

제조물책임 활동 평가를 위한 단순 모형

A Simple Model for Evaluating Product Liability Activities

이정희 · 노형봉
홍익대학교 경영학과

1. 서론

제조물책임(Product Liability: PL)은 제조자 등이 제품의 결함으로 발생한 피해에 대하여 피해자에게 그 손해를 배상하는 손해배상 책임의 일종이다. PL법에서는 제품결함에 의한 손해가 발생했을 때 제조자의 과실여부에 관계없이 책임부과가 가능하도록 하고 있다(최속회, 2005).

PL법의 시행으로 기업들은 사고를 예방하고 분쟁처리 비용을 절감하기 위해서 스스로 제품의 안전성을 확보할 필요가 생겼다. 이에 기업들은 제품안전경영시스템을 나름대로 구축하여 활동하고 있다. 한국PL협회에서는 이런 기업들의 제품안전경영시스템을 평가하기 위하여 2003년 PL수준평가모형을 개발하였고, 2004년부터 기업의 PL수준 평가를 위해 활용하고 있다. 그러나 이 모형의 활용에는 몇 가지 문제점이 있는데, (i) 우선 모형이 방대하여 중소기업이 사용하기에 부적절하며, (ii) ISO 9001 품질경영시스템 또는 한국산업규격(KS)을 도입, 운영 중인 기업에게는 시스템 중복이 발생한다. 또한 (iii) 이 모형을 사용하여 PL시스템을 구축하거나 PL수준을 평가하기 위해서는 상당한 수준의 전문가가 필요하다. 따라서 이러한 문제점을 해소할 수 있는 모형이 절실하게 필요한데, 이러한 요구에 부응하는 모형이 현재까지 개발된 바 없어 본 연구에서는 이를 개발하고자 한다.

모형 개발을 위해서 우선 기존의 ISO 9001 품질경영시스템, KS, PL법을 상호 비교하였다. 이를 통해 시스템 사이의 중복되는 부분과 PL법 고유의 부분을 확인하여 새로운 모형에 고려해야 할 사항들을 도출 및 추가하였다. 다음으로는 도출한 사항들을 하나의 모형으로 구성하는 설계방안에 의해서 최종모형을 정립하였는데, 모형 활용의 효과성과 효율성을 고려하였다. 마지막으로 도출모형의 타당성 검증을 위해 국내 가전업체 3개사를 대상으로 저자들이 직접 방문하여 평가를 실시하였다.

2. 모형의 개발

중소기업협동조합중앙회(2003)에서는 PL법에 대한 대응현황을 조사하기 위하여 2003. 5. 설문조사를 실시한 바 있다. 대상기업은 제조업 내 23개 업종의 국내기업 5,000개사이었는데, 224개 기업(완제품업체 124개사, 부품업체 78개사, 미표기 22개사)이 설문에 응하였다. 조사결과에 따르면 ISO 9001 품질경영시스템을 잘 운영하고 있는 기업은 PL법에도 잘 대응하고 있었으며, 대부분의 최고경영자들도 “ISO 9001 품질경영 시스템만 제대로 운영된다면 PL 대응이 잘 된다”고 답변하고 있다. 그러나 PL 전문가들은 “ISO 9001 품질경영시스템을 도입한 것이 그렇지 않은 경우보다 PL 활동을 시작하는 것을 용이하게 만들지만, 이것만으로 PL법에 대응하는 것은 무리이다”라고 주장하고 있다.

〈 표 1 〉 ISO 9001, KS, PL법의 비교

구분	ISO 9001	KS	PL법
공통	4. 문서 및 기록관리	1.1/2 사내표준화	7조 소멸시효
	5. 경영책임	1.1 경영방침	3조 제조물책임
	5.5.2 경영대리인	1.4 품질관리담당	2조 3항 제조업자
	6.2 인적자원	1.3 교육·훈련	-
	6.3 기반구조	5.0 제조설비관리	-
	6.4 업무환경	1.6 작업환경	-
	7.1 제품실현기획	3.4 작업표준	2조 제조결함
	7.5.1/2 생산·서비스	3.3 이행사항	2조 설계결함
	7.3 설계 및 개발	-	4조 기술수준향변
	7.5.3 식별 및 추적성	2. 제품(비고 1항)	2조 경고표시
	7.5.4 고객자산	-	3조 제조업자
	7.5.5 제품보존	4.1 제품 품질기준	-
	7.4 구매	4.1 제품 품질기준	2조 제조상 결함
	7.6 모니터링 장비	6.1/2 검사설비관리	-
	8.2.1 고객만족 조사	1.5 불만처리	2조 결함의 정의
	8.2.2 내부심사	1.2 자체점검	-
	8.2.3 프로세스감시	3.2 공정관리	-
	8.2.4 제품 모니터링	4.3 제품검사	2조 제조상 결함
	8.3 부적합제품 관리	1.5 불만처리	7조 소멸시효
	8.4 데이터 분석	1.2 결과분석반영	-
8.5 측정분석 및 개선	1.2 결과분석개선	-	
KS	-	제품별 규격관리	-
	-	법정설비 구비	-
PL	-	-	PL소송
	-	-	표시상 결함

[출처: 김백환(2002)]

PL활동 평가모형을 개발하기 위해서는 우선적으로 ISO 9001 품질경영시스템, KS, PL법

을 비교하여 공통적인 내용과 각각의 고유한 내용이 무엇인지를 밝힐 필요가 있다. 세 시스템을 비교한 결과를 <표 1>에 보였다.

비교 결과로부터 다음의 원칙을 사용하여 새로운 모형의 구성요소를 도출하였다. (i) 우선 기업 조직의 업무연계성을 고려하였다. (ii) 제품안전성과 관련된 평가항목들은 우선적으로 적용하였다. 이는 기존 시스템의 평가항목들이 이미 적용상 문제점이 제거되었을 것이라고 보았기 때문이다. (iii) 제품안전성 비관련항목의 경우에는 PL법에서 최소한 갖추어야 할 내용인지의 여부를 반영하였다. (iv) PL 활동 평가항목은 타 시스템에서 다루어지지 않거나 미미하게 다루어진 부분에 대해서는 중점을 두었다.

다음에는 이렇게 선정된 요소들을 어떠한 체계로 구성하여 하나의 모형으로 만들 것인가를 결정해야 한다. 본 연구에서는 다음 세 부문으로 평가모형을 구성하였다: (i) 제품안전경영시스템의 구축, (ii) 제품안전경영의 실행, (iii) 제품안전경영의 평가 및 조치. 즉 선정된 요소들을 제품안전경영의 관리사이클에 해당하는 부문들로 구성한 것이다.

‘제품안전경영시스템의 구축’ 부문은 다시 세 개의 세부부문인 최고경영자의 방침, PL 추진조직, 전사적 교육으로 구성하였다(<표 2> 참조). ‘제품안전경영의 실행’ 부문에서는 PL 예방(PLP: product liability prevention)과 PL 방어(PLD: product liability defense)로 나누어 구성하였다. 안전한 제품을 만들기 위하여 중요한 개발·설계단계, 타 시스템에서 다루지 않는 기술수준 향변, 표시상 결함 및 PL 소송 부분에 중점을 두어 구성하였다(<표 3> 참조). ‘제품안전경영의 평가 및 조치’ 부문에서는 ISO 9001 품질경영 시스템의 준수, 규격별 제품안전에 관련된 사항을 추가하였다. 제품안전경영시스템의 PL 감사를 통해 조직의 잠재적 위험과 예견되는 위험에 적절히 대응하도록 구성하였다(<표 4> 참조).

< 표 2 > 제품안전경영시스템에 대한 평가 결과

평가항목	평가 기준	평가 결과			비고
		A기업	B기업	C기업	
최고경영자 방침	1)제품안전경영에 대한 열의 2)자사제품의 위험성과 PL법 위험요인에 대한 인식 3)제품안전경영 방침 수립 및 타 방침과의 연계성	우수	보통	보통	
PL추진조직	1)전담부서와 담당자의 독립권한 부여, 추진능력 2)업무분장 관련 사내표준화, 관련부서와의 연계와 활용 3)비상시 PL대응 조직 가동 및 활동사항	우수	보통	보통	
전사적교육	1) 제품안전 및 PL목표에 적합하도록 교육계획 수립 및 실시 (1)계층별, 부문별 교육 (2)타교육과의 연계성 (3)외부교육기관 지원 시스템 및 외부전문가 활용	우수	보통	보통	

3. 면접설문 조사결과

〈 표 3 〉 제품안전경영의 실행에 대한 평가 결과

평가항목	평가 기준	평가 결과			비고
		A기업	B기업	C기업	
설계안전	1)기획·개발 및 대체기술 적용	보통	보통	보통	
	2)위험분석	보통	보통	미흡	
	3)설계	보통	보통	보통	
제조안전	1)기획·개발	보통	보통	보통	
	2)위험분석	보통	보통	미흡	
	3)설계	보통	보통	보통	
표시상 결함	1)경고 및 설명서 작성 매뉴얼 및 법적인 적합성 여부 2)PL담당자와 관련부서와의 연계성 3)경고 및 설명서 식별성과 자료 기록 및 보관 4)경고라벨 재질, 내구성 등을 현장조사 및 테스트 5)설계변경 오사용에 대한 기록 관리	보통	보통	보통	
판매안전	1)출고검사	우수	우수	우수	
	2)마케팅 및 교육·훈련	보통	보통	보통	
서비스안전	1)서비스안전과 협력업체 관리규정 2)서비스요원 자격 및 교육계획 수립 및 실시 3)협력업체에 대한 정기적인 교육 및 감사 실시 4)결함 및 품질에 관한 사항을 관련부서로 피드백	우수	보통	보통	
문서관리	1)제품안전관리 업무수행을 위한 매뉴얼 적합성 2)문서식별, 승인, 배포, 폐기, 개정에 관한 이력관리 3)외부로 배포되기 전 안전성 확인 관리 4)기록 작성 및 관리의 중요성에 대한 직원교육 5)문서 및 기록에 대한 추적관리 체계 6)문서 보존기간 및 폐기	우수	보통	미흡	
계약관리	1)배상책임에 대한 책임분담과 관련 법규 반영 2)계약서 및 보증서의 내용 충실성 3)계약서 및 보증서에 대한 외부전문가 검토 및 활용	보통	보통	보통	
위험분산	1)제품사고발생가능성 및 피해발생 시 예상피해액 분석 능력 2)피해 예상분석에 의해 배상 이행능력 확보 유무 3)배상이행능력 확보수단의 적정성 및 역할 분담	보통	보통	보통	
PL클레임 처리 및 분쟁해결	1)PL대응시스템 2)PL문서관리 3)PL클레임 대응방법 4)사고제품 회수 및 사고요인 개선방법	미흡	미흡	미흡	

본 연구에서 정립한 평가모형의 타당성을 검토하기 위하여 국내 세 개의 가전업체를 대상으로 저자들이 직접 방문평가를 실시하였다. 구체적인 평가목적은 다음과 같다: (i) 평가모형이 PL 활동에 대한 이해도와 조직간의 업무 연계성 증진에 필요한 것인가? (ii) ISO

9001 시스템, KS, PL법 등과의 중복성이 제거되었는가? (iii) 평가시 문제점은 없는가?

평가대상기업으로 동일산업 내에서 동일제품을 생산하는 기업을 선정하고자 하였으나 제품안전경영활동을 본격적으로 시행하는 기업들이 많지 않았기 때문에 이는 불가능하였다. 이에 제품안전경영시스템을 구축한 가정용 전기제품 생산업체 중 매출액, 종업원 수, 관리 능력 등이 비슷한 3개사를 선정할 수밖에 없었다. 선정된 3개사를 평가모형에 의하여 평가하여 보았다.

평가점수는 평가항목 전체를 수행하고 결과에 대한 기록을 관리하는 경우는 우수, 2/3 이상의 항목을 수행하고 결과에 대한 기록을 관리하는 경우는 보통, 그 이하로 관리되어지는 경우는 미흡으로 평가하였다. 부문별 평가 결과는 <표 2>, <표 3>, <표 4>와 같다.

< 표 4 > 제품안전경영의 평가 및 조치에 의한 평가 결과

평가항목	평 가 기 준	평가 결과			비고
		A기업	B기업	C기업	
제품안전 경영활동	1)조직의 잠재적 위험에 따른 대응 2)제품안전경영 추진 계획 및 실시 3)긴급, 복구 시 대책 수행도 평가 및 시정조치	보통	보통	보통	
PL감사	1)사내표준화에 의거하여 업무 수행 2)감사업무 범위 및 감사원 자격 및 능력 3)감사결과에 따른 시정 조치	보통	보통	미흡	
시정 및 개선조치	1)시정조치의 재발방지 계획 및 실시 2)시정조치 이행여부 및 관계자와의 업무 연계성 3)식별된 위해요인 및 개선에 대한 지속적 관리	보통	보통	미흡	

4. 토론

가전업체 3 곳에 대한 평가결과를 요약하면 다음과 같다. '제품안전경영시스템의 구축'에 대해서는 1개기업이 모든 평가항목에서 '우수', 2개기업이 '보통'이라고 평가되었다. 이는 제품안전경영시스템을 이미 구축하고 있는 기업을 대상으로 했기 때문으로 생각한다. '제품안전경영의 실행' 측면에서는 3개 기업이 모두 비슷한 평가결과를 보였다. 즉 특정항목에는 모두 '우수'하다는 평가를 받은 반면에 다른 항목에서는 모두 '미흡'이라는 평가를 받았다 (다만 C 기업이 일부 평가항목에 대하여 열등한 결과를 보였다). 이는 제품안전경영의 실행 측면에서 표본 가전기업들이 모두 강한 측면과 약한 측면이 동일하다는 것을 말한다. 따라서 이러한 국내기업들의 약점을 보완하기 위해서는 약점에 해당하는 부문의 평가점수를 높여서 이에 대한 경각심을 높여야 할 것이다. 마지막으로 '제품안전경영의 평가 및 조치'에서는 세 기업 모두 우수한 면이 없이 '보통' 혹은 '미흡'으로 평가를 받았다. C 기업이 '미흡'하다는 평가를 받았는데, '시스템의 구축', '제품안전경영의 실행' 모두에서 약점을 보인 결

과라고 생각된다.

저자들이 표본기업을 대상으로 평가모형을 직접 적용한 결과로부터 다음과 같은 결론을 내릴 수 있다. (i) 세 기업에 대한 평가 결과가 유사하게 나온 것으로 볼 때 평가모형의 신뢰성을 어느 정도 보장할 수 있다고 본다(다만 저자의 평가가 일관성이 있다고 가정하는 경우에 한한다). (ii) 저자가 전문적인 PL 평가자가 아니었음에도 불구하고 평가에 어려움을 느끼지 못했고 평가시간도 오래 소요되지 않았기 때문에 국내기업들도 이 모형을 사용함에 있어서 어려움이 없을 것으로 생각된다. (iii) 모형이 제품안전경영의 관리사이클에 맞추어서 설계되었기 때문에 기존의 다른 PL 관련시스템과 중복성이 많지 않으며 다소 중복되는 면이 있다 하더라도 이 때문에 느끼는 어려운 점은 크지 않으리라 본다.

이러한 결과를 종합해보면 본 연구에서 개발한 평가모형이 국내기업, 특히 중소기업들의 제품안전경영을 위해 매우 실용적인 모형이라고 사료된다. 다만 표본기업이 3개의 가전업체로 한정되었고 모두 저자가 평가한 것이기 때문에 일반적인 결론으로 확장하기에는 무리가 있을 것이다. 또한 평가모형은 제품안전성에 중점을 두었기 때문에 중요한 제품신뢰성에 대해서는 상대적으로 소홀히 다룬 면이 있다. 향후 이 분야의 연구에서는 이러한 면들이 보완되기를 바란다.

참 고 문 헌

1. 권재익(2002), 2002년도 전기기기 PL교육교재, 소비자보호원.
2. 김남표(2002), 2002년도 전기기기 PL교육교재, PL Korea.
3. 김백환(2002), “제조물책임법 실행에 따른 국제품질경영시스템(ISO 9001:2000)과 한국 산업규격(KS) 및 제품안전경영(PSM)의 통합시스템 구축에 관한 연구,” 박사학위논문, 건국대학교.
4. 김태영(2002), 2002년도 전기기기 PL교육교재, 중소기업청.
5. 박종은(2003), PL법과 기업의 PL법 대응전략 및 전술, 두남.
6. 삼성화재해상보험(1997), 생산물배상 책임보험 해설서, 삼성화재해상보험.
7. 중소기업청(2003), 외국의 제조물책임법 상권, 중소기업청.
8. 중소기업협동조합중앙회(2003), 중소기업 PL대응 매뉴얼, 중소기업협동중앙회.
9. 최병록(2001), “PL사례와 제조물책임법 제도의 이해,” 한국전기연구원.
10. 최숙희(2005), “소비자법제 강화에 따른 기업 환경변화와 대응책,” 연구보고서, 소비자보호원.
11. 한국PL협회(2005), “중소기업 PL 지원사업의 효율적 추진방안,” 한국PL협회.