



Australian Government

Department of Employment,
Skills, Small and Family Business

프랜차이징 태스크포스 이슈 보고서

Parliamentary Joint Committee on
Corporations and Financial Services
(기업 및 금융 서비스에 관한 의회 공동 위원회)의
Fairness in Franchising (프랜차이징의 공정성)
보고서에 대한 정부의 대응 개발

프랜차이징 태스크포스

Department of Employment, Skills,
Small and Family Business

Department of the Treasury

Department of the Prime Minister
and Cabinet

ISBN

978-1-76051-785-4 [PDF]

978-1-76051-786-1 [DOCX]



With the exception of the Commonwealth Coat of Arms, the Department's logo, any material protected by a trade mark and where otherwise noted all material presented in this document is provided under a Creative Commons Attribution 3.0 Australia (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/>) licence.

The details of the relevant licence conditions are available on the Creative Commons website (accessible using the links provided) as is the full legal code for the CC BY 3.0 AU licence (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/legalcode>).

The document must be attributed as the Franchising Taskforce Issues Paper in relation to the Fairness in Franchising Report of the Parliamentary Joint Committee on Corporations and Financial Services.

목차

태스크포스 과정	1
이슈 보고서	1
기여 방법	2
머리말	3
프랜차이징 규정 소개	3
범위	3
Parliamentary Joint Committee의 보고서를 통해 윤곽이 드러난 원칙 초안	4
프랜차이징 부문의 성과에 대한 위원회 및 태스크포스의 관점 개관	5
5.1: 원칙 1 초안	
예비 가맹점들은 프랜차이즈 본사와 계약 체결 전에 프랜차이즈의 가치 (비용, 의무, 이점 및 리스크 포함)를 적절히 평가할 수 있어야 한다	6
위원회가 파악한 이슈	6
위원회 권고사항	6
질문	6
5.2: 원칙 2 초안	
가맹점 및 프랜차이즈 본사는 계약 체결 후 그들에게 관계가 적절한지 여부를 고려할 수 있는 ‘계약철회보장 (cooling off)’ 기간을 가져야 한다	7
위원회가 파악한 이슈	7
위원회 권고사항	7
질문	7
5.3: 원칙 3 초안	
프랜차이즈 계약의 각 당사자는 상대방이 자기 의무를 충족하고 있는지 그리고 양측 당사자를 위해 가치를 창출하고 있는지 검증할 수 있어야 한다	8
위원회가 파악한 이슈	8
위원회 권고사항	8
질문	8

5.4: 원칙 4 초안

건전한 프랜차이즈 모델은, 착취 및 이해관계의 충돌 없이, 프랜차이즈 본사와 가맹점 사이에 상호 이익이 되는 협력관계를 조성한다	9
위원회가 파악한 이슈	9
위원회 권고사항	9
질문	9

5.5: 원칙 5 초안

의견불일치가 분쟁으로 비화되는 경우, 양측 당사자에게 공정하고 시기 적절하며 비용 효과적인 해결 절차가 있다	10
위원회가 파악한 이슈	10
위원회 권고사항	10
질문	10

5.6: 원칙 6 초안

가맹점 및 프랜차이즈 본사는 양측 당사자에게 적절한 방식으로 탈퇴할 수 있어야 한다	11
위원회가 파악한 이슈	11
위원회 권고사항	11
질문	11

5.7: 원칙 7 초안

산업 규범들의 체제는 규정 준수, 집행 및 적절한 일관성을 뒷받침해야 한다	12
위원회가 파악한 이슈	12
위원회 권고사항	12
질문	12

협의 질문..... 13

일반 질문	13
-------------	----

태스크포스 절차

2019년 3월 14일, 마이클 수카르 (Hon Michael Sukkar MP)의원이 의장을 맡은, Parliamentary Joint Committee on Corporations and Financial Services (이하, 위원회)에서는 *Fairness in Franchising*이라는 보고서를 제출하였고, 이를 통해 프랜차이징 부문의 운영 및 효과 개선을 위한 71가지 사항을 권고했습니다.¹

위원회의 첫 번째 권고사항에 따라, 부처 융합 프랜차이징 태스크포스 (이하, 태스크포스)가 설치되었습니다. 태스크포스는 Department of Employment, Skills, Small and Family Business (이하, Department of Employment), Department of the Treasury 및 Department of the Prime Minister and Cabinet의 고위 관료들로 구성되었습니다. Department of Employment 및 Department of the Treasury에서 태스크포스의 공동 의장을 맡았습니다.

태스크포스의 관심은 프랜차이징 부문 관련자들로부터 위원회 보고서에 파악된 문제들에 관하여 가능성 있는 해결책을 청취하는 데 있습니다.

계획된 협의 일정표는 다음과 같습니다.

단계	발표 월	협의 기간	협의 방법
이슈 보고서	2019년 8월	이슈 보고서	이메일 및 전화 제출, 회의
규정 영향 진술서 ²	2019년 10월	6주	이메일 및 전화 제출, 회의

프랜차이징 태스크포스는 규정 영향 진술서 개발 및 보고서에 대응하는 대정부 자문에 정보를 제공하기 위해 협의 결과를 이용할 것입니다.

이슈 보고서

이슈 보고서는 태스크포스에 피드백을 주기 위해 기획되었고 위원회의 권고사항을 중심으로 구성됩니다. 피드백 제출을 돕기 위해서, 태스크포스는 위원회의 보고서를 읽고 7가지 정책 원칙 초안 하에 권고사항들을 분류하였습니다. 이슈 보고서는 위원회의 권고사항에 대한 몇 가지 의견을 게재하고 피드백을 유도하기 위한 질문들을 제시합니다. 귀하는 응답할 이슈와 피드백 제출 형식을 선택할 수 있습니다.

프랜차이징 부문의 폭넓은 참여를 장려하기 위해, 태스크포스는 피드백에 대해 비밀을 유지하며 이슈 보고서에 대한 응답을 공표하지 않을 것입니다.

위원회의 권고사항을 원문 그대로 열람할 수 있습니다.

이슈 보고서에 대한 귀하의 응답을 정리하는데 도움이 되는 일반 질문들이 아래에 정리되어 있습니다.

- ▶ 2015년에 새로운 규범이 도입된 이후 프랜차이징이 어떻게 변했으며 그러한 변화가 귀하의 비즈니스에 어떻게 영향을 미쳤나요?
- ▶ 프랜차이징 부문이 전 분야에 걸쳐 기준과 실행을 향상시키기 위해 어떤 조치를 취할 수 있으며 이를 돕기 위해 정부는 무엇을 할 수 있나요?
- ▶ 위원회에서 파악한 문제들이 광범위한가요, 아니면 프랜차이징 부문의 특정 영역에 국한되어 있나요?
- ▶ 보고서가 규범의 변경을 권고하는 경우, 위원회에서 파악한 문제들이 정부 조치를 필요로 할 만큼 유의미한 것인가요, 아니면 다른 방식으로 (즉, 규범 변경 없이) 처리 가능한 것인가요?
- ▶ 권고사항이나 제안이 효과적으로 실행되어 그 이익이 잠재적 리스크 및 비용보다 커야 한다면 어떤 요소들이 해결되어야 하나요?

태스크포스는 귀하가 보고서의 원칙들에 대해 응답할 때 이러한 질문들을 염두에 두길 권장합니다.

¹ 프랜차이징의 공정성 보고서는 이슈 보고서의 링크를 클릭하거나, 위원회의 다음 웹페이지를 방문하면 열람이 가능합니다.

https://www.aph.gov.au/Parliamentary_Business/Committees/Joint/Corporations_and_Financial_Services/Franchising

² 규정 영향 진술서는 정부 정책의 결정 이전에 견실한 분석 및 진정한 협의가 확실히 이루어지도록 하는 정부 요건입니다.

기여 방법

태스크포스에 franchising@employment.gov.au로 이메일을 보내거나, 1800 314 677번으로 전화를 걸어 이슈 보고서에 대해 응답해 주시기 바랍니다.

이슈 보고서에 대한 응답 마감 시간은 2019년 10월 4일, 금요일 오후 5시 (AEST)입니다.

머리말

프랜차이즈 부문은 호주 경제에 중요한 기여를 하고 있습니다. 호주에서 영업 중인 프랜차이즈 본사는 1300여 개이며, 약 97,000 개의 프랜차이즈가 있고, 대부분 소기업 및 가족 기업으로 이루어져 있습니다. 이들의 매출액은 \$1,820억 달러를 초과하며, 594,000여 명을 고용하고 있습니다.³

호주 정부는 프랜차이즈 부문에 대해 불필요한 부담을 주는 일 없이, 효과적이고 공정한 규제 체제를 뒷받침하기 위해 노력합니다.

프랜차이즈 규정 소개

프랜차이즈는 주로 Franchising Code of Conduct (프랜차이즈 행동 규범 - 이하, 규범)에 의해 규제되는데, 이는 Australian Consumer Law (ACL) 및 *Corporations Act 2001*뿐 아니라, *Competition and Consumer Act 2010* (CCA)에 의거하여 규정된 업계 규범입니다. 이 규범의 목적은 'is to regulate the conduct of participants in franchising towards other participants in franchising' (Clause 2) (프랜차이즈의 다른 참여자들에 대한 프랜차이즈 참여자들의 행동을 규제하는 것입니다 (제 2항)).

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)는 자체의 규정준수 및 집행 정책에 따라, Franchising Code of Conduct처럼 CCA에 따라 규정된 특정 산업 규범은 물론, CCA 및 ACL의 규제 및 집행에 대해서도 책임을 맡습니다.

Australian Securities and Investments Commission, Australian Taxation Office, Fair Work Ombudsman 그리고 주와 테리토리의 공정거래 부서들도 이 부문의 규제에 대해 역할을 맡고 있습니다.

프랜차이즈에 대한 규제는 오랫동안 정기적 정밀 조사의 대상이었습니다. 1993년 2월에 자발적인 업계 규범이 도입되었고, 1998년에는 의무적인 행동 규범이 뒤를 이었습니다. 이 부문에 대한 수차례의 검토 후 2015년 1월 현재의 규범이 도입되었습니다.

범위

태스크포스는 위원회의 보고서에 대한 정부의 대응 방안 개발을 지원하는데 초점을 맞춥니다. 태스크포스는 보고서에서 파악된 폭넓은 원칙들에 초점을 맞춘 논평을 요청하고 있습니다. 그리고 위원회에 이미 제공된 증거들을 고려할 것입니다. 따라서, 태스크포스는 이미 공개적 기록에 나와있는 정보를 구하고 있는 것은 아닙니다.

위원회 권고사항 중 대부분은 정부가 조치를 취해 주길 요청합니다. 기타 권고사항들은 태스크포스가 권고사항의 실행을 검토하길 요청합니다.

일부 권고사항은 독립 부서를 향하거나 기타 정부 절차와 관련되어 있습니다. 이러한 권고사항들은 태스크포스에서 고려되지 않을 것입니다. 다음과 관련된 권고사항들이 이에 포함됩니다.

- ▶ 프랜차이즈 본사 및 가맹점을 포함하여, 소규모 기업을 위한 불공정 계약 기간 보호: 이러한 보호는 Department of the Treasury에 의한 별도의 재검토 대상이며, 이 부서는 조만간 협의회 Regulation Impact Statement (규정 영향 진술서)를 발표할 것입니다⁴ (권고사항 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5 및 9.6)
- ▶ CCA, 본 규범 및 Australian Consumer Law의 독립적 규제기관으로서 역할을 하는 ACCC의 조치. ACCC는 단체 교섭 신청에 대해서도 결정하며, 프랜차이즈에 대한 특정 면제 제안을 감독하고 있습니다⁵ (권고사항 4.2, 7.2, 14.1, 14.2)
- ▶ 내부고발자 보호: 이 사항은 기업 및 기업의 직원들에 대한 보호를 확대한 *Treasury Laws Amendment (Enhancing Whistleblower Protections) Act 2019*에 다루어져 있습니다(권고사항 3.1). 그리고
- ▶ 자동차 부문의 프랜차이즈: 이 사항은 태스크포스와 긴밀한 협의 하에, Department of Industry, Innovation and Science의 별도 절차를 통해서 관리되고 있습니다 (권고사항 17.1)⁶

3 Figures as at the end of the 2018 financial year. See *X0002 Franchising in Australia, Industry Report X0002, IBISWorld*, (April 2019), <http://clients1.ibisworld.com.au/reports/au/industry/productsandmarkets.aspx?entid=1902>

4 See *Review of Unfair Contract Term Protections for Small Business*, Department of the Treasury, <https://consult.treasury.gov.au/market-and-competition-policy-division-internal/c2018-t342379/>

5 See *Collective bargaining class exemption*, ACCC, <https://www.accc.gov.au/public-registers/class-exemptions-register/collective-bargaining-class-exemption>.

6 권고사항 17.1 및 자동차 부문 규범과 관련한 의견 및 질문은 산업부에 automotivefranchising@industry.gov.au로 보내주시고, Franchising Code와 관련하여 보고서에 제기된 기타 일반적 이슈에 관한 의견은 franchising@employment.gov.au로 보내주시면 됩니다.

Parliamentary Joint Committee의 보고서를 통해 윤곽이 드러난 원칙 초안

아래는 위원회의 보고서를 통해 윤곽이 드러났고 태스크포스가 협의 절차를 이끄는 데 이용할 것을 제안하는 몇 가지 원칙 초안입니다.

비즈니스 국면	원칙 초안
프랜차이즈 계약 체결	1 예비 가맹점들은 프랜차이즈 본사와 계약 체결 전에 프랜차이즈의 가치 (비용, 의무, 이점 및 리스크 포함)를 적절히 평가할 수 있어야 한다
프랜차이즈 운영	2 가맹점 및 프랜차이즈 본사는 계약 체결 후 그들에게 관계가 적절한지 여부를 고려할 '계약철회보장 (cooling off)' 기간을 가져야 한다 3 프랜차이즈 계약의 각 당사자는 상대방이 자기 의무를 충족하고 있는지 그리고 양측 당사자를 위해 가치를 창출하고 있는지 검증할 수 있어야 한다
탈퇴	4 건전한 프랜차이즈 모델은, 착취 및 이해관계의 충돌 없이, 프랜차이즈 본사와 가맹점 사이에 상호 이익이 되는 협력관계를 조성한다 5 의견불일치가 분쟁으로 비화되는 경우, 양측 당사자에게 공정하고 시기 적절하며 비용 효과적인 해결 절차가 있다
모든 국면에 걸친 규제 체제	6 가맹점 및 프랜차이즈 본사는 양측 당사자에게 적절한 방식으로 탈퇴할 수 있어야 한다 7 산업 규범들의 체제는 규정 준수, 집행 및 적절한 일관성을 뒷받침해야 한다

이들 원칙 초안이 위원회의 권고사항에 대해 적절한 분류를 제공하는지 여부 및 이들 원칙 초안이 더 깊이 있는 협의를 이끄는 데 적절한지 여부에 대한 피드백을 보내주시기 바랍니다.

프랜차이징 부문의 성과에 대한 위원회 및 태스크포스의 관점 개관

보고서에서, 위원회가 ‘일부 프랜차이즈 본사들이 기회주의적으로 행동하고 있었지만, 그 이슈는 상대적으로 분리되었다[페이지 xiii]는 점을 언급하긴 했지만, 위원회는 ‘많은 프랜차이즈 본사들이 사와 가맹점의 상호 이익을 위해 작동하는 프랜차이즈 시스템을 개발했다[페이지 xiv]는 점도 인정했습니다.

보고서 및 위원회에 제출된 의견에는 프랜차이즈 본사에 의해 가맹점이 입은 심각한 피해 주장들이 포함되어 있었습니다. 보고서는 일부의 경우 가맹점이 문제 해결을 위해 법원이나 분쟁 해결 절차를 효과적으로 이용할 수 없는 상황에서 문제가 악화된다는 점을 시사했습니다.

태스크포스는 많은 프랜차이즈 시스템들이 잘 운영되고 있으며 법을 준수한다는 점을 인정합니다. 태스크포스의 접근방식은, 올바르게 운영되고 있는 프랜차이즈 본사들에게 지나친 부담을 주지 않으면서, 위원회에서 파악된 이슈를 해결할 효과적이고 효율적인 방법을 고려하는 것입니다.

동시에, 태스크포스는 모든 프랜차이즈 사업이 성공하지는 않을 것이라는 점과, 사업 실패의 원인이 다양한 요소와 관련될 수 있으며, 거기에 프랜차이즈 본사나 가맹점이 직접 관리할 수 없는 요소들도 포함된다는 점을 인식하고 있습니다.

5.1: 원칙 1 초안.

예비 가맹점들은 프랜차이즈 본사와 계약 체결 전에 프랜차이즈의 가치 (비용, 의무, 이점 및 리스크 포함)를 적절히 평가할 수 있어야 한다

위원회가 파악한 이슈

위원회에 제출된 증거가 시사하는 바는 예비 가맹점이 계약 체결 여부를 결정하는 데 있어서 부실한 정보공개가 그들에게 문제를 일으킬 수 있다는 것입니다. 한편으로는, 정보공개가 가맹점으로 하여금 정보에 기초한 비즈니스 결정을 할 수 있게 하고 예비 가맹점이 실사를 수행하는데 도움이 됩니다. 다른 한편으로는, 더 많은 정보를 갖는 것 자체가 더 나은 의사결정으로 이어지지 않을 수도 있습니다.

나아가, 위원회에 제출된 의견들은 가맹점이 프랜차이즈 계약 체결 전에 실사를 수행하는 것을 힘들게 할 수 있는 다양한 상황을 강조했습니다.

위원회 권고사항

위원회는 가맹점의 실사를 지원하는 것과 관련하여 다음의 여러 사항들을 권고했습니다.

- ▶ 프랜차이즈 본사에게 재무적 실행가능성, 수익성 및 기타 의무사항 (예: 사업 활동 보고서, 제품 투입 비용, 이윤 및 가격책정 이력, 임대차계약서, 영업권 산출 및 개인 업무량 기대치)에 대한 더 많은 정보 제공을 요구할 것 (권고사항 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 7.1, 8.2, 18.3, 20.2, 20.3, 21.1)
- ▶ 가맹점이 신뢰할 수 있는 제삼자 조언을 이용하도록 지원할 것 (예: 등록 및 프랜차이즈 전용 웹사이트를 통하여 더 많은 정보를 공개적으로 이용할 수 있게 하고 이것이 가맹점 대상의 정보공개 및 전자 정보공개를 감소시키는 경우 제삼자 브로커의 역할 검토) (권고사항 6.6, 6.14, 6.16, 18.1, 18.2), 그리고
- ▶ 한쪽 당사자가 규범을 회피하는 것을 방지하기 위해 허술한 구멍을 폐쇄하고 규정을 명확히 할 것 (권고사항 6.1, 8.4, 20.1, 21.2, 21.3).

질문

1. 어떤 정보가 예비 가맹점에게 가장 가치 있나요?
> 가맹점이 이러한 정보를 얻고 이용하는 것을 어떻게 하면 더 용이하게 만들 수 있나요? (예: 공개 문서, 프랜차이즈 등록 또는 프랜차이즈 웹사이트를 통해)
2. 예비 가맹점들이 어떻게 실사 수행에 필요한 정보에 대한 인식을 더 높일 수 있을까요?
3. 가맹점들이 프랜차이즈 사업에 진입하기 전에 비용 및 요금에 대하여 잘 이해하고 있나요? 그렇지 않다면, 그 이유는 무엇인가요?
4. 실사를 수행할 때 귀하가 찾던 정보를 발견할 수 있었나요?

5.2: 원칙 2 초안.

가맹점 및 프랜차이즈 본사는 계약 체결 후 그들에게 관계가 적절한지 여부를 고려할 ‘계약철회보장 (cooling off)’ 기간을 가져야 한다

위원회가 파악한 이슈

계약철회 및 공개 기간⁷은 계약이 최종 확정되기 전에 프랜차이즈 본사 및 가맹점에 그 관계가 그들에게 적절한지를 고려할 시간을 줍니다. 그러한 기간은 예비 가맹점에 계약 종료를 허용함으로써 결정이 사업적 이유보다는 감정적 이유로 내려진 경우 가맹점들이 이 기간을 이용할 수 있습니다. 이는 가맹점이 체결하지 말았어야 한다고 스스로 생각하는 계약을 지속하도록 강요 받는 문제를 해결합니다.

위원회는 계약철회보장 기간과 관련된 여러 가지 이슈를 고려했습니다. 위원회는 이 부문에 계약철회보장 기간 및 그 개시일을 계산할 때 역일이나 영업일을 사용하는지가 명확하지 않다는 증거를 청취하였습니다. 예를 들어, 프랜차이즈 본사와 가맹점은 계약이 시작되는 시점에 대하여 다른 해석을 내릴 수도 있습니다. 이는 정보공개 (계약에 들어가기 전) 및 계약철회보장 (계약에 들어간 후)에 기간을 서로 다르게 생각할 수 있음을 의미합니다.

위원회 권고사항

위원회는 다음을 포함하여 계약철회보장 기간과 관련된 여러 가지 사항을 권고하였습니다.

- ▶ 가맹점이 공개 기간 중에 그리고 계약철회보장 기간 종료 전에 필요한 모든 정보 및 문서를 열람할 수 있게 할 것 (권고사항 10.2)
- ▶ 계약철회보장 기간의 시작일과 시기를 역일 기준으로 명확히 할 것 (권고사항 10.1, 10.3), 그리고
- ▶ 프랜차이즈 본사뿐만 아니라, 프랜차이즈 이전, 갱신 및 연장에 대해서도 계약철회보장 기간을 확대할 것 (권고사항 10.4).

질문

5. 더 나은 의사결정을 지원할 수 있는 계약철회보장 기간 변경사항이 있나요?
6. 프랜차이즈 본사도 계약철회보장 기간에서 유익을 얻어야 하나요?

⁷ ‘계약철회보장 기간’은 불이익을 받지 않고 계약을 철회하도록 가맹점에 주어지는 시간이며, ‘공개 기간’은 계약 체결 전에 공개 문서를 고려하도록 가맹점에 주어지는 시간입니다.

5.3: 원칙 3 초안.

프랜차이즈 계약의 각 당사자는 상대방이 자기 의무를 충족하고 있는지 그리고 양측 당사자를 위해 가치를 창출하고 있는지 검증할 수 있어야 한다

위원회가 파악한 이슈

가맹점들이 프랜차이즈 계약에 따라 공동 목적에 사용되는 자금에 기여하도록 요구 받을 수도 있습니다. 위원회는 마케팅 및 광고 자금에 초점을 맞추었습니다. 일부 공동 자금들은 프랜차이즈 본사에 의해 직접 관리됩니다.

위원회에 제출된 증거가 시사하는 바는 일부 가맹점들이 프랜차이즈 본사가 마케팅 및 광고 자금을 사용하는 방법과 자신들이 본사의 그러한 자금 사용을 통해 어떤 가치를 얻고 있는지에 대해 제한된 정보만 받는다는 점입니다. 또한 위원회는 일부 프랜차이즈 본사들이 마케팅 및 광고와 무관한 일에 자금을 사용했다는 주장을 청취했습니다.

위원회 권고사항

위원회는 공동 자원 특히 마케팅 자금의 사용을 개선하기 위해 다음 사항들을 권고하였습니다.

- ▶ 보고의 빈도 증가를 포함하여, 규범 및 공동 자금의 취급과 보고에 대한 관련 회계 표준의 요건을 명확히 할 것 (권고사항 6.7, 6.9, 6.10, 6.11, 6.12), 그리고
- ▶ 공동 자금의 남용을 막기 위해 벌금⁸을 도입할 것 (권고사항 6.8).

질문

7. 가맹점들이 자금에 기여한 주체 및 자금 사용 방법을 이해하는데 있어서, 마케팅 자금 명세서의 어떤 정보가 도움이 된다고 생각하나요?
8. 보고 빈도의 증가 (연례 보고에서 분기 보고로)가 프랜차이즈 본사에 의한 마케팅 및 협력 자금의 사용 및 운영 자금 비용에 영향을 미치는 방식을 보여주는 예가 있나요?
9. 회계 표준 및 더 빈번한 정기 보고에 관한 위원회의 권고사항이 도입되는 경우, 프랜차이즈 본사들이 마케팅 자금을 두지 않는 방안을 고려하게 될까요?

⁸ 규범 위반에 대한 벌금은 '민사상의 금전적 벌금'입니다. 이것들은 민사법원에 의해 부과되고 징수되는 금전적 벌금입니다. 우리는 이를 간단하게 '벌금 (fines)'이라고 부릅니다.

5.4: 원칙 4 초안.

건전한 프랜차이징 모델은, 착취 및 이해관계의 충돌 없이, 프랜차이즈 본사와 가맹점 사이에 상호 이익이 되는 협력관계를 조성한다

위원회가 파악한 이슈

프랜차이즈 계약은 양측 당사자가 고객에게 가치를 실현하는 제품 및 서비스 제공을 위해 협력하는 경우 프랜차이즈 본사와 가맹점 사이의 건전하고 지속적인 협력의 기반을 제공해야 합니다.

위원회에 제출된 증거를 통해 불건전한 비즈니스 관행의 예들이 파악되었습니다. 그것은 영업보다는 프랜차이즈의 판매가 프랜차이즈 본사 이익의 일차적 원천이 될 수 있는 경우이며, 또한 이해관계의 충돌 가능성이 있는 경우입니다.

이해관계의 충돌: 위원회는 일부의 경우 프랜차이즈 본사가 가맹점의 제품 판매 및 그 제품의 공급처에서 나오는 리베이트 양쪽에서 소득을 얻는다는 점을 발견했습니다. 이것이 이해관계의 충돌을 야기할 수 있는데, 가맹점으로 하여금 더 비싼 공급처에서 구매하거나, 필요한 것보다 더 많은 공급 물량을 구매하도록 요구하기 위해 프랜차이즈 본사에 공급처 리베이트를 통해 인센티브를 주는 경우입니다.

이상적으로는, 프랜차이즈 계약의 약관 및 운영과 규범이 좀 더 협력적이고 효과적인 비즈니스 관행으로 이어져야 합니다.

자본 투자: 위원회는 공동 투자의 형태로 보이는 상황을 파악했습니다. 그것은 프랜차이즈 본사가 프랜차이즈 시스템을 성장시키기 위해서, 영업권과 본사 브랜드 및 비즈니스 시스템의 사용과 같은 것에 대한 지불보다는 자본의 출처로서, 가맹점들을 이용하는 경우입니다.

위원회 권고사항

프랜차이징 사업 파트너들 사이의 비즈니스 관행 개선에 대한 위원회의 권고사항은 다음과 같습니다.

- ▶ 프랜차이즈 계약에서 한쪽 당사자에 의한 계약 변경 (일방적 변경), 체결된 이후의 계약 변경 (소급적 변경)을 제한하거나 금지할 것 (권고사항 9.7, 9.8, 16.2)
- ▶ 산업 전체 수준에서 뿐만 아니라 개별적 프랜차이즈 계약에서도, 공급 계약, 리베이트 및 관행에 대한 공개 및 정밀 검사 개선 (권고사항 7.2, 8.1, 8.2)
- ▶ 공급 계약에 있는 이해관계의 충돌을 제거하여 비용 및 효율성 압력이 가맹점을 무모하게 압박하지 않도록 할 것 (권고사항 8.3), 그리고
- ▶ 가맹점 및 프랜차이즈 본사의 자본 투자가 리스크와 보상을 공유하는 적절한 체제에 의해 뒷받침되게 할 것 (권고사항 17.1 and 22.1).

질문

10. 다른 방법으로는 성취할 수 없는 어떤 이익을 공급자 리베이트가 제공하나요?
11. 공급 제한, 리베이트, 물량 공급 및 최고 가격 설정에 관하여, 프랜차이즈 계약 체결 이전에 어떤 종류의 정보가 예비 가맹점에게 도움이 될 거라고 생각하나요?
12. 프랜차이즈 본사가 권고사항 8.1과 8.2에 의해 요구되는 정보를 제공하는 것은 얼마나 쉬울까요?
13. 귀하의 프랜차이즈 시스템에서는 공동투자와 리스크 및 보상의 공유가 어떻게 관리되나요?

5.5: 원칙 5 초안.

의견불일치가 분쟁으로 비화되는 경우, 양측 당사자에게 공정하고 시기 적절하며 비용 효과적인 해결 절차가 있다

위원회가 파악한 이슈

프랜차이즈 본사와 가맹점들 사이의 협상과 의견불일치는 건전한 비즈니스 관계의 일부일 수 있습니다. 분쟁이 발생하는 경우 규범이 이용 가능하고, 저렴하며, 효과적인 분쟁 해결을 제공하는 것으로 보입니다

위원회에 접수된 증거가 시사하는 바는 규범의 분쟁 해결 제도가 개선될 수도 있다는 것입니다. 특히 중재가 실패하는 경우, 소송 비용이 비싸고 시간이 걸릴 수 있기 때문입니다.

또한 위원회가 청취한 바로는 가맹점들이 규범에 따라 이용할 수 있는 분쟁 해결 절차에 대해 일반적으로 무지하다는 점입니다.

위원회는 다양한 분쟁 해결 경로가 혼란스러울 수 있다는 점을 관찰했습니다. 현재의 시스템에서는, 의견불일치가 해결될 수 없는 경우, 당사자들은 Office of the Franchising Mediation Adviser (프랜차이즈 조정 자문관 사무소 - OFMA), Australian Small Business and Family Enterprise Ombudsman (호주 소규모 비즈니스 및 가족 기업 옴부즈먼 - ASBFEO), 주 소속 소규모 비즈니스 위원회 및 사설 기관을 통해 법원에 속하지 않은 분쟁 해결 서비스의 정보 및 지원을 받을 수 있습니다.

분쟁으로 인해 기존의 분쟁 해결 제도 외에 구속력 있는 중재 옵션이 제기된 경우, 위원회는 그것이 조정과는 다르다는 점을 언급했습니다. 중재는 사적인 대안적 분쟁 해결 절차입니다. 중재는 법원 결정과 일부 유사한 점이 있어서, 독립적 중재자가 증거를 고려하고 분쟁을 해결하는 최종 결정이 내려지지만, 그것이 법원 심리 절차처럼 그렇게 공식적이지는 않습니다.

위원회 권고사항

위원회는 다음을 포함하여 분쟁 해결에 대한 사항들을 권고했습니다.

- ▶ 분쟁 해결 서비스와 그러한 서비스를 제공하는 기관에 대한 관리를 개선할 것 (권고사항 15.1)
- ▶ 규범에 따른 다자간 분쟁 해결의 명시적 허용 및 구속력 있는 중재를 포함하여, 규범에 따른 분쟁 해결 절차를 강화할 것 (권고사항 15.2)
- ▶ 잠재적으로 효율성을 창출하고 규범에 따른 분쟁 해결에 대한 인식을 증진하는, 한 기관 (ASBFEO와 OFMA의 합병)이 분쟁 해결 절차를 관리하도록 허용할 것 (권고사항 15.1) 그리고
- ▶ 당사자들이 조정 비용을 공동으로 부담하는 현재 상황을 변경해서, 프랜차이즈 본사들이 자사에 대해 제기된 불만 개수에 따라 지급하는 산업 부담금 (혹은 납부금)을 통해 상기 기관이 자금을 지원 받도록 한다. (권고사항 15.1).

질문

14. 분쟁 해결 절차를 관리할 단일 기관의 설립을 포함하여, 가맹점과 프랜차이즈 본사 사이의 분쟁을 더 효과적으로 해결하기 위해 어떤 옵션을 이용할 수 있나요, 또는 어떤 옵션이 도입될 수 있나요?
 - > 조정을 통해 더 공정하고, 시기 적절하고/하거나 비용 효과적인 결과를 얻을 방법이 있나요?
 - > 조정이 분쟁을 해결하지 못하는 경우 법으로 정한 중재가 맡을 역할이 있나요?
15. 부담금이 도입되면, 모든 분쟁 해결 서비스가 프랜차이즈 본사들이 지불하는 부담금에 의해 지원되어야 하나요? 또는 오직 일부 서비스만 지원되어야 하나요?

5.6: 원칙 6 초안.

가맹점 및 프랜차이즈 본사는 양측 당사자에게 적절한 방식으로 탈퇴할 수 있어야 한다

위원회가 파악한 이슈

프랜차이즈 계약은 기한이 만료되거나 종료되는 계약입니다. 상황이 변할 수 있다는 것을 인식하는 것이 중요하며 프랜차이즈 계약 당사자들은 간단하고 공정한 계약 탈퇴 옵션을 가져야 합니다.

위원회에 제출된 증거가 시사하는 바는 종료 계약이 종종 가맹점에게 무거운 부담을 준다는 것입니다. 위원회에 의해 파악된 이슈에는 ‘무결점’ 탈퇴, 프랜차이즈 비즈니스의 수익성, 분쟁 중의 조기 종료, 영업권의 취급 그리고 영업 제한 조항의 적절성이 포함되어 있습니다.

영업권은 사업체가 좋은 명성을 가지고 있는 것에서 얻는 이익이며 보통 단골 고객 및 지속적 거래를 가져옵니다. 영업권은 장비 또는 재고와 같은 유형자산이 아니기 때문에, 그 가치는 합의에 의해서만 결정될 수 있습니다.

위원회가 언급한대로, 영업 제한 조항이 있으면 이전 가맹점의 합법적 사업 이익 추구를 중단시킬 수도 있습니다. 위원회가 고려한 바는, 지나치게 제한적인 영업 제한 조항은 집행될 수 없다고 할지라도, 법원 소송 비용은 명백히 불공정한 계약 약관에 대해서조차 많은 가맹점의 이익 제기를 어렵게 만들 수 있다는 점입니다.

위원회 권고사항

위원회는 다음을 포함하여 프랜차이즈 계약에 대한 탈퇴 제도의 변경을 권고했습니다.

- ▶ 프랜차이즈 비즈니스나 프랜차이즈 본사의 수익성 또는 가맹점 임대차계약서 약관의 변경을 포함하여, 프랜차이즈 계약에서 ‘무결점’ 탈퇴 유발 사태의 범위를 확대할 것 (권고사항 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 20.1)
- ▶ 분쟁 해결 중 또는 당사자들에 대한 입증되지 않은 주장들이 있을 때 조기 계약 종료를 방지할 것 (권고사항 11.4, 11.5)
- ▶ 프랜차이즈 이전 계약에서 영업권이 취급되는 방법에 관한 더 많은 정보 공개와 아울러, 영업권에 대한 만기 제도 정보공개도 확대시킬 것 (권고사항 12.1, 12.2), 그리고
- ▶ 가맹점들이 스스로 이용할 수 있는 보호 조항에 대한 인식을 증진함과 아울러 규범의 보호를 명확히 함으로써, 프랜차이즈 계약의 적절한 영업 제한 조항을 위반하지 않고도 이전 가맹점들이 신규 사업을 개점하도록 지원할 것 (권고사항 13.1, 13.2 and 13.3).

질문

16. 귀하의 프랜차이즈 계약은 귀하에게 프랜차이즈 계약을 탈퇴할 공정한 방법을 제공하나요?
> 그렇지 않다면, 어떤 상황에서 귀하가 탈퇴할 수 있어야 한다고 생각하나요?
17. 귀하의 프랜차이즈 계약은 계약 종료 시 어떻게 영업권을 제공하나요?
18. 귀하의 프랜차이즈 계약에 영업 제한 조항이 있다면, 그것이 귀하가 해당 프랜차이즈 시스템에서 개발한 기술을 신규 사업에 사용하는 것을 금지하나요?
19. 만일 한 가맹점이 권고사항 11.1에 있는 시나리오에서 시스템을 떠날 수 있다면, 다른 가맹점들을 포함하여, 프랜차이즈 시스템에 대해 전체적으로 어떤 영향을 미치게 될까요?

5.7: 원칙 7 초안.

산업 규범들의 체제는 규정 준수, 집행 및 적절한 일관성을 뒷받침해야 한다

위원회가 파악한 이슈

위원회는, 당사자들이 법률과 규범을 준수하기 위한 충분한 인센티브를 갖는지 여부를 포함하여, 프랜차이즈의 주기에 걸친 규제 체제의 이슈들을 파악했습니다.

위원회는 ACCC가 규범을 집행할 충분한 권한을 갖고 있는지 여부를 고려했습니다.

ACCC는 경제 전반에 걸친 CCA, ACL 및 규정된 산업 규범들의 규제기관으로서, ACCC가 접수하는 모든 보고서 각각에 대해 조치를 취할 수가 없으며, 따라서 ACCC의 자원을 그러한 상황 즉 경쟁 절차를 해치거나, 해칠 잠재력이 있거나 또는 광범위한 소비자나 소규모 비즈니스를 해치는 결과로 귀착될 상황을 해결하는 일에 집중할 수 없습니다.

위원회 권고사항

위원회는 다음을 포함하여 규범 준수를 증진하기 위한 다양한 조치를 고려했습니다.

- ▶ ACCC의 정보 요청 비준수에 대한 벌금 증액과 아울러 프랜차이즈 비즈니스 제도 및 처닝 및 버닝 (churning and burning)⁹에 대한 ACCC의 개입 권한을 증진할 것 (권고사항 4.1, 6.15)
- ▶ 태스크포스는, 가맹점 대표가 프랜차이즈 본사 이사회의 투표권자가 되는 것이 적절한지 여부를 포함하여, 가맹점들이 프랜차이즈 정책에 적절하게 참여할 수 있는 방법을 검토한다 (권고사항 5.1)
- ▶ 태스크포스는, 업계 참여자들이 법률을 피해 가기 위해 찾고 있는 방법을 포함하여, 정부가 프랜차이즈의 규정에 대해 정기적 보고서를 취득할 수 있는 방법을 검토한다 (권고사항 5.2)
- ▶ 규범에 대한 모든 위반에 대해 벌금을 도입하고 벌금의 액수를 증액할 것 (권고사항 16.1), 그리고
- ▶ 규제되는 산업들 및 위반에 대한 벌금이 일관성을 갖게 하기 위해, 업계 규범들, 특히 석유업계 행동 규범 및 Franchising Code of Conduct가 최대한 일치되도록 할 것 (권고사항 6.13, 10.5, 10.6, 11.3, 16.3, 17.1, 17.2)

질문

20. 규범을 준수하지 않는 가장 일반적인 이유는 무엇인가요?
21. 규범에 대한 위반 주장을 해결할 최선의 옵션 조합은 무엇일까요? 예: 벌금 증액, 더 많은 집행 조치, ACCC에게 프랜차이즈 판매를 방지할 권한 부여, 산업 전반에 걸친 옴부즈먼, 좀더 효과적인 분쟁 해결 또는 ACCC에 의한 집행 외에 규범을 집행할 대안적 방법.
22. 가맹점들이 정부에 자신들의 이익을 대변할 충분한 경로를 갖고 있나요?
23. 프랜차이즈 규정의 효과를 모니터하는데 필요한 것은 어떤 정보인가요?
 - > 이러한 정보를 제공하는 것, 그리고 그 정보의 신뢰성을 보장하는 것은 얼마나 용이할까요?

⁹ 보고서는 처닝 (churning)을 “실패한 프랜차이즈 단일 장소를 신규 가맹점에 반복적으로 판매” 하는 것 그리고 버닝 (burning)을 “떠나는 기존의 아울렛들이 생존을 위해 투쟁하고 폐쇄하는 동안, 선불 요금에서 이익을 얻기 위해, 일부 생존 가능할 것 같지 않은 신규 아울렛들을 지속적으로 개장” 하는 것으로 설명합니다.

협의회 질문

이슈 보고서는 일반 대중 관계자에 의한 고려 및 응답을 위해 다양한 질문을 제시합니다. 이들 질문이 정돈된 목록으로 아래에 옮겨져 있습니다.

일반적 질문

- ▶ 2015년에 새로운 규정이 도입된 이후 프랜차이즈가 어떻게 변했으며 그러한 변화가 귀하의 비즈니스에 어떻게 영향을 미쳤나요?
- ▶ 프랜차이즈 부문이 표준 상향 및 부문 전체에 걸친 실행을 위해 어떤 조치를 취할 수 있으며 이를 돕기 위해 정부는 무엇을 할 수 있나요?
- ▶ 위원회에서 파악한 문제들이 넓게 퍼져있나요, 아니면 프랜차이즈 부문의 특정 구역에 국한되어 있나요?
- ▶ 보고서가 규범의 변경을 권고하는 경우, 위원회에서 파악한 문제들이 정부 조치를 필요로 할 만큼 중요한 것인가요, 아니면 다른 방식으로 (즉, 규범 변경 없이) 처리 가능한 것인가요?
- ▶ 권고사항이나 제안이 효과적으로 실행되어 그 이익이 잠재적 리스크 및 비용보다 커야 한다면 어떤 요소들이 해결되어야 하나요?

원칙 1 초안에 관한 질문. 예비 가맹점들은 프랜차이즈 본사와 계약 체결 전에 프랜차이즈의 가치 (비용, 의무, 이점 및 리스크 포함)를 적절히 평가할 수 있어야 한다

1. 어떤 정보가 예비 가맹점에게 가장 가치 있나요?
 - > 가맹점이 이러한 정보를 얻고 이용하는 것을 어떻게 하면 더 용이하게 만들 수 있나요? (예: 공개 문서, 프랜차이즈 등록 또는 프랜차이즈 웹사이트를 통해)
2. 예비 가맹점들이 어떻게 실사 수행에 필요한 정보에 대한 더 수준 높은 의식을 계발할 수 있나요?
3. 가맹점들이 프랜차이즈 사업에 진입하기 전에 비용 및 요금에 대하여 잘 이해하고 있나요? 그렇지 않다면, 그 이유는?
4. 실사를 수행할 때 귀하가 찾던 정보를 발견할 수 있었나요?

원칙 2 초안에 관한 질문: 가맹점 및 프랜차이즈 본사는 계약 체결 후 그들에게 관계가 적절한지 여부를 고려할 ‘계약철회 (cooling off)’ 기간을 가져야 한다

5. 더 나은 의사결정을 지원할 수 있는 계약철회 기간 변경사항이 있나요?
6. 프랜차이즈 본사도 계약철회 기간에서 유익을 얻어야 하나요?

원칙 3 초안에 관한 질문: 프랜차이즈 계약의 각 당사자는 상대방이 자기 의무를 충족하고 있는지 그리고 양측 당사자를 위해 가치를 창출하고 있는지 검증할 수 있어야 한다

7. 가맹점들은 마케팅 자금 명세서의 어떤 정보가 자금을 기여한 주체 및 자금 사용 방법을 이해하는데 도움이 된다고 생각하나요?
8. 보고 빈도의 증가 (연례 보고에서 분기 보고로)가 프랜차이즈 본사에 의한 마케팅 및 협력 자금의 사용 및 운영비 자금을 영향을 미치는 방식을 보여주는 예가 있나요?
9. 회계 표준 및 더 빈번한 정기 보고에 관한 위원회의 권고사항이 도입되는 경우, 프랜차이즈 본사들이 마케팅 자금을 두지 않는 방안을 고려하게 될까요?

원칙 4 초안에 관한 질문: 건전한 프랜차이즈 모델은, 착취 및 이해관계의 충돌 없이, 프랜차이즈 본사와 가맹점 사이에 상호 이익이 되는 협력관계를 조성한다

10. 다른 방법으로는 성취할 수 없는 어떤 이익을 공급자 리베이트가 제공하나요?
11. 예비 가맹점은 공급 제한, 리베이트, 물량 공급 및 최고 가격 설정에 대한 어떤 종류의 정보가 프랜차이즈 계약 체결 이전에 도움이 될 거라고 생각하나요?
12. 프랜차이즈 본사가 권고사항 8.1과 8.2에 의해 요구되는 정보를 제공하는 것은 얼마나 쉬울까요?
13. 귀하의 프랜차이즈 시스템에서는 공동투자자와 리스크 및 보상의 공유가 어떻게 관리되나요?

원칙 5 초안에 관한 질문: 의견불일치가 분쟁으로 비화되는 경우, 양측 당사자에게 공정하고 시기 적절하며 비용 효과적인 해결 절차가 있다

14. 분쟁 해결 절차를 관리할 단일 기관의 설립을 포함하여, 가맹점과 프랜차이즈 본사 사이의 분쟁을 더 효과적으로 해결하기 위해 어떤 옵션을 이용할 수 있나요, 또는 어떤 옵션이 도입될 수 있나요?
 - > 조정을 통해 더 공정하고, 시기 적절하고/하거나 비용 효과적인 결과를 얻을 방법이 있나요?
 - > 조정이 분쟁을 해결하지 못하는 경우 법으로 정한 중재를 이용할 수 있나요?
15. 부담금이 도입되면, 모든 분쟁 해결 서비스가 프랜차이즈 본사들이 지불하는 부담금에 의해 뒷받침되어야 하나요? 또는 오직 일부 서비스만 뒷받침되어야 하나요?

원칙 6 초안에 관한 질문: 가맹점 및 프랜차이즈 본사는 양측 당사자에게 적절한 방식으로 탈퇴할 수 있어야 한다

16. 귀하의 프랜차이즈 계약은 귀하에게 프랜차이즈 계약을 탈퇴할 공정한 방법을 제공하나요?
> 그렇지 않다면, 어떤 상황에서 귀하가 탈퇴할 수 있어야 한다고 생각하나요?
17. 귀하의 프랜차이즈 계약은 계약 종료 시 어떻게 영업권을 제공하나요?
18. 귀하의 프랜차이즈 계약에 영업 제한 조항이 있다면, 그것이 귀하가 해당 프랜차이즈 시스템에서 개발한 기술을 신규 사업에 사용하는 것을 막을까요?
19. 만일 한 가맹점이 권고사항 11.1에 있는 시나리오의 시스템을 떠날 수 있다면, 다른 가맹점들을 포함하여, 프랜차이즈 시스템에 대해 전체적으로 어떤 영향을 미치게 될까요?

원칙 7 초안에 관한 질문: 산업 규범들의 체제는 규정 준수, 집행 및 적절한 일관성을 뒷받침해야 한다

20. 규범을 준수하지 않는 가장 일반적인 이유는 무엇인가요?
21. 규범에 대한 위반 주장을 해결할 최선의 옵션 조합은 무엇일까요? 예: 벌금 증액, 더 많은 집행 조치, ACCC에게 프랜차이즈 판매를 방지할 권한 부여, 산업 전반에 걸친 ombudsman, 좀더 효과적인 분쟁 해결 또는 ACCC에 의한 집행 외에 규범을 집행할 대안적 방법.
22. 가맹점들이 정부에 자신들의 이익을 대변할 충분한 경로를 갖고 있나요?
23. 프랜차이즈 규정의 효과를 모니터하는데 필요한 정보는 무엇인가요?
> 이러한 정보를 제공하는 것, 그리고 그 정보의 신뢰성을 보장하는 것은 얼마나 용이할까요?

