달콤한 말과 과장 광고를 조심해야 피해 입지 않는다

IMF 이후 우리 사회의 고용 불안과 가계 소득 감소에 따라 소자본 창업에 대한 관심이 고조되고 있다. 이런 분위기에 편승해 창업 설명회와 대리점 모집 광고로 창업하고자 하는 사람들을 울리는 악덕 사업자가 있는 것으로 나타나 주의가 요망된다.

■ 조사/김선환〈한국소비자보호원 생활경제국〉
■ 정리/오승건〈소비자정보국〉

장상희씨는 부업거리를 찾던 중 지역 신문에서 '생활 정보 팔아 떼돈 버는 IP 송출 사업'이라는 광고를 보고 가입비로 48만원을 납입하고 사업을 시작했다.

예상과는 달리 상당한 경험과 지식이 필요했고, 정보를 올리면 참신하지 않다는 이유로 거부돼 2개월간 하다가 중지했다.

엄경석 씨는 일간지에 게재된 숯대리점 모집 광고를 보고 2천만원을 투자해 대리점을 개설했다. 물건을 갖다주지 않아 확인해 보니 본사는 생산 설비가 없어 공급 능력이 없는데도 설비 확장중이라며 기다리라고 한다.

창업 설명회와 대리점 모집과 관련돼 유인 광고와 사업 설명, 상담 내용의 허위 과장 및 기만성으로 인하여 경험과 지식이 부족한 창업 희망자의 피해가 속출하고 있다.

특히 광고 문구중 '무경험자 환영' '누구든지 할 수 있습니다' '100% 성공 보장' 'IMF 시대 소자본 · 안전성 · 고소득 보장' '세계 유일의 특허품으로 경쟁 제품이 없는 사업' 등의 표현이 난무해 창업 희망자가 피해를 입는 경우가 많다.

실제로 98년 1월~99년 4월까지 한국소비자보호원에 접수된 창업 관련 상담 · 피해 사례가 1천5백99건에 달한다. 주요 상담 · 피해 유형으로는 계약 관련 21.4%로 가장 많고, 해약 요구 19.2%, 계약 위반 17.8%, 계약금 등 환불 지연 12.5% 순으로 나타났다.

실태는 이렇습니다

99년 2월~4월간 주요 일간지에 창업 설명회 및 대리점 모집 광고를 게재한 업체에 대한 조사 결과, 상법상의 순수한 대리상이나 특약점, 위탁 매매점 등의 대리점 계약 형태는 거의 없었다. 가맹비나 초도 물품비 등 대가성 경비를 요구하고 본사의 상호 · 상표 · 서비스 · 휘장 등에 대한 사용권을 제공하며 본사가 영업을 지원 및 통제하는 가맹 사업 희망자 모집 업체인 것으로 나타났다.

제공하는 정보가 미흡하다

창업 설명회에 참석한 희망자 85명에 대한 설문조사 결과 '본사의 재정 상태' '대표의 사업 경력' '임원의 신원' 등은 물론 '기존 대리점 해약 건수와 소송 건수' 등 해당 사업과 관련된 정보를 사업자가 서면으로 제공하기를 원하는 것으로 나타났다.

창업 희망자가 요구하는 서면 자료의 종류별 우선 순위는 '자본금 · 부채액 등 회사의 재정 상태' '사업 내용 및 영업 방침' '영업 지원 계획' '사업의 장래성' '아프터서비스 지원 여부' '물품 공급 조건 및 대금 지불 방법' '해약 및 재계약 조건' 등의 순이었다.

창업 설명회 개최 업체(22개) 및 대리점 모집 업체(41개) 대상 사업 관련 서면 자료 제공 실태 조사 결과, 사업 참여 여부를 결정하는데 필요한 17종의 서면 자료를 제공하지 않은 업체 비율이 평균 85.6%에 달하는 것으로 분석됐다.

창업 설명회와 대리점 모집과 관련돼 유인 광고와 사업 설명, 상담 내용의 허위 과장 및 기만성으로 인하여 경험과 지식이 부족한 창업 희망자의 피해가 속출하고 있다.

창업 희망자는 사업자의 신원이나 영업 경력, 회사의 자산 규모, 제품 생산 능력에 관한 사항 등을 제대로 파악하지 못한 상태에서 계약을 체결하는 경우가 빈번한 실정이다.

계약서를 제공하는 업체가 드물다

계약서 등 약정 관련 자료는 '충분히 검토할 여유'를 주어야 한다. 조사 대상 41개 대리점 모집 업체 중 1개(2.5%) 업체와 22개 창업 설명회 개최 업체 중 1개(4.5%) 업체만 대리점 개설 상담 및 창업 설명회 개최시 계약서를 제공하는 것으로 나타났다.

또한 창업 설명회나 대리점 개설 상담시에 계약서를 제시한 업체도 외부 반출을 금지해 계약 체결 전에 내용을 충분히 검토할 수 있도록 배려한 업체는 전혀 없었다.

대리점 모집 및 창업 설명회 개최와 관련된 조사 대상 업체 모두가 공정거래법상의 '사전 정보 및 자료 미제공'에 관한 사항을 준수하지 않는 것으로 나타났다.

창업 설명회 내용이 부실하다

창업 설명회 참석자(85명)를 대상으로 창업 설명회 내용에 대한 평가 질문에 응답자의 57.7%(49

명)가 부정적으로 평가했다. 부정적으로 평가한 이유는 '수익성 분석 등 장래 사업성에 대한 설명이 부족하다'는 응답이 25명(51.0%)으로 가장 많았다. '초기 투자 비용, 상품 거래 방법, 보험 등 제반 금융 관련 내용이 분명치 않다' 10명(20.4%), '영업권에 대한 구분이 분명치 않다' 7명(14.3%) 순으로 나타났다.

설명회 내용에 대한 신뢰도를 묻는 질문에 48.2%(85명 중 41명)는 '믿을 만하다', 34.2%(29명)는 '의심스럽다'고 응답하여 창업 설명회 내용에 대한 신뢰도가 비교적 낮은 것으로 나타났다.

사업자의 태도가 불성실하다

대리점 개설 상담시 조사 대상 사업자의 44.5%(18개)는 대표자 사업 경력, 회사의 재정 상태 등 업체에 관한 창업 희망자의 질문에 대해 답변을 회피한 것으로 나타났다.

질문 내용별로는 회사 재정 상태에 대한 무응답율이 82.9%로 가장 높았고, 임 · 직원수 등 회사의 규모 39.0%, 대표자 성명 31.7% 등의 순이었다.◉

알아 두세요

"발품을 팔면서 직접 확인해야 성공률 높아진다"

■ 글/류광선〈점포회생전략연구소 소장 · 객원기자〉

장사를 하는데 가장 경계해야 할 대목이 있다면 '적은 돈을 가지고 쉽고, 편하게 그리고 돈도 많이 벌 수 있는 장사'를 좇는 마음일 것이다. 이런 얘기를 하면 설마 누가 그런 생각을 가지겠느냐고 반문하겠지만 프랜차이즈 업체 선정을 잘못했거나 사기 당한 사람의 50% 이상은 이런 안이한 자세에서 출발했다.

개인적으로 필자는 '체인점 사기극' 책임의 80% 이상은 가맹점주에게 있다고 단언한다. 자신의 재산과 노력을 투자해야 하는 사업이라는 엄청난 일을 하면서 발품을 팔면서 현장 확인도 안 한다는 것은 자신과 가족에 대한 직무 유기 행위인 것이다.

진출 희망 업종 3가지, 체인 본사 3군데, 영업중인 체인점 3곳을 차례로 방문하여 자신의 적성에 가장 잘 맞는 업종과 투자 대비 수익률이 높은 업종, 장래성이 있는 업종을 선정해야 한다.

업종의 선택 포인트는 '향후 2년간 사업성이 보장되는가, 대형 할인점과 대항 경쟁력이 있는 상품이나 서비스를 취급하는 업종인가, 전체 투자액 대비 수익률 2%를 보장하는가, 투자 비용 중 인테리어 비용이 평당 90만원 이내인가, 본인의 노동력이 요구되는 업종인가, 실패시 투자 회수 여력이 50%는 되는 업종인가, 누구나 쉽게 창업할 수 없는 업종인가, 업종의 자금 회전율은 좋은가, 매출 부진시 업종 전환이 가능한가' 등이며 이 중 6가지 요건에는 부합돼야 한다.

본사 체킹 항목은 '창업 연도, 개설 체인점 현황, 가맹사업과 관련한 소송 진행건 여부, 프랜차이즈 약관과 본사 제시 약관의 비교, 대표의 이력, 본사 제시 체인점 평균 매출액과 이익, 본사 제시 투자 내역과 시중 구입 가격 비교' 등이다.

체인점은 직접 방문하여 다음과 같은 사항을 파악해야 한다. '상품의 구성과 진열 상태, 타 업체와 가격 및 품질 비교, 주인의 손님 접대 정도, 가게의 청결도, 주인 · 직원의 옷차림, 본사 경영 마인드 전파 정도, 고객의 반응, 객단가, 매출액, 상권의 입지와 업종의 조화도' 등을 살펴보아야 한다.

매출액은 음식점의 경우 피크타임 1시간 조사했을 때 '객단가×내방객수×2.5=1일 매출액'으로 계산한다. 정확도는 70% 정도다.

이렇게 다각적인 조사 방법을 통해 프랜차이즈를 선정한다면 장사의 성공률이 60% 이상은 보장된다. 보통 신규 창업자의 성공률이 30% 내외임을 감안하면 상당히 높은 수치다. 장사의 첫걸음은 이렇듯 중요하다.