한국소비자원 소비에 가치를! 시장에 신뢰를!	보 도 자 료		대체불가 대한민국
보도 일시	**2026. 11. 11.(수) 12:00 <11. 12.(목) 조간>**	배포일	2026. 11. 10.(화)
담당 부서	피해구제국 대전세종충청지원	담당자	오경임 지원장(042-485-3751) 이승형 과 장(042-485-3753)

[피해예방주의보]

미용서비스, 계약과 품질 관련 분쟁 많아

소비생활 중 불만·피해가 발생했거나 궁금한 점이 있을 때, **1372소비자상담센터**에 상담 신청하세요. ※ 국번없이 1372(발신자 부담), www.ccn.go.kr

최근 뷰티산업 시장이 커지면서* 피부·헤어 등 미용서비스** 계약과 관련된 소비자 피해가 꾸준히 발생해 각별한 주의가 요구된다.

* 국내 미용 관련 서비스업 총 매출액 추이: ('22년) 9.36조 원 → ('23년) 10.25조 원 → ('24년) 11.11조 원
[「국가데이터처 연도별 서비스업 조사보고서(2025)」(품목: 미용·욕탕 및 유사 서비스업)]

** 미용서비스: 헤어, 피부, 체형 등의 미용을 관리하기 위해 제공되는 서비스

□ 미용서비스 피해구제, 전년 동기 대비 48.9% 증가

최근 3년 6개월간('23년~'26년 6월) 한국소비자원(원장 윤수현)에 접수된 미용서비스 관련 피해구제 신청은 총 4,408건으로 2023년부터 매년 늘고 있다. 특히 올해 상반기에만 898건에 달해 전년 동기 대비 48.9% 증가한 것으로 나타났다.

※ '23년 914건 → '24년 1,087건 → '25년 1,509건 → '26년 상반기 898건

소비자 피해유형은 위약금 과다 청구 등 '계약 관련' 분쟁이 48.2%(2,123건)로 가장 많았고, 서비스 불만 등 '품질 관련' 피해가 41.1%(1,812건)로 뒤를 이었다. 상해를 입은 '안전 관련' 피해는 6.1%(270건)로 나타났다.

또한 전체 피해의 87.3%(3,848건)가 여성에게 집중됐으며, 연령별로는 20·30대가 72.5%로 대다수였다.

<미용서비스 피해유형별 현황>

(단위: 건, %)

피해유형	건수	비율
계약 관련(계약해제·해지 환급 거부 및 위약금, 청약철회 등)	**2,123**	**48.2**
품질 관련(계약불(완전)이행, 서비스 내용 불만 등)	**1,812**	**41.1**
안전 관련(안전, 부당행위 등)	270	6.1
기타(표시·광고, 가격, A/S 불만 등)	203	4.6
계	4,408	100.0

□ 헤어는 절반(59.2%) 이상이 품질, 피부·체형은 76.2%가 계약 관련 피해

미용서비스의 세부 품목인 헤어·피부·네일의 피해유형을 살펴보면, 헤어 관리의 경우 품질 관련이 59.2%(1,314건)로 높은 비중을 차지하였다. 피부·체형 관리의 경우 76.2%(1,208건)가 계약과 관련된 피해로 확인되었다. 네일 관리의 경우 품질 관련 피해가 46.1%(142건)으로 가장 많았으나, 계약 관련 피해도 40.9%(126건)의 비중을 차지했다.

<품목 세부 분류별 피해유형 현황>

(단위: 건)

구분		헤어 관리	피부·체형 관리	네일 관리	기타	계
계약 관련	계약해제·해지 환급금 및 위약금 분쟁	576	**1,145**	122	153	1,996
	청약철회 거부	51	**63**	4	9	127
품질 관련	계약불(완전)이행	**662**	166	**80**	55	963
	서비스 품질 불만	**652**	84	**62**	51	849
안전 관련		143	92	15	20	270
기타(표시·광고, 가격, A/S 불만 등)		134	35	25	9	203
계		2,218	1,585	308	297	4,408

'계약 관련' 분쟁의 94.0% (1,996건)는 계약을 해지할 때 잔여 비용 환급을 지연·거부하거나, 위약금을 과다하게 청구하는 사례였다. '품질 관련' 분쟁은 커트 길이 불일치 등과 같은 사업자의 계약 불(완전)이행(53.1%, 963건)과 서비스 품질 불만(46.9%, 849건)이 주를 이뤘다.

□ 피해금액은 47.3%가 30만 원 미만이나 100만 원 이상도 29.6% 차지

<피해금액별 피해구제 신청 현황>



피해금액별로는 30만 원 미만이 47.3%(2,085건)로 가장 많았다. 다음으로 100만 원 이상이 29.6%(1,305건), 30만 원 이상 100만 원 미만이 23.1%(1,018건)로 나타났다. 이러한 차이는 비교적 저렴한 일회성 이용이 주를 이루는 헤어 미용 서비스(평균 피해금액 177,088원)와 고가의 장기 회원권 중심으로 운영되는 피부·체형 서비스(평균 피해금액 2,029,746원)의 특성이 반영된 결과로 분석된다.

□ 계약 전 환급 규정 확인하고 서비스 이행 여부 점검해야

일부 사업자는 이용(회원)권 고객에게 할인 가격으로 서비스를 제공한 후 계약을 해지할 때 정상가를 기준으로 환급금을 계산하거나 위약금을 과다하게 청구하고 있었다. 그러나 「소비자분쟁해결기준」은 이용 개시일 이후 소비자의 귀책사유로 계약을 해지하는 경우 이용한 일수 또는 횟수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10%를 위약금으로 부담하도록 정하고 있다.

서비스 품질 불만은 서비스 수준을 두고 사업자와 소비자 사이에 이견과 다툼이 발생하기 쉽다. 따라서 서비스 이행 상황을 지속적으로 확인하고, 문제가 발생하는 즉시 사업자와 사후 서비스나 배상을 협의해야 한다.

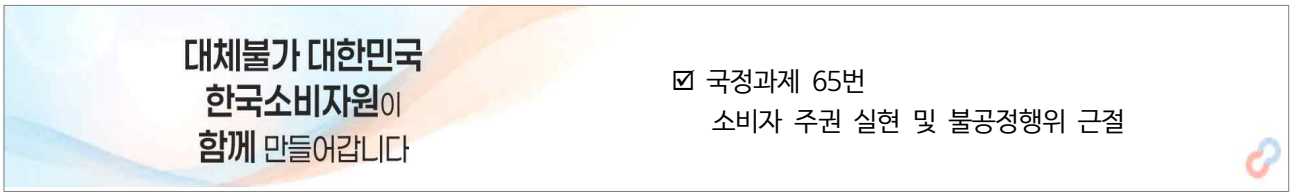
한국소비자원은 소비자들에게 ▲계약 전 해지 환급금과 위약금 약관을 반드시 확인할 것, ▲이용 내역을 기록하고 계약 서류를 보관할 것, ▲비용을 지급하기 전 서비스 이행 여부를 점검할 것, ▲서비스 전후 사진 등 입증자료를 확보해 둘 것을 당부했다.

붙임 1. '미용서비스 관련 피해구제 신청 현황' 분석 결과

2. 주요 소비자피해 사례

3. 소비자 주의사항

4. 관련 법률 및 기준



대한민국 정책브리핑

OPEN 자유이용 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 1 '미용서비스 관련 피해구제 신청 현황' 분석 결과

□ **(연도별)** 최근 3년 6개월간('23년~'26년 6월) 신청된 미용서비스 관련 피해구제 건수는 4,408건으로 매년 증가하고 있으며, '24년에는 전년 대비 18.9%, '25년에는 38.8% 증가함.

<피해구제 신청 현황>

단위: 건(%)

구 분	2023년	2024년	2025년 상반기	2026년 상반기	계
피해구제	914	1,087	1,509 603	898	4,408
전년 동기 대비 증감률	-	(18.9)	(38.8) (-)	(48.9)	

□ **(성별 및 연령별)** 성별은 여성이 87.3%(3,848건)로 대다수를 차지했고, 남성은 12.7%(560건)로 나타남. 연령별로는 30대가 36.4%(1,604건)로 가장 많았고, 20대 36.1%(1,591건), 40대 16.6%(732건) 등의 순이었음.

<연령별 현황>

단위: 건(%)

구 분	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	불명	계
건수 (비율)	79 (1.8)	**1,591** **(36.1)**	**1,604** **(36.4)**	732 (16.6)	287 (6.5)	93 (2.1)	22 (0.5)	4,408 (100.0)

□ **(가격별)** 30만 원 미만이 47.3%(2,085건)로 가장 많았고, 100만 원 이상 29.6%(1,305건), 30만 원 이상 100만 원 미만 23.1%(1,018건) 순이었음.

<가격별 현황>

단위: 건(%)

구 분	30만 원 미만	30만 원 이상 100만 원 미만	100만 원 이상	계
건수 (비율)	**2,085** **(47.3)**	1,018 (23.1)	1,305 (29.6)	4,408 (100.0)

○ 주요 품목별 평균 피해금액의 경우 헤어 서비스가 177,088원, 피부·체형 서비스는 2,029,746원, 네일 관리 서비스의 경우 167,176원으로 확인됨.

<주요 품목별 평균 피해금액 현황>

단위: 원

구 분	헤어 관리	피부·체형 관리	네일 관리
평균 피해금액	177,088	2,029,746	167,176

□ **(피해유형별)** 계약해지 위약금 등 '계약 관련' 분쟁이 48.2%(2,213건)로 가장 많았고, 이어서 서비스 내용 불만 및 계약불이행 등 '품질 관련' 피해가 41.1%(1,812건)로 그 뒤를 이었음. 이용 중 상해 등 '안전 관련' 피해도 6.1%(270건)로 확인됨.

○ '계약 관련' 분쟁의 94.0%(1,996건)는 계약을 해제할 때 잔여 비용 환급을 지연·거부하거나, 중도에 해지하는 경우 과다한 위약금을 청구하는 사례로 확인됨. 그 밖에는 소비자의 청약철회 요구를 거부하는 사례가 있었음.

○ '품질 관련' 분쟁의 53.1%(963건)는 사업자가 계약내용을 불(완전)이행하여 발생한 분쟁이었으며, 46.9%(849건)는 사업자가 제공한 서비스의 내용 및 품질에 대한 불만 관련으로 확인됨.

○ 품목 세부 분류별 피해유형을 분석한 결과, 피부·체형 관리의 경우 계약 관련 피해가 76.2%(1,208건)으로 가장 많았음. 반면 헤어 관리는 품질 관련 피해가 59.2%(1,314건)로 높은 비중을 차지함. 네일 관리 서비스의 경우 품질 관련 피해가 46.1%(142건)로 가장 많았으나, 계약 관련 피해도 40.9%(126건)의 비중을 차지함.

<품목 세부 분류별 피해유형 현황>

단위: 건

구분		헤어 관리	피부·체형 관리	네일 관리	기타	계
계약 관련	계약해제·해지 환급금 및 위약금 분쟁	576	**1,145**	122	153	1,996
	청약철회 거부	51	**63**	4	9	127
품질 관련	계약불(완전)이행	**662**	166	**80**	55	963
	서비스 품질 불만	**652**	84	**62**	51	849
안전 관련		143	92	15	20	270
기타(표시광고, 가격, A/S 불만 등)		134	35	25	9	203
계		2,218	1,585	308	297	4,408

※ 주요 신청 사유

- **(환급 거부 또는 위약금 과다 청구)** 서비스 이용 전 계약해지 시 환급을 거부, 지연하거나 계약을 중도에 해지하는 경우 위약금을 과다하게 청구하거나 잔여 이용료 환급을 거부해 발생한 분쟁
- **(청약철회 거부)** 관련 법률에 따라 적법하게 계약의 청약을 철회하였음에도 불구하고 자체 규정 등을 근거로 이용료 환급을 거부해 발생한 분쟁
- **(계약불(완전)이행)** 서비스 이용 전 상호 약정한 서비스 내용에 대해, 사업자가 이를 이행하지 않거나 불완전하게 이행하였음에도 A/S 또는 배상을 거부해 발생한 분쟁
- **(서비스 내용 불만)** 사업자가 제공한 서비스에 대해 그 결과가 기대에 미치지 못하거나, 서비스 과정에서 발생한 전반적인 불만사항에 관한 분쟁

붙임 2 주요 소비자피해 사례

【사례 1】 사전 협의대로 이행되지 않은 서비스에 대한 A/S 요구

- A씨는 2026. 3. 헤어 서비스(커트 및 펌)를 받고 비용 350,000원을 지급함.
- 서비스 결과, 사전에 요청한 펌(C컬)이 아닌 다른 펌(S컬) 서비스가 제공되어 A씨는 사업자에게 배상 또는 서비스를 재차 제공해 줄 것을 요구하였으나 사업자는 이를 거부함.

【사례 2】 미용서비스 이용계약 해지 위약금 조정 요구

- B씨는 2025. 12. 헤어미용 서비스 이용권(10회)을 구입하고 대금 800,000원을 지급함.
- B씨는 서비스 3회 이용 후 사업자에게 계약해지 의사를 통보하고, 잔여 횟수에 대한 대금 환급을 요구함. 하지만 사업자는 할인가로 서비스를 제공했다며 총 대금의 30%에 해당하는 위약금이 발생한다고 주장함.

【사례 3】 네일 관리 과정에서 발생한 문제에 따른 비용 환급 요구

- C씨는 2026. 2. 네일 관리 서비스(스톤 교환 등)를 받고 비용 80,000원을 지급함.
- C씨는 서비스 과정에서 사업자가 낮은 품질의 스톤을 사용하고, 접착제를 오사용해 손톱이 손상되어 비용 일부 환급을 요구하였으나 사업자는 이를 거부함.

【사례 4】 피부·체형 서비스 이용계약 해지에 따른 잔여 이용료 환급 요구

- D씨는 2026. 3. 피부미용 서비스 이용권(20회)을 구입하고 대금 3,300,000원을 지급함.
- D씨는 서비스를 5회 이용 후 사업자에게 계약해지 의사를 통보하고 잔여 이용료 환급을 요구했으나, 사업자는 중도해지시 환급이 불가하다는 계약서 내용을 근거로 환급을 거부함.

【사례 5】 피부·체형 서비스 이용과정에서 발생한 상해에 대한 배상 요구

- E씨는 2024. 8. 피부 및 체형관리 서비스 이용권(6개월)을 구입하고 대금 1,200,000원을 지급함.
- 서비스를 받는 과정에서 상해(화상)를 입어 사업자에게 문제제기하고 배상을 요구했으나 사업자는 소비자의 피부가 예민해 발생했다고 주장하며 배상을 거부함.

붙임 3 소비자 주의사항

계약 체결 전

□ **서비스 내용과 계약해지 환급금 규정 등을 꼼꼼히 확인한다.**

- o 영업장 방문 전, 소개글 및 다양한 이용 후기를 확인하여 서비스 내용과 품질을 미리 숙지한다.
- o 계약을 체결하기 전 사업자와 서비스 내용에 대해 충분히 논의하고, 문제가 생겼을 때의 해결방법도 미리 협의한다.
- o 계약서를 작성할 때는 계약해지에 따른 환급금액 산정 방식과 위약금 부과 규정을 반드시 살펴본다.
- o 서비스 결과를 비교 확인할 수 있도록 서비스 전 증빙자료(사진 등)를 확보한다.

서비스 이용 시

□ **서비스가 내용대로 제공되고 있는지 수시로 확인한다.**

- o 헤어 서비스 같은 1회성 미용서비스는 서비스 과정을 계속 확인하고, 문제나 불만사항이 발생하면 즉시 사업자에게 알려 수정을 요청한다.
- o 피부·체형관리 등 장기 서비스는 당일 받은 내용을 일지에 자세하게 기록하고, 향후 서비스 내용도 사업자와 주기적으로 협의한다.

서비스 이용 후

□ **서비스 결과가 만족스럽게 제공됐는지 현장에서 바로 확인한다.**

- o 서비스 결과에 만족했을 때만 비용을 지급한다. 만족스럽지 못한 경우 현장에서 즉시 사후 서비스를 요구한다.
- o 분쟁에 대비하기 위해 서비스 후 증빙자료(사진 등)를 확보한다.

문제 발생 시

□ **객관적인 입증자료를 신속하게 확보하고 보상을 요구한다.**

- o 서비스 결과에 불만이 있다면 원했던 서비스 내용과 서비스 전후 사진을 비교 자료로 활용하고, 이를 근거로 사업자에게 보상을 요구한다.
- o 신체 상해를 입었다면 빠른 시일내에 의료기관에 방문한다. 또한 진료기록지와 상처 부위 등 구체적인 입증 자료(사진 등)를 토대로 사업자에게 보상을 요구한다.

※ 자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), www.ccn.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

붙임 4 관련 법률 및 기준

1 「방문판매 등에 관한 법률」

□ **(계약해지)** 1개월 이상의 미용 관리 서비스 이용계약(계속거래)을 맺은 소비자는 계약기간 중 언제든 계약을 해지할 수 있고, 사업자는 자신에게 발생한 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 소비자에게 청구할 수 없으며, 소비자로부터 받은 재화등의 대금이 소비자에게 공급한 재화등의 대금과 위약금을 더한 금액보다 많은 경우 그 차액을 환급하여야 함(제2조, 제31조, 제32조).

2 「계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정 기준」 (공정거래위원회 고시 제2019-9호)

□ **(위약금)** 미용업의 경우 사업자는 자신의 책임 없는 사유로 인하여 계약이 해지되었을 때 총 대금의 10%을 초과하는 위약금을 소비자에게 청구할 수 없음(제4조).

3 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회 고시 제2025-14호)

③피부미용업, ④모발미용업, ⑤네일서비스업, ⑥왁싱업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	o 계약해지 (해지일까지의 이용일수 해당금액을 공제한 후 환급)	* 이용일수 해당금액=전체금액×(실제이용일수/계약상전체이용일수)
2) 신체상의 피해가 발생한 경우	o 사업자의 책임하에 (사업자가 비용부담) 원상회복하고, 원상회복이 불가능한 경우에는 손해배상	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전 - 개시일 이후	o 계약금 전액 환급 및 총 이용금액의 10%를 배상 o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 총 이용금액의 10% 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·월 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다. * 서비스 횟수로 계약한 경우 이용횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지 - 개시일 이전 - 개시일 이후	o 소비자는 총 이용금액의 10% 부담 o 소비자는 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 부담	* 비용을 사업자가 이미 수수한 경우에 사업자는 이미 수수한 비용에서 소비자 부담액을 공제한 나머지 금액을 소비자에게 환급함.

【참고】 미용업 관련 법령

▸근거 법령 : 근거 법령 없음

▸기타 법령

「계속거래 등의 해지.해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준(고시)」(방문판매법) [공정위]

업 종	위약금 기준
미용업	총 계약대금(결제금액)의 10%