



보도 일시	2024. 7. 12.(금) 06:00	배포일	2024. 7. 11.(목)
담당 부서	경기인천지원 주택공산품팀	담당자	정고운 팀장(031-370-4711) 홍득용 대리(031-370-4718)

## 의료용구, 무료체험 기간·위약금 등 계약내용 꼼꼼히 확인해야

- 제품 구입 전, 비교체험·평판확인 등을 통해 신중히 선택 필요 -

최근 건강에 대한 소비자들의 관심이 높아지면서 안마의자나 마사지기 등 의료용구\*를 구입하는 소비자가 늘고 있다. 이와 함께 관련 소비자피해도 지속적으로 발생하고 있어 주의가 요구된다.

\* (의료용구) 안마의자, 마사지기, 보청기 등

### □ 품질 불만은 줄고 계약 분쟁은 늘어

최근 약 3년간(2021년~2024년 1분기) 한국소비자원(원장 윤수현)에 접수된 의료용구 관련 피해구제 신청은 총 1,188건으로 매년 350건 이상 발생하고 있으며, 올해 1분기까지는 98건이 접수되어 전년 동기(91건) 대비 7.7% 증가했다.

피해유형별로 살펴보면, ‘품질 관련’이 63.3%(752건)로 가장 많았고, 이어 ‘계약 관련’ 30.5%(362건), ‘표시·광고’ 3.6%(43건), ‘부당행위’ 1.9%(23건) 순이었다. 제품의 품질 미흡이나 하자 등 ‘품질 관련’ 피해 비중은 감소 추세지만 청약철회 거부나 위약금 등 주요 계약 내용 미고지로 인한 ‘계약 관련’ 피해는 증가하고 있다.

#### [ 피해유형별 현황 ]

(단위: 건, %)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년 1분기	계
품질 관련	238 (65.2)	246 (66.8)	218 (61.1)	50 (51.0)	752 (63.3)
계약 관련	101 (27.7)	100 (27.2)	119 (33.3)	42 (42.8)	362 (30.5)
표시·광고	16 (4.4)	14 (3.8)	10 (2.8)	3 (3.1)	43 (3.6)
부당행위	4 (1.1)	7 (1.9)	9 (2.5)	3 (3.1)	23 (1.9)
기타*	6 (1.6)	1 (0.3)	1 (0.3)	-	8 (0.7)
계	365 (100.0)	368 (100.0)	357 (100.0)	98 (100.0)	1,188 (100.0)

\* (기타) 단순문의, 가격 등

□ **안마의자 AS 후에도 하자가 지속되는 피해 많아**

품목별로는 안마의자(렌탈 계약 포함)가 508건(42.8%)으로 가장 많았고 마사지기 153건(12.9%), 보청기 99건(8.3%) 순으로 접수되어 주요 3개 품목이 전체의 64.0%를 차지했다.

안마의자의 경우 수리 후에도 하자가 반복되는 피해가 145건(28.5%)으로 가장 많았는데, 동일 하자로 8회나 수리받은 사례도 있어 구입 전 제품의 사용 후기 등을 확인할 필요가 있다. 마사지기는 제품의 효과가 기대 이하이거나 부작용이 발생하는 사례가 많았으며, 보청기의 경우 무료체험 기간 내에 반품했는데도 대금을 청구하거나 제품의 효과가 미흡한 피해가 많아 주의가 요구된다.

[ 주요 품목별 현황 ]

(단위: 건)

구분	품질 관련	계약 관련	표시광고	부당행위	기타	계
안마의자	367	120	12	7	2	508
마사지기	102	40	8	2	1	153
보청기	69	22	3	3	2	99
계	538	182	23	12	5	760

□ **60대 이상의 피해가 가장 많고 합의율도 낮아**

연령대가 확인된 1,172건 중에는 ‘60대 이상’이 28.4%(333건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘40대’ 27.0%(316건), ‘50대’ 22.6%(265건) 순이었다. 연령대가 높아질수록 ‘온라인 판매’ 비중이 낮았는데, ‘60대 이상’은 ‘일반판매’와 ‘방문판매’ 비중이 다른 연령대에 비해 높았다.

※ (판매방법 구분) 온라인판매, 일반판매, 방문판매

‘60대 이상’은 의료용구 전체 합의율(62.7%) 대비 약 10%p 낮은 합의율을 보였다. 의료용구 계약 시 판매원의 설명에만 의존하지 말고 무료체험 기간, 위약금 등 주요 계약 내용을 꼼꼼하게 살펴봐야 하며, 충분한 사전체험 후에 구매하는 것이 좋다.

□ **구입 시 사전체험 등 제품 정보 및 계약 내용 꼼꼼히 확인해야**

한국소비자원은 의료용구 관련 소비자피해 예방을 위해 ▲개인별로 효능·효과 체감에 차이가 있으므로 사전에 충분히 체험해 볼 것, ▲계약 시 무료체험 및 반품가능 기간을 확인하고 구체적으로 계약서에 기재할 것, ▲구입 희망 제품 평판을 확인할 것, ▲분쟁 발생에 대비해 영수증, 품질보증서, 광고 내용 등 관련 자료를 보관할 것, ▲전문 의료용구는 정확한 진단을 받은 후에 구입할 것, ▲제품 하자 발생 시 근거 자료를 확보하여 사업자에게 즉시 통보할 것 등을 당부했다.

## < 붙임 1 >

### 1 피해구제 신청 현황

#### □ 연도별

- 최근 약 3년간('21년~'24년 1분기) 한국소비자원에 접수된 의료용구 관련 피해 구제 신청은 총 1,188건으로 지속적으로 발생하고 있음.

#### [ 연도별 현황 ]

(단위: 건)

2021년	2022년	2023년	2024년 1분기	계
1분기	1분기	1분기		
365	368	357	98	1,188
102	103	91		

#### □ 판매방법별 · 피해유형별

- 판매방법별로 살펴보면, '온라인판매'가 50.3%(597건)로 가장 많았으며 '일반 판매' 41.9%(498건), '방문판매'가 7.8%(93건)를 차지함.
- 피해유형별로 살펴보면, '품질 관련'이 63.3%(752건)로 가장 많았고, 다음으로 '계약 관련'(30.5%, 362건), '표사·광고'(3.6%, 43건), '부당행위' (1.9%, 23건) 순이었음.
  - (품질 관련) 제품 하자 주장에 대해 사용자 과실이라며 환급 및 무상수리 거부, 품질보증기간 경과 제품의 수리 거부 등
  - (계약 관련) 단순변심 청약철회 요구 처리 지연 또는 거부, 계약해지 시 위약금, 과다 반품 비용 등 청구, 주요 내용에 대한 사전 고지 미흡 등
  - (표사·광고) 표사·광고의 오류나 부정확한 정보로 인해 주문과 다른 제품을 제공 받은 경우 등

#### [ 판매방법별 · 피해유형별 현황 ]

(단위: 건, (%))

구분	품질 관련	계약 관련	표사·광고	부당행위	기타	계
온라인판매	329 (55.1)	222 (37.2)	32 (5.4)	9 (1.5)	5 (0.8)	597 (100.0)
일반판매	375 (75.3)	101 (20.3)	9 (1.8)	10 (2.0)	3 (0.6)	498 (100.0)
방문판매	48 (51.6)	39 (41.9)	2 (2.2)	4 (4.3)	-	93 (100.0)
계	752 (63.3)	362 (30.5)	43 (3.6)	23 (1.9)	8 (0.7)	1,188 (100.0)

- 연도별 피해유형 분석 결과, '품질 관련' 피해 비중은 감소 추세지만 청약 철회 거부나 위약금 등 주요 계약 내용 미고지로 인한 '계약 관련' 피해는 증가하고 있다.

[ 연도별·피해유형별 현황 ]

(단위: 건, %)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년 1분기	계
품질 관련	238 (65.2)	246 (66.8)	218 (61.1)	50 (51.0)	<b>752</b> <b>(63.3)</b>
계약 관련	101 (27.7)	100 (27.2)	119 (33.3)	42 (42.8)	<b>362</b> <b>(30.5)</b>
표시·광고	16 (4.4)	14 (3.8)	10 (2.8)	3 (3.1)	<b>43</b> <b>(3.6)</b>
부당행위	4 (1.1)	7 (1.9)	9 (2.5)	3 (3.1)	<b>23</b> <b>(1.9)</b>
기타*	6 (1.6)	1 (0.3)	1 (0.3)	-	<b>8</b> <b>(0.7)</b>
계	365 (100.0)	368 (100.0)	357 (100.0)	98 (100.0)	<b>1,188</b> <b>(100.0)</b>

\* (기타) 단순문의, 가격 등

□ 주요 품목별

- 주요 품목별로 살펴보면, 안마의자(렌탈 계약 포함)가 508건(42.8%)으로 가장 많았고 마사지기 153건(12.9%), 보청기 99건(8.3%) 순으로 접수되어 주요 3개 품목이 전체의 64.0%를 차지함.

[ 주요 품목별 현황 ]

(단위: 건)

구분	품질 관련	계약 관련	표시·광고	부당행위	기타	계
안마의자	367	120	12	7	2	<b>508</b>
마사지기	102	40	8	2	1	<b>153</b>
보청기	69	22	3	3	2	<b>99</b>
계	<b>538</b>	<b>182</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>760</b>

□ 연령대별

- 연령대 확인이 가능한 1,172건 중 '60대 이상'이 28.4%(333건)로 가장 많았고, 다음으로 '40대' 27.0%(316건), '50대' 22.6%(265건), '30대' 17.0%(199건) 순이었으며, '40대 이상'이 78.0%(914건)로 대부분을 차지함.
- 연령대가 높아질수록 '온라인판매' 비중이 낮고 '일반판매' 비중이 높았으며 '60대 이상'은 보청기 등 온라인으로 구입하기 어려운 품목의 구입 비중이 높아 '일반판매'가 절반 이상을 차지함.

[ 판매방법별 · 연령대별 현황 ]

(단위: 건, (%))

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
온라인판매	39 (66.1)	118 (59.3)	169 (53.5)	134 (50.6)	127 (38.1)	587 (50.1)
일반판매	15 (25.4)	69 (34.7)	123 (38.9)	112 (42.3)	173 (52.0)	492 (42.0)
방문판매	5 (8.5)	12 (6.0)	24 (7.6)	19 (7.1)	33 (9.9)	93 (7.9)
계	59 (100.0)	199 (100.0)	316 (100.0)	265 (100.0)	333 (100.0)	1,172 (100.0)

[ 연령대별 합의율 현황 ]

(단위: 건, (%))

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
합의	42 (71.2)	118 (59.3)	202 (63.9)	142 (53.6)	151 (45.4)	655 (55.9)
미합의	12 (20.3)	63 (31.7)	90 (28.5)	91 (34.3)	137 (41.1)	393 (33.5)
조정신청	5 (8.5)	18 (9.0)	24 (7.6)	32 (12.1)	45 (13.5)	124 (10.6)
계	59 (100.0)	199 (100.0)	316 (100.0)	265 (100.0)	333 (100.0)	1,172 (100.0)

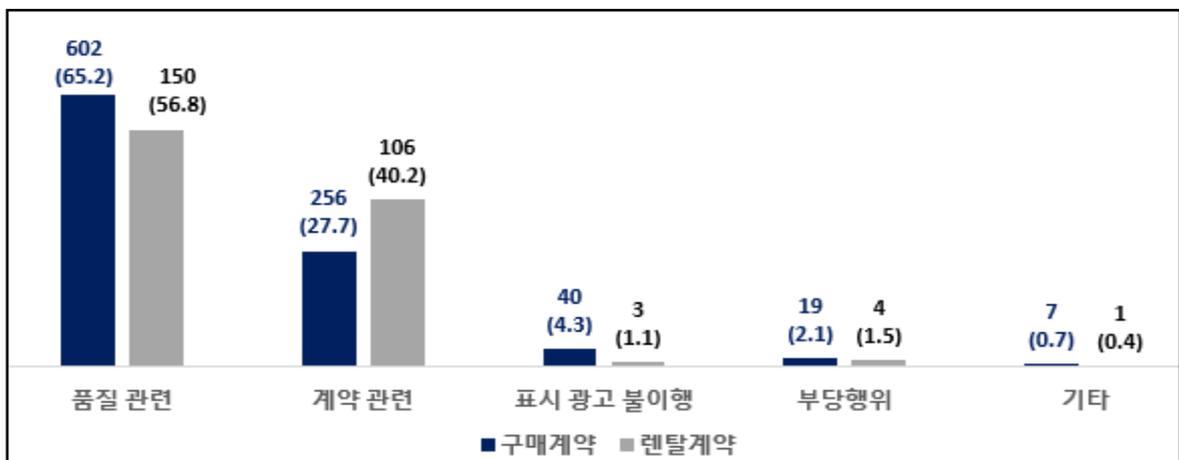
□ 계약내용별

○ 고가 의료용구의 경우 렌탈계약을 체결하는 경우가 많았고,

- 피해구제 신청 1,188건 중 렌탈계약을 체결한 264건을 확인해보면, '계약 관련' 불만이 40.2%(106건)로 일반 구매계약(256건, 27.7%) 대비 상대적으로 높은 비중을 차지하고 있어 계약 전 위약금 조항 등에 대한 꼼꼼한 확인이 필요함.

[ 계약내용별·피해유형별 현황 ]

(단위: 건, (%))



**【사례1】 수차례 수리 후에도 하자가 반복되는 안마의자 교환 요구**

- A씨는 2022. 1. B사업자로부터 안마의자를 구입함.
- 안마의자의 다리 길이 자동 조절 기능, 안마볼 하자가 발생해 B사업자가 8회 수리를 진행했으나 하자가 지속됨.
- A씨는 B사업자에게 교환을 요구하자 B사업자는 수리만 가능하다고 함.

**【사례2】 마사지기 수리 요구**

- C씨는 2022. 11. 온라인 쇼핑몰을 통해 D사업자로부터 마사지를 구입함.
- 사용 4개월 후 하자가 발생해 C씨가 수리를 요구하자 D사업자는 품질보증 기간은 3개월이라며 수리를 거부함.

**【사례3】 설치 당일 하자가 확인된 안마의자의 교환 또는 계약해지 요구**

- E씨는 2023. 2. F사업자와 안마의자 렌탈계약을 체결함.
- 설치 당일 E씨는 제품의 흠집, 가죽의 얼룩 등을 확인하고 F사업자에게 교환을 요구함.
- F사업자는 수리만 가능하며 계약해지 시 약 1,500,000원의 위약금 등이 발생한다고 통보함.

**【사례4】 부작용 발생으로 무료 체험기간 내에 반품한 의료용구의 환급 요구**

- G씨는 2023. 2. H사업자의 7일 무료체험 광고를 확인하고 의료용구를 구입함.
- G씨는 제품 사용 후 피부 질환이 발생해 무료체험 기간 내에 환급을 요구했으나 H사업자는 이를 거부함.

**【사례5】 소음 하자가 발생한 보청기의 환급 요구**

- I씨는 2023. 10. J사업자로부터 보청기를 구입함.
- 제품 사용 시작부터 소음이 발생해 J사업자가 수차례 수리를 진행했으나 소음이 지속됨.
- I씨는 J사업자에게 환급을 요구했으나 J사업자는 이를 거부함.

□ (구매·계약 시) 계약 내용을 정확하게 확인하고 신중하게 계약한다.

- 의료용구는 비교적 고가의 제품이 많고 효능·효과가 개인차를 보일 수 있어 체험을 통해 효과를 경험해보거나 후기 등을 충분히 확인한다.
- A/S 후에도 동일 하자가 반복될 가능성이 있으므로 구입 희망 제품의 평판 등을 충분히 확인하고 구입한다.
- 원하는 기능 포함 여부를 계약 전 꼼꼼하게 점검한다.
- 판매원의 구두 설명에만 의존하지 말고 청약철회 기간, 무료체험 기간, 품질 보증 기간, 사은품 등에 대한 구두 약정이나 추가·변경된 계약 내용이 있는 경우 계약서에 반영한다.
- 렌탈 계약을 해지하는 경우 상당한 위약금, 운송비 등이 청구될 수 있으므로 계약 전 계약해지에 관한 사항을 자세히 확인한다.

□ (구매·계약 후) 구성품, 제품의 정상 작동 여부 등을 꼼꼼히 확인한다.

- 제품을 사용한 이후에는 환급, 교환 등을 거부할 수 있으므로 가격 불만 등 단순 변심인 경우, 사용 전에 사업자에게 청약철회 의사를 표시한다.
- 제품의 정상 작동 여부, 구성품 누락 여부 등을 꼼꼼하게 점검하고 사용상 주의사항을 확인한다.
- 무료체험 기간을 정확하게 확인하고 자신에게 맞지 않거나 성능이 기대를 충족하지 않는 경우, 반드시 무료체험 기간 이내에 사업자에게 반품 의사를 통보한다.
- 사용 중 제품의 하자나 부작용이 발생하면 사용을 중지하고 사업자에게 즉시 통보한 후 입증자료를 제출한다.

## < 붙임 2 >

### 1 품목별 소비자분쟁해결기준

#### □ 의료용구

의 료 기 기		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능.기능상의 하자로 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능.기능상의 하자 - 하자 발생 시  - 수리하였으나 고장이 재발(2회째)  - 수리 불가능 시  - 교환 불가능 시  - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상 수리  ○ 제품교환 또는 구입가 환급  ○ 제품교환 또는 구입가 환급  ○ 구입가 환급  ○ 구입가 환급	
3) 부품보증기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 . 정상적인 상태에서 자연 발생한 성능.기능상의 하자로 인해 발생된 경우  . 소비자의 고의.과실로 인한 고장인 경우  - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급   ○ 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환  ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급(최고한도 : 구입가격)	
4) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내  - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급  ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급	
5) 제품하자로 인한 상해사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	