

## &lt; 붙임 &gt;

**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 비회원가로 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.

\* 불임머리 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