

운전자 불안·불만·불신 불러오는 자동차 급발진

- '내게 급발진 일어날 가능성 있다' 54%
- 급발진시 믿을 것은 '블랙박스'뿐

운전자의 급발진에 대한 우려와 무력감이 심각한 수준이다. 운전자는 의지와 무관한 급발진이 틀림없이 존재하며 그 원인은 자동차의 결함 때문이라고 믿고 있다. 또한 자신도 급발진의 피해자가 될 가능성이 있다고 믿고 있지만, 급발진이 일어났을 때 그 누구의 도움도 받게 될 것이라는 기대는 하지 않고 있다. 오직 블랙박스와 CCTV 같은 기록장치 만을 믿고 있다. 급발진과 관련된 운전자의 불안·불만·불신을 풀어 줄 대책이 필요하다.

자동차전문 리서치회사인 마케팅인사이트는 2014년 연례 자동차기획조사에서 자동변속기 차량 운전자 1,207명에게 급발진에 대해 물었다. 먼저 경험여부를 묻은 결과 급발진으로 추정되는 상황을 '직접 경험한 적이 있다'는 운전자는 2%로 극소수였으며, '타인 운전 차량에서 유사한 경험을 한 적이 있다'는 6%였다[표1]. '어떤 경험도 없다'가 92%로 소수 만이 급발진으로 추정되거나 유사한 사건을 경험했음을 알 수 있다.

[표1] 급발진 관련 소비자 경험과 태도

» 급발진과 관련된 경험은?		% 100
• 내가 운전하던 중 직접 경험한 적이 있다	2	✓
• 내가 탄 차에서 급발진과 유사한 현상이 나타난 적이 있다	6	
• 어떤 경험도 없다	92	
» 자신의 차에서 급발진 발생 가능성은?		% 100
• 얼마든지 있다	16	54%
• 확률은 낮지만 틀림없이 있다	38	
• 거의 없다고 본다	29	
• 전혀 없다	5	
• 뭐라고 말할 수 없다	13	
» 급발진의 원인과 책임은?		% Yes
• '급발진'의 원인은 자동차의 기계적/전자적 결함에 있다	85	
• '급발진'을 주장하는 운전자의 대부분은 자신의 실수를 감추려 때를 쓰는 것이다	8	
• 자동차 회사는 실제 '급발진'이 있다는 것을 알면서도 인정하지 않고 있다	83	
• 급발진 소송 결과가 모두 '운전자 과실'인 것은 법이 불리하게 되어 있기 때문이다	90	

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

운전자의 상당수는 자신에게도 급발진이 일어날 수 있다고 믿고 있었다. 자신이 운전하던 중 '급발진'이 발생할 가능성이 어느 정도 있다고 보는지 묻은 결과 6명 중 1명(16%)은 '얼마든지 있다'고 했고, 5명 중 2명(38%)은 '확률은 낮지만 틀림없이 있다'로 답했다. 운전자의 과반수(54%)가 언제든지 자신도 피해자가 될 수 있다는 불안감을 갖고 있었다. 반면 '전혀 없다'는 답은 5%에 불과했다.

운전자의 대부분은 급발진이 실제로 있고, 그 원인이 '자동차의 기계적/전자적 결함 때문'이지(85%), 운전자가 '자신의 실수를 감추려 때를 쓰는 것'(8%)이라고 보지 않고 있다. 그러나 '자동차 회사는 이를 인정하지 않고'(83%), 사고에 대한 판결이 모두 '운전자 과실'로 나는 이유는 '법이 소비자에게 불리하게 되어 있기 때문'(90%)이라고 보았다. 이는 압도적 다수가 급발진의 원인이 자동차에 있으나, 불리한 법 때문에 운전자 과실로 몰리고 있다고 보고 있음을 알 수 있다.

만일 응답자 자신이 급발진 사고의 당사자가 되었을 경우 '가장 도움'이 될 수 있는 것이 무엇이라고 보는 지 17개 항목을 제시하고 물었다. 그 결과 '차 안의 블랙박스'가 43%로 1위를 차지 했으며, 그 다음은 '차 안의 전자기록 장치(ECU, EDR 등)들'(22%), '주변에 있는 CCTV/목격자'(10%), '급발진 관련 민간단체'(7%), '소비자 보호단체'(5%)의 순이었다[표2]. 운전자의 75%가 가장 믿을 만한 것으로 사건 순간을 기록한 장치를 지목했으며, 그 다음은 12%가 민간 소비자단체를 꼽았다.

[표2] 급발진 사고 시 가장 도움이 될 것은?

		%	
차 내·외 기록장치	차 안의 블랙박스	43	75%
	차 안의 전자기록 장치(ECU, EDR 등)	22	
	주변 CCTV/목격자	10	
민간 소비자단체	급발진 관련 민간단체	7	12
	소비자 보호단체	5	
정부/ 공공기관	자동차 성능시험 연구소 등 정부 산하 연구소	4	7
	한국 소비자원 등 정부 산하 기관	1	
	경찰	1	
	법원/변호사	1	
	국토개발부	-	
언론	TV방송	2	2
	신문사	-	
	자동차 매체	-	
보험회사	자동차 보험회사	2	
인터넷	자동차 인터넷 동호회	1	1
	카카오톡, 트위터 같은 SNS	-	
자동차 제작사	자동차 제작사	1	
계		100	

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

원인제공자로 간주되는 자동차제작사는 물론, 정부·사법부·경찰·언론·보험회사 모두 전혀 도움이 되지 못하는 것으로 소비자는 보고 있었다. 최근 막강한 영향력을 가진 것으로 평가되는 인터넷 동호회나 SNS도 도움과는 큰 거리가 있었다. 이 결과는 한국 운전자들이 급발진이라는 예상치 못한 사고를 당해도 믿고 기댈 만한 사람도, 기관도, 법과 제도도 없다는 암울한 현실을 보여준다.

운전자의 입장에서 보면 급발진의 원인이 자동차임이 자명하다. 그러나 운전자 실수라는 오명을 쓰고, 억울함을 호소해도 그 누구로부터도 도움을 기대할 수 없는 환경에서 살고 있다. 너무나 억울한 현실이지만 법과 제도도 도움이 되기 어렵고, 안타깝지만 실낱 같은 희망을 걸 어볼 것은 블랙박스 밖에 없다. 그러나 아직까지 공식적으로 블랙박스가 도움이 된 적은 없다. 언젠가 어디에선가 진실은 밝혀지게 되어있다. 그 날이 오면 소비자가 감내해 온 불안·불만·불신에 대해 엄중한 책임 추궁이 따를 것이다.

한눈에 보는

한국 자동차 시장의 변화(2005~2014)



바로가기 >

=====

(주)마케팅인사이트는 지난 2002년부터 2014년까지 매년 7월 '자동차 품질 및 고객만족'에 대한 조사를 10만여 소비자들을 대상으로 실시해왔습니다. 조사 결과는 매년 9월 하순부터 보도자료로 발표되고 있습니다. 조사결과는 국내 주요 자동차 제조사들과 수입차 업체들, 그리고 자동차 관련 산업체들에서 활용하고 있습니다.

언론 발표 내용과 '한국 자동차 품질 리포트' 내용은 (주)마케팅인사이트가 개발한 '한국형 온라인 자동차 컨슈머리포트' 사이트인 'AutoInsight'(www.autoinsight.co.kr)에 실리고 있으며, Daum의 자동차섹션 중 '[오토칼럼](#)'에도 상시 게재되고 있습니다. 특히 'AutoInsight'에서는 소비자들의 제품 품질 및 서비스평가 내용을 자동차 모델별로 비교하는 'One Page Report'를 볼 수 있습니다.

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr

[조사개요]

- 조사 수행 기관: 마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사 성격: 기획조사(Syndicated study)
- 모집단: 전국의 e-mail 이용하는 자동차 사용자
- 조사 시점: 2014년 7월
- 자료 수집 방법: 온라인 우편조사 (e-mail survey)
- 조사 규모: 총 응답자 101,821명

위 조사 결과는 (주)마케팅인사이트가 2002년부터 매년 7월에 실시해온 대규모 '자동차 품질 및 고객만족 조사' 중 2014년 조사결과로부터 발췌한 것입니다. 조사 내용과 결과, 분석에 대한 모든 권한은 (주)마케팅인사이트에 있으며, 사전 서면허가 없이는 어떤 경우에도 상업적인 목적으로 사용될 수 없음을 알려드립니다. 조사에 대한 보다 자세한 정보는 www.autoinsight.co.kr에서 보실 수 있습니다.

문의: 김영호 전문위원 T:02-6004-7646 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr

Copyright © Marketing Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 김영호 전문위원 Tel. 02) 6004-7646 Mobile. 010-4366-0080 Fax 02) 543-5984 e-mail: kimyh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현로 650-1 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.invight.co.kr