

국제결혼중개 소비자분쟁 예방가이드



CONTENTS

- Ⅰ 국제결혼중개업 현황
- Ⅱ 국제결혼중개업 관련 법규
 - 1 개요
 - 2 주요 내용
- Ⅲ 분쟁해결절차
- Ⅳ 분쟁해결사례

참고자료 1. 「결혼중개업의 관리에 관한 법률」 주요내용
2. 국제결혼중개 표준약관 주요내용

I 국제결혼중개업 현황

1. 국제결혼중개업이란?

◎ 대한민국의 국적을 가진 사람과 외국인을 대상으로 하는 결혼중개업

2. 국제결혼중개업 현황

◎ 2013년 11월 현재 등록된 국제결혼중개업은 총 521개로 서울이 78개로 가장 많았으며 그 다음은 경기도(67개), 부산(41개), 경남(39개) 등의 순임

◎ 2012년에 비해 2013년 국제결혼중개업체 수가 급격히 감소한 이유는 「결혼중개업의 관리에 관한 법률」 개정(2012.2.1 개정, 2012.8.2 시행)에 따라 결혼중개업 등록 요건이 1억원 이상의 자본금 보유로 엄격해졌기 때문임

연도		2011	2012	2013.11
전체		1,519	1,370	521
시도별	서울특별시	205	201	78
	부산광역시	96	89	41
	대구광역시	81	76	27
	인천광역시	48	54	23
	광주광역시	58	55	30
	대전광역시	72	70	31
	울산광역시	40	25	7
	경기도	279	205	67
	강원도	59	51	19
	충청북도	87	69	20
	충청남도	66	76	24
	전라북도	95	89	37
	전라남도	86	76	30
	세종특별자치시	-	2	0
	경상북도	87	83	31
	경상남도	130	118	39
	제주특별자치도	30	31	17

※ 세종특별자치시는 2012년 7월 1일 광역자치단체로 공식 출범한바 2011년 기록이 존재하지 않음

II 국제결혼중개업 관련 법규

1. 개요

1) 결혼중개업의 관리에 관한 법률

- ◎ 이 법은 결혼중개업을 건전하게 지도·육성하고 이용자를 보호함으로써 건전한 결혼문화 형성에 이바지함을 목적으로 함
- ◎ 2013. 3. 22. 개정된 동법에는 외국 현지법령 준수 의무 추가, 이중제재 개선이 포함되어 2013. 9. 23.부터 시행되고 있음

2) 소비자분쟁해결기준

- ◎ 국가가 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 품목별·분쟁 유형별로 소비자분쟁해결기준을 규정하고 있음 (소비자기본법 제16조 및 동법 시행령 제8조)
- ◎ 소비자와 사업자간 거래 시 별도의 계약이 없으면 분쟁해결기준이 적용될 수 있으며, 분쟁발생시 반드시 분쟁해결기준을 적용하는 것은 아니나 소송 등에 있어서 판단기준이 되기도 함

3) 국제결혼중개 표준약관(공정거래위원회 표준약관 제10065호)

- ◎ 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위하여 국제결혼중개분야에서 사업자들이 최소한 지켜야 하는 거래 규범을 담아 표준이 되는 약관
- ◎ 보상의 근거가 되며, 나아가 법원에 민사소송을 제기할 때 판단기준이 되기도 함
- ◎ 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하는 경우 표준약관 표지를 사용해서는 아니 되며 이를 위반하여 표준약관 표지를 사용하는 경우 표준약관보다 불리한 내용을 담고 있는 약관은 무효임(약관의 규제에 관한 법률 제19조의2 제8항, 제9항)

2. 주요 내용

☞ 「결혼중개업의 관리에 관한 법률」 및 「국제결혼중개 표준약관」에 근거하여 정리

1) 계약 전 주의사항

① 국제결혼중개업 등록요건(법 제4조)

- 등록을 위한 사전 교육 이수
- 자본금 1억 원 이상 보유
- 보증보험 가입
- 중개사무소 확보

② 중개사무소 필수 게시 내용(법 제8조)

- 수수료·회비 등을 기재한 표
- 신고필증 또는 등록증
- 보증보험 증권

③ 인터넷 홈페이지 필수 게시 내용(법 제8조)

- 상호와 대표자의 성명
- 신고번호 또는 등록번호
- 사업자등록번호
- 중개사무소 소재지의 주소 및 전화번호
- 결혼중개업 수수료·회비 등을 기재한 표
- 이용약관
- 보증보험에 의한 손해배상 청구절차

④ 국제결혼중개 회원가입 신청자의 회원 자격 여부 판단(표준약관 제4조)

- 배우자(사실혼 배우자 포함)가 있는지 여부, 결혼관련 개인정보 사실 여부



소비자가 제출한 각종 서류에 대한 사실 여부 확인

Tip



2) 계약 시 주의사항

① 계약서 필수 기재 내용(법 제10조)

- 수수료·회비 등에 관한 사항
- 해약 또는 해지할 경우 수수료·회비 등의 반환에 관한 사항
- 결혼중개업자의 배상책임에 관한 사항
- 결혼중개업자가 제공하는 서비스의 내용, 제공방법, 기간 및 시기 등에 관한 사항
- 그 밖에 결혼중개업자가 준수하여야 할 사항

② 맞선 상대방에 대한 확실한 신상정보를 소비자에게 제공해야 함 (각각 해당 국가 공증인의 인증 받은 신상정보를 상대방 및 소비자에게 서면으로 제공)(법 제10조의2)

- 혼인경력
- 건강상태(후천성면역결핍증, 성병 감염 및 정신질환 여부 포함)
- 직업
- 성폭력, 가정폭력, 아동학대, 성매매 알선 및 강요 관련 범죄경력과 최근 10년 이내의 금고 이상의 형에 해당하는 범죄경력

③ 결혼당사자의 모집 등과 관련하여 외국 현지에서 활동하는 업체 등과 업무 제휴할 때 제휴 계약서에 포함되어야 하는 내용(법 제14조의2)

- 결혼중개계약서의 작성 요건
 - 외국 현지 법령의 준수
 - 거짓·과장된 표시·광고의 금지
 - 개인정보의 보호
- * 결격사유에 해당하는 사업자, 직업소개사업을 하는 자, 파견사업주, 해외이주알선업자와는 제휴 불가

④ 제휴업체 통한 업무 시 주의사항(표준약관 제6조)

- 제휴업체를 통하여 업무를 대행할 경우 제휴업체의 상호 및 대표자, 연락처, 담당자, 처리할 업무의 내용 등을 계약 전에 소비자에게 미리 고지하고 충분히 설명 필요(표준약관 제6조)

⑤ 서면교부의무(표준약관 제6조)

- 표준약관, 회원가입계약서 사본 및 국제결혼행사일정표를 소비자에게 교부
- 국제결혼 행사일정 확정 전 회원에게 맞선 상대방의 개인정보를 소비자에게 서면으로 교부

Tip

계약서에 표기된 내용 중 모호한 부분에 대해서는 표현을 명료하게 수정하는 절차 필요

- 성혼 후 신부 측에서 일종의 지참금을 요구할 수 있다는 사실을 설명하고 사업자의 추가수익과의 관계에 대해 명확히 협의 필요
- 소비자와 별도의 특약을 맺는 경우, 그 내용을 분명히 명시하고 설명 필요

공정거래위원회 표준약관과 다른 약관을 기재하면서 표준약관 표시 사용불가 (5천만 원 이하의 과태료 처분)



3) 계약 후 주의사항

① 일정 기간 내 소비자가 청약철회를 요청할 경우 이에 응해야 함

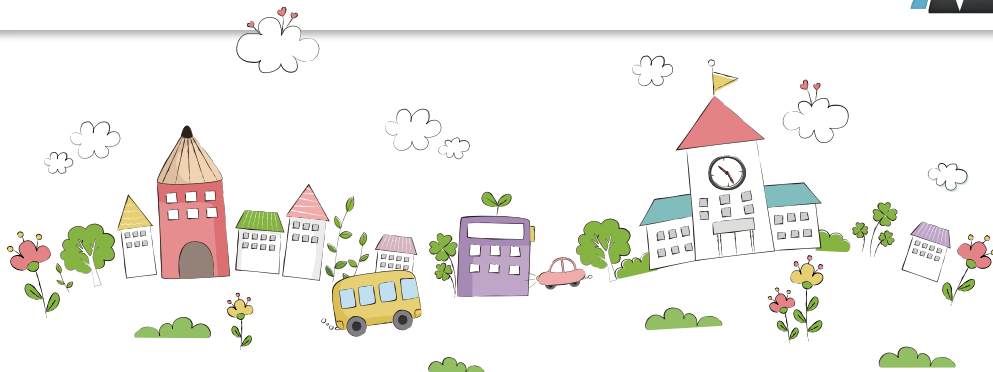
- 방문판매·전화권유판매 시
 - * 계약일로부터 14일 이내에 청약철회 가능(방문판매 등에 관한 법률 제8조)
- 인터넷 가입 혹은 신용카드로 회원가입비 결제 시 (20만 원 이상, 3회 이상 할부)
 - * 계약일로부터 7일 이내에 청약철회 가능
(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조, 할부거래에 관한 법률 제8조)

Tip

맞선 상대에 대한 개인 정보 변경, 제공 서비스 제외·추가 등 계약내용에 변동이 생기는 경우 지체 없이 소비자에게 고지하고 충분히 설명하여 동의를 얻어야 함

소비자가 고의 또는 과실로 계약을 위반하는 경우, 상당한 기한 내에 계약을 이행할 것을 최고한 후 소비자가 적절한 조치를 취하지 아니하면 계약 해제 가능

사업자의 고의 또는 과실로 계약을 위반하여 소비자가 계약이행을 최고한 경우, 적절한 조치를 취하고 이를 증명할 수 있는 기록을 남겨둬야 함. 적절한 조치를 취하지 아니하여 소비자가 계약을 해제한 경우, 소비자에게 발생한 손해에 대하여 배상해야 함



② 소비자분쟁해결기준을 참고하여 중도해지에 관한 내용을 숙지해야 함

분쟁 유형		해결 기준
① 사업자의 귀책인 경우		손해배상 또는 소비자의 요청시 사업자는 소비자의 추가 비용 부담 없이 국제결혼중개 다시 이행
② 소비자 사정으로 인한 경우	계약체결 후 국제결혼 행사 일정이 확정되기 전에 해지할 경우	총비용 중 중개수수료의 10%에 해당하는 금액 소비자 부담
	국제결혼 행사일정 확정 이후 국제결혼 상대국가로 출국하기 전에 해지할 경우	총비용의 20%에 해당하는 금액 소비자 부담
	국제결혼 상대국가로 출국한 이후 맞선 보기 전에 해지할 경우	총비용의 40%에 해당하는 금액 소비자 부담
	상대 국가에서 맞선 이후 해지할 경우	총비용의 50%에 해당하는 금액 소비자 부담
	상대 국가에서 결혼이 성사된 이후 해지할 경우	총비용의 90%에 해당하는 금액 소비자 부담
	결혼을 성사하고 국내에 입국한 이후 해지할 경우	총비용 전액 소비자 부담
	※ 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급	



4) 성혼 후 주의사항

◎ 계약 관련 기록을 5년간 보존하고 이용자 및 상대방의 요청 시 기록의 열람·사본교부에 응해야 함(법 제10조의4)

- 결혼중개계약서
- 국제결혼 개인신상정보 확인서(상대방 언어 번역본 포함) 및 관련 증빙 서류
- 그 밖의 혼인 관련서류

Tip

성혼 후 비자발급과정 및 입국수속대행과정에 문제가 발생하여 배우자가 입국하지 못한 경우, 손해배상의 책임이 발생하므로 서류 준비 등 입국 절차에 관한 업무처리를 철저히 수행해야 함



5) 그 외 주의사항

◎ 국제결혼중개업자 금지행위(법 제12조 및 법 제12조의2)

- 결혼중개업자의 거짓·과장된 표시·광고의 금지
 - * 거짓·과장된 표시·광고
 - * 국가·인종·성별·연령·직업 등을 이유로 차별하거나 편견을 조장할 우려가 있는 내용
 - * 인신매매나 인권 침해의 우려가 있는 내용
- 거짓된 정보 제공 금지
- 표시·광고를 하는 경우 국제결혼중개업의 등록번호를 포함
- 결혼중개업자가 아니면 결혼중개에 관한 광고 불가
- 18세 미만인 사람 소개 금지
- 이용자에게 같은 시간에 2명 이상의 상대방 소개 금지
- 같은 날, 같은 장소에서 2명 이상의 이용자에게 2명 이상의 상대방을 동시 또는 순차적으로 소개 금지
- 결혼중개 목적으로 2명 이상의 외국인을 같은 장소에 기숙 금지

Tip

종사원의 고의·과실은 회사의 책임으로 인정될 수 있으므로 종사원 관리를 철저히 해야 하며 종사원이 계약과정에서 소비자와 별도 계약 조건을 약속했는지 여부를 확인해야 함.



Ⅲ 분쟁해결절차

■ 1단계 | 당사자 간 합의

◎ 소비자와 사업자간 분쟁이 발생한 경우, 당사자 간 합의를 이끌어내는 것이 시간적·금전적으로 가장 신속하고 합리적인 방법

■ 2단계 | 대체적 분쟁 해결(ADR)-한국소비자원

◎ 민사소송의 고비용, 장기간 소요, 복잡한 절차 등의 문제를 보완하기 위하여 소비자분쟁해결기준 및 관련 법규에 따라 양 당사자에게 공정하고 객관적인 합의를 권고하는 제도

① **상담** : 소비자와 사업자가 합의에 이르지 못한 경우, 소비자는 소비자상담센터에 상담을 신청 할 수 있음

- 1372 소비자상담센터(전국 어디서나 국번없이 1372)는 공정거래위원회가 운영하며, 한국소비자원, 16개 광역시도 지방자치단체, 소비자단체가 상담에 참여하고 있음



② **피해구제** : 1372 소비자상담센터를 통하여 소비자상담이 이루어진 건 중에 소비자분쟁해결기준 및 관련 법규에 따라 피해구제 되어야 할 건을 한국소비자원 등이 처리함

- 한국소비자원은 피해구제 접수 건에 대해 사실조사, 전문가 자문 등을 거쳐 당사자에게 원만한 합의를 권고함

- ③ 분쟁조정 : 피해구제단계에서 합의가 이루어지지 아니한 경우 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정 신청 가능함

소비자분쟁조정위원회

- 설립 목적 및 근거

소액·다수의 소비자피해 특성상 소비자와 사업자간 분쟁은 당사자간 합의나 제3자에 의한 조정과 같은 방법으로 해결하는 것이 바람직함. 이에 따라 정부에서는 「소비자기본법」 제60조에 의해 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 설치하여 운영하고 있음

- 구성

소비자분쟁조정위원회는 위원장 1인, 상임위원 1인을 포함한 50인의 위원으로 구성되어 있으며, 비상임위원(48인)은 전국적 규모의 소비자단체 및 사업자 단체 대표, 법조인, 각계의 전문가(의료, 제조물책임, 농업 등)로 구성되어 있음

- 조정성립의 효과

조정이 성립되면 소비자분쟁조정위원회는 조정조서를 작성하게 되며 이 경우 분쟁조정の内容은 '재판상 화해'와 동일한 효력(「민사소송법」상 확정판결과 동일한 효력)이 부여됨



▣ 3단계 | 소송제기

- ◎ 대체적 분쟁해결제도를 통하여 문제가 해결되지 않거나 곧바로 강제력 있는 조치를 통한 문제해결을 원하는 경우, 법원에 상대방을 대상으로 소 제기 가능

- 가장 확실하게 문제를 해결할 수 있는 방법이지만, 금전적·시간적 노력의 소모 불가피

소비자피해구제 절차도



IV 분쟁해결사례

[사례1] 출국 전 소비자 사정으로 해제한 국제결혼 중개서비스 환급 요구

소비자는 국제결혼 중개 계약 대금 1,100만 원 중 계약금 및 중도금으로 500만 원을 지급함. 베트남 행사 일정이 확정되었으나 개인사정으로 계약해제를 요구하고 환급을 요청함. 사업자는 이미 많은 비용이 들었다는 이유로 이를 거절함

▶ 소비자분쟁해결기준에서는 소비자 사정으로 인한 계약 해지에서 국제결혼 행사일정 확정 이후 국제결혼 상대국가로 출국하기 전에 해지할 경우 총 비용의 20%에 해당하는 금액을 소비자가 부담하는 것으로 정하고 있음

따라서 사업자는 소비자가 요구하는 금액 전액을 환급할 필요는 없으나, 소비자에게 기 지급액 500만 원 중 총 비용 1,100만원의 20%에 해당하는 220만 원을 공제한 280만 원을 환급해야 함



[사례2] 방문판매로 계약한 국제결혼 중개서비스 청약철회 요구

소비자는 방문판매를 통해 국제결혼 중개사업자에 회원으로 등록하고 다음날 바로 항공료 80만 원을 지급함. 일주일 후 사업자 사정으로 출국예정일을 미뤄야 하기에 계약해제 및 항공료 환급을 요청하였으나, 사업자는 등록비 명목으로 받은 금액이므로 환급해 줄 수 없다고 주장함

▶ 「방문판매 등에 관한 법률」에 따르면 계약서를 교부 받은 날로부터 14일 이내 청약철회가 가능함. 따라서 사업자는 소비자에게 80만 원 전액을 환급해야 함



[사례3] 성혼 후 입국하지 않은 신부로 인한 피해 배상 요구

소비자는 국제결혼중개업자와 서비스 이용 계약을 체결하고 1,350만 원 (계약금 200만 원, 대금 650만 원, 맞선당사자 변경에 따른 추가금액 500만 원)을 지급함. 베트남 여성과 현지 결혼 후 혼인신고까지 마쳤으나 신부가 입국을 거절하여 파혼하게 됨. 소비자는 이용료 및 체류비용 등 총 1,765만 원을 요구하였으나 사업자가 이를 거부함

▶ 소비자분쟁조정위원회의 사실조사 결과, 베트남 신부가 정당한 사유 없이 입국을 거부하여 성혼되지 못한 것이 인정되므로 사업자의 책임이 있다고 판단함

다만, 사업자가 결혼 절차 추진에 필요한 사업자의 역할을 대부분 수행하였다고 보이고, 전체적인 정황상 소비자도 상당히 무리한 결혼을 추진하였던 것으로 추정, 사업자에게 30%의 책임을 묻는 것이 타당하다고 봄

사업자가 배상해야 할 금액의 산정에 있어, 결혼 재추진에 소요되는 통상적인 비용(850만 원, 기 납부금액 중 맞선당사자 변경에 따른 추가금액은 제외) 및 소비자의 이혼소송비용(50만 원)을 고려해야 할 것으로 판단하여, 사업자는 소비자에게 상기 총 금액 900만 원의 30%인 270만 원을 배상하는 것이 상당함



[사례4] 계약 내용과 달리 현지에서 강요한 추가비용 환급 요구

소비자는 결혼중개서비스 계약 시 일체 추가비용을 지급하지 않는 것으로 계약하였으나 현지에서 사업자가 체류비용을 추가로 요구하여 어쩔 수 없이 \$250를 추가 지급함. 귀국 후 계약 내용과 달리 부당하게 지급된 추가비용 환급을 요구하였으나 사업자가 이를 거절함

▶ 약관과 계약서를 확인한 결과 사업자가 일체의 추가비용을 청구하지 않는 것으로 약정되어 있어 사업자는 소비자에게 \$250를 환급해야 함

📍 현지 결혼중개과정에서 체류비용 등 추가적인 비용이 발생할 것으로 예상되는 경우, 사전에 소비자와 충분히 협의하여 계약서 상에 이에 관한 내용을 명시하여 분쟁을 예방할 필요가 있음



[사례5] 성혼 후 신부 가출로 인한 환급 요구

소비자는 중개업소에 950만원을 지급하고 중국 신부를 소개 받아 결혼함. 입국 후 한 달간 결혼생활을 하였으나 수시로 중국 친정에 돈을 보내기를 요구하는 등 가정생활이 원만하지 않던 중 신부가 가출함. 사업자에게 총 중개료 950만원의 환급을 요구하였으나 책임이 없다고 답변함

▶ 소비자분쟁해결기준에서는 결혼을 성사하고 국내에 입국한 이후 해지할 경우 소비자가 총 비용을 부담하는 것으로 정하고 있음
다만, 신부 가출의 사유가 명확히 확인되는 입증자료를 확보한다면 책임 여부가 달라질 수 있음

📍 성혼 이후에도 이와 같이 혼인의 진정성, 양 당사자의 혼인생활 의사 합치 등의 문제가 발생할 수 있음을 인지하여, 중개 시 업무 처리에 신중을 기할 필요가 있음



참고자료1. 「결혼중개업의 관리에 관한 법률」 주요내용

조 항	주 요 내 용
제4조	국제결혼중개업의 등록
제4조의2	국제결혼중개업체의 공시
제4조의3	지도점검
제6조	결격사유
제10조	결혼중개계약서의 작성 등
제10조의2	신상정보 제공
제10조의3	통역·번역서비스의 제공
제10조의4	기록보존
제10조의5	부정한 방법의 모집·알선 등의 금지
제11조	외국 현지법령 준수 등
제12조	거짓·과장된 표시·광고의 금지 등
제12조의2	미성년자 소개 금지 등
제14조의2	국제결혼중개업자의 업무제휴
제15조	보고 및 검사 등
제17조	시정 명령
제18조	영업정지 등
제19조	폐쇄조치 등
제24조	교육
제24조의2	결혼중개업 이용자의 피해 예방을 위한 교육
제24조의3	자본금
제26조	벌칙
제28조	과태료



참고자료2. 국제결혼중개 표준약관 주요내용

(공정거래위원회 표준약관 제10065호, 2010.3.5. 제정)

조 항	주 요 내 용
제2조 계약의 구성	계약체결 관련 조항
제3조 용어의 정리	
제4조 회원가입	
제5조 서비스의 제공	계약이행 관련 조항
제6조 사업자의 의무	
제7조 회원의 의무	
제8조 서비스 내용의 변경 및 중개비의 정산	요금 관련 조항
제9조 요금의 변경	
제10조 계약의 종료	계약해제 및 손해배상 조항
제11조 계약의 해제·해지 및 손해배상	
제12조 회원의 중도해지 및 환급기준	
제13조 사업자의 면책	기타 조항
제14조 인터넷서비스 이용관련	
제15조 개인정보의 보호	
제16조 특약	
제17조 분쟁해결	



국제결혼중개
소비자분쟁 예방가이드

제 작 한국소비자원 정보교육국
제작일 2013년 12월
문 의 02-3460-3251~6