

성명서

금융소비자네트워크

서울시 영등포구 국회대로74길20 맨하탄21 리빙텔921호

전화 02-780-9263 팩스 02-780-9264 이메일 kfcn2019@gmail.com

(문의 : 조윤미 금융소비자네트워크 운영위원장)

1,000만 반려동물 양육인 시대, 반려동물 진료비 사전고지 및 공시제 도입하고 진료항목을 표준화하라!

동물병원 진료항목 표준화 및 진료비 공시(고지)하여 소비자의
알 권리 보장하고 양육비 부담없는 반려동물 양육환경 조성해야 !

- 반려동물 양육인구 1,000만명 시대, 반려동물을 키우는 사람들의 92%가 동물병원 진료비에 부담 느껴
- 동물병원 진료항목 표준화 및 진료비 공시(고지)를 위해 수의사법 개정이 필요. 20대 국회에서 반드시 통과해야

○ 반려동물 인구 1,000만 시대, 반려동물을 키우는 사람들의 92%가 동물병원 진료비에 부담을 느끼고 있다. 한국소비자연맹이 지난 2017년부터 2019년까지 실시한 소비자 피해현황 및 이용실태 조사에 따르면, 동물병원에 대한 소비자들의 불만이 계속해서 커지고 있으며, 소비자 불만 중 가장 큰 비중을 차지하는 항목은 진료비 과다청구로 나타났다. 피해사례 38.5%가 이에 해당하였으며, 이는 10명 중 4명이 진료 받지 않은 품목이 청구되거나 최초로 안내받았던 금액보다 높은 금액을 지불한 것으로 드러났다.

○ 또한, 동물병원을 이용한 경험이 있는 소비자 637명을 대상으로 진행한 실태조사에 따르면, 진료비를 치료 후에 알게 된 반려인도 71%였고, 사전에 진료비에 대한 정보를 제공받지 못했을 시 소비자들의 90.6%는 부담을 느끼고 있었다. 즉, 진료비 과다청구로 불만을 가지고 있는 이유는 진료비에 대한 안내가 제대로 되지 않기 때문이었다. 만약 진료비 고지가 이루어지고 고지한 진료대로 치료가 이루어진다면 진료비 부담을 적게 느끼고 과다청구로 인한 불만도 경감할 수 있다.

○ 현재 국회에 계류중인 「수의사법 일부개정법률안」은 동물병원 진료항목 표준화 및 진료비 공시(고지)를 포함하고 있다. 「수의사법 일부개정법률안」은 소비자의 알 권리와 정보를 제공받을 권리를 충족시키고 나아가 동물병원 서비스의 신뢰도를 높이는 기회가 될 것이다. 이번 국회에서도 「수의사법 일부개정법률안」이 통과되지 못한다면 이는 소비자들뿐만 아니라 수의사들의 신뢰도를 제고할 기회를 놓친다는 점에서 비극적인 일이 아닐 수 없다.

○ 전체 국민의 4분의 1인 1,000만 반려동물 양육인은 지금도 여전히 안내 받은 진료비보다 더 많은 진료비를 지불하고 있고, 심지어 진료비를 안내 받지 못하고 동물병원에서 청구하는 대로 반려동물 진료비를 지불하고 있다. 반려동물 양육인이 소비자로서의 ‘알 권리’와 ‘정보를 제공받을 권리’를 제한받게 된다면 반려동물 산업은 절음밭이 산업이 될 수밖에 없다. 소비자의 선택을 받지 못하면 어떤 제도도 무용지물이고 어떤 산업도 발전할 수 없다. 심지어 생명을 다루는 의료행위라고 할지라도 소비자의 ‘알 권리’와 ‘정보를 제공받을 권리’가 제한된 상황에서는 소비자는 동물병원을 방문하고 서비스를 이용하는 것에 매우 소극적이게 된다.

○ 선진 외국에서 소비자들에게 적극적으로 정보제공에 나서고 알권리를 보장하는 이유는 단순히 사업자에 대한 규제를 강화하고 소비자 피해를 예방하기 위한 목적을 넘어 소비자 신뢰를 바탕으로 합리적인 소비자 행동을 유도하기 위한 노력인 것이다. 반려동물 양육인들이 소비자로서 합리적으로 적절하게 자신에게 맞는 반려동물 진료 및 관련 서비스를 선택할 수 있는 환경이 조성되어야 비로소 동물병원을 믿고 찾게 되는 것이다.

- 현재 계류중인 「수의사법 일부개정법률안」도 소비자입장에서 보면 충분하지는 않다. 하지만 최소한의 동물병원 진료항목 표준화 및 진료비 공시가 1,000만 반려동물 양육인들에게 너무도 절실하고 시급하다. 정부와 국회는 여야를 떠나 국민이 바라는 대로 반려동물 양육인들의 목소리에 귀를 기울여 조속한 시일에 반드시 「수의사법 일부개정법률안」이 통과될 수 있도록 힘을 모아줄 것을 촉구한다.

2020. 3. 12.

금융소비자네트워크 ((사)금융소비자연맹, (사)한국소비자연맹,
(사)소비자시민모임, (사)녹색소비자연대전국협의회, 주빌리은행,
(사)금융과행복네트워크, C&I소비자연구소)
한국YMCA전국연맹, 한국여성소비자연합, (사)소비자권익포럼