

반려동물 소비자피해 73.4% 분양에서 발생, 60%는 1주일 내 발병·폐사 장례비용 14~140만원 최대 10배 차이, 소비자선택 위한 정보 부족



유선엽 간사
한국소비자연맹
cukip@cuk.or.kr

1. 조사개요

2020년 말 기준 국내 반려인은 1,448명이고 키우는 반려동물 수가 860만 마리에 육박하면서 반려동물 관련 시장 규모는 계속해서 성장하고 있고 반려동물을 가족 같이 생각하는 소비자가 늘어나면서 반려동물 관련 소비자 피해도 지속적으로 발생하고 있다. 반려동물을 분양받는 첫 단계에서부터 동물병원에서 예방접종 및 진료비를 지출하고 반려동물이 사망하면 장례까지 치르는 과정까지 소

비자의 비용부담 증가와 함께 소비자 피해의 유형도 다양해지고 있다.

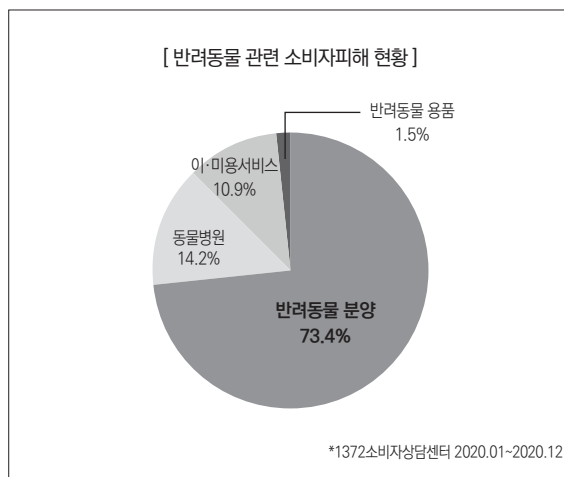
이에 한국소비자연맹(회장 강정화)은 2020년 1372 소비자상담센터에 접수된 반려동물 관련 소비자상담을 분석하고, 수도권 동물병원 54곳 방문 가격조사 및 동물 장묘업체 21곳의 장례비용과 장례용품의 가격 조사를 실시했다. 지난해 수의사법 통과로 동물병원 진료비 및 진료항목의 투명성이 기대되는 만큼 장묘 등 반려동물 관련 시장에도 투명성이 확보가 필요하다.

2. 조사결과

반려동물 관련 소비자피해 ①분양 > ②동물병원 진료비 > ③이·미용서비스 > ④용품 순

선천성 질환이나 파보바이러스 원인 등으로 분양 즉시 발병, 환불 등 소비자 분쟁 많아

2020년 1372소비자상담센터에 접수된 반려동물 관련 상담을 분석한 결과 반려동물 분양 관련 피해가 1,624건(73.4%)로 가장 많았고, 동물병원 관련 피해가 314건(14.2%), 반려동물 이·미용서비스가 241건(10.9%), 반려동물 용품 관련 상담이 33건(1.5%)으로 나타났다.



분양과정에서 발생한 소비자피해는 2020년에 1,624건이 접수되었으며 개와 관련한 상담이 1,216건(74.9%)으로 가장 많았고 고양이가 353건

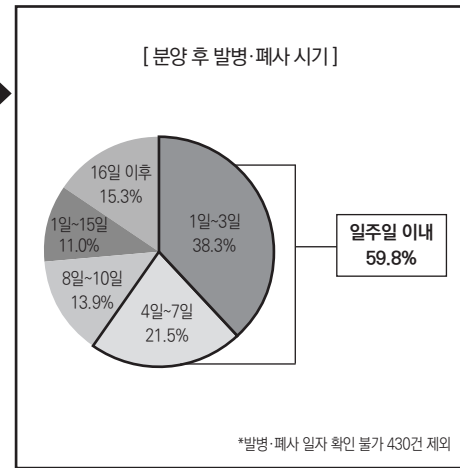
(21.7%), 새(22건.14%) 등 순으로 나타났다. 주요 상담 사유로는 분양 후 반려동물이 질병에 걸리거나 폐사한 경우가 984건(60.6%)으로 가장 많았고 동물병원, 보험, 훈련 등 분양과 연계하여 신청한 서비스에 대한 불만도 90건(5.5%) 접수되었다.

분양을 받은 동물에게 발병·폐사 일자가 확인이 가능한 554건을 분석한 결과, 3일 이내에 발병·폐사가 발생한 경우가 38.3%로 나타났고 7일 이내 발생 비율은 59.8%로 과반수였다. 질병명과 폐사 원인은 주로 심장 기형과 같은 선천성 질환이나 파보바이러스, 코로나 등 생후 1달 이내의 개에게 많이 나타나는 치명적인 질병이 많았다.

정보의 비대칭성으로 인해 소비자는 분양 받을 당시에 동물이 가지고 있는 질병에 대해서 알지 못하고 분양샵에서도 분양 이후 발생한 질병·폐사이므로 환불해주지 않는 경우가 많아 소비자 피해가 많은 것으로 나타났다.

분양 시에 분양비 할인이나 예방접종 비용 할인을 미끼로 동물병원, 보험 등 연계 서비스의 가입을 유도하는 판매방식으로 인한 소비자 피해도 90건(5.5%) 접수되었다. 연계병원이 소비자의 거주지와 너무 멀어 이용하기 힘든 이유로 서비스 해지를 요구해도 환불을 거부당하거나 훈련 서비스를 가입했지만 훈련 효과에 불만족하여 중도 해지를 요청하였으나 거부된 피해사례도 있었다.

순위	상당 내용	건수	비율
1	반려동물 발병·폐사로 인한 피해	984	60.6%
2	단순변심으로 인한 환불	241	14.8%
3	거래과정에서 불만(허위매물, 계약서 관련 등)	200	12.3%
4	연계서비스(병원, 보험, 훈련, 용품 등) 불만	90	5.5%
5	계약금 환불	78	4.8%
6	예약금 환불	31	1.9%
계		1,624	100.0%



진료비 게시한 동물병원은 18%에 불과, 82%는 동물병원 내외부 어디에도 가격 정보 미게시
치과 관련 진료항목들의 가격 차 평균 약 13배로, 가장 차이 큰 진료항목으로 나타나

동물병원의 사전 진료비 게시 실태와 동물병원 간 진료비 가격 차이 실태를 알아보기 위해 동물병원에서 진료 빈도가 높은 항목을 중심으로 수도권 동물병원 54곳을 방문 조사를 실시했다. 조사는 개(5kg미만)를 기준으로 실시했고, 조사 결과는 장비 및 기본 시술 범위에 따라 차이가 존재한다.

조사결과 진료비 게시한 동물병원은 18%에 불과했고, 82%는 동물병원 내외부 어디에도 가격 정보 게시하지 않았다. 조사항목 중 치과 관련 진료항목의 가격 차이가 가장 큰 것으로 나타났다. 발

치(송곳니)의 경우(평균 56,076원) 최저 10,000원부터 최고 200,000원으로 가격차가 20배가량 차이 났고, 폴리싱(평균 58,100원)은 최저 11,000원에서 최고 200,000원으로 가격차가 18.2배 차이 났고 치석제거(평균 162,650원)는 최저 30,000원부터 최고 400,000원으로 13.3배 차이로 나타났다. 치과 진료 시, 기본 진료의 범위 차이가 병원마다 차이가 큰 것에 따른 것으로 보이는데, 마취나 마취 전 검사 등을 기본 진료에 포함시키는지 아닌지에 따라 가격 편차가 높게 나타난 것으로 분석됐다.

중성화수술의 경우, 수컷의 중성화수술은 최저 100,000원 최고 400,000원으로 4배 차이가 났고, 암컷은 최저 120,000원 최고 500,000원으로 4.2배 차이가 났다. 예방접종 관련 항목 중 심장사상충(성충)검사(평균 32,457원)가 최저 9,000원 최고

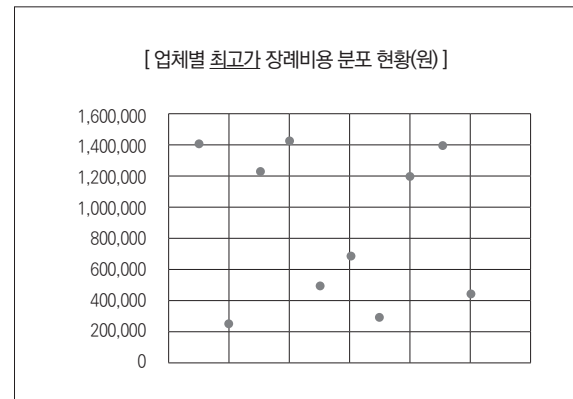
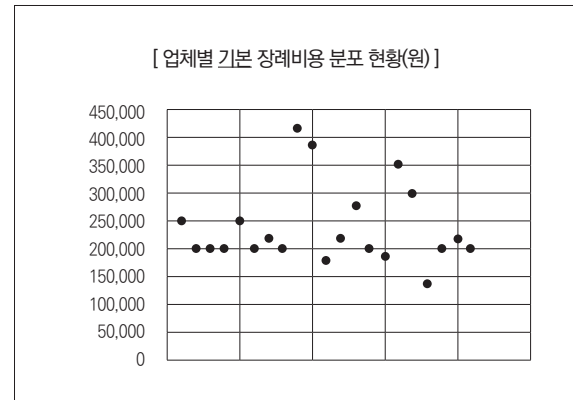
55,000원 최대 6.1배 가격 차이가 나면서 예방접종 중에서 가장 가격 차가 많이 났고, 종합백신이 1.7배로 가장 적게 나타났다.

초진료는 비용을 받지 않는 2곳을 제외하고 최저 2,000원 최고 20,000원 최대 10배 가격 차이가 났고, 재진료는 비용을 받지 않는 곳 6곳을 제외하고 최소 3,300원 최고 20,000원으로 6배 차이, 야간 진료는 4.4배 차이가 났다.

용품선택에 따라 장례비용차 크나 용품정보 부족 최고급 등 모호한 표현 대신 정확한 정보제공 필요

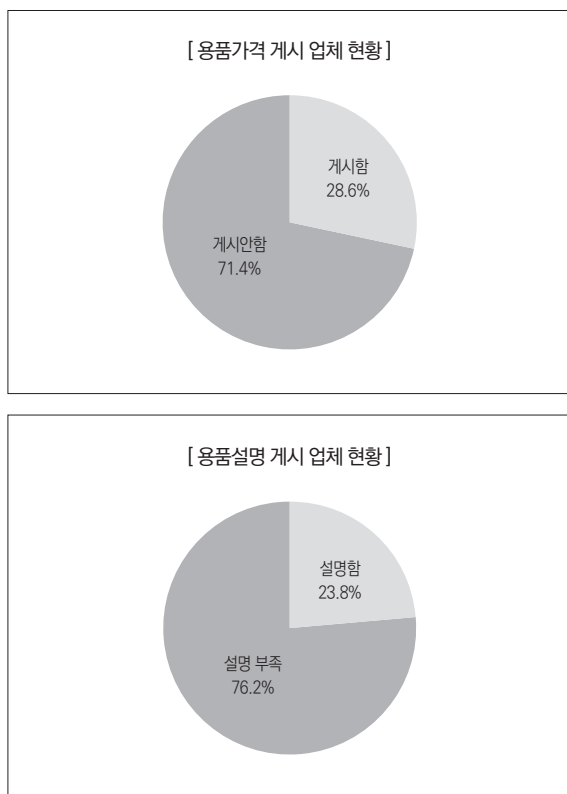
반려동물을 가족 같이 생각하는 가구가 증가하고 있고 동물 사후 처리는 안전과 위생의 관점에서 공동체에게도 중요한 부분으로 장례비용 및 용품비용에 대한 모니터링 조사를 진행했다.

수도권에 위치하고 합법적으로 운영되는 21곳의 동물 장묘업체의 장례비용과 장례 용품 등의 가격 모니터링을 한 결과, 조사대상 중 66.7%의 기본 장례비용이 20만원~30만원사이에 분포하고 있었다. 기본 장례비용 이외에 고급 장례비용도 게시한 10개 업체 중 최고가는 143만원이었고 이 비용에는 최고급 수의, 고급 유골함 등이 포함되는 것으로 나타났다.



*수도권 위치 21곳 업체 기준 **최고가는 미기재 11곳 제외

기본적인 장례절차는 비용과 관계없이 동일했으나 용품 선택에 따라 비용이 크게 차이가 났는데 조사한 장묘업체 21곳 대부분이 용품 가격과 용품에 대한 정보가 부족한 것으로 나타났다. 15곳(71.4%)이 용품가격을 게시하지 않았고 16곳(76.2%)은 용품에 대한 구체적인 정보 없이 '최고급 수의', '고급관', '수제' 등 모호한 표현으로 설명하고 있어 소비자에게 선택을 위한 충분한 정보가 제공되지 않는 것으로 조사되었다. 소비자가 선택할 수 있는 정확하고 객관적인 정보제공이 될 수 있도록 개선되는 것이 필요하다.



*수도권에 위치한 합법 정묘업체 21곳 조사

3. 결론 및 제언

반려동물을 키우는 인구가 증가하면서 반려동물 관련 비용들이 소비자부담이 되고 있다. 특히 노령 반려동물이 증가하면서 장례비용은 필수 지출항목으로 자리 잡고 있지만 업체에서 제공하는 정보가 미비하여 소비자가 충분히 사전 정보탐색을 할 수 없고 용품 품질에 대해 신뢰할 수 없는 등 다양한 소비자 피해가 예상된다. 분양이나 장례비용뿐 아니라 동물병원 진료비에 대한 소비자부담은 더 큰

현실이다. 특별히 반려동물의 수명이 길어지면서 고위험 진료와 수술이 늘어나며 동물병원 진료비와 관련한 소비자부담과 분쟁도 증가하고 있다.

2021년 12월 수의사법 개정안이 국회를 통과하면서 투명한 진료비 공개와 소비자 선택권 확대로 동물병원 관련 물가안정과 소비자 피해 감소를 기대할 수 있게 되었다. 이후 동물병원 진료비 사전공시제 진료비 모니터링 강화로 제도의 실효성을 점검하고 동물병원 현장에서의 수의사법 개정안의 실효성을 높일 수 있는 방안을 모색해야한다. 또한 반려동물 분양과정에서 동물의 질병정보를 투명하게 관리하고 건강정보를 소비자에게 제공하여 분양 후 단기간 내 질병이 발생하거나 폐사했을 경우 소비자 피해를 예방할 수 있는 제도를 마련해야한다. 반려동물 장묘패키지를 다양화하여 소비자의 선택권을 확대하고 용품의 가격과 설명을 제공하여 소비자가 충분히 정보를 가지고 선택할 수 있도록 정보 제공이 필요하다.

한국소비자연맹은 동물병원 진료비, 반려동물 분양 및 용품 등 반려동물 시장에서 소비자들의 선택권 확대와 정보 투명성을 위해 지속적으로 활동을 전개해나갈 예정이다. ▲