

코로나19 관련 위약금 분쟁의 국내동향과 시사점

목 차

1. 서론	01
2. 감염병과 책임제한사유	03
3. 현행 기준에 따른 위약금 분쟁 해결	09
4. 위약금 분쟁해결기준 마련 시 고려사항	13
5. 결론	17

송혜진 선임연구원

(hjsong@kca.go.kr)



1. 서론

- 코로나바이러스감염증-19(COVID-19, 이하 ‘코로나19’)의 전 세계적 확산 및 장기화로 인해 코로나19는 국민의 일상생활에 직간접적으로 지대한 영향을 미치고 있음
 - 코로나19 발생 초기에는 감염병¹⁾으로 인한 피해가 보건·의료분야에 집중되었으나, 코로나19 장기화로 인하여 사회·경제분야에까지 피해가 확대되고 있음
- 코로나19라는 누구도 예측할 수 없었던 상황으로 인해 다양한 소비자피해사태가 발생하고 있으며, 특히 계약분야에서는 계약해제·해지 등이 증가하면서 위약금 관련 소비자분쟁이 지속적으로 증가하고 있음
 - 한국소비자원에 따르면, 코로나19 발생 이후 ‘20.1.20.부터 3.10.까지 1372소비자상담센터에 접수된 위약금 관련 주요 5개 업종(국외여행(패키지, 자유여행 등), 항공여객, 음식서비스(돌잔치 등), 숙박시설(국내/국외), 예약서비스 등)의 소비자상담건수는 총 15,682건으로 전년 같은 기간(1,926건) 대비 8.1배 가량 증가한 것으로 나타남²⁾

1) 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률(이하 ‘감염병예방법’ 이라 함)」상 감염병은 전파력, 긴급도, 심각도, 격리수준 등에 따라 1급~4급감염병으로 분류됨. “제1급감염병”이란 생물테러감염병 또는 치명률이 높거나 집단 발생의 우려가 커서 발생 또는 유행 즉시 신고하여야 하고, 음압격리와 같은 높은 수준의 격리가 필요한 감염병을 의미하며, 신종감염병증후군(신종코로나 포함), 에볼라바이러스병, 메르스, 사스 등 17종의 감염병을 포함함(「감염병예방법」 제2조 제2호).

2) 한국소비자원 보도자료(2020.3.15.), “코로나19 관련 소비자 분쟁 대응 위해 ‘소비자피해 집중대응반’ 구성·운영” .

〈표〉 코로나19 발생 이후 위약금 관련 상담건수(주요 5개 업종)

(단위: 건, 출처: 한국소비자원)

기간	국외여행 (패키지, 자유여행등)	항공여객	음식서비스 (돌잔치 등)	숙박시설 (국내/국외)	예식서비스	합계
‘20.1.20~3.10(A)	7,066	2,543	2,202	2,042	1,829	15,682
‘19.1.20~3.10(B)	659	417	99	530	221	1,926
A/B	10.7	6.1	22.2	3.9	8.3	8.1

- 주요 상담유형은 i) 코로나19를 이유로 부득이하게 계약을 취소한 것이므로 위약금 면제를 요구하거나, ii) 위약금 수준이 지나치게 과다해서 감면을 요구하는 내용임³⁾
- o 또한, 같은 기간 주요 5개 업종에서 코로나19와 관련하여 위약금 불만으로 한국 소비자원에 접수된 피해구제 신청은 총 680건으로, ‘국외여행’ 이 241건(35.4%)으로 가장 많았으며, 돌잔치 등 음식서비스 151건(22.2%), 항공여객 140건(20.6%), 숙박시설 134건(19.7%), 예식서비스 14건(2.1%) 등의 순이었음
- 이와 관련하여, 공정거래위원회는 코로나19와 같은 전례 없는 감염병 발생에 따른 위약금 면제 및 조정·감경 기준을 여행, 예식 등 특히 분쟁이 빈발한 업종을 대상으로 마련할 계획임⁴⁾
- o 그간 정부는 주로 보건·안전과 관련하여 방역을, 경기부양과 관련하여 금융지원과 같은 직접 지원시책 등을 통해 코로나19 위기를 극복하는데 주안점을 두어왔으며, 소비자분쟁과 관련해서는 여전히 합리적 해결기준이 마련되지 않은 상황임
- o 공정거래위원회는 올해 말까지 광범위한 의견수렴을 거쳐 내년 1분기 감염병 발생에 따른 계약해제·변경 시의 위약금 감면 기준 마련 등 위약금 관련 분쟁해결을 위한

3) 공정거래위원회 보도자료(2020.3.10.), “코로나19로 인한 위약금 상담 관련 동향 및 소비자 유의사항” .

4) 공정거래위원회 보도자료(2020.5.15.), “ ‘코로나19’ 극복 지원을 위한 공정경제 제도 개선 방안 발표” .

합리적 개정안을 제시할 것을 목표로 하고 있음⁵⁾

- 코로나19가 장기화되고 전국적인 확장세를 보이면서 계약의 이행을 기대하기 어려운 상황이 계속됨에 따라 계약당사자 간의 책임을 물을 수 없는 상황에서 부득이한 계약해제·변경으로 인한 위약금 분쟁을 어떻게 처리할 것인지에 대한 논의의 필요성이 대두됨
- 따라서 본 보고서에서는 책임제한사유로서의 불가항력과 사정변경의 법리의 고찰을 통해 감염병과 책임제한사유의 관계를 검토하고, 코로나19 관련 위약금 분쟁이 빈번하게 발생하고 있는 주요 5개 업종(예식업, 외식서비스업(연회시설 운영업), 여행업, 항공업, 숙박업)을 중심으로 하여 현행 기준 내에서 해결 가능성을 살펴본 후, 개선방안 마련 시 고려사항 및 시사점을 제시하고자 함

2. 감염병과 책임제한사유

가. 우리 민법상 이행불능과 위험부담

- (채무자위험부담주의) 우리 민법은 당사자쌍방의 책임 없는 사유로 이행불능이 발생한 경우 위험부담의 문제로 처리하고 있으며, 원칙적으로 채무자가 위험을 부담함

5) 공정거래위원회 보도자료(2020.5.27.), “ ‘코로나19 극복 선제적 대응’ … 공정위, 적극 행정 사례 소개” .

- 쌍무계약에서 채무자에게 책임 없는 사유로 이행불능이 된 경우 이행청구권이 배제됨(민법 제537조(채무자위험부담주의), 제538조(채권자귀책사유로 인한 이행불능))

□ (불능의 개념) 우리 민법상 불능은 절대적·물리적 불능만을 의미하는 것이 아니라, 사회관념 내지 거래관념상의 불능을 포함하는 것으로 보는 것이 통설의 입장이며, 판례⁶⁾도 이와 같음⁷⁾

□ (불능의 태양) 위험부담문제의 처리를 위한 책임제한사유가 상이함

- (절대적·물리적 불능) 채무이행이 절대적·물리적으로 불가능하게 된 경우에는 이는 이행불능의 문제로 귀결됨
- (사회관념 내지 거래관념상의 불능) 해당 경우 이를 이행불능으로 보아야 하는지 또는 사정변경의 법리를 적용시키도록 하는지 문제가 됨

나. 불가항력

□ 불가항력 개념의 기본 및 연원

- (천재지변 등 자연적 불가항력) 로마법 초기에는 신의 영역이라 생각되어 온 천재지변(Act of God)에 기본을 두고 있으며, 이러한 의미에서 불가항력은 인간의 힘에 의한 지배·통제가 불가능한 자연현상과 그로 인해 발생하는 재앙(홍수, 태풍, 폭풍우, 지진, 낙뢰 등)을 말함⁸⁾. 즉 사고가 처음부터 인간의 행위와는 전혀 상관

6) 대법원, 2016. 5. 12. 선고 2016다200729 판결 등.

7) 송덕수(2018), 사정변경의 원칙에 관한 현안의 정리 및 검토, 이화여자대학교 법학논집 제23권 제1호, 104면.

없이 오직 자연의 힘에 의해 발생한 것으로서 인간의 능력으로는 막을 수 없는 사고를 의미함⁹⁾

- (불가항력 개념의 연원) 불가항력 개념은 로마법의 vis maior¹⁰⁾에서 유래한 것으로, 계약책임에 관하여 무과실책임원칙을 취하고 있던 로마시대에 채무자에게 과도한 책임을 지우는 것을 완화하기 위한 면책사유로서 발전한 것임¹¹⁾

□ 불가항력 개념의 확장

- (인위적 불가항력) 현대에 이르러서는 천재지변 등 자연적 불가항력 외에 전쟁, 폭동, 내란, 해적, 화재, 강도 등 사고의 기원이 인간의 행위에서 유래된 것으로서 인간의 합리적인 주의의 행사에 의해서도 이를 회피하거나 방지하는 것이 어려운 사고 등 인위적 불가항력¹²⁾을 포함하는 보다 넓은 개념으로 확장되었음¹³⁾

□ 불가항력 개념의 입법례 및 불확실성

- (불가항력 개념의 입법례) 각국에서 불가항력 개념은 독자적으로 발전되어 왔으며 (독일법의 höhere Gewalt, 프랑스법의 force majeure, 영미법의 Act of God), 불가항력 개념의 해석 및 적용범위 등이 반드시 일치하는 것은 아님¹⁴⁾¹⁵⁾
- (불가항력 개념의 불확실성) 불가항력은 조문, 판례, 관련 문헌 등 다양한 법 영역에서 사용되고 있으나, 해당 개념이 통일적으로 정의되어 있지 않아, 다의적

8) 박영복(2011), 책임제한사유로서의 불가항력과 사정변경, 외법논집 35권 4호, 99면.

9) 윤영석(2016), 불가항력에 관한 일고찰, 재산법연구 제33권 제1호, 150~151면.

10) 라틴어로 불가항력을 의미함.

11) 윤영석(2016), 불가항력에 관한 일고찰, 재산법연구 제33권 제1호, 141, 144면.

12) 자연적 불가항력과 대비되는 인위적 불가항력은 영미법상의 Inevitable-accident 개념과 동일한 것으로 볼 수 있음(윤영석(2016), 불가항력에 관한 일고찰, 재산법연구 제33권 제1호, 150~151면).

13) 불가항력 개념의 확장으로 인해, 해당 개념에 내포되는 것에 대해 학자들 간 다른 견해가 존재함(박영복(2011), 책임제한 사유로서의 불가항력과 사정변경, 외법논집 35권 4호, 99면).

14) 윤영석(2016), 불가항력에 관한 일고찰, 재산법연구 제33권 제1호, 141, 142면.

15) 불가항력, 사정변경, 이행곤란 등 계약상 이행책임의 제한사유를 둘러싼 국내외적 차이에 대한 내용은 박영복(2010), 계약상 이행책임의 제한 -유럽계약법 공통참조기준(CFR) 초안을 중심으로 -, 외법논집 34권 1호, 1면 이하 참조.

으로 해석될 수 있음

□ 불가항력의 효과

- 통상적으로 불가항력으로 인해 채무자는 면책된다는 점에서 불가항력으로 인한 효과적 측면에서의 동일성은 인정되고 있는 것으로 보임
 - 이행불능이 불가항력으로 인한 것이며 확정적인 경우 채무자는 손해배상책임 없이 계약을 해제할 수 있음
 - 다만 채무자가 불가항력의 위험을 인수하였거나 불가항력적 사건이 발생하기 전에 이미 이행지체 상태에 있었다면 불가항력으로 인한 면책을 주장할 수 없음

□ 우리 민법상 불가항력과 이행불능

- 우리 민법상 불가항력 개념을 정의하고 있지 않으며, 이행불능의 경우 불가항력을 면책사유로 규정하고 있지는 않음
 - 민법 제308조(전전세 등의 경우의 책임), 제314조(불가항력으로 인한 멸실), 제336조(전질권) 등 3개 조문에서 규정되고 있으나 불가항력을 면책사유로 규정하고 있는 것은 아님
- 즉 우리 민법상 면책을 판단함에 있어서는 이행불능이 불가항력에 의하여 발생했는지 여부가 문제되는 것이 아니라, 채무자의 귀책사유 없이 이행불능이 발생했는지 여부가 문제가 됨¹⁶⁾

다. 사정변경의 법리

16) 송덕수(2018), 사정변경의 원칙에 관한 현안의 정리 및 검토, 이화여자대학교 법학논집 제23권 제1호, 102, 103면.

□ 사정변경의 법리 개념

- 행위기초 장애 또는 객관적 행위기초 상실의 경우 계약준수원칙의 예외를 인정하는 것으로서, 신의칙에서 파생한 개념임

□ 사정변경의 법리 요건

- 계약 성립 당시 계약당사자가 예견할 수 없었던 현저한 사정의 변경이 발생하였을 것
 - (객관적 사정의 변경) 사정이라 함은 계약의 기초가 되었던 객관적 사정을 의미하는 것으로서, 일방당사자의 주관적 또는 개인적인 사정을 의미하는 것은 아님¹⁷⁾
- 해당 사정의 변경이 해제권을 취득하는 당사자의 책임 없는 사유로 발생하였을 것
- 계약내용에 따른 구속력을 인정한다면 신의칙에 현저히 반하는 결과가 발생할 것

□ 사정변경의 법리 필요성

- 통상의 위험을 전제로 하여 설정된 계약상의 위험분배에 비해, 통상의 위험을 넘어서는 비정상상황에서의 위험분배는 계약당사자의 의사나 평가와는 관계없이 사정이 변경된 것이므로 통상의 위험에서의 위험분배와는 다른 기준이 요구됨¹⁸⁾
 - 통상의 위험은 계약에 의한 위험인수의 문제로서 해결가능한데 반해, 통상의 위험을 넘는 비정상상황은 계약에 의한 위험인수를 넘는 문제로서 신의칙에 따른 위험분배의 문제로 귀결됨¹⁹⁾

17) 대법원 2007. 3. 29. 선고 2004다31302 판결 참조(계약의 성립에 기초가 되지 않은 사정이 그 후 변경되어 일방당사자가 계약 당시 의도한 계약목적 달성을 수 없게 됨으로써 손해를 입게 되었다 하더라도 특별한 사정이 없는 한 그 계약내용의 효력을 그대로 유지하는 것이 신의칙에 반한다고 볼 수도 없다).

18) 박영복(2011), 책임제한사유로서의 불가항력과 사정변경, 외법논집 35권 4호, 95면.

라. 책임제한사유로서 감염병의 검토

□ 통제할 수 없는 장애로서의 감염병

- 코로나19와 같은 감염병은 채무자가 통제할 수 없는 장애요소로서 이행불능 또는 이행곤란사유로 인정될 수 있음

□ 불가항력과 감염병

- (사회재난) 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조 제1호에서는 재난의 종류를 자연재난²⁰⁾과 사회재난²¹⁾으로 구분하고 있으며, 감염병 관련 재난은 사회재난에 속함
- (인위적 불가항력) 사회재난으로서 감염병은 천재지변 등 자연적 불가항력에 포함되는 개념이 아니며, 인위적 불가항력에 해당할 수 있음

□ 사정변경의 법리와 감염병

- 감염병으로 이행이 곤란한 경우, 즉 적어도 이행가능성이 존재하는 경우에 사정변경의 법리를 적용할 가능성이 있음

□ 감염병으로 인한 면책

19) 박영복(2011), 책임제한사유로서의 불가항력과 사정변경, 외법논집 35권 4호, 95면.

20) 태풍, 홍수, 호우(豪雨), 강풍, 풍랑, 해일(海溢), 대설, 한파, 낙뢰, 가뭄, 폭염, 지진, 황사(黃砂), 조류(藻類) 대발생, 조수(潮水), 화산활동, 소행성·유성체 등 자연우주물체의 추락·충돌, 그 밖에 이에 준하는 자연현상으로 인하여 발생하는 재해.

21) 화재·붕괴·폭발·교통사고(항공사고 및 해상사고를 포함한다)·화생방사고·환경오염사고 등으로 인하여 발생하는 대통령령으로 정하는 규모 이상의 피해와 에너지·통신·교통·금융·의료·수도 등 국가기반체계(이하 “국가기반체계”라 한다)의 마비, 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병 또는 「가축전염병예방법」에 따른 가축전염병의 확산, 「미세먼지 저감 및 관리에 관한 특별법」에 따른 미세먼지 등으로 인한 피해.

- 감염병으로 인해 단순히 이행상의 어려움이 있고 그 어려움의 정도가 상당하거나 예상하지 못한 과도한 비용이 소요된다고 해서, 그것만으로 당연히 계약상의 이행책임으로부터 면책되는 것으로 보기는 어려움

3. 현행 기준에 따른 위약금 분쟁 해결

가. 표준약관

- 표준약관은 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위하여 공정거래위원회에서 마련하여 사업자들에게 사용을 권장하는 약관으로서, 일정한 거래분야에서 표준이 되는 약관임(「약관규제법」 제19조의3)
- 주요 5개 업종 중 표준약관이 마련된 분야는 예식업과 여행업(국외/국내)등 2개 업종이며, 해당 표준약관에서는 천재지변 등을 면책사항으로 규정하여 손해배상책임 없이 계약을 해제할 수 있도록 함
 - (예식업) 천재지변 등 불가항력적인 사유로 계약에서 정한 예식일시에 예식을 할 수 없는 경우(예식장 표준약관 제12조)
 - (여행업(국외/국내)) 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우(국외여행표준약관 제12조 제1항 제2호, 국내여행표준약관 제10조 1항 제2호)

□ 그러나, 표준약관의 면책사유에는 코로나19와 같은 감염병은 명문으로 규정되어 있지 않아, 감염병을 이유로 손해배상액의 지급 없이 계약을 해제할 수 있는지 여부에 대해서는 해석상 다툼의 여지가 있음

○ (예식업) 감염병이 천재지변 등 불가항력적 사유에 해당하여야 하나, 판례는 감염병을 천재지변에 속하는 것으로 본 경우가 없어, 감염병이 천재지변의 한 유형으로서 인정받기는 어려울 것으로 보임

○ (여행업) 천재지변 등 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우에 면책되나, 면책이 가능한 정도, 즉 여행의 목적을 달성할 수 없을 정도의 감염병의 범위나 단계를 해석함에 있어 소비자와 사업자 사이의 견해 차이가 극심할 것으로 보임

□ 예식업과 여행업을 제외한 외식서비스업(연회시설 운영업), 항공업, 숙박업 등 3개 업종은 표준약관에 면책사항 규정이 전혀 마련되어 있지 않아, 코로나19를 이유로 계약을 해제하고자 하는 경우 손해배상금의 지급과 관련하여 첨예한 의견 대립이 지속적으로 발생할 것으로 예상됨

나. 소비자분쟁해결기준

□ 소비자분쟁해결기준²²⁾은 소비자와 사업자간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 공정거래위원회 고시로 마련된 기준으로,

22) 공정거래위원회고시 제2019-3호.

일정한 품목별 분쟁에서 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시함
(소비자분쟁해결기준 제2조)

□ 주요 5개 업종 관련하여 품목별 해결기준에 마련되어 있으며, 여행업(국외/국내)과 숙박업등 2개 업종의 소비자분쟁해결기준에서는 천재지변 등을 계약당사자의 귀책사유 없는 계약해제사유로 규정하여 손해배상책임 없이 계약금을 환급하도록 함

- (여행업(국외/국내)) 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우
- (숙박업) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 및 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약을 취소하는 경우²³⁾

□ 그러나, 표준약관의 면책사유 규정과 마찬가지로 소비자분쟁해결기준의 관련 규정에도 감염병을 면책사유로 적시하고 있지 않아, 코로나19 관련 위약금 분쟁 시 분쟁해결의 기준으로 활용되기 어려움

□ 여행업과 숙박업을 제외한 음식점, 외식서비스업(연회시설 운영업), 항공업 등 3개 업종은 계약당사자의 귀책사유 없는 계약해제 또는 취소에 관한 기준이 전혀 마련되어 있지 않음

23) 숙박업 관련 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진·해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨.

다. 소결

- 코로나19 관련 위약금 문제가 빈번하게 발생하고 있는 주요 5개 업종과 관련하여 표준약관 자체가 없거나²⁴⁾, 표준약관 또는 소비자분쟁해결기준상 면책사유를 규정하고 있지 않거나, 면책사유를 규정함에 있어 감염병을 포함하고 있지 않거나²⁵⁾, 면책사유 규정이 표준약관 또는 소비자분쟁해결기준 중 한 쪽에만 마련되어 있어 기준이 상이한 경우²⁶⁾등이 있어, 현행 표준약관 또는 소비자분쟁해결기준으로 감염병 관련 위약금 분쟁을 해결하는데 어려움이 있음
- 계약법의 일반원칙인 계약준수의 원칙에 따라 계약은 이행되어야 하나, 코로나19와 같은 위기상황에서 계약준수의 원칙은 한계를 맞이하고 있음
- 감염병 발생과 같이 계약체결 당시 계약당사자가 예측할 수 없고 또한 통제할 수 없는 사태의 발생으로 인하여, 계약당사자 양측에게 책임을 지울 수 없는 상황에서 계약이 이행될 수 없거나(이행불능), 이행이 불가능한 것은 아니지만 이행되기 어려운 경우(이행곤란) 위험배분에 대해, 당사자 사이에 별도로 정하지 않은 경우를 대비한 분쟁해결기준에

24) 외식서비스업(연회시설 운영업), 항공업, 숙박업.

25) 여행업.

26) 예식업(표준약관상 마련), 숙박업(소비자분쟁해결기준상 마련).

대한 검토의 필요성이 있음

- 계약상 감염병 관련 분쟁 시 기준이 정해져 있는 경우, 계약당사자 간 합의된 계약내용에 따라 관련 분쟁을 해결할 수 있음

4. 위약금 분쟁해결기준 마련 시 고려사항

가. 감염병과 위약금 조정범위

□ 위약금 조정범위의 설정

- (계약준수의 원칙에 대한 예외) 코로나19로 인한 감염병 관련 위약금 조정은 계약준수의 원칙에서 벗어난 계약법상의 예외를 인정하는 것이기 때문에 조정범위 설정에 있어 책임제한사유와 감염병의 관계에 대한 신중한 검토를 통한 접근이 필요함
- (1급 감염병) 감염병예방법에 따른 감염병 분류를 위약금 조정범위의 기준으로 설정한다면 제1급 감염병 중 감염병 발생으로 사실상 계약이행이 불가능하다는 사회적 합의가 이루어진 정도의 감염병을 그 대상으로 하여 위약금 조정의 범위를 최소화하는 것이 바람직할 것으로 보임
 - 위약금 조정이 가능한 감염병 대상을 정함에 있어 지역범위 등 고려요소에 대한 예시규정을 마련할 필요성이 있음

□ 이행불능과 위약금 면제

- 감염병 발생 후 다양한 사회적 상황(국가위기경보단계 등 국가의 정책 또는 기조의

변화, 기대 가능한 조치·수준 등)을 종합적으로 고려하여, 해당 감염병으로 인해 채무자의 귀책사유 없이 이행불능이 된 경우에는 채무자는 면책되어 위약금이 면제됨

- 감염병 재난 위기단계(예: 심각단계) 및 정부의 코로나 관련 지침(예: 강력한 사회적 거리두기)등의 전체적 검토를 통해, 해당 감염병 발생이 이행을 불가능하게 만드는 정도인지를 판단하여 위약금을 면제하도록 할 수 있음

□ 이행곤란과 위약금 감경

- 소비자는 감염병의 위험성을 이유로 이행의 곤란을 주장할 수 있으며, 이는 계약 체결 당시 예견할 수 없었던 우연한 사건에 의한 위험으로 볼 수 있어 사정변경으로 인한 계약의 해제 또는 수정을 인정할 가능성이 있음
 - 사정변경으로 인한 계약의 해제 또는 수정의 경우는 불가항력에 의한 절대적·물리적 불능상태, 즉 완전한 불능상태는 아니므로, 이를 인정하기 위하여 소비자와 사업자 사이의 이익형량을 통해 균형을 맞추는 것이 중요할 것임
 - 위약금 감경은 계약법상 위험부담의 법리를 벗어나는 것으로서, 위약금 감경의 경우에는 사업자에 대한 국가적 지원 또는 레인체크²⁷⁾ 보상방식 활용 등과 같은 사업자보호 장치 마련을 함께 검토해야 할 것임
- 사정변경의 법리에 따라 계약의 해제 또는 수정이 가능해지는 경우, 채무자는 계약의 해제 또는 수정을 임의로 선택할 수 있을지 또는 재교섭을 통한 계약의 수정을 통해 해당 계약이 준수될 수 있도록 노력한 다음, 계약의 수정이 이루어지지 않은 경우 계약의 해제를 인정할 것인지에 대한 고민이 필요함

27) 우천교환권, 예정된 야구 경기 등이 비가 와서 취소되었을 때 나중에 쓸 수 있도록 주는 티켓을 의미함(네이버 지식백과).

나. 소비자와 사업자의 상생을 통한 코로나 상황 극복

- 소비자의 면책범위를 넓게 설정하는 경우(예: 일정 수준의 감염병의 발생을 이유로 하여 일률적으로 손해배상책임을 면책하는 경우 등) 소비자의 해제권 남용, 사업자에 과도한 부담이 될 수 있음
 - 소비자는 사업자와의 협의를 통해 계약을 준수하고자 계약의 연기, 수정 등의 노력을 기울이기 보다는 계약해제를 통해 위약금을 면제받고자 할 가능성이 커서 해제권 남용의 가능성을 배제할 수 없음
 - 또한, 사업자에게 과도한 경제적 부담을 주어 재정여건이 악화되는 경우, 사업자의 도산을 초래할 수 있고 최악의 경우 소비자는 계약금을 환급받지 못하게 되어, 사업자뿐만 아니라 소비자에게도 회복할 수 없는 손해가 발생할 수 있음
- 코로나 상황으로 인해 소비자와 사업자 양측은 모두 어려움을 겪고 있으며, 사업자 피해의 최소화는 결국 소비자피해의 최소화를 가져올 것임. 따라서 위약금분쟁 관련 해결방안 모색 시 소비자와 사업자의 상생 가능성을 염두에 두어야 할 것임
 - (독일의 행사계약법 상 코로나19 팬데믹 영향력 완화를 위한 법률²⁸⁾(이하 ‘행사계약법’)) 독일은 코로나19 영향력 완화를 위한 법률로서 행사계약법을 제정하여 소비자와 사업자가 상생할 수 있는 방안을 마련하고 있음
 - (환불 대신 쿠폰 지급) 음악, 문화, 스포츠 또는 기타 여가행사주최자 및

28) ‘행사계약법 상 코로나19 팬데믹 영향력 완화를 위한 법률’ (Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht(2020.5.15.).

여가시설(박물관, 수영장, 스포츠 센터 등)운영자 등은 해당 법률에 따라 코로나로 인한 행사 취소 시 입장료 환불 대신 쿠폰 지급 가능

- (입장료와 동일 금액의 쿠폰) 사업자는 입장료 상환 대신 입장료와 동일 금액의 쿠폰을 발급할 수 있으며, 해당 쿠폰은 추후보충행사 또는 사업자의 대체행사에서 사용할 수 있음
- (소비자의 환불 요구 가능) 소비자의 개인적인 상황으로 인해 쿠폰 수령이 비합리적인 경우 또는 2021년 12월 31일까지 쿠폰 미사용의 경우 소비자는 쿠폰 금액의 환불을 요구할 수 있음
- (사업자 보호를 통한 소비자 보호) 환불 대신 쿠폰을 발행함으로써 코로나로 인한 사업자의 경제적 부담을 완화함과 동시에, 사업자의 파산위험을 줄여 향후 소비자의 상환청구권을 보호함

다. 감염병 관련 표준약관 및 소비자분쟁해결기준 검토

□ 통일적 기준 마련에 대한 고려

- o (표준약관과 소비자분쟁해결기준의 통일적 기준 마련 검토) 현행 문제가 되고 있는 5개 업종 관련 동일 업종 간에도 표준약관과 소비자분쟁해결기준이 상이하여, 계약당사자의 귀책사유 없는 이행불능 관련 통일적 기준 마련의 필요성에 대한 검토가 요구됨
- o (상이한 소비자분쟁해결기준에 대한 검토) 현재, 코로나19 사회재난 관련 위약금 문제가 빈번하게 발생하고 있는 분야는 예식업, 외식업, 항공업, 여행업, 숙박업 등이며, 계약 양 당사자의 귀책사유가 없는 이행불능 등과 관련하여 소비자분쟁 해결기준이 마련되지 않거나 상이한 경우가 있어 이에 대한 정비가 필요함

□ (위약금 관련 대상 업종 확대 검토) 현재 문제가 된 일부 서비스업종에 한하여 감염병 위약금 관련 사항을 규정할 것인지 또는 그 대상 업종을 확대할지 고려할 필요성이 있음

□ 입법방식에 대한 고려

- (코로나 상황 극복을 위한 특별표준약관 규정) 소비자분쟁이 빈번한 5개의 업종 위주로 위약금 계약과기 관련한 특별표준약관 규정 마련 검토 필요성이 있음
- (감염병 상황 대응을 위한 소비자분쟁해결기준 규정) 일반적 소비자분쟁해결기준 등에 코로나 등에 의한 감염병 상황 대응을 위한 원칙 조항 마련 또는 코로나 상황 극복을 위한 한시적 소비자분쟁해결기준 마련 검토가 필요함
- (구체적 개념 설정 및 열거방식) 코로나19와 같은 전무후무한 위기상황에서 관련 분쟁을 해결할 완전무결한 법률을 만들어낸다는 것은 불가능에 가까우며 법개념의 해석이 필요한 규정보다는 구체적 개념이나 열거를 사용하는 입법방식이 관련 위약금 분쟁 해결에 더욱 효과적일 수 있음²⁹⁾

5. 결론

□ 코로나19 초기 대응 관련하여 정부는 국가 재난 시 우선 과제라 할 수 있는 국민의 생명 및 안전, 경제적 피해 최소화 등에 그간 중점을 두어 왔으며, 감염병 관련한 소비자문제는 상대적으로 중요한 이슈는 아니었으나, 코로나19가 장기화됨에 따라 감염병 관련 소비자문제가

29) 김진우(2020), 독일의 코로나계약법 - 우리 입법에 대한 시사점을 덧붙여 -, 재산법연구 제37권 제1호, 145면.

계속적·지속적으로 발생하고 있어 소비자피해를 최소화할 수 있는
법제도적 해결방안 모색이 필요한 시점임

- 코로나19 감염병을 둘러싸고 다양한 소비자분쟁이 발생하고 있으며, 특히 감염병으로 인한 계약해제와 그에 따른 위약금 분쟁이 코로나19 초기단계에서부터 지금까지 빈번하게 일어나고 있어 감염병 관련 위약금 분쟁해결을 위한 새로운 기준을 마련하는 것이 필요함

□ 올 가을, 겨울 2차 코로나의 대유행이 예측되고 있으며, 향후 예측할 수 없었던 신종의 감염병이 세계적으로 유행할 가능성도 배제할 수 없는 상황에서, 감염병 관련 위약금 분쟁해결기준을 마련하여 유사 재난 시 소비자와 사업자의 혼란을 최소화하고 양측의 피해를 최소화할 수 있도록 선제적 대응이 필요할 것임

- 표준약관 또는 소비자분쟁해결기준의 개정을 통해 마련된 새로운 해결방안은 향후 발생될 분쟁의 해결기준으로 소비자와 사업자 간의 혼란을 줄여줄 수 있을 것임
- 코로나19와 같은 감염병의 발생은 소비자뿐만 아니라 사업자에게도 그의 귀책사유와 무관한 사유에 해당함에도 불구하고, 일방적으로 사업자에게 과도한 부담을 지우게 하는 것은 형평의 법칙에 어긋나는 것이므로, 소비자와 사업자가 상생할 수 있는 합리적인 분쟁해결기준이 마련되어야 할 것임

□ 다만 해당 분쟁해결기준은 이미 발생된 분쟁이 아니라, 향후 발생될 분쟁의 기준으로 적용되는 것이므로, 업종별 위약금 분쟁해결기준을 마련하는 것만으로는 소비자피해구제를 위해 불충분한 면이 있어,

약관규제와 관련하여 보완작업이 필요할 것으로 보임

- o 소비자분쟁 발생 후 분쟁해결기준이 마련된다고 하더라도, 해당 해결기준은 원칙적으로 소급하여 적용할 수 없음
- o 계약 시 특약이나 약관조항의 불공정성(감염병의 경우 위약금 면제대상이 아니라는 조항 등)에 대한 규제 필요성이 있음³⁰⁾

30) 천재지변, 감염병 등 불가항력적인 사유로 계약을 해지할 경우 과중한 손해배상책임(위약금 지급 등)을 부과하지 못하도록 약관조항을 개선함으로써 사전에 불공정한 계약을 예방하여 소비자 보호 및 건전한 거래질서를 확립하고자, 「약관의 규제에 관한 법률」 일부개정법률안(송석준의원 대표발의, 2020.6.1.)이 발의됨. 해당 발의안에서는 천재지변, 감염병, 전쟁, 테러 등 위난상황의 사유로 계약을 해제·해지하는 경우 현저하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항은 무효로 함(안 제8조의2(손해배상의 면책)).

[참고 자료 및 참고 사이트]

김진우(2020), 독일의 코로나계약법 - 우리 입법에 대한 시사점을 덧붙여 -, 재산법연구 제37권 제1호

박영복(2010), 계약상 이행책임의 제한 - 유럽계약법 공통참조기준(CFR) 초안을 중심으로 -, 외법논집 34권 1호

박영복(2011), 책임제한사유로서의 불가항력과 사정변경, 외법논집 35권 4호

송덕수(2018), 사정변경의 원칙에 관한 현안의 정리 및 검토, 이화여자대학교 법학논집 제23권 제1호

윤영석(2016), 불가항력에 관한 일고찰, 재산법연구 제33권 제1호

이은희(2018), 프랑스민법상 불가항력에 의한 이행불능, 서울대학교 법학 제59권 제3호

공정거래위원회 보도자료(2020.3.10.), “코로나19로 인한 위약금 상담 관련 동향 및 소비자 유의사항”

공정거래위원회 보도자료(2020.5.15.), “‘코로나19’ 극복 지원을 위한 공정경제 제도 개선 방안 발표”

공정거래위원회 보도자료(2020.5.27.), “‘코로나19’ 극복 선제적 대응’... 공정위, 적극 행정 사례 소개”

한국소비자원 보도자료(2020.3.15.), “코로나19 관련 소비자 분쟁 대응 위해 ‘소비자피해 집중대응반’ 구성·운영”

국회 의안정보시스템(<http://likms.assembly.go.kr/bill/main.do>)

독일 연방법무부 홈페이지 내 「민법, 파산법, 형사소송법 상 코로나19 팬데믹 영향력 완화를 위한 법률(Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie

im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht(2020.3.27.))」 :

https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/DE/FH_AbmilderungFolgenCovid-19.html

독일 연방법무부 홈페이지 내 「행사계약법 상 코로나19 팬데믹 영향력 완화를 위한 법률(Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht(2020.5.15.))」 :

https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl_Covid19_Veranstaltungsvertragsrecht.html

본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 본원의 공식 견해가 아닙니다.