

자동차 사용설명서에 대한 소비자의 인식조사

복미정(광주여자대학교 서비스경영학과 조교수)

서유라(광주여자대학교 사회개발대학원 콜마케팅학과 석사과정)

1. 서론

경기 침체에도 불구하고 우리나라의 자동차 등록대수는 2013년 10월 기준으로 1,900만대를 넘어 서고 있는 반면(국토교통부, 2013), 보행자 교통사고 사망자 수는 경제협력개발기구(OECD) 가입국 중 최고수준인 것으로 나타났다. 교통안전공단이 OECD 국가별(28개국) 교통사고 발생 현황을 집계한 결과 국내 인구 10만명 당 보행 교통사고 사망자수가 2011년 기준 4.1명으로 가장 많았으며, 교통사고 발생 건수 445.4건, 사망자수 10.5명으로 OECD 국가 중 각각 3번째, 2번째로 많았다(이테일리, 2014년 5월 8일자). 자동차 이용자들이 매년 증가하는데 비해 교통사고를 미연에 방지하고자 하는 기업, 정부, 소비자의 노력은 미비한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 자동차 이용자들이 차량 구입시 제공받는 자동차 설명서에 대해 인지하는 정도를 실증 조사하여, 기업과 소비자가 상생할 수 있는 방향을 제시하고자 한다.

2. 자료수집 및 분석방법

광주광역시에 거주하고 있는 자가운전자를 대상으로 2013년 9월 30일부터 10월 25일까지 설문조사를 실시하였다. 표본추출은 단순무작위 표집을 하였고, 사전에 교육을 받은 5명의 조사자들이 무작위로 직접 질문지를 나누어 주어 스스로 기입하게 하는 자기기입식 방법으로 조사를 진행하였다. 조사기간 중 310부의 질문지를 회수하였으며, 이 중 부실 기재된 7부를 제외하고, 총 303부의 자료를 분석에 사용하였다. 자료를 처리하기 위해 PASW 18.0을 이용하였으며, 자동차 사용설명서에 대한 전반적 사항을 알아보기 위하여 빈도분석 및 기술통계를 실시하였다.

3. 조사결과

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 남성이 222명(73.3%), 여성이 81명(26.7%)으로 나타나 남성 자가운전자가 여성에 비해 많이 표집되었다. 이들의 연령을 살펴보면 20대가 180명(59.4%), 30대와 40대가 각각 43명(14.2%), 50대 이상이 37명(12.2%)이었다. 20대의 자가운전자가 전체 응답자의 1/2을 약간 상회한다. 실제 운전을 시작한 날로부터 현재까지의 운전 경력을 분석한 결과 평균 8년 5개월 정도였다.

자동차 사용설명서를 읽어 본 경험이 있는지를 분석한 결과, 읽어 본적이 있다라고 응답한 사람은 132명(43.6%)이었고, 없다라고 응답한 사람은 171명(56.4%)로 나타났다. 자동차 사용설명서를 읽어 본 경험이 있는 사람에 한하여, 자동차 사용설명서의 난이도를 조사한 결과, 보통이라고 응답한 사람이 79명(59.8%)으로 가장 많았고, 다음이 어렵다 31명(23.5%), 쉽다 15명(5%), 매우 어렵다 4명(3%), 매우 쉽다 3명(2.3%)의 순이었다. 자동차 사용설명서를 읽게

된 이유를 묻은 결과, 자동차의 모르는 기능을 찾기 위해서가 58명(43.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 자동차의 기능에 대해 알아보기 위해서가 52명(39.4%)이었다. 그 외 긴급 상황에 대비하기 위해서와 자동차에 문제가 생겨서가 각각 9명(6.8%)으로 집계되었다. 자동차 사용 설명서 이용시 가장 불편한 점으로는 방대한 양이 58명(43.9%)으로 가장 높게 나타났고, 필요한 내용 찾기가 어렵다는 의견이 43명(32.6%), 용어의 어려움을 호소하는 경우가 19명(14.4%), 글씨 크기, 색깔 등 내용 구성이 불편하다는 경우가 9명(6.8%)의 순이었다.

다음으로는 자동차 사용설명서를 읽어본 적이 없다라고 응답한 사람에 한하여 읽지 않은 이유에 대해 분석하였다. 그 결과, 가장 높게 나타난 이유는 37명(21.6%)의 응답자들이 썩은 자동차 사용설명서의 양이 너무 많아 부담스러워서였다. 다음으로는 사용설명서가 어려워 33명(19.3%), 이미 알고 있는 지식이어서 30명(17.5%), 지인에게 물어보면 해결되기 때문에 22명(12.9%), 읽을 시간이 없어서 17명(9.9%), 자동차 회사 고객센터를 통해 물어보면 되기 때문에 6명(3.5%), 그 외 자동차 보험사에 물어보면 되기 때문에와 자동차 판매사원에게 물어보면 되기 때문이 각각 5명(2.9%)이었다.

이상의 결과를 종합해볼 때 자동차 사용설명서를 접해 본 경험의 비율은 그 차이가 크지 않으나, 읽어 본 사람들은 비교적 사용설명서가 어렵지도 쉽지도 않다고 느끼며, 읽지 않은 사람은 어려울 것이라고 짐작하는 경향이 있었다. 그리고 읽는 사람들은 자동차의 기능이나 모르는 기능을 탐독하기 위해 주로 접하는 것으로 보였다. 또한 자동차 사용설명서를 읽어본 적이 있는 사람이나 없는 사람이나 자동차 사용설명서에 대해 가장 어렵게 인지하는 부분은 바로 설명서의 방대한 양이었다. 비록, 읽어본 적이 없는 사람들 중 소수이긴 하지만 자동차 문제 발생시 자동차 회사, 보험사, 판매사원에 대해 의존하는 경향도 있었다.

4. 결론

제조사에서 차량 구입시 제공한 자동차 사용설명서에 대한 소비자의 인식조사 결과 실제로 자동차 사용설명서에 대한 자가운전자들의 활용도가 그다지 높지 않음을 알 수 있었다. 기본적으로 사용설명서의 양이 가장 큰 문제였기 때문에 제조사에서는 자주 발생할 수 있는 자동차 문제 및 예방법을 명시한 소책자를 발행한다든지, 직영 서비스센터를 중심으로 한 사고방지 예방교육을 실시하여 소비자들에게 다가가기 쉬운 자동차 관련 정보를 제공해줘야 할 것이다. 그리고 소비자들은 자동차 사용설명서를 어렵게만 느끼고, 주변의 문제해결에만 의존하려고 하는 것이 아니라 개인의 안전과 직결된 중요한 정보임을 인지하여, 사전에 문제를 예방하여 효율적으로 자동차를 사용하는 현명한 소비자가 되기 위해 노력해야 할 것이다.

참고문헌

국토교통부(2013). 자동차 누적 등록대수. www.molit.go.kr.

이데일리(2014. 5. 8). 교통안전공단 “보행자 교통사고 사망자 OECD 최고”.