

시장조사 13-21

반려동물 관련 소비실태 및 개선방안

김선희

한국소비자원

- 목 차 -

I. 조사 개요	1
1. 조사 목적	1
2. 조사 내용 및 방법	2
3. 조사 기간 및 조사자	3
II. 반려동물 시장현황	4
1. 시장 규모	4
2. 일반 현황	5
III. 소비자상담 및 피해구제 현황	8
1. 소비자상담 및 피해구제 건수	8
2. 소비자상담 및 피해구제 사례	10
IV. 반려동물 관련 소비자 조사	13
1. 반려동물 내역	13
2. 입양 실태	16
3. 서비스 이용실태	20
4. 지출실태	26
5. 소비자불만 및 피해 경험	30
6. 소비자 인식	33
V. 개선방안	36
1. 동물병원의 자체 진료비 기준에 대한 정보제공 필요	36
2. 구입 계약서 제공의무 강화	37
3. 소비자 선택정보 제공 필요	37
<붙임 1> 관련 법규	39
<붙임 2> 소비자 설문지	42

- 표 목차 -

<표 2-1> 반려동물 판매업체 수	4
<표 2-2> 동물병원 수	4
<표 3-1> 반려동물 관련 소비자상담 접수 현황	8
<표 3-2> 반려동물 관련 소비자피해구제 신청 현황	9
<표 3-3> 신청이유별 소비자피해구제 현황(애완견·고양이 품목)	9
<표 3-4> 신청이유별 소비자피해구제 현황(동물병원 품목)	9
<표 4-1> 기르는 반려동물	13
<표 4-2> 기르는 반려동물 마리 수	13
<표 4-3> 강아지 품종(견종) 현황	14
<표 4-4> 고양이 종류(묘종) 현황	14
<표 4-5> 기르는 강아지·고양이 내역	15
<표 4-6> 입양처	16
<표 4-7> 입양대금 유·무료 여부	17
<표 4-8> 입양 대금(유료인 경우)	17
<표 4-9> 유료 구입자에 대한 계약서 제공 여부	18
<표 4-10> 입양처별 유료 구입자에 대한 계약서 제공 여부	18
<표 4-11> 입양시 제공자로부터 얻은 정보	19
<표 4-12> 동물병원 접종·치료 경험	20
<표 4-13> 동물병원 접종·치료 횟수	20
<표 4-14> 반려동물 진료비	21
<표 4-15> 동물병원의 조치내용 및 진료비에 관한 설명	22
<표 4-16> 동물병원 선택이유	22
<표 4-17> 미용서비스 이용 경험	23
<표 4-18> 미용서비스 요금	23
<표 4-19> 미용서비스 요금 게시 여부	24
<표 4-20> 돌봄서비스(호텔) 이용 경험	24
<표 4-21> 돌봄서비스(호텔) 1박2일 이용요금	25
<표 4-22> 반려동물 사후처리 경험	25

<표 4-23> 반려동물 사후처리 방식	25
<표 4-24> 강아지·고양이 양육가구별 월 지출비용 평균	26
<표 4-25> 강아지나 고양이 1마리 양육가구 월 지출비용 평균	27
<표 4-26> 반려동물을 위한 월평균 지출비용	27
<표 4-27> 반려동물을 위한 월 평균 지출비용(항목별)	28
<표 4-28> 사료·용품 구입처	28
<표 4-29> 지출비용에 대한 인식	29
<표 4-30> 반려동물 입양 관련 소비자불만·피해 경험	30
<표 4-31> 반려동물 입양 관련 소비자불만·피해 이유	30
<표 4-32> 반려동물 입양 관련 소비자불만·피해 처리결과	31
<표 4-33> 동물병원이나 미용서비스 이용 중 소비자불만·피해 경험	31
<표 4-34> 동물병원이나 미용서비스 이용 중 소비자불만·피해 이유	32
<표 4-35> 반려동물이 삶에 도움 되는지 여부	33
<표 4-36> 반려동물이 삶에 도움 되는 가장 큰 이유	33
<표 4-37> 반려동물 기르면서 겪은 불편사항 및 문제점	34
<표 4-38> 반려동물을 기르는데 있어 개선 필요사항	35

I. 조사 개요

1. 조사 목적

- 저출산에 따른 가족 수 감소와 독신자, 노부부 등 1~2인 가구가 증가하면서 반려동물¹⁾을 기르는 가구가 크게 늘어났고, 향후에도 지속적으로 늘어날 것으로 전망됨.
 - 2012년도 우리나라의 1~2인 가구 비율은 전체 가구의 50.5%로 추계²⁾.
 - 반려동물(강아지나 고양이)을 기르는 가구는 17.4%³⁾, 인구로는 1,000만 명에 달하고, 가정에서 기르는 강아지와 고양이는 약 700만 마리로 추정
- 그러나 이와 더불어 반려동물 소유자(보호자)가 병든 강아지를 구입한 후 보상을 제대로 받지 못하거나, 동물병원으로부터 과도한 진료비를 청구 받는 등 소비자 피해나 불만이 많이 발생하는 것으로 나타남.
- 또한 생활 주변에서는 반려동물이 내는 소음으로 인한 이웃 간의 마찰, 공공장소 출입과 관련된 이해관계 상충, 유기동물 발생 증가 등 사회적인 이해와 책임이 필요한 다양한 문제들도 쉽게 접하게 됨.
 - 유기동물 발생 현황 : 2011년 96천 마리, 2012년 99천 마리(농림축산검역본부).
- 이에 반려동물 관련 소비실태를 조사하여 반려동물을 기르는 과정에서의 소비자 불편사항이나 불합리한 제도 등 문제점을 도출하고, 이에 대한 개선방안을 제시함으로써 반려동물과 함께하는 소비자의 후생을 증진시키고자 함.

1) 伴侶動物 : 사람과 더불어 사는 동물, 정서적인 친밀감을 주는 가족의 일원과 같은 동물

2) 「인구주택총조사(2010년)에 나타난 1인 가구 현황 및 특성」, 통계청, 2012. 12.

- 2010년도 일반가구 대비 1인 가구의 비율은 23.9%로 2000년(15.5%)에 비해 8.4%p 증가

- 2012년도 가구비율 추계 : 1인 25.3%, 2인 25.2%, 3인 21.3%, 4인 20.9%

3) 국립수의과학검역원·한국갤럽, 「동물보호에 대한 국민의식 조사」, 2010. 7.

2. 조사 내용 및 방법

조사 내용	조사 방법
o 반려동물 관련 시장현황 - 시장 규모 및 일반 현황 - 관련 법규	o 자료조사 - 언론보도, 관련기관 등
o 반려동물 관련 소비실태 - 반려동물 내역 및 소유자 특성 - 반려동물 입양실태 및 사료·용품 구입실태 - 서비스(동물병원, 미용, 돌봄) 이용 및 지출실태 - 소비자불만·피해 및 개선 요청사항 등	o 온라인 설문조사 - 반려동물(개, 고양이)을 기르는 만 19세 이상 성인 1,000명
o 반려동물 관련 소비자불만·피해 현황	o 상담 및 피해 사례 분석

<온라인 설문조사 응답자 특성>

(N=1,000, 95% 신뢰수준에서 오차범위 ±3.2%)

구분		빈도 (명)	구성비 (%)	구분		빈도 (명)	구성비 (%)
성별	남성	389	38.9	지역	서울	250	25.0
	여성	611	61.1		경기·인천	334	33.4
연령	20대	398	39.8		강원	27	2.7
	30대	343	34.3		대전·충남북	83	8.3
	40대	138	13.8		광주·전남북·제주	84	8.4
	50대	67	6.7		부산·울산·경남	142	14.2
	60세 이상	54	5.4		대구·경북	80	8.0
	1인 가구	33	3.3	소득	100만원미만	13	1.3
가족구성	부부	112	11.2		100~300만원미만	217	21.7
	부모+자녀	773	77.3		300~500만원미만	420	42.0
	조부모 있는 가구	65	6.5		500~700만원미만	225	22.5
	기타	17	1.7		700만원이상	125	12.5
기른기간*	1년 미만	90	9.0	직업	사무·관련직·기술직	426	42.6
	1~3년 미만	312	31.2		학생	141	14.1
	3~5년 미만	184	18.4		경영·관리·전문·자유직	111	11.1
	5~10년 미만	209	20.9		전업주부	99	9.9
	10년 이상	205	20.5		자영업	71	7.1
					서비스·판매·영업직	62	6.2
					기타	90	9.0

* 기른기간은 이전에 길렀던 반려동물도 포함

3. 조사 기간 및 조사자

가. 조사 기간

☐ 2013. 6. 3. ~ 8. 30.(3개월)

- 설문조사 기간 : 2013. 7. 16.~ 7. 22.(7일)

나. 조사자 : 김 선 희

II. 반려동물 시장 현황

1. 시장 규모

- 대표적인 반려동물인 반려견 관련 국내 시장 규모는 1995년 5,000억 원에서 2010년 1조 8,000억 원으로 성장하였고,⁴⁾ 2020년에는 6조원 규모로 증가할 것으로 전망됨.
- 관련 시장(1.8조원) 중 의료 및 미용시장 1.1조원, 사료 및 식품시장 4,957억원, 의류 및 용품 1,836억원 등으로 추정
- 개, 고양이 등 가정에서 반려의 목적으로 기르는 동물의 판매업체 수는 전국적으로 1,850개에 달하고, 전국의 동물병원 수는 3,896개에 이름(농림축산검역본부 동물보호관리시스템).

<표 2-1> 반려동물 판매업체 수

단위 : 명, (%)

지역	동물병원 수	지역	동물병원 수
서울	319	경기	548
인천	75	강원	81
대전·충남북·세종	228	광주·전남북	146
부산·울산·경남	293	대구·경북	150
제주	6	계	1,846

* 출처 : 농림축산검역본부 동물보호관리시스템, 총 1,850개 중 4개는 지역 확인 안됨

<표 2-2> 동물병원 수

단위 : 명, (%)

지역	동물병원 수	지역	동물병원 수
서울	806	경기	891
인천	164	강원	118
대전·충남북·세종	409	광주·전남북	424
부산·울산·경남	567	대구·경북	440
제주	77	계	3,896

* 출처 : 농림축산검역본부 동물보호관리시스템

4) 농촌진흥청, 「견우시대(犬友時代)」 - 반려견 산업 다시보기 제43호(2011.11.23.), pp. 7

- 최근 대기업이나 대형마트가 반려동물 시장에 진출하면서 동물병원, 용품판매, 미용서비스, 호텔·유치원 등이 복합된 반려동물 복합매장(종합공간)이 증가하는 추세임.
- 몰리스펫샵(이마트), 펫가든(롯데마트), 아이러브펫(홈플러스), 이리온(대한제분), 쿨펫(대형마트, 백화점, 쇼핑몰 등에 110개 지점 운영) 등

2. 일반 현황

가. 소비자분쟁해결기준

- 소비자분쟁해결기준(2010.1.29. 개정 기준) 상 애완동물(개와 고양이)을 구입한지 15일 이내 폐사 시 동종의 애완동물로 교환 또는 구입가 환급이 가능하고, 구입 후 15일 이내 질병 발생 시 판매업소(사업자)가 제반 비용을 부담하여 회복시켜 소비자에게 인도하도록 되어 있음.
- 계약서 미교부 시 계약해제(단, 구입 후 24시간 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 판매 당시의 특징사항 ④ 면역 및 기생충 접종기록
 - ⑤ 수의사의 치료기록 및 약물투여기록 등 ⑥ 판매당시의 건강상태
 - ⑦ 구입 시 구입금액과 구입날짜
- ※ 동물보호법 시행규칙 [별표10](영업자의 준수사항) 상 “동물판매업자는 「소비자기본법 시행령」 제8조 제3항에 따른 소비자분쟁해결기준에서 정하는 계약서를 판매 시에 제공하여야 하며, 수의사의 치료기록 등 7가지 사항을 반드시 포함하여야 한다.”고 규정하고 있으나, 위반 시 벌칙 규정은 없음.
- 또한 동 규정 상 “동물판매업자가 판매 또는 거래할 수 있는 동물의 월령은 개·고양이의 경우 2개월 이상”으로 되어있음(*관련 법규 첨부).

나. 동물병원 진료비

- 현재 동물 진료비에 대해서는 현재 기준이 없어, 병원마다 진료비 금액에 차이가 있음.
 - 정부는 1999년 동물병원의 담합을 막고, 자율경쟁을 도입하겠다는 취지로 동물의료수가제를 폐지
- 동물병원 진료비는 건강보험이 적용되지 않아 인(人)병원의 진료비와 비교하여 높은 수준이고, 현재 사(私)보험도 미미한 수준이어서 동물의 질병 발생 시 소비자 부담이 큼.
 - 비싼 진료비는 유기동물을 발생시키는 원인 중 하나로 작용
 - 2008년 애완동물 열풍 당시 등장했던 애견보험(私보험)이 2년 만에 일제히 사라진 후, 2011년 11월 '○○화재'에서 피보험견의 상해, 질병 치료비와 배상까지 책임지는 애견의료보험 출시(연합뉴스, 2012.2.2.)

다. 동물등록제

- 농림축산식품부는 동물과 그 소유자에 대한 정보를 등록 관리함으로써 동물을 잃어버린 경우 신속하게 주인을 찾아주고, 동물 유기행위를 억제하기 위하여 2013.1.1.부터 동물등록제를 전국적으로 확대 시행함.
 - 등록대상 동물(3개월령 이상 개)의 소유자는 해당 동물을 시·군·구청에 등록하여야 함(동물보호법 제12조, *관련 법규 첨부).
 - 내장형 무선식별장치 개체 삽입, 외장형 무선식별장치 부착, 등록인 식표 부착 중 1가지 방법을 선택하여 등록(등록내용 : 등록번호, 소유자 인적사항)
 - 반려동물을 잃어버렸을 때 동물보호관리시스템(www.animal.go.kr) 상 동물등록정보를 통해 소유자를 찾을 수 있음.

라. 반려동물 외출 관련 규정

- ☐ 반려동물(등록대상 동물)을 동반하고 외출할 때에는 농림축산식품부령으로 정하는 바에 따라 목줄 등 안전조치를 하여야 하며, 배설물이 생겼을 때에는 즉시 수거하여야 함(동물보호법 제13조 2호).
- ☐ 반려동물(등록대상 동물)의 유실·유기 또는 공중위생상의 위해 방지를 위하여 필요할 때에는 시·도의 조례로 정하는 바에 따라 소유자등으로 하여금 등록대상동물에 대하여 예방접종을 하게 하거나 특정 지역 또는 장소에서의 사육 또는 출입을 제한하게 하는 등 필요한 조치를 할 수 있음(동물보호법 제13조 3호).

Ⅲ. 소비자상담 및 피해구제 현황

1. 소비자상담 및 피해구제 건수

- 반려동물 관련 소비자상담 접수 현황을 살펴보면 2011년 3,650건, 2012년 3,829건, 2013년 상반기 2,064건으로서, 매년 꾸준히 접수되는 것으로 나타남.
- 최근 2년 반 동안의 소비자상담 건수를 품목별로 살펴보면 반려동물(애완견, 애완고양이)이 전체(9,543건)의 71.5%를 차지하였고, 동물병원은 10.0%, 애완동물 식품, 용품이 5.2% 등으로 나타남.
- 반려동물 관련 피해구제 신청 건수는 2010년 130건, 2011년 122건, 2012년 170건, 2013년 상반기 80건으로 나타남.
- 최근 3년 반 동안의 피해구제 신청 건수는 반려동물(애완견, 애완고양이)이 전체(502건)의 85.1%로 다수를 차지하였고, 그 다음으로 동물병원이 6.6%, 애완동물 용품이 5.8% 등이었음.

〈표 3-1〉 반려동물 관련 소비자상담 접수 현황

단위 : 건, (%)

구분	2011년	2012년	2013년 6월말	계
애완견	2,285(62.6)	2,487(65.0)	1,305(63.2)	6,077(63.7)
애완고양이	283(7.8)	297(7.8)	163(7.9)	743(7.8)
동물병원	397(10.9)	349(9.1)	208(10.1)	954(10.0)
애완동물 식품 용품	161(4.4)	161(4.2)	170(8.2)	492(5.2)
애완동물 미용서비스	77(2.1)	74(1.9)	34(1.6)	185(1.9)
애완동물기타	447(12.2)	461(12.0)	184(8.9)	1,092(11.4)
계	3,650(100.0)	3,829(100.0)	2,064(100.0)	9,543(100.0)

* 소비자상담시스템, 피해구제시스템 상 반려동물의 품목명은 애완동물로 되어있음.

〈표 3-2〉 반려동물 관련 소비자피해구제 신청 현황

단위 : 건, (%)

구분	2010년	2011년	2012년	2013.6	계
애완견	100(76.9)	87(71.3)	131(77.1)	50(62.5)	368(73.3)
애완고양이	10(7.7)	18(14.8)	23(13.5)	8(10.0)	59(11.8)
동물병원	11(8.5)	8(6.6)	8(4.7)	6(7.5)	33(6.6)
애완동물용품	5(3.8)	6(4.9)	5(2.9)	13(16.3)	29(5.8)
애완동물사료	1(0.8)	1(0.8)	3(1.8)	3(3.8)	8(1.6)
기타	3(2.3)	2(1.6)	-	-	5(1.0)
계	130(100.0)	122(100.0)	170(100.0)	80(100.0)	502(100.0)
증가지수	100	93.8	130.8	123.1	-

* 기타 : 2010년 3건 - 미용서비스, 2011년 2건 - 애견(훈련)학교

- 최근 3년 반 동안의 반려동물 관련 소비자피해구제 사건 중 ‘애완견·고양이 품목’ 사례(427건)를 피해구제 신청이유별로 살펴보면, 구입 직후 폐사, 질병 발생 등의 ‘품질 상 문제’ 91.1%, ‘계약해제’ 4.9%, ‘계약불이행’ 3.5% 등으로 나타남.

〈표 3-3〉 신청이유별 소비자피해구제 현황(애완견·고양이 품목)

단위 : 건, (%)

품질(91.1)					계약해제(4.9)		계약불이행(3.5)			서비스	계
폐사	질병	기형, 장애	치료비 보상	교환상 문제	계약 해제	미성년 계약	종다름 · 잡종	미 인도	혈통서 · 월령	교배 부작용	
258 (60.4)	110 (25.8)	9 (2.1)	8 (1.9)	4 (0.9)	16 (3.7)	5 (1.2)	7 (1.6)	3 (0.7)	5 (1.2)	2 (0.5)	427 (100.0)

- ‘동물병원 품목’ 사례(33건)의 경우 피해구제 신청이유는 진료 중 폐사, 수술미흡 등의 ‘품질 상 문제’가 81.8%, ‘진료비 과다’가 9.1% 등이었음.

〈표 3-4〉 신청이유별 소비자피해구제 현황(동물병원 품목)

단위 : 건, (%)

품질(81.8)				진료비 과다	기타	계
진료 중 폐사	수술 미흡 · 부작용	진단 지연	오진, 검사 오류			
14 (42.4)	8 (24.2)	3 (9.1)	2 (6.1)	3 (9.1)	3 (9.1)	33 (100.0)

* 기타 : 강아지 건강프로그램 해지, 약품대금 환급 등

2. 소비자상담 및 피해구제 사례

◇ 분양 직 후 질병발생

A씨는 2013. 6. 동물판매업체에서 89만원에 분양받은 반려견이 분양 다음날 설사를 하여 판매업체에 인도함. 1주일 후 데려오면서 업체에서 “장염 또는 홍역 이외의 질병 발생시 책임을 묻지 않는다”는 각서 작성을 요구하여 서명함. 다음날 구토를 하여 다른 병원에 가보니, 코로나바이러스 감염으로 확인되어 업체에 인도한바 구입가 환급을 원함.

◇ 분양 직 후 질병발생 폐사

B씨는 2013. 4. 동물판매업체에서 40만원에 분양받은 반려견이 3일만에 토하고 설사를 하여, 업체에 데려다 준 후 2개월 된 강아지를 재분양 받음. 재분양 받은 강아지도 2일 후 설사를 시작하여 동물병원에 가보니 바이러스에 감염되었다고 하며, 1개월 갓 넘은 강아지라고 함. 업체에 치료비 20만원을 보상해 줄 수 있느냐고 문의하니 불가하다고 하여, 그냥 치료하였으나 결국 폐사함. 업체에서는 20만원을 내면 다른 강아지를 또 분양해 주겠다고 하는데, 구입가 환급을 원함.

◇ 분양 직 후 질병발생 폐사

C씨는 2013. 2. 동물판매업체에서 고양이를 130만원에 분양받음. 3일 후 고양이의 상태가 좋지 않아 동물병원에 가보니, 범백혈구감소증이라고 하여 업체에 인도함. 5일후 폐사하여 업체에 구입가 환급을 요구하니, 30만원을 추가로 부담하면 재분양 해주겠다고 함.

◇ 치과치료 중 사망

D씨는 2012. 6. 치아 스케일링을 위해 반려견을 동물병원에 맡김. 반려견의 초조한 성격이 걱정되어 문의하니 응급치료중 이라고 하였고, 얼마 후 심장에 문제가 있었다며 죽었다고 함.

◇ 치료비 과다

E씨의 반려견은 2012. 8. 놀다가 머리부위 피부가 1.5cm 정도 찢어지는 상처를 입어, 동물병원에서 혈액검사를 하고 봉합시술을 받음. 치료비가 25만원 소요되었는데 과다한 것 같음.

◇ 사전 고지 금액보다 진료비 과다 청구

F씨의 반려견은 2012. 7. 음식물을 먹다 감자가 목에 걸려 동물병원에서 진료 받음. 방사선 검진 후 진료비가 2만원이라고 하였으나 나중에는 98,000원이라고 함.

◇ 진료비에 관한 사전 설명 미흡

G씨는 2012. 10. 노령견의 종합검진을 위해 동물병원에 가니, 상담도 없이 10가지 정도 검사를 하고 65만원을 청구함.

◇ 진료 기록 주지 않음

H씨는 2013. 1. 동물병원에서 6일간 반려견을 치료하였으나(진료비 170만원) 비용이 부담되고 다른 병원에서 치료를 받아보고자 진료기록 발부를 요청함. 몇 차례 거절당한 후 3일 만에 진료기록을 떼게 되었는데 기록 작성을 지체하는 바람에 다른 병원의 예약시간에 가지 못하게 되었고, 결국 원래 병원에서 하루 더 치료받다 사망함.

◇ 미용서비스 중 상처

I씨는 2013. 4. 동네 동물병원에서 반려견의 미용서비스를 받았는데, 미용 후 밴드를 붙여 놓은 부분이 있어 집에 와서 살펴보니 살이 패인 수준으로 여러 군데 상처가 있었음. 치료비가 들 것 같아 미용비의 환급을 요구하였으나 거절당함.

◇ 미용서비스 후 피부염

J씨는 2013. 4. 동물병원에서 반려견의 미용서비스를 받은 후 피부염이 생김. 다른 병원에 가보니 불결한 미용도구를 사용할 경우 생기는 피부염이라고 하는데, 치료비 보상을 원함.

◇ 용품에 상해

K씨는 2013. 5. 동물판매업체에서 반려견을 구입하면서 울타리를 같이 구입함. 반려견이 울타리의 날카로운 쇠창살에 눈을 찔려 병원에서 응급 조치함. 울타리 환급 및 치료비 보상을 원함.

◇ 간식 먹은 후 구토

L씨는 2013. 1. 애견용 간식을 구입하여 반려견에게 주었는데, 먹고 구토와 설사를 심하게 함. 판매처에서 방문하여 반려견의 상태를 확인하였는데 치료비 보상을 미룸.

IV. 반려동물 관련 소비자 조사

- ※ 2013년 7월 현재 반려동물(강아지와 고양이)을 기르는 가구의 19세 이상 소비자 1,000명을 대상으로 "반려동물 관련 소비실태"를 온라인 설문조사함.
- * 반려동물이 여러 마리이면 설문 중 1마리에 대한 응답이 필요한 경우 가장 최근 입양한 동물에 관하여 응답하도록 함(강아지와 고양이를 함께 기르는 응답자는 강아지, 고양이에 대하여 각각 응답)

1. 반려동물 내역

가. 기르는 반려동물 마리 수

- 조사대상자(1,000명)는 강아지만을 기르는 경우가 71.9%(719명), 고양이만을 기르는 경우 13.5%(135명), 강아지와 고양이를 함께 기르는 경우 14.6%(146명)인 것으로 나타남.

<표 4-1> 기르는 반려동물

단위 : 명, (%)

강아지만	고양이만	강아지+고양이	계
719(71.9)	135(13.5)	146(14.6)	1,000(100.0)

- 조사대상 가구 당 기르는 반려동물의 수는 1마리가 67.4%로 가장 많았고, 2마리 23.7%, 3마리 4.8% 등이었음.

- 가구당(1,000명) 평균 1.5마리의 반려동물을 기르는데, 강아지만 기르는 경우(719명) 1.26마리, 고양이만 기르는 경우(135명) 1.43마리, 강아지와 고양이를 함께 기르는 경우(146명) 2.86마리로 나타남.

- * 강아지 소유자(865명) 1.28마리, 고양이 소유자(281명) 1.41마리

<표 4-2> 기르는 반려동물 마리 수

단위 : 명, (%)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	계
강아지만	576	118	17	3	3	1	-	-	-	1	719
고양이만	98	27	6	-	2	1	-	1	-	-	135
강아지+고양이	-	92	25	16	7	3	2	-	1	-	146
계	674 (67.4)	237 (23.7)	48 (4.8)	19 (1.9)	12 (1.2)	5 (0.5)	2 (0.2)	1 (0.1)	1 (0.1)	1 (0.1)	1,000 (100.0)

나. 품종

- 기르는 강아지의 품종(865명)을 살펴보면 말티즈가 가장 많았고(24.9%), 그 다음으로 시추(15.3%), 푸들(9.7%), 요크셔테리어(8.4%), 진돗개(6.6%), 치와와(5.1%) 등의 순이었음.

<표 4-3> 강아지 품종(견종) 현황

단위 : 명, (%)

견종	빈도(%)	견종	빈도(%)	견종	빈도(%)
말티즈	215(24.9)	코카스파니엘	22(2.5)	시베리안허스키	7(0.8)
시추	132(15.3)	믹스견	21(2.4)	삽살개	6(0.7)
푸들	84(9.7)	골든리트리버	17(2.0)	발바리	5(0.6)
요크셔테리어	73(8.4)	비글	13(2.5)	말라무트	5(0.6)
진돗개	57(6.6)	페키니즈	12(1.4)	불독	4(0.5)
치와와	44(5.1)	닥스훈트	11(1.3)	풍산개	4(0.5)
포메라니안	38(4.4)	미니핀	8(0.9)	모름	32(3.7)
슈나우저	28(3.2)	스피츠	7(0.8)	기타	20(2.2)
계	865(100.0)				

- 기르는 고양이의 품종(281명)을 살펴보면 페르시안이 가장 많았고(17.8%), 그 다음으로 코리안숏헤어(16.7%), 삼(11.0%), 러시안블루(10.0%), 터키쉬앙고라(9.3%), 아비시니안(5.0%) 등의 순이었으며, '모름'이라고 응답한 경우도 21.0%나 되었음.

<표 4-4> 고양이 종류(묘종) 현황

단위 : 명, (%)

묘종	빈도(%)	묘종	빈도(%)	묘종	빈도(%)
페르시안	50(17.8)	터키쉬앙고라	26(9.3)	스코티쉬폴드	3(1.1)
코리안숏헤어	47(16.7)	아비시니안	14(5.0)	소말리	2(0.7)
삼	31(11.0)	맹크스	5(1.8)	모름	59(21.0)
러시안블루	28(10.0)	아메리칸숏헤어	3(1.1)	기타	13(4.6)
계	281(100.0)				

다. 성별, 연령, 몸무게

□ 강아지의 성별은 암컷 56.5%, 수컷 43.5% 이었음.

- 연령은 1~3년 미만(38.6%), 5~10년미만(21.7%), 3~5년 미만(17.6%), 10년이상(13.2%), 1년 미만(8.9%)의 순으로 나타남.
- 몸무게는 3kg이내의 소형견 가장 많았고(35.1%), 그 다음으로 3kg초과 ~5kg 이내(32.8%), 5kg초과 ~10kg 이내(21.3%), 10kg 초과(10.8%)로 나타남.

□ 고양이의 성별은 암컷 61.6%, 수컷 38.4% 이었음.

- 연령은 1~3년 미만(59.1%), 3~5년 미만(15.6%), 5~10년 미만(12.6%), 1년 미만(11.4%), 10년 이상(1.5%)의 순으로 나타남.
- 몸무게는 3kg초과 ~5kg 이내가 가장 많았고(43.1%), 그 다음으로 3kg 이내(40.9%), 5kg초과 ~10kg 이내(12.8%), 10kg 초과(3.2%)로 나타남.

<표 4-5> 기르는 강아지·고양이 내역

단위 : 명, (%)

구분		강아지		고양이	
		빈도	(%)	빈도	(%)
성별	암	489	(56.5)	173	(61.6)
	수	376	(43.5)	108	(38.4)
연령	1년 미만	77	(8.9)	32	(11.4)
	1~3년 미만	334	(38.6)	166	(59.1)
	3~5년 미만	152	(17.6)	44	(15.6)
	5~10년 미만	188	(21.7)	35	(12.6)
	10년 이상	114	(13.2)	4	(1.5)
몸무게	3kg 이내	304	(35.1)	115	(40.9)
	3kg초과 ~5kg 이내	284	(32.8)	121	(43.1)
	5kg초과 ~10kg 이내	184	(21.3)	36	(12.8)
	10kg 초과	93	(10.8)	9	(3.2)
계		865	(100.0)	281	(100.0)

2. 입양 실태

가. 입양처

- 조사대상자(1,146명)가 반려동물을 입양한 곳은 ‘친구, 친지’가 절반 이상 이었고(51.7%), 그 다음으로는 일반분양센터(17.4%), 동물병원(9.1%), 인터넷 개인간 거래(7.2%) 등으로 나타남.
- 강아지(865명)는 ‘친구, 친지’로 부터가 가장 많았고(53.9%), 그 다음으로 는 일반분양센터(19.3%), 동물병원(9.4%), 인터넷 개인간 거래(6.0%) 등 이었음.
 - 고양이(281명)도 ‘친구, 친지’로 부터가 가장 많았고(45.2%), 그 다음으로 는 일반분양센터(11.4%), ‘버려진 동물을 데려옴’(11.0%), 인터넷 개인간 거래(10.7%) 등이었음.

<표 4-6> 입양처

단위 : 명, (%)

구분	강아지		고양이		계	
	빈도	(%)	빈도	(%)	빈도	(%)
친구, 친지	466	(53.9)	127	(45.2)	593	(51.7)
일반분양센터	167	(19.3)	32	(11.4)	199	(17.4)
동물병원	81	(9.4)	23	(8.2)	104	(9.1)
인터넷 개인간 거래	52	(6.0)	30	(10.7)	82	(7.2)
집에서 기르던 동물이 나눔	31	(3.6)	12	(4.3)	43	(3.8)
반려동물 복합매장*	24	(2.8)	10	(3.6)	34	(3.0)
길거리 판매자	15	(1.7)	5	(1.8)	20	(1.7)
동물보호센터	11	(1.3)	7	(2.5)	18	(1.6)
버려진 동물 데려옴	10	(1.2)	31	(11.0)	41	(3.6)
인터넷쇼핑몰	3	(0.3)	1	(0.4)	4	(0.3)
농장	3	(0.3)	-	-	3	(0.3)
기타	2	(0.2)	3	(1.1)	5	(0.4)
계	865	(100.0)	281	(100.0)	1,146	(100.0)

* 반려동물 복합매장은 아이러브펫, 몰리스펫샵, 펫가든, 이리온 등

나. 입양 대금

- 조사대상자(1,146명) 중 반려동물 입양시 대금을 지급한 경우는 38.6%이었음. 강아지의 경우는 41.5%, 고양이의 경우는 29.5%로 나타남.

<표 4-7> 입양 대금 유·무료 여부

단위 : 명, (%)

구분	유료	무료	계
강아지	359(41.5)	506(58.5)	865(100.0)
고양이	83(29.5)	198(70.5)	281(100.0)
계	442(38.6)	704(61.4)	1,146(100.0)

- 대금을 지급한 경우 금액은 10만원~30만원 미만(40.3%), 30만원~60만원 미만(34.8%), 10만원 미만(14.0%), 60만원 이상(10.9%)의 순이었음.
- 평균 금액은 312,602원 이었으며, 강아지 318,607원, 고양이 286,627원으로 나타남.

<표 4-8> 입양 금액(유료인 경우)

단위 : 명, (%)

구분	10만원 미만	10~30만 원 미만	30~60만 원 미만	60만원 이상	계
강아지	43(12.0)	143(39.8)	132(36.8)	41(11.4)	359(100.0)
고양이	19(22.9)	35(42.2)	22(26.5)	7(8.4)	83(100.0)
계	62(14.0)	178(40.3)	154(34.8)	48(10.9)	442(100.0)

* 평균 구입대금 전체 : 312,602원, 강아지 : 318,607원, 고양이 286,627원

다. 계약서 제공

- 반려동물 입양 시 대금을 지급한 유료 구입자(442명)가 계약서를 제공 받은 경우는 36.9%로 나타남.

- 유료 구입자(442명)가 계약서를 제공받은 비율을 주요 입양처 별로 살펴본 결과 일반분양센터 52.7%, 동물병원 57.3%, 반려동물 복합매장 65.0% 등이었고, 인터넷 개인간 거래(7.5%) 및 길거리 판매자(5.9%)는 10% 미만으로 나타남.

<표 4-9> 유료 구입자에 대한 계약서 제공 여부

단위 : 명, (%)

구분	제공	미제공	계
강아지	129(35.9)	230(64.1)	359(100.0)
고양이	34(41.0)	49(59.0)	83(100.0)
계	163(36.9)	279(63.1)	442(100.0)

<표 4-10> 입양처별 유료 구입자에 대한 계약서 제공 여부

단위 : 명, (%)

구분	강아지		고양이		계			
	제공	미제공	제공	미제공	제공	미제공	전체	제공율
일반분양센터	74	71	15	9	89	80	169	(52.7)
동물병원	34	33	13	2	47	35	82	(57.3)
반려동물 복합매장	8	7	5	0	13	7	20	(65.0)
인터넷 개인간 거래	5	40	0	22	5	62	67	(7.5)
친구, 친지	5	56	0	10	5	66	71	(7.0)
길거리 판매자	1	14	0	2	1	16	17	(5.9)
인터넷쇼핑몰	1	1	1	0	2	1	3	(66.7)
농장	1	2	0	0	1	2	3	(33.3)
기타	0	6	0	4	0	10	10	(0.0)
계	129	230	34	49	163	279	442	(36.9)

라. 입양시 제공받은 정보

- ☐ 반려동물 입양시 동물에 관한 주요 정보를 제공받은 비율을 살펴보면 확인이 용이한 '성별'을 제외하면, '품종'(81.6%)이나 '예방접종 내역'

(73.0%)은 상대적으로 높게 나타났고, '치료내역 및 건강상태'(59.9%)와 '순·잡종여부'(60.1%)는 낮게 나타남.

- 일반분양센터에서는 '치료내역 및 건강상태'가 가장 낮게 나타났고 (58.3%), 동물병원과 인터넷 개인간 거래에서는 '순·잡종여부'가 낮게 나타났으며(각각 59.6%, 41.5%)', 반려동물 복합공간에서는 '연(월)령'과 '치료내역 및 건강상태'(각각 67.6%)가 낮게 나타남.

<표 4-11> 입양시 제공자로부터 얻은 정보(중복응답, 주요 분양처별)

단위 : 명, (%)

구분	분양센터 (199)	동물병원 (104)	개인간 거래(82)	복합공간 (34)	계 (419)
품종	171 (85.9)	80 (76.9)	62 (75.6)	29 (85.3)	342 (81.6)
성별	177 (88.9)	94 (90.4)	77 (93.9)	32 (94.1)	380 (90.7)
순·잡종여부	131 (65.8)	62 (59.6)	34 (41.5)	25 (73.5)	252 (60.1)
연(월)령	122 (61.3)	63 (60.6)	63 (76.8)	23 (67.6)	271 (64.7)
예방접종 내역	151 (75.9)	72 (69.2)	57 (69.5)	26 (76.5)	306 (73.0)
치료내역 및 건강상태	116 (58.3)	63 (60.6)	49 (59.8)	23 (67.6)	251 (59.9)

3. 서비스 이용실태

가. 동물병원 진료 경험 및 횟수

□ 최근 1년 6개월간(2012년 및 2013년 7월 중순까지) 동물병원에서 예방접종이나 진료를 받은 경험이 있는 경우는 전체(1,146명)의 68.8%(강아지 73.1%, 고양이 55.5%)로 나타남.

* 반려동물이 여러 마리이면 1마리에 관하여 응답(가장 최근에 입양한 동물 기준), 강아지와 고양이를 함께 기르는 응답자는 강아지, 고양이에 관하여 각각 응답

○ 예방접종이나 진료를 받은 횟수는 1회, 2회가 가장 많았고(각각 32.2%), 그 다음으로 3회(14.5%), 5회(7.1%), 4회(6.9%) 등이었음.

- 평균 진료횟수는 강아지 2.8회, 고양이 2.3회로 나타남.

* 예방접종은 종합백신, 심장사상충, 광견병, 코로나장염, 고양이 종합백신 등/진료는 피부병, 감기, 장염, 귀질환, 치과치료, 안구질환, 염증, 다리골절, 구충제, 중성화수술 등 다양

<표 4-12> 동물병원 접종·치료 경험(최근 1년 6개월)

단위 : 명, (%)

구분	있음	없음	계
강아지	632(73.1)	233(26.9)	865(100.0)
고양이	156(55.5)	125(44.5)	281(100.0)
계	788(68.8)	358(31.2)	1,146(100.0)

<표 4-13> 동물병원 접종·치료 횟수(최근 1년 6개월)

단위 : 명, (%)

	1회	2회	3회	4회	5회	6~10회	11회이상	계
강아지	194 (30.7)	208 (32.9)	85 (13.4)	47 (7.4)	48 (7.6)	38 (6.0)	12 (1.9)	632 (100.0)
고양이	60 (38.5)	46 (29.5)	29 (18.6)	7 (4.5)	8 (5.1)	5 (3.2)	1 (0.6)	156 (100.0)
계	254 (32.2)	254 (32.2)	114 (14.5)	54 (6.9)	56 (7.1)	43 (5.5)	13 (1.6)	788 (100.0)

나. 동물병원 진료비

□ 최근 1년 6개월간(2012년 및 2013년 7월 중순까지) 동물병원에서 반려동물의 예방접종이나 진료를 받은 소비자가 지출한 평균 진료비용은 강아지(1마리)의 경우(524명) 257,170원, 고양이(1마리)의 경우(105명) 220,602원, 강아지와 고양이를 함께 기르는 경우(1마리 또는 2마리 진료받은 110명) 288,382명으로 나타남.

○ 이를 연간비용으로 환산하면(18.5→12개월) 평균 진료비용(1마리 기준) 162,853원(강아지만 기르는 소비자 524명 166,813원, 고양이만 기르는 소비자 105명 143,093원).

□ 강아지 1마리의 경우(524명) 10만원~20만원 미만(23.9%)이 가장 많았고, 5만원~10만원 미만(21.6%), 5만원 미만(21.4%) 등이었음.

○ 고양이 1마리의 경우(105명) 5만원~10만원 미만(22.9%)이 가장 많았고, 5만원 미만(21.9%), 20~50만원 미만(21.0%) 등이었음.

<표 4-14> 반려동물 진료비(최근 1년 6개월)

단위 : %, (명)

구분	0원	5만원 미만	5~10만원 미만	10~20만 원 미만	20~50만 원 미만	50~100 만원미만	100~400 만원미만	400만 원이상	계
강아지	1.9	21.4	21.6	23.9	20.0	6.5	4.6	0.2	100.0 (524)
고양이	1.0	21.9	22.9	19.0	21.0	13.3	1.0	0.0	100.0 (105)
강아지 + 고양이	2.7	20.9	14.5	29.1	20	8.2	2.7	0.9	100.0 (110)

* 강아지, 고양이는 각각 1마리의 진료비 / 강아지와 고양이를 함께 기르는 경우는 1마리 (한쪽만 진료 받음) 또는 2마리(양쪽 모두 진료 받음)의 진료비

다. 동물병원 조치내용 · 진료비에 관한 설명

□ 동물병원에서 예방접종이나 진료를 받은 경험이 있는 조사대상자(788명)가 병원으로부터 조치내용이나 진료비에 관하여 설명을 들은 정도는

‘설명을 충분히 들었다’ 74.4%, ‘설명이 부족했다’ 22.5%, ‘설명을 듣지 못했다’ 3.2%로 나타남.

- o 강아지 보호자의 경우 ‘설명이 부족했다’(24.4%)와 ‘설명을 듣지 못했다’(3.6%)가 고양이 보호자의 경우(각각 14.7%, 1.3%) 보다 높게 나타남.

<표 4-15> 동물병원의 조치내용 및 진료비에 관한 설명

단위 : 명, (%)

	충분히 들었다	설명이 부족했다	설명을 듣지 못했다	계
강아지	455(72.0)	154(24.4)	23(3.6)	632(100.0)
고양이	131(84.0)	23(14.7)	2(1.3)	156(100.0)
계	586(74.4)	177(22.5)	25(3.2)	788(100.0)

라. 동물병원 선택이유

- 현재 다니는 동물병원을 선택한 이유(중복응답 2개이내)는 ‘다니기 편해서’가 가장 많았고(61.4%), 그 다음으로는 ‘진료를 잘해서’(24.6%), ‘의료진이 친절해서’(20.1%), ‘진료비가 적정해서’(13.3%), ‘추천을 받아서’(10.3%) 등의 순으로 나타남.

<표 4-16> 동물병원 선택이유(중복응답 2개이내)

단위 : 명, (%)

구분	강아지(632)	고양이(156)	계(788)
다니기 편해서	402(63.6)	82(52.6)	484(61.4)
진료를 잘해서	148(23.4)	46(29.5)	194(24.6)
의료진이 친절해서	125(19.8)	33(21.2)	158(20.1)
진료비가 적정해서	70(11.1)	35(22.4)	105(13.3)
추천을 받아서	57(9.0)	24(15.3)	81(10.3)
미용·돌봄서비스 이용가능해서	29(4.6)	4(2.6)	33(4.2)
다니던 곳, 입양했던 곳이어서	8(1.3)	-	8(1.0)
24시간 운영해서	3(0.5)	2(1.3)	5(0.6)
지인의 병원	2(0.3)	2(1.3)	4(0.5)
기타	5(0.8)	1(0.6)	6(0.8)

- o 고양이의 경우 '진료비가 적정해서'(22.4%), '추천을 받아서'(15.3%), '진료를 잘해서'(29.5%) 등의 비율이 강아지 보다 상대적으로 높게 나타남(각각 11.3%p, 6.3%p, 6.1%p).

마. 미용서비스 이용 경험

- 조사대상자(1,146명)의 62.8%는 반려동물의 미용서비스를 받은 경험이 있었으며, 강아지는 71.8%, 고양이는 35.2%로 나타남.

<표 4-17> 미용서비스 이용 경험

단위 : 명, (%)

구분	있음	없음	계
강아지	621(71.8)	244(28.2)	865(100.0)
고양이	99(35.2)	182(64.8)	281(100.0)
계	720(62.8)	426(37.2)	1,146(100.0)

- 미용서비스 요금(1회 기준)은 3만원~5만원 미만(46.1%)이 가장 많았고, 3만원 미만(33.2%), 5만원~10만원 미만(18.2%), 10만원 이상(2.5%) 이었음.

- o 평균 이용요금은 34,449원, 강아지 33,769원, 고양이 38,717원

<표 4-18> 미용서비스 요금

단위 : 명, (%)

구분	3만원 미만	3~5만원 미만	5~10만원 미만	10만원 이상	계
강아지	204(32.9)	301(48.5)	102(16.4)	14(2.3)	621(100.0)
고양이	35(35.4)	31(31.3)	29(29.3)	4(4.0)	99(100.0)
계	239(33.2)	332(46.1)	131(18.2)	18(2.5)	720(100.0)

* 미용서비스 요금 평균 : 34,449원, 강아지 : 33,769원, 고양이 : 38,717원

- ☐ 미용서비스 시설에 요금을 게시한 경우는 36.3%, 게시하지 않은 경우는 63.7%로 나타남.

<표 4-19> 미용서비스 요금 게시 여부

단위 : 명, (%)

구분	게시되어 있음	게시되지 않음	계
강아지	221(35.6)	400(64.4)	621(100.0)
고양이	40(40.4)	59(59.6)	99(100.0)
계	261(36.3)	459(63.7)	720(100.0)

바. 돌봄서비스 이용

- ☐ 조사대상자(1,146명)의 12.8%는 돌봄서비스(동물호텔)를 이용한 경험이 있었으며, 강아지는 14.2%, 고양이는 8.5%로 나타남.

<표 4-20> 돌봄서비스(호텔) 이용 경험

단위 : 명, (%)

구분	있음	없음	계
강아지	123(14.2)	742(85.8)	865(100.0)
고양이	24(8.5)	257(91.5)	281(100.0)
계	147(12.8)	999(87.2)	1,146(100.0)

- ☐ 돌봄서비스 이용요금은 3만원~5만원 미만(25.3%)이 가장 많았고, 5만원~10만원 미만(22.8%), 2만원 미만(21.5%), 2만원~3만원 미만(20.3%), 10만원 이상(10.1%) 이었음.
- 평균 이용요금(1박2일 기준)은 41,746원, 강아지 43,104원, 고양이 34,167원

<표 4-21> 돌봄서비스(호텔) 1박2일 이용요금

단위 : 명, (%)

구분	2만원 미만	2~3만원 미만	3~5만원 미만	5~10만 원 미만	10만원 이상	계
강아지	15(22.4)	15(22.4)	15(22.4)	14(20.9)	8(11.9)	67(100.0)
고양이	2(16.6)	1(8.3)	5(41.6)	4(33.3)	-	12(100.0)
계	17(21.5)	16(20.3)	20(25.3)	18(22.8)	8(10.1)	79(100.0)

* 호텔요금(1박2일 기준) 평균 : 41,746원, 강아지 : 43,104원, 고양이 : 34,167원

사. 사후처리

□ 조사대상자(1,000명) 중 반려동물이 죽어(안락사 포함) 사후처리를 한 경험이 있는 경우는 27.1%로 나타남.

○ 사후처리 방식은 땅에 묻은 경우가 가장 많았고(66.1%), ‘동물병원에 의뢰’(22.9%), ‘납골당에 안치’(8.6%), ‘화장’(1.5%) 등이었음.

<표 4-22> 반려동물 사후처리 경험

단위 : 명, (%)

있음	없음	계
271(27.1)	729(72.9)	1,000(100.0)

<표 4-23> 반려동물 사후처리 방식

단위 : 명, (%)

땅에 묻음	동물병원에 의뢰	납골당에 안치	화장	쓰레기로 버림	계
179(66.1)	62(22.9)	24(8.6)	4(1.5)	2(0.7)	271(100.0)

4. 지출실태

가. 지출 비용

□ 조사대상자(1,000명)가 반려동물(1마리 이상)을 위하여 지출하는 월간 비용은 평균 135,632원 이었고, 항목별로는 사료·간식 57,493원, 용품 35,528원, 그 외 42,611원으로 나타남.

* 용품 : 배변 패드(고양이는 배변용 모래), 샴푸, 장난감, 의류, 그릇, 목줄, 집, 가방 등

* 그 외 : 동물병원 진료비, 미용서비스 및 돌봄서비스 요금, 보험료 등

○ 강아지만을 기르는 조사대상자(719명)가 지출하는 월 평균 비용은 123,762원이었고, 항목별로는 사료·간식 51,881원, 용품 32,379원, 그 외 39,502원

○ 고양이만을 기르는 조사대상자(135명)가 지출하는 월 평균 비용은 122,266원이었고, 항목별로는 사료·간식 52,822원, 용품 34,074원, 그 외 35,370원

<표 4-24> 강아지·고양이 양육가구별 월 지출비용 평균

단위 : 원

구분	강아지(719명)	고양이(135명)	강아지+고양이 (146명)	계 (1,000명)
사료·간식	51,881	52,822	89,452	57,493
용품	32,379	34,074	52,377	35,528
그 외	39,502	35,370	64,616	42,611
계	123,762	122,266	206,445	135,632

○ 강아지나 고양이 1마리만을 기르는 조사대상자(674명)가 지출하는 월 평균 비용은 113,538원 이었음.

- 강아지 1마리만을 기르는 조사대상자(576명) 114,446원, 고양이 1마리만을 기르는 조사대상자(98명) 108,204원

<표 4-25> 강아지나 고양이 1마리 양육가구 월 지출비용 평균

단위 : 원

구분	강아지(576명)	고양이(98명)	계(674명)
사료·간식	46,850	43,408	46,350
용품	30,461	31,276	30,580
그 외	37,135	33,520	36,609
계	114,446	108,204	113,538

- 조사대상자(1,000명)가 반려동물을 위하여 지출하는 월 평균 비용은 10만원~20만원 미만(31.4%), 그 다음으로는 5만원~10만원 미만(30.9%), 20만원~50만원 미만(17.8%), 5만원 미만(17.1%) 등으로 나타남.

<표 4-26> 반려동물을 위한 월 평균 지출비용

단위 : %

5만원 미만	5~10만원 미만	10~20만원 미만	20~50만원 미만	50~100만원 미만	100만원 이상	계(1,000명)
17.1	30.9	31.4	17.8	2.6	0.2	100.0

* 여러 마리일 경우 모두를 위해 지출하는 비용

- 항목별로 살펴보면 사료·간식 비용은 2만원~4만원 미만이 가장 많고(31.6%), 그 다음으로는 4만원~6만원 미만(29.9%)이었으며, 용품 비용은 2만원~4만원 미만이 가장 많고(35.7%), 그 다음으로는 2만원 미만(32.6%)이었음.
- 사료·간식 및 용품 외비용은 2만원~4만원 미만이 가장 많고(28.9%), 그 다음으로는 2만원 미만(2.6%)이었음.

<표 4-27> 반려동물을 위한 월 평균 지출비용(항목별)

단위 : %

구분	0원	2만 원 미만	2~4만 원 미만	4~6만 원 미만	6~10만 원 미만	10~20만 원 미만	20만원 이상	계 (1,000명)
사료·간식	0.0	11.3	31.6	29.9	8.4	14.4	4.4	100.0
용품	1.7	32.6	35.7	16.9	3.1	8.1	1.9	100.0
그 외	11.7	22.6	28.9	17.7	5.6	9.9	3.6	100.0

* 여러 마리일 경우 모두를 위해 지출하는 비용

나. 사료·용품 구입처

- ☐ 조사대상자(1,000명)가 동물 사료 및 간식의 구입을 위해 가장 많이 이용한 곳은 대형마트(57.7%) 이었고, 그 다음으로 인터넷쇼핑몰(47.0%), 동물병원(17.4%), 반려동물 전문매장(12.0%) 등의 순이었음
- ☐ 반려동물의 용품 구입을 위해 가장 많이 이용한 곳은 대형마트(54.4%) 이었고, 그 다음으로 인터넷쇼핑몰(51.4%), 반려동물 전문매장(13.7%), 동물병원(12.5%) 등의 순이었음(*중복응답, 2개이내).

<표 4-28> 사료·용품 구입처(중복응답, 2개이내)

단위 : 명, (%)

구분	사료(1,000명)		용품(1,000명)	
	빈도	(%)	빈도	(%)
대형마트	577	(57.7)	544	(54.4)
인터넷쇼핑몰	470	(47.0)	514	(51.4)
동물병원	174	(17.4)	125	(12.5)
반려동물 전문매장	120	(12.0)	137	(13.7)
반려동물 복합매장	69	(6.9)	88	(8.8)
기타	9	(0.9)	11	(1.1)
계	1,419	(141.9)	1,419	(141.9)

다. 지출 비용에 대한 인식

□ 반려동물을 위하여 지출하는 비용에 관한 인식(1,000명)을 5점 척도로 살펴본 결과, 진료비(4.33), 돌봄서비스 비용(4.31) 항목이 4.3점 이상으로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 미용서비스 요금(4.18), 예방접종비(4.16) 항목이 4.1점 이상이었으며, 용품비(3.84), 사료 및 간식비(3.60) 항목은 3.6점 이상으로 나타남.

* 5점 척도 : 1점- 많이 싸다, 2점- 조금 싸다, 3점- 적당하다, 4점- 조금 비싸다, 5점- 많이 비싸다)

<표 4-29> 지출비용에 대한 인식

단위 : 명, (%)

구분	1 많이 싸다	2 조금 싸다	3 적당 하다	4 조금 비싸다	5 많이 비싸다	계	5점 평균
사료 및 간식	0.3	2.2	41.9	48.3	7.3	100.0	3.60
용품	0.4	1.6	29.4	50.9	17.7	100.0	3.84
예방접종	0.3	0.6	18.3	44.2	36.6	100.0	4.16
진료	0.3	0.7	12.4	38.5	48.1	100.0	4.33
미용서비스	0.4	0.7	16.1	46.6	36.2	100.0	4.18
돌봄서비스	0.5	0.4	14.5	36.9	47.7	100.0	4.31

5. 소비자불만 및 피해 경험

가. 입양(구입) 관련

□ 조사대상자(1,000명)의 11.1%는 반려동물 입양(구입)과 관련하여 소비자 불만이나 피해를 경험한 적이 있는 것으로 나타남.

○ 강아지 보호자 7.6%, 고양이 보호자 1.3%, 강아지+고양이 보호자 2.2%

<표 4-30> 반려동물 입양 관련 소비자불만·피해 경험

단위 : 명, (%)

있음 111(11.1)			없음	계
강아지 보호자	고양이 보호자	강아지+고양이 보호자		
76(7.6)	13(1.3)	22(2.2)	889(88.9)	1,000(100.0)

□ 소비자불만이나 피해의 내용은 ‘질병에 걸려 있는 경우’가 가장 많았고 (34.9%), 그 다음으로는 ‘예방접종 내역에 차이 있음’ (21.1%), ‘순종이라고 하였으나 잡종’(12.7%), ‘제시했던 값보다 돈을 더 요구’(9.6%), ‘연(월)령 속임’(7.2%) 등의 순이었음.

<표 4-31> 반려동물 입양 관련 소비자불만·피해 이유(중복응답)

단위 : 명, (%)

구분	빈도	(%)
질병에 걸려 있었음	58	(34.9)
예방접종 내역에 차이 있음	35	(21.1)
순종이라고 하였으나 잡종	21	(12.7)
제시했던 값보다 돈을 더 요구	16	(9.6)
연(월)령 속임	12	(7.2)
장애 있음	9	(5.4)
품종 다름	5	(3.0)
기타	10	(6.0)
계	166	(100.0)

- ☐ 반려동물 입양(구입) 관련 소비자불만이나 피해가 어떻게 처리되었는지에 대해서는 그냥 둔 경우가 가장 많았고(37.8%), 그 다음으로는 ‘보상받지 못함’(35.1%)이었으며, ‘보상 받음’은 26.1%에 불과한 것으로 나타남.

<표 4-32> 반려동물 입양 관련 소비자불만·피해 처리결과

단위 : 명, (%)

그냥 둠	보상받음	보상받지 못함		기타	계
		판매자와 연락됨	판매자와 연락안됨		
42(37.8)	29(26.1)	29(26.1)	10(9.0)	1(0.9)	111(100.0)

나. 동물병원 및 미용서비스 이용관련

- ☐ 동물병원이나 미용서비스 이용과 관련하여 소비자불만이나 피해를 경험한 적이 있는 경우는 전체(1,000명)의 25.1%로 나타남.

<표 4-33> 동물병원이나 미용서비스 이용 중 소비자불만·피해 경험

단위 : 명, (%)

있음 251(25.1)			없음	계
강아지 보호자	고양이 보호자	강아지+고양이 보호자		
180(18.0)	27(2.7)	44(4.4)	749(74.9)	1,000(100.0)

- ☐ 소비자불만이나 피해의 내용은 ‘미용서비스 중 다치거나 후유증이 발생한 경우’가 가장 많았고(24.5%), 그 다음으로는 ‘다른 병원 보다 진료비가 비쌈’(17.1%), ‘과잉 검사 및 진료’(15.4%), ‘진료내용·비용에 대한 사전설명 부족’(14.2%), ‘수의사의 능력부족’(12.6%) 등의 순이었음.

<표 4-34> 동물병원이나 미용서비스 이용 중 소비자불만·피해 이유(중복응답)

단위 : 명, (%)

구분	빈도	%
미용서비스 중 다치거나 후유증	126	(24.5)
다른 병원보다 진료비가 비쌌	88	(17.1)
과잉 검사 및 진료	79	(15.4)
진료내용·비용에 대한 사전설명 부족	73	(14.2)
수의사의 능력부족	65	(12.6)
미용서비스 요금 과다	58	(11.3)
동물치료 중 의료사고	15	(2.9)
기타*	10	(1.9)
계	514	(100.0)

* 기타는 검진기록 안쭈, 진료비 기준 없음, 수의사의 성의부족, 수의사의 태도 불량, 질병 아닌데 질병이라고 함, 각 1명 등

6. 소비자 인식

가. 삶에 도움 여부

- ☐ 반려동물이 삶에 도움이 되는지 여부에 대해서는 조사대상자(1,000명)의 97.2%가 ‘도움이 된다’고 응답함.

<표 4-35> 반려동물이 삶에 도움 되는지 여부

단위 : 명, (%)

구분	도움 됨	도움 되지 않음	계
계	972(97.2)	28(2.8)	1,000(100.0)

- ☐ 도움이 되는 가장 큰 이유는 ‘돌보다 보면 기쁨이 생김’(42.0%)과 ‘반갑게 대해줘 외롭지 않게 해줌’(41.4%)이 83.4%를 차지하고, 그 다음으로는 ‘여가활동을 같이 함’(11.8%) 등으로 나타남.

- o 도움이 되는 가장 큰 이유에 대하여 강아지 보호자의 경우는 ‘반갑게 대해줘 외롭지 않게 해줌’(45.3%)이 가장 많았고, 고양이 보호자는 ‘돌보다 보면 기쁨이 생김’(52.7%)이 가장 많은 것으로 나타남.

<표 4-36> 반려동물이 삶에 도움 되는 가장 큰 이유

단위 : 명, (%)

구분	강아지 보호자	고양이 보호자	강아지+고양이 보호자	전체
돌보다 보면 기쁨이 생김	284(40.6)	69(52.7)	55(39.0)	408(42.0)
반갑게 대해줘 외롭지 않게 해줌	317(45.3)	43(32.8)	42(29.8)	402(41.4)
여가활동을 같이 함	72(10.3)	8(6.1)	35(24.8)	115(11.8)
아이와 놀아 줌	18(2.6)	6(4.6)	2(1.4)	26(2.7)
하는 일을 도와 줌	2(0.3)	0(0.0)	3(2.1)	5(0.5)
기타	7(1.0)	5(3.8)	4(2.8)	16(1.6)
계	700(100.0)	131(100.0)	141(100.0)	972(100.0)

* 기타는 정서안정 4명, 집 잘 지킴 3명, 있는 것만으로 좋음 3명, 힘을 줌 3명, 가족 같이 지냄 2명 등임

나. 불편사항 및 문제점

- 조사대상자(738명)가 반려동물을 기르면서 겪은 불편사항이나 문제점으로는 ‘비용부담’이 가장 많았고(23.6%, 진료비 부담 16.4%), 그 다음은 ‘배설물 처리’(9.9%), ‘소음 등으로 인해 이웃집과 관계 불편’(7.9%), ‘함께할 시설·공간 부족 및 출입제한 많음’(7.6%), ‘사회적 인식 낮음 및 이해부족’(7.0%) 등의 순으로 나타남.

<표 4-37> 반려동물 기르면서 겪은 불편사항 및 문제점

단위 : 명, (%)

불편사항/문제점	빈도	(%)
비용 부담(진료비, 미용비, 사료비, 용품비)*	174	(23.6)
배설물처리, 배변훈련, 냄새	73	(9.9)
소음 등으로 인해 이웃집과 관계 불편	58	(7.9)
함께할 시설·공간 부족 및 출입제한 많음	56	(7.6)
사회적 인식 낮음 및 이해부족	52	(7.0)
진료비·미용비 기준 없음*	45	(6.1)
혼자 두거나 맡기는 문제	37	(5.0)
대중교통 이용 불편	32	(4.3)
털 많이 떨어지고, 집 안 어지럽힘	32	(4.3)
24시간 동물병원 부족 및 집 주변에 병원 없음	26	(3.5)
챙겨주고 돌보는 문제(피부관리, 응급상황, 예방접종, 미용 등)	23	(3.1)
정보 부족	21	(2.8)
제도 미비	20	(2.7)
진료비 보험적용 안됨	14	(1.9)
동물이 말을 잘 듣지 않음	9	(1.2)
일부 동물 보호자의 개념부족(배설물 방치, 목줄 미착용 등)	9	(1.2)
사료품질 미흡	8	(1.1)
동물병원에 대한 불편사항(진료의 질 불만, 과잉진료 등)	8	(1.1)
미용서비스 부작용	7	(0.9)
데리고 다니거나, 야외에서 운동시킬 때 · 씻길 때 불편	6	(0.8)
용품, 사료 구하기 어려움(특수사료, 대형견 용품 등)	5	(0.7)
기타*	23	(3.1)
계	738	(100.0)

* 비용 : 진료비 121명, 전반적 비용 28명, 사료+용품비 13명, 미용비 12명 등

* 기준 없음 : 진료비 38명, 미용비 7명/ 기타 : 교육훈련소 찾기 어려움, 분양피해, 사후처리문제·시설부족 각각(4), 임시보호소 없음(3), 분실시 찾기 어려움(2), 사별의 슬픔(2), 동물이 외로워함(1), 아기에 상처입힘(1), 동물과 함께하는 환경 적응(1), 간식·용품비 기준 없음(1) 등

다. 개선 필요사항

- 반려동물을 기르는데 있어 개선이 필요한 사항(1,000명, 중복응답 3개이내)에 대해서는 ‘동물병원의 진료비 기준 마련’(25.1%), 그 다음으로는 ‘동물 진료비 부담 경감을 위한 보험 활성화’(21.0%), ‘동물병원의 과잉진료 줄이기’(14.8%), ‘동물병원의 진료내용 및 진료비 등에 대한 충분한 사전설명’(8.9%), ‘동물 사후처리 장소나 시설 확충’(8.4%) 등의 순으로 나타남.
- 고양이 보호자의 경우는 강아지 보호자 보다 ‘사료의 품질개선 및 품질에 대한 정보제공 강화’(9.1%), ‘동물 진료비 부담 경감을 위한 보험 활성화’(22.9%) 등을 선택한 비율이 더 높게 나타남(각각 2.5%p, 2.4%p).

<표 4-38> 반려동물을 기르는데 있어 개선 필요사항(중복응답 3개이내)

단위 : 명, (%)

구분	강아지보호자 (713명)	고양이보호자 (135명)	강아지+ 고양이보호자 (146명)	전체 (1,000명)
동물병원의 진료비 기준 마련	487(26.2)	81(22.9)	84(22.2)	652(25.1)
동물 진료비 부담 경감을 위한 보험 활성화	382(20.5)	81(22.9)	82(21.5)	545(21.0)
동물병원의 과잉진료 줄이기	271(14.6)	59(16.7)	55(14.4)	385(14.8)
동물병원의 진료내용 및 진료비 등에 대한 충분한 사전설명	160(8.6)	34(9.6)	38(10.0)	232(8.9)
동물 사후처리 장소나 시설 확충	164(8.8)	31(8.8)	24(6.3)	219(8.4)
구입 과정의 소비자피해에 대한 보상 강화	121(6.5)	27(7.6)	41(10.8)	189(7.3)
미용서비스 요금의 게시	146(7.9)	8(2.3)	36(9.4)	190(7.3)
사료의 품질개선 및 품질에 대한 정보제공 강화	122(6.6)	32(9.1)	21(5.5)	175(6.7)
기타	6(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	6(0.2)
계	1,859(100.0)	353(100.0)	381(100.0)	2,593(100.0)

V. 개선방안

1. 동물병원의 자체 진료비 기준에 대한 정보제공 필요

- 조사대상자(1,000명)가 반려동물을 기르면서 겪은 불편사항이나 문제점으로는 ‘비용 부담’이 가장 많았고(23.6%, 진료비 부담만 16.4%), 반려동물을 기르는데 드는 비용에 대하여 진료비를 가장 비싸다고 인식하는 것으로 나타남(5점 척도 중 4.33점).
- 조사대상자(1,000명)의 25.1%는 동물병원이나 미용서비스 이용과 관련하여 소비자불만이나 피해를 경험한 적이 있으며, 불만이나 피해의 내용(251명)은 ‘미용 중 다치거나 후유증 발생’(24.5%)이 가장 많았고, 그 다음으로 ‘다른 병원에 비해 진료비 과다’(17.1%), ‘과잉 검사 및 진료’(15.4%), ‘진료내용·비용에 대한 사전설명 부족’(14.2%), 수의사의 능력부족(12.6%), 미용서비스 요금 과다(11.3%) 등의 순이었음.
- 예방접종이나 진료를 받은 경험이 있는 조사대상자(788명)가 동물병원으로부터 조치내용이나 진료비에 관하여 설명을 들은 정도는 ‘설명을 충분히 들었다’ 74.4%, ‘설명이 부족했다’ 22.5%, ‘설명을 듣지 못했다’ 3.2%로 나타남.
- ☞ 소비자가 사전정보 없이 동물병원으로부터 비싼 진료비를 청구 받는 등의 소비자불만을 줄이기 위하여, 예방접종 및 주요 처치에 대하여 동물병원의 자체 진료비 기준에 관한 정보제공 필요(병원 내 게시 등)
- * 1999년 동물병원의 담합을 막고 자율경쟁을 도입하겠다는 정부의 취지에 의해 동물의료수가제 폐지
- * 현재 수의사법 시행규칙(제19조 2항) 상 동물병원 개설자는 진단서, 검안서, 증명서 및 처방전의 발급수수료의 금액은 접수창구나 대기실에 게시하도록 하고 있음.

2. 구입 계약서 제공의무 강화

- 반려동물을 기르는 조사대상자(1,000명)의 11.1%는 반려동물 입양(구입)과 관련하여 소비자불만이나 피해를 경험한 적이 있으며, 그 내용은 '질병에 걸려 있는 경우'가 가장 많았고(34.9%), 그 다음으로 '예방접종 내역에 차이가 있는 경우'(21.1%) 등이었음.
- 「동물보호법 시행규칙」상 동물판매 시 “예방접종, 약물투여 등 수의사의 치료기록 등을 포함한 계약서를 제공”하도록 되어 있으나, 일반분양센터나 동물병원에서 반려동물을 구입한 조사대상자(251명)가 계약서를 제공받은 비율은 54.2%에 그침.
- ☞ 「동물보호법 시행규칙」에서 정하는 계약서 제공의무에 대한 감독을 강화하고, 실효성 확보를 위하여 계약서를 제공하지 않는 경우에 대한 처벌규정 신설 필요

3. 소비자 선택정보 제공 필요

- 반려동물을 기르는데 드는 비용(1,000명) 중 미용서비스 요금은 5점척도에서 4.18점으로 높은 편이었고, 미용서비스 시설에 요금을 게시한 경우는 36.3%에 불과한 것으로 나타남.
- 동물병원이나 미용서비스 이용 관련 소비자불만·피해의 내용(251명)에는 '미용서비스 중 다치거나 후유증 발생'(24.5%)이 가장 많았음.
- ☞ 반려동물의 서비스 이용과 관련된 소비자불만을 줄이기 위하여, 미용서비스, 돌봄서비스 등 서비스 업체에 관한 소비자 선택정보(서비스 내용 및 요금 등) 제공 필요
- * 현재 농림축산검역본부 '동물보호관리시스템'(www.animal.go.kr)에 반려동물에 관한 건강정보 등이 제공되고 있음.

◇ 소비자 유의사항 ◇

- ▶ 반려동물을 구입하고자 할 경우 동물 관리를 위해 필요한 사항과 비용 등을 검토하고, 가족들과 충분히 상의한 후 결정한다.
- ▶ 등록된 동물판매업체에서 구입하고 계약서를 받도록 하며, 소비자 분쟁해결기준 상의 계약서 기재내용 포함여부를 확인한다.
 - * 등록업체 확인 - 동물보호관리시스템 www.animal.go.kr
- ▶ 구입 직후 질병 발생 시 임의로 동물병원에 가지 말고, 구입처에 즉시 연락한다.
- ▶ 구입 후 계약 사항에 차이가 날 경우 구입처에 즉시 연락한다.
- ▶ 이용할 동물병원을 미리 알아보고 정해 둔다(진료 수준, 진료비, 응급 시 이용가능 여부 등)
- ▶ 미용서비스, 돌봄서비스 등 이용 시 비용(추가비용 포함), 서비스의 품질, 위생상태 등을 미리 확인한다.

<붙임 1> 관련 법규

동물보호법

제12조(등록대상동물의 등록 등) ① 등록대상동물의 소유자는 동물의 보호와 유실·유기방지 등을 위하여 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)·특별자치시장(이하 "시장·군수·구청장"이라 한다)에게 등록대상동물을 등록하여야 한다.

제13조(등록대상동물의 관리 등) ① 소유자등은 등록대상동물을 기르는 곳에서 벗어나게 하는 경우에는 소유자등의 연락처 등 농림축산식품부령으로 정하는 사항을 표시한 인식표를 등록대상동물에게 부착하여야 한다. <개정 2013.3.23>

② 소유자등은 등록대상동물을 동반하고 외출할 때에는 농림축산식품부령으로 정하는 바에 따라 목줄 등 안전조치를 하여야 하며, 배설물(소변의 경우에는 평상·의자 등 사람이 눕거나 앉을 수 있는 기구 위의 것으로 한정한다)이 생겼을 때에는 즉시 수거하여야 한다. <개정 2013.3.23>

③ 시·도지사는 등록대상동물의 유실·유기 또는 공중위생상의 위해 방지를 위하여 필요할 때에는 시·도의 조례로 정하는 바에 따라 소유자등으로 하여금 등록대상동물에 대하여 예방접종을 하게 하거나 특정 지역 또는 장소에서의 사육 또는 출입을 제한하게 하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

제32조(영업의 종류 및 시설기준 등) ① 농림축산식품부령으로 정하는 개·고양이·토끼 등 가정에서 반려(伴侶)의 목적으로 기르는 동물과 관련된 다음 각 호의 영업을 하려는 자는 농림축산식품부령으로 정하는 기준에 맞는 시설과 인력을 갖추어야 한다. <개정 2013.3.23, 2013.8.13>

1. 동물장묘업, 2. 동물판매업, 3. 동물수입업, 4. 동물생산업

제37조(교육) ① 제32조제1항제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 영업을 하려는 자 ~ 는 동물의 보호 및 공중위생상의 위해 방지 등에 관한 교육을 받아야 한다.

제33조(영업의 등록) ① 제32조제1항제1호부터 제3호까지의 규정에 따른 영업을 하려는 자는 농림축산식품부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 등록하여야 한다. <개정 2013.3.23>

동물보호법 시행규칙 [별표 10] <개정 2012.12.26>

영업자의 준수사항 (제43조 관련)

1. 동물판매업자, 동물수입업자, 동물생산업자의 준수사항

가. 모든 동물은 안전하고 위생적으로 사육·관리하여야 한다.

나. 동물은 종류별, 성별(어리거나 중성화된 동물은 제외한다), 크기별로 분리하여 관리하고, 질환이 있는 동물(상해를 입은 동물을 포함한다), 공격성이 있는 동물, 늙은 동물, 어린 동물(어미와 함께 있는 경우를 제외한다), 새끼를 배거나 젖을 먹이고 있는 동물은 분리하여 관리하여야 한다.

다. 영업장에 새로 들어온 동물에 대하여는 체온과 외부 기생충 및 피부병, 배설물의 상태 등 건강상태를 확인하여야 한다.

라. 관리하는 모든 동물에 대해 별지 제29호서식의 개체관리카드를 작성하고 비치하여야 하며, 우리 또는 개별사육시설에 개체별 정보를 표시하여야 한다. 다만, 토끼, 기니피그, 햄스터의 경우 무리별로 개체관리카드를 작성할 수 있다.

마. 동물에게는 항상 깨끗한 물을 공급하도록 하며, 용기는 청결한 상태를 유지하여야 한다.

바. 영업자는 입수, 판매되는 동물에 대해서 그 내역을 기록한 거래내역서를 1년 이상 보관하여야 한다.

사. 등록 또는 시장·군수·구청장의 시정명령, 시설개수명령 등의 명령을 받은 영업자는 그 명령에 따른 사후조치를 이행한 후 그 결과를 지체없이 해당 관청에 보고하여야 한다.

아. 판매 또는 거래할 수 있는 동물의 월령(月齡)은 다음과 같다.

1) 개·고양이: 2개월 이상

2) 그 외 동물: 이유 후 스스로 사료 등의 먹이를 먹을 수 있는 월령

자. 동물판매업자는 14세 미만인 자에게는 동물을 판매하여서는 아니 된다.

다만, 보호자를 동반한 경우에는 그러하지 아니하다.

차. 동물판매업자는 「소비자기본법 시행령」 제8조제3항에 따른 소비자분쟁 해결기준에서 정하는 계약서를 판매 시에 제공하여야 하며, 아래의 내용을 반드시 포함하여야 한다.

- 1) 동물판매업 등록번호
- 2) 업소명 및 주소, 전화번호
- 3) 동물의 출생일자(일자를 모르는 경우 그 월) 및 판매업자가 입수한 날
- 4) 동물의 축종, 품종, 색상 및 판매당시 특징사항
- 5) 예방접종, 약물투여 등 수의사의 치료기록 등
- 6) 등록된 동물인 경우 그 등록내역
- 7) 판매일 및 판매금액

카. 동물판매업자는 동물을 판매 시 해당 동물의 습성, 특징 및 사육시 지켜야 할 관련 법령 등을 구입자에게 최대한 상세히 알려주어야 한다.

타. 동물수입업자는 수입국, 수입일 등 검역관련 서류 등을 수입일로부터 1년 이상 보관하여야 한다.

파. 동물생산업자는 사육·관리 중인 모든 번식용 동물에 대한 관리카드에 번식자 및 출산날짜, 출산동물 수 등 번식 및 출산에 관한 정보를 반드시 포함하여 작성·관리하여야 한다.

<붙임 2> 소비자 설문지

안녕하십니까?

한국소비자원은 이번에 반려동물을 기르는 소비환경을 개선하고 소비자 후생을 증진하기 위하여, ‘반려동물 관련 소비실태’를 조사하고 있습니다.

귀하께서 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의거하여 조사의 목적을 위해서만 사용되고, 개인 정보는 비밀 보장됩니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 정확하게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

한국소비자원 시장조사국

※ 1가구에 1명만 설문에 응답해 주세요

SQ1. 귀하의 연령은 만으로 어떻게 되십니까? (____)세

* 만 19세 미만 -> OUT

SQ2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? ① 남성 ② 여성

SQ3. 귀하는 현재 가정에서 반려동물(강아지나 고양이)을 키우고 계십니까?

- | | |
|------------------|------------------|
| ① 키우지 않음 → OUT | ② 사육장에서 키움 → OUT |
| ③ 판매용으로 키움 → OUT | ④ 강아지와 고양이 모두 키움 |
| ⑤ 강아지 키움 | ⑥ 고양이 키움 |

SQ4. 귀하의 거주 지역은 어떻게 되십니까?

- | | | | |
|------------|------------|---------|------------|
| ① 서울 | ② 경기·인천 | ③ 강원 | ④ 대전·충남·충북 |
| ⑤ 광주·전남·전북 | ⑥ 부산·울산·경남 | ⑦ 대구·경북 | ⑧ 제주 |

SQ5. 귀하가 반려동물(개, 고양이)을 키우신 기간은 얼마나 됩니까?(현재 동물 뿐만 아니라 이전 동물도 포함)

- | | | |
|--------------|------------|-------------|
| ① 1년 미만 | ② 1 ~ 3년미만 | ③ 3 ~ 5년 미만 |
| ④ 5 ~ 10년 미만 | ⑤ 10년 이상 | |

SQ6. 귀하는 현재 강아지나 고양이를 몇 마리 키우십니까?

- | | |
|----------------|----------------|
| ① 강아지(마리) | ② 고양이(마리) |
|----------------|----------------|

※ SQ3. 문항에서 '④ 강아지와 고양이 모두 키움' 응답자는 1~12번 문항에 대해 강아지에 대해 응답한 후, 다시 고양이에 대해 응답하도록 함. 13번 이후 문항은 공통사항으로 1회만 응답

1. 귀하가 키우시는 반려동물의 이름은 무엇입니까?

(_____)

* 여러 마리면 가장 최근 입양한 반려동물(1마리)에 대해서 응답해 주시면 됩니다 / 집에서 어미가 낳은 새끼는 후순위로 해주세요.

2. 키우시는 반려동물은 어떤 종류입니까?

강아지

① 골든리트리버	⑫ 보스턴테리어	⑮ 진돗개
② 비글	⑬ 불독	⑯ 치와와
③ 닥스훈트	⑭ 사모예드	⑰ 코카스파니엘
④ 달마시안	⑮ 삼살개	⑱ 콜리
⑤ 동경이	⑯ 슈нау저	⑲ 포메라니안
⑥ 라브라도리트리버	⑰ 스피츠	⑳ 푸들
⑦ 말라무트	⑱ 시베리안허스키	㉑ 풍산개
⑧ 말티즈	㉑ 시추	㉒ 기타()
⑨ 미니어쳐볼테리어	㉒ 요크셔테리어	㉓ 모름
⑩ 미니핀	㉓ 그레이하운드	㉔ 믹스견
⑪ 베들링턴테리어	㉔ 세퍼드독	㉕ 패키니즈
		㉖ 발바리

* 잡종의 경우 특징이 더 많이 나타나는 종으로 선택

고양이

① 삼	⑤ 페르시안	⑨ 기타()
② 아비시니안	⑥ 터키쉬앙고라	⑩ 모름
③ 러시안블루	⑦ 메인쿤	⑪ 코리안숏헤어
④ 맨크스	⑧ 소말리	

* 잡종의 경우 특징이 더 많이 나타나는 종으로 선택

3. 반려동물의 성별은? ① 암 ② 수

4. 반려동물의 몸무게는? (약 . kg)

5. 반려동물은 현재 몇 개월 되었습니까? (____년 ____개월)

6. 그 반려동물은 어디에서 입양(구입)하셨습니까?

- ① 일반애견센터 ② 동물병원 ③ 길거리 판매자
④ 반려동물 복합매장(아이러브펫, 몰리스펫샵, 펫가든, 이리온 등)

7. 얼마에 입양(구입) 하셨습니까? ① (____만원) ② 무료
8. 반려동물 입양(구입) 시 계약서를 교부받으셨습니까? ① 예 ② 아니오
9. 입양 시 판매·제공자로부터 반려동물에 대한 어떤 정보(계약서에 기재된 사항도 포함)를 얻으셨습니까?(해당 사항 모두 표시)
- ① 종류 ② 성별 ③ 순종, 잡종 여부
④ 월령 ⑤ 예방접종 내역 ⑥ 치료내역 및 건강상태
⑦ 기타()

- ※ 영수증이 있으면 내역을 보고 정확히 기록해 주시면 감사하겠습니다.

언제	증상 및 진료 내역(검사, 치료, 수술, 약 등)	비용
년 월		원
년 월		원
년 월		원
년 월		원
년 월		원

- 44 -

10-3. 이용하신 동물병원을 선택한 주된 이유는 무엇입니까?(2개이내 답변)

- ① 진료를 잘해서 ② 의료진이 친절해서
- ③ 진료비가 적정해서 ④ 다니기 편해서(위치, 교통)
- ⑤ 추천을 받아서 ⑥ 미용서비스나 돌봄서비스를 이용할 수 있어서
- ⑦ 기타()

11. 귀하는 위 반려동물을 위한 미용서비스를 이용한 적이 있으십니까?

- ① 있다 → 11-1 ② 없다

11-1. 있으시다면 미용서비스 요금은 얼마였습니까? _____원

11-2. 미용서비스 요금은 미용실에 게시되어 있었습니까?

- ① 게시되어 있음 ② 게시되어 있지 않음

12. 귀하는 반려동물 돌봄서비스(호텔)를 이용한 적이 있으십니까?

- ① 있다 → 12-1 ② 없다

12-1. 있으시다면 요금은 얼마였습니까?

_____박 _____일 _____원

13. 귀하는 동물병원이나 미용서비스 이용 중 소비자불만이나 피해를 경험한 적이 있으십니까? ① 있다 → 13-1 ② 없다

13-1. 있으시다면 어떤 내용입니까?(해당 사항 모두 선택)

- ① 수의사의 능력부족(잘 치료되지 않음) ② 동물치료 중 의료사고
- ③ 과잉 검사 및 과잉 진료 ④ 다른 병원보다 진료비가 비쌌
- ⑤ 진료내용이나 진료비에 대한 사전 설명 부족
- ⑥ 미용서비스 중 다침 ⑦ 미용서비스 비용 과다
- ⑧ 기타()

14. 귀하는 반려동물의 사료나 간식을 주로 어디에서 구입하십니까?(2개 이내로 답변)

- ① 대형마트(이마트, 홈플러스, 롯데마트 등) ② 인터넷쇼핑몰
- ③ 반려동물 복합매장(아이러브펫, 몰리스펫샵, 펫가든, 이리온 등)
- ④ 반려동물 전문매장 ⑤ 동물병원 ⑥ 기타()

15. 귀하가 반려동물 사료나 간식 구입을 위해 지출하는 비용은 월 평균
얼마입니까? 월 평균 원

* 여러 마리일 경우 모두를 위해 지출하는 비용

16. 귀하는 반려동물 용품을 주로 어디에서 구입하십니까?(2개 이내로 답변)

* 용품은 패드, 삼푸, 장난감, 옷, 그릇, 목줄, 집, 이동가방 등

- ① 대형마트(이마트, 홈플러스, 롯데마트 등) ② 인터넷쇼핑몰
③ 반려동물 복합매장(아이러브펫, 몰리스펫샵, 펫가든, 이리온 등)
④ 반려동물 전문매장 ⑤ 동물병원
⑥ 기타()

17. 귀하가 반려동물의 용품 구입을 위해 지출하는 비용은 월 평균 얼마입니까?
월 평균 원

* 여러 마리일 경우 모두를 위해 지출하는 비용 / 최근 6개월 이내 용품구입비의 월 평균 값

18. 사료 및 용품 구입 이외에 반려동물에게 지출되는 비용은 월 평균 어느 정도 되십니까? 월 평균 _____ 원

* 여러 마리일 경우 모두를 위해 지출하는 비용 / 미용서비스, 돌봄서비스, 동물병원 이용, 보험료 등

19. 귀하는 반려동물에게 지출하는 다음의 비용이 어떻다고 생각하십니까?

	① 많이 싸다	② 조금 싸다	③ 적당 하다	④ 조금 비싸다	⑤ 많이 비싸다
1) 사료 및 간식					
2) 용품					
3) 예방접종					
4) 진료(치료, 검사, 약 등)					
5) 미용서비스					
6) 돌봄서비스(호텔)					

20. 귀하는 반려동물을 키우는데 있어 필요한 정보를 주로 어디에서 얻으십니까?(2개 이내로 답변)

- ① 친지, 동료 ② 인터넷 카페, 동호회 ③ 동물병원
④ 분양센터 ⑤ 기타()

21. 귀하는 지금까지 반려동물 입양(구입)과 관련하여 소비자불만이나 피해를 경험한 적이 있으십니까?(질병에 걸려 있었거나, 판매자의 설명과 차이는 경우 등) ① 있다 → 21-1 ② 없다

21-1. 소비자불만이나 피해는 어떤 내용이었습니까?(해당사항 모두 선택)

- ① 질병에 걸려 있었음 ② 장애가 있음 ③ 월령을 속임
- ④ 종류가 다름 ⑤ 순종이라고 하였으나 잡종임
- ⑥ 예방접종 내역에 차이가 있음 ⑦ 제시했던 값보다 돈을 더 요구함
- ⑧ 돈만 받고 동물을 주지 않음 ⑨ 기타()

21-2. 어떻게 처리 하셨습니까?

- ① 그냥 둠
- ② 판매자에게 연락하여 직접 보상(교환, 반환, 금전보상 등) 받음
- ③ 소비자원 등 소비자 관련 기관을 통해 보상받음 → ②에 포함
- ④ 판매자에게 연락하였으나 보상받지 못함
- ⑤ 판매자에게 연락이 되지 않아 보상받지 못함
- ⑥ 기타()

22. 귀하는 지금까지 반려동물을 기르시면서 반려동물이 죽어(안락사 포함) 사후처리를 한 경험이 있으십니까? ① 있다 → 22-1 ② 없다

22-1. 어떻게 처리하셨습니까?

- ① 동물병원에 의뢰하여 처리 ② 쓰레기로 버림 ③ 땅에 묻음
- ③ 장례를 치르고 납골당에 보냄 ④ 기타()

23. 귀하는 반려동물을 키워보니 삶에 도움이 되십니까?

- ① 된다 → 23-1 ② 되지 않는다

23-1. 도움이 되신다면 어떤 점에서 가장 도움이 되십니까?

- ① 여가활동을 같이 함 ② 하는 일을 도와 줌
- ③ 아이와 놀아 줌 ④ 반갑게 대해줘 외롭지 않게 해줌
- ⑤ 돌보다 보면 기쁨이 생김 ⑥ 기타()

24. 본 설문내용과 관련하여, 반려동물을 기르는데 있어 개선이 필요한 사항이 있다고 생각하시면 그것은 무엇입니까?(3개 이내로 답변)

- ① 구입 과정의 소비자피해에 대한 보상 강화
- ② 동물병원 진료비 기준 마련

