

 <div>한국소비자원 Korea Consumer Agency</div>	<div>보도자료</div> <div>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</div>	<div> 페이스북 @kcanews</div> <div> 인스타그램 @kca.go.kr</div>	
이 자료는 9월 25일(금) 06시부터 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2020년 9월 24일(목) (총 11쪽)	담당부서	안전감시국 생활안전팀
		담당자	김병법 팀장 (043-880-5831) 윤성문 조사관 (043-880-5837)

자동차 안전사고 예방을 위해 휴대용 취급설명서 제공 필요

최근 2대 이상의 차량을 보유하는 가구와 1인 가구 등이 증가하면서 국내의 자동차 등록대수는 매년 늘고 있다. 하지만 새로운 편의장치, 운전자보조 시스템, 자율주행 기능 등이 신규차량에 대폭 적용되면서 차량 취급설명서는 두꺼워지고 휴대성과 가독성이 떨어지는 실정이다.

※ 최근 3년간 자동차 등록대수 : ('17) 2,252만대 → ('18) 2,320만대 → ('19) 2,367만대

이에 한국소비자원(원장 이희숙)이 자동차 제작사의 취급설명서 내용을 분석·검토하고 차량 운전자를 대상으로 설문조사를 실시했다. 그 결과 대부분의 소비자가 필수적인 차량 기능, 유지·관리 요령을 담고 있는 ‘휴대용 취급설명서’ 제공이 필요하다는 의견을 밝혀 자동차 제작사에 이를 별도 제작해 배포해 줄 것을 권고했다.

□ 운전자의 89.4%가 휴대용 취급설명서의 필요성 느껴

자동차에 도입되는 새로운 첨단 기능들에 대한 설명과 필수 고지사항들이 증가하고 있다. 이에 따라 두꺼워진 차량 취급설명서의 휴대성과 가독성이 떨어져 안전과 직결될 수 있는 차량의 기능, 유지·관리 요령 등에 대한 운전자의 이해도가 낮아지고 있는 것으로 나타났다.

2018연식 이후의 차량을 운전하는 운전자 500명을 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 105명은 취급설명서를 이용한 경험이 없었고 이용 경험이 있는 395명 중에서도 처음부터 끝까지 읽어 전체적인 내용을 숙지한 운전자는 39명(9.9%)에 불과했다.

[취급설명서 이용 방법]

구분	필요한 부분만 읽음	처음부터 끝까지 읽음	합계
응답자(비율)	356명(90.1%)	39명(9.9%)	395명(100.0%)

운전자들은 취급설명서의 활용 빈도가 떨어지는 이유로 휴대성·가독성이 좋지 않거나 내용이 어렵고 복잡하다는 점을 문제점으로 지적했다.

[취급설명서 이용 시 불편 사항(중복응답)]

구분	응답자(비율)
휴대성이 좋지 않아 필요할 때 정보를 찾기 힘들	214명(54.2%)
가독성이 좋지 않아 신속하게 확인할 수 없음	207명(52.4%)
설명서 내용이 어렵고 복잡함	147명(37.2%)
기타	106명(26.8%)

이에 따라 보유 차량이나 유지·보수에 대한 정보 및 안전장치, 운전자 보조장치 등 주요 기능을 정확히 알고 있는 운전자의 비율은 10% 이하로 차량에 대한 이해도가 매우 낮은 수준이었다.

[취급설명서 내용 중 정확히 알고 있는 내용]

구분	응답자(비율)
차량정보 관련 내용	16명/500명(3.2%)
차량유지/보수 관련 내용	22명/500명(4.4%)
차량 안전장치 관련 내용	40명/500명(8.0%)
운전자 보조장치 관련 내용	41명/500명(8.2%)

이러한 문제점을 해결하기 위해 운전자 500명 중 447명(89.4%)은 필수적인 정보를 포함하면서도 휴대성·가독성이 뛰어난 ‘휴대용 취급설명서’의 제작·배포가 필요하다는 의견을 밝혔다.

* 현재 17개 자동차 제작사(국내 5개사, 수입사 12개사) 중 6개사는 차량취급설명서와 함께 별도의 간편 설명서를 배포하고 있으나 기본적인 항목만 포함되어 있음.

[휴대용 취급설명서의 필요성]

구분	필요하다	필요하지 않다	합계
응답자(비율)	447명(89.4%)	53명(10.6%)	500명(100.0%)

□ 취급설명서 등에 대한 접근성 강화 필요

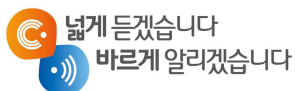
한편 차량 출고 시 제공되는 책자형태의 취급설명서 내용을 소비자가 보다 다양한 방법으로 확인할 수 있는 방안의 마련도 필요한 것으로 나타났다.

국내 자동차 제작사의 경우 자사 홈페이지와 애플리케이션을 통해 차량 취급 설명서 내용을 제공하고 있다. 반면, 일부 수입 자동차 회사들은 홈페이지에 이를 게재하지 않거나* 한국어로 된 애플리케이션조차 제공하지 않아** 접근성을 강화할 필요가 있다.

* 벤츠, 아우디/폭스바겐, 토요타/렉서스, 혼다, 캐딜락, FCA, 포르쉐(향후 게재를 검토), 닛산/인피니티(‘20년 말 철수 예정)

** 포드, 혼다, 캐딜락, FCA(추후 제공을 위해 본사와 협의 예정), 닛산/인피니티(‘20년 말 철수 예정)

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 ▲국내외 자동차 제작사에 휴대용
취급설명서의 제작 및 배포, ▲제작사 홈페이지 및 애플리케이션을 통한 차량
취급설명서 내용 제공 등을 권고했으며, 국내외 자동차 제작사들은 향후 개선된
휴대용 취급설명서의 제공을 검토할 예정임을 회신했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



※ 한국소비자원은 '국민참여혁신 제안방'을 통해 기관 운영과 관련한 국민의 의견을 받고 있습니다.
[기관대표 누리집(www.kca.go.kr) 접속을 통해 제안참여 가능]

< 붙임 >

1




일반 현황

□ 차량 취급설명서 개념 및 현황

- (정의) 자동차를 구매한 소비자가 차량을 사용하는데 도움을 주기 위해 제공되는 문서 등을 말함.
- (형태) 보편적으로 자동차 출고 시 책자형태의 두꺼운 취급설명서를 인포테인먼트* 사용설명서와 함께 배포

* 인포테인먼트(Infortainment) : 오디오 또는 비디오 엔터테인먼트를 제공하는 자동차의 하드웨어 및 소프트웨어 모음

【차량 취급설명서 형태】

차량 취급설명서	인포테인먼트 설명서	간편 설명서
		

□ 차량 취급설명서 국내 관련 규정

- 「자동차관리법」
 - (자료 제공) 자동차 또는 자동차부품 제작자들은 구매자에게 제품에 대한 자료를 의무적으로 제공해야 함.(제33조제1항, 동법 시행규칙 제50조제1항)
 - (내압용기 자료 제공) 내압용기¹⁾(통상 ‘LPG차량’)를 판매할 때도 해당 내압용기에 관한 자료를 구매자에게 의무적으로 제공해야 함.
(제35조의11, 동법 시행규칙 제57조의17)
 - (과태료) 자동차 또는 자동차부품 제작자 등이 구매자에게 규정된 정보를 제공하지 않으면 50만원 이하의 과태료가 부과됨.(제84조제4항)

¹⁾ “내압용기“ [고압가스 안전관리법] 제3조2호에 따른 용기로서 고압가스를 연료로 사용하기 위하여 자동차에 장착하거나 장착할 목적으로 제작된 용기(용기밸브와 용기안전장치를 포함한다)를 말한다(제2조4항의2).

○ 「자동차관리법 시행규칙」

- 자동차 또는 자동차부품 제작자가 구매자에게 어떠한 정보를 제공해야 하는지를 시행규칙에서 규정하고 있음.
- (제공 정보) 제작사가 제공하는 취급설명서에는 차대번호 및 원동기 형식의 표기위치(제14조제2항) 및 내압용기에 대한 정보(제57조의17)를 기재해야 함.

[자동차관리법 시행규칙]에 규정된 취급설명서 제공 정보]

구분	내용
차대번호	- (표기 위치) 차대번호의 표기 위치를 취급설명서에 기재
내압용기	- (제원) 내압용기의 제원에 관한 사항 - (안전관리) 내압용기 사용 및 안전관리에 관한 사항 - (이외) 그밖에 내압용기에 안전과 효율적 관리를 위하여 국토부장관이 필요하다고 인정한 사항

○ 자동차 및 자동차부품의 인증 및 조사 등에 관한 규정¹⁾

- (자료의 제공방법 등) 자동차 제작사는 제품 구매자에게 예비 타이어의 제공유무·형식 및 주요장치에 대한 설명 등이 포함된 취급설명서를 제공해야 함.(제10조의3제1항)
- 자율주행시스템이 장착된 경우 시스템의 기능해제, 운행가능 영역 및 운전전환요구에 대한 대응절차 등 안전한 사용을 위한 설명 등을 포함

1) 자동차관리법 시행규칙 - (행정규칙) 자동차 및 자동차부품의 인증 및 조사 등에 관한 규정 [고시 제2020-478호]

□ 국내 판매 자동차의 취급설명서 제공 현황

- 국내 대부분의 자동차 제작사는 자동차 출고 시 두꺼운 취급설명서와 인포테인먼트 사용설명서를 배포함.
- 국내 제작사 중 기아자동차와 르노삼성자동차는 간편 설명서(간단 매뉴얼, Quick Guide Manual 등)를 추가 배포함.

[국내 자동차 제작사 취급설명서 제공 현황]

	차량 취급설명서 제공	간편 설명서 제공	앱 제공 유무	홈페이지 내 취급설명서 게재
현대자동차	○	X (친환경 자동차만 배포)	○	○ (PDF파일)
기아자동차	○	○	○	○ (PDF파일)
한국지엠	○	X	○	○ (PDF파일)
르노삼성	○	○	○	○ (PDF파일)
쌍용자동차	○	X (G4 렉스턴 배포)	○	○ (PDF파일)

- 국내에서 판매되는 수입 자동차의 경우 조사대상 12개 중 4개(30%) 회사만이 차량 취급설명서와 함께 간편 설명서(요약 설명서, 퀵 가이드, Quick Reference Guide 등)를 제공함.
 - 일부 수입 자동차(BMW/MINI, 볼보, 포드, 재규어/랜드로버)는 국내 홈페이지를 통해 PDF형식의 취급설명서를 제공함.
 - 12개 중 6개 수입 자동차 회사는 자체 앱을 통해 취급설명서 내용을 제공함.

[수입 자동차 회사 취급설명서 제공 현황]

(‘20. 8. 5. 기준)

	차량 취급설명서 제공	간편 설명서 제공	앱 제공 유무	국내 홈페이지 취급설명서 게재	북미 홈페이지 취급설명서 (영어) 게재
BMW/MINI	○	X	○	○	○
벤츠	○	○	○	X	○
폭스바겐/ 아우디	○	X	○	X	X
볼보	○	○	○	○	○
포드	○	○	X	○	○
토요타/ 렉서스	○	○	○ (설명서 X)	X	○
닛산/ 인피니티	○	X	○ (20년 8월 까지 제공)	X	○
혼다	○	X	X	X	○
캐딜락	○	X	X	X	○
FCA	○	X	X	X	○
재규어/ 랜드로버	○ (20연식부터 PDF로 제공)	X (20연식부터 제공)	○	○	○
포르쉐	○	X	○ (설명서 X)	X	X

설문조사 개요

- (조사대상) 2018연식 이후의 자동차를 운전하는 운전자
- (조사기간) 2020.6.15. ~ 6.26.
- (조사방법) 온라인 설문, 95% 신뢰수준에서 표본오차 $\pm 6.9\%p$
- (조사내용) 차량 취급설명서 이용, 내용에 대한 이해도, 빈도, 중요도 등

□ 차량 취급설명서 이용 경험

- (이용 경험) 조사대상 500명 중 395명(79.0%)은 '차량 취급설명서 이용 경험이 있다'고 답변함.

[취급설명서 이용 경험]

구분	있다	없다	합계
이용 경험	395명(79.0%)	105명(21.0%)	500명(100.0%)

- (이용 방법) 취급설명서 이용 경험자 395명 중 356명(90.1%)은 '취급 설명서의 필요한 부분만 찾아서 읽는다'고 답변함.

[취급설명서 이용 방법]

구분	필요한 부분만 읽음	처음부터 끝까지 읽음	합계
빈도(비율)	356명(90.1%)	39명 (9.9%)	395명(100.0%)

- (불편 사항) 취급설명서 이용 경험자 395명의 이용하면서 불편했던 부분은 '휴대성이 좋지 않아 필요할 때 정보를 찾기 힘들'(214명, 54.2%)이 가장 많았고 '가독성이 좋지 않아 신속하게 확인할 수 없음'(207명, 52.4%), '설명서 내용이 어렵고 복잡함'(147명, 37.2%) 등의 순이었음(중복응답).

[취급설명서 이용 시 불편 사항(중복응답)]

(n=395명)

구분	응답자(명)	비율(%)
휴대성이 좋지 않아 필요할 때 정보를 찾기 힘들	214	54.2
가독성이 좋지 않아 신속하게 확인할 수 없음	207	52.4
설명서 내용이 어렵고 복잡함	147	37.2
필요한 정보가 부족함	89	22.5
기타	9	2.3
내용을 신뢰할 수 없음	8	2

□ 차량 취급설명서 내용

- 취급설명서 내용 중 '정확히 알고 있다'고 답변한 비율은 '차량정보'(16명, 3.2%)가 가장 낮았고 '차량유지·보수'(22명, 4.4%), '차량 안전장치'(40명, 8.0%), '운전자 보조장치'(41명, 8.2%), '차량 편의장치'(45명, 9.0%), '차량기본사항'(52명, 10.4%) 순으로 낮았음.

[취급설명서 내용 중 정확히 알고 있는 내용]

구분	응답자(비율)
차량정보 관련 내용	16명/500명(3.2%)
차량유지/보수 관련 내용	22명/500명(4.4%)
차량 안전장치 관련 내용	40명/500명(8.0%)
운전자 보조장치 관련 내용	41명/500명(8.2%)
차량 편의장치 관련 내용	45명/500명(9.0%)
차량 기본사항 관련 내용	52명/500명(10.4%)

- (이용 빈도 종합평가) 취급설명서 내용 중 개별 장치(기능)에 대해서는 '안전벨트', '스마트키', '인포테인먼트', '주차 보조·충돌 방지' 등의 순으로 이용 빈도가 높았고 항목별로는 '편의 장비' 관련 내용들을 가장 많이 확인한 것으로 나타남.

[취급설명서 내용별 이용 빈도]

이용 빈도 순위	차량정보	기본사항	편의장비	보조장치	안전장치	유지/보수 및 응급조치
1	계기판 정보 (26.6%)	히터/에어컨 (30.0%)	스마트키 (45.0%)	주차 보조/충돌 방지 (38.0%)	안전벨트 (48.2%)	소모품 관리 (29.4%)
2	경고등/표시등 (25.6%)	시동/제동/변속 (26.8%)	인포테인먼트 (40.4%)	충돌 경고 (36.2%)	ABS (26.6%)	구/제동계 점검 (25.0%)
3	오일/연료 (19.2%)	도어/미러 (25.6%)	좌석&하이패스 (34.6%)	차로 이탈 방지 (33.4%)	AEB (자동긴급제동장치) (23.6)	일상점검/정기점검 (22.0%)

* 자주 이용한다고 응답한 비율이 30% 이상인 경우 노란색 표시

- (중요도인식 종합평가) 취급설명서 내용 중 개별 기능에 대해서는 '에어백', '안전벨트', 'AEB(자동긴급제동장치)', '충돌 경고' 등의 순으로 중요하다고 인식하고 있었고 안전장치 관련 내용을 우선순위에 두고 있었음.

[취급설명서 내용별 중요도 인식]

중요도 순위	차량정보	기본사항	편의장비	보조장치	안전장치	유지/보수 및 응급조치
1	경고등/ 표시등 (80.4%)	시동/제동/ 변속 (83.0%)	스마트키 (69.0%)	충돌 경고 (84.6%)	에어백 (91.0%)	구/제동계 점검 (83.4%)
2	계기판 정보 (77.0%)	스티어링 휠 (68.8%)	인포테인먼트 (67.4%)	급제동 경보 (83.2%)	안전벨트 (90.8%)	상황별 대처법 (82.8%)
3	오일/연료 (74.0%)	히터/ 에어컨 (66.0%)	차체제어/ 샤시제어 (65.2%)	주차 보조/ 충돌 방지 (79.6%)	AEB (자동긴급제동장치) (84.8%)	비상시 응급조치 (82.4%)

* 중요하게 생각한다고 응답한 비율이 80% 이상인 경우 노란색 표시

□ 휴대용 취급설명서

- (필요성) 조사대상 500명 중 대부분(447명, 89.4%)이 휴대용 취급설명서가 '필요하다'고 답변함.

[휴대용 취급설명서의 필요성]

구분	필요하다	필요하지 않다	합계
응답자(비율)	447명(89.4%)	53명(10.6%)	500명(100.0%)

- (선호 형태) 조사대상 500명 중 320명(64%)이 '휴대 가능한 포켓북 형태'를 선호하는 것으로 나타남.

[선호하는 휴대용 취급설명서의 형식]

순위	구분	응답자	비율
1	휴대 가능한 포켓북 형태	320명	64.0%
2	접을 수 있는 지도 형태	65명	13.0%
3	카드링 형태	56명	11.2%
4	책받침 형태	42명	8.4%
5	기타	17명	3.4%
합계		500명	100%

- (선호 제공방식) 조사대상 500명 중 304명(60.8%)이 '출고 시 취급설명서와 휴대용 취급설명서 모두를 제공하는 방식'을 선호함.

[선호하는 휴대용 취급설명서 제공방식]

순위	구분	응답자	비율
1	출고 시 기존 취급설명서와 휴대용 취급설명서 지급	304명	60.8%
2	출고 시 기존 취급설명서만 지급, 휴대용 취급설명서는 앱/웹에서 다운	93명	18.6%
3	출고 시 휴대용 취급설명서만 지급, 기존 취급설명서는 앱/웹에서 다운	79명	15.8%
4	기존 취급설명서와 휴대용 취급설명서 모두 웹/앱에서 다운	24명	4.8%
합계		500명	100%

- (필요 내용) 휴대용 취급설명서에 담겨야 할 필요가 있는 내용으로 '유지·보수 및 응급조치'(169명, 33.8%)를 가장 많이 꼽았고 '안전장치'(128명, 25.6%), '차량정보'(66명, 13.2%), '기본사항'(66명, 13.2%), '운전자 보조장치' (37명, 7.4%), '편의장비'(34명, 6.8%)의 순이었음.

[휴대용 취급설명서에 필요한 내용]

순위	구분	응답자	비율
1	유지/보수 및 응급조치	169명	33.8%
2	안전장치	128명	25.6%
3	차량정보, 기본사항	66명	13.2%
4	운전자 보조장치	37명	7.4%
5	편의장비	34명	6.8%
합계		500명	100%