

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 6월 14일(목) (총 8쪽)	담당부서	서울지원 섬유식품팀
		담당자	여춘엽 팀장 (02-3460-3021) 전재범 부장 (02-3460-3024)

## 의류제품 소비자분쟁, 절반 이상이 사업자 책임

- 제조·판매업자 책임 46.6%, 세탁업자 책임 10.7% -
- 소비자 책임 18.0%, 책임소재를 정하기 어려운 경우 24.7% -

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 지난 2017년부터 2018년 3월까지 구입한 의류에 하자가 있거나 세탁 후 손상 등을 이유로 섬유제품심의위원회\*에 접수된 건은 총 6,231건이다.

\* 한국소비자원은 의류·피혁제품 및 세탁 관련 소비자분쟁에 대한 객관적 책임소재 규명을 위해 내·외부전문가로 구성된 섬유제품심의위원회에서 심의를 하고 있음.

### □ 제조·판매업자 책임(품질하자) 46.6%, 세탁업자 책임(세탁과실) 10.7% 차지

6,231건에 대한 심의결과, 제조·판매업자 및 세탁업자 등 ‘사업자 책임’은 3,571건(57.3%)이었고, 취급부주의 등 ‘소비자 책임’ 또는 ‘책임소재를 정하기 어려운 경우’도 2,660건(42.7%)으로 나타나 소비자의 주의가 필요했다.

구체적으로는 제품의 품질미흡이나 보관상 문제 등 ‘제조·판매업자 책임’이 2,905건(46.6%)으로 가장 많았고, 하자가 경미하거나 내용연수 경과 등으로 ‘책임소재를 정하기 어려운 경우’가 1,541건(24.7%), 취급부주의 등 ‘소비자 책임’ 1,119건(18.0%), 세탁업자의 ‘세탁과실’ 666건(10.7%) 등의 순으로 나타났다.

#### [ 책임소재별 현황 ]

책임소재		건수(건)	비율(%)
사업자	제조·판매업자	2,905	46.6
	세탁업자	666	10.7
소비자		1,119	18.0
기타*		1,541	24.7
계		6,231	100.0

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

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

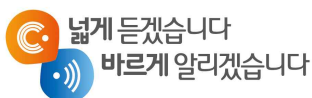
품질하자(2,905건) 유형으로는 '제조 불량(1,207건, 41.6%)'이 가장 많았고, 다음으로 '내구성 불량(852건, 29.3%)', '염색성 불량(677건, 23.3%)', '내세탁성 불량(169건, 5.8%)' 등의 순이었다.

세탁과실(666건)의 유형으로는 '세탁방법 부적합(361건, 54.2%)'이 가장 많았고, 다음으로 '오점제거 미흡(62건, 9.3%)' 및 '수선 불량(62건, 9.3%)' 등의 순으로 나타났다.

## □ 소비자 책임은 '취급부주의'로 인한 경우가 대부분

소비자 책임(1,119건)은 소비자가 세탁 시 제품에 표기된 세탁방법 등 표시사항을 준수하지 않았거나 착용 중 찢김·터짐 등 '취급부주의(893건, 79.8%)'로 인한 경우가 대부분이었고, 나머지 226건(20.2%)은 착용 중 생긴 '외부 오염'에 의한 것으로 나타났다.

한국소비자원은 의류제품 관련 소비자피해 예방을 위해 ▲제품에 부착된 품질 표시 및 취급 시 주의사항을 꼼꼼히 확인·준수할 것 ▲세탁 의뢰 시에는 제품의 상태를 확인하고 인수증을 꼭 받아둘 것 ▲완성된 세탁물은 가능한 즉시 회수하여 하자유무를 바로 확인할 것을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
[www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)



## < 불임 > 섬유제품심의위원회 심의현황 분석 결과

### 1 심의접수 현황

#### □ 2017년부터 2018년 3월까지 섬유제품심의 총 6,231건 접수

- 2017년부터 올해 1분기까지 한국소비자원 섬유제품심의위원회에 접수된 건은 총 6,231건임.
- 의뢰 내용을 보면 ‘품질하자’ 관련이 3,850건(61.8%), ‘세탁하자’ 관련 2,381건(38.2%)임.

#### [ 섬유제품심의 접수 현황\* ]

[단위 : 건, (%)]

의뢰 내용	2017년	2018년 1/4분기	소계
품질하자 여부	2,931(61.0)	919(64.5)	3,850(61.8)
세탁하자 여부	1,875(39.0)	506(35.5)	2,381(38.2)
총계	4,806(100.0)	1,425(100.0)	6,231(100.0)

\* 부산지원에서 운영하고 있는 신발제품심의위원회 관련 건수 제외

### 2 심의결과 현황

#### □ 책임소재별 현황

- 제품의 품질미흡 등 ‘제조·판매업자 책임’이 2,905건(46.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 하자가 경미하거나 내용연수 경과 등으로 ‘책임소재를 정하기 어려운 경우’가 1,541건(24.7%), 취급부주의 등 ‘소비자 책임’ 1,119건(18.0%), 세탁업자의 ‘세탁과실’ 666건(10.7%) 등의 순으로 나타남.

#### [ 책임소재별 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

책임소재		2017년	2018년 1/4분기	소계
사업자	제조·판매업자	2,227(46.3)	678(47.6)	2,905(46.6)
	세탁업자	534(11.1)	132(9.3)	666(10.7)
소비자		922(19.2)	197(13.8)	1,119(18.0)
기타*		1,123(23.4)	418(29.3)	1,541(24.7)
총계		4,806(100.0)	1,425(100.0)	6,231(100.0)

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

### 3

## 책임소재별 하자유형 현황

### □ 제조·판매업자 책임(품질하자)

- 품질하자(2,905건) 유형으로는 ‘제조 불량(1,207건, 41.6%)’이 가장 많았고, 다음으로 ‘내구성 불량(852건, 29.3%)’, ‘염색성 불량(677건, 23.3%)’, ‘내세탁성 불량(169건, 5.8%)’ 등의 순임.
- 제조 불량 1,207건을 세부적으로 보면, ‘재질(소재) 불량’이 435건(36.0%)으로 가장 많았고, ‘봉제 불량 328건(27.2%)’, ‘접착 불량 201건(16.7%)’, ‘설계 불량 150건(12.4%)’ 등임.

#### [ 제조 불량 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	2017년	2018년 1/4분기	소계
재질(소재) 불량	339(36.0)	96(36.2)	435(36.0)
봉제 불량	245(26.0)	83(31.3)	328(27.2)
접착 불량	176(18.7)	25(9.4)	201(16.7)
설계 불량	106(11.3)	44(16.6)	150(12.4)
재단 불량	38(4.0)	10(3.8)	48(4.0)
주의사항 미고지(취급표시 등)	38(4.0)	7(2.7)	45(3.7)
총계	942(100.0)	265(100.0)	1,207(100.0)

- 내구성 불량 852건을 세부적으로 보면, ‘필링(보풀) 불량’이 246건(28.9%)으로 가장 많았고, ‘DP성 불량<sup>1)</sup>(충전재 빠짐)’ 186건(21.8%), ‘모우부착 불량<sup>2)</sup>’ 95건(11.1%), ‘스넥성(올빠짐) 불량<sup>3)</sup>’ 46건(5.4%) 등임.

#### [ 내구성 불량 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	2017년	2018년 1/4분기	소계
필링(보풀) 불량	179(29.0)	67(28.5)	246(28.9)
DP성 불량(충전재 빠짐)	108(17.5)	78(33.2)	186(21.8)
모우부착 불량	70(11.3)	25(10.6)	95(11.1)
스넥성(올빠짐) 불량	35(5.7)	11(4.7)	46(5.4)
인장인열강도 불량	20(3.3)	10(4.2)	30(3.5)
실미끄러짐(봉목활탈) 불량	15(2.4)	6(2.6)	21(2.5)
마모강도 불량	16(2.6)	1(0.4)	17(2.0)
탄성회복률 불량	9(1.5)	3(1.3)	12(1.4)
기타	165(26.7)	34(14.5)	199(23.4)
총계	617(100.0)	235(100.0)	852(100.0)

1) DP(Down Proof)성 불량 : 오리털, 거위털 등 충전재가 밖으로 빠져나오는 현상

2) 모우(毛羽)부착 불량 : 털이 있는 의류의 털빠짐 현상

3) 스넥성(올빠짐) 불량 : 의류를 착용중 일상적인 마찰에도 올이 쉽게 당겨지거나 끊어지는 현상

- 염색성 불량 677건을 세부적으로 보면, ‘염색 불량’이 349건(51.6%)으로 가장 많았고, ‘땀·일광건뢰도 불량’ 203건(30.0%), ‘마찰건뢰도 불량’ 120건(17.7%) 등임.

**[ 염색성 불량 현황 ]**

[단위 : 건, (%)]

구분	2017년	2018년 1/4분기	소계
염색 불량	283(52.1)	66(49.3)	349(51.6)
땀·일광건뢰도 불량	155(28.6)	48(35.8)	203(30.0)
마찰건뢰도 불량	100(18.4)	20(14.9)	120(17.7)
땀·물건뢰도 불량	5(0.9)	-	5(0.7)
총계	543(100.0)	134(100.0)	677(100.0)

- 내세탁성 불량 169건을 세부적으로 보면, ‘세탁(물·드라이)건뢰도 불량’이 132건(78.1%)으로 가장 많았고, 나머지 37건(21.9%)은 ‘수축·신장률 불량’으로 나타남.

**[ 내세탁성 불량 현황 ]**

[단위 : 건, (%)]

구분	2017년	2018년 1/4분기	소계
세탁(물·드라이)건뢰도 불량	96(76.8)	36(81.8)	132(78.1)
수축·신장률 불량	29(23.2)	8(18.2)	37(21.9)
총계	125(100.0)	44(100.0)	169(100.0)

**□ 세탁업자 책임(세탁과실)**

- 세탁과실(666건)의 유형으로는 ‘세탁방법 부적합(361건, 54.2%)’이 가장 많았고, 다음으로 ‘오점제거 미흡’ 및 ‘수선 불량’ 각 62건(9.3%), ‘후 손질 미흡’ 61건(9.1%) 등의 순으로 나타남.

**[ 세탁업자 책임 세부 현황 ]**

[단위 : 건, (%)]

구분	2017년	2018년 1/4분기	소계
세탁방법 부적합	283(53.0)	78(59.1)	361(54.2)
오점제거 미흡	58(10.9)	4(3.0)	62(9.3)
수선 불량	49(9.2)	13(9.8)	62(9.3)
후 손질 미흡	55(10.3)	6(4.6)	61(9.1)
용제·세제 사용미숙	41(7.7)	19(14.4)	60(9.0)
세탁물하자 사전고지 미이행	19(3.5)	7(5.3)	26(3.9)
건조방법 불량	17(3.2)	4(3.0)	21(3.2)
다림질 불량	12(2.2)	1(0.8)	13(2.0)
총계	534(100.0)	132(100.0)	666(100.0)

## □ 소비자 책임

- 소비자 책임(1,119건)은 소비자가 세탁 시 제품에 표기된 세탁방법 등 표시 사항을 준수하지 않았거나 착용 중 찢김·터짐 등 ‘취급부주의(893건, 79.8%)’가 대부분이었고, 나머지 226건(20.2%)은 착용 중 생긴 ‘외부 오염’에 의한 것으로 나타남.

### [ 소비자 책임 세부 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	2017년	2018년 1/4분기	소계
취급부주의	732(79.4)	161(81.7)	893(79.8)
외부 오염	190(20.6)	36(18.3)	226(20.2)
총계	922(100.0)	197(100.0)	1,119(100.0)

## □ 기타

- 기타(1,541건)의 경우, ‘허용수준 이내의 경미한 하자’가 772건(50.1%)으로 가장 많았고, ‘내용연수 경과에 의한 현상’ 338건(21.9%), ‘제품(소재) 특성에 의한 현상’ 211건(13.7%), 비교제품이 없어 ‘심의판단이 불가’한 건도 128건(8.3%)을 차지함.

### [ 기타 세부 현황 ]

[단위 : 건, (%)]

구분	2017년	2018년 1/4분기	소계
허용수준 이내	567(50.5)	205(49.0)	772(50.1)
내용연수 경과에 의한 현상	255(22.7)	83(19.9)	338(21.9)
제품(소재)특성에 의한 현상	113(10.0)	98(23.4)	211(13.7)
심의판단 불가	98(8.7)	30(7.2)	128(8.3)
시험검사 필요	4(0.4)	2(0.5)	6(0.4)
기타	86(7.7)	-	86(5.6)
총계	1,123(100.0)	418(100.0)	1,541(100.0)

**【사례1】 착용 중 변색된 코트 ⇒ 품질하자(염색성 불량)**

- A씨(남, 20대)는 2015년 1월 점퍼를 구입해 착용 후 보관하는 과정에서 오른쪽 팔부분 원단이 변색됨.
- 판매업자는 제품에 이상이 없다며 보상을 거절함.
  - ▶ 심의 결과, 원단 염색성(일광견뢰도) 미흡으로 인해 발생한 탈·퇴색 현상으로 품질하자로 판단

**【사례2】 세탁 후 이염된 블라우스 ⇒ 세탁과실(세탁방법 부적합)**

- B씨(여, 20대)는 2017년 2월 블라우스를 구입해 착용 후 세탁소에 세탁을 의뢰함. 세탁 후 흰색 원단이 전체적으로 어두운 색으로 변색되었는데 세탁업자는 세탁과실을 인정하지 않고 보상을 거절함.
  - ▶ 심의 결과, 세탁 과정 중 혼합세탁에 의해 염색성이 낮은 다른 의류로부터 이염되어 변색된 현상으로 세탁과실로 판단

**【사례3】 착용 중 보풀 발생된 바지 ⇒ 착용 중 마찰에 의한 현상**

- C씨(여, 20대)는 2017년 11월 바지를 구입해 착용하는 과정에서 왼쪽 무릎 부분에 보풀이 발생함.
- 원단불량으로 의심되어 판매업자에게 연락했으나 품질하자를 인정하지 않고 보상을 거절함.
  - ▶ 심의 결과, 보풀이 발생한 부위와 정도 등을 고려할 때 착용 중 마찰에 의한 현상으로 판단

**【사례4】 세탁 후 버블현상 발생된 점퍼 ⇒ 내용연수 경과에 의한 현상**

- D씨(40대, 여)는 2018년 2월 점퍼(2013년 2월 구입 제품)를 세탁소에 세탁 의뢰 후 점퍼의 표면 원단이 들뜨는 현상이 발생했는데 세탁업자는 세탁과실을 인정하지 않고 보상을 거절함.
  - ▶ 심의 결과, 점퍼 내용연수(4년) 경과로 자연적으로 내구성이 약화되면서 발생한 현상으로 판단

**1. 제품 구입 후 품질표시 또는 취급 시 주의사항 등을 꼼꼼히 확인한다.**

- 제품의 품질표시 또는 취급상 주의사항을 간과하여 착용 또는 세탁과정에서 제품이 손상되는 경우가 있다.

**2. 세탁 의뢰 시 제품의 상태를 확인하고 인수증을 꼭 받아둔다.**

- 세탁 이후 발견된 하자에 대해 사업자가 책임을 회피하는 경우가 있으므로 세탁 의뢰 시 세탁업자와 함께 훼손, 오염 등이 있는지를 확인하고 세탁물 인수증에 기재한다.

**3. 완성된 세탁물은 가능한 빨리 회수하며, 인수 즉시 하자 유무를 확인한다.**

- 「세탁업 표준약관」 제10조(면책)에 의하면 소비자는 완성된 세탁물을 찾아간 날로부터 6개월 이내에 하자에 대한 수선 또는 손해배상을 요구할 수 있고, 이 기간이 지나면 세탁업자는 하자에 대한 책임을 면하도록 되어 있다.

**4. 세탁물을 찾아 보관할 때 비닐커버를 벗긴 후 수분이나 휘발성 성분이 제거된 상태에서 보관한다.**

- 세탁물을 장기 보관할 때 수분이나 휘발성 성분이 제거되지 않으면 옷에 손상을 줄 수 있으므로 세탁물을 잘 말린 상태에서 보관한다.

**5. 제품하자 또는 세탁하자로 소비자피해가 발생한 경우 소비자분쟁해결기준, 세탁업 표준약관에 따라 보상을 요구한다.**

- 제품하자는 「소비자분쟁해결기준(의복류 관련)」에 의거 무상수리, 제품교환, 구입가 환급 순으로 보상을 청구할 수 있다.
- 세탁공정 중 발생한 하자는 「소비자분쟁해결기준(세탁업 관련)」에 의거 보상을 청구할 수 있다.