

이 자료는 **6월 28일(금) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 6월 27일(목) (총 9쪽)	담당부서	서울지원 섬유식품팀
		담당자	김종관 팀장 (02-3460-3021) 한상훈 과장 (02-3460-3024)

섬유제품 소비자 분쟁, 절반 이상이 사업자 책임

- 제조·판매·세탁업계의 품질 관리 개선 노력 필요 -

한국소비자원(원장 이희숙)은 의류·피혁제품 및 세탁 관련 소비자분쟁에 대한 객관적 책임소재 규명을 위해 해당 분야의 전문가로 구성된 섬유제품심의위원회를 운영하고 있다.

동 섬유제품심의위원회에 2018.1.1.부터 2019.3.31.까지 접수된 섬유제품 관련 분쟁은 총 6,257건으로, 품목별로는 ‘점퍼·재킷류’가 24.2%로 가장 많았고, 다음으로 ‘셔츠’ 9.4%, ‘코트’ 8.6%, ‘캐주얼바지’ 8.5% 등의 순으로 나타났다.



□ 섬유제품 소비자분쟁의 절반 이상(54.6%)이 사업자 책임으로 나타나

섬유제품심의위원회의 심의 결과를 책임소재별로 살펴보면, 섬유제품 관련 소비자분쟁의 44.9%가 제조불량 등 품질하자에 의한 제조·판매업자의 책임으로 나타났다.

또한, ‘세탁방법 부적합’ 등 세탁업자 책임으로 인한 소비자피해도 9.7%를 차지했고, ‘소비자 책임’은 17.7%였다.

[섬유제품심의위원회 심의결과 책임소재]

(단위 : 건, %)

구분	사업자		소비자	기타*	계
	제조·판매업자	세탁업자			
건수	2,809(44.9)	610(9.7)	1,106(17.7)	1,732(27.7)	6,257(100.0)

* ‘하자가 허용수준 이내’로 불량 등으로 보기 어렵거나, 소비자분쟁해결기준 상 ‘내용연수가 경과’하여 ‘자연손상’된 경우 등

□ 품질하자는 '제조 불량'이, 세탁과실은 '세탁방법 부적합'이 가장 많아

품질하자 유형별로는 '제조 불량'이 36.4%(1,020건)로 가장 많았고, 이어서 '내구성 불량' 32.6%(919건), '염색성 불량' 24.5%(687건), '내세탁성 불량' 6.5%(183건) 등의 순이었다.

[품질하자 유형별]

(단위 : 건, %)

구분		건수	비율
품질하자	제조 불량	1,020	36.4
	내구성 불량	919	32.6
	염색성 불량	687	24.5
	내세탁성 불량	183	6.5
계		2,809	100.0

세탁과실 유형별로는 '세탁방법 부적합'이 51.8%(316건)로 가장 많았고, 다음으로 '용제, 세제 사용미숙' 12.8%(78건), '오점제거 미흡' 11.5%(70건), '후 손질 미흡' 8.7%(53건) 등의 순으로 나타났다.

□ 소비자 책임은 '취급부주의'로 인한 경우가 대부분

소비자 책임은 소비자가 세탁 시 제품에 표기된 세탁방법 등 표시사항을 준수하지 않았거나 착용 중 찢김·터짐 등 '취급부주의(77.7%, 859건)'로 인한 경우가 대부분이었다.

한국소비자원은 섬유제품 관련 분쟁을 줄이기 위해 이번 분석 결과를 토대로 의류 제조·판매업자 및 세탁업자와 간담회를 개최하여 업계의 품질 개선을 요청할 계획이다.

아울러, 소비자들에게는 ▲제품에 부착된 품질표시 및 취급 주의사항을 확인·준수할 것, ▲세탁 의뢰 시에는 제품의 상태를 확인하고 인수증을 받아둘 것, ▲완성된 세탁물은 가급적 빨리 회수하여 하자유무를 즉시 확인할 것을 당부했다.

 <p>넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	  <p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
--	---	--

< 붙임 1 > 섬유제품심의위원회 심의 결과 분석

1 접수현황

- 2018.1.1. ~ 2019.3.31.까지 한국소비자원 섬유제품심의위원회에 접수된 섬유제품 관련 분쟁 건은 총 6,257건으로 전년 동기 대비 26건 증가함.
- 의뢰 내용을 보면, ‘품질하자 여부’에 대한 심의 요청 건이 61.9%(3,871건), ‘세탁과실 여부’ 관련 내용이 38.1%(2,386건)이었음.

[섬유제품심의위원회 접수 건수]

(단위 : 건, %)

의뢰 내용	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
품질하자 여부	3,850(61.8)	3,871(61.9)	21 ↑(0.5)
세탁과실 여부	2,381(38.2)	2,386(38.1)	5 ↑(0.2)
계	6,231(100.0)	6,257(100.0)	26 ↑(0.4)

- (품목별) ‘점퍼·재킷류’가 24.2%(978건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘셔츠’ 9.4%(378건), ‘코트’ 8.6%(348건), ‘캐주얼바지’ 8.5%(342건) 등의 순으로 나타남.

[심의 의뢰 상위 10개 품목]

(단위 : 건, %)

구입방법	건수(비율)	구입방법	건수(비율)
① 점퍼·재킷류	978(24.2)	⑥ 핸드백	196(4.9)
② 셔츠	378(9.4)	⑦ 기타 가방	188(4.7)
③ 코트	348(8.6)	⑧ 원피스	181(4.5)
④ 캐주얼바지	342(8.5)	⑨ 스웨터	103(2.5)
⑤ 스포츠웨어	203(5.0)	⑩ 블라우스 / 이불요	각 74(1.2)

- (구입방법별) 섬유제품을 구입한 경로는 ‘오프라인 매장’이 79.7%(4,985건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘온라인 거래’가 14.9%(933건), ‘TV홈쇼핑’ 0.9%(54건) 등의 순이었음.

[구입방법별 접수 건수]

(단위 : 건, %)

구입방법	건수(비율)	구입방법	건수(비율)
오프라인 매장	4,985(79.7)	TV 홈쇼핑	54(0.9)
온라인 거래(국내외)	933(14.9)	방문판매, 전화권유판매	16(0.2)
		소셜커머스	32(0.5)
계	6,257(100.0)		

2

심의결과

가. 책임소재

- 제품의 품질미흡 등 ‘제조·판매업자 책임’이 44.9%(2,809건)로 가장 많았고, ‘소비자 책임’ 17.7%(1,106건), 세탁과실로 인한 ‘세탁업자 책임’ 9.7%(610건) 등의 순으로 나타남.
- 전년 동기 대비 사업자와 소비자의 책임으로 판정된 건은 소폭 하락하였으나, 기타 내용연수가 경과하여 자연손상된 건 등이 12.4% 증가함.

[섬유제품심의위원회 심의결과 책임소재]

(단위 : 건, %)

책임소재		2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
사업자	제조·판매업자	2,905(46.6)	2,809(44.9)	96 ↓ (3.3)
	세탁업자	666(10.7)	610(9.7)	56 ↓ (8.4)
	소비자	1,119(18.0)	1,106(17.7)	13 ↓ (1.2)
	기타*	1,541(24.7)	1,732(27.7)	191 ↑ (12.4)
계		6,231(100.0)	6,257(100.0)	26 ↑ (0.4)

* ‘하자가 허용수준 이내’로 불량 등으로 보기하기 어렵거나, ‘내용연수가 경과’하여 ‘자연손상’된 경우 등

나. 하자유형

□ 제조·판매업자 책임(품질하자)

- ‘제조 불량’이 36.4%(1,020건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘내구성 불량’ 32.6% (919건), ‘염색성 불량’ 24.5%(687건), ‘내세탁성 불량’ 6.5%(183건) 등으로 나타남.
- (제조 불량) ‘봉제 불량’이 33.2%(339건)로 가장 많았고, ‘재질(소재) 불량’ 32.8%(334건), ‘설계 불량’ 16.1%(164건), ‘접착 불량’ 9.8%(100건) 등의 순임.

[제조 불량별]

(단위 : 건, %)

구분	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
봉제 불량	328(27.2)	339(33.2)	11 ↑ (3.4)
재질(소재) 불량	435(36.0)	334(32.8)	101 ↓ (23.2)
설계 불량	150(12.4)	164(16.1)	14 ↑ (1.3)
접착 불량	201(16.7)	100(9.8)	101 ↓ (50.2)
주의사항 미고지(취급표시 등)	45(3.7)	44(4.3)	1 ↓ (2.2)
재단 불량	48(4.0)	39(3.8)	9 ↓ (18.8)
계	1,207(100.0)	1,020(100.0)	187 ↓ (15.5)

- (내구성¹⁾ 불량) ‘필링(보풀) 불량’이 25.5%(234건)로 가장 많았고, ‘DP성 불량²⁾, 21.7%(200건), ‘모우부착 불량³⁾ 12.0%(110건), ‘스넥성 불량⁴⁾ 4.7%(43건) 등의 순으로 나타남.

[내구성 불량별]

(단위 : 건, %)

구분	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
필링(보풀) 불량	246(28.9)	234(25.5)	12 ↓(4.9)
DP성 불량	186(21.8)	200(21.7)	14 ↑(7.5)
모우부착 불량	95(11.1)	110(12.0)	15 ↑(15.8)
스넥성 불량	46(5.4)	43(4.7)	3 ↓(6.5)
인장인열 강도 불량	30(3.5)	28(3.0)	2 ↓(6.7)
실미끄럼(봉목활탈) 불량	21(2.5)	24(2.6)	3 ↑(14.3)
마모강도 불량	17(2.0)	10(1.1)	7 ↓(41.2)
탄성회복률 불량	12(1.4)	9(1.0)	3 ↓(25)
기타	199(23.4)	261(28.4)	62 ↑(31.2)
계	852(100.0)	919(100.0)	67 ↑(7.9)

- (염색성⁵⁾ 불량) ‘염색 불량’이 59.4%(408건)로 가장 많았고, ‘땀·일광견뢰도 불량’ 26.9%(185건), ‘마찰견뢰도 불량’ 13.4%(92건) 등의 순임.
- 특히, 날염(프린팅) 불량 등 ‘염색 불량’은 전년 동기 대비 16.9%(59건) 증가하여 업계의 품질 관리 노력이 필요한 것으로 나타남.

[염색성 불량별]

(단위 : 건, %)

구분	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
염색 불량	349(51.6)	408(59.4)	59 ↑(16.9)
땀·일광견뢰도 불량	203(30.0)	185(26.9)	18 ↓(8.9)
마찰견뢰도 불량	120(17.7)	92(13.4)	28 ↓(23.3)
땀·물견뢰도 불량	5(0.7)	2(0.3)	3 ↓(60)
계	677(100.0)	687(100.0)	10 ↑(1.5)

1) 외력에 의해 변하지 않고 오래 건디는 성질(보풀, 털 빠짐, 울 빠짐 등 형태 변화)
 2) DP(Down Proof)성 불량 : 오리털, 거위털 등 충전제가 밖으로 빠져나오는 현상
 3) 모우(毛羽)부착 불량 : 털이 있는 의류의 털빠짐 현상
 4) 스넥성(울 빠짐) 불량 : 의류를 착용 중 일상적인 마찰에도 울이 쉽게 당겨지거나 끊어지는 현상
 5) 염료가 섬유에 흡착되는 성질(햇빛·땀·물·마찰 등에 의한 색상 변화)

- (내세탁성¹⁾ 불량) ‘세탁(물·드라이)건뢰도 불량’이 73.8%(135건)로 가장 많았고, 나머지 26.2%(48건)는 ‘수축·신장률 불량’으로 나타남.

[내세탁성 불량별]

(단위 : 건, %)

구분	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
세탁(물·드라이)건뢰도 불량	132(78.1)	135(73.8)	3 ↑(2.3)
수축·신장률 불량	37(21.9)	48(26.2)	11 ↑(29.7)
계	169(100.0)	183(100.0)	14 ↑(8.3)

□ 세탁업자 책임(세탁과실)

- ‘세탁방법 부적합’이 51.8%(316건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘용제·세제 사용 미숙’ 12.8%(78건), ‘오점제거 미흡’ 11.5%(70건), ‘후 손질 미흡’ 8.7%(53건) 등의 순으로 나타남.
- 특히, ‘세탁물하자 사전고지 미이행’이 전년 동기 대비 53.8%(14건) 증가했는데, 세탁 관련 분쟁을 사전에 예방하기 위해서는 세탁업자가 소비자로부터 세탁물 인수 시 반드시 세탁물의 하자 여부를 확인할 필요가 있음.

[세탁업자 책임별]

(단위 : 건, %)

구분	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
세탁방법 부적합	361(54.2)	316(51.8)	45 ↓(12.5)
용제·세제 사용미숙	60(9.0)	78(12.8)	18 ↑(29.5)
오점제거 미흡	62(9.3)	70(11.5)	8 ↑(12.9)
후 손질 미흡	61(9.1)	53(8.7)	8 ↓(13.1)
세탁물하자 사전고지 미이행	26(3.9)	40(6.6)	14 ↑(53.8)
수선 불량	62(9.3)	31(5.1)	31 ↓(50)
건조방법 불량	21(3.2)	15(2.5)	6 ↓(28.6)
다림질 불량	13(2.0)	7(1.0)	3 ↓(23.1)
계	666(100.0)	610(100.0)	56 ↓(8.4)

1) 세탁에 견디는 성질(물세탁 또는 드라이클리닝 후 색상 및 형태 변화)

□ 소비자 책임

- 소비자 책임은 세탁 표시사항을 준수하지 않았거나 착용 중 찢김·터짐 등 ‘취급부주의’가 대부분(77.7%)을 차지했고, 나머지(22.3%)는 착용 중 생긴 ‘외부 오염’에 의한 것으로 나타남.

[소비자 책임별]

(단위 : 건, %)

구분	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
취급부주의	893(79.8)	859(77.7)	34 ↓ (3.8)
외부 오염	226(20.2)	247(22.3)	21 ↑ (9.3)
계	1,119(100.0)	1,106(100.0)	13 ↓ (1.2)

□ 기타

- ‘허용수준 이내의 경미한 하자’가 33.7%(584건)로 가장 많았고, ‘내용연수 경과에 의한 현상’ 26.9%(466건), ‘제품(소재) 특성에 의한 현상’ 12.3%(213건), 비교제품이 없어 ‘심의판단이 불가’한 경우가 9.0%(156건) 등의 순이었음.

[기타]

(단위 : 건, %)

구분	2017. 1. ~ 2018. 3.	2018. 1. ~ 2019. 3.	증감
허용수준 이내	772(50.1)	584(33.7)	188 ↓ (24.4)
내용연수 경과에 의한 현상	338(21.9)	466(26.9)	128 ↑ (37.9)
제품(소재)특성에 의한 현상	211(13.7)	213(12.3)	2 ↑ (0.9)
심의판단 불가	128(8.3)	156(9.0)	28 ↑ (21.9)
시험검사 필요	6(0.4)	38(2.2)	32 ↑ (533.3)
기타	86(5.6)	275(15.9)	189 ↑ (219.8)
총계	1,541(100.0)	1,732(100.0)	191 ↑ (12.4)

【사례 1】 (품질하자) 착용 중 찢어진 롱패딩 점퍼

- A씨(남, 30대)는 2018년 백화점에서 롱패딩 점퍼를 구입해 착용하는 과정에서 주머니 부분 등이 서서히 찢어지더니 심하게 터져버림.
- 판매업자는 착용자의 부주의에 의한 현상이라며 보상을 거절함.
- ▶ 심의 결과, 주머니 부분이 봉제 시 바늘에 의해 손상(침혈상)되었던 원단이 인장, 인열 강도 미흡으로 찢어진 것으로 품질하자로 판단

【사례 2】 (세탁 과실) 세탁업자에 세탁 의뢰 후 수축된 점퍼

- B씨(여, 40대)는 2018년 5월 세탁업자에게 점퍼 세탁을 의뢰함. 세탁 후 점퍼가 수축되고 광택이 사라졌으나 세탁업자는 세탁과실을 인정하지 않고 보상을 거절함.
- ▶ 심의 결과, 취급표시 상 건식 세탁방법인 드라이클리닝을 해야 하나 물세탁을 해 수축 및 보풀이 발생하고 광택이 사라진 것으로 세탁과실로 판단

【사례 3】 (소비자 취급부주의) 가정에서 물세탁 후 변색된 티셔츠

- C씨(남, 50대)는 2018년 7월 흰색 티셔츠를 구입해 착용 후 집에서 물세탁을 했는데 누렇게 변색이 되고 두 번째 세탁 후에는 회색으로 변색됨.
- 원단불량으로 의심되어 판매업자에게 연락했으나 품질하자를 인정하지 않고 보상을 거절함.
- ▶ 심의 결과, 목 주변 칼라 및 소매는 흰색 색상이 유지되고 있으나 나일론 소재의 몸판 부분만 변퇴색 현상이 나타난 것은 세탁 시 취급표시된 중성세제를 사용하지 않고 알칼리성 세제를 사용하여 발생한 황변현상으로 판단

【사례 4】 (기타 - 소재특성) 세탁 후 흰 선이 생긴 한복

- D씨(20대, 여)는 결혼식 때 입은 한복을 2018년 2월 세탁업자에게 세탁을 의뢰한 후 흰 선이 발생했는데 세탁업자와 제조판매업자가 서로 책임을 전가하고 보상을 거절함.
- ▶ 심의 결과, 한복의 접히는 부분에 흰 선이 발생하는 현상은 견 소재의 특성상 나타날 수 있는 현상으로 품질하자 및 세탁과실로 보기 어려운 것으로 판단

1. 제품 구입 후 품질표시 또는 취급상 주의사항을 확인한다.

- ▶ 제품의 품질표시 또는 취급상 주의사항을 간과하여 제품별 특성에 맞는 착용·세탁·보관을 하지 않아 제품이 손상되는 경우가 많다.
- ▶ 품질표시 및 취급주의사항 등을 확인할 수 없는 제품은 제조·판매업체에 문의하거나 전문 세탁업체를 통해 관리한다.

2. 세탁 의뢰 시에는 제품 상태 확인 및 인수증을 수령한다.

- ▶ 세탁 의뢰 시에는 세탁업자와 함께 의류에 훼손, 오염 등이 있는지를 확인하고 세탁물인수증에 기재하여 세탁 이후 발생할 수 있는 하자에 대비한다.

3. 완성된 세탁물은 가급적 빨리 회수하고 하자 유무를 즉시 확인한다.

- ▶ 세탁업자가 세탁물 회수를 통지할 날로부터 30일이 경과하도록 미회수하거나, 완성된 세탁물을 찾아간 날로부터 6개월 이상 경과한 경우 하자에 대한 보수 또는 손해배상을 요구할 수 없다. (「세탁업 표준약관」 제10조(면책))

4. 섬유제품 관련 피해 발생 시 소비자분쟁해결기준, 세탁업 표준약관에 따라 보상을 요구한다.

- ▶ 섬유제품 하자는 「소비자분쟁해결기준(의복류 관련)」에 따라 무상수리, 제품교환, 구입가 환급 순으로 보상을 청구할 수 있다.
- ▶ 세탁공정 중 발생한 하자 및 세탁물 분실은 「소비자분쟁해결기준(세탁업 관련)」에 따라 원상회복, 불가능시 손해배상을 청구할 수 있다.