

2012 사업자 설명회



# 상조 소비자보호지침 주요내용

2012. 2. 9.

공정거래위원회  
특수거래과

# Contents



**I. 지침의 성격 및 구성**

**II. 지침 주요내용 - 일반사항**

**III. 지침 주요내용 - 권고사항**

# I. 지침의 성격 및 구성

- ◆ 「**선불식 할부거래에서의 소비자보호 지침**」제정 및 시행(2012.1.1)
  - 할부거래법의 구체화 및 가이드라인 제시 등을 통해 **사업자의 자율 준수를 유도**하여 소비자피해를 예방
  - 공정위 예규로서 법을 집행하는 공무원이 준수해야 할 사항
- ◆ 본 지침은 일반사항과 권고사항으로 구성됨
  - 할부거래법령의 주요내용을 설명하고 **논란의 소지**가 있는 부분에 대한 명확한 **해석기준**을 제시(**일반사항**)
  - 법령상 규정은 없으나 **소비자피해 유발 요인**이 되는 사항에 대한 **가이드라인**을 제시(**권고사항**)
  - 각 세부항목별로 사업자가 쉽게 이해할 수 있도록 **민원사례, 유권해석 사례** 등을 구체적으로 제시

### 1. 개념정의

#### ◆ '선불식 할부계약' 의 개념

- 대금을 **2개월 이상**의 기간에 걸쳐 **2회이상** 나누어 지급함과 동시에 또는 지급한 후에 재화등을 공급

(예시) **계약금**을 받은 후 서비스 제공시에 **잔금**을 일시불로 받는  
2회 납입형태의 계약

⇒ **선불식 할부계약이므로 할부거래법 적용 !**



- \* 계약금 뿐만 아니라 **회원가입비**, **정보제공비**, **카드발급비**, **할인쿠폰대금** 등 어떠한 명목으로든 대금을 먼저 받고 잔금을 치르는 형태는 동일

## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

- **장례 또는 혼례를 위한 용역 및 이에 부수한 재화**

(예시) 2개월 이상의 기간에 걸쳐 2회 이상 나누어 대금을 선납받은 후 소비자가 원하는 때에 **여행 또는 유학관련 서비스**를 제공하는 계약  
⇒ 선불식 할부계약이 아니므로 할부거래법이 적용되지 않음  
(다만, 특별약관 등을 통하여 여행 또는 유학관련 서비스 대신 **상조서비스**를 받을 수 있도록 한다면 **선불식 할부계약**에 해당)

- **재화등의 제공시기가 확정된 경우는 제외**

(예시) 날짜가 정해진 혼례에 대한 서비스 제공계약은 선불식 할부계약이 아님

### 2. 적용제외 등

◆ 적용제외 : **상행위 목적 거래, 납골당등 부동산, 보험상품**

◆ 적용순서 : 할부거래법 우선적용

- 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우 그 법률 적용



### 3. 등록업무 관련

#### ◆ 등록요건

- 자본금 3억원 이상의 **상법상 회사**

(예시) 합명, 합자, 유한책임, 주식, 유한회사 형태로 가능  
재단, 사단법인 형태로는 영위할 수 없음

- 소비자피해보상보험 계약 체결

#### 〈위반시 제재조치〉

- 미등록
  - ✓ 시정명령
  - ✓ 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금
- 자본금 가장납입
  - ✓ 등록취소
  - ✓ 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금
  - ✓ 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금 (상법)

## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

### 3. 등록업무 관련

◆ 변경신고 기한 : 원칙적으로 변경후 **15일**이내

- 휴·폐업 또는 휴업후 영업재개 ⇒ 1개월전
- 소비자피해보상보험계약 해지, 만료시 ⇒ 1개월전

(예시) 기존의 소비자피해보상보험 계약을 해지하고  
다른 은행, 공제조합과 새로운 계약을 체결할 경우  
(공제조합→은행, ○○은행→△△은행)

⇒ 해지일 1개월 전에 시·도지사에게 신고

#### <위반시 제재조치>

- 변경사항 미신고
  - ✓ 3천만원이하의 과태료  
(1회 위반시 과태로 600만원 부과)
  - ✓ 시정명령

### 3. 등록업무 관련

#### ◆ 지위승계자의 책임

- 사업의 전부양도시 **양수회사**가 지위 승계하며 선불식 할부거래업자로서 모든 법상의무를 이행

(예시) 상조업체A가 상조업체B에 상조사업부문을 전부 양도하고 자신은 장의업자로 전환한 경우

⇒ B는 A에 가입된 고객에 대한 선수금보전, 해약환급금 지급 등 모든 할부거래법상 의무를 부담

- 지위를 승계한 사업자는 지위승계일로부터 **15일 이내**에 신고
- 전부양도에 해당하지 않는 회원이관에 대한 법상 규정이 없어 권고 사항 형태로 제시(→p.21)



## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

### 4. 정보제공 및 계약서 발급

#### ◆ 책임주체 : 선불식 할부거래업자

- 방판, 인터넷판매 등 판매방식에 관계 없이 선불식 할부거래업자에게 정보제공 및 계약서 발급 책임이 있음

(예시) 상조업자A가 쇼핑몰B을 이용하여 상조상품을 소비자에게 판매하면서 상조사업자의 상호, 주소, 전화번호 등을 제대로 알려주지 않은 경우

⇒ A에게 정보제공의무 위반의 책임이 있음

#### ◆ 방식 : '중요한 표시·광고사항 고시'에 따라 계약서 기재 및 설명

##### 〈위반시 제재조치〉

- 계약서 미발급
  - ✓ 1천만원이하의 과태료  
(1회 위반시 과태로 200만원 부과)
  - ✓ 시정명령

### 5. 청약철회 및 계약해제

◆ 청약철회 : 원칙적으로 계약서 발급일로부터 **14일 이내에 가능**

- 계약서상 주소, 청약철회 관련사항 미기재, 주소변경, 청약철회 방해  
⇒ 주소, 철회가능여부를 알게 된 날, 방해행위 종료일로부터 14일
- 계약서 미교부 ⇒ 3개월
- 법정 청약철회기간을 단축하는 법위반 약정은 무효

(예시) 청약철회기간을 7일로 정하는 약정

⇒ 법에 위반되어 무효, 소비자는 14일 이내에 청약철회 가능

- 청약철회시 사업자는 **3영업일 이내에 납입금 전액 반환**

#### <위반시 제재조치>

- 납입금 미반환
  - ✓ 1천만원이하의 과태료 (1회 위반시 200만원 부과)
  - ✓ 시정명령

### 5. 청약철회 및 계약해제

◆ 소비자의 계약해제 : 서비스 공급 이전에는 언제든지 가능

- 사업자의 귀책사유(휴·폐업 등)로 인한 계약해제시 위약금 공제 금지
- '상조 해약환급금 고시'는 강행규정이며 위반시 제재 가능
- 약관 등을 통하여 계약해제 사유 또는 가능기간을 제한하는 것은 무효

(예시) 민법상 채권소멸시효가 지났음을  
이유로 해약환급금 지급을 거부

⇒ 할부거래법이 민법에 우선적용  
서비스 공급 이전에는 계약해제 가능



### 5. 청약철회 및 계약해제

- ◆ 사업자의 계약해제 : 14일 이상 **서면최고**를 거쳐 가능
  - 계약해제하지 않았다면 동 계약에 대한 선수금보전의무 이행 필요
  - 계약해제 후 **3영업일 이내**에 해약환급금 지급
  - 해약환급금 산정방식은 '**상조 해약환급금 고시**'를 따름

#### <위반시 제재조치>

- 해약환급금 미지급
  - ✓ 1천만원 이하의 과태료  
(1회 위반시 과태료 200만원 부과)
  - ✓ 시정명령
  - ✓ 1천만원 이하의 벌금



## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

### < 상조 해약환급금 고시 주요내용 >

#### ◆ 고시시행(2011.9.1) 이후에 체결된 계약에 새로운 환급기준 적용

계약형태	환급기준
정기형	<p>➤ 해약환급금 = 납입금누계 - 관리비누계 - 모집수당공제액</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 월별 관리비 : 월 납입금 대비 최대 5% (합계 상한 50만원)</li> <li>▪ 모집수당공제액  <math display="block">= \text{모집수당} \times 0.75 + \text{모집수당} \times 0.25 \times (\text{기납입월수} / \text{총납입기간월수})</math> <p>* 모집수당은 총계약대금 대비 최대 10% (상한 50만원)</p> </li> </ul>
부정기형	<p>➤ 해약환급금 = 납입금 누계 × 0.85</p>

※ 정기형 : 1년 이상의 기간에 걸쳐 월별균납하는 계약형태, 부정기형 : 그 외의 계약형태



### < 상조 해약환급금 고시 주요내용 >

#### ◆ 고시시행 전에 체결된 계약 ⇒ 소비자분쟁해결기준 적용

- 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 불리한 해약환급금 산정기준은 무효

#### ◆ 부가상품 반환시 환급률 : 85% 이상

- 계약전에 부가상품 가액 및 산정기준 고지·동의 의무화
- 부가상품 반환시 부가상품 가액의 85% 이상을 반환

#### ◆ 환급기준의 성격 : 환급금의 하한

- 환급기준 이상으로 해약환급금을 지급하는 것은 무방

### 6. 선수금 보전

#### ◆ 총선수금의 일정비율을 공제조합, 은행 등을 통하여 보전

- 개정법 시행 이전에 선불식 할부계약에 따라 수령한 선수금도 보전
- 법 시행 (2010.9.18) 이후 영업을 시작한 상조사업자 ⇒ 50% 보전
- 법 시행 당시 영업중이었던 상조사업자  
⇒ 현재 20% 보전, 2012년 3월 18일부터 30% 보전
- 선수금 보전비율 **상향시 총선수금**에 대한 보전비율을 올려야 함
- 은행예치시 **'일' 단위**로 선수금의 일정비율을 예치

(예시) 매월1일 고객선수금 총액을 기준으로 예치금을 변경시킨 후 월말까지는 선수금변동에도 불구하고 동일한 예치금을 유지  
⇒ 법에 위반됨. '일'단위로 총선수금의 일정비율을 예치해야 함

## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

### ◆ 사업자의 예치금 반환 청구

- 법률관계 종료(서비스제공, 계약해제 등) 또는 다른 선수금보전계약 체결시 예치금 반환 가능

(예시) 선불식 할부거래업자가 △△은행에서 ○○은행으로 예치은행 변경

- ⇒ ① △△은행의 예치금을 유지한 상태에서 동일금액을 ○○은행에 예치하고 이에 대한 증빙을 △△은행에 제출한 후 예치금을 반환  
또는 ② △△은행이 해당 예치금을 ○○은행에 직접 송금

### 〈위반시 제재조치〉

- 선수금 관련 거짓자료 제출  
선수금 보전계약을 체결한 것처럼 가장하는 행위
  - ✓ 시정명령
  - ✓ 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금

## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

- ◆ 사업자 및 지급의무자의 소비자피해보상증서 발급
  - 법시행 전 선불식 할부계약을 체결한 소비자에게도 발급
  - 발급기한은 권고사항 형태로 제시(→p.21)

(예시1) 소비자가 홈페이지를 통하여 직접 출력토록 하는 방식  
⇒ 증서발급으로 보기 어려우며, 우편 등의 방법으로 발급해야 함

(예시2) 상조 사업자가 ○○은행과의 선수금보전계약을 해지하고  
◇◇은행과 계약을 체결한 경우

⇒ 선불식 할부거래업자 및 ◇◇은행은 소비자에게 새로운  
소비자피해보상증서를 발급해야 함

## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

### ◆ 거래기록 및 소비자피해보상보험 계약에 대한 정보제공

- 소비자가 방문, 전화 인터넷 등을 통하여 확인할 수 있도록 조치
- 우편 등을 통한 열람요청시 **3영업일** 이내에 관련 자료 발송



#### <위반시 제재조치>

- 거짓정보 제공
  - ✓ 3천만원 이하의 과태료  
(1회 위반시 과태로 600만원 부과)
  - ✓ 시정명령
- 열람을 위해 필요한 조치를 하지 않은 경우
  - ✓ 1천만원 이하의 과태료  
(1회 위반시 과태로 200만원 부과)
  - ✓ 시정명령



## Ⅱ. 지침 주요내용 - 일반사항

### 7. 금지행위

- ◆ 허위·과장된 사실 또는 기만적 방법을 사용한 거래유도 금지
  - (예시) 상조상품을 홍보한다는 내용을 표시하지 아니한 무료초대권으로 소비자를 극장으로 유인하여 상조상품을 판매하는 행위
- ◆ 상조상품의 양도·양수시 과도한 비용을 부과하거나 이유없이 제한하는 행위를 금지
  - (예시) 甲이 乙에게 회원자격을 양도하자 상조회사가 양도를 이유로 甲이 납입한 금액의 50%만을 인정하는 경우
- ◆ 상대방의 청약이 없음에도 재화등의 대금을 청구하는 행위 금지
  - (예시1) 상조사업자가 특정 사업자단체 임원들과 협의하여 사업자단체의 회원을 본인동의없이 상조상품에 가입시키고 대금을 청구한 경우
  - (예시2) 상조업체간 회원인수계약을 체결한 후 인수업체가 회원동의 없이 CMS이체를 통하여 대금을 지급받은 경우

### 7. 금지행위

- ◆ 다른 사람에게 자기의 명의 또는 상호를 사용하여 선불식 할부거래업을 하게 하는 행위를 금지
  - 선불식 할부거래업자와 **위탁, 제휴계약**을 체결한 자가 모집만을 대행하는 것까지 금지되는 것은 아님
  - 다만, 위탁·제휴를 통한 모집시에도 **선불식 할부거래업자가 정보제공 및 설명 등 법적의무를 이행**해야 함

#### <위반시 제재조치>

- 기만적 거래유도, 명의 · 상호대여
  - ✓ 시정명령
  - ✓ 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금

## 1. 회원인수 관련 소비자피해 예방

### ◆ 회원인수 원칙

#### 설명 원칙

회원에게 회원인수의 내용, 절차 등을 **자세히 설명**

#### 회원동의 원칙

사전에 **회원의 동의**를 받고 미동의회원에게는 위약금 없이 대금을 전액 반환

#### 책임원칙

인수회사는 회원이 **인도회사에 납입한 선수금을 인수** 하고 선수금보전, 해약환급 등 **모든 법적의무를 이행**

### ◆ 계약인수 절차

- 인도업체의 선수금보전계약을 유지한 상태에서 ① 회원이관계약 체결, ② 이관동의여부 확인, ③ 미동의 회원에 대한 전액환급을 진행한 후 ④인수업체가 동의회원에 대한 선수금을 보전

# Ⅲ. 지침 주요내용 - 권고사항

## 2. 소비자피해보상증서 및 정보제공요청서 · 동의서 발급

- ◆ 사업자, 지급의무자의 소비자피해보상증서 발급기한

계약서발급일로부터 30일

- ◆ 사업자는 소비자피해보상증서 발급을 위한 정보제공요청서 또는 예치내역열람을 위한 정보제공동의서를 예치은행에 발급

- 제3자인 소비자의 예치내역확인, 증서발급을 위해서는 금융실명제법에 따라 사업자의 요청 또는 동의가 필요

- 소비자피해보상증서 발급을 위한 정보제공요청서 발급기한

계약서발급일로부터 14일 이내

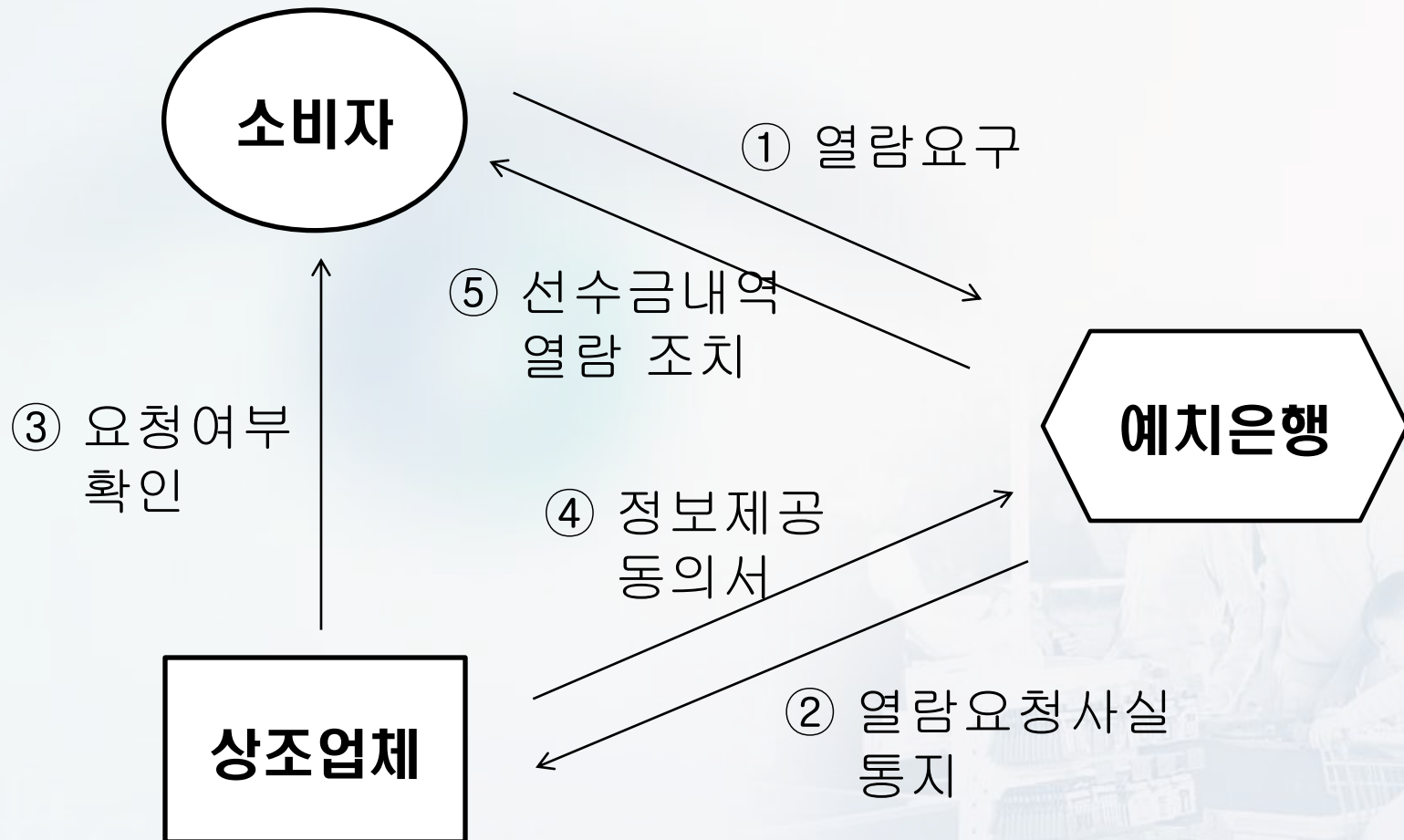
- 예치내역열람을 위한 정보제공동의서 발급기한

예치은행 요청일로부터 1영업일 이내



# Ⅲ. 지침 주요내용 - 권고사항

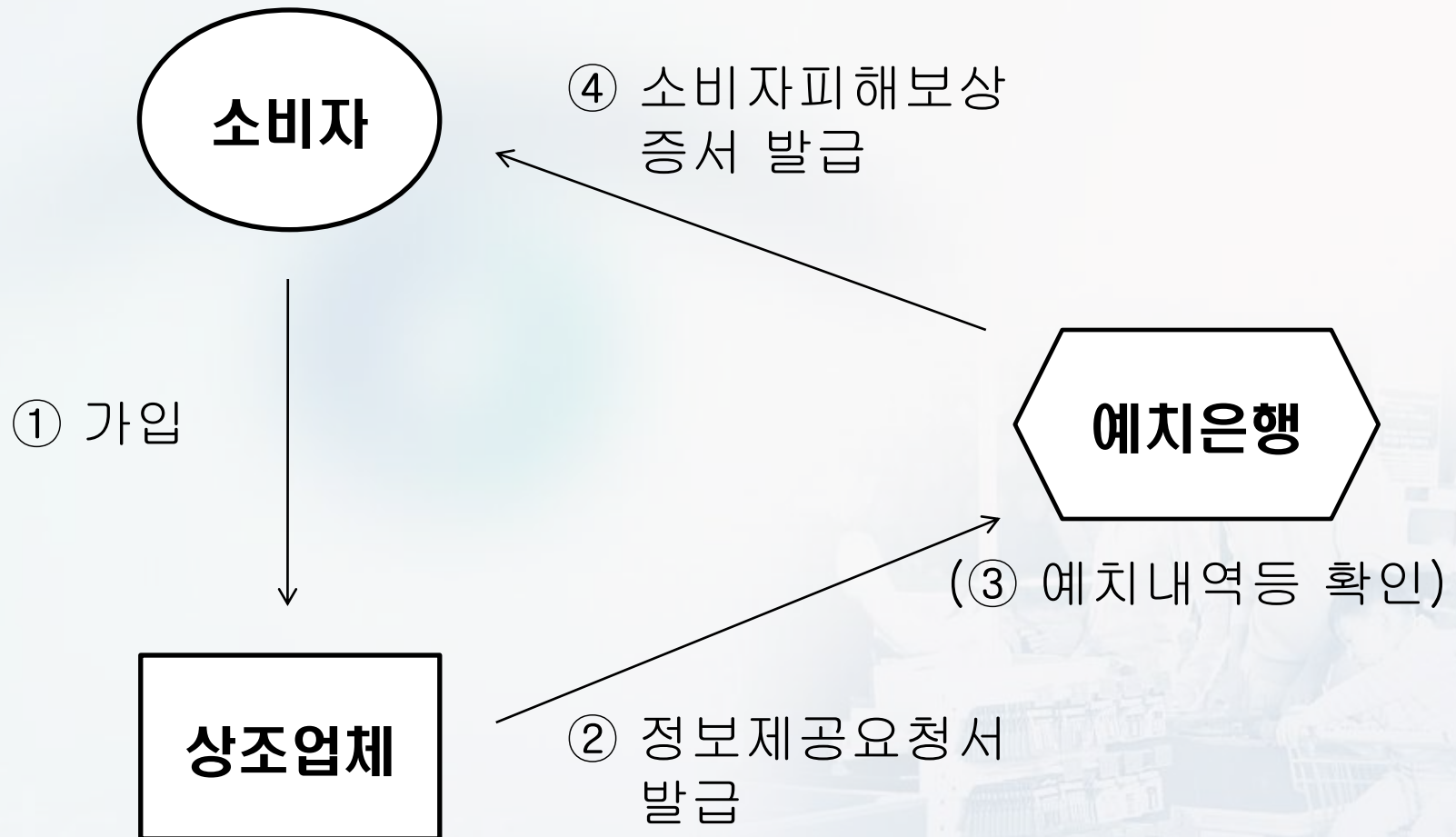
## 예치내역 열람 업무처리 절차





# Ⅲ. 지침 주요내용 - 권고사항

## 소비자피해보상증서 발급 업무처리 절차



## ◆ 정보제공요청서·동의서 발급시 주의사항

- 정보를 제공받을 자, 제공 금융기관, 제공범위, 작성시점등을 명시
- 서면 또는 공인전자서명이 포함된 전자문서로 송부
  - 팩스, 전자우편을 통한 송부는 인정되지 않음
- 특정인에게 **1회**에 한하여 정보를 제공하는 내용이어야 함

(예시) 상조사업자가 2011년부터 2013년까지 특정 소비자에게 예치내역을 제공하는데 동의하는 내용의 정보제공동의서는 인정되지 않음

- 다수의 소비자에게 발급시 해당 소비자의 이름을 나열하는 방식 가능

## 3. 대리·중개모집시 소비자피해 예방

- ◆ 사업자는 모집인이 법적의무를 준수토록 유도
  - 위탁·제휴계약에 모집인이 상품관련 정보제공 등 할부거래법상 의무를 준수토록 명기
  - 모집인을 대상으로 할부거래법상 의무에 대해 **사전교육**
- ◆ 계약시 주의사항
  - 계약서에 **모집인의 이름, 연락처, 소속회사** 등을 명기
  - 사업자는 소비자가 상조상품에 대한 충분한 설명을 들었음을 **서면 또는 녹취**를 통하여 확인

## 4. 휴·폐업 또는 연락처 변경으로 인한 소비자피해 예방

- ◆ 휴·폐업, 휴업후 영업재개시 소비자에 관련사실을 통지
  - 통지기한 : 1개월 전
  - 통지방법 : 우편, 이메일, 홈페이지 개시
- ◆ 주소·연락처 등 변경시 소비자에게 즉시 통지
- ◆ 소비자분쟁 또는 불만처리를 전담하는 직원을 지정

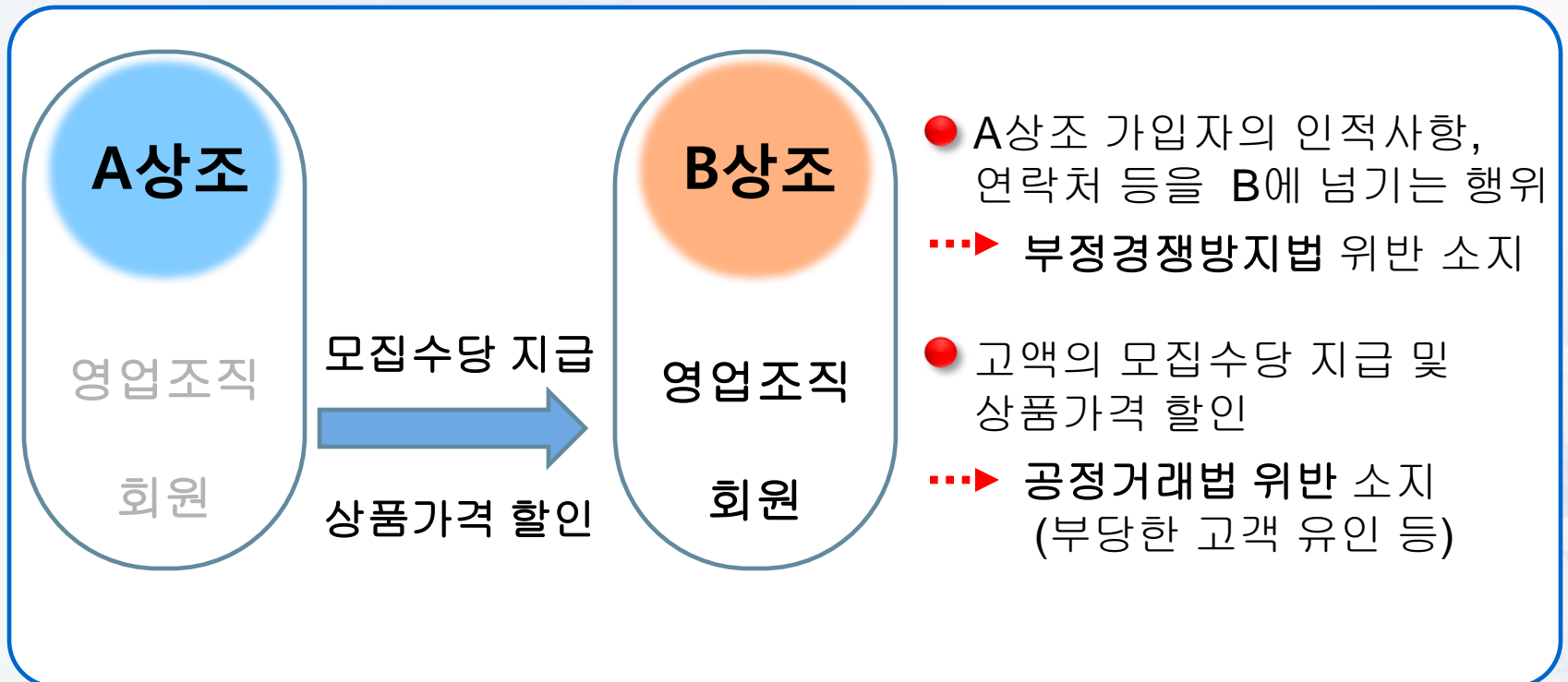
## 5. 기타 권고사항

- ◆ 공정위에서 제정한 '**상조서비스 표준약관**' 사용을 권장
  - 표준약관은 이해관계자 의견수렴, 관계부처 협의, 공정위 심사 등 엄격한 절차를 거쳐 제정된 것으로 분쟁예방 및 해결에 효과적

# Ⅲ. 지침 주요내용 - 권고사항

## 5. 기타 권고사항

◆ 회원 및 영업조직을 빼내오는 행위를 자제





## 5. 기타 권고사항

- ◆ 대주주, 계열사 등을 위한 대출, 투자 등을 지양
- ◆ 장래발생 빈도 등 회사 특성을 감안하여 상조서비스 제공, 해약환급금 지급 등을 위한 충분한 자금 확보

(예시) 상조사업자가 은행예치 대신 공제조합에 가입한 후 은행예치금을 반환받아 **계열사가 발행하는 주식 200만주를 시가(3,500원)보다 높은 가격(5,000원)으로 매입한 경우**

⇒ 재무건전성을 해쳐 소비자피해를 유발할 우려

⇒ 공정거래법상 부당내부거래 등 위반 소지



KOREA FAIR TRADE COMMISSION

감사합니다

CONSUMER POLICY BUREAU