

# 레스토랑 고객의 서비스피해경험에 대한 연구 - 호텔·외식 관련 전공자의 의견을 중심으로 -

정유경<sup>1\*</sup> · 박보경<sup>2</sup> · 이은수<sup>3</sup>

<sup>1</sup>세종대학교 호텔관광대학, <sup>2</sup>(주) 한국 피자헛, <sup>3</sup>광주대학교 관광학부

## A Study on the Experience of Accidental Losses by Restaurant Customers - Focused on the Opinions of Hospitality Majored Respondents -

Yukyeong Chong<sup>1\*</sup> · Bokyeong Park<sup>2</sup> · Eunsoo Lee<sup>3</sup>

<sup>1</sup>College of Hospitality and Tourism, Sejong University, <sup>2</sup>Pizza Hut Korea, <sup>3</sup>Department of Tourism, Gwangju University

### Abstract

This study investigated legal environments on customers' experiences of accidental losses in a restaurant service. A wide review of the cases showed that restaurant customers' experiences of accidental losses are classified into 11 types as follows; loss of personal belongings with posted warning, loss of personal belongings without posted warning, injuries in a restaurant with posted warning, injuries in a restaurant without posted warning, injuries while eating, food poisoning, injuries from defective tablewares, allergic reactions, illegal or unsanitary food supplies, and false labeling of countries of origin.

The results of this exploratory study revealed that the respondents had experienced some out of those 11 incidents in average 2.6 times in all of their restaurant visits, and the incidents frequently happened in independent restaurants rather than in fast-food establishments, family restaurants, or hotel restaurants. The results also showed that the accidents from illegal or unsanitary food supplies was happened most frequently and false labeling of countries of origin was mostly anticipated increasing in the future.

**Key Words** : accidental loss, restaurant customer, product liability act

## 1. 서론

현대 사회에서는 소비자들이 상품을 구입 또는 용역 계약을 체결하여 사용하는 과정에서 여러 가지 피해가 발생하며 이러한 피해는 경제적인 손해에서부터 치명적인 신체·생명 상의 위해에 이르기까지 매우 다양하다. 특히 오늘날의 소비자들은 서비스와 관련된 문제가 발생할 경우 소비자의 권리와 피해보상에 대하여 예전보다 훨씬 더 많은 정보를 가지고 대응하고 있다(Brown 1997; Meuter 등 2000). 따라서 서비스제공자는 소비자피해가 발생하지 않도록 주의를 기울여야 하며, 불가피하게 발생하는 경우에도 피해를 최소화할 수 있도록 해야 한다. 특히 지속적으로 소비 규모가 확대되고 외식산업의 경우 서비스의 생산과 소비과정에서 외식업체와 고객 간에 발생하는 소비자문제에 대하여 보다 주목할 필요가 있다.

소비자문제를 다룬 기존의 연구를 살펴보면 식품(Kim 등 2004), 광고(Je 등 2003), 전자상거래(Kim & Choi 2002) 등의 다양한 분야에서 소비자피해사례와 구제과정이 검토된 바 있다. 그러나 외식산업에 관한 연구를 보면 CIT(critical incident technique)를 이용하여 서비스실패 사례를 범주화한 연구들

(Bitner 등 1990; Yoon & Hwang 2002; 2004)에서 레스토랑 고객의 서비스피해경험이 부분적으로 다루어진 경우를 제외하면 레스토랑 고객의 서비스피해문제는 상대적으로 소홀히 다루어져 왔다고 할 수 있다. 특히 레스토랑 서비스에 있어서 소비자피해 사례에 대한 제도적·법률적 환경을 검토한 연구는 전혀 이루어지지 않고 있다. 실제적으로 레스토랑 고객의 서비스피해 구제는 합리적 규정에 근거하기보다는 고객의 유형이나 불평행동의 강도에 따라 임의적으로 이루어지고 있는 형편이다. 이는 레스토랑에서 발생하는 서비스피해는 대부분 소액 소비자피해에 속하며 현행 법규 및 규정이 피해구제방법이 제대로 명시되어 있지 못한 점에 기인한다.

따라서 본 연구는 레스토랑 서비스피해 및 소비자구제와 관련된 국내·외 규정과 법률에 대한 내용을 고찰하고, 레스토랑에서 발생될 수 있는 서비스피해에 대한 국내·외 사례를 논의하여, 이러한 내용을 바탕으로 개발되어진 설문지를 통하여 레스토랑 이용 고객의 서비스피해 경험에 대한 실증조사를 실시함으로써 레스토랑에서 발생될 수 있는 고객이 인지하고 있는 서비스피해에 대한 현황과 그에 따른 제반 문제점을 분석할 수 있는 중요한 자료를 제공하기 위한 목적으로 진행되었다. 이러한 연구 결과는

\* Corresponding author : Yukyeong Chong, College of Hospitality and Tourism, Sejong University, 98 Kunja-Dong, Kwangjin-Gu, Seoul, 143-747, Korea  
Tel : 82-2-3408-3715, Fax : 82-2-3408-3913, E-mail : ykchong@sejong.ac.kr, (Mobile Phone) 017-409-9396

외식소비자의 증가 및 욕구 다양화로 소비자문제가 주목 받고 있는 현 시점에서 레스토랑에서 발생하는 서비스피해를 줄이고 합리적인 소비자피해구제를 도모하는 제도적·법률적 환경을 구축하기 위한 탐색적 연구로서 앞으로 관련 분야에 대한 초석을 제공할 수 있으리라 기대된다.

## II. 레스토랑 서비스피해의 법률적 환경

### 1. 레스토랑의 서비스피해유형

일반적인 소비자피해를 그 발생 원인에 따라 분류해보면 상품의 품질이나 구조상의 결함에 기인하는 경우, 상품이나 서비스의 부당한 가격이나 불공정한 거래조건에 기인하는 경우, 불공정하거나 기만적인 거래 방법에 의한 경우 등이 있다(Kwon 1991). 이와 같은 소비자피해를 행태 면에서 분류해보면 소액 소수, 소액 다수, 고액 소수, 고액 다수의 소비자 피해가 있으며(Hong 1980) 이 중에서 고액의 소비자피해는 소송절차를 통해서 피해의 구제가 가능하지만 소액의 피해는 여러 가지 이유로 피해의 구제를 충분히 실현할 수 없다(Je 등 2003). 특히 레스토랑 서비스와 관련된 소비자피해는 현행법 하에서 구제되기 대단히 어려운 소액 소비자피해에 속한다.

레스토랑에서 발생하는 소비자의 서비스피해는 주로 사고(incident), 서비스 실패(service failure)의 한 유형으로써 CIT를 이용한 기존의 연구에서 다루어졌다(Bitner 등 1990; Hoffman 등 1995; Yoon & Hwang 2002; 2004). Bitner 등(1990)은 레스토랑을 대상으로 서비스접점에서 만족과 불만족을 일으키는 요인을 분석하면서 불만족한 사고(unfavorable incident)의 유형을 분류하였다. 또한 Hoffman 등(1995)은 레스토랑에서 발생하는 서비스 실패의 종류와 복구(recovery)의 유형을 제시하였다. Hoffman 등(1995)의 연구를 기초로 Yoon & Hwang(2002, 2004)는 레스토랑의 서비스실패 유형을 제품 결함, 재고 부족, 주문대로 요리되지 않은 음식, 잘못 받은 주문 등의 결과의 실패, 지연·불가능한 서비스, 위생문제, 불공정한 대우, 좌석배치, 무례한 종업원, 전달되지 않은 부분, 잘못된 계산 등의 과정의 실패, 그리고 결과와 과정의 복합적 실패 등으로 범주화하였다.

서비스피해에 대한 법률적 환경을 다룬 연구로는 Park(2002)이 제조물책임(product liability : PL)법과 관련된 결함의 유형을 제조상의 결함, 설계상의 결함, 서비스 상의 결함 등으로 구분한 바 있다. 이를 레스토랑서비스에 적용시켜 볼 때 첫째, 제조상의 결함은 오염된 재료를 사용한 경우, 식품이 미생물 등에 오염된 경우, 이물이 혼입된 경우, 용기나 포장의 불량 등을 들 수 있다. 둘째, 설계상의 결함은 식품 자체가 질적성이 높은 성향을 가지는 경우, 위법첨가물 또는 기준을 초과하는 첨가물 사용, 용기·포장의 설계 결함으로 인한 식품의 오손, 용기의 파열·파손·오사용·용기의 날카로운 부분에 의한 부상, 건조제 등 부속물과 관련한 설계 불비에 따른 사고 등의 경우이다. 셋째, 서비스 상의 결함은 서비스의 생산 및 소비과정에서 인적자원, 물적 자

원, 서비스 제공시스템 간의 상호작용에서 발생하는 결함을 의미하며, 음식의 온도 및 상태, 레스토랑 환경의 리스크가 이에 해당한다. 이와 같은 분류를 바탕으로 본 연구는 외식업체와 소비자 간에 분류를 야기할 수 있는 서비스피해의 유형과 소비자피해구제와 관련된 규정 및 법률을 검토하였다.

### 2. 소비자피해 구제방법

소비자는 각종 물품의 사용이나 서비스를 이용하는 과정에서 제품의 하자·부당한 거래·계약 불이행 등의 다양한 피해를 입을 수 있다. 이런 경우 소비자와 사업자간의 분쟁의 원활한 해결을 도모하고, 소비자가 사업자로부터 적절한 보상을 받을 수 있도록 보상기준을 마련해 놓은 것이 소비자피해보상규정이다. 이 규정은 소비자의 불만 및 피해를 신속·공정하게 처리하고, 분쟁을 원활히 해결하기 위해 법령에 정한 방법에 따라 제정된 기준으로써 소비자·사업자간 자율적인 분쟁 해결이나 소비자보호원·소비자단체 또는 행정기관에서 소비자피해를 상담·합의 권고하는 경우의 가이드라인으로써 적용된다. 소비자가 물품·용역에 대한 피해나 불만을 사업자에게 상담하거나 피해구제를 요청했으나 해결되지 않은 경우에는 한국소비자보호원이나 민간 소비자단체에 소비자 상담·정보제공이나 피해구제를 신청할 수 있다. 이 경우 소비자단체나 소비자보호원은 소비자 불만·피해 여부와 정도를 확인하여 사업자와 소비자 간에 합의를 권고하며, 합의가 이루어지지 않은 경우 한국소비자보호원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하게 된다. 분쟁조정위원회의 조정을 당사자가 수락한 경우에는 재판상 화해와 동일한 효력이 있다. 당사자가 조정내용에 불만이 있거나 수락하지 않은 경우에는 법원에 민사소송을 제기해야하며, 이 경우 소비자보호원은 소비자의 민사소송을 도울 수 있다(재정경제부 <http://www.mofe.go.kr>).

소비자피해보상규정은 소비자가 입은 피해를 보다 쉽게 보상 받을 수 있도록 123개의 업종과 559개의 품목별로 소비자가 사업자에게 피해 보상을 요구할 수 있는 불만 유형을 비롯하여 물품이나 용역의 품질·가격·표시 상의 불일치·거래 등 사실상 소비자와 사업자간에 발생하는 거의 모든 문제를 포함한다. 따라서 물품을 구입하거나 용역을 제공받은 소비자가 피해에 대하여 정당한 불만을 제기할 때에 제조업자·수입업자·판매업자 및 용역을 제공하는 자는 원칙적으로 이 기준에 따라 보상을 해야 한다(한국소비자보호원 <http://www.cpb.or.kr>). 그러나 재정경제부가 발표한 2005소비자피해보상규정에 따르면 레스토랑 등의 외식업 이용과 관련된 서비스에 대한 소비자피해보상 항목은 포함되지 않았다.

### 3. 제조물책임법과 소비자보호규정

소비자피해와 관련된 제조물책임법은 제조물의 결함으로 인한 소비자 또는 제3자에게 손해가 발생했을 경우 그 제조물의 제조업자나 판매업자에게 손해배상을 책임지게 하는 제도이다. 미국, 영국, 프랑스, 일본 등에서는 제조물책임법에 서비스피해에 대한 별도의 법안이나 민법에 삽입하여 적용하고 있다(Lee 1996).

1) 미국의 엄격책임론

미국은 1972년 소비자 제품안전법을 제정하여 제조업체를 아주 엄격하게 추궁하고 있기 때문에 제조업체는 사고예방을 위해 품질보증, 설계심사 등을 철저히 실시하여 사고예측 및 방지에 주력하고 있으며, 제조물책임보험을 가입하여 위험을 분산시키고 있다. 그러나 미국의 제조물책임법은 무과실책임의 일종인 엄격책임의 규율을 채택하면서 제조물책임소송의 급격한 증가, 배상액의 급등, 거대피해의 발생과 보험인수의 거부 등으로 위기상황이 발생하기도 하였다. 이를 극복하기 위하여 연방정부는 제도적 개혁을 추진하고 각 주에서는 불법행위제도의 개혁 및 제조물 책임에 관한 법률의 제정하는 등 급속도로 발전한 과도한 소비자 보호 경향에 대해 일정한 제동을 가하려는 경향을 나타내고 있다 (Yoo 2002).

2) 일본과 유럽의 소비자보호주의

과도한 소비자구제를 지양하는 미국의 최근 경향과는 달리 일본과 유럽의 제조물책임법은 소비자보호의 강화를 목적으로 한다(Yoo 2002). 일본은 1995년 제조물책임법 시행 이후 제조물 책임소송의 클레임 제기건수가 약 2배로 증가하기도 했으나 현재는 다소 완만한 증가 추세를 보이고 있다. 특히 제조물책임보험의 가입에 대한 관심이 높아져서 제조물책임배상 자력 확보를 위해 보험을 많이 활용하고 있다. 또한 소비자의 제품의 안전성에 대한 의식이 향상되어 서비스피해사고 발생 시 적극적으로 공공기관이나 기업에 의사전달을 하고 있다(Kim 2002). 한편 유럽에서는 1992년 EC시장 통합에 맞추어 제조물책임법이 조정되어 EC가맹 12개국이 PL에 관한 국내법을 제정·시행하고 있다. 그 내용은 제조물의 결함, 손해 및 결함과 손해의 인과 관계의 입증 책임은 피해자가 부담하고, 동일 손해에 대하여는 2명 이상의 자가 책임을 질 경우에는 연대책임으로 하며, 개발위험의 항변을 인정하고, 예외적으로 이것과 역이 되는 국내법을 제정할 수 있다는 것이다(대한손해보험증개 <http://www.kibs.co.kr>).

3) 한국의 제조물책임법의 범위

우리나라의 경우 제조물책임법은 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해에 대한 제조업자 등의 손해배상 책임을 규정함으로써 피해자의 보호를 목적으로 제정되었으며 재정경제부에서 관할하고 있다. 제조물의 결함으로 인하여 발생한 소비자 또는 제3자의 생명, 신체, 재산 등에 손해에 대하여 그 제조물의 제조업자나 판매업자에게 손해배상을 책임지게 하는 규정으로 레스토랑에서 음식의 결함으로 인하여 고객의 신체상해나 손해가 발생하였을 경우 제조물책임법에 저촉된다.

그러나 서비스나 용역은 유행동산이 아니므로 제조물로 간주하지 않고 서비스의 제조물성을 법률적으로 부인하고 있다(정길영 2002). 따라서 제조물책임법이 시행되고 있음에도 불구하고 대부분 원인과 책임 규명이 쉽지 않으므로 소비자의 피해로 전락하고 있는 실정이다(YTN 2005). 즉 레스토랑에서 서비스피해가 발생하여 식품에 관한 클레임이 제기되더라도 결함이 없거나 결

함이 있어도 확대손해가 발생하고 있지 않는 경우에는 제조물책임법이 적용되지 않는다. 예를 들어 식품에 단순히 이물이 혼입되어 있거나 식품이 부패하였다더라도 악취와 나쁜 맛이 나지 않는 단계에서는 제조물책임법이 적용되지 않는다.

III. 레스토랑 서비스에 대한 고객의 피해 사례

앞서 살펴본 바와 같이 레스토랑 서비스와 관련된 소비자 피해보상은 제조물책임법과 관련되어 있다. 따라서 본 절에서는 먼저 제조물책임법에 근거한 레스토랑 고객의 서비스피해 유형과 구제처리에 관한 국내·외 판례를 살펴보았으며, 추가적인 내용 분석을 통하여 레스토랑에서 빈번하게 발생하는 소비자의 서비스피해경험의 유형을 분류하였다.

1. 미국의 사례 : 식사 중 신체상해

1996년 미국 뉴멕시코 주 알버커키의 McDonald Drive Through 업장에서 중년 여성이 커피가 포함된 McBreakfast를 주문하였는데 구성메뉴 중의 하나인 커피의 뚜껑이 제대로 닫혀 있지 않았다. 커피가 고객의 다리 부분에 었질러져서 고객은 허벅지와 둔부에 2~3도의 화상을 입었다. 이에 대한 피해보상소송의 결과를 보면 일반적으로 생각하는 커피의 온도보다 맥도날드에서 제공한 커피의 온도가 2~3도 높다는 이유로 제조물책임법에 의거하여 고객은 McDonald로 부터 64만 달러의 손해배상을 받았다(Park 2000).

2. 일본의 사례 : 식기불량으로 인한 신체상해

1998년 일본의 직장여성이 일본 McDonald가 제조·판매하는 더블치즈버거세트에 포함되어 있는 오렌지주스를 마시는 도중 유리파편과 같은 예리한 물건에 의하여 목젖 상단부분을 찢려 통증과 구토를 호소하였다. 인근 병원에서 진료를 받으며 동시에 위 검사를 실시하였으나 이물질은 발견되지 않았다. 병원까지 동반한 동료들은 원고가 마시다 남은 주스를 병원에서 버렸기 때문에 내용물의 검사는 불가능하였다. 먼저 원고는 피고에 연락을 하여 화해를 시도하였으나 피고는 원고의 상해와 주스와의 인과 관계를 부정하였다. 이에 원고는 5월 15일 제조물책임법과 계약 매매에 있어서 안전배려 의무위반에 의한 재무불이행과 불법행위를 이유로 40만 엔의 지불을 청구하는 소송을 제기하였다.

이 소송의 최대의 쟁점은 주스와 상해와의 인과관계였다. 피고는 오렌지주스를 납품거래처로부터 반입할 때 금속탐지기로 검수하였고 다시 주스기계에 넣어 종이컵으로 추출하여 뚜껑을 덮고 종이봉투에 넣은 상태로 판매하였기 때문에 직경 7mm의 빨대를 통과할 수 있는 이물질이 들어갈 수 없다고 주장하였다. 오히려 원고의 구강 내에 이물질이 후두부의 상처의 원인일 수도 있다는 추측을 강하게 제기하였다. 그러나 원고는 주스를 마신 직후에 목에 상처를 입었고, 피고로부터 구입한 주스를 원고가 마시는 동안에 목에 상처를 줄만한 이물질이 들어갈 기회는 없었다. 또한 원고는 상처를 입을 당시 치과치료를 받고 있지 않았고,

더블치즈버거 세트 중 이미 햄버거와 감자튀김을 먹고 난 상태인 점을 감안한다면 원고의 구강 내에 이물질이 잔존한다는 것은 비현실적이라는 점을 들어 주스와 상처와의 인과관계가 인정되었다. 주스의 제조과정에서 직경 7mm의 빨대를 통과할 수 있는 이물질이 들어가는 것은 어렵지만 주스 통에서 오렌지주스 기계로 옮기는 과정이나 보존 통에서 얼음을 제거하는 과정 등 이물질이 들어갈 수 있는 가능성은 얼마든지 있을 수 있기 때문에 피고의 주장을 채택할 수 없다고 판결하였다(나고야 지방법원 1999. 6. 30). 이 판례는 제조물책임법 시행 후 최초로 원고승소를 판결한 사건으로 기록되어 있다.

### 3. 국내의 사례

국내에서 발생한 레스토랑 서비스피해가 행정기관에서 처리된 사례는 많지 않다. 법원, 손해보험사, 소비자보호원 등에서 검색된 국내 사례로는 식중독으로 인한 사고, 도난 사고, 원산지 허위표기로 인한 사고 등으로 구분된다.

1) 식중독으로 인한 피해 : 고객이 레스토랑에서 저녁식사를 한 다음날 배탈이 나서 식중독증상으로 병원치료를 받았으며, 전날 저녁식사를 함께 했던 사람들도 유사한 증세를 보였다. 이와 같이 식품의 변질·부패 등 품질 이상으로 발생한 부작용에 대한 피해보상은 관련식품으로 인해 발생하였다는 사실의 입증 있으면 치료비와 경비의 요구가 가능하며 식중독으로 생업에 중상할 수 없었다면 임금에 대한 배상도 요구할 수 있다. 이러한 경우 병원에서 진단서를 발부받아 음식점 주인에게 소비자피해보상규정에 의거 피해보상을 요청할 수 있다(소비자보호원2003).

2) 식재료의 원산지 허위표기(소갈비의 원산지를 허위로 기재

하여 판매한 경우) : 레스토랑에서 조리하여 판매하는 소갈비가 농수산물 가공품에 해당되더라도 원산지 표시대상 품목으로 지정·고시되지 않았다면 그 원료의 원산지를 표시를 할 의무가 없다. 식육식당을 경영하는 자가 레스토랑에서 한우만을 취급한다는 취지의 상호를 사용하면서 광고 선전판, 식단표 등에도 한우만을 사용한다고 기재한 경우 한우만을 판매한다는 취지의 광고가 식육점 부분에만 한정하는 것이 아니라 음식점에서 조리·판매하는 소고기에 대한 광고라고 간주된다. 이는 음식점에서 소고기를 먹는 사람들로 하여금 한우만을 판매하는 것으로 오인시키기에 충분하다. 이러한 광고는 진실규명이 가능한 구체적인 사실인 소갈비의 품질과 원산지에 관하여 기망이 이루어진 경우로 그 사술의 정도가 사회적으로 용인될 수 있는 상술의 정도를 넘는 것이다. 따라서 이 사례는 레스토랑 경영자의 기망행위 및 편취의 범의를 인정하기에 충분한 경우이다. 그러나 레스토랑에서 조리하여 판매하는 소갈비가 농수산물 가공품에 해당된다하더라도 원산지표시 대상품목으로 지정되지 않았으므로 무죄로 판결되었다(대법원 판례 1997).

## IV. 레스토랑 이용고객의 서비스피해에 대한 실증조사

### 1. 조사대상자 선정

레스토랑 이용 고객의 서비스피해 경험을 조사하여 레스토랑에서 발생할 수 있는 고객이 인지하고 있는 서비스피해에 대한 현황과 제반 문제점을 분석하기 위한 본 연구는 레스토랑에서 제공되는 서비스에 대한 고객과의 관계를 보다 더 이해하리라고 사

<Table 1> Likelihood of classified accidental loss in a restaurant situation

Type of accidental loss	Details	Source
Loss of personal belongings (with/without posted warning sign)	Lose of shoes in a restaurant with a posted warning sign of "Not responsible for loss of shoes"	(www.naver.com)
	Lose of shoes in the restaurant without posted any warning sign of loss	(www.naver.com)
Injuries in a restaurant (with/without posted warning sign)	Slipping down and injuring arms in a fast-food restaurant with the posted warning sign of "wet floor"	(www.naver.com)
	Slipping on the wet floor and breaking legs in a upscale restaurant without posted warning sign	2000. 5 Newsletter of Korea Customer Protection Board( <a href="http://www.cpb.or.kr">http://www.cpb.or.kr</a> )
Injuries while eating	Breaking teeth while chewing a date that has the seed	2005. 5. 19. Interview with the manager of Samwon Garden Restaurant
Food poisoning	Outbreaking food poisoning during students' field trip at a resort	2005.11.19. Joongang Daily Newspaper
Allergic reaction	Swollen and vomiting as an allergic reaction at a rice noodle restaurant	2005. 10. 12. Interview with a person experienced
Injuries from a defective tableware	Injuring mouth by a piece of broken plastics in disposable paper cup for taking-out in a cafeteria	2004. 7. 4. Interview with a person experienced
	A worm found in a bowl of broiled rice with assorted mixtures	Yoon & Hwang (2002)
Illegal or unsanitary food supplies	Cockroaches found in bacon	Yoon & Hwang(2004)
	A spoiled tofu in soybean paste stew	(www.naver.com)
False labeling of countries of origin	False labeling of imported beef as 100% Korean beef	1997. 9. 9. A case by the Supreme court

<Table 2> Characteristics of the respondents

		Frequency	Percent(%)			Frequency	Percent(%)
Gender	Male	65	38.5	Age	20~29	86	50.9
	Female	104	61.5		30~39	63	37.3
	None	48	28.4		Over 40	20	11.8
Industrial background	Under 3 years	54	31.4	Occupation	Restaurant	24	14.4
	3~5 years	23	14.2		Hotel	26	15.4
	5~10 years	24	14.2		Full-time graduate student	80	47.3
	Over 10 years	20	11.8		Other F&B industry	39	23.1

<Table 3> Descriptive analysis of accidental losses experienced by respondents

Type of accidental loss	Experienced		Not experienced	
	Frequency	Percent(%)	Frequency	Percent(%)
Loss of personal belongings with posted warning	34	20.1	135	79.9
Loss of personal belongings without posted warning	42	24.9	127	75.1
Injuries in a restaurant with posted warning	30	17.8	139	82.2
Injuries in a restaurant without posted warning	29	17.2	140	82.8
Injuries while eating with posted warning	20	11.8	149	88.2
Injuries while eating without posted warning	29	17.2	140	82.8
Food poisoning	44	26.0	125	74.0
Allergic reaction	45	26.6	124	73.4
Injuries from a defective tableware	30	17.8	139	82.2
Illegal or unsanitary food supplies	77	45.6	92	54.4
False labelling of countries of origin	61	36.1	108	63.9

료되는 조리·외식 및 호텔·관광을 전공하는 대학원생들을 대상으로 실증조사를 실시하였다.

2. 조사내용 및 방법

본 연구는 관련된 내용의 선행연구와 법률적 관련 서적, 인터넷 포털 사이트 및 국내·외의 판례와 외식업체 및 사고경험자와의 인터뷰 등의 자료를 통하여 서비스피해 사례연구를 위한 레스토랑에서 발생할 수 있는 서비스피해경험의 유형을 분류하였다(Sheery 1993; Barth & Hayes 2001). 설문지 개발을 위해 이용된 레스토랑 서비스피해경험의 유형은 레스토랑 내 물건 분실, 레스토랑 내 신체상해, 식사 중 신체상해, 식중독, 알레르기 반응, 식기불량으로 인한 신체상해, 불량 식재료의 사용, 식재료 원산지의 허위표기 등으로 크게 8가지로 구분되었고, 이중 레스토랑 내 물건 분실, 레스토랑 내 신체상해, 식사 중 신체상해의 3가지의 경우에는 경고가 있는 경우와 없는 경우로 구분되어 총 11가지의 서비스피해유형으로 구분되었으며, 이에 대한 요약은 <Table 1>과 같다.

상기의 11개 서비스피해 유형을 기초로 레스토랑 고객의 실제 서비스피해경험 여부, 서비스피해를 경험한 레스토랑 유형에 대하여 각각 해당되는 항목에 표기하도록 하였으며, 각 서비스피해 유형에 대한 향후 발생가능성에 대해서는 5점 리커트 척도(1-매우적음, 5-매우많음)로 측정하였다. 조사는 2005년 10월 12일부터 27일까지 15일 동안 진행되었으며, 총 200부의 설문지를 배포하여 178부가 회수되었으며, 불성실한 응답을 제외한 169부에 대하여는 SPSS(Ver. 11.0)를 이용하여 분석을 실시하였다.

V. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 특성

조사대상자의 일반적 특성을 분석한 결과는 <Table 2>와 같다. 전체 응답자 169명 중에서 여성이 61.5%로 남성 38.5%보다 많았으며, 연령별로는 20~29세가 50.9%로 절반 이상을 차지했다. 호텔·외식전공 관련된 대학원생을 중심으로 조사를 실시하였으므로 순수대학원생이 47.3%로 가장 많은 비중을 차지하고 있었으며, 그 외 학교이외의 직업을 따로 가지고 있었던 경우는 레스토랑 자영업, 외식컨설턴트, 푸드스타일리스트, 관공서, 강사 등 기타 외식관련업이 23.1%, 호텔 근무자가 15.4%, 외식업체 근무자가 14.4%의 순으로 나타났다. 외식관련 분야의 경력을 보면 3년 미만의 경력자가 31.4%, 경력이 없는 경우가 28.4%, 3년~5년 미만이 14.2%, 5년~10년 미만이 7.1%, 10년 이상이 11.8%로 나타났다.

2. 레스토랑 고객의 서비스피해경험

레스토랑에서 발생할 수 있는 11가지 사고에 대한 응답자의 경험 여부를 조사하여 분석한 기술통계의 결과는 <Table 3>과 같이 나타났다. 레스토랑 서비스와 관련하여 소비자가 피해를 경험한 사례는 불량 식재료의 사용으로 인한 사고의 경우가 77명(45.6%)으로 가장 많았으며 그 다음으로 식재료의 원산지를 허위로 표기한 경우가 61명(36.1%), 식품위생관련 사고가 44명(26.0%), 물건 분실 사고가 34명(20.1%), 레스토랑 안에서 신체상해를 입은 경우와 식기불량으로 인해 신체상해를 입은 경우가

&lt;Table 4&gt; The types of restaurants experienced the accidental losses

Type of accidental loss	hotel restaurant	family restaurant	fast-food restaurant	independent restaurant
	frequency(%)	frequency(%)	frequency(%)	frequency(%)
Loss of personal belongings with posted warning	3 (20.0)	5 (11.4)	5 (7.6)	21 (6.7)
Loss of personal belongings without posted warning	2 (13.3)	3 (6.8)	10 (14.7)	27 (8.6)
Injury in the restaurant with posted warning	1 (0.6)	4 (9.0)	2 (2.9)	23 (7.3)
Injury in the restaurant without posted warning	1 (0.6)	3 (6.8)	6 (8.8)	19 (6.1)
Injury while eating with posted warning	-	4 (9.0)	2 (2.9)	14 (4.5)
Injury while eating without posted warning	1 (0.6)	2 (4.5)	5 (7.4)	21 (6.7)
Food poisoning	1 (0.6)	6 (13.6)	7 (10.3)	30 (9.6)
Allergic reaction	-	2 (4.5)	8 (11.8)	35 (11.1)
Injury from defective tableware	-	5 (11.4)	5 (7.4)	20 (6.4)
Illegal or unsanitary food supply	3 (20.0)	8 (18.2)	12 (17.6)	54 (17.2)
False labelling of country of origin	3 (20.0)	2 (4.5)	6 (8.8)	50 (15.9)
Total	15	44	68	314

각각 30명(17.8%), 식사 중 신체상해를 입은 경우가 20명(11.8%)의 순으로 나타났다.

결과에서 나타난 11가지 사례에 해당하는 레스토랑 서비스피해에 대하여 본 연구의 조사대상자들이 응답한 총 사례는 441개로 나타나, 총 169명의 응답자에 대하여 평균 2.6회의 레스토랑 서비스관련 피해 사고를 경험했음을 보여주고 있다.

### 3. 레스토랑 유형에 따른 서비스피해경험

본 연구의 조사대상자가 레스토랑에서 서비스에 대한 피해를 경험하였다고 응답한 레스토랑의 유형에 대한 기술통계 분석 결과는 <Table 4>에 나타난 바와 같다. 레스토랑의 유형을 호텔 레스토랑, 패밀리 레스토랑, 패스트푸드점, 일반 음식점 등으로 구분하였을 때 레스토랑 서비스피해를 경험한 441개의 사례 중에서 일반 음식점이 314개(71.2%)로 가장 많았으며 패스트푸드점 68개(15.4%), 패밀리 레스토랑 44개(10.0%), 호텔 레스토랑 15개(0.4%)로 나타났다. 이와 같은 결과에 의하면 일반 음식점을 이용하는 빈도가 호텔 레스토랑, 패밀리레스토랑, 패스트푸드의 이용 빈도 보다 높기 때문이라는 점과 일반음식점의 범위가 다른 것에 비해 포괄적이라는 점을 감안하더라도 체인경영 형태의 레스토랑보다 일반 음식점에서의 사고발생률이 상대적으로 높다는 것을 지적할 수 있었다.

또한 사고 경험이 일반음식점에서 압도적으로 많았기 때문에 레스토랑 유형에 따른 서비스피해 유형을 비교하기에는 어려움이 있으나 패스트푸드점이나 패밀리 레스토랑에서는 불량식재료의 사용과 물건 분실을 상대적으로 많이 경험한 반면 일반음식점에서는 불량식재료의 사용 이외에 식재료 원산지의 허위표기를 많이 경험하였다고 응답하였다. 이러한 결과는 비교적 체계적인 시스템으로 운영되는 정도가 체인경영 레스토랑 보다는 낮다고 인식되는 일반 음식점에서 식재료 원산지를 허위로 표기 할 수 있는 가능성이 높음을 반증하는 것으로 사료된다.

### 4. 향후 서비스피해에 대한 예측

레스토랑 고객의 각 서비스피해유형에 대한 향후 발생가능성

에 대하여 리커트 5점 척도로 측정된 결과는 <Table 5>에 제시된 바와 같다. 식재료 원산지의 허위표기(3.70), 레스토랑 내 물건 분실(3.57), 불량 식재료의 사용(3.42), 경고가 있는 레스토랑 내 물건 분실(3.23), 레스토랑 내 신체상해(3.18) 등이 전체 평균(3.11) 이상으로 향후 레스토랑에서 발생 가능성이 높은 서비스피해의 유형이라고 조사되었다. 전체 평균값 이하로 나타난 경우는 식사 중 신체상해(3.07), 식중독(2.89), 경고가 있는 레스토랑 내 신체상해(2.88), 경고가 없는 레스토랑 내 식사 중 신체상해(2.81), 식기불량으로 인한 신체상해(2.75), 알레르기 반응(2.73) 등의 6가지로 나타났다. 평균이하로 발생할 것 같은 이들 항목들은 모두 신체상해와 관련된 피해유형으로 레스토랑 서비스에서의 어떤 신체적인 상해를 비교적 기대하지 않고 있는 조사대상자들의 인식을 알 수 있었다.

전반적으로 볼 때 전체 항목이 측정치의 중간값 2.5 이상의 수치를 나타냄으로써 응답자 대부분이 11가지 유형과 유사한 형태의 서비스피해가 발생할 가능성이 높다고 인식하고 있음을 알 수

&lt;Table 5&gt; Likelihood of anticipated occurrence of accidental losses

Rank	Type of accidental loss	Likelihood of occurrence
1	False labeling of countries of origin	3.70
2	Loss of personal belongings without posted warning	3.57
3	Illegal or unsanitary food supplies	3.42
4	Loss of personal belongings with posted warning	3.23
5	Injuries in a restaurant without posted warning	3.18
6	Injuries while eating without posted warning	3.07
7	Food poisoning	2.89
8	Injuries in a restaurant with posted warning	2.88
9	injuries while eating with posted warning	2.81
10	Injuries from defective tablewares	2.75
11	Allergic reaction	2.73

\* Dotted line in the middle means average (3.11).

있었다. 특히 식재료 원산지의 허위표기, 불량 식재료의 사용 등에 대한 서비스피해가 증가할 것이라고 응답한 것은 특히 광우병이나 조류독감, 김치파동, 만두파동 등과 같은 식재료와 관련된 이미 발생된 일련의 사건들에 대한 선입견이 반영되었으리라고 사료된다. 이러한 경우에는 국내산 제품이 아닌 식재료를 국내산이라고 허위로 과대 포장하였다는 점 보다는 오히려 허위포장에 대한 레스토랑 운영자의 도덕적 신뢰감 상실과도 밀접한 관계가 있을 것으로 보인다.

## VI. 결론 및 제언

레스토랑 서비스피해 및 소비자구제와 관련된 국내·외의 법률적 환경을 검토하고 레스토랑 서비스피해 사례의 분류, 소비자의 서비스피해경험에 대한 설문조사 등을 통하여 레스토랑에서 발생하는 소비자의 서비스피해 현황과 문제점을 분석한 본 연구의 전반적인 결과를 통하여 볼 때 다음과 같은 몇 가지 의미 있는 사항을 확인할 수 있었다.

첫째, 레스토랑 고객의 서비스피해에 대한 법률적 환경을 검토한 결과에 의하면 레스토랑 서비스는 소비자피해보상규정에서 제외되고 있었으며, 서비스의 제조물성을 법률적으로 인정받지 못하고 있어서 제조물책임법에 의해서도 많은 서비스피해사고의 원인과 책임 구명이 어려운 실정이었다. 따라서 외식산업의 양적인 성장에 비하여 그 법률적·제도적 환경은 매우 취약하다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 설문조사 결과에 의하면 응답자들이 레스토랑에서 불량 식재료 사용으로 인한 서비스피해를 가장 많이 경험했으며, 평균적으로 2.6회에 해당하는 서비스피해를 경험한 것으로 나타나 레스토랑에서 서비스피해는 빈번하게 발생하고 있는 사실이 확인되었다. 또한 응답자들은 레스토랑 관련 서비스피해가 앞으로 증가할 것이며, 특히 식재료 원산지의 허위 표기에 의한 서비스피해가 많아질 것이라고 예상하였다.

셋째, 외식소비자가 서비스피해를 경험한 레스토랑 종류는 일반음식점이 호텔 레스토랑, 패밀리레스토랑, 패스트푸드점보다 월등히 많은 것으로 나타났다. 본 연구에서 일반음식점의 규모나 업종, 업태를 구분하지 않았지만, 전반적으로 단독경영형태의 레스토랑에서 소비자의 서비스피해를 줄일 수 있는 서비스과정의 개선과 표준화된 서비스체계의 구축이 더욱 절실하다고 본다.

본 연구는 레스토랑 서비스와 관련한 법률을 다룬 선행연구가 부재로 인하여 이론적 고찰과 조사의 측정도구 개발에 있어서 어려움이 많았지만, 레스토랑 서비스의 소비자보호와 피해구제에 대한 법률적 문제를 다룬 탐색적 연구라는데 그 의의가 있다. 레스토랑 고객의 서비스피해유형은 법원 판례나 소비자 보호원 사례를 중심으로 구성하였으나 레스토랑 고객의 서비스피해는 소송 이전에 업체 측에서 손해배상을 하고 마무리되는 경우가 많기 때문에 많은 판례를 찾기 어려웠다. 이와 같은 이유로 본 연구는 레스토랑 법률에 대한 국외 전문서적과 관련 선행연구를 통한 문헌고찰 및 대법원 판례, 인터넷 게시물, 사고 경험자와의 인터뷰

등의 사례에 대한 내용분석을 바탕으로 측정문항을 추출하였으며 외식소비자를 대상으로 한 설문조사를 통하여 검증단계를 거쳤다. 따라서 본 연구에서 제시된 레스토랑 고객의 서비스피해 유형은 향후 외식업의 서비스피해를 측정하는 도구로 유용하게 이용될 수 있을 것이라고 본다.

레스토랑 운영의 실무적 관점에서 볼 때, 레스토랑에서 발생하는 서비스피해는 피해의 내용과 정도보다는 고객이 불만을 표시하는 강도나 의사전달방법에 의해서 서비스복구와 피해구제가 좌우되고 있다. 이러한 상황에서는 피해고객에게 피해보상을 간과하게 되는 경우나 또는 사고의 발생으로 인하여 레스토랑의 명성이나 매출에 타격을 입을 것을 우려하여 피해 고객의 무리한 요구를 수용하는 경우가 발생하게 된다. 레스토랑 운영에 있어서 서비스피해에 대한 법적 기준이 부재한 현 상황에서 서비스피해 사고가 유발하는 고객과 외식업체 사이에서 상호피해의 악순환은 되풀이될 수밖에 없을 것이다. 따라서 소비자나 외식업체 상호 간의 피해를 최소화하고 소비자와 외식업체를 보호하기 위해 서로라도 레스토랑의 서비스피해와 관련한 법률적·제도적 정비 필요하다고 본다.

본 연구가 가지는 한계는 제시된 서비스피해의 11가지 유형이 레스토랑 서비스에서 법률적 문제를 야기할 수 있는 서비스피해 사고를 모두 대표하기 어렵다는 점에 있다. 또한 제조물책임법을 중심으로 이론 및 사례에 대한 고찰이 이루어져 레스토랑에서 발생하는 서비스피해와 관련 있는 민법, 상법 등의 다양한 법률적 내용을 소개하지 못하였다. 무엇보다 일반인이 아닌 외식업과 관련성이 높은 집단을 연구 대상으로 실증조사를 실시하였다는 점에서 연구결과의 일반화에도 한계가 있다.

따라서 향후의 연구로는 보다 구체적인 실태조사와 함께 본 연구에서 제시된 서비스피해 분류에 대한 실증분석을 통해 검증하는 연구가 이루어져야 할 것이다. 또한 레스토랑 고객의 서비스 피해사례에 대한 질적 연구, 서비스피해유형에 대한 외식소비자행동, 외식업체의 효과적인 서비스피해 구제방법 및 복구전략 등에 관한 보다 심층적인 연구를 제안한다.

## ■ 참고문헌

- 권오승. 1991. 『소비자보호와 단체소송』. 인권과 정의.  
 박영배. 2000. 『케이 레즈비언부터 조지부시까지-미국현대문명 보고서』, 서울:이채.  
 박희주. 2002. 『외국의 제조물책임제도』, 소비자보호원.  
 이상광. 1996. 『제조물책임법에 관한 고찰』, 한국산업안전공단.  
 홍천룡. 1980. 『소비자피해구제론』, 서울:삼영사.  
 대한손해보험중개(<http://www.kibs.co.kr>)  
 재정경제부(<http://www.mofe.go.kr>)  
 한국소비자보호원(<http://www.cpb.or.kr>)  
 AIG손해보험(<http://www.aiggeneral.co.kr>)  
 Barth, S., Hayes, DK. 2001. Restaurant law basics. John Wiley & Sons. 271-293  
 Bitner, M.J., Booms, B.H., Tetreault, M.S. 1990. The service

- encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of marketing*, 54(January): 71-84
- Brown, S.W. 1997. Service recovery through IT, *Marketing management*, 6(3): 25-27
- Chung GY. 2002. 제조물책임법에 관한 연구. Graduate school, Masters degree thesis, Korea University.
- Hoffman, K.D., Kelly, S.W., Rotalsky, H.M. 1995. Tracking service failures and employee recovery efforts. *Journal of service marketing*, 9(2): 49-61
- Je MK, Song IS, Yang DS, 2003. A case study on the process to redress customer damages *The Journal of Korean Home Economics Association*, 41(10): 15-30
- Kim KO, Choi YY, 2002. A Case study of consumer damage from internet auction. *Korean Living Science*, 5: 229-243
- Kim SM, 2002. 제조물책임(PL)법 시행에 따른 외식업체의 대응 방안, Graduate school, Masters degree thesis, Kyonggi University.
- Kim YO, Je MK, Lee KO, 2004. The reduction of consumer problems caused by the side-effect of functional health foods. *Korean Journal of Human Ecology*, 7(40): 55-70
- Meuter, M.L., Ostrom, A.L., Roundtree, R.I., Bitner, M.J., 2000. Self-service technologies understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of marketing*, 54(July): 50-64
- Sherry, J. E. H. 1993. *The law of innkeepers-For hotels, motels, restaurants and clubs*, Cornell Press. 672-745
- Yoo JH. 2002. 기업의 제조물책임법 대응체계에 관한 연구-식품업체를 중심으로. Graduate school of Industrial Technology, Masters degree thesis, Dongkook University.
- Yoon SW, Seo MO. 2004. Hotel customer complaint and recovery strategy using critical incident technique. *Journal of Korean Academy of Marketing Science*, 15(1): 61-79
- Yoon SW, Hwang GM. 2002. Service failure and recovery using CIT. *Korea Marketing Journal*, 4(4): 27
- Yoon SW, Hwang GM. 2004. Effects of service recovery types on customer relationships: Critical incidents in services. *The Journal of Korean Society of Consumer Studies*, 15(1): 135-138
- YTN(<http://www.search.ytn.co.kr>)

---

(2006년 7월 3일 접수, 2006년 8월 15일 채택)