Journal of the Korean Institute of Interior Design
Vol.27 No.3 Serial No.128 _ 2018. 06
http://dx.doi.org/10.14774/JKIID.2018.27.3.116

실내디자인 업무의 클레임 현황과 분쟁사례 분석에 관한 연구

- 실내건축가를 대상으로 한 실무사례를 중심으로 -

A Study on the State of Claims and Disputes in Interior Design Projects

- Focusing on Practices and Experiences of Interior Designers -

Author

이소영 Lee, So Young / 정회원, 중앙대학교 디자인학부 실내환경디자인전공 교수, Ph.D.
김욱선 Kim, Wook Seon/ 정회원, 중앙대학교 대학원 디자인학과 공간디자인전공 석사과정*

Abstract

With rapid economic development in Korea, interests in interior design have increased gradually. However, interior design markets were poorly evaluated from 2015 Korean Consumer Evaluation. It is necessary to identify what kinds of problems, defects, and consumer claims have arisen during interior design planning and construction procedures. Therefore the purpose of this study is to investigate claims and disputes in interior design project procedures and to find out when defects or claims take place in those procedures in order to reduce claims or defects. Email questionnaires were distributed to KOSID members (professional interior designers) using Google Survey. In addition, a focus group interview was conducted. A total of 54 responses were collected and analyzed using SPSS 19. As a result, in an agreement stage, alteration in materials is the major source of claim. More than a half of respondents addressed time shortage for programming and planning. During the construction stage, approximately 31% respondents experienced client dissatisfaction with materials and finishes. The reason for project completion delay was due to claims during construction. The claims most frequently appealed by clients were related to painting. The satisfaction with project quality is positively related to the quality and contents of design documents including design drawings and specifications. Regulations and communication with clients are important issues to reduce the gaps between interior designers and clients/ consumers.

Keywords

실내디자인, 하자분쟁, 하자보수, 클레임
Interior Design, Defect Disputes, Defect Repair, Claim

1. 서론

1.1. 연구의 배경과 목적

급속한 경제발전과 함께 실내 디자인분야의 관심은 지난 30년간 고조되어 왔으며, 실내디자인의 분야가 전문영역으로 공고화하기 위해서는 제도적 도입이 시급한 실정이다(국토해양부, 2012). 뿐만 아니라 실내디자인(실내건축)분야는 전문화와 특수성으로 인해 일반건축업과 많은 차이가 있음에도 불구하고 포괄적인 개념의 건축업 규정 때문에 그 전문성에 대한 적절한 평가 이루어지지 못하고 있다고 판단된다. 국내에서도 자격제도 및 교육인증 등을 도입하기 위한 연구가 진행(국토해양부, 2012)되었으며 이와 함께 실내디자인 분야의 서비스전달 체계의 표준화 등의 제도적 도입과 실무적으로는 설계 및 시공의 분리로 보다 전문적인 활동을 수행할 수 있는 환경이 조성 되어져야할 것이다.

특히 실내디자인의 결과물이 국민의 삶과 질에 밀접한 영향이 있으며 고객과의 분쟁이나 하자를 사전에 방지하고 안전을 도모할 필요가 있다. 시설물의 안전관리에 관한 특별법 시행령 제 6조에 따르면 하자관리 업무에서 점검이란, 시설물에 발생된 결함이나 예측할 수 있는 결함을 미리 파악하여 대처하기 위한 행위라고 명시해놓고 있다.

아직까지 사후관리 보수만이 하자관리의 주요 업무라는 생각이 들 정도로 사전관리의 행위의 일종인 점검과 결함 예측 및 대처가 미흡한 실정이다. 또한, 하자발생으로 인하여 추가로 지출되는 재작업 비용은 전체 공사비의 12%까지 차지하고 있으며, 이를 사전에 방지하기 위

* 교신저자(Corresponding Author); kimwk99@naver.com

하여 지출되는 품질관리 비용은 전체 공사비의 약 1~5%를 차지한다고 한다[1]. 이러한 근본적인 원인은 반복적인 하자에 대한 정보공유의 부족과 건설 프로젝트의 수행과정에서 건설업의 특성인 비 반복적이고, 표준화 되지 않은 특성으로 인해, 여러 가지 예기치 않은 건설공사 클레임들이 발생하고 있는 이유이다. 공사의 경우 발주를 위한 설계기간 등의 준비기간이 짧고, 고객과의 소통부재로 인한 계약단계에 불명확한 요소들, 즉 설계도서와 현장여건의 상이함, 계약서 내용의 해석의 상이 등으로 인하여 클레임이나 분쟁의 발생 가능성이 높다[2].

특히 현 소규모 공사에서는 하자관련 정보 수집 및 분류에 있어 더욱 소극적인 자세만을 취해오는 실정이다. 건설사업 수행과정에서 발생되는 건설클레임에 대한 대법원 판례, 건설 분쟁 조정위원회 조정, 대한상사중재원의 중재건수를 살펴보면, 1998년을 기점으로 불명확한 설계서 및 현장여건의 영향으로 설계변경과 관련된 클레임이 증가하는 추세이다[3]. 따라서 본 연구의 목적은 실내디자인분야에서 발생하는 클레임에 대한 현황을 조사하고 설계 및 시공과정에서 발생원인을 분석하고자 한다. 이를 통하여 실내디자인 분야의 설계 및 시공과정에서 발생하는 하자 및 클레임을 줄이고 이를 개선하고자 하는 해결방안을 제시하는데 의의가 있다.

1.2. 연구 방법 및 범위

본 연구는 실내디자인 사업관리자의 관점에서 하자 및 클레임에 대하여 조사하였으며 조사방법은 하자와 관련되어 공정별로 하자의 원인과 실태를 파악하기 위하여 실내디자인 설계 및 시공담당 실무 종사자를 대상으로 설문조사를 시행하고 실내디자인회사를 운영하는 종사자를 중심으로 하여 보다 심층적으로 실태와 개선방안에 대한 포커스 그룹 인터뷰를 시행하였다. 설문조사는 예비조사를 거쳐 수정 후 구글 서베이를 이용해서 E-mail로 배포, 수거하였다. 조사기간은 2016년 8월 1일부터 8월25일까지 조사하였으며, 설문 대상자는 실내건축가협회 소속으로 현업에서 왕성하게 활동하는 실무자를 주 대상으로 하였으며, 총 126명에게 설문 의뢰하여 총 54명이 회신 응답하였다.

설문조사의 내용은 분쟁사례에서 클레임 발생원인 및 시기, 클레임 발생원인의 관리체계 등을 포함하였다.

포커스 그룹 인터뷰의 참가자에게 본 연구의 취지와 인터뷰 목적을 설명한 후, 현재 실무에서 왕성하게 활동하고 있으며 활동경험이 10년 이상 된 전문가 중 참가를 희망하는 사람에게 신청서를 받아 모집하였다. 참가신청자에게 인터뷰 일주일 전에 e-mail로 인터뷰 질문지를 발송하여 참가자 들이 인터뷰 내용을 숙지하고 참가할 수 있게 하였다. 연구참가자는 다음 <표 1>과 같이 5명으로 구성하여 진행하였다.

<표 1> 포커스 그룹 연구 참가자

번호	성별	년생	나이	학력	경력	전문분야
1	남	73	45	석사	16	사무 공간
2	남	71	47	석사	15	상업 공간
3	남	73	45	석사	16	의료 공간
4	남	76	42	학사	19	주거 공간
5	남	72	46	학사	11	인터넷 온라인

포커스그룹 인터뷰는 파악되어진 현황에 준하여 표면적으로 드러난 클레임 및 하자 문제의 심층적 발생원인과 설계 및 공정 단계별로 개선할 수 있는 방안을 주 내용으로 조사하였다.

2. 하자 관련 선행연구 및 클레임 제도

실내디자인 분야의 클레임의 상당부분을 차지하는 하자와 관련된 기존연구 내용을 살펴보면(표2참조), 크게 하자발생 요인 및 해결방안에 관한 연구와 하자실태조사 분석 연구로 대별할 수 있다. 첫 번째 연구인 경우는 주로 하자 발생의 현황을 각 공종별로 분석하고 그 발생원인의 분석 및 기술적 해결방법을 제시하고 있으며, 하자실태와 관련된 연구들은 하자발생 부위와 공정별 하자발생에 관한 실태조사와 분석을 통한 대책을 제시하고 있다. 하지만, 주로 건축 건설업 관련이거나 공동주택 아파트와 관련된 내용이 대부분이고 실내디자인(실내건축)에 관련한 조사는 전무한 상태이다.

신창준(2009)에 의하면 미국의 경우, 미국중재협회(American Arbitration Association)의 중재에 의할 것이 포함되어 있으며, 또한 분쟁해결을 위해 준 법률적인 조정(Mediation), 중재(Arbitration), 조정중 재병용, 컨설턴트 독립위원회/분규검토위원회(Dispute Review Board : D RB), 소규모 재판(Mini-trial), 연방계약상소위원회, 주/지방의 행정위원회와 심사 위원회 등 다양한 방법이 있으나 클레임이나 분쟁의 구체적 해결방법을 제시하지 않는다. 국내의 경우 클레임이나 분쟁에 대한 명확한 구분이나 특정 절차에 따라 협의하는 장치도 결여되어 있다. 일본의 경우에서는 클레임의 해결을 위해서 건설공사 분쟁 심사회를 이용하고 있는데, 건설공사 분쟁 심사회는 재판소 이외에서 재판과 같은 내용의 분쟁에 대해서 처리하는 기관이므로 준 사법기관의 성격을 가진다. 건설 공사 분쟁 심사회는 각각 분화된 기능에 따라서 전

1) Davis, K. and Leabetter,W.B., "Measuring Design and Construction Quality Costs", Journal of Construction Engineering & Management, Vol.115, No.3, ASCE, Sep., 1989, pp.385-400.
2) 두성규, 2003, 중재판정사례로 본 건설클레임의 분석과 향후 전망, 한국건설산업연구원,
3) 정우영, 2006, 설계변경 클레임 관리방안에 관한 연구, 연세대 석사논문, p.1

문적으로 분쟁 처리를 하기위해서 기술 전문가를 위원중에 포함시키어 설계도서, 구조 설계서, 감정서 등 기술상 자료가 서면으로서 제출된 경우에도 그 내용을 평가, 재판하는데 지장을 초래하는 일이 없다.

<표 2> 하자관련 선행연구

구분	제목	저자
하자 유형 및 발생 요인	백화의 원인과 방지에 관한 연구	이특구 (1982)
	공동주택 관리 합리화 방안연구	염재선 (1985)
	주거용 건물의 외피 결로에 대한 연구	유호천 (1984)
	우리나라 공동주택의 하자발생 요인에 관한 기초적 연구	서덕석 (1997)
	친환경 건축 인증에 있어서 시공상의 부실사례 및 문제	김석철 (2015)
하자 처리 시스템	우리나라 공동주택 하자처리 시스템의 개선방안에 관한 연구	강경인(1997)
	공동주택의 책임보수기간 동안의 하자보수모델	박현옥(1994)
	공동주택 하자관리 시스템의 개선에 관한 연구	여성구(2012)
실태 조사 분석	공동주택 하자실태 및 그 방지대책에 관한 연구	심상태(1998)
	공동주택의 하자분석 및 방지대책에 관한 연구	박영돈(2000)
	공동주택의 건축설비 하자요인 분석에 따른 품질개선에 관한 연구	박창봉(2001)
	신도시 아파트의 하자 유형 분석 및 하자 방지 대책	김채성(1995)
	우리나라 공동주택에서 발생한 하자요인분석에 관한 연구	김형균(1996)
	아파트의 하자발생과 피해에 관한 연구	이용례(1995)
	신도시 공동주택의 하자 발생원인과 방지대책에 관한 연구	이점수(1997)
	공동주택 하자의 실태 및 원인분석에 관한 연구	손정락(1992)

3. 설문 조사결과

3.1. 사회 인구학적 응답

설문조사 대상자의 사회인구학적 특성은 <표 3>과 같다.

<표 3> 표본의 인구 통계적 특성

구분	세부분류	빈도수	비율(%)
성별	남	38	70.4
	여	16	29.6
	합계	54	100
최종학력	고졸	5	9.3
	전문대졸	8	14.8
	대졸	13	24.1
	석사	22	40.7
	박사	6	11.1
	합계	54	100
해당 분야경력	3년 미만	5	9.3
	3~5년	5	9.3
	5~10년	10	18.5
	10년 이상	33	61.1
	합계	53	100
이직 횟수	없음	10	18.5
	1~3회	18	33.3
	3~5회	16	29.6
	5회 이상	9	16.7
	합계	53	100

총 54명의 응답자 샘플 중 남성이 70.4%, 여성이 29.6%의 분포를 보이고 있다. 학력별로는 고졸이 9.3%, 전문대졸이 14.8%, 대졸이 24.1%이며, 석사가 40.7%로 가장 많은 분포를 보이며, 박사는 11.1%로 나타났다.

해당 분야경력은 3년 미만이 9.3%, 3~5년이 9.3%, 5~10년이 18.5%, 10년 이상이 61.1%로 가장 많이 분포되어 있는 것으로 나타났다. 이직 횟수로는 없음이 18.5%, 1~3회가 33.3%, 3~5%가 29.8%, 5회 이상이 16.7%로 비교적 고른 분포가 된 것으로 나타났다.

3.2. 분쟁 및 하자의 단계별 유형분석

본 연구에서는 계약단계, 설계단계, 시공단계, 시공 후 유지보수단계, 공사대금지급 관련으로 분류하여 분석하였다. 분석한 결과는 다음과 같다.

(1) 계약단계

계약단계에서 발생하는 분쟁 원인 빈도수는 <표 4>와 같다. 본 단계의 분쟁 발생원인은 사용재료의 변경이 가장 많은 22건(40.7%)으로 나타났으며, 공사비 지불조건이 16건(29.6%), 공사기간이 7건(13.0%)의 순으로 집계되었고, 기타의견으로는 디자인이 마음에 들지 않았거나, 마감상태의 불량, 시공 중 하자 등으로 나타났다.

<표 4> 계약단계 클레임 원인

단계	유형	빈도	비율(%)
계약단계	공사비 지불조건	16	29.6
	공사기간	7	13.0
	사용재료의 변경	22	40.7
	기타	5	9.3
	미응답	4	7.4

다음은 계약서에 명시되어있는 내용에 대한 만족도에 대한 내용으로는 <표 5>와 같이 보통이 27건(50.0%)으로 가장 많았고, 만족이 18건(33.3%), 불만족이 7건(13.0%), 매우 불만족이 1건(1.9%) 순으로 나타났다. 계약서상에 지불조건에 대한 만족도에 대한 내용으로는 보통이 28건(51.9%)으로 가장 많았고, 만족이 12건(22.2%), 불만족이 11건(20.4%), 매우 불만족, 매우 만족이 각각 1건(1.9%) 순으로 나타났다.

<표 5> 계약서상에 명시되어있는 내용과 지불조건에 대한 만족도

상태	계약서에 명시되어있는 내용에 대한 만족도		지불조건에 대한 만족도	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
매우 불만족	1	1.9	1	1.9
불만족	7	13.0	11	20.4
보통	27	50.0	28	51.9
만족	18	33.3	12	22.2
매우 만족	0	0	1	1.9
미응답	1	1.9	1	1.9

(2) 설계단계

프로젝트 수행시 설계기간에 대하여서는 <표 6>과 같이 보통이 19건(35.2%)으로 가장 많았고, 부족이 18건(33.3%), 매우부족이 11건(20.4%), 충분이 5건(9.3%), 매우 충분은 1건(1.9%)의 순으로 설계기간은 비교적 부족한 것으로 나타났다.

<표 6> 설계기간 및 공사기간에 대한 만족도

상태	설계기간에 대한 정도		공사기간에 대한 만족도	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
매우 부족	11	20.4	6	11.1
부족	18	33.3	10	18.5
보통	19	35.2	30	55.6
충분	5	9.3	6	11.1
매우 충분	1	1.9	0	0.0
미응답	0	0	0	0

최종디자인 안에 대한 컨펌시 매체 유형으로는 <표 7>에서와 같이 렌더링이미지가 39건(72.2%)으로 가장 많았고, 도면이 11건(20.4%), 이미지사진이 3건(5.6%), 구두가 1건(1.9%)의 순으로 나타났다.

<표 7> 컨펌시 매체 유형

컨펌시 매체 유형	빈도	비율(%)
렌더링이미지	39	72.2
도면	11	20.4
이미지사진	3	5.6
구두	1	1.9

설계도서 내용에 대한 고객의 만족도는 <표 8>과 같이 만족이 31건(57.4%)으로 가장 많았고, 보통이 17건(31.5%), 매우 만족이 5건(19.3%), 불만족이 1건(1.9%)의 순으로 설계도서의 내용에 대하여서는 고객이 만족하는 것으로 나타났다.

<표 8> 설계도서 내용에 대한 고객만족도

설계도서 내용에 대한 만족도	빈도	비율(%)
매우 불만족	0	0
불만족	1	1.9
보통	17	31.5
만족	31	57.4
매우 만족	5	9.3

고객의 요구나 현장 상황에 따른 설계변경의 경험은 <표 9>와 같이 '있다'가 51건(94.4%)로 '없다'가 2건(3.7%)로 대부분 설계변경의 경험이 있는 것으로 나타났다.

<표 9> 설계변경의 대한 경험 유무

	내용	빈도	비율(%)
설계변경의 경험 유무	있다	51	94.4
	없다	2	3.7
	미응답	1	1.9

설계변경의 원인 유형으로는 <표 10>과 같이 사용재료의 변경이 22건(40.7%)으로 가장 많았고, 설계도서와의 상이가 11건(20.4%), 공사비 절감이 10건(18.5%), 시공기술의 부족이 1건(1.9%)의 순으로 나타났다. 기타 원인으로는 고객의 요구나 변심으로 나타났다.

<표 10> 설계변경의 원인 유형

설계변경의 원인 유형	빈도	비율(%)
설계도서와의 상이	11	20.4
공사비 절감	10	18.5
사용재료의 변경	22	40.7
시공기술의 부족	1	1.9
기타	9	16.7

(3) 시공단계

시공단계에서 발생하는 클레임 원인 빈도수는 <표 11>과 같다.

<표 11> 공사 중 클레임 원인

유형	빈도	비율(%)
공사비 지불조건	9	16.7
공사기간	7	13.0
사용재료의 불만족	17	31.5
민원	7	13.0
기타	7	13.0
미응답	7	13.0

본 단계에서의 클레임 발생원인 유형으로는 사용재료의 불만족이 가장 많은 17건(31.5%)으로 나타났으며, 공사비 지불조건이 9건(16.7%), 공사기간, 민원이 각각 7건(13.0%)의 순으로 집계되었고, 기타로는 건축주의 변심에 의한 재료변경, 미흡한 공사마감, 추가견적의 발생 등으로 나타났다.

설계 내용에 기준하여 공사기간에 대하여서는 <표 6>과 같이 보통이 30건(55.6%)으로 가장 많았고, 부족이 10건(18.5%), 매우부족과 충분이 각각 6건(11.1%), 충분이 5건(9.3%), 매우 충분은 1건(1.9%)의 순으로 설계기간은 비교적 부족한 것으로 나타났다.

현장 공사 일정은 초기 작성되어진 예정 공정과의 관계에 관하여서는 <표 12>와 같이 '일부분 일치한다'가 32건(59.3%)으로 가장 많았고, '일치한다'가 12건(22.2%), '일치하지 않는다'가 8건(14.8%)의 순으로 대부분 일치하지 않는 것으로 나타났다.

<표 12> 현장공사 일정과 예정 공정과의 관계

유형	빈도	비율(%)
일치한다	12	22.2
일부분 일치한다	32	59.3
일치하지 않는다	8	14.8
미응답	2	3.7

공사지연이 있을 경우 공사지연의 원인으로는 <표 13>과 같이 시공상 클레임이 29건(53.9%)로 가장 많았고, 계약클레임이 6건(11.1%), 현장 사고가 4건(7.4%)의 순으로 나타났으며, 기타의 원인으로는 공사 중 설계 및 마감재 변경, 공사대금 미지급, 공정 변동 등으로 나타났다.

<표 13> 공사지연의 원인 유형

공사지연의 원인 유형	빈도	비율(%)
계약 클레임	6	11.1
시공상 클레임	29	53.7
천재지변	3	5.6
현장 사고	4	7.4
기타	8	14.8
미응답	4	7.4

공사완료 후 시공 퀄리티(품질)에 대한 고객의 만족도

는 <표 14>와 같이 만족이 30건(55.6%)로 가장 많았고, 보통이 14건(25.9%), 매우 만족이 5건(9.3%), 불만족이 2건(3.7%), 매우 불만족이 1건(1.9%)의 순으로 나타났다.

<표 14> 시공품질 대한 고객 만족도

시공 품질에 대한 만족도	빈도	비율(%)
매우 불만족	1	1.9
불만족	2	3.7
보통	14	25.9
만족	30	55.6
매우 만족	5	9.3
미응답	2	3.7

(4) 유지보수단계

공사를 완료한 후 하자 경험은 <표 15>와 같이 '있다'가 50건(92.6%)으로 '없다'가 3건(5.6%)로 대부분 하자의 경험이 있는 것으로 나타났다.

<표 15> 시공 후 하자 경험 유무

내용	빈도	비율(%)
있다	50	92.6
없다	3	5.6
미응답	1	1.9

시공 후 하자 발생 항목에 대하여서는 아래 <표 16>과 같이 나타났다. 발생 항목은 도장공사가 가장 많은 18건(33.3%)으로 나타났으며, 방수공사가 11건(20.4%), 배수 및 균열이 각각 5건(9.3%), 위생(화장실) 공사가 4건(7.4%), 배선 공사 및 소음이 각각 2건(3.7%), 통신공사 및 조명공사가 각각 1건(1.9%)로 나타났다.

하자보수에 관한 고객(건축주)의 만족도는 <표 17>과 같이 만족이 25건(46.3%)로 가장 많았고, 보통이 17건(31.5%), 불만족이 7건(13.0%), 매우 만족이 3건(5.6%), 매우 불만족이 1건(1.9%)의 순으로 나타났다.

<표 16> 시공 후 하자 발생 항목 현황

발생공종	빈도	비율%)
통신 공사	1	1.9
조명 공사	1	1.9
난방 공사	0	0
위생(화장실) 공사	4	7.4
급수 공사	0	0
배수 공사	5	9.3
도장 공사	18	33.3
배선 공사	2	3.7
소음	2	3.7
균열	5	9.3
방수 공사	11	20.4
기타	1	1.9

클레임 대처에 대한 고객(건축주)의 만족도는 <표 17>와 같이 보통이 26건(48.1%)로 가장 많았고, 만족이 19건(35.2%), 불만족이 5건(9.3%), 매우 만족이 3건(5.6%)의 순으로 나타났다.

<표 17> 하자보수 및 클레임 대처에 대한 고객만족도

상태	하자보수에 대한 고객만족도		클레임 대처에 대한 고객만족도	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
매우 불만족	1	1.9	0	0.0
불만족	7	13.0	5	9.3
보통	17	31.5	26	48.1
만족	25	46.3	19	35.2
매우 만족	3	5.6	3	5.6
미응답	1	1.9	1	1.9

(5) 공사대금 관련

공사과정에서 공사비 지불의 계약서상에 명시되어진 내용대로 지급여부는 <표 18>과 같이 지급 29건(53.7%), 미지급 24건(44.4%)으로 나타났다.

<표 18> 공사비 지불의 지급여부

내용	상태	빈도	비율(%)
공사비 지불 지급 여부	지급	29	53.7
	미지급	24	44.4
	미응답	1	1.9

공사 대금 지불이 지연되어진 기간은 <표 19>과 같이 1~6개월이 22건(40.7%)로 가장 많이 나타났고, 일주일~15일이 13건(24.1%), 15~30일이 10건(18.5%), 일주일 이내가 7건(13.0%), 6개월 이상이 1건(1.9%) 순으로 나타났다.

공사 과정이나 공사완료 후 추가공사비를 청구한 경험에 대하여서는 <표 20>과 같이 '없다' 2건(3.7%)보다는 '있다'가 51건(94.4%)으로 압도적으로 많은 것으로 나타났으며, 공사를 진행한 후 손해배상을 청구한 경험이 있는지 여부에 대하여서는 '있다'가 7건(13.0%)으로 '없다'가 46건(85.2%)으로 나타났다. 공사 대금 대신 현물이나 기타 방식으로의 지급받은 경험의 여부에 대하여서는 '있다'가 11건(20.4%)로 '없다'가 42건(77.8%)으로 나타났다.

<표 19> 공사 대금 지불 지연 기간

기간	빈도	비율(%)
일주일이내	7	13.0
일주일~15일	13	24.1
15~30일	10	18.5
1~6개월	22	40.7
6개월 이상	1	1.9
미응답	1	1.9

<표 20> 하자, 손해배상 청구 및 현물이나 다른 방식으로 공사대금 지급 경험 여부 관계

내용	하자 경험 유무		손해배상 청구 경험 유무		현물이나 다른 방식으로 공사대금 지급	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
있다	51	94.4	7	13.0	11	20.4
없다	2	3.7	46	85.2	42	77.8
미응답	1	1.9	1	1.9	1	1.9
전체	54	100.0	54	100.0	54	100.0

손해배상 청구를 받아본 집단과 그렇지 않은 집단 간에 공사 완료 후 고객만족도의 차이는 유의적으로 차이가 있게 나타나 손해배상을 청구하지 않은 집단일수록 프로젝트에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. (표 21 참조 p=.044)

<표 21> 손해배상 청구 경험 여부에 따른 프로젝트 만족도

손해배상 경험	n	만족도 평균값	표준편차	t 값
네	7	3.14	.690	2.065
아니오	45	3.78	.765	(p=.044)

디자이너의 계약서 내용에 대한 만족도, 책정금액에 대한 만족도, 지불조건에 대한 만족도, 설계기간의 적정성(충분한지 정도), 공사기간의 적정성, 설계도서 내용에 대한 고객만족도, 하자보수의 고객 만족도가 시공퀄리티(품질) 고객만족도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 <표 22>와 같이 상관관계 분석을 실시하였다. 프로젝트 최종결과물에 대한 고객만족도와 상관있는 변인은 디자이너가 느끼는 책정금액의 만족도, 지불 조건의 만족도, 설계도서에 대한 고객만족도, 하자보수에 대한 고객만족도와 관련성이 큰 것으로 나타났다.

<표 22> 설계 및 시공에 따른 프로젝트 만족도

	1	2	3	4	5	6	7
1.계약서 내용 만족도	1						
2.책정금액 만족도	.439**	1					
3.지불조건 만족도	.406**	.564**	1				
4.설계기간 만족도	.335*	.089	.086	1			
5.공사기간 적정성	.147	.302*	.247	.290*	1		
6.설계도서 고객만족도	.097	.363**	.193	.161	.480**	1	
7.하자보수 고객만족도	.330*	.175	.205	.219	.503**	.265	1
8.고객만족도	.187	.301*	.396**	.080	.269	.305*	.397**

따라서 이러한 결과는 하자 발생을 막고 고객이 실내디자인 프로젝트에 대하여 정확히 인지할 수 있도록 설계도서 내용에 대하여 만족하면 할수록 최종 프로젝트 결과물에 만족하는 것으로 나타나 시공에 앞서 명확하고 충분한 내용의 설계도가 작성될 필요가 있다.

4. 포커스 그룹 인터뷰 분석결과

4.1. 현황 및 문제점

현황 및 문제점에 대하여 분야별 특성, 계약단계, 설계단계, 시공단계, 공통 사항으로 분류하여 조사 내용을 정리하였다(표 23 참조).

(1) 분야별 특성

실내디자인 공간 유형과 이에 따른 전문분야별 업무 특성이 다르게 나타나고 있으며, 분쟁이나 하자 결과에도 연관이 있었다.

“회사에서 진행하는 프로젝트가 오피스분야 인테리어 설계 및 시공을 진행하기 때문에 주거공간이나 상업공간에 비하여 분쟁이나 하자가 적은 편이다. 주 고객이 개인이나 개인사업자가 아니고 기업체를 상대하기 때문이라고 생각한다.” (연구참가자 1)

“현재 주거분야 프로젝트를 주로 작업하고 있는데... (중략)... 주거분야는 실생활과 밀접한 관계가 있으므로 하자나 분쟁에 민감하게 반응한다.”(연구참가자 4)

(2) 계약단계

계약 단계에서는 상호 계약 서류작성에 대한 인식이 부족하고, 계약시 결제 조건의 개선이 필요하고, 추가 공사시 계약서를 작성하지 않는 경우가 많아 문제가 발생한다.

“저희 회사같은 경우는 결제조건에 대하여 인식을 바꾸고 있는 실정이다. 결제계약 조건을 3~5년전부터 착수금, 중도금, 잔금을 40%, 50%, 10%의 조건으로 계약을 진행하고 있다. 결제 조건은 협의과정을 통해서 권리를 주장할 수 있다.” (연구참가자 1)

“결제 조건도 선수금, 중도금, 잔금을 50%, 40%, 10%로 되어야한다고 생각한다.” (연구참가자 2)

“마감재 컨펌 시점이 공사 계약전인지 계약후인지가 중요하다고 생각한다. 공사 계약전이라면 계획안만 받아보고 계약을 안하는 문제가 발생하는 경우도 많다.” (연구참가자 3)

<표 23> 분석결과

현황 및 문제점	분야별 특성	- 기업과 개인 거래 인식 차이가 큼 - 주거분야는 부동산 정책 변화에 민감함 - 시공위주의 경우는 설계변경에 대한 우려 - 온라인 사업분야는 저가가 주를 이룸
	계약단계	- 서류작성 인식의 부족 - 계약결제 조건 - 추가공사시 계약서 작성 여부
	설계단계	- 설계 비용에 대한 사회인식 - 설계 품질의 문제 - 전문분야의 필터링 되어진 설계 필요 - 리젝트 비용에 대한 보호
	시공단계	- 최저입찰제의 문제 - 시공사의 구조문제, 기술자 책임 인식의 문제 - 현장에서 늘어나는 추가공사 - 인력은 없고 자격조건 서류만 갖추는 현상 - 소규모 영세업체의 무책임한 업무처리
	공통 사항	- 고객 관리 문제, 고객과의 소통 - 품질 관리 및 검증 문제, 품질 신뢰 문제 - 모호한 하자에 대한 기준 - 무료설계, 무료견적 요구 - 기준단가의 사회적인 인식 변화
개선 방안	법규적 측면	- 실효성 없는 법규정의 보완 필요 - 최저입찰제 보완 - 인테리어관련 창업 기준 법제화
	고객관리적 측면	- 하자 예측시 사전 고객 고지 - 고객 관리 및 서비스에 대한 사전 설명
	실무적 측면	- 불명확한 상황 자료의 세세한 기록 - 공사전 철저한 마감계획 준비 필요 - 업체는 원칙을 정하고 시행하는 자세 필요 - 다년간의 경험에 의한 노하우 축적 필요
	사회규범 인식 측면	- 자유로운 사고를 할 수 있는 디자이너 양성 - 중재관리(콘트롤타워나 전문컨설팅) 역할 필요 - 에스크로 시스템 도입 필요 - 설계가 중요한지 시공이 중요한지에 대한 프로젝트 성격의 분리 인식 필요

⑶ 설계단계

실내디자인 설계 비용에 대한 사회적 인식이 열악한 것이 현실이며, 설계 대가를 인정하려 하지 않은 사회적 인식이 문제이다. 이는 설계의 품질 저하로 이어지고 부실한 설계로 공사를 하면 결국 시공 품질에 영향을 미쳐 분쟁이나 하자가 발생하는 주요 요인이 된다. 또한 설계비를 인정해주지 않는 현실하에 무리하게 시공까지 병행하는 턴키방식으로 회사가 운영되어지고 있는 것이 많은 업계의 현실이다.

“설계보수에 대해서도 제도적으로 보호되도록 정비되어 있어야 한다. 설계는 경험치를 파는 서비스라고 생각한다. 디자이너는 여러 경험으로 시행착오를 줄여 놓았다. 발주자의 변심으로 용역기간이 늘어나면 용역대가도 따라서 늘어나야 하는데 현실은 그렇지 못하다. 미국의 사례를 보면 건축회사 내에 인테리어, 조경, 토목 파트가 있고, 프로젝트에 대한 설계기간 안에 각 분야 협의체들이 필터링을 통과하면서 최종설계가 완성되어진다. 이러한 과정이 진행되어지면서 설계의 완성도도 높아지고 하자 발생율도 낮아진다. 국내의 경우에서는 이러한 필터링과정이 생략되어 설계의 품질이 떨어지기 때문에 하자발생율이 높아진다고 생각한다. 이러한 프로세스가 진행되어질 수 있도록 제도적 정비가 시급하다고 생각한다. 설계는 지식, 경험, 서비스 산업인데, 비용지불에 대한 인식이 없다.”, “설계와 시공은 분리 되어야 하지만, 설계대가가 충분히 보상되어지지 않고 있고, 턴키 베이스로 시공을 겸해야 회사 운영이 가능한게 현실이다.” (연구참가자 4)

“설계 대가를 지불하지 않으려는 사회적 인식의 문제라고 생각한다. 설계비를 인정 받지 못하고 있는 게 현실이다. 설계는 시공을 위한 서비스라고 관행적으로 인식하고 있다. 기업에서 경쟁 입찰을 요구할 때, 리젝트 비용을 요구하여야 한다.” (연구참가자 1)

“준비 작업에 대한 별다른 보상을 받지는 못하는 것이 현실이다. 세 업체 정도의 입찰일 때는 떨어진 업체에게 소정의 리젝트 비용을 줘야한다고 생각한다.” (연구참가자 2)

“언론이나 신문 등의 정보에 의하면, 1인 건축사가 70%에 육박한다. 이는 설계의 퀄리티가 떨어지고, 그로 인하여 분쟁이 많아지는 악순환이 반복되어지는 경우가 많다.” (연구참가자 4)

⑷ 시공단계

관급공사에 가장 널리 시행되고 있는 품질을 담보하지 않는 최저입찰제도가 큰 문제이고, 저가수주로 인한 시공업체의 인력수급 문제 및 회사 도산문제를 안고 있는 실정이다. 실질적인 작업인력은 없어서 외주 처리하고, 라이센스만 취하고 있는 기형적인 기업구조도 하자발생의 원인이 되어 진다. 설계부실로 인한 추가공사 발생도 분쟁의 원인이 된다. 또한, 소규모 영세업체의 무책임한 태도도 분쟁의 원인을 야기한다.

“최저가 입찰 방식은 덤핑수주를 양산하고 회사 운영의 어려움이 있으면 바로 폐업 처리하는 경우가 생긴다. 이러한 경우도 악순환의 반복이 되어 진다.”,“일본의 경우 건설사 내에 목수, 전기, 타일 등 각 공정별 전문시공자를 보유하고 있으며, 시공에서부터 마감 및 하자보수까지 관리되어지고 있다. 그러나 국내의 경우의 건설사는 라이센스는 보유하고 있지만, 실제로 시공하는 시공기술자는 보유하고 있지 않고, 하도급 업체로 관리하고 있는 실정이어서, 하자 등의 문제가 생길 경우 하도급업체에게 그 책임을 지게 한다. 국내 소규모 건설사는 주로 공정별 이기주의가 만연해있다. 공사마감의 리스크에 대해서는 외주자가 작업하고 있기 때문에 문제의 소지를 안고 있다. 시공상의 문제나 하자가 발생할 경우 작업자 책임지지 않는 구조로 되어있어서 그 폐해는 관리자나 건축주한테 돌아오게 되어있다.”,“건설사와 하도급업체와의 업무분담의 문제라고 생각한다. 하도급시 각 공정간의 연계가 문제 되어진다. 하도급업체 또한 정직원 보다는 일용직 노동자가 와서 작업을 하는 경우가 대부분이기 때문에 하자보수에 대한 책임의식이 없다.” (연구참가자 4)

“.....분쟁의 가장 큰 쟁점은 초기 본공사는 잔금을 받았는데, 추가공사에서 문제가 되었다. 대화를 통하여 문제를 해결하려 하였으나, 결국 소송까지 이어지는 결과가 되었다. 추가공사의 내용은 최초 계약 견적서에는 없는 내용들이었고 매주 회의를 거쳐 결정된 사항들이었고 그로 인해 비용이 추가로 발생하게 되었다.” (연구참가자 2)

“1인으로 운영되어지는 영세 시공업체가 문제라고 생각한다. 1인 시공업체의 경우에는 사전 설명이 없이 본인이 시공가능한 분야만 시공하고 요구사항을 만족시키지 못하고 마무리하는 경우가 많다. 소비자 보호원에 고발되는 업체가 대부분 영세하면서 자격미달인 업체가 많은 문제를 야기한다. ” (연구참가자 1)

⑸ 공통 사항

고객과의 소통이 가장 중요하고, 시공 품질과 자재단가에 대한 소비자의 신뢰도가 문제이다. 하자에 대한 기준도 모호하다. 무료설계나 무료견적을 요구하는 소비자, 공사 기준 평단가에 대한 사회적 인식 변화 등이 공통사항에 해당되어진다.

“최종 공사를 마치면 담당자와 하자 체크리스트를 작성하여 처리한다. 서로의 소통 부재가 원인이라고 생각되어진다.”, “보는 시각이나 관점에 따라서 하자라고 판단할 수 있는 상황이 되기도 한다. 결국 잔금과 연계해서 지급 받을 대금을 조정해주면서 마무리가 된다. 하자라고 규정하는 기준이 모호한 부분이 많다고 생각되어진다.” (연구참가자 1)

"다른 업체는 무료로 계획안을 가져온다고 하면서 무료로 설계계획안을 요구하는 고객도 문제라고 생각한다. 부실한 내용의 계획안을 제시하면서 무료설계, 무료견적을 홍보하는 인테리어 업체 또한 문제이다.","하자보수와 관련하여 인테리어 평단가라는 것이 통용되는 것도 문제라고 지적하고 싶다. 10년 전의 시공 평단가와 현재 시공 평단가의 차이가 없는 것이 현실이다." (연구참가자 2)

4.2. 개선방안

문제의 해결 및 개선방안은 다양한 측면에서 의견이 나와졌다. 법규적 측면, 고객 관리적 측면, 실무적 측면과 사회규범인식의 측면으로 분류되어진다.

(1) 법규적 측면

실내디자인 사무실은 누구나 쉽게 창업할 수 있어 무분별한 난립으로 프로젝트의 가격저하를 초래하고 있는 현실이다. 현재 실내디자인 사무실 설립에 따른 제도적 기준의 보완과 현실성 없는 전문건설업 면허와 같은 법규정의 개선이 시급하다.

"실내공사업 사업등록을 하고도 제도에 맞춰 자격인 전문건설업 면허를 취득 하지 못하면, 1,500만원 이상은 공사를 못하게 되어 있다. 법적으로 따지면 면허 취득을 하지 못한 70~80%의 인테리어 영세업체는 문을 닫아야 하는 것이 현실이다. 이러한 제도는 관행적으로 불신에 쌓여있다." (연구참가자 1)

"전문건설업 면허 취득에 대하여 정부가 제도적으로 만들어 놓긴 하였지만, 현실성이 떨어지고 그 실효를 거두지 못하고 있는 실정이다." (연구참가자 3)

"중간단계인 1,500만원에서 3억원 이하가 가능하도록 하는 제도적 장치도 필요하고 생각한다." (연구참가자 2)

"실내공사업은 창업 장벽이 비교적 쉬운 업종이다. 컴퓨터만 있으면 창업이 가능한 것도 문제이다." (연구참가자 1)

제도화가 정착되어지려면, 면허를 보유하고 있지 않은 업체는 시공을 제한하게 하는 구체적인 장치가 되어져야 할 것이다.

(2) 고객관리적 측면

클레임이나 분쟁은 고객과의 소통부재가 중요한 원인이기 때문에, 설계단계에서 충분한 협의가 이루어져야하며, 시공 기술적 하자가 예측되어지는 상황에 대처하기 위해서는 고객에게 충분한 사전 설명이 필요하다.

"분쟁의 소지가 될만한 문제가 생긴다면, 본사의 실무담당자와 발주처의 담당자 간의 커뮤니케이션으로 문제를 해결하도록 한다." (연구참가자 1)

"휴대폰이나 TV처럼 완제품을 구매하는 경우와는 다르게 인테리어는 다양한 공정이 한 공간에 합쳐져 완성되는 형식이라 공사를 진행하는 과정 속에서 하자로 규정할 수 있는 여지가 많다. 관건은 공사를 진행하면서 하자가 발생하는 요소를 사전에 고객에게 충분한 설명을 하는 것이 중요하다. 하자가 안 생기는 공정은 거의 없다. 관점에 따라 하자로 규정되어질 수도 있다. 인테리어는 마감을 처리하는 업종이므로, 건축적 하자를 인테리어 하자 책임으로 돌리는 경우가 많다. 하자가 예측되어지는 부분은 클라이언트한데 공사 전에 미리 설명을 해주는 것도 중요하다." (연구참가자 2)

"분쟁은 고객과 디자이너간의 소통의 문제에서 시작되어진다. 예를 들면 빈티지한 컨셉의 공간에 러프한 느낌의 덜 마감되어진 벽돌이나 부식된 구로철판 같은 재료를 시공하였는데, 고객은 최종 마감이 안된 것이라고 주장하는 경우도 있다. 이것은 고객과의 소통의 부재에서 오는 결과라고 생각된다." (연구참가자 3)

(3) 실무적 측면

공사전 철저한 마감계획 준비가 필요하고, 불명확한 상황이 발생하면 즉각적인 기록이 필요하다. 다년간의 경험에 의해 분쟁이나 하자가 발생할 상황에 대한 예측과 대응 노하우를 축적하고 원칙을 정하여 시행해 나아가는 것이 실무적으로는 중요하다.

"고객, 감리자, 건축현장소장에게 모두 컨펌 받고 변경추가 공사를 진행하였다. 이제와서 변호사 상담을 받아보니, 문제가 발생하는 즉시 가압류를 잡고 소송을 진행해야한다고 하였다. 그 당시에는 인정상 그럴 수 없어서 1년 이상 잔금을 유예해 주었다. 그랬지만, 시간에 지날수록 하자를 빌미로 잔금을 처리해 주지 않으려 하였고, 잔금을 조정하려고만 하여 결국 소송까지 가게 되었다. 현재 소송 마무리 단계이고, 2차 판결 진행 중이다. 분쟁 초기에는 대화를 통해 해결해 보려는 시도를 하였지만, 시간이 지나면서 법적 소송으로 진행된 사례라고 볼 수 있다. 이 사건을 통해서 앞으로는 불명확한 판단에 대해서는 진행되어지는 내용을 꼼꼼히 챙겨서 기록해야겠다고 생각하고 있다. 매일 현장일지를 작성해서 카카오톡이나 메일로 클라이언트한데 보내는 것도 좋은 방법이다.." (연구참가자 2)

"저 같은 경우는 SNS(카카오톡, 밴드 등)를 활용해서 웹상에서 증거자료를 확인할 수 있도록 시스템화 시켜놓고 진행을 하고 있다." (연구참가자 4)

"의료공간의 경우를 예를 들어 소개하면, 고객(원장)하고 어떻게 대화하고, 어떻게 소통하는가가 중요한 문제해결 방법이라고 생각한다. 주 고객이 원장이기 때문에 다른 고객에 비하여 매우 꼼꼼하게 설계단계부터 체크해 나아간다. 상담하는 과정 속에 고객과 성향이 안맞는다고 판단이되면 진행하던 프로젝트를 과감히 포기하기도 한다. 한편으로는 고객 입장에서도 본인하고 성향이 맞는지를 선택 하여야한다. 경험에 의해 쌓여진 노하우를 바탕으로 세워진 원칙에서 벗어나지 않으려고 노력한다.

고객과 성향이 맞지 않으면 과감히 프로젝트를 버릴 줄도 알아야 한다. 의료공간 공사를 진행하면서 나름대로의 진행하는 시스템과 노하우를 구축해 놓는데 5년 정도 걸렸다.” (연구참가자 3)

(4) 사회규범과 인식적 측면

자유로운 사고를 할 수 있는 창의적인 디자이너 양성이 중요하다. 콘트롤타워 역할을 하는 중재자나 에스크로가 필요한 시점이다. 또한, 소비자는 설계가 중요한지 시공이 중요한지 프로젝트에 대한 판단기준을 세울 수 있는 인식의 개선이 필요한 시점이다.

“해결방안으로는 콘트롤타워 역할하는 주체가 있어서 업무별로 이익을 배분하는 형식이 되어야한다. 주택을 신축하는데 땅을 구매에서 시공까지 진행하려면 부동산, 법률전문가, 건축가, 구조전문가, 엔지니어링 설계 등 전문 지식을 필요로 한다. 콘트롤타워에서 이러한 다양한 전문분야를 균형있게 콘트롤 해야한다.”,“미국의 경우는 디자인에 영역은 누구나 할 수 있게 열려 있고, 그 결과물의 건축물이 만들어지기 위해서는 각 분야 전문가들이 코워킹 되어 크로스체크 과정을 거쳐서 그 결과가 나와진다. 그래야만 실제로 지어질 수 있는 완성도 있는 설계도서가 나오고, 그 설계 도서에 의해 건축물이 시공되어질 때 하자도 적어진다. 디자인을 하는 사람은 법규나 기술적인 부분에서 자유로울수록 보다 더 창의적인 생각과 발상을 할 수 있다고 생각한다. 이와 반대로 국내의 경우에서는 건축사가 모든 것을 책임진다. 마치 공무원이 책임지지 않기 위해서 건축사 라이센스를 만들어 놓은 것 같다는 생각이 든다. 디자이너는 상식적인 수준만 알고 디자인에 대해서만 집중할 수 있도록 되어있다. 외국에서 건축을 공부하고온 건축가들이 건축 실무활동을 하기엔 어려운 현실 상황이다.” (연구참가자 4)

“인테리어 업계에도 공사대금을 신탁하는 구조인 에스크로 개념이 도입되어져야할 것이다. ‘집닥’ 같은 경우 기성 승인 플랫폼을 만들어서 진행하고 있는 실정이다.” (연구참가자 5)

“외국 주택건축 사례를 보면 디자인이 필요없는 공사의 경우에는 표준화되거나 매뉴얼화된 도면으로 공사를 진행하고, 특별한 공간을 원하는 경우는 공사비만큼의 설계비를 책정한다. 이토록 외국은 일반적인 주택과 특별한 주택의 설계부터 시공까지의 인식부터가 다르다. 국내도 이렇게 표준화된 설계가 되어져 있는 주택시장이 필요하고, 스페셜한 주택에 대한 시장이 구분되어 인식되어지기를 기대한다.” (연구참가자 4)

4.3. 소결

실내디자인 프로젝트에서 발생하는 하자 및 클레임을 줄이기 위하여 포커스그룹 인터뷰의 주요한 내용을 요약하여 보면 우선 법규적 측면에서는 실내디자인의 공사를 시행하는데 있어 자격의 제한을 두는 기존의 제도가 실효적으로 시행될 필요가 있다.

고객 관리적 차원에서는 고객과의 충분한 의사소통이 이루어질 필요가 있으며 시공특성상 흔히 발생할 수 있는 하자의 경우 사전에 설명으로 공지할 필요가 있다. 실무적 차원에서는 디자인과 시공의 중요한 단계에서 이루어진 합의는 문서와 자료로서 기록으로 남기고 고객과 디자이너 시공 책임자 간에 공유할 수 있도록 하여 프로젝트의 과정과 특성을 문서화할 필요가 있다. 사회규범과 인식적 차원에서 서비스의 범위를 명확히 이해하고 고객과 디자이너간의 비용 문제 등에는 중재 역할을 해줄 수 있는 시스템의 도입이 필요하며 사회적으로 디자이너가 설계 및 상담에 소요되는 시간에 대하여 정당한 비용을 청구하고 지불하는 차원의 인식이 필요하다.

5. 결론 및 제언

본 연구에서는 현업에 종사하는 실내디자이너가 경험한 분쟁 사례를 중심으로 진행하였으며 조사 내용은 실내디자인(실내건축)분야의 프로젝트 전 단계에 걸쳐 분쟁의 유형별 분석을 토대로 기존 연구에서 범주화된 분쟁의 원인을 재구성하였다. 실내디자인 프로젝트에서 경험한 분쟁 사례의 빈도분석, 내용분석을 통하여 각 단계별 유형과 분쟁 발생의 원인을 파악하였다. 또한, 실무경험이 풍부한 전문가를 대상으로 포커스 그룹 인터뷰를 통하여 심도있는 실무적인 의견들을 모아 문제점 및 개선방안을 도출해보았다.

연구 결과, 단계별 분쟁원인은 계약단계에서는 사용재료의 변경이 주요인으로 나타났고, 시공단계에서는 시공재료의 불만족이 주요 원인으로 나타났다. 실내디자인의 특성상 마감 및 재료의 품질과 미관적 특성으로 인하여 재료 및 마감과 관련된 분쟁이 높은 것으로 나타났다. 계약 및 설계시 재료 및 마감의 품질과 특성을 고객이 보다 잘 인지할 수 있도록 프레젠테이션 방법의 다각화, 비교 가능한 정보의 제공이 필요할 것으로 사료된다.

이러한 문제점을 개선하기 위해서, 설계단계에서는 설계기간, 설계도서의 내용이 충분할수록 공사 품질이 높아지고, 고객 만족도도 따라서 높아진다. 따라서 이러한 결과는 하자 발생을 막고 고객이 실내디자인 프로젝트에 대하여 정확히 인지할 수 있도록 설계도서 내용에 대하여 명확하고 충분하게 제시될 필요가 있다. 또한 공기지연 및 품질저하, 공사비 상승을 유발하는 프로젝트의 분쟁을 예방하기 위해서는 설계 및 디자인 분야의 사회인식 변화를 통한 설계 전문화하여 설계 품질의 질적 향상이 필요하다. 설계단계부터 고객과의 원할한 소통으로

충분한 사전 설명이 필요하다. 또한, 실내디자인 프로젝트 관리자들이 흔히 발생하는 클레임 및 분쟁에 대한 체계적이고 전문적인 사전교육을 실시할 필요가 있다.

한 달 이상 공사비 지연 등을 경험한 경우도 전체의 40%를 상회하고 있어 분쟁의 소지를 줄일 수 있도록 실내디자인 분야에서 하자의 범위 및 공사의 종료 등에 관한 보다 명확한 합의가 도출될 필요가 있다.

실내디자인(실내건축) 분야 제도적으로 표준 계약 내용 및 계약 요건을 마련하고 고객과의 합의를 도출하는데 필요한 문서와 확약체계, 사후 처리, 종료 등에 대한 명확한 개념과 용어 정의 등이 마련 될 필요가 있다.

본 연구는 실내디자인 분야에서 발생되는 하자나 고객불만, 클레임 등의 실태를 파악하고 보다 전문적인 실내디자인 프로젝트 결과물을 전달하는데 필요한 기초적인 자료를 제공하는데 의의가 있다. 현업에 종사하고 활동중인 실내디자이너를 대상으로 한 설문조사이다 보니 설문 응답율의 저하와 응답수의 제한, 특정연령대 및 샘플의 제한점, 디자이너가 인지하고 있는 고객의 만족도 측정 등 연구의 한계가 존재하였으나 이러한 기초적인 연구도 매우 미흡한 상황에서 실내디자인 프로젝트 시행단계별로 실태를 파악하고 문제점을 파악하고자 한 의의가 있다. 후속 연구로는 보다 많은 실내디자인 사례를 통하여 실내디자인 공간별, 규모별, 상세 재료 및 마감별로 실태 파악 및 품질이나 미관 등 하자에 대한 보다 객관적 근거가 되는 사항 등을 조사하고 실내디자인 전문 분야에 따라 매우 상이할 수 있는 내용에 대해서도 심층적인 조사와 분석을 시행할 필요가 있다.

참고문헌

1. 오인욱, 실내계획론, 기문당, 서울,1992
2. 김두현, 공동주택 입주자 사전점검 결과 분석을 통한 하자 유형별 중요도 분석, 고려대 석사논문, 2016
3. 김석철, 친환경 건축 인증에 있어서 시공상의 문제점 및 개선방안, 중앙대 석사논문, 2015
4. 김채성, 신도시 아파트의 하자 유형 분석 및 하자 방지 대책, 한양대 석사논문, 1995
5. 김형균, 우리나라 공동주택에서 발생한 하자요인분석에 관한연구, 고려대 석사논문,1996
6. 박현옥, 공동주택의 책임보수기간 동안의 하자보수모델, 연세대 박사논문, 1994
7. 서덕석, 우리나라 공동주택의 하자발생요인에 관한 기초적 연구, 고려대 박사논문, 1997
8. 서형석, 공동주택 하자분쟁 사례분석을 통한 리스크 요인 분석 및 관리방안에 관한 연구, 충남대 석사논문, 2012
9. 신성수, 공동주택의 하자소송 현황 및 대응방안 연구, 경희대 석사논문, 2009
10. 신창준, 공공공사의 분쟁사례 분석을 통한 클레임예방 체크리스 개발, 서울시립대 도시과학대학원 석사논문, 2009
11. 심상태, 공동주택 하자실태 및 그 예방대책에 관한 연구: 대구지역 공동주택 중심으로, 계명대 석사논문, 1998
12. 이용례, 아파트의 하자발생과 피해에 관한 연구, 건국대 박사논문, 1995
13. 정우영, 설계변경 클레임 관리방안에 관한 연구, 연세대 석사논문, 2006
14. 강경인 외 2, 우리나라 공동주택 하자처리 시스템의 개선방안에 관한 연구, 대한건축학회논문집, 제13권, 제3호, 1997
15. 국토해양부, 실내건축 제도개선 및 경쟁력 강화방안 연구, 한양대 산학협력단, 2012.
16. 두성규, 중재판정사례로 본 건설클레임의 분석과 향후 전망, 한국건설산업연구원, 2003
17. 박창봉, 공동주택의 건축설비 하자요인 분석에 따른 품질개선에 관한 연구, 대한건축학회지, 147, 2001
18. 윤준선외 3, 프로젝트 초기 단계에서의 분쟁방지를 위한 분쟁요인 추출에 관한 연구, 중재연구, 제14권, 제1호, 2004
19. 염재선, 공동주택 관리 합리화 방안 연구, 대한주택공사, 1985
20. 유호천, 주거용 건물의 외피 결로에 대한 연구, 대한건축학회지, v.28, n.117, 1984
21. 이이두외 2, 건설프로젝트 단계별 분쟁사례 분석에 관한 연구, 춘계학술발표대회논문집, 제10권, 제1호, 통권 제18집, 2010
22. 이의섭, 공동주택의 하자보수 책임제도 개선방안, 한국건설산업연구원, 2002
23. 이특구, 건축물에 있어서 백화의 원인과 방지에 대한 연구, 대한건축학회지,v.26, n.105, 1982
24. Davis, K. and Leabetter,W.B., "Measuring Design and Construction Quality Costs", Journal of Construction Engineering & Management, Vol.115, No. 3, ASCE, Sep., 1989
25. 건축기본법, www.law.go.kr
26. 한국실내건축가협회,http://www.kosid.or.kr
27. 대한전문건설협회 실내건축공사업협의회, http://www.kicc.or.kr

[논문접수 : 2018. 03. 27]
[1차 심사 : 2018. 04. 26]
[게재확정 : 2018. 05. 30]