	보도자료		사단법인 한국소비자연맹 Consumers Union of Korea ☎ 02-794-7081 (담당 : 황수현 간사) www.cuk.or.kr
	보도일시	2021.01.07(목) 배포 즉시	

동물병원 소비자피해 1위 진료비 과다청구, 동물병원 11%만 사전 가격게시 동물병원 125곳, 필수예방접종 가격차 최대 6배 아간진료비 최대 11배

- 한국소비자연맹, 1372 소비자상담센터 3년간 동물병원 관련 소비자 피해 988건 분석
- 동물병원 진료비 관련 소비자피해 ①진료비 과다청구>②과잉진료>③가격 사전 미고지 순
- 해외 선진국 가격공시제 시행 및 펫보험 활성화로 소비자선택과 부담완화 위해 노력
- 필수적 진료항목인 예방접종부터 진료비표준화 및 가격공시제 시범적 시행 필요

반려동물을 키우는 인구가 천만을 돌파하고 반려동물을 가족으로 여기는 인식이 늘면서 가계에서 동물병원 진료 관련 지출은 필수로 자리 잡았다. 그러나 소비자는 사전에 동물병원 진료비에 대한 정보를 알 수 없어 동물병원 간 비교 선택하기가 어렵고, 병원마다 진료비 가격 차이로 인해 동물병원을 이용하는 소비자들은 불안감과 함께 큰 비용을 지불하며 부담이 증가하고 있다.

한국소비자연맹(회장 강정화)은 2017년부터 2020년 상반기까지 1372소비자상담센터에 접수된 동물병원 피해사례(개, 고양이, 기타 동물 포함)에 대하여 분석하였고 동물병원의 사전 진료비 게시 실태와 동물병원 간 진료비 가격 차이 실태를 알아보기 위해 동물병원의 예방접종/백신 항목을 중심으로 동물병원 125곳을 조사하였다. 또한 주요 펫보험과 진료비 공시를 중심으로 독일, 미국, 영국 등 해외 국가 사례도 비교하여 조사했다.

1372소비자상담센터에 2017년부터 2020년 상반기까지 접수된 동물병원 관련 피해사례는 총 988건이며 의료행위 관련이 463건(46.9%), 진료비 관련이 408건(41.3%), 부당행위 관련이 117건(11.8%)으로 접수되었다.

의료행위 관련	진료비 관련	부당행위 관련
<ul style="list-style-type: none"> • 치료부작용 • 오진 • 치료품질불만 • 위생상태 등 불만 	<ul style="list-style-type: none"> • 과다청구 • 과잉진료 • 사전미고지 및 미동의 진료 • 가격 관련 	<ul style="list-style-type: none"> • 진료거부 • 진료기록 공개 거부 • 기타부당행위

■ 1372 소비자상담센터 소비자피해 실태조사

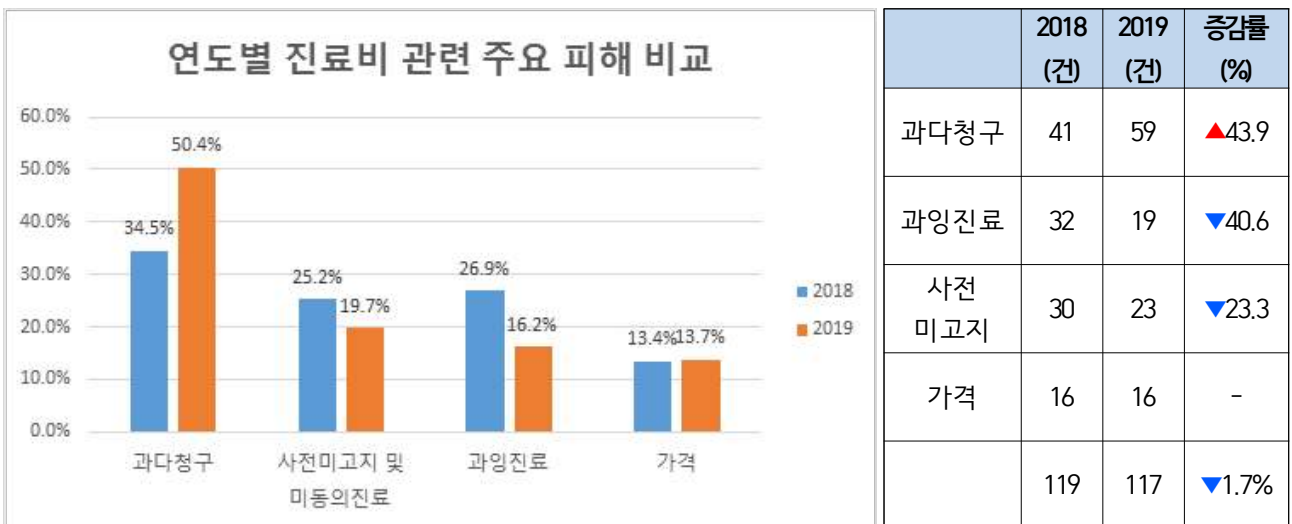
의료행위 관련 피해는 치료부작용, 오진, 치료품질불만, 동물병원 위생 등에 대한 불만으로 나누었고 진료비 관련 피해는 과다청구, 과잉진료, 진료비 사전미고지, 가격 관련에 대한 불만으로 나누고, 부당행위 관련은 진료거부, 진료기록 공개 거부, 기타부당행위로 나누어 분석하였다.

[표1] 동물병원 관련 연도별 피해현황

피해 유형	2017년	2018년	2019년	2020년 상반기	전체
의료행위 관련	140 (49.1)	133 (45.9)	137 (48.4)	53 (40.8%)	463 (46.9%)
진료비 관련	112 (39.3)	119 (41.0)	117 (41.3)	60 (46.2%)	408 (41.3%)
부당행위 관련	33 (11.6)	38 (13.1)	29 (10.2)	17 (13.1%)	117 (11.8%)
총 계	285 (100)	290 (100)	283 (100)	130 (100%)	988 (100%)

* 1372 소비자상담센터(www.ccn.go.kr) : 10개 소비자단체, 공정거래위원회, 한국소비자원, 16개 광역시도 지방자치단체가 참여하는 전국 단위의 통합 상담처리시스템

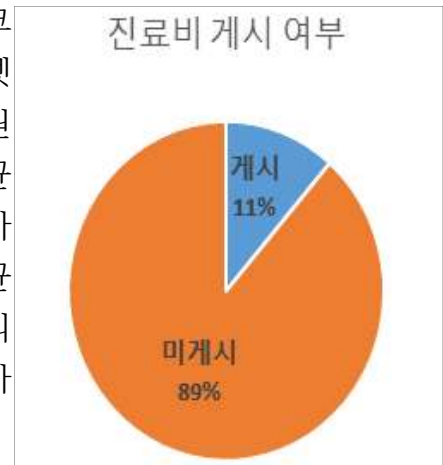
연도별 진료비 관련 주요 피해를 분석한 결과 진료비 과다청구에 대한 불만이 2018년 대비 2019년에 43.9% 증가하였고 사전미고지 및 미동의진료와 과잉진료는 2018년에 비해 2019년에 비율이 다소 감소하였다.



■ 동물병원 125곳 진료비 가격공시 및 필수예방접종 가격조사

동물병원 125곳의 진료비 게시여부를 조사한 결과 14곳(11.2%)의 동물병원만이 진료비를 게시하였으며 나머지 111곳(88.8%)의 동물병원은 내·외부 어디에도 가격정보를 게시

하지 않았다. 진료비를 게시한 14곳 중 8곳이 안내데스크에 게시하였으며, 로비와 진료실이 2곳, 병원외부와 인터넷에 게시한 곳이 1곳씩 있는 것으로 조사되었다. 동물병원의 초진료·재진료·야간진료비를 조사한 결과 초진료는 평균 6,682원으로 최저가 3,000원 최고가 15,000원으로 최저가와 최고가 사이에 5배의 차이가 났다. 재진료는 평균 6,172원으로 최저가 3,000원 최고가 33,000원으로 11배의 차이가 났고, 야간진료비도 평균 23,667원으로 최저가 5,000원 최고가 55,000원으로 11배 차이가 났다.



[표2] 초진료·재진료·야간진료 비용 현황 및 평균 가격

구분	N	평균	최저	최고	차이(W)	차이(배수)
초진료	77	6,682	3,000	15,000	12,000	5
재진료	68	6,172	3,000	33,000	30,000	11
야간진료	12	23,667	5,000	55,000	50,000	11

[표3] 강아지 백신 비용 현황 및 평균 가격

구분	N	평균	최저	최고	차이(W)	차이(배수)
종합백신	118	24,763	15,000	60,000	45,000	4
코로나 백신	118	19,568	10,000	40,000	30,000	4
켄넬코프 백신	117	19,795	10,000	40,000	30,000	4
광견병 백신	116	22,647	10,000	45,000	35,000	4.5
심장사상충	74	13,149	5,000	30,000	25,000	6

강아지 예방접종 항목 중 종합백신, 코로나백신, 켄넬코프 백신은 최저비용과 최고비용이 4배 차이가 나타났고, 광견병 백신은 최저 10,000원 최고 45,000원으로 4.5배, 심장사상충은 최저 5,000원 최고 30,000원으로 6배의 차이가 났다. 백신 가격 분포를 살펴보면 대부분의 백신 가격이 2만원~3만원 범위에 많이 분포해 있었고(종합백신 조사값 중 92%, 코로나백신 조사값 중 79%, 켄넬코프 백신 조사값 중 81%, 광견병 백신 조사값 중 88%) 심장사상충은 만원 미만에 45%, 1만원~2만원에 39%, 2만원~3만원에 13%로 다른 백신에 비해 고르게 분포되어 있었다.

■ 동물병원 관련 해외 주요선진국 운영 실태 조사

	한국	독일	미국	영국	캐나다	일본
펫보험	△	○	○	○	○	○
진료비 공시여부	×	확인 안 됨	○	○	○	○
비고		GOT : 진료비 하한선 3배 이상 청구 불가	반려동물보험으로 치료비 80%보장	의약품, 수술비, 각종검사비용 보장	사전에 고진된 비용 초과 부과 금지	진료비 정보를 정부가 주체가 되어 홈페이지에 공시

※Gebührenordnung für Tierärzte(GOT) : 과잉가격 청구로부터 소비자(반려동물 보호자)를 보호하고
가격 경쟁으로 인한 진료의 질 저하를 방지하는 규정

※한국의 경우 펫보험이 존재하나 가입률이 0.1%로 활성화가 안 되어있음

독일, 미국, 영국, 캐나다, 일본의 반려동물 시장의 실태를 파악하고 각국별로 소비자의 진료비 부담을 덜기위해 어떠한 제도와 장치가 있는지 조사한 결과, 펫보험이 존재하나 아직 진료항목 표준화 등의 여러 가지 외부환경으로 활성화되지 않은 한국에 비해 영국, 캐나다, 일본은 펫보험 이용이 활발해 소비자의 부담완화를 위해 기여하고 있는 것으로 보인다. 특히 영국의 반려동물 가입률은 23%로 스웨덴에 이어 세계적으로 매우 높은 수준이었고, 캐나다는 2019년 기준 약 30만 마리의 반려동물이 보험에 가입하여 크게 증가추세에 있으며 일본 또한 반려동물보험이 지속적인 성장세에 있는 것으로 나타났다.

진료비 가격공시의 경우 미국은 격년으로 동물병원의 수가 동향을 조사한 The Veterinary Fee Reference를 발간하여 믿을 만한 데이터를 제공함으로써 병원들이 올바르게 경쟁력 있는 가격을 책정하게 하고 있으며, 영국은 수의사를 위한 행동강령을 투명하게 운영하며 수의사의 처방전과 의약품에 대한 소비자의 정보접근성을 높여 시장의 공정 환경을 위해 노력하고 있다.

이외에 독일은 과잉 가격 청구로부터 소비자를 보호하고 가격 경쟁으로 인한 진료의 질 저하를 방지하기 위해 ‘GOT’로 불리는 제도를 운영하며 진료비 하한선의 3배 이상은 청구할 수 없도록 규제하여 소비자의 피해를 예방하고 있다.

진료비 과다청구에 대한 소비자피해를 예방하고 동물병원 이용 시 가격부담에 소비자의 불안과 부담을 완화하기 위해 신속하게 가격공시제와 함께 진료비에 대한 표준화가 이루어져야 하며 소비자에게 믿을 수 있는 정보채널을 통해 동물병원에 대한 정보를 얻을 수 있도록 하는 부분이 정책적으로 고려되어야 할 것이다. 필수예방접종의 경우 반려동물을 키우는 소비자나 아닌 모든 국민에게 영향을 미치는 만큼 필수예방접종에 대해서는 보다 신속하게 가격표준화와 진료비공시제를 실시해 소비자의 불안과 부담을 완화하는 것이 필요하다.

■ 별첨자료

[자료1] 동물병원 관련 소비자 피해 유형별 현황

피해 유형	세부 내용	2017년	2018년	2019년	2020년	전 체
		건수(%)	건수(%)	건수(%)	건수(%)	건수(%)
의료행위 관련	소 계	140 (49.1)	133 (45.9)	137 (48.4)	53 (40.8%)	463 (46.9%)
	치료 부작용	78 (27.4)	74 (25.5)	73 (25.8)	17 (13.0)	242 (24.5%)
	오진	30 (10.5)	28 (9.7)	32 (11.3)	13 (10.0)	103 (10.4%)
	치료 품질불만	28 (9.8)	29 (10.0)	32 (11.3)	21 (16.2%)	110 (11.1%)
	병원 위생상태	4 (1.4)	2 (0.7)	0 (0.0)	2 (1.5%)	8 (0.8%)
진료비 관련	소 계	112 (39.3)	119 (41.0)	117 (41.3)	60 (46.2%)	408 (41.3%)
	과다 청구	48 (16.8)	41 (14.1)	59 (20.8)	30 (23.1%)	178 (18.0%)
	과잉 진료	23 (8.1)	32 (11.0)	19 (6.7)	11 (8.5%)	85 (8.6%)
	사전 미고지	22 (7.7)	30 (10.3)	23 (8.1)	6 (4.6%)	81 (8.2%)
	가격 관련	19 (3.5)	16 (5.5)	16 (5.7)	13 (10.0%)	64 (6.5%)
부당행위 관련	소 계	33 (11.6)	38 (13.1)	29 (10.2)	17 (13.1%)	117 (11.8%)
	진료기록 공개거부	10 (6.7)	27 (9.3)	16 (5.7)	10 (7.7%)	63 (6.4%)
	진료 거부	5 (1.8)	3 (1.0)	4 (1.4)	3 (2.3%)	15 (1.5%)
	기타 부당행위	18 (6.3)	8 (2.8)	9 (3.2)	4 (3.1%)	39 (3.9%)
합 계	285 (100)	290 (100)	283 (100)	130 (100%)	988 (100%)	

[자료2] 진료비 과다청구 내원이유

진료비과다청구			
순위	내원이유	건수	비율
1	검사 (혈액검사, x-ray촬영등)	37	20.8%
2	기타 (예방접종, 치과치료, 의약품, 주사제 등)	22	12.4%
3	골절 (슬개골 탈구등)	14	7.9%
4	염증성질환 (장염, 위염, 결막염, 체장염등)	13	7.3%
5	만성질환 (피부질환, 폐렴, 허리디스크등)	13	7.3%
6	중성화	12	6.7%
7	일상사고 (삼킴, 물림, 찢김등)	10	5.6%
8	미용, 보호 등	7	3.9%
9	급성질환 (급성신부전, 요로결석 등)	5	2.8%
10	중대질병 (심장비대증, 암 등)	2	1.1%
11	미기재	43	24.2%
12	계	178	100.0%

[자료3] 초진료·재진료·야간진료 비용 현황 및 평균 가격

구분	N	평균	최저	최고	차이(₩)	차이(배수)
초진료	77	6,682	3,000	15,000	12,000	5
재진료	68	6,172	3,000	33,000	30,000	11
야간진료	12	23,667	5,000	55,000	50,000	11

(단위:원)

[자료4] 강아지 백신 비용 현황 및 평균 가격

구분	N	평균	최저	최고	차이(₩)	차이(배수)
종합백신	118	24,763	15,000	60,000	45,000	4
코로나 백신	118	19,568	10,000	40,000	30,000	4
켄넬코프 백신	117	19,795	10,000	40,000	30,000	4
광견병 백신	116	22,647	10,000	45,000	35,000	4.5
심장사상충	74	13,149	5,000	30,000	25,000	6

(단위:원)

[자료5] 강아지 백신 비용 구간 별 분포

가격	백신 종류									
	종합백신	비율	코로나 백신	비율	켄넬코프 백신	비율	광견병 백신	비율	심장사상충 백신	비율
1만원 미만	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	33	44.6%
1만원-2만원	2	1.7%	22	18.6%	20	17.1%	12	10.3%	29	39.2%
2만원-3만원	108	91.5%	93	78.8%	95	81.2%	102	87.9%	10	13.5%
3만원-4만원	6	5.1%	2	1.7%	1	0.9%	1	0.9%	2	2.7%
4만원-5만원	0	0.0%	1	0.8%	1	0.9%	1	0.9%	0	0.0%
5만원-6만원	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6만원 이상	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
총계	118	100%	118	100%	117	100%	116	100%	74	100%
평균 가격	24,763		19,568		19,795		22,647		13,149	

(단위:원)