

보도시점 2026. 7. 19.(일) 12:00 / 배포 2026. 7. 16.(목) 08:30
< 7. 20.(월) 조간 >

피부·미용 시술 관련 선납 진료비 약관 시정, “사용한 만큼 비용 내고, 잔액은 환불가능”

- 단순 변심·불만족, 병원이 정한 기간이 지난 후라도 소비자분쟁해결기준에 따른 환불 가능 -
- 피해구제 사례 접수 상위 15개 의원·의 과도한 손해배상 예정 조항 등 6개 유형의 불공정약관 개선 -

※ 주말 엠바고 주의 : 7월 19일(일요일) 낮 12시부터 보도가능 ※

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 15개 의원*의 선납진료 이용 약관을 심사하여 ▲계약 해제·해지 제한 조항, ▲과도한 손해배상액 예정 조항, ▲사업자의 법률상 책임을 배제하는 조항, ▲소송 제기 금지 조항 등 총 6개 유형의 불공정 약관조항을 시정하였다.

* (15개 의원) 다시봄날의원, 닥터에버스의원, 미앤미의원, 뷰티라운지의원, 블리비의원, 샤인빔의원, 스노우의원, 상상의원, 아비쥬의원, 예쁨주의쁨의원, 유앤아이의원, 오라클피부과 의원, 톡스앤필의원, 톤즈의원, 포에버의원

[불공정 약관 유형]

- ① 계약의 해제·해지 제한 조항 (13개사)
- ② 과도한 손해배상액 예정 조항 (2개사)
- ③ 사업자의 법률상 책임을 배제하는 조항 (7개사)
- ④ 소송제기 금지 조항 (10개사)
- ⑤ 선납진료권 양도 제한 조항 (10개사)
- ⑥ 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경하는 조항(1개사)

< 심사 배경 >

최근 피부과, 성형외과 등 미용 목적의 의원급 의료기관을 중심으로 패키지 시술 등을 구성하여 진료비를 사전에 미리 지급하고 이용하는 “선납 진료” 형태의 서비스가 확대되고 있다. 소비자는 반복수납에 따른 불편을 해소하고 ‘이벤트 할인’, ‘특가 구성’ 등을 통해 다양한 할인 혜택을 제공받기 때문에 선납진료 서비스를 적극적으로 이용하고 있다.

하지만, 소비자가 상당한 금액을 먼저 지불하는 선납진료 서비스의 특성상 추후 개인 사정 등으로 소비자가 중도 해지를 요청하는 경우 사업자가 환불을 제한하거나 회피하는 등의 행위로 인해 소비자 불만 및 피해가 발생할 가능성이 있다.

이에 공정위는 최근 2개년('23년 ~ '24년) 한국소비자원 피해구제 접수 사례 상위 15개 의원을 선정하여 선납진료 이용약관 환불 관련 규정을 비롯한 총 6개 유형의 불공정한 조항을 심사하여 사업자들이 자진 시정하도록 하였다.

< 주요 시정 내용 >

[① 계약의 해제·해지 제한 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- 시술결과의 주관적 불만족이나 불편감은 환불 사유가 되지 않습니다
- 제3조 3) 계약일로부터 2개월이 지나면 환불이 불가합니다.
- 유효기간이 지난 후에 시술 및 환불은 불가합니다.

해당 약관 조항은 선납진료 서비스에 대한 환불을 전면적으로 금지하여 법률에 따른 고객의 해제·해지권을 제한하며, 실질적으로 사용하지 않은 진료비 전액을 위약금으로 청구하는 것과 동일한 효과를 갖는다. 따라서 해당 조항은 계약의 해제·해지로 인한 원상회복의무를 고객에게 과중하게 부담시키는 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제9조).

이에, 사업자들은 단순변심이나 주관적 불만족, 특정 기간(예: 30일, 2개월 등) 경과, 회원권/이벤트 상품 등의 이유로 환불을 제한하던 조항을 삭제하고, 중도 해지 시 이미 진행된 시술 비용과 소비자분쟁해결기준에 따른 위약금 10%를 정산한 후의 잔액을 환불하도록 약관조항을 시정하기로 하였다.

[② 과도한 손해배상액 예정 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- 남은 시술 환불 시, 결제금액의 20%의 위약금과 (시술횟수 × 정상수가)를 차감합니다.
- 2) 시술 개시 이후: 총 결제금액의 30% 위약금 후 시술 횟수 정상수가 차감 후 환불

계약 중도 해지 시 사업자는 계약 해지로 인해 자신이 입은 손해를 보전하는 수준의 손해만 청구해야 하나, 해당 약관은 고객이 계약을 중도 해지하는 경우, 결제금액의 20% ~ 30%에 달하는 위약금을 부과하도록 규정하고 있다.

따라서 해당 조항은 계약 해제로 인한 소비자의 손해배상의무를 부당하게 과중하게 부담시키는 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제8조).

이에 대해 사업자들은 기존의 20%~30% 위약금 조항을 삭제하고, 소비자분쟁해결기준에 따른 위약금 10%를 공제한 후 잔액을 환불하도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

[③ 사업자의 법률상 책임을 배제하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- 수진자 측은 상기 환불금을 수령하고 영수증을 발행하며, 본 합의에 따라 병원 측에 대해 민·형사상 일체의 법적 책임을 추궁하지 않기로 합니다.
- 이런 점을 인지하고도 본인은 시술 전, 후 사진촬영에 대한 거부의사를 밝히며, 본인은 시술 후 기타문제가 발생할 경우 환불요청이나 민, 형사적 책임을 묻지 않겠습니다.
- oo의원은 본 약관상 oo의원의 의무사항이 천재지변, 자연재해 등에 의하여 직접, 간접적으로 이행되지 않을 경우에 모든 손해배상이 면책됩니다.

해당 약관은 의료진이나 직원의 중대한 주의의무 위반 및 과실로 인한 책임 범위를 전혀 고려하지 않고, 소비자 환불·시술 전후 사진 촬영 거부·천재지변 등을 이유로 사업자의 민·형사상 책임이나 일체의 손해배상 책임을 면제하도록 규정하고 있다.

이는 사업자의 고의 또는 과실로 인한 법률상 책임을 배제하거나, 손해에 대한 책임을 고객에게 이전하여 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 떠넘기고 손해배상 범위를 제한하는 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제7조).

이에 대해 사업자들은 부당한 사업자 면책 조항을 삭제하거나, 사업자의 고의 또는 과실 등 책임있는 사유로 발생한 손해에 대해서는 사업자가 그 손해를 배상하도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

[④ 소송 제기 금지 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- 시술 전, 후 촬영거부로 인해 일어나는 모든 사항에 대해 각종 대중매체에 비방글을 작성하지 않고, 민·형사상 이의를 제기하지 않을 것을 서명합니다.
- 오늘 이후 OO의원에서 받은 환불과 관련한 시술에 대하여는 향후 OO의원에 대하여 추가적인 법적 문제를 삼지 않기로 약속합니다.

피부·미용 의료 시술은 의료진의 과실이나 부주의로 인한 부작용 발생 위험이 상존하므로 의료진은 상당한 주의의무를 다하여 의료 서비스를 제공해야 하며 고의·과실로 인한 소비자 피해에 대해 책임을 져야한다.

그러나, 심사대상 약관은 소비자가 사업자에 대하여 일체의 이의나 민·형사상 소송을 제기하지 못하도록 규정하여 고객의 정당한 이의 및 소송 제기를 금지하고 있다. 이는 소비자가 시술 등의 부작용을 경험하더라도 해당 피해에 대한 권리구제를 청구할 수 없도록 제한하는 조항으로서 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제14조).

이에, 사업자들은 소송 또는 이의 제기 금지와 관련된 문구를 삭제하거나 관계 법령에 따른 정당한 권리 행사가 제한되지 않도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

[⑤ 선납진료권 양도 제한 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- 시술받을 권한은 위 고객님 한 분께 있으며, 양도나 판매 할 수 없습니다.
- 결제된 적립금은 타인에게 양도 불가함을 원칙으로 합니다.
- 패키지 프로그램의 양도를 원하시는 경우, 가족에 한하여 고객님이 지정한 1명에게 양도 가능합니다. 예를 들어, 레이저 10회 패키지 중 5회를 가족에게 양도 원하시는 경우 5회를 가족 중 지정한 한 사람에게만 양도하실 수 있습니다.

민법에 따르면 채권은 성질상 양도·양수가 불가능하거나, 법률에서 금지하는 경우 등을 제외하고는 원칙적으로 양도·양수가 허용된다. 선납 진료권은 장래에 제공받을 의료 용역에 대한 용역 제공 청구권(채권)에 해당하므로 원칙적으로 양도·양수가 자유롭게 허용되어야 한다.

그러나 해당 약관은 선납진료권의 양도·양수를 전면적으로 금지하거나, 양도를 허용하는 경우에도 양도 대상을 가족 중 1인 등으로 제한하고 있어 고객이 제3자와 계약을 체결하는 권리를 부당하게 제한하는 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제11조).

이에, 사업자들은 타인에게 판매 또는 양도 불가 조항을 삭제하는 방식으로 고객이 제3자에게 자유롭게 양도할 수 있도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

[⑥ 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- 지정의 퇴사 시 환불 사유가 되지 않으며, 경력 원장으로 대체 연결
- 지정 퇴사·휴진·휴직 등으로 인해 시술 일정 변경이 발생하더라도 이는 환불 사유가 절대될 수 없음에 동의합니다. 본원은 동일 분야 경력 의료진으로 대체 지정을 진행합니다.

피부·미용 시술은 의사 개인의 숙련도나 미적 감각에 따라 결과의 차이가 크게 발생할 수 있어 고객은 특정 의사의 경력이나 평판을 고려해 선납 진료 계약을 체결하는 경우가 많다. 따라서 지정 의사의 진료가 불가능해진 경우, 병원은 대체의사를 지정하되, 고객이 이에 동의하지 않는다면 환불 등이 가능하도록 해야 한다.

그러나 해당 약관은 지정 의료인의 퇴사·휴진 등 사유 발생 시 사업자가 지정 의사를 변경할 수 있도록 하고, 소비자가 변경된 의료진에 만족하지 않더라도 환불이 불가능하도록 규정하고 있다. 이는 상당한 이유없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정·변경하도록 권한을 부여하는 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제10조).

이에, 사업자들은 지정의 퇴사 시 대체 의료진의 배정에 동의하지 않는 경우에는 환불규정에 따라 환불이 가능하도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

< 의의 및 향후 계획 >

최근 미용의료 시장에서 선납진료 관행이 확산되면서 관련 소비자 분쟁이 늘고 있는 가운데, 정보 비대칭성이 높은 의료분야의 “선납진료” 이용약관을 점검함으로써 소비자 권익을 보호하고 의료분야에서의 공정하고 투명한 거래질서 확립에 중요한 계기가 될 것이라는 점에서 이번 조치에 의의가 있다.

특히 선납 의료분야에서 빈번한 취소·환불 분쟁과 관련하여 잔여 대금 환불 기준 및 부당한 양도 금지 조항을 합리적으로 개선하였으며, 이러한 내용을 반영한 관련 분야의 표준약관 제정도 검토할 계획이다.

공정위는 앞으로도 국민의 실생활과 밀접한 분야를 중심으로 불공정 약관 및 거래 관행을 지속적으로 점검·시정하여, 국민이 삶에서 직접 체감할 수 있는 실질적인 정책 성과를 도출할 계획이다.

<붙임1> 사업자별 불공정 약관 조항 현황

<붙임2> 불공정 약관 심사 주요 내용

<붙임3> 불공정 약관 시정 전·후 비교표

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	곽고은 (044-200-4483)
		담당자	사무관	한연희 (044-200-4496)



연번	사업자명	계약의 해제·해지 제한 조항	과도한 손해배상액 예정 조항	사업자의 법률적 책임을 배제하는 조항	소송 금지 제기 조항	선납진료권 양도 제한 조항	금부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경하는 조항
1	다시봄날 의원	○		○			
2	닥터에버스 의원	○		○	○	○	
3	미앤미 의원	○		○	○	○	
4	뷰티라운지 의원	○	○				
5	블리비 의원	○				○	
6	샤인빔 의원	○			○	○	
7	스노우 의원	○	○	○	○		
8	상상 의원	○		○	○	○	
9	아비쥬 의원	○			○	○	
10	예뻐주의 뽀의원			○	○	○	
11	오라클피부 과의원				○		
12	유앤아이 의원	○			○	○	
13	톡스앤필 의원	○			○		
14	톤즈 의원	○		○		○	○
15	포에버 의원	○				○	

1

선납 진료 시장현황

- (업계 현황) 최근 피부과, 성형외과 및 미용 목적의 의원급 의료기관을 중심으로 선납진료가 활성화 되고 있으며, 소비자는 ‘이벤트 할인가’, ‘특가 구성’ 조건으로 상당한 할인을 제공받고, 사업자는 고액의 자금을 선확보 하여 고객을 락인(Lock-in)하는 효과를 얻는다.
 - (주요 서비스 형태) 선납금액 한도내에서 서비스를 자유롭게 이용하는 ‘금액권’, 단일서비스를 수 회 제공받는 ‘시술권’, 다수의 서로 다른 시술을 결합한 ‘패키지’로 구분된다.
 - (혜택의 종류) 고객이 적용받는 혜택의 종류로는 ‘금액 할인’, 의료기관에서 자유롭게 사용 가능한 적립금·포인트 등의 ‘추가금 적립’, 고객이 지불한 의료서비스 이외에 ‘추가 서비스 제공’ 등이 있다.
 - (서비스 분쟁 현황) 선납진료는 반복 수납에 따른 불편을 해소하고, 할인 혜택 제공 등의 긍정적인 효과도 있음에도, 계약 해지 시 환급금을 둘러싼 소비자 불만과 피해*가 지속적으로 증가하고 있다.
- * 최근 4년('21년~'24년)간 선납진료 관련 피해구제 접수 건수는 총 1,150건에 달하며, 동 기간 중 88건에서 449건으로 약 5배로 크게 증가
- 피해구제 접수유형별 한국소비자원의 실태조사 결과에 따르면, 피해 유형 중 계약해지 및 위약금 관련 분쟁이 큰 비중(83.1%)을 차지하고 있다.

선납진료 관련 피해구제 접수 유형별 현황

(단위: 건, %)

유형	건수	비율(%)
계약해제·해지/위약금	956	83.1
품질(물품/용역)	120	10.4
계약불이행/불완전이행	64	5.6
기타*	10	0.9
합계	1,150	100.0

* 가격·요금, 단순문의·상담, 부당행위, 안전(제품/시설), 약관 관련 등

<출처: 선납진료 관련 거래조건 실태조사(한국소비자원), 2025.06.30.>

1. 계약의 해제·해지 제한 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- 시술결과의 주관적 불만족이나 불편감은 환불 사유가 되지 않습니다.
- 제3조 3) 계약일로부터 2개월이 지나면 환불이 불가합니다.
- 유효기간이 지난 후에 시술 및 환불은 불가합니다.

나. 시정 요청 사유

- 선납진료 서비스는 1개월 이상에 걸쳐 지속적으로 관리를 받는 품목이며, 중도 해지 시 환급 제한 등이 있어 방문판매법상 계속거래 요건을 충족한다. 따라서, 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있는 법적 권리를 가진다.
- 그러나, 해당 약관은 선납진료 서비스에 대한 환불을 전면 금지하여 법률에 따른 고객의 해제·해지 권을 제한하고, 실질적으로 사용하지 않은 진료비 전액을 위약금으로 청구하여 계약의 해제·해지로 인한 원상회복의무를 고객에게 과중하게 부담시키는 조항으로 무효이다(약관법 제9조).

다. 시정안 제출

- 환불 제한 조항을 삭제하거나, 중도 해지 시 이미 진행된 시술 비용과 소비자분쟁 해결기준에 따른 위약금 정산 후 잔액을 환불하도록 약관조항을 시정하기로 하였다.

[참고] 「소비자분쟁해결기준」 (5. 의료서비스 관련)

② 피부과 시술 및 치료(미용을 목적으로 한 치료로 제한)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
□ 소비자의 책임있는 사유로 인한 해지 ○ 치료 개시 이전 ○ 치료 개시 이후	□ 소비자의 책임있는 사유로 인한 해지 ○ 계약금의 10% 배상 ○ 해지일까지 치료 횟수에 해당하는 금액과 총 치료비용의 10% 배상	* 서비스 횟수로 계약한 경우 치료 횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함. * 다만 계약금이 시술 및 치료비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급 기준 계약금은 시술 및 치료비용의 10%를 기준으로 산정함

2. 과도한 손해배상액 예정 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- 남은 시술 환불 시, 결제금액의 20%의 위약금과 (시술횟수 × 정상수가)를 차감합니다.
- 2) 시술 개시 이후: 총 결제금액의 30% 위약금 후 시술 횟수 정상수가 차감 후 환불

나. 시정 요청 사유

- ☐ 계약중도 해지 시 사업자가 일정 비율의 위약금을 청구하는 것은 합리적이라고 볼 수 있으나, 그 위약금은 계약해지로 인해 사업자가 입은 손해를 보전하는 수준으로 책정되어야 한다.
- ☐ 그러나 해당 약관 조항은 계약을 중도 해지 시 20% ~ 30%에 달하는 위약금을 부과하고 있는데, 계약해지로 인한 사업자의 손실이 전체 선납 금액의 20~30%에 이른다고 보기 어렵다. 더불어 소비자분쟁해결기준 또한 소비자귀책사유로 인한 계약해지시 위약금을 총비용의 10%로 산정하도록 권고하고 있어 이러한 위약금 수준은 과도하다고 판단된다.
- ☐ 따라서, 해당조항은 계약 해제로 인한 소비자의 손해배상의무를 부당하게 과중하는 조항으로 무효이다(약관법 제8조).

다. 시정안 제출

- ☐ 기존의 20%~30%에 달하는 과도한 조항을 삭제하고, 소비자분쟁해결기준에 따른 위약금 10%를 공제 후 잔액을 환불하도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

3. 사업자의 법률상 책임을 배제하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- 수진자 측은 상기 환불금을 수령하고 영수증을 발행하며, 본 합의에 따라 병원 측에 대해 민·형사상 일체의 법적 책임을 추궁하지 않기로 합니다.
- 이런 점을 인지하고도 본인은 시술 전, 후 사진촬영에 대한 거부의를 밝히며, 본인은 시술 후 기타문제가 발생할 경우 환불요청이나 민, 형사적 책임을 묻지 않겠습니다.
- oo의원은 본 약관상 oo의원의 의무사항이 천재지변, 자연재해 등에 의하여 직접, 간접적으로 이행되지 않을 경우에 모든 손해배상이 면책됩니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 소비자에게 서비스를 제공하는 사업자들은 특별한 사정이 없는 한 원활한 서비스를 제공하기 위하여 선량한 관리자로서 주의의무를 부담해야 하고, 만약 서비스 제공 과정에서 고객에게 발생한 손해에 대하여 사업자의 고의 또는 중대한 과실이 인정되는 경우에는 그에 상응하는 법률상의 책임을 부담하는 것이 타당하다.
- ☐ 그러나, 해당 약관은 소비자가 환불을 받았거나 시술 전후 사진 촬영을 거부한 경우 등의 이유로 의료진이나 직원의 중대한 주의의무 위반 및 과실로 인한 책임 범위를 전혀 고려하지 않고, 사업자의 민·형사상 책임을 일률적으로 면제하도록 규정하거나, 천재지변, 자연재해 등을 이유로 이와 관련하여 발생한 손해에 대해 일체의 책임을 지지 않는다고 규정하였다.
- ☐ 이는 사업자의 고의 또는 과실로 인한 법률상 책임을 배제하거나, 손해에 대한 책임을 고객에게 이전하여 사업자가 부담해야 할 위험을 고객에게 떠넘기고 손해배상 범위를 제한하는 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제7조).

다. 시정안 제출

- ☐ 부당하게 부당한 사업자 면책 조항을 삭제하거나, 사업자의 고의 또는 과실 등 책임있는 사유로 발생한 손해에 대해서는 사업자가 그 손해를 배상하도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

4. 소송 제기 금지 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- 시술 전, 후 촬영거부로 인해 일어나는 모든 사항에 대해 각종 대중매체에 비방글을 작성하지 않고, 민·형사상 이의를 제기하지 않을 것을 서명합니다.
- 오늘 이후 oo의원에서 받은 환불과 관련한 시술에 대하여는 향후 oo의원에 대하여 추가적인 법적 문제를 삼지 않기로 약속합니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 피부미용 의료 시술의 경우 의료진의 주의의무 위반 등으로 인한 부작용 발생 위험이 상존하는 특징을 가지므로, 의료진은 상당한 주의의무를 다하여 의료 서비스를 제공해야 한다.
- ☐ 그러나, 해당 약관은 소비자가 사업자에 대하여 일체의 이의나 민·형사상 소송을 제기하지 못하도록 규정하고 있어, 의료진으로 하여금 안전수칙 준수 및 설명 의무 등을 해태하게 할 우려가 있을 뿐만 아니라, 의료지식의 비대칭성 하에서 소비자가 시술의 부작용 등을 경험하더라도 해당 피해에 대한 정당한 권리 구제를 청구할 수 없도록 제한한다.
- ☐ 이는 고객의 정당한 이의제기 및 소송 제기를 금지하는 것으로 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제 14조).

다. 시정안 제출

- ☐ 사업자들은 소송 또는 이의 제기 금지와 관련된 문구를 삭제하거나 앞으로 계약이나 시술과정에서 문제가 발생하더라도 관계 법령에 따른 권리 행사가 제한되지 않도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

5. 선납진료권 양도 제한 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- 시술받을 권한은 위 고객님 한 분께 있으며, 양도나 판매 할 수 없습니다.
- 결제된 적립금은 타인에게 양도 불가함을 원칙으로 합니다.
- 패키지 프로그램의 양도를 원하시는 경우, 가족에 한하여 고객님의 지정한 1명에게 양도 가능합니다. 예를 들어, 레이저 10회 패키지 중 5회를 가족에게 양도 원하시는 경우 5회를 가족 중 지정한 한 사람에게만 양도하실 수 있습니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 민법상 채권은 성질상 양도·양수가 불가능하거나, 법률에서 금지하는 경우, 당사자 간의 약정으로 양도·양수를 제한하는 경우를 제외하고는 원칙적으로 양도·양수가 허용된다.
- ☐ 피부 미용 분야의 선납진료권은 일정 금액 안에서 고객이 원하는 시술을 자유로이 선택할 수 있거나, 특정 시술들을 패키지로 구성하여 누구에게나 보편적으로 제공하는 서비스로 대인적 전속성이 낮고 진료권이 양도되어 이용자가 변경된다고 해서 의료 용역의 본질적인 내용이 달라진다고 보기 어려우므로 특별히 양도 자체를 약관으로 제한할 이유가 없다.
- ☐ 그러나 해당 약관은 선납진료권의 양도·양수를 전면적으로 금지하거나, 양도를 허용하는 경우에도 양도 대상을 가족에 한하여 지정한 1인에게만 양도 가능하도록 규정하였는데, 이는 고객이 제3자와 계약을 체결하는 권리를 부당하게 제한하는 조항으로 보아 무효이다(약관법 제11조).

다. 시정안 제출

- ☐ 타인에게 판매 또는 양도 불가 조항을 삭제 하는 방식으로 고객이 제3자에게 자유롭게 양도할 수 있도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

6. 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- 지정의 퇴사 시 환불 사유가 되지 않으며, 경력 원장으로 대체 연결
- 지정 퇴사·휴진·휴직 등으로 인해 시술 일정 변경이 발생하더라도 이는 환불 사유가 절 대될 수 없음에 동의합니다. 본원은 동일 분야 경력 의료진으로 대체 지정을 진행합 니다.

나. 시정 요청 사유

- 피부·미용 시술의 경우 의사 개인의 숙련도와 미적 감각에 따라 결과의 편차가 크게 발생할 수 있어 고객은 특정 의사의 경력이나 평판을 고려해 선납 진료 계약을 체결할 가능성이 있다. 이에 해당 의료인의 퇴사·휴진 등의 사유로 진료를 받지 못하는 상황이 발생한다면, 병원은 대체의사 지정은 물론 고객이 대체 의사 지정을 동의하지 않는다면 환불 등이 가능하도록 해야한다.
- 그러나 해당 약관은 지정 의료인이 퇴사·휴진 등의 사유 발생 시 사업자가 일방적으로 진료 의료진을 변경할 수 있도록 하고, 소비자가 변경된 의료진에 만족하지 않더라도 환불이 불가능하도록 규정하고 있다. 이는 상당한 이유없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정·변경하도록 권한을 부여하는 조항에 해당하므로 무효이다(약관법 제10조).

다. 시정안 제출

- 사업자들은 지정의 퇴사 시 대체 의료진의 배정에 동의하지 않는 경우에는 환불규정에 따라 계약해지 및 환불이 가능하도록 약관을 자진 시정하기로 하였다.

< ① 계약의 해제 · 해지 제한 조항: 시정 >

시정 전 약관조항	시정 후 약관조항
<필러 시술 동의서> 시술 효과는 개인차가 있을 수 있으므로, 효과 만족에 대한 환불은 요구되지 않습니다.	<필러 시술 동의서> 필러 시술의 효과는 환자 개개인의 생체적 특성, 체질, 생활 습관 등에 따라 개인차가 발생할 수 있으며, 시술 전 상담을 통해 이에 대한 충분한 설명을 들었음을 확인합니다. 본 계약은 민법 및 관련 법령에 따라 해지할 수 있습니다. 다만, 이미 시술이 완료된 부분은 의료 서비스의 특성상 원상회복이 불가능하므로 해당 완료 분에 대한 비용은 환불대상에서 제외됩니다. 환자의 단순한 변심 또는 주관적 불만족 등 환자의 귀책사유로 시술 개시 이후 계약을 해지하는 경우, 기존에 제공된 할인 혜택은 실효(失効)되며, 총 계약 금액에서 이미 진행된 시술 횟수만큼의 비용과 소비자분쟁해결기준에 의한 위약금을 공제한 나머지 금액을 환불합니다.
<멤버십 프로그램 이용 약관>, <시술 동의서> 시술결과에의 주관적 불만족이나 불편감은 환불 사유가 되지 않습니다.	<멤버십 프로그램 이용 약관>, <시술 동의서> 환자의 단순한 변심 또는 주관적 불만족 등 환자의 귀책사유로 시술 개시 이후 계약을 해지하는 경우, 기존에 제공된 할인 혜택은 실효(失効)되며, 총 계약 금액에서 이미 진행된 시술 횟수만큼의 비용과 소비자분쟁해결기준에 의한 위약금을 공제한 나머지 금액을 환불합니다.
<이용 약관> 제3조 3) 계약일로부터 2개월이 지나면 환불이 불가합니다.	<이용 약관> 제3조 3) 환자는 계약 체결 이후에도 언제든지 계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 해지 시 이미 제공된 시술비용 및 소비자분쟁해결기준에 의한 위약금을 공제한 후 잔여 금액에 한하여 환불이 이루어 집니다.

< ② 과도한 손해배상액 예정 조항: 시정 >

시정 전 약관조항	시정 후 약관조항
<OO의원 시술 동의서 및 개인정보 활용 동의서> 남은 시술 환불 시, <u>결제금액의 20%의 위약금과 (시술횟수 × 정상수가)를 차감합니다.</u>	<OO의원 시술 동의서 및 개인정보 활용 동의서> 남은 시술 환불 시 <u>소비자분쟁해결기준에 의한 위약금과 (시술횟수× 정상수가)를 차감합니다.</u>
<레이저 시술 동의서>, <쁘띠시술 동의서> 2) 시술 개시 이후: <u>총 결제금액의 30% 위약금 후 시술 횟수 정상수가 차감 후 환불</u>	<레이저 시술 동의서>, <쁘띠시술 동의서> 2) 시술 개시 이후: <u>소비자분쟁해결기준에 의한 위약금 및 시술 횟수 정상수가 차감 후 환불</u>

< ③ 사업자의 법률상 책임을 배제하는 조항: 시정 >

시정 전 약관조항	시정 후 약관조항
<환불동의서> 2. 환불 신청 후 기타 문제가 발생할 경우 <u>본원에 민, 형사적 책임을 묻지 않는 것에 동의합니다.</u>	<환불동의서> 2. <u>환불 후 조치 및 분쟁 해결</u> ㄱ. <u>환불처리가 완료되면 해당 계약은 종료됩니다. 계약 종료 이후 발생하는 잔여 분쟁 및 정당한 보상 요구는 관계 법령 및 객관적인 입증자료에 근거하여 상호 협의하에 해결하는 것을 원칙으로 합니다.</u>
<사진촬영 거부 동의서> 이런 점을 인지하고도 본인은 시술 전, 후 사진촬영에 대한 거부의를 밝히며, <u>본인은 시술 후 기타문제가 발생할 경우 환불요청이나 민, 형사적 책임을 묻지 않겠습니다.</u>	<사진촬영 거부 동의서> ㄱ. <u>본인은 시술 전·후 상태 비교 및 부작용 여부 판단을 위한 사진 촬영의 중요성을 충분히 안내받았음에도 불구하고, 본인의 자유 의사에 따라 촬영을 거부합니다.</u> ㄴ. <u>사진 촬영 거부 시, 시술 전 상태에 대한</u>

	객관적인 비교 데이터가 부재하게 되므로 시술 후 발생할 수 있는 주관적 불만족이나 경과 차이에 대한 확인이 제한될 수 있습니다. 이에 따라 향후 귀책 사유가 불분명한 환불 요구나 보상 청구 시, 객관적 대조자료 부족으로 인해 귀하의 주장 입증이나 신속한 처리가 어려울 수 있음을 안내드립니다. ㉔. <u>향후 발생할 수 있는 모든 분쟁에 있어, 촬영 거부로 인해 시술전.후 상태의 객관적 비교가 불가능해짐에 따른 불이익(의학적 판독 한계 및 법적 증빙 자료 부족 등)은 환자 본인에게 귀속될 수 있습니다. 다만, 이는 의료진의 과실이나 법적 책임까지 면제하는 것은 아닙니다.</u>
<이용 약관 및 시술 동의서> 제6조 ① <u>OO의원은 본 약관상 OO의원의 의무사항이 천재지변, 자연재해 등에 의하여 직접, 간접적으로 이행되지 않을 경우에 모든 손해배상이 면책됩니다.</u>	<이용 약관 및 시술 동의서> 제6조 ① <u>천재지변, 불가항력적 사유 등 병원의 합리적인 통제 범위를 벗어난 사유로 인해 직접 발생한 손해에 대하여는 병원이 책임을 부담하지 않습니다. 다만, 병원의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 손해에 대하여는 관련 법령에 따라 책임을 부담합니다.</u>
<환불 합의서> 3) <u>수진자 측은 상기 환불금을 수령하고 영수증을 발행하며, 본 합의에 따라 병원 측에 대해 민·형사상 일체의 법적 책임을 추궁하지 않기로 합니다.</u> 4) <u>수진자 측은 본 건과 관련한 내용을 외부에 어떠한 방법으로도 누설하지 않으며, 이를 위반할 경우 민형사상 책임을 부담함에 동의합니다.</u>	<환불 합의서> 3) <u>본 합의는 환불 금액 및 지급 방법에 관한 사항을 정하기 위한 것이며, 본 합의서에 명시되지 아니한 사항에 대하여는 관계 법령에 따른 권리와 의무가 적용됩니다.</u> 4) <u>본 합의는 환불과 관련된 분쟁을 원만히 해결하기 위한 것이며, 그 외 사항에 대해서는 관련 법령에 따른 권리행사가 제한 되지 않습니다.</u>

< ④ 소송제기 금지 조항: 시정 >

시정 전 약관조항	시정 후 약관조항
<환불 동의서> 오늘 이후 OO의원에서 받은 환불과 관련한 시술에 대하여는 향후 OO의원에 대하여 추가적인 법적 문제를 삼지 않기로 약속합니다.	<환불 동의서> - 삭제
<사진촬영 거부 동의서> 시술 전, 후 촬영거부로 인해 일어나는 모든 사항에 대해 각종 대중매체에 비방글을 작성하지 않고, <u>민.형사상</u> 이의를 제기하지 않을 것을 서명합니다.	<사진촬영 거부 동의서> - 삭제

< ⑤ 선납진료권 양도 제한 조항: 시정 >

시정 전 약관조항	시정 후 약관조항
<멤버십 프로그램 이용 약관>, <시술 동의서> 시술받을 권한은 위 고객님의 한 분께 있으며, <u>양도나 판매 할 수 없습니다.</u>	<멤버십 프로그램 이용 약관>, <시술 동의서> - 삭제
<PP클럽 환불 규정> <u>결제된 적립금은 타인에게 양도 불가함을 원칙으로 합니다.</u>	<PP클럽 환불 규정> - 삭제
<제모 시술 설명 및 동의서> <u>패키지 프로그램의 양도를 원하시는 경우, 가족에 한하여 고객님의 지정한 1명에게 양도 가능합니다. 예를 들어, 레이저 10회 패키지 중 5회를 가족에게 양도 원하시는 경우 5회를 가족 중 지정한 한 사람에게만 양도하실 수 있습니다.</u>	<제모 시술 설명 및 동의서> - 삭제
<레이저 시술 주의사항(모공/여드름)-프리패	<레이저 시술 주의사항(모공/여드름)-프리패

스>, <레이저 시술 주의사항(색소)>,<예약 부도(NO-SHOW) 동의서>	스>, <레이저 시술 주의사항(색소)>,<예약 부도(NO-SHOW) 동의서>
⑤ 부득이하게 치료 전환 및 양도를 하실 경우 치료중인 시술의 비용은 1회 비 용으로 차감됩니다.(부가세 별도)	- 삭제

< ⑥ 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경하는 조항: 시정 >

시정 전 약관조항	시정 후 약관조항
<레이저 시술 동의서>, <리프팅 시술 동의서> 지정의 퇴사 시 환불 사유가 되지 않으며, 경력 원장으로 대체 연결	<레이저 시술 동의서>, <리프팅 시술 동의서> 특정 원장 지정은 편의 제공일 뿐 의료 서비 스의 필수 요소가 아니며, OO의원은 의료 법에 따른 자격을 갖춘 경력 의료진으로 진료를 배정합니다. 지정 원장의 부재, 퇴사, 휴진 시 대체 의료 진 배정에 동의하지 않는 경우, 환자는 제 5조의 환불 규정에 따라 계약 해지 및 환불 을 요청할 수 있습니다.
<피부관리 시술 동의서> 지정 퇴사·휴진·휴직 등으로 인해 시술 일정 변경이 발생하더라도 이는 환불 사유가 절 대될 수 없음에 동의합니다. 본원은 동일 분야 경력 의료진으로 대체 지정을 진행 합니다.	<피부관리 시술 동의서> 특정 원장 지정은 편의 제공일 뿐 의료 서비 스의 필수 요소가 아니며, OO의원은 의료 법에 따른 자격을 갖춘 경력 의료진으로 진료를 배정합니다. 지정 원장의 부재, 퇴사, 휴진 시 대체 의료진 배정에 동의하지 않는 경우, 환자는 제5조의 환불 규정에 따라 계 약 해지 및 환불을 요청할 수 있습니다.