O2O 세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 (프랜차이즈 및 일반업소) 가격비교를 통한 소비자 가격 적정성 분석

(사)한국부인회총본부

Ⅰ. 조사 목적 및 개요

1. 조사 목적

2010년 전국 세탁업소 숫자는 32,900개소(서울 6,731개, 경기 6,539개)였으나 2019년 기준 24,484개소(서울 4,584개, 경기 5,223개)로 줄어들었다. 하지만 시대의 흐름에 맞게 1992년 크린토피아 등 세탁업 프랜차이즈가 생겨나기 시작했고 2015년부터는 1인가구와 직장인이 밀집된 서울지역을 중심으로 모바일 접수를 통한 세탁물 배달수거 서비스(세탁특공대, 리화이트 등)업체들로 인해 O2O서비스가 시작되었다. 지금까지도 전문 세탁공장을 가진 O2O 세탁서비스(오드리세탁소, 런드리고 등)가 꾸준히 늘어나고 있어 침체된 국내 세탁업계에 새로운 변화가 진행되고 있는 시점이다.

대표적인 프랜차이즈 세탁소인 크린토피아의 경우 2020년 현재 영업소 2,850개로 성장하였지만 2017년에 990원이던 와이셔츠 세탁비용을 사전예고 없이 1,200원으로 1.2배 가량 인상하였으며, 2020년 2월에는 정장 상하의 및 코트, 한복류 등 일부 품목을 100월~600원 가량 더 인상하였다. 국내 대표적인 세탁브랜드인 크린토피아의 가격인상은 후발주자인 다른 프랜차이즈 업체들의 릴레이 가격인상에도 영향을 끼칠 수 있는 상황으로 정확한 세탁서비스 가격조사가 필요한 시점이다.

1인가구와 맞벌이 가정에 늘면서 스마트폰을 활용한 배달서비스, 플랫폼 서비스(O2O서비스)는 앞으로도 확산될 수밖에 없으며, O2O세탁업체 또한 2015년경 부터 스타트업 사업의 일환으로 시작되어 점차 숫자가 늘어나고 있다. 또한 고가 브랜드 의류를 소비하는 추세로 인해 소비자의 니즈에 맞는 프리미엄 세탁 배달서비스 또한 앞으로 늘어나면서 소비자들은 자신에게 맞는 편리한 세탁서비스를 선택할 이유와 기회가 많아지고 있어서 오프라인 세탁업소와 더불어 O2O 세탁업체의 가격비교 정보가 공개된다면 소비자에게 많은 도움을 줄 것이다.

현재 일반 동네 세탁소의 경우 모바일 세탁업체나 프랜차이즈 업소와 달리 가격표가 공개되어 있지 않은 경우가 많아 소비자들의 객관적인 가격비교가 어려운 형편이다. 또한 같은 프랜차이즈 업체라 하더라도 지역별, 상권별로 세탁가격의 차이 또한 존재하고 있다. 이에 전국 세탁업소의 주요 세탁상품 가격을 투명하게 비교하여 소비자들에게 정확한 정보와 가격비교 기회를 제공하고자 한다. 또한 일반세탁소와 프랜차이즈 업소, 신종 O2O 배달 세탁서비스 업체와의 가격비교 분석을 통해 소비자 가격의 적정성 또한 알아보았다.

2. 조사 시기 : 2020년 6월 ~ 2020년 10월

3. 조사 단체 : (사)한국부인회총본부

4. 세부사업내용

다양한 세탁가격 비교를 위해 모니터요원 교육 후 오프라인 가격비교, O2O서비스 가격비교, 소비자 세탁서비스 관련 이용실태 설문조사 실시.

1) 기획회의

○ 일시 : 2020.05.21. 14시

○ 장소 : 한국부인회총본부 총본부 회의실

○ 내용
- 일반세탁소, 프랜차이즈 및 O2O세탁서비스 가격조사 사업목적 공유
- 전국 17개 시도지부 중 세탁소 가격조사 방문 숫자 배분 및 모니터 요원 수 설정
- 전국 도시별, 상권별, 업소 유형별 세탁소 분류방법 등 조사 유의사항 논의
- 가격조사 관련 소비자 설문조사 문항 및 설문 대상자 선정 논의, 사업진행에 따른 지급조서 및 현장조사 보고서, 교육보고서, 활동보고서 작성법 교육
- 사업 기간에 대한 엄수 협조 부탁

2) 모니터 교육

○ 일시 : 2020. 5 월 중

○ 주최 : 세탁서비스 가격, 소비자 실태조사 참여하는 10개 시도지부
(서울, 대구, 전남, 전북, 경기, 경남, 광주, 부산, 세종, 인천)

○ 내용
- 서울시 내에 있는 일반세탁소, 프랜차이즈 별 상권별, 세탁품목별 가격조사, 사업목적 및 조사 방법 안내, 모니터 요원별 구역 선정
- 상권별, 업소 유형별 세탁소 분류방법 등 조사 유의사항 설명
- 가격조사 관련 소비자 설문조사 방법 안내
- 지역별 세탁소 대상업체를 방문, 가격조사, 설문작성, 사업배경 등 사업 전반에 대한 목적 및 협조사항 전달
- 가격비교 및 서비스 이용실태 파악 후 소비자 만족도 설문조사 방법과 대상에 관한 설명
- 설문대상은 성별을 무관하지만, 연령대를 다양하게 설문조사 요청

3) 온라인, 오프라인 세탁 가격 조사 및 소비자 이용실태 조사

- 오프라인 세탁소 가격조사: 전국 도시별, 상권별(오피스, 주택가, 역세권, 번화가 등) 비교 조사로 일반 세탁소, 프랜차이즈 세탁소(크린토피아, 월드크리닝, 워시앤조이, 크린업24 등) 대상.

- 온라인 가격조사: 모바일 O2O세탁서비스 가격(세탁특공대, 오드리세탁소, 크린나라, 런드리고, 크린토피아어플, 세탁코디, 세탁의신, 런드리폴, 세탁은워시워시, 프로세탁러 등 10개 업체)

- 소비자 설문 조사: 세탁서비스 이용 여부, 월 평균 세탁서비스 지불 비용, 향후 세탁서비스 이용 의사, 과거와 비교한 세탁비용 지불 추이 변화, 가구 형태, 거주하고 있는 상권에 따른 세탁서비스 지출비용 등

4) O2O세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 소비자가격 적정성 토론회

○ 일 시 : 2020. 10. 14.(수) 오후 15시

○ 장 소 : 한국부인회총본부 2층



○ 대 상 : 소비자단체, (사)한국세탁업중앙회, 1372소비자상담, 한국소비자교육지원센터, 일반 소비자 등 40여명

○ 내 용 : 전국 세탁서비스 가격 및 소비자 이용 실태 조사결과 발표. 세탁업 대표와 세탁업중앙회, 소비자 상담 등 각계 다양한 분야의 패널과 함께 향후 세탁업이 나아가야할 방향과 현재 가격정책, 소비자 궁금점 해소 등 토의

○ 정책적 제언

1. 현재 세탁서비스 가격은 프랜차이즈 세탁편의점을 중심으로 제살 깎아먹기 형태의 저가 경쟁이 심화되어 영세 세탁업소는 가격경쟁에 밀려 점차 쇠퇴하고 있음. 이를 탈피하기 위해 앞으로 고객맞춤형 세탁서비스로 전문화되어야 하며 고객입장에서 합리적인 가격을 지불하고라도 맞춤형 고급 서비스를 찾는 형태로 발전할 것임.

2. 세탁 분쟁을 예방하기 위하여 사업자는 반드시 고객에게 세탁 인수증을 발급해야 하고 소비자 또한 세탁소에 맡긴 세탁물을 오래 방치하지 않아야 함이 홍보되어야 함.

3. 소비자 입장에서는 모든 세탁소 외관에 세탁서비스 가격이 표시되었으면 하고 세탁물이 방치되는 것을 막기 위해 동네 세탁소에서도 완료 문자를 소비자에게 발송해주었으면 좋겠다는 의견.

5) 평가회의

사업 추진 전반에 대한 평가 및 논의

○ 일 시 : 2020. 11. 12.(수) 오후 13시

○ 장소 : 한국부인회총본부 회의실

○ 내 용

- 일반세탁소, 프랜차이즈 및 O2O세탁서비스 가격조사 결과 공유
- 지역별 세탁가격 차이 및 세탁품목별 차이 결과 공유
- 소비자 설문조사 결과 세탁서비스에 바라는 점 품질 상승 요구 공유
- 사업 인건비, 운영비 사용현황 및 정산집행 최종 점검.
- 최종결과 보고서 초안 검토 및 수정사항 논의, 특별물가사업 보고회 준비사항 논의
- 지급조서 및 일지 등 최종 확인 및 미비 서류 확인

Ⅱ. 조사 내용

1. 조사 시기 : 2020년 6월~ 2020년 9월

2. 조사 대상

- 세탁서비스 가격조사: 전국 프랜차이즈 세탁소, 일반세탁소 , 대형마트 내 세탁소 등 500여 업소 및 O2O세탁업체 10개

- 소비자 설문조사: 전국 20대 이상 세탁서비스를 이용해본 경험이 있는 남녀 1,006명 조사

3. 조사지역 및 규모

- 가격조사: 전국 오프라인 세탁소 총 510곳, O2O세탁소 10곳

- 소비자 조사: 거주지 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 울산, 세종, 대전, 경기, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주 등 총 1,006명

4. 조사방법

- 전국 소비자 1,006명에게 대면 설문 조사, 오프라인 및 온라인 가격조사

- 응답자 정보와 가격 정보를 엑셀에 코딩하여 데이터 클리닝 작업을 거친 후 SPSS 22.0 통계 프로그램 이용하여 분석, 무성의한 응답으로 인해 조사의 신뢰성을 떨어뜨리는 설문지와 조사지는 제외하고 나머지 조사 샘플에 대한 분석을 시행

5. 분석결과

1) 세탁서비스 이용실태조사 분석보고서

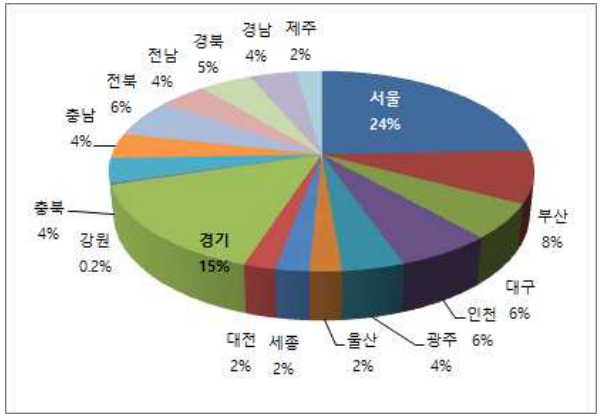
A. 응답자의 특성

A-1. 거주지역

[표] 응답자 거주지역

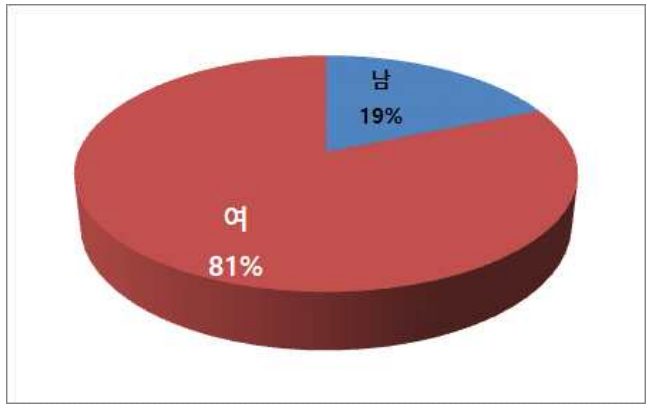
지역	빈도	퍼센트
서울	234	23.3
부산	81	8.1
대구	54	5.4
인천	60	6.0
광주	39	3.9
울산	20	2.0
세종	21	2.1
대전	20	2.0
경기	146	14.5
강원	2	0.2
충북	38	3.8
충남	39	3.9
전북	58	5.8
전남	42	4.2
경북	45	4.5
경남	40	4.0
제주	22	2.2
미응답	45	4.5
총계	1,006	100.0

[그림] 응답자 거주지역



세탁서비스 이용실태 설문 응답자들은 서울(24%)과 경기(15%)지역에 많이 분포되어 있으며 그 외 전라도와 경상도, 충청도, 부산, 대구, 인천, 광주, 세종, 대전, 제주 등의 순서로 전국 각 지역에 골고루 분포되어 있었다.

A-2. 성별



[그림] 응답자성별

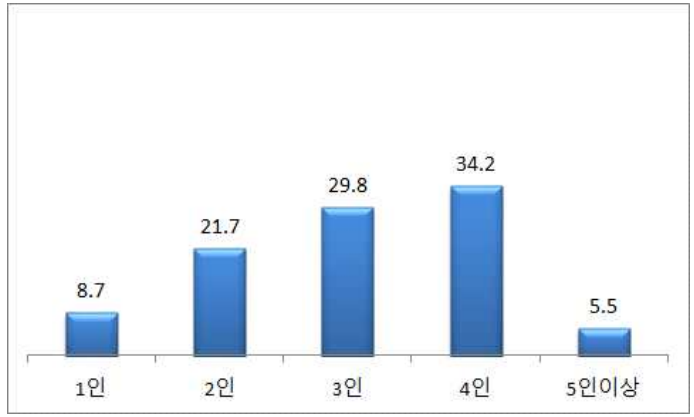
응답자 중 81%가 여성이며 남성 소비자는 19% 적게 나타났다.

A-3. 가족 수

[표] 응답자 가족 수

직업	빈도	퍼센트
1인	87	8.7
2인	216	21.7
3인	297	29.8
4인	340	34.2
5인이상	55	5.5
총계	995	100.0

[그림] 응답자 가족 수



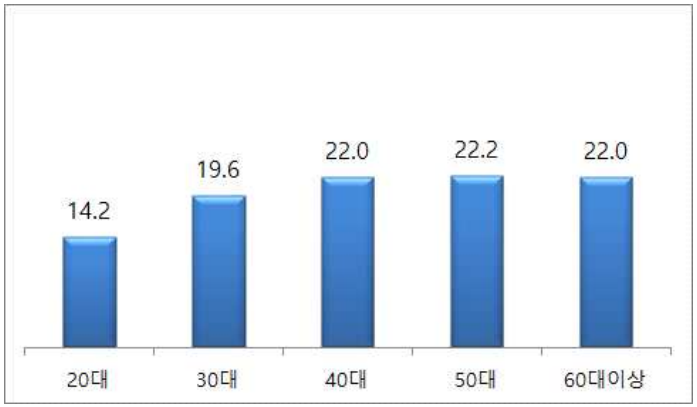
세탁서비스 이용 소비자 중 4인 가족이 34.2%로 가장 많았고, 3인가족이 29.8%, 2인 가족이 21.7% 순이었으며 1인 가족은 8.7%로 적었고 마지막으로 5인 이상 가족은 5.5%로 가장 낮게 나타났다.

A-4. 나이

[표] 응답자 연령

연령	빈도	퍼센트
20대	141	14.2
30대	195	19.6
40대	219	22.0
50대	221	22.2
60대 이상	219	22.0
총계	995	100.0

[그림] 응답자 연령



소비자들의 나이는 50대가 22.0%로 가장 많았는데 40대와 60대 이상도 22.0%로 비슷하게 높게 나타났다. 다음으로 30대는 19.6%, 마지막으로 20대는 14.2%로 가장 낮았다. 세탁서비스 이용실태 설문에 참가한 소비자들의 연령대는 어느 한 연령대에 치우치지 않고 비교적 고른 분포를 보이고 있음을 알 수 있다.

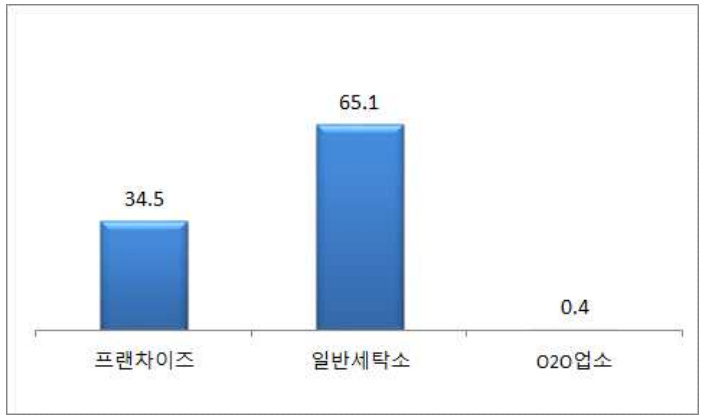
B. 세탁서비스 이용 실태조사

B-1. 주로 이용하는 세탁소 종류

[표] 주로 이용하는 세탁소 종류

종류	빈도	퍼센트
프랜차이즈	344	34.5
일반세탁소	648	65.1
O2O업소	4	0.4
총계	996	100.0

[그림] 주로 이용하는 세탁소 종류



소비자들에게 주로 이용하는 세탁소 종류에 대해 질문한 결과 일반세탁소라는 응답이 65.1%로 가장 많았고, 다음으로 프랜차이즈 업소가 34.5%로 나타났다. 온라인 기반 배달 세탁업인 O2O업소는 0.4%로 매우 적은 편이었다. 아직까지 소비자들은 프랜차이즈 업소보다 일반 세탁소를 이용하는 비율이 더 높음을 알 수 있다.

B-2. 세탁소를 선택하는 기준

[표] 세탁소 선택기준

이용 이유	빈도	퍼센트
가격	494	20.7
세탁기술	421	17.7
배달, 수선 서비스 등	264	11.1
거리	580	24.3
신뢰성(가격,기간엄수)	413	17.3
신속함	213	8.9

[그림] 세탁소 선택기준



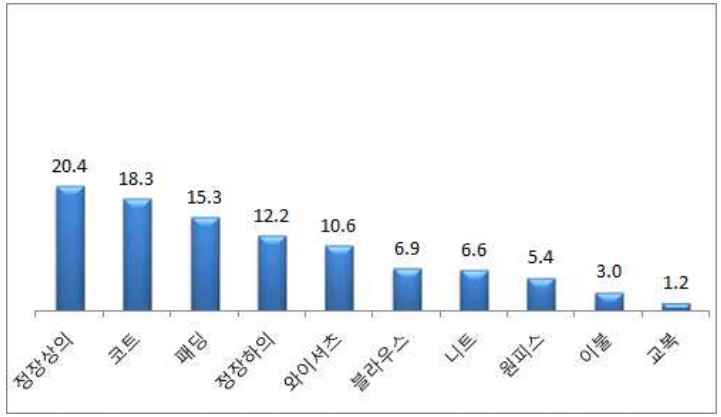
소비자들에게 주로 이용하는 세탁소를 선택한 이유를 중복응답으로 물어본 결과, 거리가 가까워서 라는 응답이 24.3%로 가장 많았고, 가격이 저렴해서가 20.7%로 나타났다. 다음으로는 세탁기술과 신뢰성이 각각 17.7%, 17.3%로 비슷하게 나타났고 배달이나 수선 등의 부대서비스 때문이라는 응답은 비교적 적은 11.0%, 신속함 때문이라는 응답은 8.9%로 가장 낮았다. 소비자들이 단골 세탁소를 선택하는 이유는 주로 가깝고 저렴하기 때문임을 알 수 있다.

B-3. 세탁서비스 주 이용 품목

[표] 세탁서비스 주 이용 품목

품목	빈도	퍼센트
와이셔츠	291	10.6
블라우스	189	6.9
정장상의	557	20.4
정장하의	334	12.2
니트	180	6.6
코트	502	18.3
패딩	419	15.3
원피스	147	5.4
교복	34	1.2
이불	83	3.0

[그림] 세탁서비스 주 이용 품목



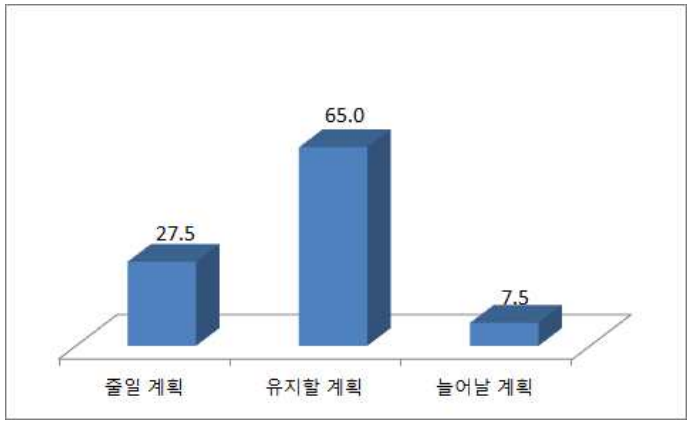
소비자들에게 세탁서비스를 많이 맡기는 의류 품목에 대해 중복응답으로 질문한 결과 정장상의가 20.4%로 가장 많았고, 코트가 18.3%, 패딩점퍼가 15.3% 순으로 나타났다. 소비자들이 세탁소에 주로 맡기는 옷의 종류가 1위~3위 모두 외투 종류임을 알 수 있다.

B-4. 향후 세탁서비스 이용계획

[표] 향후 세탁서비스 이용계획

목적	빈도	퍼센트
줄일 계획	274	27.5
유지할 계획	647	65.0
늘어날 계획	75	7.5
총계	996	100.0

[그림] 향후 세탁서비스 이용계획



소비자들에게 앞으로 세탁서비스 이용계획에 대해서 물어본 결과 지금 수준으로 유지한다는 답변이 65.0%로 가장 높게 나타났다. 앞으로 세탁서비스 이용을 줄이겠다는 응답은 27.5%였고, 세탁서비스 이용을 늘리겠다는 응답은 7.5%로 낮았다.

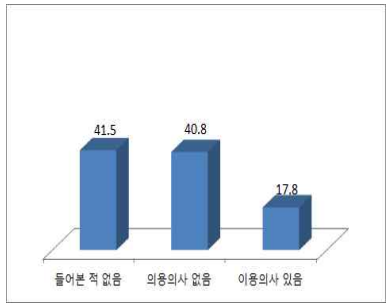
소비자들은 현재 이용 중인 세탁서비스 이용 빈도에 대해서 큰 변화를 원하는 상황은 아닌 것으로 예상해 볼 수 있다.

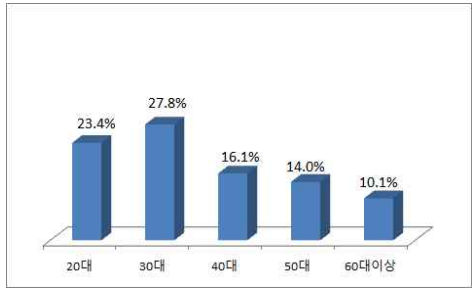
B-5. O2O세탁서비스 이용의사

[표] O2O세탁서비스 이용의사

이용의사	빈도	퍼센트
들어본 적 없음	413	41.5
의용의사 없음	406	40.8
이용의사 있음	177	17.8
총계	996	100.0

[그림]O2O세탁업소 이용의사 및 연령별 이용의사 있음 비율





소비자들에게 향후 O2O세탁서비스 이용할 의사가 있는지 물어본 결과 아직 들어본 적 없다는 비율이 41.5%로 많았고 이용의사가 있다는 비율은 17.8%로 낮은 편이었다.

O2O세탁서비스 이용의사가 있다는 소비자를 연령대 별로 분석한 결과 20대(23.4%)와 30(27.8%)대에서 이용의사가 높게 나타났으며 40대 부터는 나이가 많아질수록 이용의사가 줄어들었다.

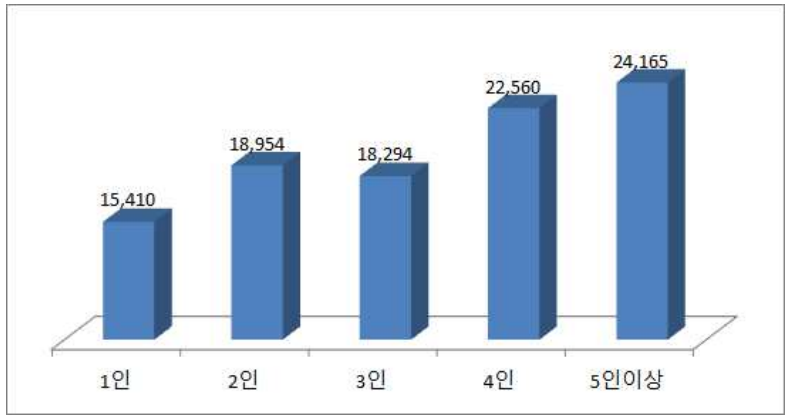
이 결과로 볼 때 향후 20~30대 젊은 층 소비자를 중심으로 O2O세탁서비스 이용자가 늘어날 것으로 예상해 볼 수 있다.

B-6. 가족 수에 따른 월 평균 세탁서비스 비용

[표] 가족 수에 따른 월 평균 세탁서비스 비용

가족 수	빈도	월 평균비용(원)
1인	85	15,410
2인	213	18,954
3인	294	18,294
4인	337	22,560
5인 이상	54	24,165
총계	983	19,972

[그림] 가족 수에 따른 월 평균 세탁서비스 비용



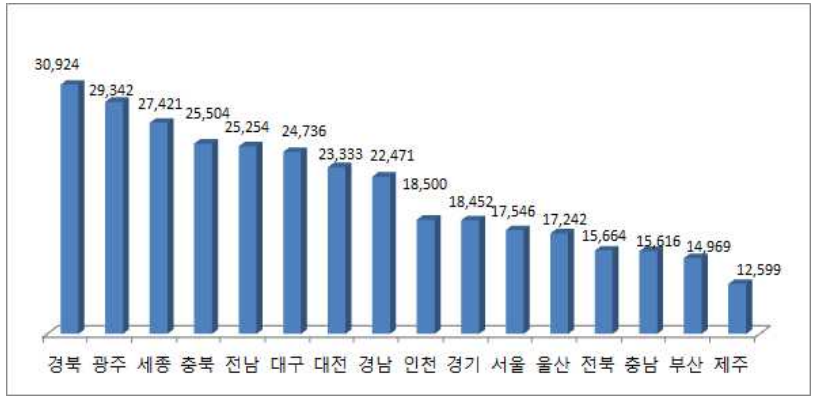
소비자들의 가족숫자에 따른 월 평균 세탁서비스 지출 비용을 응답받은 결과 가족숫자가 많을수록 세탁비용도 올라가는 양상을 보이고 있었다. 1인 가족의 월평균 세탁서비스는 15,410원이었으며 2인 가족은 18,954원, 3인가족은 18,294원, 4인 가족은 22,560원, 5인 이상 가족은 24,165원 등으로 나타났다.

B-7. 지역별 월 평균 지출 세탁비용

[표] 지역별 월 평균 지출 세탁비용

지역	빈도	월평균 비용(원)
경북	43	30,924
광주	39	29,342
세종	21	27,421
충북	38	25,504
전남	42	25,254
대구	53	24,736
대전	20	23,333
경남	40	22,471
인천	60	18,500
경기	141	18,452
서울	232	17,546
울산	20	17,242
전북	57	15,664
충남	38	15,616
부산	81	14,969
제주	22	12,599

[그림] 지역별 월 평균 지출 세탁비용



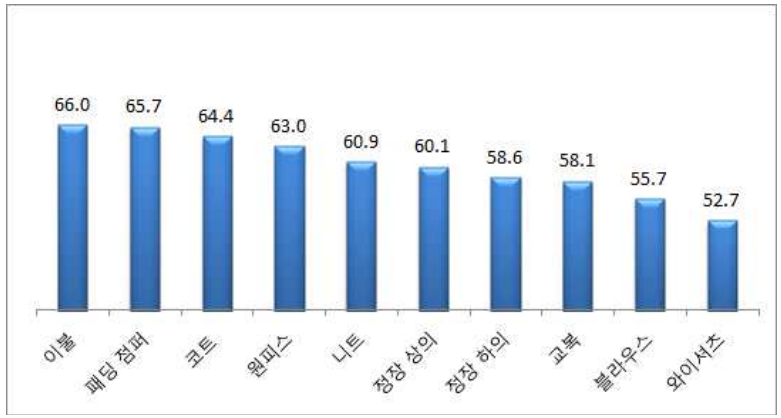
월 평균 세탁비용을 지역별로 나누어 분석한 결과 제주가 가장 적은 12,599원으로 나타났으며, 경북지역이 30,924원으로 나타나 지역별 편차가 크게 나타났다. 이는 지역별 생활환경, 세탁비용, 세탁소 숫자 등 다양한 요인이 작용할 것으로 보여 지역별 세탁비용 편차를 줄이기 위한 후속 조사가 필요한 부분이다.

B-8. 소비자가 생각하는 세탁비용 체감물가

[표] 세탁비용 체감물가

품목	원점수 (5점 만점)	(100점 환산)
이불	3.30	66.0
패딩 점퍼	3.29	65.7
코트	3.22	64.4
원피스	3.15	63.0
니트	3.04	60.9
정장 상의	3.01	60.1
정장 하의	2.93	58.6
교복	2.91	58.1
블라우스	2.78	55.7
와이셔츠	2.63	52.7

[그림] 세탁비용 체감물가



소비자들에게 세탁서비스 비용 체감물가에 대해서 물어본 결과 이불, 패딩점퍼, 코트, 원피스, 니트 순으로 비싸다고 생각하는 것으로 나타났다(60점 이상 품목이 비싸다고 느끼는 편). 반면 가장 저렴하다고 생각하는 세탁품목은 와이셔츠 인 것으로 나타났다.

소비자가 느끼기에 가격 경쟁이 가장 심한 품목인 와이셔츠나 블라우스 류는 저렴한 편이며 개별 세탁가격이 높은 이불이나 패딩점퍼, 코트 등을 주로 비싸다고 느끼고 있었다.

C. 소비자 세탁서비스 이용실태 결과 요약

○ 소비자들은 프랜차이즈 세탁업소 보다는 일반세탁소를 더 많이 이용하고 있었고 온라인 기반 배달 세탁업인 O2O업소 이용자는 0.4%로 아직은 매우 적은 편이었다. 또한 단골 세탁소를 선택하는 이유는 주로 가깝고 저렴하기 때문이었다.

○ 4인 가족 월 평균 세탁비용은 22,560원이며, 세탁서비스를 많이 맡기는 의류 품목은 정장상의가 20.4%, 코트가 18.3%, 패딩점퍼가 15.3% 순으로 나타났다. 주로 맡기는 옷의 종류가 1위~3위 모두 외투 종류였다. 반면 소비자가 느끼기에 세탁가격 물가가 가장 비싸다고 생각하는 품목 또한 패딩점퍼와 코트로 나타나서, 겨울외투에 대한 세탁비용에 부담이 있을 것으로 예상해 볼 수 있다.

○ 향후 세탁서비스 이용계획에 대해서 물어본 결과 지금 수준으로 유지한다는 답변이 65.0%로 가장 높아서 앞으로도 현재 수준으로 세탁서비스 이용은 유지될 것으로 볼 수 있다.

○ O2O세탁서비스 이용에 대해서는 O2O 세탁서비스에 대해 아직 들어본 적 없다는 비율이 41.5%로 많았고 이용의사가 있다는 비율은 17.8%로 낮은 편이었다. 그러나 O2O세탁서비스 이용의사가 있다는 소비자를 연령대 별로 분석한 결과 20대(23.4%)와 30(27.8%)대에서 이용의사가 높게 나타났으며 이 결과로 볼 때 향후 20~30대 젊은 층 소비자를 중심으로 O2O세탁서비스 이용자가 늘어날 것으로 예상되며, 여태까지 O2O세탁서비스를 알지 못했던 소비자가 많은 만큼 앞으로 O2O세탁서비스가 더 넓혀지고 대중화된다면 이용할 가능성 또한 많아진다고 볼 수 있다.

○ 따라서 현재 운영 중인 O2O세탁서비스의 가격정보 등을 공개한다면 소비자 입장에서 더욱 폭넓은 선택이 가능할 것이다.

D. 오프라인 세탁서비스 가격 조사

D-1. 오프라인 세탁소 조사지역

[표] 오프라인 세탁소 조사지역

지역	업체 수	퍼센트
서울	130	25.5
부산	40	7.8
대구	30	5.9
인천	30	5.9
광주	20	3.9
울산	10	2.0
세종	10	2.0
대전	10	2.0
경기	70	13.7
강원(춘천)	20	3.9
충북(청주)	20	3.9
충남(당진)	20	3.9
전북(전주)	20	3.9
전남(순천)	20	3.9
경북(예천)	20	3.9
경남(창원)	20	3.9
제주	20	3.9
총계	510	100.0

전국에서 세탁업소가 많이 분포되어 있는 서울, 경기, 부산 등에 가장 많은 조사업체 수를 할당하였으며, 총 전국 510곳 오프라인 세탁소를 모니터 요원들이 직접 방문하여 세탁서비스 가격을 조사하였다. 프랜차이즈와 일반세탁소를 모두 포함하는 방식으로 조사하였다.

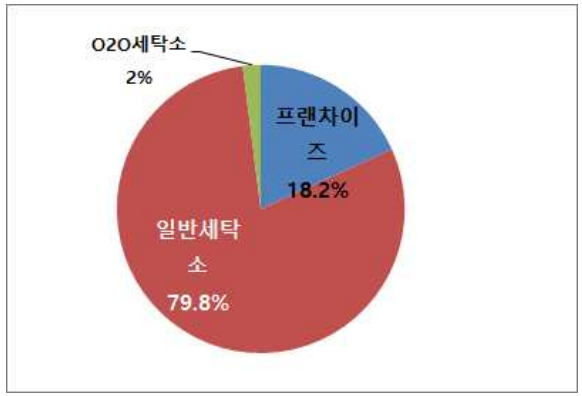
서울이 130개 업체, 경기도가 70개 업체, 부산이 40개 업체, 대구와 인천이 30개 업체, 나머지 지역은 10~20개 업체 순으로 조사하였다.

D-2. 세탁소 종류

[표] 세탁소 종류

종류	빈도	퍼센트
프랜차이즈	95	18.2
일반세탁소	415	79.8
(참고)O2O 세탁소	10	2.0
총계	520	100.0

[그림] 세탁소 종류



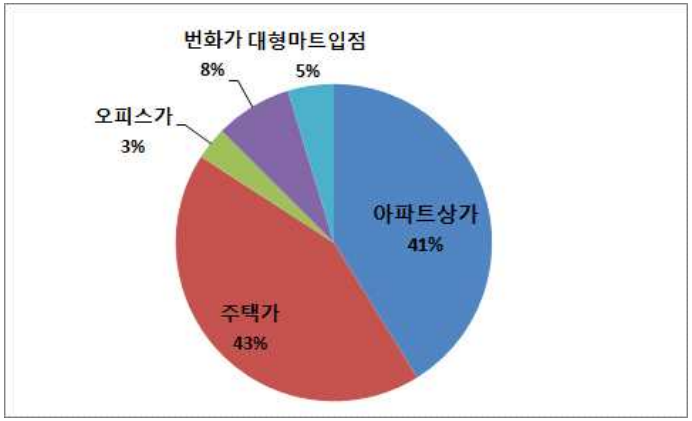
오프라인 조사결과 세탁업소 510곳 중 프랜차이즈 업소는 95곳이었으며 일반 세탁업소는 415곳으로 나타났다. 2019년 기준 전국 세탁업소가 24,484곳이며 프랜차이즈업소는 크린토피아가 2,870여개, 월드크리닝, 워시앤조이, 크린업24 등이 각 500곳 정도로 전체의 17.8% 정도를 차지하고 있다. 본 조사에서도 프랜차이즈 업소비율이 18.2%로 비슷한 비율로 나타났다.

D-3. 세탁소 상권 유형

[표] 세탁소 상권 유형

상권 유형	빈도	퍼센트
아파트상가	210	41
주택가	219	43
오피스가	17	3
번화가	40	8
대형마트입점	24	5
총계	510	100.0

[그림] 세탁소 상권 유형



오프라인 세탁소 조사결과를 상권으로 나누어 분석한 결과 주택가 세탁소가 43%, 아파트 상가에 위치한 세탁소가 41%로 높게 나타났다. 그 외 번화가에 위치한 세탁소가 8%, 대형마트에 입점한 세탁소가 5%, 마지막으로 오피스(회사)근처에 위치한 세탁소는 3%로 가장 적게 조사되었다.

많은 세탁소들이 소비자 주거지 근처인 주택가와 아파트 상가를 중심으로 분포되어 있음을 알 수 있다.

D-4. 8개 세탁품목 평균가격

[표] 8개 세탁품목 평균가격

품목	빈도	최소값	최대값	가격차이	평균값(원)
와이셔츠	510	1,000	4,000	4.0배	2,430
블라우스	509	2,000	7,000	3.5배	3,284
정장세트	510	3,100	15,000	4.8배	7,049
울니트	510	2,000	10,000	5.0배	4,059
원피스	509	2,500	15,000	6.0배	6,126
모직코트	510	4,000	30,000	**7.5배**	8,798
오리털패딩	509	5,000	40,000	**8.0배**	10,453
이불퀸	486	5,000	30,000	6.0배	11,697
평균	510	3,000	13,000	4.3배	6,164

[그림] 8개 세탁품목 평균가격



전국 510개 오프라인 세탁소 조사결과 와이셔츠 품목 세탁비가 가장 저렴하였고 와이셔츠 세탁비 최소값은 1,000원부터 최대값은 4,000원까지 나타났다. 8개 품목 중 이불과 오리털패딩은 평균 세탁비용이 10,000원을 넘는 것으로 나타났고 8개 품목의 전국 평균 세탁비용은 6,164원이었다.

특히 오리털패딩과 모직코트는 최소값 대비 최대값 차이가 7.5~8배로 크게 나타나서 세탁소간의 가격차이가 큰 것을 알 수 있다.

D-5. 상권별 와이셔츠 세탁가격

[표] 상권별 와이셔츠 세탁가격

상권 유형	빈도	평균값(원)
아파트상가	210	2,430
주택가	219	2,614
오피스가	17	2,200
번화가	40	2,245
대형마트입점	24	1,233
총계	510	2,430

[그림] 상권별 와이셔츠 세탁가격



와이셔츠 세탁가격을 상권별로 나누어 분석한 결과 주택가에 위치한 세탁소의 평균가격이 2,614원으로 가장 높았으며 반면 대형마트 입점 세탁소는 1,233원으로 절반가격에 불과했다.

아파트상가 세탁소는 2,430원으로 주택가 다음으로 높았고, 번화가와 오피스가 세탁소들은 각각 2,200원 선으로 비슷하게 나타났다.

D-6. 상권별 8개 세탁품목 세탁가격

[표] 상권별 8개 세탁품목 세탁가격

상권 유형	빈도	평균값(원)
아파트상가	210	6,229
주택가	219	6,296
오피스가	17	5,788
번화가	40	5,838
대형마트입점	24	5,208
총계	510	5,872

[그림] 상권별 8개 세탁품목 세탁가격



8개 세탁품목(와이셔츠, 블라우스, 정장세트, 니트, 원피스, 코트, 패딩, 이불) 평균 세탁가격을 상권별로 나누어 분석한 결과 와이셔츠와 마찬가지로 주택가에 위치한 세탁소의 평균가격이 6,296원으로 가장 높았으며 반면 대형마트 입점 세탁소는 5,208원으로 가장 저렴하게 나타났다.

아파트상가 세탁소는 6,229원으로 주택가 다음으로 높았고, 번화가와 오피스가 세탁소들은 5,700~5,800원 정도로 비슷하게 나타났다.

D-7. 지역별 와이셔츠 세탁가격

[표] 지역별 와이셔츠 세탁가격

지역	빈도	평균값(원)
서울	130	2,294
부산	40	2,340
대구	30	2,603
인천	30	2,137
광주	20	2,520
울산	10	2,590
세종	10	3,500
대전	10	2,750
경기	70	2,276
강원(춘천)	20	2,995
충북(청주)	20	2,320
충남(당진)	20	1,745
전북(전주)	20	1,965
전남(순천)	20	2,500
경북(예천)	20	2,960
경남(창원)	20	2,035
제주	20	3,850

[그림] 지역별 와이셔츠 세탁가격



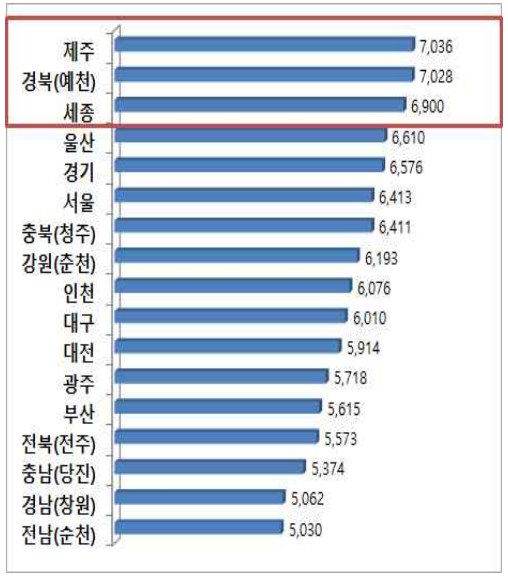
지역별 와이셔츠 세탁가격을 순서대로 정렬한 결과 제주도가 3,850원, 세종시가 3,500원 순으로 가장 높게 나타났다. 가장 저렴한 곳은 충남 당진으로 1,745원으로 제주도와 비교하면 2.2배의 가격차이가 나타났다. 제주도와 세종시는 전국에서 세탁업소 숫자가 가장 적은지역으로 가격경쟁이 심하지 않을 가능성이 있다.

D-8. 지역별 8개 세탁품목 세탁가격

[표] 지역별 8개 세탁품목 세탁가격

지역	빈도	평균값(원)
서울	130	6,413
부산	40	5,615
대구	30	6,010
인천	30	6,076
광주	20	5,718
울산	10	6,610
세종	10	6,900
대전	10	5,914
경기	70	6,576
강원(춘천)	20	6,193
충북(청주)	20	6,411
충남(당진)	20	5,374
전북(전주)	20	5,573
전남(순천)	20	5,030
경북(예천)	20	7,028
경남(창원)	20	5,062
제주	20	7,036

[그림] 지역별 8개 세탁품목 세탁가격



지역별 8개 세탁품목 평균가격을 순서대로 정렬한 결과 제주도가 7,036원, 경북이 7,028원, 세종시가 6,900원 순으로 높게 나타났다.

가장 저렴한 곳은 전남 순천 5,030원으로 제주도와 비교하면 1.4배의 가격차이가 나타났다.

D-9. 프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이

[표] 프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이

품목	프랜차이즈 (원)	일반 (원)	차이
와이셔츠	**1,343**	**2,679**	**2.0배**
블라우스	2,776	3,400	1.2배
정장세트	5,640	7,372	1.3배
울니트	3,293	4,234	1.3배
원피스	5,057	6,371	1.3배
모직코트	7,575	9,078	1.2배
오리털패딩	8,891	10,812	1.2배
이불(퀸)	10,460	11,997	1.1배

[그림] 프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이



대표적으로 가격경쟁이 심한 품목인 와이셔츠의 경우 일반세탁소의 가격이 프랜차이즈 업소에 비해 2배 높게 나타났다. 일반세탁소의 평균 와이셔츠 세탁비용은 2,679원인데 비해 프랜차이즈 업소의 가격은 1,343원으로 절반이나 저렴했다.

8개 품목 모두 프랜차이즈 업소가 일반세탁업소에 비해 가격이 저렴했으며 와이셔츠 외에 정장세트, 니트, 원피스 등의 품목은 일반업소가 1.3배 정도 세탁비용이 높은 것으로 나타났다.

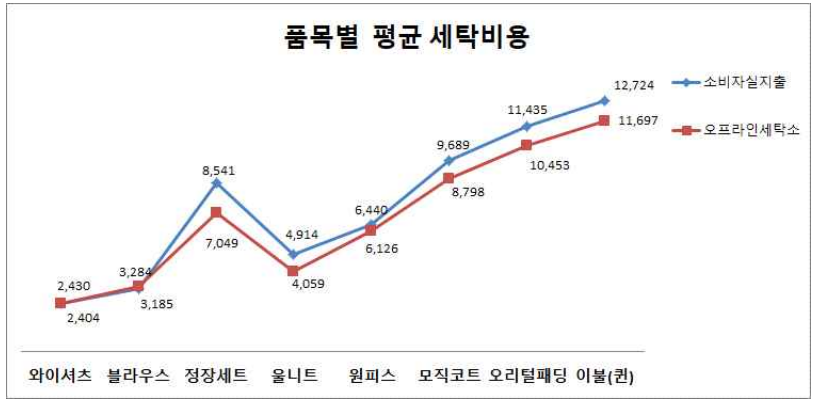
현재 프랜차이즈 세탁업소의 가격경쟁력이 일반 세탁업소에 비해 우수하다는 것을 알 수 있다.

D-10. 오프라인 세탁소 조사가격과 소비자 실 지출가격 차이

[표] 오프라인 세탁소 조사가격과 소비자 실 지출가격

품목	소비자 실 지출(원)	오프라인 조사가격(원)	차이(원)
와이셔츠	2,404	2,430	-26
블라우스	3,185	3,284	-99
정장세트	**8,541**	**7,049**	**1,492**
울니트	4,914	4,059	855
원피스	6,440	6,126	314
모직코트	**9,689**	**8,798**	**891**
오리털패딩	**11,435**	**10,453**	**982**
이불(퀸)	**12,724**	**11,697**	**1,027**

[그림] 오프라인 세탁소 조사가격과 소비자 실 지출가격



오프라인 세탁소에서 조사한 품목별 세탁가격과 소비자 설문조사에서 나타난 소비자 실제 지출 세탁가격을 비교하였다. 그 결과 8개 품목 중 와이셔츠와 블라우스는 소비자 실 지출가격이 더 적었고 나머지 6개 품목은 조사된 가격보다 소비자들의 실제 지출가격이 더 높았다. 특히 정장세트와 이불, 오리털패딩, 모직코트 등은 세탁소에 기재되어 있는 가격에 비해 소비자가 실제 지불해야 하는 가격이 대략

E. O2O 세탁서비스 가격 조사

E-1. O2O세탁업체 품목별 평균 세탁가격**(일반가격)**

[표] O2O세탁업체 품목별 평균 세탁가격(일반가격)

품목	빈도	최소값	최대값	평균(원)	차이
와이셔츠	10	1,200	3,000	2,150	2.5배
블라우스	10	2,800	4,500	3,560	1.6배
정장세트	10	5,500	9,000	6,680	1.6배
울니트	10	3,000	5,000	3,810	1.7배
원피스	9	4,800	7,000	5,733	1.5배
모직코트	10	7,000	13,000	10,080	1.9배
오리털패딩	10	7,000	15,900	11,960	2.3배
이불퀸사이즈	10	9,900	17,000	12,890	1.7배
여름이불	10	8,000	10,000	9,090	1.3배
여자한복	8	10,000	25,000	14,738	2.5배
남자한복	**8**	**7,800**	**25,000**	**12,725**	**3.2배**
운동화	9	4,500	7,000	5,311	1.6배
구두	8	6,000	10,000	8,350	1.7배
부츠기본	8	8,000	15,000	11,363	1.9배
패딩점퍼	**9**	**6,000**	**18,000**	**10,533**	**3.0배**
캐시미어코트	2	20,000	25,000	22,500	1.3배
캐시미어니트	2	4,500	6,000	5,250	1.3배
티셔츠	9	2,500	4,000	2,956	1.6배
무스탕자켓	3	15,000	25,000	18,633	1.7배
초경량패딩	9	5,000	10,900	7,978	2.2배
실크원피스	5	6,000	8,900	7,180	1.5배
목도리	9	2,000	4,000	2,867	2.0배
스카프	9	1,900	4,000	2,756	2.1배
모피코트	**4**	**30,000**	**110,000**	**80,000**	**3.7배**
가디건	9	3,500	6,000	4,478	1.7배
오리털롱패딩	8	11,000	25,000	15,488	2.3배
카페트일반	3	20,000	50,000	33,333	2.5배
카페트대자	3	60,000	120,000	83,333	2.0배
커튼일반	8	7,000	15,000	11,875	2.1배
커튼대자	8	12,000	35,000	24,000	2.9배

O2O세탁업체 10곳의 일반가격을 조사한 결과 모피코트와 남자한복, 패딩점퍼 등은 최소값과 최대값 차이가 3배 이상으로 업체별 가격차이가 큰 편이었다.

E-2. O2O세탁업체 품목별 평균 세탁가격**(프리미엄 가격)**

[표] O2O세탁업체 품목별 평균 세탁가격(프리미엄 가격)

품목	빈도	최소값	최대값	평균(원)	차이
와이셔츠	3	6,000	10,000	7,333	1.7배
블라우스	3	7,000	10,000	8,333	1.4배
정장세트	3	12,000	30,000	18,667	2.5배
울니트	3	7,000	15,000	10,000	2.1배
원피스	3	12,000	20,000	15,333	1.7배
모직코트	3	25,000	50,000	33,667	2.0배
오리털패딩	3	30,000	50,000	36,667	1.7배
이불퀸사이즈	3	15,000	30,000	20,000	2.0배
여름이불	3	9,900	20,000	13,967	2.0배
여자한복	2	26,000	50,000	38,000	1.9배
남자한복	2	24,000	50,000	37,000	2.1배
운동화	3	10,000	15,000	13,333	1.5배
구두	3	15,000	40,000	25,000	2.7배
부츠기본	3	16,000	40,000	28,667	2.5배
패딩점퍼	3	20,000	50,000	30,000	2.5배
티셔츠	3	5,000	10,000	7,667	2.0배
무스탕자켓	1	50,000	50,000	50,000	1.0배
초경량패딩	3	15,000	50,000	28,333	3.3배
목도리	**3**	**5,000**	**50,000**	**21,667**	**10.0배**
스카프	**3**	**5,000**	**60,000**	**25,000**	**12.0배**
모피코트	2	60,000	200,000	130,000	3.3배
가디건	3	8,000	15,000	11,000	1.9배
오리털롱패딩	2	35,000	50,000	42,500	1.4배
카페트일반	1	100,000	100,000	100,000	1.0배
카페트대자	1	120,000	120,000	120,000	1.0배
커튼일반	2	25,000	30,000	27,500	1.2배
커튼대자	1	45,000	45,000	45,000	1.0배

O2O세탁업체 중 프리미엄 가격이 있는 3곳(세탁특공대, 세탁의신, 프로세탁러)을 조사한 결과 스카프와 목도리 품목은 세탁가격 최소값과 최대값 차이가 10배 이상으로 업체별 가격차이가 매우 큰 편이었다. 프리미엄 가격 기준에 대한 업체 측의 명확한 설명이 필요한 부분이다.

E-3. O2O세탁업체 품목별 평균 세탁가격

[표] 프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이

세탁품목	일반세탁 가격 (원) (10개 업체)	프리미엄세탁 가격(원) (3개 업체)	차이
와이셔츠	2,150	7,333	3.4배
블라우스	3,560	8,333	2.3배
정장세트	6,680	18,667	2.8배
울니트	3,810	10,000	2.6배
원피스	5,733	15,333	2.7배
모직코트	10,080	33,667	3.3배
오리털패딩	11,960	36,667	3.1배
이불퀸사이즈	12,890	20,000	1.6배
여름이불	9,090	13,967	1.5배
여자한복	14,738	38,000	2.6배
남자한복	12,725	37,000	2.9배
운동화	5,311	13,333	2.5배
구두	8,350	25,000	3.0배
부츠기본	11,363	28,667	2.5배
패딩점퍼	10,533	30,000	2.8배
티셔츠	2,956	7,667	2.6배
무스탕자켓	18,633	50,000	2.7배
초경량패딩	7,978	28,333	3.6배
목도리	**2,867**	**21,667**	**7.6배**
스카프	**2,756**	**25,000**	**9.1배**
모피코트	80,000	130,000	1.6배
가디건	4,478	11,000	2.5배
오리털롱패딩	15,488	42,500	2.7배
카페트일반	33,333	100,000	3.0배
카페트대자	83,333	120,000	1.4배
커튼일반	11,875	27,500	2.3배
커튼대자	24,000	45,000	1.9배

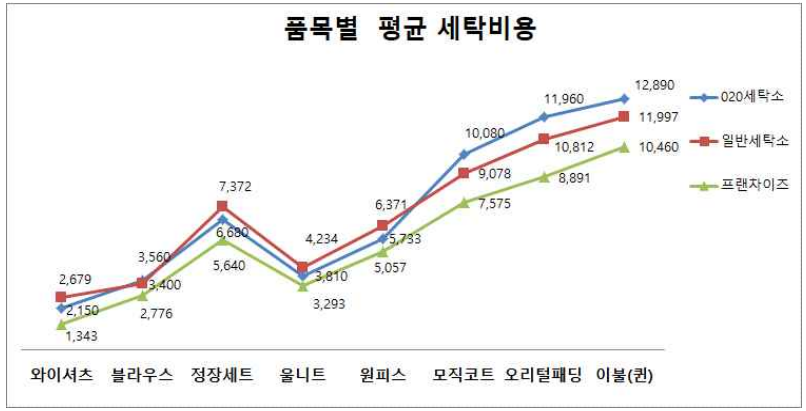
O2O세탁업체의 일반가격과 프리미엄 가격을 비교한 결과표이다. 일반가격과 프리미엄 가격 차이가 가장 큰 품목은 목도리와 스카프로 각각 7.6배, 9.1배 차이로 나타났다. 그 외 초경량패딩은 3.6배, 모직코트 3.3배, 오리털패딩은 3.1배 순으로 가격차이가 크기 때문에 소비자는 프리미엄 서비스를 맡기기 전 업체마다 어떤 세탁방법의 차이가 있는지 알아볼 필요가 있다.

E-4. O2O세탁소와 프랜차이즈, 일반업소별 세탁가격 비교

[표] O2O세탁소와 프랜차이즈, 일반업소별 세탁가격 비교

품목	프랜차이즈(원)	일반세탁소(원)	020세탁소(원)
와이셔츠	1,343	2,679	2,150
블라우스	2,776	3,400	3,560
정장세트	5,640	7,372	6,680
울니트	3,293	4,234	3,810
원피스	5,057	6,371	5,733
모직코트	7,575	9,078	10,080
오리털패딩	8,891	10,812	11,960
이불(퀸)	10,460	11,997	12,890
평균	**5,629**	**6,993**	**7,142**

[그림] O2O세탁소와 프랜차이즈, 일반업소별 세탁가격 비교



O2O세탁소와 일반세탁소, 프랜차이즈 세탁소 별로 각 의류품목의 가격을 비교한 결과 8개 품목 모두 프랜차이즈 업소가 가장 낮게 나타났다. 와이셔츠의 경우 프랜차이즈 세탁소는 1,343원, O2O세탁소는 2,150원, 일반세탁소는 2,679원으로 나타났다.

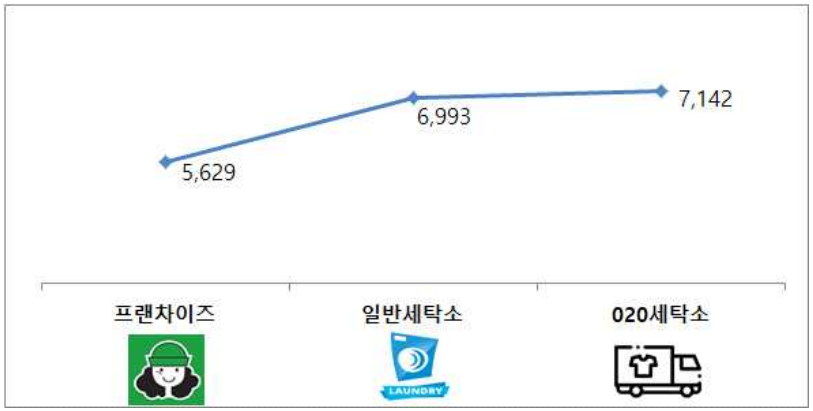
또한 상대적으로 저렴한 와이셔츠 품목의 가격차이에 비해 코트, 패딩, 이불등 고가 품목인 경우 가격차이가 더 커지는 것을 알 수 있다.

E-5. 품목별 세탁비용

[표] O2O세탁소와 프랜차이즈, 일반업소별 세탁가격

품목	프랜차이즈(원)	일반세탁소(원)	020세탁소(원)
와이셔츠	1,343	2,679	2,150
블라우스	2,776	3,400	3,560
정장세트	5,640	7,372	6,680
울니트	3,293	4,234	3,810
원피스	5,057	6,371	5,733
모직코트	7,575	9,078	10,080
오리털패딩	8,891	10,812	11,960
이불(퀸)	10,460	11,997	12,890
평균	**5,629**	**6,993**	**7,142**

[그림] 세탁업체 별 평균 세탁가격 비교



O2O세탁소와 일반세탁소, 프랜차이즈 세탁소 별로 각 의류품목의 가격을 비교한 뒤 8개 품목의 평균가격을 그래프로 비교하였다. 그 결과 프랜차이즈 업소가 평균 5,629원으로 가장 저렴하였고 일반세탁소가 6,993원, 마지막으로 O2O세탁소의 8개 의류품목 평균가격은 7,142원으로 가장 높게 나타나서 프랜차이즈와 O2O세탁소의 가격차이는 1.3배였다.

O2O세탁소의 경우 일정금액 이상 주문시 무료배송 조건이기 때문에 수거, 배달비까지 모두 포함된 금액으로 볼 수 있다.

E-6. O2O업체별 10곳 세탁가격표(일반가격) ①

품목	오드리세탁소	크린나라	런드리고
와이셔츠	2,000	2,500	1,800
블라우스	4,000	2,900	4,500
정장 세트(상+하의)	7,500	6,800	9,000
정장상의	4,000	3,900	4500
정장하의	3,500	2,900	4500
울 니트	4,000	3,500	5,000
원피스	5,000	5,900	
겨울코트 기본	9,000	9,900	12,000
오리털 패딩	11,000	12,000	15,000
Q차렵이불(중사이즈)	16,000	10,000	12,000
여름이불(중사이즈)	9,000	8,000	9,000
여성한복 치마+상의	14,000	15,900	13000
남자한복 상+하의	12,000	7,800	13000
운동화 일반	5,500	4,900	6,500
구두	7,000	9,900	
부츠	10,000	15,000	
패딩점퍼	11,000	9,900	18,000
캐시미어 코트		20,000	18,000
캐시미어 스웨터		4,500	18,000
일반 티셔츠	2,500	2,900	2,800
무스탕 자켓		25,000	25,000
(초)경량 패딩	8,000	6,900	10,000
실크 원피스	6,000	8,900	6,000
목도리	3,000	2,900	4,000
스카프	3,000	1,900	4,000
모피코트(밍크)	80,000		
가디건 일반	4,000	3,900	6,000
오리털롱패딩(롱패딩)	12,000	12,900	18,000
카페트 일반(최저가)		30,000	18,000
카페트 대(최고가)		120,000	
커튼 일반(최저가)	15,000	8,000	15,000
커튼 대(최고가)	25,000	30,000	25,000

O2O세탁소 10곳중 3곳(오드리세탁소, 크린나라, 런드리고) 각 품목별 가격표로 어플 상에서 확인할 수 있으며 각 업체별로 항목 종류와 세분화에 차이가 있는 것을 알 수 있다. 소비자들의 세심한 확인이 필요하다.

E-6. O2O업체별 10곳 세탁가격표 (일반가격)②

품목	크린토피아	세탁특공대	세탁코디
와이셔츠	1,200	1,500	2,500
블라우스	2,800	2,900	4,000
정장 세트(상+하의)	5,700	6,800	5,500
정장상의		2,900	2,500
정장하의		3,900	3,000
울 니트	3,200	3,900	4,000
원피스	4,800	5,900	7,000
겨울코트 기본	7,000	9,900	12,000
오리털 패딩	8,700	15,900	15,000
Q차렵이불(중사이즈)	15,000	9,900	17,000
여름이불(중사이즈)	10,000	9,900	8,000
여성한복 치마+상의			15,000
남자한복 상+하의			12,000
운동화 일반		4,900	7,000
구두		6,900	10,000
부츠(저렴)		14,900	15,000
패딩점퍼		10,900	12,000
캐시미어 코트			25,000
캐시미어 스웨터			6,000
일반 티셔츠		2,900	3,000
무스탕 자켓	36,000	15,900	15,000
(초)경량 패딩		10,900	8,000
실크 원피스			8,000
목도리		2,900	3,000
스카프		2,900	3,000
모피코트(밍크)		100,000	
가디건 일반		3,900	5,000
오리털롱패딩(롱패딩)			20,000
카페트 일반(저렴)		50,000	20,000
카페트 대(최고가)		60,000	70,000
커튼 일반(최저가)		10,000	15,000
커튼 대(최고가)		15,000	30,000

O2O세탁소 10곳중 3곳(크린토피아, 세탁특공대, 세탁코디) 각 품목별 가격표로 어플 상에서 확인할 수 있으며 각 업체별로 항목 종류와 세분화에 차이가 있다. 크린토피아는 집 주변의 점포를 지정하는 스타일로 지역마다 가격이 약간 다를 수 있다.

E-6. O2O업체별 10곳 세탁가격표 (일반가격)③

품목	세탁의신	런드리폴	세탁은 워시워시	프로세탁러
와이셔츠	3,000	2,000	2,000	3,000
블라우스	4,000	3,000	3,500	4,000
정장 세트(상+하의)	6,000	6,500	6,000	7,000
정장상의		3,500	3,000	
정장하의		3,000	3,000	
울 니트	4,000	3,000	3,500	4,000
원피스	6,000	5,000	5,000	7,000
겨울코트 기본	11,000	8,000	9,000	13,000
오리털 패딩	11,000	7,000	9,000	15,000
Q차렵이불(중사이즈)	10,000	13,000	11,000	15,000
여름이불(중사이즈)	8,000	10,000	9,000	10,000
여성한복 치마+상의	14,000	11,000	10,000	25,000
남자한복 상+하의	12,000	10,000	10,000	25,000
운동화 일반	5,000	4,500	4,500	5,000
구두	10,000	7,000	6,000	10,000
부츠(저렴)	10,000	8,000	10,000	8,000
패딩점퍼	9,000	8,000	6,000	10,000
캐시미어 코트			10,000	
캐시미어 스웨터	5,000		4,500	
일반 티셔츠	3,000	2,500	3,000	4,000
무스탕 자켓	20,000	25,000	12,000	
(초)경량 패딩	7,000	6,000	5,000	10,000
실크 원피스			7,000	
목도리	3,000	2,000	2,500	2,500
스카프	2,500	2,000	2,500	3,000
모피코트(밍크)			110,000	30,000
가디건 일반	6,000	3,500	4,000	4,000
오리털롱패딩(롱패딩)	13,000	12,000	11,000	25,000
카페트 일반(최저가)	35,000	40,000	35,000	50,000
카페트 대(최고가)	100,000	80,000	70,000	100,000
커튼 일반(최저가)	15,000	10,000	7,000	
커튼 대(최고가)	35,000	20,000	12,000	

O2O세탁소 10곳 중 4곳(세탁의신, 런드리폴, 세탁은워시워시, 프로세탁러) 각 품목별 가격표로 어플 상에서 확인할 수 있으며 각 업체별로 항목 종류와 가격이 다르기 때문에 소비자들의 세심한 확인이 필요하다.

E-7. O2O업체별 세탁서비스 정보 및 이용방법

항목	오드리 세탁소	크린나라	런드리고	크린토피아	세탁특공대
사업시작년도	2019	2020	2019.11.04	2020	2016
사업 형태	카카오톡 친구	카카오톡,어플, 전화	어플	어플	어플
서비스 지역	전국	강남구,강서구,양천구,서초구	서울전체, 일산, 분당, 판교, 위례신도시	의정부 민락, 중계동하계동, 강서 마곡, 위례신도시	서울, 경남, 하남, 고양,안양, 과천,의왕, 수원,용인
영수증 발급방법	카톡 안내	카톡 안내	카톡 안내		문자
배송비 정책	무조건 2만원 이상 이용가능. 배송비 무료	2만원 이하시 3,000원 부과	배송비 3500원 월정액시 무료	배송비 3800원. 2만원 미만이용시 1,000원 추가	무조건 14,900원 이상이용 배송비무료
배송방법, 이용방법	CU편의점 수거 가능, 택배 수거 (전용 수거백)	현관앞세탁물놔두면배송완료후사진을앱에등록해줌	세탁물을 문앞에 내놓고 어플에서 등록	어플에서 지정한 집 근처 매장에서 수거배달	어플 예약 후 현관앞에서 수거및 배달
결제방법	세탁물 수령후 등록한 카드로 자동결제	어플에서카드,계좌이체,무통장가능 현장에서카드,현금가능	신용카드 등록 후 카드결제	신용카드, 크린머니	어플에서 카드, 계좌이체

항목	세탁코디	세탁의신	런드리폴	세탁은 워시워시	프로세탁러
사업시작년도	2016	2017	2018	2018	2019
사업 형태	어플	어플	어플	어플	어플
서비스 지역	분당,용인, 광교,판교	부산 해운대	부산.경남	창원(성산구,의창구)	서울,경기
영수증 발급방법	문자로 발송	카톡으로 발송	카톡으로 발송	카톡으로 발송	카톡으로 발송
배송비 정책	무조건 2만원 이상 이용가능. 배송비 무료	2만원 미만이용시 2,000원 추가	2만원 미만이용시 2,000원 추가	15,000원 미만주문 2,000원 추가	
배송방법, 이용방법	현관앞에 택배로수거 배송,	앱을 통한 예약 후 방문수거	앱을 통한 예약 후 방문수거 (현장접수도 가능)	앱을 통한 예약 후 방문수거 (현장접수도 가능)	앱을 통한 예약 후 방문수거
결제방법	앱 카드결제, 무통장 현장에서 카드,현금가능	앱 통해 선결제후 변동이 생기면 추가요금 안내 받음	앱 카드결제 또는 현장 카드결제	앱 ,현장결제(카드, 계좌이체, 현금 모두 가능)	앱 통한 카드결제

10개 O2O업소의 운영방법에 대해 알아본 결과 대부분 15,000원~ 20,000원 이상 주문을 해야 배송비가 무료로 이용할 수 있으며, 결제방법은 주로 세탁이 완료된 후 어플에서 신용카드로 이루어지고 드물게 현장결제가 가능하기도 하였다. O2O세탁소 이용시 최저이용가격을 넘는 양을 주문해야하는 불편이 있음을 알 수 있다.

F. 세탁서비스 가격조사 결과 요약

○ 전국 오프라인 세탁소 510곳과 O2O세탁소 10곳을 대상으로 한 가격조사 결과는 다음과 같다.

○ 오프라인 세탁소 조사결과 와이셔츠 품목의 세탁비가 가장 저렴하였고 와이셔츠 세탁비 최소값은 1,000원부터 최대값은 4,000원까지 나타났다. 8개 대표 세탁 품목 중 이불과 오리털패딩은 평균 세탁비용이 10,000원을 넘는 것으로 나타났고 8개 품목의 전국 평균 세탁비용은 6,164원이었다. 특히 오리털패딩과 모직코트는 최소값 대비 최대값 차이가 7.5~8배로 크게 나타나서 세탁소간의 가격차이가 큰 것을 알 수 있다.

○ 와이셔츠 세탁가격을 상권별로 나누어 분석한 결과 주택가에 위치한 세탁소의 평균가격이 2,614원으로 가장 높았으며 반면 대형마트 입점 세탁소는 1,233원으로 절반가격에 불과했다. 이는 대형마트 입점매장 중 프랜차이즈 업체가 많기 때문으로 해석된다.

○ 8개 세탁품목 평균 세탁가격을 상권별로 나누어 분석한 결과 와이셔츠와 마찬가지로 주택가에 위치한 세탁소의 평균가격이 6,296원으로 가장 높았으며 대형마트 입점 세탁소는 5,208원으로 가장 저렴하게 나타났다.

○ 지역별 와이셔츠 세탁가격을 조사 결과 제주도가 3,850원, 세종시가 3,500원 순으로 높았다. 가장 저렴한 곳은 충남 당진 1,745원으로 제주도와 비교하면 2.2배의 가격차이가 나타났다.

○ 지역별 8개 세탁품목 평균가격은 제주도가 7,036원, 경북이 7,028원, 세종시가 6,900원 순으로 높게 나타났다. 가장 저렴한 곳은 전남 순천 5,030원으로 제주도와 비교하면 1.4배의 가격차이가 있었다.

○ 프랜차이즈 세탁소와 일반 세탁소 가격 비교결과 가격경쟁이 심한 와이셔츠의 경우 일반세탁소 세탁비용은 2,679원인데 비해 프랜차이즈 업소의 가격은 1,343원으로 프랜차이즈 업소가 절반이나 저렴했다. 8개 세탁품목 모두 프랜차이즈 업소가 일반세탁업소에 비해 가격이 저렴했으며 와이셔츠 외에 정장세트, 니트, 원피스 등의 품목은 일반 세탁소가 1.3배 정도 세탁비용이 높은 것으로 나타났다. 현재 프랜차이즈 세탁업소의 가격경쟁력이 일반 세탁업소에 비해 우수함을 알 수 있다.

○ 오프라인 세탁소 점주와 옥외표시 가격을 조사한 결과에 비해 실제 소비자들이 지출하고 있는 세탁가격이 더 높은 것으로 나타났다. 특히 세탁가격대가 높은 정장세트, 모직코트, 오리털패딩, 이불 등은 평균 천원 정도 소비자 지출가격이 높은 것으로 나타났다.

○ O2O세탁업체 10곳의 일반 세탁가격을 조사한 결과 모피코트와 남자한복, 패딩점퍼 등은 업체별로 최소값과 최대값 차이가 3배 이상으로 업체별 가격차이가 큰 편이었다.

○ O2O세탁업체 중 프리미엄 가격이 있는 3곳(세탁특공대, 세탁의신, 프로세탁러)을 조사한 결과 스카프와 목도리 품목은 세탁가격 최소값과 최대값 차이가 10배 이상으로 업체별 가격차이가 매우 큰 편이었다. 프리미엄 가격 기준에 대한 업체 측의 명확한 설명이 필요한 부분이다. 또한 프리미엄 가격을 이용하고도 세탁품질에 만족하지 못한 결과가 있을시 소비자의 지출만 높아지고 세탁 분쟁으로 이어질 가능성이 있다.

○ O2O세탁업체의 일반가격과 프리미엄 가격을 비교한 결과표이다. 일반가격과 프리미엄 가격 차이가 가장 큰 품목은 목도리와 스카프로 각각 7.6배, 9.1배 차이로 나타났다. 그 외 초경량패딩은 3.6배, 모직코트 3.3배, 오리털패딩은 3.1배 순으로 가격차이가 크기 때문에 소비자는 프리미엄 서비스를 맡기기 전 업체마다 어떤 세탁방법의 차이가 있는지 알아볼 필요가 있다.

○ O2O세탁소와 일반세탁소, 프랜차이즈 세탁소 별로 각 의류품목의 가격을 비교한 결과 8개 품목 모두 프랜차이즈 업소가 가장 낮게 나타났다. 와이셔츠의 경우 프랜차이즈 세탁소는 1,343원, O2O세탁소는 2,150원, 일반세탁소는 2,679원으로 나타났다.

○ O2O세탁소와 일반세탁소, 프랜차이즈 세탁소 별로 8개 품목의 평균가격을 비교하였다. 그 결과 프랜차이즈 업소가 평균 5,629원으로 가장 저렴하였고 일반세탁소가 6,993원, 마지막으로 O2O세탁소의 8개 의류품목 평균가격은 7,142원으로 가장 높게 나타나서 프랜차이즈와 O2O세탁소의 가격차이는 1.3배였다. O2O세탁소의 평균 세탁가격이 가장 높기는 하지만 O2O세탁소의 경우 일정금액 이상 주문시 무료배송 조건이기 때문에 수거, 배달비까지 모두 포함된 금액으로 볼 수 있다.

○ 10개 O2O업소의 운영방법에 대해 알아본 결과 대부분 15,000원~20,000원 이상 주문을 해야 배송비가 무료였으며, 일부 업체는 결제 최소액이 지정되어 있어서 소량 주문은 불가능하였다. 따라서 소비자 입장에서는 O2O세탁소 이용시 최저이용가격을 맞추기 위하여 처음 의도했던 비용보다 세탁서비스 이용가격이 높아질 우려가 있다.

Ⅲ. 결론 및 제언

1) 세탁서비스 소비자 지출 관련 결론

○ 현재 O2O 세탁업소 주 이용자는 적은 편이지만 향후 O2O세탁서비스가 일부지역이 아닌 전국적으로 확대되고 홍보가 이루어지면 20~30대 소비자 중심으로 이용량이 늘어날 것으로 보여 오프라인 세탁서비스 대비 O2O세탁서비스 가격 공개의 필요성이 높음.

○ 소비자가 느끼기에 패딩점퍼와 코트는 세탁 체감물가가 다소 비싼 편이며, 와이셔츠는 체감물가가 가장 저렴하게 나타남. 4인 가족 월 평균 세탁비용은 22,560원이며 1인 가구에 비해 1.5배 높은 가격임. 4인 가족 월 평균 세탁비가 2만 원대 초반인데 비해 겨울 외투(코트, 패딩) 한 벌의 세탁지출 비용이 9천원 ~1만1천원으로 겨울철 세탁서비스 비용은 가계지출에 부담이 될 가능성이 있음.

○ 소비자들이 지출하는 의류 품목별 세탁비용은 실제 오프라인 세탁소에 표시된 가격보다 대부분 높은 가격인 것으로 나타나서 예상보다 세탁비용이 늘어날 수 있음. 특히 선불결제가 아닌 후불 결제가 많은 일반 세탁소의 경우 과도한 세탁비 청구로 세탁분쟁이 일어나는 경우도 있음.

2) 오프라인 세탁소 가격조사 결과 결론

○ 전국 510곳 오프라인 세탁소 조사결과 와이셔츠는 전국 평균 2,430원으로 저렴한 편이었으나 오리털패딩은 평균 세탁비용이 10,453원으로 만원을 넘게 나타났다. 또한 오리털패딩과 모직코트는 세탁소별로 최소값과 최대값 차이가 7.5배~8배로 높아서 세탁소 간의 가격차이가 큰 편.

○ 프랜차이즈 세탁소와 일반 세탁소 가격 비교결과 가격경쟁이 심한 와이셔츠의 경우 프랜차이즈 업소가 절반이나 저렴(1,343원 대비 2,679원) 또한 8개 의류품목 모두 프랜차이즈 업소가 일반세탁소에 비해 저렴하여 가격경쟁력이 우수함.

○ 와이셔츠 외에 정장세트, 니트, 원피스 등의 품목은 일반 세탁소가 프랜차이즈 세탁소에 비해 1.3배 정도 세탁비용이 높은 것으로 나타남.

○ 각 지역별 세탁비용 차이가 존재하여 제주시와 세종시 등이 전국에서 세탁비용이 가장 높은 것으로 나타났으나 이를 지역별 차이로 규정하기 위해서는 더 대단위의 지역별 샘플링 및 조사가 필요함.

3) O2O세탁소 가격조사 결과 결론

○ O2O세탁업체 10곳의 일반 세탁가격을 조사한 결과 모피코트와 남자한복, 패딩점퍼 등은 업체별로 최소값과 최대값 차이가 3배 이상으로 업체별 가격차이가 큰 편임.

○ O2O세탁업체 중 프리미엄 가격이 있는 3곳(세탁특00, 세탁00, 프로세00)을 조사한 결과 스카프와 목도리 품목은 세탁가격 최소값과 최대값 차이가 10배 이상으로 업체별 가격차이가 매우 큰 편으로 프리미엄 가격에 대한 소비자가 납득할 만한 기준이 필요함. 고가의 의류인 경우 의류손상을 우려하여 프리미엄 세탁을 맡기는 소비자의 경우 과도한 세탁비용 지출 가능성이 있음.

○ O2O세탁업체의 일반가격과 프리미엄 가격을 비교한 결과 가격 차이가 가장 큰 품목은 목도리와 스카프로 각각 7.6배, 9.1배 차이로 나타났다. 그 외 초경량패딩은 3.6배, 모직코트 3.3배, 오리털 패딩은 3.1배 순으로 가격 차이가 크기 때문에 소비자는 프리미엄 서비스를 맡기기 전 업체마다 어떤 세탁방법의 차이가 있는지 알아볼 필요가 있음.

○ O2O세탁소와 일반세탁소, 프랜차이즈 세탁소 별로 가격 비교한 결과 8개 품목 모두 프랜차이즈 업소가 가장 저렴함.

- 와이셔츠: 프랜차이즈(1,343원) < O2O (2,150원) < 일반 (2,679원)
- 블라우스: 프랜차이즈(2,776원) < 일반 (3,400원) < O2O (3,560원)
- 정장세트: 프랜차이즈(5,640원) < O2O (6,680원) <일반 (7,372원)
- 울니트: 프랜차이즈(3,293원) < O2O (3,810원) < 일반 (4,234원)
- 원피스: 프랜차이즈(5,057원) < O2O (5,733원) < 일반 (6,371원)
- 모직코트: 프랜차이즈(7,575원) < 일반 (9,078원) < O2O (10,080원)
- 오리털패딩:프랜차이즈(8,891원) < 일반 (10,812원) < O2O (11,960원)
- 이불(Q): 프랜차이즈(10,460원) < 일반 (11,997원) <O2O (12,890원)

○ 8개 의류품목 평균 세탁비는 프랜차이즈 업소 5,629원 <일반세탁소 6,993원 < O2O세탁소 7,142원으로 나타남. 프랜차이즈와 O2O세탁소의 가격차이는 1.3배로 O2O세탁소의 평균 세탁가격이 가장 높기는 하지만 O2O세탁소의 경우 일정금액 이상 주문시 무료배송 조건이기 때문에 수거, 배달비까지 모두 포함된 금액으로 봐야함.

○ 10개 O2O업소의 운영방법에 대해 알아본 결과 대부분 15,000원~20,000원 이상 주문을 해야 배송비가 무료였으며, 일부 업체는 결제 최소액이 지정되어 있어서 소량 주문은 불가능함. 따라서 소비자 입장에서는 O2O세탁소 이용시 최저이용가격을 맞추기 위하여 처음 의도했던 비용보다 세탁서비스 이용가격이 높아질 우려가 있음.

4) 제언

1) 프랜차이즈 세탁소의 가격경쟁력은 우수하나 와이셔츠 등 일부 품목의 과도한 가격경쟁이 우려됨. 우수한 가격경쟁력과 편리한 전산관리 시스템은 살리되 세탁품질 높일 필요성이 있음.

[그림. 프랜차이즈 세탁소의 와이셔츠 가격경쟁]



국내 세탁업소는 지속적인 감소추세이나 프랜차이즈 세탁업소는 점차 늘어나고 있으며 전체의 18%정도를 차지한다. 대표적인 프랜차이즈 세탁편의점인 크린토피아는 990원이라는 저렴한 와이셔츠 세탁비용으로 화제를 일으키

며 등장하였고 현재 와이셔츠 세탁가격은 1,200원으로 나머지 정장 및 코트, 한복류의 가격도 2020년 2월 소폭 인상하였다. 프랜차이즈 세탁소의 경우 선불결제 시스템과 전산시스템 구축으로 고객에게 세탁물 인수증과 영수증 발급률이 매우 높으며 세탁완료시 보내주는 문자서비스 등의 편리함이 있다.

그러나 기존 일반 세탁소보다 훨씬 저렴한 가격에 비해 점주가 세탁전문가가 아닌 경우가 많고 일괄적으로 세탁공장으로 보내져서 세탁되기 때문에 고객이 기대한 만큼의 세탁품질이 보장되지 못하는 경우와 세탁물이 이동 중 분실되는 경우 등의 단점 또한 존재한다.

그러므로 과도한 가격경쟁을 지양하면서 세탁품질의 향상을 중점적으로 노력하여야 할 것이다.

2) 세탁소 표시가격에 비해 소비자 실 지출은 더 높아서 가계지출 증가우려, 겨울옷 등 세탁가격 할인 필요

세탁소에 옥외표시판이나 포스터로 붙어있는 세탁가격에 비해서 소비자가 직접 옷을 맡기고 지출하는 비용은 더 높은 것으로 나타났다. 옷의 재질이나 오염도, 세탁방법의 차이에 의해서 세탁가격은 올라갈 수 있다. 그러나 모직 코트나 오리털패딩, 이불처럼 기본 세탁가격이 높은 경우에 추가비용까지 지출하면 소비자들의 가격 부담은 높을 수밖에 없다. 예를 들어 겨울이 지나고 나서 4인가족의 오리털 패딩 4점을 세탁소에 맡길 경우 평균 4~5만원 이상을 부담해야 하며 고가의 의류인 경우 특별가격이 부과되어 지출은 더 커질 수 있다. 그러므로 현재 프랜차이즈 업소에서 많이 시행하는 겨울옷 세탁 할인제도를 확대한다면 가계부담을 줄일 수 있을 것이다.

[그림. 프랜차이즈 세탁소의 겨울옷 할인행사 예시]



3) O2O세탁소 과도한 프리미엄 가격에 대한 기준 필요

O2O세탁업체 어플에 표시된 일반가격과 프리미엄 가격이 과도하게 차이나는 품목이 존재하는데 예를 들면 목도리와 스카프의 경우 일반 가격은 평균 2,700원~2,800원인데 반해 프리미엄 가격 평균은 21,000원에서 25,000원으로 각각 7.6배, 9.1배 차이가 나타났다. 심지어 목도리 프리미엄 세탁가격이 50,000원인 업체도 있었다. 하지만 프리미엄 세탁의 경우 어떤 세탁방법을 사용하는지, 일반가격과 어떤 점이 다른지에 대한 설명이 미흡한 것으로 나타났다.

[그림. O2O세탁업체 어플에 표기된 프리미엄 요금]



보통 고가, 명품의류인 경우 의류손상을 걱정하여 프리미엄 요금을 선택하게 되는데 프리미엄 요금을 지불하고도 낮은 서비스품질로 인해 세탁분쟁이 생기는 경우(하단 표 참조)도 있어서 프리미엄 가격 게시에 대하여 소비자가 납득할 수 있는 객관적인 기준이 필요하다.

그러므로 프리미엄 서비스 선택시 세탁공법 공개 혹은 단독세탁을 확인할 수 있는 동영상, 혹은 세탁물 손상시 기존 보상금액보다 훨씬 높은 보상금액 보장 등의 객관적 지표가 필요하며, 프리미엄 서비스는 일반요금의 일정 비율까지만 책정 할 수 있는 등의 기준이 있어야 과도한 프리미엄 요금 지불을 막을 수 있을 것이다.

[표. O2O업체 프리미엄 서비스 이용 후 접수된 소비자 상담사례]

피해종류	피해 내용
프리미엄 가격 지불하였으나 일반세탁으로 진행됨	세탁특00 업체에 알파카 외투를 일반가격의 3배를 지불하고 프리미엄 세탁으로 진행함. 나중에 일반세탁으로 진행된 것을 알게되어 업체에 항의하니 일반세탁으로 진행한 것을 인정하여 배상액 협의로 1372 상담센터에 접수함. (2019.6)
검은색 코트 프리미엄 세탁 의뢰 후 색상이 얼룩짐	세탁특00 업체에 300만원 상당의 명품 버버리 코트를 프리미엄 세탁 맡겼는데 검은색 옷이 물이 빠져서 얼룩지고 옷이 걸레처럼 되었음. 업체 연락하니 실수를 인정하여 의류심의 요청하고자 접수함. (2019.5)
패딩 로고 손상	세탁특00 어플을 통해 프리미엄 세탁으로 패딩점퍼를 맡겼는데, 요청시 브랜드 로고 손상 없게 해달라고 하였으나 세탁 후 로고가 손상되어 피해 접수함. (2019.3)

O2O세탁업체는 바쁜 현대인에게 직접 세탁소로 옷을 들고 왔다갔다 할 필요없이 야간에도 세탁을 의뢰하고 집 앞으로 배달 받을 수 있는 편리한 서비스이다. 그러므로 이러한 편의성은 살리되 과도한 프리미엄 요금을 자제하고 합리적인 가격으로 세탁 품질을 높일 수 있도록 노력하여야 할 것이다.

■ 보도자료

한국부인회총본부	보 도 자 료	
	보도일시	배포 시부터 보도 가능합니다.
	배포일시	2020.10.22(수)
서울시 마포구 희우정로 35 ☎ 02-701-7321~2	담당부서 및 담당자	(사)한국부인회총본부 양기숙 실장

(사)한국부인회총본부 O2O세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 소비자가격 적정성 토론회 개최

2020년 10월 14일 (수) 15시 (사)한국부인회총본부(회장 남인숙)는 2020년 상반기 기획재정부 특별물가조사사업의 일환으로 전국 세탁서비스 가격조사를 바탕으로 한 <O2O세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 소비자가격 적정성 토론회>를 개최하였다. 이번 토론회는 한국부인회총본부 교육장에서 열렸으며 올 해 6~7월에 실시한 전국 세탁소 510곳의 가격조사 결과 지역별 세탁서비스 요금 편차가 커서 가장 세탁요금이 비싼 곳은 제주도와 경상북도, 세종시 순으로 나타났으며 가장 요금이 낮은 전남 대비 제주도는 1.4배로 나타났다. 또한 업종별 세탁 가격비교 결과 O2O 세탁소가 세탁요금이 가장 높으며 다음으로 일반세탁소, 마지막으로 프랜차이즈 세탁소가 가장 저렴한 것으로 나타났다.

토론 발제자로 (사)한국세탁업중앙회 이성범 사무총장이 국내 세탁업 현황이라는 주제로 전국 세탁업은 지속적인 감소추세이며 2019년 전국 1,300개가 감소하여 앞으로는 일본처럼 1인당 세탁업소 숫자는 더욱 줄어들 전망이기 때문에 점차 가격경쟁이 아닌 고객맞춤형 서비스를 개발하여 부가가치를 창출해야 한다는 의견을 내놓았다. 이어서 한국소비자교육지원센터 이종혜 박사가 세탁서비스 이용하면서 느끼는 소비자들의 요구사항 등에 대하여 발표하였다. 주제발표가 끝나고 (사)세탁업중앙회 김재윤 부회장과 정동식 이사는 현재 흥복세탁소와 백성세탁소를 40여 년간 운영하면서 느낀 세탁업의 기술 변화와 O2O세탁서비스의 발전 등을 바라보면서 세탁서비스 발전이 가야할 길에 대한 토론이 있었다. 또한 세탁업 종사자들도 현재에 안주하지 않고 지속적인 세탁기술 연마와 세탁설비 업그레이드를 통하여 고객을 만족시키면서 그에 따른 서비스 요금 향상이 있을 때 소비자가 납득하고 이용할 것이라는 의견을 내놓았다.

이어서 녹색소비자연합 1372상담센터 정영란 상담관리자는 세탁서비스 관련 분쟁에 대한 사례와 규정을 소개하였고 마지막으로 손정임 소비자는 세탁서비스 이용 중에 느낀 불편사항과 바람을 이야기하였다.

이날의 토론을 통해 앞으로 세탁서비스는 점점 전문화되어야 하며 프랜차이즈 세탁 편의점 들의 지나친 가격경쟁을 지양하고 고객 맞춤형 서비스로 탈바꿈해야 한다는 결론이 지어졌다. 또한 세탁 분쟁을 피하기 위하여 사업자들은 반드시 고객에게 인수증을 발급해 주도록 하고, 소비자 또한 맡긴 세탁물을 오래 방치하지 않아야 하며 소비자 입장에서는 세탁소 외관에 가격표가 부착되어 사전에 요금을 알고 맡기면 편리하겠다는 자유 발언 등이 나와서 세탁서비스와 관련한 다양한 각계의 의견을 들어볼 수 있는 알찬 시간으로 마무리 되었다.



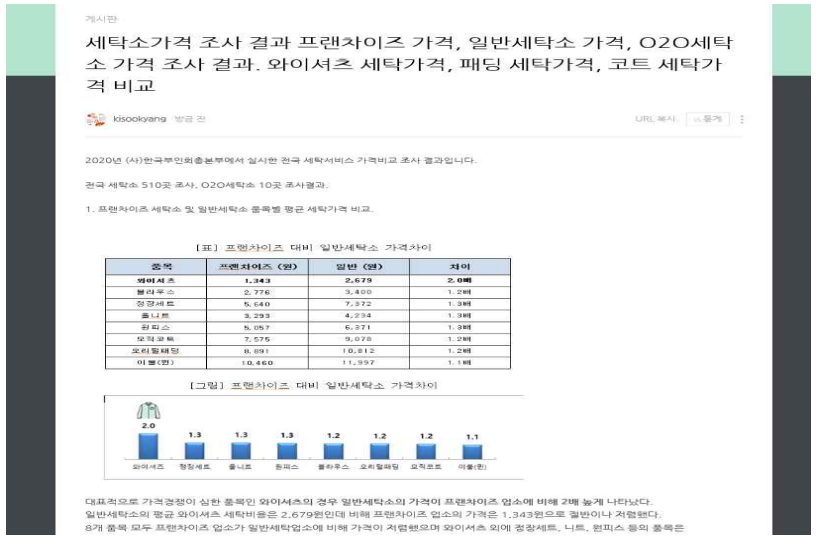
<2020.10.14. O2O세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 소비자가격 적정성 토론회 사진>

■ 한국부인회총본부 홈페이지 홍보자료



2020 년 10 월 14 일 (수) 15 시 (사) 한국부인회총본부 (회장 남인숙) 는 2020 년 상반기 기획재정부 특별물가조사사업의 일환으로 전국 세탁서비스 가격조사를 바탕으로 한 세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 소비자가격 적정성 토론회 > 를 개최하였다 . 이번 토론회는 한국부인회총본부 교육장에서 열렸으며 올 해 6~7 월에 실시한 전국 세탁소 510 곳의 가격조사 결과 지역별 세탁서비스 요금 편차가 커서 가장 세탁요금이 비싼 곳은 제주도와 경상북

■ 블로그 업로드 홍보자료



게시판

세탁소가격 조사 결과 프랜차이즈 가격, 일반세탁소 가격, O2O세탁소 가격 조사 결과. 와이셔츠 세탁가격, 패딩 세탁가격, 코트 세탁가격 비교

kisookyang 방금 전

2020년 (사)한국부인회총본부에서 실시한 전국 세탁서비스 가격비교 조사 결과입니다.

전국 세탁소 510곳 조사, O2O세탁소 10곳 조사결과.

1. 프랜차이즈 세탁소 및 일반세탁소 품목별 평균 세탁가격 비교.

【표】 프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이

종목	프랜차이즈 (원)	일반 (원)	차이
와이셔츠	1,343	2,679	2.0배
블라우스	2,776	3,400	1.2배
정장세트	5,640	7,372	1.3배
롱니트	3,293	4,234	1.3배
원피스	5,057	6,371	1.3배
모직코트	7,575	9,078	1.2배
오리털패딩	8,891	10,812	1.2배
이불(킹)	10,460	11,997	1.1배

【그림】 프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이

대표적으로 가격경쟁이 심한 품목인 와이셔츠의 경우 일반세탁소의 가격이 프랜차이즈 업소에 비해 2배 높게 나타났다.
일반세탁소의 평균 와이셔츠 세탁비용은 2,679원인데 비해 프랜차이즈 업소의 가격은 1,343원으로 절반이나 저렴했다.
8개 품목 모두 프랜차이즈 업소가 일반세탁업소에 비해 가격이 저렴했으며 와이셔츠 외에 정장세트, 니트, 원피스 등의 품목은

■ 월간소비자 소식 개제

단체소식

소비자교육중앙회



'찾아가는 소비자 정보전시회' 개최

소비자교육중앙회 대전광역시지부에서는 10월 9일 도솔생태숲 등산로 입구에서 '찾아가는 소비자 정보전시회'를 실시했다. 매년 3회 전시회를 추진해오고 있으며, 지난 7월 대전시청역에 이어 두 번째로 개최했다.

이번 전시회는 일상생활 중 소비활동을 하면서 겪는 피해 사례들을 알리기 위해 마련했으며, 특히 노령층 대상 홍보관과 같은 불법 방문판매 영업장 방문 주의사항 등 다양한 소비자 정보를 담은 판넬 15점을 전시해 어르신을 위한 소비생활 꿀팁 제공과 함께 소비자 정보 리플릿, 손세정제, 티슈 등을 배부했다.

한국YWCA연합회



2020 한민족 여성평화순례 한라에서 백두까지

2020년 한민족 여성평화순례 한라에서 백두까지가 9월 16일(수)부터 23일(수)까지 '홀로 걷는 평화순례'로 진행했다. 각자 속한 곳에서 순례의 의미를 담은 걷기를 통해 평화의 의미를 성찰하고 평화를 염원하며 기도했다. 10월 15일(목) '함께 이어가는 순례의 길'을 통해 순례 영상을 나누고 올해 주관단체인 광주YWCA로부터 내년 주관단체인 서울YWCA에게 깃발을 전달하는 기념식 등을 유튜브로 진행했다. 11월 16일부터는 온라인 사진전이 진행된다 (www.ywca-peacegallery.or.kr).

한국부인회총본부



「O2O세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 소비자가격 적정성 토론회」 개최

2020년 10월 14일 (사)한국부인회총본부(회장 남인숙)는 전국 세탁서비스 가격조사를 바탕으로 한 「O2O세탁서비스와 오프라인 세탁서비스 소비자가격 적정성 토론회」를 개최하였다. 이번 토론회는 한국부인회총본부 교육장에서 열렸으며 참석발제자로 (사)한국세탁업중앙회 이성범 사무총장이 '국내 세탁업 현황'을 주제로, 한국소비자교육지원센터 이종혜 박사가 '세탁서비스 이용과 소비자'를 주제로 발표하였다. 주제발표 후 (사)세탁업중앙회 김재운 부회장과 정동식 이사의 '세탁서비스 발전의 길'에 대한 토론이 이어졌고, 1372상담센터 정영란 상담원의 '세탁서비스 관련 분쟁에 대한 사례와 규정' 소개가 있었다. 마지막으로 손정임 소비자는 세탁서비스 이용 중에 느낀 불편사항과 바람을 이야기하였다. 이날의 토론을 통해 앞으로 세탁서비스는 점점 전문화되어야 하며 프랜차이즈 세탁편의점들의 지나친 가격경쟁을 자양하고 고객 맞춤형 서비스로 탈바꿈해야 한다는 의견이 제시되는 등 세탁서비스와 관련한 다양한 각계의 의견을 들어볼 수 있는 시간으로 마무리 되었다.

■ 토론회 자료집 (2020.10.14.)

간담회

2020년 상반기 기획재정부
특별물가조사사업
O2O 세탁서비스와 오프라인 세탁서비스
소비자 가격 적정성 간담회

◇ 일시 : 2020년 10월 14일(수) 오후 15시 00분
◇ 장소 : 서울여성플라자 4층 아트컬리지 5
◇ 주최 : (사)한국부인회총본부
◇ 후원 : 기획재정부

한국부인회총본부 기획재정부

- 1 -

Contents

O2O(online to offline) 세탁서비스와
오프라인 세탁서비스 소비자 가격 적정성
간담회

-2010년 전국 세탁업은 32,900개소(서울 6,751개, 경기 6,539개)였으나 2019년 기준 24,484개소(서울 4,584개, 경기 5,223개)로 줄어들었다. 하지만 시대의 흐름에 맞게 1960년 코인토피아 등 세탁업 프랜차이즈가 생겨나기 시작했고 2015년부터는 1인가구와 직장인이 밀집된 서울지역을 중심으로 모바일 접수를 통한 세탁물 배달수거 서비스(세탁특공대, 라이크트 등)업체들로 인해 O2O 서비스가 시작되었다. 지금까지도 전문 세탁공장을 가진 O2O 세탁서비스(모드리세탁소, 런드리고 등)가 꾸준히 늘어나고 있어 점점 국내 세탁업계에 새로운 변화가 진행되고 있는 시점이다.

-1,2인 가구가 늘어나고 스마트폰을 활용한 O2O 서비스는 앞으로도 확산될 수밖에 없으며 고가 브랜드 의류를 소비하는 수세로 인해 소비자의 니즈에 맞는 프리미엄 세탁배달서비스 또한 앞으로 늘어나면서 소비자들은 자신에게 맞는 세탁서비스를 고를 수 있는 기회가 많아질 것이다. 그러나 일반 자영업 세탁소의 경우 모바일 세탁업체나 프랜차이즈 업소와 달리 가격표가 공개되어 있지 않은 경우가 많아 소비자들의 객관적인 가격비교가 어려운 실정이다.

-이에 기획재정부 지원으로 (사)한국부인회총본부에서는 전국 세탁업소의 주요 세탁상품 가격을 알아보고 소비자들에게 정확한 정보를 제공하고자 한다. 또한 세탁업에 종사하는 분들의 의견 또한 소비자와 함께 소통하고자 아래와 같이 토론의 장을 진행하고자 한다.

- 1 -

Program

주제발표

결과발표: 2020년 전국 세탁업소별 가격조사 분석: 한국부인회총본부 양기숙 실장

발제 1. 국내 세탁업 현황: (사)한국세탁업중앙회 이성범

발제 2. 세탁서비스 이용과 소비자: 한국소비자교육지원센터 이종혜 박사

간담회

토론 1. (사)한국세탁업중앙회 부회장 / 후죠세탁소 손정임 고객총

토론 2. (사)한국세탁업중앙회 이사 / 해성세탁소 손정 정동식

토론 3. 1372 소비자상담센터

토론 4. 소비자 의견 (사)한국부인회 서울시지부장 손정임

질의응답 및 정리

- 2 -

<결과발표>

전국 세탁업소별 가격조사 분석

(사)한국부인회총본부/
양기숙 실장

- 3 -

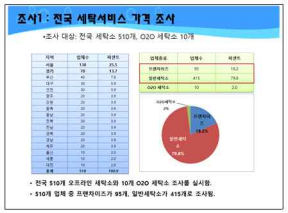

2020년 상반기 기획재정부 특별물가조사사업
2020년 전국 세탁업소별
가격조사 분석
한국소비자원본부


사업 배경 및 목적
사업 배경
2019년 전국 지역별 세탁업소 순자


사업 배경 및 목적
사업 배경
(다양한 O2O세탁서비스 어플)


사업 배경 및 목적
사업 내용


세탁서비스 가격
조사 결과


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
•조사 대상: 전국 세탁소 510개, O2O 세탁소 10개
• 전국 510개 오프라인 세탁소와 10개 O2O 세탁소 조사를 실시함.
• 510개 업체 중 프랜차이즈가 93개, 일반세탁소가 415개소 조사됨.


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
•지역별 와이셔츠 품목 가격
와이셔츠 세탁가격
전국 평균: 2,400원
• 와이셔츠 세탁가격 비교결과 제주도 3,850원, 세종시 3,500원으로 높게 나타남.
• 제주도와 세종시는 세탁업소 숫자가 전국에서 가장 적은 곳.
• 가장 저렴한 충남 대비 제주도의 와이셔츠 세탁가격은 2.2배로 나타남.


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
• 8개품목 평균 세탁가격 지역별 가격
8개 품목 세탁가격
전국 평균: 6,164원
• 8품목(와이셔츠, 블라우스, 정장 상하의, 스웨터, 코트, 겨울코트, 모리장패딩, 이불(Q)) 평균가격 비교결과 제주, 경북, 세종 지역이 각각 1,2,3위로 높게 나타남.
• 가장 저렴한 전남 대비 제주도의 세탁 평균가격은 1.4배로 나타남.


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
• 업체별 평균 세탁가격 비교 (8개 품목 평균)
5,629
6,993
7,542
• 8품목(와이셔츠, 블라우스, 정장 상하의, 스웨터, 원피스, 겨울코트, 모리장패딩, 이불(Q)) 평균가격 비교결과 일반세탁소나 O2O 세탁소에 비해 프랜차이즈가 저렴하게 나타남.
• O2O 세탁소의 경우 아직 전국 단위보다는 서울남부 혹은 특정지역 위주로 영업 중.


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
• 업체별 평균 세탁가격 비교 (8개 품목별)
품목별 평균 세탁비용
• 8품목(와이셔츠, 블라우스, 정장 상하의, 스웨터, 원피스, 겨울코트, 모리장패딩, 이불(Q)) 평균가격 비교결과 프랜차이즈가 타 업체에 비해 8품목 모두 저렴하게 나타남.


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
•프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이 비율(품목별)
• 가격경쟁이 심한 와이셔츠 품목의 경우 일반세탁소가 프랜차이즈에 비해 2배 높게 나타남.
• 나머지 품목의 경우 가격차이가 1.1배~ 1.2배 정도로 비슷하게 일반세탁소가 높게 나타남.
• 프랜차이즈 업소가 일반업소에 비해 가격 경쟁력이 우수함.


소비자 세탁서비스
이용 실태 결과


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
• 업체별 평균 세탁가격 비교 (8개 품목 평균)
5,629
6,993
7,542
• 8품목(와이셔츠, 블라우스, 정장 상하의, 스웨터, 원피스, 겨울코트, 모리장패딩, 이불(Q)) 평균가격 비교결과 일반세탁소나 O2O 세탁소에 비해 프랜차이즈가 저렴하게 나타남.
• O2O 세탁소의 경우 아직 전국 단위보다는 서울남부 혹은 특정지역 위주로 영업 중.

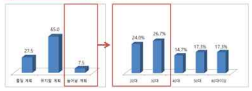

조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
• 업체별 평균 세탁가격 비교 (8개 품목별)
품목별 평균 세탁비용
• 8품목(와이셔츠, 블라우스, 정장 상하의, 스웨터, 원피스, 겨울코트, 모리장패딩, 이불(Q)) 평균가격 비교결과 프랜차이즈가 타 업체에 비해 8품목 모두 저렴하게 나타남.


조사1 : 전국 세탁서비스 가격 조사
•프랜차이즈 대비 일반세탁소 가격차이 비율(품목별)
• 가격경쟁이 심한 와이셔츠 품목의 경우 일반세탁소가 프랜차이즈에 비해 2배 높게 나타남.
• 나머지 품목의 경우 가격차이가 1.1배~ 1.2배 정도로 비슷하게 일반세탁소가 높게 나타남.
• 프랜차이즈 업소가 일반업소에 비해 가격 경쟁력이 우수함.


소비자 세탁서비스
이용 실태 결과

조사 2 : 소비자 이용 실태

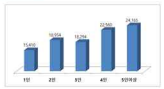
④ 향후 세탁서비스 이용 의향



- 소비자들의 향후 세탁서비스 이용 의향은 그대로 유지한다는 응답이 가장 많았음.
- 세탁소 이용을 늘린다는 소비자는 7.5%로 적었으나 그 중에서 20대~30대 이용자가 절반 정도로 보아 향후로 O2O 세탁소 이용빈도 늘어날 것으로 예측됨.

조사 2 : 소비자 이용 실태

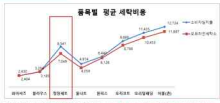
⑤ 가족 수에 따른 월 평균 세탁 비용



- 대체로 가족 숫자가 많아질 수록 월 평균 세탁비용도 늘어나는 추세를 보임.
- 4인 가구는 1인가구에 비해 1.5배 높은 월 세탁비용을 지출하는 것으로 나타남.

조사 2 : 소비자 이용 실태

⑥ 품목별 평균 세탁비용



- 세탁소에서 조사한 세탁비용에 비해 소비자들의 실제 지출비용이 약간 더 높음.
- 와이셔츠나 블라우스의 경우 실 지출비용과 세탁소 조사비용 차이가 적은 편이나 정장재의 경우 소비자의 실 지출비용이 1.2배 높게 나타남.

조사 2 : 소비자 이용 실태

⑦ 품목별 소비자 체감 가격지수



- 소비자들에게 의류 품목별 세탁비용에 대해 체감 가격을 질문한 결과 정장 상의가 보통수준인 60.1점으로 나타났고, 이불 세탁이 66.0점으로 가장 체감가격이 높았음. 반대로 와이셔츠는 52.7점으로 가장 체감 가격이 낮았음.

<발표1.>

국내 세탁업 현황

(사)한국세탁업중앙회/
사무총장

세탁업 현황

사단법인 한국세탁업중앙회
사무총장

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

목 차

세탁업 현황
한국 세탁업이 어려운 이유
코로나-19 이후의 세탁업
세탁업 변화의 바람직한 방향

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

1. 세탁업 현황

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

세탁업 일반현황

연도별	2015	2016	2017	2018	2019
업소수	28,661	27,832	26,958	25,784	24,484
증 감	-851	-829	-874	-1,174	-1,300

<2020년 공중위생관리사업 안내, 보건복지부>

- 2019년 한 해 동안 전국적으로 1,300개 감소
- 전반적인 경기침체와 경쟁력 약화에 따른 감소
- 인구 대비 2,100명당 1개 업소로 급감
  * 세탁업소 감소 추세는 당분간 지속될 가능성 높음.
- 코로나-19 이후의 경제여건에 따라 유동적

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

2. 한국 세탁업이 어려운 이유

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

- 기후 변화에 따른 4계절 의미 축소
- 아웃도어(기능성) 의류의 평상복화
- 신소재 개발로 물세탁 가능의류 증가
- 생활가전제품(건조기, 의류관리기 등)의 품질 향상 및 보급 증가
- 신종 바이러스 출현으로 근무형태의 변화로 인한 출량 감소
- 제살 깎아먹기 식의 무분별한 가격 경쟁

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

3. 코로나-19 이후의 세탁업

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

- 근무형태변화(재택근무 확대)로 고객과의 접촉 감소
- 비대면 문화 확산 및 스마트 기기 활용확대
- IT기술 발전으로 인한 플랫폼 시장으로의 급속한 전환
- 고급 명품의류 및 소품의 증가로 고품질 세탁수요 증가
- 경쟁력을 갖춘 특화된 기술업종으로 재편

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

4. 세탁업 변화의 바람직한 방향

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

- 철저한 고객맞춤 경영 및 마케팅 전략 수립
- 기계와 설비 점포환경과 작업공정 개선
- 공동브랜드 개발 및 보급확대
- 차별화된 경영전략 수립으로 부가가치 창출
- 품질과 생산성 그리고 나만의 경쟁력 제고

www.Cleaning.or.kr 한국세탁업중앙회

세탁서비스 이용과 소비자

2020.10.15

- 24 -

세탁업관련 소비자피해구제 현황

(2019 소비자피해구제연보 및 사례집, 한국소비자원)

세탁자비스(수선 · 염색서비스 제외) 분야의 2019년 피해구제 접수 건은 1,220건으로 2018년 1,486건 대비 266건(17.9%) 감소함.

표 2-65 : 피해구제 접수 현황(세탁서비스)

단위 : 건, %

구 분	2017년	2018년	2019년
건 수	2,285	1,486	1,220
증 감	-	△799 (△35.0)	△266 (△17.9)

- 25 -

품목별로는 일복세탁이 884건(72.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 신발세탁 188건(15.4%), 피혁세탁 25건(2.0%), 침복세탁 10건(0.8%) 등의 순으로 나타남. 나머지 113건(9.3%)은 이불, 커튼, 카펫트, 가방, 스카프 등 기타 세탁임.

표 2-66 : 품목별 현황(세탁서비스)

단위 : 건, %

구 분	의복세탁[1]	신발세탁	피혁세탁	침복세탁	기타세탁	계
건 수	884 (72.5)	188 (15.4)	25 (2.0)	10 (0.8)	113 (9.3)	1,220 (100.0)

[1] 한복, 모피, 바지, 넥타, 정장 등 세탁의 의복

나. 피해 유형

피해 유형별로는 세탁 후 이염 등의 외관손상 · 훼손, 변 · 퇴색, 얼룩발생, 형태변화 등 품질 A/S 관련이 826건(67.7%)으로 과반을 차지했음. 다음으로 계약해제, 계약불이행 등 계약 관련 375건(30.7%), 부상발생의 7건(0.6%), 안전 관련 7건(0.6%) 등의 순이었음.

표 2-67 : 피해 유형별 현황(세탁서비스)

단위 : 건, %

구 분	품질A/S	계약 관련	부상 발생	안전 관련	가격 요금	기타[1]	계
건 수	826 (67.7)	375 (30.7)	7 (0.6)	7 (0.6)	4 (0.3)	1 (0.1)	1,220 (100.0)

[1] 서비스의 양

- 26 -

다. 처리 결과

세탁자비스 피해구제 접수 건 중 545건(569.5%)이 합의 성립되, 이 중 배상이 397건(41.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 고객 147건(12.0%), 환급 126건(10.3%), 수리 · 보수 66건(5.4%) 등의 순이었음.

합의 성립되지 않은 건 중 소비자분쟁조정위원에 조정 신청된 경우가 16건(1.3%)이었으며, 피해준거 · 지리멸렬으로 종결된 경우가 82건(6.7%) 이었음. 한편, 영업계획 및 상담거절으로 종결된 경우는 274건(22.5%)이었음.

표 2-68 : 처리 결과별 현황(세탁서비스)

단위 : 건, %

구 분	합의 성립					조정 신청	피해 준거 미흡	정보 제공 거절	계
	배상	고객	환급	수리 · 보수	계약 시정	소계				
건 수	397 (41.6)	147 (12.0)	126 (10.3)	66 (5.4)	3 (0.2)	369 (69.5)	16 (1.3)	82 (6.7)	274 (22.5)	1,220 (100.0)

- 27 -

세탁업 환경 변화

- 근무형태변화(재택근무 확대)로 고객과의 접촉 감소
- 비대면 문화 확산 및 스마트 기기 활용확대
- IT기술 발전으로 인한 플랫폼 시장으로의 급속한 전환
- 고급 명품의류 및 소품의 증가로 고품질 세탁수요증가
- 경영혁신 및 온·혁화된 기술업종으로 재편

소비자들의 요구사항

- 28 -

세탁업 변화의 방향

- 철저한 고객맞춤 경영 및 마케팅 전략 수립
- 기계와 설비 정포환경과 작업공정 개선
- 공정브랜드 개발 및 보급확대
- 차별화된 경영전략 수립으로 부가가치 창출
- 품질과 생산성 그리고 나만의 경쟁력 제고

감사합니다.

- 29 -

<토론1.>

세탁서비스 운영과 가격정책

(사)세탁업중앙회 부회장/
흥복세탁소

- 30 -

<토론2.>

세탁서비스 발전방향

(사)세탁업중앙회 이사/
백성세탁소

- 31 -

<토론3.>

세탁서비스 관련 소비자상담 사례

1372소비자상담센터

<토론4.>

소비자 체험기

소비자/

<Memo.>