

## 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

- ‘30대’가 45.6%(94건)로 가장 많았고, 이어서 ‘20대’가 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