



# 의류제품의 세탁심의에 따른 소비자 분쟁에 관한 사례분석

## Case Analysis on Consumer Disputes Due to Laundry Deliberation of Clothing Products

김정화<sup>1)</sup> · 이선영<sup>1)</sup> · 이정순\*

충남대학교 생활과학대학 의류학과 강사<sup>1)</sup> · 충남대학교 생활과학대학 의류학과 교수\*

Kim, Jeongwha · Lee, Sunyoung · Lee, Jungsoon\*

Department of Clothing & Textiles, Chungnam National University

### Abstract

The purpose of this study was to analyze the cases of consumer disputes based on the laundry deliberation of clothing products, divided into the timing of receiving the dispute deliberation, the types of consumer disputed clothing products, dispute deliberation of clothing products, and the responsible material of the deliberation. As a result of examining the seasonal distribution of the data, the number of received consumer disputes was higher in spring and autumn than in summer and winter. Results show that apparel products accounting for the largest proportion of garment products received by the consumer disputes deliberations were padded jumper/coats. The most common material for apparel products received at the deliberation of consumer disputes was blended materials, and the most dissatisfied consumers complained about color change such as discoloration and dye transfer. In this study, consumers' disputes regarding the integrity of apparel products show manufacturers' negligence.

**Keywords:** Clothing products, Laundry deliberation, Consumer disputes, Case analysis

### I. 서론

의생활은 의류의 생산, 사용 및 소비, 관리에 이르는 전 과정을 의미한다. 과거의 의생활은 옷을 만들거나 구입하여 소비하고 사용 중 세탁과 손질하는 모든 단계가 개인과 가정에서 이루어졌으나 산업의 발달로 의류의 생산은 산업화된 공장에서 만들어지면서 가정의 노동활동 중 가장 먼저 사회화가 되었다. 또한 1인당 소유하는 의복의 수가 많아지고 여성들의 사회진출이 늘어남에 따라 전문 세탁업소나 수선 및 보관 전문점 같은 다양한 서비스 산업이 성장하면서 점차 구입과 사용 및 세탁, 손질

등 관리의 단계에서도 사회화가 확대되었다(신혜원 외, 2018). 최근, 지속적인 섬유소재의 개발로 의류소재가 다양해지고, 고기능화, 고급화 추세에 따라 고가의 섬유제품이 증가하고 있어 전문적인 세탁지식과 방법이 요구되어 가정에서 세탁할 수 없는 경우가 많아져 전문 세탁업소 이용이 증가하면서 의복관리의 사회화가 더욱 확대되었고 이로 인한 의류사고의 가능성도 함께 증가되고 있다(유혜자, 이혜자, 2004). 또한 새로운 디자인을 추구하는 소비자의 취향에만 초점을 맞추어 디자인에만 치중하여 관리특성이 다른 의류소재를 조합하는 제조업체의 비합리적인 제품화도 세탁사고를 유발하여 소비자 분쟁의 원

\* Corresponding author: Lee jungsoon

Tel: [redacted] Fax: +82-42-821-8887

E-mail: jungsoon@cnu.ac.kr

인을 제공하고 있다(박영희, 2014).

의류제품은 각 제품이 가지는 기대수명이 있으므로 소비자는 적어도 소비자분쟁기준으로 정해진 내용 년 수까지는 제품의 성능과 형태를 유지하여야 하는 것을 기대한다(공정거래위원회, 2018). 그러나 섬유제품은 소비과정을 거치면서 점차 그 품질성능이 저하되므로 제품의 성능과 형태를 가능한 유지하며 옷의 수명을 연장하기 위해서는 합리적인 착용은 물론 관리방법이 중요하다. 의류제품의 세탁관리에 필요한 취급상 주의 사항은 품질표시 라벨에 표시되어 있다. 의류제품에 대한 품질표시는 의류제품의 품질과 사용법 등에 관하여 소비자의 올바른 이해를 돕기 위해, 상품의 제조업자·판매업자가 자사상품에 이를 기재 또는 첨부하는 일로 소비자의 권익보호 및 이를 통한 건전한 생산·유통문화를 정착시키기 위하여 전기용품 및 생활용품 안전관리법 시행규칙 법령으로 제정되어 있으며(산업통상자원부, 2019) 구체적인 내용은 국가기술표준원장이 정하여 고시하는 안전·품질표시 가정용 섬유제품 부속서 1에 따르면 되어 있다(국가기술표준원, 2018). 섬유제품의 품질에 대한 세부표시 내용 중 취급상 주의사항은 KS K 0021 섬유제품의 취급에 관한 표시기호 및 그 확인 표시방법에 따라 표시하도록 규정하고 있다(한국표준협회, 2018). 따라서 제조업자가 취급상 주의표시를 전문지식 없이 부착하여 소비자나 세탁업자가 잘못된 표시방법대로 취급하거나, 혹은 정확하게 표기된 취급상주의표시를 따르지 않을 경우 색상변화, 표면변화, 형태변화 등을 경험하면서 의류제품의 품질에 대한 다양한 불만을 갖게 된다. 소비자나 세탁업자는 불만이 발생될 경우 먼저 해당 당사자에게 피해보상을 요구하나 당사자로부터 만족할 만한 보상을 받지 못할 경우 소비자단체에 피해 구제를 요청하게 된다.

소비자 단체에 접수되어 심의 청구된 의류의 사고유형 분석에 대한 연구는 지속적으로 이루어져 왔다. 1981년부터 1990년까지의 심의 청구된 자료를 분석한 최해운, 차옥선(1993)은 품질과 관련된 고발 중 가장 큰 비율을 차지하는 것은 색상변화였고 파손, 형태변화 등의 순으로 크게 나타났으며 점차 세탁단계에서 물세탁에 대한 고발보다 드라이클리닝에 대한 고발이 증가하고 의류의 고발 비율이 가장 높다고 보고하였다. 1998년부터 2001년까지의 심의 청구된 자료를 분석한 이정순, 김순영(2001)은 세탁심의 발생 유형이 큰 순서는 탈색과 변색, 모양변형, 울 풀림과 미어짐이며, 책임소재에 대해서는 소비자과실은 줄어들고 세탁업자와 제조자의 책임비율은 중

가추세를 보인다고 보고하였다. 1997년부터 2003년까지 심의 청구된 자료를 분석한 유혜자, 이혜자(2004)의 연구에서는 세탁업자의 과실이 가장 크게 나타났으나 소비자과실은 점차 증가하고 제조업자과실은 감소하는 추세로 보고하였고, 세탁업자 과실은 색상변화와 변형이 가장 많았고 소비자과실은 주로 파손, 표면 및 촉감 변화가 제조업자의 과실은 염색견뢰도와 가공불량이 대부분으로 보고하였다. 1997년에서 2009년까지의 심의 청구된 자료를 분석한 한은주, 조성교(2013)의 연구에서는 과실 책임은 제조자 과실이 가장 높고 소비자 과실, 세탁소 과실 순으로 나타났으나 연도에 따라 소비자 책임 비율은 증가하고, 세탁소 책임비율은 감소, 제조자 책임 비율은 비슷한 수준을 유지한다고 하였고, 의류사고의 유형은 의류제품의 특성에 따라 다르게 나타나며, 책임과실 대상별로 서로 다른 특징을 보이고 불만원인도 다른 것으로 보고 하였다. 가장 최근의 연구인 2011년에서 2013년까지의 심의 청구된 자료를 분석한 박영희(2014)의 연구에서는 의류제품의 종류에 따라 차이는 있으나 피해 유형은 색변화, 표면 및 촉감 변화, 형태변형의 순으로, 소비자보다는 세탁업자와 제조업체의 책임이 높게 나타났다고 보고하였다.

이상의 선행연구의 결과를 살펴보면 의류제품의 사고 유형과 책임소재는 의복의 종류, 사례 수집시기 등에 따라 약간씩 차이가 나는 것을 알 수 있다. 이는 의류제품에서 발생하는 불만 사례 대부분은 소비자, 세탁업자, 제조업자가 의류제품의 특성이나 관리법에 관한 정보에 관심을 기울이지 못하는 데서 기인하므로, 의복의 소재와 가공방법이 다양화 되면서 사고유형과 책임소재가 함께 변화하기 때문인 것으로 볼 수 있다. 그러므로 주기적으로 의류제품에서 발생하는 사고 유형을 분석하고 사고원인을 파악하여 세탁사고와 관련된 의복의 품질 및 관련 서비스에 대한 불평사항들의 변화 추이를 분석하는 것은 의류제품의 품질 향상 및 서비스질의 향상에 기여할 수 있음은 물론 소비자, 세탁업자, 제조업자의 의식향상에 도움을 줄 수 있다. 따라서 본 연구에서는 최근 3년간(2016년~2018년) 소비자 단체에 접수되어 심의를 진행한 의류제품 불만 사례를 분석하여 의류의 관리 및 착용 과정 전반에서의 사고발생 경향과 원인을 파악하여 소비자, 세탁업자, 제조업자에게 정확한 정보를 지속적으로 제공하고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 최근 3년(2016년~2018년)간 의류제품에 대하여 발생한 세탁심의회 따른 소비자 분쟁의 사례를 대상으로 피해 실태를 파악하고 문제점을 진단하여 객관적 책임 소재를 규명함으로써 의류제품에 대한 소비자 분쟁을 줄이고 개선안을 제안하기 위하여 진행되었다.

의류제품의 세탁심의회 따른 소비자 분쟁에 관한 사례는 대전 YWCA 소비자 상담센터에 접수된 자료를 대상으로 분석하였으며 2016년 1월부터 2018년 12월까지 접수되어 소비자 분쟁 심의회를 거친 것으로 총 445건이 활용되었다.

### 2. 연구방법

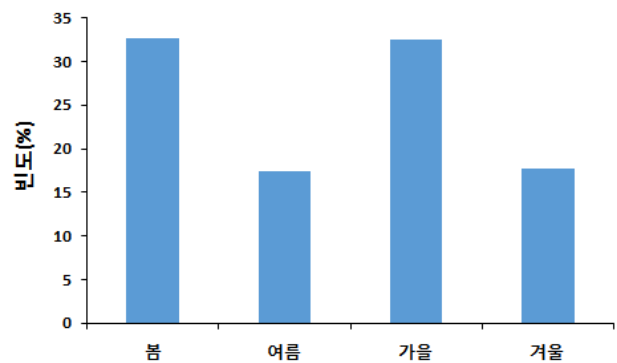
본 연구에서는 세탁심의회 따른 소비자 분쟁 의류제품의 특성과 분쟁심의 발생 원인, 그리고 소비자 분쟁의 원인이 책임소재별로 어떻게 달라지는가를 살펴보기 위해 한은주, 조성교(2013)의 연구와 박영희(2014)의 연구, 한국소비자원 발행 보도자료(2017, 2018)에 따른 분류체계를 기본으로 하여 각 용어를 정의하였다. 여기서 추출된 문항을 중심으로 본 연구의 목적에 부합하는 적절한 문항으로 분류하고, 본 연구의 사례인 대전 YWCA에 접수된 소비자분쟁 심의 관련 문항을 data base화 한 후, 두 분류체계에서 공통적으로 해당되는 문항들을 최종적으로 선택하여 재구성하였다. 재구성된 변수는 분쟁 심의 접수 시기, 소비자분쟁 의류제품의 종류, 의류제품의 분쟁심의 발생 유형, 심의 발생 과실 책임소재, 제조업자, 세탁업자, 소비자의 과실유형 등이다. 자료분석 처리방법은 SPSS 18.0을 이용하여 빈도분석과 백분율을 분석하여 소비자 불만 의류제품의 특성과 불만원인, 책임소재별 차이점을 분석하였다.

## III. 결과 및 고찰

### 1. 의류제품의 소비자분쟁 심의 접수 시기

[그림 1]은 의류제품의 세탁심의회 따른 소비자 분쟁

심의회 의뢰된 자료의 계절별 분포특성을 나타낸다. 계절의 구분은 3월~5월은 봄, 6월~8월은 여름, 9월~11월은 가을, 그리고 겨울은 12월, 1월, 2월로 정하였다. 그림에서 보여지는 바와 같이 봄철에 접수된 분쟁 심의 건수는 32.6%로 나타났으며, 여름철에는 17.4%, 가을철에는 32.5%, 겨울철에는 17.7%를 보여 여름과 겨울보다 봄, 가을에 접수된 심의 건수가 높은 것으로 나타났다. 겨울철에 세탁심의 건수가 더 적게 접수된 것은 대체로 두터운 겨울철 의류는 착용기간이 끝난 봄철에 세탁의뢰를 하는 경향이 영향을 미친 것으로 보이며, 가을철에 세탁심의 건수가 더 많이 접수된 것도 착용 후 즉시 세탁하지 않은 여름철 의류제품에서 문제가 많이 발생했을 것으로 추측되는 결과이다. 온습도가 높은 여름철에 착용한 의류는 상대적으로 다른 계절에 비해 소재의 두께가 얇고 땀과 분비물에 의한 오염의 수준이 높아 물세탁이 가능한 의류제품은 즉시 세탁을 진행하였을 것이나 소재가 민감한 기계세탁이 불가능한 의류제품의 경우 착용 후 세탁의뢰 시간이 지연되어 발생한 결과가 아닌 가 사료된다. 이는 이정순, 김순영(2001)의 연구에서 소비자의 세탁행동이 착용 후 바로 세탁을 하는 유형과 그대로 방치 후 계절이 전환될 때 보관 전에 세탁을 하는 유형으로 구분될 것이라고 보고한 것과도 일치하는 결과이다(이정순, 김순영, 2001).



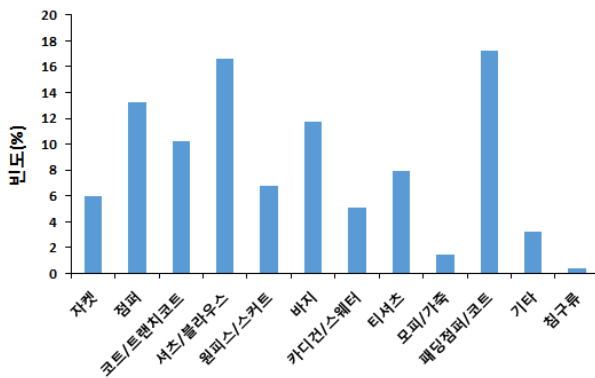
[그림 1] 의류제품의 소비자분쟁 심의 접수 시기

### 2. 소비자 분쟁 심의회 접수된 의류제품의 종류

세탁심의회 접수된 소비자 분쟁 의류제품의 종류를 [그림 2]에 나타내었다. 접수된 의류제품 중, 5건 이하의 접수비중이 낮은 한복, 조끼(토끼털), 트레이닝복, 청바지와 같은 의류제품과 모자, 커튼과 같은 비의류 섬유제품

을 제외하고 접수비중이 높은 의류제품을 분류하여 조사하였다. 접수된 총 445건의 의류제품 중 가장 많은 비중을 차지한 의류제품은 81건의 패딩점퍼/코트류로 전체의 18.20%로 나타났다. 이처럼 패딩점퍼/코트의 비율이 가장 높은 것으로 나타난 이유는 2010년 초 본격적인 다운 패딩의 시대가 열리면서 주로 10대에게 인기를 얻었던 롱패딩이 구매 연령대의 폭이 넓어지면서 2·30대는 물론 4·50대까지도 아우르는 여러 스타일의 다양한 제품군이 선보이고 있으며, 여기에 활동성이 뛰어나고, 다양한 코디로 자신만의 스타일을 내기 쉬운 숏패딩에서 부터 외투 속에 간단하게 레이어드 할 수 있고 활동성도 좋은 경량 패딩, 보온성이 뛰어난 헤비다운 패딩까지, 겨울 방한복의 주류 트렌드로 자리잡은 다운 패딩의류가 2018년 평창동계 올림픽 롱패딩의 열풍과 겨울 한파로 인해 최근 5년간 급성장한 유행의 결과로 볼 수 있다.

다음으로는 셔츠/블라우스류로 17.53%로 나타났으며 점퍼류는 13.93%, 바지류가 12.36%, 코트/트렌치코트류가 10.79%, T-셔츠류가 8.31%, 원피스/스커트류가 7.19%, 자켓류가 6.29%, 카디건/스웨터류가 5.39%의 비중을 보였다.



[그림 2] 소비자 분쟁 심의에 접수된 의류제품의 종류

### 3. 소비자 분쟁 심의에 접수된 의류제품의 소재

세탁심의에 접수된 소비자 분쟁 의류제품의 소재를 살펴보면 <표 1>과 같다. 표에서 보는 바와 같이 소비자 분쟁 의류제품의 소재구성은 혼방, 폴리에스터, 면, 나일론, 울, 캐시미어, 레이온, 린넨, 가죽, 모피, 실크의 순으로 나타났다. 이는 소비자 피해 사례에 대한 의류제품의 실증 분석에 대한 박영희(2014)의 연구에서 피해 의류제품의 소재구성이 혼방, 폴리에스터, 면, 울, 나일론 등의 순서

로 나타났다고 보고한 결과와 상위 3위까지의 소재 순위가 일치하는 것으로 나타났다. 세탁심의에 접수된 의류제품의 소재 중 가장 많은 비중을 차지하는 것은 혼방 소재로 전체 445건 중, 42.02%에 해당하는 187건으로 나타났다. 이 중 바지류가 37건(8.31%), 셔츠/블라우스류가 36건(8.09%), 코트류가 22건(4.94%)의 순으로 나타났다. 그 다음으로 많은 비중을 차지하는 섬유소재는 폴리에스터로 18.88%(84건)를 보였다. 폴리에스터 소재로 만들어진 제품 중 가장 많은 것은 패딩점퍼/코트류로 37건(8.31%)이 해당하였으며, 다음으로는 17건(3.82%)에 해당하는 점퍼류가 차지하였다. 면소재가 차지하는 비중은 12.58%(56건)로 티셔츠와 블라우스/셔츠류가 큰 비중을 보였다. 나일론 소재는 전체의 11.69%(52건)로 패딩점퍼/코트류의 비율이 32건으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 점퍼가 19건으로 나타났다. 울, 캐시미어 소재는 6.29%(28건)로 나타났으며 28건 중 카디건/스웨터류가 10건으로 가장 많은 비중을 보였다. 세탁심의에 접수된 소비자 분쟁 의류제품의 종류 중 가장 많은 비중을 차지했던 패딩점퍼/코트류의 소재는 내부충전재로 다운이 사용되고 외부소재(outer-shell)로 사용된 것을 지칭하는 것으로 총 81건 중 폴리에스터가 34건, 나일론이 32건, 혼방소재가 15건인 것으로 나타났다.

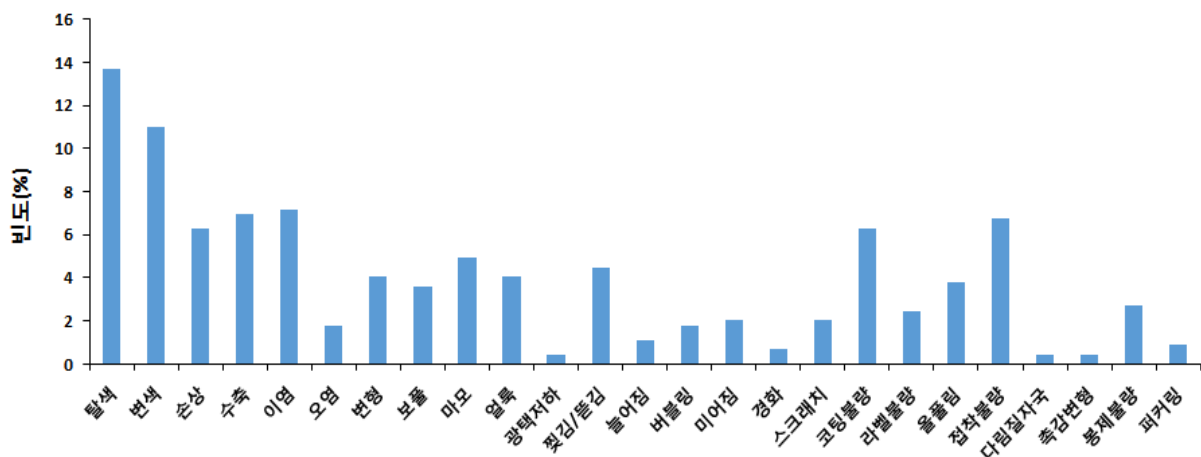
### 4. 소비자 분쟁 심의에 접수된 의류제품의 소비자불만 유형

세탁심의에 접수된 소비자 분쟁 의류제품의 소비자 불만유형을 살펴보면 탈색이 13.1%로 가장 높게 나타났다. 그 다음으로 높은 비중을 차지한 소비자 불만유형은 변색이 11.01%였으며, 이염(7.19%)>수축(6.97%)>접착불량(6.74%)>손상, 코팅불량(6.29%)>마모(4.94%)>찢김/뜯김(4.49%)변형, 얼룩(4.05%) 등의 순서로 나타났다. 그 이외에 울풀림, 보풀, 봉제불량, 라벨불량, 미어짐, 버블링, 오염, 늘어짐 등의 불만 사례가 뒤를 이었고 퍼커링, 경화, 광택저하, 다림질 자국, 촉감 저하 등의 항목은 4건 이하로 접수되었다. 이상의 결과로 소비자 분쟁 의류제품의 소비자 불만유형 사례 중 탈색, 변색, 이염 등 색상변화와 관련한 항목이 전체 중 31.91%를 차지하여 가장 큰 불만 유형으로 나타났다. 이 결과는 시판의류 제품에 대한 소비자 상담 실태를 분석한 이정순, 김순영(2001)의 연구에서 세탁심의 발생유형이 가장 큰 요인으로 탈색과 변색이라고 보고한 것과 일치하는 결과이다. 또한 의류제

〈표 1〉 소비자 분쟁 심의에 접수된 의류제품의 종류와 소재

빈도 (%)

의류 종류  의류 소재	티셔츠	셔츠/ 블라 우스	자켓	점퍼	코트/ 트렌치 코트	원피스/ 스커트	패딩 점퍼/ 코트	바지	카디건/ 스웨터	전체
면	16 (3.60)	15 (3.37)	1 (0.22)	7 (1.57)	9 (2.02)	1 (0.22)	0 (0.00)	7 (1.57)	0 (0.00)	56 (12.58)
모/ 캐시 미어	1 (0.22)	0 (0.00)	2 (0.45)	1 (0.22)	1 (0.22)	5 (1.12)	0 (0.00)	8 (1.80)	10 (2.25)	28 (6.29)
견	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.67)
마	1 (0.22)	6 (1.35)	2 (0.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	0 (0.00)	11 (2.47)
레이온	0 (0.00)	11 (2.47)	1 (0.22)	1 (0.22)	0 (0.00)	3 (0.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (3.60)
나일론	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (4.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (7.19)	1 (0.22)	0 (0.00)	52 (11.69)
폴리 에스터	1 (0.22)	9 (2.02)	4 (0.90)	17 (3.82)	10 (2.25)	9 (2.02)	34 (7.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	84 (18.88)
혼방 소재	18 (4.04)	36 (8.09)	17 (3.82)	16 (3.59)	22 (4.94)	12 (2.70)	15 (3.37)	37 (8.31)	14 (3.15)	187 (42.02)
모피/ 가죽	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	1 (0.22)	6 (1.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (1.80)
전체	37 (8.31)	78 (17.53)	28 (6.29)	62 (13.93)	48 (10.79)	32 (7.19)	81 (18.20)	55 (12.36)	24 (5.39)	445 (100.00)



[그림 3] 소비자 분쟁 심의에 접수된 의류제품의 불만 유형

품의 소비자 피해사례에 대한 박영희(2014)의 연구에서도 피해 유형은 색변화, 표면 및 촉감변화, 형태변형의 순으로 보고되었다. 의류사고 유형을 분석한 또 다른 연구에서 김선경(2008)은 소비자들의 심의 청구이유로 파손·마모(19.8%), 사이즈 변형(19.2%), 탈색·변색(18.9%), 보풀(16.9%), 이염·얼룩(11.0%), 울뜯김(4.0%), 털빠짐(3.6%), 기타(5.86%), 접착탈락(0.8%) 등 이었다고 보고하여 탈색, 변색, 이염 현상의 색변화가 가장 큰 비율을 차지하였다. 탈색·변색 현상은 의류제품의 색변화가 부분적으로 혹은 전체적으로 진행되어 의류의 염색건뢰도에 문제가 있는 경우이며, 이염 현상은 서로 다른 색상들이 조합된 의류에서 자체적으로 다른 색상 부위로 이염이 발생한 것을 지칭하며 탈색·변색 과 함께 색상변화로 볼 수 있다. 따라서 색변화의 원인은 제조업체의 염색가공에 대한 기술적인 문제와 소비자나 세탁업자의 관리, 취급 부주의 문제로 볼 수 있으므로 이에 대한 대책과 방안이 마련되어야 할 것이다.

### 5. 소재에 따른 소비자불만 유형 분석

의류제품의 소비자 불만유형에 따른 소재 종류를 분석한 결과를 <표 2>에 나타내었다. 탈색으로 심의 접수된 61건 중 혼방소재가 31건을 차지하여 절반을 초과하는 것으로 나타났으며 그 다음이 면소재로 11건을 나타내었다. 변색도 혼방소재가 33건으로 가장 많은 비중을 나타내었다. 손상은 폴리에스터 소재가 가장 많은 것으로 나타났으며, 수축은 면소재가 가장 많은 비중을 보였다. 이염, 오염, 변형, 필링발생도 혼방소재에서 가장 많은 건수를 나타내었다. 마모는 전체 28건 중, 면, 폴리에스터, 혼방소재에서 공통으로 7개의 불만 건수로 접수되었다. 얼룩, 찢김/뜯김, 버블링, 미어짐은 혼방소재> 폴리에스터 소재 순으로 많은 것으로 나타났다. 스크래치는 폴리에스터에서 가장 많이 나타났고, 코팅탈락은 나일론 소재에서 가장 많은 불만 유형으로 나타났다. 울풀림, 접착불량, 봉제불량의 불만 유형에서도 혼방소재가 가장 많은 비중을 차지하였다. 이상과 같이 소비자 불만유형을 소재종류별로 살펴본 결과 혼방소재가 대부분 가장 높은 비중으로 나타난 것은 전체 심의건수로 접수된 445건 중 혼방소재의 비중이 42.02%인 187건으로 큰 비중을 차지하기 때문인 것으로 보인다. 박영희(2014)의 연구에 의하면 의류제품 소비자 피해유형을 의류소재별로 분석한 결과 혼방소재가 전체의 24.68%로 가장 많은 비중을 차지하였고

혼방소재의 피해유형으로 색변화가 44.9%로 가장 높은 비율을 보였으며 그 다음으로 표면 및 촉감변화, 형태변형의 순으로 나타났다고 보고한 것과 일치하는 결과이다.

### 6. 의류종류에 따른 소비자불만 유형분석

<표 3>은 세탁심의를 접수된 의류제품의 소비자불만 유형에 따른 의류품목을 분석한 결과이다. 표에서 보는 바와같이 가장 높은 불만 비율을 나타냈던 탈색의 경우 블라우스/셔츠류가 총 61건중 21.3%인 13건을 차지하여 가장 많은 비중을 나타내었고, 그 다음으로 바지류가 11건을 차지하여 18%를 나타내었다. 변색의 경우 바지류가 24.5%로 가장 많이 나타났으며, 손상은 패딩점퍼/코트류가 27.6%로 가장 많이 나타났었다. 수축은 티셔츠류가 가장 많은 것으로 나타나 앞서 소재에 따른 불만유형 분석에서 면소재가 가장 높은 비율을 보인 결과와 결합해보면 티셔츠에서 수축이 가장 많이 발생했다는 것을 알 수 있다. 이염과 오염발생, 변형은 패딩점퍼/코트류에서 가장 많이 발생한 것으로 나타났으며, 보풀은 카디건/스웨터류에서 가장 많이 발생하였다. 마모, 얼룩, 찢김/뜯김, 스크래치도 패딩점퍼/코트류에서 가장 많이 일어난 것으로 나타났으며, 코팅불량은 점퍼류와 패딩점퍼/코트류에서 가장 많이 발생한 것으로 나타났다. 경화는 점퍼류에서 울풀림은 카디건/스웨터류에서 접착불량은 패딩점퍼/코트류에서 가장 높은 비율로 나타났다. 이와같이 셔츠/블라우스류의 탈색, 변색, 수축, 미어짐의 경우를 제외하고 대부분의 소비자 불만 유형에서 패딩점퍼/코트류의 비율이 가장 높은 이유를 분석해 보면 다음과 같다.

세탁업계에 따르면 년 중 2월이면 패딩 세탁 서비스 이용량이 크게 늘어난다고 한다. 크린토피아의 경우 2017년 2월 패딩 접수량은 전년 대비 197% 증가했다고 보고되었다. 다운은 0.5~1%의 유분(기름)을 함유하고 있는데, 유기용제로 세탁하는 드라이클리닝을 반복하면 유분이 빠져 다운이 푸석푸석해지고 탄력과 보온성이 떨어진다. 따라서 다운패딩의 세탁은 물세탁을 권유하고 있으나 외피의 기름오염이나 얼룩으로 인해 특히, 롱패딩의 경우 목이나 손목부분 등에 화장품과 신체에서 분비된 유성오염이 묻어 얼룩이 발생하는 이유로 드라이클리닝을 실시함으로써 다양한 세탁심의를 피해유형이 발생한 것이 아닌 가 사료된다.

또한 다운 패딩의류의 외피는 방수와 방풍, 투습 기능이 우수한 기능성 소재로 이루어져 있다. 불수소지를 처

〈표 2〉 소재에 따른 소비자불만 유형

빈도(%)

의류 소재 불만유형	면	모/ 캐시미어	견	마	레이온	나일론	폴리 에스터	혼방 소재	모피/ 가죽	전체
탈색	11 (2.47)	1 (0.22)	1 (0.22)	2 (0.45)	4 (0.90)	3 (0.67)	8 (1.80)	31 (6.97)	0 (0.00)	61 (13.71)
변색	3 (0.67)	2 (0.45)	1 (0.22)	0 (0.00)	3 (0.67)	2 (0.45)	7 (1.57)	33 (7.42)	0 (0.00)	49 (11.01)
손상	5 (1.12)	1 (0.22)	0 (0.00)	2 (0.45)	2 (0.45)	3 (0.67)	9 (2.02)	6 (1.35)	1 (0.22)	29 (6.52)
수축	13 (2.92)	4 (0.90)	0 (0.00)	2 (0.45)	1 (0.22)	0 (0.00)	1 (0.22)	10 (2.25)	0 (0.00)	31 (6.97)
이염	2 (0.45)	2 (0.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	3 (0.67)	8 (1.80)	19 (4.27)	0 (0.00)	35 (7.87)
오염	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	2 (0.45)	2 (0.45)	5 (1.12)	0 (0.00)	11 (2.47)
변형	3 (0.67)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	3 (0.67)	10 (2.25)	0 (0.00)	18 (4.05)
보풀	0 (0.00)	4 (0.90)	0 (0.00)	2 (0.45)	0 (0.00)	2 (0.45)	3 (0.67)	5 (1.12)	0 (0.00)	16 (3.6)
마모	7 (1.57)	2 (0.45)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	3 (0.67)	7 (1.57)	7 (1.57)	1 (0.22)	28 (6.29)
얼룩	1 (0.22)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	3 (0.67)	4 (0.90)	6 (1.35)	1 (0.22)	18 (4.05)
광택저하	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)
찢김/ 뜯김	3 (0.67)	3 (0.67)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	5 (1.12)	7 (1.57)	0 (0.00)	21 (4.72)
늘어짐	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	2 (0.45)	5 (1.12)
버블링	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.67)	4 (0.90)	0 (0.00)	8 (1.80)
미어짐	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	1 (0.22)	1 (0.22)	2 (0.45)	3 (0.67)	0 (0.00)	10 (2.25)
경화	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	1 (0.22)
스크래치	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	6 (1.35)	2 (0.45)	0 (0.00)	9 (2.02)
코팅불량	6 (1.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (2.47)	3 (0.67)	8 (1.80)	0 (0.00)	28 (6.29)
라벨불량	2 (0.45)	2 (0.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	3 (0.67)	2 (0.45)	1 (0.22)	11 (2.47)
올풀림	0 (0.00)	3 (0.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.67)	2 (0.45)	9 (2.02)	0 (0.00)	17 (3.82)
접착불량	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (2.02)	5 (1.12)	16 (3.6)	0 (0.00)	31 (6.97)
다림질 자국	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	0 (0.00)	2 (0.45)
촉감변형	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	2 (0.45)
봉제불량	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.67)	2 (0.45)	6 (1.35)	1 (0.22)	12 (2.7)
퍼커링	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)	2 (0.45)	0 (0.00)	4 (0.90)
전체	56 (12.58)	28 (6.29)	3 (0.67)	11 (2.47)	16 (3.6)	52 (11.69)	84 (18.88)	187 (42.02)	8 (1.80)	445 (100.0)

〈표 3〉 의류종류에 따른 소비자불만 유형

빈도(%)

의류 종류 불만유형	티셔츠	셔츠/ 블라 우스	자켓	점퍼	코트/ 트렌치 코트	원피스/ 스커트	패딩 점퍼/ 코트	바지	카디건/ 스웨터	전체
탈색	4 (0.90)	13 (2.92)	4 (0.90)	7 (1.57)	3 (0.67)	5 (1.12)	8 (1.80)	11 (2.47)	6 (1.35)	61 (13.71)
변색	3 (0.67)	7 (1.57)	7 (1.57)	5 (1.12)	4 (0.90)	6 (1.35)	2 (0.45)	12 (2.7)	3 (0.67)	49 (11.01)
손상	0 (0.00)	6 (1.35)	1 (0.22)	1 (0.22)	5 (1.12)	2 (0.45)	8 (1.80)	4 (0.90)	2 (0.45)	29 (6.52)
수축	7 (1.57)	5 (1.12)	2 (0.45)	1 (0.22)	2 (0.45)	3 (0.67)	4 (0.90)	5 (1.12)	2 (0.45)	31 (6.97)
이염	4 (0.90)	5 (1.12)	2 (0.45)	5 (1.12)	3 (0.67)	1 (0.22)	7 (1.57)	5 (1.12)	1 (0.22)	34 (7.64)
오염	2 (0.45)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	4 (0.90)	0 (0.00)	1 (0.22)	9 (2.02)
변형	2 (0.45)	3 (0.67)	3 (0.67)	1 (0.22)	1 (0.22)	1 (0.22)	4 (0.90)	0 (0.00)	3 (0.67)	18 (4.05)
보풀	2 (0.45)	0 (0.00)	2 (0.45)	0 (0.00)	2 (0.45)	2 (0.45)	2 (0.45)	2 (0.45)	4 (0.90)	16 (3.6)
마모	2 (0.45)	3 (0.67)	4 (0.90)	3 (0.67)	2 (0.45)	3 (0.67)	6 (1.35)	5 (1.12)	0 (0.00)	28 (6.29)
얼룩	2 (0.45)	2 (0.45)	1 (0.22)	4 (0.90)	1 (0.22)	1 (0.22)	7 (1.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (4.05)
광택저하	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)
찢김/ 뜯김	0 (0.00)	4 (0.90)	1 (0.22)	3 (0.67)	1 (0.22)	3 (0.67)	2 (0.45)	5 (1.12)	2 (0.45)	21 (4.72)
늘어짐	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (0.67)	5 (1.12)
버블링	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	2 (0.45)	2 (0.45)	0 (0.00)	2 (0.45)	1 (0.22)	0 (0.00)	8 (1.80)
미어짐	0 (0.00)	3 (0.67)	0 (0.00)	1 (0.22)	1 (0.22)	3 (0.67)	1 (0.22)	1 (0.22)	0 (0.00)	10 (2.25)
경화	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)
스크래치	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	2 (0.45)	4 (0.90)	2 (0.45)	0 (0.00)	9 (2.02)
코팅불량	1 (0.22)	0 (0.00)	2 (0.45)	11 (2.47)	4 (0.90)	0 (0.00)	10 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (6.29)
라벨불량	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (0.90)	2 (0.45)	0 (0.00)	2 (0.45)	3 (0.67)	0 (0.00)	11 (2.47)
울퉁임	1 (0.22)	0 (0.00)	2 (0.45)	0 (0.00)	3 (0.67)	2 (0.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (2.02)	17 (3.82)
접착불량	1 (0.22)	0 (0.00)	6 (1.35)	6 (1.35)	0 (0.00)	1 (0.22)	16 (3.6)	1 (0.22)	0 (0.00)	31 (6.97)
다림질 자국	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)
촉감변형	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.45)
봉제불량	2 (0.45)	0 (0.00)	2 (0.45)	2 (0.45)	3 (0.67)	0 (0.00)	2 (0.45)	1 (0.22)	0 (0.00)	12 (2.7)
퍼커링	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.22)	1 (0.22)	0 (0.00)	1 (0.22)	1 (0.22)	0 (0.00)	4 (0.90)
전체	37 (8.31)	78 (17.53)	28 (6.29)	62 (13.93)	48 (10.79)	32 (7.19)	81 (18.20)	55 (12.36)	24 (5.39)	445 (100.00)



리한 DWR(Durable water Repellency) 소재로 방수기능을 강화하거나 멀티 레이어와 폴리우레탄 라미네이션 기술로 외부 원단과 내부 원단 사이의 멤브레인이 내부의 습기와 땀을 외부로 발산하는 소재로 이루어져 있다. 그러나 이러한 기능성 소재도 반복적 착용과 세탁, 드라이클리닝 등으로 인해 이완작용에 따른 피막 기능 저하와 막의 균열 현상을 가져올 수 있기 때문에 이염, 오염, 얼룩, 코팅불량, 접착불량 등의 피해 유형에서 가장 많은 심의율이 발생한 것으로 보여진다. 따라서 이러한 결과는 다운패딩의류에 대한 소비자, 세탁업자의 사전 정보 인지에 대한 관심이 절실히 요구되는 결과라 볼 수 있다.

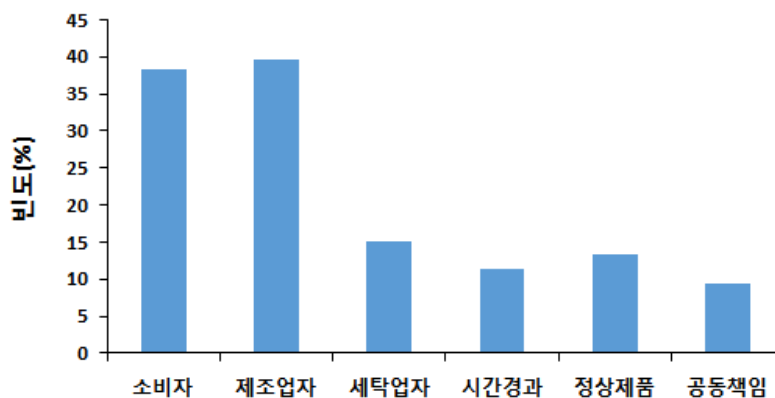
### 7. 소비자불만의 책임소재

세탁심의회에 접수된 의류제품의 소비자 분쟁 책임소재를 살펴본 결과를 [그림 4]에 나타내었다. 총 445건의 분쟁 건수 중 제조업자 과실이 201건으로 39.72%를 차지하여 가장 많았으며, 그 다음으로는 소비자 과실이 194건으로 38.84%를 차지하는 것으로 나타났다. 그 다음은 76건(15.02%)의 세탁업자 과실이었으며, 정상제품이 13.44%, 사용연수 경과로 인한 시간경과 건수는 11.26%, 그리고 공동책임 소재가 9.29%로 나타났다. 이 결과는 한국소비자원(2017)에서 배포한 보도자료의 내용과 일치하는데, 즉 2014년~2016년까지 섬유제품심사위원회에 접수된 의류제품 소비자 분쟁에 대한 심의결과 책임소재는 제조(판매)업체가 47.5%로 가장 많았고, 그 다음이 소비자(15.9%), 그리고 세탁업체의 과실은 9.6%, 책임소재를 정하기 어려운 기타가 27.0%로 나타났다. 또한 한국소비자원(2018)에서 실시한 동일한 심의위원회 심의 결과를

살펴보면 의류제품 소비자 분쟁의 책임소재는 제조(판매)업체가 46.6%로 가장 많이 나타났고 그 다음은 소비자가 18%, 그리고 세탁업자가 10.7%, 기타가 24.7%인 것으로 나타나 절반이상이 사업자 책임인 것으로 나타났다.

의류제품의 소비자 분쟁 책임소재를 보다 구체적으로 불만 유형에 따라 분석해 본 결과를 [그림 5]에 나타내었다. 제조업자 과실이 큰 항목으로는 탈색, 변색, 손상, 변형, 코팅탈락, 라벨불량, 접착제용해, 봉제불량, 퍼커링 등으로 나타났다. 탈색, 변색과 같은 불만유형은 본 연구의 경우, 세탁 후 발생한 문제이므로 제조업체의 측면에서 고려해 볼 때, 염색물의 세탁견뢰도와 같은 기술적인 측면을 개선할 필요가 있다는 것을 암시하는 결과이다. 또한 손상, 변형의 불만유형은 소재 자체의 재질불량이나 내구성에 원인이 있을 것으로 사료되며, 코팅탈락이나 접착제 용해 등의 불만 유형은 점퍼류나 다운패딩 의류에 적용된 표면가공 처리나 라미네이팅 소재의 접착제 불량 등의 결과로 보여진다. 라벨 불량 등의 경우에는 다양한 소재의 개발로 얻어진 신소재의 관리에 대한 소재정보의 오류나 관리정보의 제공이 미흡하여 발생한 것으로 생각된다. 한국소비자원(2018)이 조사한 의류제품 소비자 분쟁 책임소재별 하자유형 현황에 관한 보도자료에서는 제조·판매업자의 책임 중 제조불량이 41.6%로 가장 많았고, 그 다음으로는 내구성 불량(29.3%), 염색성 불량(23.3%), 내세탁성 불량(5.8%)이라고 보고 하였다. 제조불량의 내용으로는 재질(소재)불량이 가장 많았고 다음이 봉제불량, 접착불량, 설계불량의 순으로 나타났다.

소비자 과실이 큰 항목들로는 제조업자의 과실율보다는 낮지만 탈색, 변색에서 비교적 높게 나타났다. 이외에도 수축, 이염, 필링발생, 마모, 얼룩, 찢김/뜯김, 버블링,



[그림 4] 의류제품 소비자 불만의 책임소재

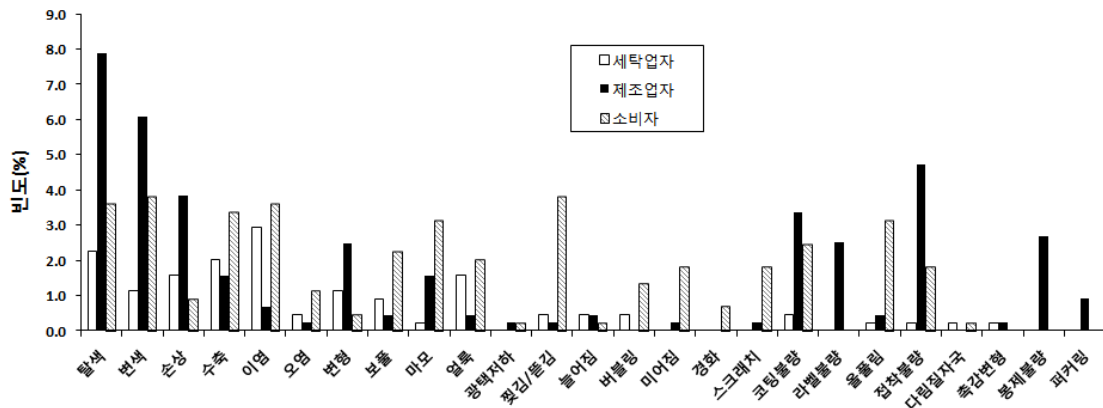
미어짐, 스크래치, 코팅탈락, 울퉁불퉁 등의 항목에 책임소재가 발생한 것으로 나타났다. 이는 소비자가 의류제품의 착용과정, 관리과정, 보관과정 중 부주의나 처리 미숙으로 인해 발생한 결과로 보여진다. 탈색, 변색, 수축, 이염, 얼룩, 버블링 등은 세탁과정 중 잘못된 세탁방법 적용, 세제의 과다사용 등의 원인이 있는 것으로 보여지며, 필링 발생, 마모, 찢김/뜯김, 미어짐, 스크래치, 울퉁불퉁 등은 착용 미숙으로 발생한 결과로 보여진다. 따라서 소비자 과실에 의한 의류제품의 피해 사례를 줄이기 위해서는 제품의 품질표시 및 취급상 주의사항을 간과하여 착용 또는 세탁과정에 제품이 손상되는 경우가 많으므로 소비자는 제품에 부착된 품질표시 및 취급시 주의사항을 꼼꼼히 확인할 필요가 있다.

세탁업자 과실은 제조업자나 소비자에 비해 가장 작은 비율을 나타내었다. 세탁업자의 과실유형으로는 이염, 수

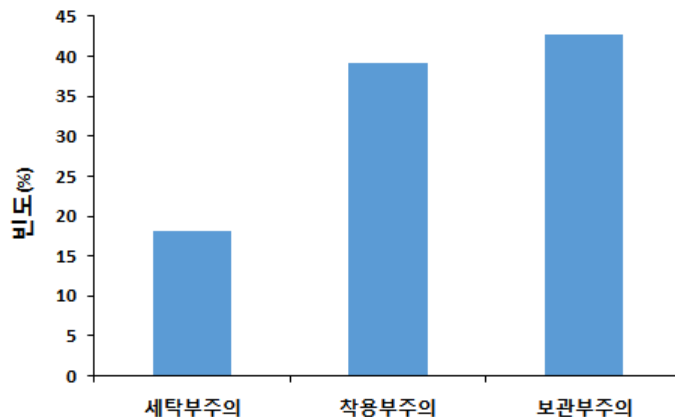
축, 탈색 등이 있었다. 한국소비자원(2018)의 보도자료에 따르면 세탁업자의 책임과실 유형 중 세탁방법 부적합이 가장 많은 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 오염제거 미흡, 용제·세제 사용 미숙, 후손질 미흡의 순으로 나타났다고 보고하였다. 즉 세탁업자의 제품 소재에 따른 적합한 세탁방법, 용제나 후처리제 적용에 더욱 주의를 기울여야 할 필요가 있음을 시사하는 결과이다.

8. 소비자 책임소재의 원인분석

의류제품의 소비자불만 책임소재 중 제조업자 과실이 가장 크게 나타났으나 소비자과실도 제조업자과실과 비교하여 1.4%차이로 크게 나타났다. 따라서 소비자과실의 원인을 분석해 본 결과, [그림 6]에서 보는 바와같이 세탁 부주의가 18.04%, 착용부주의가 39.18%, 보관부주의가



[그림 5] 의류제품 불만유형에 따른 책임소재



[그림 6] 소비자 책임소재의 원인

42.78%로 나타나 보관부주의가 가장 큰 비중을 차지하였다. 한은주, 조성교(2013)의 연구에서는 과실책임은 제조업자 과실이 가장 높으나 연구기간 중 해마다 소비자 과실 비중이 증가한다고 보고하였고, 유혜자, 이혜자(2004)의 연구에서도 세탁업자의 과실이 가장 크게 나타났으나 소비자의 과실이 점차 증가하는 것으로 나타났다고 보고하였다. 한국소비자원(2018)의 보도자료에 따르면 소비자책임의 세부현황을 살펴본 결과 소비자가 세탁시 제품에 표기된 표시사항을 준수하지 않았거나 착용 중 찢김·터짐 등 취급부주의에 의한 것이 79.8%로 나타났다고 하였다. 이와같이 최근 의복소재와 가공방법이 다양화되면서 의류제품에서 발생하는 불만유형과 함께 책임소재도 변화하고 있다는 것을 알려주는 결과이다. 본 연구의 소비자 과실중 보관부주의가 가장 많이 차지하는 것으로 나타난 것은 의류제품의 보관환경이 그만큼 중요하다는 것을 시사해 주는 결과이다. 따라서 주거공간에서 의류제품의 보관환경에 대한 보다 심도있는 연구가 추후로 진행되어야 할 것이다.

#### IV. 결론 및 제언

의류제품의 세탁심의회 따른 소비자 분쟁에 관한 사례를 분쟁 심의 접수 시기, 소비자분쟁 의류제품의 종류, 의류제품의 분쟁심의 발생 유형, 심의 발생 과실 책임소재 등으로 나누어 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 의류제품의 세탁심의회 따른 소비자 분쟁 심의회에 의뢰된 자료의 계절별 분포특성을 살펴본 결과 여름과 겨울보다 봄, 가을에 접수된 심의 건수가 높은 것으로 나타났다. 이는 소비자의 세탁행동이 착용 후 즉시 하는 유형과 그대로 방치 후 계절이 전환될 때 보관 전에 세탁을 하는 유형으로 나뉘어짐을 예측할 수 있으며 따라서 의류제품 소비자분쟁의 책임소재 중 소비자 과실의 원인으로 보관 부주의가 가장 큰 비중을 차지한 것으로 나타난 것도 관련이 있는 결과로 볼 수 있다.
2. 소비자 분쟁 심의회 접수된 의류제품의 종류를 살펴본 결과 가장 많은 비중을 차지한 의류제품은 패딩 점퍼/코트류로 나타났다. 이는 겨울 방한복의 주류 트렌드로 자리잡은 다운 패딩의류가 2018년 평창동계 올림픽 룡패딩의 열풍과 겨울 한파로 인해 최근

5년간 급성장한 유행의 결과로 볼 수 있다. 다음으로는 셔츠/블라우스류>점퍼류>바지류>코트/트렌치 코트류>T-셔츠류>원피스/스커트류>자켓류>카디건/스웨터류의 순으로 나타났다.

3. 소비자 분쟁 심의회 접수된 의류제품의 소재를 살펴본 결과, 혼방>폴리에스터>면>나일론>울>캐시미어>레이온>린넨>가죽모피>실크의 순으로 나타났다. 착용과 관리의 측면에서 유리한 혼방소재가 가장 많은 비중을 차지한 것으로 나타났으며 혼방소재의 의류제품 유형으로는 바지류, 셔츠/블라우스류, 코트류의 순으로 나타났다. 패딩점퍼/코트류는 폴리에스터와 나일론 소재가 가장 많았으며, 면소재는 티셔츠류가 가장 많았고, 울/캐시미어 소재로는 카디건/스웨터가 가장 많은 비중을 보였다.
4. 소비자 분쟁 의류제품의 소비자 불만유형을 살펴보면 탈색>변색>이염>수축>접착불량>손상, 코팅불량>마모>찢김/뜯김>변형>얼룩의 순으로 나타나 탈색, 변색, 이염 등 색상변화와 관련한 항목이 전체 중 31.91%를 차지하여 가장 큰 비중을 차지하였으며 또한 내구성과 형태변형도 불만유형으로 나타났다. 한은주(2013) 등의 연구에서 소비자 과실로 인한 사고 중에서는 내구성, 세탁업자 과실로 인한 불만원인은 내세탁성, 제조업자 과실 인한 불만원인은 염색성과 내구성으로 나타난 것과 같이 색변화의 원인은 제조업체의 염색가공에 대한 기술적인 문제와 소비자나 세탁업자의 관리, 취급 부주의 문제로 볼 수 있으므로 이에 대한 대책과 방안이 마련되어야 할 것이다.
5. 소비자 불만유형에 따른 소재 종류를 분석한 결과, 탈색, 변색, 이염, 오염, 변형, 필링발생에서 혼방소재가 가장 큰 비중을 나타내었고, 손상은 폴리에스터 소재가 가장 많은 비중을 차지하였으며, 수축은 면소재가 가장 많이 나타났다.
6. 소비자불만 유형에 따른 의류품목을 분석한 결과, 탈색은 셔츠/블라우스류에서 가장 많이 발생하였고, 변색은 바지류에서, 수축은 티셔츠에서, 손상, 이염, 얼룩, 코팅불량, 접착불량은 패딩점퍼/코트류에서 가장 많이 발생한 것으로 나타났다. 다운패딩의 세탁은 물세탁을 권유하고 있으나 외피의 기름오염이나 얼룩으로 인해 특히, 룡패딩의 경우 목이나 손목 부분 등에 화장품과 신체에서 분비된 유성오염이 묻어 얼룩이 발생하는 이유로 드라이클리닝을 실시

함으로써 다양한 세탁심의의 피해유형이 발생한 것으로 보이며, 또한 다운 패딩의류의 외피는 방수와 방풍, 투습 기능이 우수한 기능성 소재로 이루어져 있기 때문에 반복적 착용과 세탁, 드라이클리닝 등으로 인해 이완작용에 따른 피막 기능 저하와 막의 균열 현상을 가져와 소비자 불만 유형의 심의율이 가장 높게 발생한 것으로 보여진다.

7. 세탁심의에 접수된 의류제품의 소비자 분쟁 책임소재를 살펴본 결과, 제조업자와 소비자 과실이 큰 것으로 나타났다. 제조업자 과실이 큰 항목으로는 탈색, 변색, 손상, 변형, 코팅탈락, 라벨불량, 접착제 용해, 봉제불량, 퍼커링 등으로 나타나 제조업체의 소재와 가공기술에 대한 품질관리 수준을 개선하고 동시에 소비자들에게 소재정보나 관리정보를 보다 자세하고 심도있게 제공될 필요가 있다.

소비자 과실의 항목들로는 탈색, 변색에서 비교적 높게 나타났다. 그 이외에도 수축, 이염, 필링발생, 마모, 얼룩, 찢김/뜯김 등의 항목에 책임소재가 발생한 것으로 나타났다. 소비자 과실에 의한 의류제품의 피해 사례를 줄이기 위해서는 제품에 부착된 품질표시 및 취급시 주의사항을 꼼꼼히 확인할 필요가 있다.

이상의 연구결과에 따라 의류제품 소비자 분쟁의 불만 유형은 의류제품의 종류에 따라 차이는 있었으나 탈색, 변색, 이염과 같은 색변화가 가장 높게 나타났고, 내구성 과 형태변형도 나타났다. 이러한 불만유형의 책임소재는 제조업자와 소비자의 과실이 큰 것으로 나타나 제조업체 측에서는 의류소재의 특성을 고려한 제품개발과 현실적인 디자인 기획이 이루어져야 할 것이며, 소비자는 의류의 특성을 감안한 취급관리에 주의를 기울일 필요가 있는 것으로 나타났다. 또한, 소비자 과실 중 보관부주의가 가장 많이 차지하는 것으로 나타나 의류제품의 보관환경이 그 만큼 중요하다는 것을 시사해 주는 결과이며 따라서 주거공간에서 의류제품의 보관환경에 대한 연구가 추후 진행되어야 할 것이다. 이러한 연구 결과로 의류제품의 소비자 분쟁 예방 및 개선 방안을 위한 기초자료로 활용되기를 기대한다.

주제어: 의류제품, 세탁심의, 소비자분쟁, 책임소재, 분석

## REFERENCES

- 공정거래위원회(2018). *소비자분쟁해결기준(공정거래 위원회고시 제2018-2호)*, 서울: 공정거래위원회.
- 국가기술표준원(2018). *가정용 섬유제품 부속서1(국가 기술표준원고시 제2018-0195호)*, 충북: 국가기술 표준원.
- 김선경(2008). 의류의 관리 및 착용 과정에서의 사고 유형 분석. *한국패션디자인학회지*, 8(3), 95-110.
- 김은영(2019). 롱패딩 오래 입고 싶다면? 드라이 말고 물세탁하세요, <http://news.chosun.com/site/data/htmldir/2019/02/25/2019022500367.html>에서 인출.
- 문지용(2018). 광고로 알아보는 2018 롱패딩 트렌드, <http://www.baccro.com/news/articleView.html?idxno=17031/20181108>에서 인출.
- 박신영(2018). 방수원단 집중탐구, <http://www.outdoornews.co.kr/news/articleView.html?idxno=30211>에서/20180317에서 인출.
- 박영희(2014). 의류제품의 소비자 피해 사례에 대한 실증분석. *패션비즈니스*, 18(1), 149-163.
- 산업통상자원부(2019). *전기용품 및 생활용품 안전관리법 시행규칙(산업통상자원부령 제326호)*, 세종: 산업통상자원부.
- 신혜원, 이정순, 유효선, 주정아(2018). *피복재료 관리*. 광주: 광주광역시교육청.
- 올해 다운재킷 트렌드(2017). ‘롱 패딩’ VS ‘경량다운’, <https://www.asiae.co.kr/article/20171230-17203754988>에서 인출.
- 유혜자, 이혜자(2004). 의류제품의 세탁사고 실태 조사 연구-충북 지역을 중심으로-. *한국의류학회 학술발표논문집*(p.95), 서울, 한국.
- 이정순, 김순영(2001). 시판 의류제품에 대한 소비자 상담실태 분석-대전 YWCA 상담자료를 중심으로-. *충남생활과학연구지*, 14(1), 51-61.
- 전재범, 김현운(2017). 의류제품 소비자분쟁, 절반이상이 사업자 책임으로 나타나, [https://www.kca.go.kr/brd/m\\_4/view.do/20170315](https://www.kca.go.kr/brd/m_4/view.do/20170315)에서 인출.
- 전재범, 여춘엽(2018). 의류제품 소비자분쟁, 절반 이상이 사업자 책임, [https://www.kca.go.kr/brd/m\\_4/view.do/20180614](https://www.kca.go.kr/brd/m_4/view.do/20180614)에서 인출.
- 조호윤(2017). 올겨울 완판패딩 트렌드, 키워드는 ‘파

- 길이·다양화', <http://www.asiatoday.co.kr/view.php?key=20171111010005755>에서 인출.
- 최해운, 차옥선(1993). 시판 의류제품에 관련된 소비자 불만에 관한 연구 -YWCA 소비자 고발자료를 중심으로-. *한국의류학회지*, 17(4), 550- 564.
- 한국표준협회(2018). *KS K 0021: 섬유 제품의 취급에 관한 표시 기호 및 확인 표시 방법*, 서울: 한국표준협회.
- 한은주, 조성교(2013). 의류제품의 소비자 불만원인에 대한 연구 -사고 의류제품 원인규명 시험의뢰 사례를 중심으로-. *한국의류학회지*, 37(7), 864-873.
- Received 16 August 2019;  
1st Received 11 October 2019;  
Accepted 12 November 2019