

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보 도 자 료</h1> <p>"소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 3월 29일(화) 06시 부터 사용하시기 바랍니다.		
배포일	2022년 3월 28일(월) (총 10쪽)	<div> 담당부서 경기지원 섬유식품팀 담 당 자 임옥준 팀장 (031-370-4771) 김두환 과장 (031-370-4773) </div>

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.

< 연도별 섬유제품·세탁서비스 심의 현황 >



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]

(단위 : 건, %)					
구 분	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.

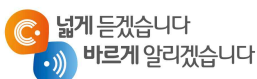
이는 생활 가전제품의 종류와 기능이 다양해지고 사용 편의성이 높아지면서 의류·섬유제품을 직접 관리·세탁하는 소비자가 증가해 영향을 미친 것으로 보인다.

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.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 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	111(6.6)	150(11.3)	39(35.1)
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	229(35.1)	181(39.3)	△48(△21.0)
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 ¹⁾	89(20.1)	75(16.9)	△14(△15.7)
DP성 불량 ²⁾	77(17.4)	61(13.8)	△16(△20.8)
모우부착 불량 ³⁾	48(10.9)	59(13.3)	11(22.9)
스낙성 불량 ⁴⁾	15(3.4)	9(2.0)	△6(△40.0)
실미끄럼 불량 ⁵⁾	7(1.6)	6(1.4)	△1(△14.3)
탄성회복률 불량 ⁶⁾	21(4.8)	5(1.1)	△16(△76.2)
인장·인열 강도 불량 ⁷⁾	11(2.5)	5(1.1)	△6(△54.5)
마모강도 불량 ⁸⁾	5(1.1)	4(0.9)	△1(△20.0)
기타	169(38.2)	219(49.4)	50(29.6)
합계	442(100.0)	443(100.0)	1(0.2*)

* 증감률 = (B-A)÷A×100

- (염색성 불량⁹⁾) ‘염색 불량’이 72.1%(194건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘땀·일광 건뢰도 불량’ 21.6%(58건), ‘마찰건뢰도 불량’ 5.2%(14건) 등의 순임.

[염색성 불량별 현황]

(단위 : 건, %)

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

* 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 ¹⁾	71(64.0)	113(75.0)	42(59.2)
수축·신장률 불량 ²⁾	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 건디지 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.