

이 자료는 **7월 7일(목) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 7월 6일(수) (총 10쪽)	담당부서	경기지원 정보통신팀
		담당자	정미영 팀장(031-370-4751) 전성재 과장(031-370-4756)

미용서비스 받기 전 서비스 내용 충분히 확인하고 입증자료 남겨야

- 모발은 서비스 불만족 네일은 회원권 환급거부 피해가 가장 많아 -

사회적 거리두기와 야외 마스크 착용 의무가 해제되고 여름이 다가오면서 외모 관리에 대한 소비자들의 관심이 높아지고 있다. 이에 따라 모발, 네일 등 미용 서비스 이용도 증가할 것으로 예상되나 서비스 불만족, 회원권 환급거부 등의 피해가 지속되고 있어 소비자들의 주의가 필요하다.

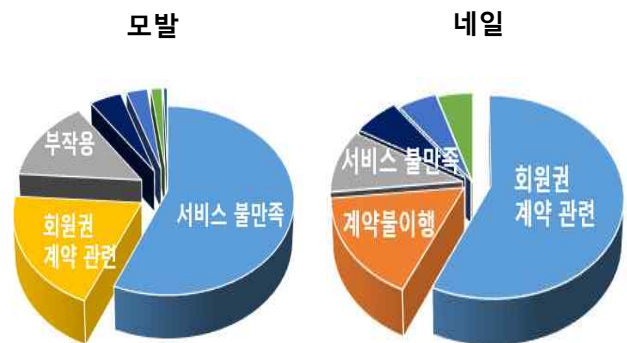
최근 3년간(2019년~2021년) 한국소비자원(원장 장덕진)에 접수된 모발·네일 미용 서비스 관련 피해구제 신청은 총 975건*으로 매년 꾸준히 발생하고 있으며, 이 중 모발 관련 피해는 769건, 네일 관련 피해는 206건이다.

* 모발·네일 관련 피해구제 신청 건수 : ('19년) 319건→('20년) 309건→('21년) 347건

□ 모발 관련 피해 2건 중 1건은 서비스 불만족, 동의서는 거의 작성 안해

모발 관련 피해(769건)를 유형별로 살펴보면, 서비스 결과가 당초 요구하거나 희망했던 것과 다르거나 모발이 손상되는 등의 '서비스 불만족'이 56.3%(433건)로 가장 많았다. 다음으로 계약해지 시 환급을 거부하거나 위약금을 과다 청구하는 등의 계약 관련 피해가 19.8%(152건), 피부염, 화상 등 병원 치료가 필요한 '부작용' 발생 14.3%(110건) 등의 순이었다.

[미용서비스 종류별 피해유형]



최근 소비자들은 헤어스타일을 통한 다양한 이미지 연출을 선호하고 있어 탈색, 펌 등 2가지 이상의 서비스를 함께 시행하는 경우가 많아지고 있다. 개개인의 모발 상태 등에 따라 모발이 손상되거나 서비스 결과가 사전 안내와 다를 수 있으므로 미용사가 소비자에게 이를 충실히 설명하고 동의를 받는 절차가 필요하다. 그러나

모발 미용서비스의 '서비스 불만족' 피해(433건) 중, 동의서를 작성한 것으로 확인된 비율은 1.2%(5건)에 불과하여 이에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

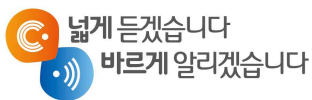
네일 관련 피해(206건)는 업체 대부분이 회원제로 운영되고 있어 회원권 계약 관련 피해가 56.8%(117건)로 가장 많았고, 폐업·사업자 변경 등 '계약불이행' 16.5%(34건) 등의 순으로 나타났다. 반면, '서비스 불만족'은 10.2%(21건)로 나타나 상대적으로 적은 것으로 확인됐다.

연령별로는 20~30대에서 모발 관련 피해의 69.6%(535건), 네일 관련 피해의 71.4%(147건)가 발생했다. 이밖에 네일은 7월~9월에 피해의 35.0%(72건)가 발생한 것으로 나타나 서비스 이용이 많아지는 여름철에 피해가 많은 것으로 분석됐다.

□ 소비자 피해예방을 위해 모발 미용서비스 동의서 제정·보급 추진

한국소비자원은 미용서비스 계약내용의 투명성을 확보하고, 정보 부족으로 인해 발생하는 소비자분쟁을 최소화하기 위해 대한미용사회중앙회와 협력하여 모발 미용 서비스 동의서를 제정·보급하기로 하였다.

아울러, 소비자들에게 서비스 전 상담단계에서 ▲ 서비스 이력, 현재 모발 상태 등을 정확히 알릴 것 ▲ 서비스 내용, 서비스 가격 등을 확인할 것 ▲ 회원권 계약 시 '이용권 유효기간', '환급 규정' 등을 확인할 것 등을 당부했다.



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



< 불임 >

1 모발 관련 소비자불만 현황

- (분석대상) 2019년~2021년 한국소비자원에 접수된 모발 관련 피해구제 신청 769건
- (분석내용) 피해유형별, 서비스 내용별, 연령별 등

□ (연도별) 총 769건 접수, 지속적인 증가 추세

- 최근 3년간(2019년~2021년) 한국소비자원에 접수된 모발 관련 피해구제 신청은 총 769건이며, 그 중 2021년의 피해구제 신청은 276건이 접수되어 전년 대비 13.1% 증가함.

[연도별 현황]

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	합계
피해구제	249	244	276	769
증가율		△2.0	13.1	

□ (피해유형별) 서비스 불만족 관련 피해가 56.3%로 대부분 차지

- 모발 미용 서비스 후 소비자가 모발이 손상되었다고 느끼거나, 서비스 결과가 당초 요구하거나 희망했던 것과 다른 경우 등 서비스 불만족 관련 피해가 56.3%(433건)로 가장 많았고, 이어서 '환급거부', '위약금 과다' 등 회원권 계약 관련 피해가 19.8%(152건)로 나타났으며, '피부염', '화상' 등 병원 치료가 필요한 부작용 관련 피해 14.3%(110건) 등이 뒤를 이었음.

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형	건수	비율
서비스 불만족	433	56.3
회원권 계약 관련	152	19.8
부작용	110	14.3
가격 사전고지 미흡	35	4.5
계약불이행(폐업 등)	23	3.0
예약금 환급거부	12	1.6
기타*	4	0.5
합계	769	100.0

* 오결제, 모발 관련 제품 구입 등

- ‘서비스 불만족’은 ▲ 서비스를 받은 후 모발이 손상되었다고 느끼거나 ▲ 서비스를 받기 전 상담단계에서 소비자가 희망한 서비스 사진과 결과가 다른 것 등으로 확인됨.
- ‘서비스 불만족’으로 접수된 433건 중, 희망 서비스, 모발 서비스를 받은 이력 등을 명시하는 동의서가 확인된 비율은 1.2%(5건)에 불과한 것으로 나타남. 동의서를 작성하지 않았을 경우 희망 서비스와 달리 결과가 다르거나 서비스 후 모발 손상 여부 등에 대한 사실 확인에 어려움이 있음.
- ‘회원권 계약 관련’은 회원이 중도해지에 따른 잔여 이용료 환급을 요구할 때 ▲ 이용기간에 대한 이용료를 비회원으로 정산하거나 ▲ 가격할인 혜택, 계약서 상 환급 불가 조항 등을 이유로 계약해지 및 환급을 거절하거나 ▲ 당초 무료로 제공하기로 했던 부가서비스 대금이나 신용카드 수수료, 부가세 등 추가 비용을 공제하는 사례가 많았음.

□ (서비스 내용별) 펌이 42.4%로 서비스 불만족 많아

- 서비스 불만족으로 접수된 433건을 분석한 결과, 펌이나 염색 등 2개 이상의 서비스를 진행한 경우는 30.7%(133건)로 분석됨.
- 서비스 불만족으로 접수된 433건에 대해 내용별로 확인한 599건을 구체적으로 살펴보면, ‘펌’이 42.4%(254건)로 가장 많이 나타났고, 다음으로 ‘염색’ 22.4%(134건), ‘커트’ 14.9%(89건), ‘탈색’ 9.8%(59건), ‘클리닉’ 7.5%(45건) 순이었음.

[서비스 내용별 세부 현황]

(단위 : 건, %)

서비스 내용	건수	비율
펌	254	42.4
염색	134	22.4
커트	89	14.9
탈색	59	9.8
클리닉	45	7.5
기타*	18	3.0
합계	599	100.0

※ 2개 이상 서비스를 함께 진행한 경우 중복으로 집계한 건수임.

* 붙임머리 등

□ (연령대별) 2030세대가 69.6%로 대다수 차지

- '20대'가 36.3%(279건)로 가장 많았고, 이어서 '30대'가 33.3%(256건)로 '20대'와 '30대'의 연령대가 69.6%(535건)로 대다수를 차지함. 다음으로 '40대' 15.0%(115건), '50대' 9.6%(74건) 등의 순이었음.

[연령대별 현황]

(단위: 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	불명	합계
건수	13	279	256	115	74	15	1	16	769
비율	1.7	36.3	33.3	15.0	9.6	1.9	0.1	2.1	100.0

□ (월별) 신학기, 여름방학 기간에 피해 증가

- '4월'이 10.0%(77건)를 차지했고, '7월' 9.4%(72건), '8월' 9.4%(72건) 등이 뒤를 이었음.
- 7~8월의 피해가 상대적으로 증가한 것은 모발 관련 피해가 많은 20대가 신학과 여름방학 기간에 미용서비스를 많이 이용하기 때문인 것으로 보임.

[월별 현황]

(단위: 건, %)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
건수	61	66	65	77	53	66	72	72	63	62	54	58	769
비율	7.9	8.6	8.4	10.0	6.9	8.6	9.4	9.4	8.2	8.1	7.0	7.5	100.0

2 네일 관련 소비자불만 현황

- (분석대상) 2019년~2021년 한국소비자원에 접수된 네일 관련 피해구제 신청 206건
- (분석내용) 피해유형별, 월별, 연령별 등

□ (연도별) 매년 꾸준히 증가 추세

- 최근 3년간(2019년~2021년) 한국소비자원에 접수된 네일 관련 피해구제 신청은 총 206건으로 나타났고, 2021년의 경우 71건이 접수되어 전년 대비 9.2% 증가함.

[연도별 현황]

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	합계
피해구제	70	65	71	206
증가율		△7.1	9.2	

□ (피해유형별) 회원권 계약 관련 피해가 56.8%로 절반 이상 차지

- '환급거부·위약금 과다' 등 회원권 계약 관련 피해가 56.8%(117건)로 대다수를 차지했고, 이어 '폐업·사업자 변경' 등 계약불이행으로 인한 피해가 16.5%(34건), '젤네일 탈락' 등 서비스 불만족 10.2%(21건) 등의 순이었음.

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형	건수	비율
회원권 계약 관련	117	56.8
계약불이행(폐업 등)	34	16.5
서비스 불만족	21	10.2
가격 사전고지 미흡	13	6.3
예약금 환급거부	11	5.3
부작용	10	4.9
합계	206	100.0

- 회원권 계약 시 비회원가보다 저렴한 회원가로 서비스 비용을 차감하고, 추가로 적립금을 부여하는 등의 혜택이 주어짐에 따라 회원권을 이용하는 소비자가 늘어나고 있음.
- 또한, 코로나19로 인해 경영상의 어려움으로 폐업하는 영업장이 많아짐에 따라 회원권 잔여 이용대금 환급을 받지 못하는 소비자피해가 증가함.

□ (회원권 계약 관련) 환급거부·환급지연으로 인한 피해 많아

- ‘회원권 계약 관련’ 피해를 상세히 분석한 결과, 환급 불가 약관 등을 이유로 환급을 거부하거나 지연이 39.3%(46건)로 가장 많았고, 유효기간 경과로 인한 이용 불가 27.3%(32건), 비회원가를 적용하여 환급금 산정이 21.4%(25건)로 나타났으며, 신용카드 수수료, 부가세 등 과도한 위약금 부과가 12.0%(14건)로 나타남.

[회원권 계약 관련 세부 현황]

(단위 : 건, %)

구분	건수	비율
환급거부·환급지연	46	39.3
유효기간 경과	32	27.3
비회원가 환급금 산정	25	21.4
위약금 과다	14	12.0
합계	117	100.0

□ (월별) 9월에 피해가 많고, 주로 여름에 피해 증가

- ‘9월’이 14.6%(30건)로 가장 많았고, ‘7월’ 12.6%(26건), ‘10월’ 8.7%(18건) 등이 뒤를 이었음.

[월별 현황]

(단위: 건, %)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
건수	16	16	14	11	17	16	26	16	30	18	11	15	206
비율	7.8	7.8	6.8	5.3	8.2	7.8	12.6	7.8	14.6	8.7	5.3	7.3	100.0

□ (연령대별) 30대가 절반 가까이 차지

- ‘30대가 45.6%(94건)로 가장 많았고, 이어서 ‘20대가 25.7%(53건), 다음으로 ‘40대’ 18.0%(37건), ‘50대’ 6.3%(13건) 순이었음.

[연령별 현황]

(단위: 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대	불명	합계
건수	2	53	94	37	13	3	4	206
비율	1.0	25.7	45.6	18.0	6.3	1.5	1.9	100.0

3

피해구제 신청 사례

▶ 사례 1 상담내용과 다른 펌 서비스 및 모발 손상

- A씨는 2021년 3월 사업자에게 원하는 헤어디자인 사진을 보여준 뒤 열펌 서비스를 받음. 다음 날부터 펌이 풀려 재차 서비스를 받았으나 모발이 손상됨.
- A씨는 서비스를 다시 받았음에도 요구한 내용과 다른 스타일이 되었고, 모발이 심하게 손상되어 손해배상을 요구했으나 사업자가 거부함.

▶ 사례 2 염색·펌 복합 서비스를 받은 후 모발 손상 발생

- B씨는 2021년 2월 사업자에게 염색 및 펌 복합 서비스를 받고 모발이 타는 등 손상이 발생하였고, 사업자의 권유에 따라 재서비스를 받았으나 개선되지 않음.
- B씨는 모발 손상으로 인한 비용 환급을 요구했으나 사업자가 거부함.

▶ 사례 3 잘못된 모발 탈색 및 의뢰한 염색 서비스와 상이한 모발 색상

- C씨는 2020년 10월 사업자와 선불제 회원권 이용계약을 체결하고 탈색 및 염색 서비스를 받았으나, 상담내용과 다른 색상이 나와 다시 서비스를 받음.
- C씨는 사전에 다른 색상이 나올 수 있다는 설명을 듣지 못한 점, 재서비스를 받은 후에도 의뢰했던 색상과 상이한 색이 나오고 모발이 손상된 점 등을 이유로 배상을 요구함.
- 사업자는 사전에 다른 색상이 나올 수 있음을 고지하였다며 배상을 거부함.

▶ 사례 4 예약 시 사전고지 금액과 달리 서비스 금액 과다 청구

- D씨는 2021년 9월 온라인 예약시스템을 통해 페디큐어 서비스를 예약한 후 예약금 15,000원을 지급하였고 현장 결제 금액을 20,000원으로 안내받음.
- 사업자는 서비스 당일 디자인에 따라 금액이 달라질 수 있음을 이유로 추가 금액을 요구함.

▶ 사례 5 네일회원권 계약해지 시 잔여 이용요금 환급 거부

- E씨는 2021년 5월 네일 회원권 이용계약을 체결하고 200,000원을 지급함.
- E씨는 추가로 200,000원을 지급하고 같은 해 7월 계약해지 및 잔여대금 환급을 요구했으나, 사업자는 이용약관 상 환급이 불가함을 이유로 환급을 거부함.

4

소비자 주의사항

구분	소비자 주의사항
계약 전	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 미용 서비스 전 상담 단계에서 현재 모발 상태, 서비스 이력을 사업자에게 고지하고, 서비스 내용, 가격, 서비스 후 주의사항 등을 확인한다. <input type="checkbox"/> 예약 시 예약보증금이 과다할 경우 신중하게 예약하도록 한다.
계약 시	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 회원권 계약 시 중요 계약내용(유효기간, 환급규정 등)을 확인할 수 없는 경우 사업자에게 별도로 문의한다. <input type="checkbox"/> 회원권 금액이 20만원 이상일 경우 신용카드 3개월 이상 할부로 결제한다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 「할부거래에 관한 법률」에 따라 계약해지를 요청하거나 계약내용이 제대로 이행되지 않을 경우 잔여 할부금 납부를 거절할 수 있다.
계약 후	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 회원권의 경우, 사업자가 환급거부 시에도 중도해지가 가능하므로 내용 증명 우편으로 계약해지 의사를 밝힌다. <ul style="list-style-type: none"> ○ '환급불가' 약관은 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조의 '고객에게 부당하게 불리한 조항'에 해당되어 효력을 인정받기 어려우며, 1개월 이상 이용권은 「방문판매법」상 계속거래에 해당되어 일정 위약금 등을 지불하고 계약을 해지할 수 있다. ○ 따라서 계약해지를 원할 경우, 사업자 및 신용카드사에 내용증명 우편을 발송하여 계약해지 의사를 명확히 밝힌다. <input type="checkbox"/> 미용 서비스 후 부작용이 발생한 경우, 빠른 시일 내 병원에 방문하도록 한다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 미용 서비스를 받은 날로부터 상당 시일이 경과할 경우 서비스와 부작용 간의 인과관계를 확인하기 어려울 수 있다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자 포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

< 붙임 1 > 소비자분쟁해결기준

피부미용업, 모발미용업, 네일서비스업, 왁싱업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	○ 계약해지 (해지일까지의 이용일수 해당 금액을 공제한 후 환급)	* 이용일수 해당금액=전체금액 ×(실제이용일수/계약상전체 이용일수)
2) 신체상의 피해가 발생한 경우	○ 사업자의 책임하에 (사업자가 비용부담) 원상회복하고, 원상회복이 불가능한 경우에는 손해배상	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전 - 개시일 이후	○ 계약금 전액 환급 및 총 이용금액의 10%를 배상 ○ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 총 이용금액의 10% 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·월 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다. * 서비스 횟수로 계약한 경우 이용횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전 - 개시일 이후	○ 소비자는 총 이용금액의 10% 부담 ○ 소비자는 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 부담	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.