

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 3월 29일(목) (총 6쪽)	담당부서	피해구제국 의료팀
		담당자	정미영 팀장(043-880-5791) 김미영 과장(043-880-5795)

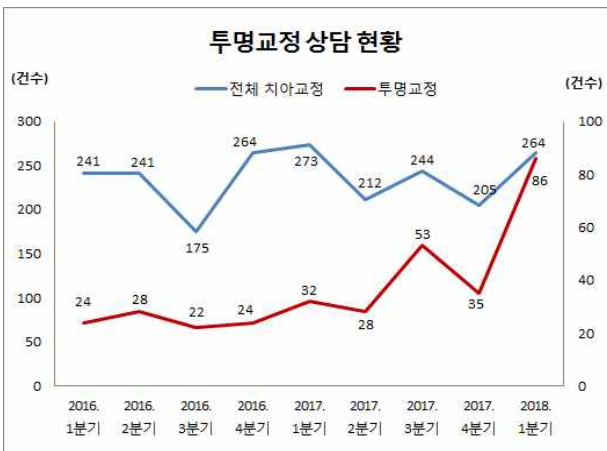
치아 투명교정, 부실진료 관련 소비자불만 크게 증가

- 광고에 현혹되지 말고 치료여부 신중히 결정해야 -

최근 인기를 끌고 있는 치아 투명교정*이 광고내용이나 사전설명과 달리 효과가 없거나 단계별 치료가 적절히 이루어지지 않아 교정치료를 중단하는 피해 뿐 아니라 선납한 고액의 진료비를 돌려받지 못해 이중피해를 겪고 있다는 소비자 불만이 급증하고 있어 주의가 요구된다.

* 얇고 투명한 레진(특수 강화 플라스틱)으로 된 틀을 이용하여 치열을 교정하는 시술

□ 소비자불만 전년동기 대비 186.7% 증가



한국소비자원에 따르면 최근 2년 3개월간 (2016.1.1~2018.3.20.) 1372소비자상담센터*에 접수된 투명교정 관련 불만은 총 332건으로 해마다 증가하고 있다. 특히, 최근 3개월 동안 86건이 접수되어 전년동기(30건) 대비 186.7% 증가했다.

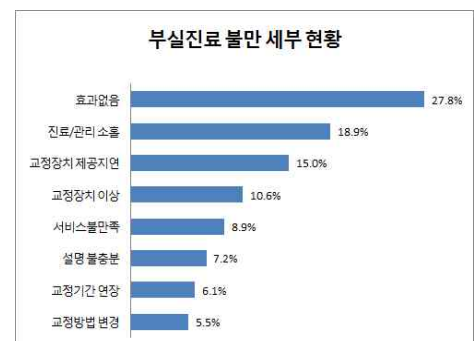
* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자 상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

또한, 진료비는 100만원대부터 700만원대까지 개인별 편차가 큰 것으로 나타났다.

□ '부실진료' 불만이 투명교정 치료중단 사유의 절반 이상 차지

투명교정 치료중단 사유는 의료기관의 '부실진료'가 180건(54.2%)으로 절반 이상을 차지했고, '부작용 발생'이 60건(18.1%)을 차지했다.

부실진료의 세부 내용으로는 '효과없음'이 50건(27.8%)으로 가장 많았고, '진료 및 관리소홀' 34건(18.9%), '교정장치 제공지연' 27건(15.0%), '교정장치 이상' 19건(10.6%) 등 의료기관의 진료 및 사후관리 전반에 대한 불만이었다.



□ 선납진료비 환급기준 마련과 과장광고 규제 필요

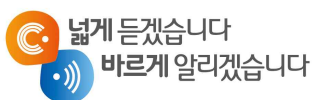
투명교정의 경우 치료대상이 제한적이고 소비자의 협조가 절대적으로 필요하며 성실하게 진료를 받더라도 원하는 대로 교정이 되지 않는 경우도 있기 때문에 단계별로 교정상태를 꼼꼼히 확인하면서 치료를 진행해야 한다.

그러나 일부 의료기관의 경우 과도한 이벤트성 광고로 소비자를 유인한 후 무분별하고 불성실한 진료를 행하거나 치료가 중단된 경우에도 소비자가 선납한 진료비 환급 거부 또는 과도한 위약금 등을 청구하고 있다.

이처럼 투명교정 관련 분쟁이 많아지면서 지난해 대한치과교정학회는 교정 진료비 환불 권고안에 투명교정 장치를 포함(2017.12. 개정)시켰으나 소비자피해를 해결하기에는 미흡한 실정이다.

한국소비자원은 투명교정 등 치아교정 중단으로 인한 소비자피해의 효율적 해결을 위해 관련기관과 협의하여 선납진료비 환급기준(소비자분쟁해결기준)을 마련하는 한편, 피해예방 및 확산 방지를 위해 학회 등과 함께 소비자정보를 지속적으로 제공할 예정이다. 아울러 관계부처에는 과도한 가격할인 등 과장 광고를 하는 의료기관에 대한 관리·감독 강화를 요청할 계획이다.

또한, 소비자들에게는 ▲가격할인이나 이벤트 등 광고에 현혹되지 말고 ▲투명교정 대상 여부와 치료 효과, 관리, 주치의 변경 여부 등에 대한 정보를 사전에 충분히 확인한 후 치료 여부를 결정하며 ▲장치를 제대로 착용하지 않으면 교정 효과가 없을 수 있음을 충분히 인식하고, 골격과 치아상태 등에 따라 적합한 치료법을 선택하도록 당부했다.



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



< 붙임 >

1 치아 투명교정 관련 소비자불만 현황

□ (연도별) 전년동기 대비 186.7% 증가

- 최근 2년 3개월간(2016.1.1.~2018.3.20.) 1372소비자상담센터에 접수된 투명교정 관련 소비자불만은 총 332건으로 해마다 증가하고 있으며, 특히, 최근 3개월 동안 86건이 접수되어 전년동기(30건) 대비 186.7% 증가함.
- 동 기간 치아교정 관련 전체 소비자불만이 15.3% 증가에 그친 것에 비하면 크게 증가한 것임.

[소비자 불만 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	2016년	2017년		2018년(3.20. 기준)	계
			3.20.		
치과(전체)	6,013	5,203		1,138	12,354
치아교정	921	934	229	264	2,119
투명교정 (증감률)	98 (-)	148 (51.0)	30	86 (186.7)	332

- 또한, 전체 치아교정 소비자불만 중 투명교정이 차지하는 비중은 2016년 10.6%, 2017년 15.8%, 최근 3개월간은 32.6%로 증가추세에 있음.

[전체 치아교정 불만 중 투명교정 비중 현황]

[단위 : 건, %]

구분	2016년	2017년	2018년(3.20. 기준)	계
치아교정	921	934	264	2,119
투명교정 (비중)	98 (10.6)	148 (15.8)	86 (32.6)	332 (15.7)

□ (성별·연령별) '20~30대' 젊은 여성이 대부분

- 성별로는 '여성'이 78.9%(262건)으로 '남성' 21.1%(70건)에 비해 4배 가까이 많은 것으로 나타남.

[성별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	여성	남성	계
건수 (비율)	262 (78.9)	70 (21.1)	332 (100.0)

- 연령대가 확인된 261건을 분석한 결과, '20대(42.9%, 112건)와 '30대(43.3%, 113건)'가 86.2%로 대부분을 차지했고, 이어 '40대'(11.1%, 29건), '50대'(1.9%, 5건) 순으로 나타남.

[연령대별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	10대	20대	30대	40대	50대	계
건수 (비율)	2 (0.8)	112 (42.9)	113 (43.3)	29 (11.1)	5 (1.9)	261 (100.0)

□ (진료비) 투명교정 비용 제각각, 최대 7배 차이

- 금액이 확인된 190건을 금액별로 분석한 결과, ‘300만원대’가 31.6%(60건), ‘400만원대’ 25.3%(48건), ‘200만원대’ 22.1%(42건), ‘500만원대’ 8.9%(17건) 등의 순으로 많았고, ‘100만원대’부터 ‘700만원 이상’까지 개인마다 진료비가 크게 상이한 것으로 나타남.

[금액대별 진료비 현황]

[단위: 건, (%)]

구분	100만 원대	200만 원대	300만 원대	400만 원대	500만 원대	600만 원대	700만 원 이상	계
건수 (비율)	8 (4.2)	42 (22.1)	60 (31.6)	48 (25.3)	17 (8.9)	9 (4.7)	6 (3.2)	190 (100.0)

□ (치료중단 사유별) ‘부실진료’가 절반 이상 차지

- 치료중단 사유로는 의료기관의 ‘부실진료 불만’이 54.2%(180건)로 절반 이상을 차지했고, 다음으로 교정치료 중 교합이상이나 잇몸질환 등의 ‘부작용 발생’ 18.1%(60건), ‘기타’ 27.7%(92건)임.

[치료중단 사유별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	부실진료 불만*	부작용**	기타***	계
건수 (비율)	180 (54.2)	60 (18.1)	92 (27.7)	332 (100.0)

* 진료계약 후 기간 내 치료지연, 진료 및 관리소홀 등

** 교합이상/부정교합, 염증 및 치아변색, 잇몸질환, 턱관절장애 등

*** 개인사정 및 치료내용·효과 불신, 비용부담, 이사·이민 등

- 중단 사유의 다수를 차지한 ‘부실진료 불만’ 180건의 세부 내용을 살펴보면, ‘효과없음’이 27.8%(50건)로 가장 많았고, 치료과정 중 의사와 상담이 어렵거나 잘못된 의사 교체 등으로 인해 교정이 제대로 진행되지 않은 ‘진료 및 관리소홀’ 18.9%(34건), 교정장치를 제때에 제공하지 않은 ‘교정장치 제공지연’ 15.0%(27건) 순으로 많았음.
- 이어 교정장치가 맞지 않거나 파손된 상태로 배송되는 등 ‘교정장치 이상’ 10.6%(19건), 유선연락 불편·예약변경 곤란, 진료대기시간 지연 등 ‘서비스 불만족’ 8.9%(16건), ‘설명 불충분’ 7.2%(13건), 사전설명과 달리 ‘교정기간 연장’ 6.1%(11건), ‘교정방법 변경’ 5.5%(10건) 순으로 나타남.

[부실진료 불만 세부 내용*]

[단위 : 건, (%)]

구분	효과 없음	진료/관리 소홀	교정장치 제공지연	교정장치 이상	서비스 불만족	설명 불충분	교정기간 연장	교정방법 변경	계
건수 (비율)	50 (27.8)	34 (18.9)	27 (15.0)	19 (10.6)	16 (8.9)	13 (7.2)	11 (6.1)	10 (5.5)	180 (100.0)

* 대부분 중복된 사유가 많았으나 주요 사유를 중심으로 분석

2 소비자피해 사례

[사례1] 교정장치 제공지연

A씨(여, 20대)는 투명교정의 경우 교정기간이 짧고 외관상으로 보기가 좋다는 설명을 듣고 치료를 시작함. 1개월 이상 교정장치가 도착하지 않아 치과에 문의 하자 장치를 제작하는 기계 고장으로 약 2개월 후엔 제공이 가능하다고 하며 이전 교정장치를 임시로 유지하라고 함. 이후 전화연결이 어렵고, 힘들게 예약을 해도 겨우 1분 내외의 진료를 위해 2시간 이상 대기해야 하며, 3년째 치료를 받고 있으나 효과가 없음.

[사례2] 교정방법 변경 및 추가비용 요구

B씨(여, 20대)는 투명교정은 1년에서 1년 6개월이면 치료가 완료된다고 하여 2014년부터 교정치료를 시작함. 2018년 1월에서야 교정이 안돼서 장치를 부착하는 고정식 교정으로 변경해야 한다며 추가 비용을 요구함.

[사례3] 교정효과 미흡

C씨(여, 20대)는 치료기간을 1년 6개월에서 2년으로 예정하고 투명교정 치료를 시작했는데, 3년이 지났음에도 교정이 되지 않고 오히려 아랫니가 기울어짐. 이후 장치를 부착하는 고정식 교정으로 변경했으나 1년이 지나도 치아가 기울어진 채로 있어 음식을 씹을 수가 없으며, 치료기간 동안 의사가 5번 교체됨.

[사례4] 설명 불충분

D씨(여, 30대)는 투명교정 SNS 가격할인 이벤트에 당첨되어 상담 후 직원의 진료비 선납 요구에 따라 400만원을 결제함. 이후 충분한 설명 없이 전문용어로 주의사항이 기재된 종이를 주며 서명을 강요함. 이후 의사는 1분 정도만 보고 가버리는 등 진료에 대한 불신과 불쾌감으로 환급을 요구함.

[사례5] 사전고지 및 동의 없이 진료비 환불불가 영수증 발급

E씨(남, 20대)는 치료 여부에 관계없이 ‘무료’ 상담이라는 안내를 받고 2017년 9월 투명교정 상담을 받았는데, 상담직원이 이벤트 가격이어서 지금 결정해야 한다고 하여 진행하기로 하고 계약금을 지불함. 이후 치료를 시작하지 않은 상태에서 계약금 영수증을 받아보니 사전고지나 동의 없이 ‘환불 불가’라고 기재되어 있었음.

3 소비자 주의사항

□ 의료기관은 신중하게 선택한다.

- 치아교정은 개개인의 골격과 치아상태에 따라 교정방법을 달리해야 하므로 ‘이벤트’나 ‘할인’ 등 광고에 현혹되지 말고 의료기관을 신중히 선택하며, 무리하게 투명교정 치료를 권유하는 의료기관은 피한다.

□ 투명교정 치료의 한계를 인지하고 적응증에 따라 선택한다.

- 투명교정 치료는 치아가 약간 비뚤어지거나 벌어진 경우 등 치료대상이 제한적이고, 치아이동 제한 등 여러 요인으로 인해 치료효과에 개인차가 있을 수 있으므로 선택에 신중을 기한다.

□ 사전에 충분한 설명을 요구한다.

- 치료의 적정성 및 방법, 중도 교정방법 및 주치의 변경 여부, 교정기간, 효과 및 부작용 등에 대한 정보를 충분히 확인한 후 본인에게 적합한 교정 방법을 결정한다.
- 계약 전 환불 규정, 치료시작 후 추가비용 발생 여부 등에 대해 충분한 설명을 요구하고, 계약내용을 이해한 후 동의 및 서명한다.

□ 소비자의 협조가 필수적인 치료임을 인식한다.

- 투명교정 치료는 장치를 장착하지 않으면 치료가 진행되지 않으므로 단계별 교정장치를 성실하게 장착해야 한다.

□ 의료사고 발생 시 전문기관에 의뢰한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 1372소비자상담센터(국번 없이 1372, www.ccn.go.kr) 또는 ‘행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.