

서울형 표준계약서(플랫폼 방문레슨 종사자: 플랫폼↔종사자용)

<플랫폼 - 종사자(강사) 간 표준계약서 주요 내용>

플랫폼 - 종사자(강사)간 표준계약서는 서비스 탈퇴, 수수료, 레슨비, 레슨 전 취소 조건, 레슨비 환불, 플랫폼의 부당행위 금지, 이용자(수강생)의 불법행위 및 사고 예방, 발생 시 조치의무, 분쟁해결 등 주요 내용에 대해 정리하여 제시함

플랫폼

종사자(강사)

서비스탈퇴 및 이용제한

종사자 서비스 탈퇴는 자유, 종사자 법 또는 약관위반 시 이용제한 가능

수수료(플랫폼 이용수수료)

이용자(수강생)로부터 받는 레슨비 중 일부 수수료로 책정, 협의 조정 가능

거래정보 제공

레슨관련 정보제공을 통한 분쟁예방

레슨비(레슨 전 취소 포함)

이용자로부터 보증금 예치 조치, 시험레슨도 1/2이상 범위 내 레슨비 지불,
레슨 전 취소 시 취소요청 시간에 따라 10%~80% 해당레슨비 지불

레슨비 환불

레슨 완료 후는 환불 불가, 종사자 사유 레슨 취소 시 레슨비 환불,
환불요구에 대한 이의제기 등

플랫폼의 부당행위 금지

정당한 이유 없는 이용 제한, 레슨 배정 차별, 개인정보 부정 사용 등 금지

이용자의 불법행위 및 사고 예방, 발생 시 조치의무

이용자의 폭언, 폭행 등 사전 예방 고지 및 발생 시 적절한 조치 이행

분쟁해결

종사자의 피해구제 신청 시 분쟁조정기관 조정예 따름,
종사자-이용자 간 분쟁 시 적절한 대응조치, 사업자의 귀책 시 보상 또는 배상

서울형 표준계약서(플랫폼 방문레슨 종사자: 플랫폼↔종사자용)

교육 플랫폼 서비스 제공자_____ (이하 '사업자'라고 함)와
_____ (이하 '종사자'라고 함)는 _____ 방문교육서비스(이하 '방문레슨'이라 함) 제공에 대하여 다음과 같은 내용으로 계약을 체결한다.

제1조 (목적 및 기본원칙)

본 계약은 사업자가 홈페이지 또는 어플리케이션을 통하여 제공하는 교육정보서비스 및 방문레슨 서비스와 관련하여 플랫폼 사업자와 방문레슨 서비스의 제공자인 종사자의 권리, 의무 및 책임사항을 규정함을 목적으로 하고, 상호 대등한 입장에서 신의성실의 원칙에 따라 자신의 권리를 행사하며 의무를 이행한다.

제2조 (개인정보 보호)

- ① 사업자는 본인확인 및 방문레슨서비스 제공을 위하여 필요한 범위 내에서 수집목적에 밝힌 후 종사자의 동의하에 종사자의 성명, 나이, 휴대전화번호, 이메일 등을 수집할 수 있다.
- ② 사업자는 그 수집목적에 반하여 종사자의 개인정보를 보관·이용하거나 제3자에게 제공할 수 없다.
- ③ 사업자는 본조에 따라 종사자의 개인정보를 수집함에 있어 [정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률], [개인정보보호법] 등 관련 법규를 준수하여야 한다.

제3조 (서비스 이용의 자유)

- ① 사업자는 업무수행상 또는 기술상 지장이 없는 경우에는 다음 각 호의 경우를 제외하고는 지체 없이 종사자의 이용신청을 승낙하여야 한다.
 1. 만 14세 미만 또는 한정치산자가 이용신청을 하는 경우
 2. 타인 명의의 신청 또는 비실명의 신청의 경우
 3. 사업자로부터 자격정지조치를 받은 자가 이용정지 중에 이용계약을 임의 해지하고 재이용신청을 하는 경우
 4. 허위의 신청이거나 허위서류를 첨부한 경우
 5. 기타 본 계약에 위배되거나 위법 또는 부당한 이용신청임이 확인된 경우
- ② 사업자는 종사자가 사업자가 운영하는 방문레슨 관련 홈페이지, 어플리케이션 등의 플랫폼을 이용하고자 하는 경우 본인 확인 및 방문레슨제공에 요구되는 자격을 확인할 수 있다.

- ③ 종사자가 본인명의로 사업자의 플랫폼 등에 등록하지 않은 사실이 밝혀지는 경우, 종사자는 본 계약에 따른 일체의 권리를 주장할 수 없다.

제4조 (서비스 탈퇴 및 이용 제한 등)

- ① 종사자는 언제든지 사업자에게 [플랫폼]에서의 탈퇴를 요청할 수 있고, 사업자는 즉시 회원탈퇴를 처리하여야 한다.
- ② 다음 각 호에 해당하는 경우, 사업자는 종사자의 일부 서비스 이용을 제한하거나 종사자의 서비스 이용 자격을 정지시킬 수 있다.
1. 사업자가 제공하는 서비스를 이용하여 경미한 법령 위반 또는 본 계약이나 약관이 금지하거나 공서양속에 반하는 행위를 하는 경우
 2. 사업자가 제공하는 약관이나 본 계약을 준수하지 않을 경우
 3. 종사자가 아이디 등 회원정보를 사업자의 동의없이 제3자에게 공유, 판매, 양도하였거나 이를 목적으로 한 거래행위를 시도한 경우
- ③ 다음 각호의 사유에 해당하는 경우, 사업자는 종사자의 서비스 이용 자격을 즉시 종료시킬 수 있다.
1. 가입 신청시에 허위 내용을 등록한 경우
 2. 법령에 위반하는 행위를 하여 사업자에게 손해를 끼친 경우
 3. 법령이나 공서양속에 반하는 행위를 하여 레슨이용자에게 정신적, 신체적, 물질적 피해를 입힌 경우
 4. 사업자가 회원 자격을 제한·정지시킨 후, 동일한 행위가 2회 이상 반복되거나 3일 이내에 그 사유가 시정되지 아니하는 경우
- ④ 사업자는 종사자의 이용자격을 제한, 정지, 종료시키는 경우 그 사유를 서면 또는 전자문서로 교부하여야 한다.
- ⑤ 종사자는 사업자로부터 제4항의 이유를 고지받은 날로부터 7일 이내에 이의를 제기할 수 있고, 사업자는 이의를 제기받은 날로부터 7일 이내에 종사자가 제기한 이의제기 사유를 고려하여 처분한 내용을 종사자에게 고지하여야 한다.

제5조 (수수료 등)

- ① 사업자는 사업자가 제공한 서비스에 대한 이용의 대가로서 종사자로부터 이용 수수료를 수취할 수 있다.
- ② 사업자와 종사자는 사업자가 수취하는 이용 수수료에 관하여 별도의 약관, 특약으로 정할 수 있다.
- ③ 사업자가 종사자로부터 수취하는 이용 수수료 액을 종사자가 레슨이용자로부터 지급받는 레슨 대금의 일정 비율로 정하는 경우, 그 비율은 사업자와

종사자가 본 계약을 체결한 때로부터 [*]년이 경과하면 상호 합의하여 조정할 수 있다.

- ④ 제3항의 합의가 이루어지지 않는 경우, 이용 수수료는 동결하는 것을 원칙으로 한다.

제6조 (거래조건등 정보 확인 및 고지 의무)

- ① 사업자는 다음 각호에 해당하는 정보를 확인할 의무가 있다.
1. 레슨 이용자¹⁾ 및 레슨 계약자²⁾의 성명, 나이, 성별
 2. 레슨 시간과 장소
 3. 희망레슨비
 4. 레슨 횟수
 5. 레슨 과목
 6. 종사자와 레슨이용자 간 레슨계약
- ② 종사자와 레슨이용자 간 레슨계약에 종사자와 레슨이용자의 성명, 레슨 횟수와 레슨 일시, 레슨 장소, 1회 레슨의 소요시간, 레슨 커리큘럼, 레슨 시작일 및 종료일, 중도해지시 고지 기간, 레슨 변경시 추가비용 발생 여부, 환불규정, 1회 레슨비, 레슨비 지불방식 등의 내용이 포함되어 있는지 여부를 확인하여야 한다.
- ③ 사업자는 레슨 이용자가 제공한 제1항의 정보가 사실과 다르거나 제공한 정보와 다른 조건을 제시하는 경우 사업자 또는 종사자에 의해 레슨이 중단될 수 있고, 레슨비가 환불되지 않는다는 사실을 레슨 이용자에게 미리 고지하여야 한다.
- ④ 사업자는 레슨 커리큘럼을 종사자로부터 교부받고, 종사자는 레슨 커리큘럼을 사업자에게 제공하여야 한다. 단, 사업자는 레슨 커리큘럼을 레슨 이행 확인 이외의 용도로 사용할 수 없다.
- ⑤ 사업자는 레슨비, 레슨비 환불 등에 관하여 레슨 이용자에게 관련 규정을 고지하여야 한다.
- ⑥ 사업자는 종사자에게 이용 수수료 등의 수취에 관한 계산을 명시한 서류를 제공하여야 한다.
- ⑦ 사업자와 종사자는 각자 제공한 정보와 다른 정보로 인하여 각자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상하여야 한다.

제7조 (레슨비 등)

- ① 사업자는 종사자와 레슨 이용자 사이에 레슨 계약이 체결되기 전 시험 레슨 등이 진행된 경우에도 레슨이용자는 종사자에게 레슨비를 지급하여야 한다

는 점을 레슨이용자에게 고지하여야 한다. 다만, 이 경우에는 레슨 계약이 체결되었더라면 지급되었을 레슨비의 1/2을 한도로 레슨 이용자와 종사자의 합의로 감액할 수 있다.

- ② 사업자는 제1항과 관련하여 레슨 이용자로부터 미리 보증금을 예치받는 등의 방법으로 종사자가 레슨비 수령 확보할 수 있는 수단을 마련하여야 한다.
- ③ 초회 레슨의 경우 사업자는 이용자가 레슨 예정 시각으로부터 18시간 전 이후에 레슨을 취소하는 때에는 다음 각 호와 같은 비율로 레슨이 완료된 것으로 간주하고 레슨비를 징수한다.
 - 1. 레슨 예정시각 18:00전부터 12:01전까지 : 10%
 - 2. 레슨 예정시각 12:00전부터 03:01전까지 : 30%
 - 3. 레슨 예정시각 03:00전부터 01:01전까지 : 50%
 - 4. 레슨 예정시각 01:00전부터 레슨 예정 시각까지 : 80%

제8조 (레슨비 환불 등)

- ① 커리큘럼에 따라 레슨이 완료된 후에는 레슨비를 환불하지 않는 것을 원칙으로 한다.
- ② 종사자가 더 이상 레슨을 할 수 없는 경우 종사자는 지급 받은 레슨비를 레슨 이용자에게 환불하여야 한다. 다만, 그 금액은 남은 레슨 횟수 또는 일수에 따라 비례하여 지급한다.
- ③ 레슨 시작 후 이용자가 임의로 수강을 포기하는 경우에는 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령」 제18조 제3항 별표 4³⁾에 따른다.
- ④ 이용자의 환불 요구에 대한 대응은 사업자가 수행하고, 환불 사유가 인정되는 경우에는 구체적인 사유를 적시한 서면 또는 전자문서를 종사자에게 교부하여야 한다.
- ⑤ 종사자는 7일 이내에 레슨 이용자의 환불요구에 대해 서면 또는 전자문서로 사업자에게 이의를 제기할 수 있다.

제9조 (플랫폼의 부당행위 금지 등)

- ① 사업자는 종사자에 대하여 부당한 금원수취, 정당한 이유 없는 이용 제한, 정당한 이유 없는 레슨배정 차별, 개인정보 부정사용 등 기타 불법행위를 하여서는 아니된다.
- ② 사업자는 종사자가 다른 플랫폼 기업에 가입하였다는 이유로 종사자를 차별하여서는 아니된다.
- ③ 사업자가 제1항 및 제2항을 위반하는 경우 사업자는 종사자에게 [*]회 레슨비 상당을 위약벌로 지급한다.

- ④ 제3항은 종사자의 실제 손해에 따른 청구에 영향을 미치지 아니한다.

제10조 (이용자의 불법행위 및 사고 예방, 발생시 조치의무 등)

- ① 사업자는 이용자의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 예방하기 위하여 이용자에게 위 내용을 고지하여야 한다.
- ② 종사자는 방문레슨 중 사고 등이 발생한 경우 지체없이 사업자에게 그 내용을 통보하여야 한다.
- ③ 사업자는 종사자로부터 제1항의 내용을 통보받은 즉시 사실을 확인하고, 사실확인과 별도로 지체없이 레슨 중단을 종사자와 레슨 이용자에 대한 레슨 중단 요청, 레슨 이용자나 종사자에 대한 해명 또는 해명요구 등 필요한 조치를 취할 수 있다.
- ④ 사업자는 방문 레슨업무와 관련하여 이용자 등 제3자의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 레슨의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 종사자는 사업자에게 제4항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업자는 종사자의 요구를 이유로 플랫폼 이용제한 등 기타 불리한 처우를 해서는 아니 된다.
- ⑥ 사업자는 종사자가 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 증거물·증거서류 제공 등의 지원을 다하여야 한다.
- ⑦ 제4항 내지 제6항을 위반할 경우 사업자는 종사자에게 []회 레슨비 상당을 위약금으로 지급하여야 한다.

제11조 (기타 손해배상)

- ① 사업자가 본 계약을 위반하여 종사자에게 손해를 입히거나 기타 사업자가 제공하는 모든 서비스와 관련하여 사업자의 책임있는 사유로 인해 종사자에게 손해가 발생한 경우, 사업자는 그 손해를 배상하여야 한다.
- ② 종사자가 본 계약을 위반하여 사업자 또는 제3자에게 손해를 입히거나 종사자의 책임있는 사유에 의해 사업자에게 손해가 발생한 경우, 종사자는 그 손해를 배상하여야 한다.
- ③ 레슨 이용자의 귀책사유로 종사자에게 손해가 발생한 경우 사업자는 이에 대한 배상이 이루어질 수 있도록 적극 협조한다.

제12조 (분쟁해결)

- ① 사업자와 종사자 간에 발생한 분쟁과 관련하여 종사자의 피해구제신청이 있는 경우에는 공정거래위원회 또는 소비자분쟁조정위원회, 기타 시·도지사가 의뢰하는 분쟁조정기관의 분쟁조정에 따를 수 있다.
- ② 사업자는 종사자와 레슨 이용자 간에 발생한 분쟁의 해결을 위해 고객센터 등을 통해 분쟁을 빠르게 해결할 수 있도록 노력한다.
- ③ 사업자는 제1항 또는 제2항과 관련하여 신속한 처리가 곤란한 경우에는 종사자에게 그 사유를 밝히고 처리일정을 통보하여야 한다.
- ④ 사업자는 종사자가 제기하는 정당한 의견이나 불만 사항을 운영에 반영하여야 하고, 사업자의 귀책사유에 의한 종사자의 피해가 있는 경우 7일 이내에 본 계약에 따라 보상 또는 배상하여야 한다.

2022. 00. 00.

사업자

주소:

사업자 또는 법인 등록번호:

전화번호:

담당자: (서명)

종사자

주소:

생년월일:

전화번호:

(서명)

- 1) 레슨 이용자인 사업자와 종사자가 제공하는 방문레슨 서비스를 이용하여 레슨을 수강하는 사람을 말한다.
- 2) 레슨 계약자인 사업자와 종사자가 제공하는 방문레슨 서비스를 이용하기 위하여 레슨 계약을 체결하는 자를 말한다.
- 3) ● 레슨 기간이 1개월 이내이고 레슨 시작 후부터 총 레슨시간의 1/3 경과 전까지 : 이미 납부한 레슨비등의 2/3에 해당하는 금액
● 레슨 기간이 1개월 이내이고 총 레슨시간의 1/3 경과 후부터 1/2 경과 전까지 : 이미 납부한 레슨비등의 1/2에 해당하는 금액
● 레슨 기간이 1개월 이내이고 총 레슨시간의 1/2 경과 후 : 없음
● 레슨 기간이 1개월을 초과하는 경우 : 반환사유가 발생한 해당 월의 반환 대상 레슨비등(레슨기간이 1개월 이내인 경우의 기준에 따라 산출한 금액을 말한다)에 나머지 월의 레슨비등의 전액을 합산한 금액

○ 주요조항 해설

□ 제2조 개인정보 보호

제2조 (개인정보 보호)

- ① 사업자는 본인확인 및 방문레슨서비스 제공을 위하여 필요한 범위 내에서 수집목적
을 밝힌 후 종사자의 동의하에 종사자의 성명, 나이, 휴대전화번호, 이메일 등을 수
집할 수 있다.
- ② 사업자는 그 수집목적에 반하여 종사자의 개인정보를 보관·이용하거나 제3자에게 제
공할 수 없다.
- ③ 사업자는 본조에 따라 종사자의 개인정보를 수집함에 있어 [정보통신망 이용촉진 및
정보보호 등에 관한 법률], [개인정보보호법] 등 관련 법규를 준수하여야 한다.

방문레슨의 특성상 플랫폼 사업자는 플랫폼 종사자의 인적사항, 자격사항 등을 확
보하여 양질의 서비스를 제공하도록 노력해야 한다. 그렇지 않다면 신뢰성을 의심받
게 되어 결국 플랫폼 사업 자체에 난항을 겪을 수 있기 때문이다. 또한, 플랫폼 종사
자에 대한 자격 확인 등 개인정보수집을 통한 신뢰도 구축이 플랫폼 종사자에게도 이
익이 되는 경우가 많다.

하지만 플랫폼 사업자는 보유한 정보를 다양한 형태로 이용하여 이윤을 창출하고자
하는 동기가 강하다. 따라서 종사자에 대한 과도한 개인정보의 수집과 수집한 정보의
목적외 사용으로 인해 플랫폼 종사자의 개인정보가 침해될 가능성이 높다.

그러므로 개인정보가 침해되지 않은 수준에서 개인정보의 수집이 이루어지도록 선
언적 조항을 규정하였다.

특히, 플랫폼 종사자는 플랫폼 사업자가 준수해야 하거나 자신의 권리를 보호하는
준거법을 알지 못하는 경우가 많고, 어느 수준의 개인정보가 제공될 수 있는지를 판
단하지 못하는 경우가 많으므로, 제3항에서 개인정보보호 관련 준거법을 명시하였고
제1항에서는 수집되는 개인정보의 예시와 함께, 플랫폼 사업자가 개인정보수집 시에
수집 및 사용목적을 밝혀야 할 의무가 있다는 점, 이에 관하여 종사자의 동의가 필요
하다는 점 등을 명시하였다.

나아가 제2항에서는 수집목적에 반하는 이용이 불가능하다는 점을 명시하여 강화된
개인정보보호법의 원칙을 다시 한 번 확인하였다.

□ 제3조 서비스 이용의 자유

제3조 (서비스 이용의 자유)

- ① 사업자는 업무수행상 또는 기술상 지장이 없는 경우에는 다음 각 호의 경우를 제외하고는 지체 없이 종사자의 이용신청을 승낙하여야 한다.
 1. 만 14세 미만 또는 한정치산자가 이용신청을 하는 경우
 2. 타인 명의의 신청 또는 비실명의 신청의 경우
 3. 사업자로부터 자격정지조치를 받은 자가 이용정지 중에 이용계약을 임의 해지하고 재이용신청을 하는 경우
 4. 허위의 신청이거나 허위서류를 첨부한 경우
 5. 기타 본 계약에 위배되거나 위법 또는 부당한 이용신청임이 확인된 경우
- ② 사업자는 종사자가 사업자가 운영하는 방문레슨 관련 홈페이지, 어플리케이션 등의 플랫폼을 이용하고자 하는 경우 본인 확인 및 방문레슨제공에 요구되는 자격을 확인할 수 있다.
- ③ 종사자가 본인명의로 사업자의 플랫폼 등에 등록하지 않은 사실이 밝혀지는 경우, 종사자는 본 계약에 따른 일체의 권리를 주장할 수 없다.

현재 플랫폼은 각 플랫폼 사업마다 해당 시장의 많은 부분을 점유하고 있다. 앞으로 플랫폼의 시장점유율은 어플리케이션 이용 인구의 증가 및 메타버스 등의 활성화 등으로 인해 크게 늘어날 것이다.

따라서 플랫폼을 이용하여 사업을 영위하는 자들이 플랫폼을 이용하지 못하게 되면, 시장에서 원천적으로 배제될 가능성이 높다. 즉 플랫폼 이용가능성은 시장진입 자체에 대한 기본권 침해 문제로 이어질 수 있으므로 자유경쟁시장의 원리에 따라 특별한 사정이 없는 한 플랫폼 이용의 자유가 보장되어야 한다.

따라서, 민법상 제한능력자, 불법 이용 후 정지기간에 있는 자, 허위서류를 제출한 자 등 각 호에 명시된 예외적인 경우를 제외하고는, 원칙적으로 플랫폼 가입이 승인되어 플랫폼 이용이 가능하도록 하는 조항이 규정되는 것이 바람직하다. 그렇지 않으면 플랫폼 사업자가 일방적으로 이용자를 선별하는 등의 독점적 지위를 남용할 가능성이 높기 때문이다.

물론, 계약체결 이전 단계에서 필요한 규정이므로 계약 체결후 효력이 발생하는 표준계약서에 내용을 담더라도 그 효과를 보장하기는 어려울 수 있다.

따라서, 앞으로 관련 행정규칙 등에 공정거래법과 연계하여 강제할 수 있는 수단이 마련될 수 있도록 하는 것이 바람직해 보인다.

반면, 플랫폼 이용자가 제공하는 정보가 정확하지 않을 경우 플랫폼의 신뢰도가 하락하여 플랫폼 사업자 및 플랫폼 이용자 나아가 다른 플랫폼 종사자들의 이익에 악영향을 미칠 가능성이 높다. 따라서, 일정한 자격이 필요한 레슨이나 광고 등의 이용자격을 판단하기 위해 플랫폼 사업자가 종사자의 자격이나 본인 여부를 확인할 수 있도록 하는 조항이 필요하므로 제2항을 규정하였다.

□ 제4조 서비스 탈퇴 및 이용 제한 등

제4조 (서비스 탈퇴 및 이용 제한 등)

- ① 종사자는 언제든지 사업자에게 [플랫폼]에서의 탈퇴를 요청할 수 있고, 사업자는 즉시 회원탈퇴를 처리하여야 한다.
- ② 다음 각 호에 해당하는 경우, 사업자는 종사자의 일부 서비스 이용을 제한하거나 종사자의 서비스 이용 자격을 정지시킬 수 있다.
 1. 사업자가 제공하는 서비스를 이용하여 경미한 법령 위반 또는 본 계약이나 약관이 금지하거나 공서양속에 반하는 행위를 하는 경우
 2. 사업자가 제공하는 약관이나 본 계약을 준수하지 않을 경우
 3. 종사자가 아이디등 회원정보를 사업자의 동의없이 제3자에게 공유, 판매, 양도하였거나 이를 목적으로 한 거래행위를 시도한 경우
- ③ 다음 각호의 사유에 해당하는 경우, 사업자는 종사자의 서비스 이용 자격을 즉시 종료시킬 수 있다.
 1. 가입 신청시에 허위 내용을 등록한 경우
 2. 법령에 위반하는 행위를 하여 사업자에게 손해를 끼친 경우
 3. 법령이나 공서양속에 반하는 행위를 하여 레슨이용자에게 정신적, 신체적, 물질적 피해를 입힌 경우
 4. 사업자가 회원 자격을 제한·정지 시킨 후, 동일한 행위가 2회 이상 반복되거나 3일 이내에 그 사유가 시정되지 아니하는 경우
- ④ 사업자는 종사자의 이용자격을 제한, 정지, 종료시키는 경우 그 사유를 서면 또는 전자문서로 교부하여야 한다.
- ⑤ 종사자는 사업자로부터 제4항의 이유를 고지받은 날로부터 7일 이내에 이의를 제기할 수 있고, 사업자는 이의를 제기받은 날로부터 7일 이내에 종사자가 제기한 이의 제기 사유를 고려하여 처분한 내용을 종사자에게 고지하여야 한다.

앞서 본 바와 같이, 플랫폼 사업자는 플랫폼 접근권을 이용하여 플랫폼 종사자에게 불공정한 행위를 할 가능성이 높다.

반면, 플랫폼 종사자가 플랫폼 이용 규칙에 반하는 행동을 하는 경우와 같이 정당한 사유가 있는 경우, 다른 플랫폼 이용자와 플랫폼 사업의 안정성 담보를 위해 플랫폼 사업자가 플랫폼 종사자에 대한 이용정지나 배제 등의 불이익을 줄 수 있어야 한다.

따라서, 플랫폼 사업자는 플랫폼 종사자에 대한 자의적인 이용 배제를 예방하는 한편, 플랫폼 사업자의 이용정지권을 보장하기 위하여 각호의 일정한 사유가 발생하였을 경우에만 이용 제한을 할 수 있도록 명시하였다. 그리고 자격 박탈과 같이 중대한 제한의 경우에는 정지와 비교하여 더 중한 사유로 규정하였다.

나아가, 이용제한은 플랫폼 종사자에 대한 일종의 징계조치로 볼 수 있다는 점에서, 플랫폼 종사자가 불복할 수 있도록 사유를 명시한 서면을 교부하도록 플랫폼 사업자에게 의무를 부과하였고, 플랫폼 종사자에게는 이의제기권을 부여하였다. 그리고 분쟁이 장기화되어 실질적으로 종사자의 이의제기가 묵살되는 경우를 방지하기 위해 이의제기 기간 및 답변 조치 기간을 명시하였다.

위 제한 규정은 예시적인 것이다. 따라서 방문레슨 종류에 따라 필요한 경우, 플랫폼 사업자와 플랫폼 종사자가 합의하여 이용제한 사유를 정하는 것도 바람직해 보인다.

□ 제5조 수수료 등

제5조 (수수료 등)

- ① 사업자는 사업자가 제공한 서비스에 대한 이용의 대가로서 종사자로부터 이용 수수료를 수취할 수 있다.
- ② 사업자와 종사자는 사업자가 수취하는 이용 수수료에 관하여 별도의 약관, 특약으로 정할 수 있다.
- ③ 사업자가 종사자로부터 수취하는 이용 수수료 액을 종사자가 레슨이용자로부터 지급 받는 레슨 대금의 일정 비율로 정하는 경우, 그 비율은 사업자와 종사자가 본 계약을 체결한 때로부터 [*]년이 경과하면 상호 합의하여 조정할 수 있다.
- ④ 제3항의 합의가 이루어지지 않는 경우, 이용 수수료는 동결하는 것을 원칙으로 한다.

플랫폼 사업자가 플랫폼 종사자로부터 이윤을 창출하는 방식은 수수료, 접근권 판매, 일정 이용료 등 다양한 방식으로 이루어지고 있고, 심지어는 종사자로부터는 이윤을 창출하지 않고 무료로 서비스를 제공하는 경우도 많다. 따라서 모든 경우의 수를 다룰 수는 없으므로, 표준계약서의 경우에는 수수료를 수수하는 경우를 상정하여 조문을 작성하였다.

플랫폼 사업자가 수수료를 수취하여 수익을 올리는 구조인 경우에는, 최초 가입자 모집을 위해 낮은 수수료를 책정하였다가 그 비율을 일방적으로 과다하게 상승시키는 경우가 많다. 또한 최초 설정된 수수료 자체가 과다한 경우도 많다. 다만, 플랫폼 사업자도 최초 사업성이 없는 수준의 수수료를 책정하는 경우가 많기

때문에, 그 경우 사업의 계속성을 위해서는 합리적 수준으로 수수료를 상승시킬 필요가 있다.

따라서, 수수료의 조정을 예정하는 조항을 규정하였다. 특히 수수료 조정은 1년 후 이루어지도록 했는데, 경우 플랫폼 종사자의 실적 등 협상을 위해 필요한 자료가 축적되기 위해서는 최소 1년의 기간은 필요할 것으로 판단했기 때문이다.

또한, 플랫폼 사업자나 플랫폼 종사자의 권리를 과도하게 제한할 경우 계약서를 이용하지 않을 수 있고, 플랫폼 사업자는 신규 진입자에 대해 수수료를 증액할 여지도 있으므로, 합의가 이루어지지 않는다면 동결하는 것을 원칙으로 조문을 구성하였다.

□ 제6조 거래조건등 정보확인 및 고지의무

제6조 (거래조건등 정보 확인 및 고지 의무)

- ① 사업자는 다음 각호에 해당하는 정보를 확인할 의무가 있다.
 1. 레슨 이용자⁴⁾ 및 레슨 계약자⁵⁾의 성명, 나이, 성별
 2. 레슨 시간과 장소
 3. 희망레슨비
 4. 레슨 횟수
 5. 레슨 과목
 6. 종사자와 레슨이용자 간 레슨계약
- ② 종사자와 레슨이용자 간 레슨계약에 종사자와 레슨이용자의 성명, 레슨 횟수와 레슨 일시, 레슨 장소, 1회 레슨의 소요시간, 레슨 커리큘럼, 레슨 시작일 및 종료일, 중도해지시 고지 기간, 레슨 변경시 추가비용 발생 여부, 환불규정, 1회 레슨비, 레슨비 지불방식 등의 내용이 포함되어 있는지 여부를 확인하여야 한다.
- ③ 사업자는 레슨 이용자가 제공한 제1항의 정보가 사실과 다르거나 제공한 정보와 다른 조건을 제시하는 경우 사업자 또는 종사자에 의해 레슨이 중단될 수 있고, 레슨비가 환불되지 않는다는 사실을 레슨 이용자에게 미리 고지하여야 한다.
- ④ 사업자는 레슨 커리큘럼을 종사자로부터 교부받고, 종사자는 레슨 커리큘럼을 사업자에게 제공하여야 한다. 단, 사업자는 레슨 커리큘럼을 레슨 이행확인 이외의 용도로 사용할 수 없다.
- ⑤ 사업자는 레슨비, 레슨비 환불 등에 관하여 레슨 이용자에게 관련 규정을 고지하여야 한다.
- ⑥ 사업자는 종사자에게 이용 수수료 등의 수취에 관한 계산을 명시한 서류를 제공하여야 한다.
- ⑦ 사업자와 종사자는 각자 제공한 정보와 다른 정보로 인하여 각자에게 손해가 발생한 경우 그 손해를 배상하여야 한다.

플랫폼 종사자와 플랫폼 이용자는 플랫폼 사업자가 수집하여 게시한 정보를 신뢰할 수 밖에 없다. 하지만 플랫폼 사업자마다 게시하는 정보 항목이 상이하고, 플랫폼 사업자 별로 정보를 검증하는 방식이나 정확도 등도 천차만별이다.

또한, 플랫폼 사업자의 의무를 명시적으로 규정한 계약조항이나 약관을 찾아보기는 힘들다.

분쟁을 미연에 방지하기 위해서는 정확한 정보를 기반으로 계약이 체결되게 하는 것이 중요하다. 따라서 중개자 역할을 맡은 플랫폼 사업자가 최소한 계약의 중요부분 등에 관해서는 정확한 정보를 수집하여 플랫폼 종사자와 플랫폼 이용자에게 전달하는 것이 필요하다.

따라서, 플랫폼 사업자에게 플랫폼 종사자가 필요한 정보를 확인할 것을 명시한 조항을 규정하였고, 플랫폼 종사자와 이용자 간에 별도의 계약이 이루어지는 경우 플랫폼 사업자가 수집해야 할 필요 최소한의 정보를 명시하였다. 예를 들어 레슨의 완료 여부를 판단할 수 있는 정보(커리큘럼), 레슨비 지불 방식이나 환불규정 등이 그것이다.

다만, 커리큘럼은 플랫폼 종사자의 저작물인데, 플랫폼 사업자가 아무런 대가 없이 자신의 사업에 이용할 가능성이 매우 높다. 따라서 커리큘럼의 이용 용도를 명확히 하여, 허가된 이용 외의 경우에는 저작권 침해에 해당할 수 있다는 점을 명확히 하였다.

나아가, 플랫폼 사업자가 플랫폼 이용자에게 미리 위와 같은 정보를 고지하여 플랫폼 종사자가 겪는 어려움을 미연에 방지할 수 있도록 규정하였고, 근로기준법 제48조 제2항에서 급여명세서를 교부하도록 의무를 부과한 것과 유사하게 수수료 등에 관한 정확한 계산이 명시된 서류를 교부하여 플랫폼 종사자가 내역을 파악할 수 있도록 규정하였다.

□ 제7조 레슨비 등

제7조 (레슨비 등)

- ① 사업자는 종사자와 레슨 이용자 사이에 레슨 계약이 체결되기 전 시험 레슨 등이 진행된 경우에도 레슨이용자는 종사자에게 레슨비를 지급하여야 한다는 점을 레슨이용자에게 고지하여야 한다. 다만, 이 경우에는 레슨 계약이 체결되었더라면 지급되었

-
- 4) 레슨 이용자란 사업자와 종사자가 제공하는 방문레슨 서비스를 이용하여 레슨을 수강하는 사람을 말한다.
5) 레슨 계약자란 사업자와 종사자가 제공하는 방문레슨 서비스를 이용하기 위하여 레슨 계약을 체결하는 자를 말한다.

을 레슨비의 1/2을 한도로 레슨 이용자와 종사자의 합의로 감액할 수 있다.

- ② 사업자는 제1항과 관련하여 레슨 이용자로부터 미리 보증금을 예치받는 등의 방법으로 종사자가 레슨비 수령 확보할 수 있는 수단을 마련하여야 한다.
- ③ 초회 레슨의 경우 사업자는 이용자가 레슨 예정 시각으로부터 18시간 전 이후에 레슨을 취소하는 때에는 다음 각 호와 같은 비율로 레슨이 완료된 것으로 간주하고 레슨비를 징수한다.
 - 1. 레슨 예정시각 18:00전부터 12:01전까지 : 10%
 - 2. 레슨 예정시각 12:00전부터 03:01전까지 : 30%
 - 3. 레슨 예정시각 03:00전부터 01:01전까지 : 50%
 - 4. 레슨 예정시각 01:00전부터 레슨 예정 시각까지 : 80%

방문레슨은 계약 체결 전 먼저 시범수업이 진행되고 그 후 계약의 체결 여부가 결정되는 경우가 많다. 시범수업은 본 수업의 1회차 수업이 그대로 진행되는 경우가 많은데, 통상 레슨비가 지급되지 않는 경우가 많다. 즉, 시범수업 또한 본 수업의 일부로 진행되므로, 방문레슨 종사자가 근로 또는 노동을 통해 서비스를 제공했음에도 불구하고 시범수업의 레슨비를 지급받지 못하는 것이다.

따라서, 위와 같은 경우가 많은 점을 고려하여, 시범수업에 대해서도 레슨계약이 체결되었을 경우 지급되었을 레슨비의 1/2 이상이 수업료로 지급될 수 있도록 규정하였다(플랫폼에서 협상이 이루어지는 경우 이용자와 플랫폼 종사자가 희망레슨비를 표시하는 경우가 많으므로 그를 기준으로 하면 될 것이다). 또한, 플랫폼 이용자가 종사자에게 지급을 약속하고도 레슨비를 지급하지 않는 경우가 하는 경우가 많으므로, 플랫폼 사업자가 이를 확보할 수 있는 수단을 강구하도록 의무를 명시하였다.

나아가, 레슨이 처음 시작되기 전 급작스러운 레슨 취소가 있었을 경우 환불되는 금액을 구체적으로 시간에 따라 명시하여 분쟁을 미연에 방지할 수 있도록 규정하였다. 일종의 위약금과 유사하게 규정하였다. 레슨이 진행된 후 중도에 레슨과정 전체의 취소가 이루어진 경우에는 아래의 제8조에서 별도로 규정하였다.

□ 제8조 레슨비 환불 등

제8조 (레슨비 환불 등)

- ① 커리큘럼에 따라 레슨이 완료된 후에는 레슨비를 환불하지 않는 것을 원칙으로 한다.
- ② 종사자가 더 이상 레슨을 할 수 없는 경우 종사자는 지급받은 레슨비를 레슨 이용자에게 환불하여야 한다. 다만, 그 금액은 남은 레슨 횟수 또는 일수에 따라 비례하여

지급한다.

- ③ 레슨 시작 후 이용자가 임의로 수강을 포기하는 경우에는 [학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령] 시행령 제18조 제3항 별표 4⁶⁾에 따른다.
- ④ 이용자의 환불 요구에 대한 대응은 사업자가 수행하고, 환불 사유가 인정되는 경우에는 구체적인 사유를 적시한 서면 또는 전자문서를 종사자에게 교부하여야 한다.
- ⑤ 종사자는 7일 이내에 레슨 이용자의 환불요구에 대해 서면 또는 전자문서로 사업자에게 이의를 제기할 수 있다.

레슨비 환불은 플랫폼 종사자와 이용자 사이에 가장 많이 발생하는 분쟁 유형이다. 따라서, 서비스의 제공이 이루어졌는지 및 여부를 명확히 하기 위해 이용자와 종사자 사이의 계약서에 커리큘럼을 명시하도록 하였다. 그리고 환불규정을 명확히 하였다.

앞서 제6조에서 플랫폼 사업자도 이를 확인하고 이용자에게 고지하도록 의무를 규정한 바 있는데, 가장 많은 분쟁 유형 중 하나이므로 플랫폼 사업자가 환불과 관련한 내용을 확인하여 고지하도록 규정한 것이다. 또한, 플랫폼 사업자가 레슨비 환불 과정에서 직접적으로 개입할 의무가 없다고 하더라도 플랫폼 종사자가 사업자에게 개입을 요구할 수 있는 최소한의 의무를 규정하기 위한 것이다(플랫폼 종사자나 이용자는 플랫폼 사업자에게 커리큘럼상 서비스 제공이 완료되었는지 여부를 확인받거나 확인해줄 것을 요구할 수 있을 것이다).

나아가, 이용자가 종사자에게 직접 레슨비를 지급하는 경우가 많지만, 플랫폼을 통한 에스프로 등의 방식을 레슨비 지급방식으로 이용하는 경우도 있다. 이 경우에는 플랫폼 사업자가 대금을 지급하거나 환불하는 데에 직접적으로 개입하여야 하므로 플랫폼 사업자와의 계약 사항에도 해당 조항을 명시하였다.

마지막으로, 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령」(약칭 : 학원법 시행령) 제18조 제3항 별표 4에 구체적인 환불규정이 명시되어 있으므로 이와 조화를 이루는 것이 분쟁을 줄일 수 있다고 판단하였다. 따라서 환불방식을 학원법과 유사하게 규정하였다. 그리고 환불이 진행되는 경우 명세서를 교부하도록 의무를 규정하여 정확한 내역을 확인할 수 있도록 규정하였고, 종사자가 이용자의 환불 요구에 대해

6) ● 레슨 기간이 1개월 이내이고 레슨 시작 후부터 총 레슨시간의 1/3 경과 전까지 : 이미 납부한 레슨비등의 2/3에 해당하는 금액
● 레슨 기간이 1개월 이내이고 총 레슨시간의 1/3 경과 후부터 1/2 경과 전까지 : 이미 납부한 레슨비등의 1/2에 해당하는 금액
● 레슨 기간이 1개월 이내이고 총 레슨시간의 1/2 경과 후 : 없음
● 레슨 기간이 1개월을 초과하는 경우 : 반환사유가 발생한 해당 월의 반환 대상 레슨비등(레슨기간이 1개월 이내인 경우의 기준에 따라 산출한 금액을 말한다)에 나머지 월의 레슨비등의 전액을 합산한 금액

서면으로 이의를 제기할 수 있도록 규정하였다.

□ 제9조 플랫폼의 부당행위 금지 등

제9조 (플랫폼의 부당행위 금지 등)

- ① 사업자는 종사자에 대하여 부당한 금원수취, 정당한 이유 없는 이용 제한, 정당한 이유 없는 레슨배정 차별, 개인정보 부정사용 등 기타 불법행위를 하여서는 아니된다.
- ② 사업자는 종사자가 다른 플랫폼 기업에 가입하였다는 이유로 종사자를 차별하여서는 아니된다.
- ③ 사업자가 제1항 및 제2항을 위반하는 경우 사업자는 종사자에게 [*]회 레슨비 상당을 위약벌로 지급한다.
- ④ 제3항은 종사자의 실제 손해에 따른 청구에 영향을 미치지 아니한다.

플랫폼 사업자는 독과점적 지위를 누릴 가능성이 매우 높다. 따라서 독과점적 지위에서 있는 사업자가 종사자에게 부당한 요구를 하더라도, 실질적으로 종사자가 거절할 수 없는 경우가 대부분이다. 그러므로 공정거래법 위반에 가까운 행태가 마치 정당한 상관행처럼 만연해지게 될 수 있다.

특히, 다른 사업자의 사업활동을 부당하게 방해하는 행위, 새로운 경쟁사업자의 참가를 부당하게 방해하는 행위, 부당하게 경쟁사업자를 배제하기 위하여 거래하는 행위, 소비자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 행위 등 공정거래법 제5조와 동 시행령 제9조에 해당하는 부당한 행위가 플랫폼 사업자에 의해 이루어질 가능성이 매우 높다.

그러므로 이를 미연에 방지하기 위해 정당한 이유 없는 차별행위 등을 하지 못하도록 명시하였고, 특히 다른 플랫폼 업체에 가입하였다는 이유로 플랫폼 종사자를 차별하지 못하게 명시하였다.

나아가, 불법성이 큰 만큼 별도의 위약벌을 규정하였고, 실제 손해가 발생하였을 때에는 별도로 청구할 수 있도록 손해배상조항을 특별히 마련하였다.

□ 제10조 이용자의 불법행위 및 사고 예방, 발생시 조치의무 등

제10조 (이용자의 불법행위 및 사고 예방, 발생시 조치의무 등)

- ① 사업자는 이용자의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 예방하기 위하여 이용자에게 위 내용을 교육을 하여야 한다.
- ② 종사자는 방문레슨 중 사고 등이 발생한 경우 지체없이 사업자에게 그 내용을 통보 하여야 한다.
- ③ 사업자는 종사자로부터 제1항의 내용을 통보받은 즉시 사실을 확인하고, 사실확인과 별도로 지체없이 레슨 중단을 종사자와 레슨 이용자에 대한 레슨 중단 요청, 레슨 이용자나 종사자에 대한 해명 또는 해명요구 등 필요한 조치를 취할 수 있다.
- ④ 사업자는 방문 레슨업무와 관련하여 이용자 등 제3자의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 레슨의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 종사자는 사업자에게 제4항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업자는 종사자의 요구를 이유로 플랫폼 이용제한 등 기타 불리한 처우를 해서는 아니 된다.
- ⑥ 사업자는 종사자가 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 증거물·증거서류 제공 등의 지원을 다하여야 한다.
- ⑦ 제4항 내지 제6항을 위반할 경우 사업자는 종사자에게 []회 레슨비 상당을 위약금으로 지급하여야 한다.

방문레슨의 경우 플랫폼 종사자는 주로 자신의 공간이 아닌 레슨 이용자의 공간에서 레슨을 진행하는 경우가 많다. 제3의 장소라고 하더라도 단절된 공간에서 레슨 이용자와 1:1로 레슨이 진행되는 경우가 많다. 따라서 위와 같은 환경에서 이용자가 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 종사자에게 가하는 경우가 발생할 가능성이 매우 높고, 플랫폼 종사자가 이에 대처하거나 상황을 예방하기는 매우 어렵다.

그리고, 문제가 발생하였을 경우 플랫폼 종사자는 스스로 문제를 해결할 역량이 부족함을 이유로, 또는 사후조치를 위해 복잡한 과정이 요구됨을 이유로 문제제기를 아예 하지 않을 가능성도 높다.

따라서, 남녀고용평등법 제13조 등에서의 유사하게 종사자에 대한 피해를 예방하기 위해서 플랫폼 사업자가 이용자에게 충분한 관련 교육을 할 의무를 부과하는 조항을 규정하였다. 그리고 플랫폼 사업자에게 과도한 부담으로 작용하지 않는 선에서 정보제공 등의 최소한의 지원이나 차별금지 등 플랫폼 사업자가 비교적 쉽게 이행할 수 있는 조치를 개입의무로 부과하였다.

□ 제11조 기타 손해배상

제11조 (기타 손해배상)

- ① 사업자가 본 계약을 위반하여 종사자에게 손해를 입히거나 기타 사업자가 제공하는 모든 서비스와 관련하여 사업자의 책임있는 사유로 인해 종사자에게 손해가 발생한 경우, 사업자는 그 손해를 배상하여야 한다.
- ② 종사자가 본 계약을 위반하여 사업자 또는 제3자에게 손해를 입히거나 종사자의 책임있는 사유에 의해 사업자에게 손해가 발생한 경우, 종사자는 그 손해를 배상하여야 한다.
- ③ 레슨 이용자의 귀책사유로 종사자에게 손해가 발생한 경우 사업자는 이에 대한 배상이 이루어질 수 있도록 적극 협조한다.

앞선 조항에서 규율하고 있는 내용 외에도, 플랫폼 이용 과정에서 플랫폼 사업자와 종사자 모두 서로에게 고의 또는 과실로 손해를 끼칠 가능성이 있다. 따라서 일반적 손해배상 조항을 규정하였다.

즉, 본 계약을 위반한 경우와 본 계약에 명시되지 않았더라도 각자의 책임있는 사유로 인하여 손해가 발생하였을 경우, 플랫폼 사업자와 종사자 모두에게 손해배상의무를 부과한 것이다.

특히, 플랫폼 이용 과정에서 부정사용 등 플랫폼 종사자의 불법행위 등도 자주 일어날 수 있고, 플랫폼 종사자의 계약위반이나 기타 불법행위가 다른 종사자들에게 악영향을 끼칠 수 있다. 따라서 플랫폼 종사자의 손해배상의무도 규정하여 상호간 책임있는 계약이행이 이루어질 수 있게 하였다.

또한, 제10조 제6항과 중복될 여지가 있으나, 레슨 이용자에 의한 플랫폼 종사자의 피해 전보가 원활히 이루어질 수 있도록 플랫폼 사업자가 도울 수 있게 하기 위해 협조 의무를 다시 한 번 규정하였다.

□ 제12조 분쟁해결

제12조 (분쟁해결)

- ① 사업자와 종사자 간에 발생한 분쟁과 관련하여 종사자의 피해구제신청이 있는 경우에는 공정거래위원회 또는 소비자분쟁조정위원회, 기타 시·도지사가 의뢰하는 분쟁조정기관의 분쟁조정에 따를 수 있다.
- ② 사업자는 종사자와 레슨 이용자 간에 발생한 분쟁의 해결을 위해 고객센터 등을 통해 분쟁을 빠르게 해결할 수 있도록 노력한다.
- ③ 사업자는 제1항 또는 제2항과 관련하여 신속한 처리가 곤란한 경우에는 종사자에게 그 사유를 밝히고 처리일정을 통보하여야 한다.
- ④ 사업자는 종사자가 제기하는 정당한 의견이나 불만 사항을 운영에 반영하여야 하고, 사업자의 귀책사유에 의한 종사자의 피해가 있는 경우 7일 이내에 본 계약에 따라 보상 또는 배상하여야 한다.

플랫폼 종사자와 플랫폼 사업자와의 분쟁 규모는 통상적으로 소액일 가능성이 매우 높다(이용료, 수수료, 레슨비 등). 소액분쟁의 경우에는 비용 등의 이유로 법원을 통한 분쟁해결이 쉽지 않고, 기회비용 등을 이유로 적극적 권리구제가 이루어지지 않는 경우가 많다.

그러므로 상호간 자체적 해결이나 유관기관을 통해 해결 등 비용이 적고 절차가 간단한 절차를 거치도록 하는 것이 바람직하다. 또한 신속한 분쟁해결이 가능할 수 있도록 하는 것도 중요하다. 따라서, 유관기관에서 먼저 분쟁을 조정할 수 있도록 규정하였다. 다만, 플랫폼 사업과 관련하여 명확한 관할을 가지거나 이를 전담하는 유관기관이 아직 설립되거나 권한을 부여받지 못한 것으로 보인다. 그러므로 위 조항은 관련 기관이 설립되거나 권한을 부여받을 경우 적절하게 수정될 필요가 있다.

마지막으로, 분쟁해결과 관련하여 강제조항을 두는 것은 플랫폼 사업자에게 본 표준계약을 채택하지 않게 하는 원인이 될 수 있으므로, 분쟁절차를 강제하기 위하여 손해배상 등의 강제이행 담보수단을 규정하지는 않았다.