

< 붙임 >

1 피해구제 신청 현황☐ 연도별

- 최근 3년여간(2019.1.~2022.3.) 한국소비자원에 접수된 의료기기 관련 피해구제 신청은 총 452건으로 매년 지속해서 발생하고 있음.

[연도별 현황]

(단위: 건)

2019년	2020년	2021년	2022년(1~3월)	계
123	143	140	46	452

☐ 피해유형별

- '품질 및 AS 불만' 관련 피해가 61.1%(276건)로 가장 많았고, 다음으로 '계약해지 거부 및 계약불이행'(21.9%, 99건), '청약철회 거부'(11.3%, 51건), '표시·광고 불이행'(4.0%, 18건) 등이었음.
- (품질 및 AS 불만) 제품 하자 통보에 대해 사용자 과실이라며 환급 및 무상수리 거부, 품질보증기간 경과 하자제품·훼손제품 수리 거부 등
- (청약철회 거부) 단순변심 청약철회 요구 처리지연 또는 거부, 배송 당일 하자 확인 및 청약철회 요구에 대해 사용자 과실을 이유로 거부 등
- (표시·광고 불이행) 무료체험 기간 내 반품 신청 거부, 제품 보상제도 불이행, 표시와 다른 제품을 배송하고 교환 또는 환급 거부 등

[피해유형별 현황]

(단위: 건, %)

품질 및 AS 불만	계약해지 거부 및 불이행	청약철회 거부	표시·광고 불이행	기타	계
276 (61.1)	99 (21.9)	51 (11.3)	18 (4.0)	8 (1.8)	452 (100.0)

☐ 구입경로별

- '온라인 구입'이 54.4%(246건)로 '오프라인 구입'(45.6%, 206건)보다 많았으며, 코로나19가 발생한 2020년 이후부터 '온라인 구입'이 '오프라인 구입'보다 많아짐.

- '온라인 구입'(246건)의 경우, '계약해지 거부 및 계약불이행', '청약철회 거부', '표시·광고 불이행' 피해가 '오프라인'보다 많았으며 '오프라인 구입'(206건)의 경우, '품질 및 AS 불만'이 대다수를 차지함.

[구입경로별 피해유형 현황]

(단위: 건, %)

구분	품질 및 AS 불만	계약해지 거부 및 불이행	청약철회 거부	표시·광고 불이행	기타	계
온라인 구입*	133 (54.1)	56 (22.8)	39 (15.9)	13 (5.3)	5 (2.0)	246 (100.0)
오프라인 구입	143 (69.4)	43 (20.9)	12 (5.8)	7 (3.4)	1 (0.5)	206 (100.0)

* 온라인 쇼핑몰(127건), TV홈쇼핑(45건), 소셜커머스(27건) 등

□ 품목별

- '마사지기' 관련 피해가 28.5%(129건)로 가장 많았고, 다음으로 '보청기'(18.8%, 85건), '온열제품'(9.7%, 44건) 등으로 나타나, 상위 3개 품목이 전체의 57%를 차지하고 있음.

[품목별 현황]

품목	건수(건)	비율(%)	(단위 : 건)
마사지기	129	28.5	129
보청기	85	18.8	85
온열제품	44	9.7	44
보행보조용품	34	7.5	34
척추치료기	26	5.8	26
혈관의료기	24	5.3	24
기타*	110	24.3	110
합계	452	100.0	

* (기타) 호흡기치료기, 관절치료기, 전립선치료기 등