

선불식 할부사업자 재무정보 제공 개선에 대한 토론회

- ◇ 일시 : 12월 29일(수) 오전 10시~12시
- ◇ 장소 : 서울YWCA 4층 대강당
- ◇ 주최 : 한국소비자단체협의회



한국 소비자 단체 협 의 회
Korea National Council of Consumer Organizations

선불식 할부사업자 재무정보 제공 개선에 대한 토론회

선불식 할부거래의 대표업종인 상조업은 과거 소규모 업체의 난립으로 소비자들의 피해가 발생하였고, 이에 따라 최저자본금을 3억원에서 15억원으로 인상하여 다수의 업체가 정리·통폐합되었으나 여전히 폐업하는 업체들이 늘어나고 있습니다. 또한 폐업 후 해지환급금 반환불능 등 상조업체의 경영실패가 소비자 피해로 이어지고 있고 그 피해 금액은 매우 큼니다. 공정거래위원회는 상조업체의 재무현황에 대해 분석하여 발표하고 있지만 건전성 지표 중심으로 회사의 경영상태를 정확히 파악할 수 없는 한계가 있습니다. 현재 시점에서 재무상태가 양호하더라도 경영이 부실한 경우 재무상태가 악화될 수 있으며 이는 상조서비스의 특성상 가입시점과 서비스 제공시점의 시차가 있으므로 소비자들이 상조업체의 현재뿐 아니라 미래의 경영성과도 예측할 수 있는 경영 정보를 제공할 필요가 있습니다.

이에 소비자의 피해를 예방할 수 있는 상조업체의 재무 현황 및 정보 제공의 개선방안에 대해 논의하는 자리를 마련하고자 합니다.

- ◇ 일시 : 12월 29일(수) 오전 10시~12시
- ◇ 장소 : 서울YWCA회관 4층 대강당
- ◇ 주최 : 한국소비자단체협의회

시 간	내 용	발제자 및 토론자
09:40~10:00	등록	
10:00~10:10 (10)	인사말	남인숙 소협 물가감시위원회 위원장(한국부인회총본부 회장)
10:10~11:00 (50)	발제	1. 최근 상조업의 변화와 소비자보호를 위한 개선 방안 - 고흥석 교수(선문대학교 법·경찰학과) 2. 선불식 할부사업자(상조업) 재무제표 분석 및 정보 제공의 한계 - 이총희 회계사(한국소비자단체협의회 물가감시센터)
11:00~11:50 (50)	지정토론	- 좌장 : 한국YMCA전국연맹 신종원 이사 - 토론 : 공정거래위원회 할부거래과 이승혜 과장 법무법인 율촌 변웅재 변호사 상조보증공제조합 박준승 실장 대한상조산업협회 이흥근 사무국장
11:50~12:00 (10)	전체토론	
12:00	폐회	

- 자료집 목차 -

■ 발 제

1. 최근 상조업의 변화와 소비자보호를 위한 개선 방안
-고형석 교수(선문대학교 법·경찰학과) p.3
2. 선불식 할부사업자(상조업) 재무제표 분석 및 정보 제공의 한계
- 이총희 회계사(한국소비자단체협의회 물가감시센터) p.23

■ 지 정 토 론

· 좌장 : 한국YMCA전국연맹 신종원 이사

1. 공정거래위원회 할부거래과 이승혜 과장 p.39
 2. 법무법인 율촌 변웅재 변호사 p.45
 3. 상조보증공제조합 박준승 실장 p.51
 4. 대한상조산업협회 이흥근 사무국장 p.57
-

발제 I

최근 상조업의 변화와 소비자보호를 위한 개선 방안

고형석 교수

(선문대학교 법·경찰학과)

최근 상조업의 변화와 소비자보호를 위한 개선방안

고형석 교수
선문대학교 법경찰학과

목 차

1. 상조업의 정의 및 유래
2. 상조계약과 소비자보호
3. 상조업의 변화와 문제점
4. 할부거래법 시행령 개정안과 한계점
5. 할부거래법상 공제조합과 문제점
6. 선불식 할부거래업에서 소비자보호를 위한 개선방안

I. 상조업의 정의 및 유래

- ① 상조업의 정의
- ② 상조업의 유래



I

상조업의 정의 및 유래

상조업의 정의

상조업

결혼식 또는 장례를 치루기 위해
필요한 재화 및 용역을 제공하는 업

선불식 할부거래업에 해당하는 상조업

상조업체로부터 혼례 또는 장례에 필요한 재화 및 용역
제공에 관한 계약 중 재화 등을 제공받기 전에 소비자가
2월 이상의 기간 동안 2회 이상 분납하기로 약정한 후
대금의 납입 도중 또는 이후에 상 등이 발생한 경우 재
화 등을 공급하기로 하는 계약

단, 재화 등의 공급시기가 지정된 경우에는 상조계약만
해당



상조업의 정의 및 유래

상조업의 정의

예시 1) 소비자 갑이 추후 상이 발생한 경우에 상조회사 A로부터 장례서비스 등의 받기로 하고, 그 대금을 10년 동안 분할 납입하기로 약정한 경우(선불식 할부거래에 해당)

예시 2) 소비자 갑이 추후 상이 발생한 경우에 상조회사 A로부터 장례서비스 등의 받기로 하고, 그 대금을 장례가 종료한 시점 또는 계약체결시에 일시불로 지급하기로 약정한 경우(선불식 할부거래에 해당하지 않음)

예시 3) 소비자 갑이 2년 후 결혼을 하기로 한 상태에서 해당 일자에 상조회사 A로부터 혼례서비스 등의 받기로 하고, 그 대금을 2년 동안 매월 20만원씩 지급하기로 약정한 경우(선불식 할부거래에 해당하지 않음)



상조업의 정의 및 유래

상조업의 유래

우리나라

종래	1980년대 이후
두레, 품앗이 등, 장례업체 등	전문상조업체의 등장(부산 및 경남 중심, 1999년 약 70개 업체) 상조업의 전국적 확산(2011년 약 300개 업체) 상조업체의 대규모화(자본금 3억원 → 15억원, 2021년 9월말 75개 업체)

일본 호조회(互助會 : 우리 상조업체에 해당)

1953년	1959년	1971년	1973년
나고야시 호조회 (최초)	전국관혼장제호조회연맹 결성 (약칭 : 전호연)	전호연공제제도 신설	할부판매법 개정에 따라 법 적용 의 대상으로 편입

II.

상조계약과 소비자보호

- ❶ 소비자보호의 필요성
- ❷ 상조업에서 법적 소비자보호(2010년 할부거래법 개정 전)
- ❸ 상조업에서 법적 소비자보호(2010년 할부거래법 개정 후)

II

상조계약과 소비자보호

소비자보호의 필요성

- 모집인 등의 적극적인 권유에 의한 상조계약 체결
- 계약기간 및 납입기간의 장기성
- 상조업체의 부도 등의 가능성에 따른 선수금 보장
- 중도 계약해소권의 불인정 및 과도한 위약금

II

상조계약과 소비자보호

상조업에서 법적 소비자보호

2010년 할부거래법 개정 전

상조업 : 자유업

방문판매 등의 경우에 舊 방문판매법 적용

한계 : 청약철회는 인정되지만,
해제권 등은 인정되지 않음.
선수금 보장장치 부존재

2010년 할부거래법 개정 후

상조업 : 등록제, 법인, 자본금(3억원 → 15억원)

청약철회, 계약해제(위약금 15%),
소비자피해보상보험등의 의무가입
(선수금 50% 한도)

III.

상조업의 변화와 문제점

- ① 상조계약의 체결방식과 법 위반
- ② 결합판매와 소비자문제
- ③ 전환판매와 문제점



상조업의 변화와 문제점

상조계약의 체결방식과 법 위반

체결방식의 변화

모집인의 방문 등을 통한 상조계약의 체결

⇒ TV홈쇼핑 또는 전자상거래로 상조계약 체결



상조업의 변화와 문제점

상조계약의 체결방식과 법 위반

전자상거래법 위반

① 전자상거래법상 청약철회 부정

- 용역의 경우, 용역제공시까지 청약철회가능. (전자상거래법 제17조 제1항, 제2항 제5호)
- 통신판매로 체결한 상조계약의 경우에 소비자는 상이 발생하여 상조서비스를 제공받기 전까지 청약철회가능.
- 상조회사는 계약서 교부일로부터 **14일 이내에서만 청약철회를 인정하고 있어 전자상거래법을 위반하고 있음.**



상조업의 변화와 문제점

상조계약의 체결방식과 법 위반

전자상거래법 위반

② 전자상거래법상 결제대금예치규정 미준수

- 전자상거래법에서는 소비자피해보상보험등 외에 결제대금예치제도를 운영하고 있으며, 소비자가 결제대금예치제도를 선택한 경우에 그 대금을 결제대금예치업자에게 예치하고, 소비자의 청약철회시 그 대금 전부를 소비자에게 반환하도록 규정하고 있음.
- 상조회사는 결제대금예치제도를 전혀 시행하고 있지 않아 전자상거래법상 결제대금예치에 관한 규정을 위반하고 있음(전자상거래법 제13조 제2항, 제24조)



상조업의 변화와 문제점

상조계약의 체결방식과 법 위반

전자상거래법 위반

③ 전자상거래법상 환급금 위반

- 소비자가 전자상거래법에 따라 청약을 철회할 경우에 상조업자는 소비자가 납입한 선수금 전액을 환급하여야 함
- 선불식 할부거래업자는 할부거래법을 적용하여 위약금 15%를 공제한 나머지 금액만 환급하고 있음

- 소비자가 통신판매의 방식으로 선불식 할부계약을 체결한 경우에 할부거래법과 전자상거래법 중 어느 법이 적용될 것인가의 문제
- 소비자에게 유리한 법 적용의 원칙(할부거래법 제4조; 전자상거래법 제4조)
- 아래의 내용을 기초로 할 때 할부거래법보다 전자상거래법이 소비자에게 더 유리하기 때문에 전자상거래법이 적용됨.

※ 소비자가 방문판매의 방식으로 선불식 할부계약을 체결한 경우에 할부거래법과 방문판매법 중 어느 법이 적용될 것인가의 문제는 입법적으로 해결하여 할부거래법만이 적용됨(방문판매법 제4조 제4항).

	할부거래법	전자상거래법
청약철회기간	계약서 받은 날로부터 14일 계약체결일로부터 3개월	<ul style="list-style-type: none"> • 재화등을 공급받은 날로부터 7일 • 채무불이행 : 안 날로부터 30일 또는 공급일로부터 3개월
해제권	언제든지. 위약금(전납 기준으로 15%)	• 없음
배제사유	없음	<ul style="list-style-type: none"> • 용역의 경우에 제공이 개시된 경우에 행사불가능
선수금보장	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자피해보상보험계약 • 채무지급보증계약 • 예치계약 • 공제조합과의 공제계약 	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자피해보상보험계약 • 채무지급보증계약 • 예치계약 • 공제조합과의 공제계약 • 결제대금예치제도(소비자 선택)
보장범위	선수금의 50%	<ul style="list-style-type: none"> • 선수금의 90%(소비자가 20세 미만 또는 60세 이상인 경우 100%) • 1인당 보상한도 매 3개월기간 동안 2백만원 이상 • 결제대금예치제도의 경우에 100%



상조업의 변화와 문제점

결합판매와 소비자문제

(1) 결합판매방식

- 상조상품만의 판매 ⇒ 상조상품 및 가전제품 등을 결합하여 판매
- 결합판매(선불식 할부거래[상조계약] + 후불식 할부계약[가전제품])
- 상조금 납입기간 동안 완납한 경우, 납입한 상조대금 및 가전대금 전액 환급

(2) 소비자문제

- 가전제품은 사은품이 아니지만, 소비자는 사은품으로 오인
- 가전제품의 가격이 시중 가격보다 비쌌(한국소비자원의 발표에 따르면 20~250%)
- 가전제품 가격의 보상에 대한 불확실성
(10년 또는 20년 후 해당 상조회사의 존속 여부 및 존속하더라도 그 대금 환급에 대한 불확실성)



상조업의 변화와 문제점

전환판매와 문제점

1) 전환판매

- 상조계약을 크루즈여행계약 등을 전환
- 상조계약에서 납입한 선수금을 크루즈여행계약의 대금으로 전환
- 소비자 : 위약금을 부담하지 않음
- 사업자 : 회원 탈퇴에 따른 매출 감소 미발생

(2) 전환판매의 문제점

- 소비자가 선불식 할부거래업자의 영업소에서 상조계약을 크루즈여행계약 등으로 전환할 경우에 할부거래법상 후불식 할부거래를 제외하고 보호방안이 없음
- 선수금 보증의무가 없기 때문에 선불식 할부거래업자가 폐업하더라도 보상받을 수 있는 방법이 사실상 없음
- 크루즈여행계약 등에 대한 선수금 중 50%를 공제조합에서 지급보증할 경우에 공제조합의 부실 초래
(이 문제는 공제조합 부분에서 설명)

IV.

할부거래법 시행령 개정안과 한계점

- ❶ 할부거래법 시행령 개정안의 내용
- ❷ 할부거래법 시행령 개정안의 한계점

IV

할부거래법 시행령 개정안과 한계점

할부거래법 시행령 개정안의 내용

(1) 선불식 할부거래의 대상 확대

(개정배경) 현재 일부 상조업체(자회사 포함)가 크루즈 여행상품, 가정의례 상품 등을 함께 판매하고 있으나, 현행 규정상 해당 상품의 판매에 대해서는 할부거래법 상의 규제가 적용되지 않음. 이에 따라, 해당 업체의 폐업·도산이 일어나도 해당 상품의 소비자 납입금을 한 푼도 돌려받지 못하는 등 피해가 발생할 우려가 있음.

(개정내용) 여행상품 및 가정의례상품을 선불식 할부계약에 해당하는 재화에 추가하고, 해당 사업자로 하여금 개정 이후 1년 이내에 선불식 할부거래업 등록을 하도록 함.

공정거래위원회, 보도참고자료 : 할부거래에 관한 법률 시행령 개정안 입법예고, 2021년 7월 14일.

현행	개정안
장례 또는 혼례를 위한 용역(제공시기가 확정된 경우는 제외한다) 및 이에 부수한 재화	<p>장례 또는 혼례를 위한 용역(제공시기가 확정된 경우는 제외한다) 및 이에 부수한 재화</p> <p>제2조의2(선불식 할부계약의 범위) 법 제2조 제2호나목에서 “가목에 준하는 소비자피해가 발생하는 재화등으로서 소비자의 피해를 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 재화등”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 재화등을 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 여행을 위한 용역(제공시기가 확정된 경우는 제외한다) 및 이에 부수한 재화 2. 「건전가정의례의 정착 및 지원에 관한 법률」 제2조에 따른 가정의례(장례·혼례는 제외한다)를 위한 용역(제공시기가 확정된 경우는 제외한다) 및 이에 부수한 재화

IV

할부거래법 시행령 개정안과 한계점

할부거래법 시행령 개정안의 내용

(2) 할부수수료의 실제연간요율 인하

(개정배경) 할부거래법은 할부수수료의 실제연간요율의 최고한도를 「이자제한법」에서 정한 이자의 최고한도의 범위에서 시행령으로 정하도록 함.
최근 이자제한법 시행령이 개정되어 이자의 최고한도가 연 20%로 인하된 바, 이에 맞추어 할부수수료율 최고한도도 인하할 필요가 있음.

(개정내용) 할부수수료의 실제연간요율의 최고한도를 연 25%에서 20%로 인하함.

공정거래위원회, 보도참고자료 : 할부거래에 관한 법률 시행령 개정안 입법예고, 2021년 7월 14일.

IV

할부거래법 시행령 개정안과 한계점

할부거래법 시행령 개정안의 한계점

(1) 여행계약 및 가정의례

- 법률의 위임요건의 불충족 (장례 또는 혼례를 위한 용역(제공시기가 확정된 경우는 제외한다) 및 이에 부수한 재화에 준하는 소비자피해가 발생하는 재화등으로서 소비자의 피해를 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 재화등)
- 용역만 제공되는 여행계약은 제외
- 제공시기가 확정된 경우의 적용제외
 - 크루즈 여행계약을 체결하면서 그 이행시기를 1년 후로 확정된 후 소비자가 그 일정을 변경할 수 있도록 한 경우 적용배제
 - 장기간 동안 대금을 미리 분할납부하지만, 이행시기의 확정 여부에 따라 법 적용 여부 및 소비자보호가 상이하다는 것이 소비자보호에 적합한 것인지의 여부

IV

할부거래법 시행령 개정안과 한계점

할부거래법 시행령 개정안의 한계점

(2) 할부수수료율

- 적용례 : 소비자가 상조서비스를 제공받았지만, 전액 대금을 일시불로 지급할 수 없어 분할 지급하기로 하고, 이에 대해 할부수수료를 지급하기로 한 경우(할부거래법 제42조의2)
- 개정안에 따른 최고 할부수수료율은 연 20%
- 선불식 할부거래업자가 대금환급을 지연하였을 경우에 지급할 지연이자율 산정함에 있어 지연이자율은 연 15%
- 소비자보호를 목적으로 하는 할부거래법의 내용이 소비자에게 더 불리하고, 역으로 사업자에게 더 유리함.

V.

할부거래법상 공제조합과 문제점

- ① 공제조합
- ② 공제조합의 문제점

V

할부거래법상 공제조합과 문제점

공제조합

(1) 필요성

- 선불식 할부거래의 경우에 소비자가 미리 대금을 분할하여 납입하지만, 상조회사가 폐업 등을 할 경우에 선수금을 환급받지 못할 우려가 높음
- 2010년 이전에 이러한 소비자피해가 다수 발생함
- 소비자의 선수금에 대한 안전장치마련이 요구됨에 따라 2010년 할부거래법 개정에 따라 선불식 할부거래 업자에게 선수금보장장치인 공제조합 등의 가입을 의무화함
- 공제조합은 한국상조공제조합과 상조보증공제조합이 있음



할부거래법상 공제조합과 문제점

공제조합

(2) 선불식 할부거래관련 현황(2021년 3월 말)

업체수	가입자 수	선수금	공제조합	은행 예치	은행 지급 보증	중복 보증
75개	684만명	6조 6,649억원	34개 사	30개 사	4개 사	7개 사
			총 선수금 2조 8,718억 원의 50%인 1조 4,359억 원 보전*	총 선수금 3,619억 원의 52.1%인 1,887억 원을 은행 예치로 보전	총 선수금 6,897억 원의 52.5%인 3,622억 원을 은행 지급 보증으로 보전*	총 선수금 2조 7,414억 원의 51.9%인 1조 4,235억 원 보전

- 공제조합이 조합사로부터 선수금 대비 일정 비율을 담보금으로 납입받고 해당 업체에 소비자 피해 보상 사유가 발생하면 해당 업체 선수금의 50%를 소비자에게 피해 보상금으로 지급한다는 의미
- 공정거래위원회 : 보도참고자료 : 상반기 상조업체 가입자 수 684만 명, 선수금 6조 6,649억원, 2021년 7월 9일.



할부거래법상 공제조합과 문제점

공제조합의 문제점

(1) 담보금

- 공제조합은 가입 상조회사가 폐업 등을 한 경우에 해당 상조회사에 가입한 소비자의 선수금 중 50%를 지급할 의무를 부담함
- 이를 위해 공제조합은 가입 상조회사로부터 소비자의 선수금 중 50%에 해당하는 금액을 담보금으로 받아야 함
- 공제조합은 신용평가 등의 방식을 도입하며, 소비자의 선수금 중 50%보다 적은 금액을 담보금으로 받고 있음
- 공제조합의 설립을 위해 납입한 출자금에 대해서는 담보금의 보다 많은 금액으로 인정하고 있음
- 그 결과 적은 금액을 조합에 납부하더라도 법적 의무를 이행한 것으로 인정됨
- 예를 들어, 조합의 설립시 100억원을 출자한 상조회사의 신용평가가 우수한 경우에 2중 혜택에 따라 출자금 100억원은 200억원의 담보금으로 인정될 수 있음
- 출자금에 대해 50% 가산하여 담보금을 계산하면 담보금은 150억원임
- 이 회사의 신용도 평가에 따라 150억원을 납입하더라도 조합의 지급보증금액이 200억원이 될 수 있음. 따라서 조합은 선수금으로 100억원을 받았지만, 지급의무는 200억원이 됨.



할부거래법상 공제조합과 문제점

공제조합의 문제점

- 이러한 문제점은 2020년 중반부터 지속적으로 제기되어 왔음
- 이러한 문제점으로 인해 대형이 아닌 중규모의 상조회사가 폐업한 경우에 공제조합은 소비자의 선수금을 전부 지급할 수 없어 파산할 수 밖에 없음

당시 김기준 의원이 공정거래위원회로부터 제출받은 자료를 분석한 결과에서는 한국상조공제조합과 상조보증공제조합이 상조회사로부터 받은 담보금은 각각 고객 선수금(납입금)의 9.3%, 17.8%에 불과한 것으로 드러났다. 이를 두고 상조업계에서는 “공제조합에 선수금 예치금액이 절반정도도 남아있지 않다”는 주장이 제기되고 있다. 업계 관계자는 “만약 대형 상조회사 한 군데만 부도가 나도 공제조합 자체가 무너져서 가입 소비자들의 대량 피해가 우려된다”는 지적이다. 두 공제조합 모두 소비자피해 발생 시 보상해야 하는 선수금 예치가 50%에 크게 못 미치고 대형 상조회사 마저 약 5.3%정도 선수금 예치에 머물러 있어 공제조합을 관리·감독해야 할 공정위가 제 역할을 하지 못해 상조업계가 공멸 위기에 처해 있다는 시각이 업계에 팽배해 있다(전자신문 2015년 2월 3일).



할부거래법상 공제조합과 문제점

공제조합의 문제점

(2) 고양이에게 생선을 맡기다.

- 공제조합 : 소비자피해보상을 위해 할부거래법에 따라 설립된 기구
- 공제조합 : 민법상 사단법인
- 사원 : 출자금을 출연한 자(상조회사)
- 의결권 : 출자금에 비례
- 최고의사결정기구 : 사원총회(상조회사로 구성)
- 공제조합의 의사결정 : 출자금이 많은 상조회사에 의해 공제조합의 의사가 결정
- 상조회사에 의한 소비자피해를 구제하고자 설립한 공제조합이 상조회사에 의해 운영되고, 그 의사가 결정됨으로 인해 소비자피해를 구제하기 위한 조직으로 활동하기 보다는 조합원인 상조회사의 이익을 위해 활동하는 조직으로 전락
- 담보금 비율 결정 역시 공제조합에서 결정하며, 그 의사결정권이 상조회사에게 있기 때문에 공제조합의 부실화가 초래될 수 밖에 없는 구조

VI.

선불식 할부거래업에서 소비자보호를 위한 개선방안

- ① 할부거래법 및 관련법령의 정비
- ② 공제조합의 개선

VI

선불식 할부거래업에서 소비자보호를 위한 개선방안

할부거래법 및 관련법령의 정비

(1) 적용 법률의 정비

- 할부거래법만의 적용 또는 현행 유지
- 유동수의원안(전자상거래법 전부개정안의 문제점): 소비자보호의 축소.
- 선수금보장범위의 확대 전제로 할부거래법만의 적용

(2) 적용대상 계약의 확대

- 모든 여행계약 및 가정의례로 확대는 과도한 시장 규제 및 상위법 위반의 문제
- 할부거래법 시행령 개정안과 같이 개정하기 위해서는 할부거래법 개정이 선행되어야 함
- 소비자피해가 현실적으로 증명된 일부 여행계약 등에 한해 확대

(3) 선수금보장범위의 확대

- 현행 50%에서 소비자의 임의적 해제에 따른 환급금액까지 보장 범위를 확대
- 점진적으로 그 보장범위를 확대하여 상조회사의 부담 완화

(4) 소비자의 해제시 위약금 정비

- 위약금 계산에 있어 선수금만이 아닌 이자까지 포함하여 계산

(1) 사단법인에서 재단법인으로 변경

- 공제조합을 사단법인으로 규정한 결과, 상조회사로 구성된 사원총회에서 의사가 결정됨
(1안)공제조합을 사단법인에서 재단법인으로 변경하여 상조회사의 공제조합 장악 원천적 차단
- 사단법인의 성격을 유지할 경우에도 총회의 의사결정권을 매우 제한할 필요가 있음
(2-1안)할부거래법 또는 시행령에서 공제조합의 사업 등에 대해 매우 구체적으로 규정하여 사원총회의 결정으로 상조회사에 유리한 내용을 정할 수 없도록 제한
(2-2안)이사회를 공익이사 중심으로 전면 개편하고, 이사회 권한 강화

(2) 출자금에 대한 담보금 전환시 우대적용 및 신용평가를 통한 담보금 지급비율 적용 폐지

- 출자금을 담보금으로 전환시 우대하는 것을 폐지하고, 이에 따라 미지급한 담보금을 환수 조치 시행
- 상조회사에 대한 신용평가 적용을 통한 담보금 감액제도 폐지와 이에 따라 감액된 담보금 회수

(3) 지급보장비율의 상향조정에 따른 공제조합의 경쟁력 강화

- 출자금의 상향조정에 따라 이자수익 등의 발생 예상
- 공제조합이 출자금 및 이자 수익 등을 기초로 소비자피해보상범위를 확대하여 다른 소비지피해보상제도(예치제도 등) 대비 경쟁력 확보



참조문헌

- 고형석, 상조업과 소비자보호법, 법문사, 2012.
- 고형석, “할부거래법 시행령 개정안에 대한 연구”, 선진상사법률연구 제96호, 법무부, 2021.
- 고형석, “상조업의 변화와 소비자보호에 관한 연구”, 사법 제55호, 사법발전재단, 2021.
- 고형석, “선불식 할부계약과 청약철회에 관한 연구”, 선진상사법률연구 제92호, 법무부, 2020.
- 고형석, “선불식 할부계약(상조계약)의 이전에 관한 연구”, 소비자문제연구 제51호, 한국소비자원, 2015.
- 고형석, “선불식 할부거래와 소비자보호”, 서울법학 제19권 제3호, 서울시립대학교, 2012.
- 고형석, “선불식 할부계약의 정의에 관한 연구”, 법조 제654호, 법조협회, 2011.
- 고형석, “선불식 할부거래에 관한 연구”, 인권과 정의 제421호, 대한변호사협회, 2011.
- 고형석, “선불식 할부계약에 대한 연구”, 홍익법학 제10권 제3호, 홍익대학교, 2009.
- 고형석, “할부거래법 개정안에 대한 고찰”, 재산법연구 제25권 제3호, 한국재산법학회, 2009.
- 시장조사국 거래조사팀, 상조결합상품 소비자문제실태조사, 한국소비자원, 2020.

선불식 할부사업자(상조업) 재무제표 분석 및 정보 제공의 한계

이충희 회계사

(한국소비자단체협의회 물가감시센터)

선불식 할부사업자 재무제표 분석 및 정보 제공의 한계

한국소비자단체협의회 물가감시센터
이충희 회계사

목차

- 01. 문제제기
- 02. 상조업체의 현황
- 03. 상조업체의 재무제표 분석
- 04. 결론 및 제언

01. 문제제기

01 문제제기

선불방식 거래에 따른 소비자 피해 발생



해약환급금 53억 지연 · 미지급 한 한강라이프, 공정위 고발

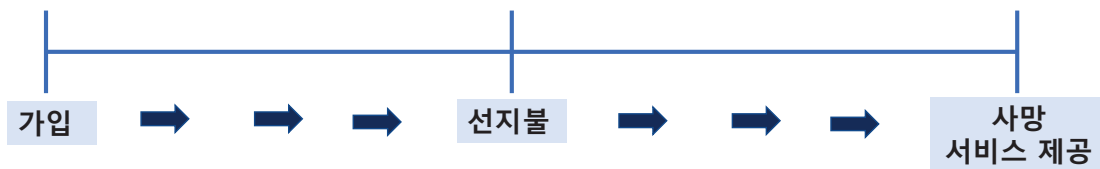
상조업체 경영성과 등 정보 제공 필요

- 최근 머지포인트, 한강라이프 등 소비자가 금액을 선 지급하고 그 이후 서비스를 받는 업체에 대한 소비자 피해 증가
- 선불식 할부거래 대표업종 상조업, 최저자본금을 15억원으로 인상했음에도 상조업의 경영실패가 소비자 피해로 이어지는 경우 多
- 가입시점과 서비스 제공시점의 차이가 큰 상조업의 경우 경영성과에 대한 면밀한 파악 필요

02. 상조업체의 현황

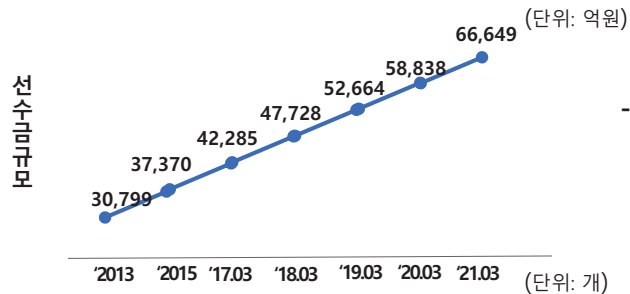
02 상조업체의 현황

상조업체의 특성

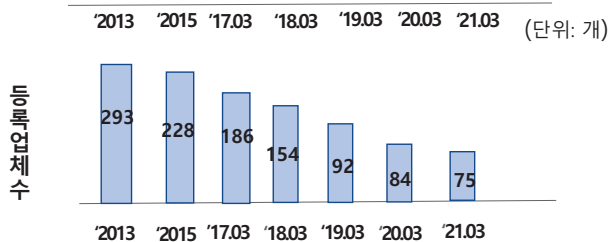


- 가입에서 사망까지 장시간 소요, 소비자는 대금은 먼저 지불하고 서비스는 사후에 제공받게 됨
- 구조적으로 거래의 선수금이 발생하게 됨.
- 서비스 제공시점이 사후이기 때문에, 업체의 폐업 등으로 인한 소비자피해 발생시 대응이 어려움

선수금 규모/등록업체수



- 선수금은 2013년 3조원에서 2021년 3월 약 6.7조원에 이릅니다.



- 등록업체수는 2013년 293개에서 2021년 3월 75개로 감소한 것에 반해 지속적인 선수금 증가는 업체들이 대형화되고 있음을 의미.

법률의 규제

선불식 할부거래업자의 의무

- 법률에 따라 선불식 할부거래업자는 일정 서류 갖추어 시·도지자에게 등록 => 시·도지사는 등록이 된 경우, 지체없이 등록증 교부.
- 공정거래위원회(이하 '공정위')는 선불식 할부거래업자의 등록사항 및 공정거래질서 확립과 소비자보호를 위해 필요한 사항을 공개.
- 선불식 할부거래업자는 감사인이 작성한 회계감사보고서를 공정위에 제출. 공정위는 회계연도 말부터 4개월 이내 감사보고서 홈페이지 공시 & 사업자는 회계연도 종료 3개월 이후부터 3년간 감사보고서 공시.

상조업 선수금 보전 현황

선수금 구간별 업체당 선수금

(단위:개, 억 원)

구분	10억원 미만	10억원 이상 50억원 미만	50억원 이상 100억원 미만	100억원 이상	계
업체수(%)	15(20.0)	7(9.3)	6(8.0)	47(62.6)	75(100.0)
선수금(%)	77.2(0.1)	166.1(0.2)	496.5(0.7)	65,908(98.9)	66,649(100.0)
1개 업체당 평균 선수금	5.1	23.7	82.7	1,402.2	888

<출처: 공정거래위원회>

- 선수금이 100억원 이상인 업체는 47개이며, 이들이 전체 선수금의 98.9%를 차지함.

상조업 선수금 보전 현황

가입자 수 별 상조업체 현황

(단위:개, 천 명, 억 원)

구분	1천명 미만	1천명 이상 1만명 미만	1만명 이상 5만명 미만	5만명 이상	계
업체수(%)	13 (17.3)	16 (21.3)	24 (32.0)	22 (29.3)	75 (100.0)
가입자수(%)	6 (0.1)	74 (1.1)	550 (8.0)	6,211 (90.8)	6,841 (100.0)
선수금(%)	76 (0.1)	850 (1.3)	7,842 (11.8)	57,881 (86.8)	66,649 (100.0)

<출처: 공정거래위원회>

- 5만명 이상의 가입자가 있는 업체는 22개(29.3%)이며, 이들 업체의 가입자가 621만명(90.8%), 선수금은 5.8조(86.8%)에 달함.
- 대형화된 업체가 부실화되는 경우, 소비자 피해가 확대될 수 있으므로 업체의 재무상황 고려 필요.

상조업 선수금 보전 현황

선수금 보전기관별 현황

(단위:개, 만 명,억 원)

구분	공제조합	은행 예치	은행 지급보증	기타	전체
업체수(%)	34(45.3)	30(40)	4(5.3)	7(9.3)	75(100.0)
회원수(%)	240.4(35.1)	24.8(3.6)	75.2(11.0)	343.7(50.2)	684.1(100.0)
선수금(%)	28,718(43.0)	3,619(5.4)	6,897(10.3)	27,414(41.1)	66,649(100.0)
보전금액	14,359	1,887	2,622	14,235	34,104
보전비율	50%	52.1%	52.5%	51.9%	51.2%

<출처: 공정거래위원회>

- 선수금 보전기관은 공제조합 가입(34개)이 가장 많고 그 뒤로 은행(30개), 기타(7개), 은행 지급보증(4개) 순임.
- 공제조합 가입의 경우, 선수금이 전액 예치가 아니라 일정비율을 담보로 납입받고, 보상 사유 발생시 최대 50%까지 지급받으므로 손실보전의 불완전성 존재.

상조업 선수금 보전 현황

선수금 상위 5개업체 현황

(단위:개, 억 원)

구분	회사명	영업 개시일	총 선수금	총 자산	선수금보전기관
1	프리드라이프	' 02	1조 3511억원	1조 1532억원	은행,공제조합
2	대명스테이션	' 10	7107억원	5442억원	은행, 공제조합
3	교원라이프	' 10	5518억원	5937억원	은행
4	더케이에담함상조	' 09	4918억원	5524억원	은행
5	보람상조개발	' 92	4126억원	4039억원	공제조합

<출처: 공정거래위원회>

- 선수금 보전기관 중 은행은 재무제표가 공개되어 은행의 지급여력 확인가능.
단, 공제조합은 재무제표 미공개로 지급여력 확인 불가.
- 공제조합의 보증의 적정성에 대한 시장의 신뢰성 확보 어려움 존재.

03.상조업체의 재무제표 분석

03 상조업체의 재무제표 분석

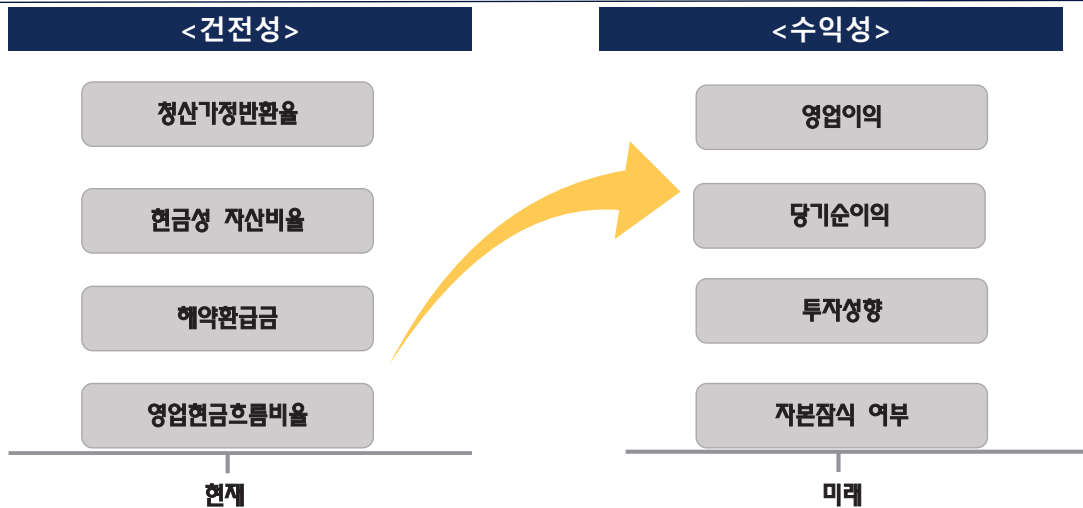
1. 공정거래위원회 분석

공정거래위원회 상조업체 회계 감사 보고서 정리

(단위: 개, %)

구분		업체수	비율	비고
조사대상		70	100%	선수금 5억 미만, 감사의견 한정or의견거절(11개)제외
청산가정반환율	100% 이상	27	39%	(총 자산- 선수금 제외 부채)/선수금*100
	0% 미만	3	4%	
현금성자산비율	평균(5.3%)이상	23	33%	실질 현금성 자산/총자산*100
해약환급금	평균(45.2%)이상	18	26%	(유동 자산-유동 부채)/총 고객 환급의무액*100
영업현금흐름 비율	평균(5.1%)이상	31	44%	(영업 현금 흐름)/선수금*100

1. 공정거래위원회 분석 결과



2. 감사보고서 조사 결과

'20년 말 기준 자본잠식상태 상조업체

- 선수금 500억원 이상인 22개 업체 중 자기자본(-)인 회사는 14개임.

자기자본(-) : 자산 < 부채

- ➡ 업체들이 미래에 수익을 내서 자본을 복구하지 못한다면, 고객들은 납부한 돈을 돌려받지 못하고 서비스를 받지 못할 가능성 존재

고객의 선수금을 부채로 잡는 회계처리 상의 문제인가?

- ➡ 고객의 선수금이 부채로 잡혀있더라도 해당 자산을 잘 유지한다면, 자본잠식에 빠질 이유가 없음.
선수금이 500억을 초과하는 회사들 중 자본잠식에 빠지지 않은 회사 8개뿐.
수백억원을 초과하는 자본잠식이 업종의 특성이라는 이유로 합리화되기는 어려움.

2. 감사보고서 조사 결과

자산 100	부채 90
	자본 10



자산 100	부채 110
	자본 -10

Ex: 10의 자본을 가진 회사가 고객에게 선수금을 90 유치한 경우
자산 100, 부채 90, 자본 10의 상태가 됨.
단순히 선수금이 많다고 하여 자본잠식에 빠지는 것은 아님.

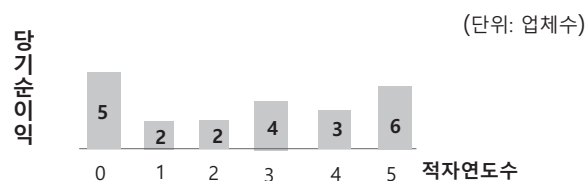
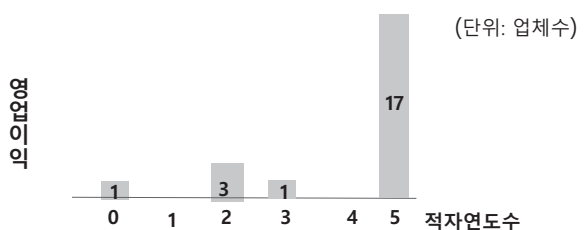
자본잠식의 상황은 지속적인 손실의 발생으로 인해 일어남.
고객의 돈을 추가로 20 유치하여 선수금이 110이 되었음에도,
운영에 따른 손실이 20 발생한다면 자산보다 부채가 큰 상황이 되어 자본
잠식에 빠지게 됨.

자본잠식의 문제

- 1) 상조업체의 초기자본금이 작기 때문 → **법정자본금 상향**
- 2) 상조업체의 초기 운영에서 손실 발생하기 때문 → **추후 검토**

2. 감사보고서 조사 결과

상조업체의 최근 5년간 경영성과

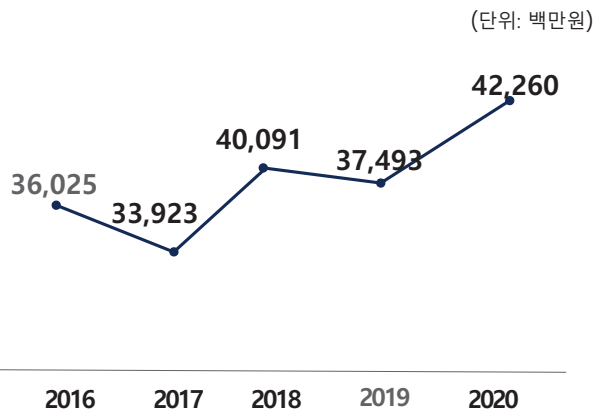


- 과거 5년간 상조업체 손익변동주이 살펴봄
- 5년 연속으로 영업적자를 기록한 회사는 22개사 중 17개로 나타남.
- 단, 당기순이익을 살펴보면 5년 연속 적자를 기록한 회사는 6개사에 불과함. 5년 연속 흑자를 기록한 회사도 5개사가 있음.

➔ 상조업으로는 회사가 이익을 얻지 못하지만, 영업외수익(이자수익, 해약수익 등)으로 이익을 내는 회사가 많음.

3. 해약수입 과다 업체 조사

해약수입 상위 10개 상조업체 최근 5년간 합계액



- 해약수입 상위 10개 업체의 최근 5년간 해약수입 합계는 2016년 36,025백만원에서 2020년 42,260백만원으로 17.3% 상승함.
- 2020년 기준, 부금해약수입은 68억원을 기록한 A사와 65억을 기록한 B사 등을 포함한 전체의 60%의 업체가 해약수익이 10억원이 넘음.
- 영업외수익에서 해약수입 비율이 50% 이상인 회사는 6개 회사이며, 20% 이상인 회사는 11개임.

3. 해약수입 과다 업체 조사

영업외수익 중 해약수익의 의미

- 영업외수익(이자수익 & 해약수익)
 이자수익 : 고객의 선수금을 금융기관 예치를 통해 얻는 수익
 해약수익 : 고객의 납입금 - 해지환급금- 해지로 발생하는 비용
- 영업외수익에서 해약수입 비율이 50% 이상인 회사는 6개, 20% 이상인 회사는 11개임.

해약수입 비율 과다, 해약 관련 약관 검토 필요



이자수익을 통해 당기순이익을 기록하는 업체의 경우, 선수금 예치형식이라는 업종의 특성으로 이해할 수 있음. 다만, 해약으로 인한 수익이 과도하거나 영업손실보다 큰 경우 해약에 대한 약관 등이 소비자에게 지나치게 불리하게 적용되고 있는지 여부 검토 필요.

4. 선수금 투자 실패 사례 조사

한강라이프 사건

기타의 대손상각비

2018년 18억원

2019년 42억원

2020년 32억원

⋮

특수관계자 대여금과 중업원 횡령
관련 손실 지속적 인식.

소비자 자금 운용 규제 필요성

- 상조업체에서 투자로 인해 거액의 손실을 입는 경우 다수 발생.
- 고객의 자금을 펀드에 투자하여 손실 발생하거나 계열회사를 통한 부동산 관련 사업 영위 등 불확실성이 큰 위험 투자를 하는 경우 있음.
- 수익이 발생하더라도 고객에게 수익이 배분되는 것이 아닌만큼 고위험의 투자는 소비자에게 절대적으로 불리함.

4. 선수금 투자 실패 사례 조사

A사

주주의 개인 및 특수관계법인에게 300억원 이상의 자금을 대여하고 있으며 이 중 50억원이 회수가 어렵다고 판단
 ' 20년 대손상각비로 50억원 인식함.

→ 특수관계자와의 거래로 인한 손실

B사

매도가능증권에 대한 손상차손을 2020년 33억, 2019년 225억 인식하고 있어 투자에 대한 성과가 좋지 않음

→ 무리한 투자로 인한 손실

C사

' 20년 횡령문제로 인해 기타의 대손상각비로 199억원 인식

→ 관리소홀로 인한 손실

소비자의 자산을 부실하게 운영한 것을 업종의 특성이라고 넘긴다면 이는 소비자를 기만하는 것임

04. 결론 및 제언

04 결론 및 제언

1. 소비자 정보 제공/공개 측면



(1) 공정거래위원회의 재무정보 공시 강화

- 선불식 할부거래의 경우, 재무상태가 양호하더라도 경영이 부실한 경우 재무상태 악화될 수 있음.
- 특히 가입시점과 서비스 제공시점의 시차가 큰 상조업은 소비자의 경영성과에 대한 면밀한 파악 요청됨.
- 회계정보는 다수의 이해관계자를 전제로 단일기준에 따라 작성되어 소비자 이해 제공 부실.
- 공정거래위원회의 재무정보 공시시, 소비자가 쉽게 알 수 있게 건전성 지표 외에 수익성(경영성과, 영업이익, 자본잠식여부 등)지표 등을 정기적, 구체적으로 공개 필요.

1. 소비자 정보 제공/공개 측면



(2) 공제조합의 재무정보 공개 필요

- 상조업체들의 선수금 중 50% 이상을 예치 또는 보증에 가입 의무화 했으나, 보증의 신뢰도 여부는 확인 어려움. 이는 공제조합은 재무에 관한 사항을 공개할 의무 없기 때문.
- 할부거래법 제 31조는 공정거래위원회가 필요한 경우 업무 및 회계에 관련한 보고서를 제출하도록 하거나 공무원이 이를 조사하게 할 수 있음

(3) 소비자의 정보 활용 능력 향상을 위한 교육 제공

- 소비자가 상조서비스 선택 및 가입 중에도 업체에 대한 재무정보 등 다양한 정보를 적극적 검토하고 활용할 수 있도록 교육 제공 필요

2. 업체 규제 측면



(1) 상조업의 자산 운용에 대한 규제 필요

- 상조업체가 특수관계자와의 거래에서 발생한 채권을 제때 회수하지 못하거나 특수관계자에게 일감을 몰아 주는 등의 행위는 소비자의 돈으로 사적 이익을 추구하는 것임. 상조업체의 지나친 위험투자에 있어 투자가 실패하는 경우, 소비자는 적절한 서비스를 제공받지 못하는 위험에 처함.
- 자금 운용에 대해 분야별로 상한을 두는 등 소비자 자금 운용에 대한 규제 마련해야.

(2) 해약환급금 관련 표준약관 검토 필요

감사합니다.

지정토론 I

이승혜 과장

(공정거래위원회 할부거래과)

목차

1. 선불식 할부거래분야 규제의 연혁
2. 상조업체 재무정보 분석 현황
3. 상조업체 정보제공 개선방안

1. 선불식 할부거래분야 규제의 연혁

□ 2000년대에 상조 분야에서 다양한 소비자 피해가 발생

⇒ 2010년 3월 할부거래법 전부개정으로 선불식 할부거래 분야에 대한 규제 도입

□ 규제 도입에도 불구하고, 매년 상조업체 폐업으로 인한 소비자피해가 다수 발생

⇒ 재무상태 파악 및 재무건전성을 강화를 위해 상조업체에 회계감사 보고서 제출의무를 부과하고, 등록을 위한 최소자본금을 3억 원에서 15억 원으로 상향(2015년 할부거래법 개정)

□ 결과적으로, 규제 도입으로 과거 대비 소비자피해는 감소 추세로 보이나, 여전히 선수금 미예치, 폐업으로 인한 납입금 손실 등의 소비자피해 발생

⇒ ①상조업체의 재무건전성 향상 유도방안, ②소비자피해 최소화 방안에 대한 논의가 필요

2. 상조업체 재무제표 분석 현황

- 공정위는 2015년 상조업체에 회계감사보고서 제출의무를 부과한 후, 매년 회계감사보고서를 공개하는 한 편 이를 가공·분석하여 상조업체의 재무상태를 파악 중
 - 특히, 회계감사보고서 상에서 문제점이 나타나는 경우 자료요청, 선제적인 현장조사 실시 등을 통해 할부거래법 위반 여부를 파악
- 한편, 현재 회계감사보고서의 분석은 건전성 분석에 치우쳐 있어, 앞으로는 건전성, 수익성, 특이사항(특수관계자 대여, 자본잠식) 등 다각도로 회계감사보고서를 분석할 필요성이 있음
 - ⇒ 다만, 회계감사보고서 분석 범위는 비용과 편익을 고려하여 적절히 설정되어야 할 것이며 세부적인 분석 범위에 대해서 유관기관 및 업계와 논의가 필요
- 또한, 회계감사보고서의 제출은 연 1회 이루어지는 것에 불과하여 제출과 제출 사이 기간에 일어나는 탈법행위에 대한 감시가 어려움
 - ⇒ 연중 발생하는 재무상태 악화행위에 대한 규제방안이나 감시방안에 대한 논의도 필요

3. 상조업체 정보제공 개선방안

- ☐ 결론적으로, 다음의 개선방안을 논의할 필요가 있음
- ☐ 첫 번째로, 선불식 할부거래업자의 재무건전성 향상 유도 및 소비자 피해 최소화를 위한 개선방안임
 - 공정위의 법령 개정, 공제조합과 협업을 통한 ‘내상조 그대로’ 서비스 제공 역시 개선방안 중 하나로 볼 수 있을 것
 - 그 외에도 다양한 방안을 구두·서면 등으로 제안해주시면, 적극적으로 검토·추진할 예정
- ☐ 두 번째로, 상조업체 재무정보의 분석 범위와 재무상태 규제방안에 대한 논의임
 - ① 먼저 어떤 회계지표를 통해 상조업체의 건전성, 수익성을 판단할 것인지가 논의되어야 할 것임
 - ② 또한 상조업체의 자본잠식, 특수관계자 대여 등에 대해 규제를 도입할 필요가 있는지, 규제가 필요하다면 어떤 방식의 규제를 도입할 것인지에 대한 논의도 필요

지정토론 II

변응재 변호사
(법무법인 율촌)

선불식 할부사업자(상조업) 제도 개선 관련 토론문

변웅재 변호사

이총회 회계사님과 고형석 교수님의 발표를 잘 들었습니다.

현재 선불식 할부거래업, 즉 상조업이 직면하고 있는 문제점과 이에 대응하기 위한 개선방안을 이해할 수 있는 좋은 기회였습니다.

선불식 할부거래, 흔히 상조업은 일반 소비자가 향후의 장례를 대비하여 미리 대금을 분할하여 납부하는 제도로써 매우 특수한 사업구조를 가지고 있습니다. 이와 관련된 분쟁도 적지 않은데, 본인이 위원장으로서 참여한 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정 경험에 의하면 다음과 같은 분쟁들이 발생하고 있습니다.

첫째, 상조계약을 해지하였음에도 불구하고 해약금을 전부 또는 일부 반환하지 않는 사례

둘째, 원래의 상조회사의 사업이 다른 회사에게 이전되어 상조계약이 승계되었음에도 불구하고 상조계약 해지에 의한 해약금 반환 책임을 부인하는 사례

셋째, 상조계약을 해지함에 따라서, 원래 사은품이라고 생각되었던 상조결합 재화의 대금을 기한의 이익 상실에 따라서 일시불로 납부해야 하는 사례

위와 같은 분쟁들을 처리하면서 어떤 상조회사의 경우에는 소비자가 해약금을 받지 못해서 불안해 하는 심리를 이용하여 해약금을 감액해서 지급하는 것을 일종의 사업모델(business model)로 하고 있는 것이 아닌가 하는 의심이 들었습니다. 그런데, 오늘 이총회 회계사님의 발표를 들으면서 이른바 해약수익금이 상조회사의 수익에서 차지하는 비중이 크다는 것을 발견하고 이러한 문제는 해결해야 하는 것이 아닌가 하는 생각이 들었습니다.

그리고, 상조계약을 해지함에 따라서, 원래 사은품이라고 생각되었던 상조결합 재화의 대금을 기한의 이익 상실에 따라서 일시불로 납부해야 하는 사례 관련해서 지금도 생각나는 사건이 있습니다. 어느 노부부가 상조계약을 가입하면 금붙이와 가전제품을 사은품으로 준다고 해서 가입하셨는데, 나중에 상조회사에 대하여 좋지 않은 소문을 듣고 계약을 해지하셨습니다. 그런데, 나중에 갑

자기 사은품으로 주었다던 금불이와 가전제품의 대금을 일시불로 납부해야 한다는 통지를 받고서 큰 충격을 받으셨습니다. 그리고 그 가전제품의 대금은 일반적으로 구매할 수 있는 대금보다 더 고액이었습니다. 이후 소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회에 조정을 신청하셔서 다행히 상당한 비율의 대금의 감액을 받으시고 노부부가 눈물을 흘리시던 모습이 생각납니다.

예전에 출연했던 어느 상조 관련 방송프로그램의 출연자들 일부는 심지어 상조업 자체가 무용한 것 아니냐는 비판을 하기도 하셨습니다만, 저는 장기간의 불입을 통해서 향후의 장례에 대한 불안감을 해소해주는 상조업 자체의 기능에 대해서는 부정적으로 생각하지는 않습니다. 특히, 과거 무수히 난립했던 상조회사들이 정리되면서 대형화 되어 가는 추세는 소비자 입장에서는 바람직해 보이기는 합니다만, 한편으로는 대형 상조회사 하나가 잘못될 경우 소비자들에게 미칠 여파가 클 것이라는 점에서는 더욱 주의가 필요하다고 생각합니다. 따라서, 소비자의 입장에서 어떻게 상조업에 대한 불신을 해소하고 소비자가 예상치 못한 불이익을 입지 않도록 해야 할지에 대한 고민을 해야 할 때라고 생각합니다.

두분 발표자께서 좋은 제안을 많이 해주셔서 감사하게 생각합니다.

두분의 발표를 들으면서, 저는 근본적으로 상조업을 계속해서 할부거래법으로 규율하는 것이 적절한가라는 생각을 해봅니다. 특히, 고형석 교수님의 깊이 있는 분석을 들으면서 할부거래의 한 종류로서 상조업을 규율하다고보니 소비자나 사업자, 그리고 규제당국 모두 법률적, 제도적 처리에 있어서 점점 더 복잡해지고 혼란스러워지는 것이 아닌가 하는 생각이 들었습니다. 그렇다면 할부거래법에서 상조업에 관한 규정들을 분리하고 기타 필요한 사항들을 충분히 추가하여 상조업 관련한 별도의 법률을 제정하는 것이 오히려 더 체계적이고 간명하게 되지 않을까 하는 생각이 들었습니다. 그리고 사업자 입장에서든 이렇게 되면 더욱 규제의 예측 가능성이 높아지지 않을까 생각되었습니다.

물론, 현재의 할부거래법에도 다양한 규제와 소비자 보호 제도가 있기는 합니다만, “선불식 할부거래”라는 개념틀을 유지하다 보니, 소비자가 보기에는 당연히 상조 서비스에 포함되어 규제되어야 할 것들이 이 개념에서 빠지게 되는 상황이 되고, 또한 할부거래법의 전체적인 틀을 유지하다보니 상조업에 관하여 충분한 규율을 하지 못하게 되는 것이 아닌가 하는 의구심이 있습니다.

특히, 상호회사의 재무건전성에 대해서 특별한 관리를 하여 머지포인트 사태와 같은 사건의 발생을 방지하고, 또한 상호의 결합상품 판매를 규율하기 위해서는 기존의 할부거래법의 규제 방식을 넘어서 금융회사에 준하는 규율을 해야 하는 것이 아닌가 하는 생각이 들었습니다.

그리고, 마치 소비자가 금융상품을 구매할 때와 같이 소비자가 충분한 정보를 가지고 합리적인 결정(informed decision)을 할 수 있도록 보장해주고, 단순히 자산 규모나 업계 순위를 가지고 소비자를 유인하는 것을 방지하는 제도를 만들어야 한다는 생각이 들었습니다. 또한, 상호업의 특성상 고령소비자의 보호를 위한 특별한 조치도 필요할 것입니다.

이러한 것들을 모두 포괄하기에는 기존의 할부거래법이라는 틀이 적절한지 의문이 듭니다. 이점에 관한 두분 발표자의 고견을 듣고자 합니다.

아무쪼록, 이번 토론이 상호업의 건전한 발전을 도모하고, 소비자가 상호 서비스와 관련하여 예상치 못한 불이익을 받는 것을 미리 예방하는 좋은 계기가 되기를 희망하며 제 토론을 마칩니다.

지정토론 III

박준승 실장
(상조보증공제조합)

2021 선불식 할부거래업자 재무제표 정보제공 개선에 대한 토론회 토론자료

2021. 12. 29.



상조보증공제조합
Korea Sangjo Mutual Aid Cooperative

□ 내상조 찾아줘 상조 포탈(Portal)화

○ 상조 소비자에게 유용한 정보

- 일반적으로 소비자가 필요한 상품을 선택할 때 회사의 재무제표를 분석하지 않음
- 상품 정보를 찾고, 사용 후기를 확인하고, 가격을 비교한 후에 상품을 구입하게 됨
- 소비자가 회사의 경영(재무회계) 정보를 접했을 때 이를 이해하기 힘들고, 전문가도 회사의 정확한 미래 경영성과를 예측하기 어렵고, 소비자에게 적시성 있는 정보를 제공하는 것 역시 쉽지 않은 일임
- 따라서, 소비자에게 필요한 정보는 복잡한 숫자 정보가 아닌, 직관적으로 상품을 비교해서 소비자가 원하는 상품을 고르는데 필요한 회사의 평판, 상품 품질(구성), 가격 정보 등임

○ 비교 가능한 상조 관련 정보를 모아 놓은 상조 포탈 필요

- 소비자가 상조회사, 상조상품 비교 정보를 얻을 수 있는 곳이 없음

※ 보건복지부 산하 장례문화진흥원이 운영하고 있는 e하늘장사시스템에 장례식장, 장례식장 상조상품에 대한 비교 정보는 있지만, 상조회사, 상조상품에 대한 비교 정보는 없음

- 공정위가 주관하고 상조 공제조합이 운영하고 있는 내상조 찾아줘 누리집을 상조 포탈화하여 소비자에게 필요한 상장례 정보를 제공하고 이를 바탕으로 소비자가 상장례 상품을 선택할 수 있도록 해야 함

(예) 소비자중심경영(CCM) 인증 상조회사(11개사) 안내

(주)대명스테이션, 부모사랑(주), (주)효원상조, (주)더피플라이프, 에스제이산림조합상조(주), (주)우정라이프, (주)보훈상조, (주)위드라이프그룹, 디에스라이프(주), 더케이예다함상조(주), (주)평화누리

□ 내상조 그대로 법제화

○ 좋은 취지, 저조한 이용 실적

- 내상조 그대로가 소비자 피해를 보상하는 좋은 제도임에도 불구하고 현재 이용 실적이 저조함
- 내상조 그대로 제도 활성화를 위한 제도 정비가 필요함
- (예) 공정위가 고시를 제정해서 절차에 따라 내상조 그대로 참여 회사 선정(참여 회사에 대한 평가와 보상 필요), 내상조 그대로 가입 소비자에 대한 해약환급금을 고시에 명확히 함

※ 현재 15개 회사가 참여하고 있는데, 참여 회사 수를 축소할 필요가 있음

○ 50% 현금 보상 대신 100% 서비스 이행 보증

- 폐업한 상조회사의 소비자에게 50% 현금 보상 대신 내상조 그대로 제도를 통한 상조 서비스 100% 이행보증이 효과적임
- 폐업한 상조회사의 소비자에게 50% 현금 대신 100% 상조서비스를 이용할 수 있는 바우처(이행보증증서) 지급
- 소비자는 상이 발생했을 때 이 바우처(이행보증증서)를 사용해서 내상조 그대로 제도를 통해 상조서비스를 이용할 수 있음
- 내상조 그대로 참여 상조회사는 상조서비스 이행 후 피해보증기관에 피해보상금 청구 후 수령

○ 내상조 그대로 법제화 기대 효과

- 일시에 보상금을 지급할 필요가 없어 피해보상기관의 부실화 위험 해소
- 소멸시효(3년) 종료로 인해 피해보상을 못 받는 소비자, 보증 누락으로 인한 소비자 구제 방안 마련 가능
- 해약 환급금 미지급 등 법 위반 상조회사에 대해 공정위, 지자체가 적시에 법 집행 가능

※ 현재는 공정위, 지자체의 강력한 법 집행이 소비자 피해를 발생시킬 수 있다는 우려로 인해 신속한 법 집행을 주저하게 하고 있음

○ 기타 고려 사항

- 내상조 그대로 서비스를 혼례, 여행, 크루즈 등으로 확대 검토

지정토론Ⅳ

이홍근 사무국장

(대한상조산업협회)

선불식 할부사업자 재무정보제공 개선 토론토

대한상조산업협회

(업계상황)

- ☐ 출혈경쟁, 많은 회사들 적자

(최근 상조업의 변화와 소비자보호를 위한 개선방안)

1. 선수금보장범위의 확대_ 현행 50%에서 임의적 해제 환급금액까지 보장범위 확대

- ☐ 선수금 보전제도(50%)는 소비자보호를 위한 마지막 보류로서 기능
- ☐ 보장범위 확대는 업계부담

2. (선수금보전관련) 출자금에 대한 담보금 전환시 우대적용 및 신용평가를 통한 담보금 지급비율 적용 폐지

- ☐ 특정회사의 납입금에서 아닌 전체 Pool에서 보장하기 때문에 보장에 문제없는 것으로 사료됨
 - ‘내상조 그대로’ 제도도 적극 활용(소비자에 유리)
 - 가장 안전한 것은 현금 그대로 가지고 있는 것이나 자산의 효율적 활용 안됨
- ☐ 따라서 우대정책은 상조업계의 기반안정을 위해서 바람직한 것으로 사료됨
 - 가용자산 확대운용을 통한 상조회사의 재무건전성 확충 → 소비자보호 연결

(선불식할부사업자 재무제표 분석 및 정보제공의 한계)

3. 공정위 재무정보 공시강화

- ☐ 소비자보호 차원에서 실질적인 판단지표 제공이 바람직한 것으로 사료됨

4. 소비자 정보 활용능력 향상을 위한 교육제공

- ☐ (장기적으로) 협회차원에서 제공 필요
 - 금융업계에서는 소비자(투자자)보호 교육 실시중

5. 상조업 자산운용 규제 필요

☐ 자체 운용지침을 마련하여 효율적인 자산관리 필요

○ 「선불식 할부거래에서 소비자보호 지침」(권고사항)을 준수

(소비자보호지침 Ⅲ. 권고사항/ 5. 기타권고사항) 라. 대주주, 계열사 등을 위한 대출 투자 등을 지양하고, 장래발생 빈도 등 회사 특성을 감안하여 상조서비스 제공, 해약환급금 지급 등을 위한 충분한 자금 확보

6. 해약환급금 관련 표준약관 검토필요

해약으로 인한 수익이 과도하거나 영업손실보다 큰 경우 해약에 대한 약관 등이 소비자에게 지나치게 불리하게 적용되고 있는 지 여부 검토필요

☐ 상조업계 아픈 모습(출혈경쟁)

☐ 해약이익의 대응으로 해약손실도 존재 → 과도한 이익발생 어려운 구조

○ 손익계산서상 영업외수익(해약이익)에 대응되는 해약손실이 영업외비용 또는 다른 곳에 계상되어 있기도 함

	A사		B사	
	FY2020	FY2019	FY2020	FY2019
해약이익	37.5억	30.8	64.7	28.8
해약손실	54.7억	29.2	51.5	67.2
	(영업외수익)	(영업외비용)	(영업외수익)	(이연모집수당 주석)

○ 영업모집수당과 해약손실(예)

온라인영업/ 모집수당(70)/ 1회납입(1.8)_39회납입(70.2) 손익분기점(관리비 미감안)
→ 39회 前에 해약하면 전부 손실발생(70+해약환급금)

☐ 최근 해약환급금관련 개정(2021.11.19 시행)

○ 환급률(81%→ 85%)/ 모집수당(15.3%→ 10%)/ 관리비(10%→ 5%)

