

행복한 결혼, 투명한 계약에서 시작! 결혼준비대행업 표준약관 제정

- 스튜디오 촬영·드레스 대여·메이크업 서비스 내용·세부 가격을 명시해 '깜깜이 계약' 방지 -
- 위약금 기준을 구체적으로 안내하고 소비자 동의를 받도록 하여 관련 분쟁 예방 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 '공정위')는 결혼준비대행업(웨딩플래너) 분야에서의 거래질서 개선 및 소비자피해* 예방을 위해 「결혼준비대행업 표준계약서」를 제정하였다.

* 한국소비자원 피해상담 접수 건수 : ('21) 790건 → ('22) 1,117건 → ('23) 1,293건

이는 작년 3월 발표된 「청년친화 서비스 발전방안」의 일환으로서, 예비부부들이 고질적으로 불편을 호소하던 이른바 '스드메(스튜디오 촬영·드레스 대여·메이크업)'와 관련된 부당한 계약 조건과 과도한 위약금 등을 근본적으로 개선하기 위해 추진한 결과이다.

공정위는 표준계약서를 제정하기 위해 6개월간 실태조사*를 실시하여 결혼준비대행업 시장의 구조적인 문제를 자세하게 분석하였다. 실태조사를 토대로 마련한 표준약관 제정안에 대해 결혼준비대행업계의 주요 사업자**, 소비자단체, 관계기관 등이 참여한 간담회를 4회 개최('24.9~12월)하여 현장의 소리를 적극 경청하였으며, 소비자와 대행업자의 이익을 균형 있게 고려하여 표준계약서 내용을 확정하였다.

* 결혼준비대행 표준약관 마련을 위한 실태조사 연구(서울YWCA, '24.6~12월)

** (주)다이렉트컴즈, (주)베리굿웨딩컴퍼니, (주)아이니웨딩네트웍스, (주)아이패밀리에스씨, (주)와이즈웨딩, (주)마주디렉티드, (주)하우투웨딩그룹, (주)조앤힐, 제이웨딩 등 9개사

< 결혼준비대행업 표준계약서 주요 내용 >

서비스 내용 및 가격 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 내용(기본서비스/추가옵션)을 한눈에 확인할 수 있도록 표지부 서식 마련 스드메 서비스별 가격표에 항목별 세부가격을 표시하고 이용자에게 제공·설명
위약금 기준 구체화	<ul style="list-style-type: none"> 계약 해제·해지에 따른 손해배상 및 위약금 부과기준을 구체적으로 명시 개별 제휴업체 선정 전 평균적 위약금 기준 및 위약금 발생 가능성을 명시·설명하고, 제휴업체 선정 후 실제 선정된 제휴업체의 위약금 기준을 재안내
기타	<ul style="list-style-type: none"> 대행업자가 일방적으로 서비스 변경시 이용자에게 추가비용 요구 금지 관계 법령상 보장된 이용자의 청약철회권 명시

< 주요 내용 >

① 서비스 내용 및 가격 정보 제공

대부분의 예비부부들은 결혼준비대행업체와 묶음(패키지) 형태로 계약을 체결하므로, 개별 스텝메 가격이 정확히 얼마인지 잘 모르는 상태에서 소위 '깜깜이 계약'을 체결하는 사례가 매우 빈번*하게 발생하였다. 또한 결혼을 준비하는 과정에서 계약 체결 당시 인지하지 못하던 다양한 추가 선택 사항(이하 '옵선')들이 발생함으로써 예상치 못한 '추가금 폭탄'을 맞는 문제**도 지적되었다.

* 서비스 가격 비교가 어려운 이유는 ①가격정보 미제공(49.4%), ②가격 타당성 비교기준 부재(28.6%), ③품질 차이로 인한 단순비교 곤란(20.0%) 순으로 나타남 (YWCA 실태조사)

** 계획 대비 지출이 증가하는 이유는 ①추가 옵선 없이 결혼 준비 곤란(67.7%), ②이용자가 추가 옵선 희망(18.1%), ③플래너가 추가 옵선 권유(7.6%) 순으로 나타남 (YWCA 실태조사)

이에 표준계약서에 서비스 내용과 가격에 대한 정보를 구체적으로 기재하도록 하여 예비부부들이 최종적으로 지불할 금액을 사전에 정확히 인지하고 계약할 수 있도록 하였다.

* 예시 : 사진파일(원본·수정본) 구입비, 드레스 피팅비, 메이크업 얼리스타트비

또한 기본서비스 및 추가 옵션의 세부 가격을 스킴 서비스별 가격표에 표시하고, 이용자 요청에 따라 이를 제공하고 상세히 설명하도록 하였다. (제3조)

[illegible]

YWCA 실태조사 결과 통상 계약일부터 실제 예식까지는 장기간이 소요* 되어 파혼, 일정 변경 등 다양한 변수가 발생할 수 있음에도 불구하고 불명확한 위약금 기준으로 인하여 계약을 해제·해지할 때 소비자가 일방적으로 피해를 보는 경우**가 많은 것으로 나타났다.

** 위약금 부과 기준을 사전에 알려지지 않거나 미흡하게 고지하는 등 계약 해지에 따른 위약금·계약금 반환에 관한 분쟁이 전체 분쟁 중 65.3%로 가장 높음

이와 더불어 ▲개별 제휴업체 선정 전에 평균적 위약금 기준 및 위약금 발생 가능성을 명시·설명하고, ▲제휴업체 선정 후에는 실제 선정된 제휴업체의 위약금 기준을 다시 안내하고 소비자의 동의를 받도록 하여 소비자가 위약금 기준을 명확히 인지할 수 있도록 하였다. 또한 소비자의 귀책 사유로 계약이 해제·해지되는 경우에는 대행업자가 제휴사업자에게 부담하는 손해배상액의 전부 또는 일부를 소비자에게 청구할 수 있도록 하여 대행업자의 영업상 이익도 정당하게 보호하고자 하였다.

그 밖에 ▲관계 법령상 보장된 이용자의 청약철회권을 확인적으로 명시하고(제4조), ▲대행업자 귀책 사유로 서비스를 변경할 때 이용자에게 추가 비용을 요구할 수 없도록 하였으며(제7조), ▲대행업자가 지급보증보험에 가입한 경우, 보험의 종류와 보장 내용을 이용자에게 고지하도록(제8조) 하는 등 소비자와 대행업자 간에 상호 공정한 계약이 이루어질 수 있도록 하였다.

< 기대효과 및 향후계획 >

이번 결혼준비대행업 표준계약서 제정을 통해 예비부부들은 스프레드 서비스의 내용과 가격을 구체적으로 비교한 뒤 본인의 예산 내에서 가장 합리적인 소비를 할 수 있게 되었다. 이를 통해 결혼을 준비하는 예비부부들의 경제적 부담을 완화하는 한편, 장기적으로는 결혼에 대한 심리적인 장벽을 낮출 것으로 기대된다.

또한 결혼준비대행업체는 사업상 정당한 이익을 보장받는 한편, 소비자와의 불필요한 분쟁을 방지할 수 있게 될 것이다. 표준약관을 통해 합리적인 계약 관행이 정착된다면 소비자들의 신뢰 제고와 함께 결혼준비대행업 분야의 거래 활성화에도 이바지할 것으로 예상된다.

공정위는 이번에 마련된 표준계약서를 누리집에 게시하는 한편, 사업자단체, 소비자단체 등에 통보하는 등 사업자들의 표준계약서 사용을 적극 권장할 계획이다. 「결혼준비대행업 표준계약서」는 4월 3일 자로 배포됨과 동시에 적용할 것이 권장될 것이며, 표준계약서가 현장에서 혼선 없이 빠르게 도입될 수 있도록 업계 등을 대상으로 교육도 적극적으로 실시할 계획이다.

<붙임> 결혼준비대행업 표준계약서 제정 전문

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	이강수 (044-200-4445)
		담당자	사무관	한소연 (044-200-4451)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

