

의류제품에 대한 소비자 고발실태 분석

- 대전지역을 중심으로 -

Analysis of Consumer's Complaints for Clothing Products

- In Taejon Area -

이정순 · 이현영 · 이현자 · 송경자 · 김희숙 · 서미영 · 이수인
충남대학교 의류학과

Lee, Jung Soon · Lee, Hyun Young · Lee, Hyun Ja · Song, Kyeong Ja
Kim, Hea Suk · Seo, Mee Young · Lee, Soo In
Department of Clothing and Textiles, Chungman National University

Abstract

The purpose of this study is to investigate the consumer's complaints for clothing products in quality, uses and care. The consumer's complaints that were lodged to in consumer's claim center, Taejon Housewives Classes, from 1997 Jan. to 1999 Mar. were analyzed. The major results were as follows.

1. Complainers are generally females in their thirties and forties. Out of the clothing items, jackets and jumpers are the most part. Periods of uses and prices of accused clothing are less than one year and one hundred thousands won respectively. For claims about purchasing places, department store ranked first.
2. The complaints are mostly claims related to quality of clothing products, for example damage, color change, deformation, pilling and shrinkage.
3. Concerning the results of claim consideration, responsibility's whereabouts is that consumers, manufacturers, launderer rank in order.

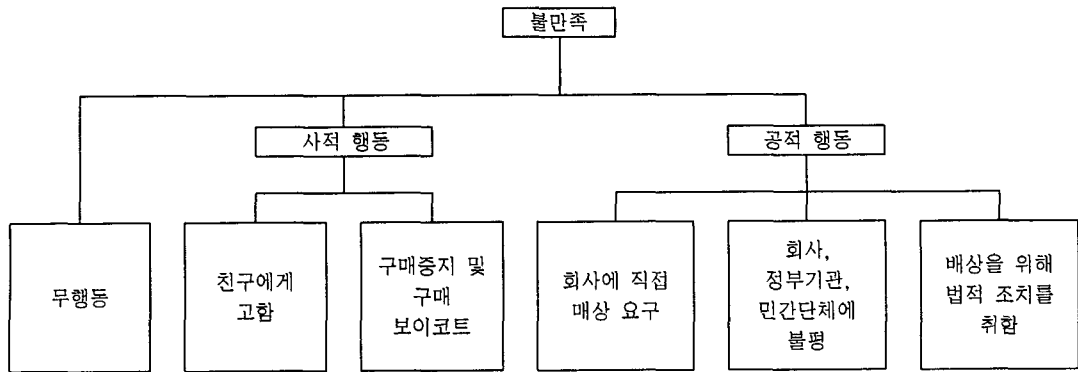
Key words : consumer's complaints, clothing products, damage of clothing

I. 서론

소비자는 제품을 구입할 때 그 제품의 품질에

대하여 기대수준이 있다. 만약 제품의 품질수준이 이 기대에 미치지 못할 때에는 소비자는 불만을 갖고 손해 배상을 청구하거나 수리, 교환, 환불, 할인 등을 요구한다. 또 금후의 재발방지하기 위

Corresponding author : Lee, Jung Soon
Tel. (042) 822-8283, Fax.(042) 821-6830



〈그림 1〉 불평행동의 분류¹⁾

한 조치로 판매점이나 관계업체 또는 국가나 지방자치 단체에 고발을 하는 등의 불만을 표시하기도 한다. 이러한 불만을 느끼는 소비자의 불평행동을 Day와 London(1977)¹⁾은 <그림 1>과 같이 분류하였다. <그림 1>에서와 같이 소비자가 제품에 대한 불만을 가지게 되었을 때의 행동은 크게 두 가지로 분류할 수 있다. 불만에도 불구하고 아무런 행동을 취하지 않는 소극적인 행동유형과 불만에 대한 적극적 불평행동을 펼치는 유형이다. 적극적인 불평행동은 다시 사적인 행동과 공적 행동으로 나눌 수 있는데, 주변인에게 경고를 하거나 그 점포나 상표의 제품을 구매하지 않는 등의 행동은 사적 불평행동으로 볼 수 있고, 회사에 배상요구하거나 특정 기관에 고발을 하는 등의 행동은 공적 불평행동으로 볼 수 있다. 극단적인 경우 법적인 대응을 취하기도 하는데 이것도 공적 행동중 하나이다. 이러한 불평 내용들에 대한 조사와 분석은 제품이나 서비스의 품질에 내재되어 있는 문제점들이 무엇인지를 보여주므로 불평 사항들에 대한 수정과 보완을 통해 품질의 개선을 도모할 수 있다. 이러한 소비자의 적극적인 불평행동인 소비자 고발에 대해서는 한국소비자보호원의 통계정보(한국소비자보호원, 1998)²⁾에 의하면 1998년 의류관련 소비자 상담건수는 양복(피복제품)이 전체 소비자 상담(271,263건)의 2.73%(7400건), 세탁이 3.45%(9,367건)로 총 6.18%를 차지하고 있어 학습교재 11.22%, 부동산 임대차 6.86% 다음으로 높은 비율을 차지하고 있다.

이러한 소비자의 고발은 소비자보호법과 품목별 피해보상규정 등에 근거하여 처리됨으로써 소비자는 피해에 대한 경제적 손실을 보상받게되며, 제조업체와 판매처 등은 품질개선을 위한 중요한 정보를 얻고 보다 질 좋은 제품과 서비스를 공급할 수 있게 됨으로써 소비자 고발은 큰 의미를 가진다고 할 수 있다. 그러나 의류제품에 불만을 가지고 있는 사람 중 실제로 불평을 신고하는 사람은 의외로 적어 불만요인이 잠재되고 있다. 소비자 고발자료에 대한 분석은 각 소비자 단체와 소비자보호원 등에서 매년 전년도와 비교하여 그 건수와 증가율, 품목별 처리결과에 대한 현황을 발표하고 있으나 상세한 불만의 고찰은 부족하며 이와 관련된 연구도 최해운·차옥선(1993)의 자료³⁾와 의류제품에 대한 소비자의 인식을 조사한 김양원·이해영·이은경(1997)의 연구가⁴⁾ 있을 뿐 대전지역을 중심으로 한 소비자의 구체적인 고발자료 분석에 관한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 대전지역을 중심으로 공적 불평 행동으로 나타난 소비자 고발단체로의 고발·접수된 사건 기록들을 통해 근래 문제가 되고 있는 의복의 품질 및 관련 서비스에 대한 불평 사항들이 어떤 것들이 있는지를 분석해 보고자 하였다. 이러한 문제점들을 분석함으로써 의류제품에서의 품질관리 및 서비스에서의 주의를 기울일 수 있고 소비자의 의식향상에도 도움을 줄 수 있을 것으로 사료된다.

〈표 1〉 의뢰인들의 성별 및 연령분포

(단위: 명)

| 연령 성별 | 10대 | 20대 | 30대 | 40대 | 50대 | 60대 | 미기재 | 합계 (%) |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| 여 성 | - | 8 | 40 | 24 | 2 | 1 | 371 | 446 (47.3) |
| 남 성 | - | 4 | 13 | 8 | 1 | 1 | 158 | 185 (19.6) |
| 미기재 | 1 | - | 1 | 2 | - | - | 308 | 312 (33.1) |
| 합 계 | 1 | 12 | 54 | 34 | 3 | 2 | 837 | 943(100.0) |

2. 연구방법

본 연구는 1997년 1월부터 1999년 4월까지 대전주부교실 소비자고발센터에 고발 접수된 자료를 근거로 이루어졌다. 조사된 사건은 의류제품에 관련된 사건들로만 제한하였으며 총 943건이 조사되었다. 조사내용으로는 고발자의 성별 및 연령, 고발된 의복의 종류, 색상, 섬유조성, 가격, 구입처, 제조회사, 세탁방법, 그리고 고발이유 및 처리요구 등이 있었으며, 구체적인 심의내용도 함께 조사되었다. 조사된 내용은 SPSS를 이용하여 각 항목별로 빈도수와 백분율을 산출하였다.

3. 결과 및 논의

1) 고발된 자료들의 일반적 특성

(1) 의뢰인들의 성별과 연령 분포특성

의뢰인들의 성별과 연령분포는 <표 1>에 제시하였다. 조사된 전체 943건의 사건들 중 의뢰인의 성별이 기재된 사건은 총 631건으로 전체의 66.9% 정도였지만 이 중 여성의 비율이 약 47.3%로 남성에 비해 훨씬 많았다. 더욱이 남성들의 경우, 개인적 사유로 인한 고발보다는 세탁업자 등의 입장에서 의뢰한 경우가 많아 실제로는 여성에 의한 고발행동 비율이 더 많을 것으로 예측된다. 이러한 현상은 Liu 등(1997)⁵⁾과 홍금희(1999)⁶⁾의 연구에서도 의복제품에 대해서는 남성보다는 여성의 불평행동이 더 많은 것으로 보고된 바가 있다. 그러나 이러한 현상의 주된 원인은 우리 나라의 문화적 특성상 가사 일을 전담하고 있는 여성들이 이러한 일들을 남편을 대신하여 수행하기 때문인 것으로 추측된다. 연령별로는 남성과 여성 모두 30대에서 빈도가 가장 높아 이 연령층의 불평행동이 다

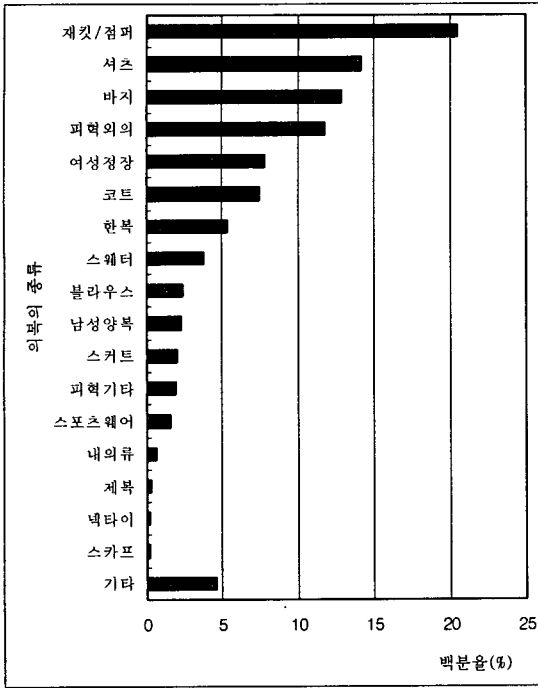
〈표 2〉 구입장소에 따른 빈도수 (단위: 명)

| 구 입 처 | 빈도 (%) |
|------------|-------------|
| 백 화 점 | 470 (49.84) |
| 유명메이커 대리점 | 72 (7.64) |
| 지하상가 / 보세점 | 10 (1.06) |
| 양 품 점 | 4 (0.42) |
| 시 장 | 3 (0.32) |
| 할인매장 | 2 (0.21) |
| 맞춤점 | 2 (0.21) |
| 미 기 재 | 380 (40.30) |
| 합 계 | 943(100.00) |

른 연령층들에 비해 적극적으로 이루어지고 있음을 알 수 있었다.

(2) 고발에 의해 접수된 의복들의 구입장소

<표 2>는 고발된 의복들에 대한 구매처를 분류하여 정리한 결과를 나타낸 것이다. 구입처는 크게 백화점, 유명메이커 대리점, 지하상가 및 보세점, 양품점, 시장, 할인매장, 맞춤점으로 분류하였다. 백화점에서 구입된 제품이 49.84%로 가장 많은 것으로 나타났고, 유명메이커 대리점, 지하상가/보세점 순으로 많았다. 민동원과 이은영(1990)⁸⁾의 연구에 따르면 백화점이나 유명메이커 이외의 제품에 대해 불만족도가 더 높은 것으로 나타났는데, 본 조사결과에 따르면 불평행동은 백화점에서 구입한 제품의 경우가 높게 나타나 불만족도와 공적 불평 행동 빈도와는 반드시 비례하지는 않음을 알 수 있었다. 그 원인은 백화점 상품의 품질이 소비자의 기대에 미치지 못하거나 백화점이나 유명메이커 대리점 외의 제품들은 비교적 가격이 낮을 것으로 추정되므로 이들 제품들의 경우 고발행동에 드는 노력이나 비용이 제품가격에 비해 더 클 수 있으므로 고발을 쉽게 포기하도록 하였을 것으로 추정된다.



〈그림 2〉 고발된 의복의 종류 및 백분율

(3) 의복의 종류에 따른 고발건수

고발에 의해 접수된 의복의 종류는 성수광(1996)⁷⁾의 분류기준을 참조하여 <그림 2>와 같이

〈표 3〉 고발제품의 사용기간 (단위: 명)

| 사용기간 | 합 계 (%) |
|----------|-------------|
| 1년 미만 | 470 (49.84) |
| 1년~2년 미만 | 113 (11.98) |
| 2년~3년 미만 | 34 (3.61) |
| 3년~4년 미만 | 22 (2.33) |
| 5년 이상 | 5 (0.53) |
| 미기재 | 299 (31.71) |
| 합 계 | 943(100.00) |

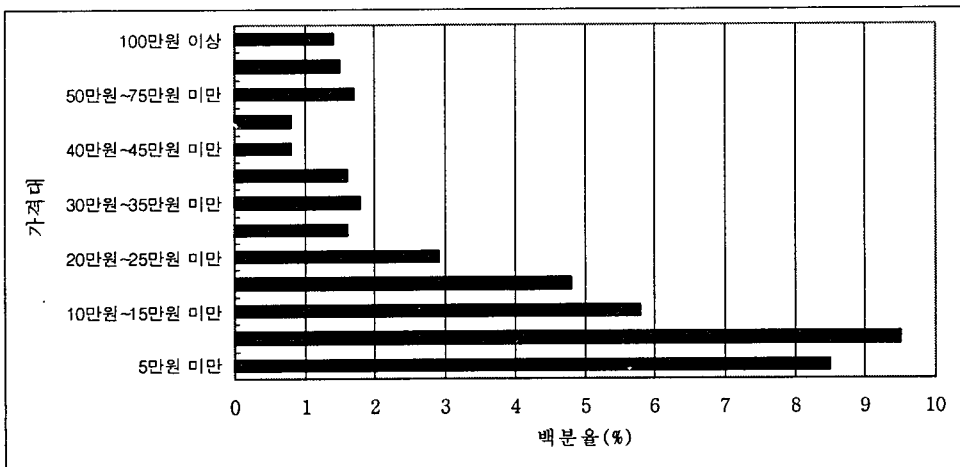
분류하였다. 가장 고발이 많았던 아이템은 재킷 및 점퍼종류로 전체의 20.5%를 차지했고 그 다음은 셔츠(14.2%), 바지(12.9%), 피혁 의의(11.8%), 여성정장(7.8%) 등의 순으로 나타났다.

(4) 고발된 의복들의 가격수준

의복 가격대별로 고발된 사례 빈도들은 <그림 3>과 같았다. 5만원에서 10만원 정도의 제품과 5만원 미만의 제품들에 대한 고발 빈도가 높게 나타났다.

(5) 고발된 의복들의 고발 전 사용기간

<표 3>은 고발에 의해 접수된 의복들이 사용된 기간을 요약한 것이다. 대부분이 사용기간을 1년 이상 넘기지 않은 것들이 대부분이지만 1년 이상 사용한 고발된 제품도 18.45%에 이르렀다.



〈그림 3〉 의복 가격대별 분포

<표 4> 고발 접수된 의복의 문제점 (단위 : 건수)

| 청구이유 | 빈 도(%) |
|-------|-------------|
| 파 손 | 156 (16.54) |
| 탈 색 | 116 (12.30) |
| 변 색 | 107 (11.34) |
| 변 형 | 87 (9.23) |
| 이 염 | 86 (9.12) |
| 얼룩 | 81 (8.59) |
| 보 풀 | 81 (8.59) |
| 수 축 | 68 (7.21) |
| 미 어 집 | 46 (4.88) |
| 마 도 | 21 (2.23) |
| 기 타 | 94 (9.97) |
| 합 계 | 943(100.00) |

2) 품질과 관련된 불만의 내용

(1) 고발내용

소비자들이나 세탁업자들이 고발해 오는 의복 불량량의 문제점들을 분류하여 <표 4>에 정리하였다. 파손에 의한 고발이 16.54%로 가장 많았으며, 그 다음은 탈색 12.30%, 변색 11.34%, 변형 9.23% 등의 순으로 나타났다.

(2) 의복 종류별 고발내용

<표 5>는 의복종류에 따른 고발청구이유를 살펴본 것이다. 재킷 및 점퍼, 셔츠, 바지, 피혁의의, 여성정장, 한복, 스웨터 등의 순으로 고발빈도가 높았다. 이 중 가장 많이 고발되었던 재킷 및 점퍼류는 변색과 파손에 의한 고발이 가장 많았고, 셔츠는 이염과 탈색 등 색상과 관련된 고발이 많은 것으로 나타났다. 바지는 파손이나 보풀과 같은 형태손상과 탈색에 의한 고발이 많았던 것으로 나타났다. 피혁 의의와 한복에 있어서는 변색, 탈색 등 색상과 관련 손상문제도 비교적 높게 나타났다으며, 여성정장에서는 보풀도 문제시되었다.

(3) 의복 색상별 고발내용

색상과 관련된 손상유형은 크게 탈색, 변색, 이염, 얼룩으로 분류하였고 이를 의복의 색상별로 정리하면 <표 6>과 같다. 고발 접수된 의복들 중

에는 흰색이 가장 많았고 밤색, 검정색, 청색, 아이보리색 등의 순으로 높은 빈도를 나타냈다. 흰색 의복에서는 변색이 전체 40.38%로 가장 심각하였으며 그 다음이 이염으로 30.77%였다. 밤색에서는 변색이, 검정색에서는 탈색과 변색의 빈도가 가장 높게 나타났다. 청색계열의 의복에서는 다른 손상들에 비해 탈색 문제가 53.57%로 월등히 두드러져 이 부분에 대한 염색기술의 개선이 시급함을 보여 주었다. 또한 비교적 열은 아이보리색의 의복들에서는 흰색과 마찬가지로 변색문제가 가장 심각한 것으로 나타났다.

(4) 의복 소재별 고발 내용

<표 7>은 고발된 의복들의 주요 조성섬유들을 손상유형에 따라 분류한 것이다. 고발된 의복들의 주요 조성섬유로는 면, 모, 피혁, 폴리에스테르 등의 순으로 그 빈도가 높은 것으로 나타났다. 면섬유 제품의 경우 탈색과 이염이, 모섬유 제품에서는 보풀과 파손이 가장 큰 문제가 되었다. 피혁 제품의 경우에는 파손과 변색이 가장 큰 문제로 나타났으며, 폴리에스테르 제품에서는 변색, 파손, 그리고 보풀이 가장 흔한 손상유형으로 나타났다.

3) 심의결과 및 책임소재

섬유관련 연구소 연구원, 세탁업자, 의류제조업자로 구성된 대전 주부교실 소비자 고발센터 심의위원회의 심의 결과에 따르면 고발에 따른 책임소재는 <표 8>과 같이 소비자 357건, 제품제조업자 272건, 세탁업자 210건으로 소비자에게 가장 많은 것으로 나타났다. 소비자에게 책임이 있는 경우 가장 큰 문제점은 착용상에 있어서의 부주의였고 정상적인 상태의 의복을 의뢰해 오는 경우도 75건에 달하였다. 그리고 세탁, 취급, 보관 등의 과정에서 소비자의 부주의에 의해 발생한 문제도 상당수에 이르러 소비자들의 의식수준과 의복관리에 대한 지적수준 향상이 요구되었다. 세탁업자에 의한 문제들은 대부분 세탁물의 취급부주의에 의해 발생한 것으로 나타났다.

주로 오염된 드라이클리닝 용제에 세탁을 하거나, 품질표시라벨을 무시하고 잘못된 용제를 사용하는 등의 실수가 대부분이었다. 그리고 반드시 드라이클리닝을 하여야 할 제품을 몰세탁하는 등

〈표 5〉 의복종류별 고발내용

(단위: 건수)

| 의복 종류 | 청구이유 빈도 및 백분율 | | | | | | | | | | | |
|-----------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
| | 탈색 (%) | 변색 (%) | 파손 (%) | 수축 (%) | 이염 (%) | 얼룩 (%) | 변형 (%) | 보푸 라기 (%) | 미어짐 (%) | 마모 (%) | 기타 (%) | 합계 (%) |
| 남성 양복 | 1 (4.54) | 1 (4.54) | 3 (13.64) | 4 (18.18) | 0 (0.00) | 3 (13.64) | 2 (9.09) | 3 (13.64) | 2 (9.09) | 0 (0.00) | 3 (13.64) | 22 (100.0) |
| 코트 | 11 (15.71) | 7 (10.00) | 14 (20.00) | 3 (4.29) | 5 (7.14) | 3 (4.29) | 7 (10.0) | 8 (11.43) | 4 (5.71) | 1 (1.43) | 7 (10.00) | 70 (100.0) |
| 여성 정장 | 8 (10.81) | 12 (16.21) | 6 (8.11) | 9 (12.16) | 4 (5.41) | 6 (8.11) | 2 (2.70) | 13 (17.57) | 5 (6.76) | 2 (2.70) | 7 (9.46) | 74 (100.0) |
| 스커트 | 1 (5.26) | 1 (5.26) | 2 (10.53) | 2 (10.53) | 1 (5.26) | 3 (15.79) | 3 (15.79) | 2 (10.53) | 2 (10.53) | 0 (0.00) | 2 (10.52) | 19 (100.0) |
| 스포츠 웨어 | 1 (6.67) | 0 (0.00) | 4 (26.66) | 0 (0.00) | 3 (20.00) | 3 (20.00) | 0 (0.00) | 1 (6.67) | 2 (13.33) | 0 (0.00) | 1 (6.67) | 15 (100.0) |
| 재킷 /점퍼 | 22 (11.40) | 31 (16.06) | 30 (15.55) | 9 (4.66) | 20 (10.36) | 21 (10.88) | 20 (10.36) | 10 (5.18) | 7 (3.63) | 6 (3.11) | 17 (8.81) | 193 (100.0) |
| 한복 | 9 (18.00) | 6 (12.00) | 7 (14.00) | 4 (8.00) | 4 (8.00) | 7 (14.00) | 4 (8.00) | 1 (2.00) | 2 (4.00) | 1 (2.00) | 5 (10.00) | 50 (100.0) |
| 카펫 | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (100.00) | 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 (100.0) |
| 바지 | 16 (13.11) | 7 (5.73) | 27 (22.13) | 7 (5.74) | 5 (4.10) | 11 (9.02) | 10 (8.20) | 18 (14.75) | 10 (8.20) | 3 (2.46) | 8 (6.56) | 122 (100.0) |
| 스웨터 | 2 (5.56) | 4 (11.11) | 4 (11.11) | 5 (13.89) | 2 (5.56) | 2 (5.56) | 5 (13.89) | 7 (19.44) | 0 (0.00) | 1 (2.77) | 4 (11.11) | 36 (100.0) |
| 셔츠 | 28 (20.89) | 12 (8.96) | 15 (11.19) | 12 (8.96) | 29 (21.64) | 8 (5.97) | 10 (7.46) | 6 (4.48) | 2 (1.49) | 0 (0.00) | 12 (8.96) | 134 (100.0) |
| 블라 우스 | 2 (8.70) | 3 (13.04) | 5 (21.74) | 0 (0.00) | 3 (13.04) | 1 (4.35) | 1 (4.35) | 3 (13.04) | 3 (13.04) | 0 (0.00) | 2 (8.70) | 23 (100.0) |
| 제복 | 1 (33.33) | 1 (33.33) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (33.34) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 3 (100.0) |
| 스카프 | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (50.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (50.00) | 0 (0.00) | 2 (100.0) |
| 넥타이 | 0 (0.00) | 1 (50.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (50.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (100.0) |
| 내의류 | 0 (0.00) | 1 (16.67) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (16.67) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4 (66.66) | 6 (100.0) |
| 피혁 외의 | 8 (7.21) | 14 (12.61) | 26 (23.42) | 9 (8.11) | 6 (5.41) | 10 (9.01) | 12 (10.81) | 4 (3.60) | 1 (0.90) | 4 (3.60) | 17 (15.32) | 111 (100.0) |
| 피혁 기타 | 1 (5.56) | 1 (5.56) | 9 (50.00) | 1 (5.55) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4 (22.22) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (11.11) | 18 (100.0) |
| 모포 | 2 (13.33) | 3 (20.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (13.33) | 0 (0.00) | 3 (20.00) | 2 (13.33) | 1 (6.67) | 0 (0.00) | 2 (13.34) | 15 (100.0) |
| 커튼 | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (100.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (100.0) |
| 이불 | 2 (13.33) | 1 (6.67) | 2 (13.33) | 2 (13.33) | 1 (6.67) | 1 (6.67) | 4 (26.66) | 1 (6.67) | 1 (6.67) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 15 (100.0) |
| 기타 | 1 (10.00) | 1 (10.00) | 1 (10.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (10.0) | 3 (30.00) | 2 (20.00) | 1 (10.00) | 10 (100.0) |

의 실수도 상당수인 것으로 밝혀져 이러한 문제는 섬유특성이나 세탁 용제 및 세제 특성에 대한 전문성의 결여에서 비롯된 것으로 추측된다.

제품제조업자들에 의해 발생한 대부분의 문제들은 좋지 않은 원단을 사용하여 제품을 만든 것으로 전체 272건 중 161건이 이에 속하였다. 그밖에

〈표 6〉 의복 색상별 고발 내용

(단위: 건수)

| 의복색상 | 탈색(%) | 변색(%) | 이염(%) | 얼룩(%) | 합계(%) |
|-------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 흰색 | 6 (11.54) | 21 (40.38) | 16 (30.77) | 9 (17.31) | 52 (100.0) |
| 검정색 | 12 (27.91) | 12 (27.91) | 11 (25.58) | 8 (18.60) | 43 (100.0) |
| 밤색 | 14 (29.17) | 21 (43.75) | 4 (8.33) | 9 (18.75) | 48 (100.0) |
| 청색 | 15 (53.57) | 2 (7.14) | 5 (17.86) | 6 (21.43) | 28 (100.0) |
| 노랑색 | 5 (33.33) | 2 (13.34) | 5 (33.33) | 3 (20.00) | 15 (100.0) |
| 회색 | 5 (38.47) | 2 (15.38) | 2 (15.38) | 4 (30.77) | 13 (100.0) |
| 녹색 | 6 (54.55) | 1 (9.09) | 2 (18.18) | 2 (18.18) | 11 (100.0) |
| 아이보리색 | 10 (27.03) | 14 (37.83) | 6 (16.22) | 7 (18.92) | 37 (100.0) |
| 빨강색 | 3 (17.65) | 1 (5.88) | 8 (47.06) | 5 (29.41) | 17 (100.0) |
| 보라색 | 1 (50.00) | 0 (0.00) | 1 (50.00) | 0 (0.00) | 2 (100.0) |
| 하늘색 | 3 (42.86) | 1 (14.28) | 0 (0.00) | 3 (42.86) | 7 (100.0) |
| 분홍색 | 3 (33.33) | 1 (11.11) | 1 (11.11) | 4 (44.45) | 9 (100.0) |
| 주황색 | 2 (50.00) | 1 (25.00) | 0 (0.00) | 1 (25.00) | 4 (100.0) |
| 자주색 | 2 (40.00) | 2 (40.00) | 0 (0.00) | 1 (20.00) | 5 (100.0) |
| 기타 | 29 (29.29) | 26 (26.26) | 25 (25.25) | 19 (19.20) | 99 (100.0) |

〈표 7〉 주요 섬유별 손상 유형

(단위: 건수)

| 주요섬유 | 탈색(%) | 변색(%) | 파손(%) | 수축(%) | 이염(%) | 얼룩(%) | 변형(%) | 보풀(%) | 미어짐(%) | 마모(%) | 기타(%) | 합계(%) |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|-------------|
| 면 | 36 (23.08) | 11 (7.05) | 19 (12.18) | 12 (7.69) | 37 (23.72) | 14 (8.97) | 8 (5.13) | 8 (5.13) | 3 (1.92) | 1 (0.64) | 7 (4.49) | 156 (100.0) |
| 모 | 8 (5.76) | 9 (6.47) | 21 (15.11) | 14 (10.07) | 7 (5.04) | 10 (7.19) | 10 (7.19) | 35 (25.18) | 10 (7.19) | 4 (2.88) | 11 (7.92) | 139 (100.0) |
| 피혁 | 9 (8.49) | 19 (17.92) | 22 (20.76) | 7 (6.60) | 6 (5.66) | 6 (5.66) | 14 (13.21) | 3 (2.83) | 2 (1.89) | 5 (4.72) | 13 (12.26) | 106 (100.0) |
| 폴리 에스테르 | 9 (8.82) | 14 (13.73) | 14 (13.73) | 6 (5.88) | 7 (6.86) | 8 (7.84) | 6 (5.88) | 14 (13.73) | 12 (11.77) | 1 (0.98) | 11 (10.78) | 102 (100.0) |
| 레이온 | 8 (14.03) | 9 (15.78) | 6 (10.53) | 3 (5.26) | 6 (10.53) | 6 (10.53) | 6 (10.53) | 4 (7.02) | 4 (7.02) | 0 (0.00) | 5 (8.77) | 57 (100.0) |
| 나일론 | 4 (8.17) | 4 (8.17) | 12 (24.49) | 2 (4.08) | 8 (16.33) | 1 (2.04) | 5 (10.20) | 3 (6.11) | 5 (10.20) | 1 (2.04) | 4 (8.17) | 49 (100.0) |
| 아크릴 | 3 (13.64) | 0 (0.00) | 1 (4.54) | 2 (9.09) | 0 (0.00) | 2 (9.09) | 3 (13.64) | 5 (22.73) | 0 (0.00) | 2 (9.09) | 4 (18.18) | 22 (100.0) |
| 견 | 4 (21.05) | 4 (21.05) | 1 (5.26) | 2 (10.53) | 2 (10.53) | 3 (15.79) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 2 (10.53) | 0 (0.00) | 1 (5.26) | 19 (100.0) |
| 아세테이트 | 1 (20.00) | 2 (40.00) | 1 (20.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (20.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 5 (100.0) |
| 마 | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (25.00) | 0 (0.00) | 2 (50.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (25.00) | 4 (100.0) |
| 모피 | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 3 (100.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 3 (100.0) |
| 기타 | 1 (10.00) | 1 (10.00) | 2 (20.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 1 (10.00) | 0 (0.00) | 1 (10.00) | 0 (0.00) | 4 (40.00) | 10 (100.0) |
| 미기재 | 33 (12.18) | 34 (12.55) | 54 (19.92) | 19 (7.01) | 13 (4.80) | 29 (10.70) | 34 (12.55) | 8 (2.95) | 7 (2.58) | 7 (2.58) | 33 (12.18) | 271 (100.0) |

〈표 8〉 심의 결과에 따른 불량원인파 책임소재
(단위 : 건수)

| 책임 소재 | 심의결과 | 빈도 | 합계 (%) |
|---------|------------|--------------|----------------|
| 소비자 | 착용 부주의 | 157 | 357 (37.86) |
| | 정상 상태 | 75 | |
| | 세탁 및 취급부주의 | 98 | |
| | 보관부주의 | 16 | |
| | 사이즈 맞지않음 | 6 | |
| | 세탁 전에 오염됨 | 2 | |
| | 제품 취화 현상 | 2 | |
| 기타 | 1 | | |
| 세탁업자 | 세탁 및 취급부주의 | 177 | 210 (22.27) |
| | 정상 상태 | 20 | |
| | 재손질 가능 | 6 | |
| | 수선 불량 | 3 | |
| 기타 | 4 | | |
| 제품제조업자 | 원단 불량 | 161 | 272 (28.84) |
| | 염색건뢰도 불량 | 39 | |
| | 품질표시 불량 | 20 | |
| | 봉제 불량 | 26 | |
| | 가공 불량 | 12 | |
| | 재단 불량 | 9 | |
| 기타 | 5 | | |
| 기타 | 정상상태 | 82 | 104 (11.03) |
| | 판정불가 | 5 | |
| | 세탁부주의 | 2 | |
| | 자연현상 | 2 | |
| | 다른 옷에서 이염됨 | 1 | |
| | 사용상 노화 | 1 | |
| | 기타 | 11 | |
| 합계(백분율) | | 943 (100.00) | |

도 염색건뢰도 불량이 39건으로 소재 자체 특성에 의한 것이 그 다음으로 많았으며, 취급시 주의 사항과 섬유 조성 등을 나타내는 품질표시를 하지 않았거나 제품에 대한 특성을 잘못 파악하여 잘못된 표기를 하는 등의 품질표시 불량도 20건에 달하여 제조업자들의 섬유 및 원단특성에 대한 충분한 전문지식 습득이 얼마나 중요한지를 보여주는 사례였다. 이러한 품질표시에 있어서의 문제들은 홍 등의 연구⁹⁾에서도 언급되고 있다. 그리고 봉제나 재단 등의 제조공정에서의 불량도 상당수 나타났다. 그러나 심의과정에서 쌍방간의 과실을 가지거나 자연적인 현상에 의한 손상은 책임소재를 기타로 분류하였다.

한편 <표 9>는 책임소재별로 의복의 사용연수를 요약한 것이다. 여기서 살펴보아야 할 내용은 소비자가 1년 이상을 사용한 제품임에도 불구하고 제품의 사용에서 오는 변화나 사용시의 과실을 인정하지 않고 고발한 사례도 71건으로 사용기간이 기재된 것(255건)의 27.84%에 해당되고 있어, 소비자 자신도 문제가 있음을 보여준다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 대전지역을 중심으로 소비자 고발 센터에 의뢰해 온 의류제품에 대한 소비자 고발자료를 바탕으로 의복의 품질 및 관련 서비스에 대한 불만의 실태를 조사하고 앞으로 개선이 되어야 할 부분들이 무엇인지를 분석해 보고자 하였다. 조사된 내용으로는 의복의 종류 및 특성, 고발 이유, 심의결과 및 책임소재 등이 포함되었다.

〈표 9〉 책임소재별 제품 사용기간

(단위 : 건수)

| 사용기간 | 책임소재(%) | | | | |
|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 소비자 | 세탁업자 | 제품제조업자 | 기타 | 합계 |
| 1년 미만 | 184(51.83) | 77(37.38) | 150(56.39) | 59(50.86) | 470(49.84) |
| 1년 이상 2년 미만 | 47(13.24) | 26(12.62) | 30(11.28) | 10 (8.62) | 113(11.98) |
| 2년 이상 3년 미만 | 13 (3.66) | 7 (3.40) | 9 (3.38) | 5 (4.31) | 34 (3.61) |
| 3년 이상 4년 미만 | 7 (1.97) | 6 (2.91) | 6 (2.25) | 3 (2.59) | 22 (2.33) |
| 4년 이상 | 4 (1.13) | 0 (0.00) | 1 (0.38) | 0 (0.00) | 5 (0.53) |
| 미기재 | 100(28.17) | 90(43.69) | 70(26.32) | 39(33.62) | 299(31.71) |
| 합 계 | 355(100.0) | 206(100.0) | 266(100.0) | 116(100.0) | 943(100.0) |

1. 의뢰인들은 주로 30·40대의 여성이 가장 많았고, 여성이 남성보다 공적인 기관에 고발하는 비율이 높았다. 고발된 의복의 종류로는 재킷 및 점퍼류가 가장 많았고, 셔츠, 바지, 피혁 의의 등의 순으로 나타났다. 가격대별로는 5만원에서 10만원 정도의 제품과 5만원 미만의 제품들에 대한 고발 빈도가 높게 나타났다. 구입장소별로는 백화점 제품에 대한 고발건수가 49.84%로 가장 높게 나타났으며 유명메이커 대리점, 지하상가/보세점 순으로 높게 나타났다. 또한 고발된 의복들의 사용 기간은 1년 이하의 것이 대부분이었으나 1년이 넘는 제품도 상당수 있었다.
2. 품질에 관련된 문제들을 구체적으로 살펴보면, 고발된 의복들의 손상유형으로는 파손이 16.54%로 가장 많았고, 탈색, 변색 등 염색 견뢰도와 관련된 문제들이 많은 것으로 나타났다.
 의복종류별로 손상유형을 살펴보면 재킷 및 점퍼류는 변색과 파손, 셔츠는 이염과 탈색, 바지는 파손이나 보풀 그리고 피혁의의와 한복은 색상에서의 손상이 많았던 것으로 나타났다. 색상별로는 흰색, 밤색, 검정색, 아이보리색, 청색계열의 의복들에 대한 고발빈도가 높았다. 또, 흰색과 같이 옅은 색상과 밤색 계열의 의복에서는 변색에 의한 손상이 가장 많이 나타났으며, 청색에서는 탈색이 가장 큰 문제로 나타났다. 고발된 섬유제품의 주 소재는 면, 모, 피혁 등이었으며 면섬유 제품은 탈색과 이염이, 모섬유에서는 보풀과 파손이 가장 주된 문제점으로 지적되었다.
3. 고발된 의복 제품들의 손상 책임에 대한 심의내용과 책임소재를 살펴보면 문제가 소비자에게서 비롯된 사건들이 전체 37.86%로 가장 많았고, 제품제조업자 28.84%, 세탁업자 22.27%의 순으로 나타났다. 제품손상의 구체적인 원인은 소재 자체의 불량 및 염색 견뢰도 불량, 세탁소의 취급 부주의에 의한 품질 변화, 품질표시 불량, 소비자의 취급부주의 등으로 나타났다.

품질에 관한 불만을 방지하기 위해서는 제조업자는 소비자가 제품을 효율적으로 사용하고 관리할 수 있도록 제품에 대한 성분, 성능, 규격, 용도, 저장방법, 기타 품질에 관련된 사항, 그리고 품질표시 의무자 및 품질표시 상품의 판매업자가 준수하여야 할 사항 등을 올바르게 표시해야 한다. 또한 세탁업자와 소비자는 이러한 올바른 품질표시에 맞추어 제품을 취급한다면 품질에 관한 불만 발생을 방지할 수 있을 것으로 여겨진다. 제조업자는 소비자가 만족할만한 좋은 제품을 만들기 위해 품질의 변동이나 불량을 감소시킬 수 있는 품질관리를 철저히 하는 것이 필요하며, 세탁업자와 소비자 또한 올바른 제품취급표시를 철저히 따라 주는 의식이 필요할 것으로 보인다. 즉, 소비자, 세탁업자, 제품제조업자들은 각자가 갖추어야 할 수준의 의복 및 소재에 대한 지식을 갖추는 것이 요구된다.

주제어 : 소비자 고발, 의류제품, 의류 변형

참 고 문 헌

1. Day, R. L. and Landon, E. L.(1977). Toward a Theory of Consumer Complaining Behavior. I A. G. Woodside, J. H. Sheth, and P. D. Bennett(Ed.)(1997). Consumer and Industrial Buying Behavior, New York : Elsevier North - Holland 432.
2. 한국소비자보호원(1998). 소비자 정보, 소비자 상담 피해구제통계.
<http://www.cpb.or.kr/sob/index12.html>.
3. 최해운·차옥선(1993). 시판 의류제품에 관련된 소비자 불만에 관한 연구 : YWCA 소비자 고발자료를 중심으로, 한국의류학회지, 17(4), 55-564.
4. 김양원·이해원·이은경(1997). 의류제품에 대한 소비자의 인식과 취급실태. 한국생활과학회지, 6(2), 115-120.
5. Liu, R. R., Watkins, H.S. and Yi, Y.(1997). Taxonomy of Consumer Complaint Behavior: Replication and Extension. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and*

- Complaint Behavior*, 10, 91-103.
6. 홍금희(1999). 의복불평행동에 관한 연구. 한국 의류학회지, 23(1), 90-98.
 7. 성수광 · 권오경(1996). 섬유제품소비과학. 교문사, 서울.
 8. 민동원 · 이은영(1990). 기성복 구매 및 사용시 불만족요인에 관한 연구. 한국의류학회지, 14(2), 3-12.
 9. 홍지명 · 신혜원(1998). 청바지 취급상주의표시에 관한 연구. 한국의류학회지, 22(6), 716-724.