

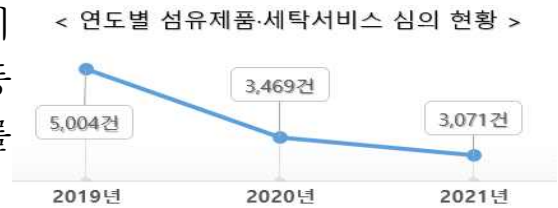
 <b>한국소비자원</b> Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
<b>이 자료는 3월 29일(화) 06시부터 사용하시기 바랍니다.</b>		
<b>배포일</b> 2022년 3월 28일(월) (총 10쪽)	<b>담당부서</b> 경기지원 섬유식품팀	<b>담당자</b> 임옥준 팀장 (031-370-4771) 김두환 과장 (031-370-4773)

## 코로나19 발생 이후, 섬유제품·세탁분쟁 감소 추세

- 전년 대비 사업자 과실은 줄고, 소비자 부주의는 다소 늘어 -

코로나19 발생 이후 집에 머무르는 시간이 늘어나면서 의류 소비가 줄어들고, 의류 등 섬유제품과 세탁서비스 분쟁도 감소 추세를 보였다.



이 가운데 한국소비자원(원장 장덕진)이 2021년 섬유제품심의위원회\*에서 심의한 소비자분쟁 3,071건을 분석한 결과, 1,678건(54.6%)은 사업자 책임(제조·판매업자 43.0%, 세탁업자 11.6%)이었고, 소비자 책임은 292건(9.5%)이었다.

\* 섬유제품·세탁서비스 관련 소비자분쟁 발생 시 책임소재를 객관적으로 규명하여 효율적 피해구제를 수행하기 위해 의류, 피혁제품, 세탁서비스 등 해당 분야 전문가로 구성된 위원회

### □ 섬유제품·세탁서비스 소비자분쟁의 54.6%가 사업자 책임

2021년 섬유제품심의위원회 심의 결과를 책임소재별로 분석한 결과, ‘제조·판매업자’ 및 ‘세탁업자’ 등 사업자 책임은 54.6%로 전년(60.9%) 대비 다소 감소하였다. 반면, 소비자 책임은 9.5%로 전년(7.2%) 대비 소폭 증가한 것으로 나타났다.

[ 연도별 섬유제품심의위원회 심의 결과 책임소재별 현황 ]

구분	사업자	소비자	기타*	합계	증감
2021년	1,678(54.6)	292(9.5)	1,101(35.9)	3,071(100.0)	△398(△11.5)
2020년	2,113(60.9)	251(7.2)	1,105(31.9)	3,469(100.0)	-

\* 권장품질기준 이내의 변형 등 불량으로 보기 어렵거나, 소비자분쟁해결기준상 내용연수가 경과하여 자연손상된 경우 등

### □ 제조·판매업자 책임은 ‘제조 불량’, 세탁업자 책임은 ‘세탁방법 부적합’이 최다

사업자 책임으로 심의된 사례(1,678건) 가운데 제조·판매업자 책임이 1,322건, 세탁업자 책임이 356건이었다. 제조·판매업자 책임으로 심의된 1,322건을 하자유형별로 살펴보면, ‘제조 불량’이 34.8%(460건)로 가장 많았고, 이어서 ‘내구성 불량’ 33.5%(443건), ‘염색성 불량’ 20.3%(269건), ‘내세탁성 불량’ 11.3%(150건) 순이었다.

\* 봉제, 접착, 재질, 설계 불량 등

특히, '내구성 불량' 443건 중 '털빠짐 하자[모우(毛羽)부착 불량]\*'는 59건으로 전년(48건) 대비 22.9% 증가했고, '내세탁성 불량' 150건 중 '세탁견뢰도 불량\*\*'은 113건으로 전년(71건) 대비 59.2% 증가한 것으로 나타났다.

\* 섬유제품에서 털이 쉽게 빠지거나 많이 묻어나는 하자

\*\* 세탁(물세탁 또는 드라이클리닝) 시 섬유제품이 견디지 못해 손상(색상 및 형태 변화)되는 하자

한편 세탁업자 책임으로 심의된 사례(356건) 중에서는 '세탁방법 부적합'이 57.3%(204건)로 가장 많았고, 다음으로 '후손질 미흡' 15.2%(54건), '오점 제거 미흡' 9.6%(34건), '용제·세제 사용 미숙' 7.0%(25건) 등의 순이었다.

[ 사업자 책임 주요 유형별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	제조·판매업자(1,322건)		세탁업자(356건)	
주요 유형	① 제조 불량	460(34.8)	① 세탁방법 부적합	204(57.3)
	② 내구성 불량	443(33.5)	② 후손질 미흡	54(15.2)
	③ 염색성 불량	269(20.3)	③ 오점 제거 미흡	34(9.6)
	④ 내세탁성 불량	150(11.3)	④ 용제·세제 사용 미숙	25(7.0)

□ 소비자 책임은 '취급부주의'로 인한 경우가 대부분

전반적인 사건 감소 추세에도 불구하고, 소비자 책임은 292건으로 전년 대비 16.3%(41건) 증가했다.




이는 생활 가전제품의 종류와 기능이 다양해지고 사용 편의성이 높아지면서 의류·섬유제품을 직접 관리·세탁하는 소비자가 증가해 영향을 미친 것으로 보인다.

유형별로는 소비자의 '보관 및 관리 부주의', '세탁 시 취급상 주의사항 미준수', '착용상 외부 물질 및 외력에 의한 손상' 등 취급부주의가 80.1%(234건)로 대부분을 차지했다.

[ 소비자 책임 유형별 현황 ]



한국소비자원은 소비자피해 예방을 위해 ▲제품의 품질표시 및 취급상 주의사항을 꼼꼼히 확인할 것, ▲가전제품을 통한 관리·세탁 시 제품 사용법을 충분히 숙지할 것, ▲세탁 시 용법·용량에 맞는 세제 사용 및 건조 방법을 준수할 것, ▲세탁 의뢰 시 제품의 상태를 사전에 확인하고 인수증을 받아둘 것, ▲완성된 세탁물은 가급적 빨리 회수하고 하자 유무를 즉시 확인할 것을 당부했다.

 <p>넓게 들겠습니다 바르게 알리겠습니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. <a href="http://www.kca.go.kr">www.kca.go.kr</a></p>	  <p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
--	--	--

## < 붙임 > 2021년 섬유제품심의위원회 심의결과 분석

### 1 접수 현황

- 2021년 한국소비자원 섬유제품심의위원회에 접수된 섬유제품·세탁서비스 관련 심의 요청은 총 3,071건으로 전년 대비 11.5%(398건) 감소함.
- (의뢰내용) '품질하자 여부'에 대한 심의 요청 건은 59.9%(1,841건)였고, '세탁 과실 여부'에 대한 심의 요청 건은 40.1%(1,230건)였음.

#### [ 의뢰내용별 접수 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
품질하자 여부	2,058(59.3)	1,841(59.9)	△217(△10.5)
세탁과실 여부	1,411(40.7)	1,230(40.1)	△181(△12.8)
합계	3,469(100.0)	3,071(100.0)	△398(△11.5*)

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

- (품목별) '점퍼·재킷'이 12.3%(379건)로 가장 많았고, 다음으로 '셔츠' 6.3%(193건), '바지' 5.7%(175건), '핸드백' 4.7%(145건), '스포츠웨어' 3.0%(93건) 등의 순이었음.

#### [ 심의 요청 상위 10개 품목 현황 ]

(단위 : 건, %)

품목	건수(비율)	품목	건수(비율)
① 점퍼·재킷	379(12.3)	⑥ 원피스	88(2.9)
② 셔츠	193(6.3)	⑦ 코트	74(2.4)
③ 바지	175(5.7)	⑧ 스웨터	71(2.3)
④ 핸드백	145(4.7)	⑨ 이불	52(1.7)
⑤ 스포츠웨어	93(3.0)	⑩ 지갑	33(1.1)

## 2

## 심의 결과

### 가. 책임소재

- 제품의 품질하자로 인한 '제조·판매업자 책임'이 43.0%(1,322건)로 가장 많았고, 세탁과실로 인한 '세탁업자 책임' 11.6%(356건), '소비자 책임' 9.5%(292건) 등의 순으로 나타남.
- 심의 요청 건수가 11.5%(398건) 감소하며 '사업자 책임'으로 판단된 사례의 비율도 20.6%(435건) 감소하였고, 반면 '소비자 책임'으로 판단된 사례의 비율은 16.3%(41건) 증가함.

### [ 섬유제품심의위원회 심의 결과 책임소재 ]

(단위 : 건, %)

책임소재		2019년		2020년(A)		2021년(B)		전년 대비 증감(C=B-A)	
사업자	제조·판매업자	2,651 (53.0)	2,169 (43.3)	2,113 (60.9)	1,677 (48.3)	1,678 (54.6)	1,322 (43.0)	△435 (△20.6)	△355 (△21.2)
	세탁업자		482 (9.7)		436 (12.6)		356 (11.6)		△80 (△18.3)
소비자		852 (17.0)		251 (7.2)		292 (9.5)		41 (16.3)	
기타*		1,501 (30.0)		1,105 (31.9)		1,101 (35.9)		△4 (△0.4)	
합계		5,004 (100.0)		3,469 (100.0)		3,071 (100.0)		△398 (△11.5**)	

\* '소비자분쟁해결기준상 내용연수 경과로 자연손상', '권장품질기준 이내의 변형' 등

\*\* 증감률 = (B-A)÷A×100

### 나. 하자유형

#### □ 제조·판매업자 책임(품질하자)

- 책임소재가 제조·판매업자로 심의된 사례 1,322건 가운데 '제조 불량'이 34.8%(460건)로 가장 많았고, 다음으로 '내구성 불량' 33.5%(443건), '염색성 불량' 20.3%(269건), '내세탁성 불량' 11.3%(150건)의 순이었음.
- 2020년 대비 전체적인 건수가 감소했음에도 '내세탁성 불량'은 35.1%(39건) 증가하였음.

[ 품질하자별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
제조 불량	652(38.9)	460(34.8)	△192(△29.4)
내구성 불량	442(26.4)	443(33.5)	1(0.2)
염색성 불량	472(28.1)	269(20.3)	△203(△43.0)
내세탁성 불량	<b>111(6.6)</b>	<b>150(11.3)</b>	<b>39(35.1)</b>
합계	1,677(100.0)	1,322(100.0)	△355(△21.2*)

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

- (제조 불량) '봉제 불량'이 39.3%(181건)로 가장 많았고, 다음으로 '접착 불량' 22.0%(101건), '재질 불량' 15.9%(73건), '설계 불량' 15.7%(72건) 등의 순임.

[ 제조 불량별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
봉제 불량	<b>229(35.1)</b>	<b>181(39.3)</b>	<b>△48(△21.0)</b>
접착 불량	147(22.5)	101(22.0)	△46(△31.3)
재질 불량	101(15.5)	73(15.9)	△28(△27.7)
설계 불량	107(16.4)	72(15.7)	△35(△32.7)
주의사항 미고지	41(6.3)	21(4.6)	△20(△48.8)
재단 불량	27(4.2)	12(2.6)	△15(△55.6)
합계	652(100.0)	460(100.0)	△192(△29.4*)

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

- (내구성 불량1) '필링(보풀) 불량'이 16.9%(75건)로 가장 많았고, 다음으로 'DP(Down Proof)성 불량' 13.8%(61건), '모우부착 불량' 13.3%(59건), '스넥성 불량' 2.0%(9건), '실미끄럼 불량' 1.4%(6건) 등의 순임.
- '모우부착 불량'은 전년 대비 건수 및 비율이 다소 증가한 반면, 다른 불량은 전체적으로 감소함.

1) 외력에 의한 변성(보풀, 털 빠짐, 올 빠짐 등 형태 변화)에 오래 견디지 못하는 불량

### [ 내구성 불량별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
필링 불량 <sup>1)</sup>	89(20.1)	75(16.9)	△14(△15.7)
DP성 불량 <sup>2)</sup>	77(17.4)	61(13.8)	△16(△20.8)
모우부착 불량 <sup>3)</sup>	<b>48(10.9)</b>	<b>59(13.3)</b>	<b>11(22.9)</b>
스낙성 불량 <sup>4)</sup>	15(3.4)	9(2.0)	△6(△40.0)
실미끄럼 불량 <sup>5)</sup>	7(1.6)	6(1.4)	△1(△14.3)
탄성회복률 불량 <sup>6)</sup>	21(4.8)	5(1.1)	△16(△76.2)
인장·인열 강도 불량 <sup>7)</sup>	11(2.5)	5(1.1)	△6(△54.5)
마모강도 불량 <sup>8)</sup>	5(1.1)	4(0.9)	△1(△20.0)
기타	169(38.2)	219(49.4)	50(29.6)
<b>합계</b>	<b>442(100.0)</b>	<b>443(100.0)</b>	<b>1(0.2*)</b>

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

- (염색성 불량<sup>9)</sup>) '염색 불량'이 72.1%(194건)로 가장 많았고, 다음으로 '땀·일광 견뢰도 불량' 21.6%(58건), '마찰견뢰도 불량' 5.2%(14건) 등의 순임.

### [ 염색성 불량별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
염색 불량	<b>328(69.5)</b>	<b>194(72.1)</b>	<b>△134(△40.9)</b>
땀·일광견뢰도 불량	91(19.3)	58(21.6)	△33(△36.3)
마찰견뢰도 불량	52(11.0)	14(5.2)	△38(△73.1)
땀·물견뢰도 불량	1(0.2)	3(1.1)	2(200.0)
<b>합계</b>	<b>472(100.0)</b>	<b>269(100.0)</b>	<b>△203(△43.0*)</b>

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

- 1) 필링 불량 : 외부 마찰에 의해 섬유가 튀어나와 서로 엉키면서 멍울을 만드는 불량
- 2) DP성 불량 : 오리털, 거위털 등 충전재가 밖으로 쉽게 빠져 나오는 불량
- 3) 모우부착 불량 : 섬유제품에서 털이 쉽게 빠지거나 많이 묻어나는 불량
- 4) 스낙성 불량 : 섬유제품 착용 중 일상적인 마찰에 울이 쉽게 당겨지거나 끊어지는 불량
- 5) 실미끄럼 불량 : 섬유제품의 봉제 부분에 힘을 가했을 때 원단이 미끄러지면서 밀리는 불량
- 6) 탄성회복률 불량 : 외력에 의해 늘어났다가 외력 제거 시 원상회복되지 못하는 불량
- 7) 인장·인열강도 불량 : 잡아당기는 힘에 찢어져서 견디지 못하는 불량
- 8) 마모강도 불량 : 외부의 마찰에 쉽게 마모되어 헤지고 미어지는 불량
- 9) 염료가 섬유에 흡착되는 성질이 미흡하여 이염되거나 변색, 탈락하는 불량

- (내세탁성 불량) '세탁건뢰도 불량'이 75.0%(113건), '수축·신장률 불량'은 25.0%(37건)로 나타남.
- 특히, '세탁건뢰도 불량'은 전년 대비 59.2%(42건) 증가한 것으로 나타남.

[ 내세탁성 불량별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
세탁건뢰도 불량 <sup>1)</sup>	71(64.0)	113(75.0)	42(59.2)
수축·신장률 불량 <sup>2)</sup>	40(36.0)	37(25.0)	△3(△7.5)
합계	111(100.0)	150(100.0)	39(35.1*)

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

□ 세탁업자 책임(세탁과실)

- '세탁방법 부적합'이 57.3%(204건)로 가장 많았고, 다음으로 '후손질 미흡' 15.2%(54건), '오점 제거 미흡' 9.6%(34건), '용제·세제 사용 미숙' 7.0%(25건) 등의 순이었음.

[ 세탁업자 책임별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
세탁방법 부적합	223(51.3)	204(57.3)	△19(△8.5)
후손질 미흡	32(7.3)	54(15.2)	22(68.8)
오점 제거 미흡	44(10.1)	34(9.6)	△10(△22.7)
용제·세제 사용 미숙	63(14.4)	25(7.0)	△38(△60.3)
하자 사전 미고지	15(3.4)	15(4.2)	-
다림질 불량	8(1.8)	11(3.1)	3(37.5)
건조방법 불량	10(2.3)	8(2.2)	△2(△20.0)
수선 불량	41(9.4)	5(1.4)	△36(△87.8)
합계	436(100.0)	356(100.0)	△80(△18.3*)

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

1) 세탁(물세탁 또는 드라이클리닝) 시 섬유제품이 견디지 못해 손상(색상 및 형태변화)되는 불량  
 2) 세탁(물세탁 또는 드라이클리닝) 시 섬유제품의 치수가 과도하게 수축 또는 신장되는 불량

□ 소비자 책임

- 소비자 책임은 2020년 대비 16.3%(41건) 증가했고, 이 중 취급상 주의사항을 준수하지 않았거나 착용 중 찢김·터짐 등 ‘취급부주의’가 80.1%(234건)로 대부분을 차지했음. 나머지 19.9%(58건)는 착용 중 발생한 ‘외부 오염’에 의한 것으로 나타남.

[ 소비자 책임별 현황 ]

(단위 : 건, %)

구분	2020년(A)	2021년(B)	전년 대비 증감(C=B-A)
취급부주의	184(73.3)	234(80.1)	50(27.2)
외부 오염	67(26.7)	58(19.9)	△9(△13.4)
합계	251(100.0)	292(100.0)	41(16.3*)

\* 증감률 = (B-A)÷A×100

- ‘취급부주의’는 보관 및 관리 부주의, 세탁 시 취급상 주의사항 미준수 등에 의한 경우로서 취급부주의로 인한 피해를 사전에 예방하기 위해서는 제품의 품질표시 및 취급상 주의사항 등을 반드시 확인할 필요가 있음.



**【사례 1】 (품질하자) 착용 후 털 빠짐 발생하는 재킷**

- A씨는 2021년 1월 양모 재킷을 구입 후 착용하던 중 목 부분에서 털 빠짐 현상이 심하게 발생함.
- 이에 제조사에 이의제기하니 제품의 소재 특성이라며 배상을 거부함.
  - ▶ 심의 결과, A씨가 주장하는 털 빠짐 현상은 모우부착 불량에 의한 하자로 판단

**【사례 2】 (세탁방법 부적합) 세탁 후 수축 등 손상 발생한 블라우스**

- B씨는 2021년 4월 세탁업자에게 블라우스를 세탁 의뢰함.
- 세탁 후 제품 전반이 수축되는 등 손상 발생하여 세탁업자에게 이의제기하였으나 제품의 품질 불량이라며 배상을 거부함.
  - ▶ 심의 결과, B씨가 주장하는 수축 등의 손상 현상은 드라이클리닝 제품을 물세탁 하는 등 세탁방법 부적합에 의해 발생한 하자로 판단

**【사례 3】 (소비자 취급부주의①) 세탁 후 얼룩 발생한 바지**

- C씨는 2021년 5월 바지를 구입한 후, 자택에서 손세탁 및 자연건조를 하자 전체 적으로 얼룩이 발생함.
- 이에 제조사에 이의제기하니 C씨의 세탁 과실이라며 배상을 거부함.
  - ▶ 심의 결과, C씨가 주장하는 얼룩 현상이 확인되었으나 이는 제품을 세탁하는 과정에서 취급표시(손세탁, 중성세제 사용 등)와 다른 세제(약알칼리성)를 사용하여 나타난 현상으로 판단

**【사례 4】 (소비자 취급부주의②) 의류 관리기 사용 후 손상된 점퍼**

- D씨는 2021년 2월 패딩 점퍼를 구입한 후 의류 관리기의 먼지털이 기능을 사용함.
- 사용 후 제품에 부착된 모피 털이 구불구불하게 부풀어 오르는 하자가 발생하여 제조사에 이의제기하니 사용자 과실이라며 배상을 거부함.
  - ▶ 심의 결과, D씨가 주장하는 의류 변형 손상은 과도한 열건조 등 의류관리기 사용상의 문제로 발생한 현상으로 판단

**【사례 5】 (소비자 취급부주의③) 외부 오염으로 인해 손상된 티셔츠**

- E씨는 2021년 6월 티셔츠를 구입하여 착용한 후, 자택에서 세탁하던 중 검은색 얼룩이 발견되었고 세탁으로도 지워지지 않음.
- 이에 제조사에 이의제기하였으나 제품 문제가 아니라며 배상을 거부함.
  - ▶ 심의 결과, E씨가 주장하는 얼룩 문제는 제품 착용 시 외부 오염물질이 흡착된 상태에서 세탁 과정을 거치며 얼룩으로 발현된 현상으로 판단

**【사례 6】 (기타) 보관 중 변색 등 손상 발생한 점퍼**

- F씨는 2017년 1월 패딩 점퍼를 구입함. 이후 2021년 5월 어깨 부위를 중심으로 점차 변색되어 손상된 것을 확인함.
- 이에 제조사에 이의제기하니 품질하자가 아니라며 배상을 거부함.
  - ▶ 심의 결과, F씨가 주장하는 변색 원인은 내용연수 경과에 따라 자연 취화 및 노화되어 발생한 현상으로 판단

### 1. 제품 구입 시 품질표시 및 취급상 주의사항을 반드시 확인한다.

- ▶ 제품에 부착된 '품질표시 및 취급상 주의사항'을 반드시 숙지하여 제품별 특성에 맞게 착용·관리함으로써 피해를 예방한다.
- ▶ 품질표시 및 취급상 주의사항 확인이 불가능한 제품은 제조·판매업체에 문의하거나 전문 세탁업체를 통해 관리한다.
- ▶ 의류건조기, 의류관리기 등 가전제품을 활용하여 의류를 관리·세탁할 경우 올바른 제품 사용법을 충분히 숙지하여 사용한다.

### 2. 세탁 의뢰 시에는 제품 상태를 확인하고 인수증을 수령한다.

- ▶ 세탁 의뢰 시, 세탁업자와 함께 제품의 훼손, 오염 여부 등을 꼼꼼히 확인하고 이를 인수증에 기재하여 세탁 후 발생할 수 있는 분쟁에 대비한다.
- ▶ 무인세탁소(셀프빨래방 등)를 이용할 경우, 비치된 기기의 용법·용량에 맞는 세제 사용과 건조 방법 등을 충분히 숙지한 후, 세탁물에 부착된 취급상 주의사항을 준수하여 세탁한다.

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

- ▶ 세탁업자로부터 세탁물 회수에 대한 안내를 통지받으면 30일 이내에 조속히 세탁물을 회수하도록 한다.
- ▶ 완성된 세탁물을 인도받은 날로부터 6개월이 경과할 경우 세탁물에 대한 하자보수 또는 손해배상 청구가 어려우므로 가급적 인수 즉시 하자 여부를 확인한다.

※ 세탁업 표준약관 제10조(면책)에 해당

### 4. 섬유제품·세탁서비스 관련 피해 발생 시 소비자분쟁해결기준, 세탁업 표준약관에 따라 손해배상을 요구한다.

- ▶ 섬유제품 관련 하자는 별도의 약정이 없는 경우 소비자분쟁해결기준(의복류)에 따라 사업자에게 무상수리·교환·환급 등을 요구할 수 있다.
- ▶ 세탁 후 하자가 발생하거나 세탁물 분실 시 별도의 약정이 없는 경우 소비자분쟁해결기준(세탁업)에 따라 원상회복 또는 손해배상을 청구할 수 있다.