

## 소비자과실에 의한 의류제품과 세탁서비스 피해현황 및 감소 방안

임 승 미\* (인천소비생활센터)

송 인 숙 (가톨릭대 생활과학부 교수)

본 연구는 소비자과실에 의한 의류제품과 세탁서비스 피해를 감소시키고자 소비자 과실에 의한 의류제품과 세탁서비스 피해 현황과 유형을 파악하고, 피해 원인을 분석하였다. 또한 현재 기업에서 소비자 과실에 의한 피해를 줄이기 위해서 어떠한 노력을 하고 있는지 살펴보고 교육내용 및 개선방안을 모색해 보고자 하였다.

이를 위해 최근 3년간(2000~2002) 한국소비자보호원에 접수된 소비자 상담사례를 통해 소비자과실의 의한 피해유형과 피해원인을 파악하였다. 또 기업의 소비자 정보제공 및 현황을 파악하기 위하여 2002년 여성캐주얼 중저가 브랜드 상위 매출액 10곳을 대상으로 각 업체의 카탈로그, 인터넷 홈페이지, 판매되는 의류의 취급주의 및 세탁표시 라벨을 조사하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 분석결과 한국소비자보호원의 2000년부터 2002년까지 최근 3년간 피해구제건수중 신변용품이나 의류의 제품을 제외한 의류제품과 세탁서비스의 피해구제 건수중 대체로 의류피해구제 5건 중 1건, 세탁서비스 피해구제 4건 중 1건은 소비자과실에 의한 피해사례였다. 이들 사례는 피해의 원인이 소비자의 부주의나 무지로 인한 과실에 의한 것이므로 사업자로부터 보상받지 못하고 종결되었다.

둘째, 소비자과실에 의한 의류제품과 세탁서비스 피해를 유형별로 분류하면 착용상의 부주의, 보관상의 부주의, 세탁 부주의, 기타부주의로 나눌 수 있었고 이중 착용상의 부주의에 의한 피해비율이 가장 높았다.

셋째, 2002년 여성캐주얼 중저가 브랜드 매출액 상위 10곳의 카탈로그 및 홈페이지, 의류상품을 살펴본 결과, 매장에서 배부되는 카탈로그는 매년 2~4번 제공이 되는데 제공되는 업체는 조사 대상 업체의 절반인 5곳뿐이었다. 또한, 회사 홈페이지에서 섬유별로 세탁방법이나 취급표시를 제공하는 곳도 5곳뿐이었다. 의류상품의 라벨과 종이상표에서 소비자에게 제공되는 정보는 매우 미흡하였고 글씨의 크기는 아주 작아서 읽기 힘들었으며, 세탁기호 또한 자세히 표기가 되어 있지 않았다.

이상의 연구결과를 통해 의류제품의 소비자과실에 의한 피해발생은 많으나 소비자에게 바른 착용과 관리를 위해 필요한 정보를 제공하려는 사업자의 노력은 미약하다고 결론을 내릴 수 있다.