정책연구 25-05

반려동물 의료·보험서비스 시장 진단 및 개선방안 연구

고은희 · 강하영

한국소비자원
Korea Consumer Agency

정책연구 25-05

반려동물 의료·보험서비스 시장 진단 및 개선방안 연구

고은희·강하영

머 리 말

국내 반려동물 양육 가구의 증가와 함께 동물의료 서비스 이용 및 반려동물 보험에 대한 관심이 나날이 높아지고 있습니다. 그러나 진료비 부담과 정보 접근의 한계, 번거로운 보험 청구 절차 등은 여전히 반려동물 시장의 소비자가 체감하는 과제로 남아 있습니다.

이러한 현상은 의료와 보험 서비스 간 연계 부족, 진료코드 표준화 미비, 온라인 진료비 정보 정보의 최신성 결여 등 구조적 요인이 복합적 한계로 작용하여 시장 신뢰와 보험의 실효성을 저해하는 것으로 볼 수 있습니다.

이에 본 연구는 소비자, 수의계·보험업계, 법률·정책 전문가 등 다양한 분야의 의견을 수렴하여 반려동물 의료·보험 서비스 시장을 입체적으로 진단하였습니다. 이를 통해 진료비 투명성 강화와 진료코드 표준화, 보험 청구 절차 개선을 위한 제도적 설계 방향, 그리고 민관학 협력 기반의 정책수립 필요성을 도출하였습니다.

특히 반려동물 의료비와 보험 서비스 개선은 단일 주체의 노력만으로 해결되기 어려운 만큼 데이터 기반의 공통 진단 체계를 마련하고, 이해관계자 간 인식 차이를 조율할 수 있는 협업 구조 설계가 무엇보다 중요합니다.

본 연구가 중앙정부와 지자체, 보험사, 동물병원 등이 소비자 체감 편익을 높이는 실효적 제도와 사업을 설계하는 기초 근거로 활용되기를 바랍니다. 나아가 반려동물 의료비 부담 완화와 보험 청구 환경 효율화, 시장 신뢰 회복에 기여할 수 있기를 기대합니다.

끝으로 연구를 추진하는 과정에서 귀중한 고견과 통찰을 주신 모든 전문가와 관계자분들께 깊은 감사의 말씀을 전합니다.

2025. 12.

한국소비자원

원장 윤 수 현

국 문 요 약

Ⅰ. 연구 배경 및 목적

□ **(정책) 2025년 정부**는 **반려동물 양육비 부담 완화** 및 **의료 서비스 강화**를 통한 **행복한 사회 조성**의 **중요성**을 **강조**함(국정과제 80*)

* 국정과제 80 : 사람과 동물이 더불어 행복한 사회 (국정목표④ 기본이 튼튼한 사회)

□ **(현황) 반려동물 시장 규모**는 성장이 전망되며(세계: '22년 3,200억 달러→'30년 4,930억 달러, 국내: '22년 45억 달러→'30년 100억 달러), 관련 **소비자 이슈**도 **증가**함

□ **(동물병원 서비스 시장)** 소비생활을 대표하는 40개 시장의 소비자지향성을 평가한 「2024 소비자시장평가지표」 분석 결과*, **동물병원 서비스 시장**은 특히 가격공정성, 선택가능성이 경고 영역인 **하위시장(37위)**으로 나타남

* 소비자시장평가지표(KCMEI, Korea Consumer Markets Evaluation Indicators)는 전국 4만 명을 대상으로 소비자조사를 시행하여 재화14개·서비스21개·유통/거래5개 등 3대 분야, 총 40개 시장의 소비자 지향적 수준을 진단함

□ **(반려동물 보험서비스 시장)** 「2023 소비생활지표」 결과, 소비생활 11개 분야 중 **금융·보험 분야 만족도**가 가장 **낮게 나타나 반려동물 보험 서비스** 또한 **만족도 제고**를 위해 **개선**이 **필요**한 시장으로 판단됨

□ **(연구 필요성) 반려동물 양육 부담율**이 **높은 의료·보험 서비스**에 대한 **연구**는 이뤄지지 않아 **새로운 논의**가 **필요**할 것으로 판단됨

□ **(연구 목적)** 본 연구는 **반려동물 의료·보험 서비스 시장**을 **심층 진단**하여 **소비자 부담 완화** 및 **권익 증진**을 위한 **정책**에 **반영**하고자 함

Ⅱ. 연구 내용

□ **(연구 방법)** 본 연구는 **소비자시장평가지표, 피해구제 데이터** 등 **분석**, 반려동물 의료·보험서비스 전문가로 구성한 **'반려동물 의료·보험 전문가 협의체' 델파이(Delphi) 조사, 간담회**를 통해 소비여건 개선 방안 및 정책수요 도출

〈그림 1〉 연구의 흐름과 방법

연구의 흐름		연구의 방법
제1장	서론 • 연구의 배경 및 목적 • 연구의 범위 및 방법	문헌고찰
제2장	반려동물 의료·보험 서비스 시장의 현황과 이슈 • 반려동물 의료·보험 서비스 시장 특성 및 규모 • 반려동물 의료·보험 서비스 시장 소비자이슈 및 문제 진단 1) 소비자지향적 수준 진단 2) 피해구제 데이터 분석 및 소비자이슈 도출	- 공공데이터 분석(피해구제 등) - 정책지표 데이터 분석 - 전문가 자문 - 유관기관 2차 자료 검토
제3장	반려동물 의료·보험 서비스 시장 쟁점 관련 제도 및 법령 1) 진료 정보 비대칭 2)표준수가제 논란 3)진료기록부 발급 문제 4) 보험금 청구 어려움 5) 의료 접근성 격차	
제4장	반려동물 의료·보험 서비스 시장의 심층진단 • 반려동물 의료·보험 및 금융 관련 전문가 델파이 조사 - (정 부) 정부 공정거래위원회, 농림축산식품부, 지자체 등 - (기 관) 법제연구원, 한국보험교육연구원, 한국소비자원 등 - (단 체) 소비자단체, 동물보호단체, 보험업체, 수의사신문, 한국동물병원협회, 대한수의사회 등 • 전문가 델파이 조사 결과 기반 간담회	- 전문가 델파이 조사 - 간담회
제5장	반려동물 의료·보험 서비스 시장 개선방안 • 반려동물 의료·보험 서비스 시장 핵심 개선방안 - 정보공개 제도 활용도 제고 필요 - 실효성 있는 표준코드 구축 - 국가 차원 데이터 구축 필요 - 동물등록제의 실효성 제고 필요 - 공공동물의료센터 접근성 및 활용성 제고를 위한 방안 모색 - 소비자에게 구체적 건강정보 제공을 위한 입양·분양시 표준계약서 마련	

1. 데이터 활용

□ **(정책데이터 활용)「2024 한국의 소비자시장평가지표」동물병원 서비스 시장, 반려동물 보험 서비스 시장분석**

○ **(주요 분석)** 동물병원 서비스 시장, 반려동물 보험 서비스 시장 KCMEI (가격공정성, 신뢰성, 선택가능성, 소비자 불만 및 피해), 소비행태 등 심층 진단

□ **(2차 자료 활용) 최근 5년**간('20년~'25년 8월) **반려동물* 의료·보험 서비스 관련 피해구제 데이터 분석**

* 키워드(총7개): 반려동물, 강아지, 고양이, 반려견, 반려묘, 애견, 애묘

○ **(피해구제 데이터)** 최근 5년간 총 739건 접수, '21년 이후 지속 증가* 확인 및 ▲입양·분양 및 파양 계약, ▲동물병원 서비스 이용 과정에서 발생되는 피해 유형 도출

* '20년111건→'21년95건→'22년102건→'23년136건→'24년138건→'25년 8월157건

- (입양·분양 및 파양 계약) ①계약서, 진료기록, 예방접종 등 증빙 없이 계약, ②잠복기 질병 발현 및 선천 질환으로 추가 비용 발생, ③계약 시 불공정 특약 포함, ④결합서비스 의무 가입 등 소비자 선택권 제약, ⑤보험사 협력관계 허위 주장 및 상이한 보장 내용 등 소비자 기망 ⑥파양시 관리목적 비용 지출 강제

- (동물병원 서비스 이용) 수술이나 진료 후 악화, 폐사에 따른 진료기록부 발급 요구 거부

2. 전문가 협의

□ **(반려동물 의료·보험 전문가협의체)** 유관 정부부처·기관·단체·학계 전문가로 구성된 **'반려동물 의료·보험 전문가협의체'(총 27명)**를 **발족**하여 **델파이(Delphi)조사(협의체 중 25명)** 및 **간담회(협의체 중 9명)**를 **개최(정책연구협의회로 구성)**

○ **(구성)** 정부(공정위, 농식품부), 지자체 담당자, 학계, 법·보험 관련 유관기관, 단체(소비자, 수의, 동물), 원내 관련 연구 정책 전문가로 구성

□ **(추진 과정)** ①데이터 분석 결과 기반 델파이 조사 전 전문가 의견수렴, ②전문가 델파이 조사, ③전문가 협의체 간담회로 추진(〈그림2〉 참조)

〈그림 2〉 의견수렴 및 간담회 추진 과정

의견수렴 및 간담회 추진 과정

1차 의견수렴 델파이문항 설계		2차 의견수렴 델파이(Delphi) 조사		3차 의견수렴 전문가 간담회
쟁점·문항 도출 • 기간: '25.9.~'25.10. • 방식: 서면, 대면 회신 • 대상: 대내외 관련 연구 기관, 학계 전문가	⇨	심층분석 수요 파악 • 기간: '25.11.3.~'25.11.10. • 방식: 서면 회신 • 대상: 반려동물 의료·보험 전문가 협의체(25명)	⇨	결과해석 및 활용 논의 • 일자: 25.11.13. • 방식: 간담회 참석 • 대상: 반려동물 의료·보험 전문가 협의체(9명)

Ⅲ. 연구 결과

1. 반려동물 입양·분양 시 정보제공 수준 및 결합 판매

□ **입양 전부터 정보 비대칭성**이 나타나 **소비자 보호 강화** 및 **거래 투명성 확보 필요성** 확인

○ 반려동물 입양·분양 시 전문가 절반 이상(52.0%)이 '전체적인 건강관리 수준을 종합적으로 확인 가능한 통합관리'가 적절한 정보제공 수준이라 응답

○ 동물의 입양·분양 시점 이전의 예방접종 및 주요 진료 이력을 체계적으로 축적 및 통합하여 제공할 수 있는 시스템 구축 필요성을 제기함

□ **현재 계약 환경**은 **분쟁 유발 가능성**이 **높고**, 판매자의 **자의적인 계약 내용**으로 **소비자피해 발생** 시 **책임소재**가 **불명확**해 반려동물 **판매 시 법적 구속력 필요**

○ 계약 공정성 강화를 위해 '현행 예시 서식의 의무화 및 법적 강제(48.0%)'와 '표준계약서 제정(40.0%)'을 주요 개선 방향으로 제시

□ **결합 판매 관련 정보 제공 의무화, 분리 구매 원칙 명시** 등 **소비자가** 각 상품의 가격과 환불 방식을 **확인**, **개별 구매할 권리**를 **보장**해야 함

○ 결합 판매 개선 방향은 '정보 제공 의무화 및 소비자 선택권 보장(40.0%)', '가격·환불 투명성 확보(36.0%)' 순으로 나타났고, 소비자 피해 방지를 위한 구체적 방안으로 '분리구매 원칙 명시 및 강매 금지(32.0%)', '표준계약서에 결합 판매 고지항목 신설(28.0%)'이 제시됨

2. 반려동물 진료비에 대한 소비자 인식 및 국내외 관련 제도

□ **정보 비대칭성**과 **신뢰**가 **낮은 시장**으로, **현행** 진료비 게시 의무 **제도**의 **개선**과 **진료비 투명성의 중요**함을 **공통적으로 확인**

○ 사람 진료비 대비 상대적으로 비싸다는 의견에 전문가 76%가 동의, 적정 동물진료비 수준은 의견이 달랐으나 대부분 '진료비의 투명성' 필요를 언급함

○ 동물병원 진료비가 비싸다고 인식하는 주된 이유로 '진료 항목 및 병원 규모에 따른 가격 편차(32.0%)', '예상 비용 불확실성(28.0%)'이 지적되었고, 전문가 다수(80%)는 현재 시행 중인 '진료비 게시 의무 및 공개 시스템'을 통한 진료비 예측이 충분하지 않다고 응답함

□ **표준수가제는** 전문가 간 **의견대립**이 컸으나, **사전설명 제도**의 경우 **긍정적**인 응답률이 높았고 **국내**와 다른 부분의 **법적 보완의견**이 있었음

○ 독일 표준수가제(GOT)처럼 수가 상·하한선 관리 제도에 대해 중앙정부 및 수의업계 관련 전문가들은 자율 경쟁의 적절성 강조, 진료의 질 저하 등을 우려, 그 외 전문가들은 소비자 보호 및 진료 예측 가능성 제고를 위한 유용한 제도라고 응답함

○ 미국 사전설명 제도의 국내 도입에 대해 76%가 긍정적으로 응답하였고, 알권리 보장 및 신뢰 강화에 필수적이라고 응답함

- 현재 「수의사법」제13조의2에 따라 중대 진료는 서면 동의가 필수로 이뤄지고 있으나 예상 진료비용은 구두고지(제19조)로 분리하여 의무화하고 있어, 예상 진료비용 고지의무 서면화는 찬반으로 의견 나뉨

3. 동물 진료시 표준수가제 도입 가능성 및 대안

□ **동물진료 권장 표준**의 **직접적 목표**가 '**절차 및 코드**'에 있다는 **개념 확립** 확인, 실효성 제고를 위한 **강제성**은 **의견이 상이**하였으나, **보험제도 연계**로의 **활용 중요성**은 **공통**으로 나타남

○ 동물진료의 권장 표준이 진료비 예측과 산정에 활용되는 비율에 대해 76.0%가 실제 활용되는 비율이 낮다고 평가

○ 표준화제도(수가·코드)의 동물보험 시장 활성화 기여 정도에 대해 전문가의 64.0%가 기여도가 높을 것으로 평가

- 수가와 코드의 표준화로 보험상품 선택, 보험금 예측 용이 의견과, 수가표준화는 공정위에 담합 판정이 난 사례(2009년 부산시 수의사회-반려동물 백신접종비 가이드 라인)가 있어 현실적 도입이 어려우나 코드 표준화는 진료 차트와의 연동으로 용이할 것이라는 의견으로 나뉨

4. 반려동물 보험금 청구 자동화·간소화 방안

□ **코드 기반 정보**의 **보험 시스템 도입 필요성**에 **다수 공감**하며, 이를 위한 **표준화**와 **보안 확보**를 가장 중요한 **전제 조건**으로 **제시**

○ 보험금 청구 자동화 제도와 전자의무기록(EMR)이 소비자 편익 증진과 피해 예방에 전문가의 84.0%가 긍정적으로 응답

○ 소비자에게 제공되어야 할 최소한의 진료비·비용 데이터 항목은 '진단명(코드포함)(60.0%)'이 가장 높은 응답률을 보였고, 보험금 청구 효율성과 개인정보 보호의 균형 측면에서 '코드연계형(68.0%)'이 가장 바람직하다고 나타남

□ **보안 및 데이터 품질**의 **확보**가 **선행**되어야 효율성 있는 도입이 가능할 것으로 예상됨

○ 병원과 보험사 간 데이터 자동 연동 제도 도입에 대해 전문가들은 소비자 편의성 제고를 인정(35.0%)하였으나, 데이터의 정확성과 유출 및 개인 정보 보호 등 보안 보장 등 신중한 접근(40.0%)이 가장 중요하다고 응답함

○ 보험금 청구 절차 간소화 방안에 대한 실효성 평가에서 진료코드·시술코드 표준화 범위 및 활용성 확대(4.16점), 전자진료기록(EMR) 표준화 및 자동 청구 시스템 구축(4.08)이 4점 이상으로 높게 평가됨

5. 동물등록제 필요성 및 진료기록 접근 제도

□ **동물등록제**는 **실효성 제고**의 **필요성**과 **진료 및 보험 시장**의 **투명성 확보**를 위한 **핵심 제도**로 나타남

○ 반려동물 관련 기초 데이터로써 현 동물등록제의 충분한 활용에 전문가의 60.0%가 부정적으로 인식하였으나, 다수(80%)가 동물등록제 강화가 진료비·보험의 투명성 확보에 도움이 된다고 응답함

□ **강제력을 높이고**, 공공서비스나 보험과 연계하여 **보호자 자발적 등록 유인**의 **필요성**이 제기됨

○ 동물등록제 실효성 제고를 위해 '진료시 등록번호 확인(28.0%)', '과태료 상향(24.0%)', '미등록시 보험가입 제한(16.0%)' 등의 순으로 중요도가 높았고, 동물등록 방법의 일원화(내장칩), 현장 단속의 필요 의견도 있었음

6. 공공동물의료센터 제도

□ **공공동물의료센터**는 민간 시장과 무분별한 경쟁을 하기보다 **민간이 감당하기 어려운 영역**을 **보완**하고 **효율성**을 **높이는 방식**으로 **운영**되어야 함

○ (운영방식) 전문가의 60%는 '민간 동물병원과의 협력·위탁 형태로 운영되는 공공-민간 연합 모델'을 선택하였고, 공공 동물의료에 관한 법률 우선 제정, 바우처 사업으로 진료비 혜택 및 접근성 제고 등의 의견이 있었음

○ (수행 기능) '취약계층의 동물진료 및 응급환자 중심의 제한적 공공의료 기능 수행'과 '광역단위의 진료·교육·연구를 수행하는 지역거점형 의료 플랫폼'이 각각 36.0%로 동일하게 나타남

7. 표준화 제도에 대한 의견

□ **단계적 접근**을 통한 **제도 정착 유도**에 대해 긍정 의견이 다수 나타남

○ 반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도 수준은 자발적 참여 유도 및 점진적 의무화할 수 있는 '인증형(64.0%)'이 가장 높았음

- 인증형 참여병원에 대한 인센티브의 예시로 세제 혜택, 공공사업에서의 우선권 부여, 정부·지자체 지원 등이 제시됨

Ⅳ. 개선방안

1. 정보공개 제도 활용도 제고 필요

□ ‘진료비용 공개, 게시 제도’에 대한 **소비자 홍보 강화 및 동물병원**의 **참여율** 제고 위한 **인센티브 부여** 등 정책 도입을 **고려**하여 **정보 비대칭성 완화**

○ (활용) ‘진료비용 공개 제도’는 소비자의 품질 및 가격 적정성 판단에 일정 부분 도움이 될 수 있어 소비자에 홍보하여 동물병원 시장 신뢰성 제고 필요

○ (한계 및 개선방안 예시) 동물병원이 자체 제출해 정보 누락이나 갱신 지연 등의 한계가 있어 동물병원의 적극적인 정보제공 참여가 가능하도록 병원에 인센티브 부여 등을 고려 (예시)지자체 포털·검색 우선 노출, 투명진료 동물병원(가칭) 인증마크 부여

2. 실효성 있는 표준코드 구축

□ **내원 빈도**가 **높은 질병**(설사, 구토, 기침 등)에 대한 실제 진료 현장 프로세스를 반영한 활용도 높은 **진료 코드로의 개선 시급**

○ (활용도) 현행 동물진료의 권장표준에는 내원 빈도가 높은 질병(설사, 구토, 기침 등)에 대한 진료 코드부터 진료 현장에서 활용도 낮고, 호환이 어려움

○ (기여도) 표준화 제도(수가, 코드)가 동물보험 청구 및 행정 부담완화 등 시장 활성화에 기여할 수 있을 것이라 긍정적으로 평가(64.0%)

3. 국가 차원 데이터 구축 필요

□ 객관적인 **동물병원 진료비 데이터 부재**로 소비자의 진료비 및 **동물보험 요율 산정**, 보험금 예측 등을 위해 장기적인 관점으로 데이터 구축 필요

○ (과제) 단기적 가격 규제 논쟁을 넘어, 장기적인 관점에서 반려동물 의료·보험 서비스 시장의 지속가능한 데이터 인프라 구축을 최우선 과제로 추진 필요

○ (체감 데이터) 소비자 체감 데이터를 통한 실제 진료비 부담완화 성과 확인 필요

4. 동물등록제의 실효성 제고 필요

□ 동물병원 진료 시 등록번호 확인, 현행 과태료 상향, 미등록 시 보험가입 제한, 동물등록 방법 일원화 등 **동물등록제 실효성 제고**를 위한 **방안 마련**

○ (필요성) 동물등록 강제성을 높이고, 공공서비스나 보험과 연계하여 보호자의 자발적인 등록 유인이 필요함

5. 공공동물의료센터 접근성 및 활용성 제고를 위한 방안 모색

□ **공공동물의료센터**는 '민간 동물병원과의 협력·위탁 형태로 운영되는 **공공-민간 연합 모델**'과 **바우처 사업**을 통한 진료비 혜택 마련 방안 등 **Two-track 시범 운영**

○ (공공-민간 연합 모델) 공공동물의료센터는 제도 초기 단계로, 민간이 감당하기 어려운 영역을 보완하고 효율성을 높이는 방식으로 운영되어야 함

○ (바우처 사업) 거주 취약계층의 반려동물 필수 진료(예방 접종 등), 선택진료(20만원 이내) 지원하는 서울시의 '우리동네 동물병원' 정책을 지자체별 상황에 맞춰 시행 고려

□ 공공동물의료센터의 '**동물등록제 및 예방접종 연동형 공공의료 지원**', '**의료 취약지역 중심**의 **순회·출장 진료 확대**' 등 **소비자권익 증진 정책 마련 필요**

○ (공공성) 취약계층의 동물진료 및 재난재해·응급 동물 구조, 유기·유실동물, 방치견, 학대견 등의 진료 지원 중심으로 의료 기능 수행을 통한 공공성 확대

○ (조례) 취약계층 반려동물 지원 고시 조례를 소비자에 적극 홍보·활용 필요

6. 소비자에게 구체적 건강정보 제공을 위한 입양·분양시 표준계약서 마련

□ 입양·분양 시점 이전부터의 정보 비대칭성과 분쟁 가능 계약 환경으로, 동물판매업자를 통한 입양·분양시 표준계약서 의무화 및 법적 강제 필요

□ **(개선안)** 동물보호법 시행규칙 [별표 12]의 '반려동물 매매 계약서' 예시 서식은 법적 구속력이 없고 정보가 한정적이므로, **거래 단계부터 확인 가능**한 **정보**를 **명시**하고 **계약서**에 **법적 효력**을 **보장**할 필요

- 첫째, '반려동물 매매 계약서' 서식에 **필수 예방접종 기록 및 진료 사항**, **매도인의 설명의무 및 매수인의 설명 확인** 등 정보를 추가·포함할 필요

- 둘째, 사업자 정보를 제공받을 수 있고 반려동물판매업자에 거래 시 의무적으로 사용하도록 **표준계약서로써 법적 구속력 마련** 필요

- 셋째, 소비자에게 분양 전·후 정보 제공을 위한 홈페이지 공시 관리 감독 강화와 **지자체 합동 점검 및 주기적 시장 모니터링** 필요

Ⅴ. 후속조치

□ **전문가 델파이 조사** 및 **간담회 결과**를 **정책 추진 및 언론 보도와 신규 사업 발굴** 등 **성과 진단의 근거자료**로 **활용**

○ (제공) 공정거래위원회, 농림축산식품부, 지자체에 반려동물 시장 개선방안 제공 및 ’26년 정책 추진에 반영

○ (확산) 보고서 배포 및 언론보도를 통해 분석 결과, 성과 확산

○ (지표) 반려동물 의료·보험 시장의 소비자지향적 수준 개선 여부 확인 및 ’26년도 생산 소비자시장평가지표 동물병원, 반려동물 보험 서비스 시장의 지표 고도화에 활용

차 례

머리말 iii

국문요약 iv

제1장
개요

제1절 연구 배경 및 목적 3

제2절 연구 방법 및 연구 흐름 6

제2장
반려동물 의료·보험 서비스 시장의 현황과 이슈

제1절 소비자지향적 수준 진단 13

제2절 소비자 피해 현황과 이슈 20

제3장
반려동물 의료·보험 서비스 시장 쟁점 관련 제도 및 법령

제1절 진료 정보 비대칭 41

제2절 표준수가제 논란 44

제3절 진료기록부 발급 문제 54

제4절 보험금 청구 어려움 57

제5절 의료 접근성 격차 60

제4장
반려동물 의료·보험 서비스 시장의 심층진단

제1절 전문가협의체 발족 및 델파이(Delphi) 조사 설계 67

제2절 델파이 조사 내용 68

제3절 델파이 조사 주요 결과 71

제4절 델파이 조사 결과 기반 전문가 간담회 105

제5장
반려동물 의료·보험 서비스 시장 개선방안

제1절 반려동물 의료·보험 서비스 시장 핵심 개선방안 113

제2절 후속조치 120

참고문헌 121

부록

부 록 「반려동물 의료·보험 서비스 시장」 전문가 의견 조사(Delphi) 123

Executive Summary 136

표 차례

[표 1-1]	동물병원 서비스 시장 소비자지향성 신호등 분석	14
[표 1-2]	반려동물 보험 서비스 시장 소비자지향성 신호등 분석	17
[표 1-3]	이해관계자 및 서비스 이용시점에 따른 논의점	29
[표 1-4]	주제어에 따른 상세 검색식 및 보도량 검색결과	32
[표 2-1]	델파이 조사 설계	67
[표 2-2]	주요 조사 항목	70
[표 2-3]	적정 동물 진료비 수준	76
[표 2-4]	특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도에 대한 의견	80
[표 2-5]	사전설명 제도의 국내 도입에 대한 의견	83
[표 2-6]	동물 진료 권장 표준의 진료비 예측 및 산정에 실제로 활용되는 비율	86
[표 2-7]	표준화제도(수가·코드)의 동물보험 시장 활성화 기여 정도	88

그림 차례

〈그림 1-1〉 의견수렴 및 간담회 추진 과정 8

〈그림 1-2〉 연구의 흐름과 방법 9

〈그림 2-1〉 연간 키워드 트랜드 (동물병원 진료비) 33

〈그림 2-2〉 월간 키워드 트랜드 (동물병원 진료비) 33

〈그림 2-3〉 연간 키워드 트랜드 (표준수가제) 34

〈그림 2-4〉 월간 키워드 트랜드 (표준수가제) 34

〈그림 2-5〉 연간 키워드 트랜드 (펫보험) 35

〈그림 2-6〉 월간 키워드 트랜드 (펫보험) 35

〈그림 2-7〉 연간 키워드 트랜드 (공공동물병원) 36

〈그림 2-8〉 월간 키워드 트랜드 (공공동물병원) 36

〈그림 2-9〉 연간 키워드 트랜드 (동물진료기록부) 37

〈그림 2-10〉 월간 키워드 트랜드 (동물진료기록부) 37

〈그림 2-11〉 연간 키워드 트랜드 (동물등록제) 38

〈그림 2-12〉 월간 키워드 트랜드 (동물등록제) 38

〈그림 3-1〉 「동물 진료의 권장 표준」 권장 절차 45

〈그림 3-2〉 「동물 진료의 권장 표준」 권장 절차 예시 45

〈그림 3-3〉 「동물 진료의 권장 표준」 질병명 분류 46

〈그림 3-4〉 「동물 진료의 권장 표준」 질병명 분류 예시 47

〈그림 3-5〉 「동물 진료의 권장 표준」 진료행위명 분류 47

〈그림 3-6〉 「동물 진료의 권장 표준」 진료행위명 분류 예시 48

〈그림 3-7〉 독일 GOT 예시(수컷 중성화 수술) 49

〈그림 3-8〉 독일 GOT 예시(암컷 중성화 수술) 50

〈그림 3-9〉	일본수의사회 홈페이지에 게시된 소동물 진료비 실태조사 결과	52
〈그림 3-10〉	일본 '반려동물(개·고양이) 진료비 실태조사' 보고서 진료항목별 실제 요율 사례	53
〈그림 4-1〉	반려동물 입양·분양 시 관련 정보 제공 수준	71
〈그림 4-2〉	입양·분양 계약의 가장 바람직한 개선 방향	72
〈그림 4-3〉	반려동물 보험, 용품, 진료서비스 등 결합 판매에 대한 개선 방향	73
〈그림 4-4〉	결합판매로 인한 소비자 피해를 줄이기 위한 방안	73
〈그림 4-5〉	동물병원 진료비가 비싸다고 인식하는 이유	74
〈그림 4-6〉	사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 대한 동의 정도	75
〈그림 4-7〉	진료비 게시 의무 및 공개 시스템의 진료 품질 대비 진료비 예측에 충분 정도	78
〈그림 4-8〉	진료비 예측 가능성을 높이기 위해 특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도에 대한 의견	79
〈그림 4-9〉	사전설명 제도의 국내 도입에 대한 의견	82
〈그림 4-10〉	동물 진료 권장 표준의 진료비 예측 및 산정에 실제로 활용되는 비율	85
〈그림 4-11〉	표준화제도(수가·코드)의 동물보험 시장 활성화 기여 정도	87
〈그림 4-12〉	해당 표준을 보험상품 설계/보험금 심사 과정 연계하는 것이 보험상품 다양화와 요율 안정화에 기여하는 정도	89
〈그림 4-13〉	보험금 청구 자동화 제도가 소비자 편익 증진과 피해 예방에 도움이 되는 정도	90
〈그림 4-14〉	소비자에게 제공되어야 할 최소한의 진료비·비용 데이터 항목	91
〈그림 4-15〉	보험금 청구 효율성과 개인정보 보호의 균형 측면에서 가장 바람직하다고 생각하는 안	92
〈그림 4-16〉	병원과 보험사 간 데이터 자동 연동 제도 도입에 대한 의견	93
〈그림 4-17〉	보험금 청구 절차 간소화 방안에 대한 실효성 평가	94
〈그림 4-18〉	현 동물등록제의 반려동물 관련 서비스의 기초 데이터 활용 충분 정도	95
〈그림 4-19〉	동물등록제 강화가 진료비·보험의 투명성 확보에 도움이 되는 정도	96
〈그림 4-20〉	동물등록제 실효성 제고를 위해 가장 중요한 방안	97

〈그림 4-21〉 진료기록 접근 제도 운영 방식에 대한 의견 98
〈그림 4-22〉 공공동물의료센터 운영 방식에 대한 의견 99
〈그림 4-23〉 공공동물의료센터 수행 기능 100
〈그림 4-24〉 공공동물의료센터가 소비자 권익 증진에 기여하기 위해 필요한 개선 방향 101
〈그림 4-25〉 반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도에 대한 의견 102
〈그림 5-1〉 서울시 우리동네 동물병원 사업 117
〈그림 5-2〉 반려동물 매매계약서(동물보호법 시행규칙 [별표 12]) 119

제1장

개 요

제1절 연구 배경 및 목적
제2절 연구 방법 및 연구 흐름

제1장 개요

제1절 연구 배경 및 목적

□ (정책) 2025년 정부는 반려동물 양육비 부담 완화 및 의료 서비스 강화를 통한 행복한 사회 조성의 중요성을 강조함(국정과제 80*)

* 국정과제 80 : 사람과 동물이 더불어 행복한 사회 (국정목표④ 기본이 튼튼한 사회)

□ (펫케어) 반려동물 시장이 성장하면서 소비자의 펫헬스케어 수요가 증가, 반려동물의료 서비스 이용률이 증가함에 따라 진료비 부담이 큰 반면에 이를 완화할 수 있는 제도적 장치가 부족함

○ (시장 성장) 반려동물 시장 규모는 전 세계적으로 '22년 3,200억 달러에서 '30년 4,930억 달러로 성장이 예상되고 있고[1], 관련 소비자 이슈도 증가하고 있음

※ 1372 소비자상담 건수(애완 동·식물): '23년 1,771건 → '24년 1,841건 → '25년 7월 1,486건
(수의 서비스): '23년 248건 → '24년 292건 → '25년 7월 211건

○ (진료비 부담) 최근 1년 이내 이용한 반려동물 서비스 중 동물병원이 93%로 가장 많게 나타났고, 반려동물 월평균 양육비용은 1마리당 14.2만원, 병원비는 5.2만원으로 40% 가까이를 차지하는 것으로 나타나 가계에 부담이 되고 있음[2]

1) 삼정 KPMG(2024). 다가오는 펫코노미 2.0시대, 펫 비즈니스 트렌드와 새로운 기회.
2) 농림축산식품부(2025). 2024 동물 복지에 대한 국민 의식 조사.

○ (반려동물 보험) 반려동물 양육자의 약 83%가 동물병원 진료비에 부담을 느낀다 응답[3]하였고, 이러한 진료비 부담 완화를 위해 반려동물 보험이 주목받고 있으나 실제 가입률은 낮게 나타남[4]

- 동일 진료라도 병원마다 가격 편차가 커서 보험사 입장에서는 보험 설계를 위한 요율 산정을 보수적으로 책정하게 됨으로써 소비자의 보험료 부담을 높임

- 보험금 청구를 위한 절차가 불편하고, 보장이 제외되거나 약관 해석 차이로 보험금 지급 거절 사례가 발생함으로써 소비자 불만이 높아 가입률이 낮음

□ (동물병원 서비스 시장) 소비생활을 대표하는 40개 시장의 소비자지향성을 평가한 「2024 소비자시장평가지표」 분석 결과*, 동물병원 서비스 시장은 5대 하위시장으로 나타남

* 소비자시장평가지표(KCMEI, Korea Consumer Markets Evaluation Indicators)는 전국 4만 명을 대상으로 소비자조사를 시행하여 재화14개·서비스21개·유통/거래5개 등 3대 분야, 총 40개 시장의 소비자 지향적 수준을 진단함

○ (소비자시장평가지표) 동물병원 서비스 시장은 소비자시장평가지표 결과 소비자지향성 측면에서 연속적으로('19년, '21년, '24년) 미흡한 시장으로 나타남

- 특히 가격공정성, 선택가능성은 경고 영역으로 나타났고, 신뢰성과 소비자 불만 및 피해는 미흡 영역에 해당하는 것으로 나타남

○ (진료비 이슈) 「동물 진료의 권장 표준」('25.4.25.) 시행에도 진료항목 표준코드 적용, 진료비 공개에 한계가 있어 보험료 편차가 해소되지 않는 점이 문제로 나타남

---

3) 한국소비자연맹 보도자료(2021.11.24.). 동물병원 1회 평균 진료비 8만4천원, 10명 중 8명 소비자 진료비 부담. 소비자 23%만 진료 전 정보 받아, 진료비 사전정보 제공 강화 필요.
4) 한국금융경제신문(2024.4.19.). 펫보험, '불필요'인식 바뀔까.

○ (진료기록부 이슈) 현행 「수의사법」에 따르면 진료기록부 발급에 대한 의무가 부존하고, 수수료 상한선에 기준이 없어 소비자 권익 확보에 한계로 작용

□ (반려동물 보험 서비스 시장) 「2023 소비생활지표」 결과, 소비생활 11개 분야 중 금융·보험 분야가 가장 낮게 나타나, 반려동물 보험 서비스 또한 만족도 제고를 위해 개선이 필요한 시장으로 판단됨

○ (소비자시장평가지표) 반려동물 보험 서비스 시장은 KCMEI 67.4점(100점 만점)으로 전체 16위이나, 소비자 불만 및 피해 경고영역으로 도출됨

○ (이슈) 진료비 표준 부재는 병원간 진료비 격차를 보여 보험사의 손해율 관리가 어려워짐으로써 결과적으로 소비자에 높은 보험료로 부담이 전가됨

□ 고은희(2024)의 선행연구에 따르면, 소비자에 정보 제공 및 펫보험 관련 산업의 지속적인 소비자 수요조사 필요성과 합리적 의사결정을 위한 정책 마련을 강조함

□ (한계) 기존에 반려동물 사료, 영양제 등에 대한 관련 실태 조사, 연구 등이 다뤄졌으나, 반려동물 양육 부담율이 높은 의료·보험 서비스에 대한 연구는 이뤄지지 않아 새로운 논의가 필요할 것으로 판단됨

□ (목적) 따라서 본 연구는 반려동물 양육비가 가계 부담으로 작용하는 현시점에 반려동물 의료·보험 서비스 시장을 심층 진단하여 소비자 부담 완화 및 권익 증진을 위한 정책에 반영하고자 함

○ 첫째, 반려동물 의료·보험서비스 시장의 소비자 중심의 쟁점을 발굴하여 건전한 성장과 소비자 지향적 개선을 유도하고자 함

○ 둘째, 반려동물 의료·보험서비스 분야 전문가 대상 델파이(Delphi) 조사를 통한 소비여건 개선방안 및 정책수요를 도출하고자 함

제2절 연구 방법 및 연구 흐름

1. 연구 방법

1) 데이터 활용

□ 본 연구는 2024 한국의 소비자시장평가지표의 40개 시장 중 동물병원 서비스 시장, 반려동물 보험 서비스 시장의 소비자지향성 수준 결과와 피해구제 데이터 등 객관데이터를 활용하여 소비자 이슈를 도출함

□ (정책데이터 활용) 「2024 한국의 소비자시장평가지표」 하위시장인 동물병원 서비스 시장과 더불어 반려동물 보험 서비스 시장에 대한 KCMEI, 가격 현황 및 인식, 소비행태 등 심층 진단함

○ (KCMEI) 가격공정성, 신뢰성, 선택가능성 등의 항목 분석

○ (소비행태) 체감가격, 가격 변동 합리성, 가격 표시 충분성, 가격 정보 신뢰성, 가격 비교 용이성, 가격정보처, 정부 정책 수요 등 항목 분석

□ (객관데이터 분석) 1372 상담·피해구제 데이터 분석하여 반려동물 의료·보험 서비스 시장의 소비자 피해 현황을 분석함

○ 소비 피해 유형과 규모 및 사례를 분석함

2) 제도 검토

□ (국내·외 제도 검토) 국내·외 동물병원 및 반려동물 보험 관련 현재 시행되고 있는 정책, 법령(시행령, 시행규칙, 조례 등) 등을 검토

○ 미국, 독일, 일본 등 해외 정책 현황

○ 국내 현행 정책과 지역별(권역별) 관련 조례

3) 전문가 협업

□ (전문가협의체) 유관 정부부처·지자체·연기기관·학계 전문가들로 구성된 '반려동물 의료·보험서비스 전문가 정책연구협의체'를 발족하여 의견 수렴

□ (델파이) 데이터 활용 도출된 결과를 토대로 전문가 대상 델파이(Delphi)조사를 통한 소비여건 개선방안 및 정책수요 도출

○ (정부) 농림축산식품부, 공정거래위원회, 지자체 담당자

○ (유관기관) 법·보험·소비자 관련 기관 소속 전문가

○ (단체) 소비자, 동물, 수의계 단체 전문가

○ (학계) 소비자학 교수 등

□ (간담회) 델파이 조사로 도출한 소비여건 개선방안 및 정책 수요의 함의를 찾기 위해 관련 단체, 협회, 부처 등과의 간담회 추진 예정

〈그림 1-1〉 의견수렴 및 간담회 추진 과정

의견수렴 및 간담회 추진 과정

1차 의견수렴 델파이문항 설계		2차 의견수렴 델파이(Delphi) 조사		3차 의견수렴 전문가 간담회
쟁점·문항 도출 • 기간: '25.9.~'25.10. • 방식: 서면, 대면 회신 • 대상: 대내외 관련 연구 기관, 학계 전문가	⇨	심층분석 수요 파악 • 기간: '25.11.3.~'25.11.10. • 방식: 서면 회신 • 대상: 반려동물 의료·보험 전문가 협의체(25명)	⇨	결과해석 및 활용 논의 • 일자: '25.11.13. • 방식: 간담회 참석 • 대상: 반려동물 의료·보험 전문가 협의체(9명)

2. 연구의 흐름

□ 본 연구는 반려동물 의료·보험서비스 시장의 이슈와 관련 정책 및 법령을 파악, 전문가 델파이 조사와 간담회를 통한 소비자지향적 개선방안 마련을 추진함

○ 이를 위해 총 5개의 장으로 구성하여, ①서론, ②반려동물 의료·보험 서비스 시장의 현황과 이슈, ③국내외 반려동물 의료·보험 서비스 시장 정책 및 법령, ④반려동물 의료·보험 서비스 시장의 심층 진단, ⑤반려동물 의료·보험 서비스 시장 개선방안을 도출하고자 함([그림 1] 참조)

〈그림 1-2〉 연구의 흐름과 방법

연구의 흐름		연구의 방법
제1장	서론 • 연구의 배경 및 목적 • 연구의 범위 및 방법	문헌고찰
제2장	반려동물 의료·보험 서비스 시장의 현황과 이슈 • 반려동물 의료·보험 서비스 시장 특성 및 규모 • 반려동물 의료·보험 서비스 시장 소비자이슈 및 문제 진단 1) 소비자지향적 수준 진단 2) 피해구제 데이터 분석 및 소비자이슈 도출	- 공공데이터 분석(피해구제 등) - 정책지표 데이터 분석 - 전문가 자문 - 유관기관 2차 자료 검토
제3장	반려동물 의료·보험 서비스 시장 쟁점 관련 제도 및 법령 1) 진료 정보 비대칭 2)표준수가제 논란 3)진료기록부 발급 문제 4) 보험금 청구 어려움 5) 의료 접근성 격차	
제4장	반려동물 의료·보험 서비스 시장의 심층진단 • 반려동물 의료·보험 및 금융 관련 전문가 델파이 조사 - (정 부) 정부 공정거래위원회, 농림축산식품부, 지자체 등 - (기 관) 법제연구원, 한국보험교육연구원, 한국소비자원 등 - (단 체) 소비자단체, 동물보호단체, 보험업체, 수의사신문, 한국동물병원협회, 대한수의사회 등 • 전문가 델파이 조사 결과 기반 간담회	- 전문가 델파이 조사 - 간담회
제5장	반려동물 의료·보험 서비스 시장 개선방안 • 반려동물 의료·보험 서비스 시장 핵심 개선방안 - 정보공개 제도 활용도 제고 필요 - 실효성 있는 표준코드 구축 - 국가 차원 데이터 구축 필요 - 동물등록제의 실효성 제고 필요 - 공공동물의료센터 접근성 및 활용성 제고를 위한 방안 모색 - 소비자에게 구체적 건강정보 제공을 위한 입양·분양시 표준계약서 마련	

제2장

반려동물 의료·보험 서비스 시장의 현황과 이슈

제1절 소비자지향적 수준 진단

제2절 소비자 피해 현황과 이슈

제2장 반려동물 의료·보험 서비스 시장의 현황과 이슈

제1절 소비자지향적 수준 진단

1. 「2024 소비자시장평가지표」 분석

□ 「2024 소비자시장평가지표」는 전체 40개 시장에 대한 소비자가 체감하는 시장의 소비자지향성을 평가함

○ 소비자지향성은 시장별 4개 평가항목(①신뢰성, ②가격공정성, ③선택가능성, ④소비자 불만·피해)에 중요도 및 우선순위에 따른 가중치를 부여한 후 이를 합산하여 100점 만점으로 산출함

- 신뢰성은 시장의 사업자 및 법·제도에 대한 신뢰 수준을 평가하는 항목으로, ①사업자 신뢰성, ②법·제도 신뢰성으로 평가

- 가격공정성은 판매자가 제시한 가격이 얼마나 정당하고(①정당성), 적정한지(②적정성)를 평가하는 항목으로 평가

- 선택가능성은 ①비교용이성(제품 및 사업자를 쉽게 비교할 수 있는지), ②선택다양성(선택할 수 있는 대안이 다양한지), ③전환성(사업자 전환이 용이한지) 등의 항목으로 평가

- 소비자 불만·피해는 상품의 구매·사용·처분 과정에서 경험하는 소비자 불만 및 피해 수준을 평가하는 항목으로, ①소비자불만·피해에 대한 경험 여부, ②소비자의 신체적, 경제적 손실 정도를 평가

○ 가격 현황 및 인식, 정부 정책 요구도를 파악하기 위한 보조항목으로 구성되어 있음

- 가격은 소비자가 구매·이용하며 기대한 금액을 평가하는 체감가격, 시장 가격 정보의 충분성, 신뢰성, 타 상품과의 가격비교 용이성을 평가하는 가격평가, 가격변동의 체감수준, 합리성, 원인, 정부 개입의 필요성 등 시장의 가격 변동 현황을 평가하는 항목인 가격변동 항목으로 구성되어 있음

1) 동물병원 서비스

□ 「2024 소비자시장평가지표」에서 동물병원 서비스 시장은 소비자지향성 수준(KCMEI)이 낮은 것으로 나타남(KCMEI: 61.9점)

○ 전체 40개 시장 중 37위, 전체 21개 서비스 시장 중 19위를 차지

○ 특히 가격공정성(52.0점), 선택가능성(52.7점)이 경고 영역으로 나타남

[표 1-1] 동물병원 서비스 시장 소비자지향성 신호등 분석

단위 : 점/100점

구분	KCMEI	신뢰성	가격공정성	선택가능성	소비자 불만 및 피해
서비스 시장 평균	64.9	61.4	58.2	58.8	92.0
동물병원 서비스	🟡 61.9	🟡 61.5	🔴 52.0	🔴 52.7	🟡 91.4

○ **(동물병원 관련 법·제도의 신뢰성 강화 필요)** 동물병원 서비스 시장을 이용한 소비자들은 수의사에 대한 신뢰는 높은 편이나, 관련 법·제도에 대한 신뢰가 낮은 것으로 분석됨

- 동물병원 서비스 시장에 대한 소비자들의 신뢰성은 61.5점으로 전체 시장 대비 0.3점 낮은 수준으로 나타남

- 사업자에 대한 신뢰성은 64.7점(전체 16위, 서비스 8위)으로 평균에 비해 높게 나타났으나, 법·제도에 대한 신뢰성은 58.2점(전체 30위, 서비스 16위)으로 낮게 평가됨

○ **(가격공정성 제고 필요)** 소비자들은 동물병원 서비스 시장의 가격이 얼마나 정당하고 적정한지(가격공정성)에 대해서 낮은 수준(52.0점)으로 평가함

- 전체 40개 시장 중 38위(58.2점, 전체 평균 대비 6.2점↓), 21개 서비스 시장 중 20위(57.2점, 서비스 시장 평균 대비 5.2점↓)로 나타남

- 품질 대비 판매자가 제시한 가격이 정당한지(▲정당성 53.2점), 서비스의 가격이 적정한지(▲적정성 50.8점)에 대해 전체 시장 38위, 서비스 시장 20위로 나타남으로써 소비자들은 동물병원 서비스 시장가격의 정당성과 적정성이 낮다고 평가함

○ **(선택 대안의 확대 필요)** 동물병원 서비스 시장에 대한 소비자의 선택 대안 충분여부를 측정한 선택가능성(52.7점)이 낮게 나타남(전체(60.7점) 대비 8.0점↓, 서비스 시장(58.8점) 대비 6.1점↓)

- 비교용이성은 46.8점으로 낮아, 동물병원 서비스를 다양한 접근경로로 쉽게 서비스 비교를 하기 어려움이 확인됨(전체 38위, 서비스 시장 20위)

- 선택다양성은 55.5점으로, 동물병원 서비스의 선택할 수 있는 대안의 다양성이 높지 않은 것으로 나타남(전체 35위, 서비스 시장 17위)

- 진입장벽 등 소비자의 선택권에 문제가 없는지 확인하는 전환성도 55.8점으로 낮게 나타남(전체 36위, 서비스 시장 18위)

○ **(소비자 불만 및 피해 경험 축소 필요)** 동물병원 서비스 시장의 소비자 불만 및 피해*는 91.4점으로, 전체 서비스 시장(92.0점) 대비 0.6점 낮은 수준으로 평가됨

* 소비자 불만 및 피해 경험 여부와 손실 체감도를 조합한 후 역산하여 산출되는 점수로, 점수가 높을수록 긍정적인 평가를 의미함

- 소비자 불만 및 피해 경험률은 13.8%로 전체 대비 높게 나타남(1.1%p↑)

- 동물병원 서비스 시장이 소비자 불만 및 피해로 인한 신체적·금전적 손실 체감도(66.1점)가 가장 높은 시장으로 나타났으며, 신체적 손실(58.3점)과 금전적(73.8점) 손실 체감도도 각각 높은 것으로 나타남
(▲신체적 손실 체감도 평균: 48.0점, ▲금전적 손실 체감도 평균: 66.4점)

- 시간적·심리적 손실 체감도는 79.2점(전체 73.6점, 3위)으로 높게 나타난 것에 비해 사업자에게 불만을 제기한 소비자의 불만처리에 대한 만족도는 49.9점(전체 52.5점)으로 낮게 나타남

□ 동물병원 서비스 시장에서 소비자는 실제 지불하는 가격이 기대하는 가격보다 높다고 느꼈고, 가격 정보에 대한 비교용이성, 가격 표시 충분성, 신뢰성 등을 낮게 평가함

○ **(높은 체감가격)** 최근 1년간 소비자가 체감하는 동물병원 서비스 시장에서의 실제 이용금액은 구매전 기대 금액보다 187.8% 높게 나타남.
이는 전체 시장에서 가장 높은 것으로 소비자들은 동물병원 서비스 시장에서 예상보다 높은 비용을 지불한다고 인식하는 것으로 나타남
(▲지불 가격: 평균 19만 1,807원, ▲기대가격 :평균 10만 2,660원)

- 가격이 상승했다고 체감하는 소비자가 67.5%로 전체 시장 소비자의 가격 상승 체감율(66.1%) 보다 높게 나타남

○ **(낮은 가격변동 합리성)** 동물병원 서비스 시장의 가격변동에 대해서 상승하였다고 응답한 비율이 높았고(▲상승: 67.5%, ▲동일: 22.8%, ▲하락: 8.7%), 이러한 가격변동이 합리적이라고 긍정 응답한 소비자는 13.2%(전체 21.6%)로 낮게 나타남

- (변동 원인) 가격변동 원인은 인건비 31.1%, 사업자의 정보 독점 16.6%, 독과점 13.4% 등으로 나타남

○ **(정부 개입의 높은 필요성)** 시장 가격 변동 원인에 대한 정부 개입의 필요성은 동물병원 서비스가 79.0점으로 전체 시장에서 가장 높게 나타남(전체 74.8점)

○ **(가격정보의 불충분)** 가격 비교 용이성 44.2점(전체 39위), 가격 변동 합리성 47.6점(전체 39위), 가격 표시 충분성 49.1점(전체 39위), 가격 신뢰성 51.6점(전체 37위)으로 전체 시장에서 매우 낮은 수준으로 평가됨

2) 반려동물 보험 서비스

□ 반려동물 보험 서비스 시장은 KCMEI 수준(67.4점)이 전체 40개 시장 중 16위, 전체 21개 서비스 시장 중 7위로 상대적으로 높으나, 소비자불만 및 피해(85.1점)가 경고영역으로 나타남

[표 1-2] 반려동물 보험 서비스 시장 소비자지향성 신호등 분석

단위 : 점/100점

구분	KCMEI	신뢰성	가격공정성	선택가능성	소비자 불만 및 피해*
서비스 시장 평균	64.9	61.4	58.2	58.8	92.0
반려동물 보험 서비스	🟡 67.4	🟢 66.8	🟢 62.0	🟡 61.8	🔴 85.1

* 소비자불만 및 피해 점수가 높을수록 소비자불만 및 피해 발생이 낮은 것

○ **(신뢰성 유지 필요)** 반려동물 보험 서비스 시장에 대한 소비자들의 신뢰성은 66.8점으로 전체 시장 대비 5.4점 높은 수준으로 나타남

- 사업자에 대한 신뢰성(64.7점, 전체 시장 63.1점), 법·제도에 대한 신뢰성(58.2점, 전체 시장 59.7점) 모두 전체 서비스 시장대비 높게 나타남

○ **(높은 가격공정성)** 반려동물 보험 시장의 가격공정성은 62.0점으로, (전체 시장 대비 3.8점↑, 동물병원 서비스 시장 대비 10.0점↑) 상위 5대 시장으로 평가됨

- 품질 대비 판매자가 제시한 가격의 정당성과 서비스의 가격 적정성 세부 지표 모두에 대해 전체 시장에서 5위로 높게 나타남(▲정당성 61.9점(전체 58.5점, 서비스 57.5점), ▲적정성 62.1점(전체 57.9점, 서비스 56.8점))

○ **(충분한 선택가능성)** 시장에 대한 소비자의 선택 대안 충분여부를 측정한 선택가능성은 61.8점으로, 전체 시장(60.7점) 대비 1.1점, 서비스 시장(58.8점) 평균 대비 3.0점 높게 나타남

- 비교용이성은 60.4점으로 평균보다 높게 나타나, 소비자들은 반려동물 보험 서비스를 다양한 접근경로에서 큰 어려움 없이 서비스 비교가 가능하다고 느끼고 있음을 확인함(전체 시장 18위, 서비스 시장 6위)

○ **(실제 체감 가격)** 최근 1년간 반려동물 보험 서비스에서 지불 가격이 평균 11만 5,850원으로, 이는 기대가격(평균 9만 1,317원) 대비 126.9%로, 기대 대비 실제 높은 비용 지불을 체감하는 것으로 나타남

○ **(가격변동 합리성)** 반려동물 보험 서비스 시장의 가격변동에 대한 소비자 인식은 60.5점으로, 전체 시장(55.4점) 대비 높게 나타남

- (변동 원인) 가격변동 원인은 문화적 요인 15.6%, 경쟁시 가격변동 15.2%, 인건비 14.2% 등으로 나타남

○ **(미흡한 가격정보)** 가격 비교 용이성 59.7점, 가격 변동 합리성 60.5점, 가격 표시 충분성 62.7점, 가격 신뢰성 63.8점으로 전체 시장에서 중하위권으로 평가됨

○ **(반려동물 보험 시장에 대한 정책수요)** 소비자가 체감한 반려동물보험 서비스 시장 정책수요는 ▲충분한 가격정보 제공(40.6%), ▲독과점 사업자 간 가격담합 행위 방지(34.2%), ▲정부의 규제감독 강화(34.1%), ▲비교정보 제공 등 가격정보의 이용편의성 제고(33.8%) 등의 순으로 그 필요성이 나타남

제2절 소비자 피해 현황과 이슈

1. 피해구제데이터 분석

□ 반려동물* 의료·보험 서비스 관련 피해구제 데이터를 추출 분석하여 주요 피해를 유형화함

* 키워드(총7개): 반려동물, 강아지, 고양이, 반려견, 반려묘, 애견, 애묘

□ 최근 5년('20.~'25.8.12.)간 동서비스 관련 **실제 진료비**를 **지불한 사례**를 **내용 분석**으로 발굴, 심층 분석함

1) 주요 결과

□ 최근 5년간 한국소비자원에 반려동물 의료·보험 서비스 관련 접수된 피해구제 신청은 총 739건으로 나타났으며, '21년 이후 지속 증가하는 것으로 분석됨

* '20년 111건→'21년 95건→'22년 102건→'23년 136건→'24년 138건→'25년 8월 157건

□ (지역별) 피해구제 신청이 다발한 지역은 경기 276건, 서울 198건, 인천 62건, 부산 44건 순으로 나타남

□ (피해 유형) 반려동물 ▲입양·분양 및 파양 계약, ▲동물병원 서비스 이용 과정에서 발생되는 피해 유형이 도출됨

○ (입양 · 분양 및 파양 계약) ①계약서, 진료기록 및 예방접종 증빙 없이 계약, ②환견·환묘의 반환·교환·환불 요구, ③불공정한 특약 포함 계약, ④결합서비스 가입 유도, ⑤보험사와의 협력관계 허위 주장 및 상이한 보장 내용에 따른 소비자 기망

○ (동물병원 서비스 이용) ①수술이나 진료 후 악화, 폐사에 따른 진료기록부 발급 요구 거부, ②오진, 재수술에 대한 치료비용 추가 지급

□ (피해구제데이터) 소비자 피해 현황 분석한 결과, 종합적으로 소비자에게 필요한 정보가 충분하게 제공되지 않음으로써 피해가 발생하고 있음을 확인함

○ 특히 반려동물을 입양·분양하는 과정에서 미흡한 정보 제공으로 소비자의 진료비 부담이 가중되는 사례를 다수 확인, 해당 시점도 연구범위로 포함

2) 반려동물 의료·보험 서비스 이용 과정 중 피해 유형

(1) 입양·분양 및 파양 계약

□ **(계약서 미교부)** 펫숍 입양 계약시 계약서, 표준약관, 진료기록, 예방접종 증빙 등이 없어 동물의 진료비 발생

○ 「동물보호법 시행규칙」[별표12]에도 동물판매업자는 계약시 예방접종, 약물 투여 등 수의사의 치료기록 등과 건강상태 증명서류와 계약서를 소비자에게 제공할 의무가 있음을 명시하고 있음

○ 「소비자분쟁해결기준」[별표 2]에 따르면, 반려동물판매업에서 계약서 미교부시, 계약해제가 가능함과 판매업자는 반려동물 판매시 소비자에게 면역 및 기생충 접종기록, 수의사의 치료기록 및 약물투여 기록 등이 기재된 계약서를 제공해야 함을 명시하고 있음

사례1. 계약서는 교부받지 못한 상태로 강아지 분양후 다음날 병원 방문을 통해 결막염, 외이염 진균성 피부, 두드러기, 진드기 등이 발견되어 접종이 어렵다는 의사 소견으로 약을 처방받아 진료비 배상 및 분양비용 환급 요구	
관련 규정	「동물보호법 시행규칙」(농림축산식품부령 제731호) [별표 12] 다. 동물판매업자 5) 「소비자기본법 시행령」제8조제3항에 따른 소비자분쟁해결기준에 따라 다음의 내용이 포함된 계약서와 해당 내용을 증명하는 서류를 판매할 때 제공해야 하며, **계약서를 제공할 의무가 있음**을 내부(전자상거래 방식으로 판매하는 경우에는 인터넷 홈페이지 또는 휴대전화에서 사용되는 응용프로그램을 포함한다)의 잘 보이는 곳에 게시해야 한다. 가) 동물판매업 등록번호, 업소명, 주소 및 전화번호 나) 동물의 출생일자 및 판매업자가 입수한 날 다) 동물을 생산(수입)한 동물생산(수입)업자 업소명 및 주소 라) 동물의 종류, 품종, 색상 및 판매 시의 특징 **마) 예방접종, 약물 투여 등 수의사의 치료기록 등** **바) 판매 시의 건강상태와 그 증명서류**
	「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회고시 제2024-00호) [별표 2] ⑮.반려동물판매업(1개 업종) **3) 계약서 미교부시, 계약해제** (단, 구입 후 7일 이내) ※ 판매업자는 애완동물을 판매할 때 다음의 사항이 기재된 계약서를 소비자에게 제공하여야 함. ① 분양업자의 성명과 주소 ② 애완동물의 출생일과 판매업자가 입수한 날 ③ 혈통, 성, 색상과 판매당시의 특징 사항 **④ 면역 및 기생충 접종기록** **⑤ 수의사의 치료기록 및 약물투여기록 등** **⑥ 판매당시의 건강상태** ⑦ 구입 시 구입금액과 구입날

□ **(의료비 부담 전가)** 동물 건강상태 관련 구두 안내 및 증빙 부존으로 잠복기 거친 질병 발현 및 선천성 질환에 따른 추가 진료비 발생

○ 「소비자분쟁해결기준」[별표2]에는 구입 후 15일 이내 동물에게 질병 발생시 판매업소가 제반 비용을 부담하여 회복시켜야 하며, 폐사시에는 동종의 동물로 교환 또는 구입가를 환급해야 함을 명시함

사례2. 분양 후 바로 다음날 질병에 걸려 연계병원 방문하여 입원시켰으나 폐사한 강아지에 대해 입양비 및 진료비 등에 대한 환급을 요구	
관련 규정	「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회고시 제2024-00호) 별표 2] ⑮.반려동물판매업(1개 업종) 1) 구입 후 15일 이내 폐사 **동종의 애완동물로 교환** 또는 **구입가 환급**(단, 소비자의 중대한 과실로 인하여 피해가 발생한 경우에는 배상을 요구할 수 없음) 2) 구입 후 15일 이내 질병발생 **판매업소(사업자)가 제반 비용**을 **부담**하여 **회복시켜** 소비자에게 **인도**. 다만, 업소 책임하의 **회복기간이 30일**을 **경과**하거나, 판매업소 **관리 중 폐사 시**에는 **동종의 애완동물로 교환** 또는 **구입가 환급**

□ **(불공정 거래)** 계약시 계약서상에 병이 들거나 폐사에 따른 환불 및 교환 불가 문구 등 소비자에 불리한 내용 기재

○ 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 2항에는 고객에게 부당하게 불리한 조항이 있는 경우 공정성을 잃은 것으로 추정한다고 명시됨

사례3. 20만원으로 적힌 고양이를 15만원에 분양받았으나, 1주일 후부터 질병에 걸린 것을 알게 되었고 인근 동물병원에서 치료하였으나 폐사. 분양업자는 '원 입양금이 80만원' 이었으며, 이를 할인분양하였기에 계약서에 기재된 '할인분양시 병이 들거나 폐사를 해도 환불, 교환이 불가' 문구에 따라 환불 불가 입장 고수	
관련 규정	「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 ② 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 공정성을 잃은 것으로 추정된다. **1. 고객에게 부당하게 불리한 조항** 2. 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항 3. 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

□ **(선택권 제약)** 결합 서비스(패키지) 의무 가입을 분양 조건으로 내세워 소비자의 외부 선택권에 제약, 차단 및 부분 해지 불능

○ 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제45조 1항에는 사업자로 하여금 거래강제행위를 하여서는 아니 된다고 명시하고 있음

사례4. 분양시 책임비는 필수이며 용품과 병원연계 서비스 모두 다 선택하면 할인을 해준다고 하며 소비자에게 결제를 강요함. 이후 소비자가 강아지 접종을 위해 연계병원을 검색해보니 의료사고 사례가 많아 이의제기하였으나 환급 불가 답변을 받았으며, 계약서에 병원연계 서비스에 대해서는 기재되어 있지 않으며 안내받지 못한 '강아지호텔서비스'로 기재되어 있어 부당 계약건에 대한 환급 처리 요구	
관련 규정	「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제45조① 4. 부당하게 경쟁자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 행위 5. 부당하게 경쟁자의 고객을 자기와 거래하도록 강제하는 행위

□ **(비용 지출유도)** 파양시 재입양 책임·관리비 목적으로 비용 지출 강제

○ 펫샵 파양은 구입이 아니기에, 동물판매업에 해당되지 않으며, 동물보호법에 다른 제재도 어려움이 있음

○ 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 2항에는 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항은 공정성을 잃은 것으로 추정한다고 명시됨

○ 또한 「동물보호법」 제44조에 다르면 지자체에서 사육포기 동물 인수외에 민간 판매업자가 이를 인수하는 경우 해당 동물에 대한 소유권 이전 행위로, 동물등록을 통한 명확한 이력관리가 필요함

○ 「동물보호법」 제78조 제1항 제3호에 다르면 영업자는 노화나 질병이 있는 동물을 유기하거나 폐기할 목적으로 거래하지 못하게 되어 있어, 펫숍에서의 파양행위는 위탁관리업 등록 여부 등을 확인이 필요함

사례5. 반려묘 두 마리를 벤토 모래사용, 기존에 먹던 사료 배식, 강아지와 분리 케어 등 요구사항 및 주의사항 협의 후 파양비 6,000,000원을 결제하며 계약하였고, 요구사항 조치 확인을 위해 업체에 방문하였으나, 이행되지 않아 계약의 전액 환급 및 이 사건 반려묘의 파양 취소를 요구	
관련 규정	「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 ② 고객에게 부당하게 불리한 조항 2. 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
	「동물보호법」 제44조 사육포기 동물의 인수 등 제78조 ① 3. 영업자는 노화나 질병이 있는 동물을 유기하거나 폐기할 목적으로 거래할 수 없음

□ **(허위 사실)** 분양 계약시 보험사와의 협력관계 현황 및 보장 내역 등이 허위 사실임으로 나타나 소비자 기망

○ 동물 분양 계약시 동물보험 서비스 가입을 유도한 후, 확인한 결과 보험상품의 정보가 계약시 제공받은 내용과 상이하여 발생한 소비자 피해에 대해 위법임을 명시함

사례6. 분양시 평생돌봄보험을 가입하였으나 업체측이 증명서 발급을 미루어, 소비자가 보험가입 취소 및 분양 등록비에 대한 환급을 요구하였으나 거부당함. 이후 발급받은 보험증명서에 분양 업체와 손해보험사가 협력관계에 있는 동안 평생보장을 내용으로 하고 있었음. 그러나 당초 평생 보장을 내세운 것과 달리 협력관계의 유지가 보험보장의 요건이 되고 있었으며, 심지어 당해연도 협력관계 계약체결을 하지 않은 것으로 확인함. 이에 보험료 및 등록비 환급을 요구함. **사례7.** 강아지 분양 계약시 보험사의 강아지 평생 안심 보장 보험 계약을 체결 및 보험료 지급하였으나, 연계병원 할인율이 상이하고 가입한 보험이 단체보험임을 알게 되어 보험 계약의 청약철회를 요구	
관련 규정	「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제3조 ①사업자등은 소비자를 속이거나 **소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위**로서 공정한 거래질서를 해칠 우려가 있는…행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 **하여서는 아니 된다.** 1. 거짓…과장의 표시…광고 2. 기만적인 표시…광고

(2) 동물병원 서비스 이용

□ **(의료서비스 품질)** 의료사고 및 의료서비스 품질의 문제가 발생했을시, 동물병원의 진료기록부 발급 거부로 인한 소비자의 정보 제공 받을 권리 침해 및 일부 보험 보장 피해 발생

○ 처방전 발급을 의무화하기 위한 이유를 포함하여 일부 개정된 「수의사법」제12조가 마련되었으며, 제12조3항을 거부할 시 제41조2항에 따라 500만원 이하의 과태료를 지급하게 됨이 명시되어 있음

○ 피해구제 데이터 사례 결과, 해당 병원에 진료기록부 제출을 요청하나 다수가 거부하여 조정 혹은 소송 단계로 넘어감

- '상당수의 동물용 의약품이 처방전 없이 구입 가능한 상황에서 수의사의 노하우가 담긴 상세한 치료 과정과 의약품이 기록된 진료기록부 발급은 보호자가 자가 진료 용도로 사용할 가능성 등 무면허자의 오용 위험으로 이어질 수 있음'을 주장하며 발급 거부

사례8. 반려견 종합검진상 이상 소견으로 동물병원에 방문했고, 조직검사 후 비만세포종 의심 하에 종양제거술 받았으나 다음날 복강내출혈이 확인되었고, 이에 대해 수혈치료 후 재수술을 받았으나 폐사 (동물병원측의 진료기록 제출 거부) **사례9.** 심장병을 앓은 반려견은 외국에서 심장수술 후, 피신청인 동물병원에서 심장약 처방, 투약하며 지냄. 심장약 처방을 변경받아 투약한 후 구토, 혈뇨 등의 증상이 발생해 피신청인 동물병원 확인 결과 약물 처방에 오류 사실이 있었고, 반려견의 상태 악화되어 폐사 (동물병원측의 진료기록 제출 거부)	
관련 규정	「수의사법」 제12조 ③ 수의사는 직접 진료하거나 검안한 동물에 대한 **진단서, 검안서, 증명서 또는 처방전의 발급을 요구**받았을 때에는 **정당한 사유 없이 이를 거부하여서는 아니 된다.**

3. 데이터 분석 결과 기반 쟁점 도출

1) 데이터 분석 종합 결과

□ 2024 소비자시장평가지표, 피해구제 데이터를 분석한 결과, 종합적으로 소비자에게 **필요한 정보**가 **충분하게 제공되지 않고 있음**을 확인함

○ (동물병원 서비스 시장) ①동물병원 서비스 시장에 대하여 소비자들은 가격공정성과 선택가능성이 낮은 시장으로 인식하고 있음 ②실제 지불하는 가격이 기대에 비해 높음 ③가격비교가 용이하지 않으며 가격 표시 충분성과 신뢰성이 낮음 ④의료사고 등 문제 발생 시 진료기록부 발급이 거부됨 ⑤입양·분양 계약 시 미흡한 건강정보를 제공, 패키지 의무 가입 및 특약 설정 등 불공정 계약이 진행됨

○ (반려동물 보험 서비스 시장) ①충분한 가격정보 제공에 대한 수요가 높음 ②보험에 대한 소비자불만 및 피해가 높음 ③보장 정보가 부족함

2) 델파이 문항 설계를 위한 전문가 의견수렴

□ 소비자시장평가지표 및 피해구제데이터 분석, 관련 제도·법령 검토 결과 기반 심층 논의가 필요한 반려동물 의료·보험서비스 시장 쟁점 도출을 위하여 학계, 기관의 전문가 정책연구협의회 진행

○ (구성) 대내외 반려동물 관련 연구를 진행한 소비자학과 교수 및 반려동물 관련 연구를 진행한 기관의 전문가 6명

○ (기간) 2025년 9월 ~ 2025년 10월

○ (방식) 서면 회신 및 대면 회의로 진행

1 이해관계자와 소비자의 서비스 이용시점에 맞춰 도출함

○ 소비자 이슈는 서비스 이용시점에 따라 나타났으며, 시장 전반에서 소비자에게 정보가 제공되지 않거나 미흡한 정보 제공에 따라 문제점들이 발생하는 것으로 나타남

○ 서비스 시용시점은 '계약시', '의료서비스 이용시', '보험 보장시'로 구분

○ 이해관계자는 '동물생산판매업자', '수의사(동물진료업자)', '보험업자'로 구분

- 피해구제데이터 분석 결과, 동물병원 진료비 지불 사례 가운데 동물 분양 계약 시 소비자 피해가 이뤄진 경우를 다수 확인할 수 있었음

○ (동물생산판매업자-소비자) 소비자가 반려동물을 입양·분양에 이르기까지 판매업자에 비해 제공받는 정보가 매우 적음

- 계약 시, 동물생산판매업자는 소비자가 반려동물을 입양·분양 전까지 동물의 건강정보(건강검진 및 예방접종 여부, 선천성 질환 정보 등)에 대한 증빙을 제공하지 않아 예상치 못한 초기 진료비 부담이 크게 발생함

- 의료서비스 이용 시, 분양할 때 제공한 건강정보보다 실제 진단이 일치하지 않아 진료비가 발생하게 되거나, 펫샵 분양 시 제휴 동물병원으로의 유인이 다수 나타남

- 보험 보장 시, 분양 계약과 보험약관의 불일치로 인해 소비자에게만 피해가 발생하게 되거나 보험사와의 협력관계를 주장하여 결합상품(패키지) 가입을 유인, 초기 면책기간 내 발생한 질환에 대하여 판매자와 책임 범위가 명확하게 안내되지 않아 발생하게 되는 피해들이 있음

○ (수의사-소비자) 입장 차이·소통 부재로 소비자에게 피해가 발생하게 되는 경우가 있음

- 입양 계약 시, 결합상품에 포함되어 소비자의 선택권이 보장받지 못함
- 의료서비스 이용 시, 의료서비스에 문제가 발생했을 경우 진료기록부 발급을 요청하는 소비자와 수의사 간의 입장 차이 및 과잉/과소 진료에 따른 질병 악화 문제가 발생함
- 보험 청구용 진료 내역 처방전 미비로 보상에 어려움을 겪기도 함

○ (보험업자-소비자) 금융상품이 가지고 있는 정보 비대칭성 문제가 반려동물 관련 서비스 시장에서도 발생하고 있음

- 입양 계약 시, 결합상품에 포함된 보험으로 소비자의 선택권이 보장받지 못하거나 상품 정보 불완전 판매 가능성이 높음
- 의료서비스 이용 시, 실제 보장되는 항목이 다르거나 면책기간에 대한 정확한 정보를 제공받지 못함
- 보험금 지급이 지연되거나 보험금 거절 사유가 소비자에게 이해되지 못한 경우, 해지/환급 규정이 불투명해 보험을 보장받지 못하기도 함

[표 1-3] 이해관계자 및 서비스 이용시점에 따른 논의점

이해관계자 / 서비스 이용시점	동물생산판매업자	수의사 (동물진료업자)	보험업자	비고
계약시	- 건강검진, 예방접종, 선천성 질환 정보 등의 증빙 미제공으로 예상치 못한 초기 진료비 부담	- 판매자와의 연계된 지정 병원 이용 강제로 인한 소비자의 선택권 보장받지 못함	- 분양과 연계한 보험 결합상품(패키지)으로 선택권 침해, 불완전 판매 가능성	입양 단계

이해관계자 / 서비스 이용시점	동물생산판매업자	수의사 (동물진료업자)	보험업자	비고
	- 의료, 보험, 용품 등 결합서비스 가입 유도 - 표준계약서 부재로 인한 질병, 폐사시 환불/교환 거절			
의료서비스 이용시	- 분양시 제공한 건강정보와 실제 진단 불일치로 비용 발생 - 제휴 동물병원 안내	- 진료기록부 발급 거부 - 과잉/과소 진료로 질병 악화	- 보장 항목과 실제 진료 불일치 - 면책기간에 대한 고지	치료 단계
보험 보장시	- 분양 계약과 보험 약관의 불일치로 소비자만 피해 - 보험사와의 협력관계 주장 - 초기 면책기간 내 발생 질환 시 판매자 책임 범위 명확화	- 보험 청구용 진료내역, 처방전 미비로 인한 보상의 어려움	- 보험금 거절 사유 불명확/지급 지연 - 해지/환급 규정 불투명	입양 단계, 치료후 단계

2 추가적으로 고려해볼 수 있는 쟁점들

○ 동물과 관련한 이슈는 대부분 동물등록과 큰 연관이 있어 동물등록제 강화에 대한 부분도 다뤄줄 필요가 있음

○ 동물진료가 사람 진료와 다른 이유 중 가장 큰 원인은 공보험의 유무이며, 동물 의료 공적 재원마련에 대한 부분도 고민할 필요가 있음(예: 반려동물 양육세, 공공동물의료센터 운영 등)

4) 뉴스 빅데이터를 활용한 반려동물 의료·보험 이슈 분석[5)]

□ (개요) 뉴스 빅데이터 분석 시스템 '빅카인즈'를 활용하여 반려동물 의료·보험 서비스 시장 핵심 주제어 관련 이슈 분석

○ (분석 기간) 2020.11.01.~2025.11.01. (최근 5년)

○ (분석 언론사 및 분류) 스포츠 신문을 제외한 전체 신문 및 스포츠를 제외한 전체 분류

○ (키워드) ①동물병원 진료비, ②펫보험, ③표준수가제, ④공공동물의료센터, ⑤동물진료기록부, ⑥동물등록제

○ (분석 방법) 키워드 작성 규칙

- 정확도를 높이기 위해 바이그램 형식으로 작성
- 형태소 분류를 위해 띄워쓰기 및 분절단어를 모두 작성하여 “”로 묶음 (예: 동물병원진료비, 동물병원 진료비)
- 단어 중 1개 이상 포함 연산자 OR 및 다음 단어 모두 포함 연산자 AND 사용

5) 한국소비자원 이창현 일·경험수련생이 프로그램 활용 및 정리·작성

[표 1-4] 주제어에 따른 상세 검색식 및 보도량 검색결과

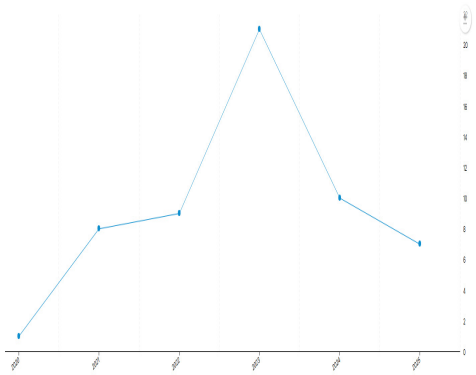
No	주제어	상세 검색식 (단어 중 1개 이상 포함 OR, 모두 포함 AND)	검색결과(건)	
			뉴스	인용
1	동물병원 진료비	(“동물병원진료비” OR “동물병원 진료비” OR “동물병원 의료비” OR “동물병원의료비” OR “동물병원비” OR “동물 병원비” OR ((“진료비용” OR “진료 비용”) AND (“동물” OR “반려동물”))) NOT (국민의힘, 국민의 힘, 민주당, 김문수, 이재명, 상반기, 하반기)	56	116
2	표준수가제	(“동물” OR “반려동물” OR “반려 동물”) AND (“표준수가제” OR “표준 수가제”)	66	247
3	펫보험 (동물보험)	“펫보험” OR “동물보험” OR “반려동물 보험” OR “펫 보험” OR “반려견 보험” OR ”반려묘 보험” OR “동물의료보험” OR “동물 의료보험” NOT (민주당, 국민의힘, 국민의 힘, 정치인, 국회의원, 대통령, 이재명, 윤석열, 브리핑, 요양, 문화축제, 대출, 차보험, 청년농	144	857
4	공공동물 의료센터	“공공동물의료센터” OR “공공 동물 의료 센터” OR “공공동물병원” OR “공공 동물병원” OR “반려동물 공공병원” OR “국립동물병원” OR “국립 동물병원” OR “시립동물병원” OR “시립 동물병원” OR “동물 공공복지” OR “동물의료공공화” OR “공공 동물 보건” OR “공공 동물진료소” OR “시민동물병원” OR “공공동물의료”	23	47
5	동물진료 기록부	((“동물진료기록부” OR “동물 진료기록부” OR “반려동물 진료기록부” OR “진료기록부” OR “진료내역서” OR “진료차트” OR “진료 차트”) AND (“동물” OR “반려동물”))	22	71
6	동물등록제	“동물등록제” OR “동물 등록제” OR “반려동물 등록제” OR “동물등록” OR “동물 등록” OR “반려동물 등록” OR “반려견 등록” OR “고양이 등록제” OR “고양이 등록” NOT (민주당, 국민의힘, 정치인, 국회의원, 대통령, 이재명, 추석, 윤석열, 축제)	632	756
		중복 제외 총계	872	1136

(1) 동물병원 진료비 분석 결과

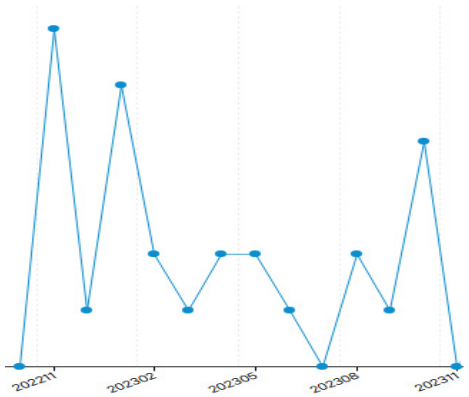
□ (보도량) 연간 키워드 트랜드 분석 결과, 2023년에 21건으로 가장 많았고, 2024년에 10건, 2021년에 9건 순으로 나타남

○ 월간 분석 결과, '2022년 10월'에 0건에서 '2022년 11월'에 6건으로 증가율이 가장 높았고, '2022년 12월(1건)'에서 '2023년 1월(5건)'의 증가율이 다음으로 높게 나타남

〈그림 2-1〉 연간 키워드 트랜드 (동물병원 진료비)



〈그림 2-2〉 월간 키워드 트랜드 (동물병원 진료비)



□ (연관 키워드) 분석 결과, 1위는 '펫보험'(가중치 8.57, 키워드빈도수 184), 2위는 '경기도'(가중치 7.16, 키워드빈도수 86), 3위는 '보험사들'(가중치 4.42, 키워드빈도수 87)로 결과가 나타남

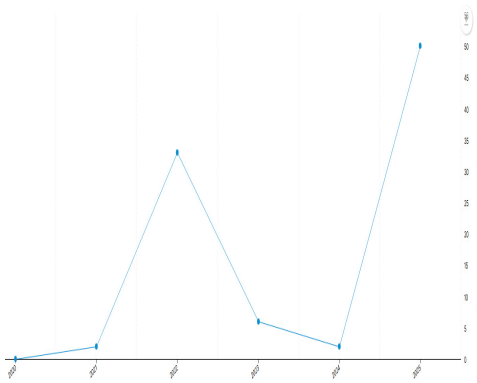
○ 동물병원 진료비와 함께 펫보험 및 보험사가 관련 높은 키워드로 빈도 높게 나타남. 2023년 1월부터 2인 이상의 동물병원에서 동물병원 진료비 게시제가 시행됨에 따라 특히 경기도의 게시제 중점 점검 관련 기사가 연관되어 나타남

(2) 표준수가제 분석 결과

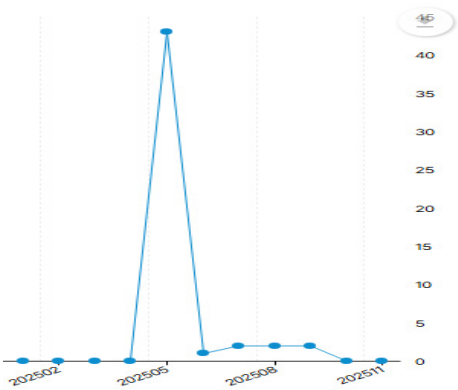
□ (보도량) 연간 키워드 트랜드 분석 결과, 2021년에 31건으로 가장 많았고, 2023년에 29건, 2024년에 28건 순으로 나타남

○ 월간 키워드 트랜드 분석 결과, '2022년 10월'에서 '2022년 11월' 16건으로 증가율이 가장 높았고, '2024년 2월'에서 '2024년 3월' 증가율이 다음으로 높게 나타남

〈그림 2-3〉 연간 키워드 트랜드 (표준수가제)



〈그림 2-4〉 월간 키워드 트랜드 (표준수가제)



□ (연관 키워드) 분석 결과, 1위는 '진료비'(가중치 6.1, 키워드빈도수 140), 2위는 '대선후보'(가중치 5.52, 키워드빈도수 56), 3위는 '펫보험'(가중치 4, 키워드빈도수 50)으로 결과가 나타남

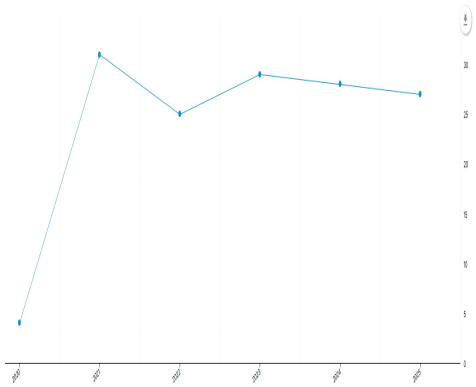
○ 표준수가제를 통해 진료비에 대한 소비자 부담 및 수의업계의 의견의 기사가 다수 나타났으며, 대선후보들의 공약으로 표준수가제가 연관되어 나타남

(3) 펫보험 분석 결과

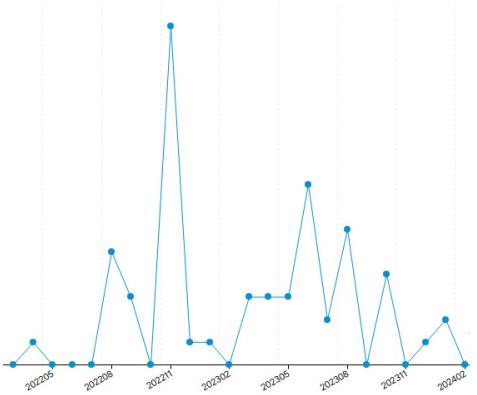
□ (보도량) 연간 키워드 트랜드 분석 결과, 2025년에 50건으로 가장 많았고, 2022년에 33건, 2023년에 6건 순으로 나타남

○ 월간 키워드 트랜드 분석 결과, '2024년 4월' 0건에서 '2024년 5월' 33건으로 증가율이 가장 높았고, '2024년 5월'에서 '2024년 6월' 증가율이 다음으로 높게 나타남

〈그림 2-5〉 연간 키워드 트랜드 (펫보험)



〈그림 2-6〉 월간 키워드 트랜드 (펫보험)



□ (연관 키워드) 분석 결과, 1위는 '맹견'(가중치 11.75, 키워드빈도수 260), 2위는 '금융당국'(가중치 9.75, 키워드빈도수 93), 3위는 '활성화'(가중치 9.43, 키워드빈도수 191)으로 결과가 나타남

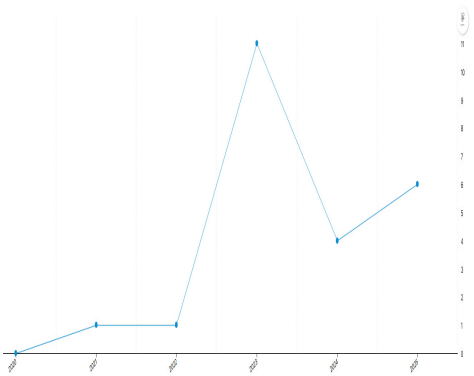
○ 펫보험에 대해서는 금융당국에서도 관심을 두고 활성화하고자 하고 있음을 확인할 수 있고, 특히 2021년 2월부터 맹견 소유자의 책임보험 가입이 의무화된 내용이 연관되어 나타남

(4) 공공동물병원 분석 결과

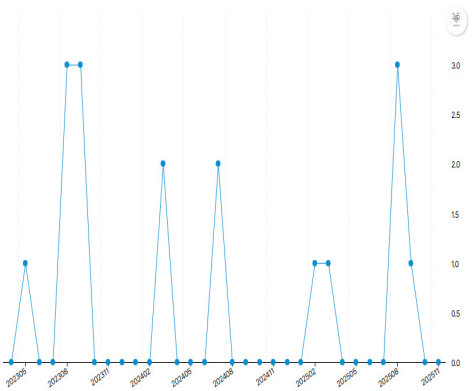
□ (보도량) 연간 키워드 트랜드 분석 결과, 2023년에 11건으로 가장 많았고, 2024년에 4건, 2025년에 6건 순으로 나타남

○ 월간 키워드 트랜드 분석 결과, 2023년 7월-8월이 각각 3건으로 가장 많았고, 2025년 8월에서 2025년 9월 증가율이 다음으로 높게 나타남

〈그림 2-7〉 연간 키워드 트랜드 (공공동물병원)



〈그림 2-8〉 월간 키워드 트랜드 (공공동물병원)



□ (연관 키워드) 분석 결과, 1위는 '경기 성남시'(가중치 7.83, 키워드빈도수 10), 2위는 '수도권'(가중치 7.33, 키워드빈도수 18), 3위는 '취약계층'(가중치 1.71, 키워드빈도수 27)으로 결과가 나타남

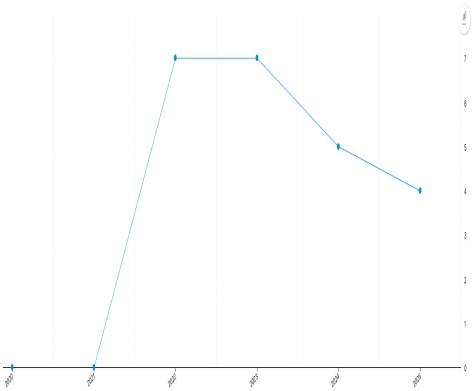
○ 공공동물병원에 대해 경기도민의 다수가 찬성하고 있다는 기사와 함께 공공동물병원의 설립 취지(취약계층 등)에 대해 연관되어 나타남

(5) 동물진료기록부 분석 결과

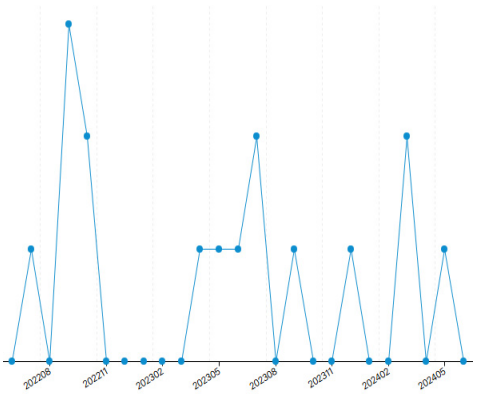
□ (보도량) 연간 키워드 트랜드 분석 결과, 2022년과 2023년에 7건으로 가장 많았고, 2024년에 5건, 2025년에 4건 순으로 나타남

○ 월간 키워드 트랜드 분석 결과, 2022년 8월에서 2022년 9월 증가율이 가장 높았고(3건), 2024년 2월에서 2024년 3월 증가율이 다음으로 높게 나타남

〈그림 2-9〉 연간 키워드 트랜드 (동물진료기록부)



〈그림 2-10〉 월간 키워드 트랜드 (동물진료기록부)



□ (연관 키워드) 분석 결과, 1위는 ‘펫보험(가중치 8.05, 키워드빈도수 143), 2위는 ‘수의사’(가중치 7.5, 키워드빈도수 120), 3위는 ‘보험사’(가중치 6.5, 키워드빈도수 80)으로 결과가 나타남

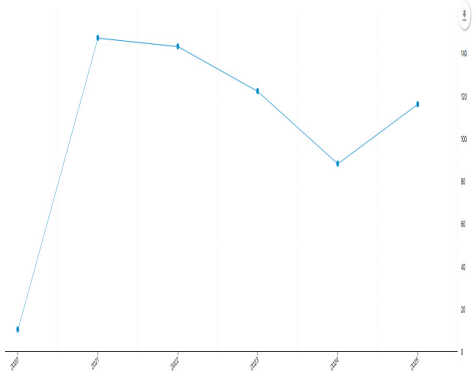
○ 동물병원 진료공개 의무화는 반려인의 알권리와 펫보험 활성화에 도움이 될 수 있으나, 수의사들의 약물 오남용 등 부작용 우려가 연관되어 나타남

(6) 동물등록제 분석 결과

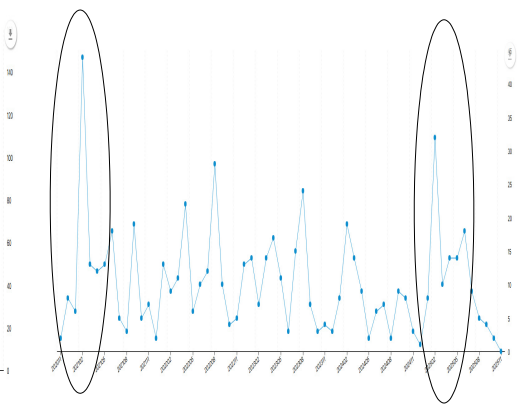
□ (보도량) 연간 키워드 트랜드 분석 결과, 2021년과 140건으로 가장 많았고, 2022년에 136건, 2023년에 120건 순으로 나타남

○ 월간 키워드 트랜드 분석 결과, 2021년 1월에서 2021년 2월 증가율이 가장 높았고(45건), 2025년 1월에서 2025년 2월 증가율이 다음으로 높게 나타남

〈그림 2-11〉 연간 키워드 트랜드 (동물등록제)



〈그림 2-12〉 월간 키워드 트랜드 (동물등록제)



□ (연관 키워드) 분석 결과, 1위는 '농림축산식품부(가중치 114.54, 키워드빈도수 882), 2위는 '맹견'(가중치 91.52, 키워드빈도수 316), 3위는 '마리'(가중치 83.76, 키워드빈도수 1702)으로 결과가 나타남

○ 동물등록제는 농림축산식품부 주관·관리 제도이며, 동물등록 반려동물의 수(마리) 및 맹견의 경우 개물림 사고 등으로 인해 동물등록이 필수임이 연관되어 나타남

제3장

반려동물 의료·보험 서비스 시장 쟁점 관련 제도 및 법령

제1절 진료 정보 비대칭

제2절 표준수가제 논란

제3절 진료기록부 발급 문제

제4절 보험금 청구 어려움

제5절 의료 접근성 격차

제3장 반려동물 의료·보험 서비스 시장 쟁점 관련 제도 및 법령

□ 본 장에서는 반려동물 의료·보험 서비스 관련 6대 쟁점을 도출하여 국내 현행 제도 및 법령 등에 대해 독일, 일본, 미국 등 해외 국가와 비교·분석하고자 함

□ (쟁점) 보호자는 **입양·분양 전부터 반려동물**에 대해 **제공**받는 **정보**가 **적으며**, **진료비 예측이 어려워** 이를 해결하기 위한 방안으로 **표준수가제 도입이 논의**되고 있으나, 시장 자율성 침해 우려 등으로 현재 **진료비 게시 의무**, **진료코드 도입** 및 **동물진료 권장 표준 고시** 등을 마련하여 소비자의 선택권과 진료비 및 보험료(금) 예측가능성을 제고하고자 함

제1절 진료 정보 비대칭

□ 동물병원 진료비는 「수의사법」 시행규칙 개정(2025.8.)을 통해 병원 내부(오프라인)과 홈페이지(온라인) 모두 고지해야 함

○ 「수의사법」 제20조 진료비용 게시 의무가 개정되어 병원마다 편차가 큰 진료비에 대한 소비자의 가격 비교 어려움을 완화하고 정보 접근성을 확대하고자 함

- 동물병원 진료비 불투명 문제가 지속적으로 제기되면서 2022년 수의사법이 개정되어 진료비 게시 의무가 신설되고 병원 내부나 인터넷 홈페이지 둘 중 한 곳에 게시하는 것을 원칙으로 하였음

- 인터넷 홈페이지에만 게시하는 경우 디지털 취약계층의 진료비 확인이 어려워 2025년 8월부터는 온오프라인 모두에 게시하도록 개정됨

○ 농식품부와 지자체에서 주요 진료항목(예방접종, 중성화 수술 등)의 진료비 공개 시스템(진료비용 등에 관한 조사·분석 및 결과 공개제도)을 운영함

- 병원들이 게시한 진료비용을 조사하여 항목별·지역별 최저, 최고, 평균, 중간 비용 등을 공개하여 확인할 수 있음[6)]

- 2025년에 진료비 게시 항목은 12종*에서 초음파, CT, MRI, 심장사상충 예방 등 8개** 항목이 포함된 20종으로 확대되었음

* 초·재진료, 입원비, 개·고양이 백신접종비(개 종합백신, 고양이 종합백신, 광견병백신, 켄넬코프백신, 인플루엔자백신), 전혈구 검사비 및 판독료, 엑스선 촬영비 및 판독료

** 혈액화학검사비, 전해질검사비, 초음파검사비(복부초음파 기준), CT촬영비, MRI 촬영비, 심장사상충 예방비, 외부기생충 예방비, 광범위 구충비

□ 진료비 정보는 병원 자율 제출에 의존하고 있어 범위 공시(예: 4만~8만)나 정보 누락 및 최신 정보가 아닌 경우가 존재함. 이로 인해 소비자에게 제공되는 정보의 정확성, 최신성 등이 떨어져 비교가 제한적임[7)] [8)]

□ (독일) 수의사 진료수수료 규정(GOT; Gebührenordnung für Tierärzte)을 통해 법정 수가제 운영

○ 진료비를 공개하는 것이 아닌 법으로 가격을 규제하여 소비자는 예측 가능한 비용으로 진료를 선택할 수 있음

6) 농림축산식품부 동물병원 진료비 정보 (https://animalclinicfee.or.kr/info/payInfo.do)
7) The Korea Herald(2024.01.29.) Informing medical fees for pets in advance still in limbo.
8) Korea JoongAng Daily(2024.02.18.). For pet owners, visit to the vet still a financially harrowing experience.

○ 모든 진료 항목의 최저·최고 요율을 법령(GOT)으로 정하고, 수의사는 정해진 요율표를 준수해야 함

○ 별도의 병원별 게시 의무가 없고 법령 자체가 공개 요율표를 제공하고 있어 병원 간 가격 격차가 거의 없음

□ (일본) 한국과 유사하게 자율가격제를 운영하고, 일본수의사회(JSAVA)가 권장 수가표를 제시하고 있으나 강제성이 없음

○ 일본의 수의사법은 수의사의 자격, 진료기록 작성·보존 의무는 규정하고 있으나, 진료비 산정이나 게시 의무는 없음

○ 병원·지역·진료항목별 가격 차이가 크고, 소비자들은 직접 병원에 문의하기 전까지 비용을 알기 어려움을 경험함

□ (미국) 진료비 공개 의무가 없으나, 주(州)별 수의사법에 근거하여 고액 진료나 수술시 사전동의 제도를 통한 소비자 보호 장치 마련

○ 진료비 공개에 대한 의무가 없으나, 일부 주에서는 고액 진료·수술시 진단·치료 계획, 위험성과 부장용, 예상비용 견적, 대안적 치료 방법 등을 제시하여 보호자의 동의를 받는 "사전 설명(informed consent)" 제공이 의무화되어 있음

- 메릴랜드(Maryland)는 비응급(non-emergency)동물의 수술이나 입원을 시행하기 전에 진단·치료 계획을 설명하고, 진료비 견적서를 제공 및 보호자의 서명 동의를 확보하는 의무와 긴급 상황인 경우 예외 조항을 포함하고 있음(COMAR 15.14.01.10-1)

- 버지니아(Virginia)는 수술 전 보호자에게 수술의 위험·대안 등을 설명해야 하고, 서면 동의를 기록해야 함(18 VAC 150-20-173)

- 위스콘신(Wisconsin)은 치료 행위 전 보호자의 동의를 문서나 날짜 기재 방식으로 기록해야 한다는 규정을 포함하고 있음(VE 1.52(3)(f))

○ 지역과 병원에 따라 가격 차이가 크며, 소비자는 병원 선택시 고액 진료에 대한 부담으로 이어지는 경우가 많아 사전 설명을 통해 치료 방법의 선택권과 재정적 대비 및 불필요한 과잉진료를 억제하고자 함

제2절 표준수가제 논란

□ 정보 비대칭과 병원간 진료비 차이 해소와 진료비 예측가능성을 높여 소비자 부담을 완화시키기 위해 표준수가제 도입에 대한 논의가 지속되고 있음

○ 1990년대 이미 '권장 표준수가제'를 도입하였으나, 1999년 공정위가 가격담합을 판정하여 표준수가제를 폐지한 이후 현재까지 시장 자율체제와 일부 공시제도를 병행하고 있음

○ 획일화된 수가는 가격 편차를 줄이고, 소비자의 진료비 예측가능성을 높인다는 장점을 가지고 있으나, 수의업계는 의료행위의 다양성 침해와 의료의 질을 저하를 우려함

○ 표준수가제의 대안적 장치로 수의사법 제12조의2는 진료비 게시 제도와 함께 「수의사법」제20조의3에 따라 동물진료에 관한 표준을 정하는 「동물 진료의 권장 표준」을 시행하고 있음(2025.4.25. 개정)

- 동물의 질병·진료명 및 진료 절차 등에 대한 내용을 담고 있으며, 진료 절차 표준화 항목은 100종, 질명병 3511종과 진료행위명 4930종에 대한 명칭 및 표준코드를 마련함[9)]

〈그림 3-1〉「동물 진료의 권장 표준」 권장 절차

[별표 1]

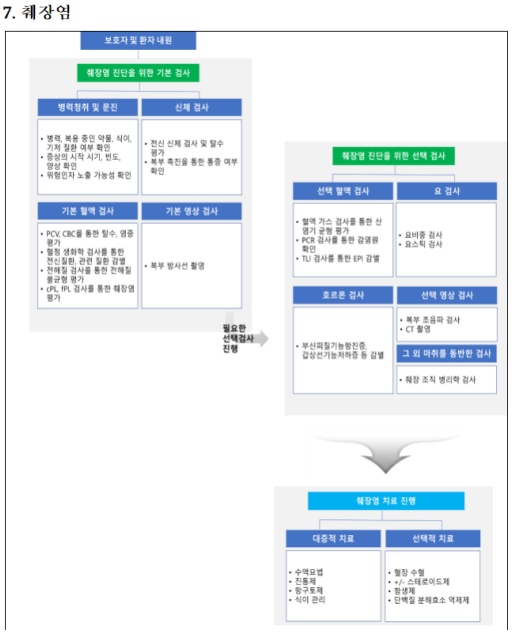
표준화된 동물 진료의 권장 절차(제2조제1항 관련)

내과·피부과

1. 식이성 알러지
2. 아토피성 피부염
3. 외이염
4. 위장염
5. 기관지염
6. 방광염
7. 췌장염
8. 피부사상균증
9. 점액종성 이첨판 질환
10. 비심인성 폐수종
11. 부신피질기능항진증
12. 만성신부전
13. 고혈압
14. 당뇨
15. 발작
16. 구취
17. 기침
18. 변비
19. 소양증
20. 식욕부진

〈그림 3-2〉「동물 진료의 권장 표준」 권장 절차 예시

7. 췌장염



9) 농림축산식품부 보도자료(2025.4.24.). 질병명·진료행위명·진료절차 표준화로 반려동물 보험 활용길 열려...

〈그림 3-3〉「동물 진료의 권장 표준」 질병명 분류

[별표 2]

표준화된 동물의 질병명 분류(제2조제2항 관련)

1. 질병명 분류(코드) 구조

○ 동물의 질병명 분류(코드)는 종(種)분류와 질병명분류를 결합하여 구성한다.

질병명 분류(코드)

⇩

종분류 (코드) + 질병명 분류 (코드)

2. 종분류(코드) 기준

○ 종분류(코드)는 가금(A), 소(B), 고양이(C), 개(D), 염소(G), 말(H), 돼지(P), 토끼(R), 양(S)과 기타(X)까지 총 10종으로 구성된다.

종(種)명	가금	소	고양이	개	염소	말	돼지	토끼	양	기타
코드	A	B	C	D	G	H	P	R	S	X

3. 질병명 분류(코드) 기준

○ 질병명분류(코드)는 22종의 대분류, 234종의 중분류, 1,600종의 소분류로 구성되며, 소분류의 질병명(코드)을 기본 분류로써 질병분류(코드)에 활용한다.

○ 기본 분류보다 더욱 상세하게 질병을 분류할 필요가 있는 경우 기본 분류(코드)에 세분류(소수점 이하 첫째 자리), 세세분류(소수점 이하 둘째 자리)를 추가한다.

- 세분류는 질병의 원인에 따른 분류가 필요할 때 추가하며, 세세분류는 같은 종류의 원인으로 인한 질병에 대해 추가적인 구분이 필요한 경우 활용한다.

대분류(22종)

중분류(234종)

소분류(1,600종)

세분류 (소수점 이하 첫째 자리) | 세세분류 (소수점 이하 둘째 자리)

⇩ ⇩

기본 분류 + 추가 분류(필요시)

⇩

질병명 분류(코드)(3,511종)

〈그림 3-4〉「동물 진료의 권장 표준」 질병명 분류 예시

대분류(코드)	대분류(한글)	대분류(영문)	중분류(코드)	중분류(한글)	중분류(영문)	질병명(코드)	질병명(한글)	질병명(영문)
A00-B99	I. 특정 감염성 및 기생충성 질환 (A00-B99)	Certain infectious and parasitic diseases (A00-B99)	A00-A09	장 감염 질환 (A00-A09)	Intestinal Infectious Diseases (A00-A09)	A00	콜레라	Cholera
						A01	대장균감염	E.coli infection
						A01.51	내독소발생 대장균성 설사	Diarrhoea enterotoxigenic E. coli
						A01.52	시가톡소발생 대장균성 설사	Diarrhoea by Shiga toxin-producing E. coli

〈그림 3-5〉「동물 진료의 권장 표준」 진료행위명 분류

[별표 3]

표준화된 동물의 진료행위명 분류(제2조제3항 관련)

1. 진료행위명 분류(코드) 구조

○ 동물의 진료행위명 분류(코드)는 종(種)분류와 진료행위명 분류 결합하여 구성한다.

진료행위명 분류(코드)

⇩

종분류 (코드) + 진료행위명 분류 (코드)

2. 종분류(코드) 기준

○ 종분류(코드)는 가금(A), 소(B), 고양이(C), 개(D), 염소(G), 말(H), 돼지(P), 토끼(R), 양(S)과 기타(X)까지 총 10종으로 구성된다.

종(種)명	가금	소	고양이	개	염소	말	돼지	토끼	양	기타
코드	A	B	C	D	G	H	P	R	S	X

3. 진료행위명 분류(코드) 기준

○ 진료행위명 분류(코드)는 진료 항목에 따른 대분류(코드: 영문+영문 또는 영문+숫자 조합)에 세 자리의 분류 번호가 결합한 4,604종의 기본 분류(코드)를 활용한다.

○ 기본 분류보다 더욱 상세하게 진료행위를 분류할 필요가 있는 경우 기본 분류(코드)에 세분류(소수점 이하 첫째 자리), 세세분류(소수점 이하 둘째 자리)를 추가한다.

- 세분류*는 해당 진료행위를 유발한 원인에 따른 분류가 필요할 때 추가하며, 세세분류는 같은 종류의 원인으로 인한 진료행위에 대해 추가적인 구분이 필요한 경우 활용한다.

* 세분류 구분 기준은 표준화된 동물의 질병분류(별표 2)와 동일

영역1	영역2	영역3~5	영역6	영역7
대분류 I (영문)	대분류 II (영문 또는 숫자)	분류번호 (세 자리 숫자)	세분류 (소수점 이하 첫째 자리)	세세분류 (소수점 이하 둘째 자리)

⇩

기본 분류(4,604종) + 추가 분류(필요 시)

⇩

진료행위명 분류(코드)(4,930종)

〈그림 3-6〉「동물 진료의 권장 표준」 진료행위명 분류 예시

진료행위명		대분류	분류번호
기본진료	진찰	AA	100~599
	입원	AB	100~399
	무균치료실입원	AD	100~300
	낮병동입원	AF	100~300
	신생속입원	AG	100~199
	만성질환관리	AH	200~299
	다학제통합진료, 집중영양치료	AI	100~600
	중환자실입원	AJ	000~099
	격리실입원	AK	100~199
	의약품관리 혈액관리	AL	000~099 900~999
	보정	AO	100~199
	관리	AP	500~999
	안락사, 화장, 부검	AR	100~199
	급여, 사양관리, 미용	AS	500~599
	교육·상담	AZ	000~199

○ 「동물 진료의 권장 표준」은 소비자가 과잉진료 여부를 가늠할 수 있는 '참고 기준' 역할을 하고 있으나, 진료항목 표준코드 적용, 진료비 공개에도 해당 표준은 '권장' 사항으로 법적 강제력이 없어 전체 시장의 표준화 효과가 제한적일 가능성이 높음

□ (독일) 연방차원 법령인 GOT를 통해 법정 표준수가제를 정착시킴

○ 수의사법(Tieraerzteordnung, TÄO)의 제12b조에 따르면 연방정부는 수의사의 보수(진료수수료)에 대한 규정을 연방법률로 제정할 권한은 가진다고 규정하였고, 이 조항에 근거하여 GOT가 제정됨

○ (원칙조항; Grundsatz) 수의사는 GOT에 규정된 수수료, 보수, 비용 및 의약품과 소모품에 대한 대가(보상금)을 규정에 맞게 청구할 수 있으며, 부록에 있는 수가표에 따라 정해짐.
수가표에 기재된 단일 기준 요율(einfacher Satz) 보다 낮은 요율에 대한 합의나 청구는 임의로 산정이 불가함

○ (수가수준; Gebührenhöhe) 진료 항목별 최저·최고 요율이 규정되어 있고, 최소 1배~최대 3배 요율 범위 내에서 청구가 가능하며 해당 범위를 벗어나면 법적 제재를 받음

- 진료·처치의 난이도, 소요 시간, 진료가 이루어진 시점*, 동물의 가치, 지역적 여건과 같은 특별한 상황에 따라 수수료가 고려되어야 함

* 진료·처치가 제공된 시점은 야간, 주말, 공휴일 진료에 대해 고려되어야 함

- 예) Kastration Rüde(수컷 개 중성화 수술) – 70,60 €
  Kastration Kater(수컷 고양이 중성화 수술 – 30,32 €
  Ovarektomie Hündin(암컷 개 중성화 수술) – 128,27 €
  Ovarektomie Kätzin(암컷 고양이 중성화 수술) – 56,48 €

〈그림 3-7〉 독일 GOT 예시(수컷 중성화 수술)

	Kastration	
367.	Kastration Jährlingshengst, Kameliden	128,00
368.	Kastration Hengst (ab zwei Jahre)	192,00
369.	Kastration, blutig, Bulle	38,50
370.	Kastration, Quetschtechnik, z. B. Burdizzo-Zange, Bulle	22,00
371.	Kastration, blutig, kleine Hauswiederkäuer, Bock	38,50
372.	Kastration, Quetschtechnik, z. B. Burdizzo-Zange, kleine Hauswiederkäuer, Bock	22,00
373.	Kastration Läufer	25,65
374.	Kastration Eber	15,39
375.	Kastration Ferkel, männlich	5,14
376.	Kastration Ferkel, Zwitter/Bruchferkel	25,65
377.	Kastration Rüde	70,60
378.	Kastration Kater	30,32
379.	Kastration Heimsäugetier, männlich	30,78

〈그림 3-8〉 독일 GOT 예시(암컷 중성화 수술)

	Kastration	
599.	Ovarektomie Stute	228,98
600.	Ovarektomie Hündin	128,27
601.	Ovarektomie Kätzin	56,48
602.	Ovarektomie Heimsäugetiere	81,40
603.	Ovariohysterektomie Stute	534,25
604.	Ovariohysterektomie Hündin	192,00
605.	Ovariohysterektomie Kätzin	89,00
606.	Ovariohysterektomie Heimsäugetiere	92,18
607.	Kastration, endoskopisch, zusätzlich	98,96

○ (세부규정) 기본 진찰료, 예방접종, 영상검사, 외과수술 등 항목별 세부 수가 기준을 제시하고 있으며, Anlage(부록)에 행위별 코드와 금액표가 포함되어 있음

○ 보험사와 소비자 모두에게 투명하게 가격 구조를 제공

□ (일본) 일본수의사회가 권장 요율표(가이드라인)를 마련하고 있으나, 법적 강제성이 없다는 점에서 한국과 유사함

○ 수의사법 따르면, 수의사는 진료부 작성 및 보존에 대한 규정은 마련되어 있으나, 진료비와 관련한 조항은 부재함

- 수의사법에는 수의사의 면허, 등록요건, 면허 취소·정지 사유, 결격 사유, 진료부 작성·보존, 신고 의무, 행정처분, 감독, 벌칙에 대한 내용이 포함되어 있으나 설명의무, 적정 요금 책정 등과 같은 조항은 포함되어 있지 않음

- 이에 일본수의사회(JSAVA)는 윤리규범을 제정하여, 진료비는 사회 통념상 합리적인 범위에 있어야 하며, 보호자에게 진료 내용·위험·예상 비용을 충분히 설명해야 한다는 설명의무를 명시하고 있음

○ 일본수의사회(JSAVA)의 권장 요율표는 일본수의사회가 회원 수의사들에게 참고용으로 제공하는 진료행위별 권장 수가표임

- 수의사법 제50조 및 일본수의사회의 정관에 따른 자율 규제·회원 서비스의 일환으로 발간함

- 예방접종, 기본 진찰료, 수술, 검사 등에 대한 중위수, 평균값 등의 가격범위 제시

- 예) 암컷 개 중성화 수술 - 약 4만엔 이상(평균)
  : 수술료 약 24,176엔, 마취료 약 9,374엔, 입원료 약 9,501엔

〈그림 3-9〉 일본수의사회 홈페이지에 게시된 소동물 진료비 실태조사 결과

小動物診療料金の実態調査結果

本調査結果は、平成11年に実施した実態調査により、全国1,631名の小動物臨床獣医師から得られた回答をもとに集計したものです。

<注意>

本調査結果では、診療項目を細かく分けて示してあります。
このため、**飼い主の方が実際に支払う診療料金は、それぞれの項目の金額を 全て合算した金額になります**のでご注意ください。
たとえば、「不妊手術料」の項目では、「難易度により異なるが、1回の手術に対する平均額とし、薬剤料、麻酔料、入院料等は除く」としており、実際の不妊手術料金を例示するとおおよそ次のとおりとなります。

<例>

不妊手術料金(犬・メスの場合)	
手術料(技術料)	24,176円(平均値)
麻酔料(吸入)	9,374円(平均値)
入院料(大型・中型犬、3日間)	9,501円(平均値)
薬剤料、その他	
合　計	約45,000円前後

●この他の診療料金も、通常はいくつかの診療項目を合算した場合がほとんどです。具体的にどのような診療を受けた(または受ける)のか、主治医にご確認下さい。

獣医師の診療料金

獣医師の診療料金は、独占禁止法により、獣医師団体(獣医師会等)が基準料金を決めたり、獣医師同士が協定して料金を設定したりすることが禁じられています。
つまり、現行法のもとでは**獣医師は各自が料金を設定し、競争できる体制を維持しなければならない**ことになっております。したがって**動物病院によって料金に格差があるのはやむを得ない**のです。どうかご理解ください。

小動物診療料金の実態調査結果 目次

○ 법적 구속력이 없으며, 참고용 가이드라인이기 때문에 실질적 표준화 효과는 제한적임

○ 일본 내에서는 수가제 도입 논의가 활발하지 않고, 현행 자율체계를 유지하는 방향이 우세함

〈그림 3-10〉 일본 '반려동물(개·고양이) 진료비 실태조사' 보고서 진료항목별 실제 요율 사례

イ　診療料金に関する質問

あなたの診療施設における各料金をお知らせください。

【A. 診察料】初診料

1.	無料	23件(	2.1%)	12.	17,500～20,000円未満	0件(	0.0%)
2.	500円未満	5件(	0.5%)	13.	20,000～25,000円未満	0件(	0.0%)
3.	500～1,000円未満	155件(	14.1%)	14.	25,000～30,000円未満	0件(	0.0%)
4.	1,000～2,000円未満	833件(	76.0%)	15.	30,000～40,000円未満	0件(	0.0%)
5.	2,000～3,000円未満	65件(	5.9%)	16.	40,000～50,000円未満	0件(	0.0%)
6.	3,000～5,000円未満	9件(	0.8%)	17.	50,000円以上	0件(	0.0%)
7.	5,000～7,500円未満	1件(	0.1%)	18.	対応外	0件(	0.0%)
8.	7,500～10,000円未満	1件(	0.1%)		無回答	2件(	0.2%)
9.	10,000～12,500円未満	1件(	0.1%)		全体	1096件(	100.0%)
10.	12,500～15,000円未満	1件(	0.1%)			[中央値:	1500円]
11.	15,000～17,500円未満	0件(	0.0%)				

A. 진찰료 항목 - 초진료 (n=1,096개소)

1.무료: 23건 (2.1%)
2. 500엔 미만: 5건 (0.5%)
3. 500 ~ 1,000엔 미만: 155건 (14.1%)
4. 1,000 ~ 2,000엔 미만: 833건 (76.0%)
5. 2,000 ~ 3,000엔 미만: 65건 (5.9%)
6. 3,000 ~ 5,000엔 미만: 9건 (0.8%)
7. 5,000 ~ 7,500엔 미만: 1건 (0.1%)
8. 7,500 ~ 10,000엔 미만: 1건 (0.1%)
9. 10,000 ~ 12,500엔 미만: 1건 (0.1%)
10. 12,500 ~ 15,000엔 미만: 1건 (0.1%)
11. 15,000 ~ 17,500엔 미만: 0건 (0.0%)
12. 17,500 ~ 20,000엔 미만: 0건 (0.0%)
13. 20,000 ~ 25,000엔 미만: 0건 (0.0%)
14. 25,000 ~ 30,000엔 미만: 0건 (0.0%)
15. 30,000 ~ 40,000엔 미만: 0건 (0.0%)
16. 40,000 ~ 50,000엔 미만: 0건 (0.0%)
17. 50,000엔 이상: 0건 (0.0%)
18. 해당 없음(対応外): 0건 (0.0%)
무응답: 2건 (0.2%)
전체: 1,096건 (100%)
중앙값: 1,500엔

□ (미국) 표준수가제가 전혀 존재하지 않고, 진료비는 병원별 자율에 따라 책정되며, 소비자는 사전 설명을 통해서 비용을 인지할 수 있음

○ 일부 주에서 고액 진료 시 설명 동의(informed consent)를 요구하는 제도가 있으나, 수가 자체를 통제하는 장치는 마련되어 있지 않음

○ 미국동물병원협회(AAHA; American Animal Hospital Association), 미국수의학협회(AVMA; American Veterinary Medical Association) 등이 발표하는 연구보고서나 협회의 회원병원 설문조사 결과를 활용하여 진료비 통계를 확보하고 공개함

○ 미국 대형보험사인 Nationwide는 수시로 질환별 평균 치료비(연간 비용 등)를 공개하여 소비자가 비용 수준을 예상할 수 있도록 함

- (예) 개 피부 알레르기 연간 비용: $841, 골관절염 연간 비용 $1,093

제3절 진료기록부 발급 문제

□ 소비자가 2차 진료, 분쟁 해결이나 보험 청구를 위하여 진료기록부를 요구하지만, 병원 측에서 거부하는 사례가 발생함

○ 최근 보험 청구 및 분쟁 해결을 위해 반려동물 보호자가 기록을 요구했으나 병원 측이 진료기록부 발급을 거부하며, “사본 제공에 대한 법적 의무가 없다”고 설명한 사례를 언론에서 보도하기도 함[10)]

□ 수의사법 제12조 진료부 작성 및 보존 의무와 수의사법 시행규칙 제10조에 처방전 교부 규정이 명시되어 있으나, 진료기록부나 사본 교부 의무는 명확히 규정하지 않음

○ 보호자에 사본을 교부해야 할 명확한 의무 규정이 없어, ‘진료기록부 사본 교부 의무화’ 법안이 2024년 발의되었으나 수의사단체의 반발로 국회 계류중에 있음

10) MBC(2025.10.28.). 죽어도 아파도 답 없다‥반려동물 의료사고에 ‘속수무책’.

- 진료기록부의 무분별한 공개가 자가 진료나 의약품 오남용을 초래할 가능성이 있다고 주장하며, 수의사의 자율성 침해를 언급함

- 반면, 법 개정안 지지자들은 소비자 보호 및 의료 투명성을 강조하며, 법정 분쟁, 보험 청구 등에서 발생되는 문제 해결의 도움이 될 수 있다고 주장함[11)]

□ (독일) 진료기록 작성·보존 의무가 법적으로 명확히 규정되어 있으며, EU GDPR에 따라 보호자는 반려동물 의료기록에 접근할 권리를 가짐

○ 반려동물 보호자의 개인정보, 연락처, 결제 정보뿐만 아니라 진료기록을 포함한 데이터에 대해 동물병원은 정보 처리자로서 관리, 보관, 제공의 책임이 있다는 GDPR 준수 의무가 있음

○ 수의사는 보호자 요청 시 반드시 기록을 제공해야 하고, 고객은 Subject Access Requet(SAR)를 통해 자신에 대해 처리되는 개인정보 및 의료 데이터를 요청할 권리를 가짐

○ 전자진료기록(EMR)이 보편화되어 있어 소비자의 접근성이 높음

□ (일본) 「수의사법(獣医師法)」에 따라 진료기록 작성·보존 의무가 있으나, 사본 제공은 병원 재량에 맡김

○ 일본 수의사법 제 21조 및 그 시행규칙 (제 11조 1항, 제11조의 2)에 따르면 수의사가 진료 시 진료기록부(カルテ)를 작성 의무와 일반 동물 진료의 경우 최소 3년, 일부 가축의 경우 8년간 진료기록부를 보존해야 함

○ 다만 보험사가 청구 과정에서 기록을 요구하기 때문에, 간접적으로 보호자가 기록에 접근하는 관행이 정착되어 있음

11) 약사공론(2024.11.08.). 政 '반려동물 알권리' 진료기록 공개 추진에 수의사회 "반대".

- 일부 펫보험사에서는 보험금 청구 시 동물병원 진료비 영수 및 명세서* 원본, 수술 시에는 수술내용확인서 제출을 보험금 지급 조건으로 규정함

  * 명세서에는 치료일, 질병명, 처치 또는 약물 정보, 병원 정보, 반려동물 보호자 정보 등이 기재되어야 한다고 안내됨

- 보험금 청구를 이유로 보호자가 의료 기록 또는 진료 내역에 접근하게 되는 제도적 구조가 존재함을 알 수 있음

□ (미국) 주마다 규정이 다르며, 캘리포니아, 인디애나 등 일부 주에서는 보호자의 기록 접근권이 법으로 명시되어 있어 병원이 발급을 거부할 수 없음

○ 캘리포니아의 수의사 규정에서는, 수의사는 환자의 진료기록을 요청한 보호자에게 사실상의 사본 또는 요약본을 제공해야 할 의무가 있으며, 통상 요청 후 영업 일 기준 5일 이내에 제공해야 한다고 명시됨 (California Business and Professions Code §4855)

○ 인디애나 주의 동물병원은 “반려동물 의료 기록 및 상태는 원칙적으로 고객 이외에는 제공될 수 없다”고 밝히면서, 동시에 “주 또는 연방법령에 의해 특정한 경우에는 기록 제공을 거부할 수 없고, 고객이 요청할 경우 5영업일 이내에 기록을 제공해야 한다”고 명시됨(Indiana Code 25-38.1-4-5.5)

- 법령은 수의사는 진료기록(서면 기록, 영상, 검사결과, 상담 내용 등 포함 전반적인 진료기록)을 보관할 의무를 지며, 고객은 그 기록의 복사본 또는 요약본을 받을 권리가 있다고 규정함

- 요청된 수의 진료 기록 사본 또는 요약본에 대해 수수료를 부과할 수 있음이 명시됨

○ 그러나 다른 주에서는 수의사의 재량에 따라 발급 여부가 달라지며, 일관성이 부족하다는 문제가 있음

- 미국에서는 연방법인 Health Insurance Portability and Accountablilty Act (HIPAA)가 반려동물 의료기록에는 적용되지 않으며, 각 주(state)가 수의 기록의 관리·공개 여부를 별도로 규정함

- 주마다 보호자의 진료기록 열람권, 제공 의무, 제3자 정보 공개 여부 등에 큰 차이가 있으며, 일부 주에서는 기록 공개가 제한되거나 병원 재량에 맡겨지는 경우가 많다고 지적된 바 있음[12)]

○ 미국수의사회(AVMA)는 보호자 권리 강화를 위해 기록 제공을 권고하고 있음

- AVMA 윤리강령은 수의사가 지켜야 할 윤리적 기준으로, 미국 전체 주(state)에 법적 구속력을 가지지 않음. 다만 AVMA의 “VSG – Principles of Data Ownership & Stewardship”는 수의료 기록과 데이터 관리의 중요성 및 수의사의 데이터 관리 책임을 기술하며, 일부 동물병원 기록관리 관련 설명에서도 미국 내 수의 기록 보존 및 제공 관행은 주(state) 법령과 전문 가이드라인, 그리고 AVMA의 권고를 기반으로 이뤄질 수 있다고 언급됨

제4절 보험금 청구 어려움

□ 동물병원 간, 병원과 보험사 간 진단명과 진료코드의 불일치와 보험금 청구시 소비자가 직접 필요 서류를 제출하는 등 불편함이 존재함

○ 진료코드가 통일되지 않아 보험금 청구시 발생하는 어려움을 줄이기 위해 「동물 진료의 권장 표준」을 제정

12) LAWSHUN(2024.10.29.). Hipaa Laws And Pets: What's The Verdict?.

- 동일 질환이라도 다른 이름과 코드로 기록되며, 병원의 기록 방식이 상이하여 질병 현황, 합리적 보험료, 보상한도 산출 등의 한계가 존재

- 「동물 진료의 권장 표준」은 '의무' 조치가 아니기 때문에 동물병원들에 강제력이 없어 여전히 보험료 편차가 해소되지 않는 점 등의 문제점이 나타남

○ 현재는 소비자가 직접 영수증과 진료기록을 제출해야 하며, 모바일을 통한 디지털 청구 확산도 제한적임

○ 전자진료기록(EMR; Electronic Medical Record)의 표준화를 통한 병력, 진단, 처방, 치료, 검사 결과 등의 디지털 기록 및 분석의 간편성과 신뢰성을 강화하고자 하는 사업 추진 중이나 아직 전국 단위로 정착되지 않음

- 보험연구원(2023) 연구에 따르면, 보험개발원이 2019년 '반려동물원스톱 진료청구시스템(POS)'을 구축하고 동물병원 EMR과 연동하여 보험회사가 진료기록부 전송을 요청할 수 있는 시스템을 마련하였으나, 현재 보험금 청구는 종이 영수증을 소비자가 직접 제출하는 방식으로 진료내용 없이 카드 이용 금액만 포함되어 있어 손해 사정이 어렵고 과잉진료 및 보험금 누수 가능성이 존재함

- 청구 전산화를 위해 동물병원의 참여가 필수적이지만, 진료비 적정성에 대한 외부 판단에 대한 우려로 수의사들의 거부감이 있음

□ (독일) GOT(수의사 진료수수료 규정)와 연동된 진단·시술 코드가 확립되어 있고, 진료코드와 EMR, 보험청구가 연계되어 있어 보험금 처리가 원활히 이루어짐

○ 진료기록과 보험청구, 그리고 정부 통계가 동일 코드 체계를 기반으로 이루어져 있어 상호 운용성이 높음

○ 독일 대부분의 동물병원은 GOT에 맞춘 전자청구 소프트웨어를 사용하고 있어, 진료 후 시스템을 통해 GOT코드와 금액이 자동으로 입력됨으로써 진료기록(EMR)과 청구서가 일치

○ 일부 펫보험사는 병원과 제휴해 직접청구(Direkt Abrechnung) 시스템을 제공하여, 소비자가 보험금 청구를 위해 병원이나 보험사에 별도 제출할 필요 없이 보험사가 병원에 바로 비용을 지급하는 방식이 가능

- 펫보험사는 GOT 코드 기반 청구를 전제로 보장을 설계하며, 보호자는 영수증만 보험사에 제출하면 되기 때문에 별도 서류 준비 불필요

□ (일본) 보험사와 동물병원이 직접 연계되는 구조가 보편화되어 있으며, 보호자는 앱을 통해 간편하게 보험금 청구 가능

○ 일본수의사회가 일부 표준 코드를 권고하고 있으나 국가 차원의 코드체계는 아니며, 병원이 기록을 자동으로 보험사에 제공하는 시스템이 구축되어 있음

○ 일본 Anicom 등 일부 보험사는 '창구 정산 시스템(窓口精算)'을 운영하여 병원이 보험사에 보험금을 직접 청구하여, 보호자는 자기부담금만 결제하게 하는 등 청구 효율성을 높이고 있음

- Anicom은 제휴 동물병원과 함께 "over-the-counter payment system(직결 청구/ 병원→보험사 직접 청구)"을 운영하고 있으며, 이 구조는 보험금 청구 절차 간소화 및 보험사-병원 간 기록 전달 체계 구축의 예로 활용될 수 있음

- Anicom은 일본 펫보험 시장에서 약 44%의 시장 점유율을 차지하며, 이 회사가 도입한 병원 직결 청구 시스템은 Anicom의 경쟁력 핵심 요소로 꼽힘(GlobalStockPicking, 2022)

□ (미국) 주별로 규정이 다르고, 병원이나 보험사마다 자체 코드를 사용하는 경우가 많음

○ 미국동물병원협회(AAHA)나 미국수의사회(AVMA)가 권고안을 제시하고 있으나 법적 구속력 없음

○ 미국의 대표적인 펫보험사 Trupanion의 Vet Direct Pay 네트워크는 협력 동물병원에서 자발적으로 표준 진료항목별 평균 가격을 보험사에 제공하고, 그 데이터를 소비자에 공개하거나 내부적 보험요율 산출에 활용

□ (미국) 대부분 보호자가 직접 청구 서류를 제출해야 하고, 보험금 지급까지 시간이 걸림

○ 일부 보험사만 모바일 앱을 통한 간편 청구를 도입함

제5절 의료 접근성 격차

□ 수도권과 지방 간, 취약계층 등 응급·진료 인프라 격차가 심각하여 의료 접근성 확대가 중요함

○ (공공 반려동물 의료센터) 공공동물병원을 설립함으로써 취약계층의 반려동물 의료서비스 접근성 및 부담 완화하고자 함

- 김포시는 공공동물병원 공공진료센터를 운영하며 일반 시민과 사회적 약자 이용자의 항목 및 진료비를 상이하게 책정함

○ (응급 진료) 24시간 응급 진료체계가 부족해 긴급 상황에서 보호자의 부담이 크며, 농식품부가 응급진료센터 시범사업을 진행하고 있으나 전국 확대에는 한계가 있음

○ 지자체는 지역민의 반려동물 양육비 부담 완화 및 의료서비스 접근성 강화를 위하여 반려동물 지원 조례 등을 제정하여 운영하고 있음

- 특히 사회적 약자, 취약계층에 대한 반려동물 진료비를 지원하는 조례가 여러 지자체에서 시행되고 있음

- (서울시) 서울 거주 취약계층의 반려견, 반려묘에 한해 필수 진료(예방접종 등), 선택진료(20만원 이내) 지원하는 '우리동네 동물병원' 정책을 시행하고 있으며, 관할 자치구내 동물병원을 홈페이지를 통해 확인할 수 있음

- (경기도) 양주시는 돌봄 취약가구 반려동물의 백신접종, 중성화수술비, 기본검진 및 수술 등의 의료비와 반려동물 돌봄 위탁비(최대 10일 이내)에 대해 1마리당 총비용의 80%, 최대 16만원을 지원함

□ (독일) 법적으로 권역별 응급·전문센터 설치가 제도화되어 있으며, 지방에서도 일정 수준의 응급·전문 의료 접근이 가능함

○ AniCura[13]와 같은 주요 동물병원 네트워크는 24시간 응급 서비스를 제공하고 야간 및 주말에도 즉각적인 진료가 가능함. Idar-Oberstein과 같은 소도시의 동물병원은 응급 진료 서비스를 제공하여 농촌 지역 반려동물들도 긴급 상황 시 도움을 받을 수 있는 체계가 마련되어 지방에 거주하는 반려동물 보호자들에게 중요한 의료 접근성을 제공함

○ 그러나 독일 내 수의사 인력 부족 문제로 일부 지역은 응급 진료 서비스를 제공하지 못하여, 의료 접근성에 지역 격차가 존재함

13) Anicura는 수의학 진료에 중점을 둔 유럽 동물 병원 및 진료소

□ (일본) 도쿄·오사카 등 대도시에 의료 인프라가 집중되어 있으나, 일부 지자체가 공공형 동물의료센터를 운영하면서 접근성 개선을 시도

○ 최근 일본 내 수의사 및 동물병원 인프라가 도심, 대도시에 집중되는 경향이 심화되면서, 농어촌 및 지방에서는 반려동물뿐 아니라 가축 의료 서비스에 대한 접근성이 떨어진다는 지적이 많아짐. 이에 정부와 지자체는 원격 진료 시스템과 공공의료센터 설립을 통해 의료 접근성 격차를 줄이려는 정책을 추진함

○ 2025년 8월, 홋카이도 등 일부 지방에서는 농장 동물을 대상으로 스마트폰이나 태블릿을 이용한 원격 수의 진료 서비스를 도입하여 온라인 진료, 상담, 처치 지시가 가능하도록 하여 이동 거리·시간과 비용을 절감하고, 수의사 부족 지역이나 가축 농가의 의료 접근성을 실질적으로 확대하는 역할을 함[14)]

□ (미국) 도시 지역에는 대형 전문 동물병원이 많지만, 농촌·저소득 지역은 접근성이 매우 낮아 이 격차를 비영리단체, 이동 클리닉, 대학 동물병원 등이 보완하고 있음

○ 미국에서는 농촌이나 저소득층 밀집 지역이 소위 'veterinary-care deserts (수의 의료 사막)'으로 분류되며, 반려동물의 기본 진료 및 예방접종, 응급처치 조차 받기 어렵고, 비용, 교통, 병원 수 부족 등을 주요 접근성 장벽으로 지적함

○ (사례) PAWS Chicago는 2023년 7월 미국 시카고의 의료 소외지역을 대상으로 "모바일 수의 클리닉(Mobile Vet Clinic)"을 출범, 무료 혹은 저비용으로 예방접종, 기본 진료, 중증 질병 치료 등의 서비스를 제공함

14) https://japannews.yomiuri.co.jp/society/general-news/20250802-273392/

- 첫 운행에 500마리 이상의 반려동물이 진료를 받았으며, 보호자들은 병원까지 먼 길을 가거나 비싼 진료비를 미리 지불할 필요 없이, 이동 클리닉을 이용해 의료서비스를 받을 수 있음. 이는 도시 외 지역이나 저소득층 거주지에서도 동물 의료 접근성을 확보할 수 있는 실제적이고 실용적인 대안으로 평가됨

제4장

반려동물 의료·보험 서비스 시장의 심층진단

제1절 전문가협의체 발족 및 델파이(Delphi) 조사 설계

제2절 델파이 조사 내용

제3절 델파이 조사 주요 결과

제4절 델파이 조사 결과 기반 전문가 간담회

제4장 반려동물 의료·보험 서비스 시장의 심층진단

제1절 전문가협의체 발족 및 델파이(Delphi) 조사 설계

□ (협의체 발족) 정부·지자체, 단체, 유관기관, 학계 등 민·관·학 전문가로 구성된 반려동물 의료·보험 전문가협의체 발족

○ (정부·지자체) 공정거래위원회, 농림축산식품부, 지역별 반려동물 혹은 축산 행정 담당자 등

○ (단체) 수의업계, 보험업계(보험사 등), 소비자단체, 동물보호단체

○ (유관기관) 반려동물 및 금융 연구를 진행한 법, 보험, 소비자 유관기관 전문가

○ (학계) 소비자 관점에서 반려동물 및 금융 관련 연구를 진행한 소비자학 교수

□ (조사 설계) 각 분야 전문가 25명을 대상으로 2025년 11월 3일부터 10일까지 약 1주간 서면 조사 방식으로 진행

[표 2-1] 델파이 조사 설계

조사대상	▪ 중앙정부 및 지자체, 유관기관, 단체, 학계 등 관련 분야 전문가
표본크기	▪ 총 25표본
조사방법	▪ 소비자조사 전문업체를 통한 온라인 조사
조사기간	▪ 2025년 11월 3일 ~ 11월 10일(7일 간 진행)

제2절 델파이 조사 내용

□ (구성) 총 7개 부문 25개 문항으로 구성하여 반려동물 의료 및 보험 서비스에 대한 전반적인 전문가 의견수렴

○ (반려동물 입양·분양시 정보제공 수준 및 결합판매) 반려동물 입양·분양 시 관련 정보 적절 제공 수준, 입양·분양 계약의 가장 바람직한 개선 방향, 반려동물 보험, 용품, 진료서비스 등 결합 판매에 대한 개선 방향, 결합판매로 인한 소비자 피해의 실효성있는 저감 방안 등 4개 문항

○ (반려동물 진료비에 대한 소비자 인식 및 국내외 관련 제도) 동물병원 진료비가 비싸다고 인식하는 이유, 사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 대한 동의 정도, 적정 동물 진료비 수준, 진료비 게시 의무 및 공개 시스템의 진료 품질 대비 진료비 예측에 충분 정도, 진료비 예측 가능성을 높이기 위해 특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도에 대한 의견, 사전설명 제도의 국내 도입에 대한 의견 등 6개 문항

○ (동물 진료시 표준수가제 도입 가능성 및 대안) 동물 진료 권장 표준의 진료비 예측 및 진료비 산정에 실제로 활용되는 비율, 표준수가제의 동물보험 시장 활성화 기여 정도, 해당 표준을 보험상품 설계/보험금 심사 과정 연계하는 것이 보험상품 다양화와 요율 안정화에 기여하는 정도 등 3개 문항

○ (반려동물 보험금 청구 자동화·간소화 방안) 보험금 청구 자동화 제도가 소비자 편익 증진과 피해 예방에 도움이 되는 정도, 소비자에게 제공되어야 할 최소한의 진료비·비용 데이터 항목, 보험금 청구 효율성과 개인정보 보호의 균형 측면에서 가장 바람직하다고 생각하는

안, 병원과 보험사 간 데이터 자동 연동 제도 도입에 대한 의견, 보험금 청구 절차 간소화 방안에 대한 실효성 평가 등 5개 문항

○ (동물등록제 필요성 및 진료기록 접근 제도) 현 동물등록제의 반려동물 관련 서비스의 기초 데이터 활용 충분 정도, 동물등록제 강화가 진료비·보험의 투명성 확보에 도움이 되는 정도, 동물등록제 실효성 제고를 위해 가장 중요한 방안, 진료기록 접근 제도 운영 방식에 대한 의견 등 4개 문항

○ (공공동물병원 제도) 공공동물의료센터 운영 방식, 공공동물의료센터 수행 기능, 공공동물의료센터가 소비자 권익 증진에 기여하기 위해 필요한 개선 방향 등 3개 문항

○ (표준화 제도) 반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도에 대한 의견 1개 문항

[표 2-2] 주요 조사 항목

구분	조사 항목
반려동물 입양·분양	• 반려동물 입양·분양 시 관련 정보 적절 제공 수준 • 입양·분양 계약의 가장 바람직한 개선 방향 • 반려동물 보험, 용품, 진료서비스 등 결합 판매에 대한 개선 방향 • 결합판매로 인한 소비자 피해의 실효성있는 저감 방안
진료비	• 동물병원 진료비가 비싸다고 인식하는 이유 • 사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 대한 동의 정도 • 적정 동물 진료비 수준 • 진료비 게시 의무 및 공개 시스템의 진료 품질 대비 진료비 예측에 충분 정도 • 진료비 예측 가능성을 높이기 위해 특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도에 대한 의견 • 사전설명 제도의 국내 도입에 대한 의견
표준수가제	• 동물 진료 권장 표준의 진료비 예측 및 진료비 산정에 실제로 활용되는 비율 • 표준수가제의 동물보험 시장 활성화 기여 정도 • 해당 표준을 보험상품 설계/보험금 심사 과정 연계하는 것이 보험상품 다양화와 요율 안정화에 기여하는 정도
보험금 청구	• 보험금 청구 자동화 제도가 소비자 편익 증진과 피해 예방에 도움이 되는 정도 • 소비자에게 제공되어야 할 최소한의 진료비·비용 데이터 항목 • 보험금 청구 효율성과 개인정보 보호의 균형 측면에서 가장 바람직하다고 생각하는 안 • 병원과 보험사 간 데이터 자동 연동 제도 도입에 대한 의견 • 보험금 청구 절차 간소화 방안에 대한 실효성 평가
동물등록제 및 진료기록부	• 현 동물등록제의 반려동물 관련 서비스의 기초 데이터 활용 충분 정도 • 동물등록제 강화가 진료비·보험의 투명성 확보에 도움이 되는 정도 • 동물등록제 실효성 제고를 위해 가장 중요한 방안 • 진료기록 접근 제도 운영 방식에 대한 의견
공공동물 의료센터 제도	• 공공동물의료센터 운영 방식 • 공공동물의료센터 수행 기능 • 공공동물의료센터가 소비자 권익 증진에 기여하기 위해 필요한 개선 방향
표준화 제도	• 반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도에 대한 의견

제3절 델파이 조사 주요 결과

1) 반려동물 입양·분양 시 정보 제공 수준 및 결합판매

□ **입양 전부터 정보 비대칭성**이 나타나 **소비자 보호 강화** 및 **거래 투명성 확보** 필요성 확인

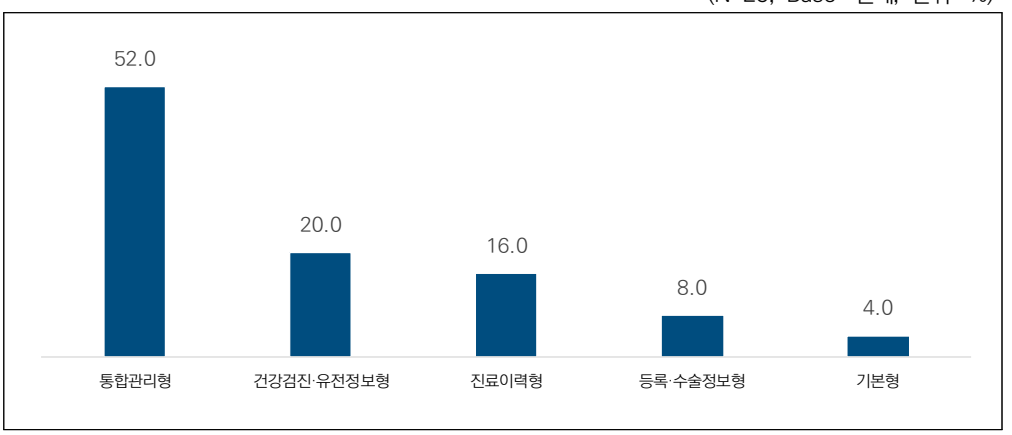
○ (반려동물 입양·분양 시 관련 정보 제공 수준) 반려동물 입양·분양 시 관련 정보제공 수준에 대해 전문가들의 절반 이상(52.0%)이 '통합관리형(전체적인 건강관리 수준을 종합적으로 확인 가능)'이 가장 적절하다고 응답

○ '건강검진·유전정보형'이 적절하다는 의견은 20.0%로 나타났으며, '진료이력형'은 16.0%가 적절하다고 인식하고 있음

- 단순히 현재의 건강 상태(예: 기본 접종 여부)만을 제공하는 일회성 정보 공개는 충분하지 않으며, 입양·분양 시점 이전에 해동 동물의 전체적인 건강관리 이력, 예방접종 및 주요 진료 이력을 체계적으로 축적하고 통합하여 제공할 수 있는 시스템 구축 필요성 제기

〈그림 4-1〉 반려동물 입양·분양 시 관련 정보 제공 수준

(N=25, Base: 전체, 단위: %)

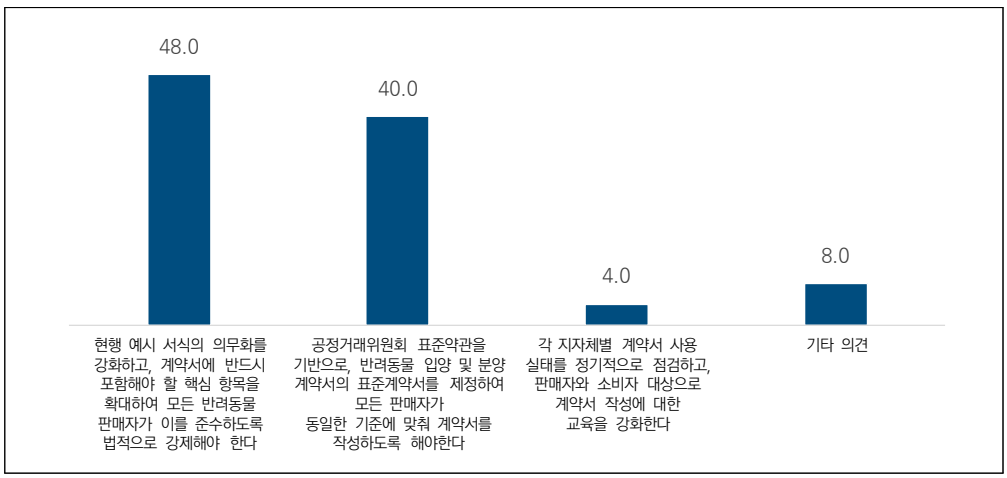


□ 현재의 계약 환경이 분쟁 유발 가능성이 높고 판매자의 자의적인 계약 내용으로 인해 소비자 피해 발생 시 책임소재가 불명확하므로 반려동물 판매자에 법적 구속력 필요

○ (입양·분양 계약의 가장 바람직한 개선 방향) 계약 공정성 강화를 위해 '현행 예시 서식의 의무화 및 법적 강제(48.0%)'와 '표준계약서 제정(40.0%)'을 주요 개선 방향으로 제시

〈그림 4-2〉 입양·분양 계약의 가장 바람직한 개선 방향

(N=25, Base: 전체, 단위: %)

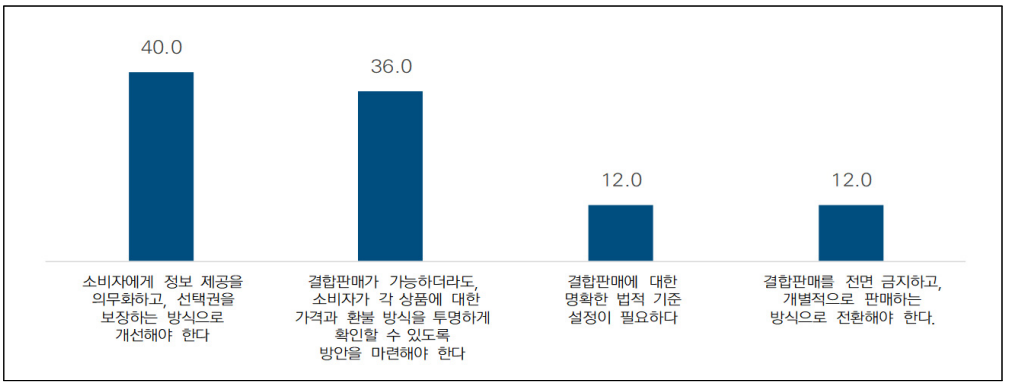


□ 결합 판매 관련 정보제공 의무화 및 소비자 선택권 보장, 분리 구매 원칙 명시 및 강매 금지는 소비자가 각 상품의 가격과 환불 방식을 독립적으로 확인, 개별적으로 구매할 권리를 명확히 보장해야 함

○ (반려동물 보험, 용품, 진료서비스 등 결합 판매에 대한 개선 방향) 결합 판매 개선 방향으로는 '정보제공 의무화 및 소비자 선택권 보장(40.0%)', '가격·환불 투명성 확보(36.0%)' 순으로 나타남

〈그림 4-3〉 반려동물 보험, 용품, 진료서비스 등 결합 판매에 대한 개선 방향

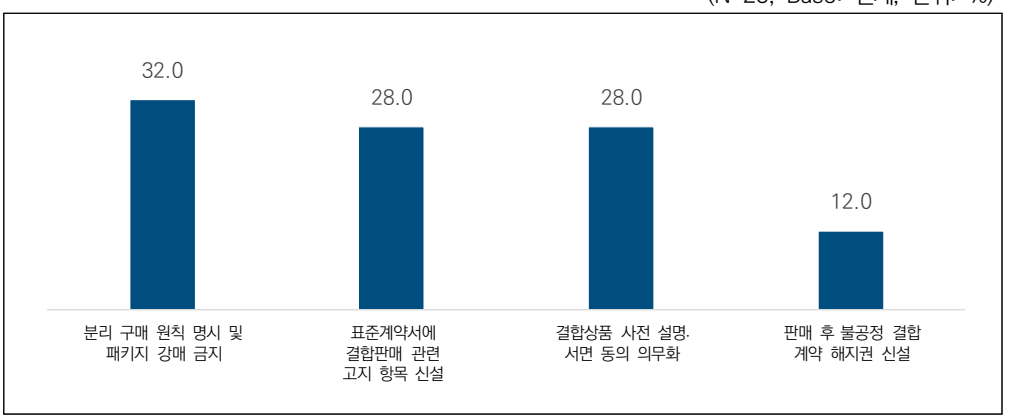
(N=25, Base: 전체, 단위: %)



○ (결합판매로 인한 소비자 피해를 줄이기 위한 방안) ‘분리 구매 원칙 명시 및 패키지 강매 금지’ 방안이 32.0%로 가장 높게 나타났으며, ‘표준계약서에 결합 판매 관련 고지 항목 신설’(28.0%), ‘결합상품 사전 설명·서면 동의 의무화’(28.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림 4-4〉 결합판매로 인한 소비자 피해를 줄이기 위한 방안

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



2) 반려동물 진료비에 대한 소비자 인식 및 국내외 관련 제도

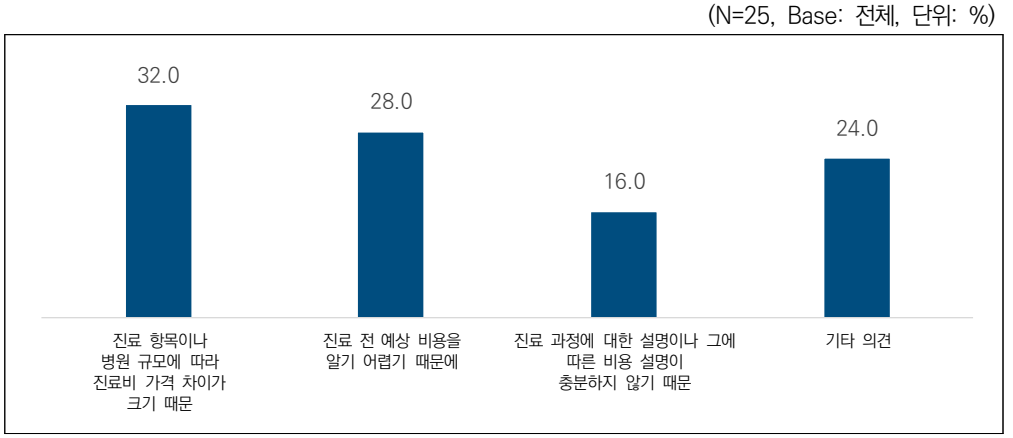
□ 정보 비대칭성과 신뢰가 낮은 시장으로, 현행 진료비 게시 의무 제도의 수동성에 대한 개선과 진료비의 투명성이 중요함을 공통적으로 확인할 수 있음

○ (동물병원 진료비가 비싸다고 인식하는 이유) 동물병원 진료비가 비싸다고 인식하는 주된 이유로 '진료 항목 및 병원 규모에 따른 가격 편차(32.0%)', '예상비용 불확실성(28.0%)'이 높게 나타남

- (기타 의견) 사람 진료비와의 직접 비교, 의사 표현을 하지 못하는 동물의 진료 특이성에 대한 이해도 차이(병의 원인을 찾기 위한 여러 진단의 필요 / 과잉진료·검사) 등

〈그림 4-5〉 동물병원 진료비가 비싸다고 인식하는 이유

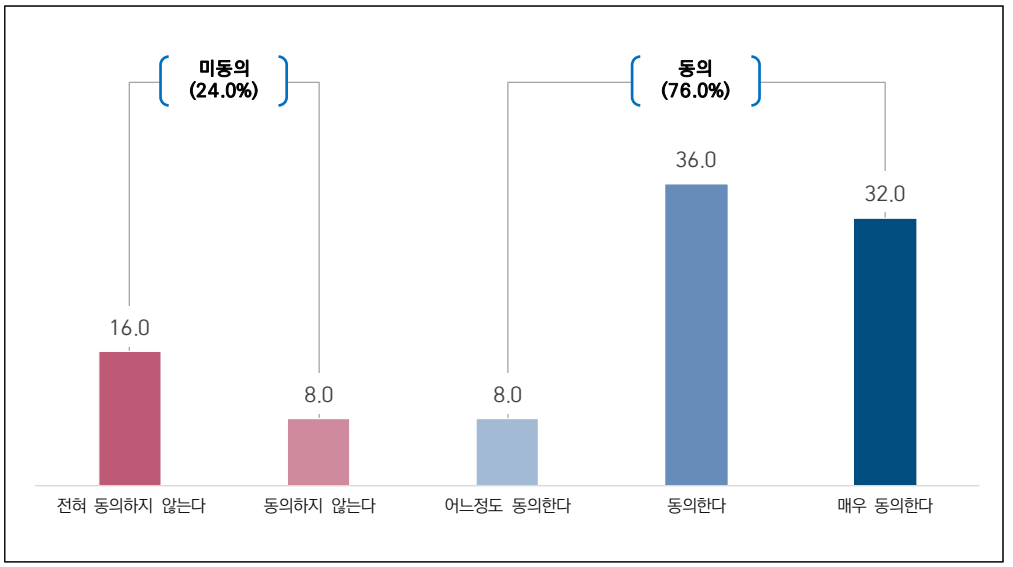
(N=25, Base: 전체, 단위: %)



○ (사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 대한 동의 정도) 동물병원 진료비가 사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 대해 전문가의 76.0%가 동의하는 것으로 나타난 반면, 24.0%는 동의하지 않는 것으로 나타남

〈그림 4-6〉 사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 대한 동의 정도

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



□ 적정 동물 진료비 수준에 대하여 전문가들 간의 의견은 다음과 같음

○ (투명성과 표준화 강조) 중앙정부 및 지자체 전문가는 동물 진료비가 시장 원리에 따라 자율적으로 책정되도록 유도해야 하며, 가장 중요한 것은 투명하고 예측가능한 수준의 진료비 형성이라고 강조함. 의료보험을 제외한 사람 진료비 대비 동물 진료비는 낮은 수준이 적정할 것으로 인식함.

유관기관 전문가는 동물 진료비가 표준수가제를 통해 합리성과 사회적 수용성이 확보되는 수준이어야 하며, 공공보험 부재를 고려할 때 사람 진료비와 비슷하거나 10~15% 비싼 수준도 이해할 수 있다고 응답함

○ (자율 경쟁 및 현실적 수준 제시) 단체 전문가는 진료비가 자율 경쟁에 맡겨져야 하며, 수의사들은 진료비를 통일하면 오히려 처벌받을 수 있어 가격 통제는 시장에 대한 과도한 개입이라고 주장하는 전문가도 있음.

동물 진료비는 공보험 체계가 마련되어야만 국가 개입이 가능하다고 보았으며, 일부 의견으로 1회 평균 5만 원 정도를 적정 수준으로 제시함. 학계는 시장의 정보 비대칭 문제를 해소하기 위해 객관적인 통계 등 정보가 고지되어야 하며 예측 가능성이 핵심이라 지적함.

원내 전문가들은, 합리적 가격은 사람 진료비보다는 저렴해야 하며 투명한 공개와 표준수가제 마련이 우선되어야 한다고 의견을 제시함

[표 2-3] 적정 동물 진료비 수준

응답자 구분	의견
중앙정부 및 지자체	• 시장 원리에 따라 자율적으로 책정되도록 유도하는 것이 바람직하며, 적정 수준을 딱 단언하기는 어려움. 가장 중요한 것은 투명하고 예측 가능한 수준의 진료비 형성임. • 사람 진료와 달리 공적 재원이 없으므로 단순 금액 비교 불가. 소비자가 다양한 서비스를 선택할 수 있도록 하되, 병원 규모 등에 따라 진료비의 상·하한선을 설정하고 정보를 제공할 필요가 있음. • 의료보험을 제외한 사람 진료비 대비보다 낮은 수준이 적정함
유관기관	• (법) 표준수가제를 통해 합리성과 사회적 수용성이 확보되는 수준이어야 함. • 진료 항목 및 시간, 수의사 전문성 등에 따라 정해져야 하므로 현재 명시적인 적정 수준을 기재하는 것은 한계가 있음. 공적 지원 부족 및 표준 가이드라인 미비로 소비자가 느끼는 부담이 높고 타당성이 부족하다고 판단됨. 사람 진료비와 비슷하거나 조금 비싼 수준(10~15%)도 이해할 수 있음 (동물 진료에 드는 시간 및 물질이 사람과 비슷하고 공공보험이 없기 때문). 진료비 예측이 되지 않는 점이 더 비싸다고 느끼게 하는 주된 원인으로 보임 • (소비자) 사람의 진료비보다는 저렴한 것이 합리적 가격으로 판단됨. 적정한 가격보다 진료비의 투명한 공개와 표준수가제 마련이 우선되어야 함. 현재 병원 간 가격 편차가 크고 (최저/최고가 1.9배 차이), 소비자의 기대가격(약 10만 원)에 비해 실제 지불가격(약 19만 원)이 높아 가격 투명성 및 사전 고지 체계가 미흡함. 표준화와 사전 설명이 확보된 상태에서 현재 평균 지불가격의 60~70% 수준 (12만~14만원대)에서 형성되는 것이 시장의 지속가능성과 소비자의 기대 수준 간 균형을 이룰 것임

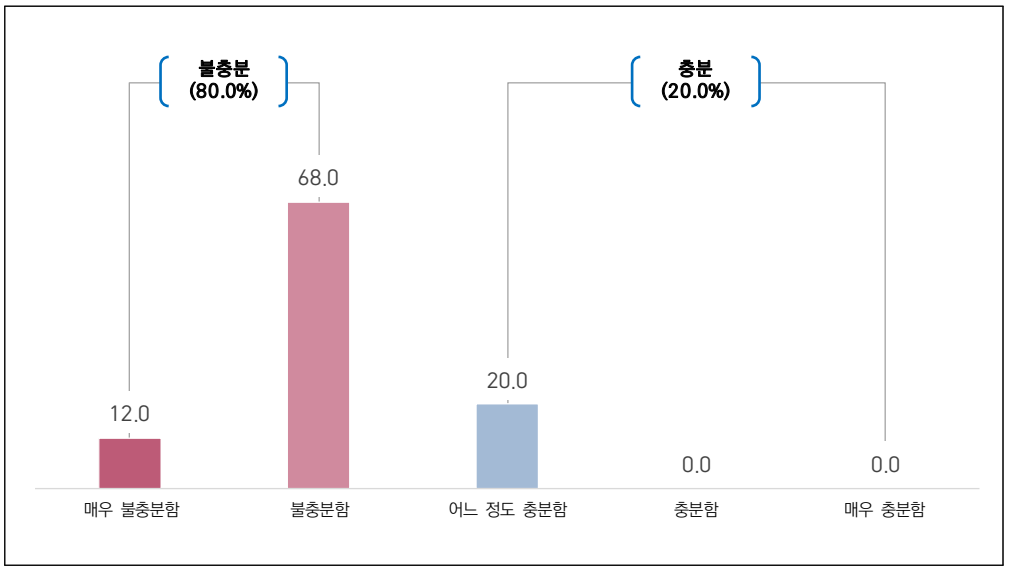
응답자 구분	의견
단체	• (수의) 자율 경쟁에 맡겨져야 하며, 소비자가 자신의 상황과 판단에 따라 선택하는 것임 • (수의) 동물병원별 투자 장비, 수의사 수준, 월세 등이 달라 진료비도 달라질 수밖에 없으며, 수의사들은 진료비를 통일하면 오히려 처벌받음 (카르텔 일괄정리법, 공정위 과징금 사례) • (수의) 일부 금액만 내는 사람 진료비와 단순 비교하여 규제하려는 것은 시장에 대한 과도한 개입임 • 동물은 증상을 숨기고 진단에 더 많은 검사/마취가 필요하다는 동물진료비의 특수성을 이해해야 함. 획일적인 진료비 통일은 산업 발전을 저해하므로, 빅데이터를 통한 과학적인 사회적 합의와 수의사-보호자의 소통을 통해 해결해야 함 • (수의) 공보험 체계가 마련되어야만 진료비 수준 형성에 국가 개입이 가능함. • (소비자) 진찰료 1만원 미만, 간단한 치료 1~3만원 내외, 1회 평균 적정 진료비는 5만원 정도로 소비자 부담이 크지 않은 수준을 제안하기도 함. • (동물) 과잉진료 문제를 해결하기 위해 최소 진행 진료가 무엇인지 알 수 있도록 소비자를 위한 프로토콜이 필요함
학계	• 경험 부족으로 금액 제시가 어려우며, 객관적인 통계 등 정보가 고지되어야 함. 질병에 따라 다르지만 예측 가능해야 하며 유사 질병에 대해 병원 간 편차가 크지 않아야 함. 표준 수가표의 현실화가 필요함. 시장의 정보 비대칭 문제가 심각하여 시장 스스로 적정 가격을 설정하기 어려운 상태임

○ (사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 대한 동의 정도) 전문가 76%가 사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 의견에 동의하였으며, 적정 동물 진료비 수준에 대해 전문가들의 상반된 의견이 나타났으나 대부분 공통적으로 **'진료비의 투명성' 필요성**을 **언급**함

○ (진료비 게시 의무 및 공개 시스템의 진료 품질 대비 진료비 예측에 충분 정도) 현재 시행 중인 진료비 게시 의무 및 공개 시스템이 진료비 품질 대비 진료비 예측에 충분한지에 대해 전문가의 80.0%가 충분하지 않다고 답했으며, 이 중 20.0%는 근본적인 불투명성 해소에 기여하지 못한다(매우 불충분)고 인식하고 있음

〈그림 4-7〉 진료비 게시 의무 및 공개 시스템의 진료 품질 대비 진료비 예측에 충분 정도

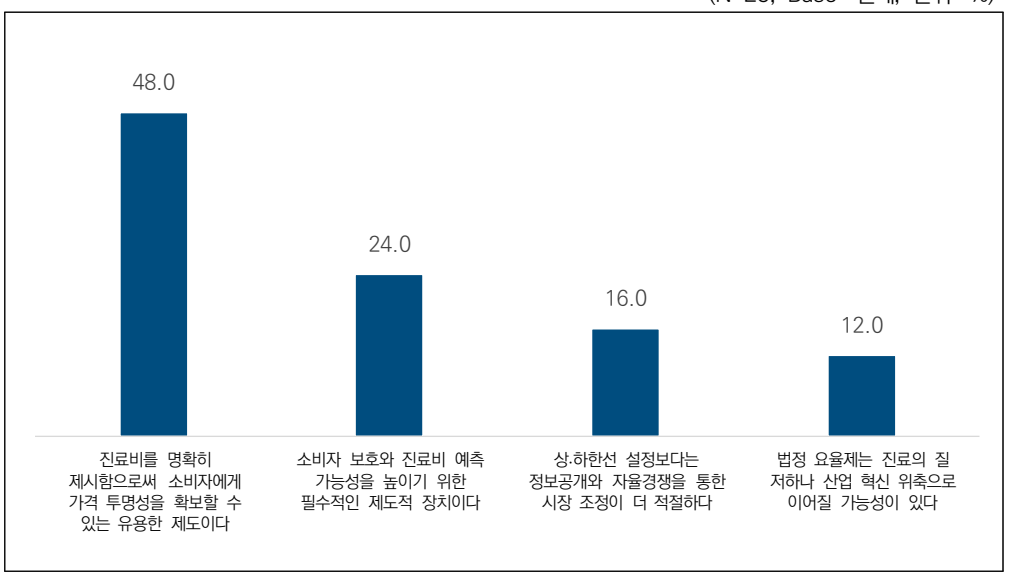
(N=25, Base: 전체, 단위: %)



○ (진료비 예측 가능성을 높이기 위한 특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도) 전문가의 48.0%가 '진료비를 명확히 제시함으로써 소비자에게 가격 투명성을 확보할 수 있는 유용한 제도'라고 인식하고 있으며, '소비자 보호와 진료비 예측 가능성을 높이기 위한 필수적인 제도적 장치이다'라고 인식하는 전문가는 24.0%로 나타남

〈그림 4-8〉 진료비 예측 가능성을 높이기 위해 특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도에 대한 의견

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



○ 소비자 보호와 진료비 예측 가능성 증진 측면에서 수가 상·하한선 관리 제도가 필수적인 제도적 장치이며 가격 투명성을 확보하는 유일한 방법이라는 긍정적인 평가가 많았음. 특히 유관기관과 학계 전문가는 소비자가 진료의 난이도나 가격 적정성을 판단하기 어렵기 때문에 상하한선 설정이 과도한 가격 책정 및 저가 진료 위험을 방지할 수 있다고 언급함

○ 반면, 중앙정부와 수의업계 관련 전문가에서는 수가 상하한선 설정이 자율 시장경쟁 체계를 무너뜨리고 산업 혁신과 진료의 질 저하를 초래할 수 있다는 의견을 제시하였으며, 수가 규제보다는 정보 공개와 자율 경쟁을 통한 시장 조성이 더 적절하며, 법정 요율제가 수의사 역량과 병원 수준을 종합 고려한 가격 책정을 저해할 수 있다고 우려하고 있음

[표 2-4] 특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도에 대한 의견

항목	의견
소비자 보호와 진료비 예측 가능성을 높이기 위한 필수적인 제도적 장치	• (지자체) 진료 항목 수가 관리 제도가 필요하지만, 시장 상황 및 관련 업계와 충분한 의견 협의가 선행되어야 함 • (유관기관-법) 소비자는 진료 난이도, 필요성, 가격 적정성 판단이 어렵고 응급 상황에서는 병원 선택 여지가 없으므로, 법정 수가 범위의 상하한선은 과도한 가격 책정 및 과열 경쟁에 따른 저가 진료 위험 (소독, 의약품 등 안전 확보 문제)을 방지할 수 있음 • (단체-소비자) 소비자의 진료비 예측 가능성 보장을 위해 필요함 • (학계) 수가표가 정해져 있고 일부 항목에 상한선을 두었기 때문에, 이 제도는 전체 시장의 질 향상 및 서비스 향상을 위한 조치로 생각됨. 의료 서비스는 대표적인 신뢰재로서 소비자가 품질 및 가격 적정성 판단에 어려움을 겪으므로, 표준수가제의 역할이 중요함
진료비를 명확히 제시함으로써 소비자에게 가격 투명성을 확보할 수 있는 유일한 제도	• (지자체) 진료의 질이 비슷하다는 가정 하에 가격 투명성이 확보되면 소비자의 신뢰도가 상승할 것임. 동물 진료 항목에 대한 표준 수가 제공을 통해 소비자 수가 예측이 필요하며, 상하한선 설정을 통해 과도한 진료비 부과를 방지할 수 있음 • (유관기관-보험) 예상 진료비와 실제 진료비 간 차이가 적을수록 소비자 진료비 불신이 줄고 가격 투명성이 제고됨. • (유관기관-금융) 상한선을 제한하지 않으면 시장 내 과도한 경쟁이 발생하고 그 피해가 소비자에게 전가될 수 있음. • (유관기관-법) 기준 요율이 정해진 상태에서 상한을 정하면 예측 가능성을 높일 수 있으며, 독일의 사례처럼 기준 요율을 세부적으로 마련하고 상한의 한계를 정하는 방식은 진료비 예측 가능성을 높여 가격 투명성을 높이는 유용한 제도임 (단, 국내 공적 체계 미비 등 고려 필요) • (유관기관-소비자) 소비자는 진료 전 예상 비용을 확인할 수 있고 과잉 청구 우려가 낮으며, 병원 입장에서도 투명한 진료 및 청구로 신뢰받을 수 있음. 현 상황에서 특정 진료만을 대상으로 하는 수가 상·하한선 관리 제도는 소비자에게 비용 예측 가능성을 담보하면서도 사업자 영업의 자유를 크게 해치지 않는 유연한 제도임. 독일의 GOT처럼 기준 요율을 제시하고 일정 범위 내 자율 조정하는 방식은 가격 통제의 경직성을 피하면서 투명성과 설명 책임을 확보하는 현실적인 규율 수단이 될 수 있음 • (단체-소비자) 진료비 예측이 가능하다면 소비자의 진료비에 대한 불안감이 감소하고, 사전에 진료 항목 및 내용을 인지하고 서비스를 받아 소비자 신뢰도가 높아질 것임. • (단체-동물) 상한/하한선 제한은 장기적으로 동물에게 나은 처치를 제약할 가능성이 있으므로, 상한/하한액 설정보다는 각 병원이 진료비를 투명하게 제공하는 방안이 더 바람직함

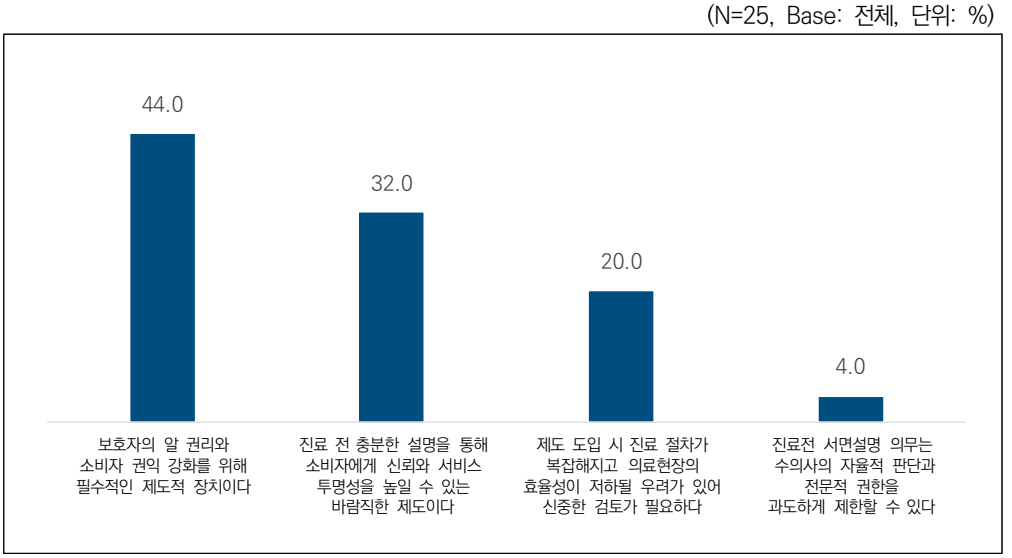
항목	의견
	• (학계) 독일 제도의 소비자 보호 및 예측 가능성 증진에는 동의하나, 국내 반려 동물 진료 역사를 고려할 때 수가표에 대한 객관성 확보 가능성 판단이 어려움. 진료비를 명확하게 제시하여 소비자에게 가격 투명성을 제공하는 차원으로 활용될 수 있으며, 객관적/타당한 근거를 확보한다면 강력한 제도적 장치로서 의의가 충분함
상·하한선 설정보다는 정보공개와 자율경쟁을 통한 시장 조성이 더 적절	• (중앙정부) 정부가 특정 재화나 서비스의 가격을 통제하는 것은 자율 시장경쟁 체계를 무너뜨릴 수 있으므로 최소한으로 이루어져야 함. 사람 의료의 경우 공익 증진 명분과 건강보험을 통한 적정한 보상 체계가 있지만, 동물은 민법상 물건 지위, 공적 보험 체계 부재 등의 상황에서 가격을 통제하는 것은 과도한 규제 문제를 초래할 수 있음 • (중앙정부) 의료 서비스는 단순 물건 판매가 아니므로 수의사 역량, 병원 수준 등을 종합 고려하여 가격이 측정되어야 함. 상하한선 설정보다는 정보 공지, 자율 결정을 통해 소비자가 선택하는 것이 바람직하며, 상한선 설정 시 산업이 위축될 수 있음 (특히 지방) • (단체-수의) 상한선만 설정할 경우 진료의 질 저하 및 하향평준화가 우려되며, 하한선만 설정할 경우 저렴하게 진료받던 보호자가 피해를 입음. 독일처럼 범위의 수가를 설정해도 매년 다양한 진료 항목의 수가를 현실적으로 조정하는 것은 불가능하다고 봄. 수가 조정에 투입될 인력, 시간, 비용을 보호자 직접적인 진료비 부담 완화 사업 (예: 바우처 사업)에 사용하는 것이 더 나아 보임 • (단체-동물) 병원 간의 경쟁은 더 나은 진료 서비스 제공과 보호자의 선택 기회 확대로 이어지며, 병원마다 진료 철학, 장비 수준 등이 다르므로 진료비 규제는 병원의 다양성을 제한할 수 있음. 자율 경쟁은 진료 수준을 높이는 연구 및 장비 투자로 이어질 수 있음
법정 요율제는 진료의 질 저하나 산업 혁신 위축으로 이어질 가능성이 있다	• (단체-수의) 정책적으로 진료비를 책정하기에는 타당성이 부족하며, 기본적인 데이터 (반려동물 수, 내원율 등)가 필요하고 데이터를 기반으로 수의사와 보호자의 사회적 합의가 필요함. 수가표의 법정 범위를 설정하게 되면, 법 준수를 위해 동물 진료의 질 저하를 유발할 수밖에 없음. 동물 의료에 필요한 기자재가 사람 의료에 비해 고가이거나 공급이 부족하고, 동물의 종류가 다양하며, 수의사는 동물병원에 손해를 보지 않는 수준에서의 진료만 권할 수밖에 없게 됨. 같은 종의 동물이라도 보호자의 요청에 따라 (약 처방만 원하는 경우와 모든 검사를 원하는 경우) 최대 4배의 차이가 발생할 수 있는데, 법정 범위에서는 이러한 요청을 수행할 수 없음 • (단체-보험) 법정 요율제는 전 세계적으로 독일에서만 시행되고 있으며 (입법 취지가 소비자 보호와는 다름), 더 나은 진료를 제공하도록 경쟁하는 것이 서비스 질 향상에 도움이 될 것임

○ (사전설명 제도의 국내 도입) 사전설명 제도의 국내 도입에 대해 전문가의 44.0%가 '보호자의 알 권리와 소비자 권익 강화를 위해 필수적인 제도적 장치이다'라고 인식하고 있으며, '진료 전 충분한 설명을 통해 소비자에게 신뢰와 서비스 투명성을 높일 수 있는 바람직한 제도'라고 인식하는 전문가는 32.0%로 그 뒤를 이음

- 현행 「수의사법」제13조의2에 따라 중대 진료에 대한 서면 동의가 필수로 이뤄지고 있으나 예상 진료비용에 대해서는 구두고지(제19조)로 분리하여 의무화하고 있음. 이에 일부 기관에서는 법적리스크를 낮출 수 있도록 예상 진료비용 고지의무를 서면화 필요성을, 일부 단체에서는 해당 규제 도입에 따른 시급한 현장에서 절차의 복잡성, 효율성 저하에 대한 지원책 필요를 언급함

〈그림 4-9〉 사전설명 제도의 국내 도입에 대한 의견

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



[표 2-5] 사전설명 제도의 국내 도입에 대한 의견

항목	의견
보호자의 알 권리와 소비자 권익 강화를 위해 필수적인 제도적 장치	• (중앙정부) 사람 진료의 사전설명제도와 같은 수준으로 도입이 필요함. 반려동물은 보호자에게 가족과 같은 애착관계를 가지기 때문임 • (지자체) 반려동물 양육자에게 선택의 기회를 부여함 • (유관기관-법) 현재 수의사법(제13조의2, 제19조)에 중대 진료 설명 의무와 진료비 고지 의무가 있으나 구두 방식이어서 서면 동의 방식인 미국과 차이가 있음. 제도는 도입되어 있다고 볼 수 있으나, 이를 보완하거나 강화하는 방향으로 설계할 필요가 있음 • (유관기관-소비자) 반려동물을 가족으로 인식하는 현대사회에서 고액 진료·수술에 대한 사전 고지는 비용적 측면뿐 아니라, 윤리적 의료행위 기준에서도 도입이 필요함 • (단체-소비자) 반려동물을 가족으로 인식하는 사회에서 반려인의 알 권리 및 소비자 권익 보장을 위해 필수적임. 동물의 생명에 영향을 주는 치료, 수술 등의 의료행위는 동의가 당연하며, 고액 진료나 수술 시행 전 동의를 받는 것은 동물권 및 소비자의 권익 차원에서 필수적임. • (단체-동물) 최소 30만 원 이상 비용이 드는 중성화 수술 등은 이미 위험성, 부작용을 사전 고지하고 서면 동의를 받고 있어 어느 정도 자리 잡혀 있음 • (학계) Informed consent 제도가 효과적으로 시행되면 소비자 권리가 증진될 것임. 거래 관점에서도 비용 산출 방식과 의료서비스에 대한 설명은 기본적인 요소이며, 반려동물의 생명과 직결되므로 보호자로서 당연히 알아야 할 정보임
소비자에게 신뢰와 서비스 투명성을 높일 수 있는 바람직한 제도	• (지자체) 진료 전 설명 없이 진료 및 비용 청구 시 발생할 수 있는 과다 진료 및 진료비 청구에 대한 불신이 감소함. 수의사의 충분한 설명과 사전 동의 절차는 소비자의 신뢰도 향상을 위해 필요함 • (유관기관-보험) 무엇보다 소비자의 신뢰를 높일 수 있음. • (유관기관-법) 보호자가 가치, 재정, 돌봄 여건을 반영해 최선의 선택을 할 수 있게 하며, 마취, 부작용, 회복 기간 등 리스크를 명확히 알면 결과가 기대보다 낮더라도 신뢰가 유지됨. 충분한 설명과 서면 동의는 법적 리스크(과잉진료·설명의무 위반 주장)를 낮출 수 있음 • (유관기관-소비자) 반려동물 진료 영역은 고액 진료 가능성이 높고 정보 비대칭성이 큰 분야이므로, 체계적인 사전 설명 제도는 소비자의 예측 가능성과 시장에 대한 신뢰를 높이는 유용한 장치임. 다만, 국내 도입 시 과도한 의료진/사업자 부담이 되지 않도록 필수 항목 중심으로 표준화하고, 용어를 체계적으로 마련해야 함. 또한 응급 상황 예외 규정 마련 등 제도적 보완이 전제되어야 함

항목	의견
	• (단체-동물) 보호자가 충분한 정보를 바탕으로 치료 여부를 스스로 결정할 수 있는 권리를 보장하며, 진단·치료 방법, 부작용, 예후, 예상 비용 등을 설명받고 선택해야 진정한 의미의 동의가 성립됨. 합리적인 치료 방법 선택을 지원함 • (학계) 동물 의료 서비스는 생명과 건강을 목적으로 하므로 설명 의무가 강조될 필요가 있으며, 서비스 제공의 목적을 달성할 수 없는 위험성, 불확실성을 지니므로 제공자 입장에서도 이러한 장치가 필요함.
진료 절차가 복잡해지고, 의료현장의 효율성이 저하될 우려가 있어 신중한 검토 필요	• (중앙정부) 알 권리 증진 등 긍정적 효과가 있으나, 설명 범위가 지나치게 확대되면 과잉/소극 진료가 심화되거나 동물의 적정 진료가 지연되는 등 동물 복지 저해 우려가 있으므로, 적용 범위에 대한 신중한 검토가 필요함. • (유관기관-금융) 사전 설명을 해도 소비자가 다음 단계 진행을 거부하기 어려운 상황이 발생할 수 있어, 진료 절차만 복잡해질 가능성이 있음. • (단체-수의) 치료 전 사전 설명은 현재 대부분 동물병원에서 잘 운영되고 있으며, 규제 위주 정책은 불필요한 행정 부담, 응급 대처 능력 저하, 악용 사례 증가로 이어질 수 있음. 인센티브를 장려하는 정책(예: 보건복지부 그린처방병원 인증제)이 필요함. 현행 수의사법에 중대 진료 시 설명 및 서면 동의 의무가 이미 있음에도 현장에서는 절차의 복잡성과 효율성 저하를 호소하며, 규제 도입에 상응하는 권한 증가나 지원책이 전무하다고 지적함. • (단체-보험) 병원 규모에 따라 설명 진행이 시간적으로 어려울 수 있으므로, 수의사가 아닌 사람이 설명을 진행할 수 있게 하고 설명에 대한 수가 책정이 필요함
수의사의 자율적 판단과 전문적 권한을 과도하게 제한할 수 있음	• (단체-수의) 이미 우리나라에서도 시행되고 있는 정책임

3) 동물 진료시 표준수가제 도입 가능성 및 대안

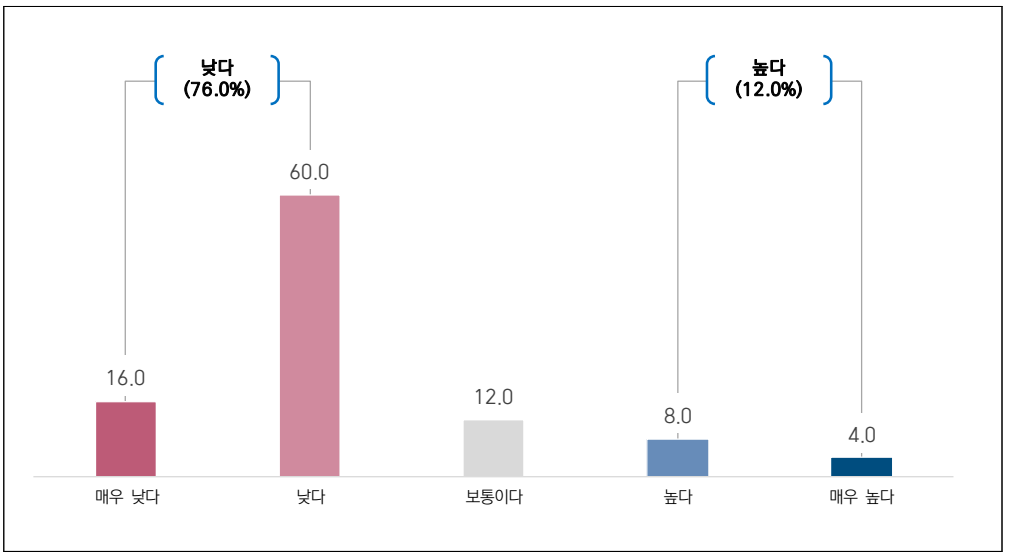
□ 동물진료 권장 표준의 직접적 목표가 '비용'이 아닌 '절차 및 코드'에 있다는 개념확립 필요를 확인하였고, 실효성 제고를 위한 권장 이상의 강제성에 대한 의견대립 및 보험제도 연계로의 활용 중요성은 공통된 의견으로 확인됨

○ (동물 진료 권장 표준의 진료비 예측 및 산정에 실제로 활용되는 비율) 전문가의 76.0%가 실제 활용되는 비율이 낮다고 평가

- 기초적인 행위(예: 예방접종 방법, 엑스레이 촬영 등)에 대한 표준화는 가능할지 모르나, 모든 진료항목 표준화는 불가능에 가깝다는 의견과 동물진료의 권장 표준이 동물진료 절차, 질병명 분류 등에 관한 내용을 규정하고 있어 진료행위에 대한 이해도 제고에 도움이 될 수 있으나, 진료비 직접 산정에는 기여가 어려움을 지적함

〈그림 4-10〉 동물 진료 권장 표준의 진료비 예측 및 산정에 실제로 활용되는 비율

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



[표 2-6] 동물 진료 권장 표준의 진료비 예측 및 산정에 실제로 활용되는 비율 의견

항목	의견
낮다	• (중앙정부 및 지자체) 현행 권장 표준은 강제성이 없으므로 진료비 산정 활용도가 떨어지는 것으로 추정됨. 법에 강제되는 조항이 아니기 때문에 실효성이 없음. 권장 표준은 진료 절차 표준화나 표준코드 마련을 목적으로 하며, 진료비 예측이나 비용 산정에 실질적으로 영향을 주는 내용은 아님. 소비자는 병원에서 표준 절차를 설명해주지 않는 이상 알 수 없기에 진료비 산정이 어려움 • (유관기관-금융) 진료비 예측을 하고 동물병원에 가도 실제로는 예상 이상의 진료비가 청구된다는 반응이 대다수임. • (유관기관-법) 표준화된 분류체계 작성이 실제 기준 수가와 연계되지 않기 때문에 진료비 산정 및 예측에 큰 영향을 미치지 못함. 권장 사항인 경우, 병원이 도입 인센티브를 받지 않는 한 활용하지 않을 가능성이 크며, 표준 요율이 없어 진료비 편차 해소 및 예측력 향상이 낮음 • (단체-수의) 동물병원별 수의사 수, 실력, 장비 등이 모두 달라 특정 진료 항목을 표준화하는 것은 불가능에 가까움 (단순 행위 제외). 일부 수의사가 참여한 연구 용역으로 만든 표준은 전국 5천여 개 동물병원의 현실을 대변할 수 없음. 수의사는 대부분 모든 과목을 보아야 하므로 8000개 가까운 표준코드를 다 적용하기에 무리가 있음. 최신 치료기법이 지속 발표되고 교육기관별 프로토콜 차이가 나는 상황에서 전 세계적으로 표준화는 실현이 어려움. 사람 의료와 달리 동물 진료 권장 표준은 개나 고양이만 전제하며, 사용해도 정부 지원 혜택이 전무함 • (단체-동물) 권장사항은 시장에서 잘 정착되는 사례가 드물다고 생각됨. 보호자가 권장 표준을 인지하고 있는 경우가 거의 없으며, 코드 및 진료비 정보 접근도 용이하지 않음. • (학계) 자율적 도입이므로 활용도가 낮으며, 표준 가이드라인은 가이드라인일 뿐 실제 진료 현장에서 적용되지 않는다고 생각함 • (유관기관-소비자) 해당 표준은 진료 절차, 질병명 분류 등에 관한 내용이므로 진료비 예측이나 산정에는 실질적 활용이 어려움. 법적 구속력이나 적용 의무가 없고, 수가 기준 등 핵심 요소가 충분히 표준화되어 있지 않아 소비자가 진료비를 예측하는 데 직접적 활용에 한계가 있음
보통이다	• (중앙정부) 어느 정도 예상할 수 있다는 점에서 필요하고 활용도도 높다고 보나, 동물의학적 상태에 대해 보호자가 제대로 알지 못하는 경우가 많아 예상액보다 더 큰 경우가 많다고 인식됨 • (유관기관-보험) 권장 사항이기 때문에 보통 수준의 활용도를 보임 • (학계) 진료비 예측을 높이는 데에는 도움이 될 수 있으나, 수의사들이 권장 표준을 준수하고 있는지에 대해서는 알 수 없음. 실제 활용과 준수는 다른 차원임

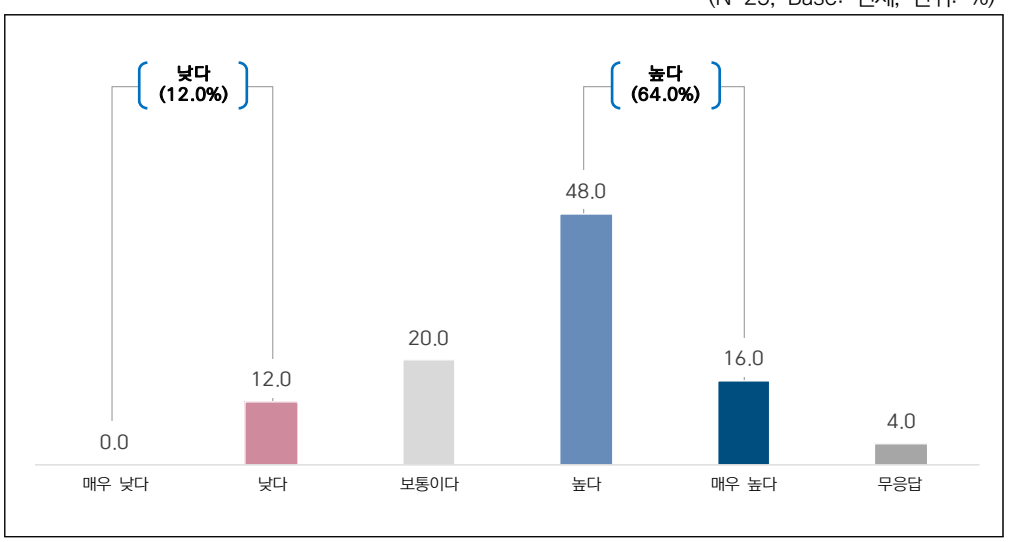
항목	의견
높다	• (학계) 정보 비대칭 문제로 인한 과잉진료를 예방하기 위해서는 동물 진료의 권장 표준과 같은 장치가 필요하다고 생각함 • (단체-소비자) 소비자들은 진료비 예측이 어려우므로 〈동물진료 표준〉은 반드시 필요하며, 권장이 아니라 의무사항이 되어야 할 것임 • (유관기관-소비자) 권장 표준은 소비자에게 진료비의 예측 가능성과 가격 투명성을 높이는 데 효과적이지만, 의무가 아닌 권장사항으로는 실질적인 영향력이 매우 제한적이라고 판단됨

○ (표준화제도(수가·코드)의 동물보험 시장 활성화 기여 정도) 전문가의 64.0%가 기여도가 높을 것으로 평가함

- 수가와 코드의 표준화를 통한 보험상품 선택 및 보험료 대비 보험금 예측이 용이하다는 의견과 수가의 표준화는 공정위에 담합으로 판정이 난 사례(2009년 부산시 수의사회-반려동물 백신접종비 가이드 라인)가 있고 현실적 도입이 어려우나 코드의 표준화는 진료차트와의 연동으로 용이할 것이라는 의견으로 나뉨

〈그림 4-11〉 표준화제도(수가·코드)의 동물보험 시장 활성화 기여 정도

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



[표 2-7] 표준화제도(수가·코드)의 동물보험 시장 활성화 기여 정도

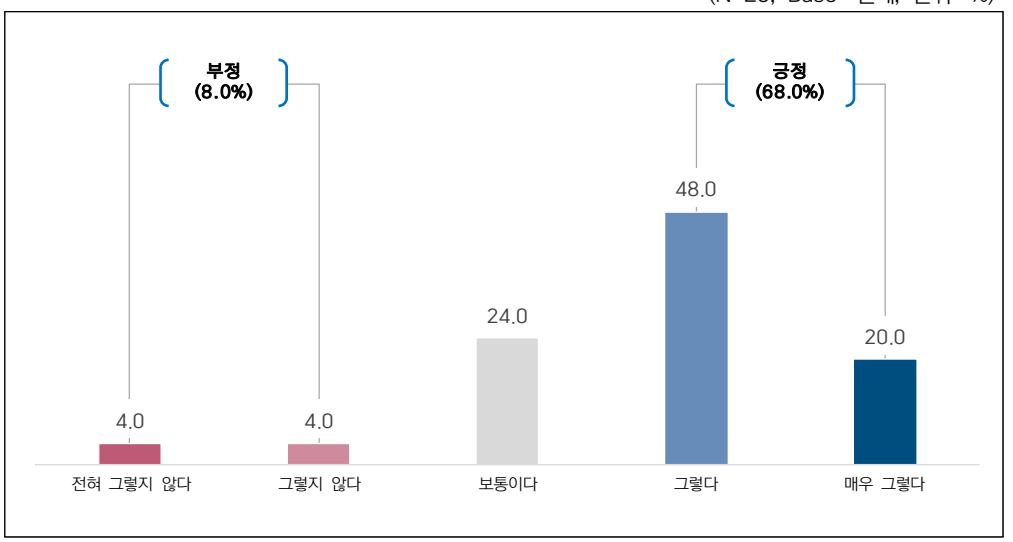
항목	의견
낮다	• (단체-수의) 표준수가제(수가 표준화)는 현실적으로 도입이 어렵고, 국가재정이 투입되는 강력한 공보험제도가 없으면 불가능함. 펫보험 가입률이 높은 다른 나라에도 표준수가제도가 없으므로, 표준수가제와 펫보험 활성화의 상관관계는 매우 낮음. 수가 표준화는 법률적으로 위헌 소지가 명백하며, 공정거래위원회로부터 담합으로 판정될 수 있음. 대신 코드의 표준화는 모든 동물병원에서 일관되게 적용된다면 펫보험 청구가 쉬워지고 행정적 부담이 줄어 시장 활성화에 기여할 수 있음
보통	• (지자체) 표준화를 통해 보험 적용 항목에 대해 확인하고 이용할 수 있음. • (단체-수의) 동물진료의 표준과 코드가 필요하다는 데 공감하며, 실제 현장에서 수의사가 활용할 수 있는 수준의 표준과 코드가 필요함. • (단체-소비자) 표준화된 수가나 코드를 적용해도 소비자 예상보다 보험료가 높거나 보장 범위가 낮다면 (적금 등의 대안 선택으로) 활성화에 한계가 있을 수 있음. • (단체-동물) 진료 코드가 반영되어 진료 사례가 데이터화되면, 보험사가 합리적으로 상품을 적용하는 데 도움이 될 수 있음. • (학계) 표준화 제도로 보험료 산정의 투명성이 약간 올라갈 수 있음. 다만 표준화로 인해 보험사 간 경쟁 구도가 크지 않아 소비자 선택권이 좁아질 수도 있음. 진료수가 표준화는 보험사의 보험료 책정에 대한 신뢰도를 높여 보험 수요 증가에 기여할 수도 있음
높다	• (중앙정부) 표준화될 수 있다면, 보험요율 및 보험금 계산이 용이해져 보험시장 활성화에 크게 기여할 것임. 특히 진료정보 표준화를 통해 정확도 높은 통계 생산이 가능해지면 맞춤형 보험 상품 개발을 통해 펫보험 시장 활성화에 기여할 것으로 판단됨. • (지자체) 보험사에서는 보험료 책정을 위해 소비자가 납득할 만한 자료가 필요하며, 표준화 자료가 활용될 것 같음. 동물진료 표준화 제도는 보험료 산출 및 예측 가능성을 용이하게 하므로 활성화에 기여할 수 있으나, 획일적 기준 적용에 대한 부정적 측면을 고려하여 관계자 협의가 필요함. • (유관기관-법) 수가코드 마련과 진료비 기준 및 상한 설정은 동물보험 마련의 기준점 설정에 도움이 됨. 보험 산업은 위험 예측 가능성과 비용 산정의 일관성이 핵심인데, 현재 병원별 수가 차이로 보험사가 손해율 예측 및 상품 설계에 어려움을 겪고 있음. 표준화 정착 시 전자 청구나 과다 청구 탐지가 수월해지고, 분쟁이 줄어들어 가입 전환에 긍정적 요소로 작용할 수 있음. • (유관기관-소비자) 진료 항목별 기준 단가가 존재하면 보험사-소비자 간 보험금 지급 관련 분쟁이 줄어듦. 표준화 제도는 소비자에게 진료비 불확실성을 해소하고, 보험사에게 위험 예측과 손해율 관리를 가능하게 함. 동물보험

항목	의견
	활성화의 핵심은 진료 항목·비용에 대한 표준화된 정보 존재 여부에 달려 있으며, 이는 시장의 안정성과 신뢰도를 높여 활성화에 상당한 기여를 할 것임 • (단체-동물) 동일한 진료에 병원마다 비용이 다른 현실에서 보험료 산정에 한계가 있으므로, 표준화는 어느 정도 기여할 것으로 보임. • (단체-소비자) 표준화제도(수가·코드)를 통해 동물보험 시장을 활성화해야 한다고 판단됨. • (학계) 가격 예측이 가능하다면 보험 가입 시 보험료 대비 보험금 예측이 쉬워 가입을 고려하기 쉬워짐. 표준수가가 체계화되면 보험업계 자체의 보험료/보험금 산정 기준이 마련되어 상호 신뢰 가능한 기준이 마련되므로 활성화에 기여함. 불투명한 시장 구조를 고려할 때 표준화 제도가 동물보험 시장에 긍정적 영향을 미칠 것임.

○ (해당 표준을 보험상품 설계/보험금 심사 과정과 연계하는 것이 보험상품 다양화와 요율 안정화 기여도) 전문가의 68.0%가 긍정적으로 인식하고 있으며, 8.0%는 기여하지 못할 것이라 인식하고 있음

〈그림 4-12〉 해당 표준을 보험상품 설계/보험금 심사 과정 연계하는 것이 보험상품 다양화와 요율 안정화에 기여하는 정도

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



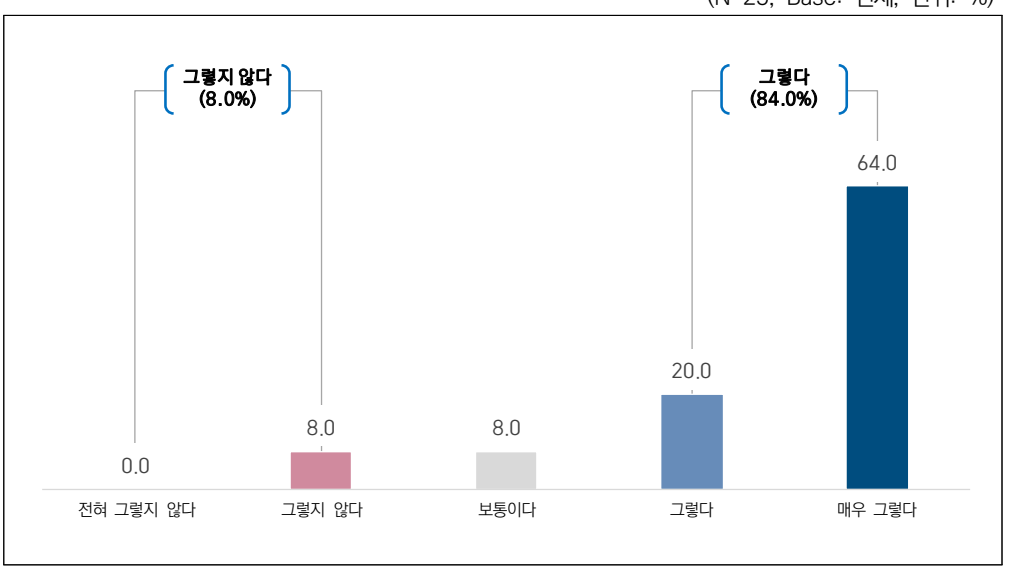
4) 반려동물 보험금 청구 자동화·간소화 방안

□ 코드기반 정보의 보험 시스템 도입 필요성에 다수 공감하며, 이를 위한 표준화와 보안 확보를 가장 중요한 전제 조건으로 제시

○ (보험금 청구 자동화 제도가 소비자 편익 증진과 피해 예방에 되움이 되는 정도) 보험금 청구 자동화 제도(EMR)가 소비자 편익 증진과 피해 예방에 도움이 될지에 대해 전문가의 84.0%가 긍정적으로 인식하고 있으며, 이 중 64.0%가 매우 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남

〈그림 4-13〉 보험금 청구 자동화 제도가 소비자 편익 증진과 피해 예방에 도움이 되는 정도

(N=25, Base: 전체, 단위: %)

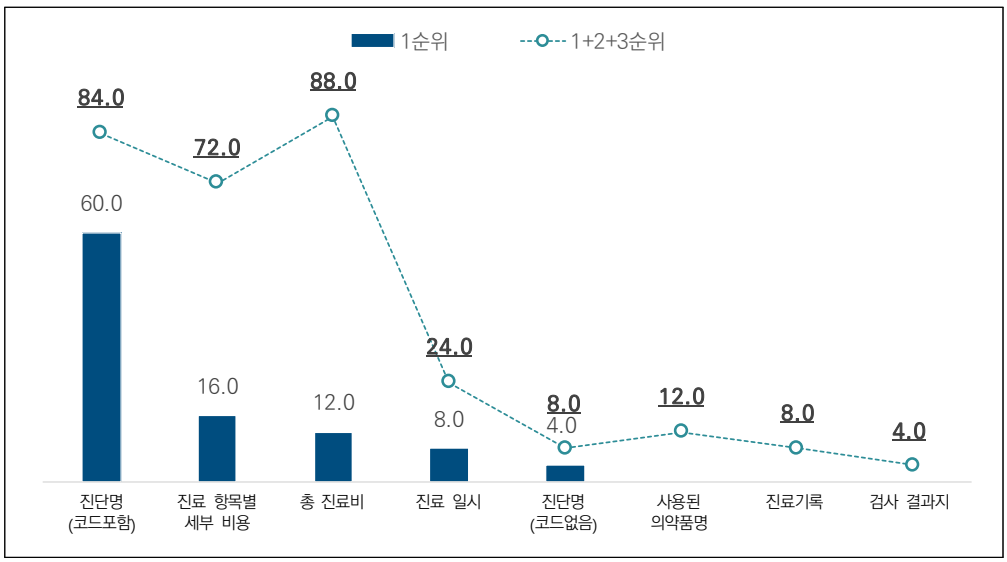


○ (소비자에게 제공되어야 할 진료비·비용 데이터 항목) ‘진단명(코드포함)’이 60.0%(1순위 기준)로 가장 중요한 항목으로 제시되었으며, 종합적으로는 ‘진단명(코드포함)’과 더불어, ‘총 진료비’(88.0%, 1+2+3순위)와 ‘진료 항목별 세부 비용’(72.0%) 역시 중요한 항목으로 제시됨

- 보험금 지급의 핵심 근거가 되는 질병 분류정보가 소비자에게 투명하게 제공되어야 함을 확인할 수 있음

〈그림 4-14〉 소비자에게 제공되어야 할 최소한의 진료비·비용 데이터 항목

(N=25, Base: 전체, 단위: %)

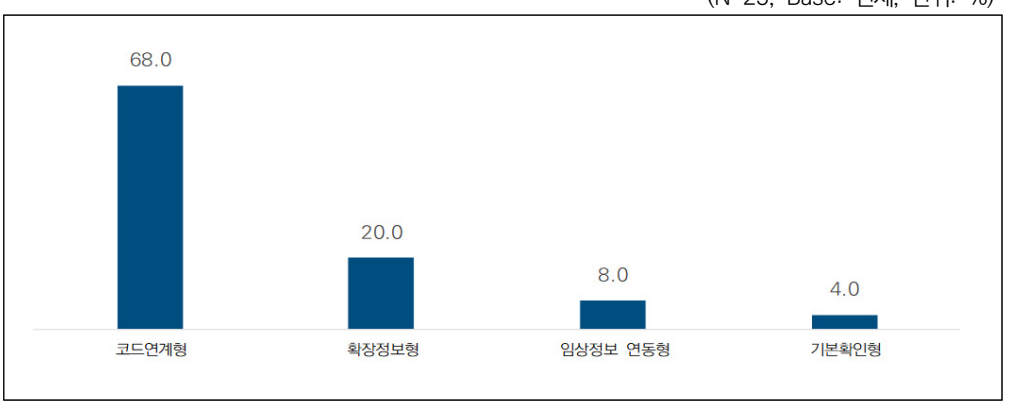


○ (보험금 청구 효율성과 개인정보 보호의 균형 측면에서 가장 바람직하다고 생각하는 안) ‘코드연계형’이 68.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 ‘확장정보형’은 20.0%, ‘임상정보 연동형’은 8.0%, ‘기본확인형’은 4.0%로 나타남

- 진료 정보의 표준화된 코드 정보를 활용, 신속한 청구의 효율성 추구

〈그림 4-15〉 보험금 청구 효율성과 개인정보 보호의 균형 측면에서 가장 바람직하다고 생각하는 안

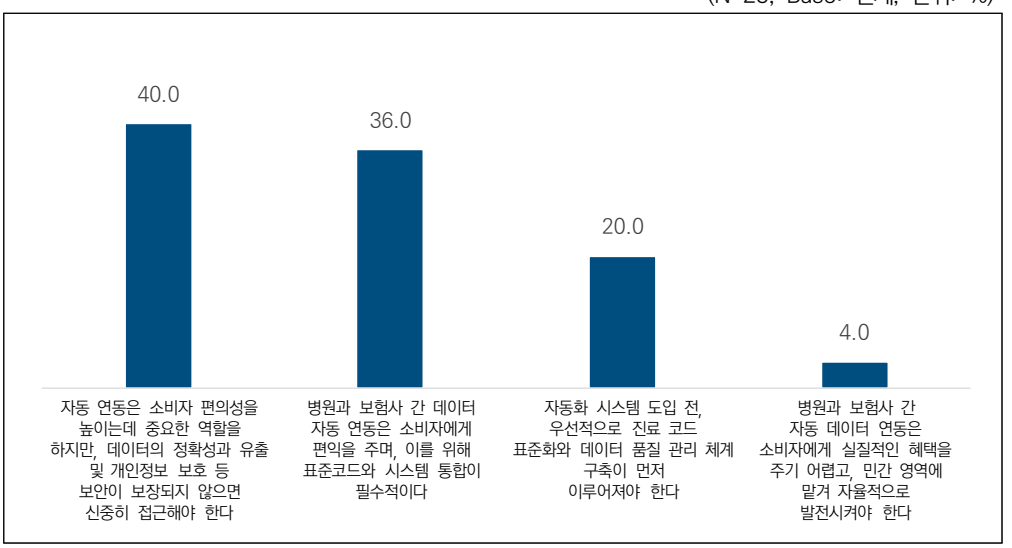
(N=25, Base: 전체, 단위: %)



○ (병원과 보험사 간 데이터 자동 연동 제도 도입) ‘병원과 보험사 간 데이터 자동 연동은 소비자에게 편익을 주며, 이를 위해 표준코드와 시스템 통합이 필수적이다(35.0%)’는 응답을 통해 편의성을 인정하였으나, ‘자동 연동은 소비자 편의성을 높이는데 중요한 역할을 하지만, 데이터의 정확성과 유출 및 개인정보 보호 등 보안이 보장되지 않으면, 신중히 접근해야 한다(40.0%)’의 응답이 가장 높게 나타나 개인정보 보안 보장을 우선시함

〈그림 4-16〉 병원과 보험사 간 데이터 자동 연동 제도 도입에 대한 의견

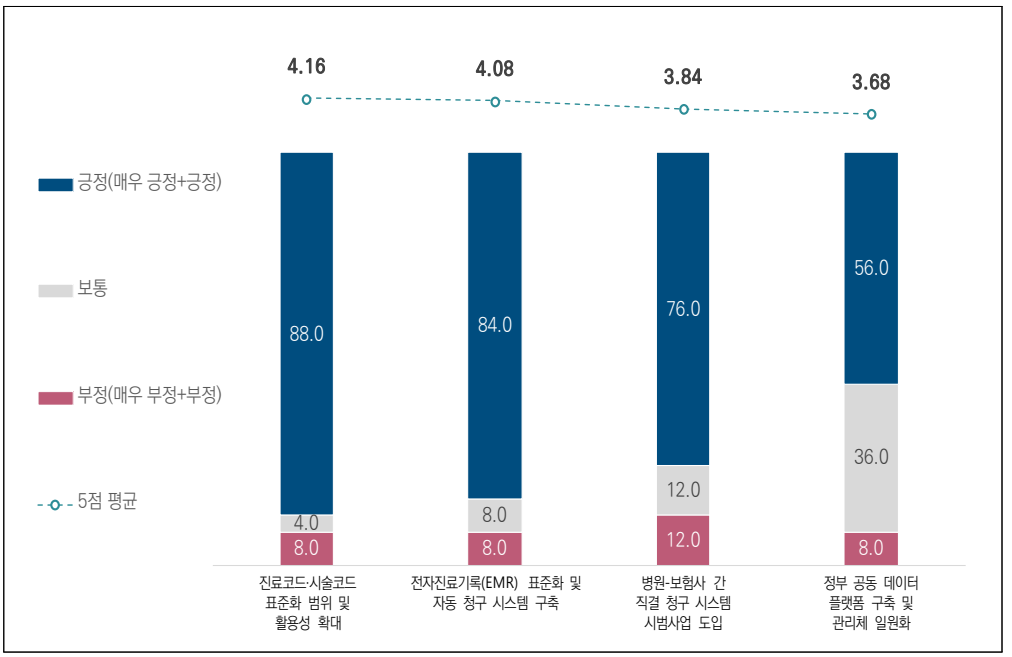
(N=25, Base: 전체, 단위: %)



○ (보험금 청구 절차 간소화 방안에 대한 실효성 평가) 진료코드·시술코드 표준화 범위 및 활용성 확대(4.16점), 전자진료기록(EMR) 표준화 및 자동 청구 시스템 구축(4.08)이 4점 이상의 상대적으로 높게 있다고 평가됨

〈그림 4-17〉 보험금 청구 절차 간소화 방안에 대한 실효성 평가

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



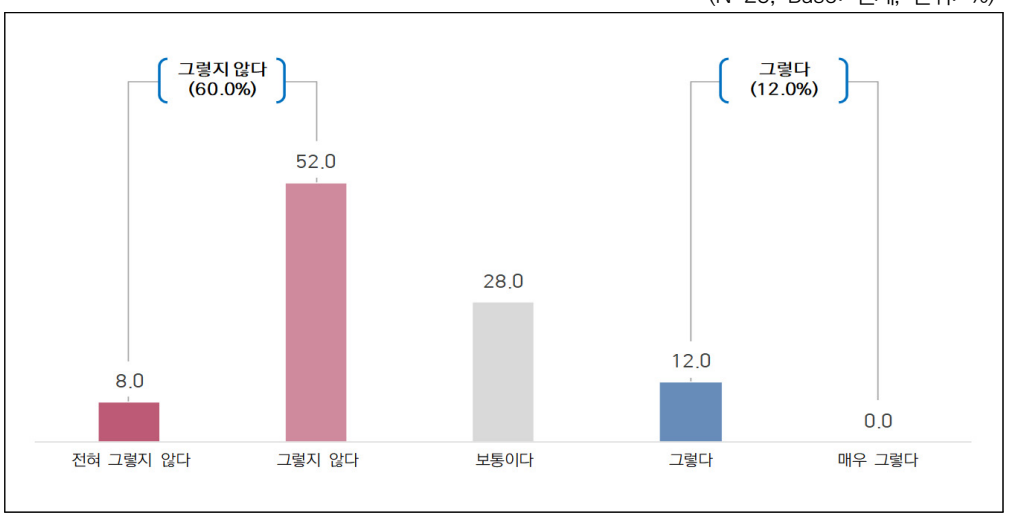
5) 동물등록제 필요성 및 진료기록 접근 제도

□ **동물등록제**는 **실효성 제고**의 **필요성**과 **진료 및 보험 시**장의 **투명성 확보**를 위한 **핵심 제도**로 나타남

○ (현 동물등록제의 반려동물 관련 서비스의 기초 데이터 활용 충분 정도) 전문가의 60.0%가 부정적으로 인식하고 있으며, 충분히 활용되고 있다는 의견은 12.0%로 나타남

〈그림 4-18〉 현 동물등록제의 반려동물 관련 서비스의 기초 데이터 활용 충분 정도

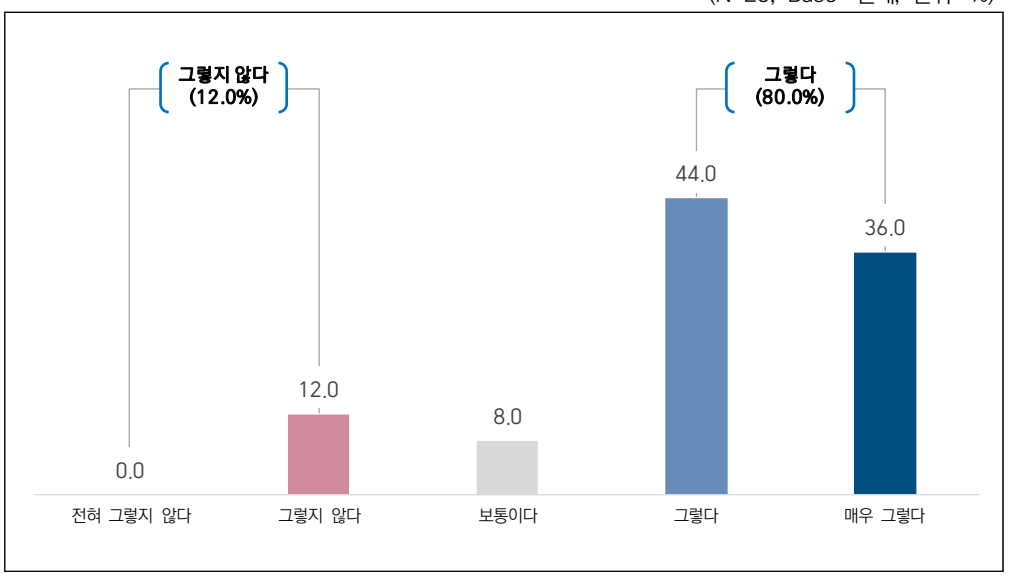
(N=25, Base: 전체, 단위: %)



○ (동물등록제 강화가 진료비·보험의 투명성 확보에 도움이 되는 정도) 전문가의 80.0%가 도움이 된다고 인식한 것으로 나타남

〈그림 4-19〉 동물등록제 강화가 진료비·보험의 투명성 확보에 도움이 되는 정도

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



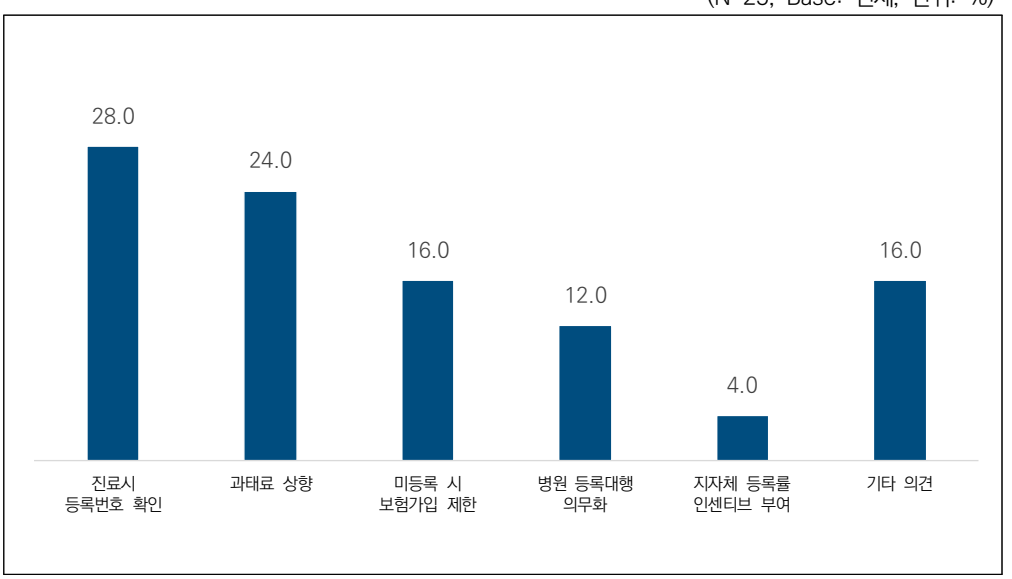
□ **강제력을 높이고, 공공서비스**나 **보험**과 **연계**하여 **보호자 자발적 등록 유인**의 **필요성**이 제기됨

○ (동물등록제 실효성 제고를 위해 가장 중요한 방안) 동물등록제 실효성 제고를 위해 '진료시 등록번호 확인(28.0%)', '과태료 상향(24.0%)', '미등록시 보험가입 제한(16.0%)', '기타 의견(16.0%)' 등의 순으로 중요도가 높게 나타남

- (기타 의견) 동물등록 방법의 일원화(내장칩), 현장 단속의 필요

〈그림 4-20〉 동물등록제 실효성 제고를 위해 가장 중요한 방안

(N=25, Base: 전체, 단위: %)

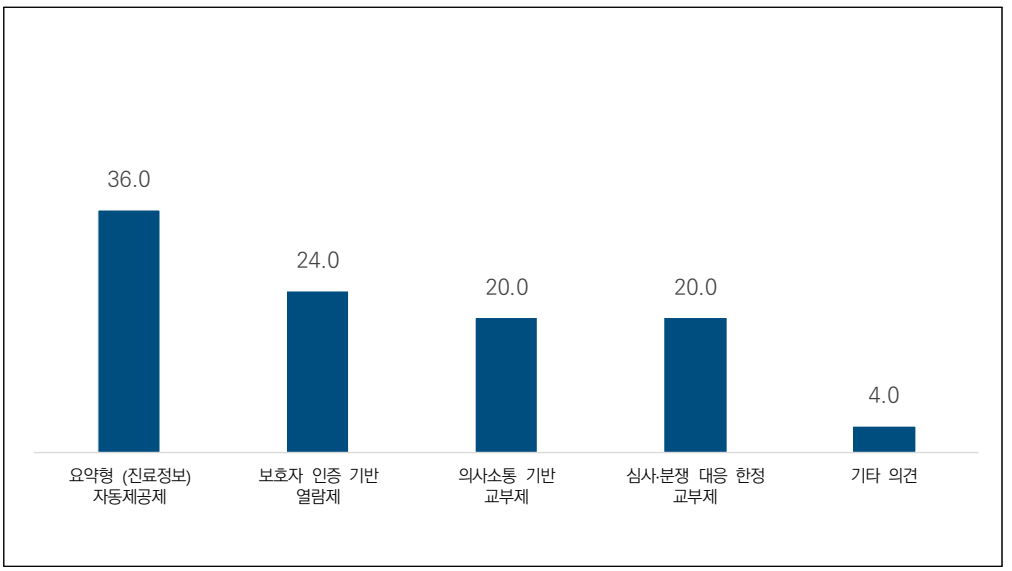


□ **소비자 편의성**(보험금 청구 간소화 등)을 높이면서 **개인정보 보호** 및 **진료 기록의 접근성**이 높은 **실질적 대안** 마련이 필요

○ (진료기록 접근 제도 운영 방식에 대한 의견) 진료기록 접근 제도 운영 방식에 대한 의견으로 '요약형(진료정보)자동제공제'가 36.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '보호자 인증 기반 열람제'(24.0%), '의사소통 기반 교부제', '심사·분쟁 대응 한정 교부제'(각 20.0%) 등의 순으로 나타남

〈그림 4-21〉 진료기록 접근 제도 운영 방식에 대한 의견

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



6) 공공동물의료센터 제도

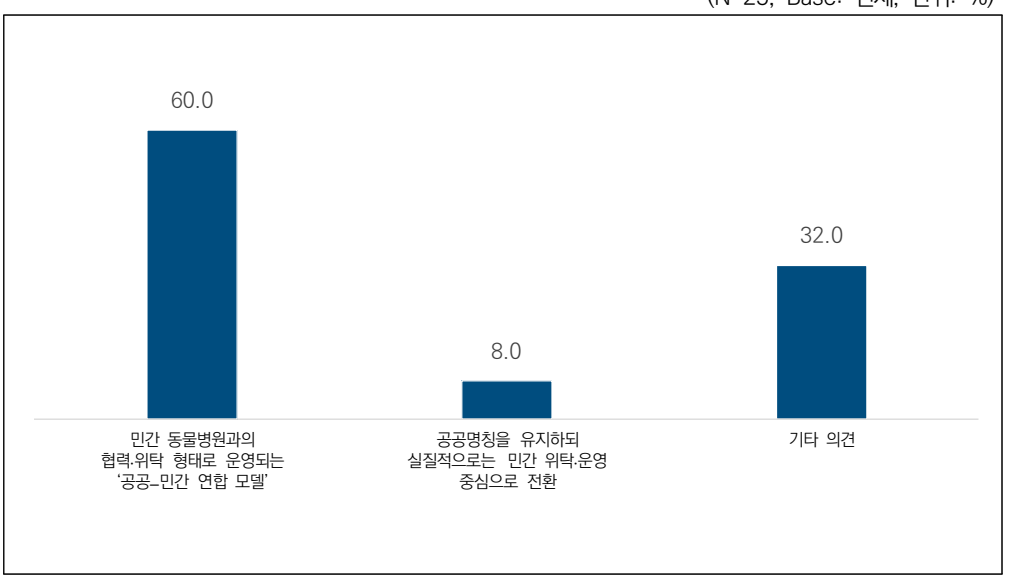
□ **공공동물의료센터**는 민간 시장과 무분별한 경쟁을 하기보다 **민간**이 **감당**하기 **어려운 영역**을 **보완**하고 **효율성**을 **높이는 방식**으로 **운영**되어야 함

○ (공공동물의료센터 운영 방식) 공공동물의료센터 운영 방식으로 60.0%가 '민간 동물병원과의 협력·위탁 형태로 운영되는 공공-민간 연합 모델'을 선택

- (기타 의견) 공공 동물의료에 관한 법률 제정이 우선되어야 함, 지자체 직영 공공동물병원은 접근성이 떨어지므로 바우처 사업을 통해 진료비 혜택을 볼 수 있게 함, 안정적 운영을 위한 직영체계가 바람직함, 공공성 유지를 위해 '관'에서 운영해야 함

〈그림 4-22〉 공공동물의료센터 운영 방식

(N=25, Base: 전체, 단위: %)

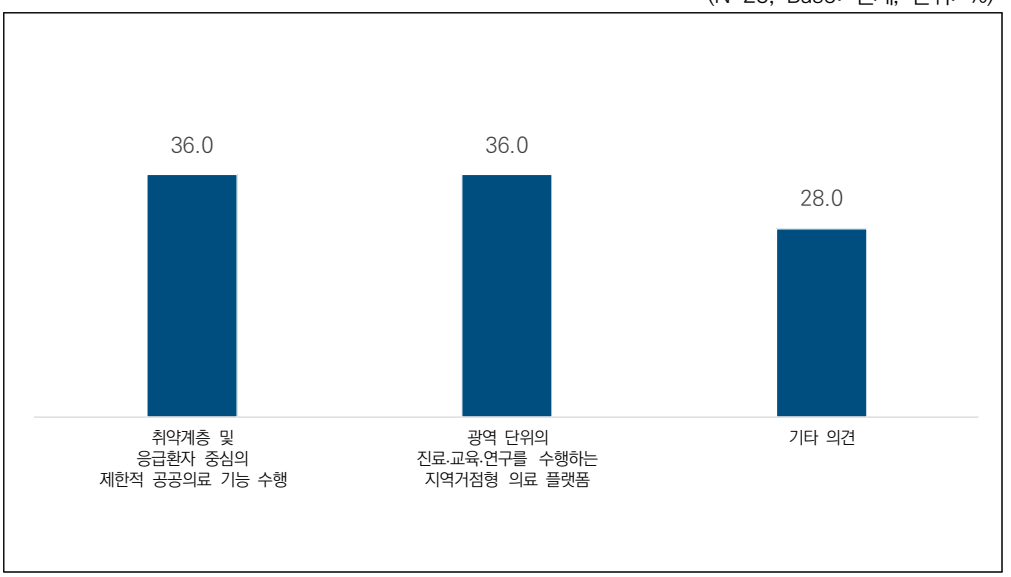


○ (공공동물의료센터 수행 기능) 공공동물의료센터의 수행 기능으로 '취약계층 및 응급환자 중심의 제한적 공공의료 기능 수행'과 '광역단위의 진료·교육·연구를 수행하는 지역거점형 의료 플랫폼'이 각각 36.0%로 동일하게 나타남

- (기타 의견) 유기·유실동물 및 마당개, 방치견, 학대견 등의 진료 지원이나, 취약계층의 동물 진료, 재난재해에 동물 구조, 치료 및 보호, 인센티브 기반의 정책 설계 필요, 기초적인 의료서비스 제공을 통한 공공성 확대

〈그림 4-23〉 공공동물의료센터 수행 기능

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



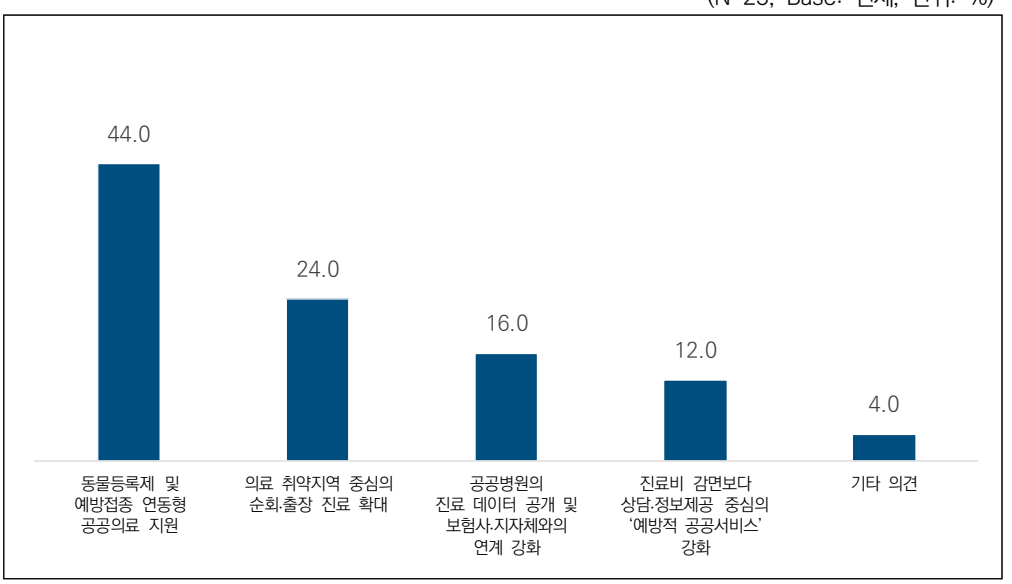
□ 소비자권익 증진을 위한 공공 혜택의 대상을 명확히 설정해야 하며, 의료 접근성 개선에 기여해야 함을 확인함

○ (공공동물의료센터가 소비자 권익 증진에 기여하기 위해 필요한 개선 방향) 공공동물의료센터가 소비자 권익 증진에 기여하기 위해 필요한 개선 방향으로 '동물등록제 및 예방접종 연동형 공공의료 지원(44.0%)', '의료 취약지역 중심의 순회·출장 진료 확대(24.0%)' 순으로 나타남

- (기타 의견) 민간 동물병원을 활용한 인센티브 기반 정책 마련(예: 차상위계층 건강검진 지원 등)

〈그림 4-24〉 공공동물의료센터가 소비자 권익 증진에 기여하기 위해 필요한 개선 방향

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



7) 표준화 제도에 대한 의견

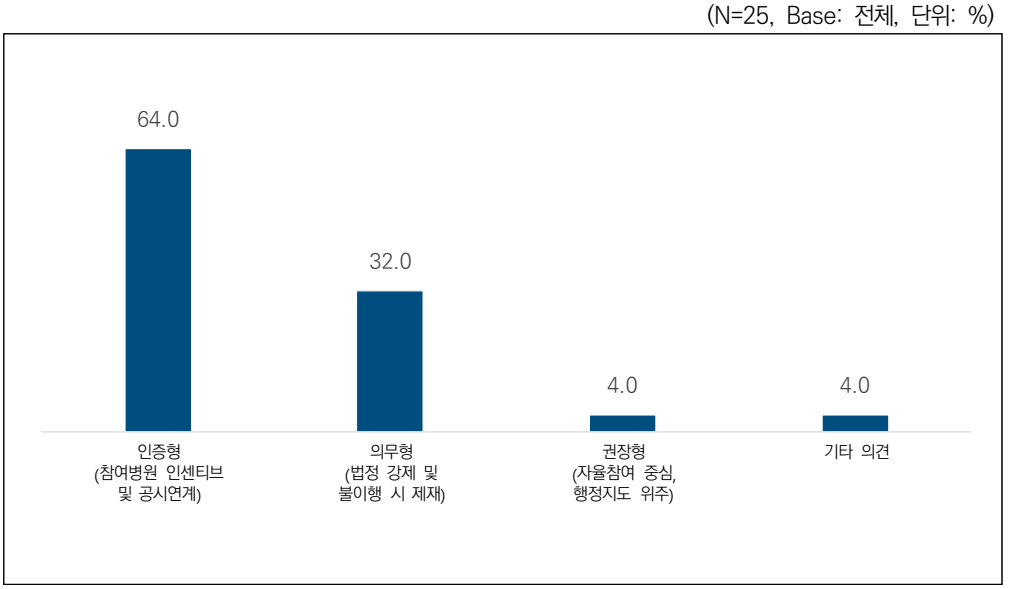
□ **단계적 접근**을 통한 **제도 정착**을 **유도**하는 것에 대한 의견이 다수 나타남

○ (반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도에 대한 의견) 반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도의 수준에 대해 '인증형(64.0%)'이 가장 높았고, 제도 도입 초기에 강제적 방식이나 단순 권장으로 인한 실효성을 약화시키기 보다 자발적 참여를 유도하고 점진적으로 의무화해 나갈 수 있도록 해야 한다는 의견이 대다수로 나타남

- 인증형 참여병원에 대한 인센티브의 예시로 세제 혜택, 공공사업에서의 우선권 부여, 정부·지자체 지원 등이 제시됨

〈그림 4-25〉 반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도에 대한 의견

(N=25, Base: 전체, 단위: %)



〈표 2-65〉 반려동물 진료비 · 코드 · 기록체계의 표준화 강도에 대한 의견

의견	조사 항목
권장형	• (단체) 사람 의료도 법적 의무가 아니며 국민건강보험에 따라 청구를 위해 사용하는 것처럼, 동물 의료가 공보험이 아니라면 권장형은 의미가 없음
인증형	• (중앙정부) 과도한 의무 부여는 수의사의 정책 수용성을 저하시켜 정책 목표 달성을 어렵게 할 우려가 있음. 의무 부여는 필요 최소한으로 하되 관련 지원을 통해 공급자와 수요자 모두 만족하는 정책을 추진하는 것이 바람직함. 권장형은 제도 정착까지 과도한 지연이 우려되며 (기존 시스템 선호도 높음 예상), 의무형은 통제 중심의 비민주적 방법으로 보임. 인센티브 제공이 적절해 보이나 예산 확보가 미지수임. • (유관기관-법) 권장형은 실효성이 부족하고, 법적 강제형은 실효성은 높으나 정부 감독 인력의 한계가 있으며, 정부 지원 없는 법정 강제는 저항을 높이고 소규모 병원의 행정 부담을 증가시키는 역효과를 낳을 수 있음. 현재는 인증형으로 마련하고, 점차 정부 예산 확보를 통해 법적 구속력을 단계적으로 상향하는 것이 바람직함. 현재 제도가 사실상 돌아가지 않는 상황이므로, 인증형으로 인센티브와 공시를 연계하여 자발적 확산을 유도하고 데이터를 축적하는 것이 현실적이며, 정보가 쌓여야 의무화도 가능해질 수 있음. • (유관기관-소비자) 의무형은 수의사 저항감으로 도입이 어려울 수 있으며, 권장형은 참여율이 저조할 수 있음. 인증형은 협력을 통한 품질 향상 및 지속적 확대 운영이 기대됨. 제도 도입 초기에는 강제적 방식보다는 자발적 참여를 유도할 수 있는 지원 방안이 적절함. 의무형 도입 시 중소형 병원의 비용·시스템 부담이 크고 EMR 확산 편차로 실효성이 저하될 우려가 있으므로, 현 단계에서는 인센티브 기반의 인증형 표준화가 가장 적절한 접근임. 인증형은 공시 혜택, 정부/지자체 지원, 보험 연계 우대 등의 인센티브로 자율 참여를 유도하며, 단계적 적용 (최소 표준 → 고도화된 표준)을 통해 장기적으로 의무형 이행 기반 마련을 촉진할 수 있음 • (단체-수의) 규제를 통한 표준화는 많은 반발과 도입 지연을 일으킬 가능성이 높으므로, 교육(디지털 EMR 지원 등)과 인센티브 정책을 통한 표준화 수립이 바람직함. • (단체-동물) 진료비 표준화는 어려우나, 코드 체계는 점진적 참여를 통해 최종적으로 의무화도 바람직해 보임. 권장형은 제도의 무용지물을 이끌 수 있고 의무형은 업계 반발로 불필요한 갈등을 유발할 수 있으므로, 단계적으로 진행해야 하며 병원 참여율을 높이기 위한 방안부터 시작해야 함. 코드/기록체계 표준화를 실제로 시행한다면 인증형으로 시작하는 것이 좋음. • (단체-소비자) 권장형은 현장에서 제대로 시행되지 않으므로, 인센티브를 주거나 인증을 하여 소비자가 알고 이용할 수 있도록 하는 것이 효과적임. 표준화 참여는 행정 부담의 증가를 유발할 수 있어 인센티브제를 통해 점진적 유도가 필요하며, 세제 혜택, 공공사업 우선권 부여, 정보화 지원 등 다양한

의견	조사 항목
	방법으로 소형병원까지 확대해야 함. • (학계) 제도 도입 초기 활용을 극대화하기 위하여 점진적으로 의무화하는 것이 좋을 것 같음. 장기적으로는 의무형으로 가야 하지만, 시일이 걸리는 문제이므로 인증형으로 시작하여 장기 전략을 수립해야 함. 법정 강제는 지나친 규제이며, 단순 권장은 실효성을 약화시키므로, 사업자의 자발적 참여를 유인하기 위한 중도책으로서 인증형 운영을 제안함. 안정화될 때까지 인증형을 적용하고 인증 병원/미인증 병원에 대한 소비자 만족도 등 조사 후 확대 (의무화 여부)를 판단하는 단계적 시행이 필요함.
의무형	• (지자체) 제도를 시행할 때 참여자-비참여자 구분은 위화감을 조성할 수 있으므로, 한꺼번에 모두 다 참여하는 것이 바람직함. 늘어나는 반려동물 양육 가구에 대비하여 사람의 보험제도와 같은 제도화가 필요함. 제도의 필요성이 인정되어 시행된다면, 법적 강제하여야 안정적인 정착에 기여할 것으로 판단됨. 소비자 권익 보호를 위해 필요함. • (유관기관-소비자) 제도의 신속한 정착을 위해 강제력이 필요함. • (유관기관-금융) 전국적으로 일괄적으로 시행되어야 정책의 효과가 있다고 생각함. • (유관기관-보험) 좀 더 강한 추진 및 제도 도입 정착이 필요함
기타	• (단체-수의) 진료비 표준화는 불가능에 가까움. 코드는 청구 행정절차 간소화로 펫보험 활성화에 도움이 될 수 있으나, 전자차트와의 매끄러운 연동이 필수적임. 기록체계 표준화도 (진료기록부 작성 방식이라면) 코드와 마찬가지로 전자차트와 연동되어 쉽게 적용 가능해야 실효성을 거둘 수 있으며, 인증형으로 시작하는 것이 좋아 보임

제4절 델파이 조사 결과 기반 전문가 간담회

1. 간담회 설계

□ 델파이 조사 결과 기반 시장 현황 및 소비자 문제 검토 및 심층 논의를 위한 전문가(반려동물 의료·보험 전문가 협의체) 간담회를 개최함

○ (대상) 델파이 조사 참여자 및 추가로 포함된 2인 포함 대내외 9명

- 정부, 학계, 기관, 단체(수의업, 보험업 등), 원내

○ (일시, 장소) 2025년 11월 13일(목), 서울강원지원 분쟁조정부회의실

2. 주요 내용

□ **(정부)** 정부의 관심과 정책의 규모가 커지고 있는 상황으로, 반려동물 의료와 보험 시장에서 활용도 높은 정책들을 지속적으로 모색하고 있음

○ (동물등록) 내장형 동물등록의 중요성과 함께 그에 대한 동물학대 의견도 제기되고 있어, 개체특성을 고려한 활용도 높은 동물등록 방안을(비문, 홍채 등) 제시하는 등 꾸준히 개선해 나가고 있음

○ (공공동물병원) 세부 국정과제에도 명시된 바와 같이 정부는 공공동물병원 조성에 대한 의지가 있으며, 기존 민간 병원에 영향을 주지 않는 방향으로 취약계층을 지원하는 등 공익성 병원 설치나 상생동물병원과 같이 바우처를 이용해 의무가 아닌 자율적 가이드라인식의 수가제를 운용하는 것으로 병원에 대한 인센티브와 결합하여 추진 예정임

○ (표준코드) 지속적으로 실무자들과 소통해 나가며 실효성을 높이고자 노력하고 있으며, 표준코드는 보험의 활성화 및 동물의료 통계를 구축하기 위한 방안으로, 지속적인 개선을 해나갈 예정임

□ **(학계)** 소비자의 반려동물 의료·보험서비스 시장의 정보 투명성 제고 방식이 중요하며, 체계적인 데이터가 필요함

○ (정보비대칭성) 소비자 입장에서 반려동물의 의료와 보험서비스 만족도와 이해도가 낮은 이유에 대한 고민이 필요함. 이는 소비자의 지식이 부족하기 때문일 수도 있으나, 정보가 투명하지 못해서일 가능성이 높아 정보비대칭성이 큰 것은 불만족의 큰 유인이 될 수 있음

○ (반려동물 보험 및 표준코드) 보험에서 가장 중요한 것은 내가 보험료를 낸 만큼의 혜택을 받는지, 형평성에 어긋남이 없는지에 대한 원칙을 다시금 생각할 필요가 있음. 표준화된 코드나 수가가 없다면 보험료 계리 방식에 대한 의문점은 지속적으로 화두가 될 수 있어, 체계적인 데이터가 필요할 것임. 수가가 아니더라도, 코드, 진료비 항목, 응대료 시설비 등 관련 통계가 너무 부족하기 때문에 소비자 불만이 많을 것이라 짐작할 수 있음 해석할 수 있음. 충분한 데이터 제공이 이뤄진다면 소비자도 이해도가 높아질 것임. 이에 반려동물의 의료시장과 정부가 얼마나 재정을 투입하여 공공의 영역으로 가져갈 것인가에 대한 부분은 반려인과 비반려인의 경계에서 검토할 필요가 있음

○ (동물등록제) 소비자들이 생각하기에 불만족이 큰 부분은 '형평성'이 어긋나는 점이 있어, 동물등록 방법 중 외장형 식별장치는 유기 가능성, 분실 위험 등으로 내장형 칩에 동의함

○ (진료비 정보) ‘신뢰재’인 의료 서비스의 경우 정보가 중요하기 때문에 진료비와 관련해서는 반려동물의 경우 편차가 심한 문제점 완화를 위해 ‘동물병원 진료비 현황 공개 시스템’을 잘 활용할 수 있도록 소비자에 적극적인 홍보 필요

□ **(기관)** 보험 공급 한계에 펫보험이 해당되고 있어, 표준화된 제도와 병원-보험사 간 데이터 연동, 동물등록제 등의 활성화가 중요함

○ (반려동물 보험) 보험의 필요성으로 보험제도는 신뢰하지만, 보험회사와 보험상품에 대한 불신이 높은 상황이기 때문에 소비자 관점에서 이를 높여나갈 필요가 있음. 진료기록, 동물등록제 등 표준화가 정착되면 보험요율 산정 등 안정될 것으로 예상됨

○ (정보비대칭성) 정보비대칭성 문제는 일회성 정보로 발생되는 것이 아니기 때문에 자동차 사고이력 관리처럼 누적관리하는 시스템이 마련되어야 보험수가 등을 관리하며 해결될 수 있을 것임

○ (동물등록) 보험사에 도덕적 해이 이슈가 있을 수 있어, 내장칩을 동물등록방법으로 일원화하는 방안에 고민할 필요가 있음

○ (공공동물병원) 취약계층이나 지방의 동물병원 접근성을 높일 수 있도록 지자체 보건소, 우체국 등에서 관리하는 방안과 같이 실효성 있는 방안들에 대해서도 제안함

□ **(보험업계)** 표준수가제 보다는 적절한 보험금 지급 심사를 위한 국가차원의 관리 시스템과 동물병원 자료 통계화가 필요함

○ (표준수가제) 해외의 경우 수가와 상관없이 보험이 운용되고 있어, 보험사 입장에서는 수가가 표준화되어야 보장이 용이하다는 점에 크게 동의 하지 않으며, 자유경쟁에 맡겨서 운용되도록 할 필요가 있음

○ (반려동물보험) 수가 표준화보다는 보험 상품의 구조나 사고에 대한 정의를 바꿔 손해율을 조정하여 반려동물 보험의 활성화를 기대할 수 있을 것임. 적절한 보험금 지급 심사를 위해서는 국가차원의 관리 시스템이 필요함

○ (진료코드) 진료코드가 실효성 있는 결과가 나올 수 있게 되기까지 동물병원 임상 원장, 교수 등과 함께 장기적인 관점으로 진행될 필요가 있음. 이를 통해 내진료를 체계화시킬 수 있고, 보험사에는 지급료 절감이 될 수 있음

○ (소비자 관점) 동물보험의 실효성을 확인하려면 내가 반려동물을 키우며 들어갈 예산 규모가 확립되어야 함. 입양 후 비용에 대해 안이한 생각이 들지 않도록 소비자 스스로 확인할 필요가 있음

○ (진료비 데이터) 동물병원 진료비 정보, 통계자료를 취득할 수 있는 다양한 경로가 필요하며, 공공의료센터(예: 상생병원 진료 센터)를 통해 정보를 취득하여 통계화할 필요가 있음

□ **(수의계)** 병원마다 투자한 상황이 달라 진료비의 편차는 생길 수 밖에 없으며, 진료코드(진단명) 표준화는 동의하나 실효성 있게 마련되어야 할 필요가 있음

○ (진료코드) 현행 수의사법에는 반려동물이라는 단어 자체가 없고, 동물진료의 권장표준 동물 범위는 개, 고양이 뿐이라 모든 동물을 포용할

수 있을지는 의문임. 내원 빈도가 높은 질병(설사, 구토, 기침 등)에 대한 코드가 명확하지 않고 복잡해 진료코드를 쓰고 싶어도 쓸 수 없는 실정임. 이에 정확성을 높일 수 있는 실효성 있는 진료 코드 마련이 시급함

○ (진료비) 진료비 편차가 심한 것은 현실적으로 병원마다 투자한 상황이 다르기 때문에 발생되는 상황이며, 동물과 직접소통이 불가해 원인규명을 위한 세균검사 등이 진료비 과다 청구로 될 수 있음.
사람은 본인부담금만 내므로 비용이 저렴하다고 생각(예: 사람 슬개골 탈구 수술비 60만원 지불, 실제 수술비 150만원)하나, 공보험이 있는 사람과 동물의 진료비는 비교할 수 없음

○ (동물등록) 펫보험의 도덕적 해이 저감과 유기동물 방지를 위해 내장형 일원화가 반드시 필요함. 이는 정부의 의지로 실현이 가능할 것으로 판단됨

○ (표준수가제) 표준수가제는 독일이 전세계에서 유일하게 도입한 국가이며, 일본, 영국에도 없는 제도임. 펫보험 활성화와 표준수가제는 관계가 없음

○ (공공동물병원) 공공동물병원은 유의미한 사업이라고 생각함. 우체국, 보건소 내에 마련하는 방안은 접근성 측면에서 좋으나 시설기준을 감안하면 불가능함. 김포의 공공동물병원 사례를 보면 공공의 의미가 퇴색되었기 때문에 서울시 사례(우리동네 동물병원)처럼 민간 동물병원을 지정하여 바우처를 지급하는 방식이 더 합리적이고 혜택을 받을 수 있을 것이라 생각됨

제5장

반려동물 의료·보험 서비스 시장 개선방안

제1절 반려동물 의료·보험 서비스 시장 핵심 개선방안
제2절 후속조치

제5장 반려동물 의료·보험 서비스 시장 개선방안

제1절 반려동물 의료·보험 서비스 시장 핵심 개선방안

1. 정보공개 제도 활용도 제고 필요

□ 현행 '진료비용 공개, 게시 제도'에 대한 **소비자 홍보**를 **강화**하고 동물병원의 참여율을 높일 수 있도록 **인센티브 부여** 등 **정책 도입**을 **고려**하여 **정보 비대칭성 완화**

○ **(인식)** 현재 시행 중인 진료비 게시 의무 및 공개 시스템을 통한 진료비 예측에 대해 전문가 80.0%가 충분하지 않다고 응답함

○ **(활용)** '진료비용 공개 제도'는 반려인의 알 권리와 진료 선택권을 보장하고자 전국, 시·도, 시·군·구 단위별 최저·최고·평균·중간 진료비용을 분석하여 공개한 것으로, 소비자는 전반적인 시장 가격 범위를 파악하고 이를 통해 진료비용을 예측하여 재정 계획을 세우는데 도움이 될 수 있음

○ **(홍보)** '진료비용 게시 제도'는 대표적인 신뢰재인, 의료 서비스에 대한 소비자의 품질 및 가격 적정성 판단을 하는데 도움이 될 수 있어 소비자에 홍보하여 동물병원 시장 신뢰성 제고 필요

○ **(한계 및 개선방안 예시)** 동물병원의 자체 제출로, 정보 누락이나 갱신 지연 등의 한계가 있기 때문에 동물병원의 적극적인 정보제공 참여가 가능하도록 **병원**에 **인센티브 부여** 등을 고려해볼 수 있음

- (예시) 지자체 포털·검색 우선 노출되거나, 투명진료 동물병원(가칭) 인증마크 부여

2. 실효성 있는 표준코드 구축

□ 내원 빈도가 높은 질병(설사, 구토, 기침 등)에 대한 정확성을 높일 수 있는 진료 코드 마련 필요

○ **(인식)** 전문가 76%가 현재 '동물진료의 권장 표준'이 진료비 예측 및 산정에 실제로 활용되는 비율이 매우 낮다고 평가

○ **(활용도)** 현행 동물진료의 권장 표준에는 내원 빈도가 높은 질병(설사, 구토, 기침 등)에 대한 진료 코드가 불충분하여 진료 현장의 활용도 보강 시급

○ **(적용 대상)** 진료 코드가 자리를 잡아가게 될 때에는 현재 적용 대상은 개, 고양이로 한정되어 있어 차차 다른 동물 종으로 확대 가능

○ **(기여도)** 표준화 제도(수가, 코드)가 동물보험 청구 및 행정 부담완화 등 시장 활성화에 기여할 수 있을 것이라 긍정적으로 평가됨(64.0%)

3. 국가 차원 데이터 구축 필요

□ 객관적인 동물병원 진료비 데이터 부재로 소비자의 진료비 및 동물보험 요율 산정, 보험금 예측 등을 위해 장기적인 관점으로 데이터 구축 필요

○ **(과제)** 단기적 가격 규제 논쟁을 넘어, 장기적인 관점에서 반려동물 의료·보험 서비스 시장의 지속가능한 데이터 인프라 구축을 최우선 과제로 추진 필요

○ **(체감 데이터)** 실제 진료비와 관련한 객관데이터 뿐만 아니라 소비자가 체감하는 데이터도 포함하여 실제 진료비 부담 완화 성과 확인 필요

○ 과학적 데이터 기반 공공동물 의료 정책에 대한 객관적 근거 마련 필요

4. 동물등록제의 실효성 제고 필요

□ 동물병원에서 **진료 시 등록번호 확인**, **현행 과태료 상향**, 미등록 시 보험 가입 제한, **동물등록 방법의 일원화** 등 동물등록제 실효성 제고를 위한 방안 마련

○ **(인식)** 전문가 80%가 동물등록제가 진료비·보험 투명성 확보에 도움이 된다고 응답하였으나, 60%는 현재 반려동물 관련 서비스 기초 데이터로의 충분한 활용이 되지 못하고 있다고 인식함

○ **(필요성)** 동물등록 강제성을 높이고, 공공서비스나 보험과 연계하여 보호자의 자발적인 등록 유인이 필요함

5. 공공동물의료센터 접근성 및 활용성 제고를 위한 방안 모색

□ 공공동물의료센터는 '민간 동물병원과의 협력·위탁 형태로 운영되는 **공공-민간 연합 모델**'과 **바우처 사업**을 통한 진료비 혜택 마련 방안 등 Two-track **시범 운영**

○ **(현황)** 공공동물의료센터는 제도가 자리 잡아가는 초기 단계로, 그 운영 방식과 기능에 대한 지속적인 논의가 필요한 상황

○ **(공공-민간 연합 모델)** 민간 동물병원과 무분별한 경쟁보다 민간이 감당하기 어려운 영역을 보완하고 효율성을 높이는 방식으로 운영되어야 함

○ **(바우처 사업)** 현재 서울시 운영 '우리동네 동물병원' 정책은 거주 취약계층의 반려동물에 한해 필수 진료(예방 접종 등), 선택진료(20만원 이내) 지원하고 있어, 해당 제도를 지자체에 맞춰 시행 고려

□ 공공동물의료센터의 소비자권익 증진을 위한 **'동물등록제 및 예방접종 연동형 공공의료 지원'**, **'의료 취약지역 중심의 순회·출장 진료 확대'** 등 정책 마련 필요

○ **(공공성)** 공공동물의료센터 취약계층의 동물 진료 및 재난재해와 같은 응급 동물 구조, 유기·유실동물 및 마당개, 방치견, 학대견 등의 진료 지원 중심으로 기초적이면서 제한적인 의료 기능 수행을 통한 공공성 확대

○ **(조례 홍보 및 활용)** 조례에 취약계층 반려동물에 대한 지원을 고시하고 있는 지자체가 다수 있으나, 소비자에게 이러한 정보가 제대로 제공되지 않고 있어 다양한 방법의 홍보와 활용 필요

〈그림 5-1〉 서울시 우리동네 동물병원 사업

6. 소비자에게 구체적 건강정보 제공을 위한 입양·분양시 표준계약서 마련

□ 입양·분양 시점 이전부터 소비자와 동물판매업자 간 정보 비대칭성이 나타나며, 현재의 계약 환경이 분쟁 유발 가능성이 높아 동물판매업자를 통해 입양·분양시 **표준계약서 의무화** 및 **법적 강제 필요**

○ **(방향)** 단순히 현재의 건강 상태만을 제공하는 일회성 정보 공개는 불충분하며, 입양·분양 시점 이전의 해당 동물에 대한 전체적인 건강관리 이력, 예방접종 및 주요 진료 이력을 체계적으로 제공할 수 있어야 함

○ **(현안) 동물보호법 시행규칙 [별표 12]**에 마련된 **계약서(반려동물 매매 계약서)** 예시 서식이 제공되고 있으나, 실제 활용률을 알기 어려우며 여전히 소비자에게 제공되는 정보가 한정적임

○ **(개선안)** 현재 마련된 **'반려동물 매매 계약서' 실효성을 높이고 소비자권익 보호 관점**에서 소비자가 **거래 단계에서부터 확인**할 수 있는 **정보**를 명확히 **명시**하고, **계약서**에 **법적 효력**을 **보장**할 필요

- 이를 위해서는 첫째, 현재 제시된 '반려동물 매매 계약서' 서식에서 **구체적인 필수 예방접종 기록 및 진료 사항**, **매도인의 설명의무 및 매수인의 설명 확인** 등과 같이 반려동물 입양·분양시 필요한 정보를 추가·포함할 필요가 있음

- 둘째, 사업자 정보를 제공받을 수 있고 반려동물판매업자에 거래 시 의무적으로 사용하도록 **표준계약서로써 법적 구속력 마련** 필요

- 셋째, 소비자에게 분양 전과 후 모두 관련 정보가 제공될 수 있도록 홈페이지 정보공시(모니터링) 관리 감독 강화와 거래 질서 확립을 위해 **지자체 합동 점검 모니터링** 제시 및 **주기적인** 시장 모니터링 필요

〈그림 5-2〉 반려동물 매매계약서(동물보호법 시행규칙 [별표 12])

반려동물 매매 계약서(예시)

1. 계약내용

매매(분양)금액	금 원 정 (₩)	인도(분양)일	년 월 일

2. 반려동물 기본 정보

동물의 종류		품 종		성별	암 / 수
출생일		부		모	
입수일		생산자/수입자 정보	업소명 및 주소, 전화번호		
털색		동물등록번호 (등록대상 동물만 적습니다)			
특징					

3. 건강상태 및 진료 사항(예방접종기록 포함)

현재 상태	[ ]양호 [ ]이상 [ ]치료 필요	중성화여부	[ ]예 [ ]아니오

	일자	질병명 또는 상태	처치내역	비고
세부 기록				

4. 분쟁해결기준

1) 구입 후 15일 이내 폐사한 경우	동종의 반려동물로 교환 또는 구입 금액 환급(다만, 소비자의 중대한 과실로 인하여 피해가 발생한 경우에는 배상을 요구할 수 없음)
2) 구입 후 15일 이내 질병이 발생한 경우	판매업소(사업자)가 제반비용을 부담하여 회복시켜 소비자에게 인도. 다만, 업소 책임하의 회복기간이 30일을 경과하거나, 판매업소 관리 중 폐사 시에는 동종의 반려동물로 교환 또는 구입가 환급
3) 계약서를 교부하지 않은 경우	계약해제(다만, 구입 후 7일 이내)

5. 매수인(입양인) 주의사항

- 반려동물의 관리에 관한 사항으로 사업자가 반려동물별로 작성합니다.
- 다만, 소비자의 중대한 과실에 해당할 수 있어 분쟁해결기준에 따른 배상이 제한될 수 있는 주의사항은 일반적인 주의사항과 구분하여 적시합니다.

위와 같이 계약을 체결하고 계약서 2통을 작성, 서명날인 후 각각 1통씩 보관한다.

년 월 일

매도인 (분양인)	주소			서명 날인	(인)
	영업등록번호				
	연락처		성명		
매수인 (입양인)	주소			서명 날인	(인)
	연락처		성명		

제2절 후속조치

□ 전문가 델파이 조사 및 간담회 결과를 정책 추진 및 언론 보도와 신규 사업 발굴 등 성과 진단의 근거자료로 활용

○ **(제공)** 공정거래위원회 시장구조거래개선과, 농림축산식품부 반려산업동물의료팀, 지자체에 반려동물 시장 개선방안 제공 및 ’26년 정책 추진에 반영

○ **(확산)** 보고서 배포 및 언론보도를 통해 분석 결과, 성과 확산

○ **(지표)** 반려동물 의료·보험 시장의 가격공정성 등 국민이 체감한 소비자지향적 개선 여부 확인 및 ’26년도 소비자시장평가지표 동물병원 서비스 시장, 반려동물 보험 서비스 시장의 지표 고도화에 활용

[참고 문헌]

- 강하영·황미진·김승화(2024). 2024 한국의 소비자시장평가지표 생산 연구, 정책연구 24-04.
- 고은희(2024). 펫보험 시장의 소비자 이슈 및 정책 시사점, 소비자정책동향, 1-23.
- 농림축산식품부(2025). 2024 동물 복지에 대한 국민 의식 조사.
- 농림축산식품부(2025). 2024 동물 복지에 대한 국민 의식 조사.
- 삼정 KPMG(2024). 다가오는 펫코노미 2.0시대, 펫 비즈니스 트렌드와 새로운 기회.

〈보도자료〉

- 농림축산식품부 보도자료(2025.4.24.), 질병명·진료행위명·진료절차 표준화로 반려동물 보험 활용길 열려...
- 한국금융경제신문(2024.4.19.). 펫보험, '불필요'인식 바뀔까.
- 한국소비자연맹(2021.11.24.), 동물병원 1회 평균 진료비 8만 4천원, 10명 중 8명 소비자 진료비 부담. 소비자 23%만 진료 전 정보 받아, 진료비 사전 정보 제공 강화 필요.

〈기사〉

- Korea JoongAng Daily(2024.02.18.). For pet owners, visit to the vet still a financially harrowing experience.
- MBC(2025.10.28.). 죽어도 아파도 답 없다‥반려동물 의료사고에 '속수무책'.

- The Korea Herald(2024.01.29.) Informing medical fees for pets in advance still in limbo.
- 약사공론(2024.11.08.). 政 ‘반려동물 알권리’ 진료기록 공개 추진에 수의사회 “반대”.
- 한국금융경제신문(2024.4.19.), 펫보험, ‘불필요’인식 바뀔까.

〈인터넷〉

- 농림축산식품부 동물병원 진료비 정보
  https://animalclinicfee.or.kr/info/payInfo.do

부 록

「반려동물 의료·보험 서비스 시장」 전문가 의견 조사(Delphi)

[부록] 「반려동물 의료·보험 서비스 시장」 전문가 의견 조사(Delphi)

「반려동물 의료·보험 서비스 시장」 전문가 의견 조사(Delphi)	ID				

안녕하십니까?
한국소비자원은 반려동물 의료 및 보험 서비스 시장의 소비자지향적 수준 제고 및 정책에 대한 국민의 목소리를 반영하기 위하여 반려동물 의료·보험 서비스와 관련된 정책·제도에 대해 귀하의 의견을 수렴하고자 합니다.
귀하께서 말씀하신 내용은 연구 목적으로만 활용되오니 솔직한 의견을 부탁드립니다.
시간을 내어 참여하여 주셔서 감사드립니다.

2025년 10월
한국소비자원 정책연구실 소비자시장연구팀

반려견 입양·분양과 관련된 문항입니다.

※ 다음을 읽고 귀하의 견해와 가장 가까운 것에 응답해주세요.

한국소비자원의 피해구제데이터 분석 결과, 반려동물의 입양·분양시에 표준계약서 부재로 소비자에게 반려동물의 건강정보가 제공되지 않아 진료비를 부담한 사례가 다수 나타났습니다.
「동물보호법」 제12조의2(동물판매업자의 준수사항)에는 "건강상태 고지" 의무가 있으나, 구체적 항목(예방접종, 유전질환, 수술이력 등)은 표준화되어 있지 않습니다. 또한 동물보호법 시행규칙 [별표12](개정 2024.5.27.)에 따르면, 동물판매업자의 경우 소비자에 계약서를 제공할 의무가 있으며, 동물매매계약서 예시가 기재되어 있습니다.

1. 반려동물 입양·분양 시 보호자가 사전에 확인할 수 있는 건강 관련 정보 제공 수준은 동물의 건강권 보장과 소비자 피해 예방 측면에서 중요한 요소입니다. 다음 중 가장 실효성이 높다고 생각되는 정보 제공 수준을 선택해 주십시오.

구분	제공 정보 범위	설명
① 기본형	기본 정보(생년월일, 품종), 최근 1개월 예방접종 기록	최소한의 기본 관리정보 제공
② 진료이력형	기본 정보, 최근 3개월 진료 이력(병명 포함), 투약 내역	단기간의 치료·약물 이력 확인 가능
③ 건강검진·유전정보형	기본 정보, 선천적/유전적 질환 유무, 최근 3개월 건강검진 결과	건강상태의 객관적 판단 가능, 유전질환 관리 기반
④ 등록·수술정보형	기본 정보, 동물등록번호, 과거 수술 이력	신원 확인과 수술 관련 리스크 관리에 유용
⑤ 통합관리형	기본 정보, 예방접종·구충·심장사상충 관리 기록, 건강검진 요약	전체적인 건강관리 수준을 종합적으로 확인 가능

2. 현재 「동물보호법 시행규칙」에 따라 반려동물 판매 시 계약서 예시 서식이 제시되어 있으나, 실제로는 서식 활용이나 핵심 정보 기재가 미흡하다는 지적이 있습니다. 입양·분양 계약의 공정성은 강화하고 분쟁 예방하기 위해, 다음 중 가장 바람직한 개선 방향은 무엇이라고 생각하십니까?

① 현행 예시 서식의 의무화를 강화하고, 계약서에 반드시 포함해야 할 핵심 항목(건강·보증·결합판매 등)을 확대하여 모든 반려동물 판매자가 이를 준수하도록 법적으로 강제해야 한다.
② 공정거래위원회 표준약관을 기반으로, 반려동물 입양 및 분양 계약서의 표준계약서를 제정하여 모든 판매자가 동일한 기준에 맞춰 계약서를 작성하도록 해야한다.
③ 각 지자체별 계약서 사용 실태를 정기적으로 점검하고, 판매자와 소비자 대상으로 계약서 작성에 대한 교육을 강화한다.
④ 최소한의 가이드라인만 제공하고, 계약서 작성시 필수적으로 작성해야 하는 사항은 관련 단체나 협회에서 안내한다.
⑤ 기타 의견: _____

반려동물 입양·분양 과정에서 일부 판매업체가 보험, 용품, 동물병원 진료 서비스 등을 패키지 형태로 결합 판매하는 사례가 꾸준히 확인되고 있습니다. 피해구제데이터 분석 결과에서도 특히 반려동물의 입양·분양시에 패키지 상품을 강매 혹은 가입을 유도하여 소비자의 선택권이 제한되거나, 취소가 불가해 소비자 피해를 받는 경우가 다수 발생하였습니다. 아래 문항들은 이러한 결합판매 관행의 개선 방향에 대한 의견을 여쭙고자 합니다.

3. 현재의 반려동물 입양·분양 과정에서 이루어지는 보험, 용품, 진료서비스 등의 결합판매에 대해 어떤 방향으로 개선이 이루어져야 한다고 생각하십니까?
① 결합판매에 대한 명확한 법적 기준 설정이 필요하다
② 소비자에게 정보 제공을 의무화하고, 선택권을 보장하는 방식으로 개선해야 한다.
③ 결합판매가 가능하더라도, 소비자가 각 상품에 대한 가격과 환불 방식을 투명하게 확인할 수 있도록 방안을 마련해야 한다.
④ 결합판매를 전면 금지하고, 개별적으로 판매하는 방식으로 전환해야 한다.
⑤ 별도의 법적 보완이 필요하지 않다고 생각한다.

4. 결합판매로 인한 소비자 피해를 줄이기 위한 방안 중 가장 실효성 있는 것은 무엇인지 선택해 주십시오.
① 표준계약서에 결합판매 관련 고지 항목 신설(보험·용품·진료 등 포함 여부 및 선택 가능 여부 명시)
② 결합상품 사전 설명·서면 동의 의무화(보호자가 선택 전 서비스 구성을 명확히 인지하도록 의무화)
③ 분리 구매 원칙 명시 및 패키지 강매 금지 (각 서비스의 개별 선택·거부권 보장)
④ 판매 후 불공정 결합 계약 해지권 신설 (사후적으로 불공정 거래 판단 시 해지·환불 가능)

진료비와 관련된 문항입니다.

최근 한국소비자원(2024)이 조사한「한국의 소비자시장평가지표」분석결과, 동물병원 서비스 시장은 소비자지향성 수준이 전체 40개 시장 중 37위로 상대적으로 낮게 나타났습니다. 특히 동물병원 서비스 시장의 가격공정성, 선택가능성 관련 소비자지향성 수준은 경고에 해당하는 것으로 나타났으며, 소비자가 기대했던 가격*보다 실제 지불 가격*을 높게 체감하는 것으로 나타났습니다. 한국소비자연맹(2020) 소비자 조사와 손해보험협회 동물보험 활성화 필요성 보고서(2023)에서도 동물병원 진료비에 대한 부담 크다는 것을 확인할 수 있습니다.

* ·기대가격: (평균) 10만 2,660원, ·지불가격: (평균)19만 1,807원

5. 소비자들이 동물병원 진료비를 '비싸다'고 인식하는 가장 주된 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

① 진료 전 예상 비용을 알기 어렵기 때문에
② 진료 항목이나 병원 규모에 따라 진료비 가격 차이가 크기 때문
③ 진료 과정에 대한 설명이나 그에 따른 비용 설명이 충분하지 않기 때문
④ 기타(직접 작성)

6. 동물병원 진료비가 사람의 진료비와 비교해 상대적으로 비싸다는 것에 얼마나 동의하십니까?

① 전혀 동의하지 않는다 ② 동의하지 않는다 ③ 어느 정도 동의한다
④ 동의한다 ⑤ 매우 동의한다

7. 그렇다면, 지불해야 하는 동물진료비는 어느정도 수준으로 형성되어야 한다고 생각하십니까? 그 이유는 무엇입니까?

동물병원 진료비는 소비자에게 예측하기 어려운 요소입니다. 국내에서는 과거 1999년 표준수가제 폐지 후, 시장 자율 체제를 기본으로 하고 있습니다. 다만, 수의사법 시행규칙 개정(2025년 8월 시행, 10월까지 계도기간)에 따라 동물병원은 병원 내부와 홈페이지(온·오프라인) 모두에 주요 진료 항목의 진료비를 게시해야 하며, 농식품부와 지자체는 일부 진료 항목에 대해 최저/최고/평균 비용을 공개하고 있습니다.

8. 현재 시행되고 있는 진료비 게시 의무 및 공개 시스템은 반려동물 보호자에 진료 품질 대비 진료비 예측에 얼마나 충분하다고 보십니까?
① 매우 불충분함(근본적인 불투명성 해소에 기여하지 못함)
② 불충분함(일부 항목 공개만으로는 예측이 어려움)
③ 어느 정도 충분함(최소한의 역할은 하고 있음)
④ 충분함(진료 품질 대비 진료비를 예측하는데 문제 없음)
⑤ 매우 충분함(시장 자율성 존중 및 정보 제공에도 매우 적절함)

9-1. 독일은 동물진료 항목에 대해 법적으로 정해진 수가표(GOT, Gebührenordnung für Tierärzte)를 적용하고 있습니다. 각 항목에는 기준요율이 설정되어 있으며, 수의사는 난이도나 시간, 위험도 등에 따라 법정 범위(1~3배, 일부 예외 4배) 내에서만 진료비를 책정할 수 있습니다. 이처럼 시장 자율성을 존중하면서 진료비 예측 가능성을 높이기 위해 특정 진료에 대한 수가 상·하한선 관리 제도에 대해 귀하의 견해와 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.
① 소비자 보호와 진료비 예측 가능성을 높이기 위한 필수적인 제도적 장치이다.
② 진료비를 명확히 제시함으로써 소비자에게 가격 투명성을 확보할 수 있는 유용한 제도이다.
③ 상·하한선 설정보다는 정보공개와 자율경쟁을 통한 시장 조정이 더 적절하다.
④ 법정 요율제는 진료의 질 저하나 산업 혁신 위축으로 이어질 가능성이 있다

9-2. 왜 그렇게 생각하십니까?

10-1. 미국의 여러 주에서는 고액 진료·수술을 시행하기 전에 보호자에게 진단·치료 계획, 위험성과 부작용, 예상비용 견적, 대안적 치료 방법 등을 사전에 설명하고 서면 동의를 받는 “사전 설명(informed consent)” 제도를 법적으로 의무화하고 있습니다. 이처럼 사전설명 제도의 국내 도입에 대해 귀하의 견해와 가장 가까운 것을 선택해 주십시오.
① 보호자의 알 권리와 소비자 권익 강화를 위해 필수적인 제도적 장치이다.
② 진료 전 충분한 설명을 통해 소비자에게 신뢰와 서비스 투명성을 높일 수 있는 바람직한 제도이다.
③ 제도 도입 시 진료 절차가 복잡해지고 의료현장의 효율성이 저하될 우려가 있어 신중한 검토가 필요하다.
④ 진료전 서면설명 의무는 수의사의 자율적 판단과 전문적 권한을 과도하게 제한할 수 있다.

10-2. 왜 그렇게 생각하십니까?

표준수가제와 관련된 문항입니다.

또한 표준수가제의 대안적 장치로 진료비 게시 제도와 함께 「수의사법」 제20조의3에 따라 동물진료에 관한 표준을 정하는 「동물 진료의 권장 표준」을 시행하여, 진료 절차 표준화 항목 100종, 질명병 3511종과 진료행위명 4930종에 대한 명칭 및 표준코드를 마련하였습니다.
다만, 의무가 아닌 '권장'으로, 실제 동물병원에서 자율적으로 도입되는 경우가 많아 병원 간 진료비 편차가 여전히 크게 나타나고 있으며, 동물보험 적용에도 표준화된 요율 없이 보험사 각자의 데이터를 기반으로 산정하고 있어 소비자의 보험상품 선택에 제한이 있습니다.

11. 「동물 진료의 권장 표준」이 소비자들에게 진료비 예측을 높이고, 진료비 산정에 실제로 활용이 되는 비율이 어느 정도라고 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

12. 표준화제도(수가·코드)가 동물보험 시장 활성화에 어느정도 기여할 것으로 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

13. 해당 표준을 보험상품 설계나 보험금 심사 과정에 연계하는 것이 보험상품 다양화와 요율 안정화에 기여할 것으로 보십니까?

① 전혀 그렇지 않다
② 그렇지 않다
③ 보통이다
④ 그렇다
⑤ 매우 그렇다

보험금 청구와 관련된 문항입니다.

보험금 청구 간소화 및 정보 연계 또한 진료비 완화에 핵심 과제입니다.
현재 국내 반려동물 진료비 청구 체계는 병원 간, 병원-보험사 간 진단명과 진료코드 불일치하고, 반려동물의 보험금 청구를 위해서 소비자는 '진료비 영수증(총액), 진료비 세부 내역서와 진료기록부/진단서(병명 포함) 등 다수의 서류를 동물병원에 요청하여 직접 보험사에 제출해야 합니다.
전자진료기록(EMR) 표준화를 통해 청구의 간편성과 신뢰성을 강화하려는 논의가 이루어지고 있으나, 아직 제도적으로 정착되지 않은 상황입니다. 반면 독일은 법정 수가표(GOT)에 기반한 표준 진단·시술 코드를 통해 진료기록-EMR-보험청구가 자동 연계되어 보험금 처리가 신속하게 이루어지고 있고, 일본 일부 보험사는 병원이 보험사에 직접 보험금을 청구(직결 청구)하는 시스템을 운영하고 있습니다.

14. 보험금 청구 자동화(전자의무기록시스템(EMR*; Electronic Medical Record) 연계) 제도는 소비자 편익 증진과 피해 예방에 실질적으로 도움이 된다고 생각하십니까?
   * 전자의무기록이 효율적이고 통일적으로 관리, 활용될 수 있도록 기록의 작성, 관리 및 보존에 필요한 전산정보시스템

① 전혀 그렇지 않다
② 그렇지 않다
③ 보통이다
④ 그렇다
⑤ 매우 그렇다

15-1. 보험금 청구 간소화를 위해 소비자에게 자동 제공되어야 할 최소한의 진료·비용 데이터 항목으로 가장 중요도가 높다고 판단되는 필수 항목을 3가지 골라주세요.

① 진단명(코드 없음)
② 진단명(코드 포함)
③ 총 진료비(영수증 총액)
④ 진료 일시(최소한의 청구 사실과 금액을 확인하는 기본 데이터)
⑤ 진료 항목별 세부 비용
⑥ 진료기록(간략한 차트)
⑦ 동물의 과거 진료 기록(3개월 이내)
⑧ 사용된 의약품명
⑨ 검사 결과지

15-2. 보험금 청구 간소화를 위해 소비자에게 자동 제공되는 진료·비용 데이터 가상 조합입니다. 각 조합은 정보 제공의 범위와 구성이 다릅니다. 각 조합을 읽고, "보험금 청구 효율성과 개인정보 보호의 균형" 측면에서 가장 바람직하다고 생각되는 안을 선택해 주세요.

1 기본 확인형: 보험금 청구 사실만 확인할 수 있도록 구성된 기본 수준	
· 진료 일시 · 총 진료비(영수증 총액)	· 진단명(코드 없음)

2 코드 연계형: 청구 검증과 보험요율 산정을 위해 필수 데이터가 포함된 표준 수준	
· 진료 일시 · 총 진료비(영수증 총액)	· 진단명(코드 포함) · 진료 항목별 세부 비용

3 임상정보 연동형: 진료 맥락을 파악할 수 있는 임상 데이터를 포함한 중간 수준	
· 진료 일시 · 총 진료비(영수증 총액)	· 진단명(코드 포함) · 사용된 의약품명 · 검사 결과지 · 진료기록(간략 차트)

4 확장정보형: 장기보험·리스크관리까지 고려한 확장형	
· 진료 일시 · 총 진료비(영수증 총액)	· 진단명(코드 포함) · 진료 항목별 세부 비용 · 검사 결과지 · 진료기록(간략 차트) · 동물의 과거 진료 기록(3개월 이내)

16. 국내에서도 보험금 청구 효율성과 소비자 편의를 높이기 위해 병원과 보험사 간 데이터를 자동 연동하는 제도 도입이 논의되고 있습니다. 이에 대해 귀하의 견해와 가장 가까운 의견을 선택해 주십시오.

① 병원과 보험사 간 데이터 자동 연동은 소비자에게 편익을 주며, 이를 위해 표준코드와 시스템 통합이 필수적이다.

② 자동 연동은 소비자 편의성을 높이는데 중요한 역할을 하지만, 데이터의 정확성과 유출 및 개인정보 보호 등 보안이 보장되지 않으면 신중히 접근해야 한다.

③ 병원과 보험사 간 자동 데이터 연동은 소비자에게 실질적인 혜택을 주기 어렵고, 민간 영역에 맡겨 자율적으로 발전시켜야 한다.

④ 자동화 시스템 도입 전, 우선적으로 진료 코드 표준화와 데이터 품질 관리 체계 구축이 먼저 이루어져야 한다.

⑤ 기타 의견: _____

17. 보험금 청구 절차 간소화를 위해 제시된 개선 방향에 대해 실효성을 평가해 주십시오. (1~5점 척도로 실효성 평가)

① 진료코드·시술코드 표준화 범위 및 활용성 확대: 현재 시행중인 권장표준을 고도화하여 보험 청구·비용 산정 등 실질적인 연계성을 강화

② 전자진료기록(EMR) 표준화 및 자동 청구 시스템 구축: 진료기록과 보험데이터를 자동으로 연계해 보호자 제출절차를 최소화

③ 병원-보험사 간 직결 청구 시스템 시범사업 도입: 일본처럼 병원이 보험사에 직접 청구하고, 보호자는 자기 부담금만 결제하는 구조 도입

④ 정부 공동 데이터 플랫폼 구축 및 관리체 일원화: 진료·보험 데이터를 통합 관리해 표준화·신뢰성·보안성을 강화

동물등록제 및 진료기록부와 관련된 문항입니다.

현재 동물등록제가 시행되고 있으나, 농림축산식품부의 동물보호의식조사(2022)에 따르면 반려동물 등록의 필요성을 느끼지 못했다는 응답 비중(27.6%)이 가장 높게 나타났습니다.

18. 현재 동물등록제가 진료·보험 등 반려동물 관련 서비스의 기초 데이터로 충분히 활용되고 있다고 보십니까?

① 전혀 그렇지 않다
② 그렇지 않다
③ 보통이다
④ 그렇다
⑤ 매우 그렇다

19. 동물등록제 강화가 진료비·보험의 투명성 확보에 어느정도 도움이 된다고 생각하십니까?

① 매우 낮다 ② 낮다 ③ 보통이다 ④ 높다 ⑤ 매우 높다

20. 등록제의 실효성을 높이기 위한 방안 중 중요도가 가장 높은 한 가지를 선택해 주십시오.

□ 과태료 상향 (현행: 20~60만원)
□ 미등록 시 보험가입 제한

☐ 병원 등록대행 의무화
☐ 지자체 등록률 인센티브 부여
☐ 진료시 등록번호 확인
☐ 기타 ( )

또한 진료기록부 교부의무화 논의는 소비자 권익과 수의사의 책임 사이에서 다양한 의견이 제시되고 있습니다. 하지만 일부에서는 진료기록부를 보호자에게 공개하게 될 경우, 보호자의 자가진료·의약품 오남용 가능성을 우려하는 목소리도 있습니다.

21. 소비자 권익을 증진하면서도 이러한 우려를 최소화하기 위해 진료기록 접근 제도를 어떤 방식으로 운영하는 것이 가장 바람직하다고 생각하십니까?
(아래의 제도 유형은 온라인·오프라인 방식을 구분하지 않으며, 진료기록 제공의 범위와 절차 구조를 기준으로 합니다.)

① 요약형 (진료정보) 자동제공제: 주요 진단명, 진료 일시, 처치·약물명 등 최소 정보를 자동 제공하고 세부기록은 요청 시만 교부
② 보호자 인증 기반 열람제: 본인인증 또는 반려동물 등록번호 인증을 거친 보호자만 진료기록을 열람·다운로드 가능하게 함
③ 의사소통 기반 교부제: 진료 후 수의사가 직접 설명한 뒤, 주요 요약기록(진단·치료계획·처방 정보)을 보호자에게 제공
④ 심사·분쟁 대응 한정 교부제: 보험금 청구나 분쟁조정, 법적 분쟁 등 정당한 사유 발생 시에만 전체 진료기록 교부를 허용
⑤ 기타 의견 (직접 작성) _____

제도와 관련된 문항입니다.

현재 지자체 및 정부 주도로 공공동물병원(공공동물의료센터) 설립이 추진되고 있으며, 경기도 등 일부 지자체를 중심으로 시행되고 있습니다. 이에 대해 일부에서는 공공의료 기능 강화와 의료 접근성 확대의 필요성을 강조하는 반면, 다른 한편에서는 기존 민간 동물병원과의 역할 조정, 운영 방식의 공공성 확보 등에 대한 제도적 보완이 필요하다는 의견도 제기되고 있습니다.
이러한 다양한 시각을 고려하여, 아래 문항들에 응답해 주십시오.

22. 공공동물의료센터가 어떤 방식으로 운영되는 것이 필요하다고 생각하십니까? (단일 선택)
☐ 민간 동물병원과의 협력·위탁 형태로 운영되는 '공공–민간 연합 모델'
☐ 공공명칭을 유지하되 실질적으로는 민간 위탁·운영 중심으로 전환
☐ 기타 의견: _____

23. 공공동물의료센터는 어떤 기능을 수행하는 것이 바람직하다고 생각하십니까? (단일 선택)
☐ 취약계층 및 응급환자 중심의 제한적 공공의료 기능 수행
☐ 광역 단위의 진료·교육·연구를 수행하는 지역거점형 의료 플랫폼
☐ 기타 의견: _____

24. 공공동물의료센터가 소비자(보호자)의 권익 증진에 실질적으로 기여하기 위해 가장 필요하다고 생각하는 개선 방향을 선택해 주십시오.
① 진료비 감면보다 상담·정보제공 중심의 '예방적 공공서비스' 강화
② 의료 취약지역 중심의 순회·출장 진료 확대
③ 공공병원의 진료 데이터 공개 및 보험사·지자체와의 연계 강화
④ 동물등록제 및 예방접종 연동형 공공의료 지원(데이터 기반 지원)
⑤ 기타 의견: _____

마지막 문항입니다.

25. 반려동물 진료비·코드·기록체계의 표준화 강도는 어느 수준이 적절하다고 생각하십니까? 그 이유는 무엇입니까?
☐ 권장형(자율참여 중심, 행정지도 위주)
☐ 인증형(참여병원 인센티브 및 공시연계)
☐ 의무형(법정 강제 및 불이행 시 제재)
☐ 기타 (의견:)
이유:

[Executive Summary]

A study on Diagnosing Pet Medical and Insurance Service Markets and Recommendations to Improve

Koh, Eun-Hee · Kang, HaYoung

Ⅰ. Research Background and Objectives

□ **(Policy Context) In 2025,** the **Korean government emphasized the importance** of **building a happy society** by **alleviating the financial burden of pet ownership** and **strengthening veterinary medical services** (National Agenda No. 80*)

* National Agenda No. 80: A society where humans and animals coexist happily (National Objective ④: A society with strong fundamentals).

□ **(Current Status)** The **pet market** is projected to continue growing (global market: USD 320 billion in 2022 → USD 493 billion in 2030; domestic market: USD 4.5 billion in 2022 → USD 10 billion in 2030), leading to an **increase in related consumer issues**.

□ **(Veterinary Service Market)** According to the analysis in the 2024 Korea Consumer Markets Evaluation Indicators (KCMEI), which assess consumer sentiment across 40 key consumer markets, the

veterinary service market ranked a **relatively low 37th**, falling into the warning zone—particularly in terms of reasonableness of prices and consumer choice.*

* The KCMEI evaluates the consumer-oriented performance of 40 markets across three sectors (14 goods, 21 services, and 5 distribution/transaction markets) based on a nationwide consumer survey of 40,000 respondents.

□ **(Pet Insurance Market)** The 2023 Consumption Life Indicators revealed that **satisfaction** in the **finance and insurance sector** was the **lowest** among 11 consumer life domains, indicating that **pet insurance services** also **require improvement** to **enhance consumer satisfaction**.

□ **(Need for Research)** Despite the **high burden of medical and insurance costs** associated with **pet ownership**, there has been **limited research** on these services, highlighting the **need for new and in-depth discussion**.

□ **(Research Objective)** This study aims to conduct an in-depth diagnosis of the **medical and insurance service markets for pets** and to **reflect** the findings in **policies** designed to **reduce consumer burden** and **enhance consumer rights.**

Ⅱ. Research Contents

□ **(Research Methodology)** This study employs multiple methods, including analysis of the **Korean Consumer Market Evaluation Indicators and consumer dispute settlement data; Delphi surveys** conducted with a **"Pet Medical and Insurance Expert Panel"; and expert roundtable discussions** to derive policy demands and improvement measures.

〈Figure 1〉 Research Flow and Methodology

	Research Flow	Methodology
Chapter 1	Introduction · Research background and objectives · Research scope and methodology	Review of the literature
Chapter 2	Current Status and Issues in the Pet Medical and Insurance Service Markets · Market characteristics and size · Diagnosis of consumer issues 1) Assessment of consumer-oriented performance 2) Analysis of dispute resolution data and identification of key consumer issues	- Analysis of public data (consumer complaints and dispute settlement cases) - Analysis of policy indicator data - Expert consultations - Review of secondary data from related institutions
Chapter 3	Institutional and Legal Issues Related to Market Controversies 1) Information asymmetry in veterinary care 2) Controversy over standardized fee schedules 3) Issues related to the issuance of medical records 4) Difficulties in making insurance claims 5) Disparities in access to veterinary services	
Chapter 4	In-depth Diagnosis of the Pet Medical and Insurance Service Market · Delphi survey of experts in pet medical and insurance industries - Government officials (Korea Fair Trade Commission, Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs), related local government officials, academics, legal and insurance-related institutions, consumer, veterinary, and animal-related organizations, and in-house researchers · Roundtable discussion regarding the results of the Delphi survey	- Delphi surveys of experts - Roundtable discussions
Chapter 5	Policy Recommendations to Improve the Market · Key recommendations to improve the pet medical and insurance service market - Enhancing utilization of information disclosure systems - Establishing effective standard codes - Building a national-level data infrastructure - Improving the effectiveness of the animal registration system - Enhancing accessibility and utilization of public veterinary medical centers - Developing standardized adoption/sales contracts to provide consumers with concrete health information	

1. Use of Data

□ **(Use of policy data) Analysis of the veterinary service market and the pet insurance service market using the 2024 Korea Consumer Market Evaluation Indicators**

○ **(Key Analyses)** In-depth diagnosis of the veterinary service market and the pet insurance service market, focusing on KCMEI (fairness of pricing, trust, availability of choice, consumer complaints and damages), as well as consumer behavior.

□ **(Use of secondary data) Analysis of consumer dispute settlement data related to pet* medical and insurance services over the past five years** (2020–August 2025).

* Keywords (7 in total): pet, puppy, kitten, companion dog, companion cat, pet dog, pet cat.

○ **(Dispute Settlement Data)** A total of 739 cases* were received over the past five years, with the number increasing continuously since 2021.* Based on these data, types of consumer harm were identified in relation to: ▲ adoption/sale and abandonment contracts, and ▲ the use of veterinary services.* 111 cases in 2020 → 95 in 2021 → 102 in 2022 → 136 in 2023 → 138 in 2024 → 157 as of August 2025.

- (Adoption/Sale and Abandonment Contracts) ① Transactions

concluded without supporting documentation such as written contracts, medical records, or vaccination certificates; ② Additional costs arising from the manifestation of underlying diseases or congenital conditions; ③ Inclusion of unfair special clauses in the contract; ④ Restrictions on consumer choice due to mandatory enrollment in bundled services; ⑤ Consumer deception through false claims of partnerships with insurance companies or discrepancies in coverage details; and ⑥ Mandatory payment of management-related fees upon abandonment.

- (Use of Veterinary Services) Refusal to issue medical records following post-surgical or post-treatment deterioration or death of the animal.

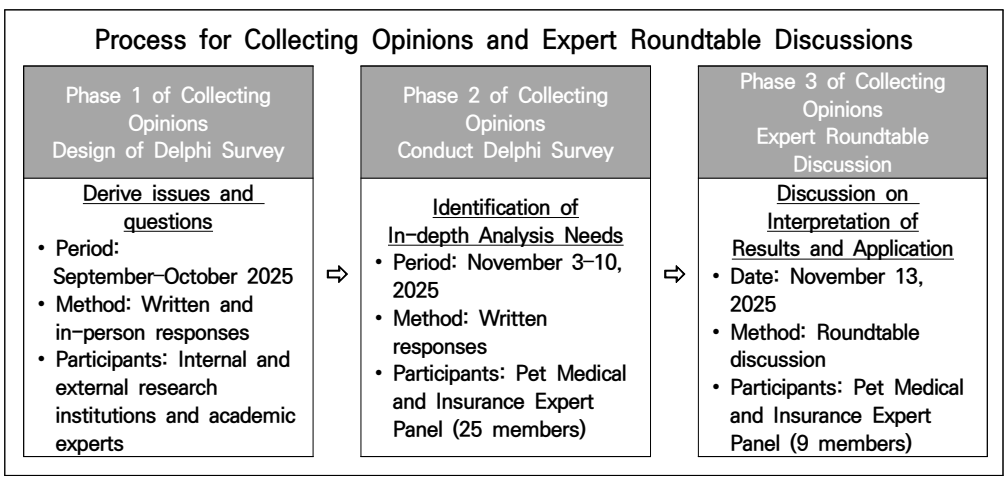
2. Expert Consultations

□ **(Pet Medical and Insurance Expert Panel)** A **"Pet Medical and Insurance Expert Panel"** consisting of experts from relevant government ministries, institutions, organizations, and academia **(27 members in total)** was **established**. A **Delphi survey** was **conducted with 25 panel members**, and a **roundtable discussion was held with 9 members, organized as a policy research consultative body.**

○ **(Composition)** The panel comprised representatives from government agencies (Fair Trade Commission; Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs), local governments, academia, legal and insurance-related institutions, and organizations representing consumers, veterinarians, and animal welfare, as well as in-house policy research experts.

□ **(Process)** ① Collection of expert opinions prior to the Delphi survey based on results of data analysis; ② Delphi survey of experts; ③ Convening of a roundtable discussion of experts from the panel (Refer to figure 2)

〈Figure 2〉 Process for Collecting Opinions and Expert Roundtable Discussions



Ⅲ. Research Results

1. Information Disclosure and Bundled Sales in Pet Adoption and Sales

□ **Information asymmetry** exists even **prior to adoption,** underscoring the **need for stronger consumer protection** and **greater transaction transparency.**

○ More than half of experts (52.0%) were of the opinion that it would be appropriate to institute an "integrated system enabling comprehensive verification of overall health status" at time of adoption/sale.

○ There is a need to establish a process to systematically record and integrate vaccination records and history of treatment prior to the point of sale.

□ The **current contractual environment** is **highly prone to disputes,** with **unclear liability in cases of damage to consumers** due to **arbitrary contract terms set** by sellers, **necessitating legal enforceability.**

○ Key improvement measures include "mandatory use and legal enforcement of existing sample contract forms (48.0%)" and "the enactment of standardized contracts (40.0%)."

□ **Mandatory disclosure of bundled sales, explicit principle of**

separate purchasing, and **guarantees of consumers' rights to verify** prices and refund policies are **required.**

○ Suggested measures for improving bundled sales were, in order, "mandatory information provision and guarantee of consumer choice (40.0%)" and "ensuring transparency in prices and refunds (36.0%)." Specific measures to prevent consumer damage included "clarifying the principle of separate purchase and prohibiting forced sales (32.0%)" and "adding a new bundled sales notification clause in the standard contract (28.0%)."

2. Consumer Perceptions of Veterinary Fees and Related Domestic and International Systems

□ **The market** is characterized by **information asymmetry** and **low trust, highlighting the importance of improving the current fee disclosure system** and **enhancing transparency.**

○ 76% of experts agreed that veterinary fees are relatively expenses compared to human medical costs, while there was a wide discrepancy regarding the appropriate level of fees, there was a consensus on the necessity for "transparency on fees."

○ Primary reasons for perceived high costs included "price variability by service item and hospital size (32.0%)" and

"uncertainty of expected costs (28.0%)." A majority of experts (80%) responded that the current "Medical Fee Posting Obligation and Disclosure System" is not adequate for predicting medical fees.

□ While the **standard fee system** generated significant **disagreement** among experts, the **advance explanation system** received a high **positive** response rate, with some suggesting **legal improvements** for areas where it differs from **domestic standards**.

○ Regarding a fee cap management system similar to the German Veterinary Fee Schedule (GOT), central government and veterinary industry experts emphasized the appropriateness of free competition and expressed concerns about a decline in quality of care. Other experts responded that it was a useful system for consumer protection and improved treatment predictability.

○ 76% of respondents responded positively to the introduction of the US advance explanation system in Korea, deeming it essential for guaranteeing the right to know and strengthening trust.

- Currently, under Article 13-2 of the Veterinarian Act, written consent is required for major treatment. However, oral notification of estimated treatment costs (Article 19) is separate and mandatory.

Therefore, opinions are divided on the need for and against requiring written notification of estimated treatment costs.

3. Feasibility and Alternatives for Introducing Standardized Veterinary Fee Systems

□ Experts agreed that the **primary goal** of **recommended standards** lies in **"procedures and codes,"** with **divergent views on enforceability** but **shared** recognition of their **importance for linkage with insurance systems**.

○ 76% evaluated current utilization of recommended standards for fee prediction as low.

○ 64% were of the opinion that standardization of fees and codes would significantly contribute to expansion of the pet insurance market.

- There were divided opinions on whether standardization of fees and codes would facilitate the selection of insurance products and prediction of insurance benefits, or whether standardization of numbers would be difficult to implement in reality due to a case in which the Fair Trade Commission ruled in favor of collusion (2009 Busan Veterinary Medical Association – Pet Vaccination Fee Guidelines), but that standardization of codes would be easy to implement through linkage with treatment charts.

4. Measures to Automate and Simplify Insurance Claims

□ **Most experts agreed on the need** for **code-based insurance systems, emphasizing standardization** and **data security** as **prerequisites.**

○ 84% responded positively to the introduction of automated insurance claims and electronic medical records (EMRs).

○ The highest response rate for the minimum medical fee and cost data item that should be provided to consumers was "diagnosis (including code) (60.0%)." "Code-linked (68.0%)" was considered the most desirable method for balancing insurance claim efficiency and privacy protection.

□ **Ensuring data security and data quality** is a **prerequisite** for efficient implementation.

○ Regarding the introduction of an automatic data linkage system between hospitals and insurance companies, experts acknowledged its potential to enhance consumer convenience (35.0%). However, they counselled a cautious approach (40.0%), including ensuring data accuracy, security, and privacy protection, as the most important factors.

○ In an evaluation of the effectiveness of measures to simplify insurance claim procedures, the most important factors were

expanding the scope and usability of standardized treatment and procedure codes (4.16 points), standardizing electronic medical records (EMRs), and automated claims (4.08 points).

5. Need for Animal Registration System and Access to Medical Records

□ **The animal registration system** emerged as a **core mechanism** for **enhancing effectiveness** and **ensuring transparency** in **veterinary** and **insurance markets.**

○ While 60.0% viewed current utilization negatively, 80% agreed that strengthening the system would improve transparency regarding vets fees and insurance.

□ The **need** for **increased enforcement** and linking it to public services and insurance to **encourage voluntary registration** was highlighted.

○ To enhance the effectiveness of the animal registration system, the most important factors were "verifying registration numbers during treatment (28.0%)," "increasing fines (24.0%)," and "restricting insurance coverage for unregistered pets (16.0%)." There were also suggestions for unifying animal registration methods (e.g., through internal microchips) and spot checks.

6. Public Veterinary Medical Centers

□ **Public veterinary centers** should **improve their efficiency** and **complement areas difficult for private markets to cover** rather than engage in indiscriminate competition with private vets.

○ (Operating Method) 60% of experts chose a "public-private partnership model operated through collaboration and outsourcing to with private veterinary hospitals." Others advocated for priority enactment of the Public Animal Healthcare Act and improved access and cost benefits through voucher programs.

○ (Function) Both "limited public healthcare functions focused on veterinary care for vulnerable populations and emergency patients" and "regional healthcare platforms providing treatment, education, and research at a metropolitan level" were chosen, with 36.0% of respondents each.

7. Opinions on Standardization Systems

□ **A phased approach** to **institutionalization** received broad support.

○ "Certification-based" models combining voluntary participation with gradual mandatory adoption were most favored (64.0%), which have the highest level of

standardization for cost, codes, and recording process.

- Tax benefits and priority access to public projects were suggested as incentives for volunteer veterinary hospitals.

Ⅳ. Policy Recommendations

1. Enhancing Utilization of Information Disclosure Systems

□ **To mitigate information asymmetry, policy measures** should be considered to **strengthen consumer awareness** of the "veterinary fee disclosure and posting system" and to increase **participation** by **veterinary hospitals through incentives**.

○ (Utilization) The "veterinary fee disclosure system" can partially assist consumers in assessing service quality and price appropriateness; therefore, promoting this system to consumers is necessary to enhance trust in the veterinary service market.

○ (Limitations and Examples of Improvement Measures) As information is submitted voluntarily by veterinary hospitals, issues with missing data or delayed updates exist. To encourage active participation in the provision of information, incentives for veterinary hospitals should be considered. Examples include priority exposure on local government portals and search platforms, and the awarding of a

certification mark for “Transparent Veterinary Clinics” (tentative name).

2. Establishing Effective Standardized Codes

□ There is an urgent need to **improve veterinary treatment codes** so that they are highly usable and reflect actual clinical processes, particularly for **frequently occurring conditions** such as diarrhea, vomiting, and coughing.

○ (Usability) Under the current recommended veterinary treatment standards, even codes for frequently occurring conditions (e.g., diarrhea, vomiting, coughing) have low usability in clinical practice and poor interoperability.

○ (Effect) Standardization systems (fees and codes) were positively evaluated as being able to contribute to market vitalization, including facilitation of pet insurance claims and reduction of administrative burdens (64.0%).

3. Necessity of Building a National-Level Data Infrastructure

□ Due to the absence of objective **data on veterinary service fees,** there is a need to build data infrastructure from a long-term perspective to support consumer fee assessment, **pet insurance premium calculation**, and insurance payout prediction.

○ (Key Task) Beyond short-term debates on price regulation, the highest priority should be placed on establishing a sustainable data infrastructure for the pet medical and insurance service markets from a long-term perspective.

○ (Perceived Data) It is necessary to verify actual outcomes in reducing the burden of veterinary expenses through consumer-perceived data.

4. Enhancing the Effectiveness of the Animal Registration System

□ **Measures to enhance the effectiveness of the animal registration system** should include verification of registration numbers during veterinary visits, increases in current administrative fines, restrictions on insurance enrollment for unregistered animals, and unification of registration methods.

○ (Necessity) There is a need to strengthen the mandatory nature of animal registration and to create incentives for voluntary registration by linking registration with public services or insurance.

5. Exploring Measures to Improve Accessibility and Utilization of Public Veterinary Medical Centers

□ **Public veterinary medical centers** should be operated on a **pilot scheme under a two-track approach**: a **"public–private partnership model** operated through cooperation or outsourcing with private veterinary hospitals" and a **voucher-based program** providing veterinary cost benefits.

○ (Public–Private Partnership Model) As public veterinary medical centers are in the early stage of institutional development, they should be operated in a manner that complements areas difficult for the private sector to cover and enhances overall efficiency.

○ (Voucher Program) Consideration should be given to implementing policies tailored to local conditions based on Seoul's "Our Neighborhood Veterinary Clinic" program, which supports essential veterinary care (e.g., vaccinations) and elective treatments (up to KRW 200,000) for pets owned by economically-challenged populations.

□ There is a **need to establish consumer rights–enhancing policies**, such as **"public medical support linked to the animal registration and vaccination systems,"** and the **"expansion of mobile and outreach veterinary services focused on medically underserved areas."**

○ (Public Interest) Public veterinary medical centers should

expand their public role by focusing on veterinary services for vulnerable populations; rescue and emergency care for animals affected by disasters; and medical support for abandoned, lost, neglected, or abused animals.

○ (Local Ordinances) Active promotion and utilization of local ordinances and public notices related to support for pets owned by vulnerable populations are required.

6. Establishing Standardized Adoption and Sales Contracts to Provide Consumers with Matter-of-Fact Health Information

□ Due to information asymmetry and a dispute-prone contractual environment existing prior to adoption or sale, standardized contracts for adoption and sales through animal sellers should be made mandatory and legally enforceable.

○ **(Improvement Measures)** The sample "Pet Sales Contract" provided in [Appendix 12] of the Enforcement Rules of the Animal Protection Act lacks legal binding force and contains limited information; therefore, it is necessary to **specify verifiable information from the transaction stage** and to **ensure legal enforceability of the contract**.

- First, **records of mandatory vaccinations and medical history, the seller's duty of explanation, and confirmation of the**

buyer's understanding should be added to and included in the "Pet Sales Contract" form.

- Second**, legal enforceability** should be **established** by adopting a **standardized contract** that provides business operator information and is mandatory for use by pet sellers in all transactions.

- Third**,** oversight of website disclosures for pre- and post-sale information provision should be strengthened, along with **joint inspections by local governments and periodic market monitoring.**

Ⅴ. Follow-up Measures

□ **The results of the expert Delphi surveys** and **roundtable discussions will be utilized as foundational evidence for policy implementation, media coverage,** and **the identification of new initiatives,** as well as **for evaluating future performance.**

○ (Provision) Policy recommendations for improving the pet market will be provided to the Korea Fair Trade Commission, the Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs, and local governments, and reflected in policy implementation in 2026.

○ (Dissemination) Results of analysis and outcomes will be disseminated in the form of a report and press releases.

○ (Indicators) These findings will be used to assess improvements in the consumer-oriented performance of the pet medical and insurance markets and to improve indicators for veterinary services and pet insurance in the 2026 production of the Korea Consumer Market Evaluation Indicators.

정책연구 25-05

반려동물 의료·보험서비스 시장 진단 및 개선방안 연구

인 쇄	2025년 12월
발 행	2025년 12월
인 쇄 인	전우용사촌(주) / 02-426-4415
발 행 인	한국소비자원 원장 윤수현
등 록	제3-348호 (1991년 5월 17일)

우편번호 27738
충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원
Tel. 043-880-5500

ISBN 979-11-5649-604-5

*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.

Executive Summary

A Study on Diagnosing Pet Medical and Insurance Service Markets and Recommendations to Improve

Koh, Eun-Hee · Kang, HaYoung

대표전화 | 043-880-5500

홈페이지 | www.kca.go.kr

주 소 | (27738) 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원

비매품/무료
93330
9 791156 496038
ISBN 979-11-5649-603-8