

가전제품 방문점검·판매 직종 표준계약서 활용가이드

- ※ 가전제품 방문점검·판매 직종 표준계약서는 가전제품 방문점검 및 판매 업무를 위탁하는 자와 업무를 수탁받는 자가 동등한 지위에서 계약조건에 관한 최소한의 기본적인 사항을 정하고, 이를 성실히 준수하고 공정하게 이행할 수 있도록 마련되었습니다. 표준계약서는 계약 체결 시 표준이 되는 기본적이고 원칙적인 사항만을 제시하였으며 실제 계약을 체결하는 계약당사자는 공통 표준계약서의 기본 틀과 내용을 유지하는 범위 내에서 개별 기업의 상황 등을 반영하여 동 계약서보다 더 상세하고 개별적인 사항을 계약서에 규정할 수 있습니다.
- ※ 직종 명칭은 개별 기업의 사정에 따라 가전제품 판매·점검, 가전제품 판매, 가전제품 점검 등으로 변경하여 활용 가능합니다.

() (이하 '위탁자'라 함)과(와) () (이하 '수탁자'라 함)은 다음과 같이 계약(이하 '본 계약'이라 함)을 체결한다.

제1조 (계약의 목적)

본 계약의 목적은 위탁자가 수탁자에게 (가전제품 방문점검 및 판매)업무를 위탁함에 있어 상호간의 권리·의무 및 기타 제반 사항을 규정함에 있다.

제2조 (기본원칙)

위탁자와 수탁자는 상호 대등한 입장에서 신의성실의 원칙에 따라 자신의 권리를 행사하며 의무를 이행한다.

제3조 (용어 정의)

본 계약에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 가전제품 방문점검 : 정수기, 공기청정기, 비데 등 위탁자가 취급하는 가전제품을 이용하는 고객의 제품 소재지를 방문하여 제품 점검, 청소 필터교체 등의 활동을 하는 업무
2. 가전제품 방문판매 : 위탁자의 영업소 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하여 가전제품 또는 가전제품 방문점검 서비스를 제공받는 권리를 판매하는 것
3. 대여물품 : 위탁자가 수탁자에게 위·수탁계약에 따라 유상 또는 무상으로 제공하는 장비, 공구, 재료, 부품, 소모품 등으로 수탁자가 가전제품 방문점검을 통해 고객에게 제공하거나 소모하지 않을 경우 위탁자에게 반환의무가 있는 물품
4. 수수료 또는 보수(이하 '수수료 등') : 위탁자로부터 위탁받은 업무처리의 대가로서 수탁자에게 지급되는 금품

- ☞ (의의) 정수기, 공기청정기 등 가전제품 방문점검·판매 직종에서 주로 사용하는 가전제품 방문점검, 가전제품 방문판매, 대여물품 등의 용어를 정의함
- ☞ (활용방법) 기업별 상황에 맞게 용어 정의 등을 수정, 추가할 수 있으며, 업무와 관련된 개념, 수수료와 관련된 개념, 용어의 의미를 다르게 이해할 수 있는 표현은 정의를 기술하는 것을 권장함

제4조 (위탁업무의 내용)

위탁자는 수탁자에게 다음과 같은 업무를 위탁한다.

1. 가전제품 방문점검 및 관련 업무
2. 가전제품 방문판매 등 계약 관련 업무(중개, 알선 등)
3. 제1호 및 제2호와 관련한 부수적 업무

☞ (의의) 제3호의 부수적 업무에는 제1호 내지 제2호의 업무 수행을 위해 필요한 고객 응대 등이 포함될 수 있음

☞ (활용방법) 위탁업무의 내용은 계약의 핵심 사항이므로 가능한 구체적으로 기재할 필요가 있음

제5조 (계약기간)

- ① 본 계약의 유효기간은 (. .)부터 (. .)까지로 한다.
- ② 계약기간 만료 ()일 전까지 위탁자 또는 수탁자가 계약 종료의 의사를 표시하지 아니하는 한 동일 조건으로 계약이 자동 갱신된 것으로 본다.

☞ (의의) 계약의 안정성과 계약서를 반복 작성하여야 하는 불편 해소 등을 고려하여 계약 기간 만료 후, 자동갱신 조항을 포함하였음

제6조 (계약의 변경)

위탁자와 수탁자는 본 계약의 내용을 변경하고자 할 때에는 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서(이하 '전자문서'라고 함)를 포함한다)으로 합의 또는 동의를 절차를 거쳐야 한다.

☞ (활용방법) 전자문서(전자문서 및 전자거래 기본법 제2조제1호에 따른 전자문서)에는 전자우편, 휴대전화 문자메시지, 문서파일, 동영상, 사진 등이 포함되므로 다양한 방식으로 가능함

- 계약의 변경 시에는 적용일로부터 일정 기간(예: 14일) 전까지 변경 내용을 알릴 수 있는 적절한 기간을 설정할 것을 권고함

제7조 (수수료 등의 지급 등)

- ① 위탁자는 수탁자의 위탁업무 수행 대가인 수수료 등을 다음 각 호에 따라 지급하여야 한다.

1. 수수료 등의 항목 및 지급기준	가. (예: 건당 판매 수수료, 점검 수수료 및 관련 인센티브로 구성되며, 수수료 지급 규정에 따름) 나.
2. 지급 시기/방법	(예: 위탁업무 수행 완료일로부터 0일 뒤 or 업무수행 완료 익월 00일, 계좌 입금)
3. 공제 내역/기준	가. (예: 사회보험료, 수탁자의 사유로 인한 손해 발생분) 나.
4. 관련 기타 조건(특약)	(예: 수탁자가 지정된 방식으로 업무 종료 확인 내지 통보하는 조건, 판매 후 일정기간 이상 유지되는 조건 등)

- ② 위탁자는 제1항 제1호, 제3호, 제4호의 세부 항목 등 내역이 표기된 지급명세서(전자문서 포함)를 작성하여 교부하여야 한다.
- ③ 수탁자는 제2항에 따른 지급명세서가 본 계약의 내용과 맞지 않는 경우 이의를 제기할 수 있으며, 위탁자는 이에 대한 확인 결과를 ()일 이내에 적절한 방법으로 통지하여야 한다.

- ☞ **(의의)** 수수료 등의 항목, 지급기준, 지급시기, 방법 및 공제내역(사회보험, 세금 등) 등은 계약의 중요 사항이므로 반드시 포함하고, 명확히 기술하여 분쟁을 예방할 필요가 있음
 - 지급명세서 교부는 통상 수수료 등이 적절히 지급되었는지 확인하기 위해 필요하며, 계약 내용과 다른 경우 등 문제가 있어 수탁자가 이의를 제기할 경우 위탁자가 확인해줄 필요가 있음
- ☞ **(활용방법)** 지급명세서 항목은 실제 지급되는 항목이 모두 표기되어야 하고, 그 기준에는 지급/부지급 조건, 공제 조건을 기재하되, 만약 건수나 시간수(시수) 등 변수와 연계되어 계산되는 것이라면 그 산식을 기재하는 것을 권고함
 - 직종 등 특성에 따라 기타 특약이 있는 경우에는 해당 내용을 계약서에 적시할 필요
 - 제3항의 ‘적정한 방법’은 자유롭게 정할 수 있으며, ‘회신 기간’은 수수료 등과 관련된 이의 제기인 점을 감안할 때 통상 다음 수수료 등의 지급일 전 또는 수수료 등의 1회 지급 주기 이내가 바람직함
 - 다만, 수수료 등의 지급명세서 항목이 복잡하거나 수시로 변동되어 계약서에 포함하기 힘든 경우 지급구조를 명시하는 것으로 같음 가능
 - 별도의 수수료지급 규정을 두고 있는 경우 이를 계약부속서로 포함하여 계약을 체결하고, 수수료지급 규정 변경 시 계약 변경의 절차를 따르는 것을 권고
 - 계약 체결 시 상호 간 충분한 대화, 설명 등을 통해 수수료 등의 지급구조 등을 숙지할 필요가 있음

제8조 (위탁자의 책무)

- ① 위탁자는 수탁자에게 위탁업무 수행에 필요한 고객정보, 제품 관련 정보 및 기본적인 물품(대여물품 포함)을 위탁 또는 제공한다.
- ② 본 조 정보, 자료 등의 제공에 필요한 비용은 제7조에서 정하는 것 외에는 위탁자가 부담하는 것을 원칙으로 한다.
- ③ 위탁자는 위탁업무의 수행과 무관한 이유로 수탁자의 개인정보를 제3자에게 제공할 수 없다.

- ☞ **(의의)** 원활한 업무 수행을 위해 위탁자가 수탁자에게 제공하여야 할 정보 등은 위탁자의 책무로 규정하고, 해당 비용은 원칙적으로 위탁자가 부담하는 것으로 함
다만, 물품의 경우에는 기업별로 사정이 다를 수 있어 표준계약서에 비용 부담을 명시하지 않음
- ☞ **(활용방법)** 부담 주체가 불분명한 사항, 수탁자 부담으로 하여야 할 사항 등이 있는 경우에는 별도로 명시하는 것을 권고(제8조 수정 또는 제7조에 명시하는 방법 등)

제9조 (수탁자의 책무)

- ① 수탁자는 위탁업무를 수행함에 있어 사전에 정한 기준 및 상호 합의한 방법을 준수하고 선량한 관리자의 주의로써 이를 이행한다.

- ② 수탁자는 자신의 책임과 계산으로 위탁업무의 목적, 시한 등의 달성에 필요한 합법적이고 합리적인 수단을 동원하여 업무를 수행하여야 한다.
- ③ 수탁자는 제1항에서 정한 업무를 수행한 경우 그 결과를 위탁자가 지정한 방법으로 통지하여야 한다.

☞ (의의) 제3항은 업무 수행 후 이를 위탁자에게 통지하도록 하여 상호 권리·의무의 발생 시점을 명확히 하고자 함. 현업에서는 주로 업무 처리 후 단말기 등을 통해 전자적 방식으로 위탁자에게 통지하고 있음

제10조 (불공정거래 행위 금지 등)

- ① 위탁자가 우월한 경제적 지위를 활용하여 본 계약에서 정한 업무 이외의 일이나 계약 이행과 직접 관련이 없는 사항을 수탁자에게 요청할 경우, 수탁자는 해당 요구를 거절 또는 제15조에 따라 본 계약을 해지하거나, 위탁자와 협의하여 제6조에 따른 계약 변경의 절차를 거칠 수 있다.
- ② 위탁자는 정당한 사유 없이 수탁자에게 지급하여야 할 수수료 등의 일부 또는 전부를 지급하지 아니하거나 지연하여 지급하는 행위, 지급할 수수료 등을 감액하거나 지급한 수수료 등을 환수하는 행위를 하지 않는다.

☞ (의의) 제1항의 ‘계약 이행과 직접 관련이 없는 사항’은 본연의 위탁 업무를 완성함에 있어 직접 필요한 사항이 아닌 경우를 의미한다고 볼 수 있음

- 제2항의 정당한 사유는 수탁자의 업무 미수행이 명백한 경우, 사전에 약정한 부지급 사유 내지 환수 사유가 충족된 경우 등을 의미함
- (참고) 공정거래위원회는 노무제공자와 사업자 사이에서 발생하는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제45조 제1항 제6호에서 규정한 거래상 지위남용과 관련한 행위유형별 위법성 판단기준 및 예시(구입강제, 판매목표 강제, 경영간섭행위 등)를 심사지침을 통해 제시하고 있음

제11조 (부당한 처우의 금지 등)

- ① 위탁자는 수탁자의 사생활의 자유를 부당하게 침해하지 않는다.
- ② 위탁자는 수탁자의 국적, 성별, 종교, 장애 등을 이유로 하여 합리적인 사유 없이 업무 수행 환경이나 조건을 차별하거나 그 밖의 불리한 조치를 하지 않는다.

☞ (의의) 상호 대등한 계약 관계에서 개인인 노무제공자가 불합리한 사생활의 자유 침해, 차별 등을 받지 않도록 포함하였음

제12조 (고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등으로부터 보호)

- ① 위탁자는 수탁자에게 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인한 피해가 발생하지 않도록 고객에게 사전 고지 등 예방활동을 하여야 한다.
- ② 위탁자는 수탁자가 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해를 입은 경우 수탁자의 의사를 고려하여 고객 조정, 일정 조정 등 수탁자에게 필요한 보호 조치를 하여야 한다.

- ☞ (의의) 가전제품 방문점검·판매원은 고객의 폭언, 폭행, 성희롱, 반려동물 물림사고 등을 겪을 위험이 있으므로 위탁 사업주가 고객과의 렌탈 계약서 또는 별도 안내서 등에 관련 안내·양해 문구를 포함하는 등의 노력을 통해 사고 예방 효과를 기대할 수 있음
- 가전제품 방문점검·판매원이 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등의 피해를 입어 정상적인 업무를 하기 어려운 경우에 위탁자는 고객 조정 등 가능한 보호 조치를 할 필요가 있으며, 현장에서 자율적으로 이러한 조치가 행해지고 있다는 점을 고려하여 제2항을 포함하였음

제13조(고객정보관리 및 영업비밀준수 등)

- ① 수탁자는 위탁업무 처리를 위하여 필요한 범위 내에서 고객정보 또는 영업자료를 활용할 수 있다.
- ② 수탁자는 고객정보 및 영업자료를 위탁자 및 고객의 동의 없이 제3자에게 제공할 수 없다.
- ③ 수탁자는 위탁업무 목적 달성 또는 계약 종료 시 그간 계약에 따라 취득한 자료를 폐기한다.
- ④ 수탁자는 계약 종료 후에도 본 계약에 따라 알게 된 영업비밀을 준수할 의무가 있다.
- ⑤ 위탁자와 수탁자는 업무위탁 및 위탁업무 수행과 관련하여 「개인정보 보호법」 등 개인정보 관련 법규를 준수한다.

제14조 (대여물품의 관리 및 반환 등)

- ① 수탁자는 위탁업무 수행을 위하여 위탁자로부터 제공받은 대여물품에 대해 선량한 관리자의 주의로 관리하여야 한다.
- ② 수탁자는 계약 종료 후 대여물품을 위탁자에게 반환하여야 한다.

- ☞ (의의) 가전제품 방문점검 업무에 활용되는 장비, 도구, 재료, 부품, 소모품 등 수탁자가 고객에게 제공하지 않거나 소모하지 않을 경우 위탁자에게 반환의무가 있는 대여물품의 미반납으로 인해 분쟁이 발생하지 않도록 수탁자의 관리 및 반환 의무를 명시함
- ☞ (활용방법) 계약 시 기업별 대여물품의 종류, 반환 방법 등을 반영하여 추가, 수정할 수 있음

제15조 (계약의 해지 등)

- ① 위탁자와 수탁자는 계약기간 중 상호 합의하는 경우에는 본 계약을 해지할 수 있다.
- ② 위탁자와 수탁자는 상대방이 다음 각호에 해당하는 경우에는 ()일 이내에 시정할 것을 상대방에게 요구하고 상대방이 그 기간 내에 시정하지 않는 경우 본 계약을 해지할 수 있다.
 1. 일방 당사자가 계약조건을 미이행한 경우
 2. 수탁자가 업무 관련하여 위탁자 또는 제3자에게 손해를 끼친 경우
- ③ 위탁자와 수탁자는 다음 각호에 해당하는 경우에는 즉시 본 계약을 해지할 수 있다.
 1. 본 계약의 체결 또는 업무의 수행에 있어 거짓이나 그 밖의 부정한 방법을 사용한 경우
 2. 업무의 수행에 필요한 법령상 면허 등의 취득에 관한 사항을 준수하지 않거나 면허 등이 정지 또는 취소되는 경우
 3. 법률 또는 본 계약상의 의무를 현저히 위반하는 등 본 계약 관계를 계속하기 어려운 중대한 사유가 있는 경우

- ④ 본 계약을 해지하고자 하는 자는 구체적인 해지사유를 명시하여 적절한 방법으로 상대방에게 해지 의사를 통보하여야 한다.

- ☞ **(의의)** 계약조건을 위반하였으나, 시정조치를 하여 이행이 가능한 경우에는 일정 기간을 두어 시정하고, 계약 관계를 유지하는 것이 위·수탁자 모두에게 이로울 수 있으며, 현장의 계약서에도 이러한 내용이 많이 포함되고 있음
- 해지하는 것이 당사자의 권리 보호나, 분쟁 해결 등의 측면에서 바람직할 수 있음
 - 제2항 제2호의 ‘손해를 끼친 경우’는 제3항과 달리 계약관계를 유지할 수 없을 정도에는 이르지 않았지만 업무상 발생할 수 있는 일반적 위험 범위 내에서의 손해(예: 업무 수행 중 과실로 인하여 작업 결과물이 완성되지 못한 경우, 위탁자가 계약 이행과 직접 관련이 없는 사항을 착오로 요구한 경우 등)를 의미함
 - 제3항 제3호의 ‘본 계약 관계를 지속하기 어려운 중대한 사유’는 사회통념상 계약관계를 유지할 수 없을 정도로 손해가 발생한 경우(예: 수탁자가 방문 거부 의사를 밝힌 사업장에 지속 방문하여 해당 사업장 운영에 차질이 발생하고, 위탁자의 명예가 훼손된 경우, 위탁자가 계약 이행과 직접 관련이 없는 사항을 지속적으로 요구하는 경우 등)를 의미함
 - 제4항의 ‘적절한 방법’은 사전에 당사자 간 약정한 방법이 있으면 그것을 의미하고, 사전에 약정한 방법이 없다면, 상대방이 해지 통보자의 해지 의사와 해지 사유를 알 수 있는 방법이면 충분함
- ☞ **(활용방법)** 계약의 해지 사유는 계약의 중요한 사항으로 이에 대한 별도 규정을 두고 있는 경우 이를 계약부속서로 포함하여 계약을 체결할 것을 권고함

제16조 (손해배상)

- ① 위탁자 또는 수탁자가 본인의 책임 있는 사유로 상대방 또는 제3자에게 손해를 발생 시킨 경우 그 손해를 배상하여야 한다.
- ② 위탁자와 수탁자 이외의 제3자의 귀책사유로 위탁자 또는 수탁자에게 손해가 발생한 경우 위탁자와 수탁자는 이에 대한 배상이 이루어질 수 있도록 서로에게 적극 협조한다.
- ③ 위탁자는 자신의 손해가 수탁자의 고의 또는 과실로 인해 발생하지 않은 경우 그에 대한 책임을 수탁자에게 부담시켜서는 안 된다.

- ☞ **(활용방법)** 제3항의 수탁자의 고의 또는 과실로 인해 발생하지 않은 경우는 사회통념상 수탁자의 책임이 없는 경우 수탁자에게 배상 책임이 물을 수 없다는 의미(예: 고객의 과실로 인한 제품 훼손 등)이며, 판매 계약의 일정기간 이내 해지 및 취소에 따른 수수료 환수 등은 제7조 수수료 등 규정에 포함하는 것을 권고함

제17조 (분쟁 해결)

- ① 본 계약에 명시되지 아니한 사항은 관련 법령 및 일반 상거래 관행에 따른다.
- ② 본 계약의 해석에 관한 사항 등에 다툼이 있는 경우에는 위탁자와 수탁자의 합의에 의해 해결한다.
- ③ 제2항에 따라 분쟁이 해결되지 않는 경우에는 법원 등에서의 조정, 화해, 소송 등을 통해 분쟁을 해결한다.

제18조 (안전보건 조치 등)

위탁자는 「산업안전보건법」, 「중대재해 처벌 등에 관한 법률」 등 제반 법률에 따른 안전보건 관리 활동을 하여야 하고, 수탁자는 이에 적극 협조하여야 한다.

☞ (의의) 가전제품 방문점검·판매원은 산업안전보건법의 특수형태근로종사자*에 해당되어 법 적용 대상이며, 중대재해처벌 등에 관한 법률에 따른 종사자**에 포함되므로 계약서에 이를 명시할 필요가 있음

* 같은 법 시행령 제67조 제10호 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 방문판매 업무를 하는 자 및 11호 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여제품 방문점검원

** 종사자: ① 근로기준법 상의 근로자, ② 도급, 용역, 위탁 등 계약의 형식에 관계없이 그 사업의 수행을 위하여 대가를 목적으로 노무를 제공하는 자, ③ 사업이 여러 차례의 도급에 따라 행하여지는 경우에는 각 단계의 수급인 및 수급인과 가목 또는 나목의 관계가 있는 자

· 산업안전보건법 제77조제1항에 해당하는 가전제품 방문점검·판매원의 노무를 제공받는 자는 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조에 따라 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 함

제19조 (사회보험 가입)

① 수탁자는 「고용보험법」, 「산업재해보상보험법」 및 「고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률」이 정하는 바에 따라 고용보험과 산업재해보상보험에 가입한다.

② 위탁자는 법률이 정하는 바에 따라 수탁자의 수수료 등에서 원천공제하여 제1항의 사회보험료를 납부할 수 있으며 이때 제7조를 준수하여야 한다.

☞ (의의) 가전제품 방문점검·판매원은 고용보험법, 산업재해보상보험법 등에 따른 고용·산재보험 가입 대상이므로 이와 관련된 내용을 계약서에 명시하여 명확히 할 필요가 있음

* 고용보험법 시행령 제104조의11 제1항 제6호 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 방문판매 업무를 하는 자 및 제7호 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여제품 방문점검원

산업재해보상보험법 시행령 제83조의5 제10호 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 방문판매 업무를 하는 자 및 제11호 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여제품 방문점검원

이 계약의 체결을 증명하기 위하여 계약서 2통을 작성하여 위탁자와 수탁자가 서명[「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명(서명자의 실지명의를 확인할 수 있는 것을 말한다)을 포함한다] 또는 기명날인한 후 각각 1통씩 보관한다.

☞ (활용방법) 전자계약이나 어플리케이션을 통하여 계약 체결을 하는 경우에는 위 내용을 그에 맞게 변경하여도 무방함