J. fash. bus. Vol. 18, No. 1:149-163, Feb. 2014
http://dx.doi.org/10.12940/jfb.2014.18.1.149

ISSN 1229-3350(Print)
ISSN 2288-1867(Online)

의류제품의 소비자 피해 사례에 대한 실증분석

박 영 희
경남대학교 패션의류학과

An Empirical Analysis on Consumer Damage Cases of Clothing Products

Park Younghee
Dept. of Fashion & Clothing, Kyungnam University

Abstract

The purpose of this study is to investigate and analyze the actual conditions of consumer damage occuring in the use of clothing products. The data used for analysis included 470 cases, which were deliberated by requesting consumer disputes deliberation at the consumer consultation room of Masan YWCA at the Kyeongsangnamdo Consumer Life Center belonging to the Kyeongnam provincial office. The disputes regarding the clothing products insisted that consumers suffered damage for the period from March, 2011 to June, 2013. The data processing was carried out by SPSS 14 and the statistics techniques used went through a cross tabulation analysis and χ^2-test.

The results are as follows. The difference in the analysis result of purchase path and material as to kinds of clothing products showed a significant difference. The damage types of clothing products were classified into five types: change of color, change of style, change of surface and touch, breakage of subsidiary materials, and others. The damaged clothing products showed a difference for damage frequency according to the items of clothing products; in particular, damage frequency for change of color appeared high. The damage contents of change of color were identified as metachromatism, discoloration and yellowing, stain occurrence, and decolorization. The damage responsibility for these clothing products appeared to be various as to clothing items, but was higher at dry cleaners and manufacturers.

Corresponding author: Park Younghee, Tel. +82-55-249-2219, Fax. +82-55-980-0025
E-mail: phykk@kyungnam.ac.kr

Key words : consumer damage(소비자피해), damaged clothing products(피해의류제품), damage types of clothing products(의류제품의 피해유형), empirical analysis (실증분석)

Ⅰ. 서 론

국민소득의 증가, 전자상거래 및 홈쇼핑 등의 발달로 의류소비는 지속적으로 늘어나고 있다. 또한 의류 소재에 대한 다양한 가공방법의 개발로 끊임없이 새로운 섬유제품들이 출시되고 있는 가운데 반면 제품을 구입한 후 사용 중에 발생하는 문제로 소비자들은 불만을 경험하거나 피해를 호소하는 사례 또한 증가하고 있는 것도 피할 수 없는 현실이다. 특히 고가 의류 브랜드에 대한 소비가 늘어가고 있는 현 시점에서 고가의 의류제품에 대한 과실유무를 가리기 위해 소비생활센터나 상담센터 등에 심의를 의뢰하는 사례가 많아졌다(Bae, 2013). 뿐만 아니라 의류 제품에 대한 문제는 책임소재 여부를 가리기 위한 의류분쟁으로 확대되는 경우도 빈번해지고 있어 이에 대한 분쟁을 객관적으로 조정할 수 있는 다각적인 방안이 필요한 실정이다. 최근 들어 의류 및 세탁 부분에서 소비자들의 불만이 증가하고 있고 있는데, 이는 제품의 하자발생 시 원인 규명이 어렵기 때문이다(Bae, 2013). Lim(2013)에 따르면 의류 피해 사례의 경우 의류 및 세탁서비스 관련 분쟁의 절반 이상이 제조, 판매업체와 세탁업체의 과실로 드러났다고 한다. 또한 2007년과 2008년 전자상거래 소비자피해 동향 분석 결과 주요 피해 품목으로 의류 및 신변제품이 1순위로 나타났으며, 소비자와 사업자간의 분쟁 중 의류와 섬유신변용품에 대한 분쟁이 1순위로 가장 높은 것으로 나타났다(H. Park, 2011, Jeonghun Kim, 2011; K. Kim, 2008; M. Park, & Park, 2011).

이와 같이 섬유제품 피해에 대한 보도 자료에 따르면 의류 및 섬유신변용품에 대한 소비자 피해와 분쟁이 가장 많은 발생하고 있음을 알 수 있다. 이러한 섬유제품에 대한 소비자 문제는 일차적으로는 소비자의 불만을 야기 시키며 나아가 사업자와 소비자 간에 분쟁으로 이어지기도 한다. 이로 인해 문제 관련 해당 업체에 대한 신뢰와 브랜드이미지가 부정적으로 형성되면 이후 이미지의 전환이 쉽지 않게 된다. 따라서 소비자가 만족할 수 있는 품질이나 서비스를 제공하기 위해서는 의류 제품에 대해 소비자들이 겪고 있는 문제와 피해 등을 파악하는 것이 선행되어야 할 것이다. 이에 의류제품에 대한 소비자 피해에 관련한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

Choi and Cha(1993)는 소비자 고발센터에 접수된 시판의류제품을 중심으로 소비자 불만실태를 파악한 결과 불과 고발 내용은 품질에 관련된 건이 가장 많은 것으로 밝혔다. Yu and Lee(2004)는 소비자 단체에 접수되는 의류제품을 중심으로 세탁물 사고의 원인을 분석한 결과 사고발생 원인 중 세탁업자 과실이 가장 많았는데 원인은 색상변화와 수축으로 인한 변형 등으로 나타났다고 밝혔다. Hong and Lee(2007)은 유아동복 의류제품의 세탁과 관련된 소비자피해 사례 및 불평행동에 대해 살펴본 결과 피해 경험자들은 의류제품의 내세탁성과 내구성에 대한 피해가 가장 높게 나타났으며, 불평행동으로는 교환이 가장 높게 나타났다고 밝혔다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 의류제품의 피해와 관련한 선행연구들은 주로 소비자들의 의류제품에 대한 불만실태나 세탁물의 사고원인 그리고 세탁 피해에 대한 연구가 일부 이루어져있을 뿐이다. 또한 2010년 이후의 의류제품에 대한 피해실태와 원인 등에 대한 학술적 연구는 거의 전무한 실정이다. 점차 섬유제품에 대한 고기능화, 고급화 추세에 따른 고가의 섬유제품이 증가 하고 있는 반면 이들 제품의 관리나 취급에 대한 전문지식이나 정보가 부족한 실정이다. 또한 제조업체 측의 소재나 디테일 및 트리밍 등의 재료에 대한 특성을 고려하지 않고 디자인에만 치중한 비합리적인 제품화 등으로 인해 섬유제품에 대한 피해사례는 더욱 증가하고 있다. 한국 소비자원에 접수된 소비자 피해 사례에서 가장 많은 부문을 차지하는 아이템은 의류 및 섬유신변용품으로 나타났다(Song, 2013). 최근 들어 전자상

거래가 활발해지면서 인터넷 쇼핑몰을 통한 의류제품 구매가 급증하고 있는 반면 소비자 피해또한 늘어나고 있으며, TV홈쇼핑 소비자 불만으로 가장 많은 부문을 차지하는 제품 또한 '의류 섬유' 용품(Jeon, 2013)으로 나타났다.

해를 거듭할수록 섬유제품에 대한 피해사례는 증가하고 있으나 이러한 의류제품에 대한 피해실태나 원인에 대한 사회적 인식이 미흡할 뿐 아니라 학술적 연구 또한 부족하다. 따라서 본 연구에서는 의류제품의 사용 중에 발생하는 소비자들의 피해에 대한 실태를 조사 분석함으로써 소비자 피해의류제품의 문제점을 파악하고 피해의 유형 및 내용을 체계적으로 규명하고자 한다. 이러한 연구 결과는 의류제품에 대한 분쟁과 소비자 피해를 구체적으로 파악하여, 피해에 대한 실질적 개선방향을 마련하는데 활용할 수 있을 것이다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구문제

본 연구는 최근 의류·섬유제품에 대한 소비자 피해 사례가 지속적으로 증가함에 따라 이에 대한 피해 실태를 파악하여 문제점을 진단하고 또한 제거하여 개선방향을 마련하고자 하는 목적 하에 구체적 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 피해 의류제품의 구매 실태를 분석한다.

연구문제 2. 피해 의류제품의 종류에 따른 피해유형과 내용을 분석한다.

연구문제 3. 피해 의류제품의 소재에 따른 피해유형과 내용을 분석한다.

연구문제 4. 피해 의류제품의 종류에 따른 책임소재의 차이를 분석한다.

2. 측정도구 및 자료 분석

본 연구는 섬유제품 중 의류제품에 대한 소비자 피해에 대한 실태를 분석하기 위한 연구로써 측정도구는 다음과 같은 과정을 거쳐 구성되었다. 먼저 섬유제품 소비자 피해에 대해 경남 마산 YWCA 소비자상담센터에 접수된 자료를 중심으로 섬유제품의 피해 원인이 불분명이거나 결과가 확실하지 않은 자료를 제외한 자료를 활용하였다. 본 연구에 활용된 자료는 2011년 3월에서 2013년 6월까지 접수되어 섬유분쟁 심의를 거친 것으로 한 사례에 두 건 이상의 복합적인 피해사례가 있어 복수 응답을 포함하여 총 470사례가 활용되었다. 소비자상담센터에 의뢰된 품목으로는 의류 뿐 아니라 운동화나 구두, 가방 등과 같은 패션 잡화가 차지하는 비중도 적지 않았으나 본 연구에서는 이러한 섬유제품 중 접수 비중이 높은 의류제품을 중심으로 피해실태와 피해 원인 및 내용 등을 분석하였다. 의류 중에서도 접수 건수가 10건 이하로 미비한 항목인 조끼와 카디건은 분석에서 제외시켰다.

이러한 자료를 토대로 본 연구의 구체적 조사 도구의 문항 및 내용은 심의일자, 소비자 관련 문항(성명, 주소, 연락처), 심의 품목 관련 문항(물품명, 상표명, 판매처, 전화, 구입일, 구입가격), 사업자 관련 문항(상호, 전화, 주소, 혼용소재, 세탁일, 세탁비, 취급표시), 상담내용, 심의결과 그리고 책임소재 등으로 이루어져 있다. 이러한 문항을 중심으로 본 연구의 취지와 목적에 적절한 문항을 선택하여 코딩 가능한 변수로 재구성하였다. 재구성된 변수는 피해 의류제품의 종류, 구매경로, 구입가격, 피해 의류제품 피해유형과 내용, 피해 의류제품 소재의 피해유형과 내용 그리고 책임소재이며, 명목척도이다. 자료 분석 처리방법은 SPSS 14를 이용하여 교차분석과 x^2 -test를 실시하였다.

Ⅲ. 결과 및 고찰

1. 피해 의류제품의 구매실태

소비자 피해 의류제품의 종류에 따른 구매경로, 구매가격 그리고 소재의 실태를 파악하기 위해 교차분석을 실시한 결과 Table 1과 같이 나타났다.

먼저 소비자 피해 의류제품의 구매경로는 백화점

Table 1. Survey of Purchase Path by Damaged Clothing Products Frequency(%)

Type of clothes / Purchase path	T-shirt	Shirts	Jacket	Jumper	Coat	Trousers and Skirt	One-piece dress	Korean clothes	Total
Department store	25(58.1)	31(81.6)	97(61.0)	35(70.0)	33(76.7)	50(58.8)	10(55.6)	1(2.9)	282 (60.0)
Large Market	3(7.0)	0(0.0)	14(8.8)	5(10.0)	2(4.7)	5(5.9)	2(11.1)	0(0.0)	31 (6.60)
Agency & permanent shop	5(11.6)	5(13.2)	32(20.1)	8(16.0)	0(0.0)	12(14.1)	2(11.1)	1(2.9)	65 (13.83)
Internet	4(9.3)	2(5.3)	6(3.8)	0(0.0)	2(4.7)	13(15.3)	1(5.6)	0(0.0)	28 (5.96)
Road shop	3(7.0)	0(0.0)	5(3.1)	1(2.0)	0(0.0)	4(4.7)	3(16.7)	3(8.8)	19 (4.04)
Tailor-made shop	0(0.0)	0(0.0)	4(2.5)	0(0.0)	3(7.0)	0(0.0)	0(0.0)	29(85.3)	36 (7.66)
Home shopping	2(4.7)	0(0.0)	1(0.6)	1(2.0)	3(7.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	7 (1.49)
Overseas	1(2.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(1.2)	0(0.0)	0(0.0)	2 (0.43)
Total	43 (9.15)	38 (8.19)	159 (33.83)	50 (10.64)	43 (9.15)	85 (18.09)	18 (3.83)	34 (7.24)	470 (100.00)

60.0%로 가장 높게 나타났고, 대리점, 맞춤복집, 대형마트, 인터넷, 로드샵, 홈쇼핑 및 해외구매 순으로 나타났다. 또한 소비자 피해 의류제품 종류는 재킷, 하의류(바지와 스커트), 점퍼, 티셔츠 및 코트, 남방셔츠, 한복 빛 원피스 순으로 나타났다.

피해의류제품의 구매 가격 실태를 분석한 결과 Table 2와 같다. 먼저 소비자 피해 의류제품의 구매가격대는 10만원~30만원 미만에서 가장 많이 나타났으며, 30만원~50만원미만, 10만원 미만, 50만원~70만원미만, 100만원대 이상 및 70만원~100만원 미만 순으로 나타났다.

소비자 피해 의류제품별 구매가격대 실태를 살펴보면, 티셔츠, 남방셔츠, 재킷, 점퍼, 바지 및 스커트 그리고 원피스의 구매가격으로는 10만원 이상 30만원 미만의 비율이 가장 높게 나타난 반면, 코트와 한복은 30만원 이상 50만원 미만의 비율이 가장 높게 나타났다. 다음으로 티셔츠, 남방셔츠, 원피스는 10만원 미만, 재킷과 점퍼는 30만원 이상 50만원 미만, 코트는 10만원 이상 30마원 미만 그리고 한복은 50만원 이상 70만원 미만의 순으로 나타났다. 이들 중 남방셔츠는 10만원 이상 30만원 미만이 81.6%로 특히 높은 비율을 보였으며, 다음으로 10만원 미만의 비율 15.8%를 보임으로써 30만원 미만의 구매가격이 전체의 95%이상을 차지하였다. 한복의 경우에는 100만원 이상이 11.8%로 다른 종류의 의복에 비해 높은 비율을 보였다.

Table 2. Survey of Purchase Price by Damaged Clothing Products Frequency(%)

Type of clothes / Purchase price	T-shirt	Shirts	Jacket	Jumper	Coat	Trousers and Skirt	One-piece dress	Korean clothes	Total
Under 100,000 won	17 (39.5)	6 (15.8)	18 (11.3)	2 (4.0)	2 (4.7)	34 (40.0)	6 (33.3)	1 (2.9)	86 (18.30)
Over 100,000 won and under 300,000 won	19 (44.2)	31 (81.6)	75 (47.2)	26 (52.0)	11 (25.6)	44 (51.8)	11 (61.1)	5 (14.7)	222 (47.23)
Over 300,000 and under 500,000 won	5 (11.6)	0 (0.0)	52 (32.7)	13 (26.0)	12 (27.9)	4 (4.7)	1 (5.6)	9 (26.5)	96 (20.43)
Over 500,000 won and 700,000 won	1 (2.3)	1 (2.6)	7 (4.4)	7 (14.0)	10 (23.3)	2 (2.4)	0 (0.0)	8 (23.5)	36 (7.66)
Over 700,000 won and under 1,000,000 won	1 (2.3)	0 (0.0)	3 (1.9)	0 (0.0)	4 (9.3)	0(0.0)	0 (0.0)	7 (20.6)	15 (3.19)
Over 1,000,000 won	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.5)	2 (4.0)	4 (9.3)	1 (1.2)	0 (0.0)	4 (11.8)	15 (3.9)
Total	43 (9.15)	38 (8.19)	159 (33.83)	50 (10.64)	43 (9.15)	85 (18.09)	18 (3.83)	34 (7.24)	470 (100.00)

피해의류 제품의 종류에 따른 소재의 실태를 분석한 결과 Table 3과 같이 나타났다. 먼저 소비자 피해 의류제품의 소재 구성은 혼방, 폴리에스테르, 면, 울, 나일론 및 가죽·레저, 실크, 레이온, 린넨 순으로 나타났다. 티셔츠와 바지 및 스커트의 소재는 혼방, 남방셔츠 소재는 면, 재킷과 점퍼의 소재는 폴리에스테르, 코트는 양모와 가죽 및 모피, 원피스의 소재로는 면과 혼방이 그리고 한복의 소재로는 견의 비율이 가장 높게 나타났다. 다음으로 티셔츠는 면, 남방셔츠와 재킷은 혼방, 점퍼는 나일론, 코트는 폴리에스테르와 혼방이, 바지 및 스커트는 양모, 원피스는 마의 순으로 나타났다. 한복의 경우에는 견을 제외한 다른 소재들은 10% 미만으로 극히 낮은 비율을 보였다. 즉 계절과 관계없이 한복 소재로 가장 많이 사용되고 있는 것은 견이라는 것을 알 수 있으며, 피해 또한 견 소재에서 가장 많이 발생하고 있음을 알 수 있다.

이상의 피해의류 제품의 구매실태 분석 결과 한복이 다른 종류의 의복 제품에 비해 구매가격이 높은 것으로 나타났다. 한복은 실용적인 면 보다 전통적인 특성이나 심미적인 측면으로서의 인식이 더 강하며 일상복이 아닌 예복으로 착용되는 경우가 더 일반적이다(Kweon, Choi, & Lee, 1998). 이에 한복은 예복으로써 품위와 아름다움을 나타낼 수 있는 소재의 선택이 중요하며, 이러한 요구를 충족시켜줄 수 있는 소재 중 대표적인 것이 견이다. 견 소재는 비교적 고가이며, 한복의 제작은 대량생산의 형태이기보다는 개별 제작이 이루어지는 경향이 높아 의복종류에 비해 고가로 나타난 것으로 사료된다.

Table 3. Survey of Materials by Damaged Clothing Products Frequency(%)

Type of clothes / Clothing materials	T-shirt	Shirts	Jacket	Jumper	Coat	Trousers and Skirt	One-piece dress	Korean clothes	Total
Silk	0(0.0)	3(7.9)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.3)	0(0.0)	2(11.1)	30(88.2)	36(7.66)
Wool	3(7.0)	3(7.9)	17(10.7)	1(2.0)	13(30.2)	15(17.6)	0(0.0)	0(0.0)	52(11.06)
Cotton	14(32.6)	20(52.6)	11(6.9)	3(6.0)	2(4.7)	13(15.3)	6(33.3)	0(0.0)	69(14.68)
Linen	0(0.0)	2(5.3)	2(1.3)	1(2.0)	0(0.0)	2(2.4)	4(22.2)	0(0.0)	11(2.34)
Rayon	3(7.0)	0(0.0)	5(3.1)	0(0.0)	0(0.0)	7(8.2)	0(0.0)	0(0.0)	15(3.19)
Nylon	0(0.0)	1(2.6)	28(17.6)	6(12.0)	0(0.0)	2(2.4)	0(0.0)	1(2.9)	38(8.09)
Polyester	1(2.3)	2(5.3)	45(28.3)	31(62.0)	7(16.3)	6(7.1)	0(0.0)	3(8.8)	95(20.21)
Mixed fabric	22(51.2)	7(18.4)	32(20.1)	4(8.0)	7(16.3)	38(44.7)	6(33.3)	0(0.0)	116 (24.68)
Leather & fur	0(0.0)	0(0.0)	19(12.0)	4(8.0)	13(30.2)	2(2.4)	0(0.0)	0(0.0)	38(8.09)
Total	43 (9.15)	38 (8.19)	159 (33.83)	50 (10.64)	43 (9.15)	85 (18.09)	18 (3.83)	34 (7.24)	470 (100.00)

2. 의류제품의 종류와 소재에 따른 피해 유형 및 내용

1) 의류제품의 종류에 따른 피해 유형 및 내용

피해 의류제품의 종류에 따른 피해 유형 및 내용의 실태를 분석하기 위해 교차분석을 실시한 결과 Table 4와 같다. 의류제품의 피해 유형으로는 색변화, 형태변형, 표면 및 촉감 변화, 부자재 파손 그리고 기타로 5개의 유형으로 분류되었다. 피해 의류제품의 종류에 따라 차이가 있었으나, 전체적으로는 색변화, 표면 및 촉감 변화, 형태변형 등의 순으로 3종류의 피해 유형이 약 90%이상의 비율을 차지하였다.

의류제품의 종류별 소비자 피해 유형은 티셔츠의 경우, 색변화가 48.9%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 표면 및 촉감 변화 30.3%, 형태변화 14.0% 등의 순으로 나타났다. 색변화에 대한 피해 내용으로는 얼룩발생이 16.3%, 이염 발생과 탈색이 9.3%로 같은 비율을 보였다. 표면 및 촉감 변화에 대한 피해 내용으로는 보풀발생이 18.6%로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 그 외 피해내용들은 약 5% 미만의 낮은 비율을 보였다. 형태변형에서는 수축이 7.0%, 부자재 파손에서는 디테일 및 트리밍 파손이 4.7%로 나타났다.

남방셔츠의 피해유형은 색변화가 50.1%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 형태변화 31.6%, 표면 및 촉감변화 15.8% 등의 순으로 나타났다. 색변화에 대한 피해 내용으로는 얼룩발생이 21.1%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 변퇴색 및 황변 13.2%, 이염 발생 10.5% 등의 순으로 나타났다. 형태변형의 피해 내용으로는 수축이 18.4%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 피해내용은 약 5%미만의 낮은 비율을 보였다. 표면 및 촉감 변화에서는 보풀발생과 올 뜯김 및 풀림이 7.9%의 같은 비율을 보였다.

재킷의 피해유형은 색변화 54.0%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 표면 및 촉감변화가 32.7%로 나타났으며, 그 외의 피해유형은 10%미만으로 낮은 비율을 보였다. 색변화에 대한 피해 내용으로는 탈색 17.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 얼룩발생 15.7%, 이염발생 11.9% 등의 순으로 나타났다. 표면 및 촉감 변화에 대한 피해 내용

으로는 갈라짐 및 벗겨짐이 12.6%로 가장 높게 나타났으며, 그 외의 피해 내용들은 모두 약 6% 미만의 낮은 비율을 보였다.

점퍼의 피해유형은 상기의 의복 종류들과는 달리 표면 및 촉감 변화가 44.0%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 색변화 24.0%, 형태변형 18.0% 등의 순으로 나타났다. 표면 및 촉감 변화의 피해내용으로는 기모 잘림 및 탈락이 16%로, 색변화에 대한 피해내용으로는 변색 및 황변이 10.0%로 나타났다. 그리고 형태변형에서는 수축이 10.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 외의 피해내용들은 모두 10% 미만의 낮은 비율을 보였다.

코트의 피해 유형은 표면 및 촉감 변화가 39.5%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 색변화 37.3%, 형태변형 13.9% 등으로 나타났다. 표면 및 촉감 변화의 피해 내용은 기모 잘림 및 탈락이 11.6%로 가장 높게 나타났다. 색변화 유형에서는 변퇴색 및 황변이 16.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 탈색이 14%로 나타났다. 형태변형 유형에서는 수축이 11.6%로 가장 높게 나타났다.

점퍼와 코트의 경우에는 다른 의복 종류에 비해 기모 잘림 및 탈락의 비율이 높은 편으로 나타났다. 이는 점퍼와 코트는 주로 겨울에 착용하는 의복으로 의복소재의 특성상 동물이나 인조털과 충전재가 많이 사용되었기 때문인 것으로 사료된다.

바지 및 스커트의 피해 유형은 색변화가 43.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 형태변형이 33.0%, 표면 및 촉감 변화가 23.6% 등으로 나타났다. 색변화 유형의 피해내용으로는 탈색이 22.4%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 얼룩발생이 14.1%로 나타났다. 형태변형의 피해내용으로는 수축이 11.8%로 가장 높게 나타났으며, 표면 및 촉감 변화의 피해내용으로는 모두 10% 미만의 낮은 비율을 보였으며 그 중 움, 보풀 발생, 올 뜯김 및 풀림은 모두 5.9%의 비율을 보였다.

원피스의 피해 유형은 색변화가 50.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 표면 및 촉감 변화가 39.0%를 보였다. 색변화 피해 유형의 내용으로는 탈색이 33.3%로 가장 높은 비율을 보였으며 그 외 역오염이 11.1%로 나타났다. 표면 및 촉감 변화의 피해 내용으로는 보풀발생이 16.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 움이 11.1%로 나타났다. 그 외의 피해 유형은 약 6%미만의 낮은 비율을 보였다. 다른 종류 의복 제품에 비해 원피스는 탈색 피해가 많았는데, 이는 원피스의 소재가 다른 의복 소재에 비해 마소재가 많이 활용되고 있음을 알 수 있다. 마 소재는 식물성 셀룰로오스 섬유로써 산에 약하고 알칼리에는 강하나 전반적인 내성은 면보다 약하므로 (Jeonggyu Kim & Park, 2001) 다른 소재에 비해 탈색의 발생 비율이 높게 나타나는 것으로 사료된다.

한복의 피해 유형으로는 색 변화가 76.5%로 가장 높았으며 그 외의 피해유형은 모두 10%미만의 낮은 비율을 보였다. 색변화의 피해 내용으로는 얼룩발생이 35.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 탈색이 26.5%로 나타났다. 한복의 경우에는 높은 비율은 아니지만 다른 의복 종류와는 달리 금 은박 탈락에 대한 피해가 발생되었으며, 이는 한복 장식적 특징과 관련 되는 것으로 여겨진다.

이상의 연구결과에서 티셔츠, 남방셔츠, 재킷의 소비자 피해 유형으로 가장 높은 비율을 보인 것은 색변화로 나타났다. 피해사례를 살펴본 결과, 내세탁성 및 내구성과 관련한 항목의 빈도가 가장 높게 나타났으며, 그 중 색상변화에 대한 소비자 피해 사례 빈도가 가장 높다고 보고한 Hong and Lee(2007)의 선행연구결과와 일맥상통한다. 티셔츠나 남방이 점퍼나 코트에 비해 색변화에 대한 피해비율이 높은 이유는 의류의 염료는 땀과 자외선의 복합작용을 받아 염료가 분해되어 세탁과정에서 이러한 분해된 염료가 탈락(FITI, 1997)되기 쉬운데 이때 티셔츠나 남방 또는 유아동복 등은 점퍼나 코트에 비해 피부나 땀에 직접 닿을 확률이 더 높기 때문에 색변화에 대한 확률도 더 높을 것으로 사료된다.

한복에서는 얼룩발생에 대한 피해가 다른 의복 종류에 비해 높은 것을 알 수 있었다. 이는 한복 소재로 가장 많이 사용하는 것이 견으로 나타났으며, 피지가 잔존하게 되면 영구적인 얼룩이 남게 되는 견이라는 소재특성(Jeonggyu Kim & Park, 2001) 때문으로 사료된다. 또한 근대화가 진행되면서 한복은 심미적 가치가 중요시되고 예복화가 진행 되면서 기능성보다 장식성이 더 강조되는(C. Kim, Hong, Yu,

& Lee, 2009) 현상을 보이게 되었다. 한복에서 보여지는 장식성은 주로 색채와 자수 등 디테일이 더해지는(C. Kim et al., 2009) 것이 특징으로 나타나면서 소재 뿐 아니라 염색도 천연소재와 천연염색과 같은 자연스러운 소재를 많이 활용하게 된다. 이러한 사회적 배경도 영향을 미친 것으로 사료된다.

Table 4. Dissatisfaction Types and Contents by Damaged Clothing Products Frequency(%)

Types and contents \ Type of clothing		T-shirt	Shirts	Jacket	Jumper	Coat	Trousers and Skirt	One-piece dress	Korean clothes
Change of color 226 (48.1)	Metachromatism	4(9.3)	4(10.5)	19(11.9)	2(4.0)	1(2.3)	1(1.2)	1(5.6)	0(0.0)
	Discoloration & yellowing	3(7.0)	5(13.2)	11(6.9)	5(10.0)	7(16.3)	5(5.9)	0(0.0)	3(8.8)
	Stain occurrence	7(16.3)	8(21.1)	25(15.7)	3(6.0)	2(4.7)	12(14.1)	0(0.0)	12(35.3)
	Decolorization	4(9.3)	2(5.3)	28(17.6)	2(4.0)	6(14.0)	19(22.4)	6(33.3)	9(26.5)
	Color gathering	2(4.7)	0(0.0)	1(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Added contamination	1(2.3)	0(0.0)	2(1.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(11.1)	2(5.9)
	Total	21(48.9)	19(50.1)	86(54.0)	12(24.0)	16(37.3)	37(43.6)	9(50.0)	26(76.5)
Change of type 78 (16.7)	Contraction	3(7.0)	7(18.4)	2(1.3)	5(10.0)	5(11.6)	10(11.8)	0(0.0)	3(8.8)
	Lengthening	2(4.7)	1(2.6)	1(0.6)	0(0.0)	0(0.0)	2(2.4)	0(0.0)	0(0.0)
	Twist	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(2.4)	0(0.0)	0(0.0)
	Squash	0(0.0)	2(5.3)	2(1.3)	0(0.0)	0(0.0)	3(3.5)	1(5.6)	0(0.0)
	Damage of edge	0(0.0)	0(0.0)	2(1.3)	1(2.0)	0(0.0)	2(3.5)	0(0.0)	0(0.0)
	Tear	1(2.3)	2(5.3)	3(1.9)	1(2.0)	0(0.0)	7(8.2)	0(0.0)	0(0.0)
	Hole	0(0.0)	0(0.0)	4(2.5)	2(4.0)	1(2.3)	1(1.2)	0(0.0)	0(0.0)
	Total	6(14,0)	12(31.6)	14(8.9)	9(18.0)	6(13.9)	27(33.0)	1(5.6)	3(8.8)
Change of surface and touch 139 (29.7)	Pucker(Bubble)	2(4.7)	0(0.0)	10(6.3)	3(6.0)	2(4.7)	5(5.9)	2(11.1)	2(5.9)
	Pressing mark	0(0.0)	0(0.0)	4(2.5)	1(2.0)	3(7.0)	2(2.4)	1(5.6)	0(0.0)
	Glossy loss	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(4.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Nap occurrence	8(18.6)	3(7.9)	3(1.9)	1(2.0)	1(2.3)	5(5.9)	3(16.7)	0(0.0)
	Hardness	0(0.0)	0(0.0)	4(2.5)	2(4.0)	3(7.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Cleaving & undressing	2(4.7)	0(0.0)	20(12.6)	4(8.0)	1(2.3)	3(3.5)	0(0.0)	0(0.0)
	Losing & unlacing of warp	1(2.3)	3(7.9)	4(2.5)	1(2.0)	1(2.3)	5(5.9)	1(5.6)	0(0.0)
	Crumpled	0(0.0)	0(0.0)	1(0.6)	0(0.0)	1(2.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Cutting & deplumation of mapping	0(0.0)	0(0.0)	6(3.8)	8(16.0)	5(11.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Glossy loss	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Total	13(30.3)	6(15.8)	52(32.7)	22(44.0)	17(39.5)	20(23.6)	7(39.0)	2(5.9)

Table 4. Continued

Types and contents \ Type of clothing		T-shirt	Shirts	Jacket	Jumper	Coat	Trousers and Skirt	One-piece dress	Korean clothes
Breakage of subsidiary materials 21 (4.8)	Melt of adhesive wick	1(2.3)	1(2.6)	4(2.5)	0(0.0)	1(2.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Breakage of detail and trimming	2(4.7)	0(0.0)	3(1.9)	2(4.0)	2(4.7)	1(1.2)	0(0.0)	1(2.9)
	Falling off of gold foil	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(5.9)
	Lump of filling materials	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(8.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Total	3(7.0)	1(2.6)	7(4.4)	6(12.0)	3(7.0)	1(1.2)	0(0.0)	3(8.8)
Others 3(0.7)	Smell	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.0)	1(2.3)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)
	Total	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.0)	1(2.3)	0(0.0)	1(5.6)	0(0.0)
Sum total		43 (9.15)	38 (8.19)	159 (33.83)	50 (10.64)	43 (9.15)	85 (18.09)	18 (3.83)	34 (7.24)

2) 피해 의류제품 소재에 따른 피해 유형 및 내용

피해 의류 제품의 소재에 따른 피해 유형 및 내용을 분석하기 위해 교차분석을 실시한 결과 Table 5와 같이 나타났다.

피해 의류 제품의 소재 종류를 살펴본 결과 크게 천연섬유, 재생섬유, 합성섬유, 가죽 및 모피, 혼방으로 분류할 수 있었다. 이 중 천연섬유가 168건, 재생섬유가 15건, 합성섬유가 133건, 가죽 및 모피가 38건 그리고 혼방이 116건으로 천연섬유의 비중이 가장 높았으며, 다음으로 혼방, 합성섬유 등의 순으로 나타났다.

소재에 따른 피해 유형 및 내용의 실태를 살펴보면, 천연 섬유 중 견 소재는 색 변화에 대한 피해 유형이 77.9%로 가장 높게 나타났으며, 그 외의 불만 유형은 10%미만으로 극히 낮은 비율을 보임으로써 색변화에 대한 피해가 가장 심각한 문제임을 파악할 수 있었다. 구체적인 피해 내용으로는 얼룩발생이 30.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 탈색이 27.8%, 변퇴색 및 황변이 11.1% 등의 순으로 나타났다.

양모소재의 피해 유형으로는 색변화가 44.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 형태변형이 26.9%, 표면 및 촉감 변화가 25.0% 등의 순으로 나타났다. 색변화의 피해 내용으로는 변퇴색 및 황변, 얼룩발생, 탈색이 모두 11.5%로 같은 비율을 보였다. 형태변형의 피해 내용으로는 수축이 11.5%로 가장 높게 나타났으며, 표면 및 촉감 변화의 피해 내용으로는 보풀발생이 7.7%로 가장 높게 나타났다. 양모소재는 다른 소재에 비해 형태변형과 표면 및 촉감 변화의 피해가 높게 나타났다. 이는 양모 섬유형태와 내부구조 특성상 열, 알칼리, 수분 등에 의해 축융 및 수축이 발생할 수 있으며(C. Kim et al., 2009), 이는 형태를 변형을 가져오게 되는 원인으로 작용하게 된다. 따라서 양모소재 의류제품의 품질 표시 라벨에 취급주의에 대한 표시를 명확하게 해줘야 할 것이며 세탁 및 관리자 입장에서는 양모소재 제품에 대한 취급 주의라벨을 확인 후 취급해야 할 것이다.

면소재의 피해유형으로는 색변화가 66.6%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 형태변형이 18.8%, 표면 및 촉감 변화가 12.9%의 순으로 나타났다. 색변화의 피해 내용으로는 탈색이 26.1%로 가장 높은

비율을 보였으며, 다음으로 얼룩발생이 17.4%, 변퇴색 및 황변이 13.0% 등의 순으로 나타났다. 형태변형의 피해 내용으로 수축이 7.2%로 가장 높은 비율을 보였으며, 그 외의 피해 내용들은 모두 6%미만의 낮은 비율을 보였다.

마의 피해유형은 색변화가 63.7%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 표면 및 촉감 변화가 36.4%를 보였다. 색변화의 피해 내용으로는 탈색이 45.5%로 가장 높을 뿐 아니라 다른 소재들에 비해 특히 높은 비율을 보였다. 표면 및 촉감 변화의 피해내용으로는 올 뜯김 및 풀림이 27.3%로 가장 높은 비율을 보였으며, 그 외의 피해 내용들은 10%미만의 낮은 비율을 보였다.

재생섬유의 일종인 레이온의 피해 유형은 색변화가 40.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 표면 및 촉감 변화가 34.4%, 형태변형이 26.7%의 순으로 나타났다. 색변화의 피해 내용은 얼룩발생과 탈색이 각각 13.3%로 가장 높게 나타났으며, 표면 및 촉감 변화의 피해 내용으로는 보풀 발생이 13.3%로 가장 높게 나타났다. 형태 변형의 피해 내용으로는 수축이 20.0%로 가장 높게 나타났다. 레이온의 경우에는 다른 의복소재들과 달리 수축 피해가 특히 많은 것으로 나타났다. 이는 레이온의 소재 특성상 습윤 시 강도와 탄성이 매우 낮아지므로(Rhie et al., 2000) 물세탁을 했을 때 현저한 수축이 발생하기 때문인 것으로 사료된다.

합성섬유 중 나일론의 피해유형은 색변화가 50.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 표면 및 촉감 변화가 28.9%, 형태변형이 15.8% 등의 순으로 나타났다. 이 중 색변화의 피해 내용은 이염 발생과 탈색이 각각 15.8%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 변퇴색 및 황변이 10.5%로 나타났다. 표면 및 촉감변화의 피해 내용으로는 갈라짐 및 벗겨짐이 13.2%로 가장 높게 나타났으며, 그 외의 피해 내용은 약 5% 미만의 낮은 비율을 보였다. 폴리에스테르의 피해 유형은 표면 및 촉감 변화가 40.0%로 가장 높은 비율을 보였으며, 색변화가 33.7%, 형태변형이 16.9% 등의 순으로 나타났다. 표면 및 촉감변화의 피해 내용은 갈라짐 및 벗겨짐이 12.6%로 가장 높게 나타났으며, 색변화의 피해내용으로는 얼룩발생이 15.8%로 가장 높게 나타났으며, 그 외 피해 내용들은 10%미만의 낮은 비율을 보였다.

가죽 및 모피의 피해 유형은 표면 및 촉감변화가 52.6%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 색변화가 31.6%, 형태변형이 13.2% 등의 순으로 나타났다. 표면 및 촉감 변화의 피해 내용은 기모 잘림 및 탈락이 26.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 경화가 15.8%를 보였다. 색변화 피해 내용으로는 얼룩발생 13.2%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 변퇴색 및 황변이 10.5%의 순으로 나타났다. 그 외의 피해 내용은 8% 미만의 낮은 비율을 보였다.

혼방 소재의 피해유형은 색변화가 44.9%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 표면 및 촉감 변화 29.5%, 형태변형이 16.4% 등의 순으로 나타났다. 색변화의 피해내용은 탈색이 19.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 얼룩 발생이 12.9%로 나타났다. 표면 및 촉감 변화의 피해 내용으로는 보풀 발생이 11.2%로 가장 높게 나타났다. 그 외의 피해 내용은 7% 미만의 낮은 비율을 보였다. 탈색의 원인으로는 소재의 염색불량으로 발생되는 경우가 많으며, 이러한 문제는 제품불량으로 연계되어 소비자 불만을 초래할 수 있어 의류제품의 변색 원인에 대한 대책과 그에 따른 취급 정보 등을 제공할 수 있는 방안이 마련되어야 할 것이다.

이상의 피해의류제품의 소재 중 견이나 양모와 같은 단백질 섬유는 일반적으로 일광에 취약하며 특히 견은 생견, 정련견, 증량견의 순으로 나빠진다(S. Kim, 1992). 견은 공기 중의 산소에 의해서도 산화되어 분해가 일어나게 된다(S. Kim, 1992). 따라서 이상의 연구결과에서 피해의류 소재 중 견이나 양모의 색변화에 대한 피해 사례는 이러한 소재 특성과 관련이 있는 것으로 여겨지며 의류 업체에서 의류제품 기획 시 이러한 소재의 특성을 고려하여야 할 것이며, 세탁업자와 소비자는 소재 특성에 대한 기본적인 정보를 습득하고 세탁 및 관리해야 할 것이다.

Table 5. Dissatisfaction Types and Contents by Materials of Damaged Clothing Products Frequency(%)

Types and contents \ Materials		Natural fiber				Regenerated fiber	Synthetic fiber		Leather & fur	Mixed fabric
		Silk	Wool	Cotton	Linen	Rayon	Nylon	Polyester		
		168(35.75)				15(31.92)	133(28.30)		38(8.09)	116(24.68
Sum total 470(100.00)		36 (7.66)	52 (11.06)	69 (14.68)	11 (2.34)	15 (31.92)	38 (8.09)	95 (20.21)	38 (8.09)	116 (24.68)
Change of color 225 (47.87)	Metachromatism	1(2.8)	2(3.8)	5(7.2)	1(9.1)	1(6.7)	6(15.8)	8(8.4)	0(0.0)	8(6.9)
	Discoloration & yellowing	4(11.1)	6(11.5)	9(13.0)	1(9.1)	1(6.7)	4(10.5)	4(4.2)	4(10.5)	6(5.2)
	Stain occurrence	11(30.6)	6(11.5)	12(17.4)	0(0.0)	2(13.3)	3(7.9)	15(15.8)	5(13.2)	15(12.9)
	Decolorization	10(27.8)	6(11.5)	18(26.1)	5(45.5)	2(13.3)	6(15.8)	4(4.2)	3(7.9)	22(19.0)
	Color gathering	0(.0.0)	2(3.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.9)
	Added contamination	2(5.6)	1(1.9)	2(2.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(1.1)	0(0.0)	0(0.0)
	Total	28(77.9)	23(44.0)	46(66.6)	7(63.7)	6(40.0)	19(50.0)	32(33.7)	12(31.6)	52(44.9)
Change of type 80 (17.02)	Contraction	1(2.8)	5(11.5)	5(7.2)	0(0.0)	3(20.0)	2(5.3)	8(8.4)	2(5.3)	8(6.9)
	Lengthening	0(0.0)	0(0.0)	2(2.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(3.4)
	Twist	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(1.7)
	Squash	1(2.8)	1(1.9)	2(2.9)	0(0.0)	1(6.7)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(2.6)
	Damage of edge	0(0.0)	1(1.9)	0(0.0)	1(9.1)	0(0.0)	2(5.3)	1(1.1)	2(5.3)	0(0.0)
	Tear	0(0.0)	3(5.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.6)	3(3.2)	0(0.0)	1(0.9)
	Hole	0(0.0)	3(5.8)	4(5.8)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.6)	4(4.2)	1(2.6)	1(0.9)
	Total	2(5.6)	14(26.9)	13(18.8)	1(9.1)	4(26.7)	6(15.8)	16(16.9)	5(13.2)	19(16.4)
Change of surface and touch 135 (28.72)	Pucker(Bubble)	2(5.6)	3(5.8)	1(1.4)	0(0.0)	1(6.7)	2(5.3)	8(8.4)	2(5.3)	7(6.0)
	Pressing mark	0(0.0)	2(3.8)	0(0.0)	0(0.0)	1(6.7)	0(0.0)	5(5.3)	0(0.0)	3(2.6)
	Glossy loss	0(0.0)	0(0.0)	2(2.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Nap occurrence	0(0.0)	4(7.7)	2(2.9)	0(0.0)	2(13.3)	1(2.6)	2(2.1)	0(0.0)	13(11.2)
	Hardness	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.6)	2(2.1)	6(15.8)	0(0.0)
	Cleaving & undressing	0(0.0)	1(1.9)	3(4.3)	1(9.1)	1(6.7)	5(13.2)	12(12.6)	1(2.6)	6(5.2)
	Losing & unlacing of warp	1(2.8)	0(0.0)	1(1.4)	3(27.3)	0(0.0)	1(2.6)	3(3.2)	0(0.0)	1(4.5)
	Crumpled	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.6)	0(0.0)	1(2.6)	0(0.0)
	Cutting & deplumation of mapping	0(0.0)	3(5.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	6(6.3)	10(26.3)	0(0.0)
	Glossy loss	0(0.0)	0(0.0)	2(2.9)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Total	3(8.4)	13(25.0)	11(12.9)	4(36.4)	5(34.4)	11(28.9)	38(40.0)	20(52.6)	30(29.5)

Table 5. Continued

Types and contents \ Materials		Natural fiber				Regenerated fiber	Synthetic fiber		Leather & fur	Mixed fabric
		Silk	Wool	Cotton	Linen	Rayon	Nylon	Polyester		
		168(35.75)				15(31.92)	133(28.30)		38(8.09)	116(24.68
Breakage of subsidiary materials 24(5.11)	Melt of adhesive wick	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.6)	4(4.2)	0(0.0)	2(1.7)
	Breakage of detail and trimming	1(2.8)	2(3.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(2.6)	2(2.1)	1(2.6)	4(3.4)
	Falling off of gold foil	2(5.6)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Lump of filling materials	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(3.2)	0(0.0)	1(0.9)
	Total	3(8.4)	2(3.8)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2(5.2)	9(9.4)	1(2.6)	7(6.0)
Others 1(0.21)	Smell	0(0.0)	0(0.0)	1(1.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.9)
	Total	0(0.0)	0(0.0)	1(1.4)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.9)

Table 6. Difference of Responsibility by Damaged Clothing Products

Frequency(%)

Responsi-bility \ Type of clothing	T-shirt	Shirts	Jacket	Jumper	Coat	Trousers and Skirt	One-piece derss	Korean clothes	Total
Repairer & Laundrymen	16 (37.2)	15 (39.5)	32 (20.1)	15 (30.0)	12 (27.9)	30 (35.3)	6 (33.3)	13 (38.2)	139 (29.6)
Manufacturer	15 (34.9)	13 (34.2)	62 (39.0)	15 (30.0)	16 (37.2)	18 (21.2)	3 (16.7)	14 (41.2)	156 (33.2)
Consumer	6(14.0)	3 (7.9)	30 (18.9)	4 (8.0)	6 (14.0)	20 (23.5)	4 (22.2)	5 (14.7)	78 (16.6)
Co-in charge	1 (2.3)	4 (10.5)	9 (5.7)	7 (14.0)	2 (4.7)	8 (9.4)	4 (22.2)	0 (0.0)	35 (7.4)
Over time	1(2.3)	0 (0.0)	13(8.2)	2 (4.0)	2 (4.7)	1 (1.2)	1(5.6)	2 (5.9)	22 (4.6)
Not abnormal	4(9.3)	3 (7.9)	13(8.2)	7 (14.0)	5 (11.6)	8 (9.4)	0(0.0)	0 (0.0)	40 (8.5)
Total	43 (9.15)	38 (8.19)	159 (33.83)	50 (10.64)	43 (9.15)	85 (1.09)	18 (3.83)	34 (7.24)	470 (100.0)

x^2 =55.222* df=35

*p<.05

3. 피해의류제품의 책임소재

피해 의류제품의 종류에 따른 책임소재의 차이를 살펴본 결과 Table 6에서와 같이 유의한 차이를 보였다.

티셔츠, 남방셔츠, 바지 및 스커트, 원피스의 경우에는 각각 37.2%, 39.5%, 35.3%, 33.3%로 수선 및 세탁업자의 책임이 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 티셔츠는 제조업체, 소비자의 순으로 나타났다. 남방셔츠는 제조업체, 공동책임의 순으로, 바지 및 스커트는 소비자, 제조업체의 순으로 나타났다.

점퍼는 수선 및 세탁업자와 제조업체의 책임이 각각 30%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 공동책임과 이상이 아님의 순으로 나타났다. 재킷, 코트, 한복은 각각 39.0%, 37.2%, 41.2%로 제조업체의 책임이 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 수선 및 세탁업자, 소비자의 순으로 나타났다. 피해의류 제품을 직접 확인해 본 결과 한복 소재는 대부분이 견이였으며, 견 중에서도 세리신이 제거되지 않은 실크가 많이 활용되고 있어 빳빳한 질감을 유지하고 있는 것이 많았다. 이러한 견 소재 한복의 경우에는 세탁 할 때 뿐 아니라 보관 시에도 접어서 보관하게 되면 염색견뢰도와 마찰견뢰도가 약하여 접힌 부분에 흰 줄이 발생할 수 있다. 또한 견의 경우에는 땀이나 외부 오염이 부착한 상태에서 방치하게 되면 오염으로 인해 소재가 취화하고 세탁 후에 찢어질 수도 있다(Yousima, Miziko, Tamako, & Harumi, 2000). 따라서 제조자 측에서는 의류제품 기획 시 이러한 소재 특성을 충분히 파악하여 제작해야 할 것이다. 또한 세탁업자 측에서는 이러한 소재의 특성이나 이로 인해 발생할 수 있는 하자를 소비자가 세탁 의뢰 시 우선적으로 확인시킴으로써 세탁물 확인 의무(FTC, 2011)를 다할 수 있으며 상호간의 의류 피해에 대한 분쟁을 최소화할 수 있을 것이다.

Ⅳ. 결론 및 제언

경남 YWCA 소비자상담센터에 접수된 의류 피해 사례를 중심으로 의류제품에 대한 소비자피해 사례를 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다.

의류제품의 종류에 따른 구매경로, 가격 그리고 소재종류의 실태를 분석한 결과 다음과 같다. 구매경로의 실태를 살펴본 결과 한복을 제외한 모든 의복종류의 구매경로는 백화점의 비율이 가장 높게 나타났으며, 한복은 맞춤복집의 비율이 가장 높게 나타났다. 피해의류제품의 구매 가격의 경우 티셔츠, 남방셔츠, 재킷, 점퍼, 바지 및 스커트 그리고 원피스의 구매가격은 10만원 이상 30만원 미만의 비율이 가장 높게 나타난 반면, 코트와 한복은 30만원 이상 50만원 미만의 비율이 가장 높게 나타났다. 피해의류 소재의 경우 티셔츠와 바지 및 스커트는 혼방이, 남방셔츠 소재로는 면소재가, 재킷과 점퍼의 소재로는 폴리에스테르, 코트는 양모와 가죽 및 모피가, 원피스의 소재로는 면과 혼방이 그리고 한복은 견의 비율이 가장 높게 나타났다.

의류제품의 피해 유형은 색변화, 형태변형, 표면 및 촉감 변화, 부자재 파손 그리고 기타로 5개의 유형으로 분류되었다. 피해 의류사례의 종류에 따른 피해 유형 및 내용에 있어, 전체적으로는 색변화, 표면 및 촉감 변화, 형태변형 등의 순으로 이러한 3종류의 피해 유형이 약 90%이상의 비율을 차지하였다.

티셔츠의 피해유형은 색변화가, 피해 내용으로는 얼룩발생이 가장 높은 비율을 보였다. 남방셔츠의 피해유형은 색변화가, 피해 내용으로는 얼룩발생이 가장 높게 나타났다. 재킷의 피해유형은 색변화가, 피해 내용으로는 탈색이 가장 높게 나타났다. 점퍼의 피해유형은 다른 의복 종류들과는 달리 표면 및 촉감 변화가, 피해 내용으로는 기모 잘림 및 탈락이 가장 높게 나타났다. 코트의 피해 유형은 표면 및 촉감 변화가, 피해 내용은 기모 잘림 및 탈락이 가장 높게 나타났다. 바지 및 스커트의 피해 유형은 색변화가, 피해내용으로는 탈색이 가장 높게 나타났다. 원피스의 피해 유형은 색변화가, 피해 유형의 내용으로는 탈색이 가장 높게 나타났다. 한복의 피해 유형으로는 색 변화가, 피해 내용으로는 얼룩발생이 가장 높게 나타났다.

피해 의류 제품의 소재에 따른 피해 유형 및 내용

에 있어서는 견 소재의 피해유형은 색 변화가, 구체적인 피해 내용으로는 얼룩발생이 가장 높게 나타났다. 양모소재의 피해 유형은 색변화가, 색변화의 피해 내용으로는 변퇴색 및 황변이 가장 높게 나타났다. 면과 마소재의 피해유형으로는 색변화가, 피해 내용으로는 탈색이 가장 높게 나타났다. 레이온의 피해 유형은 색변화가, 피해 내용은 얼룩발생과 탈색이 가장 높게 나타났다. 합성섬유 중 나일론의 피해유형은 색변화가, 피해 내용은 이염발생과 탈색이 가장 높게 나타났다. 폴리에스테르의 피해 유형은 표면 및 촉감 변화가, 피해 내용은 갈라짐 및 벗겨짐이 가장 높게 나타났다. 가죽 및 모피의 피해 유형은 표면 및 촉감변화가, 피해 내용은 기모 잘림 및 탈락이 가장 높게 나타났다. 혼방의 피해유형은 색변화가, 피해내용은 탈색이 가장 높게 나타났다.

피해 의류제품의 종류에 따른 책임소재의 차이 결과 다음과 같이 유의한 차이를 보였다. 티셔츠, 남방셔츠, 바지 및 스커트, 원피스의 경우에는 수선 및 세탁업자의 책임이, 점퍼는 수선 및 세탁업자와 제조업체의 책임이 그리고 재킷, 코트, 한복은 모두 제조업체의 책임이 가장 높은 비율을 보였다.

이상과 같은 연구결과 피해 의류제품은 아이템의 종류에 따라 차이는 있었으나 전체적으로 피해유형은 색변화, 표면 및 촉감 변화, 형태변형으로 나타났다. 이 중 색변화에 대한 피해가 특히 높게 나타났는데 이러한 색변화 유형 중 가장 발생률이 높은 피해의 내용으로는 이염발생, 변색 및 황변, 얼룩발생, 탈색으로 나타났다. 이러한 의류제품의 피해에 대한 책임소재로는 의복 아이템에 따라 차이가 있었으나 세탁업자와 제조업체의 책임이 높게 나타났다. 따라서 세탁업 측에서는 보다 전문적인 기술 및 교육이 필요하며, 제조업체 측에서는 의류소재의 특성을 고려한 현실적인 디자인 기획이 이루어져야 할 것이다. 또한 이러한 의류제품에 대한 피해에 대한 분쟁 해결을 위해서는 어느 한쪽 측면에서만이 아니라 세탁업체, 제조업체 그리고 소비자 등 다각적인 측면에 접근해야 할 것이다. 유통시장이 전면 개방되어 있는 국내 시장이 경쟁력을 유지하기 위해서는 우선적으로 섬유제품에 대한 소비자들의 불만이나 피해 사례들에 대한 분석이 이루어져야 할 것이며, 후속 연구로 세탁업자들의 섬유제품의 세탁 실태에 따른 문제점과 개선방안에 대한 연구를 제안한다. 이러한 연구 결과들은 섬유제품 분쟁의 예방 및 해결방안을 위한 유용한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

References

Bae, Y. (2013, January 31). A sudden increase of consumer disputes related to clothing and laundry. *The Kyungnam Shinmun.* Retrieved from http://www.knnews.co.kr

Choi, H., & Cha, O. (1993). A study on the consumer's dissatisfaction for the clothing product: With YWCA consumer's claims. *Journal of the Korean Society of Clothing and Textiles*, *17*(4), 550-564.

FITI. (1997). *The influence affecting color change of dyed textile by perspiration and ultraviolet rays.* Seoul: FITI.

FTC. (2011). *Consumer dispute resolution standard notification No. 2011-10.* Sejong: FTC.

Hong, K., & Lee, Y. (2007). Washing-related garment damage to childern's clothing and consumer complaint behavior. *The Research Journal of the Costume Culture, 15*(1), 25-36.

Jeon, Y. (2013, July 02). The clothing & fiber products which the consumer damage from TV home shopping was the most. *Financial News.* Retrieved from http://www.fnnews.com

Kim, C., Hong, N., Yu, H., & Lee, Y. (2009). A longitudinal study of color changes of Hanbok in modern times. *Journal of the Korean Society of costume, 59*(2), 59-69.

Kim, J. [Jeonghun] . (2011, January 24). Clothing and fiber personal effects having the most consumer disputes. *kspnews.* Retrieved from http://blog.naver.com

Kim, J. [Jeonggyu]., & Park, J. (2001), *패션소재*

기획 [Fashion textile planning]. Seoul: Kyomunsa.

Kim, K. (2008). A trend analysis to the consumer damage from electronic commerce for the first half 2008. *Consumer policy trend.* (7), 1-18.

Kim, S. (1992). *피복재료학* [Clothing material]. Seoul: Kyomunsa.

Kweon, S., Choi, J., & Lee, E. (1998). A study on the actual state of wearing Korean traditional clothes and purchasing factor. *Korean Journal of Human Ecology, 7*(1), 129-138.

Lim, D. (2013, February 22). Clothing·laundry service disputes: A half of mistake to the manufacturers and laundrymen. *Munhwa Ilbo.* Retrieved from http://www.munhwa.com

Park, H. (2011, September 23). The consumer dissatisfaction increase to fiber personal effects. *Good Today.* Retrieved from http://blog.daum.net

Park, M., & Park, J. (2011, April 13). The consumer damage from electronic commerce, 17.4% of total consumer damage: Damage related to clothing fiber personal effects, male in their 20s-30s, and contract was the greatest in number. *Press Release of Korea Consumer Agency.* Retrieved from http://www.kca.go.kr

Rhie, J., An, C., Song, K., Ryu, H., Lee, H., & Kim, J. (2000). *섬유제품의 성능유지와 관리* [Textile care & management]. Seoul: Hyungseul publishing Ltd.

Song, H. (2013, February 22). Disputes related to clothing, the half responsibility of manufacturers and laundrymen. *Women Sobija Shinmun.* Retrieved from http://www.wsobi.com

Yousima, E., Miziko, N., Tamako, N., & Harumi, I. (2000). *消費者のためのv被服材料* [Clothing material for a consumer]. Tokyo: Shirugyo Publishing Ltd.

Yu, H., & Lee, H. (2004). A research on the actual condition to the laundry accident of clothing products: Focusing on the Chungbuk region. *Proceedings of the Korean Society of Clothing and Textiles Conference* (p. 95). Seoul: The Korean Society of Clothing and Textiles.

Received(November 30, 2013)
Revised(January 27, 2014; February 7, 2014)
Accepted(February 14, 2014)