

일본의 프랜차이즈와 노동법상의 문제 : 편의점을 중심으로

김봉식 (일본 오사카 후타바 법률사무소 변호사)

■ 일본의 프랜차이즈 현황

일본에 프랜차이즈 시스템이 본격적으로 도입된 지 50년 이상이 경과한 현재에도 여전히 일본의 프랜차이즈 사업은 지속적으로 확대되어 2017년 3월 말 시점의 시장 규모는 1,335개 체인, 26만 3,109개의 점포가 있으며 매출은 25조 엔을 돌파했다.

프랜차이즈에서 취급하는 업종은 크게 소매업, 외식업, 서비스업으로 구분된다. 2017년 3월 말 기준 업종별 점포 수와 매출의 경우, 소매업이 10만 8,631개, 7조 8,404억 엔, 외식업이 5만 8,696개, 4조 1,148억 엔, 서비스업이 9만 5,782개, 3조 1,421억 엔이다. 특히 소매업 중에서도 편의점은 점포 수와 매출이 각각 5만 7,818개, 10조 8,307억 엔에 달해 일본의 프랜차이즈 사업에 있어서 매우 큰 비중을 차지하고 있다.

■ 프랜차이즈 시스템에 내재된 문제

프랜차이즈 시스템의 정의는 다양하게 존재하지만 공정거래위원회에 따르면 일반적으로는 본부 사업자가 가맹점주에 대해 특정 상표, 상호 등을 사용할 권리를 부여함과 동시에 가맹점주의 물품 판매, 서비스 제공, 기타의 사업·경영에 대해 통일된 방법으로 통제, 지도, 지원을

하고, 이에 대한 대가로 가맹점주가 본부에게 금전을 지불하는 사업형태로 정의된다.

프랜차이즈 시스템은 본부로서는 가맹점주의 자금, 인재, 부동산을 활용함으로써 비교적 적은 자본력으로 단기간에 타 점포로 사업을 전개할 수 있으며, 가맹점주로서는 투자액 절약, 본부사업자가 가지고 있는 노하우, 상품, 서비스 등을 이용함으로써 사업하기가 용이해지는 이점이 있다.

프랜차이즈 시스템에 있어서 본부와 가맹점주는 프랜차이즈 계약의 체결로 인해 양자의 권리의무가 결정된다. 원래 본부와 가맹점주는 각각 독립된 사업자이며 또한 대등한 관계이므로 가맹점주의 점포 운영에 대해 본부의 지원과 지도를 받기는 하지만 가맹점주가 독자적으로 운영하는 것이다. 그러나 실제로는 프랜차이즈 시스템의 가맹점주는 본부와와의 계약에 따라 본부로부터 지원, 지도 이상의 지시를 받고 있으며 실질적으로 노동자성을 가지고 있다. 특히 편의점 체인의 가맹점은 계약에 의해 경영내용이 한정되고. 취급상품, 사입 방법, 영업 방법, 회계시스템 등에 있어 본부의 엄격한 통제하에 있으며, 본부의 엄격한 지시하에서 점포를 운영한다는 의미에서 사실상 고용 점장과 유사하다.

■ 프랜차이즈 본부와 가맹점주 간의 거래 실태

공정거래위원회는 음식료품 등을 소매로 판매하고 있는 프랜차이즈 체인의 본부와 가맹점주 간의 거래 실태에 대해서 가맹 점포를 대상으로 조사 등을 실시하고, 가맹점 1,389개로부터 답변을 회수하여 2011년 7월에 이 조사에 관한 보고서를 발표했다.

지면의 제한이 있으므로 여기에서는 상품 사입에 관해서만 소개하고자 한다. 사입 수량과 관련하여 본부로부터 “지시를 받고 있다”라고 응답한 가맹점의 비율은 편의점의 경우 48.8%로 약 절반에 달하며, 본부가 지시한 수량대로 상품을 사입하지 않았을 때의 본부의 대응에 대해서, 편의점 측은 “반쯤할 수 없는데도 본부가 지시한 대로 수량을 사입하라는 지도를 받았다”라는 답이 32.8%, “기타 불이익이 있었다” 또는 “불이익이 생기는 취급을 받을 것이라는 취지의 내용을 시사했다”라는 응답이 12.1%이며, 그 ‘불이익이 생기는 취급’이란 “계약갱신의 거절”이라는 응답이 48.1%, “계약의 해소”라는 응답이 27.8%였다. 기타 반쯤불가임에도 불구하고

고 본부가 설정한 사입 수량을 강요한 사례, 가맹점주가 부재 시에 자기 마음대로 경영지도원에게 상품을 발주하게 하여 사입하게 되는 사례 등을 이 보고서에서 소개하고 있다.

■ 편의점 가맹점의 조직화

1990년대 후반 편의점 업계에서는 과당경쟁, 소비침체에 의해 매출이 부진한 점포가 나타나, 본부와 가맹점 간의 계약내용 등을 둘러싼 분쟁도 증가하게 되었다. 대규모로 성장한 본부에 대해 가맹점들이 개별적으로 대응하기에는 많은 어려움이 있었으며, 가맹점 측은 조직적인 대항 수단이 필요했다. 1998년 4월 편의점 체인의 각 가맹점주들, 소규모 사업자들로 조직된 전국상공단체연합회 회원이 중심이 되어, '편의점·프랜차이즈 가맹점 전국협의회'가 설립되었다. 동 협의회는 지속적으로 프랜차이즈 시스템의 적정화, 가맹점 보호를 위한 법률 제정을 요구하고 있으나 현재까지 법률 제정은 이루어지지 않고 있다. 2009년 8월 편의점 체인의 가맹점주들로 구성된 '편의점가맹점유니온'(본부·오카야마)이 설립되었다. 이 유니온은 FC본부와 대화하기 위해 노동조합으로서 렌고(일본노동조합총연합회) 오카야마에 가입하고 단체협상권 획득을 위해 노력하겠다고 선언했다 또한 2012년 8월 28일 패밀리마트 가맹점주들로 구성된 노동조합으로서 패밀리마트가맹점유니온이 결성되었다.

■ 편의점 체인 가맹점의 노조법상 노동자성

(1) 일본에서는 최근 들어 업무위탁·독립자영업자 등과 같은 직종이 증가함에 따라, 이와 같은 노무공급자들이 노동조합을 결성하여 회사에 대해 단체협상을 요구하는 사례가 증가하고 있다. 이에 따라 후생노동성은 2011년 7월 노사관계법연구회 보고서(노동조합법상의 노동자성에 대한 판단기준에 대하여)'(이하 '2011년 보고서'라 함)를 발표하여 노동자성의 판단기준 등을 정리했다.

2011년 보고서는 노동조합법(이하 '노조법'이라 함)의 취지나 입법자의 의도를 고려하면

노조법상의 노동자의 범위에는, 상대방과의 개별 협상 시 협상력에 있어서 격차가 발생하여 계약자유의 원칙을 고수할 경우 부당한 결과를 초래할 수 있으므로, 노동조합을 조직하여 집단적인 협상에 의한 보호를 도모해야 할 대상이 폭넓게 포함되어 있다.

또한 2011년 보고서에는 동년 4월 12일에 선고된 2건의 일본 대법원 판결(신국립극장은 영재단사건(일본 대법원 제3 소법정 23(2011)·4·12 민집 65권 3호 943항), INAX메인터너스 사건(일본 대법원 제3 소법정 23(2011)·4·12 민집 236호 327항) 등을 참고하여, 다음과 같은 6가지의 판단요소를 종합적으로 감안하여 노동자성을 판단해야 한다고 기재되어 있다. 구체적으로 말하면 기본적 판단요소로서 ① 사업조직에의 편입 여부(노무제공자가 상대의 업무수행에 있어 불가결 내지는 중추적인 노동력으로서 조직 내에 확보되어 있는가), ② 계약 내용의 일방적·정형적 결정성, ③ 보수의 노무대가성을 제시했으며, 보충적인 판단요소로서 ④ 업무 의뢰를 거절할 수 없는 관계, ⑤ 넓은 의미에서의 지휘감독하에 있는 노무제공, 일정한 시간적·장소적 구속성, 소극적 판단요소로서 ⑥ 현저한 사업자성(노무공급자는 항상 자신의 능력을 발휘하여 이득을 구할 수 있는 기회를 가지며, 위험을 감수하면서 사업을 하고 있는 자로 볼 수 있는가)을 들고 있다. 그러나 만약에 ①부터 ③까지의 기본적 판단요소의 일부가 충족되지 않은 경우일지라도. 바로 동법상의 노동자성이 부정되는 것은 아니며, 각 판단요소를 구체적으로 검토할 시에는 계약형식에만 얽매이지 말고 당사자의 인식(계약형식에 대한 인식이 아니라 당해 계약하에서 어떻게 행동해야 하는가라는 행위규범에 대한 인식)이나 계약의 실질적인 운용을 중시하여 판단해야 한다고 되어 있다.

(2) 편의점가맹점유니온은 주식회사 세븐일레븐·재팬(이하 ‘세븐일레븐’)에 대해 단체협상을 신청했으나 동 회사가 이에 응하지 않아, 이는 노조법 제7조 제2호의 부당노동행위에 해당된다 하여 2010년 3월 24일 오카야마현 노동위원회에 구제신청을 하고(이하 ‘세븐일레븐 사건’), 동 노동위원회는 2014년 3월 13일 동 회사에 대해 동 유니온과의 단체협상에 응할 것을 명령했다.

본 건에서는 동 회사와 프랜차이즈 계약을 체결하고 있는 가맹점주가 노조법 3조의 ‘노동자’에 해당하는지에 대해 2011년 보고서 중 상기의 ①~⑥의 판단기준에 따라 판단이 이루어졌다.

- ① ‘사업조직에의 편입 여부’ 문제와 관련해서는, 가맹점주의 점포 경영·운영이, 회사가 운용·통괄하는 시스템에 의해 회사의 관리·감독하에 놓여져, 가맹점주에 의한 점포 경영·운영은 회사의 업무수행에 있어 불가결 내지는 중추적인 노동력으로서 조직 내에 확보되어 있으며, 또한 프랜차이즈 계약하에서 가맹점주는 연중무휴·24시간 영업을 해야 하는 의무가 부여되어 있으며, 가맹점주의 노동력은 체인 전체의 운용·총괄을 하는 회사 조직 내에 포함된다고 평가했다.
- ② ‘계약내용의 일방적·정형적 결정성’ 문제와 관련해서는, 회사가 준비한 계약서에 입각한 계약을 체결해야 하며 영업시간 등의 노동시간, 보수, 업무내용 등 노동의 종류·내용을 당사자 간의 협상 등에 의해 변경할 수 없으며, 프랜차이즈 계약을 구체적으로 상세하게 설명하는 ‘시스템 매뉴얼’의 개정 기회도, 가맹점주와 회사가 개별적 또는 집단적으로 협의할 수 있는 기회도 전혀 없다는 사실 등으로 보아, 실질적인 계약내용이 회사로부터 일방적으로 결정되고 있다고 평가했다.
- ③ ‘보수의 노무대가성’ 문제와 관련해서는, 노무와 보수의 관계가 엄밀한 의미에서 비례할 필요까지는 없으며 어느 정도 비례하거나 강한 관련성이 있다면 이를 인정한다고 했다. 또한 대부분의 가맹점주는 세븐일레븐의 경영·운영 이외의 일을 하고 있지 않으며, 업무내용은 회사에 의해 일방적으로 결정된 것으로 모든 점포에 통일적, 정형적으로 적용된다. 업무를 수행함에 있어서는 매우 엄밀히 통일적이고 정형적인 처리가 요구되며, 회사의 지휘 감독하에 있고, 연중무휴·24시간, 영업기간 15년에 걸친 장기적인 계속적 계약이며, 일반적인 개인점포 경영자와 같이 본인의 능력에 의해 얻은 이익이라고 하기보다는 회사와 맺은 계약에 따라 주어지는 노무에 대한 대가로서의 성격을 강하게 가진다고 평가했다.
- ④ ‘업무 의뢰를 거절할 수 없는 관계’라는 문제와 관련해서는, 가맹점주에게는 상품의 발주와 진열, 판매방법, 상품 이외의 서비스의 제공, 매출액 처리 등 모든 업무에 대해 회사가 작성한 상세한 매뉴얼에 따른 처리를 해야 할 의무가 있다. 또한 가맹점주의 재량과 자주적 판단의 여지는 매우 작으며 계약해제권 혹은 계약갱신거절권의 경우에도 회사가 그것을 행사하는 일이 드물다 하더라도, 정보시스템에 의해 사업의 전모를 파악당하고 있고, 다른 생계수단을 가지지 못하는 가맹점주 입장에서는 항상 위협으로 작용하고 있

다. 따라서 회사의 지도에 따르지 않을 수 없으며, 실질적으로 가맹점주가 회사로부터의 개별적인 업무 의뢰에 대해 기본적으로 거절할 수 없는 관계가 인정된다고 평가했다.

- ⑤ ‘넓은 의미에서의 지휘감독하에 있는 노무제공, 일정한 시간적·장소적 구속성’과 관련해서는, 가맹점주는 프랜차이즈 계약에 입각하여 연중무휴·24시간, 계약 시에 합의한 ‘세븐일레븐의 경영’이라는 노무를 수행해야 하며 그 장소와 시간을 변경하는 것은 허용되지 않으므로 시간적 공간적으로 강력한 구속을 당한다. 일상의 업무수행에 있어서도 가맹점주는 시스템 매뉴얼 등에 의해 세븐일레븐 경영·운영의 세부사항까지도 회사의 지시대로 행동하는 것이 의무화되어 가맹점주의 재량의 여지는 매우 작고, 상품의 사입에 있어서도 일반상점처럼 자유롭게 사입 상품을 선택할 수 없으며, 회사의 추천 상품을 중심으로 사입해야 하는 점 등으로 미루어 보아, 가맹점주는 넓은 의미에서 회사의 지휘 감독하에서 노무를 제공하고 있으며, 노무를 제공함에 있어 일시나 장소에 대해 일정한 구속을 당하고 있다고 평가했다.
- ⑥ ‘현저한 사업자성’과 관련해서는, 가맹점주의 점포 경영·운영상의 재량은 극히 한정되어 있으며 독창성이나 능력을 발휘하여 독자적인 성격을 드러내는 것은 사실상 불가능하다는 점, 어떤 가맹점이 점주의 노력에 의해 매출을 늘리고 이익을 올렸다 하더라도, 결과적으로 인접하는 상권에 회사가 새로운 점포를 출점하게 만드는 결과를 초래하므로, 가맹점주는 본인 점포의 높은 이익의 유지·확보를 바랄 수 없는 상태인 점 등을 미루어 볼 때, 가맹점주는 사업과 관련된 모든 위험을 부담해야 하는 상황 및 대가를 얻을 수 있는 입장을 의미하는 현저한 사업자성이 있다고 보기는 어렵다고 평가했다.

(3) 패밀리마트가맹점유니온 또한 주식회사 패밀리마트(이하 ‘패밀리마트’라고 함)에 대해 단체협상을 신청했으나 동 회사가 이에 응하지 않음에 따라, 이는 노조법 제7조 제2호의 부당노동행위에 해당된다고 하여, 도쿄도노동위원회에 구제신청을 했다(이하 ‘패밀리마트사건’이라 함). 동 노동위원회는 2015년 3월 17일 동 회사에 대해 동 유니온과의 단체협상에 응하라고 명령을 내렸다. 본 건에서도 동 회사와 프랜차이즈 계약을 체결하고 있는 가맹점주가 노조법 3조의 ‘노동자’에 해당되는지의 여부에 대해 위에서 언급한 2011년 보고서의 ①~⑥의 판단기준에 따라 판단이 내려졌다.

가맹점주 등은 ① 회사의 업무수행에 있어 불가결한 내지는 중추적인 노동력으로서 회사의 사업조직에 편입되어 있고, ② 회사가 프랜차이즈 계약의 내용을 일방적·정형적으로 결정할 수 있으며, ③ 가맹점주가 얻게 되는 금전은 노무공급에 대한 대가 또는 그와 유사한 성격을 가지고 있으므로 보수의 노무대가성이 인정된다. ④ 실질적으로 회사로부터의 업무 의뢰에 대해 거절할 수 없는 관계에 있고, ⑤ 회사의 지휘 감독하에서 노무를 제공하고 있는 것으로 넓은 의미에서 해석할 수 있으며, 그 노무의 제공에 대해서 일정한 구속을 당하는 입장이라고 할 수 있는 반면, ⑥ 현저한 사업자성이 있다고는 인정할 수 없어, 이러한 여러 사정을 종합적으로 감안한다면, 본건에 있어서의 가맹점주는 회사와의 관계에 있어서 노조법상의 노동자에 해당한다고 해석하는 것이 타당하다는 판단이 내려졌다.

(4) 세븐일레븐사건과 패밀리마트사건 모두 노동위원회의 구제명령에 대해 프랜차이즈 본부가 재심사를 신청했다. 현재 중앙노동위원회에서 심문은 종료되었지만 2018년 9월 25일 기준 이에 대한 명령은 아직 내려지지 않은 상태이다. 한편 세븐일레븐사건의 구제명령 후 편의점가맹점유니온은 세븐일레븐에 대해 수차례에 걸쳐 단체협상을 요구하고 있으나, 동 회사는 동 유니온과의 단체협상에 일체 응하지 않고 있다.

■ 편의점 직원의 과로사에 따른 손해배상청구소송

(1) 패밀리마트의 두 군데 점포에서 아르바이트로 근무하고 있었던 남성 직원(당시 62세, 이하 '피해자'라 함)이 근무 중에 의식을 잃고 사다리에서 추락하여 바닥에 머리를 강하게 부딪혀서 2013년 1월 6일에 사망했다. 이에 유족이 2015년 4월 10일 오사카지방법원에 약 5,800만 엔의 손해배상을 요구하는 소송을 제기했다. 이 소송에서 2016년 12월 22일 패밀리마트 및 가맹점주는 유족에게 약 4,300만 엔을 지불함과 동시에 가맹점주가 유족에게 사과하고, 패밀리마트는 프랜차이즈 가맹점에 대해 노동법규를 준수하도록 촉구한다는 내용으로 화해가 성립되었다는 보도가 나왔다.

(2) 원고 대리인에 따르면 피해자는 두개의 점포를 경영하고 있었던 동일 가맹점주에 의해 거의 휴일도 없이 혼자서 심야근무를 포함하는 장시간 노동에 노출되어 있었다. 패밀리마트는 아르바이트 직원의 급여계산 등의 노무관리도 하고 있었으며, 두 점포에 경영지도원을 파견하여 사망한 피해자의 초장시간 노동의 실태 및 급여 미지급에 관한 실태를 파악하고 있었던 것 외에도 때때로 각 점포의 직원을 지도하며 연수 참가 의무를 부과하고 있었을 뿐 아니라, 피해자로부터 장시간 노동과 관련된 상담까지 받은 바 있으나 아무런 개선책을 강구하지 않은 채 방치했다고 한다. 피해자가 사망하기 전 6개월 동안의 시간외노동은, 1개월당 과로사 기준을 크게 웃도는 218~254시간에 달했다고 한다.

(3) 본 소송에 있어서 패밀리마트에 대한 법적 주장은, ① 피해자의 안전배려의무를 위반한 점(민법 709조), ② 패밀리마트가 가맹점에 대해, 가맹점 직원이 과로사 기준을 웃도는 장시간 노동을 하는 경우에는 이를 지도·감독해야 할 의무가 있음에도 당해 의무를 위반한 점(민법 709조), ③ 가맹점의 피해자에 대한 불법행위에 따른 사용자책임(민법 715조)이 있다고 하였다.

(4) 프랜차이즈 가맹점 직원 입장에서는, 가맹점주에 의해 고용되었고, 동 직원과 프랜차이즈 본부와는 직접적인 계약관계는 존재하지 않으며, 가맹점주가 고용한 직원의 노동문제에 대해 프랜차이즈 본부의 책임을 인정하는 판례가 없는 상황이었다. 그로 인해 본 소송의 원고도 불법행위와 사용자책임이라는 관점에서 가맹점 직원과 프랜차이즈 본부와는 고용관계가 존재한다는 이유로 패밀리마트에 대해 고용계약에 입각한 채무불이행에 따른 책임을 주장하지 않았던 것으로 추측된다.

프랜차이즈의 법률 문제를 많이 다루어 온 나카노가즈코 변호사는 편의점 가맹점의 직원과 관련해서, 본부가 업무내용을 상세하게 결정하고 있는 점 외에도 임금, 시간을 직접 관리하며 본부가 실질적으로 직원의 임금도 지배하고 있으며, 그 강력한 지배력으로 인해 본부가 가맹점 직원의 ‘공동 사용자’ 혹은 ‘실질적 사용자’이며 프랜차이즈 계약이라는 명칭의 노동계약이 본부와 가맹점주 간 그리고 본부와 가맹점 직원 간에 모두 존재하는 것으로 생각해야 한다고 주장하고 있다. **KKL**

참고문헌

- 日本FCチェーン協会, 「2016年度JFAFCチェーン統計調査報告」, 平成29(2017)年8月30日発表(<https://www.sbfield.co.jp/cms/wp-content/uploads/2017/09/2e8554e69234e1f6edccadd94a6b434e.pdf>).
- 川辺信雄(2010), 「コンビニFCシステムにおける本部対加盟店の軋轢と調整—その歴史的考察—」, 早稲田商学第423号, pp.381-443.
- 公正取引委員会, 「FC・チェーン本部との取引に関する調査について」平成23(2011), 年7月7日発表(https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/cyosa/cyosa-yuetsu/h23/110707gaiyo_files/110707honbun.pdf)
- コンビニ加盟店ユニオンホームページ(<https://www.cvs-union.net>).
- 「ファミリーマート過労死事件和解成立報告」民主法律時報(ニュース) (<http://www.minpokyo.org/journal/2017/03/5057/>).
- 「ファミリーマート過労死事件和解成立報告」関西合同法律事務所ホームページ(<http://www.kangou.gr.jp/news/workmenaccident/805/>).