

< 불임 >

1 건강식품 관련 피해구제 접수 현황

- (연도별 접수 현황) 2020년부터 2023년 6월까지 한국소비자원에 접수된 건강식품 관련 피해구제 접수 건수는 총 939건으로 매년 증가하는 추세임.
- 특히 올해 6월까지 접수된 피해구제 건수(171건)는 전년 동기(115건) 대비 48.7%(56건) 급증한 것으로 나타남.

[건강식품 관련 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년 6월	합계
건수	209	211	348	171	939

- (신청이유별 현황) 청약철회 거부 등 '계약 관련'이 577건(61.5%)으로 가장 많았고, 이어 변질·이물질 등 '품질'이 173건(18.4%), 부작용 발생 등 '안전' 69건(7.3%), 허위·과장 광고 등 '표시·광고' 62건(6.6%) 등의 순임.

[신청이유별 현황]

(단위 : 건, %)

계약 관련(577건, 61.5%)			품질	안전	표시·광고	부당행위	기타	합계
청약철회	계약해제·해지/위약금	계약불이행						
216 (23.0)	182 (19.4)	179 (19.1)	173 (18.4)	69 (7.3)	62 (6.6)	31 (3.3)	27 (2.9)	939 (100.0)

- (무료체험 관련 신청이유별 현황) 건강식품 관련 피해구제 신청 사건(939건) 중 '무료체험' 관련 소비자피해 121건을 분석한 결과, '계약 관련' 피해가 95건(78.5%)으로 '무료체험 미포함' 계약의 경우보다 19.6%p 높게 나타남.

[무료체험 관련 신청이유별 현황]

(단위 : 건, %)

계약조건	계약 관련				품질	안전	기타	합계
	청약철회	계약해제·해지/위약금	계약불이행	계				
무료체험	42 (34.7)	41 (33.9)	12 (9.9)	95 (78.5)	8 (6.6)	3 (2.5)	15 (12.4)	121 (100.0)
무료체험 미포함	174 (21.3)	141 (17.2)	167 (20.4)	482 (58.9)	165 (20.2)	66 (8.1)	105 (12.8)	818 (100.0)

- (무료체험 관련 연령대별 현황) '무료체험' 관련 121건을 연령대별로 분석한 결과, 절반 이상인 62건(51.2%)이 60대 이상 고령층으로 나타나 '무료체험 미포함' 계약의 경우(195건, 24.3%)보다 26.9%p 높게 나타난 것으로 확인됨.

[무료체험 관련 연령대별 현황]

(단위 : 건, (%))

계약조건	30대 이하	40대	50대	60대 이상	합계
무료체험	10 (8.3)	15 (12.4)	34 (28.1)	62 (51.2)	121 (100.0)
무료체험 미포함	229 (28.6)	211 (26.3)	166 (20.7)	195 (24.3)	801 (100.0)

- (효능·효과 미흡 관련 현황) 건강식품으로 접수된 사건(939건)을 다이어트 식품과 일반건강식품*으로 구분해 살펴본 결과, 다이어트식품 피해사례 215건 중 '효능·효과 미흡' 사례는 106건(49.3%), 일반건강식품 피해사례 724건 중 '효능·효과 미흡' 사례는 125건(17.3%)으로 나타나 같은 유형 피해기준으로 다이어트식품이 일반건강식품보다 32.0%p 높은 것으로 나타남.

* 건강식품 중 다이어트식품을 제외한 식품을 일반건강식품으로 표기

[효능·효과 관련 품목별 현황]

불만 사유	다이어트식품		일반건강식품	
	건수(건)	비율(%)	건수(건)	비율(%)
효능·효과 미흡	106	49.3	125	17.3
기타 불만	109	50.7	599	82.7
합계	215	100.0	724	100.0

- (연령대별 현황) 연령 확인이 가능한 922명을 대상으로 분석한 결과, 40대가 226건(24.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 50대 200건(21.7%), 30대 174건(18.9%) 순으로 나타남.
- 품목별로 살펴보면 다이어트식품은 40대 이하가 134건(63.2%), 일반건강식품은 50대 이상이 379건(53.4%)으로 나타남.

[연령대별 현황]

(단위 : 건, (%))

구분	20대 이하	30대	40대	50대	60대	70대 이상	합계
다이어트식품	13 (6.1)	54 (25.5)	67 (31.6)	57 (26.9)	14 (6.6)	7 (3.3)	212 (100.0)
일반건강식품	52 (7.3)	120 (16.9)	159 (22.4)	143 (20.1)	116 (16.3)	120 (16.9)	710 (100.0)
합계	65 (7.0)	174 (18.9)	226 (24.5)	200 (21.7)	130 (14.1)	127 (13.8)	922 (100.0)

- (구입방법별 현황) 구입방법별로는 전자상거래, TV홈쇼핑 등 '통신판매'로 구입한 경우가 601건(64.0%)으로 가장 많았고, '전화권유판매' 156건(16.6%), '방문판매' 87건(9.3%) 등의 순으로 나타남.

[구입방법별 현황]

(단위 : 건, %)

통신판매	전화권유판매	방문판매	일반판매	기타	합계
601 (64.0)	156 (16.6)	87 (9.3)	51 (5.4)	44 (4.7)	939 (100.0)

【사례1】 무료체험 기간 경과를 주장하며 청약철회 거부

- A씨는 판매자의 전화권유로 건강식품 무료체험분을 섭취해 본 후 구매 의사가 없을 시 같이 발송한 본품은 반환하면 된다고 하여 549,000원을 결제함.
- 약 일주일 정도 복용한 뒤 효과가 없어 해당 제품의 구입취소 및 반품을 위해 판매자에게 여러 차례 연락했으나 연결이 잘 이루어지지 않았음. 이후 판매자와 연락이 됐으나 무료체험 기간이 경과했다며 결제대금 취소를 거부함.

【사례2】 변질이 의심되는 제품 반품 거부

- B씨는 온라인 오픈마켓을 통해 기존에 복용했던 건강식품을 118,670원에 구입함.
- 배송된 제품을 섭취해보니 기존에 복용했던 제품과 달리 변질된 것처럼 씹쓸한 맛과 괴괴한 향이 나는 것을 확인함.
- 이에 판매자에게 반품을 요청하자 냉장보관 유무 등 보관방식에 따라 약간씩 차이가 날 수 있다며 반품을 거부함.

【사례3】 판매원의 설명과 달리 부작용 발생한 건강식품 반품 거부

- C씨는 평소 지병을 앓던 중 방문판매자의 권유로 본인의 병력과 관련한 부작용이 없는 제품이라는 건강식품을 1,590,000원에 구입함.
- 이후 알려준 용법대로 복용했으나 오히려 건강이 악화되어 문의하니 2주간 중단 후 다시 먹을 것을 안내받았고, 잠시 중단 후 다시 복용하자 건강이 더욱 악화됨.
- 이에 해당 제품을 더 이상 섭취하기 어려워 판매자에게 반품을 요청하자 구입한지 오래되었다며 반품을 거부함.

- 건강식품 구입 시 무료체험 등의 상술에 현혹되지 않는다.
 - 무료체험 후 계약취소 요구 시 각종 이유(체험기간 경과, 본품 손상 등)로 환불을 거부하거나 비용을 청구하는 경우가 있으므로 '무료체험'이라는 조건에 현혹되지 말고 계약내용을 꼼꼼히 확인한다.
- 신뢰할 수 있는 업체인지 확인한다.
 - 판매방식(통신·전화·방문판매업 등)에 따른 신고를 했는지 여부를 공정거래위원회 홈페이지를 통해 확인한다.
- 제품 주문 후 구입의사가 없을 경우 기한 내 청약철회를 요구한다.
 - 물품의 실제 수령일을 기준으로 통신판매(전자상거래 등)의 경우 7일, 방문 및 전화권유판매의 경우 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.
 - 방문 및 전화권유판매의 경우 사업자가 계약조건이 명시된 계약서를 제대로 제공하지 않았다면 계약이 정상적으로 성립된 것으로 볼 수 없으므로 청약철회가 가능한 것을 안 날로부터 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다.
- 판매자의 효능·효과 등의 계약내용 설명에 유의한다.
 - 효능·효과로 인한 분쟁 시 이에 대한 책임소재를 입증하기가 쉽지 않으므로 구입 전 정확한 정보를 확인해야 한다.
 - '건강기능식품'을 구입할 경우 **인증마크** 표시가 있는지 확인 후 구입한다. 단, 의약품과 달리 질병을 치료하거나 예방할 수 없으므로 이를 참고하여 구입 전 필요성 여부를 충분히 고려한다.



※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '소비자24(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있음.

4

소비자분쟁해결기준

□ 소비자분쟁해결기준(식료품_자양식품)

분쟁 유형	해결 기준
1) 함량, 용량 부족	○ 제품교환 또는 구입가 환불
2) 부패, 변질	○ 제품교환 또는 구입가 환불
3) 유통기간 경과	○ 제품교환 또는 구입가 환불
4) 이물혼입	○ 제품교환 또는 구입가 환불
5) 부작용	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상
6) 용기파손 등으로 인한 상해 사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상