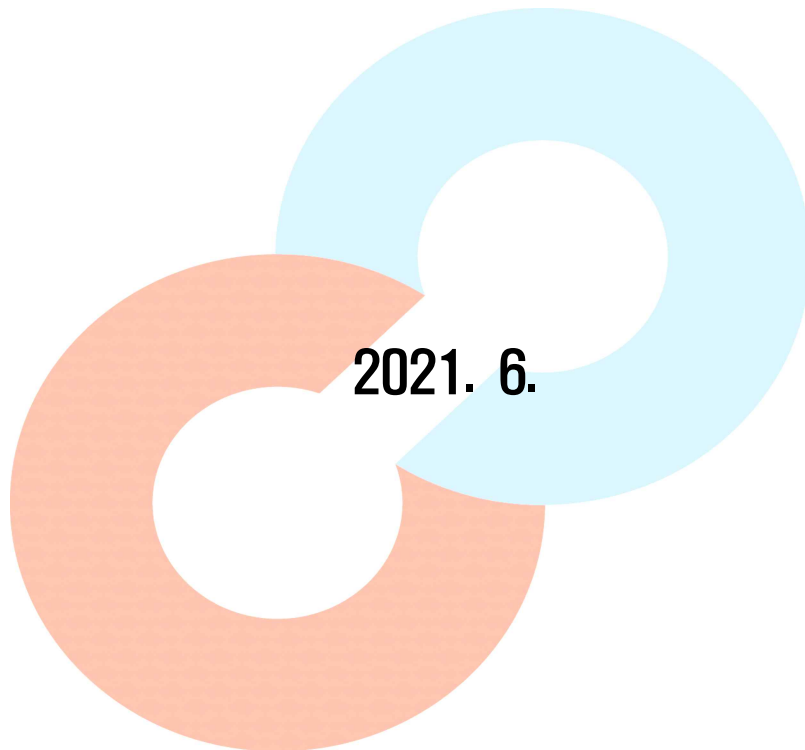


무인세탁소(셀프빨래방) 이용 실태조사



시장조사국
약관광고팀

목 차

I. 조사 개요	1
1. 조사 배경 및 목적	1
2. 조사 내용 및 방법	2
3. 조사 기간 및 담당자	2
II. 일반 현황	3
1. 정의	3
2. 영업 형태	4
3. 시장 현황	5
III. 실태 조사	6
1. 1372소비자상담 현황	6
2. 피해구제 현황	9
3. 현장조사 결과	10
4. 사업자 약관 분석	16
IV. 문제점 및 개선방안	19
1. 표준약관 제정의 필요성	19
2. 표준약관에 소비자에 대한 정보제공, 잔액환불 의무 등을 명시	19
3. 참고규정	21
V. 후속조치	24

‘표’ 목차

[표1-1] 무인세탁소 가맹업자 매출액 추이	1
[표1-2] 무인세탁소 이용 관련 1372소비자상담 접수 현황	1
[표2-1] 사업자별 무인세탁소 명칭 현황	3
[표2-2] 무인세탁소의 결제수단, 이용요금 등	3
[표2-3] 주요 사업자 영업 형태	4
[표2-4] 주요 사업자 가맹점 수 현황	5
[표2-5] 주요 사업자 본부 매출액 현황	5
[표3-1] 무인세탁소 이용 관련 1372소비자상담 현황	6
[표3-2] 무인세탁소 이용 관련 상담 유형별 분석 결과	6
[표3-3] 무인세탁소 이용 관련 피해구제 접수 현황	9
[표3-4] 세탁 및 건조 금지 의류 표시 상태	10
[표3-5] 환불불가 표시 상태	12
[표3-6] 환불불가 미표시 상태	13
[표3-7] 미회수세탁물 보관함 유무	13
[표3-8] 훼손 및 분실 세탁물 보상 여부 표시 상태	15
[표3-9] 한국빨래방협회 약관 주요 내용	18

‘그림’ 목차

[그림2-1] 세탁편의점 사업 구조	3
[그림2-2] 무인세탁소의 영업 형태 사례	4
[그림3-1] 세탁 및 건조 금지 의류 표시 사례	10
[그림3-2] 세탁기 오염 예방을 위한 표시 사례	11
[그림3-3] (잔액)환불 기능이 없는 건조기	11
[그림3-4] 환불 불가 표시 사례	12
[그림3-5] 상주 사업자가 부재중인 무인세탁소 사례(세탁편의점 결합 형태)	12
[그림3-6] 미회수세탁물 보관함을 비치한 사례	14
[그림3-7] 분실물, 훼손 세탁물 보상 불가 표시 사례	15

I 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적

□ 1인 가구의 증가*와 함께 최근 코로나19로 인한 비대면 거래 선호 현상으로 무인점포가 증가하고 있음. 특히 무인세탁소(셀프빨래방) 시장은 최근 5년 간 매년 22.7% 성장하였으며 정보통신기술의 발전으로 이러한 현상은 가속될 것으로 예상됨.

* 최근 5년 간 1인 가구 비율은 2015년 27.2%에서 2019년 30.2%로 3.0%p 증가하였음.(통계청 인구총조사)

[표 1-1] 무인세탁소 가맹업자 매출액 추이

(단위 : 백만원)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	연평균 성장률**
매출액*	49,804	63,091	81,582	96,408	112,954	22.7%

(출처 : 공정거래위원회 정보공개서)

* 2019년 가맹상 수 상위 5개 가맹업자의 매출액 합계

** 5년간 성장률의 기하평균

□ 또한, 무인세탁소 이용과 관련한 소비자 피해 상담은 꾸준히 접수되고 있으나 소비자분쟁해결기준이나 표준약관은 마련되어 있지 않은 실정임.

[표 1-2] 무인세탁소 이용 관련 1372소비자상담¹⁾ 접수 현황

(단위 : 건)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	합계
건수*	28	36	67	66	87	284

* 제목에 ‘빨래방’, ‘무인세탁’, ‘셀프세탁’, ‘코인세탁’으로 검색한 결과에서, 무인세탁소와 관계없는 내용(일반 세탁소 관련 상담, 사업자의 상담 등)을 제외함.

□ 이에 무인세탁소 실태조사를 통해 ‘무인세탁소 표준약관(안)’ 등 개선방안을 마련하여 무인세탁소 시장의 소비자권익 증진에 기여하고자 함.

1) 1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자 상담 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행하고 있음.

2. 조사 내용 및 방법

조사 대상 : 무인세탁소 가맹업자 중 '19.12.31. 기준 소속 가맹상이 100개 이상인 업체* 등**

* (주)크린토피아, (주)월드크리닝, (주)유니룩스, (주)크린에이드, (주)월드씨앤에프, (주)스마트워시 등

** 서울 소재 무인세탁소 대상 조사 실시

조사 내용 및 방법

구분	조사 내용	조사 방법
일반현황	<input type="checkbox"/> 무인세탁소 시장 현황	자료조사
실태조사	<input type="checkbox"/> 1372소비자상담 사례 분석 <input type="checkbox"/> 피해구제 사례 분석	피해사례 분석
	<input type="checkbox"/> 현장조사 및 약관조사 ○ (현장조사) 중요 정보 게시, 요금결제 형태, 분실물 보관함 비치 상태 등 ○ (약관조사) 홈페이지 게시 약관 분석 ※ 조사 대상 6개 업체 외 사업자 단체(한국빨래방협회) 약관 추가 분석 예정	현장조사 자료조사
관련법규 분석	<input type="checkbox"/> 「상법」(공중접객업), 「약관의 규제에 관한 법률」, 「세탁업 표준약관」, 「소비자분쟁해결기준」(세탁업) 등	자료조사

3. 조사 기간 및 담당자

조사 기간 : 2021. 3. 26. ~ 6. 25. (13주)

담당자 : 김영재 대리

II 일반 현황

1. 정의

□ 무인세탁소(셀프빨래방)의 정의

- (정의) 셀프빨래방, 코인빨래방, 코인세탁소 등 그 명칭에 관계없이* 사업자가 일정한 공간에 세탁기, 건조기 등 세탁에 필요한 물품을 구비해놓고 고객이 현금 또는 카드결제를 이용하여 요금을 지불한 뒤 스스로 의류·이불 등의 세탁물을 세탁 또는 건조하는 장소(이하 ‘무인세탁소(셀프빨래방)’을 ‘무인세탁소’라 함.)로서 사업자가 다른 영업(세탁편의점 등)을 위해 영업장에 있는 경우에도 무인세탁소에 포함함.

* 무인세탁소 명칭 현황 : 주요 조사대상 6개 사업자 중 3개 사업자는 ‘셀프빨래방’ 명칭을 사용하고 있으며, 2개 사업자는 ‘코인워시’, 다른 1개 사업자는 ‘코인월드’ 명칭을 사용하고 있는 것으로 나타남.

[표 2-1] 사업자별 무인세탁소 명칭 현황

사업자 상호(브랜드명)	무인세탁소 명칭
(주)유니룩스(크린업24), (주)크린에이드, (주)스마트워시(워시테리아)	셀프빨래방
(주)크린토피아, (주)월드씨앤에프(크린위드)	코인워시
(주)월드크리닝	코인월드

[표 2-2] 무인세탁소의 결제수단, 이용요금 등

구분	내용
결제 수단*	동전(500원), 지폐(1,000원), 신용·체크카드, 포인트 카드
1회 이용요금	세탁기 4,000원 ~ 6,000원(세탁코스, 세탁기 크기에 따라 상이함)
	건조기 3,000원 ~ 5,000원(건조시간, 건조기 크기에 따라 상이함)
세탁기, 건조기 이용 소요시간	약 30분
영업시간	24시간이 많으나(크린토피아 코인워시365, 크린업24 등) 영업점별로 상이함

* 세탁기·건조기에는 소비자가 투입한 현금을 반환하는 기능이 없음.

※ 구별개념

- (세탁편의점) 사업자가 영업장소에 세탁기·건조기 등 세탁에 필요한 시설 없이 고객의 세탁물을 수령하여 다른 장소에서 세탁 및 건조를 완성하여 고객에게 인도하는 장소

[그림 2-1] 세탁편의점 사업 구조(번호는 세탁물의 이동 순서)



2. 영업 형태

- 무인세탁소는 세탁편의점이나 기타설비*와 결합하여 운영되는 경우가 있으며, 이러한 경우 대체로 사업자(또는 사용자)가 영업장에 있음.

* 카페, 동전노래방, 게임기, 안마의자 등

[표 2-3] 주요 사업자 영업 형태

구분	브랜드명(세부 명칭)	영업 형태	비고
조사대상	유형1 크린토피아 (코인워시) 월드크리닝 (코인월드) 크린업24 (셀프빨래방) 크린에이드 (셀프빨래방) 크린위드 (코인워시)	무인세탁소	-
	유형2 워시테리아 (셀프빨래방) 크린업24 (멀티숍)	무인세탁소	기타설비 있음 (카페, 게임기 등)
	유형3 크린토피아 (세탁멀티숍) 크린에이드 (멀티빨래방)	무인세탁소 + 세탁편의점	사업자가 영업장에 있는 경우가 있음

※ 해당 분류는 각 사업자의 홈페이지 기재 정보에 따른 분류이며, 개별 영업소에 따라 영업소 명이나 설비 등 구체적인 영업 형태는 다양하게 나타남.

3. 시장 현황

□ 주요 사업자 현황

- (가맹점 수) 2020년 기준 가맹점 수 상위 6개 가맹 사업자의 가맹점 수는 2016년 3,086개에서 2020년 4,252개로 37.8% 증가하였음.

[표 2-4] 주요 사업자 가맹점 수 현황

(단위 : 수)

사업자 상호(브랜드명)	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
(주)크린토피아(크린토피아)	2,271	2,370	2,483	2,577	2,634
(주)월드크리닝(월드크리닝)	234	287	405	476	473
(주)유니룩스(크린업24)	127	208	298	397	444
(주)크린에이드(크린에이드)	235	276	317	367	427
(주)월드씨앤에프(크린위드)	219	240	209	190	166
(주)스마트워시(워시테리아)	-	26	60	89	108
합계	3,086	3,407	3,772	4,096	4,252

(공정거래위원회 정보공개서를 재구성함)

- (본부 매출액) 2020년 기준 가맹점 수 상위 6개 가맹 사업자의 가맹본부 매출액은 2016년 498억 원에서 2020년 1,130억 원으로 126.8% 증가하였음.

[표 2-5] 주요 사업자 본부 매출액 현황

(단위 : 천원)

사업자 상호(브랜드명)	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
(주)크린토피아(크린토피아)	30,301,104	37,286,801	48,368,328	63,472,533	82,756,891
(주)월드크리닝(월드크리닝)	4,548,344	5,555,684	8,858,676	6,922,180	6,620,979
(주)유니룩스(크린업24)	5,898,628	10,718,761	14,066,689	14,539,517	10,903,765
(주)크린에이드(크린에이드)	8,508,164	8,668,860	9,353,044	10,695,011	11,966,171
(주)월드씨앤에프(크린위드)	547,975	860,988	936,208	769,127	706,447
(주)스마트워시(워시테리아)	-	1,788,485	2,885,525	4,291,452	2,040,799
합계	49,804,215	63,091,094	81,582,945	96,398,368	112,954,253

(공정거래위원회 정보공개서를 재구성함.)

Ⅲ 실태 조사

1. 1372소비자상담 현황

□ 접수 현황

- 최근 5년간(2016~2020년) 접수된 무인세탁소 이용 관련 소비자상담은 총 284건으로, 2016년 28건에서 2020년 87건으로 211% 증가하였음.

[표 3-1] 무인세탁소 이용 관련 1372소비자상담 현황

(단위 : 건)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	합계
상담*	28	36	67	66	87	284

* 제목에 ‘빨래방’, ‘무인세탁’, ‘셀프세탁’, ‘코인세탁’으로 검색한 결과에서 무인세탁소와 관계없는 내용(일반 세탁소 관련 상담, 사업자 피해 상담 등)을 제외함.

□ 상담 유형

- 최근 5년간 접수된 소비자상담 284건 중 세탁물의 훼손이 117건(41.2%)으로 가장 많았고, 결제 및 환불 관련 피해 58건(20.4%), 세탁물의 오염 57건(20.1%) 등 순으로 나타남.

[표 3-2] 무인세탁소 이용 관련 상담 유형별 분석 결과

(단위 : 건, (%))

구분*	훼손	결제·환불	오염	세탁·건조 미흡	안전	분실	기타	합계
상담	117 (41.2)	58 (20.4)	57 (20.1)	17 (6.0)	5 (1.8)	2 (0.7)	28 (9.9)	284 (100.0)

* 훼손 : 세탁물이 타거나 찢어지는 등의 피해
 결제·환불 : 잔액환불이 거부되거나, 동전교환기나 요금충전기가 정상작동하지 않는 등의 피해
 오염 : 세탁이나 건조 후 세탁물이 오염되는 피해
 세탁·건조 미흡 : 세탁이나 건조가 제대로 되지 않는 사례
 안전 : 세탁기 문을 닫다가 손가락을 다치거나, 넘어지는 사례 등
 분실 : 세탁물이 분실되는 피해
 기타 : 시설 청소 상태 불만, 기기 고장에 따른 사업자의 소비자에 대한 배상 요구 등

□ 상담 유형 사례

- **(훼손)** 소비자의 부주의나 사업자의 미흡한 안내로 ①세탁기·건조기를 잘못 사용하여 세탁물이 훼손되거나, ②마침 현장에 있던 사업자에게 맡긴 세탁물이 훼손되는 등 세탁물 훼손 관련 상담이 117건(41.2%) 나타남.

세탁물 훼손①

- 2020.1월, 소비자는 무인세탁소에 방문하여 극세사 이불의 건조가 가능한지 사업장 내 비치된 게시물과 마침 현장에 있던 사업자에게 확인한 후 건조기를 사용하였음. 그러나 이불이 타는 등 훼손되어 사업자에게 보상을 요구함. 사업자는 이불의 취급주의라벨에 건조기 사용이 불가하다고 적혀있음을 이유로 보상을 거부함.

세탁물 훼손②

- 2020.8월, 소비자는 무인세탁소에 방문하여 마침 현장에 있던 사업자에게 **운동화 5켤레를 세탁해줄 것을 요청**하고 요금을 지급하였음. 세탁 후 **운동화 3개가 훼손**되어 사업자에게 보상을 요구하자, 사업자는 세탁기 이용요금만 받았고 세탁기가 정상 작동하였으며, 운동화가 훼손된 것은 운동화의 품질 문제라며 보상을 거부함.

- **(결제·환불)** ①안내미흡 또는 소비자의 실수로 투입(또는 충전)한 금액이 환불되지 않는 경우, ②동전교환기나 요금충전기 등이 투입한 금액을 제대로 인식하지 못하는 경우, ③폐업·양도·영업소이전 등에 따른 잔여 충전금액, 쿠폰 등에 대한 환불 요구를 사업자가 거부하는 경우 등 결제·환불 관련 피해가 58건(20.4%) 나타남.

결제·환불①

- 2020.3월 소비자는 동전교환기인줄 알고 10,000원을 투입했으나 현금 투입 즉시 10,000원이 충전된 카드가 발급되었으며 환불 기능은 없었음.
- 2019.11월 소비자는 5,000원 세탁코스를 이용하기 위해 5,000원을 투입하였으나, 실수로 4,000원 코스 버튼을 눌렀음. 그러나 잔액 1,000원에 대한 반환 기능은 없었음.

결제·환불②

- 2020.2월 소비자는 카드에 5만원을 충전하였고 며칠 후에 사용하려 하였으나 결제가 되지 않았음. 그러나 사업자가 현장에 없어 즉시 조치받지 못하고 전화로 환불을 요구하였음. 사업자는 다른 소비자는 아무 문제가 없었고 잔액이 없어서 결제가 안 되는 게 아니냐며 소비자의 요구를 거부함.

결제·환불③

- 2019.11월, 소비자는 미리 충전해둔 카드로 결제가 되지 않아 사업자에게 문의하자, 사업자는 **주인이 바뀌었다며 예전에 충전해둔 카드를 사용할 수 없다고** 답변함.

- **(오염)** 세탁기 또는 건조기 내부에 있던 ①볼펜, 화장품(립스틱, 틴트 등)이나 ②다른 이용자의 세탁물이 훼손된 잔해(옷이 타고 남은 재 등) 등으로 인해 세탁물이 오염되는 사례가 57건(20.1%) 나타남.

세탁물 오염①

- 2019.11월, 소비자는 세탁 후 **세탁물이 검정색으로 심하게 오염**되었으며 **세탁기 내부에 볼펜이** 있음을 확인하였음. 이에 사업자에게 보상을 요구하자, 사업자는 무인영업소이기 때문에 사업자가 매번 세탁기 내부를 확인관리할 수 없다며 세탁 전 세탁기 내부에 볼펜이 있는지 등 상태를 제대로 확인하지 않은 소비자의 책임이라며 보상을 거부함.

세탁물 오염②

- 2017.9월 소비자는 **건조 후 세탁물에 검은색 가루**가 묻어 사업자에게 보상을 요구하였음. 사업자는 기계작동 원리상 검은색 가루가 발생할 수 없으므로 기계 하자와 무관한 오염이라며 보상을 거부함.

- **(세탁·건조 미흡)** 세탁기 사용 후 세탁물이 깨끗하지 않다거나, 건조기 사용 후에도 건조가 제대로 되지 않았다는 불만이 5건(1.8%) 나타남.

세탁·건조 미흡

- 2020.4월 소비자는 게시된 건조기 사용방법을 확인한 후 건조기의 적정 건조량을 준수하기 위해 **여러 대의 건조기에 세탁물을 나누어 넣고 사용했으나 건조가 제대로 되지 않았음.** 이에 사업자에게 보상을 요구하자, 사업자는 기계가 하는 일이라 결과를 보장할 수는 없으며 건조기가 정상 작동했으므로 보상할 수 없다고 함.

- **(안전)** 세탁기·건조기 문을 닫다가 손가락을 다치거나, 넘어지는 등 사례가 5건(1.8%) 나타남.

안전

- 2020.5월, 소비자는 **세탁기 문과 손잡이 사이에 손가락 끝이 끼어 찰과상을 입고 멍이 들었음.** 이에 사업자에게 주의문구를 게시할 것과 보상을 요구하자, 사업자는 오랜 기간 사업을 하며 이런 경우는 처음이며 소비자의 부주의 책임이라며 보상을 거부함.

- (기타) ①세탁물이 분실되거나 ②기기 사용 중 발생한 고장에 대해 사업자가 배상을 요구하는 경우 등 상담이 25건(8.8%) 접수됨.

세탁물 분실

- 2017.5월, 소비자는 세탁물 약 10여개를 세탁하고, 개인사정으로 2일 후 세탁물을 회수하기 위해 방문하였음. 세탁물이 모두 분실되어 CCTV를 확인한 결과, 사업자가 세탁물을 폐기하였음을 확인함. 이에 보상을 요구하자 사업자는 세탁물을 보관하기 어려우며 연락 없이 세탁물을 2일 간 방치한 소비자 책임이라며 보상을 거부함.

사업자의 배상 요구

- 2019.4월, 소비자는 베개를 세탁하던 중 베개가 터져 배수관이 베개솜으로 막히는 등 세탁기 하자가 발생함. 이에 사업자가 수리비 등 보상을 요구하였으며 소비자는 주의사항 등이 제대로 게시되지 않아 몰랐다고 주장함.

2. 피해구제 현황

□ 접수 현황

- 최근 5년 간(2016~2020년) 무인세탁소 이용 관련 피해구제는 총 6건이 접수됨.

[표 3-3] 무인세탁소 이용 관련 피해구제 접수 현황

(단위 : 건)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	합계
피해구제	0	1	3	1	1	6

* 1372소비자상담과 동일하게 제목에 ‘빨래방’, ‘무인세탁’, ‘셀프세탁’, ‘코인세탁’으로 검색한 결과에서 무인세탁소와 관계없는 내용(일반 세탁소 관련 피해 등)을 제외함.

□ 피해유형 사례

- 총 6건 중 세탁물의 훼손 피해가 4건, 결제·환불 관련 피해가 2건 접수됨.

세탁물 훼손

- 2019.10월 소비자는 건조기 사용 중 평소보다 큰 소음이 발생함을 느꼈으며 건조기 작동 종료 후 세탁물이 찢어지고 구멍이 생기는 등 훼손된 것을 확인하였음. 사업자는 보상을 거부함.

결제·환불

- 2017.10월, 소비자는 카드에 8,000원을 충전하였으나 세탁기 요금 결제가 되지 않아 사업자에게 환불을 요구하였음. 사업자는 카드 뒷면에 소비자의 카드 훼손에 대해 책임지지 않는다고 명시되어 있다며 보상을 거부함.

3. 현장 조사 결과

- (조사대상) 서울 소재 무인세탁소 44개소
 - 가맹점 수 상위 6개 업체의 무인세탁소 34개소 및 기타 10개소 (크린토피아, 크린위드, 크린업24, 워시테리아, 월드크리닝, 크린에이드)
- (조사내용) ①세탁 및 건조 금지 의류 표시, ②환불가능 여부, ③환불불가 표시 상태, ④미회수세탁물 보관함 비치 상태, ⑤훼손 세탁물, 분실 세탁물 보상 여부 표시 상태
 - ※ 최근 5년 간('16~'20) 1372소비자상담 사례의 유형별 분석 결과에 따라 조사내용을 구성함.
- (조사기간) 2021.4.14.(수) ~ 4.16(금) (3일)

1] 세탁 및 건조 금지 의류 표시 상태

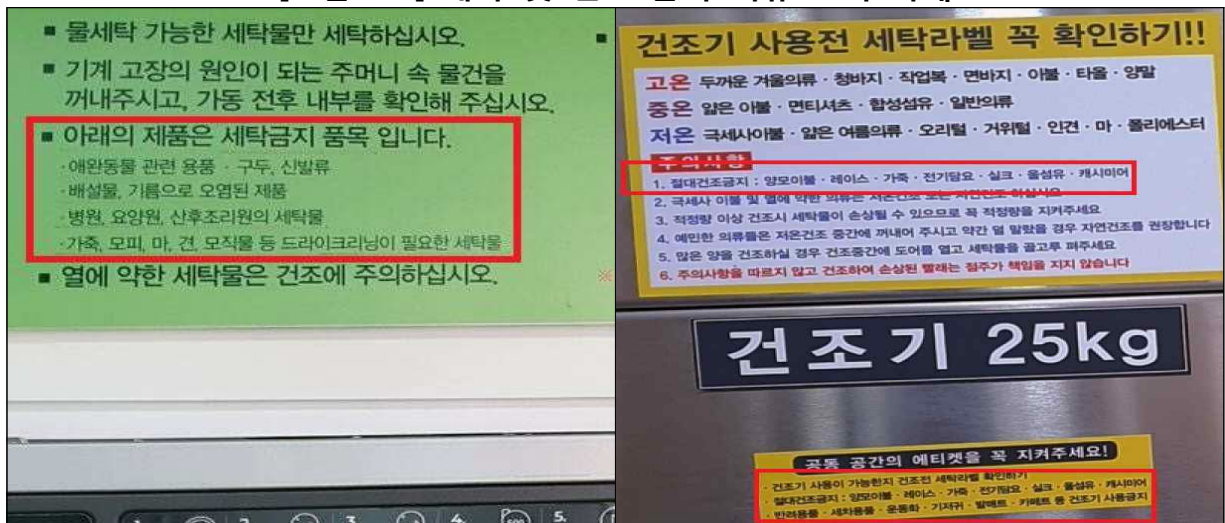
- (세탁 금지 의류 표시) 조사대상 무인세탁소 44곳 중 34곳(77.3%)은 드라이 크리닝이 필요한 세탁물(가죽, 모피 등) 등 세탁 금지 의류를 표시하고 있었으나, 10곳(22.7%)이 세탁 금지 의류를 제대로 표시하지 않고 있었음.
 - 다만, 위 10곳 중 3곳(30.0%)은 조사 당시 사업자(또는 사용인)가 무인세탁소에 있어 세탁 금지 의류에 대해 문의할 수는 있었음.
- (건조 금지 의류 표시) 무인세탁소 44곳 중 17곳(38.6%)은 양모이불, 울섬유, 캐시미어 등 건조 금지 의류를 표시하고 있었으나, 27곳(61.4%)이 건조 금지 의류를 제대로 표시하지 않고 있는 것으로 나타남.
 - 위 27곳 중 14곳(51.9%)은 조사 당시 사업자(또는 사용인)가 무인세탁소에 있었음.

[표 3-4] 세탁 및 건조 금지 의류 표시 상태

(단위 : 곳(%))

구분	표시	미표시	합계
세탁 불가 의류	34(77.3)	10(22.7)	44(100.0)
건조 불가 의류	17(38.6)	27(61.4)	44(100.0)

[그림 3-1] 세탁 및 건조 금지 의류 표시 사례



- 한편, 세탁 및 건조 금지 의류를 표시하고 있으나, 소비자의 세탁물 훼손 예방이 아닌 사업자 장비 피해를 예방을 위해 표시한 사례가 있었음.

[그림 3-2] 세탁기 오염 예방을 위한 표시 사례



2 환불 가능 여부

- 조사대상 무인세탁소 44곳 모두 요금충전기에 투입한 현금이나 세탁기 또는 건조기에 투입한 현금에 대한 환불기능이 없었음.
 - 즉, 요금충전기에 투입한 현금은 전액 충전되며, 세탁기 또는 건조기에 투입한 현금은 세탁기 또는 건조기를 사용하지 않거나 잔액이 발생하더라도 환불되지 않음.
 - 소비자가 사업자에게 연락하여 잔액을 환불 받더라도 소요되는 시간에 따라 불만이 발생할 수 있고, 잔액환불을 포기하는 사례도 발생할 것으로 우려됨.

[그림 3-3] (잔액)환불 기능이 없는 건조기



③ 환불 불가 표시 상태

- 조사대상 무인세탁소 44곳 중 환불기능이 없음을 표시하고 있는 곳이 22곳 (50%), 표시하지 않고 있는 곳이 22곳(50%)으로 나타남.
- 환불기능이 없음을 표시한 22곳 중 세탁기 또는 건조기의 요금투입구에 인접하여 알기 쉽게 표시한 곳이 2곳(9.1%), 요금충전기에 표시한 곳이 8곳(36.4%), 요금투입구 또는 요금 충전기와 다소 떨어진 위치에 별도 게시물로 표시한 곳이 12곳(54.5%)으로 나타남.

[표 3-5] 환불불가 표시 상태

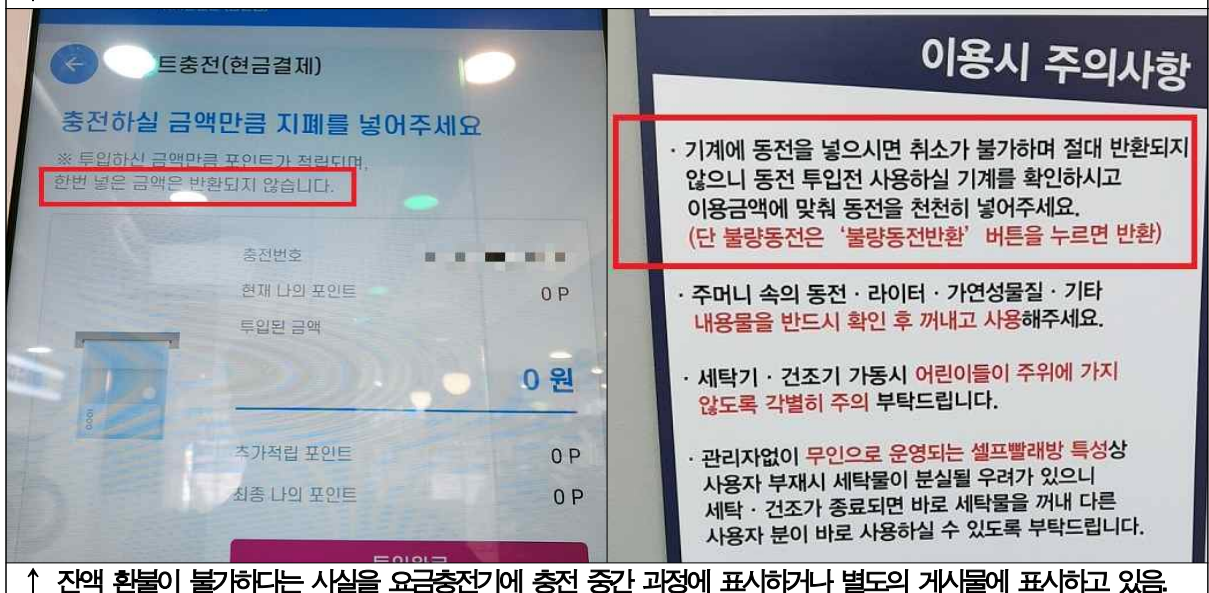
(단위 : 곳(%))

요금투입구에 인접하여 표시	요금충전기에 표시	별도 게시물로 표시	합계
2(9.1)	8(36.4)	12(54.5)	22(100.0)

[그림 3-4] 환불불가 표시 사례



↑ 환불이 불가하다는 사실을 요금 투입구에 인접하여 표시하고 있음.



↑ 잔액 환불이 불가하다는 사실을 요금충전기에 충전 중간 과정에 표시하거나 별도의 게시물에 표시하고 있음.

- (미표시 사례) 환불기능이 없음을 표시하지 않은 22곳 중 15곳(68.2%)은 사업자가 상주하고 있어* 사업자에게 환불을 요구할 수는 있었음.

* 세탁편의점과 함께 운영하는 무인세탁소 등

- 그러나 무인세탁소의 특성 상 상주 사업자가 휴게시간 등으로 부재한 경우에도 영업소를 운영하기 때문에 환불불가 표시가 필요한 것으로 판단됨.

[표 3-6] 환불불가 미표시 상태

(단위 : 곳(%))

상주 사업자 있음	상주 사업자 없음	합계
15(68.2)	7(31.8)	22(100.0)

[그림 3-5] 상주 사업자가 부재중인 무인세탁소 사례(세탁편의점 결합 형태)



4 미회수세탁물 보관함 유무

- 조사대상 무인세탁소 44곳 중 미회수세탁물(분실물 등) 보관함을 비치하고 있는 경우는 6곳(13.6%)으로 나타남.
- 위 6곳 모두 잠금장치가 없는 미회수세탁물 보관함이 비치되어 있었고, 미회수 세탁물을 관리하는 장치나 인력이 없어 분실이나 도난의 위험이 있었음.

[표 3-7] 미회수세탁물 보관함 유무

(단위 : 곳(%))

보관함 있음	보관함 없음	합계
6(13.6)	38(86.4)	44(100.0)

[그림 3-6] 미회수세탁물 보관함을 비치한 사례



㉔ 훼손 세탁물, 분실물 보상 여부 표시

- (훼손 세탁물 보상 여부) 조사대상 무인세탁소 44곳 중 31곳(70.5%)은 세탁물이 훼손되었을 때 사업자가 책임지지 않는다고 표시하고 있었으며, 13곳(29.5%)은 아무런 표시가 없었음.
- (분실물 보상 여부) 조사대상 무인세탁소 44곳 중 27곳(61.4%)은 세탁물이 분실되었을 때 사업자가 책임지지 않는다고 표시하고 있었으며, 17곳(38.6%)은 아무런 표시가 없었음.

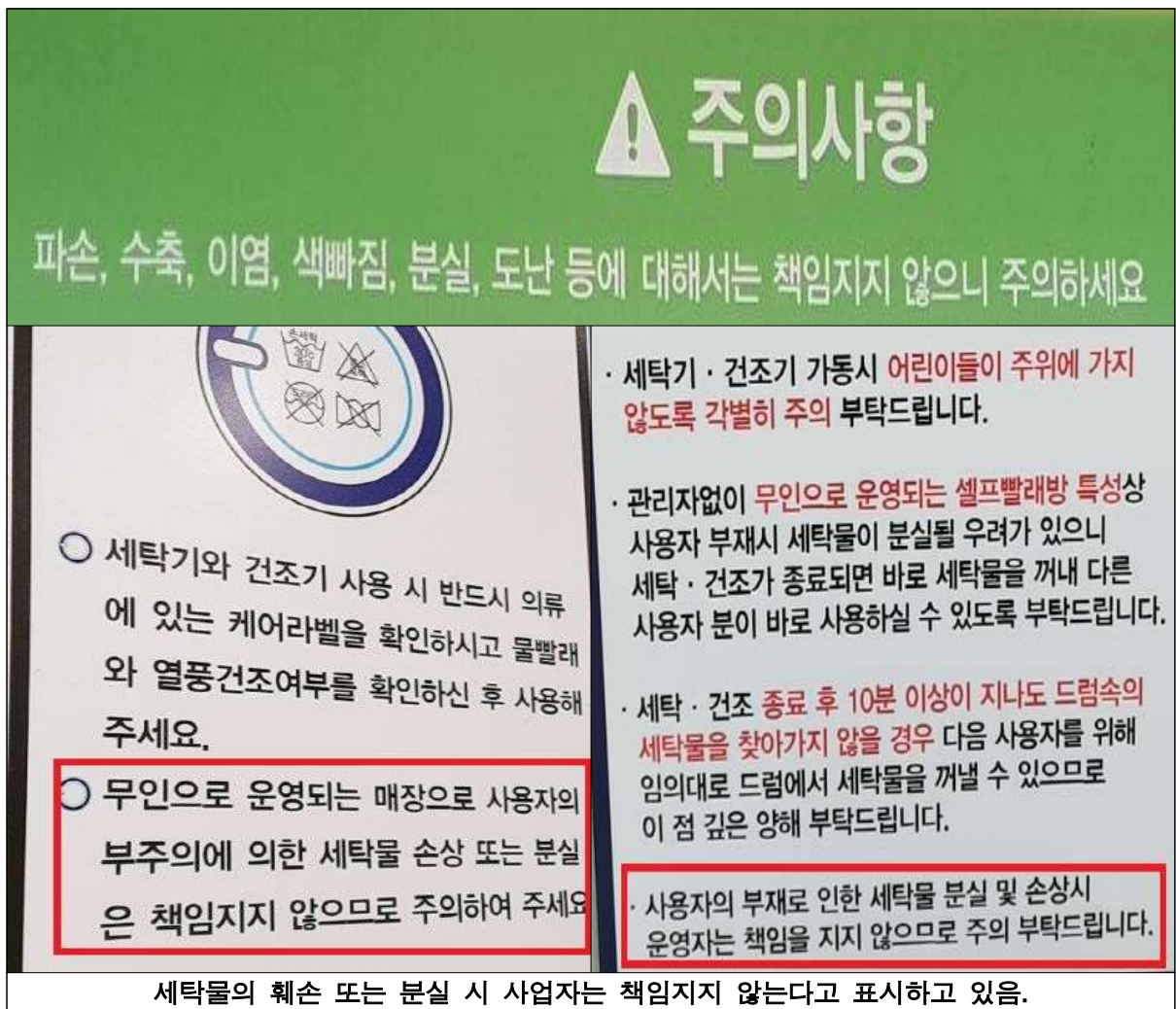
- 이는 사업자의 면책범위를 과도하게 포괄적으로 규정하고 있는 것으로 판단됨.

[표 3-8] 훼손 및 분실 세탁물 보상 여부 표시 상태

(단위 : 곳(%))

구분	보상 불가	미표시	합계
훼손 세탁물	31(70.5)	13(29.5)	44(100.0)
분실 세탁물	27(61.4)	17(38.6)	44(100.0)

[그림 3-7] 분실물, 훼손 세탁물 보상 불가 표시 사례



4. 사업자 약관 분석

- (조사대상) (사)한국빨래방협회* 약관(2021.6.8. 기준)
 - * 무인세탁소 사업자의 권익증진을 위해 2018.5월 설립되어, 2021.6월 현재 약70 명의 개인 사업자가 가입되어 있음.
 - ※ 주요 6개 사업자(크린토피아, 크린위드, 크린업24, 워시테리아, 월드크리닝, 크린에이드)의 경우 홈페이지에 무인세탁소 이용 약관이 없었음.
- (조사내용) ①세탁 및 건조 금지 의류에 대한 정보제공, ②환불, ③미회수세탁물의 보관 및 분실물에 대한 보상 ④훼손 세탁물에 대한 보상
 - ※ ‘소비자상담 현황’ 및 ‘현장 조사 결과’를 반영하여 조사내용을 구성함.

□ 한국빨래방협회 약관 개요

- 한국빨래방협회 약관(이하 사업자 약관)은 제1조(목적)부터 제13조(관할법원)까지 무인세탁소 이용방법 등 정보제공, 사업자와 고객의 의무, 손해배상, 세탁요금의 환급, 미회수세탁물의 처리 등에 대해 규정하고 있음.

□ 세탁 및 건조 금지 의류에 대한 정보제공

- 사업자 약관 제2조(셀프빨래방이용)와 제3조(빨래방업자의 의무)에 사업자가 영업장에 게시할 내용을 명시하고 있으나, 세탁 및 건조 금지 의류에 대한 정보는 없었음.

제2조(셀프빨래방 이용)

①빨래방업자는 고객 스스로 세탁물을 세탁기와 건조기를 사용하도록 설치하여야 하며, 다음과 같은 관련정보를 실내에 부착하여야 한다.

- 1.빨래방업자의 상호, 전화번호
- 2.세탁장비 규격, 이용요금, 이용절차안내문
- 3.기타 고객서비스를 위한 장치

②빨래방업자는 고객이 요구할 때에는 약관을 교부하여야 한다.

제3조(빨래방업자의 의무)

①빨래방업자는 고객이 스스로 세탁할 수 있도록 세탁장비 사용설명서를 부착하여야 한다.

□ 환불

- 사업자 약관에 잔액환불에 대한 규정은 없었음. 다만, 제9조(세탁요금의 환급)에 사업자의 책임 있는 사유로 세탁물에 하자가 발생할 경우 이용 요금을 환급하도록 명시하고 있음.

제9조(세탁요금의 환급)

- ① 빨래방업자의 책임 있는 사유로 세탁물이 손상 등 하자가 발생하여 원상회복이 불가할 시에는 해당세탁물에 대한 이용요금을 환급해야 한다.
- ② 세탁물 손상정도에 따라 고객과 합의한 경우에 그에 따른다.

□ 미회수세탁물의 보관 및 분실물에 대한 보상

- 사업자 약관 제11조(고객이 회수하지 않은 세탁물처리)에서 사업자는 고객의 미회수세탁물에 대해 원칙적으로 책임을 지지 않으며,
 - 고객이 당일 세탁물을 회수하지 않은 경우, 별도 보관함에 7일 간 보관하고 그 후에 임의처분하며, 고객이 사업자에게 당일 통보하지 아니한 세탁물에 대해서는 폐기한 것으로 보아 처분한다고 명시하고 있음.
- 한편, 제10조(면책)에서 고객이 세탁물관리를 소홀히 하거나 분실, 세탁시간 종료 후 세탁물을 방치하는 등 고객의 귀책사유로 인한 손해에 대해 사업자는 손해배상책임을 면한다고 명시하고 있음.

제10조(면책)

- ① 고객이 세탁물관리를 소홀히 하거나, 분실, 세탁시간 종료 후 세탁물을 방치 등 고객의 귀책사유로 인한 손해 발생 시 빨래방업자는 손해배상책임을 면한다.

제11조(고객이 회수하지 않은 세탁물처리)

- ① 고객이 세탁물을 회수하지 않은 경우에 원칙적으로 빨래방업자는 책임지지 않으며, 별도 보관함에 7일간보관하고 그 후에 임의 처분한다.
- ② 고객이 세탁물을 당일에 회수하지 않은 경우 빨래방업자에게 당일 통보하여야 하며 통지하지 아니한 세탁물에 대해서는 폐기한 것으로 보아 처분한다.

□ 훼손 세탁물에 대한 보상

- 사업자 약관 제6조(손해배상)에서 사업자는 세탁장비의 흠결로 세탁물의 손상 시 소비자분쟁해결기준(24. 세탁업)에 따라 보상하고, 고객이 세탁물관리와 장비 사용을 잘못하여 세탁물에 손해 발생 시 고객 스스로에게 책임이 있다고 명시함.
 - 또한, 제8조(손해배상액의 감액)에서 세탁물의 손상에 대해 고객도 일부 책임이 있는 경우 사업자의 손해배상액에서 그에 해당되는 금액을 공제한다고 명시함.
 - 한편, 제10조(면책)에서 사업자의 귀책사유로 발생한 세탁물 손상 발생 시 고객이 7일 이내에 사업자에게 통지하지 않은 경우 사업자는 책임을 면한다고 명시하고 있음

제6조(손해배상)

- ① 빨래방업자는 세탁장비의 흠결로 세탁물의 손상 시 소비자보호원에서 규정한 기준에 의거 보상하며, 불명확한 원인으로 인해 세탁물 손상 시 소비자보호원에 의뢰하여 그 결과에 따라 조치하여야 한다.
- ② 무인셀프빨래방으로 운영하기 때문에 고객이 세탁물관리와 장비이용을 잘못하여 세탁물에 손해가 발생 시 고객 스스로에게 책임이 있다.

제7조(손해배상의 기준)

- ① 손해배상액의 기준은 '세탁물의 구입가격x 배상비율'로 하며, 이 경우 배상비율은 [소비자피해보상규정]에 따른다. 단, 고객과 빨래방업자간의 특약, 합의가 있는 경우에는 그에 따른다.

제8조(손해배상액의 감액)

- ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 빨래방업자의 손해배상액에서 그에 해당되는 금액을 공제한다. 단, 고객의 책임 있는 사유는 빨래방업자가 입증해야 한다.
- ② 고객이 손상된 세탁물을 인도받고자 하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있다.

제10조(면책)

- ① 고객이 세탁물관리를 소홀히 하거나, 분실, 세탁시간 종료 후 세탁물을 방치 등 고객의 귀책사유로 인한 손해 발생 시 빨래방업자는 손해배상책임을 면한다.
- ② 고객이 기계결함 등 빨래방업자의 귀책사유로 발생한 세탁물손상으로 손해발생시 7일 이내에 빨래방업자에게 통지하지 않은 경우에 빨래방업자는 그 책임을 면한다.

[표 3-9] 한국빨래방협회 약관 주요 내용

구분	내용	관련 규정
세탁 및 건조 금지 의류에 대한 정보 제공	관련 규정 없음	
환불	·잔액환불 관련 규정은 없으며, 사업자의 책임 있는 사유로 세탁물에 하자 발생 시 이용요금을 환급함.	제9조
미회수세탁물 보관	·사업자는 원칙적으로 미회수세탁물에 대해 보관 등 책임지지 않음 ·고객이 당일 통보하지 않는 경우 임의처분함. ·별도 보관함에 7일 간 보관 후 임의처분함.	제11조
분실물 보상	·고객이 세탁물 관리를 소홀히 하거나 분실, 세탁물 방치 등 고객의 귀책사유에 대해 사업자는 손해배상책임을 면함.	제10조
훼손 세탁물 보상	·세탁장비의 흠결로 세탁물 손상 시 소비자분쟁 해결기준에 따라 보상. 단, 고객의 책임도 있는 경우 손해배상액을 감액하거나, 면책할 수 있음.	제6조 제8조 제10조

IV 문제점 및 개선방안

1. 표준약관 제정의 필요성

□ 1인 가구 증가, 코로나19로 인한 비대면 거래의 증가와 함께 무인세탁소 시장 규모가 확대되고 있으나, 표준약관 등 분쟁해결을 위한 기준이 마련되어 있지 않은 상황임.

* 주요 6개 가맹업자 본부 매출액(정보공개서) : (2016) 498억원 → (2020년) 1,130억원

○ 또한 주요 6개 사업자의 경우 소비자가 알기 쉽게 정리한 약관이 없었고, 한국빨래방협회의 약관은 면책약관* 등으로 소비자에게 다소 불리하였음.

* 사업자 귀책사유로 인한 세탁물 훼손에 대해서도 7일 이후에는 면책됨.(제10조)

➔ 이에 무인세탁소 시장에서 불공정한 약관이 통용되는 것을 막고 무인세탁소 소비자의 피해예방을 위해 표준약관을 제정할 필요가 있음.

2. 표준약관에 소비자에 대한 정보제공, 잔액환불 의무 등을 명시

□ 소비자에게 세탁 및 건조 금지 의류에 대한 정보제공 강화

○ (소비자 상담) 최근 5년 간 소비자상담 사례를 분석한 결과, 284건 중 117건(41.2%)이 세탁물의 훼손에 대한 상담으로 나타남.

○ (현장 조사) 현장조사 결과, 44곳 중 10곳(22.7%)은 세탁 금지 의류에 대한 정보를 제공하지 않고 있었으며, 44곳 중 27곳(61.4%)은 건조 금지 의류에 대한 정보를 제공하지 않고 있었음.

➔ 따라서, 소비자의 세탁물이 훼손되는 피해를 예방하기 위한 정보제공 의무를 표준약관에 명시할 필요가 있음.

※ '세탁·건조 금지 의류에 대한 정보제공 의무만을 명시할 경우 세탁물 훼손 예방이 아닌 사업자 기기 피해 예방을 위한 정보만 제공될 수 있으므로, '소비자 세탁물' 훼손 예방 목적임을 명시해야 함

□ 사업자의 잔액환불 의무 및 요금충전기 등 시설관리 의무 명시

○ (소비자 상담) 최근 5년 간 소비자상담 사례를 분석한 결과, 284건 중 58건(20.4%)이 결제 및 환불에 대한 상담*으로 나타남.

* 요금충전기나 동전교환기 등 기기 오작동으로 인한 피해, 잔액환불 기능이 없다는 사실을 모르고 이용요금보다 더 많은 현금을 투입하는 피해 등

- (현장조사) 현장조사 결과, 44곳 모든 기기(세탁기, 건조기, 요금충전기)에 투입한 금액을 반환하는 기능이 없었으며, 그 중 22곳은 잔액환불이 되지 않는다는 사실을 표시하지 않고 있었음.

※ 환불이 되지 않는다는 사실을 표시하지 않은 22곳 중 15곳은 사업자(또는 사용자)가 상주하고 있어 현장에서 사업자에게 환불을 요청할 수는 있었음.

- ➔ 따라서, 잔액환불 의무를 표준약관에 명시할 필요가 있으며, 세탁기· 건조기 뿐만 아니라 동전교환기나 요금충전기 등 결제 관련 시설관리 의무를 명시하여 강조할 필요가 있음.

□ 소비자의 세탁기, 건조기 및 세탁물 내 잔여물 확인 책임 명시

- (소비자 상담) 최근 5년 간 소비자상담 사례를 분석한 결과, 284건 중 57건 (20.1%)이 세탁기 또는 건조기 내부에 있던 잔여물(볼펜, 화장품, 껌 등)에 의한 세탁물 오염 관련 상담으로 나타남.

- ➔ 무인세탁소의 특성상 사업자가 세탁기 및 건조기 내부 상태를 지속적으로 확인하기 어려우므로 사업자의 시설관리 의무뿐만 아니라, 소비자 또한 세탁기, 건조기, 세탁물 내에 잔여물이 있는지 확인하도록 표준약관에 명시할 필요가 있음.

□ 사업자의 미회수세탁물 보관 및 분실물 배상 책임 명시

- (소비자 상담) 최근 5년 간 소비자상담 사례를 분석한 결과, 284건 중 2건이 미회수세탁물 분실 관련 상담이었으며 그 중 1건은 사업자가 소비자의 미회수세탁물을 폐기한 사례임.

- (현장조사) 현장조사 결과, 미회수세탁물이 분실되었을 때 보상에 대해 44곳 중 27곳(61.4%)은 사업자가 책임지지 않는다고 표시하고 있었으며, 17곳(38.6%)은 분실 세탁물의 보상 관련 아무런 표시가 없었음.

- 한편, 미회수세탁물 보관함*을 비치하고 있는 곳은 44곳 중 6곳(13.6%)에 불과하였음.

* 특정 위치에 단순히 세탁물을 모아두는 상자 등임. 6곳 모두 미회수세탁물 보관함에 잠금장치가 없었으며, 미회수세탁물의 회수할 권리 있는 자를 확인하는 절차도 없었음.

- ➔ (미회수 세탁물 보관 규정) 미회수세탁물의 분실(및 보관)과 관련된 소비자 상담 사례는 비교적 적으나, 무인세탁소 시장의 성장 추세와 무인세탁소 영업 특성을 고려할 때 분실 관련 소비자 피해가 지속될 것으로 예상되므로

- 표준약관에 미회수세탁물 보관에 대해 규정할 필요가 있음.

➔ (분실물 배상 책임 명시) 사업자의 과실로 인하여 소비자의 세탁물이 분실될 경우 사업자는 그 손해를 배상해야 함에도 불구하고, 현장조사 결과 44곳 중 27곳(61.4%)이 분실물에 대해 사업자는 책임지지 않는다고 표시하고 있음.

- 따라서 사업자의 과실로 인하여 소비자의 세탁물이 분실되는 피해가 발생할 경우 사업자가 배상해야 함을 표준약관에 명시할 필요가 있음.

□ 사업자의 세탁물 훼손에 대한 손해배상 의무 명시

○ (소비자 상담) 최근 5년 간 소비자상담 사례 분석 결과, 284건 중 117건 (41.2%)이 세탁물의 훼손 관련 상담인 것으로 나타남.

○ (현장조사) 현장조사 결과, 무인세탁소 44곳 중 세탁물이 훼손되었을 때의 보상에 대해 31곳(70.5%)은 사업자가 책임지지 않는다고 표시하고 있었으며, 13곳(29.5%)은 손해배상 관련 표시가 없었음.

➔ (세탁물 훼손 손해배상 책임 명시) 표준약관에 사업자 과실로 인한 세탁물 훼손 시 사업자의 손해배상 의무를 명시하고, 손해배상 기준을 마련할 필요가 있음.

3. 참고 규정

□ 상법(제152조 (공중접객업자의 책임))

○ 공중접객업자는 고객으로부터 임치받지 아니한 물건에 대해서도 사업자의 과실로 인해 훼손될 경우 손해배상책임이 있으며, 고객 휴대물에 대해 책임이 없음을 알리더라도 면책되지 않는다고 규정하고 있음.

「상법」

제151조(의의) 극장, 여관, 음식점, 그 밖의 공중이 이용하는 시설에 의한 거래를 영업으로 하는 자를 공중접객업자(公衆接客業者)라 한다.

제152조(공중접객업자의 책임)

- ① 공중접객업자는 자기 또는 그 사용인이 고객으로부터 임치(任置)받은 물건의 보관에 관하여 주의를 게을리하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 그 물건의 멸실 또는 훼손으로 인한 손해를 배상할 책임이 있다.
- ② 공중접객업자는 고객으로부터 임치받지 아니한 경우에도 그 시설 내에 휴대한 물건이 자기 또는 그 사용인의 과실로 인하여 멸실 또는 훼손되었을 때에는 그 손해를 배상할 책임이 있다.
- ③ 고객의 휴대물에 대하여 책임이 없음을 알린 경우에도 공중접객업자는 제1항과 제2항의 책임을 면하지 못한다.

□ 소비자분쟁해결기준(24. 세탁업)

- ①세탁물의 하자발생, 분실 또는 소실에 대한 손해배상 기준, ②손해 배상액의 감액, ③사업자 면책 요건, ④사업자의 세탁물 확인 의무, ⑤사업자의 세탁물 인수증 교부 의무 등을 규정하고 있음.

<p>소비자분쟁해결기준 (24. 세탁업)</p> <p>1. 배상액의 산정방식</p> <p>① 배상액= 물품구입가격× 배상비율</p> <p>② 다만, 소비자와 세탁업자간의 배상에 대한 특약이 있는 경우에는 그에 따름.</p> <p>2. 손해배상액의 감액</p> <p>① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제함.</p> <p>② 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있음.</p> <p>3. 배상의무의 면제</p> <p>① 고객이 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때는 세탁업자는 세탁물 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음, 단 고객이 이상 없음을 확인하였다더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실이 있음을 입증한 경우에는 면책되지 않음.</p> <p>② 세탁업자는 다음 각호의 경우 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 소비자피해에 대해 면책됨.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지에도 불구하고 통지도달일로부터 30일이 경과하도록 미회수하는 경우 - 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수하는 경우 <p>4. 세탁물 확인의무</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세탁업자는 세탁물 인수 시 의뢰받은 세탁물상의 하자여부를 확인할 책임이 있음. <p>5. 세탁물 인수증 교부의무</p> <p>① 세탁업자는 세탁물 인수 시 다음 각 호의 내용을 기재한 인수증을 교부하여야 함.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세탁업자의 상호, 주소 및 전화번호 - 고객의 성명, 주소 및 전화번호 - 세탁물 인수일 - 세탁완성 예정일 - 세탁물의 구입가격 및 구입일(20만원 이상제품의 경우) - 세탁물의 품명, 수량 및 세탁요금 - 피해발생 시 손해배상기준 - 기타사항(세탁물보관료, 세탁물의 하자유무, 특약사항) <p>② 인수증 미교부 시 세탁물 분실에 대해서는 세탁업소에서 책임을 짐.</p> <p>5-1. 손해배상대상세탁물</p> <p>① 손해배상의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따름. 단 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따름.</p> <p>② 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 함.</p> <p>③ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가한 경우에는 세탁업자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상함.</p> <p>6. Set의류의 배상액 산정 기준(생략)</p> <p>7. Set의류의 배상액 배분(생략)</p> <p>8. 탈부착용 부속물의 배상액 산정 관련(생략)</p>
--

□ 세탁업 표준약관

- 제1조(목적)부터 제13조(관할법원)까지 세탁업자와 소비자의 권리와 의무에 관한 사항을 규정하고 있으며 그 내용은 소비자분쟁해결기준과 유사하나, 사업자의 선관주의의무가 명시되어 있으며, ①세탁요금의 환급, ②미회수 세탁물의 보관료, ③세탁물 인수자와 실제로 세탁행위를 한 자의 연대책임, ④세탁물의 보관기간 등이 추가적으로 규정되어 있음.

세탁업 표준약관

제1조(목적)

제2조(인수증과 약관의 교부)

제3조(세탁업자의 의무)

- ③ 세탁업자는 인수받은 세탁물의 보관·유지에 대하여 선량한 관리자의 의무를 다하여야 합니다.

제4조(고객의 의무)

- ① 인수증을 작성할 때 고객은 성명과 연락처, 세탁물의 구입금액 및 구입일 등에 대하여 세탁업자에게 허위로 알려서는 아니됩니다.

제5조(세탁요금 등)

- ③ 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우에는 연기된 완성예정일) 이후에도 세탁물을 찾아가지 않을 경우, 세탁업자가 고객에게 세탁물 회수를 통지한 후에는 보관료를 청구할 수 있습니다. 이 경우 보관료는 통지일의 다음날을 기준으로 7일이 경과한 날부터 일단위로 계산하되, 일별 보관료는 세탁요금의 3%를 초과하여서는 아니됩니다.

제6조(손해배상)

- ④ 본사와 가맹점으로 구성된 세탁업자들을 포함하여 세탁물을 인수받은 사업자와 실제로 세탁행위를 한 사업자가 다른 경우에는 양자가 연대하여 본조의 책임을 집니다.

제7조(손해배상의 기준)

- ① 손해배상액의 산정방식은 '세탁물의 구입가격×배상비율'로 하며, 이 경우 배상비율은 「소비자피해보상규정」에 따릅니다. 단, 고객과 세탁업자간의 특약이 있는 경우에는 그에 따릅니다.

제8조(손해배상액의 감액)

제9조(세탁요금의 환급)

- ① 세탁업자의 책임있는 사유로 세탁물이 손상, 색상변화, 얼룩 등의 하자가 발생하거나, 분실 등으로 고객에게 세탁물을 반환할 수 없을 때에는 해당 세탁물에 대하여 세탁업자는 고객에게 세탁요금을 청구하지 못합니다.
- ② 전항의 경우에 세탁업자가 세탁요금을 선납받은 경우에는 그 요금을 환급합니다.

제10조(면책)

제11조(고객이 회수하지 않는 세탁물의 처분)

- ① 구입가격 20만원 미만의 세탁물이 제10조제2항 각 호에 해당하는 경우, 세탁업자는 고객에게 2주일 이상의 기간을 정하여 그 기간내에 세탁물을 찾아가지 않으면 반환 책임을 부담하지 않는다는 내용을 명시하여 통지하고, 고객이 통지의 도달일부터 통지에서 정한 기간내에 세탁물을 찾아가지 않으면 세탁물을 임의처분할 수 있습니다.
- ② 구입가격 20만원 이상 세탁물의 세탁료 및 보관료 등 합산액이 세탁물의 구입가격×소비자피해보상규정상의 배상비율을 초과하는 경우, 세탁업자는 전항과 같은 통지절차를 거친 후 임의처분할 수 있습니다.
- ③ 고객이 제1항에서 정한 기간내에 세탁물을 찾아가는 경우, 세탁업자는 고객에 대하여 세탁요금, 보관료 및 통지비용을 청구할 수 있습니다.
- ④ 제1항, 제2항 및 제10조제2항제1호의 통지의 유무 및 시기에 대하여 다툼이 있을 때에는 세탁업자가 이를 입증하여야 합니다.

제12조(약관의 해석 등)

제13조(관할법원)

V 후속조치

1. **정책건의** : 무인세탁소(셀프빨래방) 이용 표준약관(안) 건의
2. **홍보** : 보도자료 배포

- 붙임 1. 무인세탁소(셀프빨래방) 이용 표준약관(안) 1부.
2. (사)한국빨래방협회 약관 1부.
 3. 세탁업 표준약관 1부.
 4. 소비자분쟁해결기준(24. 세탁업) 1부. 끝.

붙임 1**무인세탁소(셀프빨래방) 이용 표준약관(안)**

제1조(목적) 본 약관은 00무인세탁소(이하 '사업자')와 무인세탁소의 서비스를 이용하는 고객(이하 '고객') 사이에 체결한 계약에 따른 권리와 의무에 관한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(무인세탁소의 정의 등)

① 이 약관에서 "무인세탁소"(이하 '사업장')는 셀프빨래방, 코인빨래방, 코인세탁소 등 그 명칭에 관계없이 사업자가 일정한 공간에 세탁기, 건조기 등 세탁에 필요한 물품을 구비해놓고 고객이 현금 또는 카드결제를 이용하여 요금을 지불한 뒤 스스로 의류·이불 등의 세탁물을 세탁 또는 건조하는 장소를 말합니다.

제3조(사업자의 의무)

① 사업자는 고객 스스로 세탁물을 세탁 또는 건조할 수 있도록 사업장 내 세탁기와 건조기를 설치하여야 하며 다음 각 호의 내용을 고객 누구나 쉽게 확인할 수 있는 곳에 게시하여야 합니다.

1. 무인세탁소의 상호, 주소 및 사업자와 연락이 가능한 전화번호
2. 세탁기, 건조기 등의 이용가격, 이용방법 안내문 및 이용 시 주의사항
3. 세탁물의 훼손이나 오염 방지를 위한 주의사항
4. 도난방지를 위한 CCTV 설치·운영 시 이를 알리는 안내문
5. 피해 발생 시 손해배상 기준

② 사업자는 고객이 세탁시설을 정상적으로 이용할 수 있도록 사업장 내 세탁기, 건조기, 동전교환기, 요금충전기 등 시설을 상시 점검하고 청결을 유지하는 등 선량한 관리자로서 의무를 다하여야 하며 고객이 요구할 경우 약관의 사본을 교부하여야 합니다.

제4조(고객의 의무)

① 고객은 세탁기, 건조기 등 사업장 내 기기의 사용방법과 세탁하고자 하는 세탁물의 세탁방법을 충분히 이해한 후 세탁을 진행하여야 합니다. 특히, 쉽게 변형이 되는 재질(니트류, 실크류 등)의 세탁은 특별히 주의하여야 합니다.

- ② 고객은 오염이 심한 세탁물(기름 때가 묻은 걸레, 배설물이 묻은 의류 등), 반려동물 의류 등의 세탁은 할 수 없습니다. 고객은 세탁물 및 세탁기, 건조기 내 잔여물(라이터, 불펜, 화장품, 현금 등)이 없는지 확인하고 세탁을 진행합니다.
- ③ 고객은 세탁기, 건조기 이용 중 기기의 결함, 세탁물 훼손 등 문제가 발생하는 경우 즉시 사업자에게 통보합니다.
- ④ 고객은 세탁물의 세탁 또는 건조 종료 후 세탁물을 바로 회수하여야 하며, 사업장 내 사업자의 안내사항을 숙지하고 준수합니다.

제5조(세탁요금 등)

- ① 사업자는 세탁기·건조기 이용요금 및 소모품요금 등(이하 이용요금 등)을 고객 누구나 쉽게 알 수 있도록 잘 보이는 곳에 게시합니다.
- ② 고객은 현금 또는 카드를 이용하여 이용요금 등을 지불하며 사업자는 이용요금 등을 초과하는 잔액을 반환하여야 합니다.
- ③ 고객이 세탁기 또는 건조기 내 세탁물을 회수하지 않을 경우 사업자는 세탁물을 보관할 수 있고, 보관료를 청구할 수 있습니다. 이 경우 보관료는 고객이 무인세탁소를 이용한 다음날을 기준으로 일단위로 계산하되, 일별 보관료는 세탁기(중형 / 1회 기준) 이용요금의 100%를 초과하여서는 아니됩니다.

제6조(손해배상)

- ① 사업자는 제5조 제3항에 따라 보관한 세탁물을 분실하거나, 사업장 내 세탁기, 건조기 등 물품 등의 관리상 주의를 소홀히 하여 발생한 세탁물 하자에 대하여는 이를 원상회복을 해주거나 그에 대한 손해배상을 하여야 합니다.
- ② 고객이 세탁방법을 숙지하지 못하였거나, 기기의 사용방법 미숙으로 인하여 세탁물에 하자가 발생한 경우 사업자는 손해배상 책임을 면합니다.
- ③ 고객의 과실로 사업장 내 기기 또는 물품에 하자가 발생하는 경우 그에 따른 손해배상을 하여야 합니다.
- ④ 세탁업자가 제9조 제1항에 의하여 세탁물을 임의 처분하는 경우에는 보관료를 청구할 수 없습니다.

제7조(손해배상의 기준)

- ① 세탁물 손해배상액의 산정방식은 ‘세탁물의 구입가격×배상비율’로 하며, 배상비율은 「세탁업 소비자분쟁해결기준」을 준용합니다. 이때 손해배상 대상 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일에 대한 정보는 고객이 입증합니다.
- ② 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가능한 경우에는 사업자는 고객에게 세탁기(중형 / 1회 기준) 이용 요금의 20배를 배상합니다.
- ③ 고객의 과실로 인한 사업장 내 기기 또는 물품에 하자가 발생하는 경우 손해 배상액은 해당 기기 또는 물품의 가격과 사용연한을 고려하여 산정하며 이 경우 최대 배상액은 기기 또는 물품 가격의 90%이내로 제한합니다.

제8조(이용요금의 환급) 사업자의 관리소홀 등 책임 있는 사유로 세탁물이 손상, 오염 등의 하자가 발생하거나 분실된 경우 해당 세탁물에 대하여 사업자는 제6조의 손해배상과는 별개로 고객이 지불한 이용요금 전부를 환급합니다.

제9조(고객이 회수하지 않는 세탁물의 처분)

- ① 사업자는 고객에게 7일 이상의 기간을 정하여 그 기간 내에 세탁물을 찾아가지 않으면 반환책임을 부담하지 않는다는 내용을 게시하고, 고객이 그 기간 내에 고객의 세탁물을 찾아가지 않으면 세탁물을 임의 처분할 수 있습니다. 이때 게시의 방법은 사업장 내·외부에 게시, 홈페이지에 게시 등의 방법을 사용할 수 있습니다.
- ② 고객이 제1항에서 정한 기간 내에 세탁물을 찾아가는 경우, 사업자는 보관료를 청구할 수 있습니다.
- ③ 제1항, 제2항 게시의 유무 및 시기에 대하여 다툼이 있을 때에는 사업자가 이를 입증하여야 합니다.

제10조(약관의 해석 등) 본 약관에서 규정하지 않은 사항 또는 본 약관의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자와 고객이 합의하여 해결하되, 합의가 이루어지지 않은 경우에는 관계법령 및 거래관행에 따릅니다.

제11조(관할법원) 본 계약과 관련된 분쟁에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기합니다.

붙임 2**(사)한국빨래방협회 약관 (2021.6.8.)****제1조(목적)**

본 약관은 셀프빨래방사업자와 셀프빨래방을 이용하는 고객 사이에 체결한 계약에 따른 권리와 의무에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(셀프빨래방이용)

① 빨래방업자는 고객 스스로 세탁물을 세탁기와 건조기를 사용하도록 설치하여야 하며, 다음과 같은 관련정보를 실내에 부착하여야 한다.

1. 빨래방업자의 상호, 전화번호
2. 세탁장비 규격, 사용가격, 사용절차안내문
3. 기타 고객서비스를 위한 장치

② 빨래방업자는 고객이 요구할 때에는 약관을 교부하여야 한다.

제3조(빨래방업자의 의무)

① 빨래방업자는 고객이 스스로 세탁할 수 있도록 세탁장비 사용설명서를 부착하여야 한다.

② 세탁기, 건조기 이용 시 불편이 없도록 비품비치를 하여야 한다.

③ 빨래방업자는 무인셀프로 세탁물 손해발생을 대비하여 CCTV 설치를 하여야 한다.

④ 빨래방업자는 점포의 청결을 유지하고 선량한 관리자의 의무를 다 하여야 한다.

⑤ 빨래방업자는 세탁물의 손해배상, 시설화재손실, 가스건조기의 화재 대비 등을 위해 보험가입을 하여야 한다.

⑥ 빨래방업자는 이용고객이 잘 보이는 곳에 소화기를 비치하여야 한다. 투척용 소화기는 건조기 뒤에 비치하여야한다.

제4조(고객의 의무)

① 고객은 스스로 빨래방이용을 하여야 하고, 고객이 세탁기와 건조기 이용시 설명서를 충분히 이해하고 순서대로 시행하여야 한다.

② 빨래방 이용 시 장비의 결함, 세탁물 회손 등 문제발생시 즉시 업자에게 통보하여야 한다.

③ 빨래방은 무인셀프로 타인을 위해 세탁 종료 후 바로 세탁물을 기계에서 꺼내야하며, 실내에서 정숙, 청결을 유지해야 한다.

④ 세탁장비에 볼펜, 종이 뭉치 등으로 고장발생원인이 되므로 주의하여야 하고, 동물(개, 고양이 등)세탁물은 세탁할 수 없다. 별도 팻 전용세탁기 설치된 곳에 한하여 세탁하여야 한다.

제5조(이용요금 등)

① 세탁기, 건조기, 운동화 세탁기 등 이용요금은 고객이 쉽게 알 수 있도록 각 장비별로 부착하는 걸 권장한다.

② 기타 소모품이나 비품에 대한 이용요금도 각각 부착한다.

제6조(손해배상)

- ① 빨래방업자는 세탁장비의 흠결로 세탁물의 손상 시 소비자보호원에서 규정한 기준에 의거 보상하며, 불명확한 원인으로 인해 세탁물 손상 시 소비자보호원에 의뢰하여 그 결과에 따라 조치하여야 한다.
- ② 무인셀프빨래방으로 운영하기 때문에 고객이 세탁물관리와 장비이용을 잘못하여 세탁물에 손해가 발생 시 고객 스스로에게 책임이 있다.

제7조(손해배상의 기준)

- ① 손해배상액의 기준은 ‘세탁물의 구입가격x 배상비율’로 하며, 이 경우 배상비율은 [소비자 피해보상규정]에 따른다. 단, 고객과 빨래방업자간의 특약, 합의가 있는 경우에는 그에 따른다.

제8조(손해배상액의 감액)

- ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 빨래방업자의 손해배상액에서 그에 해당되는 금액을 공제한다. 단, 고객의 책임 있는 사유는 빨래방업자가 입증해야 한다.
- ② 고객이 손상된 세탁물을 인도받고자 하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있다.

제9조(세탁요금의 환급)

- ① 빨래방업자의 책임 있는 사유로 세탁물이 손상 등 하자가 발생하여 원상회복이 불가할 시에는 해당세탁물에 대한 이용요금을 환급해야 한다.
- ② 세탁물 손상정도에 따라 고객과 합의한 경우에 그에 따른다.

제10조(면책)

- ① 고객이 세탁물관리를 소홀히 하거나, 분실, 세탁시간 종료 후 세탁물을 방치 등 고객의 귀책사유로 인한 손해 발생 시 빨래방업자는 손해배상책임을 면한다.
- ② 고객이 기계결함 등 빨래방업자의 귀책사유로 발생한 세탁물손상으로 손해발생시 7일 이내에 빨래방업자에게 통지하지 않은 경우에 빨래방업자는 그 책임을 면한다.

제11조(고객이 회수하지 않은 세탁물처리)

- ① 고객이 세탁물을 회수하지 않은 경우에 원칙적으로 빨래방업자는 책임지지 않으며, 별도 보관함에 7일간보관하고 그 후에 임의 처분한다.
- ② 고객이 세탁물을 당일에 회수하지 않은 경우 빨래방업자에게 당일 통보하여야 하며 통지하지 아니한 세탁물에 대해서는 폐기한 것으로 보아 처분한다.

제12조(약관의 해석)

본 약관에서 규정하지 않은 사항 또는 본 약관의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 빨래방업자와 고객이 합의하여 해결하되, 합의가 이루어지지 않을 경우에는 관계법령 및 거래관행에 따른다.

제13조(관할법원)

본 계약과 관련된 분쟁에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기한다.

붙임 3**세탁업 표준약관(2002.12.05. 제정)**

제1조(목적) 본 약관은 세탁업자와 세탁서비스를 이용하는 고객(이하 ‘고객’) 사이에 체결한 계약에 따른 권리와 의무에 관한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(인수증과 약관의 교부)

- ① 세탁업자는 고객으로부터 세탁물을 인수할 때 다음 각 호의 내용을 기재한 인수증을 작성하여 고객에게 교부하여야 합니다.
1. 세탁업자의 상호, 주소 및 전화번호
 2. 고객의 성명, 주소 및 전화번호
 3. 세탁물 인수일
 4. 세탁완성 예정일
 5. 세탁물의 구입가격 및 구입일(구입가격이 20만원 이상의 제품의 경우)
 6. 세탁물의 품명, 수량 및 세탁요금
 7. 피해 발생시 손해배상기준
 8. 기타 사항(세탁물 보관료, 세탁물의 하자유무, 특약사항 등)
- ② 세탁업자는 이 약관을 고객들이 열람하기에 용이한 장소에 게시하고, 고객이 요구할 때에는 약관을 교부하여야 합니다.

제3조(세탁업자의 의무)

- ① 세탁업자는 고객으로부터 세탁물을 인수할 때 세탁물의 탈색·손상·변형·수축·오점 등의 하자여부를 확인하여야 합니다. 이를 해태하여 발생한 피해는 세탁업자가 책임을 집니다.
- ② 세탁업자는 세탁완성예정일까지 인수한 세탁물의 세탁을 완료하여야 합니다. 부득이한 사유로 예정일까지 완료할 수 없는 때에는 고객에게 그 사유를 고지하여 동의를 받아야 합니다.
- ③ 세탁업자는 인수받은 세탁물의 보관·유지에 대하여 선량한 관리자의 의무를 다 하여야 합니다.

제4조(고객의 의무)

- ① 인수증을 작성할 때 고객은 성명과 연락처, 세탁물의 구입금액 및 구입일 등에 대하여 세탁업자에게 허위로 알려서는 아니됩니다.

- ② 고객은 세탁업자가 세탁물 인수시에 세탁물의 상태에 대하여 질문하는 경우에 성실히 답변하여야 합니다.

제5조(세탁요금 등)

- ① 세탁요금 및 보관료는 고객이 쉽게 알 수 있도록 세탁소에 게시하고, 해당 고객의 금액은 인수증에 기재합니다.
- ② 세탁요금은 세탁기본료와 기술료, 수선료로 이루어지며, 기술료와 수선료는 고객이 오염제거나 수선을 요구한 경우에만 청구할 수 있습니다. 단, 기술료란 통상적인 드라이클리닝으로는 제거되지 않는 오염 등을 특수장비나 약품 등을 사용하여 제거하는 데 따른 대가를 말합니다.
- ③ 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우에는 연기된 완성예정일) 이후에도 세탁물을 찾아가지 않을 경우, 세탁업자가 고객에게 세탁물 회수를 통지한 후에는 보관료를 청구할 수 있습니다. 이 경우 보관료는 통지일의 다음날을 기준으로 7일이 경과한 날부터 일단위로 계산하되, 일별 보관료는 세탁요금의 3%를 초과하여서는 아니됩니다.
- ④ 세탁업자가 제11조 제1항 및 제2항에 의하여 세탁물을 임의처분하는 경우에는 보관료를 청구할 수 없습니다.

제6조(손해배상)

- ① 세탁업자는 세탁물에 손상, 색상변화, 얼룩 등의 하자가 발생한 경우에는 고객에게 원상회복을 해주거나 그에 대한 손해배상을 하여야 합니다. 단, 세탁업자가 세탁물의 하자발생이 세탁업자의 책임없는 사유로 인한 것임을 증명한 경우에는 그 책임을 면합니다.
- ② 세탁물의 처리 또는 인수 및 인도의 과정에서 세탁업자가 선량한 관리자의 주의의무를 다하지 못하여 세탁물을 분실하거나 손상시킨 경우에는 그에 따른 손해배상을 하여야 합니다.
- ③ 세탁업자가 세탁완성예정일까지 세탁대상물의 세탁을 완성하지 못하여 고객에게 손해가 발생한 경우에는 그 지체의 책임을 집니다.
- ④ 본사와 가맹점으로 구성된 세탁업자들을 포함하여 세탁물을 인수받은 사업자와 실제로 세탁행위를 한 사업자가 다른 경우에는 양자가 연대하여 본조의 책임을 집니다.

제7조(손해배상의 기준)

- ① 손해배상액의 산정방식은 ‘세탁물의 구입가격×배상비율’로 하며, 이 경우 배상비율은 「소비자피해보상규정」에 따릅니다. 단, 고객과 세탁업자간의 특약이 있는 경우에는 그에 따릅니다.
- ② 손해배상액의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따릅니다. 단, 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따릅니다.
- ③ 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 합니다.
- ④ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가능한 경우에는 세탁업자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상합니다.

제8조(손해배상액의 감액)

- ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제합니다. 단, 고객의 책임있는 사유는 세탁업자가 입증하여야 합니다.
- ② 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있습니다.

제9조(세탁요금의 환급)

- ① 세탁업자의 책임있는 사유로 세탁물이 손상, 색상변화, 얼룩 등의 하자가 발생하거나, 분실 등으로 고객에게 세탁물을 반환할 수 없을 때에는 해당 세탁물에 대하여 세탁업자는 고객에게 세탁요금을 청구하지 못합니다.
- ② 전항의 경우에 세탁업자가 세탁요금을 선납받은 경우에는 그 요금을 환급합니다.

제10조(면책)

- ① 고객이 완성된 세탁물을 회수할 때 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때에는 세탁업자는 세탁물의 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면합니다. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있습니다. 단, 고객이 이상이 없음을 확인하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실을 입증한 경우에는 면책되지 않습니다.

② 다음 각 호의 경우에 세탁업자는 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 제6조의 책임을 면합니다.

1. 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지를 했음에도 통지의 도달일부터 30일이 경과하도록 고객이 세탁물을 회수하지 않는 경우
2. 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우에는 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 회수하지 않는 경우

③ 고객은 완성된 세탁물을 인도받은 날부터 6개월 이내에 하자의 보수 또는 손해배상의 청구를 하여야 하며, 이 기간이 경과하면 세탁업자는 그 책임을 면합니다. 이 경우 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우에는 연기된 완성예정일)의 다음날부터 고객의 귀책사유로 세탁물을 회수하지 않은 기간은 이에 산입합니다.

제11조(고객이 회수하지 않는 세탁물의 처분)

- ① 구입가격 20만원 미만의 세탁물이 제10조제2항 각 호에 해당하는 경우, 세탁업자는 고객에게 2주일 이상의 기간을 정하여 그 기간내에 세탁물을 찾아가지 않으면 반환 책임을 부담하지 않는다는 내용을 명시하여 통지하고, 고객이 통지의 도달일부터 통지에서 정한 기간내에 세탁물을 찾아가지 않으면 세탁물을 임의처분할 수 있습니다.
- ② 구입가격 20만원 이상 세탁물의 세탁료 및 보관료 등 합산액이 ‘세탁물의 구입가격 × 소비자피해보상규정상의 배상비율’ 을 초과하는 경우, 세탁업자는 전항과 같은 통지절차를 거친 후 임의처분할 수 있습니다.
- ③ 고객이 제1항에서 정한 기간내에 세탁물을 찾아가는 경우, 세탁업자는 고객에 대하여 세탁요금, 보관료 및 통지비용을 청구할 수 있습니다.
- ④ 제1항, 제2항 및 제10조제2항제1호의 통지의 유무 및 시기에 대하여 다툼이 있을 때에는 세탁업자가 이를 입증하여야 합니다.

제12조(약관의 해석 등) 본 약관에서 규정하지 않은 사항 또는 본 약관의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 세탁업자와 고객이 합의하여 해결하되, 합의가 이루어지지 않은 경우에는 관계법령 및 거래관행에 따릅니다.

제13조(관할법원) 본 계약과 관련된 분쟁에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기합니다.

붙임 4

소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제2021-7호, 2021.5.25., 일부개정)

24. 세탁업(1개 업종)

세탁업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 하자발생(탈색, 변·퇴색, 재오염, 손상 등)	o 사업자의 책임하에 (사업자 비용 부담) 원상회복, 불가능시 손해배상	
2) 분실 또는 소실	o 손해배상	

1. 배상액의 산정방식

- ① 배상액= 물품구입가격× 배상비율(배상비율표 참조)
- ② 다만, 소비자와 세탁업자간의 배상에 대한 특약이 있는 경우에는 그에 따름.

2. 손해배상액의 감액

- ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제함.
- ② 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있음.

3. 배상의무의 면제

- ① 고객이 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때는 세탁업자는 세탁물 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음, 단 고객이 이상 없음을 확인하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실이 있음을 입증한 경우에는 면책되지 않음.
- ② 세탁업자는 다음 각호의 경우 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 소비자피해에 대해 면책됨.
 - 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지에도 불구하고 통지도달일로부터 30일이 경과하도록 미회수하는 경우
 - 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수하는 경우

4. 세탁물 확인의무

- 세탁업자는 세탁물 인수 시 의뢰받은 세탁물상의 하자여부를 확인할 책임이 있음.

5. 세탁물 인수증 교부의무

- ① 세탁업자는 세탁물 인수 시 다음 각 호의 내용을 기재한 인수증을 교부하여야 함.
 - 세탁업자의 상호, 주소 및 전화번호
 - 고객의 성명, 주소 및 전화번호
 - 세탁물 인수일
 - 세탁완성 예정일
 - 세탁물의 구입가격 및 구입일(20만원 이상제품의 경우)

- 세탁물의 품명, 수량 및 세탁요금
- 피해발생 시 손해배상기준
- 기타사항(세탁물보관료, 세탁물의 하자유무, 특약사항)

② 인수증 미교부 시 세탁물 분실에 대해서는 세탁업소에서 책임을 짐.

5-1. 손해배상대상세탁물

- ① 손해배상의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따름. 단 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따름.
- ② 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 함.
- ③ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가한 경우에는 세탁업자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상함.

6. Set의류의 배상액 산정기준

- ① 양복 상하와 같이 2점 이상이 1벌일 때는 1벌 전체를 기준으로 하여 배상액을 산정함.
- ② 단, 소비자가 1벌 중 일부만을 세탁업자에게 세탁의뢰 하였을 경우에는 그 일부에 대하여만 배상함.

7. Set의류의 배상액 배분

- ① 상·하의가 한 Set인 경우 : 상의 65%, 하의 35%
- ② 상·중·하의가 한 Set인 경우 : 상의 55%, 하의 35%, 중의 10%
- ③ 한복 중 치마저고리, 바지저고리는 상의50%, 하의50%
- ④ 세트의류라 하더라도 각각의 가격이 정해져 있는 경우는 그 가격에 따름.

8. 탈부착용 부속물(털, 칼라, 모자 등)이 손상된 경우는 동 부속물만을 대상으로 배상액을 결정함. 단, 부속물이 해당 의류의 기능 발휘에 없어서는 안될 필수적인 경우(방한복의 모자 등)에는 의류 전체를 기준으로 배상액을 산정함.

배상비율표

배상비율 (%)	95	80	70	60	50	45	40	35	30	20	10	
내용연수												
1	0~14	15~44	45~89	90~134	135~179	180~224	225~269	270~314	315~365	366~547	548~	물품 사용 일수
2	0~28	29~88	89~178	179~268	269~358	259~448	449~538	539~628	629~730	731~1,095	1,096~	
3	0~43	44~133	134~268	269~403	404~538	539~673	674~808	809~943	944~1,095	1,096~1,642	1,643~	
4	0~57	58~177	178~357	358~537	538~717	718~897	898~1,077	1,078~1,257	1,258~1,460	1,461~2,190	2,191~	
5	0~72	73~222	223~447	448~672	673~897	898~1,122	1,123~1,347	1,348~1,572	1,573~1,825	1,826~2,737	2,738~	
6	0~86	87~266	267~536	537~806	807~1,076	1,077~1,346	1,347~1,616	1,617~1,886	1,887~2,190	2,191~3,285	3,286~	
물품 사용일수(물품 구입일로부터 사용여부에 상관없이 세탁의뢰일 까지 계산한 일수)												

품목별 평균 내용년수

분류	품 목	소 재	용 도	상 품 예	내용연수
외의류	신 사 정 장	모, 모혼방, 견 기 타	하복 춘추복 등복		3 4 4
	코 트			오바코트 레인코트	4
	여 성 정 장	모, 모혼방, 견 기타	하복 춘추복 등복		3 4 4
	스 커 트, 바지, 자 켓, 점퍼	모, 모혼방, 견 기타	하복 춘추복 등복	타이트스커트, 플레어스커트, 치마바지(큐롯, 잠바스커트) 바지, 슬랙스, 팬탈롱, 팬츠류	3 4 4
	스 포 츠 웨 어			트레이닝웨어, 스포츠용 유니폼, 수영복	3
	셔 츠 류			면셔츠, T셔츠, 남방, 폴로 셔츠, 와이셔츠	2
	블 라 우 스	견 기 타			3 2
	스 웨 터			스웨터, 카디건	3
	청바지	일반 특수워싱*			4 3

* 특수워싱: : 본래 제조된 원단 상태가 아니라 인위적으로 외형을 가공(샌드가공, 스톤워싱, 표백제 등 약품처리 가공 등)한 상태의 소재를 말함.

분류	품 목	소 재	용 도	상 품 예	내용연수
	제 복	작업복 사학 학	업무복 생복 복		2 2 3
한복류	치마, 저고리, 바지, 마고자, 조끼, 두루마기	견, 털기	로 드 타		4
실 내 장식류	카 페 트	모 기	타		6 5
가방류	가죽가방	가죽 안	외 가죽 등		3
	일반가방	천	등		2
양 장 용 품	스 카 프	견, 모 기	타		3 2
	머 플 러				3
	넥 타 이				2
속옷	파운데이션, 란제리, 내복				2
피혁제	외 의	돈피, 파충류 기 타			3 5

분류	품 목	소 재	용 도	상 품 예	내용연수
품	기 타				3
	인 조 피 혁				3
실내장식품	모 포	모 기 타			5 4
	쇼 파	천연피혁 기 타			5 3
	커튼		추하용 추동용		2 3
침구류	이불, 요, 침대커버				3
신발류	가죽류 및 특수소재			가죽구두, 등산화(경등산화 제외) 등	3
	일반 신발류			운동화, 고무신 등	1
모자					1
모피 제품	외의	토끼털			3
		기타			5
	기타				3

《 참고자료 》

- 통계청 국가통계포털 <http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>
- 공정거래위원회 가맹사업거래 <https://franchise.ftc.go.kr/index.do>
- 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>
- 크린토피아 <https://www.cleantopia.com/kr/main.do>
- 크린업24 <https://www.cleantopia.com/kr/main.do>
- 크린에이드 <http://www.clean-aid.co.kr/>
- 워시테리아 <http://www.washteria.co.kr/>
- 크린위드 <http://www.cleanwith.com/>
- 월드크리닝 <http://www.worldcleaning.co.kr/main/>
- 한국빨래방협회 <http://laundry.or.kr/>