

외식업 사장님! 렌탈 계약 위약금 꼭 확인하세요

-렌탈 계약 중도해지 시 과도한 위약금 등을 부과하는 계약 조항 확인해야-

20년을 몸담았던 중소기업에서 퇴직한 김철수 씨(가명, 이하 “김씨”)는 아직 대학을 졸업하지 못한 아들과 노후 걱정 때문에 퇴직금을 끌어모아 작은 순대국집을 열었다.

개업 초기 인건비를 아끼고 아픈 무릎을 대신해 줄 대안으로 ‘서빙 로봇’이 눈에 들어왔고, 영업사원이 월 60만 원의 렌탈비를 50만 원으로 깎아주고, 설치비 10만 원도 면제해준다고 하여 기쁜 마음에 36개월 렌탈 계약을 맺었다.

하지만 개업 후 불경기로 인해 손님들의 발길은 뜸해졌고, 로봇도 할 일을 잃은 채 구석에서 충전기 불빛만 깜빡거렸다. 김씨는 결국 개업 1년 만에 눈물을 머금고 폐업을 결정했다.

김씨는 서빙 로봇 반품을 위해 렌탈회사에 전화를 걸었는데, 렌탈회사는 1년 동안의 렌탈비 할인금액인 120만 원 남은 계약기간 2년의 렌탈비의 50%인 600만 원, 계약 초기에 면제된 설치비 10만 원의 합계 730만 원을 위약금 등의 명목으로 지급해야 계약 해지가 가능하다고 하였다.

김씨는 렌탈회사에 위약금을 깎아달라고 사정을 해보았지만 렌탈회사는 김씨가 서명한 렌탈 계약서를 내밀며 위약금 미납 시 소송을 제기할 수 밖에 없다는 답변만 하였고, 전전긍긍하던 김씨는 지푸라기라도 잡는 심정으로 한국공정거래조정원에 분쟁조정 신청을 하였다.

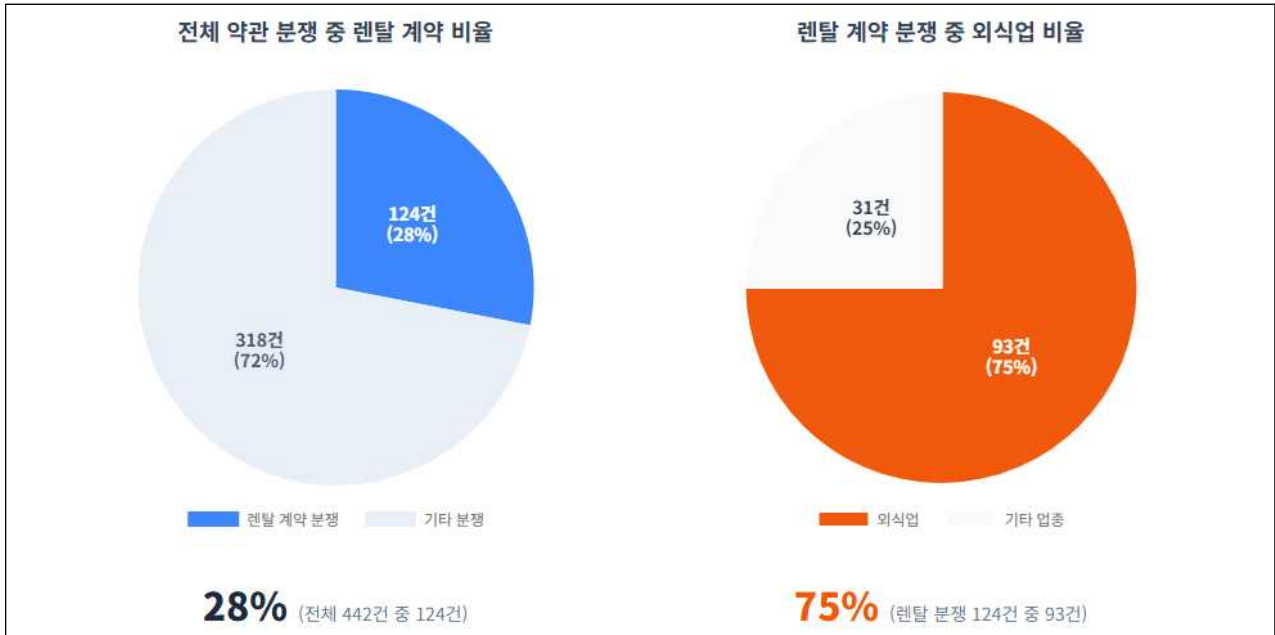
최근 디지털 산업의 발전, 인건비 상승 등에 따라 외식업 분야에서 유지·관리가 편리한 무인화 기기의 렌탈 서비스 이용이 증가하고 있으나 경영 악화, 폐업 등으로 인한 계약 해지 시 예상치 못한 비용 때문에 분쟁이 많이 발생하는 것으로 나타났다.

이에 한국공정거래조정원(원장 최영근, 이하 ‘조정원’)에 설치된 **약관분쟁조정협의회**(위원장 홍대원)는 외식업 분야에서 체결되는 렌탈 계약 해지 시 과도한 위약금 등 피해에 대해 주의를 당부하였다.

□ 외식업 렌탈 계약 해지 관련 분쟁 다수 발생

약관분쟁조정협의회는 2025년 한 해동안 처리한 분쟁조정 사건 442건을 분석한 결과, 렌탈 계약 관련 분쟁이 124건으로 전체 분쟁의 약 28%를 차지했으며, 이 중 약 75%인 93건이 외식업 분야에서 발생했다고 밝혔다.

<2025년 렌탈 계약 분쟁 현황>



□ 무인화 기기 렌탈계약 해지 시 과도한 위약금 등 청구

분쟁 품목으로는 테이블 오더 태블릿, 서빙 로봇, 키오스크 등 무인화 기기가 대부분이었으며, 특히 계약 해지 시 ‘과도한 위약금’, ‘부당한 설치비 반환 요구’, ‘할인금액 반환’ 등의 계약 조항에 따른 분쟁이 많은 것으로 나타났다.

<주요 분쟁 발생 품목>



중소 사업자가 경기 불황, 경영 악화 등으로 부득이하게 사업장을 폐업하거나 계약을 중도 해지하는 경우에 예기치 않은 큰 비용을 청구받아 분쟁이 발생하며, 렌탈 계약서에 위약금 산정 기준, 설치비 및 할인금액 반환 등 조항이 이미 기재되어 있어 렌탈 회사의 비용 청구에 이의 제기도 못 하는 경우가 많다.

예시 1 설치비, 할인금액, 과도한 위약금 등 청구 관련 렌탈 계약 조항

• 제17조 해지위약금

- ① 고객의 계약위반, 폐업 또는 일방적인 계약 해지 시 위약금은 아래와 같습니다.
- (초기 설치비) + (프로모션 할인금액) + (월요금 × 남은개월수 × 50%)

예시 2 과도한 위약금 산정 렌탈 계약 조항

• 제8조 손해배상

회사는 고객의 계약 위반에 따른 계약해지의 손해배상을 청구할 수 있으며, 고객은 다음과 같은 약정에 따라 손해배상을 해야 한다.

- ① 6개월 이내 해지시, 남은 계약 기간의 총액 90%에 해당하는 금액
- ② 6~12개월 이내 해지시, 남은 계약 기간의 총액 70%에 해당하는 금액
- ③ 12~24개월 이내 해지시, 남은 계약 기간의 총액 50%에 해당하는 금액
- ④ 24개월 이상일 경우, 남은 계약 기간의 총액 30%에 해당하는 금액

약관분쟁조정협의회는 위와 같은 렌탈 계약 관련 위약금 등 분쟁이 있는 경우 렌탈 장비의 재사용 가능 여부, 실제 제품가액, 물품대여서비스업 분쟁해결기준 및 표준약관 등을 종합적으로 고려한 뒤 위약금 등 금액을 재산정하여 분쟁을 해결하고 있다.

□ 렌탈 계약 체결 시, 계약 해지 비용의 면밀한 확인 필요

조정원은 무인화 기기 등 렌탈 계약 관련 위약금 등 피해 예방을 위해 중소 사업자들에게 렌탈 계약을 체결하는 경우 계약서의 내용을 모두 확인하고, 특히 계약해지 시 ▲위약금 산정, ▲설치비 청구, ▲할인금액 반환 등 조항을 더욱 면밀히 확인하도록 당부하였다.

□ 과도한 위약금 등 피해는 분쟁조정으로 구제 가능

중소 사업자 등 고객이 렌탈 계약 해지 시 과도한 위약금, 설치비 청구 등으로 인한 피해구제가 필요한 경우 조정원 ‘온라인 분쟁조정시스템 (<https://fairnet.kofair.or.kr>)’에 직접 분쟁조정을 신청할 수 있고, ‘분쟁조정 콜센터(전화 1588-1490)’를 통한 상담도 가능하다.

- <붙임> 1. 한국공정거래조정원 일반현황
2. 렌탈계약 분쟁 사례
3. 분쟁조정제도 소개

담당 부서	한국공정거래조정원 분쟁조정1실	책임자	실 장	김도엽 (02-6363-9250)
		담당자	팀 장	전민정 (02-6363-9201)

1. 설립목적

- ☐ 분쟁조정 업무를 통하여 불공정거래행위로 피해를 입은 중소기업자를 신속히 구제해주고자 2007년 설립

※ 설립근거: 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제72조(한국공정거래조정원의 설립 등)

2. 주요 업무

- ☐ 분쟁조정을 통한 중소기업자 피해구제
 - 일반불공정거래·가맹·하도급 등 6개 분야 사업자 간 분쟁조정
 - ※ 2025년 4,726건 접수 및 4,407건 처리, 2024년 4,041건 접수 및 3,840건 처리
- ☐ 가맹종합지원센터 및 대리점종합지원센터 운영
 - 가맹점사업자와 대리점주의 고충 처리, 피해 사전예방을 위한 교육·상담, 법률조력 등 현장 밀착형 종합 지원서비스 제공
- ☐ 공정거래 문화확산 업무
 - ‘공정거래 자율준수프로그램(CP)’ 등급평가, 공정거래 분야 협약이행평가, 하도급대금 연동확산지원본부, 동의의결 및 시정조치 이행관리
- ☐ 공정거래 제도 발전을 위한 연구
 - 시장분석 및 사업자 거래행태 분석, 공정거래 제도와 정책연구, 경쟁촉진을 위한 경쟁영향평가 수행 등

3. 예산 및 조직 규모(2026년 기준)

- ☐ 예산액: 16,583백만 원
- ☐ 정원: 125명
- ☐ 조직: 4실 1센터 16팀

【사례1】 과도한 위약금 및 설치비 청구

- 치킨 음식점을 운영하는 A씨는 식기세척기, 튀김기, 포스기, 테이블오더 태블릿(10대)에 대해 36개월 렌탈 계약(월 렌탈료 총 60만 원)을 체결함.
- 렌탈 시작 8개월 후 A씨가 음식점을 폐업하자, 렌탈회사는 A씨에게 잔여계약기간 렌탈료의 60%에 해당하는 금액인 약 1,000만 원의 위약금과, 계약 체결 시 면제했던 설치비 10만 원의 지급을 청구함.
- A씨는 위약금이 과도하고, 설치비 청구가 부당하다는 이유로 위약금의 감면과 설치비 지급 청구의 철회를 요구함.

【사례2】 과도한 위약금 및 할인반환금 청구

- 분식 음식점을 운영하는 B씨는 키오스크 36개월 렌탈 계약(월 렌탈료 5만 원)을 체결함.
- 렌탈 시작 2년 후 B씨가 음식점을 폐업하자, 렌탈회사는 B씨에게 잔여계약기간의 50%에 해당하는 금액의 위약금 약 30만 원과, 2년간 할인해준 렌탈비 48만 원의 지급을 청구함.
- B씨는 위약금이 과도하고, 할인렌탈비 반환 청구는 부당하다는 이유로 위약금의 감면과 할인렌탈비 반환 청구의 철회를 요구함.

【사례3】 과도한 위약금 청구

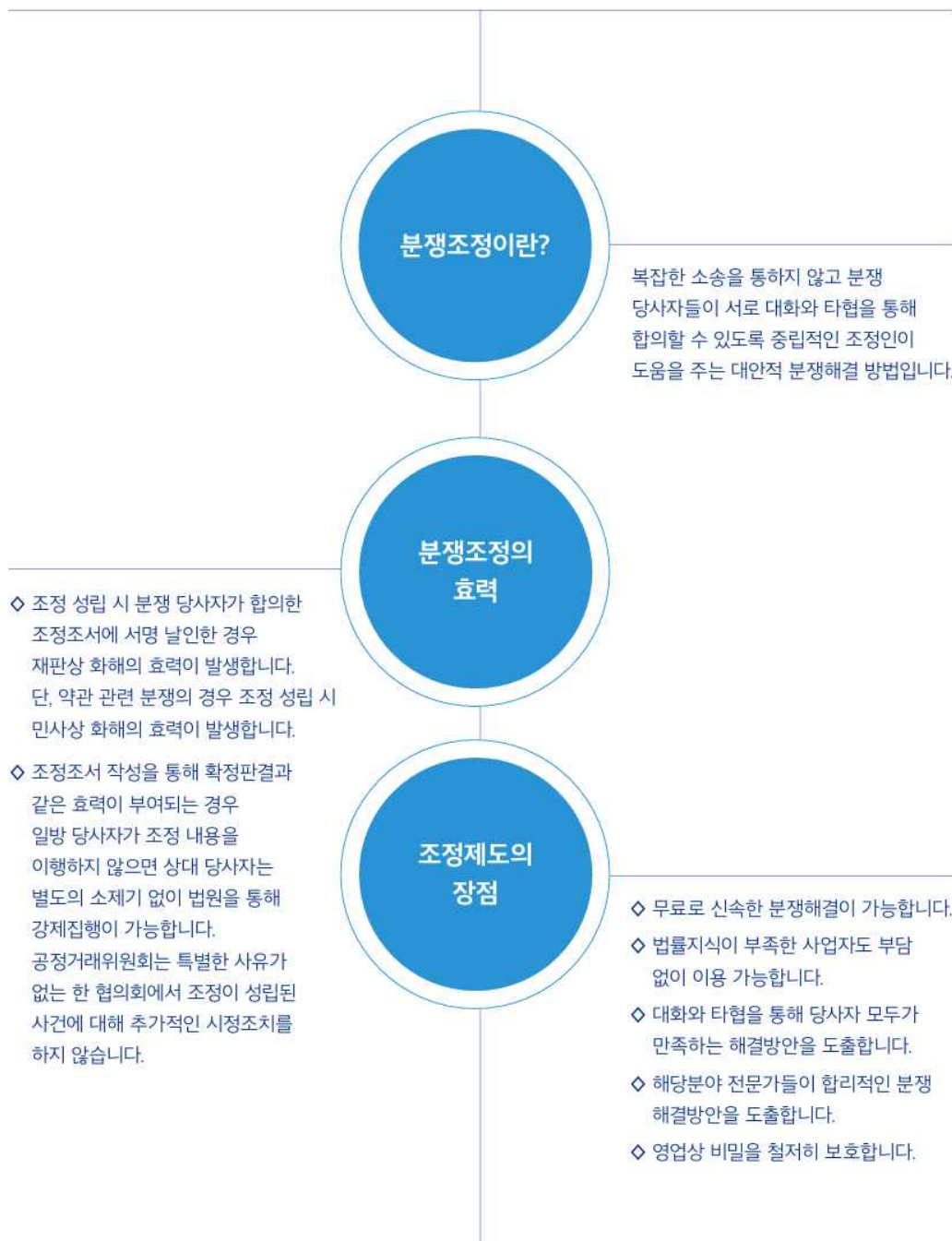
- 중식 음식점을 운영하는 C씨는 서빙 로봇 36개월 렌탈 계약(월 렌탈료 40만 원)을 체결함.
- 렌탈 시작 10개월 후 C씨는 경영 악화를 이유로 계약을 해지하려고 하자, 렌탈회사는 C씨에게 잔여계약기간 렌탈료의 70%에 해당하는 금액인 약 730만 원을 위약금으로 청구함.
- C씨는 위약금이 과도하다는 이유로 위약금의 감면을 요구함.

【사례4】 과도한 위약금 청구

- 일식 음식점을 운영하는 D씨는 테이블 오더 태블릿(10대) 36개월 렌탈(월 렌탈료 20만 원) 계약을 체결함.
- 렌탈 계약 6개월 후 D씨가 음식점을 폐업하자, 렌탈회사는 D씨에게 계약에서 정한 바에 따라 잔여계약기간 렌탈료의 80%에 해당하는 위약금 480만 원을 청구해야 하나, 40% 수준인 240만 원까지 감액이 가능하다고 제안함.
- D씨는 그럼에도 위약금이 과도하다는 이유로 위약금의 감면을 요구함.

분쟁조정을 통한 중소사업자 피해구제

자율적인 조정절차를 통해 신속한 피해구제와
공정한 거래질서 확립에 앞장서겠습니다.

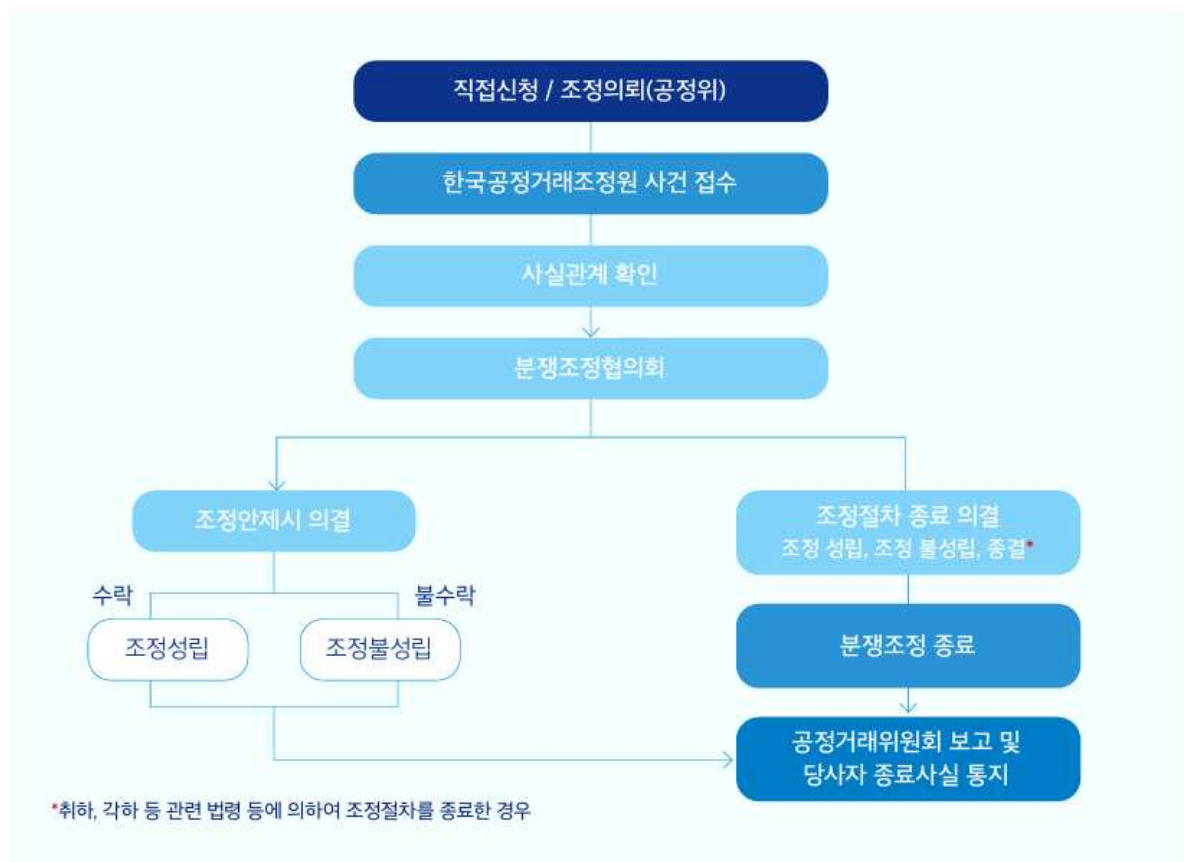


분쟁조정 신청방법

다음 세 가지 방법으로 신청 가능합니다.



분쟁조정절차



주요 분쟁조정 대상

구분	근거법률	조정대상	분쟁유형
공정거래분쟁	독점규제 및 공정거래에 관한 법률	공정거래법 제45조 제1항 위반 관련 사업자간 분쟁 예) 대기업과 중소기업	◆ 거래거절 ◆ 차별적 취급 ◆ 거래강제 ◆ 거래상 지위 남용 ◆ 구속조건부거래 ◆ 사업활동 방해 등
가맹사업 거래분쟁	가맹사업거래의 공정화에 관한 법률	가맹본부와 가맹점 사업자간 분쟁 예) 프랜차이즈(○○치킨/xx학원 /△△편의점)본부와 점주	◆ 허위과장정보제공 ◆ 정보공개서미제공 ◆ 가맹금반환청구 ◆ 계약이행청구 ◆ 부당한 계약해지/종료 ◆ 영업지역 침해 등
하도급분쟁	하도급거래 공정화에 관한 법률	원사업자와 수급사업자간 분쟁 예) 종합건설업자와 전문건설업자	◆ 하도급대금 미지급 ◆ 부당한 대금감액 ◆ 부당한 발주취소 ◆ 부당반품 ◆ 설계변경에 따른 증액대금 미지급 등
대규모유통업 거래분쟁	대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률	대규모유통업자와 납품업자 등 사이의 분쟁 예) 백화점, 대형마트 등과 납품업자 또는 입점업체	◆ 부당한 대금감액 ◆ 부당한 수령거부/지체 ◆ 상품의 부당한 반품 ◆ 판촉비 부담전가 ◆ 부당한 계약조건 변경 등
약관분쟁	약관의 규제에 관한 법률	약관법 제17조를 위반한 약관 및 이와 비슷한 유형의 불공정 약관 관련 분쟁 예) 대리점 및 프랜차이즈약관 등	◆ 부당하게 불리한 조항의 약관 ◆ 부당한 계약해지 또는 해제권 제한 ◆ 사업자의 손해배상 범위를 부당하게 제한하거나 위험을 전가시키는 약관 등
대리점분쟁	대리점거래의 공정화에 관한 법률	공급업자와 대리점 간 분쟁 예) 대리점 본사와 대리점	◆ 계약서 미작성/미교부 ◆ 구입강제 ◆ 경제상 이익 제공 강요 ◆ 판매목표 강제 ◆ 불이익 제공 ◆ 대리점 경영활동 간섭 등

* 조정기한 : 사건접수일부터 60일 (당사자 동의 시 30일 연장)