

제 2 장

외식프랜차이즈 창업

제 1장. 외식프랜차이즈 창업

제1절. 외식 가맹점 창업의 개요

1. 프랜차이즈의 개요와 가맹본부의 기본조건

제2절. 가맹사업 거래에 관한 법률과 표준약관

1. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률
2. 프랜차이즈(외식업) 표준약관
3. 가맹사업 진흥에 관한 법률
4. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 시행령 개정
5. 정보공개서
6. 표준계약서

제3절. 프랜차이즈 외식가맹점 창업

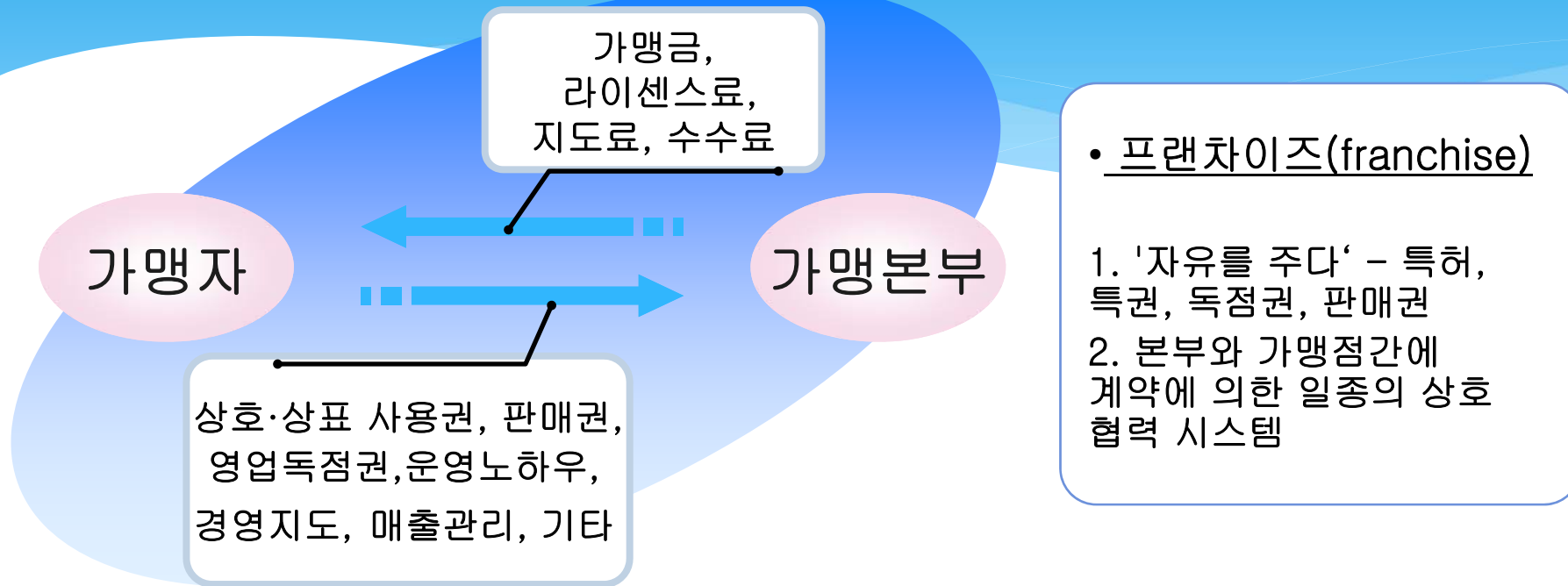
1. 프랜차이즈 시스템 창업 시장 . 단점과 창업과정
2. 우수본부 선별과 피해유형사례

제 1절. 외식 가맹점 창업의 개요

1. 프랜차이즈의 개요와 가맹본부의 기본조건

1. 프랜차이즈의 개요와 본부의 기본조건

[1] 프랜차이즈 시스템의 정의



- 본사와 가맹점의 상호계약
- 본사는 가맹점에게 상호, 상표 등의 표식이나 경영노하우를 사용하도록 해서 동일한 이미지로 사업을 할 권리를 부여
- 본사는 계속적으로 가맹점에 원재료, 서비스 등의 '상품'을 제공
- 본사는 가맹점으로부터 '상품'을 제공하는 대신 대가를 징수
- 이상의 지속적인 관계

[1] 프랜차이즈 시스템의 정의



가맹계약의 기본적 성립요건

- ① 가맹본부와 가맹점간의 영업표지(상표, 상호, 휘장 등)의 사용관계가 있어야 한다.
- ② 가맹점이 가맹본부의 통제와 조직 등에 의해 시스템적으로 움직이는 관계이어야 한다.
- ③ 가맹본부와 가맹점의 관계는 상호 독립적이어야 한다.
- ④ 가맹본부와 가맹점은 가맹료를 지급하는 유상적인 대가관계로 이루어져야 한다.
- ⑤ 동일한 외관을 사용하는 관계이다.
- ⑥ 계속적인 거래관계로 이루어져야 한다.

[1] 프랜차이즈 시스템의 정의



프랜차이즈 사업을 성공하기 위해서는...

- ① 가맹본부와 가맹점은 상호협력을 통해 서로의 이익을 추구하는 이익 공동체로서 본부는 사회환경분석 등을 통한 대안이나 추진방향을 가맹점 사업자에게 제시하여 실행시켜나가야 할 것이다.
- ② 프랜차이즈사업은 시스템(매뉴얼)과 노하우로 할 수 있는 사업이니만큼, 직영점운영에 따른 노하우를 매뉴얼화하여 가맹점에 전수시켜 나가야 한다.
- ③ 가맹본부는 가맹점들이 지속적인 이익을 발생시킬 수 있도록 확실한 수익모델을 제시해야 하며, 지속적으로 신 메뉴 개발이나 마케팅전략을 세워 나갈 수 있어야 한다.
- ④ 가맹본부는 가맹점의 매출증대, 효율적인 점포운영기법제공 등을 통한 고객만족을 유지. 발전시켜 나가야 하며 사업성패의 핵심은 매뉴얼사업이라는 것을 명심하고, 체계화된 매뉴얼(운영시스템과 노하우)을 가지고 사업을 전개해야 할 것이다.

[2] 체인 형태에 따른 분류

Regular chain (본사직영체인점형태)

- 본부가 직접 점포에 투자하고 직원들을 파견하여 관리
- 브랜드 이미지 일관성 있게 유지 가능
- 점포전개의 효율성 저하
- ex) KFC, TGIF, 아웃백 등의 패밀리레스토랑

Voluntary chain (임의적 체인점형태)

- 직영형태와 프랜차이즈의 중간 형태
- 공동브랜드와 동일업종을 조합하여 전개하는 방식
- 본부는 최소의 기능만 담당하기에 이미지 만들기 힘들
- 점포주가 특징을 살려 경영 가격경쟁 등이 가능
- ex) 유통업 - 썬마트(소매유통업)

Franchise chain (직영.가맹점 형태)

- 유통의 꽃
- 본부와 가맹점 모두 독립된 자본에 의한 별개의 사업자
지만 운영의 주체는 본부에 있는, 일반적인 가맹점형태
- 절약형 유통사업 전개 방식
- ex) 롯데리아 등 대부분의 프랜차이즈업체

[3] 국내외 프랜차이즈의 역사 및 현황

1) 한국

- 1979년 10월 25일 소공동 롯데백화점내에 개점한 '롯데리아'를 국내 프랜차이즈의 효시로 보는 것이 일반적.
- 80~90년대를 거치면서 패스트푸드, 양념치킨류, 제과점 등의 외식산업을 중심으로 프랜차이즈가 성장
- 90년대 외식산업뿐만 아니라 편의점, 부동산 중개업, 세탁소, 사설 학원, 약국, PC방 등 유통·서비스업 등 다양한 업종으로 확대. 1997년 IMF 사태 후, 현재까지 급속한 성장을 거듭
- 산업자원부가 실시한 '2005 프랜차이즈산업 실태조사'
- 프랜차이즈 산업 전체 매출 61조원, GDP 대비 7.9%를 차지.
- 국내 프랜차이즈산업의 총 가맹본부 2천2백 여개, 가맹점 28만개, 종사자 수 약 83만 명으로 추정.
- 외식업 프랜차이즈는 전체 프랜차이즈 매출액의 26%를 차지, 산업자원부의 2003년 1월 자료에 따르면 국내 외식산업에서 프랜차이즈의 수는 559개(34.9%) 까지 증가
- 외식기업들이 프랜차이즈 개념을 외식시장에 도입, 국내는 물론 세계로 진출, 국제화에 도전

[3] 국내외 프랜차이즈의 역사 및 현황

2) 미국

- 남북전쟁 당시 1850년경 Singer 재봉틀 회사에서 자본 확보를 위한 판매촉진의 일환으로 도입
- 1979년 연방 “프랜차이즈 거래법” 이 제정되었고 IFA(International Franchise Association - 미국 프랜차이즈협회)와 같은 연합기구가 결성되면서 프랜차이즈 사업이 성장하게 됨
- 1990년대 중반, 350여 개 업종에 프랜차이즈 본부가 7,000여 개, 가맹점이 약 60여 만개에 고용인원은 약 800여 만 명(미국 전체인구의 약3%가 프랜차이즈 산업에 종사하고 있음)으로 매출액은 1조 억 달러(全美유통. 서비스업의 40%가량 점유), GDP의 12~14%에 이름
- 미국의 경우 개인이 창업하여 5년 후 성공할 확률이 26%, 프랜차이즈 가맹사업을 했을 경우 5년 후 성공할 확률이 95%에 이른다고 함

3) 일본

- 1990년대 중반 프랜차이즈 본부가 890여 개, 가맹점이 189,000여 개점, 매출액은 15조¥, 고용인원이 약 252여 만 명이다.

[4] 프랜차이즈 본부의 기본조건

1) 외식 프랜차이즈 본부의 기본조건

1. 중앙공급식 시스템(Central Kitchen, C.K)

주방장 없이 요리가능, 전국 어느 곳에서나 맛(품질)의 균일화 유지, 인력난과 비싼 임대료에 따른 공간적 제약 극복

2. 생산과 물류의 시스템화

3. 직영점 운영의 필요성

- 본부의 경영이념과 사업컨셉을 함축, 방향제시
- 아이টে에 대한 1차적인 위험부담 및 검증 (아이템, 신메뉴, 신정책 등)
- 직영점의 실적분석을 통해 상권별, 매출별 유추해석 가능
- 직영점 우수점장을 슈퍼바이저로 양성 → 가맹점관리 용이
- 직영점의 영업활성화 시 신뢰성 확보 → 체험 및 시식, 보여줌
- 성공적인 직영점 운영으로 본부운영에 기여

2) 프랜차이즈 본부의 주요 업무

- ❖ 신규 원부자재 개발(대체자재, 포장재 등)
- ❖ 상품, 서비스 개발 (차별화와 적절한 가격, 방법 등)
- ❖ 독창적 메뉴 또는 서비스체계 구축
- ❖ 가맹점 교육훈련지도(경영자의 능력향상)
- ❖ 금융지원 기능(자금조달, 융자)
- ❖ 탁월한 마케팅력, 판촉기능
- ❖ 점포운영관리 기능(정보수집, 처리, 전달)
- ❖ 경영관리기능(사무관리 등)
- ❖ 슈퍼바이저(SV)를 통한 매뉴얼 지도기능(관리, 점검, 전달)

SV(슈퍼바이저)

- 본부의 정책이나 지침 전달자(가맹점에는 회사를 대표하는 경영자의 분신으로 경영이념, 비전달성에 대한 협력요청, 경영전략, 마케팅전략 등을 전달)
- 가맹점의 상황이나 건의사항을 본부에 전달자(제안, 불평, 불만 등)
- 본부와 가맹점간의 커뮤니케이션 채널(신뢰관계유지 및 조성)
- 지속적인 매출증대나 이익증진이 계획 및 실행지지 역할(최고이익창출)
- 일하기 쉬운 환경조성으로 고객에게 최대의 서비스 창출 역할
- 가맹점에 대한 경영지도, 조언, 상담업무
- 마케팅 리서치 업무실행자 (경쟁점조사, 상권변화조사 등)

3) 가맹점의 의무

광고비 부담 및 판촉이벤트에 동참의 의무

본부지시사항에 대한 준수·통제·용인의 의무

본부가 제공하는 운영매뉴얼 준수의 의무

계약서에 계약된 본부 공급품 구입 및 본부의 대고객 서비스 공급의 의무

영업 비밀보장의 의무

가맹비나 로열티 지급의 의무

제 2절. 가맹사업거래에 관한 법률과 표준약관

- 1. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률**
- 2. 프랜차이즈[외식업] 표준약관**
- 3. 가맹사업 진흥에 관한 법률**
- 4. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 시행령 개정**
- 5. 정보공개제도와 정보공개서**
- 6. 표준계약서**

1. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률

□ <가맹사업거래의 공정화에 관한 법률>

- 2002년 11월부터 시행 中.

: 가맹본부에 의한 정보 공개, 불공정거래행위 금지, 계약해지 제한 등의 제도를 통해 공정하고 투명한 가맹사업 거래질서를 확립, 법 위반행위 시정 및 가맹점사업자의 피해구제를 위한 절차를 규정

□ 정부는 프랜차이즈산업을 적극 육성한다는

기본 방침에 입각하여,

: 프랜차이즈산업의 건전성제고 & 우수 프랜차이즈 글로벌 경쟁력 제고 & 지역특산물에 프랜차이즈기법 도입 & 중소기업 프랜차이즈 통계DB 구축 등

프랜차이즈산업의 성장잠재력 확충을 위한 다양한 계획을 내놓고 있다.

< 개정된 주요 내용 >

창업을 하려는 ‘가맹본부’의 재무상황, 가맹점 수, 가맹금, 영업 조건, 교육 내용 등을 가맹사업법에 따라 70가지로 기재한 것

가. 가맹희망자의 범위 확대 및 권리보호 강화

나. 정보공개서 등록 제도의 도입

- 가맹본부가 가맹점사업자를 모집하기 위해 가맹희망자에게 정보공개서를 제공하는 경우, 반드시 공정거래위원회에 등록된 정보공개서를 제공해야함.

다. 가맹금 예치제도의 도입

라. 가맹금 반환 요구 요건 확대

마. 가맹점사업자의 영업구역 보호

바. 가맹정사업자의 가맹계약 갱신 요구 제도 도입

사. 가맹사업거래분쟁조정협의회의 이관

아. 가맹사업거래상담사 제도를 가맹거래사 제도로 변경

2. 프랜차이즈(외식업) 표준약관

- * 1990년대부터 국내 프랜차이즈산업은 비약적 발전
But, 법적,제도적 장치는 아직도 미흡
- * 공정거래위원회는
양적인 성장만 추구해오던 프랜차이즈 본사와 업체 사이에 있을
수 있는 불만 사항과 이해부족으로 인한 폐해를 다소나마 해소
하기 위하여 프랜차이즈(외식업) 약관을 제정, 시행하고 있음.
- ⇒ 불공정약관으로 인한 분쟁을 사전에 예방,
가맹계약자의 피해 감소, 사업실패의 위험 감소
- ⇒ 가맹사업자의 효율성 제고 및 신뢰 확보를 기대 가능

< 표준약관의 주요내용 >

- ① 계약기간 - 갱신요구권제를 도입
- ② 가맹비 반환
 - 최초 계약시점기준. 잔여 계약기간만큼의 가맹비 반환
- ③ 영업지역 - 직영매장 or 점포신설 시 기존계약자 동의 필요
- ④ 영업양도 시 양수인의 가입비 면제 - 단, 교육비필요
- ⑤ 점포 인테리어 시공업자 임의선정 - 가맹계약자 마음대로
- ⑥ 상품공급처의 제한 - 직접 원,부자재 조달가능
- ⑦ 반품 및 교환 - 하자: 6개월내 통지,교환/ 계약해지: 출고가
- ⑧ 광고, 판촉 - 판촉비 부담요구시 동의필요
- ⑨ 금전채무보상 - 상호 지연이자 부담
- ⑩ 가맹사업자의 의무 - 가맹여부 판단할 사업자 정보공개

3. 가맹사업 진흥에 관한 법률

- 가맹사업=프랜차이즈

가맹본부
(프랜차이즈본부)

상호, 경영노하우제공.
가맹점을 통해
상품과 서비스판매

가맹사업자
(가맹점)

차세대 성장동력 산업으로 육성 및 보급이 필요.

But, 가맹사업자를 체계적으로 관리, 육성할 수 있는 제도적 기반이 없음.

⇒ 가맹사업진흥시책의 수립, 가맹사업의 진흥 및 지원,

가맹사업의 창업지원 등에 관한 ‘가맹사업 진흥에 관한 법률’ 제정

<주요내용>

1. 가맹사업진흥계획의 수립,시행
2. 가맹사업 진흥을 위한 협조체제 구축
3. 가맹사업에 대한 실태조사
4. 가맹사업의 진흥 및 지원
5. 가맹사업의 창업지원
6. 산업자원부장관이 전담기관을 지정 및 운영할 수 있고, 전담기관은 가맹사업과 관련하여 교육 및 정보제공 등의 업무를 담당
7. 산업자원부장관은 권한의 일부를 위임, 위탁할 수 있다.
8. 기금 지원 또는 신용보증을 받고자 하는 자는 가맹사업에 관한 현황 또는 사업계획을 전담기관의 장에게 신고하여야 한다.
9. 부칙 제 2조(다른 법률의 개정)

4. 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 시행령 개정

- 2011년 1월 14일 시행
- 가맹희망자 및 가맹점사업자의 권익을 보호하기 위하여, 가맹본부
부가 정보공개서 등록신청 시, 가맹계약서 양식 사본을 추가로
제출하게 하고 정보공개서 신규등록 처리기간을 14일에서 30
일로 조정하는 등
현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선 및 보완하기
위해 개정함.

<주요내용>

- * 정보공개서 등록 신청 시의
제출서류 추가 및 처리기간 조정(안 제5조의 2)
- * 가맹계약서 기재사항 추가(안 제12조)
- * 가맹본부의 가맹계약 해지사유 명확화(안 제15조)
- * 정보공개서 기재사항 추가 및 변경등록기한조정
(안별표1, 안별표1의2 신설)

5. 정보공개제도와 정보공개서

1) 정보공개제도

(1) 정보공개서의 제공의무

- * 가맹사업법 제7조는 가맹본부는 가맹희망자에게 가맹희망자가 가맹금을 최초로 지급하는 날부터 5일전 또는 가맹희망자가 가맹계약을 체결하는 날부터 5일전에 정보공개서를 제공하여야 하는 것으로 규정하고 있다. 즉, 정보공개서를 제공한 후 5일이 경과하기 전에는 계약을 체결하거나 가맹금을 받을 수 없도록 규정하고 있다.

(2) 정보공개서의 갱신·수정 의무

- * 가맹본부는 매 사업연도가 종료하는 날부터 90일 이내에 정보공개서를 갱신하여야 하고 정보공개서의 내용 중 가맹점사업자의 부담, 영업활동의 조건 등 대통령령이 정하는 중요한 사항이 변경된 경우에는 변경되는 날부터 90일 이내에 정보공개서를 수정하여야 한다.

(3) 허위 과장된 정보제공 등의 금지

- * 가. 법 제9조제1항에 의하면 가맹본부는 정보공개서를 작성·갱신·수정하거나 가맹희망자에게 정보의 내용을 표시·광고 또는 설명함에 있어서 허위 또는 과장된 정보를 제공하거나 제8조제2항에서 규정된 중요한 사항을 누락하여서는 아니된다.
- * 나. 가맹본부는 자기와 거래하는 가맹점사업자의 매출액·수익·매출총이익·순이익 등 과거의 수익상황이나 장래의 예상수익상황에 관한 정보를 제공하는 경우에는 공인회계사가 감사한 감사보고서 및 현재수익 또는 예상수익의 산출에 사용된 사실적인 근거와 예측에 관한 자료, 현재수익 또는 예상수익의 산출근거가 되는 지역시장 내에 위치한 가맹사업의 점포(직영점 포함)의 수와 그 비율 등에 관한 자료를 가맹본부의 사무소에 비치하여야 한다.

2) 정보공개서

* 목적

: 가맹희망자에게 실효적인 정보공개서를 제공하고 가맹본부의 업무편의를 높이며 나아가 가맹사업의 공정한 거래관행이 정착되게 하기 위해

* 작성원칙

- 명확하면서도 구체적으로 작성
- 읽는 사람의 이해를 쉽게 하기 위해 표, 그림, 그래프등 시각적 효과와 더불어 중요내용은 색상,크기 등으로 표시
- 사실과 가맹본부의 의견은 분리하여 작성
- 기재사항을 순서대로 작성

* 양식

: 공정거래위원회 가맹사업거래 홈페이지

6. 표준계약서

- * 목적

: 외식업을 운영하는 가맹사업에 있어서 가맹본부와 가맹점사업자
간에 공정한 계약조건에 따라 가맹계약(프랜차이즈계약)을 체결하
도록 하기 위한 표준적 계약조건을 제시하는 것이 목적

- * 양식

: 공정거래위원회 가맹사업거래 홈페이지

로그인 MEMBER LOGIN

☒ 일반회원 ☐ 가맹본부회원

아이디

비밀번호

회원가입

로그인

피해구제

- ▶ 허위정보공개서신고 [GO](#)
- ▶ 불공정가맹본부제보 [GO](#)
- ▶ 주요피해사례 [GO](#)

법령및제도

- ▶ 가맹사업관련법령 [GO](#)
- ▶ 가맹사업관련서식 [GO](#)

 보안오를 다운로드

 한글뷰어 다운  PDF뷰어 다운

방문자수
오늘 : 853
전체 : 1993169

 공정거래위원회 홈페이지 바로가기

가맹사업의 공정한 거래질서의 확립을 위하여
공정거래위원회가 함께합니다.



정보공개서

외식

도소매

서비스

최신정보	순항골남원추어탕	2012-05-07
최신정보	델리앤쥬라또	2012-05-07
최신정보	담땃이돈까스	2012-05-07
최신정보	원조장충왕족발	2012-05-07

정보마당

공지사항

FAQ

물고답하기

최신정보	2012년 3월 신규등록 공지	2012-04-20
최신정보	2012년 02월 신규등록공지	2012-03-19
최신정보	2012년 1월 신규등록공지	2012-03-06
최신정보	2011년 12월 신규 등록 공지..	2012-01-02

01. 가맹점사업자 Guide



가맹계약을 시작하기 전 창업희망자들이 꼭 알아야 할 10가지 필수사항을 알기 쉽게 정리하였습니다.

02. 가맹사업법 소개



가맹사업법의 주요 내용을 자세하게 소개한 교육자료입니다. 가맹본부는 물론 가맹점사업자에게도 유용한 정보가 많이 담겨 있습니다.

TOP

법령 및 제도

서식자료

- 표준가맹계약서
- 분쟁조정협의회
- 가맹거래사

뷰어 다운로드

한글뷰어 다운 PDF뷰어 다운

가맹사업의 공정한 거래질서의 확립을 위하여 공정거래위원회가 함께합니다.

법령 및 제도
LAWS AND SYSTEM

서식자료 form data



LOCATION

HOME > 법령 및 제도 > 서식자료

법령자료 보기

서식자료

표준가맹계약서 보기

Search

제목

검색 >

번호	제목	등록일	첨부파일	열람수
20	2012년 가맹분야 전화설문조사 가맹점 현황표 작성 안..	2012-04-12		83
19	가맹거래사 자격 및 등록 관련 서식자료	2011-03-31		1276
18	2011 가맹분야 전화설문조사 가맹점현황표 제출 양식	2011-03-25		637
17	개정-정보공개서 변경등록신청서(변경신고서)	2011-01-05		4394
16	개정-정보공개서 신규등록신청서	2011-01-05		3871
15	자료제출요청서-[신규등록후 작성제출]	2010-12-06		2339
14	전화조사 서식	2010-07-02		1725
13	정보공개서 미등록 가맹본부 자진신고서식	2009-09-18		3536
12	정보공개서 변경등록신청서(변경신고서)	2008-05-27		9273
11	정보공개서 등록증	2008-05-27		6294

법령 및 제도

- 법령자료
- 서식자료
- ▶ 표준가맹계약서
- 분쟁조정협의회
- 가맹거래사

뷰어 다운로드

 한글뷰어 다운  PDF뷰어 다운

가맹사업의 공정한 거래질서의 확립을 위하여 공정거래위원회가 함께합니다.

법령 및 제도

LAWS AND SYSTEM

표준가맹계약서 the standard member from of contract



LOCATION

HOME > 법령 및 제도 > 표준가맹계약서

법령자료 보기 서식자료 보기 **표준가맹계약서**

Search

제목

검색 >

번호	제목	등록일	첨부파일	열람수
3	프랜차이즈(외식업)표준계약서	2010-07-16		6709
2	프랜차이즈(도소매업)표준계약서	2010-07-16		3235
1	프랜차이즈(교육서비스업)표준계약서	2010-07-16		2829

제 3절. 프랜차이즈 외식가맹점 창업

1. 프랜차이즈 시스템 창업 시장·단점과 창업과정

2. 우수본부 선별과 피해유형사례

1. 프랜차이즈 시스템 창업 시장·단점과 창업과정

1)프랜차이즈 가맹본부의 장단점

(1)가맹본부 장점

- 소규모 조직으로 큰 부담 없이 단시간에 전국적/국제적인 규모의 가맹점 확보 가능
- 가맹본부의 브랜드 이미지에 대한 가치로 단시간에 투자부담없이 제고 가능
- 직원관리 용이
- 가맹점 운영의 효율성
- 유동적인 가맹점 모집
- 안정적인 사업운영
- 규모의 경제실현으로 가격경쟁력 증가
- 생산과 유통 면에서 규모의 이익 발생
- 마케팅 정보활용력의 증대로 고효율의 광고/판촉효과

1)프랜차이즈 가맹본부의 장단점

(1)가맹본부 단점

- 직접적 통제의 어려움과 지속적 관리를 위한 비용과 노력
- 경쟁자 양산 우려
- 부실채권 발생에 대한 우려
- 가맹본부의 직영점 운영 기피현상
- 가맹본부와 가맹점 간의 의사소통 문제
- 가맹점에 대한 지속적인 교육과 관리, 그로 인한 의견 대립
- 매출액 누락이나 세금기피 현상으로 관리의 난해
- 부진점, 불량점 처리의 제한성 & 가맹점에 대한 경영과 관리 제한성
- 브랜드가 가지는 동일이미지를 유지하기데 한계성
- 가맹점운영 이익이 직영점운영 이익보다 낮은 경우 대응책 미흡

2)가맹점 창업의 장단점

(1)프랜차이즈 가맹점 장점

- 실패위험이 적고 안정적
- 가맹본부가 다변화 시장에 대처하기 위한 대책을 강구해줌
- 개업초기 예상되는 재고부담과 제품 신빙성에 대한 걱정이 없음
- 가맹본부의 지원으로 개별 판촉보다 큰 효과 수득
- 경비절감 효과 & 소액투자 가능
- 경영에 대한 지도를 가맹본부로부터 받음
- 여러 개의 가맹점 소유 가능

2)가맹점 창업의 장단점

(1)프랜차이즈 가맹점 단점

- 스스로 문제해결이나 경영개선의 노력에 대한 나태함
- 동일시스템 타 가맹점의 실패나 위생 등의 문제가 터지면 전 가맹점의 신뢰도와 지명도에 큰 타격
- 가맹본부의 운용능력 상실 시, 가맹점은 자동 폐업
- 좋은 아이디어의 반영에 있어 난해
- 지역과 지점의 특성에 맞는 광고나 영업활동 못함
- 상호 독립사업가이기에 가맹본부에서 가맹점의 의사 무시
- 가맹점주의 특별한 요구나 조건 등에 대한 자율성 결여
- 계약기간에 대해 제약이 따름

3) 프랜차이즈 가맹점 창업 과정

1) 본인결정사항

- ① 자기 자신을 관리할 수 있고 자본과 노력을 투자해서 결코 후회하지 않을 것인가?
- ② 본부에서 제공하는 이점(프랜차이즈 패키지)을 얻기 위해 본인의 주관을 포기할 수 있는가?
- ③ 스스로가 종업원이 되고 고객이 될 수 있는가?
- ④ 본부의 관리에 순응할 수 있으며 능동적으로 솔루션을 낼 수 있는가?
- ⑤ 동시다발적인 업무를 충분히 소화할 수 있는가?
- ⑥ 물질적, 육체적, 정신적으로 부족함이 없는가?
- ⑦ 친지나 주위사람으로부터 도움을 받을 수 있겠는가?
- ⑧ 외식분야의 경험이나 기술 또는 이론적 지식이 있는가?
- ⑨ 외식분야의 정보입수나 공부에 적극적인가?
- ⑩ 실패를 무릅쓰고 할 수 있는가, 성공이 눈에 보이는가?

2) 상품[아이템] 결정

- ① 열의를 다해 일할 가치가 있고 제3자에게 아이템을 설명했을 때 긍정적인 반응인가?
- ② 상품(메뉴)이나 서비스에 대해 경쟁력(메뉴나 경쟁점에 대해서) 등 비교 검토하였는가?
- ③ 상품(메뉴)에 대한 보호나 의장, 서비스표, 상표 등과 같은 특허관련 등록은 되어 있는가?
- ④ 성숙되는 상품(메뉴)인가, 성장되는 상품(메뉴)인가에 대해 검토 하였는가?

3) 시장결정 사항

- ① 관련 시장성이 점차 커지면서 경쟁점포에 비해 경쟁력이 있는가?
- ② 계절이나 시간에 제약을 받고 있는 업종은 아닌가?
- ③ 주변 배후지 세력이 흥하는 곳인가?
- ④ 주변 환경에 비해 유행아이템은 아닌지, 또는 라이프사이클이 짧지는 않는지 충분한 검토는 했는가?

4) 본부결정 시 검토내용

- ① 공정거래위원회에서 고시한 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 준수와 본부에 대한 기본부항(재무구조, 자본구조, 연간 매출액, 영업개시일, 직영점보유여부, 임원의 경력사항, 직원 수, 가맹점 수 등), 계약서는 표준약관을 지키고 있는가 등의 체크사항을 서면으로 확인 했는가?
- ② 본부 설립연도와 법인회사인가, 개인회사인가, 평판에 대해서 확인 했는가?
- ③ 회사의 지명도와 조직구성원(최소5명 정도로 구매 및 배송담당자, 총무 및 경리 담당자, 기획 및 마케팅담당자, 가맹상담 및 점포개발담당자, 점포관리 및 매뉴얼교육담당자)은 확인된 사실인가?
- ④ 각 가맹점의 평균매출액을 확인시켜 주는가?
- ⑤ 현재 운영체계와 향후 발전 방향이 뚜렷한가?
- ⑥ 충분한 연구개발 노력과 경쟁업체에 대한 정보 흡인력은 양호한가?
- ⑦ 1년간 기존가맹점의 폐점률과 인수인계 건은 몇 건인가?
- ⑧ 본부직원이 본부를 보는 견해가 합당한가?
- ⑨ 특정한 국가 또는 지방색을 보이거나 특수집단의 이미지는 없는가?

5) 계약결정 사항

- ① 창업 준비 과정에서부터 경영지도에 이르기까지 모든 항목이 포함되어 있는가?
- ② 계약에 대한 독점 상권과 관련규정 및 약관은 정확한가?
- ③ 계약서 양식이 너무 간단하고 조잡하지 않는가?
- ④ 본부의 입장만 주장하는 일방적인 계약내용이 아닌가?
- ⑤ 만약에 계약내용에 하자가 발생 시 보호받을 수 있는가?
- ⑥ 회사의 광고 및 홍보활동, 기타 지원체제는 충분한가?
- ⑦ 본부가 제공하는 모든 지원 사항이 정확히 명시 되었는가?

6) 주의해야 할 프랜차이즈 본부

- ① 소규모 자본투자자로 엄청난 수익을 보장하겠다는 본부
- ② 가맹점 희망자가 프랜차이즈 사업 내용에 대한 타당성 검토를
채 하지 않았음에도 불구하고 늦기 전에 시작해야 한다고 재촉하는 본부
- ③ 프랜차이즈 본부의 총매출액과 이익금, 원가율, 매장위치 등에 대한
자료를 영업비밀이라고 하면서 공개하지 않거나 가맹점 희망자를
무시하는 본부
- ④ 파트타임이나 아르바이트로 운영 등 사업은 어렵지 않고 쉽게 돈을
벌 수 있다고 부추기는 본부
- ⑤ 회사경력이나 직원의 신상 등에 거부감을 보이는 본부
- ⑥ 피라미드 조직이나 네트워크 시스템을 운운하는 본부
- ⑦ 가맹점 가입 시 가맹비, 로열티가 아주 싸거나 없는 본부
- ⑧ 상권보장기능이 애매모호하거나 짧은 기간 내에 복수 브랜드를
출시하거나 한 업력이 있는 본부

7) 계약체결 전 확인사항

- ① 프랜차이즈는 매뉴얼 사업, 매뉴얼은 확인했는가.
- ② 외식업표준약관을 적용한 계약서와 정보공개서를 사전에 확인하고 충분한 검토를 하였는가.
- ③ 상표나 서비스표 등 특허관련등록이나 출원을 확인했는가.
- ④ 본부가 직영점을 운영하고 있으며 가맹점에 대한 지속적인 교육을 하고 있는가.
- ⑤ 본부조직인력과 슈퍼바이저의 활동여부를 확인했는가.
- ⑥ 영업 중인 기존 가맹점을 세 곳 이상 방문하여 본부와의 상담내용이 일치하는지 확인을 하였는가.

8) 계약체결 시 주의사항

(가) 계약서 작성 시 확인해야 할 사항

- ① 가맹 시 내야하는 가맹비, 보증금, 기타비용에 관한 사항은?
- ② 개점 전 필요한 자금 및 운영 규모는 파악되었는가?
- ③ 비용의 금액 또는 산정 방법에 타당성이 있는가?
- ④ 가맹비, 보증금, 비품대, 기타비용의 성격은? (점포임차비용, 인테리어비용, 초도 상품비, 마케팅, 광고 등에 투자해야 할 자금은 얼마인지?)
- ⑤ 본부가 지원하는 항목의 비용은 누가 지불하고 있는가?
- ⑥ 입지선택, 계약지원, 점포 임차에 관한 선택권과 인테리어, 서비스 및 유지보수에 관한 계약 등의 구체적인 항목은 어떤 것(징수시기와 징수방법)이 있는가?
- ⑦ 가맹점 점포임차 및 시설설치 등에 대해 본부의 금융지원방법은?
- ⑧ 비용이 반환되는 것일 경우, 반환조건은?
- ⑨ 본부가 제시하는 가맹점 예상수익(원가율 등 산출근거의 타당성)은?
- ⑩ TV, 라디오, 신문, 잡지 등을 이용한 매스컴 광고 횟수는 어느 정도인가?
- ⑪ 월간 슈퍼바이저의 점포방문 횟수와 판촉비 배분은 어느 정도인가?

8) 계약체결 시 주의사항

(나) 가맹점주에게 상품을 판매하는 조건에 관한 사항

- ① 가맹점주에게 판매하는 식재료나 관련 상품의 종류(상품 및 서비스에 제약이 따르는가?)는?
- ② 가맹점이 판매할 상품 구매가격에 경쟁력이 있는가?
- ③ 판매메뉴 선택권은 누가 갖고 있는가?
- ④ 상품대금 결제방법은?
- ⑤ 본부가 제공하는 상품 및 서비스에 대한 일정지역의 독점권은 보장받았는가?

8) 계약체결 시 주의사항

(다) 경영지도에 관한 사항

- ① 가맹할 때 연수나 교육, 훈련 등 교육을 해주는지의 여부는?
- ② 가맹할 때 받는 연수나 강습회의 내용은?
- ③ 계속적인 경영지도의 방법 및 실시회수는?
- ④ 가맹점 관리차원의 지원 항목은?
(정기적인 매장방문 및 지도, 매뉴얼제공, 신 메뉴개발 제공, 각종 양식제공, 고객관리 매뉴얼 제공 등의 여부)
- ⑤ 본부가 상품정보, 회사경영 방침, 시장정보 등을 지속적으로 가맹점에 제공하는지?
- ⑥ 우수가맹점 포상제도나 지원하는 보험(화재보험, 교통사고 관련보험, 식중독예방, 제조물 책임법 관련 보험 등)의 여부는?
- ⑦ 다른 가맹점과 정보 및 의견 교환할 수 있는 프랜차이즈 본부 차원의 정기적인 회의(가맹점주 회의, 가맹점주 협의회)가 있는지?

8) 계약체결 시 주의사항

(라) 가맹점주가 사용할 상표, 상호, 기타의 표시에 관한 사항

- ① 가맹점주가 사용할 상표, 상호, 캐릭터, 기타 표지는? (사용에 관한 제한 규정이 합리적인지?)
- ② 사용조건이 있을 경우에는 그 내용은?
- ③ 상표등록이나 서비스표, 의장 등 보호 장치는 되어있는지?

8) 계약체결 시 주의사항

(마) 계약기간 및 계약의 갱신, 해제에 관한 사항

- ① 계약기간은 몇 년이며 규정의 명시는?
- ② 가맹점을 팔려고 할 때 프랜차이즈 본부가 거부권이 있는지?
- ③ 계약당사자가 직접 운영해야 하는지?
- ④ 계약갱신과 해제의 조건 및 절차는?
- ⑤ 계약해제로 인하여 발생하는 손해배상금의 지급여부와 기타 의무 사항이 있는지?
- ⑥ 가맹점주가 계약서에 서명날인 한 이후부터 실제사업 개시 시점까지의 얼마의 예산과 시일이 걸리는가?

8) 계약체결 시 주의사항

(바) 가맹자로부터 정기적인 징수비용에 관한 사항

- ① 징수하는 비용의 액수 또는 산정방법은?
- ② 상호사용료, 경영지도료, 기타비용의 성격은?
- ③ 징수시기와 징수방법은?
- ④ 프랜차이즈 본부가 제공하는 교육 프로그램은 있는가? (교육 내용과 교육비 부담은 본부인지 가맹점인지?)
- ⑤ 로열티는 지속적으로 지불해야 하는가? (동 업종의 로열티와 비슷한 지의 여부?)

8) 계약체결 시 주의사항

(사) 기존 가맹점을 방문하여 체크할 사항

- ① 투자비 내역과 점포운영에 필요한 직원 수는?
- ② 실제 매출액 및 마진율은?
- ③ 브랜드 및 가맹본부에 대한 신뢰도는?

오픈 전 - 상권분석, 오픈관련 체계적인 오픈스케줄 관리
오픈 후 - 지원 및 사후관리(식재료 공급, 마케팅, 교육,
상권보호, 하자나 반품, 신규 메뉴개발 등)

2.우수본부 선별과 피해유형사

[1] 우수본부 선별

1. 하청업체, 납품업체, 거래은행, 가맹점 등의 직원 통해 본부의 신뢰도 확인/재정, 운영상태, 임원의 전직, 운영 노하우 등 확인(정보공개서)
2. 직영점이 있는지 확인 – 많을수록 좋음
(본부의 재무상태가 양호하고 사업아이템에 수익성이 있다는 증거)
3. 가맹점 수가 많을수록 성공확률이 높은 만큼 확인이 필요 (최소 20개 이상)
- 지나치게 많은 경우 : 치열한 경쟁과 제2브랜드 치중 우려
4. 제품개발(피자헛(고가정책), TGIF 등)과 C/K 등
안정적인 제조, 물류라인이 구축되어 있는지 확인
5. 가맹점 지원을 위한 종합 매뉴얼이 있는지 체크
6. 점포관리를 위한 슈퍼바이저 활동 여부 등 가맹점을 방문 직접 체크

[1] 우수본부 선별

6. 지나치게 모집광고를 많이 하는지 확인
(식당은 구전광고, 유명FC본부는 브랜드 인지도 향상
→ 모집광고보다는 제품광고 위주)
7. 급부상하는 신종 업종은 주이를 지켜본 후 판단, 개점 시 지원사항 체크
8. 관련법규가 없어 제재가 예상되는 신흥업종은 피함
9. 본사규모 이상으로 다 브랜드를 운영하거나 신규브랜드를 늘리는 본부는 피함.
10. 지역상권내 독점영업권을 주는지 확인, 복수브랜드 출점 여부 확인
11. 기존 브랜드가 포화로, 유사브랜드를 출시한 경험이나 할 우려가 없는지 확인
(다 브랜드본사 주의).
12. 계약체결 전 - 가맹본부에 요구할 수 있는 정보와 자료는 최대한 요구하여 검토
계약 시 - 특약사항이나 구두약속 등을 반드시 서면으로 기재
13. 업종과 업태도 중요하지만 가맹본부의 능력이 더 우선이 되어야 한다.

[2] 가맹점 가입에 따른 피해유형

- 1) 계약금을 노린 사기로 고수익보장, 최대, 최고, 마지막 기회라고 감언이설 및 판매와 운영은 본부가 알아서 해준다는 경우.
- 2) 본부가 고의로 도산하고 다른 업종으로 재 창업하는 경우
- 3) 본부의 총체적 부실
- 4) 가계약시 낸 가맹비의 착복
- 5) 과도한 가맹비
- 6) 시공 상의 하자과 과다비용 징수
- 7) 해약 시 보증금의 착복
- 8) 안 팔리거나 하자 있는 제품 떠안기기
- 9) 반품거부 및 능장처리
- 10) 번번이 늦는 제품공급

[2] 가맹점 가입에 따른 피해유형

- 11) 보장받지 못하는 독점 영업권(상권 미보호)
- 12) 인력지원 불이행 및 비전문가 파견
- 13) 일방적인 해지조항
- 14) 융통성 없는 결제기한
- 15) 상권분석 실패 및 권리금 장난
- 16) 너무 높게 제시하는 예상 수익액
- 17) 전문화된 관리지원 조직의 부재
- 18) 부실한 교육과 신상품 개발의 미비
- 19) 홍보 및 판촉활동의 미비
- 20) 부가비용이 발생하는 행사를 자주하거나 이런저런 명목의 비용을 자주 요구
- 21) 타 브랜드로 유사아이템의 새로운 사업전개나 같은 직원이 여러 브랜드를 관리하는 경우

[3] 프랜차이즈 분쟁의 효과적인 대처요령

**계약 불이행
(분쟁발생)**

1. 본부와 가맹점이 최대한 타협하여 해결방법 강구

-외식업표준약관을 적용하는 본부 및 정보공개서 반드시 사전에 확인검토를 하는 등 철저한 준비(특약란 활용)

2. 계약분쟁 및 피해시 도움이 되는 기관

- 공정거래위원회(www.ftc.go.kr) 02-2023-4010
- 한국공정거래조정원(www.kofair.or.kr)
1588-1490

[4] 프랜차이즈 산업의 발전과제

- **프랜차이즈 산업의 제도적 기반조성이 시급 :**
 - 각종 세제혜택 및 육성책을 통한 우수프랜차이즈 기업육성, 법률적 체계확립, 프랜차이즈 교육 및 신규창업에 대한 자금 지원, 공정거래질서 기반확립 등
- **프랜차이즈 기업의 자율발전을 위한 인프라 구축 지원이 필요 :**
 - 프랜차이즈 창업가이드 지속 보급, 프랜차이즈 산업의 경영정보화, 물류효율화를 위한 물류 표준화공동화, 프랜차이즈 학과 개설 및 각종 자격제도를 통한 전문인력 양성, 중소기업 교육의 확대 등
- **우수 프랜차이즈 산업의 수출산업화 기반 조성을 위해 수출촉진 :**
 - 행정지원시스템 가동, 각종 학술회 및 박람회 지원, 수출국가 현지시장에 대한 정보제공, 해외투자펀드 조성, 자금조달지원방안 마련 등의 정책적 지원

[참고자료]

- 1) 외식창업실무지침서, 임현철, 한승호, 노유진, 2017.
- 2) 강병남의 음식장사 성공전략. 강병남. 서민사, 2001. p16~18
- 3) 외식창업실무론. 김현희. 이대홍. 백산출판사, 1999.1 p18~19
- 4) 그래도 음식장사가 승부가 빠르다. 이상화. 김철호, 푸른솔. 2000. p24~25
- 5) 외식창업실무론. 김현희. 이대홍. 백산출판사, 1999. p25~53