

이 자료는 **4월 27일(수) 조간부터** 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 4월 26일(화) 12시]

배포일	2022년 4월 25일(월) (총 8쪽)	담당부서	시장조사국 온라인거래조사팀
		담당자	최난주 팀 장 (043-880-5691) 나현민 조사관 (043-880-5946)

## 홈 인테리어, 하자보수 미이행 불만이 가장 많아

- 시공업체 정보 및 하자담보책임기간 등 꼼꼼히 확인 필요 -

코로나19 이후 집에 머무는 시간이 늘면서 홈 인테리어 수요가 증가\*하고 있으나, 한국소비자원(원장 장덕진) 조사 결과, 인테리어 시공 후 하자보수 미이행 및 지연 등의 소비자 피해가 다발하고 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

\* 2021년 인테리어 관련 월평균 소비지출은 2020년 대비 약 19.2% 증가(통계청, 가계동향조사)

### [ 조사 개요 ]

- **(조사대상)** 주요 인테리어 브랜드 사업자 4개사\* 및 시공 중개 플랫폼 4개사\*\* 등 총 8개사  
\* (주)엘엑스하우스, (주)케이씨씨글라스, (주)한샘, (주)현대엘앤씨  
\*\* 플레이스토어 앱에서 ‘인테리어’ 검색 시 다운로드 수 50만 건 이상 모바일 앱 : 숨고(주)브레이브모바일, 오늘의집(주)버킷플레이스, 집닥(집닥㈜), 하우스앱(주)하우스미디어
- **(조사내용)** 인터넷 홈페이지·모바일 앱 상 하자보수책임주체 및 하자담보책임기간 표시 현황, 시공업체 정보 제공 현황, 계약조건 등
- **(조사기간)** 2021. 10. ~ 11.

### □ 인테리어 관련 소비자 피해, ‘하자보수 미이행·지연’이 가장 많아

최근 4년간(2018년~2021년) 한국소비자원에 접수된 인테리어 관련 소비자 피해구제 신청건수는 총 1,752건으로, 특히 2021년에는 568건이 접수되어 전년(412건) 대비 37.9%나 증가했다.

소비자 피해유형은 ‘하자보수 미이행 및 지연’이 24.5%(429건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘자재품질·시공·마감 등 불량’ 14.2%(249건), ‘부실시공으로 인한 손해배상 청구’ 8.8%(155건) 등 순이었다. 공사금액은 1,500만원 미만이 77.1%(1,350건)로 다수였으나, 건설업 등록대상 공사금액인 1,500만원 이상도 17.5%(306건)를 차지했다.

### □ 계약 시 하자보수책임 주체 및 하자담보책임 기간 확인 필요

소비자들은 인테리어 브랜드 본사나 시공 중개 플랫폼을 신뢰하고 시공을 의뢰하는 경우가 많다. 그러나 시공상 하자의 보수책임 주체를 조사한 결과, 인테리어

브랜드 2개사(엘엑스하우스, 현대엘앤씨)는 직영점이 아닌 일반 대리점과 계약하여 발생한 시공상 하자에 대해서는 본사의 보수책임이 없다고 표시하고 있었다. 다른 2개사(케이씨클라스, 한샘)는 일반 대리점 계약인 경우에도 본사 제품으로 시공하고 본사 표준계약서 사용 또는 시공관리자로 참여시 본사도 하자보수책임을 부담한다고 표시하였다. 따라서 계약 시 시공대리점(수급인)의 유형 및 브랜드 본사의 하자보수 책임 부담 여부 등을 꼼꼼히 살펴볼 필요가 있다.

한편, 플랫폼 4개사는 모두 인테리어 시공상 책임은 시공업자에게 있으며 플랫폼은 통신판매중개자로서 책임이 없음을 명시하고 있었다.

시공업자의 하자담보책임기간\*에 대해서는 6개사가 '1년 이상'으로 명시하고 있었으나, 플랫폼 2개사(숨고, 하우스앤)의 경우 일부 입점 시공업자가 '1년 미만'으로 표시하거나 기간을 따로 표시하지 않아 하자가 발생할 경우 분쟁의 소지가 있었다.

\* 「건설산업기본법 시행령」 제30조에 규정된 전문공사 종류별 하자담보책임기간은 실내건축 1년, 냉난방 2년, 방수·지붕 3년 등임.

## □ 인테리어 시공업자의 건설업 등록 여부 공개 강화 필요

인테리어 시장은 일반적으로 소규모 개인사업자가 많고, 정보의 투명성이 낮아 소비자피해의 해결이 어렵다. 이에 관련 법\*은 1,500만 원 이상 공사를 하는 사업자는 일정 기술능력 및 자본금 요건을 갖춰 건설업을 등록하고, 손해배상 및 하자보수 보증 등 책임을 담보할 공제조합에 가입하도록 하고 있다.

\* 「건설산업기본법」 상 공사비용이 1,500만 원 이상인 경우 업종별로 국토교통부장관에게 등록하고 공제조합에 가입해야 함. 실내건축공사업은 건설업 중 전문공사를 시공하는 업종의 하위 건설업종으로 분류되는데, 관련 분야 초급 이상 건설기술인 또는 기술자격 취득자 중 2인 이상, 자본금 1억 5천만 원 이상 등의 등록기준을 갖춰야 함.

이번 조사 결과 2개 사업자(오늘의집, 집닥)만이 1,500만 원 이상 공사 시 건설업 등록사업자와 진행해야 법적인 보호를 받을 수 있음을 알리고 있었고, 시공업자별로 건설업 등록업체 여부를 표시했다. 한편, 조사대상 사업자의 홈페이지에 게시된 실제 시공사례를 모니터링한 결과 건설업 미등록 업체가 1,500만 원 이상의 공사를 시행한 경우도 확인되어 문제로 지적됐다.

## □ 「실내건축·창호 공사 표준계약서」 사용 및 결제대금 예치제 확산 필요

시공 분쟁을 예방하기 위해서는 계약 체결 시 공정거래위원회가 제정한 「실내건축·창호 공사 표준계약서」 사용이 권장된다. 그러나 플랫폼 4개사 중 공정위

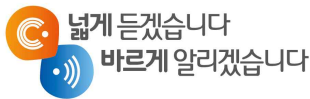
표준계약서 작성을 안내하는 곳은 1개사(오늘의집)에 불과했다.

또한, 일부 인테리어 브랜드 사업자의 자체 계약서에서는 소비자의 공사대금 연체시 지연손해금은 부과하면서도 사업자의 완공 지연에 대한 배상조항은 빠져있거나, 소비자가 시공 3일 전 계약해제 시에도 총 대금의 50%를 위약금으로 청구하는 등 공사 지연과 계약해제 관련 조항이 소비자에게 불리했다.

\* 「실내건축·창호 공사 표준계약서」는 소비자 또는 시공업자의 계약해제 시 위약금으로, 계약 또는 계약 후 실측만 한 경우에는 총 공사금액의 10% 이내에서 정하고, 제작 또는 공사에 착수한 경우 실손해액을 배상하도록 규정

한편, 플랫폼 2개사(숨고, 집다)는 직접 공사대금을 예치받은 후 소비자가 동의한 경우 시공업자에게 공사대금을 지급하는 결제대금 예치제를 운영하여 부실 시공 등 소비자 피해를 막는 안전장치로 활용하고 있었다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 사업자에게 ▲시공업자의 건설업 등록 여부 공개 강화, ▲실내건축·창호공사 표준계약서 사용 확대, ▲결제대금 예치제 도입 등을 권고할 예정이다. 아울러 소비자에게는 ▲시공업자 정보 및 하자담보책임기간을 확인할 것, ▲1,500만 원 이상 공사는 건설업 등록업체를 선택 할 것, ▲표준계약서 사용을 요구할 것 등을 당부했다.



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



## < 불임 > 홈 인테리어 소비자문제 조사 결과

### 1 소비자 피해구제 신청 현황

- (피해구제 건수) 최근 4년간(2018년 ~ 2021년) 한국소비자원에 접수된 인테리어 관련 피해구제 신청건수는 총 1,752건
  - '21년 피해구제 신청건수는 568건으로, 전년 대비 37.9% 증가

#### [ 인테리어 관련 피해구제 신청 현황 ]

[단위: 건, %]

구분	2018	2019	2020	2021	계
건수	346	426	412	568	1,752
증감률	-	23.1	-3.3	37.9	-

- (피해유형) '하자보수 미이행 및 지연'이 24.5%(429건)로 가장 많았고, 다음으로 '자재품질·시공·마감 등 불량'이 14.2%(249건)

#### [ 인테리어 관련 소비자 피해유형 ]

[단위: 건, (%)]

구분		2018	2019	2020	2021	계(비율)
계약	중도 계약해지	6	5	6	10	27 (1.5)
	계약취소 및 계약금 환급 거절	31	40	29	50	150 (8.6)
이행	계약내용 미이행	8	7	18	18	51 (2.9)
	계약내용과 다른 시공	27	24	18	21	90 (5.1)
	공사기간 지연	12	16	12	31	71 (4.1)
	추가 공사대금 요구	7	12	15	15	49 (2.8)
	공사중 대금완납 요구	2	6	6	8	22 (1.3)
	자재품질·시공·마감 등 불량	47	51	59	92	249 (14.2)
A/S	하자보수 미이행 및 지연	77	111	99	142	429 (24.5)
	부실시공으로 인한 손해배상 청구	40	41	32	42	155 (8.8)
	공사로 인한 피해 및 손해배상 청구	27	28	21	23	99 (5.7)
	하자여부 다툼	23	38	35	47	143 (8.2)
	유상AS 요구	10	12	19	17	58 (3.3)
기타	사업자 연락두절	17	17	18	22	74 (4.2)
	기타	12	18	25	30	85 (4.9)
계		346	426	412	568	1,752 (100.0)

- (공사금액) 500만 원 미만의 소액 공사가 61.6%(1,080건)로 대다수이나, 건설업 등록대상 시공금액인 1,500만 원 이상도 17.5%(306건) 차지

[ 공사금액별 인테리어 피해구제 신청 현황 ]

[단위: 건, (%)]

공사금액	2018	2019	2020	2021	계
500만원 미만	212	256	288	324	1,080 (61.6)
500만원 이상~1,000만원 미만	37	41	40	44	162 (9.2)
1,000만원 이상~1,500만원 미만	21	33	16	38	108 (6.2)
1,500만원 이상~2,000만원 미만	15	14	12	19	60 (3.4)
2,000만원 이상~2,500만원 미만	6	16	4	14	40 (2.3)
2,500만원 이상~3,000만원 미만	4	16	7	17	44 (2.5)
3,000만원 이상	32	29	23	78	162 (9.2)
파악 불가	19	21	22	34	96 (5.5)
계	346	426	412	568	1,752 (100.0)

□ (주요 피해구제 신청 사례)

- 하자보수 미이행 및 지연

소비자 A씨(남, 40대)는 총 46,400,000원에 집 인테리어 시공을 받은 후, 부엌 타일 오시공, 화장실 누수, 창문 손잡이 하자 등을 발견하고 시공업체에 하자보수를 요구 하였으나 하자보수를 이행하지 않음.

- 자재품질·시공·마감 등 불량

소비자 B씨(여, 20대)는 도배 시공 계약을 체결하고 총 1,950,000원을 지불함. 도배 시공 당시 도배지가 찢어지고 간격이 일정하지 않았으며 벽지가 들뜨는 등 하자 발생으로 두 차례 재시공하였으나 필름시트지가 떨어지고 벽지가 우는 등 지속적으로 하자가 발생함.

- 계약취소 및 계약금 환급 거절

소비자 C씨(여, 40대)는 집 인테리어 계약을 총 3,000,000원에 체결하고 계약금 1,500,000원을 지급함. 소비자의 이사 일정이 변경되어 불가피하게 계약을 해제하고 계약금 환급을 요구하였으나, 사업자는 환급을 거부함.

- **(조사대상)** 주요 인테리어 브랜드 사업자 4개사\* 및 시공 중개 플랫폼 4개사\*\* 등 총 8개사
  - \* (주)엘엑스하우시스, (주)케이씨씨글라스, (주)한샘, (주)현대엘앤씨
  - \*\* 플레이스토어 앱에서 '인테리어' 검색 시 다운로드 수 50만건 이상 모바일 앱 : 숨고(주)브레이브모바일, 오늘의집(주)버킷플레이스, 집닥(집닥주), 하우스앱(주)하우스미디어
- **(조사내용)** 인터넷 홈페이지·모바일 앱 상 하자보수책임주체 및 하자담보책임기간 표시 현황, 시공업자 정보 제공 현황, 계약조건 등
- **(조사기간)** 2021. 10. ~ 11.

- **(하자보수책임주체)** 인테리어 브랜드 4개사 중 2개사(엘엑스하우시스, 현대엘앤씨)는 직영점 외 일반 대리점과 체결한 계약 건의 시공 하자 발생에 대해서는 본사의 보수책임이 없다고 표시하였고, 다른 2개사(케이씨씨글라스, 한샘)는 일반 대리점 계약 건이라 하더라도 본사 제품으로 시공하고 본사 표준계약서로 체결하거나 시공관리자로 참여하는 경우 등에는 본사도 하자보수책임을 부담한다고 표시
  - 시공 중개 플랫폼은 4개사 모두 시공에 대한 책임은 시공업자에게 있으며, 플랫폼은 통신판매중개자로서 책임 없음을 명시
    - 다만, 이 중 1개사(집닥)는 자체적으로 시공업자의 기본 1년 외 추가로 2년간 제한된 범위(플랫폼이 정한 5개 조건 모두 충족 시 공사대금의 5% 내)에서 하자보수 의무를 부담함을 표시
- **(하자담보책임기간\*)** 조사대상 8개 사업자 중 6개사는 시공업자의 하자담보 책임기간을 1년 이상으로 표시했고, 나머지 2개사(숨고, 하우스앱)의 경우에는 일부 입점 시공업자가 이보다 짧은 6개월로 표시하거나, 시공업자의 하자담보 책임기간을 미표시
  - \* 「건설산업기본법 시행령」 제30조는 하자담보책임기간을 실내건축 1년, 냉난방 2년, 방수·지붕 3년 등으로 규정
- **(건설업 등록\* 정보 확인 안내)** 1,500만 원 이상 공사는 「건설산업기본법」 상 일정 등록기준을 갖춰야 하고, 공제조합 가입 의무가 있는 건설업 등록업자만 진행 가능
  - \* 「건설산업기본법」 상 공사비용이 1,500만 원 미만인 경우는 경미한 공사로 분류되어 건설업에 등록하지 않은 사업자도 시공 가능하나, 1,500만 원 이상은 업종별로 국토교통부장관에게 등록하고 공제조합에 가입해야 함. 실내건축공사업은 관련 분야 초급 이상 건설기술인 또는 기술자격취득자 중 2인 이상, 자본금 1억 5천만 원 이상 등의 등록기준을 갖춰야 함.

- 그러나, 시공업자 선택 시 이러한 내용을 확인할 것을 알리는 사업자는 8개사 중 2개사(오늘의집, 집닥)였으며, 실제 시공업자에 대해 건설업 등록업자인지 여부를 표시한 사업자도 위 2개사에 불과

[ 건설업 등록 정보 제공 예시 ]

건설업 등록여부 확인 안내 사례	시공업자의 건설업 등록여부 표시 사례
<p>성함과 핸드폰 번호를 입력해 주세요. 시공 업체가 상담을 수락한 경우에만 연락처가 공개됩니다.</p> <p>이름 <input type="text"/></p> <p>010 - 1234 - 5678</p> <p>는 통신판매중개자로서 통신판매의 당사자가 아니며, 임점업체가 등록된 상품, 상품정보 및 거래에 대하여 일체 책임을 지지 않습니다.</p> <p><u>1,500만원 이상 공사 진행 시에는 건설업이 등록된 사업자와 진행하여야 법적인 보호를 받을 수 있습니다.</u> 확인 후 이용해주세요.</p>	

- 한편, 조사대상 8개 사업자의 홈페이지에 게시되어 있는 실제 시공사례 중에는 공사금액 1,500만 원 이상의 공사임에도 건설업 등록을 하지 않은 업체가 시공한 경우도 상당수 확인
- (계약서 현황) 시공 중개 플랫폼 4개 사는 소비자와 시공업자 간 작성을 권장하는 자체 양식의 계약서가 없거나 제출을 거부하여(1개 사는 공정거래위원회 제정 「실내건축·창호 공사 표준계약서」를 활용할 것을 안내), 인테리어 브랜드 4개 사업자가 직영 또는 일반 대리점에 사용을 권고하는 자체 계약서를 대상으로 지연손해금 및 위약금 관련 조항 조사
- (지연손해금) 조사대상 계약서 4개 중 1개(현대엘앤씨)는 소비자가 공사대금 연체 시 지연손해금을 부담토록 한 반면, 사업자의 완공 지연에 대한 배상은 미규정
- (계약해제 위약금) 조사대상 계약서 4개 중 3개 계약서(엘엑스하우시스, 한샘, 현대엘앤씨)는 공정위 표준계약서에 비해 위약금이 과중하거나, 계약 해제권을 제한하는 등 소비자에게 불리
- \* 「실내건축·창호 공사 표준계약서」는 소비자 또는 시공업자의 계약해제 시 위약금으로, 계약 또는 계약 후 실측만 한 경우 총 공사금액의 10% 이내에서 정하고, 제작 또는 공사에 착수한 경우에는 실손해액을 배상하도록 규정



- 구체적으로는 시공 3일 전 해제 시에도 계약총액의 50%를 위약금으로 내도록 하거나(현대엘앤씨), 발주 후 고객의 귀책에 따른 계약해제에 대해서만 위약금으로 총 공사금액의 20%를 두거나(한샘), 제작 시작 후에는 철회가 불가능한 것으로 정한 조항(엘엑스하우시스) 등이 해당

**(결제대금 예치제\*)** 안전 결제 방식인 결제 대금 예치제는 시공 중개 플랫폼 중 2개사(숨고, 집닥)만 운영 중으로, 플랫폼이 직접 공사대금을 예치 받은 후 소비자가 동의한 경우 시공업자에게 공사대금을 지급

\* 전자상거래 당사자 간 거래를 금융기관 등 공신력 있는 제3자가 보증하는 제도로 소비자의 결제 대금을 예치하고 있다가 소비자가 동의한 뒤 대금을 사업자에게 지급하는 시스템

### **3 인테리어 시공 계약 시 소비자 주의사항**

공사금액 1,500만 원 이상 시 시공업체의 건설업 등록 여부를 확인하세요.

- 국토교통부(건설산업지식정보시스템), 대한전문건설협회를 통해 확인 가능합니다.

하자보수책임주체 및 하자담보책임기간을 확인하세요.

- 인테리어 브랜드를 내건 업체라도 직영점인지 대리점인지에 따라 본사의 하자보수책임 부담 여부가 다르므로 반드시 시공 주체 및 하자보수책임 주체가 누구인지 확인한다. 온라인 시공 중개 플랫폼은 통신판매중개업자로서 시공계약 당사자가 아님에 유의한다.

- 「건설산업기본법 시행령」 제30조에 규정된 전문공사별 하자담보책임기간\*에 미달하지 않는지 확인한다.

\* 실내건축 1년, 냉난방 2년, 방수·지붕 3년 등으로 규정

「실내건축·창호 공사 표준계약서」 사용을 요구하세요.

- 2018년 공정거래위원회에서 인테리어 관련 소비자분쟁 예방 및 소비자 권익 보호를 위해 제정했습니다.

결제대금 예치제도가 있다면 활용하세요.