

## < 붙임 >

### 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 <b>(51.2)</b>	121 (100.0)
무료체험 미포함	229 (28.6)	211 (26.3)	166 (20.7)	195 <b>(24.3)</b>	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	<b>49.3</b>	125	<b>17.3</b>
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	<b>13</b> <b>(6.1)</b>	<b>54</b> <b>(25.5)</b>	<b>67</b> <b>(31.6)</b>	57 (26.9)	14 (6.6)	7 (3.3)	212 (100.0)
일반건강식품	52 (7.3)	120 (16.9)	159 (22.4)	<b>143</b> <b>(20.1)</b>	<b>116</b> <b>(16.3)</b>	<b>120</b> <b>(16.9)</b>	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](http://www.ccn.go.kr))’ 또는 ‘소비자24(모바일앱, [www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있음.

☐ 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