

영국의 제품안전 접근법에 대한 검토

(A Review on the U.K's Approach to Product Safety)

이용희

한국원자력연구소, MMIS팀

1. 서론 : 왜 영국?

제조물 책임(product liability)에 대한 인식이 강화되면서 제품안전(product safety)이 부각되고 있다. 국내외를 막론하고 소비자 권리의 최우선 항목으로 제품안전이 명시되어 있다. 제품안전(製品安全)은 좋은 제품을 만들자는 면에서 신뢰성과 같은 품질(品質)의 한 요소로 생각하기 쉽다. 그러나, 제품의 효용을 극대화하려는 품질과는 달리 제품안전은 제품으로 인한 부작용을 최소화하려는 것이다. 소비자에게 요구하는 가격에 대하여 상대적으로 어떤 수준을 만족해야하는 품질과는 달리 제품안전은 기업측에서 보면 일종의 무한책임이 되지만, 소비자(消費者)측에서 보면 일종의 대전제이며 정당한 최소한의 요구인 것이다. 따라서 제품안전은 신뢰성 등과는 다른 차원에서 접근되어야 할 것이다.

그러나, 아무리 소비자를 보호한다는 좋은 민주주의적인 목표이더라도, 이윤을 추구하는 기업에게는 당장 부담일 수밖에 없다. 신뢰성 등 제품의 품질을 위한 방법론과 달라야 하는 제품안전을 효과적으로 감당하는 구체적인 방안이 파악해야 한다. 제품안전은 기본권리이지만 품질은 적정한 수준에서 효용을 극대화하도록 달성되어야하는 것이다. 그런 의미에서 산업혁명의 발상지이자 민주주의의 모토(母土)임을 자부하고 있는 영국은 이러한 양면적인 것을 어떻게 다루고 있을까 살펴보았다. 영국은 제품안전에서도 놀랍도록 실질적이고 균형있는 모습을 보이고 있다고 한다. 본문에서는 이러한 영국의 제품 안전에 대한 태도를 검토함으로써 국내의 기술방향을 설정하는데 도움을 얻고자 한다.

2. 본론

가. 늦어보여도 실질적인 접근

영국은 제품안전의 역사를 보면, 소비자 보호법(CPA)이 1987년, 제품안전일반법(GPSR)이 1994년 등 그 시기가 매우 늦은 편인 것을 알 수 있다. 유럽이나 미국은 물론, 영국의 기술을 도입하는 캐나다, 호주나 뉴질랜드보다도 그 시기가 뒤떨어진 것이다. 그러나, 이것으로 영국이 제품안전에 대해 뒤떨어졌다는 생각은 속단이다. 15세기에 이미 털실 생산에 대한 제품규격을 제정한 사례가 있을 정도로 제품안전에 대하여 앞선 선진국의 하나다. 최근에도 유럽의 PL/PS에 대한 활동을 실질적으로 주도하고, 캐나다 및 호주, 뉴질랜드에도 이 분야의 개념과 기술적인 기반을 제공해왔다. 다만, 형식상의 법규제정에는 신중한 태도를 보이고 있다는 것이다. 이것이 제품안전에 대한 영국의 태도에서 볼 수 있는 첫째 특징이라고 할 수 있다. 불완전한 법규의 부담과 부작용을 덜기 위해 법규는 늦추는 대신 기업들에서의 실질적인 제품안전 활동은 매우 적극적임을 알 수 있다. 제품안전을 위한 별도의 법(CPA)이 시행되기 이전에, 유사 혹은 관련 법규에 의하여 이미 수많은 PL/PS 사례들을 볼 수 있

다. 이는 법리와 규칙의 실제성을 확보하는 과정을 중요시하는 건전한 법 개념에 의하여 법규 이전에 항상 실질적인 내용을 먼저 추구하는 모습이다. 제품안전에 법규자체에 대한 의존이 높아 소송이 빈번한 미국에 비하여 보다 더 효과적인 모습이라고 할 수 있다.

예를들면, 징벌적 보상(punitive damage)은 이상적인 소비자 보호개념이지만, 미국과 달리 시장규모가 작은 영국에서는 합의된 책임의 상한선을 정하여 도입하고 있다. 징벌적 보상의 필요성을 인정하면서도 제품안전에 대한 책임의 크기는 제품에 의하여 얻는 이득의 크기에 따라 연동되어야 한다는 보다 현실적인 개념에서 얻은 것임을 알 수 있다. 따라서, 법개념은 미국과 동일하면서도 미리 시행착오를 통하여 현실적인 내용을 수용함으로써, 갈등보다는 제품개선 등 실질적인 효과를 얻는 지혜를 얻을 수 있는 것이다. 특히, 최종적으로 법규가 제정되기 이전에 충분히 구체적인 기준을 마련한다는 측면에서도 본받을 점이 많다. 예를들면, 교통 관련 시설 설계에서 인명의 치명도(fatality)를 고려한 안전설비를 도입할 때에는 실질적인 치명도 비용에 의거하여 안전설비에 대한 투자 의사결정을 내린다. 안전설비라고 하더라도 그 도입 타당성을 판단하는 현실적인 기준으로 비용기준을 활용하는 등 안전을 구체적인 기술을 확보하고 있는 것을 볼 수 있다.

나. 기업 스스로의 안전

영국에서는 제품안전에 대한 별도의 전문가는 그 수가 매우 적은 편이다. 통산성(Dti: Department of Trade and Industry)의 소비자 보호국 등 일부 기구와 적은 수의 전문가가 영국은 물론 유럽의 제품안전에 이끌고 있다는 것은 상당히 놀라운 일이다. 그러나, 그 비밀은 매우 단순하다. 우선 기업에서 핵심 기술로서 제품안전에 대한 기본 인식이 매우 높고, 소수 전문가의 협력을 얻는데 적극적인 것이다. 디자인에서 안전에 대한 검토는 당연한 과정의 하나로 받아들여지고 있다. 따라서, 기업자체에는 제품안전만의 별도의 전문적 활동이 없더라도 실제로는 자연스럽게 연결되고 있는 것이다. 대학이나 관련 전문가들이 제품안전 분야의 기준은 물론 기업이 실질적으로 필요한 제품안전 평가 기술과 실무를 지원하고 기업과 사회는 그것을 충분히 수용하고 있는 것이다. 예를들면, 노팅엄 대학(Nottingham University)은 제품안전시험그룹(PSTG: Product Safety and Test Group)을 두어 제품안전에 필요한 AdultData, ChilData, ElderlyData 등 소비자에 대한 기준자료와 검토실무를 자체적으로 개발하여 제공하고 있다.

간단한 제품에서도 기업 스스로 적극적으로 제품안전을 필수적인 과정의 하나로 여기며 대학 등과 긴밀히 협조하고 있다. 대부분의 제품안전 검토는 소수의 전문가와 연계하여 매우 비공식적으로 이루어지나, 기업은 해당 분야 전문가들의 작은 의견에도 상당히 귀를 기울이고 있다. 예를 들면, 간단한 가스렌지의 finger(받침대) 설계에서도 실제 조리하는 과정을 평가한다. 조리 작업 및 사용 가능한 프라이 팬과의 상호작용, 손조작 하중 등을 평가하여, finger의 십자형 배열과 길이에 대한 기존의 설계를 고쳤다고 한다. 단지 사용자의 안전에 충분하지 않다는 인간공학자의 지적에 의한 것이다. 아직 어떠한 문제가 제기된 적도 없으며, 제기된다고 하더라도 반론의 여지가 충분하고, 비용-효과적인 측면에서도 그러한 변경에 대한 기업자체의 부담이 충분히 예상되는 상황이었다. 그런데도 불구하고 회사 스스로 적극적으로 설계를 변경하려는 노력을 시작하였다. 그 이유는 예방이 사후조치보다 절대적으로 효과적이라는 안전(safety)에 대한 '정확하고, 현실적인' 이해를 갖추고 있기 때문이다.

다. 기업을 위한 제품안전

영국에서는 제품안전을 지원한 사례들을 보면, 디자인, 인간공학, 안전공학 등 다양한 전문가 그룹에 의하여 지원되고 있음을 알 수 있다. 품질 개념의 범위에서 포괄적으로 고려되는 것이 아니라 실제 필요한 지원을 얻는 것이다. 제품안전을 통해 적극적인 개선 및 우수 신제품 개발을 달성한 사례가 많은 것도 영국의 특징이다. 예를 들면, "Road-runner"라고 불리는 트럭 생산 회사에서는 제품 출하의 초기에 운전석의 시각영역이 좁아 위험이 있을 수 있다는 지적이 있었다. 회사는 이러한 제품안전측면의 지적에 대하여 적극적으로 대응한 결과, 차체 전면을 강화유리를 이용하여 대대적으로 설계를 변경하였다. 그 결과 당시로는 매우 혁신적인 신제품을 얻을 수 있었다. 이 신제품은 소비자들에게 완전히 새로운 트럭으로 인식되어 시장에서 예상외의 호평을 얻고 매출 영역 자체가 재창출되는 효과를 얻을 수 있었다. 이는 단순한 PL/PS 방어가 아니라 실제 소비자 관점을 채택함으로써, 제품 개선 및 개발에서 효용 자체를 재창출하는 긍정적인 사례라고 할 수 있다. 그 결과 제품안전이 인증이나 확인의 차원에서 제품설계의 일부분으로 잘 결합된 형태를 보이고 있다.

라. 책임보다 사실이 중요

제품결함에 따른 소비자의 신체적 상해 혹은 재산상의 피해는 누군가 책임을 감당해야 한다. 그러나, 그 책임의 주체가 단순히 기업 혹은 제품의 공급자라는 생각은 문제를 풀어나갈 현실성이 부족하다. 기업의 부담과 거부반응을 고려할 때 제품안전에 대한 실질적인 정보만 상실되거나 감정적인 대립만 양산되기 때문이다. 그러므로, 제품 안전의 문제점에 대한 인식과 제품안전에 대한 책임규명의 문제는 어느 정도는 분리되어 고려되는 것이 바람직할 것이다. 영국은 그런 측면에서 이상적인 제품안전 개념을 받아들이면서도 산업의 부담과 사회적인 갈등의 문제를 효과적으로 대응해나간 장점이 있는 것으로 보인다.

이 과정에서 정부의 절제있는 역할이 돋보인다. 영국 정부는 제품안전에 대한 강제적인 개입보다는 HASS/LASS(Home/Leisure Accident Surveillance System)를 통하여 제품안전 관련 정보를 사실대로 수집하여 기업과 소비자에게 제공하는 노력을 담당하고 있다. 제품안전에 국한하지 않고 일찍부터 안전에 대한 정확한 인식을 지원하여, 현실적인 상황에 대한 인식에는 왜곡이 없다. 제품안전에 대하여 주도권을 가진 기업이 자발적인 노력과 책임 인식을 실질적으로 보이는 것이 중요한 점이다. 제품안전을 위한 기술적인 노력으로 제품개선 및 개발은 물론 제품에 대한 신뢰감이 자연스럽게 높아지고 있는 것이다. 영국의 장점을 보면, 제품안전보다 제조물 책임에 민감하여 대중적인 태도나 보험 등 당장의 현실론에 입각한 방어중심의 접근은 바람직하지 않다.

마. 경고보다 설계에서 안전을

이러한 실질적인 장점은 영국의 PL/PS 사례가 미국과는 달리 경고표시의 비중이 적은 것에도 잘 나타난다. 제품안전을 위해서 경고는 안전의 소극적인 수단이며, 경고 자체가 제품자체의 안전성에 보탬이 되는 것은 아니다. 경고는 단순히 책임성에 대한 회피의 수단으로 오해될 뿐이므로, 소비자 중심의 PL 소송에서는 경고가 PL방어의 좋은 수단이 못되는데

것은 당연하다. 영국은 제품의 경고에 대한 중요성을 상대적으로 강조하지 않고 제품자체의 안전을 도모하려는 편이다. 경고는 미국의 소송 사례에서도 충분히 드러나는 중요한 제품안전의 요소이지만 경고가 제조물 책임의 방어(PLD) 수단으로는 취약한 것이 사실이다. 아무리 완벽한 경고라도 모든 상황에 대한 완벽한 대비는 불가능하기 때문이다. 설사 많은 경고를 사용하더라도 주어진 제품의 안전에 대한 최선의 확보 노력과 구체적인 위험에 대한 인식을 기반으로 사용되지 않으면 설득력을 갖지 못하는 것이다. 따라서, 제품안전을 위해서 완벽한 경고를 위한 노력보다는 영국과 같이 제품 설계의 안전을 도모하는 노력이 보다 근본적이고 효과적임을 빨리 인식해야할 것이다.

바. 미래지향적 안전

영국과 영국이 주도하는 유럽의 제품안전 분야의 최근 활동들은 장난감, 가구 등 대부분 소수자, 유아 혹은 노인 분야에 집중되고 있다. 산업은 물론 모든 분야에서 공통적인 영국인들의 이러한 과민한 태도를 여성에게 잘 보이려는 일종의 강박관념이라고 힐난하는 사람도 있으나, 전통적인 신사도 개념의 연장에서도 이것은 매우 긍정적이다. 제품안전의 상당한 사례가 소수자에 대한 고려를 책임의 일부분으로 요구하고 있다. 이것은 안전이 평균적인 사용자를 기준으로 달성되는 개념이 아니라 한계적인 능력을 가진 사용자를 기준으로 확보되어야하는 것임을 감안할 때, 매우 정당한 것이다. 영국의 제품안전에서는 소수자 및 유소년 소비자에 대한 배려가 상당히 앞서 있어서, 기업에서도 당연한 요건으로 보고 있다.

이러한 적극적인 개념은 기업의 단기적인 경제성에는 부담이 분명하지만, 기업의 이미지를 높이고 장기적으로는 새로운 이윤을 창출하여 경제성을 제고하는 긍정적인 효과를 얻을 수 있다. 그런 측면에서 영국의 제품안전은 단순히 현재의 국제표준 (International Standards)에 대한 만족만을 목표로 하지 않으며, 제품안전의 확보 여부를 판단하는데 국제기준을 절대적인 기준으로 보지 않는다. 국제표준이나 법규적인 요건에 대한 만족은 최소한 것으로 보고, 기업 스스로 적극적으로 제품안전을 높이고 있다. 이는 제품안전 개념의 전향적인 도입으로 나름대로 산업기술의 주도권을 유지하려는 것으로 보인다.

3. 마무리

이제는 제품에 대한 자체 실력과 실질 경쟁력이 기업과 산업의 생사를 결정하는 글로벌 시대에 진입하였다. 제품에 대한 경쟁력을 확보하기 위해서는 생산자 관점에서 보는 품질은 물론, 제품안전과 같은 소비자 관점의 수용이 필요하다. 이를 예민하게 지원하는 기술적인 측면을 마련해야할 것이다. 영국의 예를 살펴볼 때, 제품안전의 이상적인 목표와 산업의 부담에 대한 현실론이 잘 조화를 보이는 장점을 발견할 수 있었다. 제품안전은 기업에게는 명백한 부담임에도 불구하고 제품 경쟁력의 작지만 명백한 우위를 확보하는 새로운 기회가 될 수 있다는 것이다. 근본적으로 규제나 외부적인 개입보다는 기업이 스스로 제품안전 개념을 수용하면 예상외의 효과를 기대할 수도 있을 것이다.

이를 위해서는 보다 큰 안목이 필요하다. 보험이나 공식적인 인증은 필요하기는 하지만 제품안전의 근본적인 도움이나 긍정적인 효과를 얻지 못한다. 정확한 개념에 의해 설계기술이 잘 조합된 제품안전 실무기술을 준비해야할 것이다. 실질적으로 제품안전의 실무기술이 기존의 신뢰성, 안전성, 품질 분야의 기술과 기법상으로 다른 것은 없다. 다만, 각 기법의 활

용에서 근본적인 관점이 다르도록 지원해야 할 것이다. 이를 위해서는 영국과 같은 안전을 위한 실질적인 기준과 방법론의 실체를 확보하는 전향적인 노력이 필요할 것이다.