

자판기 유통개혁, 그 거부할 수 없는 대세



공정위 자판기 실태조사의 파장

2003년 공정거래위원회(이하:공정위) 특수거래보호과에서는 자판기 구매를 둘러싸고 급증하는 소비자 클레임 문제를 개선하고자 자판기 산업계를 대상으로 하는 실태조사에 착수했었다.

특수거래보호과는 자판기 분야의 메이저 업체인 삼성광주전자, 캐리어 LG 본사 및 양사 매출상위 전문점을 대상으로 집중적인 실태조사를 진행했다. 이 조사를 바탕으로 올 2월 방문판매법을 위반한 전문점들에 대해 시정명령과 함께 100만원 과태료를 부과하는 결정을 내렸다. 제재조치를 받은 캐리어 LG 6개 전문점, 삼성광주전자 5개 전문점 등은 이같은 공정위의 조치의견에 대한 불수락 의사를 표명하고 적극 반발하기에 이르렀다.

이같이 전문점들이 적극 반발하게 된 이유는 공정위 특수거래보호과의 조치가 기존 산업계가 시행중인 자판기 표준약관의 적용과는 별도로 방판법 사업권유거래 조항들을 무리하게 적용함으로써 산업현실과 특성을 고려치 않은 일방적인 제재 조치를 부과했다는 데 있었다.

이에 협회는 업계의 의견을 반영, 「자동판매기 방판법 위반 행위사실 적용에 대한 산업계 소견서」를 특수

거래보호과에 제출하고 부당조치에 대한 시정 필요성을 적극 강조했다. 이에 공정위는 "자판기의 분야는 온갖 기만적인 판매전술이 판을 치고 있다"며, "이러한 문제점을 개선하고 소비자 보호를 위해 앞으로도 엄정한 법집행을 할 것"이라고 산업계에 경고의 메시지를 전달했다. 아울러 산업계도 강력한 시장정화 의지로 소비자보호에 노력을 기울여 줄 것을 적극 요청했다.

이어 공정위는 해당 전문점들의 불수락 의사에 대해 사회의의를 개최하고, 반론의 기회를 부여 했으나, 원안대로 과태료 부과를 확정했다. 아울러 각 언론에 「11개 자동판매기 판매업자의 방판법 위반 행위에 대한 시장조치」라는 타이틀로 보도자료를 배포하기에 이르렀다.

공정위 조치의 부당성

이번 공정위 조치에 유통 전문점들이 크게 반발한 것은 분명하게 업체 잘못으로 인정해야할 차원을 넘어 부당한 부분이 많기 때문이다.

그렇다면 공정위 실태조사 조치에 대해 산업계가 느끼는 부당성의 세부요인을 살펴보기로 한다.

〈표준약관 시행 이전의 불완전한 계약서 사용 위반 전〉

자판기 유통시장에 있어 개혁에 흐름이 거세지고 있다. 이 개혁 흐름의 계기를 마련해 준 것은 공정거래위원회의 서슬 퍼런 칼날이기는 하지만, 산업계 내부적으로도 유통개혁을 통해 양질의 시장을 만들어야 한다는 의지가 느는다. 이제 자판기 유통 개혁은 거부할 수 없는 대세로 산업계의 등을 떠밀고 있는 것. 과연 산업계는 어떻게 현명한 유통개혁의 과제를 성공적으로 수행할 수 있을까. 공정거래위원회의 유통시장 실태조사가 자판기 산업계에 미친 파장을 살펴보고, 시장발전을 위한 유통 분야 개혁방안에 대해 살펴보기로 한다.

행위사실 위반행위 중 자판기 구매자에게 불완전한 계약서를 교부하는 행위에 대한 적발이 있는 바, 이 행위가 표준약관에 따른 매매계약서 시행 시점 이전에 개별업체별 매매계약서를 사용한 경우에는 위반행위로 볼 수가 없다는 게 산업계 주장이다.

표준약관 시행 이전 시점은 개별업체별 매매계약서를 사용하고 있는 상황에서 "어떠한 자판기에 의하여 얻게 되는 이익이나 그 보장에 관한 조건"을 기재한 계약서를 교부해야 한다는 것에 대해 아무런 지침이나 의무조항이 없던 상황이었다.

또한 그 시점에는 산업계가 자판기 판매행위가 사업권 유거래에 해당된다는 해석과 지침도 없는 상황이기 때문에, 표준약관 시행 이전에는 고의로 불완전 계약서를 교부한 행위로 볼 수가 없다.

<자판기 매매계약서 수익성 기재 사항 권>

자판기 구매자가 구매계약을 체결함에 있어 "자판기에 의하여 얻게 되는 이익이나 그 보장에 관한 조건"을 기재하라는 표준약관의 기재사항에 따라 자판기 매매계약서에도 그 세부내용을 계약자 확인사항으로 붉은 글씨로 명시했음에도 불구하고, 판매자 자필로 수익성을 별도로 기재하지 않았다고 불완전한 계약서 사용 행위로 보는 것은 부당하다고 보고 있다.

표준약관 제정 시 공정거래위원회 약관제도과를 통해 자판기 구매자가 구매계약을 체결함에 있어 "자판기에 의하여 얻게 되는 이익이나 그 보장에 관한 조건"에 대한 내용은 계약자 확인사항으로 해서 내용을 기재해 주면된다고 해석을 받아 이를 매매계약서 계약자 확인사항에 문구로 반영했기 때문에 별도로 기재할 필요성이 없었음에도 이번 조치는 이를 인정치 않았다.

<제시> 자판기 매매계약서 확인사항

3. 판매자가 예상수익에 대해서는 정보전달을 할 수 있으나 구매자의 운영형태에 따라 매출의 차이가 발생

할 수 있습니다.

5. 본 계약이외의 별도 영업사원과의 구두계약은 인정하지 않습니다.

<매매계약서의 내용기재에도 불구하고, 구체적인 발생수익 기재하는 행위의 부당성>

매매계약서의 내용기재에도 불구하고 영업용기인 자판기 영업에 있어 구체적인 발생수익을 명시해야 적법의 거래가 성립이 된다면, 영업용기기 상거래에 있어 구매자가 수익성에 대한 설명을 요구하는 경우에도 자세한 설명을 전제로 한 정상적인 영업행위 성립이 불가능하다는 게 산업계의 의견이다.

수익조건을 구체적으로 명시한다면 이에 조금이라도 부족한 경우에도 계약자가 계약철회 조건을 주장한다거나, 또는 고의로 자판기를 관리하지 않고 매출을 방기하며 계약철회를 주장하는 등 악용의 소지가 크다.

또한 영업용기기의 특성상 수익성 대한 설명 없이 제품을 판매하는 것이 불가능한 상황에서 구체적인 그 수익을 기재하도록 한다고 하는 것은 정상적인 영업행위를 불가능하게 해 극심한 경기위축 및 산업붕괴를 불러일으킬 것으로 보여 진다.

이는 진정 산업의 생존권과 결부된 중요한 문제로 유통 시장에서 가장 민감하게 생각할 수밖에 없는 사안이다.

<구매자의 임의적 계약해지>

자동판매기 매매표준약관에 자판기 매매 계약해지의 구체적 조건들이 기재되어 있음에도 불구하고, 방문판매 등에 관한 법률 제29조 계약해지 조항을 적용하여 구매자가 언제든지 어떤 사유에서도 임의해지를 할 수 있게 하는 것은 부당하다는 게 산업계 의견이다.

<자판기 표준약관이 있는 데도 불구하고, 중복적인 방문판매법 적용은 부당>

위의 각 사항들을 종합해 볼 때 자동판매기 매매표준

약관이 시행되는 상황에서 자동판매기 거래 행위에 대한 위법여부 판단을 약관에 의해 우선 해석하는 것이 아니라 방문판매등에 관한 법률에 우선 적용하는 것은 부당하다.

만약 표준약관의 세부내용은 무시하고 방문판매등에 관한 법률로만 확대 적용하여 해석한다면 표준약관의 실효성과 구속력을 상실케 된다.

결국 애써 제정하고 공정한 거래관행 확립에 큰 역할을 하고 있는 표준약관 무용론이 대두 될 수밖에 없기 때문에 표준약관 준거사항들의 적용이 우선시 될 수 있도록 해야 할 것이다.

공정위의 방문판매법 적용 집행의 근거

그렇다면 왜 공정위는 엄연히 산업계가 시행하는 표준약관이 있는 데도 불구하고 새로운 방문판매법의 적용 근거를 마련하고 산업계 숨통을 조르고 있는 것인가.

이에 있어선 최근 2~3년 동안 폭증하는 자판기에 대한 소비자 불만 민원 증가가 결정적인 영향을 미쳤다.

공정위는 보도자료를 통해 한국소비자보호원에 접수된 구매 관련 피해 상담건은 1999년 762건, 2000년 851건, 2001년 1,403건으로 급증해 왔고, 2002년에도 1,158건의 피해사례가 접수되었다고 밝히고 있다. 또한 공정위로도 이러한 피해사례들이 다량 접수되고 있다고 한다.

공정위는 이렇게 급증하는 자판기 구매 관련 소비자 피해사례를 없애기 위해 2003년 계층별 소비자 시책(영세상인 계층) 일환으로 자판기 판매시장에 대한 전면적인 현장조사를 벌려 판매업자들에 대한 시정조치를 내리게 된 것이다.

공정위는 2002년 7월 개정 방문판매법에 따라 자판기 구매자도 동법상 "사업권유거래"의 거래 상대방으로서 소비자에 준하여 보호받을 수 있는 근거가 마련되었다고 밝히고 있다.

따라서 금번 시정조치는 개정 방문판매법의 사업권유

거래 관련조항을 적용하여 자판기 구매자 등 영세상인을 보호하기 위해 적극 집행이 된 것이다.

그러나 자판기 거래행위가 사업권유거래에 해당된다는 공정위의 해석적용이 산업계로 일방적으로 준거되었다는데 문제가 있다.

2002년 7월 방문판매법 개정에 따라 자판기거래행위가 "사업권유거래"에 포함이 되었다는 사실은 산업계에 고지가 되지 않았다. 이러한 상황에서 관권부처의 일방적인 해석·적용대로 법을 집행하니 산업계는 당황스럽기 그지없는 노릇인 것.

사업권유거래로서의 방문판매법 적용은 표준약관의 세부적인 준거사항을 무시한다는데 문제점이 있다. 즉 표준약관에 세부적으로 판매자와 구매자의 권리 의무 관계가 규정되어 있음에도 불구하고 방문판매법의 무리한 조항을 확대 적용한다는 것은 산업계가 납득하기 힘든 조치이다.

공정위가 자판기 매매를 사업권유거래 조항으로 분류하고 방문판매법 세부조항에 대한 적용을 구체화하게 되면 산업계로서는 유리할 게 없다. 사업권유거래는 사업기회를 알선하는 방법으로 거래상대방을 유인하여 물품을 구입하게 하는 거래로서 소비자는 아니지만 대부분 영세상인, 부업희망자들이 거래 당사자이며 이들도 소비자에 준하여 보호할 필요성이 있기 때문에 방문판매법에 적용된 것이다.

소비자와 유사하게 정보력, 협상력 등의 측면에서 열악한 지위에 있는 영세상인, 소규모자영업자, 아르바이트 개념의 부업 희망자 등을 새로운 소득기회로 유인하는 기반적인 판매업자로부터 보호하는 것이 법규정의 취지이다.

공정위는 자판기 거래에 있어서, 자판기를 부업으로 운영하거나 소규모로 자판기 사업을 하는 자로서 처음으로 자판기를 구매한 자만이 사업권유거래의 상대방으로 인정하고 있다.

이미 유사한 자판기 운영사업을 하고 있던 자 및 기업

형자판기 사업자는 법 적용 대상에서 제외가 된다. 사업권유거래에 해당이 되면 사업자는 소비자가 계약 기간 중 계약해지를 원할 경우 언제든지 해지하여 주어야 하며 소비자로부터 상품을 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 한다. 대금환급이 지연될 경우 이에 따른 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.

또한 사업자는 계약서 기재사항 중 사업자가 제공하는 사업기회에 의해 얻게 되는 이익이나 보장에 대한 조건들을 기재하도록 되어 있다.

종합해 볼 때 사업권유거래는 소비자의 권리가 특히 강화되어 산업계로서 불리한 준수사항을 준거하고 있다. 하지만 공정위의 사업권유거래로의 적용은 현재로서는 피해갈 수가 없다.

현시점에서 볼 때 중요한 점은 산업계가 자판기 유통상의 특성을 인정받아 무리한 공정위의 법집행을 막는 일이다. 자판기 유통분야에 대한 무리한 규제위주의 법적용은 산업 생존권과 밀접한 관련이 있는 만큼, 산업계는 적극적인 유통시장 정화대책을 제시하며 공정위의 강력규제를 피해 갈 수 있도록 해야 한다.

보도자료 배포 후의 파장

공정위의 보도자료 배포 후 파장은 엄청났다. 마치 자판기의 유통시장이 사기의 온상인 것으로 내비칠 정도로 부정적인 면을 극명히 드러냈다. 언론은 원래 단면만을 극대화 한다. 자판기 유통시장에 대해 관심을 갖는다는 것은 잘못된 점, 부당한 점에 집중적인 포커스를 맞추게 마련이다.

이번 공정위의 보도자료 배포는 KBS, MBC, SBS 3개 공중파 방송이 뉴스 취재 보도하는 상황으로 이어졌다. 3개의 방송매체는 공통적으로 불황 속 자판기 강매 행위가 기승을 부린다는 내용으로 영업사원들로부터 자판기 구입피해를 입은 소비자의 사례를 취재 보도했다. 아울러 공정위 관계자의 멘트를 따 자판기 구매에

대한 해지는 기간에 관계없이 마음이 변할 때면 언제라도 계약해지를 요구할 수 있는 것으로 보도를 했다. 결국 공정위의 보도자료 배포는 자판기 유통에 대한 부정적인 면을 극명히 드러냄으로서 자판기 유통업의 최대 위기 상황을 맞이하게 했다.

지금까지 부분적인 자판기 유통상의 부실판매 문제가 드러나기는 했지만 이렇게 대대적으로 그 파장이 확대된 적은 처음이었다.

일부 부실판매 문제가 대다수의 정상적인 판매 영업행위까지 매도하는 상황 하에서 산업계의 억울함은 이루 말할 수가 없었다. 판매시장은 급속히 위축되고, 자판기 시장을 보는 외부적 시선은 크게 악화되어 버렸다. 산업계로 보면 억울하기 짝이 없는 노릇이기도 하지만 이미 '엎질러진 물' 앞에서 원망만을 하고 있을 수는 없다. 오히려 현재의 극명하게 여론화된 부실판매 문제를 개혁할 명분을 외부적으로 마련해 주었다는 점에서 전화위복으로 삼아야 한다.

공정위 시정명령에 대한 해당 업체별 반응

공정위 시정명령의 여러 부당성에도 불구하고 시정명령을 받은 해당업체들은 100만원 과징금 부과처에 대해서는 일부업체를 제외하고 인정을 하고 있다. 그만큼 공정위의 조치가 무리수가 있기는 하지만 부분적인 과실에 대해서는 인정을 하겠다는 성숙한 의식을 보이고 있다.

그러나 일부 전문점을 대상으로 조치된 정상적인 소비자에게도 「방문판매등에대한법률」을 위반하였다는 사실을 서면통지해야 한다는 처벌에 대해서는 강력 반발하고 있다.

자판기를 구입해 정상적으로 운영하는 구매자까지 서면통지가 되면 이를 이용한 계약해지의 요청사례가 속출할 것으로 예상되고 있기 때문이다.

방관법 위반행위에 대한 서면통지를 받게 되면 정상적인 구매자들도 '나도 속아서 자판기를 구입한 것이 아

닌가하고 한번쯤 의심하게 마련이다. 따라서 자판기 운영에 조금이라도 불만이 있으면 이 서면통지를 악용해 할부금 납부를 거부한다거나, 계약해지를 요구하는 등의 부작용이 예상된다.

서면통지 조치를 받은 해당 업체들이 강력 반발하는 이유도 여기에 있다. 정상적인 소비자들에 있어서까지 클레임이 속출한다면 사업에 있어 결정적인 타격을 받는다. 이처럼 파장이 큰 서면통지 조치에 대해서는 도저히 받아드릴 수 없다는 것이 해당 업체들의 입장이다. 따라서 이들 업체들은 공정위 시정명령에 불복하고 이의신청서를 제출했다. 이 이의신청서는 공정위 재심을 거쳐 판결이 나게 되는데 이에 해당되는 업체들은 서면통지의 부당성을 적극 어필하고, 선처를 요청할 것으로 알려졌다.

유통시장 정화의 필요성



지금까지 산업계는 방문판매로의 비중이 절대적인 유통시장의 특성과 매출지향 정책 등의 요인으로 그다지 적극적인 시장정화를 진행해 오지 못했던 게 사실이다.

이번 공정위 조치는 부당한 면이 있기는 하지만 부실판매를 추방하지 않고서는 자판기 유통시장이 살아남을 수 없다는 위기의식을 바탕으로 새로운 변화의 흐름을 만들 것을 요구하고 있다.

산업계는 이번 기회에 그간 고질적인 문제점으로 작용했던 유통시장의 병폐들을 적극 개선하는 기회로 활용해야 할 필요성이 크다. 만일 유통시장의 병폐들이 앞으로도 별반 개선이 안 된다면 공정위는 더욱 강한 권한행사를 할 가능성이 크다.

또한 자판기의 소비자피해 분쟁을 조정하는 한국소비자단체협의회가 구성되어 적극적인 활동에 들어간 상황이라 자판기 구입에 피해를 당한 소비자들의 구제 신청도 크게 늘 것으로 예상된다.

이제는 일정기간 매출에 영향이 있더라도 부실판매율을 줄여 소비자를 보호하고, 건전한 유통시장이 육성될 수 있도록 하는 유통개혁을 준비해야 하는 시점이다.

산업계 유통시장 정화 대책



공정위의 메카톤급 자판기 시장 폭격은 엄청난 파장으로 유통분야를 뒤흔들고 있다. "공정위 때문에 장사 못하겠다"는 얘기가 절로 나올 지경이다. 하지만 '고양이 목에 방울 달기' 식



으로 누구도 엄두고 못 내던 유통 변화의 계기를 공정위가 마련해 주었다는 점에서는 긍정성을 가져야 한다. 그만큼 유통시장은 과거나 지금이나 개혁의 과제에 직면해 있다. 공정위 파장을 계기로 산업계 내부적으로도 유통시장을 개혁해야 한다는 목소리가 높아지고 있다.

유통개혁을 하지 않으면 안되는 절박한 상황. 앞으로의 사장은 구태를 답습하며 갈 수 있는 시장이 아니라 새로운 변화를 모색하지 않고서는 더 이상 나아가지 못하는 상황이라는데 인식을 같이 하고 있다.

공정위의 서슬 퍼런 자판기 유통시장에 대한 실사 목적도 유통시장의 정화에 포커스가 맞추어져 있는 상

황인 만큼 유통개혁은 피해갈 수 없는 대세로 작용하고 있다.

자판기 메이저 업체인 삼성광주전자, 캐리어 LG 역시 현재의 유통시장을 정화하겠다는 의지가 높다. 과거의 실적지상주의를 탈피하여 양질의 판매를 지향하며 부실판매율을 최소화 하겠다는 방침이다.

협회는 관련업체의 의견을 수렴, 자판기 유통시장 정화대책을 마련했다.

이 유통시장 정화대책의 핵심은 유통시장을 개선하기 위해 자율공정거래규약을 제정, 적극 실천하고, 현재의 표준약관도 소비자의 권리를 강화하는 방향으로 보완 개선하는 방향이다.

이 시장정화대책은 현재 기만영업행위의 주된 사례가 되고 있는 문제들을 근본적으로 차단할 목적으로 마련되었다. 협회는 이 시장정화대책의 세부적인 실천안을 마련해 빠른 기간 안에 산업계에 시행될 수 있게 할 예정이다.

아울러 협회는 산업계의 강력한 시장정화 의지를 밝히기 위해 공정위에 자판기 유통시장 정화대책에 대한 건의안을 제출했다. 공정위도 산업계가 얼마나 적극적인 유통시장 정화대책을 실시하느냐에 따라 유통시장에 대한 제재 강도를 달리할 방침인 만큼 이 건의안은 큰 중요성을 갖는다.

공정위의 적극적인 개입에도 불구하고 자판기 유통시장이 변함없이 악습을 반복해 나갈 수는 없다. 공정위는 방문판매법이라는 큰 범주 안에 자판기 유통에 타격을 끼칠 수 있는 강력 규제 안을 포함시킬 수도 있으며, 또 자판기 부실 영업행위에 대한 행정단속의 권한을 가지고 있다.

따라서 산업계의 강력한 자율시장 정화의지는 공정위의 서슬 퍼런 칼날을 막아낼 수 있는 최선의 무기이다. 산업계에서 자체적으로 시장 문제점을 적극 해결해 나갈 수 있는 상황이라면 공정위가 자판기 유통시장에 적극 개입할 이유가 없다.

결국 현 상황에서 협회를 중심으로 마련된 자판기 유통시장 정화대책은 현재의 문제점들을 극복해 가는 최선의 방안이다. 이 정화대책을 산업계가 제대로 도입해 가지 못한다면 산업의 미래는 그만큼 암울해 질 수 밖에 없다. 생존과 발전, 그리고 변화를 위해 자판기 유통시장 정화대책은 이제 피할 수 없는 선택으로 작용한다.

자판기 유통시장 정화 대책

〈자판기 공정거래규약 제정 시행〉

자판기공정거래규약은 산업계 자체적으로 유통시장 정화를 위한 제도적 방안을 적극 도입 실시하는 방안이다. 이는 공정한 경쟁의 원칙을 규정함으로써 자판기의 유통과정에서 발생할 수 있는 과당경쟁으로 인한 피해 및 거래 상대방의 피해를 방지하고 자율적으로 공정한 거래질서를 확립하는데 그 목적을 둔다.

공정거래규약의 세부내용을 유통분야에서 적극 준수한다면 소비자에게 피해를 끼치는 부실판매율을 최소화 할 수가 있다.

자판기공정거래규약은 공정위 특수거래보호과의 승인을 얻게 되면 더욱 강한 구속력을 가지게 된다. 이럴 경우 공정위 1차 시정명령에 준하는 제재조치권을 협회에 부여한다. 만약 협회에서 자판기 공정거래 규약에 반하는 부실판매에 대해 제재를 하게 된다면 해당업체로서는 공정위 조치를 1단계 피해갈 수가 있게 된다.

■ 공정거래규약에 적용할 부당 판매행위의 금지

(자판기 임대조건 영업 행위 금지)

자판기 판매업자의 영업행위에 있어 제품을 임대해 일정기간 운영을 해보고 구매자가 구입결정을 유도케 하는 영업행위는 금지한다.

(자판기 수익성 보장을 전제로 하는 위탁판매 행위 금지)

자판기 수익성 보장을 전제로 일정기간 운영을 해보

고 그 수익이 나오면 반품을 할 수 있다고 구매자를 현혹하는 위탁판매행위는 금지한다. 여기서 수익성 보장이란 일반적인 자판기의 운영 수익성 설명이 아니라 구체적으로 일정기간 운영수입을 제시 보장하는 행위를 말한다.

(영업사원 판매 설명제 및 관리)

판매점은 영업사원을 등록, 철저히 관리해야 하며, 제품판매 계약이 이루어질 시에 판매를 진행한 영업사원의 이름과 주민등록번호를 직접 기재해야 한다.

(확신구매를 했는지 여부 확인)

할부계약체결 후 캐피탈 회사에서 확실한 구매자 의지에 의해 제품을 구입했는지 여부를 전화상으로 반드시 확인해야 한다.

자판기공정거래 규약에는 구매자들의 주된 클레임으로 야기되는 사안들이 대부분 포함이 된다.

우선 부실영업행위에 대한 방지대책이 적극 모색이 된다. 그간 자판기 부실영업행위 중에 있어서는 자판기를 일정기간 운영해 보고 수익이 나오면 반품을 할 수 있다고 구매자를 현혹하는 사례가 많은 비중을 차지했다. 자판기공정거래규약에 있어선 이러한 자판기 임대조건 영업행위를 아예 금지시켰다

또한 판매자의 수익성 보장을 전제로 하는 위탁판매 행위를 사전에 금지시켰다. 확정된 수익을 보장할 것처럼 기계를 임대하고 소비자를 현혹시켜 계약서를 체결하는 기만 영업행위를 아예 받을 붙이지 못하도록 했다.

영업사원의 판매설명제 및 관리도 공정거래규약의 주요 실천 사항이다. 판매점은 영업사원을 등록하여 철저히 관리할 수 있도록 하고 제품판매 계약이 이루어질 시에 판매를 진행한 영업사원의 이름과 주민등록 번호를 직접 기재할 수 있게 할 예정이다.

또한 확신구매를 했는지 여부가 소비자 분쟁사항으로 작용하는 경우가 많은 현실에서 캐피탈사에서 확실히 이를 확인하는 사항도 의무화했다. 캐피탈사에서 부대약정, 임대여부, 위탁판매행위 여부 등 자세한 체크리스트를 만들어 확인을 해 분쟁의 요소를 없앨 수 있게 할 계획이다.

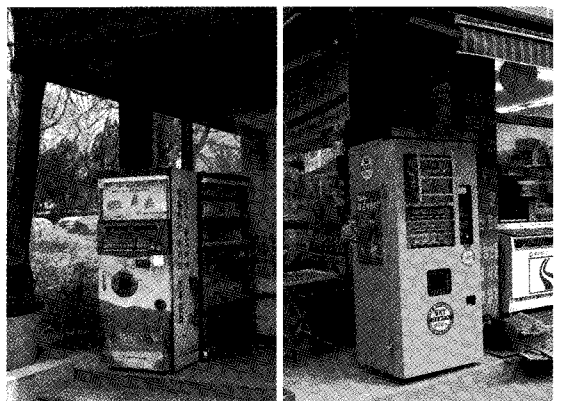
부실판매를 줄이는 구체적인 방안도 중요하지만 이를 위반한 영업사원을 어떻게 제재 하느냐도 공정거래규약의 실효를 높이기 위해 무척 중요하다. 공정거래규약의 본격 도입 활용되기 위해서는 이러한 제재안이 확실히 마련되어야 한다.

협회차원은 물론 본사차원에서도 위반 영업사원 및 대리점을 강도 높게 제재할 수 있는 방안이 강구되어야 한다.

자판기 매매 표준약관 보완 개선

자판기매매표준약관도 개정 보완을 진행할 예정이다. 자판기공정거래규약의 내용 중 자판기 임대조건 영업 행위 금지, 자판기 수익성 보장을 전제로 하는 위탁판매 행위 금지 등의 세부내용을 자판기 매매표준약관의 구매자 계약확인 사항으로 기재해 구매자가 확인을 할 수 있게 만들 예정이다

위의 두 가지 부실영업행위가 자판기 소비자 민원의 대부분을 차지하는 만큼 새로 개정 보완된 표준약관



이 시행된다면 높은 시장 정화효과를 가져다 줄 것으로 기대되고 있다.

또한 확실한 영업사원의 책임판매를 실현하기 위해 매매계약서에 판매를 진행한 영업사원의 이름과 주민등록번호를 직접 기재하도록 할 예정이다.

유통시장 정화대책 보완 과제

지금까지 제시된 유통시장 정화대책은 산업계 주도로 마련된 안이다. 이외에도 공정위나 한국소비자단체협의회에서 포함시켰으면 하는 안을 포함하게 되면 더욱 범위는 넓어진다.

공정위에서 적극 요구하는 사항은 약관에 수익성에 대한 기본정보를 기재해 주었으면 하는 부분이다.

수익성에 대한 구체적인 명시는 산업계에서 생존권을 걸고 강력 반발한 사안인 만큼, 현실적으로 적용이 힘들다는 사실을 공정위도 인정을 했다. 자본주의 상거래, 영업행위에 있어 수익성의 범위를 구체적으로 명시해 책임을 지라는 것은 분명 있을 수 없는 일이다.

그렇다 하더라도 공정위에서는 구매자가 자판기를 운영해 얻게 되는 수익의 범위가 어느 정도 된다는 기본 정보는 제시해 줄 것을 요구하고 있다.

물론 단서조항으로 운영형태에 따라 그 수익성이 나지 않을 수 있다는 것을 명시할 수 있다는 내용을 기재할 수도 있지만, 수익성에 대한 정보를 제공하는 행위는 산업계 입장에서 보면 민감한 사항이다.

또한 한국소비자단체협의회에서는 단기간 안에 소비자가 해지를 했을 때 해지손율을 낮춰 조정해 줄 것을 요구하고 있다.

이 두 가지 사항까지 자판기 표준약관 개정에 반영할 것을 산업계에 요구하고 있는 것이다. 현재의 상황에서는 공정위 및 한국소비자단체협의회 의견에 일축할 수도 없는 게 산업계 현실이다.

따라서 약관개정에 두 가지 사항에 대해 어떻게 반영할지 현명하고도 합리적인 방안을 모색해야 하는 게

앞으로의 과제이다.

하지만 분명한 사실은 산업계가 유통시장 정화에 대한 의지가 높은 만큼 산업계 자율권을 최대한 반영해야 한다는 점이다.

유통시장의 문제점들을 대폭 개선할 수 있는 산업계 안을 공정위가 마다할 이유가 없다.

산업계가 적극적이고 능동적인 자세로 유통시장 개혁의 의지를 불사를 시점이다.

비록 외부적인 요인에 의해 계기는 마련되었지만 이를 현명하게 기회로 활용할 줄 아는 산업계의 슬기가 필요하다. 유통은 개혁되어야 하고 지금 그 거부할 없는 거센 흐름의 중심에 있다.