

이 자료는 5월 29일(수) 조간부터 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 5월 28일(화) 12시]

배포일	2019년 5월 27일(월) (총 10쪽)	담당부서	피해구제국 의료팀
		담당자	김경례 팀장 (043-880-5791) 김미영 과장 (043-880-5795)

미용시술·성형수술 선납진료비 환급 불만 많아

- 진료상담 당일 충동적인 계약 및 선납 피해야 -

미용시술이나 성형수술 계약 시 의료기관들이 비용 할인 등의 명목으로 진료비나 계약금을 선납으로 받는 경우가 많다. 그러나 계약해제·해지 시 환급을 거부하거나 과도한 위약금을 요구하는 사례가 증가하고 있어 소비자의 각별한 주의가 요구된다.

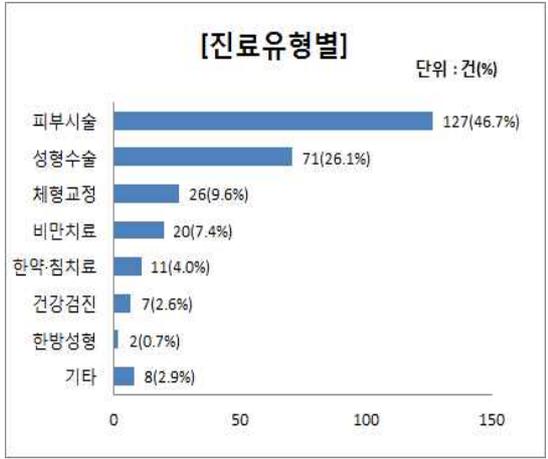
□ 선납진료비 환급 관련 피해 접수는 20~30대 여성이 다수

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 최근 3년여 동안(2016~2019.3) 선납진료비 환급 관련 피해구제 신청은 총 272건이며 해마다 증가하는 추세다. 피해 접수 연령은 ‘20~30대’(199건, 73.2%), 성별은 ‘여성’(217건, 79.8%)이 다수를 차지했다.

□ 의원급 의료기관에서 피부시술·성형수술 계약 후 많이 발생

의료기관별 소비자 피해구제 신청 건수를 살펴보면, ‘의원’급이 259건(95.2%)으로 가장 많았고 ‘병원’급이 8건(2.9%), ‘종합병원’이 4건(1.5%)으로 뒤를 이었다. 의원급과 병원급에는 한의원과 한방병원도 각각 44건, 4건 접수됐다.

* 주로 외래환자를 대상으로 의료행위를 하는 개인의원

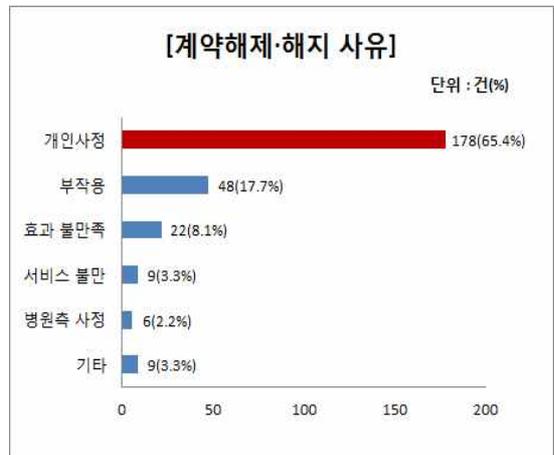


진료유형별로는 레이저·토닝*, 제모, 필러·보톡스 주입 등 미용 ‘피부시술’(127건, 46.7%)과 ‘성형수술’(71건, 26.1%)이 많은 비율을 차지했다. 이어 추나요법·도수치료를 이용한 ‘체형교정’(26건, 9.6%), 다이어트를 위한 ‘비만치료’(20건, 7.4%), ‘한약·침치료’(11건, 4.0%) 등의 순이었다.

* 기미, 주근깨 등 색소침착 개선을 위한 시술

□ **상담 당일 충동적으로 선납한 후 '개인사정'으로 인한 계약해제·해지 요청 많아**

소비자가 의료기관을 방문한 '당일'에 진료비 할인 혜택 등의 안내를 받고 충동적으로 선납 결제한 경우가 250건(91.9%)으로 대부분을 차지했다. 계약 후에는 단순변심 등 '개인사정'으로 해제·해지를 신청하는 사례가 178건(65.4%)으로 가장 많아 패키지시술이나 성형수술 계약 시 소비자들의 신중한 결정이 필요한 것으로 나타났다.



□ **계약해제에 따른 환급 권고 기준이 지켜지지 않고, 선납진료비도 과다한 경우 많아**

「소비자분쟁해결기준」에서는 성형수술 계약의 해제 시점에 따라 환급액을 달리하도록 규정*하고 있는데, 성형수술 관련 71건 모두 이러한 규정에 따른 환급이 이뤄지지 않았다. 동 건의 계약해제 시점을 분석한 결과, 수술예정일이 3일 이상 남았음에도 계약금을 환급받지 못한 피해가 52건(73.3%)으로 가장 많았고 이 중 수술날짜를 잡지 않았음에도 계약금을 돌려받지 못한 경우도 7건에 달했다.

또한 성형수술 계약해제에 따른 위약금은 총 수술비용의 10%를 기준으로 산정하도록 권고하고 있음에도 10%가 넘는 선납진료비를 결제한 경우가 27건(38.0%)에 달했으며 수술비용 전액을 결제한 경우도 7건이었다.

[소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 시 환급기준]

- 수술예정일 3일전 이전까지 : 계약금의 90% 환급
- 수술예정일 2일전 : 계약금의 50% 환급
- 수술예정일 1일전 : 계약금의 20% 환급

* 다만 계약금이 수술비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급의 기준은 수술 비용 10%만을 기준으로 산정함.

한국소비자원은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 계약해제·해지에 따른 환급이 이루어지도록 의료기관들에게 권고하고, 소비자들에게는 선납진료비 환급 관련 피해 예방을 위해 ▲가격할인 등의 광고에 현혹되어 충동적으로 계약하지 않을 것, ▲의사와 충분히 상담한 후 신중하게 결정할 것, ▲계약 시에는 시술 종류 및 횟수 등 계약내용, 총비용과 계약금, 계약해제·해지 시 환급 규정 등을 상세히 확인할 것을 당부했다.


 위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr


< 붙임 >

1 선납진료비 환급 관련 피해구제 현황

□ 선납진료비 환급 관련 피해 매년 증가

- 최근 3년 3개월간(2016년~2019년 3월) 한국소비자원에 접수된 계약해제·해지로 인한 선납진료비 환급 관련 피해구제 신청은 총 272건으로 매년 증가하고 있고, 올해 3개월까지 34건이 접수돼 전년 동기(22건) 대비 54.5% 증가함.

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년	3월	2019년 3월	계
피해구제 건수 (증감률)	62 (-)	82 (32.3)	94 (14.6)	22	34 (54.5)	272

□ '20~30대' 73.2%, '여성'이 79.8%로 대부분

- 선납진료비 환급 관련 피해 272건을 분석한 결과, 연령별로는 '20대'(39.0%, 106건)와 '30대'(34.2%, 93건)가 73.2%로 대부분을 차지했고, 이어 '40대' 11.4%(31건), '10대 이하'와 '50대' 각 5.5%(15건) 순이었음.

[연령별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대 이상	계
건수 (비율)	15 (5.5)	106 (39.0)	93 (34.2)	31 (11.4)	15 (5.5)	8 (2.9)	3 (1.1)	1 (0.4)	272 (100.0)

- 성별은 '여성'이 79.8%(217건)로 '남성' 20.2%(55건)에 비해 4배 가량 많음.

[성별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	여성	남성	계
건수 (비율)	217 (79.8)	55 (20.2)	272 (100.0)

□ 의료기관은 '의원'급이 95.2% 차지

- 의료기관은 '의원'급이 259건(95.2%)로 가장 많았으며 다음으로 '병원'급 8건(2.9%), '종합병원' 4건(1.5%) 순이었고, 이 중에는 한의원·한방병원도 48건(17.6%)으로 적지 않았음.

[의료기관별¹⁾ 현황]

(단위 : 건)

구분	의원*	병원**	종합병원	상급종합	계
건수 (비율)	259 (95.2)	8 (2.9)	4 (1.5)	1 (0.4)	272 (100.0)

* 한의원 44건 포함 / ** 한방병원 4건 포함

□ 진료비 선납 계약 피해, '피부시술' 46.7%, '성형수술' 26.1%로 많아

- 진료유형별로는 레이저·토닝 및 제모시술, 필러·보톡스 주입 등의 '피부시술'이 46.7%(127건)로 가장 많았고, 눈·코·가슴성형 등의 '성형수술'이 26.1%(71건)로 뒤를 이었음. 이어 추나요법·도수치료 등을 이용한 '체형교정' 9.6%(26건), 다이어트 시술 등의 '비만치료' 7.4%(20건), '한약·침치료' 4.0%(11건), '건강검진'예약 2.6%(7건) 순이었으며, 한방치료를 이용한 가슴성형프로그램도 2건 (0.7%)이 접수됨.

[진료유형별 현황]

(단위 : 건, %)

구분		건수(비율)	
피부시술	레이저·토닝, 여드름치료 등	94	127 (46.7)
	제모시술, 탈모치료	26	
	보톡스·필러 주입 등	7	
성형수술	눈성형술	18	71 (26.1)
	코성형술	18	
	안면윤곽술(광대성형 포함)	13	
	가슴성형술	12	
	지방흡입술	6	
	귀성형술 등	4	
	체형교정	추나요법·도수치료 등 체형교정프로그램	
비만치료	지방분해 등 비만·다이어트프로그램	20 (7.4)	
한약·침치료	한약·약침 등 패키지치료	11 (4.0)	
건강검진	건강검진예약권	7 (2.6)	
한방성형시술	한방 가슴성형프로그램	2 (0.7)	
기타	면역치료, 검사 등	8 (2.9)	
계		272 (100.0)	

1) 의료기관의 종류는 「의료법」 제3조에 따라 분류함. 의원(외래환자를 대상으로 의료행위를 하는 의료기관), 병원(입원환자를 대상으로 30개 이상의 병상을 갖춘 의료기관), 종합병원(100개 이상의 병상에 법에 의한 진료과 및 전문의 요건을 갖춘 의료기관), 상급종합병원(20개 이상의 진료과목을 갖추고 보건복지부장관의 지정을 받은 의료기관)

□ 선납진료비, 91.9%가 상담 당일 결제

- 선납진료비 결제 시점은 상담을 위해 '내원한 당일'이 91.9%(250건)로 대부분을 차지했고 '상담일 이후'는 7.0%(19건)에 불과함.
- '상담 당일'에 비용을 결제한 사례를 살펴보면 의사진료 없이 상담실장이나 유선·메신저 상담만으로 계약하고 비용을 선납한 사례, 당일 결제 시 비용이 할인된다는 안내를 받고 결제한 사례 등이 많았음.

[선납진료비 결제시점]

(단위 : 건, %)

구분	상담 당일	상담일 이후	확인불가	계
건수 (비율)	250 (91.9)	19 (7.0)	3 (1.1)	272 (100.0)

□ '개인사정'으로 인한 계약해제·해지 많아, 신중한 계약 필요

- 계약 이후 해제 또는 중도해지를 한 사유는 단순변심, 거주지 이전 등의 '개인사정'이 65.4%(178건)로 많았고, 다음으로 통증, 소양감 등 '부작용' 17.7% (48건), '효과불만족' 8.1%(22건), '서비스 불만' 3.3%(9건), 마취실패·시술기계 고장·병원 이전 등 '의료기관의 사정' 2.2%(6건) 순이었음.

[계약해제·해지 사유별]

(단위 : 건, %)

구분	개인사정*	부작용**	효과 불만족	서비스 불만	병원측 사정***	기타****	계
건수 (비율)	178 (65.4)	48 (17.7)	22 (8.1)	9 (3.3)	6 (2.2)	9 (3.3)	272 (100.0)

* 단순변심, 이사 등

** 통증, 소양감, 홍조 등(소비자 주장에 의한 단순 부작용 포함)

*** 마취실패, 기계고장, 병원 이전 등

**** 계약내용 상이, 전문의 아님 등

□ 계약해제에 따른 환급 권고 기준이 지켜지지 않고 선납진료비도 과다한 경우 많아

- 「소비자분쟁해결기준」에서는 성형수술 계약의 해제 시점에 따라 환급 기준을 달리하도록 규정하고 있는데, 성형수술 관련 71건은 모두 이러한 규정에 따른 환급이 이뤄지지 않음.
- 동 건의 계약해제 시점을 분석한 결과, '수술예정일 3일전 이전'이 73.3% (52건)으로 가장 많았고, 이 중 수술 날짜를 결정하지 않은 상태에서 계약 해제를 요청했던 건도 7건이었음.

[성형수술 계약해제 시점]

(단위 : 건, %)

구분	수술예정일 3일전 이전		수술예정일 2일 전	수술예정일 1일 전	수술당일 경과 후	계
		수술일 미정				
건수 (비율)	52 (73.3)	7	2 (2.8)	4 (5.6)	13 (18.3)	71 (100.0)

※ 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 시

- 수술예정일 3일전 이전까지 : 계약금의 90% 환급
- 수술예정일 2일전 : 계약금의 50% 환급
- 수술예정일 1일전 : 계약금의 20% 환급
- 수술당일 혹은 수술일자 경과 후 : 계약금 전액 미환급

- 성형수술 계약해제에 따른 위약금은 총 수술비용의 10%를 기준으로 산정하도록 권고하고 있음에도 10%가 넘는 선납진료비를 결제한 경우가 27건 (38.0%)으로 가장 많았음. 이 중에는 1,000만 원이 넘는 비용을 포함해 수술비 전액을 결제한 경우도 7건에 달함.

[성형수술 계약금]

(단위 : 건, %)

구분	총비용의 10% 초과*	총비용의 10%	총비용의 10% 미만	확인불가	계
건수 (비율)	27 (38.0)	13 (18.3)	20 (28.2)	11 (15.5)	71 (100.0)

* 계약 당시 수술비 전액을 결제한 7건 포함

【사례1】 피부시술(할인 계약 후 정상가 차감)

- A씨(남, 30대)는 2017. 2. 24. 여드름 치료를 위해 레이저 3회 패키지시술을 받기로 계약하고 100만 원을 결제한 후 레이저시술 1회를 받음. 이후 흉터가 지속돼 치료를 미루다 같은 해 12. 14. 계약을 해지하고 환급을 요청했으나, 레이저시술 1회 정상가 70만 원을 차감한 30만 원만 환급이 가능하다는 답변을 받음.

【사례2】 성형수술(의사 진료없이 계약)

- B씨(남, 20대)는 2016. 6. 30. 상담직원과 유선상담을 통해 눈 성형술에 대해 문의한 후 수술날짜를 예약(같은 해 7. 8.)하고 총 수술비 500만 원 중 계약금으로 100만 원을 입금함. 이후 같은 해 7. 4. 수술예약 취소 및 계약금 환급을 요구했으나 환급이 불가하다는 회신을 받음.

【사례3】 체형교정(의료기관 환불 규정 주장)

- C씨(여, 20대)는 2016. 3. 8. 턱관절 경직, 어깨통증, 허리디스크 상담 후 공간척추교정 10회 패키지시술을 받기로 하고 300만 원을 결제함. 이후 4회 시술을 받았으나 효과가 미흡해 3. 24. 계약해지 및 환불을 요구하자 규정상 환불이 불가하다는 이유로 거부함.

【사례4】 한약 침치료(과도한 위약금 차감)

- D씨(여, 20대)는 허리통증으로 2015. 7. 18. 허리치료 10회 프로그램을 받기로 하고 371,200원을 결제함. 이후 4회 치료를 받은 후 개인사정으로 계약해지를 요구했으나 받은 치료비용과 전체 비용의 30%에 해당하는 위약금을 제외한 나머지 비용만 환급 가능하다는 답변을 받음.

【사례5】 성형수술(선납금액 전액 환급 불가)

- E씨(여, 60대)는 2019. 4. 8. 하안검 지방재배치 및 눈가주름 필러주입을 위해 상담 실장과 유선상담 후 다음 날로 수술을 예약(14:00경)하고 145만 원을 결제함. 수술 당일 병원으로 이동하던 중 교통사고가 발생해 수술을 취소(17:00경)하고 환급을 요구했으나 선납한 145만 원 전액 환급을 거부함.

□ **전문가와 충분히 상담한 후 신중히 결정한다.**

- 피부시술이나 성형수술 등 미용목적의 치료를 결정할 때는 본인의 상태와 치료 목적, 부작용 등에 대해 의사와 충분한 상담을 거친 후 신중히 선택한다.

□ **충동적으로 계약하지 않는다.**

- 비용 할인 등의 광고에 현혹되어 충동적으로 ‘당일 결제’나 ‘선납’ 계약하지 말고, 의사의 진료없이 상담실장이나 온라인·유선 상담만으로 계약을 유도하는 의료기관은 피한다.

□ **성형수술 계약 시 총 수술비용의 10%를 초과한 선납금 납부를 피한다.**

- 「소비자분쟁해결기준」에서는 성형수술의 계약금을 총 수술비용의 10%를 기준으로 산정하도록 권고하고 있으므로, 과도한 계약금 선납은 피한다.

□ **계약 시 환급 규정을 꼼꼼히 확인한다.**

- 패키지시술을 계약할 때는 시술의 종류와 횟수(기간), 각 시술의 정상가와 패키지계약 시 할인가, 중도해지 시 환급 기준 등을 상세히 확인한 후 동의하고 서명한다.

※ 소비자에게 불리한 환불 조항이 있는 계약은 각별히 주의한다.

(예시) 소비자에게 불리한 조항

- 계약한 패키지 시술은 할인된 비용이니, 고객의 변심 및 사정에 의한 환불시 환불 금액은 1회 시술비용(정상가)을 기준으로 환불이 가능하며, 환불은 시술 시작일로부터 3개월(만 90일) 이내에 한합니다.
- 시술 중단 시 할인이벤트 적용이 취소됩니다. 양도·양수는 안 됩니다.
- 계약금은 수술비의 30%를 예치금으로 납입해야 합니다. 수술 확정 후 고객의 사정으로 수술을 취소할 경우 예치금은 환불되지 않습니다.
- 예약금은 환불되지 않으며 다른 시술로만 전환이 가능합니다.

<참고> 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2019-3호)

성 형 수 술		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제 - 수술예정일 3일전 이전까지의 해제 - 수술예정일 2일전 해제 - 수술예정일 1일전 해제 - 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우	○ 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상 ○ 계약금 반환 및 계약금의 50% 배상 ○ 계약금 반환 및 계약금의 80% 배상 ○ 계약금 반환 및 계약금의 100% 배상	* 다만 계약금이 수술비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급의 기준은 수술비용 10%만을 기준으로 산정함. * 병원 또는 환자가 수술 예정일을 변경하는 경우는 계약 해지 및 해제에 해당되지 않음.
2) 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제 - 수술예정일 3일전 이전까지의 해제 - 수술예정일 2일전 해제 - 수술예정일 1일전 해제 - 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우	○ 계약금의 90% 환급 ○ 계약금의 50% 환급 ○ 계약금의 20% 환급 ○ 계약금 전액 미환급	

피부과 시술 및 치료(미용을 목적으로 한 치료로 제한)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약 해지 - 치료 개시 이전 - 치료 개시 이후	○ 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상 ○ 해지일까지 치료횟수에 해당하는 금액 공제 후 기 수납한 금액 환급 및 총 치료금액의 10% 배상	* 서비스 횟수로 계약한 경우 치료 횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함. * 다만 계약금이 시술 및 치료비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급 기준 계약금은 시술 및 치료비용의 10%를 기준으로 산정함.
2) 소비자의 책임있는 사유로 인한 해지 - 치료 개시 이전 - 치료 개시 이후	○ 계약금의 10% 배상 ○ 해지일까지 치료횟수에 해당하는 금액과 총 치료비용의 10% 배상	