# 미용업 소비자 분쟁 예방 및 대응 가이드

시술 전후 발생할 수 있는 고객과의 갈등을 예방하고 공정거래위원회 표준약관에 따른 합리적 대처 실무 지침

## 1. 소비자 분쟁 예방의 중요성

미용업은 주관적인 만족도가 크게 작용하는 서비스 특성상 스타일 불만족, 모발 손상, 피부 트러블 등으로 인한 소비자 분쟁이 빈번하게 발생합니다. 공정거래위원회 고시 '소비자분쟁해결기준'을 숙지하고 사전 고지 의무를 다함으로써 법적 갈등과 매장 평판 하락을 방지할 수 있습니다.

> **핵심 원칙:** 분쟁 예방의 핵심은 '철저한 사전 고지(시술 비용, 예상 결과, 부작용 가능성)'와 '시술 전후 객관적인 증거(사진 등) 확보'입니다.

## 2. 주요 분쟁 유형별 사전 예방 가이드

- **① 시술 결과 및 스타일 불만족:** 고객이 원하는 헤어/메이크업 스타일 사진을 공유받고, 고객의 모발·피부 상태에 따른 현실적 한계(탈색모의 펌 불가 등)를 시술 전 명확히 설명하고 최종 동의를 구합니다.
- **② 모발 손상 및 피부 트러블(부작용):** 염색약, 펌제, 특수 피부 시술 전 패치 테스트(Patch Test)를 필수적으로 안내하고 이행하며, 최근 탈색 횟수, 블랙 염색 이력 등을 문진표에 기록합니다.
- **③ 요금 및 환불 관련 갈등:** 시술에 들어가는 총 예상 비용(추가 클리닉 비용 등 포함)을 시술 시작 전에 명확히 고지하고 동의를 받으며, 정액권 및 회원권 중도 해지 시 위약금 및 환불 규정을 명시합니다.

## 3. 공정거래위원회 '소비자분쟁해결기준' 주요 내용

| 분쟁 유형 | 소비자분쟁해결기준 주요 보상 내용 | 업소 대응 지침 |
|---|---|---|
| **미용업 시술 과실 (상해·화상 등)** | • 치료비 전액 배상<br>• 위자료 청구 가능 시 상호 합의 | 즉시 병원 진료 안내 및 보험 접수 |
| **머리털 손상 등 부작용** | • 손상 정도에 따른 복구 시술 제공<br>• 시술비 환급 또는 손해배상 | 무상 클리닉 또는 재시술 협의 |
| **스타일 불만족 (단순 변심 제외)** | • 시술일로부터 10일 이내 재시술 요구 가능<br>• 동일 디자이너 또는 타 디자이너 무상 수정 | 10일 이내 방문 시 무상 보수 |

## 4. 소비자 불만(VOC) 발생 시 현장 대응 매뉴얼

고객의 항의나 불만 제기 시 감정적으로 대응하지 않고, 다음 4단계 프로토콜에 따라 신속하고 차분하게 응대합니다.

- **1단계(경청 및 공감):** 고객의 불만 내용을 가로막지 않고 끝까지 경청하며, 불편을 드린 점에 대해 진심으로 공감하고 사과합니다.
- **2단계(사실 관계 확인):** 시술 과정, 담당 디자이너의 사전 고지 여부, 시술 전후 사진 등을 객관적으로 확인합니다.
- **3단계(해결 방안 제시):** 소비자분쟁해결기준 및 매장 규정에 근거하여 합리적인 해결책(무상 A/S, 환불, 보상 등)을 제시합니다.
- **4단계(사후 조치 및 기록):** 처리 결과와 고객의 피드백을 일지에 기록하고, 재발 방지를 위한 내부 교육을 실시합니다.

## 5. 소비자 분쟁 예방 최종 체크리스트

매장 운영 과정에서 소비자 분쟁 리스크를 최소화하기 위한 최종 점검 항목입니다.

- [ ] 모든 시술 전 예상 비용과 추가 발생 가능 비용이 명확히 고지되는가?
- [ ] 민감성 피부 및 염색·펌 시술 전 패치 테스트가 누락 없이 진행되는가?
- [ ] 시술 전후 상태를 확인할 수 있는 사진 자료가 안전하게 보관되는가?
- [ ] 정액권, 선결제, 회원권 계약 시 환불 및 위약금 규정이 서면으로 고지되는가?
- [ ] 고객 불만 접수 시 신속하게 대응할 수 있는 매장 내 응대 프로세스가 있는가?