

서울특별시 결혼준비대행업 관리 및 소비자 보호에 관한 조례안

검 토 보 고

I. 회부경위

1. 의안번호 : 제2754호
2. 발 의 자 : 김동욱 의원(찬성의원 24명)
3. 발의일자 : 2025년 05월 26일
4. 회부일자 : 2025년 05월 29일

II. 제안이유

- 최근 결혼을 준비하는 과정에서 대행업체를 통한 서비스 이용이 증가하고 있으나, 정보 비대칭, 계약 절차 불투명, 환불·해지 기준 부재 등으로 인해 소비자 피해 사례가 지속적으로 발생하고 있음.
- 또한, 결혼준비대행업은 여러 서비스를 패키지 형태로 연계·제공하는 특성상 분쟁 발생 시 소비자 대응이 어려우며, 시장의 신뢰성 저하와 불공정한 거래 관행이 고착화되고 있는 실정임.
- 이에 서울시 결혼준비대행업을 제도적으로 관리하고, 소비자 보호와 공정한 거래질서 확립을 위한 정책적 기반을 마련함으로써 건전한 시장 환경을 조성하고자 본 조례를 제정하려는 것임.

III. 주요내용

- 가. 조례의 목적과 결혼준비대행업, 표준계약서의 정의, 시장의 책무 및 기본 계획에 관하여 규정함(안 제1조~제4조)

- 나. 계약 체결 시 유의사항 안내, 분쟁 예방, 민원 처리 등 소비자 보호조치에 관하여 규정함(안 제5조)
- 다. 결혼준비대행업의 건전한 운영과 공정한 거래질서 조성을 위한 지원사업에 관하여 규정함 (안 제6조)
- 라. 실태조사와 유관 기관 협력체계 구축에 관하여 규정함 (안 제7조~제8조)

IV. 참고사항

- 가. 예산조치 : 해당사항 없음 (비용추계 미첨부사유서 별첨)

V. 검토의견(수석전문위원 이준석)

1. 조례안의 개요

- 동 조례안은 결혼준비대행업체의 불공정 행위로 인한 시민 피해를 예방하고, 공정하고 투명한 거래 질서 확립을 도모하기 위하여 결혼준비대행업의 건전한 관리와 소비자 보호 정책을 체계적으로 추진할 수 있는 제도적 기반을 마련하고자 발의됨.

2. 조례안의 입법배경

- 일반적으로 결혼대행업체는 고객으로부터 계약금을 받은 후, 스튜디오, 드레스, 메이크업 등 제휴업체에 용역을 발주하여 고객에게 서비스를 제공하는 것을 의미함.
- 현재 소비자(예비부부)들은 개별 업체(스튜디오, 드레스, 메이크업)와 직접 접촉하기보다는 결혼준비대행업체와 패키지 형태로 거래하는 경우가 많으며, 2023년 기준 국내 초혼 14만 9천건 중 약 52.3%(7만 8천건)가 결혼준비대행업을 이용한 것으로 추정되고 시장규모는 약 2,145억원으로 추산됨.¹⁾
- 이와 같이 예비부부들이 결혼 준비과정에서 결혼준비대행업체에 의존하는 정도가 점점 커지고 있지만 소비자들은 개별 서비스의 가격에 대한 정보가 없는 상태에서 소위 ‘깜깜이 계약’을 체결하고 있어 정보비대칭으로 인한 소비자 피해가 증가하고 있음.
- 2023년 기준 결혼준비대행업 관련 소비자 피해구제 건수는 235건으로,

1) 공정거래위원회 보도자료(2024.11.12.), 예비부부 올리는 ‘스·드·메’ 갑질 3종세트 바로잡는다.

2021년 92건, 2022년 152건, 2023년 235건으로 매년 증가하고 있는 추세이며, 피해구제 유형별로는 계약해지 및 위약금 관련(67.8%), 청약철회 관련(16.8%), 계약불이행 관련(10.5%) 등의 순임.²⁾

- 이에 정부는 2024년 3월 13일 비상경제장관회의에서 웨딩·뷰티 서비스를 ‘청년친화 서비스 발전방안’ 대상업종에 포함하고 소비 만족도 제고를 위한 정책과제로 ▶결혼 품목·서비스 가격 현황 제공, ▶결혼 서비스 가격 표시 의무화 방안 마련, ▶결혼준비대행 서비스 표준약관 및 결혼 서비스 소비자 피해예방 가이드라인 보급 등을 추진할 것을 발표함.
- 이후 2025년 3월 공정거래위원회는 결혼준비대행업 분야에서의 거래질서 개선 및 소비자 피해 예방을 위하여 소비자와 대행업자의 이익을 균형있게 고려한 ‘결혼준비대행업 표준계약서’를 제정하였음.
- 한편 서울시는 ‘서울시 전자상거래센터³⁾’를 통해 결혼준비대행업 분야를 포함한 각종 불공정거래 및 소비자 피해에 대한 무료 상담·지원서비스를 실시하고 있으며, 2024년 11월에는 ‘예식업·결혼준비대행업 체크리스트 110선’을 선정하여 시 홈페이지에 게시하고 2025년 4월에는 공정거래 위원회에서 제정한 표준계약서를 게시하는 등의 조치를 시행 중이나, 소비자 피해를 예방하기 위한 적극적인 조치로 보기에 다소 부족한 측면이 있음.
- 이에 동 조례안은 결혼준비대행업으로 인한 시민 피해를 예방하고, 공정하고 투명한 거래 질서를 확립하기 위하여 해당 업종의 건전한 관리와 소비자 보호 정책을 체계적으로 추진할 수 있는 법적·제도적 기반을 마련한다는 점에서 시의적절한 입법조치로 판단됨.

2) 공정거래위원회 보도자료(2024.11.12.), 예비부부 올리는 ‘스·드·메’ 갑질 3종세트 바로잡는다.

3) 2024년까지는 ‘서울시 공정거래종합상담센터’에서 소비자 피해 관련 상담업무를 수행했으며, 2025년부터 ‘서울시 전자상거래센터’에서 해당 업무를 수행함.

3. 조례안의 세부 내용

가. 조문 구성 체계

- 동 조례안은 안 제1조부터 안 제3조까지 조례안의 목적, 정의, 책무에 관한 사항을 규정하고 있고, 안 제4조부터 안 제7조까지는 기본계획의 수립·시행, 소비자 보호 및 결혼준비대행업의 건전한 운영을 위한 지원사업, 실태조사에 관한 사항을 규정하고 있으며, 안 제8조는 타 기관과의 협력체계 구축에 관한 사항을 규정하는 등 총 9개의 조문으로 구성되어 있음.
- 동 조례안은 전체적인 구성이나 조문 체계 면에서 「자치법규 입안 길라잡이」와 「알기 쉬운 법령 정비기준」 등을 준수하고 있어 조례 구성 및 형식적 측면에서 별도 문제가 없는 것으로 사료됨.

나. 용어의 정의(안 제2조)

- 안 제2조는 정의 규정으로 결혼준비대행업을 ‘예식장 대관, 예복 임대, 웨딩촬영, 메이크업 및 헤어 연출 등 결혼에 필요한 준비 과정을 일정 기획, 서비스 연계 또는 대행의 형태로 제공하는 사업’으로 정의하고 있음.
- 결혼준비대행업은 정부기관에서 사용하는 공식적인 용어로서 동 조례안에서의 사용에는 문제가 없는 것으로 판단되나, 현행 법률과 국립국어원 표준국어대사전 등에는 ‘결혼준비대행업’에 대한 정의가 존재하지 않음.
- 이와 관련하여 한국표준산업분류(KSIC)에서는 결혼준비대행업과 유사한 의미의 ‘결혼 상담 및 준비 서비스업(930912)’이 정의되어 있으나, 동 조례안에서 다루고 있는 결혼준비대행업에 포함되지 않는 결혼 알선, 재혼

주선, 맞선 주선 등이 포함되어 있음.

한국표준산업분류의 ‘결혼 상담 및 준비 서비스업(930912)’

- 혼인상담소, 결혼 준비, 기획 및 대행업, 재혼 주선업, 결혼관련 컨설팅, 맞선 주선업, 맞선 주선서비스, 국제결혼 중매, 결혼 알선, 결혼상담 및 맞선 주선업, 웨딩플래너

- 한편 2025년 3월 공정거래위원회가 제정한 ‘결혼준비대행업 표준계약서’ 제2조에는 결혼준비대행업에 포함되는 기본서비스, 대행업자, 제휴사업자, 대행요금을 각각 구분하여 정의하고 있음.

결혼준비대행업 표준계약서(표준약관 제10082호)

제2조(용어의 정의) 이 약관에서 사용되는 용어의 뜻은 다음과 같습니다.

1. “기본서비스”라 함은 스튜디오·리허설·본식의 사진 촬영, 드레스·턱시도 대여, 메이크업·헤어 세팅 등 제휴사업자가 계약서에 구체적인 내용을 명시하여 제공하기로 한 서비스
2. “대행업자”라 함은 대행계약의 당사자로서 제휴사업자의 기본서비스 이행을 포함하여 계약서에 명시된 내용에 관한 책임을 부담하는 자
3. “제휴사업자”라 함은 계약서에 명시된 각각의 기본서비스 내용을 이행하는 자
4. “대행요금”이라 함은 계약서에 명시된 각각의 기본서비스 요금을 합산한 액수

- 이와 같이 표준계약서에서 제공하는 정의와 범위를 종합적으로 고려하면 동 조례안에서 규정한 결혼준비대행업의 정의는 실무적으로 통용되는 개념과 부합하는바, 동 조례안의 정의로 사용하는 데 있어 특별한 문제는 없을 것으로 판단됨.

다. 기본계획의 수립·시행(안 제4조)

- 안 제4조는 결혼준비대행업의 체계적인 관리를 위하여 기본계획과 연도별 시행계획을 수립·시행할 수 있도록 규정하고 있음.

- 기본계획에는 ▶기본목표 및 추진방향, ▶결혼준비대행업의 운영실태, 거래 관행 및 관련 제도 개선, ▶소비자 보호 및 피해예방, 정보제공 기준 정립, 계약절차 개선, 거래 기준의 표준화, 표준계약서의 활용 및 자율규제 기반 조성 등의 내용을 포함하도록 하고 있어 결혼준비대행업의 체계적인 관리와 소비자 보호에 필요한 사항을 중심으로 기본계획을 수립할 수 있도록 규정 하였음.
- 다만 경제 주체간 공정경제를 도모하기 위한 목적으로 제정된 「서울특별시 공정경제 지원에 관한 조례」에서는 공정경제 실현을 위한 기본계획을 수립하도록 하고 있으며⁴⁾ 이에 따라 서울시는 ‘서울시 공정경제 기본계획’을 수립하고 있는바, 동 조례안에 따른 기본계획을 별도로 수립하기 보다는 ‘서울시 공정경제 기본계획’에 포함하여 수립하는 것이 바람직할 것으로 사료됨.

라. 소비자 보호 및 지원사업(안 제5조 및 제6조)

- 안 제5조는 결혼준비대행업의 운영과정에서 발생할 수 있는 소비자의 피해를 예방하기 위하여 ▶계약시 유의사항·해지조건·분쟁사례 등의 정보제공체계 마련, ▶표준계약서 안내 및 활용 촉진, ▶민원 접수 및 분쟁 해결 절차 운영 등을 시행할 수 있도록 규정하고 있음.

4) 제4조(기본계획 등의 수립·시행) ① 시장은 공정경제 실현을 위해 서울특별시 공정경제 기본계획(이하 "기본계획"이라 한다)을 5년마다 수립·시행하여야 한다.

② 기본계획은 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 공정경제 정책의 기본방향 및 목표
2. 분야별 핵심과제의 발굴 및 추진계획
3. 기본계획의 실행을 위한 재원 조달
4. 공정경제 관련 조사·연구 및 교육상담
5. 그 밖에 공정경제 정책을 위해 시장이 필요하다고 인정하는 사항

③ 시장은 기본계획에 따라 서울특별시 공정경제 시행계획(이하 "시행계획"이라 한다)을 매년 수립·시행하여야 한다.

④ 시장은 기본계획과 시행계획 및 그 추진실적을 서울특별시의회 소관 상임위원회에 보고하여야 한다.

- 그리고 안 제6조는 결혼준비대행업의 건전한 운영과 공정한 거래질서 확립을 위하여 ▶표준계약서 활용 촉진 및 거래 절차 관련 교육·홍보, ▶자율규제 확산과 민간 차원의 자정 노력 유도를 위한 지원, ▶계약 체결 및 이행 과정에서 발생하는 소비자 피해 예방을 위한 상담 등의 지원 사업을 실시할 수 있도록 규정하고 있음.
- 이와 같은 사업들은 결혼준비대행업 분야에서 발생하는 소비자 피해의 주요 원인인 정보비대칭 해소에 기여함으로써 소비자 보호는 물론 결혼준비대행업의 건전한 운영과 공정한 거래질서 확립에 기여할 수 있을 것으로 판단됨.
- 다만, 해당 사업들은 표준계약서의 사용을 권장·홍보하고 거래에 필요한 정보를 제공하는데 초점을 두고 있으나 표준계약서의 사용을 강제할 수 없다는 점에서 효과적인 추진에는 한계가 있을 것으로 사료됨.
- 따라서 서울시는 표준계약서 사용에 대한 유인책을 마련하여 소비자 및 결혼대행업체의 표준계약서 사용을 유도하는 등 실효성있는 정책 마련을 통해 피해 예방 및 공정거래질서 확립 효과가 확보될 수 있도록 노력해야 할 것임.

입법조사관	연락처
신현두	2180-8055