

## 중소기업 전자제품 사용설명서의 표시결함 예방대책 사례연구

-A case study on prevention measures for defect  
in expression of operating manual of electronic  
products in small and middle business-

정 의 수\* · 강 경 식\*\*

Eui Soo Chung\* · Kyung Sik Kang\*\*

### Abstract

우리나라는 2000년에 제조물책임법이 제정하여 2002년 7월 1일부터 시행하였으며, 제조물의 제조, 설계, 표시등의 결함으로 인하여 발생한 손해에 대한 제조업자 등의 손해배상책임을 규정하고 소비자의 결함 입증부담 경감과 피해자의 보호를 도모하자 하고 있다. 제조물의 표시등의 결함은 지시결함이나 경고결함에 관한 것으로 제조자는 그 위험에 의한 사고를 방지·회피할 수 있도록 소비자에게 정보를 제공하여야 하나 이를 이행하지 않아 발생한 결함이다. 본 논문에서는 A社の 공기정화기 B모델 사용설명서에 나타난 정보제공사항을 주의·경고표시 가이드 등에 따라 검토하였으며, 그 결과 일부 지시 및 경고사항에서 보완해야할 사항이 발견하였다. 보완사항은 제안사항으로 기업내부에서 처리하되 전문성이 부족한 분야는 외부의 PL전문가의 협력하에 바람직한 개선안이 도출될 수 있을 것이다.

**Keywords : Product Liability, defect in manufacturing(design, expression)**

---

본 논문은 명지대학교 안전경영연구소 협력에 의해 이루어진 논문 임.

\* 명지대학교 산업경영공학과

\*\* 명지대학교 안전경영연구소

## 1. 서 론

제조물 책임은 제조물이나 서비스(이하 '제조물'이라고 함)에 의해 소비자가 인적손해, 재산상의 피해 또는 경제적 손실(이하 '손해'라고 함)을 입은 경우에 제조물이나 서비스를 공급한 제조업자 또는 공급자(이하 '제조업자'라고 함)가 부담하는 법률상의 하자담보 배상책임(瑕疵擔保 賠償責任)이라고 할 수 있다. 이 배상책임은 소비자가 제조물이나 서비스에 의해 사고를 당해 손해를 입었다는 것을 증명하였을 때 제조업자는 그 원인이 제조물에 의한 것이 아님을 거증(擧證)하지 못할 때 지는 책임(無過失責任)이다.

2006년도 제조물배상책임보험에 가입한 국내실적은 19,379건에 883억 7천2백만원의 보험료 납입이 있었으며 보험사고는 총 129억원의 보험금이 지불되었다. 2005년기준 2,618건의 보험사고에서 65억1천2백만원의 보험금 지급이 있었고, 2005년도 기준으로 전기 및 전자제품의 보험가입은 약 970건에 307억원의 보험료 납입이 있었다. 법률상의 배상책임은 PL소송(訴訟)의 판결에 의해 부담여부가 결정되며, 판결전이라도 원고의 각하신청, 당사자간의 화해(和解)와 교섭(交渉)에 의해 법정심리를 포기하여 상호 양보로서 원만한 해결을 시도하는 경우도 있다.

PL소송(訴訟)의 쟁점대상은 제조물의 제조상의 결함, 설계상 결함 및 표시상의 결함으로 나누어 볼 수 있는데 여기에서 말하는 '결함'이란 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것으로 생명, 신체를 침해하거나 다른 재물에 피해를 초래하는 것(단, 단순한 품질, 성능의 장애는 제외)을 말한다. 구체적으로는

- 제조상의 결함

제조과정에서 설계도나 시방서에 맞지 않게 제조됨으로써 안전하지 못하게 된 것.

- 설계상의 결함

합리적으로 대체설계를 채용하였다면 피해나 위험을 감소시키거나 회피할 수 있었음에도 불구하고 대체설계를 채용하지 아니하여 안전하지 못하게 된 것.

- 표시상의 결함

제조자가 소비자에게 적당한 사용방법을 알려주지 않거나(지시결함), 부적당하게 사용하면 위험하다는 것을 경고하지 않아(경고결함) 피해나 위험을 감소시키거나 회피할 수 없게 된 것이다.

바꾸어 말하면, 제품의 설계·제조과정에서 제거할 수 없는 위험성이 존재하는 경우 제조자는 그 위험에 의한 사고를 방지·회피할 수 있도록 소비자에게 정보를 제공하여야 하나 이를 이행하지 않아 발생된 결함이다.

본 논문에서는 위의 세가지 결함중에서 표시상의 결함을 예방하기 위한 '지시와 경고' 대응대책으로서 경고라벨의 부착한계를 보완하고, 소비자에게 충분한 정보를 제공할 수 있는 '사용설명서'에 대해 알아보고 작성사례로서 A社の 공기정화기 B모델 사용설명서를 검토하여 문제점을 분석하고, 개선방안을 강구하여 사용설명서를 개선(안)을 제안해 보고자 한다.

\* B모델의 제품사용설명서는 시판중인 제품이므로 비공개로 한다.

## 2. 사용설명서에 대한 문제점 분석과 개선방안의 제안

### 2.1. 사용설명서의 개요

사용설명서는 경고라벨이 부착장소의 제약으로 소비자에게 충분한 정보를 제공할 수 없기 때문에 제품의 사용과 관리에 대한 상세한 정보를 제공하는 역할을 하며 그 내용은 제조물책임에 대한 표시결함 판단대상이 될 수 있기 때문에 사용설명서에는 경고표시 및 제품안전, 제조물의 설치·운전조작·보수·점검 등에 관한 모든 설명을 소비자가 알기 쉽고 잘 전달할 수 있도록 표현하여야 한다.

### 2.2. 사용설명서 작성시 유의사항

사용설명서는 소비자가 제품을 사용하기 전에 반드시 읽도록 요청하여야 한다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 표지 하단부 및 ○쪽 상단부에 안전을 위한 준비사항으로 적색문자로 표시하였다. 예를 들면 “제품을 사용하기 전 사용자의 안전에 관련된 주의사항은 반드시 읽은 후, 올바르게 사용해 주세요”, “사용전에 반드시 읽어 보시기 바랍니다.”

#### (1) 경고 라벨의 내용과 첨부 위치 소개

소비자가 위험의 요소를 항상 인식할 수 있도록 하고 제품에 부착된 경고 라벨이 외부적 요인에 의하여 훼손되는 경우에 경고의 내용을 전달할 수 있도록 사용설명서에도 기재해 둔다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽의 각 그림마다 좌상단에 ‘전원관련’, ‘설치관련’, ‘사용중에’로 구분하여 경고와 주의를 표시하였다.

가능한 한 제품상의 경고라벨 부착장소를 표시하는 그림을 사용설명서에 넣는다. 아울러 경고라벨의 유지·보수 및 교체에 대한 정보는 다음과 같이 표시한다.

- ① 유지·보수 : 주의·경고표시 라벨은 주기적으로 검사하고 제품의 사용자가 온전하게 유지 관리하도록 설명 한다.
- ② 교체 : 주의·경고표시 라벨이 그 기능을 충분히 발휘하기 어려운 경우 교체할 것과 이 경우 제조자의 추천에 따르도록 설명 한다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽에 경고라벨의 부착장소를 표시하는 그림 및 경고라벨의 유지·보수 및 교체에 대한 정보가 없다.

○ 제안 :

### 1. 일러스트 보완

전체 경고라벨의 부착장소를 안내하는 일러스트를 ○쪽의 1. 전원관련에 앞서 표시한다. 전면 일러스트, 후면 일러스트를 작성하고 라벨부착장소를 화살표 또는 ○쪽의 인출선과 같이 유도하여 전체 경고라벨 부착장소를 제시한다.

### 2. 주의·경고라벨의 보급

주의·경고라벨의 유지·보수 및 교체에 관하여는 라벨의 재질, 훼손가능성, 청소방법을 충분히 설명하여야 한다. 소비자는 라벨의 오손, 훼손 및 식별곤란 등으로 교체할 필요를 느낄 때에는 적극적으로 주의·경고라벨을 교체하기 보다는 포기할 가능성이 크므로 위의 일러스트에 라벨교체에 관한 정보를 제공하며, 소비자가 자발적으로 A/S센터 등에 라벨요청을 할 경우 추가 배포 또는 사전에 사용설명서에 제본첨부하거나, 별도의 품질보증서 등을 동봉하는 비닐봉투에 삽입한다. ○쪽의 중간 부분에 주의·경고라벨의 유지·보수 및 교체에 관하여는 라벨의 재질, 훼손가능성, 청소방법을 제시한다.

## (2) 거짓이거나 과장된 표현 금지

사용설명서(광고 포함)에서 제조물에 대한 과대한 안심감을 줄 수 있는 표현은 사용하지 않는다. 예를 들면

- ① 「완전」을 의미하는 듯한 안전, 완벽, 절대, 100% 등의 용어
- ② 「오랜 시간」을 의미하는 듯한 영구적, 영속적 등의 용어
- ③ 「안전성」을 강조하는 듯한 안전, 안심, 무공해 등 용어
- ④ 「최상급」을 의미하는 최고, 최대, 최소 등 용어
- ⑤ 「우월성」을 의미하는 국내최초 등 용어 등이 있다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽의 ‘무균’, ‘순수’, ○쪽의 “무해한”, ‘최소화’ 등의 용어를 사용하였다.

○ 제안 : 다음과 같이 보완권고한다.

1. 무균, 순수의 이미지를 숫자적 단위로 전환검토한다.

(홈페이지의 성능조건을 정리하여 수록한다.)

2. ‘무해한’은 시험성적서의 내용으로 사용설명서에 수록한다.

3. ‘최소화’는 소음측정결과 데이터(○쪽의 제품규격, 소음)를 활용한다.

**(3) 읽는 사람의 입장을 고려**

장애인을 포함하는 다양한 계층의 소비자를 위한 배려가 필요하다.

- 누구, 얼마만큼 예비지식을 갖추고, 어떤 목적으로, 무엇을 기대하고 읽으며, 가장 먼저 무엇을 알고 싶은가?에 대한 배려이다.

○ B모델 검토결과 : 전문용어에 대한 설명이 없다.  
 ○ 제안 : 현행 ○쪽 하단에 전문용어에 대한 이해를 돕기위한 안내를 표시하고 별도의 난을 마련하여 ‘용어의 정의’ 또는 ‘기술용어 설명’란을 신설하며, 홈페이지에 설명된 각종 성능데이터와 함께 상세 전달이 필요한 전문용어나 주의·경고는 해설을 추가할 수 있도록 주석란을 매 장마다 또는 섹션별로 설정한다.

**(4) 용어나 표현의 통일 및 우선순위 결정**

- ① 전달해야 하는 정보의 우선순위를 결정한다.
- ② 사용설명서 등의 구성, 기재 내용의 순서를 결정한다.
- ③같은 내용은 같은 용어·표현으로, 다른 내용은 다른 용어·표현으로 기재한다.
- ④ 전문 용어를 적게 사용하고 말하듯 적는다.
- ⑤ 가능한 한 「요약」을 기재한다.

○ B모델 검토결과 : 정보제공의 우선순위, 사용설명서의 구성은 ○쪽의 사용설명서에 표현되어 있으며, 전문용어의 기술로서 한글용어과 영어용어의 병기가 필요한 부분은 기준을 보완할 필요하다.  
 예) ○쪽의 내부필터구조에서 1~4는 영문명이나 5는 한글과 영어를 병기하여 해득력을 증진시킴. 또한 ○쪽 및 ○쪽의 필터명에 있어서는 같은 내용을 다른 표현으로 기재하였다.  
 ○ 제안 : 사용설명서 오류개선을 위한 검토위원회를 개최하며 PL측면에서의 사용설명서 보완대책을 수립한다. 특히 영문명칭은 ‘한글(영문)’병기를 표준으로 권고한다.

**(5) 그림의 이용여부 고려**

그림은 누구나 보면 알기 쉽기 때문에 정보를 전달하는 좋은 수단이다. 제조업자 등이 제품의 용도를 정확히 전달하기 위하여 그림과 그 내용을 설명하는 문장과의 대응 관계를 알기 쉽도록 고안할 필요가 있다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서에는 표시가능한 일러스트, 사진, 분해도, 단계도 등이 충분히 설명되어 있다고 본다. 다만 ○쪽의 제품A/S에 관한 현상과 표시, 확인사항, 해결방안 등에 문자로서만 정보를 제공하여 부품의 명칭, 부품의 위치 및 가능에 익숙하지 못한 소비자는 쉽게 이해할 수 없다.  
 ○ 제안 : ○쪽의 내용을 2쪽이상의 원고로 분할하여 그림과 함께 제공하는 것은 사용설명서 제작비용이 증가하는 문제점이 있으나, 확인사항에 포함되는 안전을 위한 주의사항을 그림과 함께 제공하면 다양한 계층의 소비자에게 쉽게 이해할 수 있는 정보를 제공할 수 있으며, A/S에 앞서는 B/S의 수준에서 증명을 권고한다.

**(6) 문자의 크기 및 색채, 분량****① 적절한 글꼴 및 활자 크기**

중요한 사항에 대해서는 문자를 크게 하거나 문자의 색이나 형태를 활용하여 눈에 띄게 한다.

**② 레이아웃, 그래픽 및 색채 등을 고려하여 구성한다.****③ 한 페이지에 너무 많은 양의 정보를 수록하지 않도록 한다.****④ 그 외 필요에 따라 최소한의 기능을 발휘하기 위한 설명과 전문적인 방법으로 사용하기 위한 설명을 나누어 구성하는 것이 효과적이다**

○ B모델 검토결과 : 사용설명서의 편집과 디자인은 우수하다고 할 수 있으나 ○ 쪽의 내용을 지면 1쪽에 신기에는 내용이 많다고 본다. 편집기획에서는 A/S에 관한 부분에 지면을 적게 배정하여 축소노출하고자 하는 의도와 전체 편집량을 인쇄편의(또는 예산상의 문제 등)를 위해 통상 8배수의 쪽수인 24쪽을 선호하는 것을 일부 반영한 것으로 본다.

○ 제안 : 이 부분은 전술의 (5)그림의 이용여부 고려와 함께 검토되어야 할 사항이며 레이아웃은 여백 확대 등 증면하는 방향으로 검토할 필요하다.

**(7) 상호 참조용 해설**

동시검색이 필요한 경우 필요한 정보를 찾아 사용설명서를 처음부터 검색하지 않아도 되도록 상호 참조용 해설을 적당한 위치에 적으면 좋다

○ B모델 검토결과 : 사용방법과 자가진단에서 상호 부가설명 또는 이해증진을 위해 필요한 부분에 대한 참조 해설기능이 없음

○ 제안 : 사용설명서에 참조기능을 추가할 경우 레이아웃상에서도 복잡해지는 문제점이 있음. 다만 사용설명서를 충분히 읽지 않는 소비자를 감안하여 참조해설을 추가하면 색인기능 강화 및 제품사용방법에 대한 이해를 증진시킬수 있다고 본다. 예를 들면, 부품설명, 기능설명에서 A/S와 연관부분은 상호참조표시 추가한다.

**(8) 첨부된 사진이나 그림과 내용 일치**

사용설명서의 내용과 제품은 서로 다른 부분이 발생되지 않도록 세심한 확인을 하여야 한다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서의 내용과 사용된 일러스트, 사진 등의 내용은 상호 일치하였다.

**2.3 사용설명서의 구성 및 제작방법**

사용설명서는 표지를 포함하여 목차대로 구성하되 유의할 사항은 안전에 관한 내용을 앞쪽으로 배치하고 설치와 사용, 유지·보수의 경우에도 해당 항목에 대하여 안전상의 주의사항을 각 항목의 앞쪽에 배치하여 사용자가 사전에 충분히 인지하도록 하여야 할 것이다.

**(1) 표지**

「사용설명서」는 크게 표시하고 「안전을 위해서 먼저에 읽어주세요」, 「바로 옆에 보 관하세요」 라는 내용의 주의 사항과 함께 다음과 같은 항목을 기재한다.

- ① 제품형식
- ② 제품명 (상품명)
- ③ 제품의 일반명칭
- ④ 제품의 버전(Version) (특히 소프트웨어의 경우)
- ⑤ 사용설명서의 종류
- ⑥ 회사명 로고, 제조업자명, 총판매 대리점명 등
- ⑦ 사용설명서의 판수
- ⑧ 사용설명서 관리번호
- ⑨ 제조년월 또는 시리얼 번호

(특히 제품과 사용설명서의 대응을 명확히 할 필요가 있을 때.)

- ⑩ 사용설명서를 잘 읽고 이해한 후에 조작하도록 요청  
(특히 주의를 환기하고 싶을 때)
- ⑪ KS, UL 등 승인된 규격의 마크

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 표지의 설계(레이아웃 디자인)에서 위의 내용을 모두 제시할 필요는 없으나 정보제공의 주요기능인 지시와 경고, 소비자의 편의 도모를 위한 중요사항은 기재되어야 한다. 본 사용설명서 제공 취지상 「안전을 위해서 먼저에 읽어주세요」가 하단쪽으로 배치되고, 제품모델번호가 기재되어 있지 아니하였다.

○ 제안 : 표지 상단부의 “이 사용설명서를 읽으신 후에는 항상 제품이 가까이 보관 하세요”. 에 앞서 “제품을 사용하기 전에 ~ 사용해 주세요”를 삽입하도록 편집 을 변경하고 기재항목을 보완한다.

**(2) 안전상의 주의 표시**

읽는 사람 눈에 띄기 쉬운 표지나 첫 페이지에 안전상 무슨 일이 있어서도 지켜야 할 중요항목을 정리하여 기재하는 것이 필요하다

「주의」, 「경고」, 「위험」 등 위험 표시에 대한 용어를 설명하여 돕으로써 사용자로 하여 금 사용설명서의 내용을 보다 쉽게 이해하고 제품을 보다 안전하게 사용할 수 있게 한다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽에 제품이용을 위한 준비사항으로 서 안전상의 주의표시를 충분히 하고 있다.

처음으로 알리고 싶거나 주의해야 할 내용들을 「처음에」, 「사용하기 전에」와 같 은 항목의 페이지를 설정해 다음사항을 우선 기입한다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 본문의 서두에서 ‘사용전에 반드시 읽어 보시기 바랍니다.’를 배치하여 위의 요구를 따랐다.

## ① 제품명, 형식, 용도

○ B모델 검토결과 : 표지를 통하여 ‘공기청정기’란 제품이름과 용도를 알리고 있으며, 형식의 비중은 정보비중이 낮아 ○쪽의 제품규격으로 처리하였다.

## ② 사용설명서의 내용과 구성의 소개

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽에서 정보의 내용과 배열 및 순차를 제시하여 제품의 성능과 기능을 설명하고 있다.

## ③ 대상독자 : 전문가가 사용하는 제품의 경우는 그 사용설명서가 어떠한 사용자를 대상으로 기술한 것인지를 표시하면 좋다.

○ B모델 검토결과 : 본 모델의 설치장소가 비교적 넓은 공간에서 사용되는 전자제품이지만 에어컨과 같이 특정 기술이나 자격을 가진 사람에 의해 사용조작할 필요는 없다. 따라서 사용설명서를 읽는 대상독자는 전문가 그룹보다는 평범한 사람들이 소비자 시장을 구성하고 있는 것으로 판단되어 대상독자를 차별화하지 않아도 무방할 것으로 판단된다.

○ 제안 : 사용설명서에 대한 고급 정보의 추가제공은 소비자상담실이나 홈페이지를 이용하도록 권고하는 문안을 추가한다.

## ④ 제품의 특징

제품의 특징을 정리하여 설명서의 앞부분에 기재하는 경우가 있다. 이것은 제품의 기능을 충분히 이용하도록 하는데 목적이 있고 제품의 광고나 선전을 위한 것이 아니라라는 점을 주의한다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽과 ○쪽의 제원표 설명된 내용은 제품의 구조적 특징, 부품구성의 특징, 기기의 기능 및 운전과 유지관리에 관한 전반적인 내용을 설명하고 있다. 사용설명서의 내용을 충분히 파악한다면 제품의 하드웨어/소프트웨어 측면의 특징에 관하여 충분한 정보가 전달된 것으로 본다.

또한 제품의 개봉, 설치 및 조립에 관하여 제품설명서에 특별한 언급이 적은 것으로 보아 출하시 완성품 상태에서 소비자에게 인도되고, 설치장소에서는 개봉수준의 작업만이 필요한 요구되므로 사용설명서보다는 포장박스를 이용한 안내가 현실적인 것으로 판단된다. 사용설명서에는 바퀴가 달린 이동식 특성을 감안하여 사용장소 조건에 부합되는 조건(벽과의 거리, 화기와의 거리, 장애물과의 거리, 경사진 장소의 제한 등)에 대한 경고나 지시를 요구하고 있다.



⑤ 기타

- 카드류의 동봉에 대해서 설명한다.(카드류를 첨부하고 있는 경우)
- 사용설명서 안에서 나오는 등록상표명과 상표권을 가지고 있는 회사명을 기록한다.
- 저작권표시 (© Copyright, 년도, 회사명, All rights reserved © Copyright, 년도, 회사명 등)
- 제품이 취득한 각종 공적규격이나 적합한 규격·기준이 있을 때는 그것을 표기하고 구체적인 내용을 표시한다.

○ B모델 검토결과 : 상품 포장박스의 개봉시 소비자가 인수하는 목록이 사용설명서에 없다. 포장박스내 별도 패키지(예를 들면, 사용설명서, 소모부품, 무료제공 필터, 보조공구 등의 일체가 들어 있는 포장물)에 대한 내용이 '소비자 인수목록'으로 사용설명서에서 설명이 없으며, 또한 제품과 관련된 특허권, 상표권, 의장권, 저작권 등은 표기가 없다.

○ 제안 : 제조사 인계목록을 정리하여 사용설명서에 기록하고, 권리의 침해를 받을 우려가 있는 부분에 대하여는 적극적으로 방어할 필요가 있다. 도용이 관한 경고문구, 저작권에 관한 권리표시 등도 사용설명서에 충분히 표시할 필요가 있다. 통상적으로 권말 부분을 이용하여 특허권, 상표권, 의장권, 저작권 등에 관한 정보를 수록한다.

(3) 보수, 점검, 수리와 보증 등

점검 항목, 점검 방법, 점검 시기, 수리방법, 사용공구 등에 대해서 설명한다. 사용자와 제조업자가 실시해야할 유지·보수(maintenance)의 범위를 명기한다.

그리고 고장, 오작동의 간단한 대처방법, 안전한 폐기 방법 등도 기재한다. 안전에 관한 주의사항은 각 항목 앞에 다시 한번 기재하여 읽는 사람의 주의를 환기시킨다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽에 사용방법으로서 기본작동과 각종 기능 이용방법, 필터청소 및 교환, 자가점검 및 정비, A/S 요청에 관한 사항, 서비스센터 연락사항을 구분하여 제시하고 있다.

제품의 보증 표시는 제조물책임법과는 관계가 없지만 제조업자가 사용자에게 대하여 많이 배려하고 있는 자세를 나타낼 수 있고 장차 발생 가능한 문제들을 회피하는 의미에서 효과가 있다고 할 수 있다.

보증의 표기는

- ① 서두에 「제품의 보증에 대해서」라는 독립된 항목을 설정한다.
- ② 독립된 보증서를 사용설명서와는 별도로 붙인다.
- ③ 끝부분(권말)에 보증서 페이지를 마련한다.

○ B모델 검토결과 : 표지의 하단부에 '본 설명서에는 인간존중, 신뢰받는 기업인 S社の 제품보증서가 포함되어 있습니다.'라고 독립항목을 설정하고 사용설명서 내용 ○쪽에 제품보증서를 제시하고 있다.

**(4) 색인**

특히 사용설명서의 양이 많은 경우에는 읽고 싶은 페이지를 신속하게 검색할 수 있도록 색인을 만들 필요가 있다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽에서 정보의 내용과 배열 및 순서를 설명하고 있고 사용설명서의 우측에 장(章)단위의 색인지(Finger index) 표시를 컬러인쇄하였다.

**(5) 식별사항**

제품 및 부품의 명칭·형식·규격 등을 명확히 한다. 이것은 제조업자에 대해서 수리·보수의뢰시에 또는 부품을 청구할 때 이 명칭과 형식을 사용하면 명확하게 처리할 수 있기 때문이다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽에 기본작동과 각종기능 이용방법, 필터청소 및 교환방법 등을 설명하면서 부품의 명칭을 소개하고 있다.

**(6) 용어집**

해당제품 및 부품의 그림·도표·사진 등으로 각 부위의 명칭을 명확히 한다. 용어는 사용설명서, 경고표시를 포함해서 일관성 있게 같은 표현을 사용하여야 한다. 전문 용어는 최대한 사용하지 말아야 하며 필요시에는 미리 설명을 해두어야 한다.

○ B모델 검토결과 : 사용설명서를 읽는 사람을 배려한 주석의 병기로 설명되어 있다.

**(7) 사용상의 안전에 관한 주의사항**

제품을 사용할 때 안전성의 확보나 사고방지를 위해서 주의해야할 점에 대해서 사용설명서 안의 첫머리에 눈에 띄도록 독립된 장을 마련하여 다음과 같은 항목을 설명해야 한다.

- ① 제품본래의 사용방법
- ② 제품의 수명, 손질 및 보관방법, 점검시기 등
- ③고장·오작동의 간단한 대처방법과 수리·보수시의 연락처와 대처방법
- ④개조, 재생에 따른 위험이 발생할 가능성이 있는 경우, 금지의 표시를 한다.
- ⑤건전지 등의 적절한 폐기방법

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽에 사용방법과 기능별 기본동작기능으로서 충분히 설명하고 있다. ○쪽 하단부에서는 필터 교체시기 표시등이 점등된 이후 10일 이내에 서비스센터 이용하여 필터를 교체하도록 권고하고 있으며, 또한 제품의 수명과 관련하여 공기청정기의 핵심분야인 필터의 교환주기와 청소주기를 ○쪽 ~ ○쪽에서 제시하였다. 고장과 오작동에 대한 대처방법, 서비스센터 연락방법은 ○쪽의 제품A/S와 ○쪽의 고객상담실 전화번호, 인터넷 홈페이지로서 대응하고 있다.

수명이 끝난 필터의 교체시 폐기품 처리(회수 또는 소비자 폐기)는 사용설명서의 내용상 서비스센터의 임무로 추정되나 명확한 설명이 없다.

○ 제안 : 폐기필터의 처리방법에 대해 설명을 보완할 필요하다.

**(8) 체크리스트**

사용설명서의 요점을 전달하는 의미와 제품의 사용방법 등에 관한 체크리스트를 작성하고 기재해야 한다. 특히 복잡한 설비에는 필요하다.

○ B모델 검토결과 : 본 제품은 작동부가 내장되어 있으며, 단순 기능에 대해 간략히 요약하여 정보전달이 가능하므로 체크리스트에 의한 정보전달을 필요성이 낮음 다만, SLIP형태의 체크리스트는 관리상 도움을 줄 수 있다고 평가된다.

**(9) 기타**

- ① 사용자의 특이체질과 경고  
 화장품, 의약품 등에서 사용자에게 의해 부작용의 위해가 발생할 우려가 있는 경우, 그 내용을 적절한 사용방법과 함께 위해가 발생했을 경우 처치방법을 표시할 필요가 있다.
- ② 제품 전반에 관한 예상질의와 답변에 관한 사항
- ③ 사용설명서의 판권에 관한 사항

○ B모델 검토결과 : 사용설명서 ○쪽 ~ ○쪽에서 밀폐된 곳에서의 장시간 사용, 어린이나 노약자가 장시간 노출되었을 때 영향에 대해 안내하고 있다.

○ 제안 : 장시간 사용에 대한 기준이 불명확하며 어린이나 노약자가 장시간 노출되었을 때의 영향에 대하여 구체성이 결여되어 있다. 따라서 제품을 사용하는 경과시간에 따른 신체상의 변화 데이터(의학적 근거자료), 의사진찰 권고 등을 수록할 수 있다.

### 3. 결 론

이상에서 살펴본 바와 같이 PL소송(訴訟)의 쟁점대상은 제조물의 제조상의 결함, 설계상 결함 및 표시상의 결함으로 사용자의 생명, 신체를 침해하거나 다른 재물에 피해를 초래하는 것이다. 제품의 설계·제조과정에서 제거할 수 없는 위험성이 존재하는 경우 제조자는 그 위험에 의한 사고를 방지·회피할 수 있도록 소비자에게 정보를 제공하여야 한다.

A社 공기청정기 B모델의 사용설명서를 검토한 결과 전체적으로 적정하다고 판단되나 일부 항목에서 경미한 권고 제언사항을 도출하였다. 중소기업의 경우 내부 전문인력에 의해 보완검토가 어렵다면 외부 PL관련 전문가의 충분한 기술지원에 의해 도출된 제언사항을 보완가능할 것으로 판단된다.

### 4. 참 고 문 헌

- [1] 제조물책임법, 법률제6109호, 2000.1.12
- [2] S社 공기정화기 B모델 사용설명서
- [3] FNTIMES, 한국금융신문사, 2008.9.29자, 2008. 5. 29자
- [4] 임영주, 제조물책임대책매뉴얼, 한국PL센터, 2001
- [5] 중소기업청, 제조물책임(PL)법과 기업의 대응방안, 2003
- [6] 중소기업청, 제조물책임관련 표시결함 예방대책(주의·경고표시 가이드), 2002
- [7] 최병록, “제조물책임(PL)보험의 활성화방안”, 손해보험, 2007.5 통권 462호, 대한손해보험협회, p43-58