



보도 일시	2025. 12. 5.(금) 12:00 <12. 6.(토) 조간>	배포일	2025. 12. 4.(목)
담당 부서	서울강원지원 보험의료팀	담당자	권선화 팀 장(02-3460-3121) 김혜미 대 리(02-3460-3126)

[피해예방주의보]

치과 진료비 분쟁 급증, 치료비용계획서 제공 활성화 필요

최근 3년간(2022년~2025년 상반기) 한국소비자원(원장 윤수현)에 접수된 치과 관련 피해구제 신청이 매년 증가*하고 있는 가운데, 특히 진료비와 관련된 분쟁이 매년 큰 폭으로 늘고 있어 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.

* 피해구제 신청 건수(치과 전체): '22년 144건 → '23년 168건 → '24년 195건 → '25년 상반기 128건

□ 진료비 관련 분쟁, 해마다 약 60%씩 급증

해당 기간 치과 관련 피해구제는 총 635건이 접수되었으며, 신청이유별로는 부작용 관련 분쟁*이 63.5%(403건)로 가장 많았고, 다음으로 진료비 관련 분쟁이 31.6%(201건)였다.

* 치료 후 통증이나 감각 이상, 보철물 탈락, 감염, 출혈 발생 등

진료비 관련 분쟁은 2022년부터 매년 급증해 치과 관련 피해구제 신청 증가의 주요 원인으로 분석된다. 특히 올해는 상반기에만 55건이 접수돼 전년 동기 대비 61.8% 급증했다.

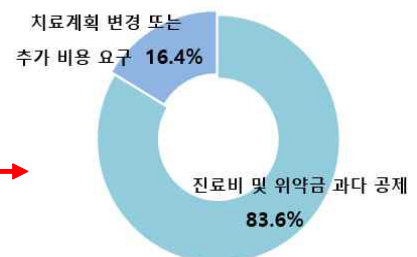
진료비 관련 201건의 분쟁 유형을 세부적으로 살펴보면, ‘진료비 및 위약금 과다 공제’가 83.6%(168건)로 대부분이었으며, ‘치료계획 변경 또는 추가 비용 요구’가 16.4%(33건)였다.

<치과 진료비 관련 피해구제 신청 현황>

단위: 건(%)

구분	2022년	2023년	2024년	상반기	2025년 상반기	합계
치과 전체(a)	144	168	195	95	128	635(100.0)
부작용	111	111	115	57	66	403(63.5)
진료비 (b)	29	45	72	34	55	201
전체 대비 비중 (b/a×100)	(20.1)	(26.8)	(36.9)	(35.8)	(43.0)	(31.6)
증감률	-	(55.2)	(60.0)	-	(61.8)	-
기타	4	12	8	4	7	31(4.9)

<치과 진료비 분쟁 세부유형>



□ '치료비용계획서'가 제공된 경우는 40%에 못 미쳐

진료비 관련 분쟁의 치료유형별로는 임플란트 치료가 55.2%(111건)로 가장 많았고, 이어서 보철 16.9%(34건), 교정 14.4%(29건) 등의 순이었다. 이 중 소비자에게 치료비용계획서가 제공된 경우는 39.3%에 불과했다.

치료비용계획서는 치료내용과 기간 및 단계별 비용 등이 기록된 문서로 「임플란트시술동의서 표준약관(공정거래위원회-제10071호)」은 “환자가 요구하는 경우 의료기관이 이를 제공할 수 있다” 라고 규정하고 있다.

<치료비용계획서 제공 현황>

단위: 건(%)

구분	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기	합계
제공	6(20.7)	14(31.1)	31(43.1)	28(50.9)	79(39.3)
미제공	22(75.9)	31(68.9)	37(51.4)	26(47.3)	116(57.7)
기타*	1(3.4)	0(0.0)	4(5.6)	1(1.8)	6(3.0)
합계	29(100.0)	45(100.0)	72(100.0)	55(100.0)	201(100.0)

* 치료비용계획서의 제공 여부가 불명확한 경우 등

한국소비자원은 치료내용과 단계별 진료비에 대한 소비자의 알 권리를 보장하고 계약해지 시 진료비 분쟁을 감축하기 위해 대한치과의사협회와 대한치과임플란트학회 등에 치과 병·의원들이 자발적으로 치료비용계획서를 소비자에게 제공하도록 권고할 계획이다.

소비자에게는 ▲ 무료 진단, 한정 기간 할인 등의 이벤트에 현혹되지 말고 계약 조건을 반드시 확인할 것, ▲ 치료 계약시에는 치과의사에게 본인의 구강건강 상태·치료계획·치료단계별 비용에 대한 상세한 설명과 치료비용계획서 등의 관련 자료를 요구할 것, ▲ 치료를 결정한 후에는 진료비 전액을 선납하기보다는 치료단계에 따라 분할하여 납부할 것을 당부했다.

붙임 1. '치과 피해구제 신청 현황 분석' 결과

2. 치과 진료비 관련 소비자피해 사례
3. 소비자 주의사항
4. 관련 법률 및 기준



소비생활 중 불만·피해가 발생했거나 궁금한 점이 있을 때,
1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자 부담)에 상담 신청하세요.



붙임 1 '치과 피해구제 신청 현황 분석' 결과

- (연도별) 최근 3년간(2022년~2025년 상반기) 한국소비자원에 접수된 치과 관련 피해구제 신청 건수는 총 635건으로 매년 증가하고 있음.

<연도별 현황>

구분	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기	합계
상담 건수	3,919	3,942	4,413	2,276	14,550
피해구제 건수	144	168	195	128	635

- (신청이유별) 치료 후 통증이나 감각 이상, 보철물 탈락, 감염, 출혈 발생 등 부작용 발생 관련이 63.5%(403건)로 가장 많았고, 이어 진료비 관련 31.6%(201건), 기타 4.9%(31건)의 순임.

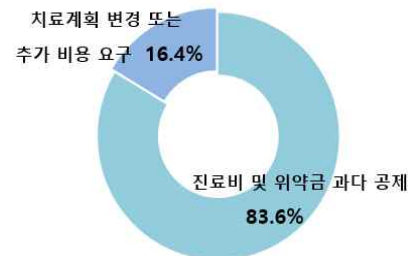
- 진료비 관련 분쟁은 매년 약 60%씩 증가해 2025년 상반기에만 55건이 접수돼 전년 동기 대비 61.8% 증가했음.
- 세부적으로는 치료 중단이나 중도해지 시 이행된 '진료비 및 위약금 과다 공제' 83.6%(168건), 치료계획 변경 또는 추가 비용 요구' 16.4%(33건)임.

<치과 진료비 관련 피해구제 신청 현황>

<치과 진료비 분쟁 세부유형>

단위: 건(%)

구분	2022년	2023년	2024년	상반기	2025년 상반기	합계
치과 전체(a)	144	168	195	95	128	635(100.0)
부작용	111	111	115	57	66	403(63.5)
진료비 (b)	29	45	72	34	55	201
전체 대비 비중 (b/a×100)	(20.1)	(26.8)	(36.9)	(35.8)	(43.0)	(31.6)
증감률	-	(55.2)	(60.0)	-	(61.8)	-
기타	4	12	8	4	7	31(4.9)



- (치료유형별) 진료비 관련 201건의 치료유형별 분포는 임플란트가 55.2%(111건)로 가장 많았고, 이어서 보철 16.9%(34건), 교정 14.4%(29건) 등의 순임.

<치료유형별 현황>

단위: 건(%)

구분	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기	합계
임플란트	12	27	40	32	111(55.2)
보철	3	4	14	13	34(16.9)
교정	7	10	7	5	29(14.4)
기타*	7	4	11	5	27(13.5)
합계	29	45	72	55	201(100.0)

* 기타 : 심미치료, 수면 마취비 등

□ (치료비용계획서 제공 여부) 치료비용계획서가 제공된 경우는 점차 증가하고 있으나 57.7%는 치료비용계획서를 받지 못한 것으로 나타남.

○ 치료비용계획서 제공률은 2022년 20.7%(6건), 2023년 31.1%(14건), 2024년 43.1%(31건), 2025년 상반기 50.9%(28건)였음.

<치료비용계획서 제공 현황>

단위: 건(%)

구분	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기	합계
제공	6(20.7)	14(31.1)	31(43.1)	28(50.9)	79(39.3)
미제공	22(75.9)	31(68.9)	37(51.4)	26(47.3)	116(57.7)
기타*	1(3.4)	0(0.0)	4(5.6)	1(1.8)	6(3.0)
합계	29	45	72	55	201(100.0)

* 치료비용계획서의 제공 여부가 불명확한 경우 등

□ (치료금액별) 소비자가 선납한 치료금액은 300만 원 미만이 64.7%(130건)로 대부분을 차지함.

○ 100만 원 미만이 35.3%(71건)로 가장 많았고, 이어서 100만 원~300만 원 미만 29.4%(59건), 300만 원~500만 원 미만 15.9%(32건)의 순으로 나타남.

<치료금액별 현황>

단위: 만 원, 건(%)

금액	100미만	100이상~300미만	300이상~500미만	500이상~1,000미만	1,000이상	합계
건(%)	71(35.3)	59(29.4)	32(15.9)	30(14.9)	9(4.5)	201(100.0)

□ (처리결과별) 진료비 관련 분쟁이 양 당사자간 합의로 처리된 것은 절반 수준 (50.2%)인 것으로 나타남.

<처리결과별 현황>

구분	합의				미합의					합계
	계약이행	계약해제	환급 및 배상	수리, 보수	정보제공	조정신청	취하, 중지	처리불능	상담기타	
건 (%)	5 (2.5)	9 (4.5)	87 (43.3)	0 (0.0)	28 (13.9)	59 (29.4)	6 (3.0)	0 (0.0)	7 (3.5)	201 (100.0)
소계 (건수/(%))	101/(50.2)				100/(49.8)					

붙임 2 치과 진료비 관련 소비자피해 사례

[사례1] 임플란트 계약해제 및 환불 거부

- A씨는 2024년 1월 6일 방사선 검사는 '무료'라는 문자메시지를 받고 치과의원을 방문함.
- 치료비를 완납하면 할인되며 수술 전날까지 계약해제가 가능하다는 설명을 들어 임플란트 5개에 대한 치료 계약을 한 후 2,000,000원을 선납함.
- 이를 후인 2024년 1월 8일 A씨는 치료에 대한 불안감으로 계약해제를 요청하였으나 치과의원은 처리 중이라고 안내할 뿐 선납금을 환급하지 않음.

[사례2] 보철 치료 중도 해지 시 진료비 과다 공제

- B씨는 2025년 4월 28일 잇몸 통증으로 치과의원에 방문했고, 진료 후 전체 치아 마모에 대한 보철 치료를 받기로 하고 8,500,000원을 결제한 후 임시치아의 인상채득(본뜨기)까지 진행함.
- 이후 개인사정으로 2025년 5월 6일 보철 치료 중도해지 및 선납한 치료비의 환급을 요구하였는데 치과의원에서는 임시치아 인상채득 비용으로 1,000,000원을 요구함.

[사례3] 교정 치료 중도 해지 시 진료비 과다 공제

- C씨는 2025년 1월 21일 치과의원에서 브라켓 장치를 이용한 치아 교정 치료를 받기로 하고 2,700,000원을 지급한 후 상악에 교정장치를 부착하고 귀가함.
- 그러나 교정장치 부착 당일부터 통증으로 밤새 잠을 잘 수 없어 다음날 교정 치료 중도해지 및 환급을 요청했으나 치과의원에서는 교정장치 부착으로 선납한 진료비가 모두 소진되었다며 환급할 금액이 없다고 함.

[사례4] 임플란트 치료 중 추가 진료비 요구

- D씨는 2022년 10월 15일 임플란트 상담 후 총 9개의 임플란트를 식립하기로 하고 4,000,000원을 지급함.
- 그러나 임플란트 치료를 받던 중 2023년 2월 3일 임플란트 치료에 추가금이 있다며 2,760,000원을 추가 납부할 것을 요구받음.

진료 계약 전

- ☐ 즉시 계약을 유도하는 한정 할인이나 과대광고 등에 현혹되지 않는다.
 - 계약 조건과 전체 진료비를 비교·검토한 뒤 결정한다.
- ☐ 치과 의사와 직접 상담하고 구강 상태, 필요한 치료에 대한 충분한 설명을 요구한다.
 - 현재 상태(진단 결과), 향후 치료계획, 치료와 관련해 발생 가능한 문제 등에 대해 충분한 설명을 듣는다.

진료 계약 시

- ☐ 치료비용계획서를 요구한다.
 - 치료 범위·기간, 치료단계별 진료비, 추가 진료비 발생 조건 등을 기재한 치료비용계획서를 요구한다.
 - 중도 계약해지 시 환급 기준, 개별 약관 등을 확인한다.
 - 사용 재료의 종류, 사후관리 기간·보증 조건 등 계약 내용이 기재되었는지 꼼꼼히 확인한다.
- ☐ 진료비 납부시 전액 선납보다는 치료단계별로 분할하여 납부한다.
 - 치과 치료는 장기간 단계별로 이루어지는 경우가 많으므로, 진료비는 치료 과정과 결과에 따라 단계별로 납부한다.
- ☐ 치료계획 변경 시 치료비용계획서 재교부를 요청한다.
 - 치료계획 변경 시 사유와 비용 등을 확인하고 변경된 치료비용계획서를 요청한다.

진료비 관련 분쟁 발생 시

- ☐ 소비자분쟁해결기준에 따른 환급을 요청하고, 분쟁 발생시 치료비용계획서 및 계약서(약관) 등의 자료를 확보한다.
- ☐ 상담·피해구제 채널을 이용한다.
 - 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372 소비자상담센터(국번없이 1372(유료), www.ccn.go.kr)'를 통해 상담을 신청한다.

붙임 4 **관련 법률 및 기준**

1 **「민법」**

□ (진료계약의 성격) 진료계약은 당사자 일방(환자)이 상대방(의사)에게 사무의 처리(의료행위)를 위탁하고 상대방(의사)이 이를 승낙함으로써 그 효력이 발생하는 위임계약에 해당함(제680조).

○ 위임계약은 각 당사자가 언제든지 해지할 수 있음(제689조).

2 **「약관의 규제에 관한 법률」**

□ (계약의 해제·해지) 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용이 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한해서는 안됨.

○ 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항은 무효로 함(제9조).

3 **「임플란트시술동의서 표준약관(공정거래위원회 표준약관 제10071호)」**

□ 의사는 이면지 또는 별지를 사용하여 상세한 설명을 할 수 있으며 환자(또는 대리인)가 본 동의서 사본을 원하는 경우 이를 교부함.

○ (의사의 사전 설명의무) 의사는 환자에게 임플란트 시술 목적 및 특징, 시술 방법 및 과정, 시술 부위 및 부작용·합병증, 시술 방법 변경 및 수술 범위 추가 가능성, 기타 환자 주의사항 등에 대한 설명서를 별지로 작성하여 설명함.

○ (시술재료) 환자와 의사가 합의하여 임플란트, 지대주, 보철재 등 시술 재료를 선택하도록 하고, 선택된 재료의 종류와 개수를 시술 항목별로 구체적으로 기재함.

- (시술별 진료비용) 임플란트 식립, 지대주 연결, 보철물 장착 등 시술 단계별로 시술일자, 시술비용, 진료일 등을 구체적으로 기재함.

※ 치료비용계획서(예시)

번호	치아번호	치료항목	금액(원)	메모
1	21 2 5 7	발치	0	
2	2 1 67 2 2 567	오스템CA	4,410,000 (800,000×9)	49×7+2 -7/15 상악전치 추가
3	67	상악동 거상술(복잡)	500,000	100→50
4	2 1 2 2	뼈이식(행사가)	400,000 (100,000×4)	
5	1 1 1	연결치아	1,200,000 (400,000×3)	
6	5	상부보철(타치과)	500,000 (600,000×1)	60→50
합계	7,010,000(원)	할인	710,000(원)	확정금액 6,300,000(원)

- (시술 보증기간) 시술 후 1년까지 책임 관리 기간을 설정하여 의사는 시술 후 정기 검진 및 이식체 또는 보철물 탈락, 나사 파손시 재시술 등을 무료로 제공함.

4 「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2024-32호)」

임플란트		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 시술 후 1년까지 2) 시술 1년 내 탈락 - 이식체 탈락 - 보철물 탈락 - 나사 파손	○ 정기 검진 (환자의 비용 부담 없음) ○ 재시술(비용은 병원 부담), 2회 반복 시 치료비 전액 환급 ○ 재장착(비용은 병원 부담) ○ 나사 교체(비용은 병원 부담), 3회 반복 시 환자는 타 의료기관을 선택할 수 있다. 이에 소요되는 치료비용은 당초 치료한 의료기관에서 부담함	* 다음과 같은 소비자의 사유에 대해서는 병원의 별도의 비용 청구가 가능함. ① 환자의 진료비 지급이 지체되어 치료가 중단된 경우 ② 환자가 정기검진을 2회 이상 어긴 경우 ③ 환자가 자신의 병력을 제대로 고지하지 않은 경우 ④ 환자가 다른 외상이나 질병에 의해 영향을 받은 경우 ⑤ 환자의 부주의에 의해 이식체, 나사 및 보철물의 탈락이 발생한 경우

5 「요양급여의 적용기준 및 방법에 관한 세부사항(보건복지부 고시 제2025-23호)」

- ☐ (치과임플란트) 요양급여비용은 진료단계별로 산정함을 원칙으로 하며, 보철 수복 이전에 진료가 중단된 경우에는 해당 단계까지만 비용을 산정함.

내역	단계별 산정 비율(%)	비고(식립재료)
1단계 진단 및 치료계획	10	
2단계 고정체(본체) 식립술	43	고정체 별도 산정
3단계 보철수복	47	지대주 별도 산정
전체	100	

6 관련 학회의 환급 기준

- ☐ (보철치료) 대한치과보철학회 환급 기준

○ 보철 치료 중단에 따른 환급금 산정은 아래 표의 비율에 따름.

치아를 삭제하고 인상채득 단계까지 진행한 시점	56% 정도
인상채득까지 완료한 후 기공물 제작 단계까지 진행된 시점	40% 정도

- ☐ (교정치료) 대한치과교정학회 환급 기준

○ 고정식 교정장치를 부착한 경우 아래 표의 비율에 따름.

1) 장치 장착에서 leveling(초기 배열) 완성시 까지(6개월 이내)	50±10%
2) leveling 완성부터 space consolidation(간격 조정)까지(1년 이내)	30±10%
3) space consolidation부터 final detailing(미세 조정)까지(1년 6개월 이내)	20±10%
4) retainer(유지장치) 장착기간	0%

※ 초기 진료비는 장치비로 볼 수 없으므로 월 치료비와 함께 모두 치료비로 보며, 특수 장치를 사용한 경우 사안별로 가감하는 것을 기본 원칙으로 함.