

# 제조물책임 예방을 위한 경고·표시 사례검토

— 자동차 취급설명서를 중심으로 —

김동하·임현교\*

충북대학교 안전공학과 대학원 · \*충북대학교 안전공학과

## 1. 서론

자동차는 우리들의 일상생활에 있어서 없어서는 안 될 편리하고 유용한 제품이다. 2000년 현재 대한민국의 자동차 보유대수는 1,205만대를 넘었으며, 2000년 한 해 동안에만 143만대가 판매되었다[1]. 그러나, 자동차는 사용하는 방법에 따라 큰 사고로 이어질 수 있는 위험한 제품이기도 하다. 그러므로, 자동차가 제품사용주기(product life cycle)동안 안전하게 사용될 수 있도록 위험정보를 제공하는 것은 중요한 일이다.

이러한 취지에서 자동차를 포함한 제조물의 안전을 확보하기 위하여 2000년 1월 12일 제조물책임법[2]이 공포되었으며 2002년 7월 1일 시행을 앞두고 있다. 이 법은 설계, 제조, 경고표시와 관련하여 제품에 결함이 있어 사고가 발생한 경우 과실유무를 불문하고 제조·가공·수입·판매업자가 피해자에게 손해배상을 하도록 규정하고 있다. 이와 관련하여 산업계에서는 품질경영 활동을 통하여 이미 오래 전부터 설계와 제조결함에 대해서는 관리를 계속해 오고 있었으나 경고표시 결함에 대해서는 모든 사업장에서 현재 새롭게 재검토하고 있는 실정이다.

본 연구에서는 자동차부문 경고표시상의 결함 예방을 위하여 취급설명서를 검토하여 대책방안을 강구하고자 하였다.

## 2. 경고표시상의 결함

경고표시상의 결함이란 제조자가 합리적인 설명·지시·경고 기타의 표시를 하였다 라면 당해 제조물에 의하여 발생될 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말한다.

취급설명서가 표시의 전형적인 예이지만, 그 외에도 제품에 부착하는 경고라벨, 포장지, 상자에 있는 표기 등도 포함된다. 취급설명서의 결함을 이유로 제조물책임을 묻는 경우, 우선 올바르게 제품이 사용될 수 있도록 하는 정확한 지시서술의 결여나 불충분함이 문제가 된다. 그것과 마찬가지로 제품이 가진 위험이나 오용(誤用)에 대한 경고표시의 결여나 불충분함도 제품의 결함 입증에 사용될 가능성이 높다.

오사용에 관하여, 취급설명서에는 적어도 다음의 4가지를 포함한 경고표시가 필요하다. 즉 1)오사용의 경우에 발생할 수 있는 위험의 내용이나 성질, 2)위험의 크기나 발생

할 손해의 중대성, 3)위험·손해의 회피수단, 4)위험·손해가 발생한 경우의 처리방법이 그것이다.

이러한 표시가 불충분한 경우를 표시의 결함이라고 하며, 결함의 일종으로서 제조물 책임 대상이 된다.

### 3. 사례 검토

#### 3.1 대상 선정

2000년 현재 등록된 자동차 종류별 대수와 비율은 그림1과 같다. 이 가운데 승용차가 가장 높은 67.03%를 차지하였으며, 2000년 한 해 동안 판매된 차량도 승용차가 43.60%로 가장 높았다. 또한, 자동차공업협회의 2001년 9월까지의 판매량 잠정집계 결과를 보면, 중형차가 20만 2천여대로 소형차를 제치고 가장 많이 팔린 차종으로 나타났다. 그러므로 중형승용차 생산 3개회사의 취급설명서를 대상으로 한정하였다.

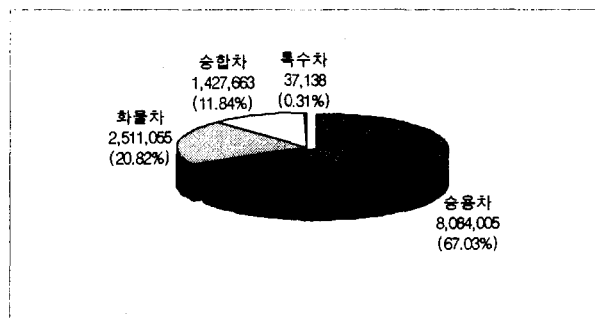


그림 1 2000년 현재 차량종류별 등록대수

#### 3.2 목차내용

취급설명서 목차의 주요내용은 안전주의사항, 장치 사용요령, 시동 및 운전, 비상시 응급조치, 정기점검, 제원, 차량관리, 배출가스, 서비스망 안내, 보증서, 부록, 색인 등으로 구성되었다. 이상의 목차내용 가운데 자동차의 안전한 사용과 관련하여 가장 중요한 것은 안전주의사항과 비상시 응급조치 내용의 우선순위와 누락여부이다. 안전주의사항에 대하여 A, C사는 목차구성의 가장 선두에 둔 것에 비하여 B사는 다섯 번째에 오도록 하였다. 또한, 비상시 응급조치에 대해서는 A, B사는 각각 네 번째와 여덟 번째로 구성하였고, C사는 목차구성에 나타내지 않았다.

#### 3.3 심볼과 신호단어

심볼(symbol)이란 위험에 처할 수 있는 사항과 조작에 대하여 주의를 환기하는 기호를 말하며, 신호단어(signal word)란 위험(DANGER), 경고(WARNING), 주의(CAUTION), 유의(NOTE = NOTICE) 등과 같이 위험정보의 긴급정도를 나타내는 단어를 말한다.

A사는 위험경고 심볼, 그리고 경고와 주의 신호단어를 적용하고 있었다. 신호단어에

대해서는 취급설명서 첫 페이지에 다음과 같이 정의하고 있었다.

경고 : 사람이 다칠 우려가 있는 경우의 주의표시입니다. 주의 : 차량이 고장이나 손상될 우려가 있는 경우의 주의표시입니다.
--

B사는 위험경고 심볼, 그리고 경고, 주의, 주(註, NOTE) 신호단어를 적용하고 있었으며, 신호단어에 대해서는 취급설명서 첫 페이지에 다음과 같이 정의하고 있었다.

경고 : 본 사항을 준수하지 않으면 사람이 다칠 수 있음 주의 : 본 사항을 준수하지 않으면 차량이 손상되거나 고장이 날 우려가 있음 주 : 내용의 이해에 도움이 되는 보조설명임
---

C사는 자체 디자인한 위험경고 심볼, 그리고 경고, 주의 신호단어를 적용하고 있었으며, 신호단어에 대해서는 취급설명서 두 번째 페이지에 다음과 같이 정의하였다.

경고 : 지키지 않으면 인명피해를 입는 사항에 관하여 기재하였습니다. 주의 : 각종 장치에 관한 주의사항 및 차량손상의 원인이 되는 사항에 관하여 기재하였습니다.
---

### 3.4 그림표시와 지시문

3사 모두 그림표시를 하지 않고 있으며, 경고표시를 무시하고 행동하는 경우에 어떠한 결과가 발생하는가에 대한 지시문은 비교적 상세히 기술하였다.

## 4. 고 찰

현재 자동차 3사의 표시경고결함 대비는 위험경고 심볼, 그리고 경고, 주의 신호단어 적용이 주요한 방법이다. 그러나 이 두 가지만으로 모든 상황을 커버할 수는 없다. 왜냐하면 예를 들어 1979년 대법원판례(大判 79.3.27, 78다2221)에서와 같이 사용자의 오판(誤判)을 불러일으킬 수 있는 상황이 발생할 수 있기 때문이다.

경고표시결함 예방을 위해서는 경고표시의 배경이 되는 형상, 색채, 신호단어, 위험경고 심볼, 지시문을 포함한 안전표지에 대한 폭 넓은 이해가 선행되어야 하며, 제품의 출하 전에 반드시 좋은 경고표시가 갖추어야 할 기본원칙이 지켜졌는가에 대한 검토가 이루어져야 한다. 그리고, 1994년 일본 국민생활센터가 (사)전국소비생활상담원협회에 의뢰한 『주의·경고표시에 관한 실태조사 보고서』의 취급설명서에 관한 질문항목을 참고하면 큰 도움을 얻을 수 있을 것이다.

이옥정과 여정성의 연구결과(1998)에 따르면, 소비자들은 현재 경고표시를 신뢰하였지만, 소비억제효과는 낮게 평가한 것으로 나타났다[3]. 이러한 사실은 ‘위험’이라고 하는 신호단어가 마케팅에 부정적인 영향을 미치지 않을까 하는 제조업체의 염려를 불식시켜주는 귀중한 결과로 판단된다. 최근 한국자동차공업협회가 자동차 및 자동차관련

부품의 사고를 미연에 방지하고 소비자의 불만을 신속·공정하게 처리하기 위하여 2002년 5월에 자동차분쟁조정위원회를 설치·운영할 계획이라고 밝혔는데, 학계, 법조계, 소비자단체 및 손해보험협회뿐만 아니라 자동차부품 생산업체도 함께 참여하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

## 5. 결론 및 추후과제

이상의 사례검토 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 목차구성이 부적합하였다. 목차구성의 우선순위가 사용자를 충분히 배려하지 않고 있으며, 비상시 응급조치와 같은 내용이 목차구성에서 누락되어 있었다. 이것은 취급설명서를 끝까지 읽지 않는 사용자와 필요한 사항만 읽는 사용자가 많다는 사실을 가볍게 본 결과로 판단된다.

둘째, '위험' 신호단어가 한 번도 사용되지 않았다. 이는 경고표시 결함과 관련된 사망사고의 경우, 가장 위험한 정도의 상황임에도 불구하고 '위험'단어를 기재하지 않아 손해배상 책임을 저야 할 경우가 발생할 수 있음을 의미한다.

셋째, 자동차 부문에 적합한 픽토그램 개발과 적용이 없었다. 이와 관련하여 일본은 가전제품부문에 적용할 수 있는 픽토그램이 개발되어 있고, 적극적으로 이용되고 있으므로 한국자동차공업협회 차원에서 표준안을 개발할 필요가 있다.

그러나, 제품안전의 우선순위에서 관점에서 볼 때, 경고나 안전한 사용을 위한 지시는 사용자의 상해나 위험을 감소시키기 위하여 최후의 수단이지 최선의 방법은 아니라는 사실도 명심해야 한다.

추후과제로는 자동차의 제조물책임 관련 분쟁사례를 수집하고, TV·잡지 등 대중매체의 광고분야에서의 표시경고결함 분석하는 연구가 계속되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- [1] 한국자동차공업협회 홈페이지 <http://www.kama.or.kr/>
- [2] 법제처 홈페이지 <http://www.moleg.go.kr/>
- [3] 이옥정·여정성, 경고표시에 대한 소비자들의 신뢰도와 소비억제효과 평가, 소비자학연구, Vol.9 No.2, 1998.
- [4] 家電製品協会編, 家電製品における総合製品安全Guidelines, 日本規格協会, 1995.
- [5] 松本俊次監修, 製造物責任予防のための警告Label作成Handbook, 日刊工業新聞社, 1993.
- [6] 岡寛明, PL法対応取説Manualづくり方, Ohm社, 1996.
- [7] 林田学, PL法Clearする表示・取扱説明書の書き方, 日本実業出版社, 1995.
- [8] Document Safety 研究会編著, 取扱説明書のPL対策, 日経BP出版Center, 1995.