

# IV.

## 생활형 서비스업

- 
- 1** 소매업
- 1.1 사업체
  - 1.2 종사자
  - 1.3 매출액
  - 1.4 체인화율
  - 1.5 창·폐업률

- 
- 2** 자영업
- 2.1 사업체
  - 2.2 종사자
  - 2.3 공간분포
  - 2.4 창업특성
  - 2.5 순이익

- 
- 3** 프랜차이즈
- 3.1 사업체
  - 3.2 브랜드
  - 3.3 가맹점 규모
  - 3.4 창업동기
  - 3.5 영업기간
  - 3.6 매출액
  - 3.7 만족도

- 
- 4** 요약

# 1. 소매업

## 1.1.1 사업체 - 사업체수

### 서울시 소매업 사업체수는 지난 10년간 연평균 1.1% 감소

서울시 소매업의 사업체수는 2001년 131,786개에서 2005년 121,784개, 2010년 119,549개로 지난 10년간 하락세를 지속했다. 2001~2010년 중 서울시 소매업의 사업체수는 연평균 1.1% 감소하였다.

### 2010년 소매업 사업체의 24.6%가 섬유·의복·신발 및 가족제품 소매업으로 구성

2010년 주요 업종별 사업체 비중은 섬유·의복·신발 및 가족제품 소매업(24.6%), 종합소매업(15.5%), 음·식료품 및 담배 소매업(14.3%) 등의

순으로 나타났다. 사업체수 기준으로 지난 10년간 무점포 소매업 등의 비중은 확대되고 음·식료품·담배 소매업 비중이 하락하는 등 소매업 구조에 변화가 있었다. 2010년 무점포 소매업 비중은 3.9%로 2001년 대비 2.8%p나 확대되었다. 반면, 음·식료품 및 담배 소매업 비중은 2001년 17.9%에서 2005년 16.0%, 2010년 14.3%까지 지속적으로 하락하였다.

표 4-1 서울시 소매업의 주요 업종별 사업체수 및 구성 추이 (단위: 개, %)

구분	2001년		2005년		2010년	
	수	비중	수	비중	수	비중
소매업(계)	131,786	100.0	121,784	100.0	119,549	100.0
종합소매업	19,826	15.0	19,694	16.2	18,476	15.5
음·식료품 및 담배 소매업	23,579	17.9	19,452	16.0	17,082	14.3
섬유·의복·신발 및 가족제품 소매업	30,521	23.2	29,140	23.9	29,455	24.6
무점포 소매업	2,780	2.1	2,943	2.4	4,707	3.9
기타 소매업	55,080	41.8	50,555	41.5	49,829	41.7

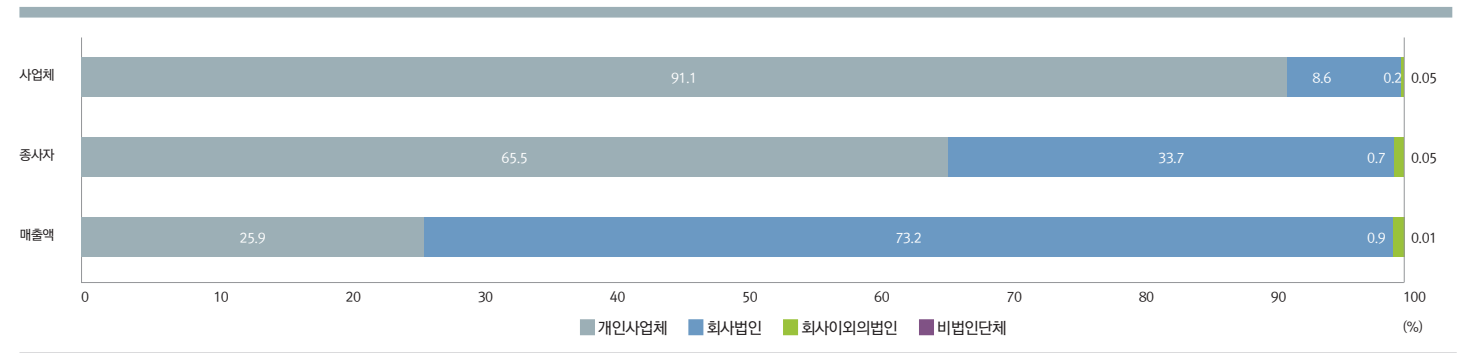
주 : 기타 소매업은 정보통신장비 소매업, 문화·오락 및 여가용품 소매업, 연료소매업, 기타 상품 전문소매업 등 위에 명기된 소매업을 제외한 나머지 업종을 합한 것  
 자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년, 통계청, 서비스업총조사, KOSIS, 2001년, 2005년

## 1.1.2 사업체 - 사업체 규모

### 소매업체의 90%가 개인사업자이나 매출액의 70%는 법인이 점유

2010년 서울시 소매업은 개인사업체(91.1%), 회사법인(8.6%), 회사 이외의 법인(0.2%), 비법인단체(0.05%) 등의 순으로 구성된다. 그러나 매출액 비중은 이와 상반된다. 사업체와 종사자 비중은 개인사업체가 60% 이상을 차지하고, 매출액은 회사법인이 70% 이상을 차지한다.

그림 4-1 서울시 소매업의 조직형태별 사업체, 종사자, 매출액 분포

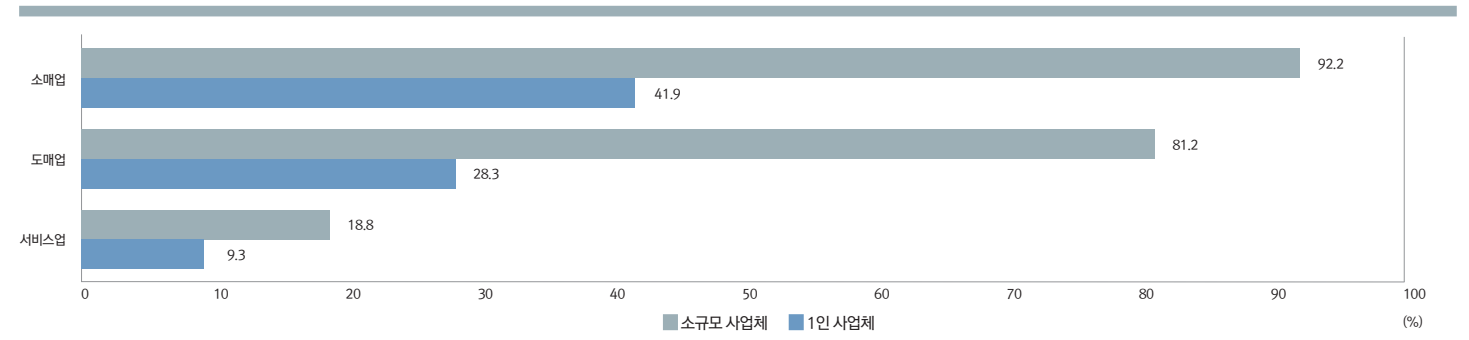


주 : 개인사업체는 순수하게 개인이 사업을 경영하는 경우로 동업(공동경영)도 포함, 회사법인은 상법 규정에 의해 설립된 주식회사, 유한회사, 합자회사, 합명회사 등을 지칭, 회사이외의 법인은 민법 또는 특별법에 의해 설립된 재단법인, 학교법인, 의료법인, 사회복지법인 등 회사이외의 법인을 지칭, 비법인단체는 법인격이 없는 단체로서 동창회, 후원회, 문화단체, 노동단체, 종친회 등을 지칭  
 자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년

### 2010년 서울시 소매업의 92.2%가 5인 미만 소규모 사업체로 구성

2010년 서울시 소매업의 소규모 사업체 비중은 도매업(81.2%) 및 서비스업(83.5%)과 비교해 각각 11.0%p, 8.7%p 웃돌아 유사업종에 비해 규모의 영세성이 심각하다. 특히 2010년 서울시 소매업은 사업체의 41.9%가 1인 사업체로 구성되었다.

그림 4-2 서울시 소매업과 도매업, 서비스업의 규모 영세성 비교



자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년

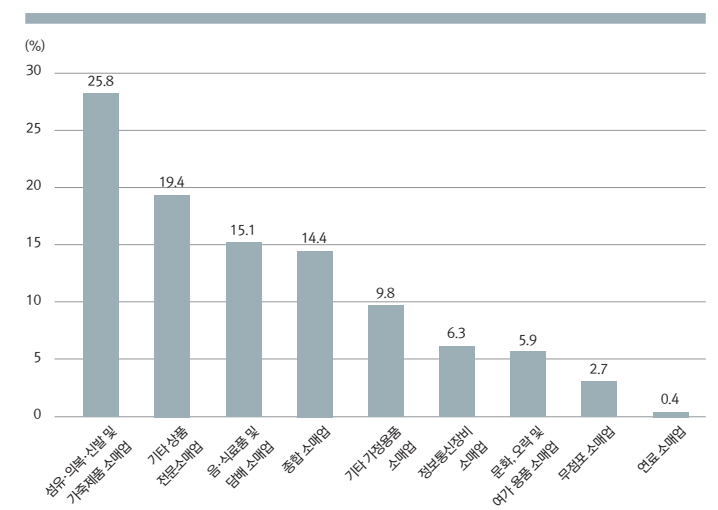
### 서울시 소매업 사업체 중 소규모 사업체는 상위 4개 업종에 약 75%가 집중

서울의 소매업 중 소규모 사업체는 섬유·의복·신발 및 가족제품 소매업, 기타 상품 전문 소매업, 음·식료품 및 담배 소매업 등 4개 업종에 약 75%가 집중되어 있다. 기타 가정용품 소매업 등 그 외 업종의 소규모 사업체 비중은 모두 10% 미만으로 나타났다.

### 서울시 소규모 소매업 사업체는 지난 10년간 연평균 0.9% 감소

서울시 소매업 중 소규모 사업체는 2001년 18,349개에서 2010년 15,916개로 연평균 0.9% 감소하였다. 주요 업종별로 보면, 업종 특성상 소규모로 영위되는 무점포 소매업을 제외하고는 대부분 감소 추세이며, 특히 음·식료품 및 담배소매업의 영세 사업체수가 상대적으로 큰 폭으로 감소하고 있다.

그림 4-3 서울시 소매업 소규모 사업체의 업종별 분포



자료 : 통계청, 전국사업체조사, KOSIS, 2000~2011년

표 4-2 서울시 소매업 소규모 사업체의 주요 업종별 사업체수 추이 (단위 : 개, %)

구분	2001년	2005년	2010년	연평균 증가율		
				2001~2005	2005~2010	2001~2010
영세소매업(계)	120,144	113,567	110,280	-1.4	-0.6	-0.9
종합소매업	18,349	17,676	15,916	-0.9	-2.1	-1.6
음·식료품 및 담배 소매업	22,838	18,853	16,644	-4.7	-2.5	-3.5
섬유·의복·신발 및 가죽제품 소매업	29,421	28,017	28,447	-1.2	0.3	-0.4
무점포 소매업	1,143	1,366	3,009	4.6	17.1	11.4
기타 소매업	48,393	47,655	46,264	-0.4	-0.6	-0.5

주 : 기타 소매업은 종합소매업, 음·식료품 및 담배 소매업, 섬유·의복·신발 및 가죽제품 소매업, 무점포 소매업을 제외한 나머지 업종을 지칭  
 자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년, 통계청, 서비스업총조사, KOSIS, 2001년, 2005년

## 1.2 종사자

### 서울시 소매업 종사자수는 지난 10년간 연평균 0.4% 감소

서울시 소매업 종사자수는 2001년 349,395명에서 2005년 313,265명으로 감소한 후 2010년에 335,523명으로 소폭 증가하였다. 소매업 종사자수는 2001~2010년 중 연평균 0.4% 감소했으나 2005년 이후 다시 증가하는 추세를 보인다.

표 4-3 서울시 소매업의 주요 업종별 종사자수 및 구성 추이 (단위 : 명, %)

구분	2001년		2005년		2010년	
	수	비중	수	비중	수	비중
소매업(계)	349,395	100.0	313,265	100.0	335,523	100.0
종합소매업	67,788	19.4	70,606	22.5	78,883	23.5
음·식료품 및 담배 소매업	47,670	13.6	37,259	11.9	32,763	9.8
섬유·의복·신발 및 가죽제품 소매업	62,648	17.9	58,957	18.8	58,492	17.4
무점포 소매업	38,724	11.1	35,703	11.4	48,329	14.4
기타 소매업	132,565	37.9	110,740	35.4	117,056	34.9

주 : 기타 소매업은 정보통신장비 소매업, 문화·오락 및 여가용품 소매업, 연료소매업, 기타 상품 전문소매업 등 위에 명기된 소매업을 제외한 나머지 업종을 합한 것  
 자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년, 통계청, 서비스업총조사, KOSIS, 2001년, 2005년

## 1.3 매출액

### 서울시 소매업 매출액은 지난 10년간 연평균 6.4% 증가

서울시 소매업의 매출액 규모는 2001년 43조 원에서 2005년 48조 원, 2010년 75조 원으로 증가하였다. 소매업 매출액은 2001~2010년 중 연평균 6.4% 증가하였으며, 특히 2005년 이후 증가세가 높은 편이다.

표 4-4 서울시 소매업의 주요 업종별 매출액 규모 및 구성비 추이 (단위 : 10억 원, %)

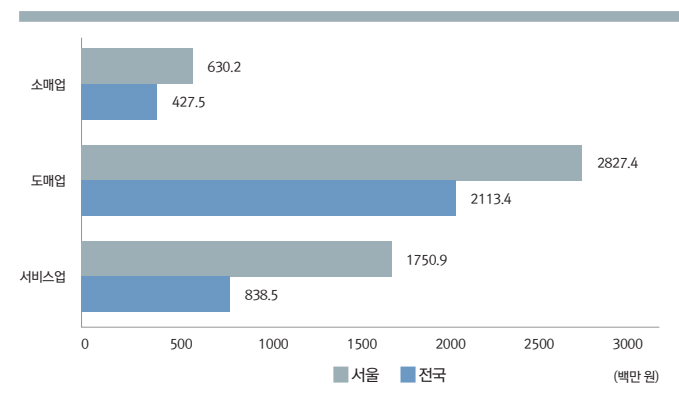
구분	2001년		2005년		2010년	
	금액	비중	금액	비중	금액	비중
소매업(계)	43,235	100.0	47,980	100.0	75,338	100.0
종합소매업	16,681	38.6	19,651	41.0	23,216	30.8
음·식료품 및 담배 소매업	3,245	7.5	2,355	4.9	2,942	3.9
섬유·의복·신발 및 가죽제품 소매업	5,272	12.2	5,785	12.1	8,351	11.1
무점포 소매업	4,841	11.2	9,000	18.8	14,206	18.9
기타 소매업	13,194	30.5	11,187	23.3	26,621	35.3

주 : 기타 소매업은 정보통신장비 소매업, 문화·오락 및 여가용품 소매업, 연료소매업, 기타 상품 전문소매업 등 위에 명기된 소매업을 제외한 나머지 업종을 합한 것  
 자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년, 통계청, 서비스업총조사, KOSIS, 2001년, 2005년

### 서울시 소매업의 사업체당 매출액은 6.3억 원으로 도매업의 22.3%

서울시 소매업은 사업체 규모의 영세성뿐만 아니라 향후 지속성을 담보할 재무성과도 매우 낮다는 문제점을 보유하고 있다. 2010년 서울시 소매업의 사업체당 매출액은 약 6.3억 원으로 서울시 서비스업의 36.0%, 도소매업의 22.3%에 불과하다. 그나마 서울시 소매업의 사업체당 매출액 수준은 전국 평균(4.2억 원)에 비해서는 다소 양호한 편이다.

그림 4-4 서울 및 전국 소매업의 사업체당 매출액 수준

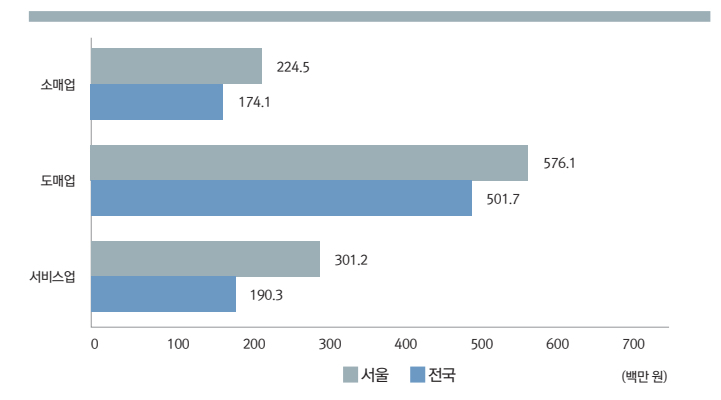


주 : 이 연구에서 매출액은 모두 경상가격 기준  
 자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년

### 소매업의 1인당 매출액은 2.2억 원으로 도매업의 39% 수준

2010년 소매업의 1인당 매출액은 약 2.2억 원으로 서울시 서비스업의 74.5%, 도매업의 39.0% 수준에 불과한 것으로 나타났다. 하지만 사업체당 매출액과 마찬가지로 1인당 매출액 수준도 서울시 소매업이 전국(1.7억 원) 보다 높은 것으로 분석되었다.

그림 4-5 서울 및 전국 소매업의 1인당 매출액 수준



주 : 이 연구에서 매출액은 모두 경상가격 기준  
 자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년

### 소매업의 매출액 규모는 낮지만, 매출액 증가율은 견조

2001년~2010년 중 소매업의 사업체당 매출액 연평균 증가율은 7.5%이다. 이는 서비스업 평균(7.5%)과 같고 도매업(4.9%) 수준을 상회하는 것이다. 2001년~2010년 중 소매업의 1인당 매출액 증가율도 6.8%로 서비스업 평균(5.5%)과 도매업(4.2%) 수준을 웃돌고 있다.

표 4-5 서울시 소매업의 사업체당 매출액과 연평균 증가율 추이 (단위 : 백만 원, %)

구분	소매업	도매업	서비스업	
2001	328.1	1,837.2	913.7	
2005	394.0	1,775.2	1,006.9	
2010	630.2	2,827.4	1,750.9	
연평균 증가율	2001~2005	4.7	-0.9	2.5
	2005~2010	9.8	9.8	11.7
	2001~2010	7.5	4.9	7.5

자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년, 통계청, 서비스업총조사, KOSIS, 2001년, 2005년

표 4-6 서울시 소매업의 1인당 매출액과 연평균 증가율 추이 (단위 : 백만 원, %)

구분	소매업	도매업	서비스업	
2001	123.7	396.3	186.5	
2005	153.2	400.4	196.1	
2010	224.5	576.1	301.2	
연평균 증가율	2001~2005	5.5	0.3	1.3
	2005~2010	8.0	7.5	9.0
	2001~2010	6.8	4.2	5.5

자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년, 통계청, 서비스업총조사, KOSIS, 2001년, 2005년

## 1.4 체인화율

### 서울시 소매업의 체인점 가입비율은 6.8%로 저조

2010년 서울시 소매업 사업체 중 체인점 가입 사업체는 8,158개로 가입비율이 6.8%에 불과한 것으로 나타났다. 소매업 종사자 중에서는 7.9%(26,673명)가 체인사업체에 종사하고 있다. 그리고 체인점 가입 사업체의 매출액 비율도 전체 매출액의 3.3% 수준으로 분석되었다.

### 서울시 소매업의 체인점 가입 사업체와 종사자는 증가 추세

2005~2010년 중 서울시 소매업의 체인점 가입 사업체는 연평균 1.6% 증가하였고, 소매업 내 비중도 0.6%p 증가하였다. 서울시 소매업의 체인점 가입 사업체 종사자수도 2005~2010년 중 연평균 2.6% 증가하고, 종사자 비중도 0.4%p 확대되었다. 한편, 서울시 소매업의 체인점 가입 사업체의 매출액도 2005~2010년 중 연평균 7.5% 증가하였으나, 전체 매출액 내 비중은 소폭 하락하였다.

표 4-7 서울 및 전국 소매업의 체인점 가입 사업체 규모 및 비중 추이 (단위 : 개, 명, 백만 원, %)

구분	사업체수		종사자수		매출액		
	수	비중	수	비중	금액	비중	
서울	2005	7,522	6.2	23,456	7.5	1,744,718	3.6
	2010	8,158	6.8	26,673	7.9	2,510,112	3.3
	연평균 증가율	1.6	-	2.6	-	7.5	-
전국	2005	34,965	6.0	98,757	7.3	7,817,341	6.4
	2010	37,899	6.1	117,914	7.8	10,706,291	7.3
	연평균 증가율	1.6	-	3.6	-	6.5	-

자료 : 통계청, 경제총조사, KOSIS, 2010년, 통계청, 서비스업총조사, KOSIS, 2001년, 2005년

## 1.5 창·폐업률

### 서울시 소매업은 창업사업체수도 많지만, 폐업사업체수가 그 이상의 수준

서울시 소매업은 창업이 많지만, 폐업도 많은 특징을 보인다. 2010년 서울시 소매업의 창업사업체수와 폐업사업체수는 각각 18,349개, 18,586개로 유사업종인 도매업의 각각 2.1배와 2.7배 수준이다. 또한 소매업은 도매업과 달리 2002년과 2007년 단 두 차례를 제외하고 2001년 이후 모두 폐업이 창업 수준을 상회하는 것으로 나타났다.

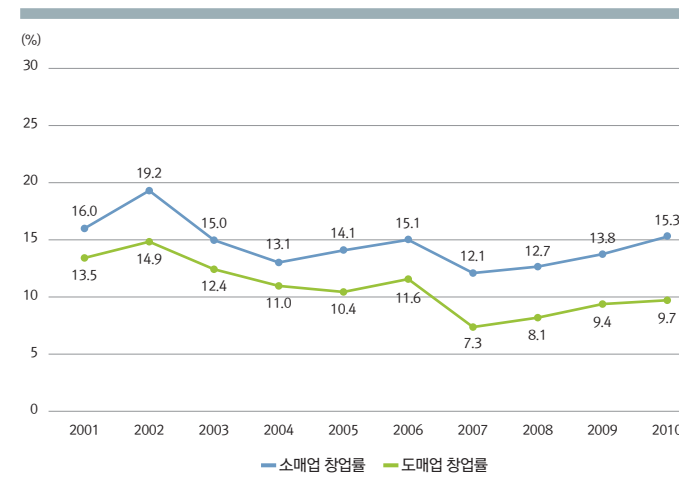
### 2010년 서울시 소매업의 창업률은 15.3%로 도매업 수준을 5.6%p 상회

2010년 서울시 소매업 창업률은 15.3%로 도매업 창업률(9.7%)을 웃돈다. 2001년 이후 소매업 창업률은 도매업 창업률을 지속적으로 상회한다. 또한 도소매업 간 창업률 격차도 2007년 이후 확대되는 추세이다. 2001~2006년 중 도소매업 간 창업률 격차의 평균은 3.1%p에서 2007~2010년 중 4.8%p로 확대되었다.

### 2010년 서울시 소매업의 폐업률은 15.5%로 도매업 수준을 7.9%p 상회

2010년 서울시 소매업 폐업률은 15.5%로 도매업 폐업률(7.6%)의 2.1배 수준이다. 소매업 폐업률은 2007년까지 도매업과 유사했으나, 그 이후에는 역 추세 패턴을 보이고 있다. 소매업 폐업률은 경기침체기인 2001년에 26.9%로 매우 높았으나, 그 이후 17% 내외에서 등락을 보이다가 2007년(10.5%)을 저점으로 다시 상승하는 추세이다.

그림 4-6 서울시 소매업 및 도매업의 창업률 추이



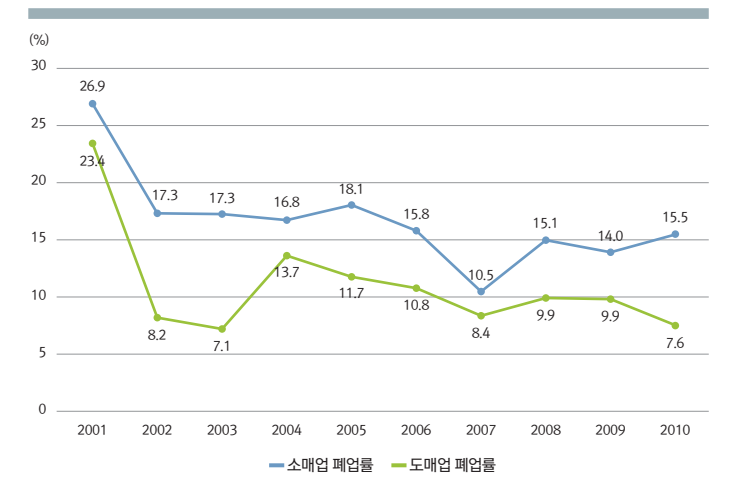
자료 : 통계청, 전국사업체조사, KOSIS

표 4-8 서울시 도소매업의 창폐업 사업체수 추이 (단위 : 개)

구분	소매업		도매업	
	창업사업체수	폐업사업체수	창업사업체수	폐업사업체수
2001	21,040	35,504	11,235	19,483
2002	25,875	23,303	13,289	7,347
2003	19,663	22,723	11,749	6,697
2004	16,614	21,264	10,146	12,618
2005	17,231	22,074	9,460	10,621
2006	18,216	19,160	10,580	9,868
2007	14,873	12,903	6,647	7,602
2008	15,204	18,086	7,249	8,826
2009	16,532	16,772	8,304	8,770
2010	18,349	18,586	8,796	6,858

자료 : 통계청, 전국사업체조사, KOSIS

그림 4-7 서울시 소매업 및 도매업의 폐업률 추이



자료 : 통계청, 전국사업체조사, KOSIS

## 2. 자영업

### 2.1 사업체

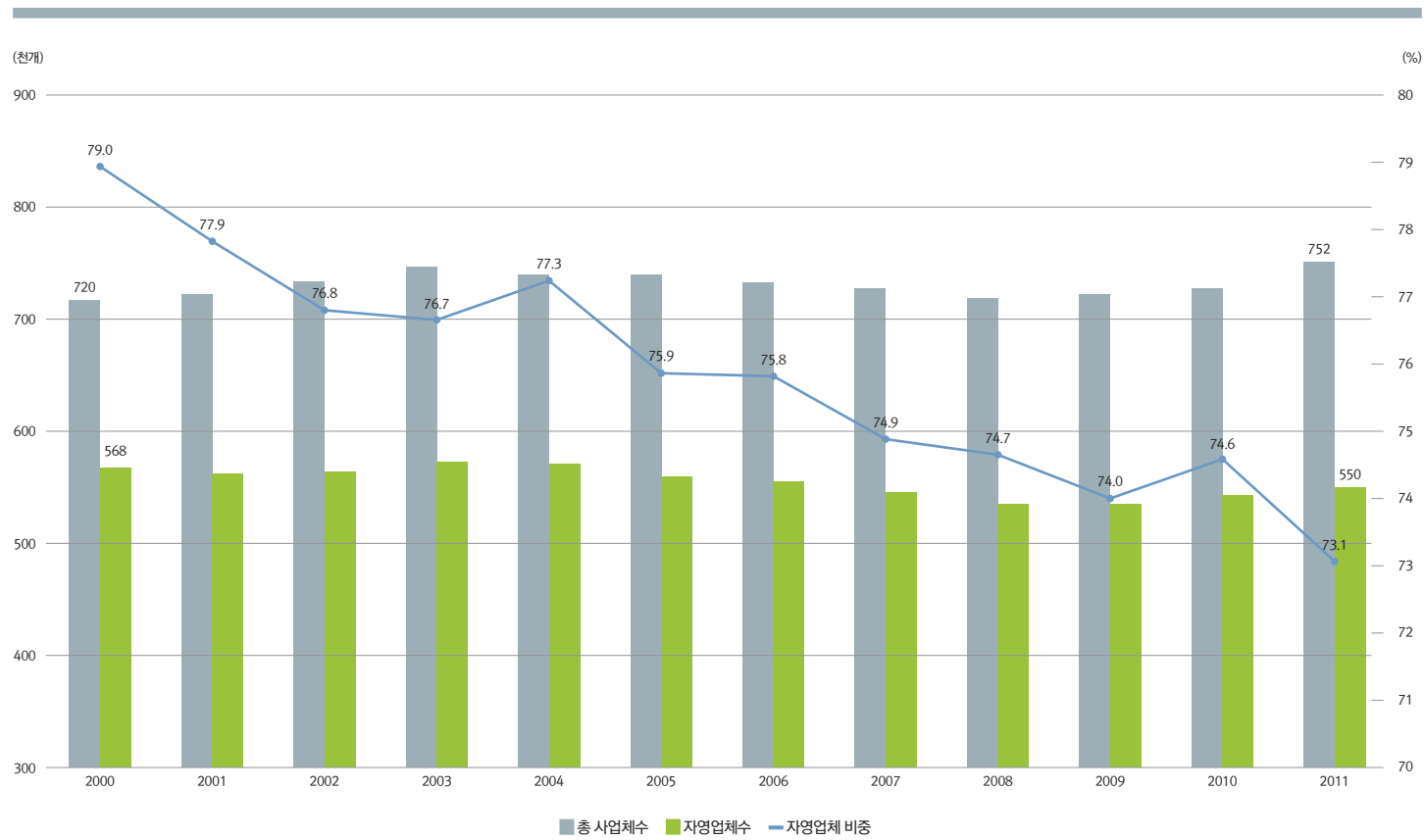
#### 서울의 자영업 사업체는 2011년 549,848개로 총 사업체의 73.1%를 구성

자영업자는 독자적으로 사업하는 개인사업자 또는 소규모 사업자를 지칭한다, 서울의 자영업체는 2011년 549,848개로 총 사업체(752,285개)의 73.1%를 구성한다.

#### 서울의 자영업 사업체는 지난 10년간 연평균 0.3% 감소

서울의 총 사업체가 11년(2000~2011년)간 연평균 0.4% 증가한 반면, 자영업체는 연평균 0.3% 감소하였다. 이에 따라 총 사업체 중 자영업체의 비중은 2000년 79.0%에서 2011년 73.1%로 꾸준히 감소하고 있다. 내수에 민감하게 반응하는 자영업은 경기 변동에 따라 부침이 심한 편으로, 서울의 자영업체수는 2000년대 초반 이후 지속적으로 감소하여 경제 위기를 겪은 2009년 최저점을 기록한 뒤 최근 증가하는 추세이다.

그림 4-8 서울시 자영업 사업체 추이



주 : 자영업체는 개인이 독립적으로 운영하는 상시근로자 5인 미만의 사업체, 자영업체 비중은 총 사업체 대비 비중  
 자료 : 통계청, 전국사업체조사

#### 서울시 자영업 사업체의 64.1%가 상위 3대 업종으로 구성

2011년 서울의 자영업체의 64.1%가 도매 및 소매업(30.2%), 숙박 및 음식점업(18.3%), 운수업(15.6%)의 3대 업종으로 구성된다. 상위 3대 업종 외에 타 업종은 각각 10% 이하의 적은 구성비를 차지하는 것으로 나타났다.

#### 운수업의 총 사업체 내 자영업체 비중은 93.6%로 최고

총 사업체 내 자영업체의 비중이 가장 높은 업종은 운수업으로 93.6%의 구성비를 보였다. 그 외 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업(87.5%), 숙박 및 음식점업(84.2%), 도매 및 소매업(76.9%) 역시 평균(73.1%)을 상회하는 구성비를 보였다. 반대로 자영업체 비중이 가장 낮은 업종은 전기, 가스, 증기 및 수도 사업(0.9%)으로 분석되었다.

표 4-9 서울시 자영업 사업체 산업별 현황 (단위 : 개, %)

산업별	총 사업체	자영업 사업체		총 사업체 내 자영업체 비중
	수	수	구성비	
전 산업	752,285	549,848	100.0	73.1
농업, 임업 및 어업	21	-	-	-
광업	25	1	1.8E-04	4.0
제조업	56,026	40,151	7.3	71.7
전기, 가스, 증기 및 수도 사업	114	1	1.8E-04	0.9
하수·폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업	414	52	9.5E-03	12.6
건설업	20,156	9,196	1.7	45.6
도매 및 소매업	215,874	165,924	30.2	76.9
운수업	91,773	85,940	15.6	93.6
숙박 및 음식점업	119,320	100,459	18.3	84.2
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	16,175	3,614	0.7	22.3
금융 및 보험업	9,942	1,192	0.2	12.0
부동산업 및 임대업	35,207	25,474	4.6	72.4
전문, 과학 및 기술 서비스업	29,044	12,239	2.2	42.1
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	11,277	3,374	0.6	29.9
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	1,307	-	-	-
교육 서비스업	31,181	21,157	3.8	67.9
보건업 및 사회복지 서비스업	23,275	12,504	2.3	53.7
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	21,383	18,700	3.4	87.5
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	69,771	49,870	9.1	71.5

자료 : 통계청, 전국사업체조사, 2011년

## 2.2 종사자

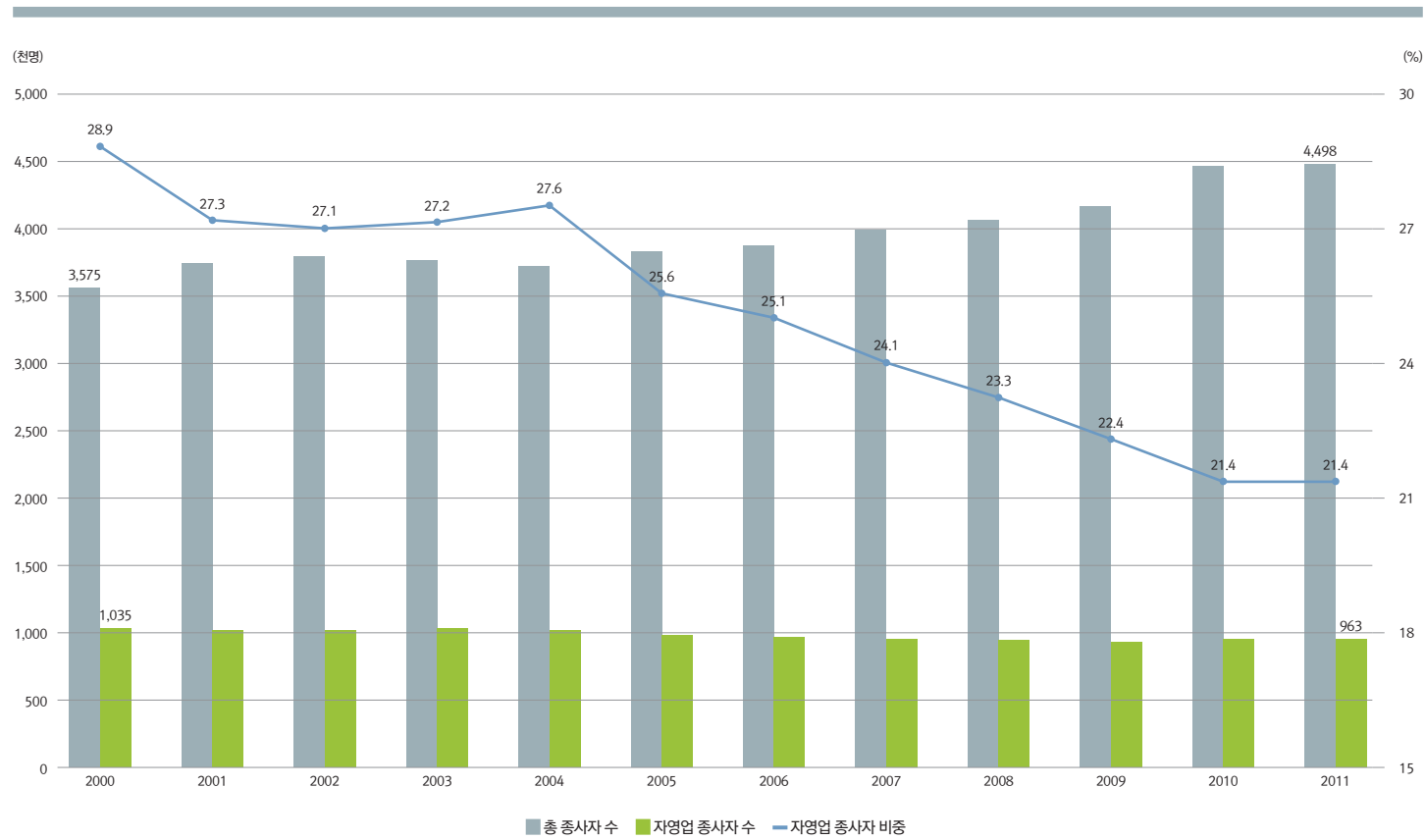
### 서울의 자영업 종사자는 2011년 962,991명으로 총 종사자의 21.4%를 구성

서울의 자영업 종사자는 2011년 962,991명으로 총 종사자(4,498,312명)의 21.4%를 구성한다. 자영업 종사자의 비중이 자영업체 비중(73.1%)에 비해 51.4%p 낮게 나타난 것은 자영업체의 업체당 고용창출이 현저히 낮은 것을 시사한다.

### 서울의 자영업 종사자는 지난 10년간 연평균 0.6% 감소

서울의 총 종사자가 11년(2000~2011년)간 연평균 2.1% 증가한 반면 자영업 종사자는 연평균 0.6% 감소하는 추세이다. 이에 따라 총 종사자 중 자영업 종사자의 비중은 2000년 28.9%에서 2011년 21.4%로 꾸준히 감소하고 있다.

그림 4-9 서울시 자영업 종사자 추이



주 : 자영업 종사자 비중은 총 종사자 대비 비중

자료 : 통계청, 전국사업체조사

### 서울시 자영업 종사자의 62.6%가 상위 3대 업종에 종사

2011년 서울의 자영업 종사자의 62.6%가 도매 및 소매업(30.4%), 숙박 및 음식점업(22.8%), 운수업(9.3%)의 3대 업종에 종사하고 있다. 특히 숙박 및 음식점업은 사업체수 기준 구성비(18.3%) 대비 4.5%p 높은 비중을 차지하여, 업체당 고용창출력이 타 산업에 비해 높다는 것을 시사한다.

### 숙박 및 음식점업의 총 사업체 내 자영업 종사자 비중은 52.7%로 최고

총 종사자 내 자영업 종사자의 비중이 가장 높은 업종은 숙박 및 음식점업으로 52.7%의 구성비를 보였다. 총 사업체 내에서 자영업체 비중이 93.6%로 가장 높았던 운수업은 종사자수 기준으로는 33.6%의 구성비를 보였는데, 이는 6.4%에 불과했던 대형 사업체가 10배에 달하는 66.4%의 고용을 창출하고 있음을 시사한다.

표 4-10 서울시 자영업 종사자 산업별 현황 (단위: 명, %)

산업별	총 종사자	자영업 종사자		총 사업체 내 자영업 종사자 비중
	수	수	구성비	
전 산업	4,498,312	962,991	100.0	21.4
농업, 임업 및 어업	369	-	-	-
광업	518	1	1.0E-04	0.2
제조업	274,809	79,844	8.3	29.1
전기, 가스, 증기 및 수도 사업	11,473	1	1.0E-04	8.7E-03
하수·폐기물 처리, 원료재생 및 환경복원업	6,639	109	1.1E-02	1.6
건설업	359,900	14,947	1.6	4.2
도매 및 소매업	786,971	293,176	30.4	37.3
운수업	265,736	89,278	9.3	33.6
숙박 및 음식점업	417,162	219,897	22.8	52.7
출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	302,726	7,354	0.8	2.4
금융 및 보험업	267,602	1,869	0.2	0.7
부동산업 및 임대업	144,271	38,281	4.0	26.5
전문, 과학 및 기술 서비스업	389,581	27,984	2.9	7.2
사업시설관리 및 사업지원 서비스업	324,573	6,483	0.7	2.0
공공행정, 국방 및 사회보장 행정	127,407	-	-	-
교육 서비스업	299,858	37,348	3.9	12.5
보건업 및 사회복지 서비스업	249,466	38,489	4.0	15.4
예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	74,919	34,195	3.6	45.6
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	194,332	73,735	7.7	37.9

자료 : 통계청, 전국사업체조사, 2011년

### 2.3 공간분포

#### 중구의 47,497개 자영업체는 서울시 자영업체의 8.6%를 구성

2011년 47,497개의 자영업체가 입지한 중구는 서울시 자영업체의 8.6%를 구성하며, 가장 높은 절대비중을 보였다. 서울시 자영업체의 5% 이상이 입지한 구는 중구, 송파구, 강남구, 종로구, 영등포구 등 총 5개 자치구로 나타났다. 상위 5대 자치구는 주로 도심(중구, 종로구)과 부도심(강남구, 송파구, 영등포구)에 밀집해 있다.

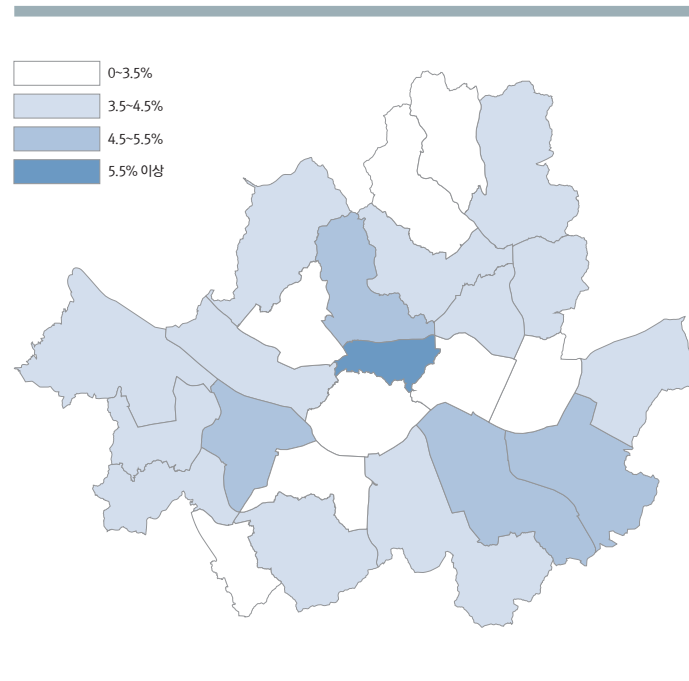
#### 은평구의 19,470개 자영업체는 은평구 총 사업체의 84.5%를 구성

2011년 19,470개의 자영업체가 입지한 은평구는 절대비중이 25개 구 중 17위에 그쳤으나, 총 사업체의 84.5%가 자영업체로 나타나 가장 높은 상대비중을 보였다. 구별 총 사업체 내에서 자영업체의 비중이 82% 이상인 구는 은평구, 도봉구, 중랑구, 강북구, 노원구 등 총 5개 자치구로 분석되었다. 이들 자치구는 주로 강북의 외곽지역에 밀집해 있어, 절대 비중이 높은 상위 5대 자치구와 대조된다. 특히 강남구는 절대비중(5.4%)에서는 3위를 차지했으나, 상대비중(51.0%)에서는 25개 자치구 중 제일 낮은 비중을 보였다.

#### 중구와 종로구에서는 특히 도매 및 소매업의 비중이 과반을 차지

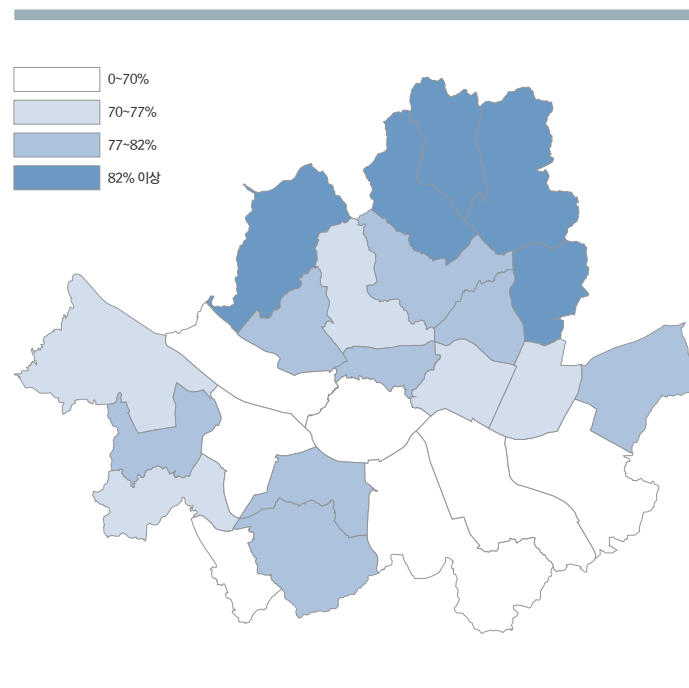
2011년 사업체수 기준 5대 자치구의 업종 구성을 보면, 중구와 종로구는 각각 60.8%와 50.7%로 절반 이상의 자영업체가 도매 및 소매업에 종사하는 것으로 나타났다. 이는 서울시 평균(30.2%)을 크게 상회하는 수준이다. 강남구에서는 상대적으로 숙박 및 음식점업(22.6%)의 비중이 높았으며, 송파구에서는 운수업(17.5%)이 높은 비중을 보였다. 중구와 영등포구에서는 제조업이 서울시 전체 평균(7.3%)에 비해 각각 8.6%p, 5.0%p 높은 비중을 차지하는 것으로 분석되었다.

그림 4-10 서울시 자영업체 절대 비중



주 : 서울시 자영업체 내 해당 지역 비중  
자료 : 통계청, 전국사업체조사, 2011년

그림 4-11 서울시 자영업체 상대 비중



주 : 구별 총 사업체 내 자영업체 비중  
자료 : 통계청, 전국사업체조사, 2011년

표 4-11 사업체수 기준 : 5대 자치구별 자영업종 구성비 (단위 : 명, %)

산업별	서울시	중구(1)	송파구(2)	강남구(3)	종로구(4)	영등포구(5)
도매 및 소매업	30.2	60.8	28.4	24.6	50.7	27.4
숙박 및 음식점업	18.3	9.0	17.5	22.6	16.5	19.9
운수업	15.6	2.3	17.5	7.8	3.3	13.9
협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	9.1	3.0	10.0	10.3	5.5	8.5
제조업	7.3	15.9	3.1	2.5	12.0	12.3
부동산업 및 임대업	4.6	1.7	5.8	7.6	2.6	3.8
기타	14.9	7.4	17.8	24.5	9.4	14.3
총계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료 : 통계청, 전국사업체조사, 2011년

### 2.4.1 창업특성 - 창업동기

#### 전국 자영업자의 80.2%가 생계유지를 위해 자영업 창업

2010년 중소기업청의 전국 소상공인 실태조사에 따르면, 전국 자영업자의 80.2%가 '생계유지를 위한 수단'으로 다른 대안이 없어 자영업을 시작했다고 응답했다. '경제적 성공을 위해서'(17.2%), '가업 승계를 위해서'(1.6%)라는 응답이 그 뒤를 따랐다. 생계유지를 위한 동기는 운수 및 통신업(96.2%)에서 가장 뚜렷하게 나타났으며, 3대 자영업종(소매업, 숙박 및 음식점업, 운수업) 모두가 평균보다 높은 응답 비중을 보였다.

#### 서울의 자영업 창업 동기 역시 생계유지가 77.9%로 대다수를 차지

서울의 자영업 창업 동기 역시 생계유지가 77.9%로 대다수를 차지했다. 하지만 이는 전국에 비해서는 2.3%p 낮은 수치이며, 대신 '경제적 성공을 위해서'라는 응답이 19.0%로 전국(17.2%)에 비해 1.8%p 높은 비중을 보였다. 특히 서울에서는 창업 이전 직종에 대해 '화이트칼라'였다는 응답이 23.9%로 전국(19.5%)에 비해 4.4%p 높아, 퇴직 이후 생계유지를 위해 자영업을 시작한 경우가 많다는 것을 시사한다.

표 4-12 자영업 창업 동기 (단위 : 개, %)

창업 동기		응답업체	생계유지를 위해서	경제적 성공을 위해서	가업 승계를 위해서	기타
전체	소계	10,069	80.2	17.2	1.6	1.1
	소매업	1,680	81.6	15.2	2.1	1.0
업종별	숙박/음식업	1,485	88.3	9.7	1.6	0.4
	운수/통신업	786	96.2	3.4	0.3	0.1
지역별	서울	1,275	77.9	19.0	1.6	1.6
	인천	559	76.9	17.7	2.5	2.9
	경기	1,212	81.0	16.5	1.3	1.2

자료 : 중소기업청, 전국 소상공인 실태조사, 2010년

### 2.4.2 창업특성 – 창업 준비기간

#### 전국 자영업자 73.9%의 창업 준비기간은 1년 미만

전국 자영업자의 73.9%가 1년 미만의 짧은 창업 준비기간을 가졌던 것으로 응답하였다. 그 중 14.2%가 '1달 미만'의 준비 기간 이후 창업했다는 점이 주목된다. 대부분의 업체(46.2%)는 1~6달의 준비 기간을 가졌고, 2년 이상 준비한 업체는 17.4%에 불과했다. 한편, 운수 및 통신업은 2년 이상 창업을 준비한 사업자가 53.4%로 높아, 상대적으로 준비 기간이 긴 사업임을 시사한다.

#### 서울의 자영업 창업 준비기간 역시 1년 미만이 71.3%를 차지

서울의 자영업 창업 준비기간 역시 1년 미만이 71.3%로 가장 많았으나, 2년 이상 창업을 준비한 사업체가 19.7%로 전국(17.4%)에 비해 2.3%p 높은 비중을 차지했다. 특히 서울에서는 창업 정보 습득 경험에 대해 '얻은 정보 없음'이라는 응답이 43.4%로 전국(34.9%)에 비해 8.5%p 높아, 창업에 대한 전문 정보가 부족한 저숙련 자영업의 특성을 시사했다. 또한 창업 정보를 습득한 경로가 대부분 '친인척과 친구(36.5%)'인 것으로 나타나 자영업 창업에서 공신력 있는 양질의 정보가 부족하다는 점이 드러났다.

표 4-13 자영업 창업 준비기간 (단위: 개, %)

창업 준비기간		응답업체	1달 미만	1~6달	6달~1년	1~2년	2년 이상
전체	소계	10,069	14.2	46.2	13.5	8.6	17.4
	소매업	1,680	19.5	50.3	12.7	6.2	11.3
업종별	숙박 및 음식점	1,485	16.0	56.5	12.8	6.9	7.9
	운수 및 통신업	786	10.1	22.0	8.9	5.6	53.4
지역별	서울	1,275	15.2	42.2	13.9	9.0	19.7
	인천	559	18.6	48.5	9.8	7.9	15.2
	경기	1,212	21.9	41.3	12.5	7.8	16.6

자료 : 중소기업청, 전국 소상공인 실태조사, 2010년

### 2.5 순이익

#### 전국 자영업체의 월평균 순이익은 2010년 149만 원

자영업의 월평균 순이익은 2010년 149만 원으로 같은 해 평균 근로소득 235만 원(통계청, 가계동향조사)의 63.4% 수준으로 나타났다. 이러한 자영업의 저소득 경향은 더욱 심화되는 추세인데, 73.4%의 업체가 '순이익이 감소'하고 있다고 응답하였다. 3대 주요 자영업종의 월평균 순이익은 자영업 평균 순이익보다 낮은 수준으로, 실제 자영업의 저소득 실태가 더욱 심각할 것으로 추정된다.

#### 서울의 자영업체 월평균 순이익은 141만 원

서울의 자영업체 월평균 순이익은 141만 원으로 전국보다 적은 수준으로 분석되었다. 또한 순이익이 감소하고 있다는 사업체 역시 77.8%로 전국에 비해 4.4%p 높은 비중을 차지하여 서울에서의 저소득 경향이 전국에 비해 더 심각한 수준임을 알 수 있다. 한편, 순이익 감소 이유는 '주변 소형 업체와의 경쟁 심화(46.5%)', '소비자의 구매패턴 변화(39.9%)', '인건비, 임대료 등 원가의 상승(36.1%)' 순으로 나타났다.

표 4-14 자영업 순이익 현황 (단위: 개, 만 원, %)

순이익 현황	응답업체	월평균 순이익	순이익 변동			
			증가했다	변동없다	감소했다	
전체	소계	10,069	149.1	6.0	20.7	73.4
업종별	소매업	1,680	141.4	5.8	18.9	75.2
	숙박 및 음식점	1,485	141.4	5.7	21.2	73.1
지역별	운수 및 통신업	786	99.9	0.5	12.3	87.2
	서울	1,275	140.7	5.4	16.8	77.8
	인천	559	125.8	8.1	17.5	74.4
	경기	1,212	191.0	8.0	18.7	73.3

자료 : 중소기업청, 전국 소상공인 실태조사, 2010년



### 3. 프랜차이즈

#### 3.1 사업체

##### 최근 5년간 프랜차이즈 사업체수는 연평균 13.5% 증가

프랜차이즈 사업, 즉 가맹사업은 가맹본부 가맹점사업자에게 브랜드 이미지 및 경영 노하우 등을 제공하고 그 대가로 가맹금과 로열티를 받는 사업 형태이다. 최근 소비자의 브랜드 선호 현상, 창업 및 운영의 편리함 등으로 인해 프랜차이즈 산업의 비중 및 중요성이 확대되는 추세이다. 국내 프랜차이즈 사업체수는 2012년 188,114개로 가맹점이 176,788개, 직영점이 11,326개로 추산된다. 프랜차이즈 사업체수는 지난 5년(2008~2012년)간 연평균 13.5% 증가하였다.

##### 국내 프랜차이즈 사업체의 40.5%가 외식업체로 구성

국내 프랜차이즈 외식업체는 2012년 76,138개로 전체 프랜차이즈 사업체(188,114개)의 40.5%를 구성하며 가장 큰 비중을 보였다. 프랜차이즈 서비스업체(63,786개)는 2012년 전체 프랜차이즈 사업체의 33.9%를 차지했으며, 나머지 25.6%는 도·소매업체(48,190개)로 구성되었다. 이는 자본 및 기술의 진입장벽이 낮고, 가맹점 모집이 용이한 외식업의 특성을 반영하는 수치로 보인다.

#### 3.2 브랜드

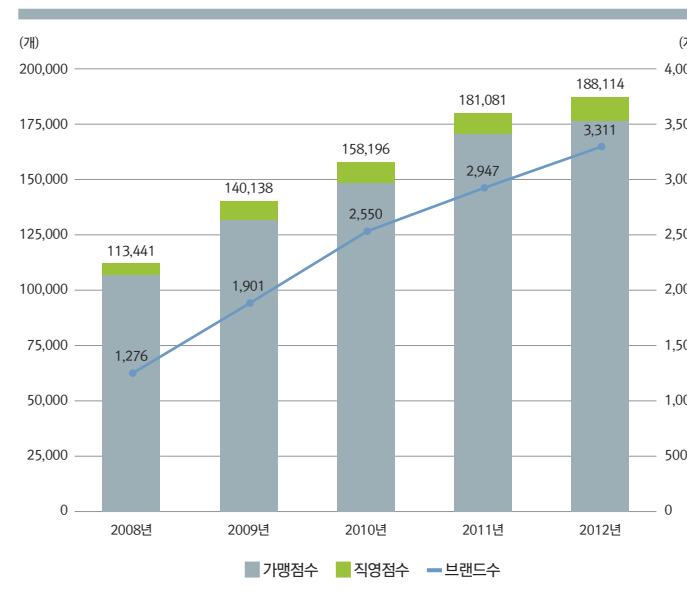
##### 최근 5년간 프랜차이즈 브랜드수는 연평균 26.9% 증가

국내 프랜차이즈 브랜드수는 2012년 3,311개로 추산된다. 프랜차이즈 브랜드수는 연평균(2008~2012년) 26.9%로 증가하였다. 브랜드의 증가율은 같은 기간 총 사업체 증가율 13.5%에 비해 13.4%p 높은 수준으로, 브랜드당 평균 사업체는 2008년 88.9개에서 2012년 56.8개로 감소하였다.

표 4-15 국내 프랜차이즈 구성 추이 (단위: 개, %)

	2009년		2010년		2011년		2012년		
	수	비중	수	비중	수	비중	수	비중	
전체	140,138	100.0	158,196	100.0	181,081	100.0	188,114	100.0	
사업체	외식업	53,590	38.2	63,354	40.0	71,052	39.2	76,138	40.5
	서비스업	51,941	37.1	55,095	34.8	65,413	36.1	63,786	33.9
	도·소매업	34,607	24.7	39,747	25.1	44,616	24.6	48,190	25.6

그림 4-12 국내 프랜차이즈 추이



자료 : 공정거래위원회, 정보공개서 등록현황, 가맹사업거래 홈페이지

##### 국내 프랜차이즈 브랜드의 67.8%가 외식업으로 구성

외식업 위주의 프랜차이즈 특성은 브랜드수에서 더욱 확연하게 드러나는데, 2012년 외식업 브랜드(2,246개)는 전체 브랜드(3,311개)의 67.8%에 달했다. 이에 따라 외식업의 브랜드당 평균 사업체는 2012년 33.9개로 서비스업(101.1개)과 도·소매업(111.0개)에 비해 매우 적은 수준으로 나타났다.

	전체	1,901	100.0	2,550	100.0	2,947	100.0	3,311	100.0
브랜드	외식업	1,228	64.6	1,661	65.1	1,962	66.6	2,246	67.8
	서비스업	413	21.7	532	20.9	593	20.1	631	19.1
	도·소매업	260	13.7	357	14.0	392	13.3	434	13.1

자료 : 공정거래위원회, 정보공개서 등록현황, 가맹사업거래 홈페이지

#### 3.3 가맹점 규모

##### 프랜차이즈 브랜드의 영세화

프랜차이즈 브랜드수는 사업체수보다 빠르게 증가하고 있으며, 이에 따라 개별 브랜드당 사업체수는 감소하는 등 프랜차이즈 브랜드가 영세화되는 추세이다. 영세 프랜차이즈는 가맹비와 로열티 수입이 적기 때문에 연구 개발 및 마케팅 투자가 어려워 지속적인 성장에 어려움이 예상된다. 특히 외식업은 타 산업에 비해 브랜드당 평균 사업체수가 적은 편인데, 공정거래위원회 정보공개서 등록현황에 따르면 2009년 43.6개였던 평균 사업체수는 2012년 33.9개로 줄어 영세화가 심화되고 있다.

##### 국내 프랜차이즈 가맹점의 평균 종업원수는 2.4명

국내 프랜차이즈 가맹점의 평균 종업원수는 2.4명(가족종사자 0.7명, 외부종사자 1.6명)으로 규모가 영세한 수준이다. 업종별로는 외식업이 2.9명으로 종업원이 가장 많았으며, 소매업과 서비스업은 각각 1.7명, 1.9명의 종업원을 고용한 것으로 나타났다. 서울의 프랜차이즈 가맹점 평균 종업원수는 2.3명(가족종사자 0.6명, 외부종사자 1.6명)으로 전국과 비슷한 수준으로 분석되었다.

표 4-16 프랜차이즈 가맹점 평균 종업원수 (단위: 개, 명)

	종업원 수	응답업체	가족 종사자	외부 종사자	전체
전체		1,500	0.7	1.6	2.4
업종별	외식업	750	1.0	2.0	2.9
	소매업	350	0.5	1.2	1.7
	서비스업	400	0.5	1.4	1.9
지역별	서울	400	0.6	1.6	2.3
	경기	354	0.6	1.6	2.2
	인천	146	1.3	1.2	2.5

자료 : 소상공인진흥원, 소상공인 프랜차이즈 가맹점 실태조사 보고서, 2011년

### 3.4 창업동기

#### 국내 프랜차이즈 가맹점의 76.1%가 생계를 목적으로 창업

2011년 소상공인진흥원의 프랜차이즈 실태조사에 따르면, 전국 프랜차이즈 가맹점의 76.1%가 ‘생계를 목적’으로 다른 대안이 없어 자영업을 시작했다고 응답했다. 그 외 ‘생계와 투자 둘 다 해당’(21.1%), ‘투자를 목적으로’(2.4%)라는 응답이 그 뒤를 따랐다. 생계유지를 위한 동기는 소매업(80.0%)에서 가장 뚜렷하게 나타났다.

표 4-17 프랜차이즈 가맹점 창업동기 (단위 : 개, %)

창업동기	응답업체	생계를 목적으로	생계와 투자 둘 다 해당	투자를 목적으로	기타	무응답
전체	1,500	76.1	21.1	2.4	0.1	0.2
업종별	외식업	750	75.6	23.2	0.9	0.3
	소매업	350	80.0	18.0	1.4	0.3
	서비스업	400	73.8	20.0	6.0	0.0
지역별	서울	400	60.3	35.3	4.3	0.3
	경기	354	89.3	8.5	1.7	0.0
	인천	146	95.2	3.4	0.0	1.4

자료 : 소상공인진흥원, 소상공인 프랜차이즈 가맹점 실태조사 보고서, 2011년

### 3.5 영업기간

#### 국내 프랜차이즈 가맹점의 평균 영업기간은 3.9년

프랜차이즈 사업은 유행에 민감하기 때문에 비슷한 업종의 신규 브랜드가 난립했다 일순간 사라지는 사례가 많으며, 개별 사업체의 존속기간 역시 짧은 편이다. 특히 프랜차이즈에서 가장 큰 비중을 차지하고 있는 외식업에서는 한 브랜드가 성공할 경우 유사 브랜드가 급증했다 사라지는 현상이 반복되고 있다. 이에 따라 국내 프랜차이즈 가맹점의 평균 영업 기간은 3.9년으로, 30.7%의 사업장이 ‘2년 미만’의 영업기간을 보유한 것으로 나타났다. 소매업의 평균 영업기간이 4.1년으로 가장 길었으며, 외식업과 서비스업의 평균 영업기간은 3.9년으로 같은 것으로 분석되었다.

#### 서울의 프랜차이즈 창업 동기는 전국 대비 생계보다 투자 목적

서울의 프랜차이즈 창업 동기 역시 생계유지가 60.3%로 과반을 차지했다. 하지만 이는 전국에 비해서는 15.8%p 낮은 수치이며, 대신 투자 목적이라는 응답이 4.3%로 전국 대비 1.9%p, 생계와 투자 둘 다 목적이라는 응답이 35.3%로 전국 대비 14.2%p 높은 비중을 보였다. 이는 서울에서의 프랜차이즈는 직접적인 생계유지보다 부업이나 투자의 목적으로 행해지는 경향이 있음을 시사한다.

#### 서울의 프랜차이즈 가맹점 평균 영업기간은 3.4년으로 전국에 비해 짧은 수준

서울에서 영업기간 ‘2년 미만’인 사업장은 전체의 33.3%에 불과했으며, ‘5년 미만’의 사업장이 80.3%로 대다수를 차지하는 것으로 나타났다.

표 4-18 프랜차이즈 가맹점 영업기간 (단위 : 개, %, 년)

영업기간	응답업체	2년 미만	2년~5년	5년~10년	10년 이상	무응답	평균	
전체	1,500	30.7	40.9	20.7	6.5	1.1	3.9	
업종별	외식업	750	31.7	39.1	21.7	6.0	3.9	
	소매업	350	23.7	47.7	23.7	4.9	0.0	4.1
	서비스업	400	35.0	38.3	16.3	9.0	1.5	3.9
지역별	서울	400	33.3	47.0	15.0	3.5	1.3	3.4
	경기	354	27.7	49.2	20.6	2.5	0.0	3.6
	인천	146	47.3	29.5	17.8	4.1	1.4	3.2

자료 : 소상공인진흥원, 소상공인 프랜차이즈 가맹점 실태조사 보고서, 2011년

### 3.6 매출액

#### 국내 프랜차이즈의 가맹점당 평균 매출액은 21,041만 원으로 성장률은 -3.1%

국내 프랜차이즈의 가맹점당 평균 매출액은 21,041만 원으로 그 중 영업 이익은 5,961만 원으로 나타났다. 국내 프랜차이즈의 평균 성장률은 -3.1%로, 28.0%의 가맹점에서 전년 대비 매출액이 감소한 것으로 분석되었다. 소매업은 가장 높은 평균 매출액(2억5천만 원)과 영업이익(6천4백만 원)을 보였으나, 평균 성장률은 -3.4%로 전체 수준을 하회하였다. 외식업과 서비스업은 각각 32.4%, 27.0%의 가맹점에서 매출액이 감소 했으며, 평균 성장률은 각각 -3.2%, -2.8%로 나타났다.

#### 서울의 프랜차이즈 가맹점당 매출액은 전국 대비 하회하지만, 성장률은 1.9%p 상회

서울의 프랜차이즈 가맹점당 평균 매출액은 18,983만 원으로 전국 대비 낮은 수준이나, 영업이익은 6,315만 원으로 전국 평균을 상회하였다. 서울의 프랜차이즈 평균 성장률 역시 -1.2%로 전국보다 1.9%p 높았으며, 전국(8.3%)보다 많은 11.8%의 가맹점이 전년 대비 매출액이 증가하였다고 응답하였다. 하지만 21.3%의 가맹점은 매출액이 감소하였다고 응답하여, 서울에서도 프랜차이즈 매출규모가 감소하고 있음을 알 수 있다.

표 4-19 프랜차이즈 가맹점 매출 현황 (단위 : 개, 만 원, %)

매출 현황	응답업체	매출액	영업이익	매출 증감여부				평균 성장률*	
				전년 대비 증가	전년 대비 감소	전년 동일수준	무응답		
전체	1,500	21,041	5,961	8.3	28.0	45.1	18.6	-3.1	
업종별	외식업	750	21,607	6,202	9.5	32.4	37.2	21.0	-3.2
	소매업	350	25,959	6,441	5.1	19.7	57.4	17.7	-3.4
	서비스업	400	15,793	5,147	8.8	27.0	49.3	15.0	-2.8
지역별	서울	400	18,983	6,315	11.8	21.3	51.5	15.5	-1.2
	경기	354	20,957	6,299	6.5	29.7	50.3	13.5	-1.7
	인천	146	23,356	4,788	2.1	35.6	22.6	39.7	-8.4

주 : \* 전년 대비 매출 증감액 ÷ 전년 매출액 × 100

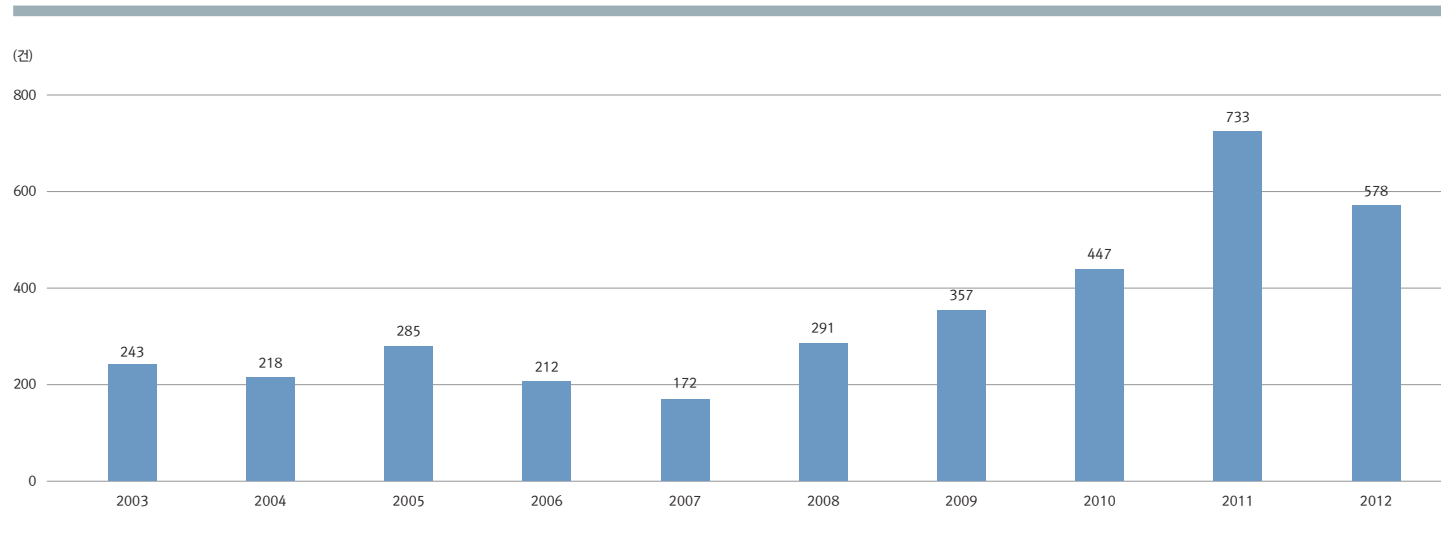
자료 : 소상공인진흥원, 소상공인 프랜차이즈 가맹점 실태조사 보고서, 2011년

### 3.7 만족도

#### 국내 프랜차이즈 가맹본부와 가맹점 간의 분쟁은 연간 578건

프랜차이즈 사업은 지나친 경영 통제, 부당한 로열티 요구, 브랜드 이미지 훼손 등으로 인한 가맹본부와 가맹점 간의 분쟁이 잦다. 공정거래조정원에 접수된 가맹사업 분쟁은 2003년 243건에서 2012년 578건으로 증가하였다.

그림 4-13 연도별 가맹사업 분쟁조정 접수 현황 (단위: 개)



자료: 공정거래위원회, 정보공개서 등록현황, 가맹사업거래 홈페이지

#### 서울은 전국에 비해 프랜차이즈 거래에 대한 만족도가 높은 수준

가맹본부의 강요 및 제한 사항에 대한 서울의 응답 값은 모두 전국 평균을 밑돌아, 서울이 전국에 비해 프랜차이즈 거래에 대한 만족도가 높은 수준으로 나타났다. 강요 사항에 ‘본사 지정업체 강요’라고 응답한 전국 지점은 37.6%로 서울(24.5%)에 비해 13.1%p 높은 수준이었으며, 제한 사항에 ‘취급 상품 또는 용역, 영업활동 제한’이라고 응답한 전국 지점 역시 33.5%로 서울(21.8%)에 비해 11.7%p 높은 수준이었다.

표 4-20 가맹본부의 강요 및 제한 사항 (단위: %)

강요 사항	본사 지정 업체 강요	계약 조건과 무관하게 추가적 요구	광고, 판촉비의 부담요구	본사 미지정 업체 이용 시 공사 감리 불이익
전국	37.6	19.1	21.1	25.3
서울	24.5	19.3	14.8	15.3
제한 사항	취급 상품 또는 용역, 영업 활동 제한	용역의 공급 및 영업 지원 제한	물품 구매처 지정 및 구매처 변경 제한	영업권 양도 제한
전국	33.5	20.2	25.4	15.6
서울	21.8	17.5	22.0	12.3

자료: 소상공인진흥원, 소상공인 프랜차이즈 가맹점 실태조사 보고서, 2011년

### 4. 요약

#### 소매업의 부진

서울시 소매업체수는 지난 10년(2001~2010년)간 연평균 1.1% 감소하였다. 2001년 131,786개였던 소매업체수는 2005년 121,784개, 2010년 119,549개로 지난 10년간 하락세를 지속했다. 서울시 소매업 종사자수 역시 지난 10년간 연평균 0.4% 감소하였다. 서울시 소매업 종사자수는 2001년 349,395명에서 2005년 313,265명으로 감소한 후 2010년에 335,523명으로 소폭 증가하였다. 소매업 매출액은 지난 10년간 연평균 6.4%로 지속적으로 증가하고 있으나 사업체당 매출액은 도매업 및 기타 서비스업에 비해 현저히 낮은 수준으로 나타났다.

#### 자영업의 경쟁력 약화

서울의 자영업은 2011년 사업체수 기준으로 73.1%, 종사자수 기준으로 21.4%를 구성하고 있다. 서울경제에서 큰 비중을 차지하고 있으나 자영업 부문의 역량은 점차 약화되는 추세이다. 서울의 총 사업체가 지난 11년(2000~2011년)간 연평균 0.4% 증가한 반면, 자영업체는 연평균 0.3% 감소하였다. 같은 기간 총 종사자가 연평균 2.1% 증가한 반면, 자영업 종사자는 연평균 0.6% 감소하였다. 이러한 자영업의 약세는 순이익에도 반영 되었다. 서울시 자영업체의 월평균 순이익은 2010년 149만 원으로 같은 해 평균 근로소득의 63.4% 수준에 불과했으며 대부분의 자영업체가 순이익이 감소하고 있다고 응답하였다.

#### 프랜차이즈 사업의 확대

브랜드 선호현상과 운영의 편리성 등의 장점으로 프랜차이즈 사업은 빠른 성장세를 보이고 있다. 프랜차이즈 사업은 자영업 평균 창업비용의 두 배에 달하는 높은 창업비용에도 불구하고 최근 5년(2008~2012년)간 사업체수와 브랜드수 모두 연평균 13.5%, 26.9%로 각각 증가하였다. 하지만 프랜차이즈 사업의 양적인 확대에 반해, 그 매출액은 지속적으로 감소하고 있다. 2011년 서울시 프랜차이즈 가맹점 매출액의 평균 성장률은 -1.2%로 21.3%의 가맹점이 전년 대비 매출액이 감소하였다고 응답하였다. 또한 프랜차이즈 사업은 지나친 경영 통제, 부당한 로열티 요구, 브랜드 이미지 훼손 등으로 가맹본부와 가맹점 간의 분쟁이 잦다. 공정거래조정원에 접수된 분쟁은 2003년 243건에서 2012년 578건으로 증가하였다.