전화번호

(A) 장래의 가맹점주의 점포입지예정지에 가장 가까이 소재하는 가맹점 10점

(B) 당해 가맹본부의 모든 가맹점주

(C) 장래의 가맹점주가 거주하는 주 또는 신청을 받고 있는 가맹점이 입지하는 주에 거주하는 가맹본부의 모든 가맹점주(다만, 해당 주에 가맹점주가 10인 이상 거주하는 경우에 한한다

(B) 또는 (C)에 해당하는 가맹점주의 수가 50인을 초과하는 경우 안내팜플렛 중에 가맹점주 명부가 별책형식으로 되어 있음을 명백히하고, 이를 작성하여 가맹점주에게 교부하도록 한다.

(4) 전년도 계약기간 중 또는 만료시에 가맹점주측의 신청에 의해 계약을 종료하거나 갱신하지 아니한 가맹계약 건수

(5) 전년도에 계약기간 중 그리고 계약만료시에 가맹본부가 구입절차에 의해 매입한 프랜차이즈 건수

(6) 전년도에 계약기간 중 그리고 계약만료시에 가맹본부가 매입 이외의 방법으로 재취득한 프랜차이즈 건수

(7) 전년도에 가맹계약 또는 그것에 수반하는 다른 계약의 갱신을 거부한 프랜차이즈 건수

(8) 전년도에 계약기간 중 또는 계약만료시에 해지 또는 종료하게 된 가맹계약 건수

16. (5), (6), (7) 및 (8)에 의해 공시하여야 할 사항에 대하여는 프랜차이즈의 재취득, 갱신거절 및 계약종료의 이유를 뚜렷하게 구분해서 기술하고, 특별한 이유에 해당하는 가맹점주 수를 명백하게 기술하는 서면을 작성할 것. 특별한 이유에는 품질관리기준 준수불능, 충분한 매출액 달성 불능, 계약위반 등의 항목이 포함되지만, 이에 한정되는 것은 아니다.

17. (1) 가맹점주의 점포의 입지를 가맹본부가 선정하거나 승인을 받아야 하는 경우 전년도 중 체결한 계약에 있어서 계약체결시점부터 입지선정시점에 이르는 경과를 명백하게 하는 서면

(2) 가맹본부가 현재 영업중인 점포를 제공하기로 되어 있는 경우 전년도 중 체결한 계약에 있어서 계약체결시점부터 가맹점주가 사업을 개시한 시점에 이르는 경과를 명백하게 하는 서면

17. (1) 및 (2)에 의한 공시는 시간분포를 적절하게 분류한 분포도에 의해 이를 행하도록 한다.

18. 가맹본부가 장래의 가맹점주에 대하여 개업전 연수계획표의 교부 또는 개업연수 제공을 밝히고 있는 경우 다음의 사항을 명백하게 하는 서면

(1) 당해 연수의 종류 및 성질

(2) 가맹점주에게 제공되는 최소한도의 연수내용

(3) 가맹점주가 제공받는 연수의 댓가로서 부담하여야 할 비용

19. 유명인사의 성명을 가맹점주의 모집과 관련하여 사용하고 있는 경우 또는 유명인의 성명을 가맹본부의 임원에 포함시켜 공표한 경우 다음의 사항을 명백하게 하는 서면

(1) 유명인의 가맹본부 및 가맹점주를 위한 판매촉진을 포함한 유명인의 가맹본부에 대한 의무와 그 개입의 성질 및 정도

(2) 당해 가맹점 영업에 대한 당해 유명인의 투자총액

(3) 유명인의 관여 또는 조력의 댓가로서 가맹본부가 지급하여야 할 금액

20. (1) 가맹본부의 직전 회계연도의 대차대조표 및 손익계산서 그리고 직전 회계연도를 포함한 최근 3년간에 걸친 재무상태의 추이를 나타내는 서면 및 공시하여야 하는 재무제표는 일반적으로 인정된 감사기준에 따라 공인회계사에 의해 감사를 받은 것이어야 한다. 다만, 가맹본부가 다른 회사의 자회사로서 모회사가 일반적으로 인정된 회계원칙에 따라 연결재무재표에 의한 재무제표의 작성이 인정되고 있는 경우에는 (A) 가맹본부의 감사를 받지 아니한 재무제표를 제시하고 (B) 모회사가 자회사의 모든 부채를 무조건적이고 최종적으로 보증하는 것에 동의한다면 모회사의 재무제표로 대체할 수 있다.

(2) 감사를 받지 아니한 재무제표는 감사를 받았다는 보고서가 작성되지 아니하고 재무제표가 감사를 받지 아니하였다는 취지를 명확하게 표시하는 경우에 한하여 공시서면으로 사용될 수 있다.

재무제표는 가능한 한 신속하게 감사증명할 수 있도록 준비되어야 한다. 늦어도 본규칙 공포일을 포함한 회계연도의 다음 회계연도에는 공인회계사의 대차대조표에 대한 의견서를 첨부하여야 하고, 그 다음 회계연도의 재무제표는 모든 감사절차를 받아야 한다.

21. (a)절 1.에서 20.에 이르는 규정에 의해 공시하여야 할 모든 정보는 한권의 문서 또는 안내서에 편철·기록하여야 한다. 다만, 가맹본부 또는 프랜차이즈 중 개인이 다른 정보를 구두, 시각표현 또는 별도의 문서에 의해 제공하는 것은 그 정보가 본 규칙에 의한 공시정보와 모순되는 것이 아니고 또 기만적인 것이 아닌 한 금지되지 아니한다.

이러한 공시문서에는 표지를 붙이고 표지에는 가맹본부의 명칭, 문서작성 년월일을 표시하고 고딕체 12포인트 이상의 활자로 인쇄하여야 하며 다음과 같은 통지를 명확하게 기재하여야 한다.

F.T.C.의 요청에 따른
장래의 가맹점주에 대한 통지

F.T.C는 귀하를 보호하기 위해 가맹본부에 대하여 이러한 정보를 통지하도록 요청하고 있습니다. F.T.C는 당해 정보를 검토하지 아니하여 정보가 정확한가의 여부를 알 수는 없습니다. 당해 정보는 귀하의 의사결정에 도움이 된다고 생각합니다. 주의깊게 검토하여 주십시오.

여기에는 귀하가 체결하려고 하는 계약에 대하여 약간의 정보가 제시되고 있습니다. 그렇지만 계약이 어떠한 계약인가를 판단하는데 이러한 정보만을 신뢰하지는 말아주십시오. 계약전체를 주의깊게 읽어 주십시오. 가

맹계약을 한다는 것은 어려운 투자를 하는 것입니다. 시간을 갖고 결정하십시오. 가능한 한 계약과 이 정보를 변호사나 회계사 등 귀하에게 조언을 하여주는 자에게 보여주십시오. 만약 귀하가 기재사항이 잘못되어 있다든가 중요한 기재가 누락되어 있는 것을 발견한 경우에는 F.T.C.에 통지하여 주십시오. 그것이 법률위반에 해당하는지도 모르기 때문입니다.

귀하의 주에 프랜차이즈에 관한 법률이 시행되고 있는 경우가 있습니다. 그 주법에 대하여 주당국에 문의하여 주십시요.

연방거래위원회 워싱턴 D.C.

22. 공시서면에 게재된 모든 정보는 가맹본부의 가장 최근 회계연도 종료시점의 상태를 나타내는 것이어야 한다. 가맹본부는 각 회계연도종료후 90일 이내에 신규의 수정된 공시서면을 작성하여야 하며 90일을 경과한 후에는 수정된 공시서면에 한하여 배포할 수 있고 수정된 것이 아니면 배포할 수 없다. 가맹본부는 자기 또는 자기의 가맹점 영업에 발생한 중요한 변화 중 가맹본부, 프랜차이즈 중개인, 대리인 등 및 그 종업원이 알고 있거나 알아야 하는 사항 전부를 공시서면에 반영시켜야 하고, 회계연도 각 4분기 종료후 적당한 기간내에 수정표를 작성하고 이를 공시서면에 직접 철하여 두어야 한다. 또 공시서면 및 공시시점에 가장 가까운 4반기 종료후에 작성한 수정표는 "공시를 하여야 할 기일"까지 가맹점주가 되고자 하는 자에게 배포되어야 한다.

4분기마다 작성한 수정표는 (a)절 20.의 규정에도 불구하고 감사를 요하지 아니한다. 다만, 감사를 받지 아니한 경우에는 그 정보가 감사를 받고 있지 아니하였다는 취지의 문언을 명확하게 수정표에 기술하여야 한다.

23. 공시서면에는 목차를 첨부하여야 한다.

24. 공시서면에는 공시하여야 할 사항의 각 항목에 대하여 필요한 설명을 첨부하고, 당해 항목에 대하여 요구되고 있는 정보를 빠짐없이 기재하고 있다는 취지를 밝혀야 한다. 각 공시항목에는 각각 이하의 '**公示書**'에 게재한 표제에 따라 적절한 표제를 부가하여야 할 것이다.

公示書

연방거래위원회 공정거래규칙 제436.1 「프랜차이즈에 관한 공시요건 및 금지사항」에 따라 가맹본부는 귀하에게 다음 정보를 공시합니다.

1. 가맹본부의 명칭, 주소지 등
2. 가맹본부 임·직원의 사업경력
3. 가맹본부의 사업경력
4. 소송경력
5. 파산경력
6. 프랜차이즈의 내용
7. 가맹점주에게 지급이 요구되는 최초의 금액
8. 가맹점주에게 지급이 요구되는 계속적 금액
9. 가맹본부의 요청 또는 권유에 따라서 가맹점주가 거래를 하여야 할 관계자
10. 매입의무
11. 가맹점주의 매입댓가로서 가맹본부가 받는 수입
12. 융자계약
13. 판매의 제한
14. 가맹점주에게 요구되는 프랜차이즈 영업의 계획
15. 가맹계약의 만기, 해지 및 갱신
16. 가맹점(및 직영점)에 관한 통계적 정보
17. 점포의 입지 선정
18. 연수훈련계획
19. 유명인과 프랜차이즈의 관계
20. 가맹본부의 재무상태

(b)절

구두에 의하든 문서에 의하든 시각표현에 의하든 기타 어떠한 방법에 의하는가를 불문하고 가맹본부가 가맹점주가 되고자 하는 자에 대하여 매출액, 수입, 매출총이익 또는 순이익의 예상액에 관한 특정한 수치 또는 특정한 수치를 시사하는 사실에 대하여 설명을 하는 경우 다음 각 호를 준수하여야 한다.

1. 당래 설명은 당해 프랜차이즈가 영업을 하는 시장지역에 관한 것이어야 한다.

2. 가맹본부는 그러한 설명을 뒷받침하는 납득할 만한 근거가 있고 그 근거를 증명할 만한 구체적인 자료를 보유하여야 하며, 가맹점주가 되고자 하는자 및 FTC 위원 또는 동 위원회 직원이 정당한 절차에 의해 요구되는 경우 그 자료를 전부 이용할 수 있도록 하여야 한다. 또한 당해 설명서 중에 가맹점주가 되고자 하는 자가 그러한 자료를 입수할 수 있다는 취지의 문언을 명확하게 기재하여야 한다.

다만, (b)절의 규정은 가맹점주가 되고자 하는 자에게 어느 특정한 가맹점주 에 관한 정보 또는 그 동일성을 추측할 수 있는 정보를 공시하도록 요구하고 있는 것은 아니다. 또한 가맹점주가 되고자 하는자의 매출액, 수입, 매출총이익 또는 순이익의 예상액에 관한 설명을 보충하여 추가하는 경우 "공시를 하여야 할 기간 "이 경과한 후에 하여서는 아니된다.

3. 그러한 설명은 서면 중에 본규칙 또는 본규칙에 우선하는 주법 규정에 따른 공시가 요구되는 정보를 명확하고 간결하게 기재하고 구체적인 근거 및 추론을 붙여서 상세하게 언급하여야 한다. 가맹점주는 당해 서면을 가맹점주가 되고자 하는 자에게 "공시 하여야 할 기일"까지는 교부하여야 한다. 다만, "개인면접"이 "공시를 하여야 할 기일" 이전에 행해지고 그 설명이 개인면접시 또는 개인면접 에 우선하여 행해진 경우에는 당해 서면은 개인면접시에 교부하여야 한다.

4. (b)절 3.에 의한 서면 중에 다음의 문언을 12포인트 이상의 고딕활자로 명료하고 명확하게 기재하여야 한다.

---주 의---

여기에 언급한 수치는 귀하가 이 정도로 수익을 올릴 수 있다는 우리들의 예상에 불과합니다. 귀하가 이 정도로 돈 번다는 것을 보증하고 있는 것은 아닙니다. 귀하가 이 수치에 의지하게 되면 이와 같이 되지 않을 위험도 있음을 인지하여 주십시오.

5. (b)절 3.에 의한 서면에는 다음 정보를 명확하게 기재하여야 한다.

(1) 설명자료의 근거가 되는 시장지역에서 영업하는 당해 가맹점 점포수 및그 백분비, 그리고 최근년도에 표시된 예상매출액, 수입 또는 이익과 동일한 매출액, 수입 또는 이익을 올린, 가맹본부가 알고 있는 가맹점의 점포수 및 그 백분비.

(2) (b)절 5. (1)에서 기술한 최근년도의 개시년월일 및 종료년월일. 다만, 현재까지 프랜차이즈를 행한 적이 없는 가맹본부는 (b)절 3.에 의해 작성한 서면 중에 프랜차이즈를 행한 경험이 없는 뜻을 기재할 것.

(c)절

구두에 의하든 문서에 의하든 시각표현에 의하든 기타 어떠한 방법에 의한 것인가를 불문하고, 가맹본부가 가맹점주가 되고자 하는 자에 대하여 당해 가맹점 영업(가맹점·직영점 불문함)의 기존 점포의 매출액, 수입, 매출총이익 또는 순이

익에 관한 특정한 수치 또는 특정한 수치를 시사하는 사실에 대하여 설명하는 경우에는 다음 각 호를 준수하여야 한다.

1. 그러한 설명은 당해 프랜차이즈가 영업을 하는 시장지역에 관한 것이어야 한다.

2. 가맹본부는 그러한 설명을 뒷받침하는 납득할 만한 근거가 있고, 그 근거를 뒷받침할 만한 구체적인 자료를 보유하여야 하며, 가맹점주가 되고자 하는 자 및 F.T.C.위원 또는 동 위원회 직원이 정당한 절차에 의해 요구하는 경우 그 자료를 전부 입수할 수 있도록 하여야 한다. 또한 당해 설명서 중에 가맹점주 희망자가 그러한 자료를 입수할 수 있다는 취지의 문언을 명확하게 기재하여야 한다.
다만, (C)절의 규정은 가맹점주가 되고자 하는 자에게 어느 특정한 가맹점주 자신에 관한 정보 또는 그 동일성을 추측할 수 있는 정보를 공시하도록 요구하고 있는 것은 아니다. 또 당해 점포(가맹점·직영점을 불문함)의 프랜차이즈에 관한 매출액, 수입, 매출총이익 또는 순이익에 대하여 설명을 보충하여 추가하는 경우에도 "공시를 하여야 할 기일"이 경과한 후에 하여서는 아니된다.

3. 그러한 설명은 서면 중에 본규칙 또는 본규칙에 우선하는 주법의 규정에 따라 공시가 요구되는 정보를 명확하고 간략하게 기재하고, 구체적인 근거 및 추론을 덧붙여 상세하게 언급하여야 한다. 가맹본부는 당해서면을 가맹점주가 되고자 하는 자에게 "공시를 하여야 할 기일"까지는 교부하여야 한다. 다만, 개인면접이 "공시를 하여야 할 기일" 이전에 행해지고 그 설명이 개인면접시 또는 그것에 앞서서 행해지는 경우에는 당해서면은 개인면접시에 교부하여야 한다.

4. 설명의 근거를 이루는 기초자료는 일반적으로 승인된 회계원칙에 따라 작성된 것이어야 한다.

5. (C)절 3.에 의한 서면 중에 다음 문언을 12포인트 이상의 고딕활자로 명료하고 명확하게 기재하여야 한다.

---주 의---

몇 개의 점포가 이 정도 액수의 매출과 이익을 올렸습니다. 그러나 귀하가 동일한 실적을 올릴 것이라고 보증하고 있는 것은 아닙니다. 귀하가 이 수치를 의지하게 되는 경우 이와 같이 되지 않을 위험도 있

음을 인지하여 주십시오.

6. (C)절 3.에 의한 서면 중에 다음 정보를 명확하게 기재하여야 한다.

(1) 설명자료의 근거가 된 시장지역에서 영업하는 점포수 및 그 백분비, 그리고 최근년도에 표시된 매출액, 수입, 이익과 동일한 매출액, 수입, 이익을 올린,가맹본부가 알고 있는 가맹점 점포수 및 그 백분비.

(2) (C)절 (6) (가)에 논한 최근년도의 개시년월일 및 종료년월일. 다만, 현재까지 프랜차이즈를 행한 적이 없는 가맹본부는 (C)절 3.에 의하여 작성한 서면 중에 프랜차이즈를 행한 경험이 없다는 뜻을 기재할 것.

(d)절

가맹점주가 되고자 하는 자의 매출액, 수입 또는 이익의 예상액이나 당해 가맹점 영업의 기존점(가맹점·경영점을 불문함)의 매출액, 수입, 매출총이익 또는 순이익에 대하여 (b)절 3. 및 (c)절 3.에 정한 서면에 의해 설명을 행하는 경우 다음 정보를 제공하여야 한다.

1. 서면의 표지에 가맹본부의 명칭, 문서발행월일 그리고 12포인트 이상의 활자로 다음 문언을 명확하게 기재할 것.

연방거래위원회의 요청에 따른 가맹점주가 되고자 하는
자를 위한 프랜차이즈 매출액, 수입 및 이익에 관한 정보

본위원회는 귀하를 보호하기 위해 가맹본부에 대하여 이 정보를 제공할 것을 요청하였습니다. 본위원회는 이 정보를 검토하지 아니하여 이 정보가 정확한가 여부를 알지 못합니다.

여기에 기재되어 있는 사실과 수치를 주의깊게 검토하여 주십시오. 가능하면 이 정보를 변호사나 회계사등 귀하에게 조언을 할 수 있는 자에게 보여주십시오. 그렇기 때문에 시간을 갖고서 충분히 고려하여 주십시오. 무엇인가 잘못이 있든가 중요한 것이 빠져 있다고 생각되는 경우에는 본위원회에 알려 주십시오. 그것이 법률에 위반하고 있는가도 알 수 없습니다. 귀하의 주에도 프랜차이즈에 관한 법률이 시행되고 있는 경우가 있습니다. 그것을 주당국에 문의하여 주십시오.

연방거래위원회 워싱턴 D.C.

2. 目 次

가맹본부는 (b)절 3 및 (c)절 3의 규정에 따라 서면에 기재하여야 하는 정보에 있어서, 프랜차이즈 중개인 등 또는 그 종업원이 알고 있거나 알아야 하는 정도의 중요한 변화가 생긴 경우에는 가맹점주가 되고자 하는 자에게 그 사항을 "공시하여야 할 기간"내에 통지하여야 한다.

(e)절

구두, 문서 또는 시각표현 기타 어떠한 방법에 의하는가를 불문하고 가맹본부가 일반대중에게 광고할 목적으로 당해 프랜차이즈 영업의 매출액, 수입, 매출총이익 또는 순이익에 관한 기존점포(가맹점·직영점을 불문함)의 실적액 또는 가맹점주가 되고자 하는 자의 예상매출액 등의 특정 수치 또는 그러한 특정 수치를 설명하는 (다만, (b)절 및 (c)절의 규정에 의한 것이 아닌) 경우 다음 각 호를 준수하여야 한다.

1. 그러한 설명은 이를 뒷받침하는 합리적인 근거가 있고 그 근거가 되는 구체적인 자료를 가맹본부가 보유하여야 하며 당해 자료를 본위원회 또는 본위원회의 직원이 정당한 절차에 따라 요구하면 그러한 자료를 입수할 수 있어야 한다.

2. 매출액, 수입 또는 이익에 관한 설명의 기초자료는 일반적으로 승인된 회계원칙에 따라 작성된 것이어야 한다.

3. 그러한 설명 중에는 다음의 사항을 명확하게 기재하여야 한다. 예를들면, 당해 가맹점 영업의 점포 중 직전 회계년도에 표시된 매출액, 수입 또는 이익과 동일한 실적을 올린 점포(그 실적을 올린 것을 가맹본부가 알고 있는 점포)의 수 및 그 백분비 그리고 당해 직전 회계년도의 개시년월일 및 종료년월일.

4. 매출액, 수입 또는 이익의 예상액에 관한 설명에는 다음 문언을 명확하게 표시하여야 한다.

---주 의---

여기에 게재한 수치는 단지 예상에 불과합니다. 귀하의 실적이 동일하게 얼마일 것이라고 보증하고 있는 것은 아닙니다. 귀하가 이 숫자에 의지하는 경우에는 이와 같이 되지 않을 위험도 있음을 인지하여 주십시오.

만약 그러한 설명이 당해 가맹점 영업을 하는 기존 점포의 실적에 근거하지 않은 경우에는 그 사실을 공시하여야 한다.

5. 가맹본부는 가맹점주가 되고자 하는 자에게 다음 정보를 명확하고 간략하게 기재한 서면을 최초의 "개인면접"시 또는 "공시하여야 할 기일"까지는 교부하여야 한다.

(1) 구체적인 근거 및 추론을 덧붙여 상세하게 기술한 설명.

(2) 당해 가맹점 영업의 점포 중 직전 회계년도에 표시된 매출액, 수입 또는 이익과 동일한 실적을 올린 점포(그 실적을 올린 것을 가맹본부가 파악하고 있는 점포)의 수 및 그러한 모든 점포에 대한 백분비 및 당해 직전 회계년도의 개시년월일 및 종료년월일

(3) 기존 점포의 매출액, 수입 또는 이익에 관한 설명에는 다음 문언을 12포인트 이상의 고딕활자를 이용하여 명확하게 첨부하여야 한다.

---주 의---

몇개의 점포가 이 만한 매출과 이익을 올렸습니다. 귀하가 동일한 실적을 올린다고 하는 보장은 없습니다. 귀하가 여기에 제시한 수치에 의지하게 되면 그렇게 되지 않을 위험도 있음을 주의하여 주십시오.

(4) 매출액, 수입 또는 이익의 예상액에 관한 설명에는 다음 문언을 12포인트 이상의 고딕활자를 이용하여 명료하고 명확하게 첨부하여야 한다.

---주 의---

여기에 게재한 숫자는 예상에 불과합니다. 귀하가 이와 같은 실적을 올린다는 보증을 하는 것은 아닙니다. 귀하가 여기에 게재한 숫자를 의지하게 되는 경우에는 이와 같이 되지 않을 위험도 있음을 인지하여 주십시오.

(5) 만약 가맹본부가 당해 가맹점 영업에 관하여 경험을 갖고 있지 않은 경우에는 그러한 사실을 명확하게 서면에 표시할 것.

(6) 만약 가맹본부의 사업기간이 짧아서 표시할 충분한 사업실적 자료를 갖고 있지 않은 경우에는 그러한 사실을 명확하게 서면에 표시할 것.

(7) 가맹본부의 명칭, 서면의 발행년월일 및 다음 문언을 12포인트 이상의 고딕

활자를 사용하여 명료하고 명확하게 기재한 서면을 첨부할 것((d)절 1. 참조).
6. 서면에 기재한 정보에 발생한 중요한 변화는 전부 "공시하여야 할 기일"까지 가맹점주가 되고자 하는 자에게 고지하여야 한다.

(f)절

본장의 규정에 의해 공시하여야 할 정보와 모순되는 주장 또는 설명을 하여서는 아니된다.

(g)절

가맹본부는 보유하고 있는 가맹계약서 및 동부속계약서의 사본 및 양당사자에 의해 체결이 이루어진 가맹계약서 및 동부속계약서의 사본을 가맹점주에 대하여 늦어도 계약체결일 5일 이전까지 교부하여야 한다.
(b)절 내지 (g)절의 규정에 따라 가맹본부가 가맹점주가 되고자 하는 자에 대하여 공시서면을 제공한 경우에는, (b)절 내지 (g)절의 규정에서 정하는 의무를 이행한 것으로 본다.

(h)절

(a)절 (7)의 규정에 의해 공시된 조건에 따른 보증금 기타 금액은 이를 반환하여야 한다.

§436.2 定 義
(생략)

§436.3 分離解釋의 原則

본장의 일부 규정 자체 또는 그러한 규정의 人, 행위 또는 관행에 대한 적용이 무효라고 판결되더라고, 당해 무효판결은 그러한 규정 이외의 본장의 규정들과 이들 규정의 人, 행위 또는 관청에 대한 작용에 영향을 미치지 아니한다.

2) 統一 프랜차이즈 및 事業機會法

이하는 美國 統一州法委員會(National Conference of Commissioners on Uniform State Laws; NCCUSL)에 의해 채택된 'Uniform Franchise and Business Opportunities Act'를 번역한 것이다. 이 모델주법은 1983년부터 초안작업을 진행하여 1987년 8월에 공표되었다.

제1장 一般規定

제101조 用語의 定義

본법에서 사용되는 의미는 다음과 같다.

(1) "행정관(administrator)"이라 함은 본법의 시행관을 의미한다.

(2) "광고(advertisement)"라 함은 프랜차이즈나 사업기회의 판매 또는 청약과 관련하여 공표된 자료를 의미한다.

(3) "관계자(affiliate)"라 함은 他者와 공동으로 支配關係에 있는 者를 의미한다.

(4) "영업일(bussiness day)"이라 함은 주법에 의한 토요일, 일요일, 법정휴일 이외의 날을 의미한다.

(5) "사업기회(bussiness opportunity)"라 함은

(i) 2人이상 간의 다음과 같은 구두 또는 서면에 의한 계획, 합의 또는 거래를 의미한다.

(A) 매수인이 500달러 이상의 개시지급금(initial payment)을 지급하거나 또는 지급하기로 합의하는 것.

(B) 발기인이나 관계자 또는 피지명자가 매수인의 사업개시를 돕기 위하여, 재판매여부에 관계없이, 매수인에게 상품이나 서비스를 제공하거나 제공을 청약 또는 시도하는 것.

(C) 발기인이나 관계자 또는 피지명자가 다음과 같은 사항을 표시하는 것.

(I) 매수인이 사업기회에 실패하거나 불만인 경우, 발기인이나 관계자 또는 피지명자는 매수인이 지급한 개시지급금의 전부 또는 상당부분을 반환할 것.

(Ⅱ) 발기인이나 관계자나 또는 피지명자는 그들이 제공한 상품·서비스를 이용하거나 상품·서비스의 결과로서 매수인이 생산, 재배, 가공한 상품 또는 서비스를 매수인으로부터 매입하거나 매수인에게 상환할 것.

(Ⅲ) 매수인의 사업기회의 성공여부는 발기인이나 관계자가 재료, 위치선정, 사용설명, 조작 또는 자동판매기의 배치, 선반, 진열장 및 유사한 장치들을, 매수인이 소유하거나 임대하지 않는다는 조건으로, 매수인에게 공급하거나 지원하기 때문에 확보된다는 것.

(Ⅳ) 매수인의 사업기회의 성공여부는 발기인이나 관계자가 매수인에게 경영방식에 관한 교육이나 마아케팅을 지원하는 등 중요부문에 있어서 발기인이나 관계인이 정하는 마아케팅계획에 의하여 확보된다는 것.

(Ⅴ) 사업기회는 위험이 없고 이익을 얻으며, 그러한 내용이 전체적으로 취하여지는 보증에 의하여 의사표시된다는 것.

(ii) 다음의 사항은 포함되지 아니한다.

(A) 프랜차이즈

(B) **州證券法** 등에 의하여 등록되거나 일정한 자격이 부여된 증권 또는 그러한 증권의 거래

(C) 소매상의 지배지역내에서의 임대백화점의 운용을 위한 소매상의 상품 또는 서비스에 관한 계획

(D) 선의의 사업 청산

(E) 부동산에 관한 권리의 처분

(6) "피지명자(designee)"라 함은 사업기회의 매수인이 사용할 상품 또는 서비스의 제공자로서 발기인이 지명한 자 및 매수인에 대한 상품 또는 서비스의 지정 또는 처분과 관련하여 발기인이나 관계자에게 댓가를 지급하는 자를 의미한다.

(7) "프랜차이즈(franchise)"라 함은 다음을 의미한다.

(i) 2人 이상 간의 다음과 같은 사항에 관한 명시 또는 묵시, 구두 또는 서면의 계약

(A) 가맹본부가 가맹점주에게 중요부분에 관한 마아케팅계획에 따라 상품 또는 서비스를 공급, 판매 또는 분배하는 사업에 종사할 권리를 부여하는 것.

(B) 마아케팅계획에 따른 가맹점주의 사업운영이 가맹본부 또는 관계자가 소유하거나 허가받은 상표, 서비스표, 상호, 광고, 또는 상업

상의 표지와 실질적으로 관련이 있는 것.

(C) 가맹점주가 직접 또는 간접으로 프랜차이즈 수수료를 지급하거나 지급하기로 하거나 또는 지급할 것이 요구되는 것.

(ii) 지역분할 프랜차이즈

(8) "프랜차이즈 수수료(franchise fee)"라 함은 프랜차이즈下에서 사업에 시작하거나 이를 유지할 권리에 대한 수수료 또는 댓가를 의미하는 것으로, 상품, 서비스, 권리 또는 교육에 대한 지급 또는 보증금(deposit)을 포함하되 다음과 같은 사항은 포함되지 아니한다.

(i) 상당량의 재고품에 대한 선의의 도매가격으로의 지급

(ii) 부동산, 정착물, 설비 또는 사업의 시작이나 유지를 위하여 필요한 물품의 임차에 대한 공정한 시장가격으로의 지급

(iii) 위탁판매인으로부터 구입하는 상품의 가격이 선의의 도매가격에 불과한 경우 위탁판매상품에 대한 지급

(iv) 신용카드 발행자에 대한 신용카드 인수자의 또는 경품권회사에 대한 경품권 발행자의 서비스의 댓가 또는 할인액의 지급

(v) 실질적으로 선의의 도매거래에 불과한 거래에 있어서의 수수료 또는 댓가의 지급

(vi) 선의의 대부에 대한 상환

(vii) 동산 또는 부동산에 대한 선의의 보증금(security deposit)의 지급

(viii) 상가 또는 상가의 운영자가 지정한 자에 대한 선의의 임대료 또는 공동광고료의 지급

(9) "가맹점주(franchisee)"라 함은 프랜차이즈가 부여된 자를 의미한다.

(10) "가맹본부(franchisor)"라 함은 프랜차이즈를 부여하는 자를 의미하며, 중간가맹본부가 청약하거나 판매하는 프랜차이즈에 있어서는 중간가맹본부를 포함한다.

(11) 개시지급금(initial payment)"이라 함은 사업기회의 매수인이 발기인이나 관계자 또는 피지명자에 대하여 사업기회 계약일 후 6개월이 만료되기 전에 지급하거나 지급하여야 하는 금액을 의미한다. 그러나 다음과 같은 사항은 포함되지 아니한다.

(i) 상당량의 재고품에 대한 선의의 도매가격으로의 지급

(ii) 전시, 견본 또는 유사한 목적을 위한 상품의 임치와 관련하여 공정한 시장가격 또는 합리적으로 예견되는 상품의 재조달비용을 초과하지 아니하는 선의의 보증금의 지급

(iii) 상가 또는 상가의 경영자가 지명한 사람에 대한 선의의 임대료 또는 공동광고료의 지급

(12) "지역분할 프랜차이즈(master franchise)"라 함은 가맹본부가 중간가맹본부에 대하여 중간가맹본부의 계산으로 프랜차이즈를 청약하거나 판매할 권리를 부여하고 이에 대하여 중간가맹본부가 대가를 지급하는 합의를 의미한다. 가맹본부 또는 중간가맹본부에 대한 소개(referrals)에 대하여 보수를 받을 권리가 인정된다는 것만으로는 지역분할 프랜차이즈가 되지는 아니한다. 가맹본부와, 가맹점주와 무관한 중개인, 대리인 또는 판매대리인 간의 관계는 중개인, 대리인 또는 판매대리인이 가맹본부 또는 관계자에게 프랜차이즈 댓가를 지급하지 아니하는 한 지역분할 프랜차이즈가 아니다.

(13) "청약(offer)" 또는 "판매청약(offer to sell)" 이라 함은 프랜차이즈나 사업기회에 있어서의 이익을 얻기 위한 청약, 청약 또는 처분의 시도 또는 청약의 권유를 의미한다. 그러나 다음과 같은 사항은 포함되지 아니한다.

(ⅰ) 기존 합의의 수정 또는 대체 여하에 관계없이 기존의 프랜차이즈나 사업기회의 갱신, 대체, 연장을 예상한 재조정 기타 행위(ii) 프랜차이즈나 사업기회에 있어서 이익을 취득하기 위한 청약

(14) "명령(order)"이라 함은 특정한 문제에 적용할 수 있는 행정관의 행위를 의미한다.

(15) "人(person)"이라 함은 개인(individual), 법인(corporation), 사업신탁(business trust), 재산권(estate), 신탁(trust), 조합(partnership), 합작투자(joint venture), 사단(association), 정부(government), 정부기관(governmental subdivision), 기타의 법적·상업적 실체 또는 행정관을 의미한다.

(16) "발기인(promoter)"이라 함은 사업기회를 청약하거나 판매하는 자 또는 그의 대리인을 의미한다.

(17) "공표(publish)"라 함은 정보를 대중 또는 그 일부에 배포하는 것을 의미한다.

(18) "**規則**(rule)"이라 함은 본법하에서 행정관이 발하는 **規程** 또는 일반적인 적용기준을 의미한다.

(19) "판매(sell)"라 함은 프랜차이즈나 사업기회에 있어서의 권리의 처분 또는 그러한 처분의 합의를 의미한다. 그러나 기존의 합의의 수정 또는 대체 여하에 관계없이, 기존의 프랜차이즈나 사업기회의 갱신, 대체, 연장을 예상한 재조정 기타 행위는 포함되지 아니한다.

(20) "州(state)"라 함은 주, 영토(territory), 속령(possession), 콜럼비아 특별구, 푸에르토리코(Commonwealth of Puerto Rico)를 의미한다.

(21) "중간가맹본부(subfranchisor)"라 함은 지역분할 프랜차이즈를 취득한 자를 의미한다.

제102조 **地域的 適用範圍**

(a) 본법은 발효일 이후 **本州**에서 청약 또는 판매되는 프랜차이즈나 사업기회에 적용된다. 또한 본법 제2장은 본법의 발효일 이후 당사자의 합의에 의하여 가맹계약이 갱신되는 경우, 가맹점주 또는 매수인이 본주에서 운영하는 프랜차이즈나 사업기회에 적용된다.

(b) 판매청약이 본주에서 행하여지거나 승낙된 경우, 또는 구매청약이 본주에서 승낙된 경우에는 프랜차이즈나 사업계획은 본주에서 청약 또는 판매된 것이다.

(c) 판매청약은 청약자가 본주의 내외로부터 본주에로의 청약을 행하고 그 청약이 행하여진 장소에서 승낙된 경우에는 본주에서 행하여진 것이다. 판매청약은 피청약자가 본주에서 청약자에게 승낙의 의사표시를 전하고 승낙의 의사표시가 행하여진 장소에서 수령된 경우에는 본주에서 수령된 것으로 본다.

(d) 본법은, 제501조(a), 제502조(a) 및 제503조를 제외하고는, 본주의 거주자에게 청약 또는 판매되고 본주에서 행하여진 경우에는, 본주의 외부에서 청약 또는 판매된 프랜차이즈나 사업기회에도 적용된다.

(e) 프랜차이즈가 (d)에 의하여 본법의 적용을 받는 경우, 제302조 내지 제305조는 가맹본부가 제302조(b) 또는 **他州**의 프랜차이즈공시법(the franchise disclosure law)에 특정된 시점에 피청약자에게 제303조나 **他州**의 프랜차이즈공시법을 준수한 청약서(offering circular)를 교부한 경우 충족된다.

(f) 사업기회가 (d)에 의하여 본법의 적용을 받는 경우, 제402조 내지 제404조는 발기인이 제404조(b) 또는 **他州**의 사업기회법(the business opportunity law)에서 특정하고 있는 시점에 피청약자에게 제403조나 **他州**의 사업기회법을 실질적으로 준수한 공시서(disclosure document)를 교부한 경우 충족된다.

(g) 판매청약이 출판물에 공표되거나 또는 본주 밖에서 발송되는 방송이나 전송에 공표되기 전 12개월 동안 당해 출판물의 3분의 2이상이 본주의 밖에서 공표된 경우에는, 판매청약이 신문 또는 기타의 출판물에 공표되었다는 것만으로는 당해 청약이 본주에서 행하여진 것으로 보지 아니한다.

제103조 **權利抛棄 無效**

본법에 의하여 주장되는 항변 또는 선의의 분쟁을 해결하거나 제306조에 의하여 허용되는 경우를 제외하고는, 프랜차이즈나 사업기회의 당사자는 본법 또는 본법에 의한 규칙이나 명령에 의하여 부여되는 권리 또는 이익을 포기하거나 그에 의하여 부과되는 의무에 대하여 무효를 주장할 수 없다. 실제적 또는 잠재적인 분쟁 또는 항변의 해결에는 일반적인 권리포기가 포함될 수 있다.

제104조 **紛爭의 非司法的 解決**

프랜차이즈나 사업기회의 당사자는 현재 또는 장래의 분쟁에 대한 중재, 조정 또는 기타의 비사법적 해결을 합의할 수 있다.

제105조 **他法과의 關係**

(a) 계약에 대한 행위능력, 금반언(estoppel), 사기, 허위표시, 강박, 강제 및 착오를 포함하는 보통법및 형평법상의 원칙들은 본법을 보충한다.
(b) 본법은 (i) **他法**에 의하여 인정되는 권리, 특권, 구제수단, 의무 또는 (ii) **他法**에 의하여 범죄를 구성하는 행위를 이유로 처벌할 본주의 권한을 제한하지 못한다.

제106조 **不當性**

(a) 법원이 법률문제로서 프랜차이즈나 사업기회 또는 양자의 규정을 성립시점에 이미 부당하다고 인정하는 경우, 법원은 부당한 규정의 적용을 제한함으로써 부당한 결과를 피하거나 부당한 규정을 제외한 합의의 나머지 부분을 강제할 수 있으며 필요한 경우에는 합의의 강제를 거부할 수 있다.
(b) 법원은 (a)에 의하여 부당하다고 인정하기 전에, 당사자의 신청이나 법원의 판단에 의하여 합의, 규정 또는 그에 따른 행위의 배경, 목적, 적용, 효과에 관하여 증거를 제출할 상당한 기회를 당사자에게 부여하여야 한다.

제107조 **不遡及效**

본법은 발효일 전에 발생한 구제청구(claim for relief)에는 적용되지 아니한다.

제108조 **略稱**

본법은 "통일 프랜차이즈 및 사업기회법"으로 명명될 수 있다.

제109조 **適用 및 解釋**

본법은 입법을 하는 **州間**에 본법의 사항에 관하여 법을 통일한다는 일반적인 목적을 달성하도록 적용·해석되어야 한다. 본법은 그 목적을 달성하도록 자유롭게 해석되어야 한다.

제110조 **發效日**

본법은 19 . . 에 효력을 가진다.

제111조 **個別性**

본법의 규정 또는 그 규정의 人이나 상황에 따른 적용이 무효로 주장되는 경우, 그 무효는 무효인 규정이나 적용이 없이 효력이 인정될 수 있는 본법의 다른 규정이나 적용에는 영향을 미치지 아니하며 본법 규정의 목적은 개별적인 것이다.

제112조 **廢止**

다음의 법률 및 법률의 일부 규정은 폐지한다.

(생략)

제2장 **行爲의 一般準則**

제201조 **誠實義務**

프랜차이즈 또는 사업기회는 당사자에게 그 수행 및 실시에 있어서 성실의무를 부과한다. "성실"이라 함은 사실에 있어서의 정직과 거래에 있어서의 공정한 취급에 관한 합리적인 상업상 기준의 준수를 의미한다.

제202조 **結社自由의 權利**

프랜차이즈 또는 사업기회의 당사자는 그 목적이 프랜차이즈 또는 사업기회의 업무와 관련된 조합 또는 기타의 적법한 단체를 결성하거나 이에 참여할 권리를 가진다.

제3장 프랜차이즈의 公示

제301조 **免除**

(a) 프랜차이즈의 청약 또는 판매는 다음의 경우 제302조 내지 제305조의 적용으로부터 면제된다.

(1) 청약 또는 판매가 가맹본부에 의하여 행하여지고, (i) 가맹본부가 이전의 12개월 동안 전체 주에서 3개 이하의 프랜차이즈만을 판매하였고, (ii) 가맹본부가 당해 프랜차이즈에 대한 광고를 하지 아니하며, (iii) 거래에 있어서 가맹본부와 독립된 변호사나 공인회계사가 매수인을 대리한 경우

(2) 청약 또는 판매가 가맹본부에 의하여 행하여지고, (i) 매수인이나 매수인 기업의 임원, 이사, 파트너 또는 本人(principals) 중 1인이 프랜차이즈 사업에 2년 이상의 경험을 가지고 있으며, (ii) 매수인과 가맹본부가, 가맹점주가 프랜차이즈사업으로부터 발생시킬 판매액이 프랜차이즈사업 개시후 최초의 12개월 동안 모든 사업에서 얻은 가맹점주의 총판매액의 20퍼센트 미만일 것이라고 합리적인 판단기준에 의하여 예상하는 경우

(3) 청약 또는 판매가 가맹본부의 임원, 이사, 파트너, 本人 또는 관계자에 대한 것이고 청약이 공모에 의한 것이 아닌 경우

(4) 청약 또는 판매가 하나 이상의 기존의 프랜차이즈와의 교환을 조건

으로 하여 행하여지고, 교환조건을 미국 파산법(the United States Baukruptcy Code)에 따라 법원이 승인한 경우

(5) 청약 또는 판매가 州, 州의 일부분 또는 기타의 정부기관에 의한 것이거나 그에 대한 것인 경우

(6) 청약 또는 판매가 완전한 지역분할 프랜차이즈를 판매하는 중간가맹본부를 포함하는 가맹점주에 의하여 가맹점주의 계산으로 행하여지고, 그 판매가 가맹본부에 의하여 영향을 받지 아니하는 경우

(b) (a)(6)의 목적상의 판매는, 가맹본부가 거래에 대한 동의권, 제안된 프랜차이즈 매수인에 대한 승인 또는 불승인권, 또는 프랜차이즈거래와 관련한 수수료 청구권을 가지고 있다거나 이를 행사하는 것만으로는 가맹본부에 의하여 영향을 받는 것이라고 할 수 없다.

제302조 **去來前 公示**

(a) (b)에 의하여 요구되는 때에 장래의 가맹점주에 따라 제303조에 따르는 청약서를 제공하지 아니한 자는 본주 내에서 프랜차이즈를 청약 또는 판매할 수 없다.

(b) 가맹본부는 장래의 가맹점주에 대하여 최소한 (i) 장래의 가맹점주가 프랜차이즈에 관한 강제력있는 계약을 이행하기 10 영업일 이전, (ii) 가맹본부가 프랜차이즈에 대한 댓가를 받기 10 영업일 이전 또는 (iii) 프랜차이즈의 청약 또는 판매에 대하여 논의하기 위한 장래의 가맹점주와의 최초의 면담시 청약서를 제공하여야 한다.

(c) 법인의 임원 또는 대리인, 조합의 파트너의 청약서 수령에 대한 서명은 법인과 그 주주및 조합과 그 파트너에 대하여 유효한다.

(d) 가맹본부는 장래의 가맹점주에게 프랜차이즈 계약서 및 그와 관련된 개별계약서의 완결된 등본을 계약이행의 5 영업일 이전에 제공하여야 한다. 장래의 가맹점주의 요구로 계약이 변경된 경우 본항에 의하여 계약이행을 연기할 필요는 없다.

(e) 장래의 가맹점주로부터 (d)에 정하여진 시기 이전에 프랜차이즈에 관하여 서명된 문서 또는 댓가를 받은 가맹본부는 그 문서 또는 댓가를 즉시 그리고 무조건적으로 반환한 경우에는 본조 위반에 해당되지 아니한다.

(f) 가맹본부가 장래의 가맹점주로부터 강제력있는 계약서 또는 댓가를 받기 최소한 10 영업일 이전에 제303조에 따라 청약서를 제공한 경

우에는, (ⅰ) 장래의 가맹점주에 대한 제303조에 따른 청약서의 부주의한 사전 미제공및 (ii) 본조가 정한 시기의 청약서의 부주의한 미제공의 하자는 치유된다.

(g) 프랜차이즈 및 사업기회에 관한 연방거래위원회의 거래규제규칙(the Federal Trade Commission Trade Regulation Rule on Franchising and Business Opportunity Ventures)의 요건에 따라 청약서 및 계약서가 제공된 경우에는 (b) 및 (d)가 충족된다.(본법 발효일 이후에 공포된 연방거래위원회 규칙에 따른 교부요건의 변경은 본장의 목적상 행정관이 규칙으로 그러한 변경이 본법에 모순된다고 선언하지 아니하는 한, 공포 후 90일 후에 효력이 인정된다.)

제303조 **請約書**

(a) 제302조(a)에 의하여 요구되는 청약서에는 다음의 내용이 포함되어야 한다.

(1) 프랜차이즈, 가맹본부 및 청약에 관한 모든 중요한 정보의 기술

(2) (d)항에 규정된 사항을 제외한, 가맹본부의 가장 최근의 3 회계년도 동안의 수익과 손실에 대한 기술을 포함하여, 가맹본부의 가장 최근에 감사받은 **財務諸表**의 등본

(3) 프랜차이즈와 관련하여 사용할 목적으로 작성된 개별계약서의 견본

(4) 장래의 가맹점주가 날짜를 적고 서명할 2부의 수령증 사본. 그 중의 한 부는 완성될 때 가맹본부가 보관하여야 한다.

(b) 청약서의 표지에는 행정관이 청약서에 기재된 프랜차이즈에 대하여 승인, 추천, 보증을 하지 아니하였고, 청약서 또는 청약서에 포함된 정보의 적정성 또는 정확성을 행정관이 심사하지 아니하였음을 명확하게 표시하여야 한다.

(c) 타인의 보조자인 가맹본부는, (ⅰ) 그의 감사받은 재무제표가 사용되고 있는 자가 가맹본부의 모든 프랜차이즈와 관련한 의무에 대하여 무조건적으로 보증하였고 청약서에 그러한 내용이 표시되어 있는 경우 및 (ii) 가맹본부가 청약서에, 감사를 받지 아니한 것이더라도 청약일 이전 90일 이내의 것인 현재의 대차대조표를 첨부한 경우에는, (a)항 (2)를 충족하기 위하여 그 타인의 감사받은 재무재표를 사용할 수 있다.

(d) 수익과 손실에 대하여 감사를 받지 아니하였다는 것이 정확하고 명

백하게 표시되어야 한다. 수익과 손실에 대하여 감사를 받은 재무제표는 사용이 가능한 한 즉시 사용되어야 한다. 단, 가맹본부가 본법을 준수하여야 하는 날 이후 가맹본부의 첫번째 회계년도(first full fiscal year) 종료후 120일을 초과하여서는 아니된다.

(e) 본조는 북미증권행정관회의나 그 승계기구가 공포한 통일 프랜차이즈 청약서를 마련하기 위한 지침에 따라 만들어진 '통일 프랜차이즈 청약서' 또는 프랜차이즈 및 사업기회에 관한 연방거래위원회 거래규제규칙상의 요건의 형식과 내용에 따라 만들어진 공시서에 의하여 충족된다. (본법 발효 후에 공포된 연방거래위원회 규칙에 따른 통일 프랜차이즈 청약서 또는 공시서에 관한 요건의 변경은 행정관이 규칙으로 본법과 모순된다고 판정하지 아니하는 한, 본법의 목적상 공포 후 90일 후에 발효한다.)

(f) 본조는 본법 및 이와 유사한 **他州**의 법률들이 동시에 적용되는 경우에는 본조 또는 **他州**의 프랜차이즈 공시법을 실질적으로 준수하는 청약서 1부를 교부함으로써 충족된다.

제304조 **變更**

가맹본부는 청약서상의 정보에 중대한 변경이 있는 경우 이를 반영하기 위하여 즉시 청약서를 수정하여야 한다. 청약서가 본조에 의하여 변경되는 경우, 가맹본부는 이전의 청약서를 받은 장래의 가맹점주에게 프랜차이즈를 판매하기 전에, 장래의 가맹점주로부터 댓가나 강제력있는 계약서를 받기 최소한 2 영업일 이전에 장래의 가맹점주에 대하여 변경된 청약서를 교부하여야 한다. 장래의 가맹점주는 법률상담을 통하여 조언을 받아 2 영업일 요건을 포기할 수 있다.

제305조 **行政官**에 대한 **通知**

(a) 가맹본부나 중간가맹본부는 본주내에서 프랜차이즈를 청약 또는 판매하기 이전에 가맹본부의 명칭, 상호, 전화번호 및 주된 사무소의 주소를 기재한 통지서를 행정관에게 제출하여야 한다.

(b) 본주내에서 계속하여 프랜차이즈를 판매 또는 청약하는 동안, 가맹본부는 행정관에게 제출한 통지서에 기재되어 있는 내용에 어떠한 변경이 있는 때에는 즉시 행정관에게 통지하여야 한다.

(c) (a)항에 의하여 제출된 통지는 가맹본부에 의하여 수정 또는 철회되거나 행정관에 의하여 취소될 때까지 유효한다.

(d) 행정관은 가맹본부가 통지서에 기재된 주소나 전화번호에 점포를 설치할 수 없다고 판단되는 경우, (a)항에 의하여 제출된 통지를 취소할 수 있다. 취소는 새로운 통지를 제출할 가맹본부의 권리를 침해하지 아니하며, 가맹본부가 취소통지를 받기 전에 행한 청약 또는 판매는 무효가 되지 아니한다. 행정관은 가맹본부가 취소통지를 받았으리라고 믿을 상당한 이유가 있는 경우라도, 가맹본부의 통지에 나타나 있는 주소 또는 기타의 주소로 취소에 대한 실질적인 취소의 이유를 적은 취소통지를 우송하여 가맹본부에 대하여 그 통지가 취소되었음을 통지하여야 한다.

제306조 協議 變更

본장은 프랜차이즈 판매를 전후한 프랜차이즈의 조건에 관한 협의를 배제하지 아니한다. 가맹본부는 협의에 의한 프랜차이즈 조건의 변경을 이유로 피청약자와 협의하기 위하여 청약서를 수정하거나 피청약자에 대하여 추가로 공시하지 아니하여도 된다.

제4장 事業機會

(생략)

제5장 行政·禁止慣行·救濟

제501조 規則制定

(a) 제510조 (d)에서 제한하고 있는 것을 제외하고는, 행정관은 행정절차법(Administrative Procedure Act)에 따라 본법의 집행에 필요한 규칙을 공포할 수 있다. 행정관은 州간의 통일성을 제고하기 위하여 동일한 사항에 관하여 州의 규칙을 고려하여야 한다.

(b) 행정관은 면제가 본법 및 공익에 모순되지 아니하며 본법에 따르는 것이 장래의 가맹점주나 매수인의 보호에 필연적인 것이 아니라는

판단에 근거하여, 제302조, 제303조, 제304조, 제305조, 제402조, 제404조, 제409조 및 제411조의 하나 이상으로부터 거래 및 人, 집단거래 및 人을 면제할 수 있다.

제502조 **節次規定**

(a) 본주내에서 프랜차이즈나 사업기회를 청약 또는 판매하는 자는 민사소송이나 본법에 의한 절차에 있어서 행정관에게 당해 행정관을 영장송달 수령인으로 지명하는 취소불능 동의서를 제출하여야 한다.
(b) 영장송달에 대한 동의서를 제출하지 아니하고 본주내에서 프랜차이즈나 사업기회를 청약 또는 판매하는 자는 민사소송이나 본법에 의한 절차에 있어서 행정관을 그 자의 영장송달 수령인으로 지명한 것으로 간주한다.
(c) 본조에 의하여 영장은 행정관에게 송달될 것이 기대된다. 응답기간은 피고 또는 피항소인에 대하여, 행정관에게 제출한 최후의 주소로 송달의 통지와 영장의 사본을 배달증명우편으로 보내는 때 개시된다. 행정관에게 제출된 주소가 없는 경우에는 응답기간은 행정관에게 송달된 때 개시된다. 원고는 본조를 준수한다는 선서진술서를 사실을 심리하는 법원에 제출하여야 한다.

제503조 **記錄**

프랜차이즈나 사업기회를 청약 또는 판매하는 자는 본주내에서 특정인에 대하여 행하여진 청약 또는 판매에 관한 기록을 청약 또는 판매일 이후 4년동안 보관하여야 한다. 기록에는 제3장 또는 제4장에 의하여 장래의 매수인에게 교부된 각 공시서에 대한 서명된 수령증이 포함되어야 한다. 기록은 행정관이 활용할 수 있도록 행정관의 요구에 따라 행정관청에 비치되어야 한다. 본조가 요구하는 기록은 사진매체 또는 전자매체로 보존될 수 있으며, 행정관이 요구하는 경우에는 이를 출력하여야 한다.

제504조 **情報 閱覽**

본법에 의하여 행정관에게 제출되는 문서는 공적인 기록문서이다.

제505조 **禁止되는 虛僞陳述**

(a) 본주내에서 프랜차이즈나 사업기회를 청약 또는 판매함에 있어서는, 중요한 사실에 대한 거짓의 또는 오해를 유발시키는 진술을 하거나 진술이 행하여지는 상황과 장래의 매수인이 이용가능한 모든 정보를 고려할 때 실질적으로 오해를 유발시키지 아니하도록 하는데 필요한 중요한 사실을 생략하여서는 아니된다.
(b) 프랜차이즈나 사업기회의 장래의 매수인에게 영향을 주어 프랜차이즈나 사업기회를 구매하게 하거나 구매를 보류하게 할 것으로 합리적으로 거래되는 정보는 중요한 정보이다. 정보의 중요성여부의 결정은 장래의 매수인이 이용가능한 모든 정보와 관련하여 결정되어야 한다.

제506조 **民事責任**

(a) 본법 또는 본법에 의하여 공포된 규칙이나 본법에 의하여 발하여진 명령의 위반으로 손해를 입거나 입을 우려가 있는 자는 그 위반으로 발생한 손해에 대한 구제 및 기타의 적절한 구제를 청구할 수 있다.
(b) 법원은 본법에 의한 소송 또는 절차에 있어서 패소한 자가 승소한 자에게 상당한 변호사 비용을 지급하도록 명할 수 있다.

제507조 **免除의 立證責任**

본법에 의한 소송 또는 절차에 있어서 면제의 입증책임은 이를 주장하는 자가 부담한다.

제508조 **訴訟의 制限**

본법 위반을 이유로 한 소송이나 절차는 원고가 위반사실을 발견한 후 1년 또는 위반행위나 거래가 있은 후 3년 이내에 개시하여야 한다.

제509조 **管轄權**

프랜차이즈나 사업기회로부터 발생한 민사소송이나 절차는, 계약상 지정된 관할권이나 재판지로 소송이나 절차를 제한되는 경우에도, 당사자 및 소송물에 대한 관할권이 존재하는 때에는 언제든지 개시될 수 있다. 특정

법원기피의 원칙(the doctrine of inconvenient forum)은 존중된다.

제510조 行政官에 의한 訴訟

(a) 행정관이 제3장, 제4장 또는 제505조를 위반하였거나 위반하려고 한다고 합리적으로 믿는 경우, 행정관은 제3장, 제4장 또는 제505조를 위반하거나 위반하려는 행위를 중지하도록 명할 수 있으며, 일반관할법원에 당해 행위를 금하거나 제3장, 제4장 도는 제505조에 따르도록 하는 소송을 제기하거나 법무장관에게 소송의 제기를 요청할 수 있다. 법원은 적절한 진술에 입각하여 법원은 영구금지명령이나 예비적 금지명령, 정지명령(restraining order) 또는 기타 적절한 구제를 허가할 수 있으며, 피고나 피고의 재산에 관하여 재산관리인 또는 후견인을 지정할 수 있다. 법원은 행정관 또는 및 법무장관에게 채무증서의 우송을 명할 수 없다.

(b) 행정관은 제3장, 제4장 또는 제505조의 시행을 지원하고 규칙의 공포·수정·폐지나 명령의 발포·수정·취소를 지원하기 위하여 또는 제3장, 제4장, 제505조를 위반하였거나 위반하려고 하는가의 여부를 결정하기 위하여, 본주의 내외에서 公的·私的 조사를 행할 수 있다. 행정관은 조사와 관련하여 증언을 하거나 증거를 제출하도록 관련된자를 소환할 수 있다. 행정관은 조사결과를 다른 공적 기관이나 공무원에게 제공할 수 있다. 행정관은 조사결과를 공표할 수 있으나 반드시 공표하여야 하는 것은 아니다.

(c) 행정관은 제3장, 제4장 또는 제505조의 위반등과 관련한 정보나 증거를 법무장관과 위반이 발생하였거나 발생하려고 하는 郡의 검찰관에게 제출하여야 한다. 법무장관과 검찰관은 제출여부에 관계없이 적절한 형사절차를 개시할 수 있다.

(d) 행정관은 제105조, 제106조 또는 제2장에 의하여 규칙을 공포하거나 명령을 발하거나 그 강제를 위하여 소송을 제기할 수 없다.

(e) 행정관은 행정절차법에 따라 조사나 절차를 진행하여야 하며, 행정절차법에 정하여진 바에 따라 권한과 의무를 가진다.

제511조 手數料

(a) 행정관은 다음의 수수료를 부과하여야 한다.

(1) 제305조(a)에 의한 통지서 제출 수수료 25 달러
(2) 제305조(b)에 의한 변경통지서 제출 수수료 10 달러
(3) 제402조에 의한 사업기회 등록신청서 제출 수수료 100 달러
(4) 제407조에 의한 사업기회 등록 수정신청서 제출 수수료 50 달러
(b) 행정관은 본법에 의한 복사 또는 기타의 서비스의 실비를 충당하기 위하여 규칙으로 상당한 수수료를 정할 수 있다.

제512조 **刑事責任**

프랜차이즈나 사업기회의 청약 또는 판매와 관련하여 사기적 목적으로 제3장, 제4장 또는 본장 제505조를 위반한 자는 적용가능한 법률하에서 중죄에 처해진다.

3. 日 本

1) 中小小賣商業振興法(1973년 9월 29일 制定 法律 第101號)

제4조(高度化事業計劃의 認定등)

① 商店街振興組合 또는 商店街振興組合聯合會, 事業協同組合, 事業協同小組合이나 協同組合聯合會 또는 中小企業團體의 組織에 관한 法律(1957년 法律 第185號) 第9條(設立) 단서에서 規定하는 商店街組合 또는 이를 會員으로 하는 商工組合聯合會(제6조(減價償却의 特例) 제1호에서 "商店街振興組合등"이라고 한다)는 주로 中小小賣商業者인 組合員 또는 所屬員의 經營近代化를 도모하기 위하여 商店街의 區域에서 店鋪, 아케이드, 街路燈 기타 施設 또는 設備를 設置하는 事業에 관하여 商店街整備計劃을 작성하고 이를 通商産業長官에게 제출하여 당해 商店街整備計劃이 施行令에서 정하는 基準에 적합한 것이라는 취지의 인정을 받을 수 있다.

② 事業協同組合, 事業協同小組合 또는 協同組合聯合會(제6조 제1호에서 "事業協同組合등"이라고 한다)는 주로 中小小賣商業者인 組合員 또는 所屬員의 經營近代化를 도모하기 위하여, 店鋪를 1개단지에 집단으로 설치하는 事業(당해 事業에 병행하여 아케이드, 街路燈 기타 施設 또는 設備를 設置하는 事業을 포함한다)에 관하여 店鋪集團化計劃을 작성하고 이를 通商産業長官에게 제출하여 당해 店鋪集團化計劃이 施行令에서 정하는 기준에 적합한 것이라는 취지의 인정을 받을 수 있다.

③ 제1호 또는 제2호에 揭記하는 組合은 당해 各號에 정하는 事業에 관하여, 제3호에 揭記하는 中小小賣事業者는 당해 合併 또는 出資를 하고자 하는 다른 中小小賣商業者와 공동으로 同號에 정하는 사업에 관하여, 제4호에 揭記하는 會社는 同號에 정하는 事業에 관하여 각각 共同店鋪等整備計劃을 작성하고 이를 通商産業長官에게 제출하여 당해 店鋪等整備計劃이 施行令에서 정하는 기준에 적합한 것이라는 취지의 인정을 받을 수 있다.

1. 事業協同組合 또는 事業協同小組合 : 中小小賣業者인 組合員을 위한 共同店鋪 또는 休憩所, 集會場 기타 共同店鋪와 併設되는 施設 또는 共同店鋪의 設備(이하 이 項 및 第8條에서 "공동점포 등"이라 한다)의 設置事業

2. 協業組合 : 組合의 店鋪 또는 休憩所, 集會場 기타 店鋪와 併設되는

施設 또는 店鋪의 施設(다음 호에서 "店鋪등"이라 한다)의 設置事業

3. 다른 中小小賣商業者와 合併을 하려고 하거나 또는 다른 中小小賣商業者와 함께 資本額 또는 出資總額의 대부분을 出資하여 會社를 設立하고자 하는 中小小賣商業者 : 다음에 揭記하는 事業

가. 合併 또는 出資에 의하여 設立되는 小賣業에 속하는 事業을 주된 事業으로 영위하는 會社(合併後 존속하는 會社를 포함한다)의 店鋪등의 設置事業

나. 出資에 의하여 設立되는 會社 및 그 會社에 出資하고자 하는 中小小賣事業者를 위한 共同店鋪등의 設置事業

4. 2인 이상의 中小小賣商業者가 資本額 또는 出資總額의 대부분을 出資하고 있는 會社 : 당해 會社 및 당해 會社에 出資하고 있는 中小小賣商業者를 위한 共同店鋪등의 設置事業

④ 제1호에 揭記하는 組合등은 同號에 정하는 事業에 관하여, 제2호에 揭記하는 組合등 또는 中小小賣商業者는 당해 출자를 하고자 하는 다른 組合등 또는 中小小賣商業者와 공동으로 同號에 정하는 事業에 관하여, 제3호에 揭記하는 會社는 同號에 정하는 事業에 관하여 각각 電子計算機利用經營管理計劃을 작성하고 이를 主務長官에게 제출하여 당해 電子計算機 利用經營管理計劃이 施行令에서 정하는 기준에 적합한 것이라는 취지의 인정을 받을 수 있다.

1. 組合등 : 電子計算機를 利用하여 中小小賣商業者인 組合員 또는 所屬員의 經營管理를 合理化할 目的으로 提供되는 施設 또는 設備의 設置事業

2. 다른 組合등 또는 中小小賣商業者와 함께 資本額 또는 出資總額의 대부분을 出資하여 회사를 設立하고자 하는 組合등 또는 中小小賣商業者 : 電子計算機를 利用하여, 당해 會社에 出資하고자 하는 組合등의 中小小賣商業者인 組合員이나 所屬員 또는 中小小賣商業者의 經營管理를 合理化하는 事業目的으로 이용할 施設 또는 設備의 設置事業

3. 2개 이상의 組合등 또는 中小小賣商業者가 資本額 또는 出資總額의 대부분을 出資하고 있는 會社 : 電子計算機를 利用하여, 당해 會社에 出資하고 있는 組合등의 中小小賣商業者인 組合員이나 所屬員 또는 中小小賣商業者의 經營管理를 合理化하는 事業目的으로 이용할 施設 또는 設備의 設置事業

⑤ 連鎖化事業(주로 中小小賣商業者에 대하여 定型的인 約款에 의한 契約에 의거하여 계속적으로 商品을 販賣하거나 또는 販賣를 알선하고 經營에 관한 지도를 행하는 사업을 말한다. 이하 같다)을 영위하는 자는 당해 連鎖化事業의 목적으로 이용하는 倉庫 그밖의 施設 또는 設備를 設置하는 事業에 관하여 連鎖化事業計劃을 작성하고 이를 主務長官에게 제출하여 當該 連鎖化事業計劃이 施行令에서 정하는 기준에 적합한 것이라는 취지의 인정을 받을 수 있다.

⑥ 中小企業者가 出資하고 있는 會社로서 施行令에서 정하는 要件에 해당하는 會社(이하 「特定會社」라고 한다) 또는 民法(1896년 法律 제89호) 제34조(公益法人의 設立)의 規定에 따라 設立된 法人(以下 「公益法人」이라고 한다) 또는 特定會社를 設立하고자 하는 者는 商店街의 區域, 團地 또는 建物內部에서 集團으로 事業을 영위하는 中小小賣商業者의 經營近代化를 지원하기 위하여 共同店鋪, 아케이드, 休憩所 기타 施設 또는 設備를 設置하는 事業에 관하여 商店街整備等支援計劃을 작성하고 이를 通商産業長官에게 제출하여 당해 商店街整備等支援計劃이 施行令에서 정하는 기준에 적합한 것이라는 취지의 인정을 받을 수 있다.

⑦ 商店街整備計劃, 店鋪集團化計劃, 共同店鋪等整備計劃, 電子計算機利用經營管理計劃, 連鎖化事業計劃 또는 商店街整備等支援計劃(以下 「高度化事業計劃」이라 한다)에는 다음에 揭記하는 사항을 記載하여야 한다.

1. 제1항 또는 제2항에서 規定하는 事業, 제3항 또는 제4항 각호에서 정하는 事業 또는 전2항에 規定하는 事業(이하 「高度化事業」이라 한다)의 目標 및 內容
2. 高度化事業의 實施時期
3. 高度化事業의 實施에 필요한 資金의 額 및 그 調達方法

⑧ 通商産業長官은 제3항의 規定에 의한 인정을 하고자 하는 때는 同項 제1호 또는 제2호에 정하는 事業에 관계되는 共同店鋪等整備計劃에 있어서는 당해 共同店鋪等整備計劃에 관계되는 組合을 所管하는 長官에게, 同項 제3호 또는 제4호에 정하는 事業에 관계되는 共同店鋪等整備計劃에 있어서는 당해 共同店鋪等整備計劃에 관계되는 店鋪 또는 共同店鋪에서 행하여지는 小賣業에 속하는 事業을 所管하는 長官에게, 共同店鋪등의 設置事業에 관계되는 商店街整備等支援計劃에 관하여 제6항의 規定에 의한 인

정을 하고자 하는 때에는 당해 商店街整備等支援計劃에 관계되는 共同店舖에서 행하여지는 小賣業에 속하는 事業을 所管하는 長官과 協議하여야 한다.

⑨ 前各項에 規定하는 것 외에 高度化事業計劃의 인정 및 그 取消에 관하여 필요한 사항은 施行令에서 정한다.

제11조(特定連鎖化事業運營의 適正化)

① 連鎖化事業으로서 당해 連鎖化事業에 관계되는 約款에 加盟店主에게 特定의 商標, 商號 기타 標識를 사용토록 하는 취지 및 加盟店主로부터 加盟時 加盟費, 保證金 기타 金員을 징수하는 취지의 정함이 있는 事業(이하 "特定連鎖化事業"이라 한다)을 행하는 者는 당해 特定連鎖化事業에 加盟하고자 하는 者와 契約을 締結할 때 施行規則에서 정하는 바에 따라 사전에 그 者에 대하여 다음 사항을 記載한 書面을 交付하고 그 記載事項에 관하여 설명하여야 한다.

1. 加盟時 징수하는 加盟費, 保證金 기타 金員에 관한 事項
2. 加盟店主에 대한 商品의 販賣條件에 관한 事項
3. 經營指導에 관한 事項
4. 사용하는 商標, 商號 기타 標識에 관한 事項
5. 契約期間 및 契約의 更新 과 解止에 관한 事項
6. 前各號에 揭記하는 것 외에 施行規則에서 정하는 事項

② 通商産業長官은 前項의 施行規則을 制定 또는 改廢하고자 하는 때는 小賣業에 속하는 事業을 所管하는 長官에게 協議하여야 한다.

제12조(同前)

① 主務長官은 特定連鎖化事業을 행하는 者가 前條 제1항의 規定을 따르지 않는다고 인정하는 때에는 그 者에 대하여 同項의 規定에 따를 것을 勸告할 수 있다.

② 主務長官은 前項의 規定에 의한 勸告를 한 경우에 特定連鎖化事業을 행하는 者가 그 勸告에 따르지 않는다고 인정하는 때에는 그 취지를 公表할 수 있다.

2) 中小小賣商業振興法施行令(1973年 施行令 弟286號)

제6조(連鎖化事業計劃의 認定基準) 法 제4조 제5항의 정령에서 정하는 認

定基準은 다음과 같다.

1. 당해 **連鎖化事業**의 가맹자 수가 주무성령에서 정하는 수 이상일 것.
2. 당해 **連鎖化事業**의 가맹자의 10분의 9 이상이 중소소매상업자일 것.
3. 법 제4조 제7항 제1호에서 정하고 있는 사항이 당해 연쇄화사업을 효율적으로 실시하기 위하여 적절한 것일 것
4. 법 제4조 제7항 제2호 및 제3호에서 정하고 있는 사항이 당해 사항을 확실하게 실시하기 위하여 적절한 것일 것

제9조 (**認定計劃**의 **變更** 등)

① 법 제4조 제1항 내지 제6항의 규정에 따른 인정을 받은 자, 동조 제3항 제3호 가. 또는 나., 또는 제4항 2호에서 규정하는 회사, 또는 동조 제6항에서 규정하는 특정회사는 당해 인정계획을 변경하고자 할 때에는 당해 변경이 제2조 내지 전조에서 규정하고 있는 요건에 적합하다는 취지를 통상산업장관(법 제4조 제4항 또는 5항의 규정에 의한 인정을 받은 고도화사업계획의 변경에 대하여는 주무장관)의 인정을 받아야 한다.

②~③ (생략)

3) 中小小賣商業振興法施行規則(1973年 通商産業省令 제100號)

제10조(특정연쇄화사업의 운영의 적정화) 법 제11조(특정연쇄화사업 운영의 적정화)1항 6호의 시행규칙에서 정하는 사항은 다음과 같다.

1. 당해 특정연쇄화사업을 행하는 자의 성명 또는 명칭, 주소 및 법인인 경우에는 대표자의 성명
2. 당해 특정화사업을 행하는 자의 당해 사업의 개시시기
3. 가맹점주로부터 금원을 징수하는 때에는 당해 금원에 관한 사항
4. 가맹점주의 점포의 구조 또는 내·외장에 대하여 특별한 의무를 과하는 때에는 그 내용

제11조 **法** 제11조(특정연쇄화사업 운영의 적정화)제1항에 의하여 특정연쇄화사업을 행하는 자가 당해 특정연쇄화사업에 가맹하고자 하는 자에 대하여 교부하는 서면에는 다음표의 상란에서 정하는 사항에 대하여는 적어도 동표의 하란에서 정하는 내용을 기재하여야 한다.

事　　項	內　　容
1. 가맹시 징수하는 가맹비, 보증금 기타의 금전에 관한 사항	① 징수하는 금전의 액수 또는 산정방법 ② 가맹비, 보증금, 비품대 기타 징수하는 금전의 성질 ③ 징수의 시기 ④ 징수의 방법 ⑤ 당해 금전이 반환되는 것인 때에는 그 조건
2. 가맹점주에 대한 상품의 판매조건에 관한 사항	① 가맹점주에게 판매하는 상품의 종류 ② 당해 상품의 대금의 결제방법
3. 경영의 지도에 관한 사항	① 가맹시 연수 또는 강습회 개최의 유무 ② 가맹시 연수 또는 강습회가 행하여지는 경우에는 그 내용 ③ 가맹점주에 대한 계속적인 경영지도의 방법 및 그 실시회수
4. 사용토록 하는 상표, 상호 기타 표시에 관한 사항	① 당해 사용토록 하는 상표, 상호 기타의 표지 ② 당해 표시의 사용에 대하여 조건이 있는 경우에는 그 내용
5. 계약의 기간 및 계약의 갱신·해제에 관한 사항	① 계약의 기간 ② 계약갱신의 조건 및 절차 ③ 계약해제의 조건 및 절차 ④ 계약해제에 의하여 발생하는 손해배상금의 지급 기타 의무의 내용
6. 가맹자로부터 정기적으로 징수하는 금전에 관한 사항	① 징수하는 금전의 액수 또는 산정방법 ② 상호사용료, 경영지도료 기타의 징수하는 금전의 성질 ③ 징수의 시기 ④ 징수의 방법

4) 프랜차이즈에 關한 獨占禁止法 適用上의 考慮事項(1983. 9.20. 日本 公正去來委員會事務局 通達)

1. 序

日本의 小賣業, 서비스業 等의 部門에 있어서 最近 프랜차이즈라는 組織方法을 이용하는 사업활동의 형태가 증가하고 있다. 프랜차이즈는 加盟本部와 加盟店主로 構成되는데, 가맹점 수의 增加 및 事業의 擴大에 따라 최근들어 新規 加盟店主가 상당한 수에 이르고 있다. 프랜차이즈에 依한 事業의 增加에 따라 從來에는 볼 수 없었던 複雜한 問題가 발생하여 그 解決이 필요하게 되었다. 따라서 本委員會는 獨占禁止法의 觀點에서 프랜차이즈의 現狀, 問題點 등에 대하여 一般的인 調査를 했으며, 이 調査結果에 立脚하여 프랜차이즈에 대한 獨占禁止法上의 적용에 대한 고려사항을 정리하면 다음과 같다.

2. 一般的인 考慮事項

(1) 프랜차이즈란 定義에 따라 그 範圍의 광협이 있지만, 일반적으로는 特定한 商標, 商號 또는 그것들의 일부, 서비스표 등을 使用하도록 하고 加盟店主의 物品販賣, 서비스제공 기타 事業·經營에 대하여 統一的인 方法으로 統制·指導·援助를 하는 事業形態라고 일컬어지고 있다. 그러나 日本의 프랜차이즈는 최근에 發展하여 온 것도 있지만, 이전에 볼 수 있었던 分店, 通常的인 代理店制, 委託販賣制, voluntary chain 등으로 분류되는 것이 事業上의 便宜를 爲하여 프랜차이즈란 名稱을 使用하고 있는데 불과한 것도 混在되어 있고, 또 形式的으로는 위의 定義에 該當되는 것 같이 보여도 指導·援助에 있어서 그 實態를 수반하지 않는 것도 있기 때문에 獨占禁止法을 適用함에는 事業形態의 名稱에 관계없이 먼저 실태를 충분히 파악해 두어야 한다.

(2) 프랜차이즈에 있어서는 가맹본부와 가맹점주가 이른바 가맹계약을 체결하고, 이 계약에 의하여 가맹본부와 가맹점주가 흡사 통상적인 기업에 있어서 본점과 지점인 것 같은 외관을 갖고 사업을 하고 있는 것도 많다. 양자의 관계는 통상적인 제조업자와 판매업자의 경우 보다 밀접하지만, 가맹점주는 법률적으로는 가맹본부로부터 독립된 사업자라는 점에서 가맹본부와 가맹점주 간의 거래관계에 대해서는 독점금지법이 적용된다.

(3) 프랜차이즈 去來關係의 基本는 加盟契約이며 이러한 계약은 대개 다

음과 같은 사항을 포함하는 통일적 계약이다.
① 加盟本部가 加盟店主에게 그 商號, 商標 등을 사용하여 營業하는 것의 許諾에 관한 사항
② 營業에 대한 第3者의 統一的 이미지를 確保하고 加盟本部 및 加盟店主의 營業을 維持하기 위한 加盟店主에 대한 統制, 指導 等에 관한 사항
③ 전술한 사항과 關聯된 對價의 지급에 관한 사항
④ 프랜차이즈의 終了에 관한 사항

加盟契約上 加盟店主가 加盟本部의 확고한 營業方針과 體制下에서 統一的인 활동을 하는 것은 일반적으로 기업규모가 작은 가맹점주의 사업능력을 强化, 向上시키고 나아가서 市場에 있어서의 경쟁을 제고하는 효과가 있기 때문에 기본적으로는 是認될 수 있다. 그러나 加盟契約은 通常的인 去來契約과 比較하여 보다 强한 契約關係下에 加盟店主를 加盟本部의 系列로 하는 것이기 때문에, 加盟店主가 되고자 하는 자의 加盟 여부 判斷을 誤導하게 하는 行爲가 있어서는 아니되고, 契約內容에 있어서는 契約全體로서 加盟本部와 加盟店主 간에 相互 均衡이 維持되어야 하며, 加盟店主 만을 不當하게 拘束하는 것이 되어서는 아니된다. 이와 관련하여 獨占禁止法에 의한 是正이 필요한 경우도 있을 것이다.
(4) 加盟契約에 있어서 獨占禁止法上 問題가 되는 事項을 例示하면 후술하는 바와 같다. 이는 어디까지나 主된 事項에 관한 것이며 個個의 프랜차이즈의 具體的인 活動이 獨占禁止法에 違反될 憂慮가 있는가의 與否는 事案別 判斷을 요한다. 또 후술하는 考慮事項은 前記 (2)와 (3)의 特色이 있는 프랜차이즈 즉, 具體的으로는 店鋪를 갖고, 노우하우 等의 提供 및 經營指導를 中心으로 商品原材料 等을 供給하고 있는 形態를 取하고 있는 것에 대한 것이다.

3. 加盟本部의 加盟店主 募集

(1) 加盟本部는 事業擴大를 위해 廣告, 訪問 등을 통해 加盟店主를 募集하고, 이에 응하여 從前부터 同種의 事業을 하고 있던 者 뿐만 아니라 給與所得者 등 當該事業에 대하여 經驗이 없는 者를 포함하여 다양한 者들이 有利한 營業을 찾아 加盟하고 있는 바, 募集에 있어 加盟店主가 되고자 하는 자가 適正한 判斷을 할 수 있도록 充分한 情報가 公開되어야 할 것이다. 또한 加盟店主가 되고자 하는 자 측에서도 當該 프랜차이즈의 事業內容에 대하여 自律的으로 충분히 검토해야 한다는 것은 말할 것도 없

다.

(2) 現在 中小小賣商業振興法上 特定한 目的을 위한 必要公示事項이 定하여져 있고 業界를 중심으로 加盟本部의 登錄과 公開가 推進되고 있지만, 특히 계약체결 이후의 紛爭原因으로 되고 있는 다음과 같은 事項에 對하여는 충분한 公示가 필요하다.

① 계약체결 이후의 商品 등의 供給條件, 豫想賣出, 豫想收益에 관한 事項

② 加盟店主에 對한 事業活動上의 指導內容, 方法, 回數, 費用負擔에 관한 事項

③ 계약체결시에 징수하는 金員의 性質, 金員, 그 返還 有無 및 返還條件

④ 계약체결 이후 加盟店主가 加盟本部에 定期的으로 지급해야 하는 金員, 徵收時期 및 徵收方法

⑤ 事業活動上의 損失에 對한 補償 有無

⑥ 契約期間 및 契約更新과 解止에 關한 事項

위의 사항 중 특히 ①에 관하여는 계약체결 이후의 實績과 완전히 일치해야 할 必要는 없으나 유사한 環境에 있는 旣存店鋪의 實績 등 근거있는 事實에 근거한 것이어야 한다. 또한 加盟店主가 되고자 하는 자 측에서도 加盟店主가 되기 위해서는 상당한 금액을 투자하여야 하므로,

① 당해 事業을 繼續할 것을 前提로 交涉을 진행하여야 한다는 점,

② 계약체결 이후의 事業活動은 一般的인 經濟動向, 市場環境 等에 크게 依存하는 바, 이러한 사실은 事業活動을 하고자 하는 者에 의해서 相當한 考慮가 있어야 한다는 점 등에 留意할 필요가 있다.

(3) 加盟本部가 加盟店主의 募集에 있어 그 誘引手段으로서 重要한 事項에 대하여 충분한 公示를 하지 않거나, 虛僞 또는 誇大公示를 한 때에는 不公正한 去來方法의 一般指定인 第8項 (欺瞞的 顧客誘引)에 該當될 憂慮가 있다.

4. 加盟契約

(1) 加盟契約에 있어서 加盟本部가 加盟店主에 대하여 商品·原材料·包裝資材·使用設備·機械器具 등의 注文을 加盟本部 또는 특정한 第3者로 한정하는 것, 信用販賣·景品付販賣·專賣 等의 販賣方法이나 營業地域·販賣價格 등에 관하여 각종 制限을 두고 있는 것이 一般的이다. 加盟契約에서는 加盟本部가 加盟店主에 對하여 供與한 營業秘密을 지키고, 또 第3者에 대한 統一된 이미지를 확보하기 위하여 이러한 제한을 둔다. 加盟本部 및 加盟店主는 이러한 제한을 契約當事者로서 履行할 必要가 있지만,

그 內容이 加盟店主에게 一方的으로 義務를 과하는 것이어서는 아니되고, 加盟本部 측의 營業方法의 變更 기타 經濟的인 事情變更 등에 있어 加盟店 營業을 正確하게 實施할 수 있는 限度內의 것이어야 한다. 이러한 限度를 超過하고 있는 때에는, 加盟店主는 加盟本部로부터 事業活動上의 지원을 받아야만 비로소 活動을 할 수 있는 立場이 되기 때문에, 加盟本部는 自己의 去來上의 地位가 相對方보다 優越한 點을 利用하여 正常的인 商慣習에 비추어 不當하게 相對方에게 不利益이 되도록 去來條件을 設定하거나 去來條件 또는 實施에 있어서 相對方에게 不利益을 주고 있다고 認定되는 경우도 있고, 全體的으로 보아 加盟本部의 去來方法이 一般指定 第14項 (優越的地位의 濫用)에 該當되는 경우도 있다.

(2) 이와 같은 限度에 대해서는 각각의 加盟契約別로 구체적으로 판단되어야 하지만 일반적으로 말하면, 營業目的을 달성하는데 있어 필수적인 것이 아님에도 불구하고 一方的으로 加盟店主에게 事業上의 不利益을 과하고 있는지의 與否 및 加盟店主가 그 狀況에서의 離脫이 顯著하게 困難한가의 與否에 의하여 判斷될 것이다. 이런 경우에는 다음과 같은 事項이 綜合的으로 감안될 것이다.

① 注文의 指定에 대해서는 購入價格 등이 加盟店主에게 (時價에 比하여) 과도한 것으로 되어 있지 않은가 또 事情에 따라 품질이나 사양 등에서 대체적인 구입처가 인정되고 있는가의 與否

② 取扱商品의 制限, 販賣方法의 制限에 대해서는 加盟本部의 統一的인 商標이미지를 維持하기 위하여 必要한 範圍를 넘어 一律的으로 (細部에 이르기까지) 統制를 가하고 있지 않는가의 여부

③ 一定한 賣出額의 達成에 관해서는, 그것이 義務的이고 市場의 實情을 무시한 채 과대하게 되어 있지 않는가, 또 그 代金을 一方的으로 徵收하고 있지 않는가의 여부

④ 加盟店主에게 契約의 解止權을 주지 않거나 또는 解止의 경우 高額의 違約金을 부과하고 있지 않은가의 여부

⑤ 契約期間에 관해서는, 加盟店主가 投資를 回收하는데 必要한 期間을 顯著하게 超過하고 있지 않는가 또는 投資를 回收하는데 必要한 期間을 顯著하게 下廻하고 있지 않는가의 여부

⑥ 契約終了後의 競業禁止에 관해서는, 後期 5. (3)과 같은 관점에서, 特定地域에 성립되어 있는 加盟本部의 商權, 加盟店主에게 제공한 노우하우 등으로 보아 타당한가의 여부

⑦ 契約條項의 內容 및 解釋·運用에 있어서는, 加盟本部가 一方的으로

有利하게 되어 있는 등 相互間의 均衡을 顯著하게 결하고 있지 아니한가의 여부

5. 個別條項

전술한 내용 이외에도, 加盟契約이 전체적으로 一部指定 第14項(優越的 地位의 濫用)에 해당되지 않는 경우에도 個別條項이 一般指定의 各項에 해당되는 경우가 있는데, 그것이 違法이 되는지의 與否에 관해서는 各項의 考慮與件을 참작하여 判斷하여야 한다. 예컨대 個別條項中 獨占禁止法上 問題가 되는 것은 다음과 같다.

(1) 加盟契約에 따라 營業에 관한 노우하우의 제공과 함께 加盟本部가 加盟店主에 對하여, 自己 또는 自己가 指定하는 事業者로부터 商品, 原材料 等의 供給을 받도록 하는 것이 一般指定 第10項(끼워팔기 販賣)에 해당되는지에 관해서는 行爲者의 地位, 行爲의 範圍, 相對方의 數·規模, 拘束의 程度 등을 綜合的으로 勘案하여 判斷하여야 하며, 그밖에 이러한 去來가 一般指定 第13項(拘束條件附去來) 또는 第14項(優越的 地位의 濫用)에 該當되느냐에 대해서는 行爲者의 地位, 拘束相對方事業者間의 競爭에 미치는 效果, 指定된 事業者間의 競爭에 미치는 效果, 不利益의 程度 等을 綜合的으로 判斷하여야 한다.

(2) 販賣價格에 관해서는, 統一的 營業, 消費者의 選擇基準의 明示라는 관점에서 必要에 따라 希望價格의 提示는 허용된다. 그러나 加盟店主가 지역시장의 實情에 따라 販賣價格을 設定하지 않으면 않되는 경우도 있기 때문에 實際販賣價格을 制限·拘束하거나, 그것을 維持시키는 것은 一般指定 第12項(再販賣價格의 拘束) 또는 第13項 (拘束條件附去來)에 該當되는 경우도 있을 것이다.

(3) 契約終了後의 競業禁止에 대해서는, 特定地域에서 행하여지고 있는 加盟本部의 商權 維持 및 加盟本部가 加盟店主에게 제공한 노우하우 保護의 必要性 等과 比較衡量할 必要가 있는 바, 당해 프랜차이즈에 있어서 加盟本部와 加盟店主 간의 去來關係 및 그 形態, 加盟店主의 事業·營業의 內容, 加盟店主와 顧客과의 去來關係 및 그 形態 等의 要素를 종합적으로 감안하여 合理的인 理由가 있는 期間·內容으로 限定하는 것이 바람직하며, 必要한 限度를 초과하는 때에는 一般指定 第14項(優越的 地位의 濫用) 等에 該當될 우려가 있다.

4. 국제프랜차이즈협회 윤리강령(1960년 採擇)

국제프랜차이즈협회(International Franchise Association; IFA)의 **倫理綱領**은 처음 1960년에 채택되어 1971년 1월에 대폭 수정되고, 1978년 제2차 수정이 있었다. 1971년의 수정에서 동강령은 윤리강령과 광고윤리강령으로 나뉘었고, 1978년 수정에서는 이 두가지가 다시 결합되어 하나로 되었다. 그 외에 전문에 걸쳐 표현을 간략하게 정리한 것과 가맹점주와의 대화에 관한 사항을 추가한 것이 1978년 수정의 특징이다.

1. 회원은 명백하든 명백하지 않든 어떠한 표현방법에 의해서도 가맹점주가 되고자 하는 자를 기만하거나 오인하기 쉬운 표현을 사용하여 프랜차이즈, 상품 또는 서비스의 제공, 판매 또는 판매촉진을 하여서는 아니된다.

2. 회원은 타인에게 오인 또는 혼동을 일으킬 수 있는 효과, 가능한 방법 및 형식을 사용하여 다른 기업의 상표, 상호, 회사명, 표어 또는 기업을 식별하는 기타 표지을 모방하여서는 아니된다.

3. 피라밋방식 내지 다단계판매방식은 잠재적인 가맹점주 및 프랜차이즈에 있어서 유해한 것이다. 회원은 이러한 방식의 어떠한 형태에도 해당되어서는 아니된다.

4. 광고는 전체적으로 보아 애매모호한 것이서는 아니된다. 또 광고는 어떠한 형식으로 제공되더라도 그 전체적인 표현으로 받아들여져야 할 것이고, 또 표현되어 있는 바대로 광고대상자가 읽고 이해되는 것이어야 한다.

5. 광고는 어떠한 것도 문언 및 그 정신에 있어 정부기관이 제정·공포하

고 있는 모든 법률, 규칙, 규정, 명령, 지시에 어긋나는 것이어서는 아니된다.

6. 가맹점주의 수익 내지 소득에 관한 실적기록, 숫자 또는 자료를 직·간접으로 광고내용으로 하거나 이것을 인용하는 경우에는 진실한 것이어야 한다. 또 타인을 기만하지 않도록 그 자료가 어느 지역 또는 어느 시기에 관한 것인가를 정확히 특정하여야 한다.

7. 가맹점 영업의 필요투자액에 관한 정보를 인용하는 광고는 오해를 불러 일으키지 않도록 가능한 한 상세한 것이어야 하고, 그 표시금액이 가맹점 영업 비용의 일부인가 전부인가, 또 그 표시금액의 지급에 의해서 충당되는 항목, 융자상의 요건 기타 관계비용에 관하여 명확하게 기재하여야 한다.

8. 회원은 잠재적인 가맹점주에 대하여 가맹계약을 체결하기 전 적당한 시기에 프랜차이즈관계에 있어서 중요하다고 인식되는 모든 정보를 서면으로 충분하고 정확하게 제공하여야 한다. 또 회원은 잠재적인 가맹점주에 대한 사전의 공시에 관하여 헌법 또는 법률에 규정되어 있는 사항을 충분히 준수하여야 한다.

9. 프랜차이즈관계에 있어서 중요한 사항은 모두 계약서에 기입하여야다. 계약서에는 프랜차이즈관계의 조건 및 양 당사자의 권리의무를 명확하게 규정하여야 한다.

10. 가맹본부가 가맹점주를 선택함에 있어서는 합리적인 심사에 의하여 가맹점 영업에서 요구되는 것을 실행하고 완수할 수 있을 만한 기초적인 기능, 교육, 개인적 자질 및 자금이 있다고 판단되는 자만을 선택하여야 한다. 인종, 피부색, 종교, 출신국 또는 성별의 어떠한 것에 의하여서도 차별을 두어서는 아니된다.

11. 가맹본부는 가맹점주에 대하여 가맹점 영업의 운영능력을 개선·향상시키도록 권장하고 또 그 능력향상에 필요한 교육훈련을 실시하여야 한다.

12. 가맹본부는 소비자의 이익을 보호하고 프랜차이즈 전체의 일체성을 유지할 목적하에 그것에 관심있는 모든 자를 위하여 가맹점주의 사업활동에 대하여 적당한 지도와 감독을 하여야 한다.

13. 가맹본부와 가맹점주간의 모든 거래는 공정한 취지로 행하여져야 한다. 가맹본부는 가맹점주의 계약위반에 대한 어떠한 사항에 대해서도 정황에 따라 충분하고 적절하게 가맹점주에게 고지하고, 또 가맹점주에 대하여 계약불이행을 개선하기 위한 충분한 시간을 주어야 한다.

14. 가맹본부는 가맹점주와 상호 이해를 넓히고 공영관계를 확인하기 위하여 가맹점주와 자주 대화의 기회를 가짐과 동시에 상호 의견을 교환하여 상호 관심사항을 대화로 일치시키려는 계획을 수립하여야 한다.

15. 가맹본부는 가맹점주와의 불평, 고충 및 논쟁의 해결에 있어서는 신뢰와 선의를 가지고 공정과 도리에 입각하여 직접 의사소통과 교섭을 통하여 해결하려는 모든 노력을 기울여야 한다. 이것이 실패로 끝난 경우 검토되어야 할 것은 조정 또는 중재절차이다.

연구보고 94-7 프랜차이즈 慣行에 관한 硏究

1994년 12월 25일 印刷
1994년 12월 30일 發行

發行人 張 明 根
發行處 한국법제연구원
印刷處 (주) 한국컴퓨터산업

서울특별시 종로구 신문로2가 1-103
전 화 : (722)2901~3, 0163~5
등록번호 : 1981. 8. 11 제1-190호

本院의 承認없이 轉載 또는 譯載를 禁함. ©

값 7,000 원