

*Black Consumer*

불만소비자 대응에 관한 법적 문제

제 1강

# 공갈협박



기업소비자전문가협회  
The Organization of Consumer Affairs Professionals in Business



# CONTENT

- 01\_ 과도한 보상 요구
- 02\_ 협박과 공갈의 차이

불만소비자 대응에 관한 법적 문제

---

1

---

공갈협박

# 과도한 보상 요구

# 과도한 보상 요구

육포를 구입한 고객

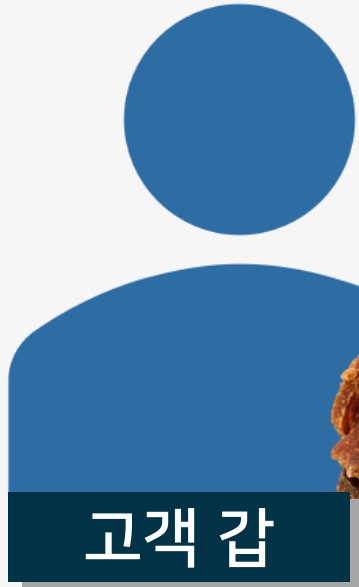


마트

고객센터

# 과도한 보상 요구

육포를 구입한 고객



육포  
1,970원

육포에서 동물 털, 벌레 유충, 배설물이 나왔어요.  
증거사진 언론, 인터넷, 농림부에 제보 안 할 테니까  
1억원 보상하세요.



불가합니다.

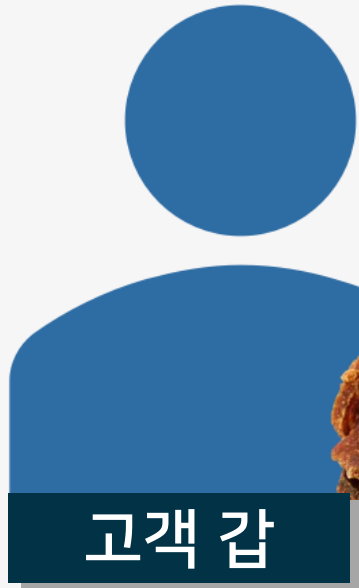
# 과도한 보상 요구

육포를 구입한 고객



# 과도한 보상 요구

육포를 구입한 고객

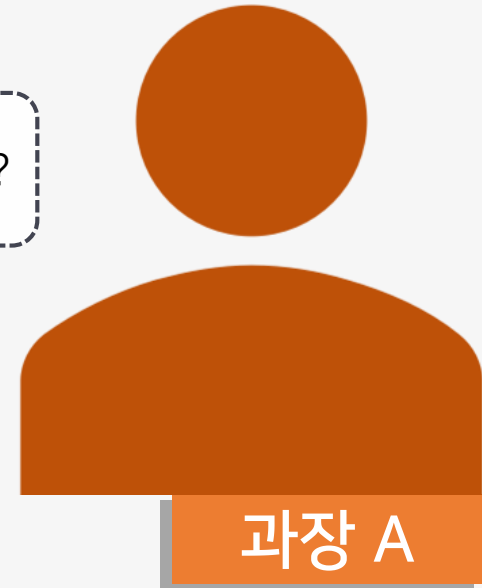


고객 갑



육포  
1,970원

언론사 B, C에 사진 보여줬는데 관심 보이더라고요?



과장 A

# 과도한 보상 요구

육포를 구입한 고객

## 공갈 미수

: 사회통념상 용인할 수 없는 금원의 요구

대전지방법원 2011. 11. 10.

고객 갑

육포  
1,970원

과장 A



# 과도한 보상 요구

육포를 구입한 고객

- ❖ 제품에 하자가 있다면, 기업에게 교환·환불·손해배상의 책임이 있음
- ❖ 소비자가 다소 과도한 요구를 하더라도 소비자는 기본적으로 배상액수 등에 대해서 잘 모른다고 보기 때문에 법적 문제가 있다고 단언할 수 없음

# 과도한 보상 요구

육포를 구입한 고객

- ❖ 그러나 폭행, 협박을 동원하여 무리한 요구를 주장한다면, 이런 소비자의 행동은 **폭행죄, 협박죄, 공갈죄** 등이 될 수 있음
- ❖ 고객이 금원을 요구하는 과정에서 금액을 노골적으로 감액하는 등 조정을 하며, 수차례에 걸쳐 집요하게 금원을 요구하는 경우, 공갈죄 성립 가능성이 높음

불만소비자 대응에 관한 법적 문제

# 2

공갈협박

## 협박과 공갈의 차이점

# 협박과 공갈의 차이점

## 협박죄 (형법 제 283조)

사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

## 공갈죄 (형법 제 350조)

사람을 공갈하여 재물의 교부를 받거나 재산상의 이익을 취득한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

# 협박과 공갈의 차이점

협박

다른 사람에게 공포심을 일으킬 만한 해악을 고지함으로써 그의 자유의사를 자신의 의도대로 부당하게 제한하는 유형의 범죄

공갈

다른 사람에게 공포심을 일으킬 만한 해악을 고지함으로써 그로부터 재물 또는 재산적 이익을 갈취하는 유형의 범죄

# 협박과 공갈의 차이점

사례 1

## 차량 도금 불량으로 인한 상처

A고객의 자녀가 차량에 탑승하려고 자동차 문을 여는 순간 크롬 도금이 벗겨진 날카로운 부분에 손가락이 베였다.

이에 A고객은 신체 상해 치료비 등 500만원, 후유 장애에 대한 보상금 500만원, 유명대학 장학생인 자녀가 사고로 인해 연구활동을 하지 못하는 것에 대한 손실액 1000만원 등, 총 2000만원을 요구하였다.

# 협박과 공갈의 차이점

사례 1

## 차량 도금 불량으로 인한 상처

민사법적으로 후유 장애 등은 소비자가 증명해야 할 문제이다.

다만, 다소 과도한 비용을 소비자가 주장하더라도  
소비자가 내용을 몰라서 그럴 수는 있다고 본다.

하지만 소비자가 내용을 알고 있음에도  
명백히 무리한 요구를 집요하게 수 차례 반복하는 것은 공갈을 구성할 수 있다.

# 협박과 공갈의 차이점

사례 2

## 모자 마감 불량으로 인한 상처

B고객은 작년에 구입한 모자를 벗다가 이마에 3cm 가량 상처가 났다.

상처의 원인은 모자 안쪽에 있는  
플라스틱 재질의 모자 틀고정 부분(보강천이 있음)의 마감 불량이었다.



# 협박과 공갈의 차이점

사례 2

## 모자 마감 불량으로 인한 상처

B고객은 임신 초기 6주로 병원 처방을 받을 수 없는 상태여서 약국을 방문했으나,  
\*바르는 약이나 붙이는 약을 처방 받을 수 없었다.

B고객은 상처로 인한 정신적인 피해보상 및 성형 비용을 요구하였다.

이에 회사는 상품권 10만원 보상을 안내했으나, B고객은 200만원을 요구하였다.  
회사에서 처리 불가시 변호사를 통해 소송진행 및 회사내 PL보험으로 처리 요청을 하였다.  
그러나 회사는 PL보험 미가입사다.

\*아기에게 영향이 있을 수 있어 3개월이 지나야 가능

# 협박과 공갈의 차이점

사례 2

## 모자 마감 불량으로 인한 상처

“ 모자 가격의 10배인 200만원 요구, 정당할까? ”

사회통념상 제품의 하자로 인한 소비자의 재산적 손해의 배상만으로는 회복될 수 없는 정신적 고통을 입었다는 특별한 사정이 있다고 볼 수 있으나,

재산적 손해의 배상만으로는 회복될 수 없는 정신적 고통을 입었다는 특별한 사정이 있었음을 상대방(회사)이 알았거나 알 수 있었다고 보기도 어려우므로 신청인의 과도한 정신적 고통에 대한 위자료 청구는 인정하기 어렵다.

# 협박과 공갈의 차이점

사례 2

## 모자 마감 불량으로 인한 상처

“ 모자 가격의 10배인 200만원 요구, 정당할까? ”

제조물책임법을 적용하더라도 손해액의 3배 범위 내에서 보상을 하여야 하지만, 손해액 산정에 대한 명확한 검토(손해 정도, 인과관계 등)가 필요하다.

기업이 제조물의 결함을 알면서도 그 결함에 대하여 필요한 조치를 취하지 아니한 결과로 생명 또는 신체에 중대한 손해가 발생하였다면 발생한 손해의 3배까지 책임을 가중할 수 있는 '징벌적 손해배상제도'이다.

# 협박과 공갈의 차이점

사례 2

## 모자 마감 불량으로 인한 상처

“ 정신적 피해보 및 성형비용까지 해주어야 할까? ”

위자료 성격의 정신적 피해보상 및 차후 성형이 필요한 것으로 판단된 경우  
동 비용까지 보상한다.

다만, 소비자와 원만한 합의가 어렵고 소비자가 계속 과도한 요구를 할 경우  
상처의 정도가 성형수술이 필요한 사안 인지지에 대한  
전문가(피부과, 성형외과 의사 등)자문을 받을 필요가 있다.

# 협박과 공갈의 차이점

사례 2

모자 마감 불량으로 인한 상처

“ PL보험 미가입, 문제가 될까? ”

소비자와 원만한 합의 또는 민사소송으로 진행될 경우 보험 미가입은 문제가 되지 않는다.

# 협박과 공갈의 차이점

사례 3

## 차량에 대한 근거 없는 불만

고객C는 차량 출고 후 1년 동안 40여 차례 걸쳐 불만을 제기하고 회사로부터 보상을 받았다.

수리를 맡긴 후 차량을 정비하는 과정에서 도어에 흠집이 났다,  
흠이 묻었다 등의 불만을 제기하였고,

이상이 없던 부분도 계속하여 문제제기를 하여 세차비, 수리비, 각종 소모품 등을 받아냈다.

# 협박과 공갈의 차이점

사례 3

## 차량에 대한 근거 없는 불만

고객이 불만을 제기하는 것 자체를 문제 삼기는 어렵다.

다소 무리한 요구 마저도 고객은 주장할 수 있다고 본다.

특히, 실제로 하자가 있는 경우에는 제조사가 해결을 해주는 것이 원칙이다.

다만, 위와 같은 경우에는 미리 사진을 잘 찍어두는 등의 대응책을 미리 마련해 두는 것이 좋다.

*Black Consumer*

불만소비자 대응에 관한 법적 문제

제 1강

# 고맙습니다



기업소비자전문가협회  
The Organization of Consumer Affairs Professionals in Business