

# 보 도 자 료

서울특별시 서초구 반포대로 14길71 엘지서초에클라트 3층 321호  
전화 02-706-1372 팩스 02-576-9264 대표메일 consumer@can.or.kr  
홈페이지 [www.can.or.kr](http://www.can.or.kr)

2023년 4월 18일 (화)

## 소비자 26.7%가 염색샴푸 사용경험 있으나 염색샴푸 사용경험자의 68.3%가 '부작용'이나 '효과없음' 경험

- 머릿결이 거칠어짐'(29.9%), '염색이 되지 않음'(23.1%), '손톱이나 손가락 끝이  
검게 물듦'(14.0%), '전체적으로 머리카락이 빠짐'(11.3%) 등 호소 -

- 조사대상자 3,720명 중 26.7%가 염색샴푸 사용경험이 있다고 응답, '1개월~3개월 미만' 기간동안 사용하고 있는 경우 34.4%로 가장 높아!
- 염색샴푸 제품을 본인이 구매 한 경우 81.4%가 지속적으로 사용하고 있었으며, 18.6%는 사용을 중단하고 있었음. 중단한 이유는 '사용하다보니 모발 건강이 안 좋아진 것을 느껴서'가 35.7%로 가장 높았고, 다음으로 '지속적으로 사용해 보았으나 염색 효과가 없어서' (33.3%), '구매 제품을 모두 사용했는데 재구매 의사가 없어서' (31.6%) 등의 순
- 염색샴푸 사용중 부작용을 경험한 경우는 68.3%였으며 31.7%는 사용중 부작용을 겪은 경험이 없다고 응답. 가장 많이 겪은 부작용은 '머릿결이 거칠어짐' (29.9%)으로 나타났고, 다음으로 '염색이 되지 않음' (23.1%), '손톱이나 손머릿결이 거칠어지거나 전체적을 머리가 빠짐, 전체적으로 머리카락이 끊어짐, 부분적으로 머리카락이 빠지는 등 머리카락에 대한 증상을 겪은 경우가 51.4%로 대부분을 차지했으나 눈이 아프거나 시야가 흐려짐 10.8%, 얼굴이나 몸에 두드러기 등이 생김 5.3% 등을 호소하기도 함
- 염색샴푸 부작용을 경험한 응답자 10명 중 5명은 '사용 중단 후 별다른 조치 안 함' (48.2%)이라고 응답하였으며, 다음으로 '사용 중단할만큼 심각한 부작용이 아니라 제품을 끝까지 사용함' (37.9%)하는 등 별다른 조치를 취하지 않고 있음

■ 사단법인 미래소비자행동(상임대표 조운미)에서는 최근 안전성 논란이 지속되고 있는 염색샴푸 제품 이용 소비자에 대한 사용현황 및 부작용 경험에 대한 조사를 실시하였다. 본조사는 씨앤아이리서치에 의뢰, 전국 만 20세 이상 성인 남녀 1,000명을 대상으로 2023년 2월 6일부터 2월 10일까지 5일간에 걸쳐 온라인 패널 조사로 진행하였다. (95% 신뢰수준에 최대허용오차  $\pm 3.1\%$ p).

## ■ 염색샴푸 사용경험자 조사대상의 26.7%로 높아! 1년 이상 사용자 7%

- 응답자는 총 3,720명이었으며, 이중 1,000명이 염색샴푸 사용경험이 있다고 응답하여 조사대상자의 26.7%가 염색샴푸 사용경험이 있는 것으로 나타났다. 염색샴푸 제품을 최초로 인지하게 된 경로는 ‘TV광고’가 34.1%로 가장 높았고 다음으로 ‘지인’ (20.6%), ‘포털사이트 검색’ (19.5%), ‘SNS제품광고 (인스타그램, 유튜브 등)’ (10.8%)순이었다. 염색샴푸 제품을 구매하게 된 동기는 ‘간편한 셀프 염색방법을 고민하다가 염색샴푸 제품을 알게 되어서’가 61.0%로 과반 이상을 차지하였다.
- 염색샴푸 제품 사용기간은 ‘1개월~3개월 미만’이 34.4%로 가장 높았고, 다음으로 ‘3개월~6개월 미만’ (20.9%), ‘1개월 미만’ (16.8%) 순으로 나타나, 응답자의 과반이 6개월 미만으로 사용한 것으로 조사되었다. 1년이상 제품을 사용한 경우는 7%였으며, 샘플을 구하게 되어 일시적으로 사용한 경우는 8.0%였다.
- 염색샴푸 제품을 본인이 구매 한 경우 81.4%가 지속적으로 사용하고 있었으며, 18.6%는 사용을 중단하고 있는 것으로 나타났다. 지속적으로 사용하는 경우 사용 주기로는 ‘월 1회 사용’ (21.3%)이 가장 높았고 다음으로 ‘주 1회 사용’ (19.6%), ‘주 2~3회 사용’ (18.9%), ‘월 2~3회 사용’ (14.9%) 등의 순이었으며, 매일 사용하는 경우는 6.7%에 그치고 있다.

## ■ 제품 구매 후 사용 중단한 경우 (18.6%, N=1,000) 중단이유는 모발건강이 안좋아져서 35.7%, 염색효과가 없어서 33.3% 차지

- 염색샴푸 제품을 본인 구매 후 현재 사용 중단한 응답자의 사용 중단 이유로는 ‘사용하다보니 모발 건강이 안 좋아진 것을 느껴서’가 35.7%로 가장 높았고, 다음으로 ‘지속적으로 사용해 보았으나 염색 효과가 없어서’ (33.3%), ‘구매 제품을 모두 사용했는데 재구매 의사가 없어서’ (31.6%) 등의 순이었다. 또한 샘플, 타인 구매품 등 다른 경로로 염색샴푸를 일시적 사용한 경우 (중복응답 N=80) 본인 구매로 이어지지 않은 이유는 ‘제품의 염색 효과를 잘 느끼지 못해서’ (46.3%)가 가장 높

왔고 다음으로 ‘모발 건강에 안 좋을 것 같아서’ (41.3%), ‘염색을 전문가에게 받는 것을 더 선호해서’ (18.8%) 등의 순으로 나타났다.

■ 염색샴푸 사용 중 부작용 경험 68.3%, 머리카락이 거칠어지는 등 머리카락에 대한 증상이 51.4%였으나 눈이 아프거나 시야가 흐려짐 10.8%, 얼굴이나 몸에 두드러기 등이 생김 5.3% 등 전신증상 호소하는 경우도 !

○ 염색샴푸 사용중 부작용을 경험한 경우는 68.3%였으며 31.7%는 사용중 부작용을 겪은 경험이 없다고 응답하였다. 가장 많이 겪은 부작용은 ‘머릿결이 거칠어짐’ (29.9%)으로 나타났고, 다음으로 ‘염색이 되지 않음’ (23.1%), ‘손톱이나 손가락 끝이 검게 물듦’ (14.0%), ‘전체적으로 머리카락이 빠짐’ (11.3%) 등의 순이었다. 머릿결이 거칠어지거나 전체적을 머리가 빠짐, 전체적으로 머리카락이 끊어짐. 부분적으로 머리카락이 빠지는 등 머리카락에 대한 증상을 겪은 경우가 51.4%였다. 그밖에 눈이 아프거나 시야가 흐려짐 10.8%, 얼굴이나 몸에 두드러기 등이 생김 5.3% 등이 조사되었다.

[표1] 염색샴푸 제품 부작용 증상 경험 여부 (복수응답)

[Base : 전체, n= 1,000, 단위 : 명, %]

구분		사례수	머릿결이 거칠어짐	염색이 되지 않음	손톱이나 손가락 끝이 검게 물듦	전체적으로 머리카락이 빠짐	눈이 아프거나 시야가 흐려짐
전체		(1,000)	29.9	23.1	14.0	11.3	10.8
성별	여성	(505)	35.6	26.3	16.0	10.5	8.3
	남성	(495)	24.0	19.8	11.9	12.1	13.3
연령	20대	(144)	38.2	20.1	10.4	10.4	9.7
	30대	(153)	34.6	22.9	15.0	13.1	10.5
	40대	(188)	36.2	23.4	12.8	12.8	10.6
	50대	(206)	27.2	29.1	15.5	11.2	9.7
	60세 이상	(309)	21.7	20.4	14.9	10.0	12.3
구분		사례수	전체적으로 머리카락이 끊어짐	부분적으로 머리카락이 빠짐 (원형탈모)	얼굴이나 몸에 두드러기 등이 생김	기타	부작용 겪지 않음
전체		(1,000)	9.7	6.5	5.3	1.1	31.7
성별	여성	(505)	8.1	5.1	5.5	1.6	28.5
	남성	(495)	11.3	7.9	5.1	0.6	34.9
연령	20대	(144)	11.1	9.0	5.6	0.7	22.2
	30대	(153)	11.8	11.1	4.6	0.0	23.5
	40대	(188)	16.0	10.1	3.7	0.0	22.3
	50대	(206)	9.7	3.9	4.4	1.9	38.3
	60세 이상	(309)	4.2	2.6	7.1	1.9	41.4

○ 염색샴푸 부작용을 경험한 응답자 10명 중 5명은 ‘사용 중단 후 별다른 조치 안

함’ (48.2%)이라고 응답하였으며, 다음으로 ‘사용 중단할만큼 심각한 부작용이 아니라 제품을 끝까지 사용함’ (37.9%), ‘제조사에 요구하여 반품/환불함’ (6.6%), ‘제조사에 요구하였으나 반품/환불 거절당함’ (4.4%) 등의 순이었다.

[표2] 염색샴푸 제품 부작용 증상 발생 후 조치

[Base : 염색샴푸 부작용 경험이 있는 응답자, n= 683, 단위 : 명, %]

구분		사례수	사용 중단 후 별다른 조치 안 함	사용 중단할 만큼 심각한 부작용이 아니라 제품을 끝까지 사용함	제조사에 요구하여 반품/ 환불함	제조사에 요구하였으나 반품/환불 거절당함	제조사에 부작용 피해에 대한 보상 요구함	기타
전체		(683)	48.2	37.9	6.6	4.4	1.6	1.3
성별	여성	(361)	50.7	38.8	4.4	2.8	1.4	1.9
	남성	(322)	45.3	37.0	9.0	6.2	1.9	0.6
연령	20대	(112)	54.5	25.9	10.7	5.4	2.7	0.9
	30대	(117)	59.0	24.8	6.0	6.8	2.6	0.9
	40대	(146)	44.5	38.4	7.5	6.8	2.1	0.7
	50대	(127)	41.7	46.5	7.1	0.8	1.6	2.4
	60세 이상	(181)	44.8	47.5	3.3	2.8	0.0	1.7

■ 염색샴푸 사용중 발생하는 부작용 경험에 대한 지속적인 모니터링 필요! 중증 및 전신증상에 대한 피해보상방안 모색해야 !

- 본 조사에서 보듯이 염색샴푸는 염모제와 달리 머리를 감을 때 일상적으로 사용하는 제품으로 부작용 경험이 거의 없어야 함에도 많은 소비자들이 사용중 부작용을 경험하고 있음에도 사용을 중단하거나 심각한 증상이 아니라고 생각하여 그냥 넘기고 있는 실정이다.
- 미래소비자행동에서는 염색샴푸 부작용신고센터([www.can.or.kr](http://www.can.or.kr))를 지난 6개월간 운영하고 있는바, 일부 소비자의 경우 전체 탈모가 발생하거나 두드러기 등 심각한 전신증상이 나타나는 경우도 있다. 그럼에도 실제 샴푸사용과 관련한 인과관계 증명을 까다롭게 요구하여 적절한 배상을 받지 못하는 경우가 대부분이다. 이번 조사를 계기로 식품의약품안전처에서는 염색샴푸 부작용 현황에 대한 면밀한 조사를 통해 중증, 전신 증상에 대한 조치를 모색할 필요가 있겠다