




| | | |
|--|---|--|
|  한국소비자원 Korea Consumer Agency | <h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p> |  페이스북 @kcanews |
| | |  인스타그램 @kca.go.kr |
| 이 자료는 6월 16일(목) 06시부터 사용하시기 바랍니다. | | |
| 배포일 | 2022년 6월 15일(수) (총 10쪽) | 담당부서 서울지원 의료팀 담당자 권선화 팀 장 (02-3460-3121) 윤현주 차 장 (02-3460-3123) |

미용·성형 의료서비스, 계약 해지 분쟁이 58.1%로 가장 많아

- 이벤트, 할인 광고 등에 따른 총동적 계약 주의 필요 -

미용시술, 성형수술 등 의료서비스를 이용하는 소비자가 늘면서 최근 미용·성형 관련 모바일 앱이나 유튜브 등에서 서비스 이벤트, 할인 광고를 보고 계약을 체결한 후, 계약해제·해지 관련 분쟁이 발생하는 경우가 많아 각별한 주의가 필요하다.

□ 계약 해제·해지 관련 피해가 58.1%로 가장 많아

한국소비자원(원장 장덕진)이 2019년부터 2022년 3월까지 접수된 미용·성형 관련 피해구제 신청 570건*을 분석한 결과, 소비자피해가 매년 증가하는 추세이고 계약 해제·해지 관련 분쟁이 58.1%(331건)로 가장 많았다.

* 피부과, 성형외과 접수 사건 중 치료가 아닌 단순 미용·성형 목적의 사건 분석

[미용·성형 관련 소비자피해 현황]

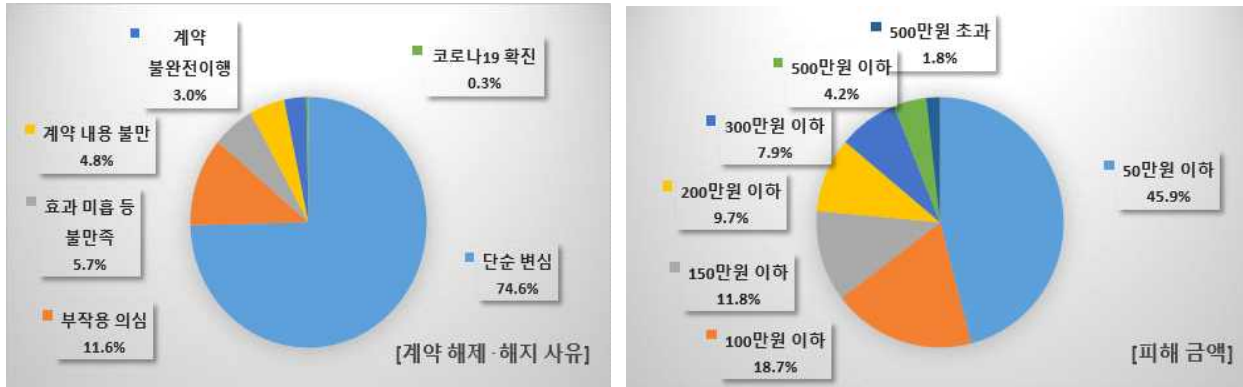
(단위 : 건, %)

| 구분 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 2022년 3월 | 합계 |
|---------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 계약 해제해지 | 72 | 93 | 128 | 38 | 331(58.1) |
| 부작용 발생 | 70 | 68 | 64 | 23 | 225(39.5) |
| 기타 | 2 | 4 | 6 | 2 | 14(2.4) |
| 합계 | 144(25.3) | 165(28.9) | 198(34.7) | 63(11.1) | 570(100.0) |

□ 단순 변심 등 개인적인 사유로 인한 계약 해제·해지가 대부분

계약 해제·해지 관련 분쟁 331건을 분석한 결과, 단순 변심 등 개인 사정으로 인한 건이 74.6%(247건)로 가장 많았고, 다음으로 소비자가 부작용이 의심된다며 계약 해지를 요구하는 건이 11.6%(38건), 효과 미흡 등 불만족 5.7%(19건), 계약 내용 불만 4.8%(16건) 순이었다.

피해 금액은 소비자가 성형수술 계약 체결 전 상담 예약금으로 납부한 만원대 소액부터 피부수술 패키지를 계약하고 납부한 총액인 천만 원대 고액까지 다양했다.



□ 계약 체결 시 해제·해지 환급기준 확인 필요

미용·성형 계약을 체결한 후 단순 변심으로 계약을 해제·해지할 경우, 소비자에게 위약금 부담 책임이 발생하게 된다. 또한 계약이행을 전제로 제공된 서비스 시술 또는 제품 등의 비용은 별도로 공제되어 실제 환급액이 적어질 수 있다.

한국소비자원은 ▲이벤트 적용 및 가격할인 등의 광고에 현혹되어 충동적으로 계약하지 말고, ▲계약 해지 조건에 대한 약관이나 동의서 등을 주의 깊게 확인하는 것이 중요하며, ▲서비스로 제공되는 시술 또는 제품이 있다면 계약 해제·해지 시 비용이 어떻게 차감되는지 등을 확인하는 것이 중요하다고 밝혔다.

아울러 미용·성형 관련 학회에 이번 분석 결과를 제공해 동일한 소비자피해가 발생하지 않도록 의료기관에 대한 교육 및 제도 강화를 요청할 계획이다.

| | | |
|--|---|--|
| | <p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p> | |
|--|---|--|

[붙임]

1 미용·성형 의료서비스 소비자피해 현황

□ 미용·성형 서비스 계약 해제·해지 관련 소비자피해 매년 증가

- 한국소비자원에 최근 3년간 피해구제로 접수된 피부과, 성형외과 품목의 미용·성형 관련 피해구제 570건*을 분석한 결과, 계약 해제·해지 관련 소비자피해 건수는 58.1%(331건)로, 부작용 발생 건수보다 많은 것으로 나타났고, 연도별로 점차 증가하는 추세임.

* 피부과, 성형외과 접수 사건 중 치료 목적을 제외한 미용·성형 목적의 사건 분석

[미용·성형 관련 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

| 구분 | 2019년 | 2020년 | 2021년 | 2022년 3월 | 합계 |
|---------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| 계약 해제해지 | 72 | 93 | 128 | 38 | 331(58.1) |
| 부작용 발생 | 70 | 68 | 64 | 23 | 225(39.5) |
| 기타 | 2 | 4 | 6 | 2 | 14(2.4) |
| 합계 | 144(25.3) | 165(28.9) | 198(34.7) | 63(11.1) | 570(100.0) |

□ (계약 해제·해지 사유) 단순 변심 등 개인적인 사정이 74.6%로 대부분

- 계약 해제·해지 사유를 분석한 결과, 단순 변심 등 개인적인 사정에 의한 계약 해제·해지가 74.6%(247건)로 가장 많았고, 다음이 부작용 의심 증상 발생 호소 11.6%(38건), 효과 미흡 등 불만족 5.7%(19건)로 나타남.

[계약 해제·해지 사유]

(단위 : 건, %)

| 사유 | 단순 변심 | 부작용 의심 | 효과 미흡 등 불만족 | 계약 내용 불만 | 계약 불완전이행 | 코로나19 확진 | 합계 |
|----|-----------|----------|-------------|----------|----------|----------|------------|
| 건수 | 247(74.6) | 38(11.6) | 19(5.7) | 16(4.8) | 10(3.0) | 1(0.3) | 331(100.0) |

□ (연령별 및 성별) 여성이 압도적, 20~30대가 대부분

- 연령별로는 20대 30.8%(102건), 30대 38.1%(126건)로, 20~30대의 연령에서 발생한 소비자피해가 68.9%에 달했고, 성별로는 여성이 80.1%(265건), 남성이 19.9%(66건)임.

[연령 및 성별 현황]

(단위 : 건, %)

| 구분 | 10대 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60세 이상 | 합계 |
|----|--------|-----------|-----------|----------|---------|---------|------------|
| 여성 | 2 | 83 | 98 | 51 | 17 | 14 | 265(80.1) |
| 남성 | 2 | 19 | 28 | 12 | 5 | - | 66(19.9) |
| 합계 | 4(1.2) | 102(30.8) | 126(38.1) | 63(19.0) | 22(6.6) | 14(4.2) | 331(100.0) |

□ (지역별) 소비자피해 발생 의료기관은 서울이 대부분

- 소비자피해가 접수된 의료기관의 지역별 현황은 서울이 61.0%(202건)로 가장 많았고, 경기 11.2%(37건), 부산 8.5%(28건), 인천 4.5%(15건), 대구 3.9%(13건) 등의 순으로 나타남.

[의료기관 지역별 현황]

(단위 : 건, %)

| 지역 | 서울 | 경기 | 부산 | 인천 | 대구 | 경상 | 충청 | 울산 | 전라 | 기타* | 합계 |
|----|---------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|
| 건수 | 202 (61.0) | 37 (11.2) | 28 (8.5) | 15 (4.5) | 13 (3.9) | 9 (2.7) | 8 (2.4) | 5 (1.5) | 5 (1.5) | 9 (2.7) | 331 (100.0) |

* 세종 1.2%(4건), 대전 0.9%(3건), 광주 0.6%(2건)

□ (의료기관 종별) 의원급 의료기관이 97.6%

- 계약 해제·해지 관련 소비자피해의 대부분은 의원급 의료기관*에서 발생한 것으로 나타나 총 97.6%(323건)였고, 병원급 의료기관인 경우 2.4%(8건)에 불과했음.

[의료기관별 종별 현황]

(단위 : 건, %)

| 의료기관 종별 | 의원 | 병원 | 종합병원· 상급종합병원 | 합계 |
|---------|-----------|--------|-----------------|------------|
| 건수 | 323(97.6) | 8(2.4) | - | 331(100.0) |

* 의료법 제3조(의료기관) : 의원급 의료기관은 의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 외래환자를 대상으로 의료행위를 하는 의료기관, 병원급 의료기관은 의사, 치과의사 또는 한의사가 주로 입원환자를 대상으로 의료행위를 하는 의료기관

□ (피해 금액) 만원 대 소액부터 천만원대 고액까지 다양

- 소비자피해 발생 금액은 의료기관에 예약금 명목으로 만원을 납부한 경우부터 전체 시술비를 납부한 15,000,000원 사건까지 다양했음.

[피해 금액별 현황]

(단위 : 건, %)

| 피해 금액 | 50만원 이하 | 100만원 이하 | 150만원 이하 | 200만원 이하 | 300만원 이하 | 500만원 이하 | 500만원 초과 | 합계 |
|-------|---------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|----------------|
| 건수 | 152 (45.9) | 62 (18.7) | 39 (11.8) | 32 (9.7) | 26 (7.9) | 14 (4.2) | 6 (1.8) | 331 (100.0) |

□ (월별 현황) 계약 체결은 1월과 9월이 많아

- 소비자피해 접수 사건의 계약 체결 월을 분석한 결과, 1월과 9월이 11.2%(37건)로 가장 많았고, 11월이 10.0%(33건), 2월, 3월, 12월이 각 9.4%(31건) 등임.

[계약 체결 월별 현황]

(단위 : 건, %)

| 월별 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 합계 |
|----|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|----------------|
| 건수 | 37 (11.2) | 31 (9.4) | 31 (9.4) | 25 (7.6) | 21 (6.3) | 18 (5.4) | 24 (7.3) | 23 (6.9) | 37 (11.2) | 20 (6.0) | 33 (10.0) | 31 (9.4) | 331 (100.0) |

□ (진료과 행위별) 피부과는 레이저 시술 관련, 성형외과는 눈 성형술 관련 사건이 가장 많아

- 진료과 행위별 계약 해제·해지 소비자피해를 분석한 결과, 피부과에서는 레이저 시술 관련이 26.9%(89건)로 가장 많았고, 다음이 제모 시술 8.8%(29건)임.
- 성형외과는 눈 성형술이 16.3%(54건)로 가장 많았으며, 다음으로 코 성형술 9.7%(32건), 안면윤곽수술 4.5%(15건)임.

[진료과 행위별 현황]

(단위 : 건, %)

| 구분 | 피부과 | | | | | 성형외과 | | | | | 합계 |
|----|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| | 레이저 | 제모 | 지방 분해 | 리프팅 | 기타 | 눈 | 코 | 안면 윤곽 | 가슴 | 기타 | |
| 건수 | 89 (26.9) | 29 (8.8) | 27 (8.2) | 15 (4.5) | 19 (5.7) | 54 (16.3) | 32 (9.7) | 15 (4.5) | 12 (3.6) | 39 (11.8) | 331(100.0) |
| 소계 | 179(54.1) | | | | | 152(45.9) | | | | | |

□ (처리결과) 환급으로 구제받는 경우는 64.7%

- 소비자피해 접수 사건 중 64.7%(214건)가 환급 또는 배상 등으로 원만하게 해결되었고, 합의가 잘 이루어지지 않아 소비자분쟁조정위원회에 조정신청을 한 경우 23.3%(77건) 등의 순이었음.

[처리 결과별 현황]

(단위 : 건, %)

| 처리결과 | 환급 및 배상 | 조정신청 | 정보제공 | 취하중지 | 기타* | 합계 |
|------|-----------|----------|---------|---------|--------|------------|
| 건수 | 214(64.7) | 77(23.3) | 19(5.7) | 15(4.5) | 6(1.8) | 331(100.0) |

* 기타 : 처리 중, 처리 불가

2

소비자피해 사례

【사례1】 과도한 시술비 및 위약금 공제 주장

- A씨는 2021년 11월 피신청인 의료기관과 쌍꺼풀 수술(4,500,000원) 및 미용시술(500,000원)을 계약하고 5,000,000원을 납부한 후 필러 시술을 받은 상태에서 계약을 해지하자, 피신청인은 필러 시술비 1,210,000원과 위약금 1,372,800원을 공제하겠다고 주장함.

【사례2】 예약금 환급 불가 명목으로 환급 거부

- B씨는 2022년 2월 피신청인 의료기관과 피부시술 계약을 체결하고 예약금 99,000원을 납부함. 2일이 지난 후 계약 해지를 요구했으나 피신청인은 예약금 환급은 불가능하다는 이유로 환급을 거부함.

【사례3】 피부시술 후 피부염 발생으로 인한 계약 해지 환급 거부

- C씨는 2021년 12월 피신청인 의료기관에 2,000,000원 상당의 패키지 피부시술 계약을 체결한 후 1회 시술을 받은 상태에서 피부염이 발생하여 계약 해지를 요구함. 피신청인은 피부염 발생과의 인과관계가 명확하지 않다는 이유로 1,443,600원만 환급하겠다고 주장함.

【사례4】 정상가로 차감한 잔액 환급 주장

- D씨는 2021년 10월 피신청인 의료기관에 10회의 피부시술계약을 체결하고 1,630,000원을 선납함. 2회 시술을 받은 상태에서 계약 해지를 요구하자, 피신청인은 1회 시술의 정상가인 350,000원으로 차감 후 환급이 가능하다고 주장함.

【사례5】 급성 간 질환 발생으로 인한 계약 해지

- E씨는 2021년 12월 피신청인 의료기관에 2,200,000원을 납부하고 지방분해시술 시행 및 식욕억제제를 복용한 후 약물에 의한 독성 간 질환이 발생하여 계약 해지를 요구했고, 피신청인은 875,000원만 환급이 가능하다고 주장함.

□ **성형수술 계약 시 할인 등에 현혹되지 말고 충분히 고민하고 계약한다.**

- 모바일 애플리케이션 또는 인터넷 팝업 등을 통한 광고는 유리한 조건들만 나타날 수 있으므로 계약 시 의사 진료 등을 통해 자신의 상태, 개선을 원하는 부분, 개선의 정도, 합병증 및 부작용 등을 정확히 확인 후 계약한다.
- 의료기관 내원 당일 수술비에 추가 할인을 제공한다는 조건으로 즉시 계약을 유도하는 것에 현혹되지 않는다.
- 치료 목적이 아닌 성형수술은 긴급을 요하지 않는 의료행위이므로 충동적으로 결정하지 않고, 계약 시 전체 수술비의 10%를 넘는 금액을 선납하지 않도록 한다.

□ **피부과 레이저 등 패키지 시술을 계약하는 경우, 계약 해지 및 개별 시술비용 산정 등을 포함한 환급 조건을 확인한다.**

- 피부과 레이저 시술을 포함한 다양한 시술들도 피부 상태에 따라 부작용 및 합병증이 발생할 수 있으므로 선불리 계약을 체결하지 않는다.
- 본인이 개선을 원하는 피부병변에 따라 치료 방법이나 횟수가 달라질 수 있으므로, 피부과 전문의와 충분히 상담한 후 계약한다.
- 무료 체험 시술, 시술 정액권, 패키지 계약 등을 체결할 경우 개별 비용, 서비스 제공 조건 등을 면밀하게 확인한다.

□ **미용성형 의료계약 체결 시 환급기준 확인, 계약 해지 의사표시는 명확히 한다.**

- 계약서 및 예약증, 견적서 등을 통해 '계약금 환급 불가', '타인에게 양도만 가능', '다른 시술로 교체만 가능' 등의 조건을 요구하는 의료기관에 대해서는 신중히 계약한다.
- 의료기관에 비치 또는 게시한 비급여 항목에 대한 고지사항을 확인하고, 필요 시 구체적인 설명을 요구한다.
- 의료기관의 약관 내용을 확인하고, 소비자분쟁해결기준 등을 준용하고 있는지 확인한다.

| 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 | |

| 성 형 수 술 | | |
|--|---|--|
| 분 쟁 유 형 | 해 결 기 준 | 비 고 |
| <p>1) 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제</p> <ul style="list-style-type: none"> - 수술예정일 3일전 이전까지의 해제 - 수술예정일 2일전 해제 - 수술예정일 1일전 해제 - 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우 | <ul style="list-style-type: none"> o 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상 o 계약금 반환 및 계약금의 50% 배상 o 계약금 반환 및 계약금의 80% 배상 o 계약금 반환 및 계약금의 100% 배상 | <p>* 다만 계약금이 수술비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급의 기준은 수술비용 10%만을 기준으로 산정함.</p> <p>* 병원 또는 환자가 수술 예정일을 변경하는 경우는 계약해지 및 해제에 해당되지 않음.</p> |
| <p>2) 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제</p> <ul style="list-style-type: none"> - 수술예정일 3일전 이전까지의 해제 - 수술예정일 2일전 해제 - 수술예정일 1일전 해제 - 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우 | <ul style="list-style-type: none"> o 계약금의 90% 환급 o 계약금의 50% 환급 o 계약금의 20% 환급 o 계약금 전액 미환급 | |