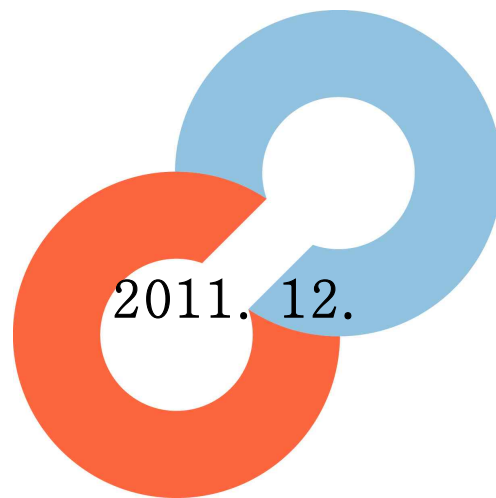

성형외과 다발접수의원 정보 공개

성형수술 소비자 피해예방 정보



피 해 구 제 국
의료팀

【 목 차 】

I. 조사개요

- 1. 조사 배경 및 목적..... 1
- 2. 조사 대상..... 2

II. 조사 결과

- 1. 의료서비스 피해구제 신청 현황..... 2
- 2. 성형외과 상담·피해구제 일반 현황..... 3
- 3. 성형외과 다발접수의원 사례 분석 결과
 - 가. 성형외과 다발접수의원 현황..... 5
 - 나. 성·연령별 현황..... 7
 - 다. 수술부위별 현황..... 7
 - 라. 피해유형별 현황..... 9
 - 마. 수술동의서 유무 현황..... 11
 - 바. 처리결과별 현황..... 12

III. 문제점 및 개선방안.....14

IV. 후속조치.....15

[별첨]

- 1. 성형외과 주요 사례
- 2. 소비자 주의사항

〈 요약 〉

1. 성형외과 다발 접수의원 피해구제 건수 및 사례 분석 결과

☐ 성형외과 다발접수의원 현황

- 최근 3년간 성형외과 피해구제 신청 220건 중 3건 이상 접수 의원은 그랜드성형외과 1(서초동) 7건(계약금 5건), 그랜드성형외과 2(신사동) 7건(계약금 5건), 명품의원(대치동) 6건(계약금 3건) 등의 순서임.

[다발 접수의원 52건 분석 현황]

☐ 수술 연령별 현황

- 연령은 20대가 23건(44.2%), 30대와 40대가 각 11건(각 21.2%), 50대가 3건(5.8%), 10대와 60대가 각 2건(각 9%)임.

☐ 수술부위별 현황

- 수술부위별 현황은 쌍꺼풀 수술이 12건(23.1%), 안면윤곽수술 9건(17.3%), 하안검 시술 5건(9.6%), 용비술(코수술) 2건(3.9%), 유방수술 2건(3.9%) 등임.

☐ 피해유형별 현황

- 계약금 미반환이 18건(34.6%), 비대칭 9건(17.3%), 흉터, 신경손상, 효과미흡이 각 4건(각 7.7%)임.

☐ 수술동의서 유무

- 수술동의서 작성이 16건(53.4%), 미작성이 14건(46.6%)임.

☐ 처리결과별 현황

- 배상과 환급이 각 8건(각 15.4%), 조정요청 21건(40.4%), 정보제공이 5건(9.6%)임.

2. 문제점 및 개선방안

☐ 수술동의서 작성 및 수술 전 설명의무 강화

☐ 성형계약금 환급 분쟁해결기준의 적극적인 홍보

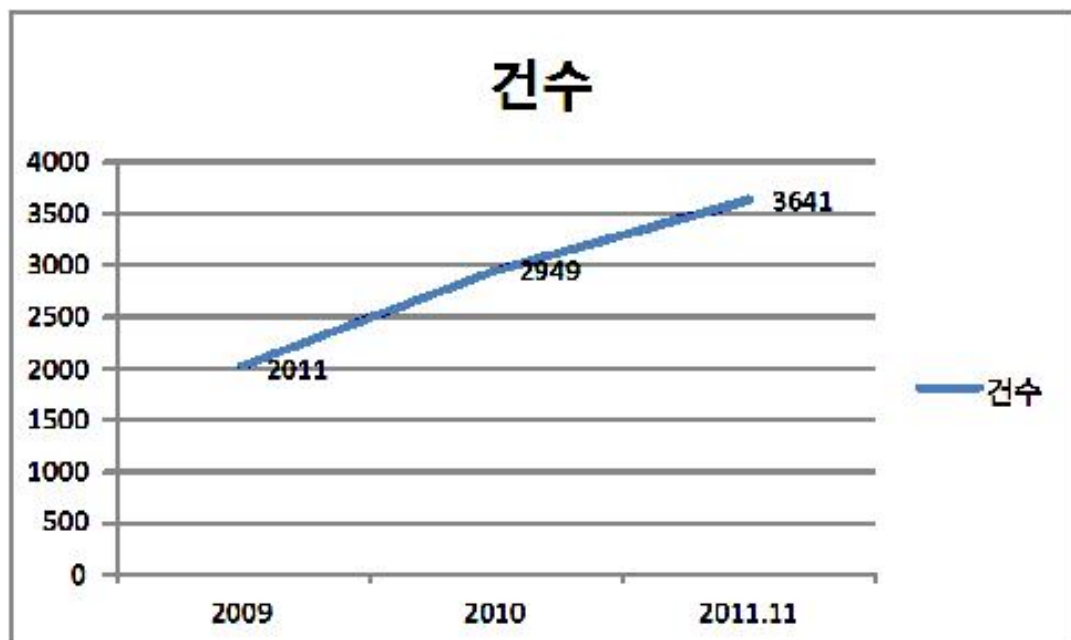
☐ 소비자 정보제공 및 피해예방 교육

I. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적

- 1999. 4. 의료피해구제 서비스를 시작한 이후 성형외과 의료분쟁 예방 및 피해구제에 많은 노력을 기울여왔음. 그러나 외모를 중시하는 사회 분위기와 미용성형 광고 증가 등으로 소비자들의 성형수술 관심이 지속되고, 이에 따라 성형수술 관련 분쟁도 증가하는 추세임.
- 성형수술 관련 상담은 2009년 2,011건, 2010년 2,949건, 2011년(11.까지) 3,641건으로 작년 월 대비 38.9% 증가함.
- 이에 따라 성형외과 관련 다발접수 의원의 사건 내용과 피해유형을 분석하고 공개함으로써 소비자의 알 권리 및 선택권을 보장하고 성형수술 관련 피해예방 및 분쟁 해결 노력을 제고하고자 함.

[표 1] 성형외과 상담 현황(2009~2011.11.)



2. 조사 대상

- 2009. 1. 1. ~ 2011. 11. 30.까지 성형외과 피해구제와 관련하여 한국소비자원에 접수된 상위 12개 의원 접수사례 52건

II. 조사 결과

1. 의료서비스 피해구제 신청 현황

- 한국소비자원은 1372를 통하여 전국 의료소비자 상담을 관장하고 있고, 의료서비스 전체 상담건수는 2009년 17,632건, 2010년 27,344건, 2011년 11월까지 32,273건으로 지속적으로 증가함.
- 대부분의 상담은 법률 정보, 의료사고 발생시 대처방안, 사업자와 자체해결방안 등에 대한 정보를 제공하고 있고, 자체 해결이 되지 않는 소비자에게는 적극적으로 피해구제신청을 안내함.
- 의료서비스 전체 피해구제 접수건수는 2009년 711건, 2010년 761건, 2011. 11.까지 749건으로 지속적으로 증가하고 있음.

[표2] 의료 상담·피해구제 신청 건수(2009~2011. 11.)

[단위: 건]

구분	2009	2010	2011. 11.	합계
상담	17,632	27,344	32,273	77,249
피해 구제	711	761	749	2,221

- 진료과목별 접수현황에서 성형외과는 2009년과 2010년 모두 4위였으나 2011년 3위로 피해구제 접수 비중이 높게 유지됨.

[표3] 진료과목별 현황(2009~2011. 11.)

[단위 : 건, %]

순위	2009		2010		2011. 11.	
	진료과목	건수(%)	진료과목	건수(%)	진료과목	건수(%)
1	내과	94(13.2)	정형외과	118(15.5)	내과	112(15.0)
2	정형외과	100(14.1)	치과	107(14.1)	치과	96(12.8)
3	치과	91(12.8)	내과	87(11.4)	성형외과	78(10.4)
4	성형외과	71(10.0)	성형외과	71(9.3)	정형외과	75(10.1)
5	일반외과	68(9.6)	일반외과	66(8.7)	신경외과	67(8.9)
6	신경외과	67(9.4)	신경외과	63(8.3)	산부인과	56(7.5)
7	산부인과	48(6.8)	산부인과	36(4.7)	일반외과	52(6.9)
8	안과	25(3.5)	흉부외과	22(2.9)	피부과	26(3.4)
9	피부과	23(3.2)	안과	20(2.6)	안과	24(3.2)
기타	124(17.4)		171(22.5)		163(21.8)	
합계	711(100.0)		761(100.0)		749(100.0)	

2. 성형외과 상담·피해구제 일반현황

- 성형외과 관련 상담은 2009년 2,011건, 2010년 2,949건, 2011년 11월까지 3,641건으로 전년 월 대비 **38.9%** 증가함.
- 상담 단계에서 자체적 해결방안 등을 안내하였으나 당사자간의 분쟁이 해결되지 않아 피해구제로 접수된 사건은 2009년 71건, 2010년 71건, 2011년(11월까지) 78건으로 감소하지 않고 꾸준히 접수됨.

[표4] 성형외과 상담·피해구제 신청 건수(2009~2011. 11.)

[단위: 건]

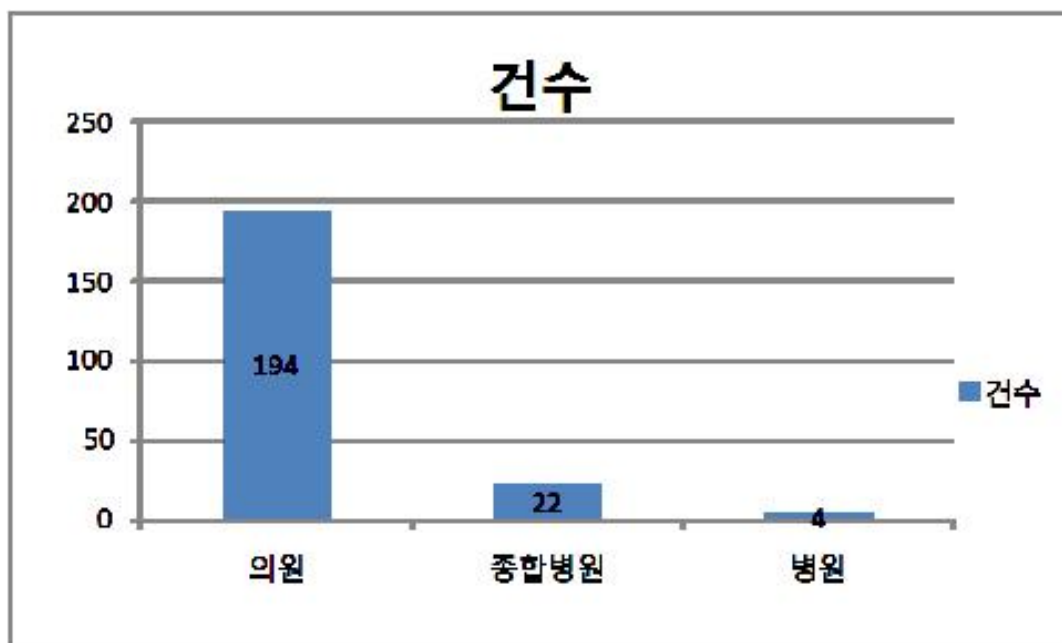
구분	2009	2010	2011. 11.	합계
상담	2,011	2,949	3,641	8,601
피해 구제	71	71	78	220

- 2009. 1. 1.~2011. 11. 30.까지 성형외과 피해구제로 접수된 220건의 의료기관별 분류는 의원이 194건(88.2%)으로 가장 많고, 종합병원이 22건(10.0%), 병원이 4건(1.8%)임.

[표5] 성형외과 피해구제 신청 의료기관별 분류

[단위 : 건, %]

구분	의원	종합병원 (상급종합병원 포함)	병원	합계
2009	60	9	2	71
2010	64	5	2	71
2011	70	8	-	78
합계	194 (88.2)	22 (10.0)	4 (1.8)	220 (100.0)



- 2009. 1. 1.~2011. 11. 30.까지 성형외과 피해구제로 접수된 220건의 수술부위별(수술종류별) 현황은 쌍꺼풀수술이 43건(19.5%)으로 가장 많고, 음비술(코수술) 39건(17.7%), 안면윤곽수술이 25건(11.4%), 지방주입 혹은 제거가 22건(10.0%), 유방수술 15건(6.8%), 계약금이 33건(15.0%)으로 나타남.

[표6] 성형외과 수술부위별 현황

[단위 : 건, %]

년도	수술관련							계약금	합계
	쌍꺼풀	음비술 (코)	안면윤곽수술	지방주입 or 제거	유방수술	레이저 시술	기타*		
2009	19	13	8	9	4	4	12	2	71
2010	11	19	7	6	3	4	11	10	71
2011. 11.	13	7	10	7	8	1	11	21	78
합계	43 (19.5)	39 (17.7)	25 (11.4)	22 (10.0)	15 (6.8)	9 (4.1)	34 (15.5)	33 (15.0)	220 (100.0)

* 기타 : 피부이식술, 모발이식술, 피사조직제거술 등

3. 성형외과 다발접수의원 사례 분석 결과

가. 성형외과 다발접수의원 현황

- 최근 3년간의 성형외과 피해구제 신청 220건 중 상위 12개 의원의 접수 건수는 총 52건으로 그랜드성형외과 1(서초동)과 그랜드성형외과 2(신사동)가 각 7건으로 가장 많고, 명품의원이 6건 등으로 접수됨.

[표7] 성형외과 다발 접수의원 신청 현황(2009~2011. 11.)

[단위: 건]

번호	의원명(소재지)	2009년	2010년	2011. 11.	합계 (계약금 건수)
1	그랜드성형외과의원 1 (서초동)	1	2	4	7(5)
2	그랜드성형외과의원 2 (신사동)	-	2	5	7(5)
3	명품의원(대치동)*	1	2	3	6(3)
4	압구정서울성형외과의원 (신사동)	3	-	2	5
5	제림성형외과의원(신사동)	1	1	3	5
6	BK동양성형외과의원 (논현동)	-	2	2	4
7	원진성형외과의원 (서초동)	1	1	1	3
8	강남원성형외과의원 (역삼동)	1	2	-	3(1)
9	라피앙스의의원(삼성동)*	-	3	-	3(3)
10	오페라성형외과의원 (역삼동)	1	-	2	3
11	유엔아이성형외과의원 (역삼동)	2	1	-	3
12	이희문성형외과의원 (신사동)	1	1	1	3(1)
합계		12	17	23	52(18)

※ 의원의 수술 건수 등을 감안하지 아니하고 한국소비자원에 접수된 절대건수를 기준으로 함.

※ ()안은 계약금 관련 접수건수임.

* 명품의원, 라피앙스의의원 : 성형외과 전문의 자격증이 없는 의원

나. 성·연령별 현황

- 소비자 성별은 여성 49건(94.2%), 남성 3건(5.8%)으로 여성이 대부분인 것으로 나타남.
- 연령은 20대가 23건(44.2%)으로 가장 많고, 30대와 40대가 각 11건(각 21.2%), 50대가 3건(5.8%), 10대와 60대가 각 2건(각 3.9%)으로 나타남.

[표8] 성형외과 접수의원 연령별 분류(2009~2011. 11.)

[단위 : 건, %]

의원명	10대	20대	30대	40대	50대	60대	합계
그랜드성형외과 1 (서초동)	-	2	3	2	-	-	7
그랜드성형외과 2 (신사동)	-	5	1	1	-	-	7
명품	-	1	1	2	1	1	6
압구정서울성형외과	1	2	1	1	-	-	5
제림성형외과	-	1	-	3	-	1	5
BK동양성형외과	1	3	-	-	-	-	4
원진성형외과	-	2	1	-	-	-	3
강남원성형외과	-	2	-	-	1	-	3
라피앙스	-	2	1	-	-	-	3
오페라성형외과	-	2	-	1	-	-	3
유엔아이성형외과	-	1	1	1	-	-	3
이희문성형외과	-	-	2	-	1	-	3
합계	2 (3.9)	23 (44.2)	11 (21.2)	11 (21.2)	3 (5.8)	2 (3.9)	52 (100.0)

다. 수술부위별 현황

- 수술부위별(수술종류별) 현황은 쌍꺼풀 수술이 12건(23.1%)으로 가장 많고, 안면윤곽수술 9건(17.3%), 하안검 시술 5건(9.6%), 융비술(코 수술) 2건(3.9%), 유방수술 2건(3.9%) 등으로 나타남.

[표9] 성형외과 접수의원 수술부위별 현황

[단위 : 건, %]

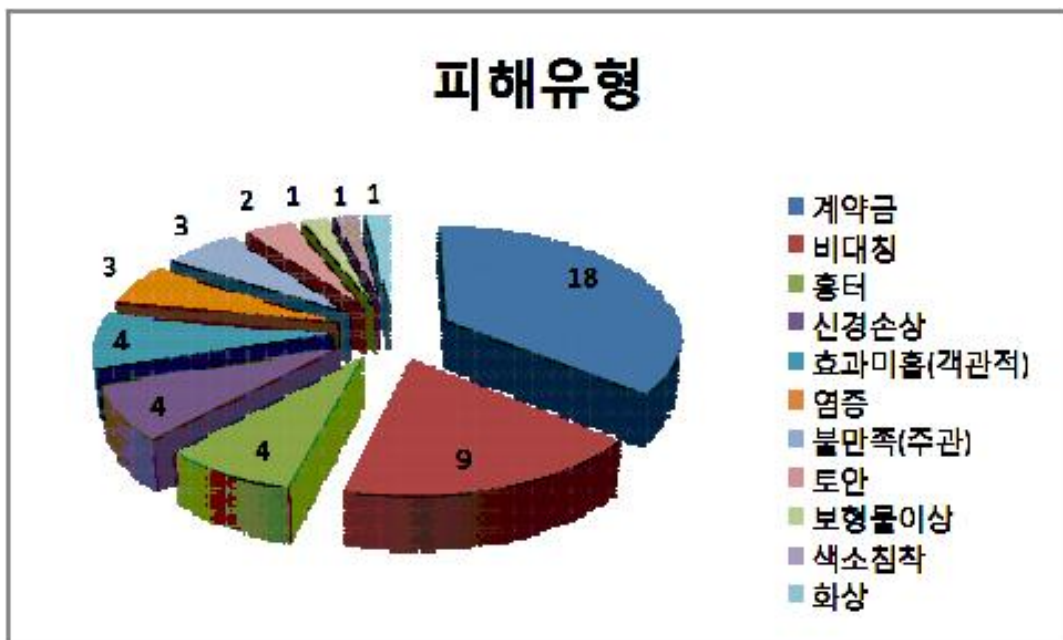
의원명	수술 관련									계약금	합계
	쌍꺼풀	안면윤곽수술	하안검시술	융비술(코)	유방수술	눈+코	코+지방이식	지방주입혹은제거	기타		
그랜드성형외과 1(서초동)	1	-	1	-	-	-	-	-	-	5	7
그랜드성형외과 2(신사동)	1	1	-	-	-	-	-	-	-	5	7
명품	-	-	1	-	-	1	-		1	3	6
압구정 서울성형외과	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-	5
제림성형외과	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	5
BK동양성형외과	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	4
원진성형외과	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	3
강남원성형외과	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	3
라피앙스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
오페라성형외과	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
유엔아이 성형외과	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	3
이희문성형외과	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
합계	12 (23.1)	9 (17.3)	5 (9.6)	2 (3.9)	2 (3.9)	1 (1.9)	1 (1.9)	1 (1.9)	1 (1.9)	18 (34.6)	52 (100.0)

* 기타 : 모발이식술(1)



라. 피해유형별 현황

- 피해유형별 현황은 계약금 미반환이 18건(34.6%)으로 가장 많고, 수술 후 비대칭 9건(17.3%), 흉터 4건(7.7%), 신경손상 4건(7.7%), 효과미흡 4건(7.7%) 등의 순서임.



[표10] 성형외과 접수의원 피해유형별 현황

[단위 : 건, %]

의원명	계약금 (미반환)	수술 관련											합계
		비대칭	흉터	신경손상	효과미흡 (객관)	염증	불만족 (주관)	도안	보형물 이상	색소 침착	화상	기타 *	
그랜드 성형외과 1 (서초동)	5	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	7
그랜드 성형외과 2 (신사동)	5	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	7
명품	3	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1		6
압구정서울 성형외과	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	5
제림 성형외과	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	5
BK동양 성형외과	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4
원진 성형외과	-	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3
강남원 성형외과	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	3
라피앙스	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
오페라 성형외과	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	3
유엔아이 성형외과	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	3
이희문 성형외과	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3
합계	18 (34.6)	9 (17.3)	4 (7.7)	4 (7.7)	4 (7.7)	3 (5.8)	3 (5.8)	2 (3.9)	1 (1.9)	1 (1.9)	1 (1.9)	2 (3.9)	52 (100.0)

* 기타 : 부과세, 상처

마. 수술동의서 유무 현황

- 수술동의서 작성 현황은 동의서 작성이 16건(53.4%), 동의서 미작성이 14건(46.6%)으로 아직까지 성형수술의 경우는 수술동의서 작성이 제대로 되지 않고 있는 것으로 나타남. 그러나 원진성형외과, 오페라성형외과는 3건 모두 수술동의서를 작성한 것으로 조사됨.

[표11] 성형외과 접수의원 수술동의서 유무 현황

[단위 : 건, %]

의원명	유	무	확인불능	해당없음 (계약금)	합계
그랜드성형외과 1 (서초동)	-	1	1	5	7
그랜드성형외과 2 (신사동)	1	1	-	5	7
명품	2	-	1	3	6
압구정서울성형외과	3	1	1	-	5
제림성형외과	-	5	-	-	5
BK동양성형외과	2	2	-	-	4
원진성형외과	3	-	-	-	3
강남원성형외과	1	1	-	1	3
라피앙스	-	-	-	3	3
오페라성형외과	3	-	-	-	3
유엔아이성형외과	-	3	-	-	3
이희문성형외과	1	-	1	1	3
합계	16	14	4	18	52
계약금 등 제외 수술동의서 유무 백분율	16 (53.4%)	14 (46.6%)	-	-	-



바. 처리결과별 현황

- 접수된 사건의 처리결과는 배상 8건(15.4%), 환급 8건(15.4%), 조정 요청 21건(40.4%), 정보제공 5건(9.6%) 등으로 분쟁조정위원회 후 합의된 건수(8건)를 포함하면 배상율(배상, 환급)은 46.2%로 나타남.
 - 다발접수의원 총 54건 중 계약금 관련 분쟁이 20건으로(37.0%), 계약금 환급 관련 기준이 없어 배상율이 낮은 것으로 분석됨.

[표12] 성형외과 접수의원 처리결과별 현황

[단위 : 건, %]

의원명	배상	환급	조정신청	정보제공	취하중지 (상담기타, 진행중 포함)	합계 (계약금 건수)
그랜드성형외과 1 (서초동)	-	1	5	1	-	7(5)
그랜드성형외과 2 (신사동)	-	-	5	-	2	7(5)
명품	-	-	5	-	1	6(3)
압구정 서울성형외과	3	-	1	-	1	5
제림성형외과	1	1	-	-	3	5
BK동양성형외과	-	1	2	-	1	4
원진성형외과	-	1	1	1	-	3
강남원성형외과	1	1	-	-	1	3(1)
라피앙스	-	3	-	-	-	3(3)
오페라성형외과	1	-	-	2	-	3
유엔아이성형외과	1	-	1	-	1	3
이희문성형외과	1	-	1	1	-	3(1)
합계	8* (15.4)	8* (15.4)	21** (40.4)	5*** (9.6)	10 (19.2)	52(18) (100.0)

* 그랜드성형외과와 명품의원을 제외한 의원들은 대부분 소비자의 피해구제 신청에 대해 적극적으로 배상이나 환급으로 당사자간 합의를 함.

** 조정신청 21건 중 계약금이 12건, 조정신청 후 배상된 건은 8건으로 전체 배상율은 46.2%임.

*** 정보제공(5건) : 병원측에 책임을 물을 만한 입증자료가 없는 사건

III. 문제점 및 개선방안

1. 수술동의서 작성 및 수술 전 설명의무 강화

- 수술 전 부작용 설명 등에 대한 수술동의서 미작성이 46.6%로 아직까지 성형수술의 경우는 수술동의서 작성이 제대로 되지 않고 있음.
- 성형수술 관련 동의서 양식 표준화 및 작성 의무화 강화
- 관련 사업자 단체(성형외과학회, 대한미용외과학회 등)에 수술동의서 작성 강화 협조 요청

2. 성형계약금 환급 관련 분쟁해결기준의 적극적인 홍보

- 계약금 환급 관련 분쟁이 34.6%로 많이 발생하므로 계약서 작성 의무화 및 성형수술 계약금 환급과 관련한 분쟁해결기준 마련이 요구됨.
- 계약금 관련 분쟁해결기준 마련의 필요성에 대해 올해 초 공정거래위원회에 건의한 바 있고, 현재 해결기준이 마련되어 공표 단계에 있음.

3. 소비자 정보제공 및 피해예방 교육

- 성형수술 분쟁을 예방하기 위해 소비자들(여고생, 여자대학교 등)에게 성형관련 부작용과 분쟁 사례를 소개하여 성형수술 피해를 최소화 함.
- 신문, 방송, 우리원 홈페이지, 소비자 시대에 수시 정보 제공

IV. 후속조치

1. 성형외과 다발접수의원 정보 공개

- 성형수술 소비자 피해예방을 위해 성형외과 다발접수의원 정보공개

2. 소비자 정보제공

- 한국소비자원 홈페이지 및 소비자시대 게재

〈별첨 1〉

성형외과 주요 사례

【사례1】쌍꺼풀

눈 성형수술 후 부작용 발생

신청인(여, 24세)은 피신청인의원에서 눈매 교정술과 앞트임, 눈밑지방제거술 등을 받았으나 수술 후 쌍꺼풀 라인에 흉터가 발생되고 앞트임 과다 및 눈밑 지방 제거 미흡으로 복원술이 필요한 상태가 됨.

→ 설명의무 소홀(수술동의서 확인되지 않음)로 200만원으로 당사자 합의됨.

【사례2】안면윤곽술

양악수술 후 이물질 잔존 및 하악 전돌증(돌출) 발생

신청인(여, 25세)은 피신청인의원에서 양악수술을 받은 후 협진관계에 있는 치과로 가서 교정치료를 받았으나 양악의 비대칭 및 하악골 전돌증, 좌측 하악각 부위에는 금속으로 추정되는 이물질이 잔존함.

→ 설명의무 소홀로(이물질은 치과교정용 브라켓으로 추정) 1,000만원 합의권고했으나 조정되지 않아 분쟁조정위원회에 조정신청됨.

【사례3】하안검 주름제거술

하안검(아래 눈꺼풀) 주름 제거술 후 흉터 발생

신청인(여, 43세)은 피신청인의원에서 하안검 주름제거술을 받았으나 수술 후 좌측 눈 아래 부위에 흉터가 생겨 신청외의원에서 재수술을 받음.

→ 설명의무 소홀에 대해 140만원으로 당사자 합의됨.

【사례4】보형물 삽입술

귀족수술 후 보형물 탈출 발생

신청인(여, 61세)은 피신청인의원에서 귀족수술(보형물 삽입수술)을 받았으나 우측에 삽입된 보형물이 돌출되어 보형물을 제거 받음.

→보형물을 부적절한 위치에 삽입했을 가능성 등에 대한 책임으로 150만원으로 당사자 합의됨.

【사례5】계약금

성형수술 계약금 환급 분쟁

신청인(여, 34세)은 피신청인의원에서 눈성형 상담 후 5. 4. 수술을 받기로 하고 계약금 10만원을 지급함. 다음날 개인사정으로 수술 취소 및 계약금 환급을 요구했으나 거절함.

→피신청인이 조정을 거부하여 분쟁조정위원회 조정신청됨.

→분쟁조정위원회 결정 내용 : 의료계약은 당사자간의 고도의 신뢰를 바탕으로 하는 위임계약으로 각 당사자가 언제든지 해지할 수 있고(서울지방법원 2009. 1. 14. 선고 2007가합59573), 의료계약이 해지된 경우 수임인인 의원은 사무처리의 정도 등에 비추어 예약금을 반환해야 함. 상담료 1만원을 공제한 금 9만원을 환급하는 것이 상당함(성립).

〈별첨 2〉

소비자 주의사항

【소비자 주의사항】

[수술 전]

1. 의료기관과 수술의사를 신중히 선택한다.
 - 성형수술 전문의 확인
 - 수술 전 다양한 정보 확인(부작용, 주의사항 등)
2. 수술 비용을 비교한다.
3. 본인의 병력을 고지한다(혈압, 당뇨 등)
4. 수술 전 사진을 촬영하여 보관한다.
5. 지나친 수술 효과 기대는 자제한다.

[수술 후]

1. 수술 후 유의사항을 잘 지킨다.
2. 부작용 발생시 즉시 수술의사를 방문한다.
3. 부작용 후 사진 촬영, 진료기록부 사본을 보관한다.
4. 분쟁해결 자체 방안에 대해 담당의사와 충분히 논의한다.
5. 성급한 재수술은 자제한다(6개월 이내 재수술은 자제).