

<붙임> 가정용 안마기기 및 의료기기 렌탈서비스 실태조사 주요 내용

1 소비자 피해구제 신청 현황

가. 최근 2년간 가정용 안마기기 및 의료기기 렌탈서비스 관련 피해구제 신청 현황

- 최근 2년간(21~22년) 총 186건이 접수되었으며, 신청이유는 계약해제, 해지/위약금, 계약불이행 등 '계약 관련'이 35.5%(66건) 접수됨.

※ 검색조건: '안마의자대여(렌트)', '의료용구대여(렌트)', '마사지류' 중 사건제목 '렌탈' 키워드로 조회

[가정용 안마기기 및 의료기기 렌탈서비스 관련 피해구제 신청이유]

(단위 : 건, %)

구분		2021년	2022년	합계(비율)
계약 관련	계약해제, 해지/위약금	23	23	46(24.7)
	계약불이행(불완전이행)	3	9	12(6.5)
	청약철회	5	3	8(4.3)
	합계	31	35	66(35.5)
품질 및 A/S 불만	품질(물품/용역)	35	38	73(39.2)
	AS불만	22	13	35(18.9)
	합계	57	51	108(58.1)
안전(제품/시설)		3	3	6(3.2)
약관, 표시·광고		1	2	3(1.6)
기타(가격·요금·부당행위 등)		2	1	3(1.6)
합계		94	92	186(100.0)

나. 소비자 피해구제 신청 사례

- (사례1) 품질(물품/용역) 관련

제품의 잦은 고장 불만

소비자 A는 2021.11.15. 안마의자 렌탈 계약을 체결하고 동년 11. 23.에 제품을 설치 받음. 사용 과정에서 등, 허리 통증과 소리 발생, 다리 부위 오작동, 멈춤 현상, 리모컨 소리 오작동 등으로 여러 번 수리를 받으면서 제품을 정상적으로 사용하지 못함. 이에 지속적인 품질 하자로 사업자에게 제품의 수거와 위면 해지 및 납부금액의 환급을 요구했으나 수용되지 않음.

- (사례2) A/S 불만 관련

A/S 지연 불만

소비자 B는 안마의자 렌탈서비스 이용계약을 체결 후, 사용 중 제품 고장으로 A/S를 접수함. 소비자 거주지가 산간 지역이라 A/S가 지연되어 이의를 제기한 후 수리기사 방문하였으나 수리 부품이 없어 언제 수리가 가능할지 모르니 기다리라는 말만 하고 돌아감. 소비자는 고객센터에 연락하여 A/S 접수일부턴서 완료일까지 렌탈서비스 계약 일시 정지 또는 렌탈료 감액을 요청하였으나, 사업자는 관련 규정이 없다며 A/S 완료까지 기다리라는 답변을 함.

- (사례3) 계약 해지(위약금) 관련

과도한 위약금 청구 불만

소비자 C는 2022.3.11. 의료기기 렌탈계약을 체결하고 제품을 설치 받음. 해당 기기 이용 중 어지러움, 구토 증상이 나타나 4.11. 반품을 요청하자 사업자가 위약금으로 잔여 렌탈료 20%(1,077,600원)와 등록비 200,000원, 회수비 100,000원 등 총 1,377,600원을 요구해 과도한 위약금에 대한 조정을 요구함.

- ▣ 조사대상 : (주)교원프라퍼티, (주)모스트엑스, (주)바디프랜드, (주)비에스온, (주)세라젬 에스케이매직(주) 코웨이(주) 쿠쿠홈시스(주) (주)휴테크산업, (주)LG헬로비전* 등 최근 2년간 소비자상담 접수 상위 10개 업체
 - * 조사대상 중 LG헬로비전은 소유권유보부 할부매매로 판매하고 있지만, 렌탈서비스와 약관 및 판매방식이 유사하며 'LG헬로렌탈'이란 명을 사용하고 있어 조사대상에 함께 포함.
- ▣ 조사품목 : 렌탈서비스를 제공하는 안마기기 및 의료기기
- ▣ 조사내용 : 온라인 홈페이지(①표시대상 중요정보, ②소비자 오인 가능성이 있는 표현) 및 렌탈서비스 약관
- ▣ 조사기간 : (온라인 홈페이지) 2023. 4.13.~4.21., (약관) 2023. 5.22.~6.22.

가. 중요정보 표시사항

「중요한 표시광고사항 고시」에 따른 렌탈서비스 업종의 중요정보

- ① 소유권 이전 조건, ② 상품 고장훼손분실 시 사업자 및 소비자 책임범위, ③ 중도해약 시 환불 기준, ④ 렌탈 총비용, ⑤ 소비자판매가격 (※ ④, ⑤는 표시대상 업체 중 안마의자만 해당)

- 중요정보 표시가 미흡한 업체는 총 6개 사였으며, 표시사항이 미흡한 제품은 77개(중복제품 제외)로 전체 모니터링 조사대상 제품(181개)의 42.5%에 해당함.
 - 항목별로는 ① 소유권 이전 조건 1개 사(3개 제품), ② 상품 분실·훼손 등 책임범위 2개 사(26개 제품), ④ 렌탈 총비용 4개 사(26개 제품), ⑤ 소비자판매가격 3개 사(38개 제품)이었음. (※ ③ 중도해약 시 환불 기준은 모두 표시)

나. 월렌탈료·할인가격 등 소비자 오인 가능 표시

〔모니터링 기준〕 월 렌탈료, 할인 등에 대한 설명이 부족하거나, 소비자 오인 가능한 표시

- 조사대상 10개 중 2개 사에서 월 렌탈료·할인가격 등에 대해 명확히 표시하지 않아, 소비자가 렌탈서비스 선택 시 오인할 우려가 있음.
 - (정보제공 미흡) 동일 제품·동일 계약기간임에도 월 렌탈료가 상이했으나, 관련 설명 부족함.
 - (할인 렌탈료 오인) 기본 렌탈료와 할인 렌탈료가 같으나, 할인하는 것처럼 표시함.

다. 렌탈서비스 약관 시정조치 사항(21년)

〔모니터링 기준〕 '21년 공정거래위원회 7개 임대 서비스 사업자의 13개 불공정약관 시정 내용(21.11.) 준용

- 조사대상 10개 중 7개 사에서 '21년 공정거래위원회가 임대 사업자 대상 불공정 약관으로 판단한 내용과 유사한 약관을 사용함.
 - (월 임대료 지연손해금 조항) 4개 사의 월 임대료 지연손해금은 연 12~24%로 법정이율(5~6%)과 비교해 2배 이상 높음.

- (설치비 조항) 2개 사는 사업자가 부담해야 하는 설치비용 일부를 소비자에게 전가할 우려가 있음.
- (철거비 조항) 1개 사는 계약기간 만료 시 사업자가 부담해야 하는 철거비용을 소비자에게 전가할 우려가 있음.
- (등록비, 선납금 조항) 1개 사는 사업자 귀책사유로 인한 중도해지 시 등록비 및 선납금을 반환해야 함에도 반환하지 않음.
- (청약철회 조항) 1개 사는 청약철회 시 사업자가 부담해야 하는 반환 비용을 소비자에게 전가할 우려가 있음.
- (재판관할 조항) 4개 사는 재판관할 법원을 사업자 본점 또는 지점(영업) 소재지 기준으로 설정함.

- 설문대상 : 안마기기·의료기기 렌탈서비스 이용 경험이 있는 소비자 300명
- 설문방법 : 온라인 설문조사
- 조사기간 : 2023. 6. 15. ~ 6. 21.
- 수행기관 : (주)엠브레인리서치

가. 이용실태 및 정보제공 현황 및 인식

- (계약방법 및 제품 사용이유) 계약 방법은 '매장' 42.0%, '온라인 홈페이지' 37.0% 순이었으며, 제품 사용이유*는 '가정에서 편히 사용' 57.7%, '통증 완화 및 치료목적' 39.7% 순으로 확인됨(* 중복응답).
- (중요정보 인식도) 「중요한 표시·광고사항 고시」에 따른 렌탈서비스의 중요정보에 대한 인식도(5점 만점)는 평균 4.28점으로 높은 수준임.
* 렌탈서비스 선택 시 고시에 따른 중요정보가 소비자의 구매 및 선택에 영향을 미치는 정도
- (정보제공 충분도) 사업자가 렌탈 서비스 계약 시 소비자에게 정보를 충분히 제공했는지는 평균 3.61점으로 보통 수준임.

나. 불만·피해·중도해지 경험 및 인식도

- (A/S문제 보상 관련 인식도) A/S 문제로 인해 렌탈제품을 사용하지 못한 기간에 대해 87.7%(263명)가 보상이 필요하다고 응답함.
 - 그러나, 사업자 귀책사유에 의한 A/S문제로 렌탈제품을 사용하지 못한 경험이 있는 소비자(56명) 중 64.3%(36명)가 관련 보상을 받지 못했다고 응답함.
- (위약금 외 추가비용) 중도해지 시 위약금 외 추가비용 발생에 대한 안내 여부를 조사한 결과, 55.7%(167명)가 이를 모르거나 안내받지 못했다고 응답함.
 - 반면, 중도해지 경험이 있는 소비자(16명) 중 66.8%가 위약금 외 추가비용이 발생했다고 응답함.