

공산품 소비제품의 경고표시에 대한 소비자행동

송 인 숙 (가톨릭대학교 소비자주거학과 교수)

양 덕 손*(가톨릭대학교 강사)

경고표시는 소비자행동과 관련 하에서 이해되어야 하고, 그 효과나 영향력이 평가되어야 하나 이에 대한 연구가 대단히 미흡하다. 따라서 본 연구의 목적은 현행 경고표시에 대한 소비자행동을 분석하여 경고표시 관련 소비자행동과 현행 경고표시의 문제점을 파악하여 적절한 경고표시의 방향을 제시함으로써 제조물책임법의 시행 효과를 제고하고, 나아가 기업이 시행하는 경고표시의 효율성을 높이고자 하였다.

본 연구의 분석자료는 질문지를 이용하여 수집하였다. 2004년 2월 12일부터, 2004년 2월 16일까지 5일간 인터넷 리서치를 통하여 자기기업식 응답을 하게 하여 345명의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구의 조사대상자는 컵라면, 원터치 캔, 세탁기, 전자레인지, 건전지, 락스세제 제품을 사용해본 경험이 있는 서울시 또는 경기권에 거주하는 기혼여성으로 한정하였다. 이들 제품은 신체, 생명상의 위해의 가능성이 있으면서 소비자가 빈번히 사용하는 공산품 중 식품, 가전제품, 생활용품, 유·아동용품 각각에서 두 종류를 선택한 것이다.

본 논문의 결과, 조사대상자의 상품관련 안전의식 수준은 중간정도이며, 상품의 위험성을 가장 잘 알지 못하는 제품은 보행기와 블럭제품이며, 예상피해정도, 위해원인에 대한 판단 등은 상품유형별로 차이가 있었으며, 상품의 경고표시에 대한 지각, 확인, 준수, 도움이 된 정도는 대체로 낮은 수준으로 나타났다. 조사대상 8가지 제품의 경고표시에 대한 평가결과를 보면 상품유형별로 중간점을 약간 상회하는 수준으로 나타났다.

예상 피해가 클 것으로 나타난 전자레인지와 세탁기는 안전규제를 강조하는 것이 보다 효율적이며, 위험성이 알려져 있지 않고 피해 발생시 피해 정도가 낮을 것이라고 응답한 비율이 가장 높은 놀이용 블럭 제품의 경우 제조물책임법을 강조하는 것이 바람직할 것이다.

상품의 유형과 관계없이 많은 소비자가 경고표시에 주의하는 습관이 없게 나타났는데, 이는 상품관련 위해의 가능성을 높게 할 수 있다는 점에서 주목하여야 할 것이다. 상품의 경고표시에 대한 중요성을 교육 및 홍보함과 아울러 보다 눈에 잘 띌 수 있는 경고표시의 내용 및 구성이 요구된다. 그리고 조사대상 상품 모두에서 하루 빨리 경고표시가 제도적으로 정착될 수 있어야 할 것이다.

중소기업 제품인 보행기와 블럭 제품의 경우 여전히 조악한 경고표시 상태임을 보여주고 있어 중소기업에 대한 홍보가 더욱 요청된다.

조사대상 8가지 제품의 경고표시에 대한 평가결과를 보면 상품유형별로 중간점을 약간 상회하는 수준으로 개선의 여지를 시사하는데, 글자크기, 디자인, 부착된 위치 면에서 상대적으로 낮은 점수를 나타내어, 이러한 측면에서 보다 많은 개선이 필요하다.