

[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 해제·해지	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 천 만원대 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



공정거래위원회

6846069271F243AE95695BBF7C15FEB4