

# 제조물책임(법)의 시행과 컨설팅업체의 역할

고병인 · 임현교\*

한국PL센터 · \*충북대학교 안전공학과

## 1. 서 론

오랜 기간의 검토 끝에 오는 7월 1일 제조물책임(Product Liability, 이하 PL)법의 시행을 앞두고 있다. PL법은 그 목적에서 밝히고 있듯이 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해에 대해 제조업자 등의 손해배상책임을 규정함으로써 피해자의 보호를 도모하고 국민생활의 안전향상을 도모하기 위한 것이다. 즉, 이 법의 시행에 따라서 기업의 책임은 더 강화되고 소비자는 손해에 대해 과거보다 쉽게 손해배상을 받을 수 있게 되는 것이다. 따라서 기업들은 이에 대한 대응을 위해 많은 준비를 하여야 하지만, 실제 제로는 무엇을 준비하여야 할지, 또 어떻게 어디까지 준비하여야 할지 명확하지 않으며, 더욱이 많은 시간과 인력 그리고 비용이 소요되기 때문에 이에 대한 전문적 지식을 갖고 있는 컨설팅업체의 도움을 요구하고 있다.

컨설팅업체가 하는 역할은 여러 가지가 있겠지만 주로 크게 나누어 교육과 지도라고 할 수 있다. 즉 공개적으로 특정분야의 지식을 습득하기 위한 사람들을 대상으로 교육을 실시하거나, 기업에서 특정분야의 기술지도를 요청할 때 그 분야의 전문가를 기업에 투입하여 기업이 부족한 부분을 지원하는 역할이다. 그러므로 컨설팅 업체가 어떻게 교육을 실시하고 기업을 지도하느냐 하는 것은 기업의 존폐에 영향을 미치는 중요한 요인이 되기도 한다.

현재 PL법 시행을 앞두고 우리나라에도 PL법과 관련된 컨설팅업체들이 갑자기 상당수 등장하고 있는데, 본 연구에서는 PL법 관련 컨설팅 업체의 현황을 알아보고, 그에 따른 안전관리 측면에서의 문제점과 개선방향을 제시하고자 하였다.

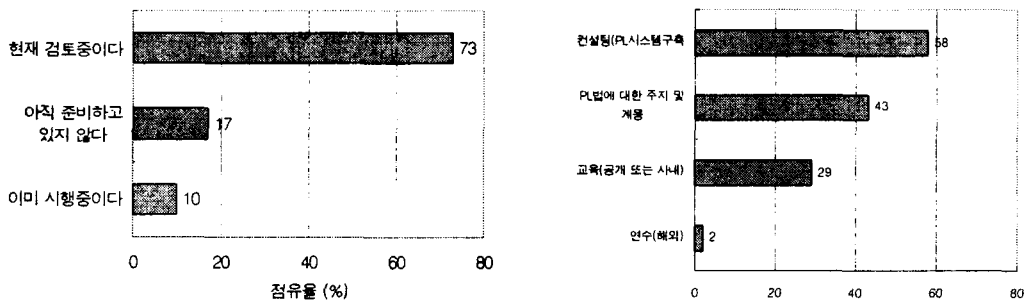
## 2. 컨설팅 업체의 현황

기업이 컨설팅업체에 컨설팅을 의뢰하게 되는 원인은 자체적으로 추진하게 되었을 때 발생할 수 있는 주관부서 및 추진 담당자간의 상충, 또는 사내전문가 부족 및 전문가 양성의 어려움, 그리고 준비에서 실제운영까지 소요기간의 장기화 등 인적·물적 자원이 부족한 것을 극복하기 위한 것이다. 그리고 외부 전문가를 초빙함으로써 타사 구축사례라는가 국내외 동향 등을 쉽게 파악할 수 있는 장점들이 있어 많은 기업들이 컨설팅업체의 도움을 필요로 하는 것이다.

또 컨설팅업체의 사이트에 개설된 설문조사에 따르면 PL에 대한 기업의 인지도는 전체 329명의 응답자 중 “구체적인 내용을 알고 있다”가 44%, “구체적인 내용은 모르

나 취지는 이해한다”가 48%, 그리고 “전혀 모르고 있다”가 8% 로 나타났다. 이는 2001년 중소기업진흥공단에서 조사한 바와 크게 벗어나지 않고 있어, 시행을 두 달여 앞둔 현 시점에서조차 아직도 PL에 대한 인식도가 낮음을 알 수 있다.

또 그림 1과 같이 “PL법에 대비한 귀사의 준비에 대하여” 라는 질문에 대해서는 434명 중 135이 답한 결과 이미 시행하고 있는 기업은 10% 에 불과하였으며, 90%는 검토중이거나 아직 준비하고 있지 않다고 답하였다. 이렇게 준비되지 않은 상태에서 “PL관련 귀사의 대비책으로 가장 시급한 것은?” 이라는 질문에 대해서는 전체 405명 중 132명이 답하였는데, 그 중 가장 높은 점유율을 차지한 것은 “컨설팅(PL시스템 구축)”이 44%를 차지하고 있었다. 이것은 새로운 제도에 대해 외부 전문가의 지원을 절실히 바라고 있음을 나타내 주는 예라 할 수 있다.



(a) PL법에 대비한 귀사의 준비에 대하여      (b) PL관련 귀사의 대비책으로 가장 시급한 것은?

**그림 1 PL 법 시행에 따른 설문조사**

현재 국내 PL 컨설팅 업체의 현황은 인터넷 검색사이트인 Yahoo Korea 에서 총 7개의 업체가 검색되었으나 그 중 순수 PL컨설팅을 수행하고 있는 업체를 실제로 4개 업체 내외로 파악되었다. 또 중소기업청에서 지정한 중소기업컨설팅 수행기관은 3개 기관이 수행하고 있었으며, PL전문가 양성교육기관으로 지정한 기관은 컨설팅 수행기관을 포함한 4개 기관의 37명이 수행하고 있었다. 그러나 위의 업체 (기관) 중 한 두 업체를 제외하고는 PL 에 대한 전문적인 지식을 갖고 있기보다는 과거 ISO 나 6시그마 그리고 TPM 등에 대해 컨설팅을 하던 인원들이 컨설팅을 수행하고 있었다. 즉, 제조물 책임에 수반되는 제품안전은 과거의 품질관리와 현저한 차이가 있음에도 불구하고 컨설팅업체들은 과거의 개념으로 업체들은 지도하고 있어 이에 대한 문제가 매우 심각한 실정으로 파악되었다.

표 1은 중소기업청에서 지정한 교육기관중 한 기관의 교육과정과 교육을 담당하고 있는 강사의 특성을 정리하여 나타낸 것이다. 표에서 보는 것처럼 ISO 또는 기업에서 품질업무를 담당하는 강사가 많으며 전혀 관련이 없는 사람이 강의를 담당하고 있는 경우도 있다. 또한 PL에서 가장 중요한 것은 제품의 오용이나 예측 가능한 위험을 찾

아내기 위해서는 인간공학자나 안전공학자 또는 제품의 디자인 전문가가 필요한데 이에 대한 시간이나 전문가가 없어 교육의 내용에 문제가 있음을 알 수 있다. 더군다나 제품의 위험성(안전성)을 평가하기 위해서는 많은 기업들이 있고 이러한 기업들을 습득하여야할 기회가 필요한데 이에 대한 교육도 구성되어 있지 않다.

**표 1 PL 전문가 양성 교육기관의 교육구성**

일차	배정시간	교육내용	강사의 주요경력
1일차	2	PL 제도해설	법학박사, 변호사
	2	외국의 PL제도 운영현황	
	2	제품과 안전과 소비자 보호	
2일차	4	기업의PL(제품 시스템구축방안)	ISO 심사원
	4	설계상의 결함 예방대책	0000 품질엔지니어 팀장
3일차	4	제조상의 결함 예방대책	공정설계사
	4	표시상의 결함 예방대책	식품영양학
4일차	4	PL서고 PLD 대책(안전관리)	리콜제도 담당
	4	PL서고 PLD 대책(기록관리)	0000 PL 실무담당
5일차	2	PL서고 PLD 대책(위험분석)	법학박사
	2	PL서고 PLD 대책(사고관리)	신회생
	2	PL서고 연구 및 토론	0000 고객만족실
	2	PL서고 연구 및 토론	ISO 심사원
	2	교육내용 종합평가	ISO 심사원

### 3. 컨설팅 업체의 역할

PL의 대응방법은 크게 두 가지로 분류된다. 첫 번째는 예방 (PLP : Product Liability Prevention) 이고 두 번째는 방어 (PLD : Product Liability Defence)이다. 예방은 제품의 결함이 발생하기 전에 제품의 기획단계부터 설계, 제조, 폐기 등 제품의 라이프사이클 동안 발생할 수 있는 위험을 미연에 방지하기 위해서 실시하는 활동이고 방어는 그러함에도 불구하고 발생할지 모르는 위험에 대비하거나 발생했을 때 대응하는 태세를 갖추기 위해 활동하는 것을 말한다. 예방활동과 방어활동이 모두 중요하겠지만 그래도 먼저 이루어져야 할 것은 사고를 미연에 방지하는 예방활동이 더 중요하다고 하는 것은 논의의 여지가 없다.

그러나 현재 PL컨설팅을 진행하고 있는 많은 인원들이 과거 수행하여 왔던 방식대로 지도하고 있어, 자칫 제품안전이 방어적인 측면의 기록관리 쪽이나 과거에 행하여졌던 품질관리 쪽으로 치우쳐질 우려가 매우 높다. 한 예로 최병현(2002)은 PL에 대비한 기업의 대응방안을 품질과 원가를 고려할 것을 언급하였고, 또 배영일(2002) 등은 품질과 기록관리에 중점을 두어 대응하도록 하는 보고서를 내놓은 바 있다.

물론 제품안전은 품질의 큰 틀에 포함시켜 생각하여야 한다고 하면 그것도 틀린 것은 아니지만 엄밀히 말해 제품안전은 과거에 생각하는 품질과는 전혀 다른 각도에서 접근하여야 한다. 즉, 품질이 아무리 좋아도 인간의 특성을 무시한 설계라든가, 사용설

명서를 아무리 잘 만들었어도 노인이나 어린이를 고려하지 않았다면 이는 추후에 문제가 될 수 있는 것이다.

따라서 PL과 관련한 컨설팅 또는 교육을 하는 사람은 업종의 전문가라고 하더라도 필히 인간공학이나 안전공학 등을 일정시간 이수하여 제품에 대한 인간공학적 설계와 안전의 마인드를 갖고 지도를 하도록 하여야 할 것이다. 이러한 뒷받침 없이 기업을 지도하는 것은 제조물책임을 제대로 지도한다고 생각될 수 없다.

그리고 위에서 보는 바와 같이 컨설팅과 교육을 할 수 있는 기관을 국가에서 임의로 지정하였는데 이것은 인원부족으로 저품질의 교육이 이루어지는 원인으로 다른 민간기관도 참여할 수 있도록 하여야 한다. 특히 현재 1주일간의 합숙훈련을 실시하고 있으나 PL에 대해 전혀 모르던 사람이 1주일 배운다고 모든 것을 알고 실행한다는 것은 무리이다. 특히 IMF 때 줄어든 인원이 회복되지 않아 담당업무가 많아진 상황에서 일주일씩 자리를 비운다는 것도 현실적으로 어렵고, 현재 교육 수강인원이 충족되지 않아 폐강되는 예는 그러한 결과를 보여주는 것이다. 따라서 교육일 수를 줄이고 가능하면 기업체를 방문하여 지도할 수 있는 체계를 갖추는 것이 바람직하다고 판단된다.

#### 4. 결 론

기업이 PL에 대응하기 위해서는 많은 노력이 필요할 것으로 판단된다. 그러나 기업 자체적인 노력으로 준비를 하기에는 많은 시간과 비용이 소요됨으로 컨설팅업체의 지원을 받게되는데 현 국내의 PL 컨설팅을 하고 있는 업체들은 PL에 대한 충분한 마인드가 형성되어 있지 못하므로 다음과 같은 3가지의 보완적 사항이 이루어져야 된다고 판단된다.

첫째, 제품의 오사용과 예측 가능한 위험을 분석하기 위해서는 각자 인간공학과 안전공학의 마인드를 새롭게 하여야 한다.

둘째, 현재 실시하고 있는 장기간의 교육을 대폭 줄이고 각 기업의 구성원 전체가 PL마인드를 가질 수 있는 전사적인 교육체계가 필요하다.

셋째, 컨설팅을 실시할 때는 업종의 전문가와 인간공학자나 안전공학자 그리고 법률전문가 등 최소 2~3인이 그룹으로 지도할 수 있는 체계를 구축하여야 한다.

#### 참고문헌

- [1] 최병현, 제조물책임 품질원가관리로 대비하자, LG경제연구원, 2002.
- [2] 배영일, 제조물책임(법)도입과 기업의 대응, 삼성경제연구소, 2002.
- [3] 加藤雅信編, 製造物責任の現在, (社)商事法務研究會, 1999.
- [4] Willie Hammer, Product safety Management and engineering, ASSE, 1993.
- [5] [Http://www.kplc.or.kr](http://www.kplc.or.kr)