순서

주최 인사

김종훈 / 국회의원
윤종오 / 국회의원
이정미 / 국회의원

- 사전행사 : 알바노동자 증언대회

- 발제 : 편의점 가맹사업 성장과 가맹점 노동실태 (김철식, 전국불안정노동철폐연대 정책위원장)

- 토론1 : 편의점 야간알바노동자들의 실태와 경산CU사건의 문제점 (김광석, 알바노조 조합원, 현직 야간알바노동자)
- 토론2 : 편의점 야간알바노동자 건강실태와 법, 제도적 대안 (정해명, 노무사/노동건강연대 정책위원)
- 토론3 : 안전대책, 사고의 책임을 가맹점으로 떠넘기는 본사 (정종열, 가맹거래사[전국가맹점주협의회])
- 토론4 : 편의점 본사의 법적 책임과 해외 사례 (정병욱, 변호사, 경산CU사건 소송대리인단)

목차

순서 p. 1

목차 p. 2

발제 : 편의점 가맹사업 성장과 가맹점 노동실태
(김철식, 전국불안정노동철폐연대 정책위원장) p. 3

토론1 : 편의점 야간알바노동자들의 실태와 경산CU사건의 문제점
(김광석, 알바노조 조합원, 현직 야간알바노동자) p. 19

토론2 : 편의점 야간알바노동자 건강실태와 법, 제도적 대안
(정해명, 노무사/노동건강연대 정책위원) p. 23

토론3 : 안전대책, 사고의 책임을 가맹점으로 떠넘기는 본사
(정종열, 가맹거래사[전국가맹점주협의회]) p. 27

토론4 : 편의점 본사의 법적 책임과 해외 사례
(정병욱, 변호사, 경산CU사건 소송대리인단) p. 42

<발제>

편의점 가맹사업 성장과 가맹점 노동실태

김철식

1. 편의점 산업의 현황과 추이

1) 편의점 산업의 초고속 성장

편의점(ConVenience Store: CVS)이란 말 그대로 고객에게 편의(convenience)를 제공함을 목적으로 하는 소형 소매점을 의미한다. 한국편의점산업협회에 따르면, 편의점은 "단일 경영주체가 일정한 시설을 갖춘 매장에서 종합상품 공급업자와 체인 계약을 체결하고 편의점 운영에 필요한 식료품 및 담배 등의 각종 상품을 지속적으로 공급받아 24시간 판매하는 산업활동"으로 정의할 수 있다. 여기에서 편의란 기존의 소매업체에서는 제공할 수 없는 편리함, 즉 영업시간·거리상의 편의성, 원스톱 편의성, 퀵 쇼핑, 상품구색의 편의성을 의미한다(한국편의점산업협회, http://www.cvs.or.kr).

편의점은 가맹형태에 따라 가맹본부가 직접 경영하는 직영점, 가맹본부가 점포에 투자(임대료와 권리금 지불)한 후 가맹점주에게 경영을 위탁하는 운영형태인 위탁가맹점, 그리고 가맹점주가 점포에 대한 투자와 경영을 모두 책임지는 순수가맹점(완전가맹점) 등으로 구분할 수 있다[1].

1989년 5월 프랜차이즈 편의점 1호점이 개점한 이후 한국에서 편의점 프랜차이즈는 초고속으로 성장해왔다. 편의점 등장 4년이 지난 1993년 1,000호점, 8년만에 2,000호점, 12년만인 2001년에 3,000호점을 돌파하게 된다[2]. 2000년대 들어서는 양적 팽창의 속도가 더욱 빨라져 1호점 개점

---

1) 이상의 세가지 유형에 더하여 최근에는 소위 '수익형' 가맹점이 등장하고 있다. 기존 완전가맹점이 가맹본부가 인테리어와 시설투자를 하고 점주와 가맹본부가 65:35로 이익배분을 하는 것이라고 한다면, 수익형 가맹점은 가맹점주가 인테이러와 시설 비용을 부담하고 기존 완전가맹점보다 15~20%까지 높은 이익배분율을 적용받는 가맹점을 말한다.

2) 이와 같은 양적 팽창 속도는 우리나라보다 각각 20년과 10년 먼저 프랜차이즈 편의점이 생긴 일본과 대만에 비해서도 매우 급속한 것이다. 일본과 대만의 경우 프랜차이즈 편의

17년 후인 2007년에 10,000호점을 돌파하고 다시 4년 후인 2011년에는 20,000호점을 돌파하는 등 초고속 성장을 하고 있다[3]. 2015년 12월 기준 전국 프랜차이즈 편의점은 28,994개에 이르며, 편의점 1점포당 인구수는 1,777명이다(한국편의점산업협회, http://www.cvs.or.kr).

2) 독과점의 형성과 독립 자영업자들의 하청계열화

편의점 프랜차이즈의 성장과정은 유통대기업의 골목상권 진출을 통한 독과점 형성과정이라고 할 수 있다. 공정거래위원회 가맹사업거래 홈페이지 정보에 의하면, 2015년 말 현재 국내 편의점 최대 브랜드인 CU가 국내 전체 편의점수의 32.1%(9,312개)를 차지하고 있으며, GS25가 31.7%(9,192개), 세븐일레븐이 26.1%(7,568개)를 차지하고 있다(http://franchise.ftc.go.kr). 3개 메이저 브랜드가 국내 편의점의 90% 가량을 차지하고 있는 독과점 구조가 형성되어 있는 것이다.

이렇게 소수 대기업이 소매업 시장을 장악하고 골목상권을 파고들어 자신의 규모를 확대해나감에 따라 자영업자들이 독자적으로 경영하는 소위 '구멍가게', '동네슈퍼'의 입지는 축소될 수밖에 없다. 그에 따라 자영업자들이 독자적 사업을 포기하고, 편의점 프랜차이즈의 가맹점 형식으로 가맹본부에 종속되는 과정이 진행되었다. 실제로 통계청 조사에 따르면 2001년 이후 4년 동안 전국의 구멍가게 1만 1,000곳이 문을 닫았으며, 2008년에는 전년도에 비해 구멍가게 수가 5,500곳이나 줄었다고 한다. 나아가 구멍가게의 편의점 가맹점으로의 전환 비율도 크게 늘어나 2010년에는 8.1%, 2011년에는 9.8%에 이르렀다고 한다(NEWSis, 2012.10.22.). 이는 한국의 산업화 과정에서 중화학공업 제조업 대기업들이 1980년대 독립 중소기업들을 자신의 하위로 편입해 하청계열화하는 과정을 연상시킨다(홍장표, 1993). 소매업에서 대기업 브랜드에 의한 독립 자영업자들의 하청계열화가 진행된 것이다.

3) 양적 성장 위주의 경쟁전략

점 사업이 시작된 후 1,000호점이 생기기까지 걸린 시간은 각각 6년과 10년이었다(전상인, 2014: 43).

3) 20,000호점을 돌파한 이후에도 편의점 수는 지속적으로 증가하여 2016년에는 이제 30,000호점을 돌파하게 되었다.

편의점의 급속한 성장은 그 자체로 주목할 만한 현상이긴 하지만, 한편으로는 편의점 업체들의 양적 성장 위주 경쟁전략의 산물이기도 하다. 한국에서 편의점 프랜차이즈들은 '개별 편의점의 수익성보다 점포수 확대라는 성장에 초점을 맞춘 경쟁전략'을 주요 성장전략으로 활용해왔다(신용보증기금 조사연구부, 2012).

편의점이 일상화되어있고, 또한 브랜드별 차이도 그렇게 크지 않은 상황에서 가맹본부가 개별 가맹점의 수익을 확대하는 것은 쉽지 않은 일이다. 실제로 개별 편의점의 매출이나 수익은 점포가 입지한 권역의 상권구조 특성에 의해 대부분 결정된다. 그런데 상권구조의 변동은 가맹본부나 가맹점주가 통제할 수 있는 요인이 아니다. 따라서 가맹본부나 가맹점주가 개별 편의점의 매출이나 수익 확대를 위해 할 수 있는 노력이나 시도는 제한적일 수밖에 없다.

이와는 대조적으로 양적 확대, 즉 개별 가맹점 점포수의 확대는 가맹본부의 매출액 및 영업이익과 직결된다. 왜냐하면 가맹점의 확대는 가맹본부의 주요 수입원인 로열티 수입을 높일 수 있기 때문이다. 따라서 가맹본부들은 불확실한 시장상황에도 불구하고 다소 무리하더라도 점포수 확대를 추진하는 경향이 있다. 더욱이 점포수 확대는 메이저 브랜드들 간의 시장장악을 위한 과열경쟁으로 더 심화되는 경향이 있다[4].

2. 표준화에 근거한 사업모델: 구상과 실행의 분리와 가맹점 통제

프랜차이즈 사업은 가맹본부와 가맹점 간의 철저한 분업을 기반으로 하는 사업모델이다. 프랜차이즈를 운영하기 위해서는 가맹본부가 원재료, 상품의 공급 및 물류지원, 가맹점 선정방법, 가맹점의 교육과 지도, 감시, 금융지원, 연구개발 등과 관련해 표준화된 운영 및 관리시스템을 구축하는 것이 필요하다(Khan, 1992). 실제로 프랜차이즈 가맹본부는 고유한 브랜드를 지니고 있으며, 독자적인 노하우와 경영기술, 독점적 상품개발 및 공

4) 편의점 업계에서는 '방어출점'이라는 용어를 사용한다. 경쟁 브랜드의 편의점이 들어서기 이전에 미리 자기 브랜드의 점포를 개설함으로써 경쟁 브랜드의 출점을 막는 것을 지칭하는 용어이다. 편의점 브랜드들의 양적 성장 위주의 경쟁전략, 무분별한 혹은 출혈적 출점경쟁의 실상을 잘 보여준다.

급, 품질관리, 판촉 및 광고 등에 대해 자신만의 역량을 지니고 있다. 이와 같은 자신만의 고유한 경쟁자산을 가지고 가맹본부는 가맹점주에게 그것을 제공하고, 그것이 실행될 수 있도록 가맹점주를 지원.지도하며, 가맹점주가 그것이 잘 실행하고 있는지를 감시한다.

한편, 가맹점주의 경우 본부로부터 브랜드, 제품공급 및 품질관리, 판촉광고 및 경영지원 등 이른바 구상(concept) 기능을 제공받아 실제 고객과의 접점에서 상품판매활동을 실행(execution)한다. 개별 가맹점의 운영은 독자성이 최대한 배제된 채, 가맹본부의 구상에 따라 철저히 표준화되어 있다. 이렇게 사업 전 과정이 표준화되어 철저한 구상과 실행의 분리 원칙 속에서 사업이 수행되는 가운데, 가맹점주의 구상기능과 자유재량은 최소화된다.

1) 표준화에 근거한 자원과 정보의 일방적 집중

가맹점은 편의점 가맹본부의 독점적인 상표와 브랜드를 사용하며, 본부로부터 영업활동을 하기 위한 지원과 지도를 받고, 판매를 위한 물품을 본부로부터만 제공받으며, 또한 각종 인테리어와 설비 등도 본부에게서만 제공받는다. 본부 이외의 다른 독자적인 공급처를 마련하거나, 인테리어나 장비 등을 독자적으로 마련하는 것은 현실적으로 불가능하다. 이렇게 독자적인 영업활동이 불가능한 구조에서는 가맹점주가 가맹본부에게 일방적으로 의존하는 비대칭적 의존관계(asymmetric depedence)가 형성된다.

정보 또한 가맹본부로 일방적으로 집중된다. 편의점의 경우 본부로부터 제공받아 판매하는 상품들은 모두 완제품 포장이 되어있고 바코드가 찍혀 있는 완제품들이다. 이는 가령, 외식업 프랜차이즈와 같이 본부로부터 제공받는 원재료들이 가맹점에서 재가공되어 판매되는 경우와 대조된다. 다시 말해 편의점의 경우 규격화와 수량화가 보다 많이 진전되어 있는 것이다. 이런 조건에서 편의점에서 포스기로 바코드를 찍는 순간 가맹점에서 판매되는 상품에 대한 정보는 그대로 투명하게 본부로 집중된다. 그 결과 본부에서는 가맹점에서 언제 어떤 상품을 얼마나 판매했는지, 현금판매인지 카드판매인지, 그로부터 발생하는 매출은 얼마인지, 가맹점의 해당 제품의 재고상황은 어떠한지 등등을 실시간으로 파악할 수 있다. 이렇게 가맹점의 모든 정보를 본부가 세세하게 파악할 수 있는 시스템 하에서 가맹점주가 자율적으로 자신의 재량을 발휘할 여지는 거의 없다.

2) 관료제적 통제의 확장: 표준화된 규칙의 정교한 적용

표준화에 근거한 사업모델이 보다 용이하게 가맹점에 관철되고 운영되기 위해 가맹본부는 보다 정교한 규칙과 기준, 가이드라인을 구축하게 된다. 조직 내 위계구조와 규칙에 근거한 통제를 내용으로 하는 '관료제적 통제'(bureaucratical control)가 세심하게 확장되는 것이다(Edwards, 1979). 그에 따라 세세한 부분까지 규칙이 설정되고 그것이 가맹점에 강제로 적용된다. 편의점의 경우 365일 무휴, 24시간 영업이라는 영업시간 규칙의 강제적 적용 뿐만 아니라 재고관리와 청결유지 등의 운영에서의 세세한 규칙, 계약해지와 폐점에 대한 규정까지 무수히 많은 다양한 영역들에서 세밀한 규정들이 마련되어 있다. 이는 가장 낮은 수준의 의사결정까지 사전 결정함과 동시에 변이에 대한 책임소재를 명확히 하여 해당 책임자에게 비용에 대한 책임을 부여하는데 활용된다. 규칙에 근거한 이와 같은 통제는 가맹점주의 자율성을 극도로 제한하면서, 의사결정의 중앙집중을 강화한다[5].

3) 표준화, 통일성 유지를 위한 현장 지도와 감시

프랜차이즈에서 표준화는 사업 영위를 위한 가장 기본적인 요건이다. 따라서 프랜차이즈가 안정적으로 운영되기 위해서는 가맹점들 간의 변이를 최소화하고 프랜차이즈의 일관성과 통일성을 유지하는 것이 무엇보다도 중요하다. 표준화된 사업양식의 일관성, 통일성을 유지하기 위해 가맹본부의 가맹점에 대한 영업지도와 감시는 필수적인 요소이다. 가맹점주의 입장에서도 본부의 영업지도는 자영업자로 출발한 가맹점주들이 사업의 노하우를 획득하고 안정적으로 점포를 운영하기 위해 매우 중요하다.

가맹본부의 영업지도는 가맹점주의 입장에서는 점포 운영을 위한 자원이기도 하지만, 동시에 그것은 자신의 일거수일투족에 대한 감시와 통제 기제로 작동하기도 한다. 때로는 그것이 가맹본부로부터 가맹점주에게 가해지는 일방적인 비용 및 모순전가 구조를 만들어내기도 한다.

가맹본부는 표준화 및 일관성 유지 여부를 감시하기 위해 가맹점들에 대한 다양한 감시기제를 가동한다. 본부 슈퍼바이저들의 일상적인 영업지

5) 나아가 그것은 가맹점주를 길들이거나 교묘한 방식으로 가맹점주에게 책임을 전가하는데 활용되기도 한다.

도와 감시가 진행되며, 또 다른 형식의 현장감사, 소위 '미스테리 쇼핑' 이라고 불리는 외부평가제도, 그리고 고객불만 평가 등 다양한 평가시스템이 운영되고 있다. 가맹점의 판매현황이 실시간으로 파악되는 전자감시시스템과 더불어 이와 같은 다양한 평가제도로 인해 가맹점은 일거수 일투족이 감시에 노출될 수밖에 없다. 이와 같은 시스템에서 가맹점이 자율적으로 자신의 재량을 발휘할 수 있는 여지는 거의 없다.

4) 표준화에 근거한 일일송금제도

편의점의 경우 '일일송금제도'라는 것이 있다. 즉 가맹점에서 발생한 매출액 전액을 매일 가맹본부로 송금한 다음, 1개월 후 정산해서 본부로부터 가맹점주의 수익분배몫을 다시 돌려받는 방식으로 수익분배가 이루어지는 것이다[6].

이와 같은 제도가 성립할 수 있는 이유는 제품의 표준화가 극단적으로 진전되어 있어서 변이의 여지가 없으며 그로 인해 매출과 수익을 쉽게 수량화해서 파악할 수 있기 때문이다. 표준화된 조건에 정보기술을 적용해 현장에서 발생하는 판매상황을 실시간으로 감시하는 것이 가능해졌고, 따라서 판매가 이루어지는 순간 실제 발생 소득과 비용을 투명하게 비교.파악할 수 있다. 이렇게 일단 모든 매출을 가맹본부로 집중한 다음 본부가 수익을 사후제공하는 형식이기 때문에, 수익제공을 근거로 한 가맹점주에 대한 통제가 가능해진다.

사실 일일 송금제도는 가맹점주의 사업자로서의 독립성을 부정하는 것이다. 가맹본부와 가맹점주가 독립사업자로서 거래를 한다면, 가맹점주가 물품을 공급받아 스스로 판매하고, 나중에 그 결과를 정산하는 방식이어야 한다. 그와는 달리 실제 편의점 가맹본부와 가맹점주 사이에서는 발생하는 매출을 무조건 다 입금하고 사후에 수익금을 정산받는 방식이 관철되고 있다. 이는 사업자 간의 거래관계라기보다는 단일조직 내 조직중앙과 하위 구성원 간의 수직적 위계관계에서 나타날 수 있는 현상이다.

---

6) 매일 정해진 시간 내에 송금하지 못하는 경우 미송금에 대한 이자가 부과되는데 이는 편의점과 관련되어 중요한 사회적 쟁점이 되었던 문제들 중의 하나이다. 이에 대해서는 시사ON(2013.4.13) 참조.

3. 비용의 비대칭적 분담과 연쇄적 전가

1) 프랜차이즈 사업에 내재한 비용의 비대칭적 분담구조

프랜차이즈 사업에서 가맹본부는 가맹점주에게 제품과 서비스, 영업방식 등을 지원.지도.감시하고 그 대가로 로열티를 획득한다. 따라서 가맹점이 개설되고 운영되기 시작하면, 가맹본부는 가맹점주로부터 지속적으로 로열티 수익을 획득할 수 있다. 더욱이 프랜차이즈 사업에서는 가맹본부가 제공하는 것 이외의 독자적 사업을 가맹점주가 전개할 수 없기 때문에, 가맹본부는 로열티 이외에도 가맹점주로부터 비공식적으로 수익을 획득할 수 있는 다양한 기회를 만들어낼 수 있다[7]. 또한 가맹점주와의 관계가 아니라고 하더라도 가맹본부는 프랜차이즈 사업의 특성을 활용하여 소소하지만 다양한 수익획득 기회를 창출할 수 있다.

반면, 프랜차이즈 사업의 특성 상 일단 가맹점이 영업을 시작하면 가맹본부가 추가적으로 부담해야 할 비용은 상대적으로 크지 않다. 가맹점의 영업을 위해 소요되는 비용의 대부분은 가맹점주가 부담하게 된다.

<표 1>이 이를 잘 보여준다. 이에 따르면, 일단 가맹점의 영업을 통해 획득하는 수익은 가맹본부와 가맹점주가 일정한 비율로 공유하고 있음을 알 수 있다(완전가맹점에 해당하는 G-Type의 경우 가맹본부 35%, 가맹점주 65% 비율로 매출이익이 분배된다). 한편 비용부담을 보면, 가맹본부가 부담하는 비용은 가맹점 개설시 투자되는 초기 판매설비 및 인테리어 비용이 대부분이며, 가맹점 운영이 시작된 후 가맹본부가 부담하는 비용은 가맹점주에 대한 지원 형식으로 부담하는 비용 일부(전기료의 50%, 영업인센티브, 미오출보상금, 폐기로스 일부 지원, 상품판매·발주장려금, 운영비최소보조제도 등)에 그친다. 반면, 가맹점주의 경우 가맹비, 상품/소모품 준비금 등의 형태로 초기투자비용이 소요됨과 동시에 개점 이후의 제반 비용, 즉 점포 임대료(완전가맹점), 직원 인건비, 점포운영비용, 재고 및 폐기 비용 등이 지속적으로 지출된다.

그 결과 가맹본부와 가맹점주 사이에서는 비용의 비대칭적 분담 구조가

---

7) 가령 가맹점주들에게 공급하는 물품을 독점하면서 공급가격을 조정함으로써 가맹점주로부터 초과이익을 획득할 수도 있으며, 또한 가맹점 개설시 가맹본부가 부담하는 인테리어 및 시설 비용을 부풀린 후, 중도폐점시 가맹점주에게 그 비용을 포함하여 위약금을 부과함으로써 초과수익을 획득할 수도 있다.

형성된다. 수익은 가맹본부와 가맹점주가 일정 비율로 공유함에도 불구하고 점포를 운영하면서 초래되는 비용은 대부분 가맹점주에게 집중되는 구조가 형성되는 것이다.

<표 1> 프랜차이즈 편의점 가맹형태 및 조건 예시 (GS25의 사례)

가맹유형			수익추구형(H)	G-TYPE	공동투자형(R)	안정추구형(A)
			High investment, High return		Reasonable investment, Reasonable return	Agent
투자금액	가맹투자금액	상품/소모품 준비금	1,400만원/100만원			
		가맹비	770만원(VAT 포함)			
		계	2,270만원			
	점포임차/전대/예치 보증금		경영주 임차/자가	경영주 임차/자가	본부 임차 (전대보증금) 최소2,000 만원	본부 임차 (예치보증금) 최소1,000 만원
	시설/인테리어		경영주 투자	본부지원	본부지원	본부지원
	판매집기장비		장비 월 사용료			
	합계		점포임차비용 + 시설/인테리어 + 개점투자비 2,270만원	점포임차비용 + 개점투자비 2,270만원	전대보증금 + 개점투자비 2,270만원	예치보증금 + 개점투자비 2,270만원
가맹계약조건	수익배분 (매출총이익 기준)		80%/75%/70%	65%	60%	45%
	계약기간		계약기간 5년	계약기간 5년	계약기간 4년	계약기간 2년
	담보설정		5,000만원	5,000만원	3,000만원	2,000만원
	각종지원제도		미오출 보상금 Fresh Food 폐기지원 상품판매,발주 장려금	전기료의 50%지원 영업인센티브 미오출 보상금 Fresh Food 폐기지원 상품판매,발주 장려금	전기료의 50%지원 미오출 보상금 Fresh Food 폐기지원 상품판매,발주 장려금	전기료의 50%지원 미오출 보상금 Fresh Food 폐기지원 상품판매,발주 장려금
	운영비최소보조 제도 운영 중					

비대칭적 비용분담이 발생하는 무엇보다도 중요하게 지적해야 할 지점은 불확실성의 위험부담이 비대칭적으로 분담된다는 점에 있다. 편의점 프랜차이즈의 경우 개별 편의점의 흥행과 매출의 성패를 결정하는 것은

사실 주변 상권의 동향이다. 그런데 주변 상권의 특성이나 변동은 가맹본부나 가맹점주가 통제할 수 있는 요인이 아니다[8]. 개별 편의점의 매출에 영향을 미치는 핵심 요인이 불확실성에 의해 지배되는 상황이지만, 그것이 동반하는 위험은 가맹점주에게 집중되는 경향이 있다. 불확실성의 위험부담을 가맹본부가 분담하지 않고 가맹점주에게 전가하는 구조가 형성되어 있는 것이다.

2) 저소득을 매개로 구조화된 연쇄적 비용전가

편의점 가맹점주는 영업활동으로 발생하는 매출을 매일 가맹본부로 송금한다. 가맹본부는 월 단위로 매출액을 계산한 후 재료비, 각종 영업 비용을 공제한 후 남는 매출 이익을 약정된 비율(보통 65:35)로 분배하여 가맹점주의 통장으로 입금한다. 본부로부터 받은 매출 이익 분배금을 가지고 가맹점주는 점포 임차료와 직원 인건비 등을 부담하게 된다. 이렇게 가맹점의 운영 경비를 지출하고 난 다음 최종적으로 남는 금액이 가맹점주의 소득이 된다.

그렇다면 이렇게 해서 최종적으로 얻게 되는 가맹점주의 소득은 실제 얼마나 될까? 가맹점당 평균 매출액을 기준으로 해서 평균적 매출을 올리는 가맹점주가 획득하는 월 소득 수준을 대략적으로 추정해보자.

한국편의점산업협회(http://www.cvs.or.kr)에 따르면, 2015년 편의점의 총 매출액(171,947억원)을 편의점수(28,994개)로 나눈 점포당 평균 연매출액은 약 593,043,388원이다. 이를 1개월로 환산하면 점포당 월 평균 매출액은 49,420,282원이 된다. 매출 이익을 매출액의 25%로 계산하면[9], 점포당 월 평균 매출 이익은 12,355,070원이 된다[10]. 완전가맹점의 가맹점주와

8) 사실 가맹점을 개설하기 전 가맹본부에서는 주변 상권을 사전분석 하여 그 결과를 가맹점주에게 제공한다. 이는 가맹점주가 가맹점 개설 의사결정을 내리는데 있어 중요한 판단근거로 작용한다. 그런데 가맹본부가 제공하는 주변상권분석이 맞지 않는 경우가 허다하다. 이는 부실한 상권분석이 원인이기도 하지만, 실제로 아무리 상권분석을 잘한다고 하더라도 그 상황이 가맹본부나 가맹점주가 통제할 수 없는 무수히 다양한 변수들에 의해 쉽게 변화할 수 있다는 한계를 갖고 있기 때문이기도 하다.

9) 매출액에서 제품원가, 각종 영업비용을 공제한 매출이익은 보통 매출액의 23~25% 정도이다.

10) 한국편의점산업협회에서는 2015년 편의점당 1일 평균매출액을 1,811천원으로 제시하고 있다. 그러나 이는 편의점 전체 매출액을 편의점수로 나누어 계산한 1,625천원에 비해 오히려 지나치게 높은 값이다. 따라서 이 글에서는 편의점 전체 매출액을 편의점 수로 나누어 편의점당 매출액을 계산했다.

가맹본부 간의 이익배분율(65:35)을 적용하면 완전가맹점의 가맹점주가 수령하는 매출 이익 분배금은 월 8,030,795원이 된다.

본부로부터 받는 매출 이익 분배금을 가지고 가맹점주가 부담하는 비용의 대부분을 차지하는 것은 가맹점 노동자 임금과 점포 임대료이다. 먼저 가맹점 노동자 임금을 계산해보자. 보통의 편의점은 주로 1인 근무 시스템이므로 모든 영업시간에 1인이 근무한다고 가정하자. 편의점은 365일 24시간 운영되므로 편의점의 월 운영시간은 730시간에 이른다. 그 중에서 가맹점주가 일 8시간 주 5일 근무한다고 가정하면 가맹점주의 월 노동시간은 173.8시간이 된다. 가맹점주의 근무시간 외의 시간을 가맹점 노동자들이 1명씩 교대로 근무한다고 가정하면, 가맹점 노동자의 월 노동시간 총합은 556.2시간이 된다(22시 ~ 익일 6시까지의 야간근로 243.3시간 포함). 가맹점 노동자의 임금을 최저한도로 규정하여 2015년 법정최저임금인 시급 5,580원을 적용하고, 근로기준법에 따라 야간노동의 급여를 정상 근무시간의 1.5배로 적용한다면, 가맹점 직원의 월임금의 총합은 최소 3,782,403원 이상이 된다. 한편, 점포 임대료를 일일 매출액과 동일한 것으로 가정하면 가맹점주가 부담해야 할 점포 임대료는 1,624,776원이 된다[11]. 여기에 보험료/광열비 등 가맹점주가 부담해야 할 기타 운영비용을 월 50만원으로 가정하면, 가맹점주가 부담해야 할 비용부담(노동자 임금, 점포 임대료 및 기타 비용)은 월 5,907,179원이 된다.

최종적으로 획득하는 가맹점주의 월 소득은 2,123,616원이 된다.

11) 점포 임대료는 월 100만 원 이하 수준에서부터 수백만 원에 이르기까지 천차만별이라 추정하기 가장 어려운 비용이다. 그럼에도 불구하고 최소한도의 기준을 잡는다면 일매출액으로 계산하는 것이 적절하다고 판단된다.

<표 2> 가맹점주의 월평균 소득 추정

·점포당 월평균 매출액(A) = 49,420,282원
(2015년 편의점 총매출액 ÷ 편의점수 ÷ 12개월)
·점포당 월평균 매출이익(B) = 12,355,070원 (A × 25%)
⇒ 가맹점주의 매출이익 분배금(C) = 8,030,795원 (B × 65%)

·가맹점의 월 운영시간(D) = 730시간 (일 24시간 × 365일 ÷ 12개월)
: 월 심야영업시간(E) = 243.3시간 (일 8시간 × 365일 ÷ 12개월)
·가맹점주의 월 노동시간(F) = 173.8시간
(일 8시간 × 주 5/7일 × 365일 ÷ 12개월)
·가맹점 직원의 월 노동시간 총합(G) = 556.2시간 (D − F)
: 가맹점 직원의 월 정상근무시간 총합(H) = 312.9시간 (G − E)
⇒ 가맹점 직원의 월 최소임금 총합(I) = 3,782,403원
(H × 법정 최저임금 5,580원 + E × 5,580원 × 1.5배)

·점포임대료(J) = 1,624,776원 (점포당 일평균 매출액과 동일한 것으로 가정)

·보험료/광열비 등 기타비용(J) = 500,000원 (정액 가정)

∴ 평균매출 가맹점주의 월 소득(K) = 2,123,616원 (C − I − J)

평균매출 가맹점주의 월소득 212만 원은 생활비의 요구를 어느 정도 충족시켜줄 수 있을까? 월소득 212만 원은 통계청이 발표하는 2015년 도시근로자가구 4인 가족 기준 월평균소득 5,393,154원의 39.4%에 불과하다. 보건복지부 산정 2015년 4인 가족 최저생계비 월 1,668,329원과 비교하면 그것의 127.3% 수준이며, 법원이 인정하는 개인회생 최저생계비 2,502,494원(4인 가족)의 84.9%에 그친다. 매출이 적은 하위 수준이 아니라 '평균적인' 수준의 가맹점주임에도 불구하고 도시근로자가구 4인 가족 월평균소득의 절반 수준에 못 미치고 있으며, 보건복지부 산정 4인 가족 최저생계비보다 불과 1.27배 높은 수준으로서, 개인회생 절차시 인정하는 최저생계비에도 미달하는, 심각한 저소득이라고 할 수 있다.

이렇게 생계를 유지하기 쉽지 않은 낮은 소득 수준을 벌충하기 위해서 가맹점주들이 사용하는 전략은 크게 2가지이다. 그 하나는 직원 고용을 최소화하는 대신 자신과 가족 구성원의 노동력을 최대한 동원함으로써 비

용을 절감하는 전략이다. 그 결과 가맹점주와 가족들은 극단적인 장시간 노동에 시달리게 된다.

가맹점주가 취하는 또 하나의 전략은 가맹점 노동자의 급여를 최대한 낮추는 전략이다. 실제로 편의점 노동자의 임금 수준은 법정최저임금에 고정되어 있으며, 심지어 그것에 미달하는 경우도 단지 예외적 일부에 국한된 것이 아니라 일상적으로 광범위하게 존재하는 것으로 추정된다. 또한 24시간 영업으로 야간노동이 상시적으로 발생함에도 불구하고 그에 합당한 야간노동수당이 지급되는 편의점은 거의 없는 것으로 추정된다.

결국 가맹점주의 저소득의 모순이 다시 극단적 저임금의 형태로 가맹점 노동자에게 전가되는 현상이 나타나고 있음을 알 수 있다. 가맹본부로부터 가맹점주로, 그리고 다시 가맹점 노동자에게로 연쇄적으로 비용이 전가되는 구조가 형성되고 있는 것이다.

3) 가맹점 노동자: 유명무실한 근로기준법과 주먹구구식 노무관리와

연중무휴 24시간 영업이라는 편의점 영업의 특성상 가맹점 노동자 없이 가맹점주만으로 편의점을 영업하는 것은 불가능하다. 가맹점 노동자들이 절대적으로 필요하지만, 이들을 관리하는 문제는 쉽지 않다. 기본적으로 가맹점 노동자들의 이직률이 매우 높을 뿐만 아니라 갑작스런 이직도 많다. 가맹점 노동자 관리는 가맹점주들이 제기하는 중요 애로사항이다.

그렇다면 가맹점 노동자들은 왜 쉽게 직장을 그만두는 것일까? 왜 갑작스런 이직이 많이 발생하는 것일까?

기본적으로 편의점 가맹점 노동자들의 임금 수준은 타 프랜차이즈와 비교해도 상대적으로 낮다. 그렇기 때문에 편의점 노동자들의 자신의 일자리에 대한 애정이나 헌신 정도는 그다지 높지 않다. 한편, 편의점은 표준화된 영업 절차가 엄격하게 적용되기 때문에 가맹점이 재량을 발휘할 여지가 거의 없고, 따라서 노동자들이 갖추어야 할 숙련이라는 것이 별로 없다. 따라서 가맹점 노동자의 입장에서는 지금의 가맹점을 그만둔다고 하더라도 언제든지 비교적 수월하게 다른 편의점 일자리를 구할 수 있다. 이런 요인들이 가맹점 노동자들의 저임금을 정당화하는 기제로 활용되기도 하고, 또한 이들의 빈번한 이직을 유발하는 주요 요인으로 작용하기도 한다.

편의점에서는 근로기준법이 안 지켜지는 경우가 많다. 다른 프랜차이즈

와 비교해 봐도, 최저임금에 미달하는 경우가 편의점에서 유독 많이 발생하는 것처럼 보인다. 더욱이 주휴수당이나 야간노동수당, 초과노동수당, 식비, 휴식시간 부여 등은 거의 지켜지지 않는 등, 근로기준법의 규정들이 유명무실화되는 경우가 많다.

근로기준법이 지켜지지 않는 것도 문제이지만, 또 하나의 문제는 체계적인 노무관리 개념 자체가 없다는 사실이다. 가령 야간노동의 경우 주간노동보다 시급을 높게 책정해주는 경우가 많다. 그런데 얼마나 높게 책정하는지, 그 근거가 무엇인지는 명확하지 않다. 특별한 가이드라인이나 지침이 있는 것이 아니라 가맹점주의 성향에 따라서 자의적이고 주먹구구식의 노무관리가 이루어지고 있는 것이다.

4. 맺음말: 자영업자의 자본-노동관계로의 포섭

프랜차이즈는 '표준화에 근거한 사업모델' 이라는 새로운 사업모델을 등장시켰다. 프랜차이즈 사업에서는 해당 브랜드만의 표준화된 품질과 영업방식이 있으며, 가맹본부가 가맹점에 그것의 실행을 지원.감시하는 과정에서 가맹점주를 전적으로 통제할 수 있는 고유한 통제구조가 존재한다.

이는 자영업자들의 존재조건과 관련해서 중요한 함의를 지닌다. 오늘날 한국사회에서 많은 자영업자들이 독자적 사업체를 운영하기보다는 프랜차이즈 가맹점주로 가맹본부와 계약 하에 점포를 운영하고 있다. 여기에서 프랜차이즈 가맹본부와 가맹점주는 독립사업자들 간의 교환관계에 기초한 대등한 사업계약을 맺는다. 동등한 당사자들 간 관계에서 핵심은 각 당사자들이 독자적이고 자율적으로 사업을 영위한다는 점이다. 자영업자들을 자영업자라고 지칭하는 것의 핵심은 사업운영의 자율성과 독자성에 있다.

그러나 지금까지 분석에서 알 수 있듯이 표준화를 근거로 하는 프랜차이즈 사업모델에서 가맹점주들이 자유재량을 발휘할 수 있는 여지는 극도로 제한되어 있다. 자영업자의 핵심 특징인 자율성과 독자성이 심각하게 제약받고 있는 것이다. 이는 사업운영의 자율성과 독자성을 핵심 특징으로 하는 자영 계급의 해체 가능성을 함의한다. 자율성을 지닌 독립적 사업자로서 자본주의적 노자관계의 외곽에 남아있지 못하고, 프랜차이즈 가맹점주라는 형태로 자율성을 상실하게 되는, 자영업자들의 '자본-노동관계

로의 포섭'이 진행되고 있는 것이다.

편의점의 경우 진입장벽이 낮고 따라서 가맹점주는 비교적 쉽게 편의점 사업을 시작하게 된다. 그런데 사업 운영 이후 수익은 공유되지만 비용은 일방적으로 가맹점주가 부담하게 되는 관계구조 속에서 가맹점주의 소득 수준은 매우 낮을 수밖에 없다. 따라서 가맹점주는 가족 노동력을 동원하여 극단적인 장시간 노동에 종사하거나, 아니면 종업원 인건비를 절감함으로써 낮은 소득을 보충하려고 한다. 그 결과 가맹본부로부터 가맹점주로, 그리고 다시 가맹점 노동자에게로 연쇄적으로 비용이 전가되는 구조가 형성되고 있다.

프랜차이즈에서 가맹본부와 가맹점주 간의 관계는 독립적 사업자들 간의 수평적 관계라기보다는 지배와 종속을 특징으로 하는 수직적 관계에 가깝다. 이는 표준화에 근거한 사업모델로서 프랜차이즈 사업의 내재적 속성이라고 할 수 있다. 그렇지만, 그로 인해 발생하는 거래관계의 모순이 가맹점의 존재조건을 어렵게 만드는 구조가 지속된다면 프랜차이즈 사업의 미래를 장담하기는 어렵다. 따라서 프랜차이즈의 하부구조를 이루는 가맹점주와 가맹점 노동자들의 열악하고 종속적인 조건을 극복할 수 있는 정책적 조치들이 고민될 필요가 있다.

우선, 가맹점에게 일방적으로 전가되고 있는 비용 및 위험 부담을 가맹본부가 공유하도록 할 수 있는 방안이 모색될 필요가 있다. 특히 가맹본부나 가맹점주가 통제할 수 없는 위험에 대해 가맹본부에게 책임을 부여할 필요가 있다. 현재는 그 부담이 일방적으로 가맹점주에게 전가되고 있다.

다음으로, 자영업자가 자본-노동 관계로 포섭되었다고 한다면, 이제 가맹점주와 가맹점 노동자의 소득과 노동조건에 대해 가맹본부에게 책임을 부여할 필요가 있다. 가맹점주와 노동자에게 근로기준법이 규정하는 임금, 야간수당, 주휴수당 등의 조건을 보장하면서도 가맹점을 운영할 수 있는 수준의 실질적인 최소소득보장 책임이 가맹본부에게 부여될 필요가 있다. 이를 통해 가맹점주와 가맹점 노동자에게로 연쇄적으로 비용이 전가되는 구조를 극복할 필요가 있다. 이는 가맹점주의 저소득과 심각한 장시간 노동 문제를 해결하기 위해 필요한 것일 뿐만 아니라, 오늘날 심각한 문제로 대두되고 있는 청년 아르바이트의 불안정 노동 문제를 해결하기 위해서도 가장 우선적으로 요구되는 사항이라 할 수 있다.

참고문헌

뉴시스, 2012, "골목상권 '사각지대' 속 '편의점' 승승장구: 결국 구멍가게만 죽는다," 2012.10.22.

시사ON, 2013, "'배보다 배꼽이 더 큰' 미송금 위약금," 2013.4.13.

신용보증기금 조사연구부, 2012, "체인화편의점 업종(G47122)," KODIT 위험산업 리포트 2012-3호(2012.9월).

전상인, 2014,『편의점 사회학』, 민음사.

홍장표, 1993,「한국에서의 하청계열화에 관한 연구」, 서울대학교 경제학과 박사학위논문.

Khan, M. A., 1992, *Restaurant Franchising*., New York: Van Nostrand Reinhold.

Edwards, Richard C., 1979, *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*, New York: Basic Books.

한국편의점산업협회 (http://www.cvs.or.kr)

공정거래위원회 가맹사업거래 (http://franchise.ftc.go.kr)

<토론 1>

편의점 야간 알바노동의 실태와 경산 CU 사건

김광석(알바노조 조합원, 현직 편의점야간노동자)

1. 편의점 야간 알바노동의 실태

가. 편의점 야간 노동 조건

1) 야간 수당의 사각지대

2016년 알바노조의 편의점 근무환경조사 결과 응답자중 62.9%가 어떠한 추가야간 수당도 없이 일했다고 답했으며 1.5%만이 근로기준법에 명시된 1.5배의 야간수당이 포한된 시급을 받은 것으로 조사되었다. 또한 해당조사에서 해결되어야할 가장 시급한 현안으로 최저 임금 미만의 시급, 주휴수당 미지급 다음으로 야간, 추가 수당의 지급을 꼽았다.

2017년 현재 근로기준법상 5인 미만의 사업장에서는 추가 수당의 조항이 예외 적용됨으로서 점포 대부분이 가맹점인 편의점 프랜차이즈의 특성상 대기업 가맹본부는 해당조항의 막대한 수혜를 누리고 있다. 점주와의 가맹계약시 24시간 영업을 하지 않을 경우 이익분배율에 차등을 둠으로서 강력한 야간영업 정책을 포기하지 않고 있다.

수당을 받는다고 하더라도 많아야 1000원 이하, 몇백원을 더 받는 수준에서 대부분의 편의점 야간 노동자들은 자신의 건강과 목숨을 담보로 일하고 있다.

2) 대부분 1인 근무 체제

편의점 노동자는 아무 때나 화장실을 갈 수 없다. 손님이 많은 매장도, 우범지구에 위치한 매장도 천편일률적으로 1인 근무가 많다. 장사가 잘되는 곳은 2인 이상인 곳도 물론 많지만 가맹점주의 형편상 대부분은 1인으로 매장을 운영하려고 한다. 특히 밤에 물류가 많이 들어오고 상대적으로 위험한 곳에서 일하는 매장에서는 2인 근무체제가 더 효율적이지만 그보다

인건비를 줄이는 게 더 큰 목표의 점주의 입장에서는 1인 근무를 강행한다.

3) 휴게시간의 실종
근로기준법상 4시간에 30분, 8시간에 1시간 휴게시간을 주도록 되어있지만 편의점 야간 노동자는 특히 적용받지 못하고 있다.

4) 적절한 근무 시간과 노동 강도의 분배의 필요
주로 밤 11시에서 아침 8시가 일반적이지만 매장에 따라 밤 10시에 시작하거나 아침 7시에 끝나는 경우도 있다. 현직 편의점 야간노동자로서 근무시간을 언급하는 것은 어차피 밤을 지새워야한다면 7시 퇴근보다 8시, 9시 퇴근이 신체리듬에 더 도움이 된다. 왜냐하면 해가 뜨자마자 잠드는 것보다 해가 뜨고 몇 시간 지나 잠드는 게 수월하기 때문이다. 해 뜨는 시각에 퇴근하는 것은 야간노동자에게 더 가혹한 조건이다.
밤에 땀을 흘리는 정도의 격한 노동 강도 또한 노동자에게 치명적이다. 물이나 음료수 같은 물류를 무더기로 주문해서 밤에 나르게 하거나 넓은 매장을 청소하는 것 또한 고된 노동이다.
주간과 야간 노동 강도의 분배에 대해서도 논의가 필요하다.

나. 편의점 야간 노동 환경

1) 폭언, 폭행으로부터의 위험
야간의 편의점에서는 술 취한 고객을 상대할 가능성이 높고 또한 주변에 목격자가 별로 없어 함부로 대하는 고객이 많다. 가벼운 시비부터 무차별적인 폭행까지 수동적으로 당할 수밖에 없는 상황에서 오로지 CCTV와 경찰 신고에 의존해야하는 실정이다.
특히 서로 간 용인의 수준이 낮아진 사회적 분위기와 작은 것에도 크게 화를 내는 피로사회의 특성 상 원한을 살 경우 보복 범죄로 이어질 수도 있어 항상 불안에 떨 수밖에 없다. 경산CU 사건처럼 경찰에 신고를 한다 하더라도 형식적인 출동인 경우가 많아 안심할 수가 없다.

2) 보이지 않는 성적 차별

여성은 야간 노동을 하고 싶어도 할 수 없는 경우가 많다. 야간 노동 조건이 좋은 매장도 존재하기 때문이다. 야간에 일한다고 하더라도 일반적인 폭언이나 폭행 외에 외모 품평, 성차별적인 언사, 성추행 등을 당할 가능성이 높다.

3) 조명과 건강의 상관관계
조명이 강할 경우 밖에서 안이 잘 보여 미리 위험을 차단할 가능성이 높다고 하지만 노동자의 건강에는 좋지 않을 것이다. 야간 노동자에게 강한 조명은 낮의 태양과 같다. 밤낮이 정반대로 뒤바뀔수록 건강에는 좋을 리 없다고 판단된다. 지금 편의점에는 필요 이상의 형광등이 설치되어 환한 대낮에도 밝히고 있다. 에너지 절감 차원에서도 조도의 하향을 검토해볼 것을 제안한다.

4) 안전 교육 미실시
안전 예방을 위한 교육을 받더라도 형식적인 경우가 많고 대부분의 점포에서는 안전교육의 필요성조차 깨닫지 못하고 있는 상황이다.

5) 주변 환경과의 괴리
매장 수를 늘리는 데만 목표를 둔 본사의 정책으로 편의점의 안은 더 화려해지고 편리해졌을지 모르겠으나 매장의 위치, 주변 환경은 여전히 관심 밖이다. 으슥한 곳이나 술 취한 사람이 많은 거리에 점포가 위치한다면 그에 따라 야간 영업의 제한, 두 명 이상의 근무, 사설 경찰 업체와의 협무 등의 조치가 필요할 것이다.

2. 경산 CU 사건의 개요 및 의미

1) 사건의 발생
2016년 12월 13일 새벽, 경북 경산시 진량읍에 위치한 한 CU편의점에서 일하던 야간 노동자가 사망했습니다. 이틀 후인 12월 15일, 알바노조가 선릉역 근처의 CU가맹 본부인 BGF리테일을 방문하여 유가족과의 지속적인 연락 및 조속한 안전대책 마련을 약속을 받고 돌아갔습니다.

2) 경과

하지만 사건 발생 후 약 3개월 후 CU본사가 유가족에게 어떠한 연락조차 없었으며 유가족 측의 고객센터를 통해 만나려 하는 시도조차 묵살한 사실이 드러났습니다. 알바노조가 2차로 방문하여 본사 건물 입구를 막아선 경호인력과 대치 중에 사건 담당자와 협상을 위한 조건을 조율했으나 협상 공개 불가 방침으로 협상은 결렬되었습니다. 이후 경산CU피살사건 대책위원회가 마련되고 기자회견과 문화제 등이 본사건물 앞에서 진행되었고 언론을 통해 사건이 알려졌습니다. 대책위가 보낸 공문에 CU본사는 팝업 사과문을 통해 '가맹점주협의회와 협력'하여 '지속적으로 개선'해 나가고 '노력'하겠다는 현실성 없는 입장과 '가맹점주의 책임과 권한을 본사가 대신할 수 없다'며 책임을 회피해 왔습니다. 지난 5월 15일에는 안심편의점 1호점을 개설했음을 언론을 통해 알렸습니다.

3) 현재 상황

대책위가 협상의 조건과 인원구성을 제안하여 공문을 몇 차례 보냈으나 CU본사인 BGF리테일 측은 아무런 답변을 보내오고 있지 않은 상태입니다.

4) 내가 생각하는 사건의 의미와 맺음말

경산의 한 CU편의점에서의 야간 노동자의 죽음은 예견되었던 일이라고 생각합니다. 그리고 앞으로 또 충분히 일어날 수 있는 사건이라고 생각합니다. 언론을 통해서도 심심찮게 편의점의 사건사고가 전달되고 노동인권의 사각지대로 편의점을 주목해야한다는 목소리는 전에도 들려왔으나 우리 사회가 이를 외면한 결과라고 생각합니다. 그리고 비단 CU만의 문제가 아니라고 생각합니다.

지금도 주위를 둘러보면 각종 물품과 홍보스티커가 붙은 편의점 안에서 호신장비나 탈출구 하나 없이 야근 수당을 받지 못하면서 일하는 야간 노동자가 있습니다. 설령 죽음으로 비화되지 않더라도 편의점 야간 노동자의 열악한 노동조건은 소위 대기업 위주의 거대 자본에게만 시장을 맡긴 결과로서 우리 시대의 책임을 묻는 부메랑을 돌아올 것 이라고 생각합니다.

<토론 2>

편의점 알바 노동자 심야 폭력 예방관리 방안

정해명(노동건강연대 정책위원, 공인노무사)

1. 편의점 알바 노동자의 건강과 폭력

○ 편의점 알바 노동자의 노동조건에 대한 조사는 단편적으로 진행된 바 있으나 건강 실태 조사 자료는 부족한 실정임 : 대부분 임금, 노동시간 등에 집중된 조사가 이루어짐
○ 일부 조사에서 심야 노동으로 인한 수면 부족 문제, 영양 불균형 문제, 그로 인한 위장 장애, 근골격계 질환 등의 문제가 지적된 바 있음
○ 이러한 일반적인 건강 문제도 적지 않지만 2016년 말 경산 CU 편의점 알바 노동자 살해 사건에서도 확인된 바, 편의점 알바 노동자들에게 가해지는 유무형의 폭력 문제가 적지 않음
○ 이에 편의점 알바 노동자의 심야 근무 시 발생할 수 있는 폭력 위험을 중심으로 예방관리 방안에 대한 제안을 하려함

2. 편의점 알바 노동자의 심야 폭력 실태

○ 알바노조가 11월 9일 ~ 25일 17일간 전/현직 편의점알바노동자들을 대상으로 온/오프라인 실태조사를 진행한 결과, 폭언이나 폭행을 경험했다고 응답한 비율이 67.9%에 이르렀고, 폭행을 한 번이라도 당한 사람이 전체 편의점 알바의 9.0%를 차지했음. 특히 야간 알바의 경우 유의미하게 폭력 경험 확률이 높아졌음
- 여성 편의점 알바 노동자의 성폭력/성희롱 경험 비율은 약 20% 정도로 추정되었음
○ 미국 통계청 통계에 따르면, 2007년 한 해 동안 총 628명이 직장에서 살해되었음. 이중 26%인 167건이 소매점에서 발생했고, 39건이 편의

점에서 발생했음
- 미국의 경우 총기 사고가 빈발하는 등의 특수한 여건임을 감안한다고 하더라도, 편의점, 주유소, 술집 등은 심야에 폭력 사고 경험률이 높은 직종임을 알 수 있음

○ 미국 통계청 통계에 따르면, 편의점 노동자의 폭력 경험률은 민간산업 부문 평균에 비해 7.7배나 높았음

3. 소매점 심야 폭력의 위험요인

○ 현금 관리 (강도의 표적이 됨)
○ 1인 노동, 외떨어진 노동 장소
○ 술을 파는 경우
○ 조명이 어두울 경우
○ 공격적이거나 적대적인 행위가 증폭되고 있음을 인지하고 적절한 대응을 할 수 있도록 훈련된 스텝이 없거나 부족한 경우

4. 편의점 폭력 예방관리 프로그램의 운영

○ 개별 편의점 점주가 아닌, 프랜차이즈 업체의 사업주에게 편의점 폭력 예방관리 프로그램 시행의 의무를 부여할 필요가 있음.
○ 이러한 프로그램에는 최소 아래와 같은 것들이 포함되어야 함.
- 편의점에서 언어 및 비언어적 폭력 위협과 그에 따른 행동에 대해 명확한 정책을 가지고 있어야 하고, 모든 편의점 노동자들은 이에 대해 알고 있어야 한다.
- 편의점 폭력에 대해 보고하거나 폭력을 경험한 노동자들에게 어떠한 종류의 보복이나 앙갚음도 허용되어서는 안 된다.
- 폭력 경험이 보고되고 재방 방지를 위한 의견 수렴이 적극적으로 이루어져야 한다.
- 경찰이나 기타 안전요원에게 연락하는 것을 포함하여 편의점 내 포괄

적인 안전 수칙이 마련되어야 한다.

5. 성공적인 편의점 폭력 예방 프로그램 작동을 위한 필수 요소

가. 프랜차이즈 사업주의 인식 전환 및 적극적 행동과 노동자들의 참여

○ 프랜차이즈 사업주가 편의점 내 폭력 문제에 관심을 가지고 있고, 이것의 해결을 위해 노력하고 있다는 실질적인 모습을 보여줄 필요가 있음

○ 프랜차이즈 사업주, 점주, 편의점 노동자 모두가 적절한 책임과 의무를 나누어질 필요가 있음

○ 경찰 및 지역사회 안전조직과 긴밀히 협력할 필요가 있음

○ 편의점 노동자 당사자가 효과적이고 실용적인 폭력 예방관리 방안에 대해 가장 잘 알고 있을 가능성이 많음

○ 편의점 노동자들을 적극적으로 참여시켜 편의점 폭력 예방관리 프로그램을 기획, 실행, 모니터링, 평가해야 함

나. 작업장 분석

○ 작업장의 환경, 조직적 요인 등을 평가함으로써 폭력 위험요인이 될 수 있는 상황을 사전에 인식하고 개선방안을 마련하도록 함

○ 편의점 폭력 사고를 빠짐없이 보고하고 기록하도록 하여 2-3년간의 자료를 면밀히 분석하는 것도 도움이 됨

다. 위험요인 관리

○ 공학적 방식의 위험요인 관리의 예

- 외부에서 편의점 내부의 폭력 행위가 잘 보이도록 창문 등을 디자인함
- 편의점 내외부에 적절한 조명을 유지함
- 외부에 도움을 요청할 수 있는 알람 시스템을 구비함
- 편의점 내 인구 밀도를 적절히 관리할 수 있는 동선을 마련함
- 편의점 노동자와 소비자 사이에 적절한 물리적 장벽을 마련함

○ 행정적 방식의 위험요인 관리의 예

- 편의점 폭력의 위험이 높은 지역 및 위치에 있는 편의점의 경우 심야

에도 2인 이상 근무 체제를 유지할 수 있도록 방법을 마련
- 폭력의 위험을 느꼈을 때 도망갈 수 있는 권리 및 도망갈 수 있는 수단 보장
- 지역사회 수준에서 안전 및 보안팀 운영

○ 폭력 사고에 대한 후속 조치
- 피해 노동자에 대한 적절한 치료 및 보상
- 경찰 및 관련 기관에의 보고
- 폭력 피해 노동자에 대한 지지, 지원 프로그램 마련

라. 편의점 노동자들에 대한 교육, 훈련

○ 프랜차이즈 내에 편의점 폭력 예방 정책에 대한 교육
○ 편의점 내 폭력 예방을 위한 실용적인 수칙 교육
○ 폭력 상황이 닥칠 것을 미리 알 수 있는 감지 요령 교육
○ 폭력 및 갈등 증폭 상황 시 대처 방안 교육
○ 각각의 응급 상황에 대한 대처 요령 교육
○ 편의점 내 폭력 예방을 위한 환경 및 직무 개선 방안에 대한 교육

6. 어이없는 폭력으로 스러지는 청춘의 삶과 건강을 위하여

○ 프랜차이즈 업체 사업주의 책임과 의무를 명확히 할 필요가 있음
○ 프랜차이즈 업체 사업주 차원에서 전사적으로 이루어지는 프로그램이 필요함
○ 이를 위해서는 법제도 개선과 더불어 프랜차이즈 사업주에 대한 사회적 압력이 필요함

<토론 3>

편의점 프랜차이즈 안전·사고 책임에 대한 합리적 대안 모색

정종열 가맹거래사(전국가맹점주협의회연석회의)

1. 머리말

편의점 프랜차이즈 산업은 급격한 성장을 하면서 경제적인 영향력이 커지고 있으며, 사회적으로도 24시간 운용의 특성을 살린 '안전지킴이' 등의 제도를 통해 그 기능을 확대하고 있음. 그러나 이 과정에서 문제점들 또한 발생되고 있는데 종사자의 안전문제와 수익배분의 불공정성 등임. 특히, 가맹점 아르바이트 노동자를 비롯한 종사자의 안전과 사고에 대한 책임이 거의 전적으로 가맹점주에게 전가되어 있는데 현실적으로 편의점 운영으로 인한 수익배분 구조의 문제점으로 가맹점주가 안전과 사고에 대한 예방과 책임을 다하기 어려운 한계가 존재하여 대안마련이 필요.
이하에서는 동 주제와 관련하여 활발하게 논의되고 있는 프랜차이즈 노동관련 법제 등의 흐름을 살펴보고 구체적인 안전·사고 등에 대한 책임관련 규정과 현실적인 한계 그리고 이를 극복하기 위한 대안을 모색함.

2. 프랜차이즈 노동관련 법제현황

1) 서

프랜차이즈 노동관련 조항은 주로 가매점주의 집단적 대응권과 가맹점주의 노동자성을 중심으로 논의가 전개되고 있음. 세계적으로 단결권은 헌법상 보장된 결사의 자유에 근거하여 이를 전면적으로 거부하지는 않는 것이 일반적 경향이나 단결권에서 출발한 단체교섭권과 관련해서는 쉽게 인정하지 않으려는 경향이 있음. 그러나 1990년대 이후 단결권에 대한 이

론적인 모색이 있고 2000년에는 단결권에 관한 명시적인 규정이 등장하여 2010년 이후 단체교섭권을 인정하는 판례들이 나오다가 2013년 8월 13일 우리나라 가맹사업법에 가맹점주단체구성권(단결권)[12]과 거래조건협의요청권(단체교섭권 유사)[13]을 명시적으로 도입하였음. 그리고 현재 단체교섭권을 강화하는 법안들이 발의되어 있음.

2) 미국의 이론적 접근

미국의 경우 조심스럽게 접근하는 경향이 있음. 단결권이나 단체 교섭권에 대한 법적인 규정은 아직 없으나, 1990년대 플로리다 로스쿨의 로버트 에머슨 교수가 근로계약과 가맹(프랜차이즈)계약간의 유사성과 차이점에 대한 분석을 발표하면서 일부 지방법원 판례들에서 거론되다가 최근 프랜차이즈 가맹점사업자의 법적인 지위를 근로계약상의 노동자의 지위로 접근하는 경향[14]과 가맹점 근로자에 대해 가맹본부를 공동고용주[15]로 보는 판례가 등장하고 있음.

3) 캐나다의 아더위샤르트규정[16]

2000년 아더위샤르트규정은 가맹점의 단결권을 명시적으로 인정[17]하고 가맹본사가 이를 방해하거나 금지하는 계약을 체결하지 못하도록 하고 있음.

동 규정의 영향으로 2010년 이후 단결권과 단체 교섭권 판례들[18]이 나오고 있음.

4) 우리나라 가맹사업법 제14조의2

2016년 8월 13일 가맹사업법 일부개정 시 가맹사업법 제14조의2(가맹점

---

12) 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률(이하 '가맹사업법'이라 함) 제14조 제1항
13) 가맹사업법 제14조 제2항
14) 메사츄세츠 지방법원, Awuah v. Coverall North America Inc. (2010)
15) STEPHANIE OCHOA, ET AL., PLAINTIFFS, V. MCDONALD'S CORP., ET AL., DEFENDANTS. CASE(2016)
16) Arthur Wishart Act (Franchise Disclosure) 2000
17) Right of Association, Section 4 of Act 4.(1)
18) Ontario Limited Vs Midas Canada Inc.
Ontario limited Vs The Great Atlantic and Pacific Company of Canada Ltd

사업자단체의 거래조건 변경 협의 등) 제1항에서 가맹점사업자 단체구성권을 도입하고, 제2항에서 거래조건 협의요청권을 도입하면서 단결권, 단체교섭권에 관해 명시적으로 규정. 19대 국회 말 단체행동권이 발의된 이후 현재 단결권·단체교섭권을 강화하는 개정안들이 발의되어 있음.

> 제14조의2(가맹점사업자단체의 거래조건 변경 협의 등) ① 가맹점사업자는 권익보호 및 경제적 지위 향상을 도모하기 위하여 단체(이하 "가맹점사업자단체"라 한다)를 구성할 수 있다.
> ② 특정 가맹본부와 가맹계약을 체결·유지하고 있는 가맹점사업자(복수의 영업표지를 보유한 가맹본부와 계약 중인 가맹점사업자의 경우에는 동일한 영업표지를 사용하는 가맹점사업자로 한정한다)로만 구성된 가맹점사업자단체는 그 가맹본부에 대하여 가맹계약의 변경 등 거래조건(이하 이 조에서 "거래조건"이라 한다)에 대한 협의를 요청할 수 있다.

3. 편의점 프랜차이즈 안전·사고 등에 대한 책임관련 규정

1) 가맹사업법 등 관련법 규정

가맹사업법·공정거래법 등 관련법에 가맹사업의 안전·사고 등에 대한 명시적인 규정은 없고 일반원칙으로 신의성실의 원칙이 가맹사업법 제4조에 규정됨.

> 제4조(신의성실의 원칙) 가맹사업당사자는 가맹사업을 영위함에 있어서 각자의 업무를 신의에 따라 성실하게 수행하여야 한다.

2) 편의점 CU 가맹계약서

CU 가맹계약서는 제 45조(손해의 부담) 제1항에서
'씨유(CU)점의 영업상 손해 및 가맹점사업자가 소유하는 물건 · 소모품 · 현금 · 유가증권 · 재고상품 등 에 관한 손해는 모두 가맹점사업자의 부담입니다'

라고 규정하여 물적손해에 대한 가맹점주 부담을 규정하고 있다. 이어 동조 제2항에서 '가맹본부와 가맹점사업자는 본 장에서 정하는 바에 따라 손해발생에 대비하기로 합니다'라고 규정하고, 제 47조(가맹점사업자의 보험가입과 책임) 제2항에서 '가맹점사업자는 법률상 사업자의 의무이거나 그 의무 범위에 해당되는 경우에는 씨유(CU)점의 종업원을 위해서 필요한 제 보험에 가입하여야 합니다' 라고 규정하여 종업원을 포함한 전체 손해 보전 대책으로 보험을 설정하고 이를 가맹점주가 부담하도록 하고 있음.

제 45 조 (손해의 부담)

① 씨유(CU)점의 영업상 손해 및 가맹점사업자가 소유하는 물건 · 소모품 · 현금 · 유가증권 · 재고상품 등 에 관한 손해는 모두 가맹점사업자의 부담입니다.

② 가맹본부와 가맹점사업자는 본 장에서 정하는 바에 따라 손해발생에 대비하기로 합니다.

제 46 조 (가맹본부의 보험가입)

① 가맹본부는 다음 각 호의 손해에 대비하기 위해 가맹본부를 보험금 수취인으로 하는 각종 보험에 가맹 본부의 명의와 비용부담으로 가입할 수 있습니다. 이 경우, 가맹본부는 보험회사로부터 수취한 보험금을 가맹본부가 입은 손해와 가맹점사업자가 입은 손해에 순차적으로 충당하기로 합니다.

1. 도난 등에 의한 현금 · 유가증권 손해.
2. 화재 및 그 밖의 사고 등에 의한 소모품 · 재고상품 손해.
3. 화재 및 그 밖의 사고 등에 의한 시설 · 인테리어 손해.
4. 화재 및 그 밖의 사고 등에 의한 영업용물건의 손해.

② 제①항에 따른 가맹본부가 가입한 보험에 의해 보장되는 한도액은 점포의 규모 · 구조 · 영업실적 등을 감안하여 가맹본부가 정하고, 사고의 범위 · 보장의 범위 · 손해액 · 자기부담액 · 면책 등은 가맹본부 또는 가맹본부가 지정하는 보험회사가 정하는 바에 따릅니다.

제 47 조 (가맹점사업자의 보험가입과 책임)

① 가맹점사업자는 씨유(CU)점에서의 사고로 의한 손해(그 사고에 대해 사업

자 내지 관리자로서 부담하는 배상책임 등)를 보전하기 위해 필요하다고 판단한 경우에는 가맹본부 또는 가맹본부가 추천하는 보험회사가 정하는 한도액과 면책 등의 내용에 의거한 시설관리자 배상책임보험 등에 가입할 수 있습니다. 이 경우, 가맹점사업자는 가맹본부에게 보험가입 및 관리수속업무 일체를 위탁 할 수 있습니다.

② 가맹점사업자는 법률상 사업자의 의무이거나 그 의무 범위에 해당되는 경우에는 씨유(CU)점의 종업원을 위해서 필요한 제 보험에 가입하여야 합니다.

③ 가맹점사업자는 제46조에 따라 가맹본부가 가입한 보험에 의해서 보장되는 손해(손실) 이외의 재해 기타의 사고로 인한 손해(손실) 모두에 대해서 책임을 집니다.

④ 제①항 후단에 따라 가맹점사업자의 위탁에 의하여 가맹본부가 가입한 보험의 보험료는 가맹본부가 가맹점사업자를 대신해서 지급대행 하기로 하며, 가맹본부가 지급대행 한 보험료는 상호계산계정을 통해 가맹점사업자의 영업비로 계리합니다.

제 48 조 (사고발생시의 통지)

가맹점사업자가 제46조 또는 제47조에서 정한 사고의 발생을 알았음에도 불구하고, 사고발생 시 보험회사에 대한 통지 의무를 태만히 하거나 가맹본부에게 그 사고발생을 통보하지 않음으로써 가맹본부 또는 가맹점사업자가 그 손해의 보전을 받지 못한 금액에 대해서는 가맹점사업자가 책임을 집니다.

3) 편의점 CU 정보공개서

CU 정보공개서는 Ⅳ. 가맹점사업자의 부담 1. 영업개시 이전의 부담에서 '가맹점사업자는 스스로 종업원을 고용하고 해고하는 권한을 갖는 것은 물론, 고용주로서 종업원에 대한 책임을 지며, 가맹본부는 가맹점사업자의 노동관계 및 그 종업원에 대해서 아무런 책임이 없습니다. 가맹점사업자는 가맹점을 경영함에 있어 가맹본부의 운영 매뉴얼 및 영업 지도 등을 준수하여 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있는 종업원을 확보하고 지속적으로 교육해야 합니다.'

라고 규정하여 노동관계 등에 대한 책임을 가맹점주가 부담한다고 정하고 있고, 이를 Ⅴ. 영업활동에 대한 조건 및 제한 7. 경업금지, 영업시간 제

한, 가맹본부의 영업장 관리·감독 다. 권장 종업원 수 및 영업장 근무 여부에서 동일하게 정하여 재확인하고 있음.

IV. 가맹점사업자의 부담

1. 영업개시 이전의 부담

마. 가맹점사업자와 그 종업원의 교육 및 계약·채용 기준

당사와 계약을 체결하여 교육을 받거나 귀하가 운영하는 가맹점의 종업원 채용을 하기 위한 조건은 다음과 같습니다.

구분	교육 기준	계약 기준
가맹점 사업자	가맹계약의 체결 및 가입비, 상품준비금, 소모품준비금, 보증금, 담보 등(註1)을 예치·납입 또는 제공 완료한 자	-피성년후견인, 피한정후견인이 아닐 것 -파산, 개인회생 등을 신청하거나 이에 준하는 절차가 개시된 자가 아닐 것 -금융기관 등의 신용연체등록자가 아닐 것
종업원	**가맹점사업자는 스스로 종업원을 고용하고 해고하는 권한을 갖는 것은 물론, 고용주로서 종업원에 대한 책임을 지며, 가맹본부는 가맹점사업자의 노동관계 및 그 종업원에 대해서 아무런 책임이 없습니다.** **가맹점사업자는 가맹점을 경영함에 있어 가맹본부의 운영 매뉴얼 및 영업 지도 등을 준수하여 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있는 종업원을 확보하고 지속적으로 교육해야 합니다.**	

V. 영업활동에 대한 조건 및 제한

7. 경업금지, 영업시간 제한, 가맹본부의 영업장 관리·감독

나. 영업시간 및 영업일수 제한

구분	영업시간 및 영업일수 제한
점주수익추구형 (Ⅰ,Ⅱ)	1. 영업시간을 오전6시부터 다음날 오전1시까지로 하여 매일 영업하기로 하되, 가맹본부에 문서로 요청하여 사전 승인을 얻은 경우에 한하여 영업시간을 단축할 수 있습니다. 2. 가맹점사업자는 자기의 필요에 따라 위 영업시간을 초과하여 영업을 할 수 있으나 가맹본부가 이에 협력할 의무는 없습니다. 다만, 가맹점사업자가 영업시간을 매일 24시간으로 하기를 희망하는 경우 가맹점사업자는 가맹본부와 매일 24시간 영업에 관하여 특약을 체결하고, 그에 따라 영업시간을 매일 24시간으로 하기로 합니다.
점주투자안정형 (1)(Ⅰ,Ⅱ)	

※ 귀하는 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 제12조의 3에 의거 오전 1시부터 오전 6시까지의 매출이 영업에 소요되는 비용에 비하여 저조하여 6개월간 영업손실이 발생하거나, 질병의 발생과 치료 등 불가피한 사유가 발생하는 경우 당사에 영업시간 단축을 요청할 수 있으며, 영업시간을 조정해야 할 경우에는 사전에 해당부서에 통지하시기 바랍니다.

다. 권장 종업원 수 및 영업장 근무 여부

가맹점사업자는 스스로 종업원을 고용하고 해고하는 권한을 갖는 것은 물론, 고용주로서 종업원에 대한 책임을 지며, 가맹본부는 가맹점사업자의 노동관계 및 그 종업원에 대해서 아무런 책임이 없습니다.

가맹점사업자는 가맹점을 경영함에 있어 가맹본부의 운영 매뉴얼 및 영업지도 등을 준수하여 고객에게 최상의 서비스를 제공 할 수 있는 종업원을 확보하고 지속적으로 교육해야 합니다. 가맹점사업자는 영업장에의 직접근무 및 영업활동을 하는 것을 원칙으로 합니다.

4) 검토

가맹사업법 관련규정에는 안전 및 사고에 대한 명시적인 규정은 없으며, 가맹계약서·정보공개서를 볼 때 이들에 대한 책임이 가맹점주에게 있다고 하고 있음. 그러나 현실에서 발생하는 안전·사고에 대한 책임을 일방적으

로 가맹점주에게만 부과하는 것은 현실적으로 가맹점주에게 이를 부담할 경제적 능력이 없다는 한계가 제기됨.

3. 가맹본사와 가맹점 매출액 등 수익현황 및 문제점

1) 편의점 가맹본사와 가맹점주 매출액 등 추이

① 편의점 주요 5개사 9개년 가맹본사와 가맹점주 매출액 등 추이

단위 천 원

순번	연도	주요 4개사 가맹점주 연평균 매출액	주요 4개사 가맹본부 연평균매출액
1	2007	482,184	1,319,638,586
2	2008	528,113	1,520,081,267
3	2009	538,172	1,715,018,143
4	2010	506,383	1,690,524,189
5	2011	482,278	2,157,097,380
6	2012	482,407	2,475,254,974
7	2013	487,879	2,676,876,241
8	2014	510,266	2,866,964,899
9	2015	590,543	3,648,822,087

자료출처 : 공정거래위원회 등록 정보공개서

② 편의점 CU 10개년 가맹본사와 가맹점주 매출액 등 추이

단위 천 원

순번	연도	**가맹점주 연평균 매출액**	가맹본부 매출액 등 현황				가맹점 수
			총자산	**매출액**	영업이익	**당기순이익**	
1	2007	**515,546**	469,060,898	**1,533,270,709**	31,887,464	**33,424,858**	3,635
2	2008	**543,887**	535,795,391	**1,754,036,129**	40,759,256	**42,603,771**	3,991

3	2009	**550,986**	585,368,511	**1,999,122,489**	56,910,101	**49,009,306**	4,533
4	2010	**505,695**	704,884,979	**2,212,334,428**	77,923,623	**65,768,048**	5,230
5	2011	**508,999**	822,651,950	**2,602,769,680**	92,838,949	**77,424,971**	6,544
6	2012	**484,604**	887,634,602	**2,857,192,268**	59,917,975	**42,307,866**	7,813
7	2013	**490,287**	1,026,686,863	**3,076,064,179**	94,477,769	**61,063,795**	7,602
8	2014	**520,486**	1,183,774,827	**3,303,137,208**	112,464,027	**97,565,988**	7,984
9	2015	**601,940**	1,460,200,504	**4,257,634,355**	174,784,662	**151,122,940**	9,312
10	2016	**616,800**[19]	1,707,548,341	**4,941,266,443**	196,952,357	**167,386,504**	10,747[20]

자료출처 : 공정거래위원회 등록 정보공개서, 금융감독원 전자공시시스템 공시 감사보고서

참고1. 연도별 최저임금 현황

단위 원

순번	연도	시간급
1	2007	3,480
2	2008	3,770
3	2009	4,000
4	2010	4,110
5	2011	4,320
6	2012	4,580
7	2013	4,860
8	2014	5,210

19) 2016년 정보공개서가 공개되지 않아 표본조사를 한 것으로 사실과 일부 다를 수 있음
20) 2016년 정보공개서가 등록되지 않아 전체 점포수에서 가맹점 수를 추론한 수치로 사실과 일부 다를 수 있음(전체 점포 수 10,857개 중에서 직영점 110개를 제외)

9	2015	5,580
10	2016	6,030
11	2017	6,470

참고2. 연도별 소비자물가상승률

구분	소비자물가상승률(%)
2007	2.5
2008	4.7
2009	2.8
2010	2.9
2011	4
2012	2.2
2013	1.3
2014	1.3
2015	0.7

자료출처 : 통계청,「소비자물가조사」, 각 연도

③ 시사점

편의점 CU 가맹본사 매출액은 2007년부터 2016년까지 10년 동안 1,533,270,709,000원에서 4,941,266,443,000원으로 3.22배 늘고 이에 따라 당기순이익은 33,424,858,000원에서 167,386,504,000원으로 늘어 5배 증가한 반면, 가맹점주의 연평균매출액은 동 기간 515,546,000원에서 2016년 616,800,000원으로 1.19배 상승하는데 그침. 이에 따라 가맹점주의 수익은 동 기간 1.74배 늘어난 최저임금과 소비자물가상승률에도 미치지 못하여 오히려 계속 줄어드는 **가맹본사 수익과 가맹점주 수익이 반비례관계**에 있음.

결국 CU 가맹본사의 수익은 급격히 증가한 반면 가맹점주의 수익은 감소해 사실상 **가맹점주와 노동자 모두 가맹본사에 사실상 종속되어 불합리하게 이익을 편취당하는 구조**라고 평가됨.

2) 편의점 심야영업[21] 현황 및 공공기능 강화

2016년 12월 31일 현재 공정거래위원회에 가맹사업으로 등록된 편의점

가맹본부 수는 27개 브랜드 수는 28개이며, 가맹점 수는 30,845개 직영점 수는 694개로 전체 편의점 수는 31,539개임.
이 중에서 가맹본사로부터 심야영업 단축을 허가받은 가맹점 수는 1,420개로 전체의 4.5%에 불과하여 95.5%가 24시간 영업을 하고 있음[22].

이러한 특성과 맞물려 편의점은 공공의 안전을 담당하는 기능을 수행하는 인프라구축을 확대하고 있음. 구체적으로 편의점과 경찰청 신고 시스템을 직접 연결하는 '원터치 신고 시스템'을 구축하고, 범죄 예방 환경 디자인(CPTED[23])을 적용하여 범죄 예방기능을 촉진. 원터치 신고 시스템은 매장 근무자가 근무 중 가장 오래 머무르는 POS[24]에 '긴급 신고' 기능을 추가해 긴급 상황 발생 시 신속하게 경찰청 신고 시스템과 CU 고객센터에 동시 신고가 가능하도록 하는 체계.

3) 문제점

현행 관련법과 가맹계약서 등에 의할 때 CU를 비롯한 편의점 프랜차이즈 노동자와 가맹점주의 안전·사고에 대한 책임을 가맹본사에 귀속시키는 것은 일정한 한계가 있음. 그러나 수익배분구조 등의 불합리로 동 문제는 더 심화될 것으로 추정되어 이에 대한 사회정의 관점의 대안이 필요.
특히 편의점의 공공기능 강화로 범죄예방 등 사회적 역할이 증대하고 있으나, 정작 편의점 종사자는 보호 장치가 거의 없이 이 기능을 수행함으로써 위험성이 증대.

4. 현실적 대안 모색

1) 가맹본사의 경제적 책임 배분과 복지시책 확대

---

21) 오전 1시부터 오전 6시까지의 영업(가맹사업법 제12조의3 제2항, 동법 시행령 제13조의3 제1항)
22) 신명선 공정거래위원회 부위원장 '글로벌 프랜차이즈리더스 포럼' 발표자료 참고(2017. 4. 6)
23) crime prevention through environmental design의 약자
24) POS [point of sales]시스템(판매시점 정보관리시스템)

① 서

실질적으로 편의점 프랜차이즈의 안전·사고에 대한 근본적인 문제점을 해결하기 위해서는 편의점 운영의 주 수익을 수취하는 가맹본사의 역할이 필수적임. 그러나 형식적인 제도와 계약상 한계가 존재. 이에 양자가 경제적 상호의존관계라는 점에 착안하여 공동으로 책임을 부담하도록 하는 접근이 필요. 실제 이러한 사회적 요구가 발생하면서 계약관계인 가맹본사와 가맹점주가 미약하나마 사회적인 성격이 강화되며 가맹본사가 가맹점주에 대한 각종 복지시책을 늘려 가고 있음.

② 가맹본사 책임에 대한 접근방법

가. 신의칙 또는 공평의 원칙

일반원칙인 신의칙을 이 영역에 까지 확대하거나 수익배분에 대한 형평의 원칙을 적용하여 수익자인 가맹본사의 책임을 일정정도 인정하는 것이 합리적

나. 가맹본부 공동 고용주론

미국 캘리포니아주 법원은 맥도날드 사건[25]에서
가맹점 직원들이 맥도날드 본사 직원과 다음과 같은 사유로 동일한 권리를 가진다고 보아 맥도날드 가맹본사에 공동 고용주로써의 책임을 인정.

- 다 음 -

1. 대부분의 고용인들이 맥도널드 본사 홈페이지 공고를 보고 지원
2. 근무 시간 중 맥도널드 로고가 새겨진 통일된 복장착용
3. 맥도널드에서 손님들에게 제공하는 음식 제공
4. 맥도널드 로고가 선명하게 새겨진 간판이 달린 식당에서 노동
5. 급여수령 명세서에 맥도널드 로고 표시

다. 현실적으로 수익자(가맹본사)가 부담해야 한다는 접근

가맹점주의 종업원의 안전과 복지를 위한 재정이 사실상 가맹본사의 수취

25) STEPHANIE OCHOA, ET AL., PLAINTIFFS, V. MCDONALD'S CORP., ET AL., DEFENDANTS. CASE(2016)

에 의해 고갈되어 부담능력이 없어짐. 때문에 종업원의 안전과 복지를 위한 재정을 가맹본사가 부담하여 피해 시 이를 피해자에게 돌려줘야함

참고) 국가에 의한 범죄피해자보상의 근거 중 사회적 의무이론 (Social Obligation Theory)[26]

> 개인과 사회는 형사사법의 집행과 관련하여 특수한 관계를 보유. 즉, 범죄피해자에 대해서 지급될 범죄자의 배상이 정부의 고갈된 재정을 충족시키기 위해 사용되었던 역사적인 증거가 존재. 따라서 정부는 이전까지 재정을 위해 사용되던 범죄자의 배상을 다시 범죄피해자에게 돌려주어야 한다는 것. 이 이론에 근거하여 정부에 대해서 보상을 청구할 수 있는 범죄피해자의 명확한 권리가 도출될 수 있는 것은 아니지만, 정부는 범죄피해자의 복지를 위해서 경찰력을 사용하여야 한다는 것. 그래서 국가는 범죄피해자에 대해서 보상을 지급하여야 함.

③ 경제적 상호의존관계로서 사회적 복지시책 확대경향

가. 프랜차이즈 영업표지 '파리바게뜨' 제도

㉠ 가맹점주 복지제도

- 점주 자녀 학자금 지원 (고등학생, 대학생)
- 가맹점주 건강검진
- 근속연수 포상
- 경조사 지원
- 우수점 해외연수 등 기회부여
- PB가족 소풍가요
- 명절선물

이들에 더하여 현재 가맹본사와 가맹점주의 공동출연에 의해 가맹점주의 가맹계약 종료 시 퇴직금 유사기금 마련에 대한 논의가 진행 중.

---

26) Elias, ibid.,p.41(이건호, 한국형사정책연구원 '범죄피해자구조제도에 관한 연구'(1999.12) 37쪽 재인용)

㉡ 가맹점 아르바이트(노동자) 관련
- 우수 아르바이트 학자금 지원 — 매년 200명씩
- 본사 공채 10%를 아르바이트에서 채용

나. 편의점 '세븐일레븐' 제도
- 건강검진 지원 : 5년 이상 운영 점주 및 가족 건강검진 할인혜택
- 점주 자녀 학자금 지원 : 고등학생 자녀를 둔 우수 점주 대상으로 등록금 지원, 대학생 자녀를 둔 점주를 대상으로 무이자 대출 지원
- 점주 자녀 채용 우대
- 경조사 지원 : 점주 본인 및 가족의 경조사 발생 시 경조금 및 물품지원
- 점주 전용 복지몰 운영 : 점주 전용 쇼핑몰로 시중가 대비 할인혜택
- 점주자녀 캠프운영
- 점주 법인콘도 이용지원 : 2년 이상 운영 점주 대상 법인콘도 이용지원

세븐일레븐 공정거래 상생협약에서 정하고 있는 사항으로 주요 편의점 영업표지인 CU, GS25, 미니스톱 역시 공정거래위원회가 주도한 공정거래 상생협약을 체결하여 유사한 내용이 있을 것으로 추정됨

2) 안전·사고로부터 편의점 종사자 보호강화

편의점과 종사자의 공공기능 강화와 맞물려 종사자의 안전과 보호를 강화하기 위해 사회와 가맹본사가 비용분담을 함께하여 전체 편의점에 '원터치 신고 시스템'과 범죄 예방 환경 디자인(CPTED[27])을 적용하고 편의점 종사자에 대해 범죄예방 대응교육을 실시하고 최소한의 보호장비를 비치해야 함. 더하여 심야시간대 경찰에 의한 순찰강화와 CCTV 모니터링 강화.

심야노동의 위험성을 적극 홍보하여 심야근무를 최소화하도록 하고 심야시간 근무자들이 교대 사이에는 충분한 휴식 시간과 근무시간 중 일정한 휴식시간을 갖도록 하는 등 건강관리를 해야 함.

27) crime prevention through environmental design의 약자

5. 맺음말

편의점 프랜차이즈의 불합리한 수익배분은 안전문제 및 사고발생 시 실질적으로 가맹점주의 경제적 대처능력을 상실시켜 문제를 심각하게 하고 있음. 이에 관련법과 가맹계약 등에서 일방적인 가맹점주에게 책임전가로 현실적인 법제도상 한계는 있으나 실질 수익을 얻은 가맹본사가 경제적 책임을 분담하여 공동책임을 지는 것이 기업의 사회적 책임 및 수익자 부담원칙과 정의 관념에 비추어 볼 때 바람직함. 편의점과 종사자의 공공기능 강화와 맞물려 종사자의 안전과 건강을 보호하기 위해 사회와 가맹본사 등이 비용부담을 함께하여 안전설비를 확충하고 건강관리를 해야 함.

<토론 4>

편의점 본사의 법적 책임과 해외 사례

정병욱 변호사(민주사회를 위한 변호사모임 노동위원회 부위원장)

1. 편의점의 증가와 아르바이트 노동자의 현실

우리나라에서 편의점은 이미 앞선 발제에서 보았다시피 폭발적으로 증가해왔고, 여전히 증가추세다. 그런데, 편의점 형태는 가맹회사(가맹본부)가 직접 영업하는 경우도 있지만, 보통 편의점주와 가맹계약을 체결하고 편의점주(가맹점사업자)가 사업자로서 영업을 하고, 편의점주가 다시 아르바이트 노동자를 두어 사용하는 경우가 대부분이다.

따라서 경산 씨유 사례처럼 편의점 내에서 아르바이트 생이 제3자에 의해 사고를 당하였을 때에 가맹 본사에 대하여 법적 책임을 물을 수 있는지 여부가 문제된다.

2. 편의점 본사(가맹본부)의 법적 책임[28)]

가. 미국의 판결

프랜차이즈시스템에 있어서 프랜차이즈 본사와 가맹점은 상호 독립한 사업체이면서도 동일한 이미지를 나타내는 영업외관을 가지고 있고, 또한 프랜차이즈 본사는 프랜차이즈의 신용과 시스템의 통일성을 유지하기 위하여 가맹점에게 계속적인 지시와 통제를 가하는 내부적인 결합관계를 맺고 있으므로 이와 관련하여 가맹점의 행위로 인하여 손해를 입은 자가 직접 가해행위를 한 가맹점 이외에 편의점주 이외에 프랜차이즈 본사를 상대로 손해배상의 청구가 가능한지 여부에 대하여는 미국에서는 사용자책

28) 임재호, 프랜차이즈 가맹점의 행위로 인한 사업본사의 책임, 상사법연구 20권 3호 (31호) (2001. 11)

임론 또는 대리이론에 따른 대위책임으로 판결하였다.

미국의 판례를 몇 가지 소개하여 본다.

가맹점 점포의 유리문 파손으로 피해를 입은 가맹점의 고객이 사업본사의 대위책임을 청구한 Singleton v. International Dairy Queen, Inc.사건에서 법원은, 이 문제는 프랜차이즈 사업본사와 가맹점간의 관계가 사용관계 내지 대리관계인가 아니면 도급관계인가에 따라 결론이 달라질 것이다. 그런데 International Dairy Queen이 가맹점에 대하여 간판의 설치, 설비의 모양과 크기, 종업원의 유니폼, 점포의 조사 등에 대한 광범위한 통제(extensivecontrol)를 하고 있었으므로 International Dairy Queen과 그의 가맹점 사이에는 대리관계가 존재한다고 하였다.

강도가 쏜 총에 맞아 치명상을 입은 가맹점의 종업원이 사업본사의 대위책임을 주장한 Smith v. Foodmaker 사건에서 법원은, 원고가 대리관계의 형성을 주장하기 위해서는, 본인은 대리인에게 일을 부과할 수 있는 권리와 대리인이 일을 완성하는데 필요한 방법과 세부지침에 대한 통제권을 가지고 있음을 입증하여야 하는데, 이 사건에서의 가맹점에게는 사업본사가 정한 기준에 따라 영업을 할 것이 요구되고 있었지만, 가맹점의 일상적인 영업(day-to-day operations)은 가맹점에게 전적으로 위임되어 있었다고 할 것이므로, 이 사건의 프랜차이즈 사업본사와 그 가맹점 사이에는 원고의 주장처럼 대리관계가 확립되어 있다고 볼 수는 없다고 하였다.

법원이 사용관계나 대리관계의 형성여부를 판단하는데 적용하는 '통제기준(control test)'을 확장하여 적용하고 있는 셈이다.

그런데 대위책임을 인정하기 위해서는 사업본사의 통제가 계약상 존재하기만 하면 충분한 것인가 아니면 현실적으로 행사되었어야 하는가 하는 것과 관련하여서는, 법원은 통일된 견해를 보여주지 못하고 있다. 그리고 통제력의 행사 범위나 그 정도와 관련하여서는, 가맹점의 영업에 사업본사의 광범위한 통제가 존재하였는가의 여부를 가지고 판단한 것도 있지만, 최근에는 주로 가맹점의 일상적인 영업(dayto day operations)에 대한

사업본사의 통제가 존재하였는가를 기준으로 판단하고 있는 것 같다.

나. 우리 민법 제756조의 적용 여부

미국 법은 사용자의 과실유무를 불문하고 피용자의 불법행위에 대하여 사용자에게 대위책임을 인정하지만, 우리 민법 제756조는 사용자가 피용자의 선임, 감독에 상당한 주의를 한 때 또는 상당한 주의를 하여도 손해가 발생한 경우 배상책임이 없다고 한 점에 차이가 있다.

그러나 프랜차이즈관계는 사용관계와 성질이 다르므로 가맹점의 불법행위로 손해를 입은 자가 원칙적으로 프랜차이즈 사업본사에게 사용자책임을 물을 수 없다고 하면서도, 프랜차이즈 사업본사가 가맹점의 일상적 영업에 직접적이고 세부적인 통제를 가하는 관계에 있기 때문에 프랜차이즈관계가 동시에 사용관계를 형성하고 있다고 볼 수 있을 경우에는 이 사용관계로 인하여 가맹점의 가해행위로 제3자가 입은 손해에 대하여 프랜차이즈 사업본사에게 우리 법상으로도 사용자책임을 부과할 수 있다고 보아야 한다.

다. 최근의 대법원 판결

프랜차이즈에 해당하는 사안은 아니지만, 대법원은 최근 보이스피싱의 계좌를 발급한 농협에 대한 사용자책임이 문제된 사안에서 "민법 제760조 제3항은 불법행위의 방조자를 공동불법행위자로 보아 방조자에게 공동불법행위의 책임을 지우고 있다. 방조는 불법행위를 용이하게 하는 직접, 간접의 모든 행위를 가리키는 것으로서 손해의 전보를 목적으로 하여 과실을 원칙적으로 고의와 동일시하는 민사법의 영역에서는 과실에 의한 방조도 가능하며, 이 경우의 과실의 내용은 불법행위에 도움을 주지 말아야 할 주의의무가 있음을 전제로 하여 그 의무를 위반하는 것을 말한다. 그런데 타인의 불법행위에 대하여 과실에 의한 방조로서 공동불법행위의 책임을 지우기 위해서는 방조행위와 불법행위에 의한 피해자의 손해 발생 사이에 상당인과관계가 인정되어야 하며, 상당인과관계를 판단할 때에는 과실에 의한 행위로 인하여 해당 불법행위를 용이하게 한다는 사정에 관한 예견가능성과 아울러 과실에 의한 행위가 피해 발생에 끼친 영향, 피

해자의 신뢰 형성에 기여한 정도, 피해자 스스로 쉽게 피해를 방지할 수 있었는지 등을 종합적으로 고려하여 그 책임이 지나치게 확대되지 않도록 신중을 기하여야 한다(대법원 2014. 3. 27. 선고 2013다91597 판결, 대법원 2015. 1. 15. 선고 2012다84707 판결 등 참조)."고 판시한 바 있다(출처 : 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다234985 판결[손해배상(기)] > 종합법률정보 판례).[29]

미국도 허술한 안전장치를 뚫고 점포에 침입한 강도에 의하여 피해를 입은 가맹점의 종업원이 사업본사의 과실책임을 주장한 Martin v. McDonald's Corp. 사건에서 법원은, 프랜차이즈 사업본사는 보통의 경우에는 제3자의 범행으로부터 가맹점의 종업원을 보호하여야 할 의무는 없지만, 사업본사가 자발적으로 안전 상태를 점검한 결과 강도침입의 위험성을 인식하고 안전장치의 개선을 권고하였다면 가맹점이 사업본사의 권고대로 개선하였는지를 확인할 의무가 발생한다. 따라서 일단 사업본사에게 안전장치의 개선여부를 확인할 의무가 발생한 이상, 주의를 다하여 그 의무를 이행할 책임이 있다. 그러므로 사업본사가 가맹점이 자신의 권고대로 안전장치를 개선하였는지를 확인하지 아니한 경우에는 사업본사의 주의의무위반이 존재하게 되어, 사업본사는 피해자가입은 손해에 대하여 과실책임을 져야 한다고 보았다.

라. 경산 씨유 편의점 아르바이트 노동자의 경우

정리하건대, 현재 우리나라 편의점 영업에 있어서 편의점 본사가 일상적 영업에 직접적이고 세부적인 통제를 가하는 관계에 있고, 사용관계

29) 물론 원심에서는 농협의 책임이 인정되었었지만, 대법원에서 파기되었다.
원심은, 금융기관으로서는 대리인을 자처하는 자에게 예금계좌를 개설하여 주는 과정에서 위임장과 인감증명서를 제출받고 대리인의 신분증을 확인하는 등의 최소한의 조치를 취함으로써 대리인에 의하여 개설된 예금계좌가 불특정 다수의 잠재적 피해자에 대한 범죄행위에 이용될 가능성을 미연에 방지함으로써 타인의 불법행위에 도움을 주지 않아야 할 주의의무가 있다고 전제한 다음, 피고 1에게는 이 사건 계좌 개설 과정에서 본인확인 의무를 위반한 과실이 있고 이러한 피고 1의 과실과 소외 1의 이 사건 사기행위로 원고가 입은 손해 사이에는 상당인과관계가 인정되므로, 원고에 대하여 피고 1은 과실에 의한 방조로 인한 공동불법행위책임을 부담하고, 피고 농협은 피고 1의 사용자로서 사용자책임을 부담한다는 취지로 판단하였다.
(출처 : 대법원 2016. 5. 12. 선고 2015다234985 판결[손해배상(기)] > 종합법률정보 판례)

도 형성하고 있는지 여부를 판단하여 민법 제756조 사용자책임을 묻는 것은 편의점 본사에게 사용자로서의 지위를 인정해야 하는 것으로 법리상 어려울 것으로 보인다.

그러나, 최근 하급심 판결에서 보여주고 있는 소위 "과실 방조 불법행위"와 관련한 판결들에 비추어 볼 때 편의점을 안전하게 관리하여야 할 주의의무가 편의점 본부에 있다고 볼 수 있다면, 편의점 본부의 불법행위 책임을 인정할 수 있지 않을까 생각한다.

MEMO

MEMO

MEMO