

	보도자료		사단법인 한국소비자연맹 Consumers Union of Korea ☎ 02-794-7081 (담당 : 황수현 간사) www.cuk.or.kr
	보도일시	2021.11.24(수) 배포 즉시	

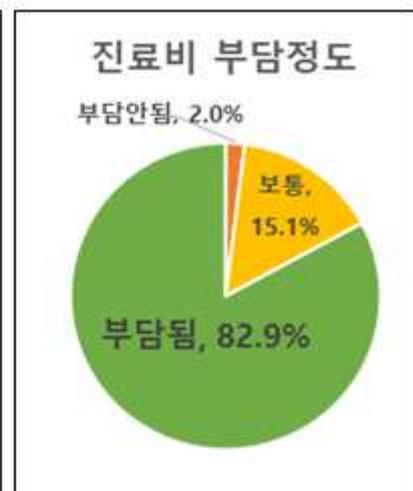
동물병원 1회 평균 진료비 8만4천원, 10명 중 8명 소비자 진료비 부담 소비자 23%만 진료 전 정보 받아, 진료비 사전정보 제공 강화 필요

- 한국소비자연맹, 동물병원 이용경험 소비자 1천명 대상 '동물병원 이용 실태조사' 실시
- 동물병원 주요불만 ①진료비 사전미고지> ②병원간 금액차이> ③진료비 과다청구 순
- 진료비 등 정보 온라인 커뮤니티 의존도 높아 객관적이고 정확한 정보제공 창구 필요

한국소비자연맹(회장 강정화)은 소비자들의 동물병원 진료비에 대한 소비자 부담정도, 소비자의 진료비 비교 방법, 동물병원에 대한 소비자 불만사항 등을 알아보기 위해 동물병원 이용경험이 있는 만 20세 이상의 남녀 1,000명을 대상으로 소비자 인식도 조사를 실시하였다. 동물병원을 이용하는 소비자의 1회 평균 진료비 지출비용은 8만 4천원으로 나타났고 82.9%의 소비자가 진료비가 부담된다고 응답하였다. 동물병원 관련한 불만사항은 진료비 사전미고지가 16.8%로 가장 높게 나타났고 병원간 금액차이, 진료비 과다청구 등의 순으로 나타나 상위 3위가 모두 진료비와 관한 것으로 조사되었다. 동물병원에 바라는 개선점 또한 '진료비 의무 게시', '진료비 비교사이트 활성화', '진료항목/가이드라인 마련' 등으로 진료비와 진료항목에 대한 부분이 상위를 차지했다.

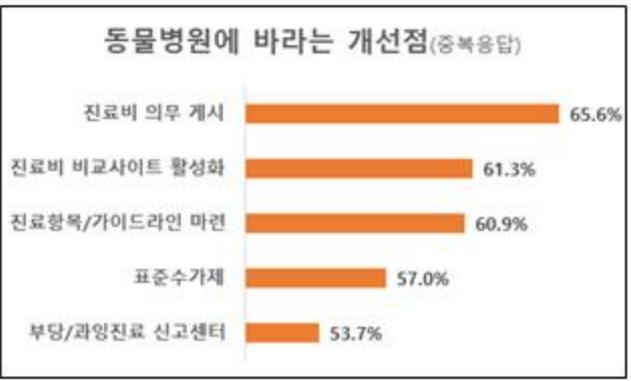
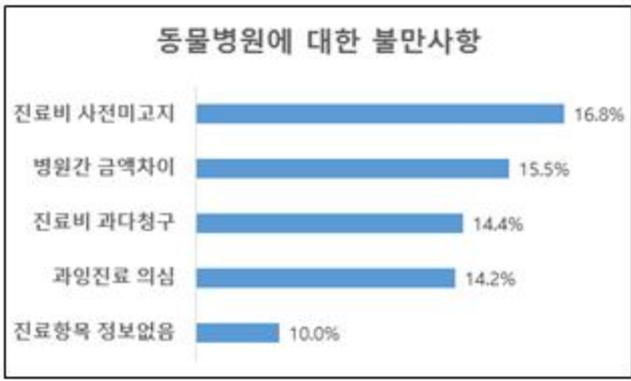
■ 평균 1회 진료비 약 84,000원 지출, 82.9%의 소비자가 “병원진료비 부담 느껴” 응답

- 1회 평균 진료비 지출 비용은 8만 4천원으로 나타났고 '5~10만원 미만' 지출한다는 소비자가 41.6%로 가장 많았고 '10만원 이상'이 33.0%, '5만원 미만'이 25.4%였다. 진료비 부담정도를 묻는 문항에서는 82.9%의 소비자가 진료비가 부담된다고 응답하였다.



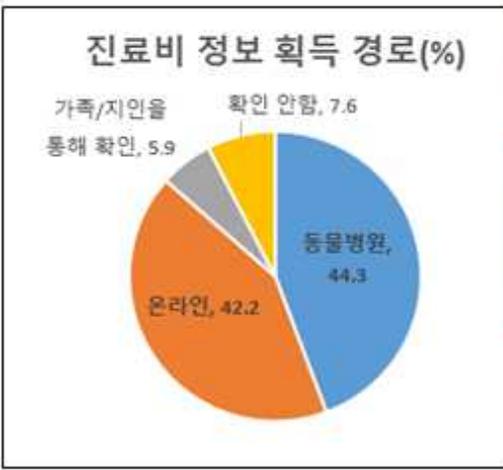
■ “동물병원 진료비 정보 게시 의무화 필요“…상세한 진료비 내용에 대한 소비자 요구 높아

- 소비자들은 동물병원 관련 불만사항에 대해 ‘진료비 사전 고지 없음’라는 응답이 16.8%로 가장 많았다. 뒤이어 ‘병원 간 금액 차이 큼’ 15.5%, ‘진료비 과다 청구’가 14.4%, ‘과잉진료 의심’이 14.2% 등으로 나타났다.
- 소비자들은 동물병원 관련 개선사항(중복응답)에 대해 ‘동물병원내 진료비 정보 게시 의무화’라는 응답이 65.6%로 가장 많았다. 뒤이어 ‘동물병원 진료비 비교사이트/앱 활성화’ 61.3%, ‘반려동물 적정 진료항목/가이드라인 마련’이 60.9% 등으로 나타나 진료비 정보 및 진료항목 표준화에 대한 소비자들의 요구가 높은 것을 알 수 있다.



■ 42.2%의 소비자가 온라인에서 진료비 정보 획득, ‘반려동물 커뮤니티’에 대한 의존을 증가

- 진료비에 대한 정보는 44.3%의 소비자가 동물병원에서 얻는 것으로 조사되었고 42.2%의 소비자가 온라인(인터넷, 반려동물 커뮤니티)에서 정보를 얻는 것으로 나타났다. 2021년 들어 동물병원에서 진료비 정보를 획득하는 비율이 줄고 반려동물 커뮤니티에서 정보를 얻는다는 소비자가 늘어 반려동물 커뮤니티가 주요 정보원으로 자리잡고 있는 것을 알 수 있었다.



정보 획득 경로	2019년	2020년	2021년
동물병원	49.0%	49.7%	44.3%
인터넷 검색	20.3%	22.2%	23.2%
반려동물 커뮤니티	15.9%	15.5%	19.0%
가족/지인을 통해 확인	6.7%	5.1%	5.9%
확인 안함	8.1%	7.5%	7.6%

반려동물 인구의 꾸준한 증가와 함께 정기적으로 동물병원 진료가 필요한 노령반려동물의 비율이 늘어나면서 동물병원 진료비·항목에 대한 소비자들의 관여도는 점차 높아져 사전 진료비 정보 게시 의무, 진료항목 가이드라인 마련 등 소비자들의 알권리에 대한 목소리가 어느때보다도 높다. 동물병원의 정보 제공 미흡으로 인해 소비자들은 반려동물 커뮤니티, 인터넷 등을 통해 진료비, 진료항목에 대한 정보를 공유하고 있고 있는 실정이다.

다. 소비자들간의 정보 교류는 정보 획득, 소비자 피해 예방의 측면에서 바람직하지만 온라인 상의 잘못된 정보로 인한 소비자 피해도 우려된다. 전문적인 기관으로서 동물병원이 소비자와의 신뢰를 회복하기 위해서는 진료비와 진료항목에 정보를 사전에 제공하여 소비자가 진료비를 예측할 수 있게 하여 공정환경 속에서 소비자의 부담을 완화할 수 있는 환경을 마련하는 것이 필요하다.

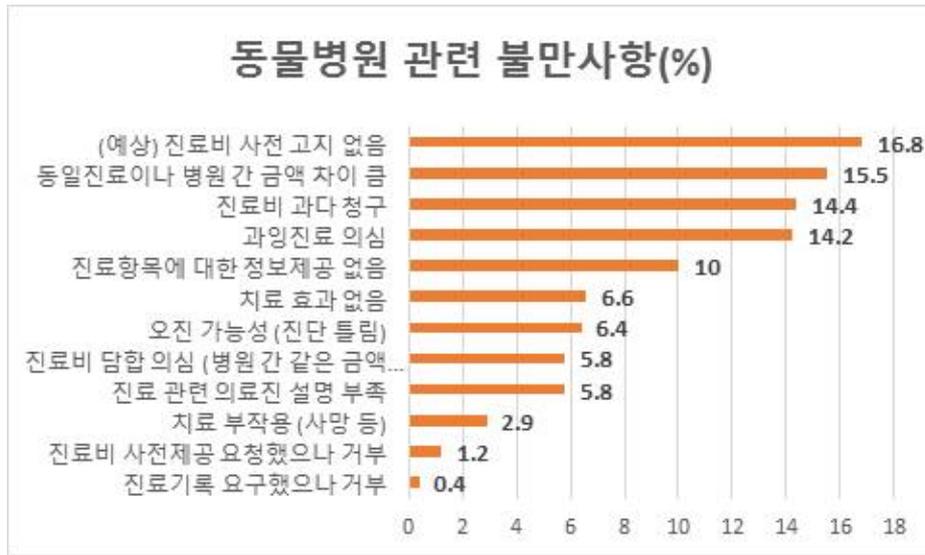
한국소비자연맹은 동물병원을 자주 방문하는 소비자, 반려동물 커뮤니티를 이용하는 소비자 등을 대상으로 포커스그룹인터뷰(FGI)를 통해 동물병원 진료비, 장례 비용 등 소비자가 반려동물과 관련해 부담을 느끼는 항목을 위주로 소비자 경험과 인식에 대한 인터뷰를 진행했으며 곧 결과를 발표할 예정이다. 반려동물을 키우는 가구가 증가하면서 이와 관련한 소비자 부담과 불만이 지속적으로 증가하고 있어 이를 개선하기 위한 활동을 지속적으로 진행할 예정이다.

▶ **소비자대상 동물병원 이용 실태조사 실시**

- 조사기간 : 2021.09.06.~2021.09.09. (온라인 설문조사)
- 조사대상 : 동물병원 이용경험이 있는 만 20세 이상의 남녀 1,000명

■ 별첨자료

[자료1] 동물병원 관련 불만사항



[자료2] 동물병원에 바라는 개선점



[자료3] 동물병원 진료비, 사전 진료비 미제공에 대한 소비자 부담 정도

항목	응답수	동물병원 진료비			사전 진료비 미제공		
		19년	20년	21년	19년	20년	21년
부담 안 됨	1000	1.8	1.7	2.0	2.3	1.4	1.7
보통	1000	16.0	17.6	15.1	15.0	15.5	13.7
부담됨	1000	82.2	80.7	82.9	82.7	83.1	84.6
5점 평균		4.07	4.04	4.06	4.10	4.10	4.12

[자료4] 진료비 비교 방법

항목	응답수	19년	20년	21년
인터넷 검색 등을 통해 확인	612	33.3	35.5	36.7
관련 커뮤니티글을 통해 확인	617	19.3	25.0	26.2
병원에 직접 전화해 비교	599	12.7	12.6	11.9
병원에 직접 방문해 비교		15.0	11.5	11.0
가족/지인을 통해 확인		15.4	12.2	10.0
소셜커머스 등 가격비교 사이트를 통해 확인		4.2	3.2	4.2

[자료5] 진료비 비교하지 않는 이유

	19년	20년	21년
항목 \ 응답수	388	383	401
진료비 정보를 알기 어려워서	36.3	34.5	42.6
전문적인 내용으로 비교 자체가 어려워서	24.0	27.4	24.2
병원별 진료비 차이가 없어 비교가 의미 없어서	18.0	21.7	18.2
진료비를 중요하게 고려하지 않아서	7.5	5.7	7.7
귀찮아서	12.1	8.1	6.5
다니는 병원을 신뢰해서	1.3	1.8	0.7

[자료6] 동물병원에 관한 불만사항

항목 \ 응답수	1 순위			1+2+3 순위		
	19년	20년	21년	19년	20년	21년
항목 \ 응답수	1000	1000	1000	1000	1000	1000
진료비 과다 청구	15.8	14.1	14.4	35.0	35.5	34.9
과잉진료 의심	13.5	16.7	14.2	34.3	38.9	34.4
동일진료 병원 간 금액차이 큼	13.8	13.1	15.5	32.1	30.7	31.8
(예상) 진료비 사전 고지 없음	17.9	15.8	16.8	34.3	32.3	31.4
진료항목에 대한 정보제공 없음	9.4	9.8	10.0	25.1	24.9	24.2
치료 효과 없음	6.0	5.7	6.6	15.1	14.8	18.9
진료 관련 의료진 설명 부족	9.0	7.9	5.8	22.7	22.0	18.0
오진 가능성 (진단 틀림)	5.0	7.0	6.4	15.0	18.2	16.9
진료비 담합 의심 (병원 간 같은 금액 부과 등)	5.3	5.2	5.8	15.0	12.7	15.5
치료 부작용 (사망 등)	2.0	2.6	2.9	5.4	6.6	6.6
진료비 사전제공 요청했으나 거부	1.5	1.5	1.2	3.6	3.4	4.0
진료기록 요구했으나 거부	0.8	0.6	0.4	3.5	2.6	1.9

[자료7] 동물병원에 바라는 개선점

	19년	20년	21년
항목 \ 응답수	1000	1000	1000
동물병원 내 진료비 정보 게시 의무	66.1	67.2	65.6
동물병원 진료비 비교사이트/앱 활성화	60.0	63.1	61.3
반려동물 적정 진료항목/가이드라인 마련	60.7	61.6	60.9
표준수가제 (표준진료비 상·하한액 공개)	57.1	60.7	57.0
부당/과잉진료 신고센터(방법) 마련	53.1	54.5	53.7
동물약국 활성화로 의약품 판매가격 적정경쟁 필요	49.2	48.5	47.2
펫보험 활성화 (상품다양화, 보장 확대 등)	45.2	51.3	45.9
진료비 부가가치세 면제	43.5	41.6	37.1
반려동물 체중에 따른 검사비 등 가격 차등	28.6	29.7	27.9
현재의 자율경쟁 체지 유지	14.4	15.8	12.6