

소비자의 제조물책임에 대한 태도

Investigation of Consumers' Attitudes toward Product Liability

서울대학교 대학원 소비자·아동학과

박사과정 양 덕 순

서울대학교 생활과학대학 소비자학과

교 수 이 기 춘

Dept. of Consumer & Child Studies, Seoul National Univ.

Graduate Student : Deok Soon Yang

Dept. of Consumer Studies & Resource Management, Seoul National Univ.

Prof. : Kee Choon Rhee

〈 목 차 〉

- | | |
|-----------------|--------------|
| I. 서론 | IV. 연구결과와 논의 |
| II. 이론적 고찰 | V. 결론과 제언 |
| III. 연구문제와 연구방법 | 참고문헌 |

〈Abstract〉

This research explores the consumer perspective on several questions relating to product liability. The purpose of this study was (1) to assess consumers' attitudes level toward product liability, and (2) to identify respondents' socio-economic and consumer related variables that influence attitudes toward product liability. Data were collected from questionnaires with 319 adults who were residents of Seoul.

This paper presents the results of general agreement(2.59 - 3.58 by 4 point likert) concerning important issues related product liability. The attitudes toward product liability were significant partly according to education level, job, monthly family income, consumer education experience, the experience of reading journals, consumer information contact frequency and product safety orientation.

1. 서론

소비자의 안전한 상품에 대한 권리는 가장 기본적인 면에서도 중요한 권리이다. 특히 산업이 고도화, 복잡화되면서 결함상품으로 인한 피해는 보편적이며 광범위하고 심각한 양상을 보인다.

상품시장이 기능을 잘 한다면 법이나 정부가 개입할 근거는 없어진다. 기능을 잘하는 시장에서는 소비자와 생산자가 그들의 선택에 수반하는 위험을 완전히 알고, 자신의 선호에 가장 적당한 안전수준을 선택할 수 있다(Viscusi, 1984, p.2). 그러나 이런 가정은 소비자들이 상품의 위험에 대한 정확한 정보를 가질 수 없는 현실에서는 적절하지 않다. 이와 같은 정보의 불완전성에서 기인하는 시장실패(Market Failure)는 법과 정부개입의 근거가 된다.

정부가 안전기준을 마련하여 규제를 했음에도 불구하고 상품의 사용으로 인해 신체상 또는 생명상의 손해가 발생한 경우 최종적으로 사법적 구제에 의존할 수 밖에 없다. 소비자의 상품안전 및 보호와 관련한 사법적 구제는 제조물책임(Product Liability)으로 다루어지고 있다. 제조물책임이란 상품의 생산, 판매과정에 참여한 자가 그 상품의 결함으로 인해 야기된 소비자의 생명, 신체, 재산상의 손해를 배상할 책임을 부담하는 것을 말한다(최병선, 1992, p. 600).

제조물책임에 대한 법리는 크게 계약이론과 불법행위이론이 있다. 대체로 현대의 모든 국가는 계약책임과 불법행위책임을 모두 규정하고 있다. 그러나 오늘날의 제조물책임의 법리는 불법행위이론에 입각하고 있는 것이 보통이다(곽윤직, 1985, p.608). 불법행위이론에 입각한 제조물책임은 다시 과실책임(Negligence liability)과 엄격책임(Strick liability)으로 나뉜다. 우리나라를 포함하여 근대민법은 과실책임주의를 채택하고 있는데 과실책임에 의하면, 소비자가 피해의 구제를 받기 위해서는 제조자의 고의, 과실(보통의 주의 깊은 사람이 기울이는 정도의 주의 의무를 다하지 못하는 것)을 소비자가 입증해야 하므로 사실상 피해를 구제받기가 어렵다. 특히 산업기술의 발전으로 무수한 신제품이 등장하고 새로운

산업이 생겨나면서, 신제품이 갖고 있는 고도의 기술적 복잡성으로 인해 제품의 결함을 입증하고 이것을 제조자의 과실과 인과적으로 연결시키기가 더욱 어려워지게 되었기 때문이다.

이러한 한계 때문에 제조물책임에 있어서 제조자의 고의, 과실의 유무에 관계없이 결함이 있는 경우 제조자에게 강하게 책임을 지우는 엄격책임을 인정하는 추세로 가고 있다. 엄격책임에 의한 경우 소비자는 보다 쉽게 결함상품으로 인한 피해의 구제를 받을 수 있다.

또한 엄격책임은 과실책임원리와 비교할 때 위험한 사업추진에 따른 사회적 비용, 즉 외부효과(externalities)를 보다 완전하게 내부화할 수 있도록 한다는 점에서 경제적 효율성도 갖고 있다. 왜냐하면 엄격책임원칙 하에서 만약 사업자가 사고위험을 감소시킬 수 있는 최선의 방법을 게을리할 때, 사고로 인한 피해보상 비용은 제품가격을 높이게 되고 그 결과로서 그 제품에 대한 수요는 감소하고 사고 유발적인 생산활동도 위축될 것이기 때문이다(Fleming, 1985, p.156).

이와 반대로 엄격책임 하에서 사업자는 사고의 위험을 감소시키기 위해 비용효과성(cost effectiveness)이 없는 선까지 지나치게 많은 위험방지 투자를 함으로써 경제적 비효율성을 조래할 가능성도 없지 않다는 비판이 제기될 수도 있다. 이러한 우려로 인해 엄격책임이 결함상품으로 인한 소비자피해구제에서 무조건 좋기만 한 것은 아니다.

분명 사법적인 구제는 개별적인 분쟁을 해결하는 것 이상의 의미를 가진다. 왜냐하면 법원의 판결은 단지 개별적 피해의 사후적인 복구 및 보상에 그치는 것이 아니고 관련기업에 대해 추후 유사한 소송 제기의 가능성, 손해배상의 지불, 관련 사안으로 인한 불리한 언론보도 등 부담을 안겨주고 있는 것이기 때문에, 이 기업은 분쟁의 재발을 막기 위해서 사전적이고 예방적인 노력을 기울이지 않을 수 없게 되기 때문이다. 또한 이런 과정을 거쳐 마련된 법적 선례는 미래 행정부의 행동과 의사결정에 지대한 영향을 미친다(최병선, 1992, p.599).

따라서 제조물책임을 논의할 때에는 이런 관점에

서도 충분히 검토되어야 할 것이다. 현재 우리나라에서도 엄격책임주의를 채택한 제조물책임법의 제정을 논의하고 있는데, 피해구제적 관점이외의 사전에 방적인 관점에서도 충분한 논의가 있어야 한다.

진정으로 소비자에게 최선인 것이 무엇인가에 대한 깊이있는 논의가 필요하다. 우리나라에서 제조물 책임을 논의할 때 기업실무자나 정책입안자들은 소비자의 견해를 무시하는 경향이 있어 왔다. 소비자들이 제조물책임과 관련된 중요한 쟁점들에 대해서 어떤 생각이나 태도를 가지는가에 대한 조사는 거의 없다. 전문적인 주제의 특성상 전문가들의 견해가 중요하다고 볼 수 있으나, 정책이나 법의 직접적인 수혜자인 소비자의 견해나 태도를 알아보는 것은 대단히 의미있는 일이라고 생각된다.

기업, 정부와 소비자의 입장이 다르고 서로의 이해관계가 일치하지 않는 상황에서, 정부가 알아서 소비자의 이익을 대변해 주겠지라고 막연히 생각함으로써 소비자정책에 소비자의 이익을 제대로 반영시키지 못하는 오류를 범하기도 한다. 소비자들의 의사가 정책에 반영되어야 하는 것은 가장 기본적인 소비자의 권리이기도 하다. 또한 기업이나 정부가 미처 고려하지 못한 부분에 대해 다수의 소비자들은 의견을 제시할 수도 있을 것이다.

이제껏 우리나라에서의 제조물책임에 대한 연구는 법학적 관점에서 제조물책임의 법리구성에 초점이 맞춰져 있으며, 소비자의 관점에서 이루어진 연구는 아주 미비한 단계이다.

본 연구의 목적은 제조물책임과 관련된 주요 이론 및 논의점에 대하여 고찰하고, 이 논의점에 대한 소비자의 태도를 알아보는 것이다. 제조물책임법의 제정을 논의 중인 우리나라 상황에서 논의점에 대한 검토와 제조물책임에 대한 소비자의 생각, 태도는 정책입안에 상당한 시사점을 제공하리라고 여겨진다.

II. 이론적 고찰

1. 제조물책임 고찰

1) 제조물책임의 개념

대량생산, 대량소비를 위주로 하는 사회에서는 결합상품이 갈수록 늘어남에 따라 그로 인한 소비자의 피해가 계속 증가하고 있는데, 소비자가 그 피해구제를 보다 용이하게 실현할 수 있도록 개발된 이론이 제조물책임 이론이다(권오승, 1994, p.238).

제조물책임(Product Liability)이란 상품의 생산, 판매과정에 참여한 자가 그 상품으로 인해 야기된 소비자의 생명, 신체, 재산상의 손해를 배상할 책임을 부담하는 것을 말하며, 우리말로는 상품책임, 생산물책임, 생산자책임과 제조물책임 등의 용어가 쓰여지고 있으나 법률용어의 제조물책임이 일반적으로 널리 보급되어 있다.

2) 제조물책임 관련 논의

제조물책임과 관련된 다음의 주제에 대하여 미국의 판례, 1985년 7월에 채택된 '제조물책임에 관한 EC지침'과 일본의 제조물책임법(1994년 6월 22일 참의원 본회의 통과, 동년 7월 1일 공포, 1995년 7월 1일 시행)의 내용을 중심으로 정리해보고자 한다.

(1) 엄격책임

제조물에서 엄격책임(Strick Liability)이란 제조자가 상품의 제조과정 또는 판매과정에서 주의의무를 다했음에도 불구하고 결함으로 인하여 손해가 발생하였을 때 그에 대한 책임을 부담하는 것으로서, 미국에서는 판례에 의하여 확립되었고, 1965년의 Restatement of Torts(2d) 제 402조에서 법제화되었다. 오늘날에는 몇 개 주를 제외한 대부분의 주에서 채택되어 압도적인 책임원칙이 되고 있다. 유럽과 일본도 엄격책임론을 중심으로 제조물책임법을 만들었다.

엄격책임하에서는 피고의 책임있는 행동과는 관계가 없으며, 단지 피고의 상품이 손해와 인과적으로 연관되어야 한다(Morgan, 1986). 엄격책임하에서의 법규의 초점은 소비자 또는 제조자의 행동보다 오히려 상품에 대해 있다.

엄격책임이 제조물책임 소송에서 중요한 법적 철학으로 계속되는 추세에서, 현재 엄격책임의 도입단계에 있는 우리나라 소비자들의 엄격책임에 대한 태도를 알아보는 것은 흥미로운 일일 것이다.

(2) 결함의 정의와 입증

결함의 정의와 판단기준은 각국이 대체로 동일하다. 결함이란 통상의 안전을 결하는 상태 즉, 일반적으로 제품의 통상 예견되는 사용에 있어서 생명, 신체 또는 재산에 부당한 위해를 발생시키는 하자를 말한다. 그 판단기준으로는 소비자가 통상적으로 가지는 기대수준이다(강창경 외, 1994, p.180).

EC지침에 의하면 이후에 보다 좋은 제품이 나왔다고 하는 것만으로는 그 제품이 결함이 있는 것으로 간주되지 않는다는 조항이 있다. 이것은 미국에서도 일반적으로 인정되고 있는 것으로서 산업계측의 요청으로 추가된 것이다(대한변호사협회지, 1990, p. 91).

이에 추가하여 본 연구에서는 정부의 안전기준에 맞는 경우 결함으로 볼 수 있는가에 대하여 알아보자 한다.

결함의 존재, 결함과 손해와의 인과관계에 대한 입증책임은 미국, EC지침, 일본 모두 피해자가 부담하는 것으로 되어 있다. 독일은 입증책임을 전환하고 있고, 미국과 일본은 사실상 추정의 법리가 인과관계 입증에 그대로 적용된다고 보는 것이 일반적이다(강창경 외, 1994, p.184).

(3) 배상범위와 배상한도

미국, EC지침과 일본 모두 제품자체의 손해를 제외한 인적(위자료 포함), 재산상의 손해를 배상범위에 포함하고 있다. EC지침의 경우 위자료 기타 무형 손해에 대해서는 각국에 위임하고 본 지침의 대상으로부터는 제외하였다(대한변호사협회지, 1990, p.90). 미국과 일본의 경우 최고 한도액의 제한이 없으며, EC지침은 재산상의 손해에 대해서는 최저한도액, 인적손해에 대해서는 최고 한도액을 제한하고 있다(강창경 외, 1994, pp.185-186).

징벌적 손해배상은 미국에서 인정하고 있는데, 가해자측의 고의 또는 악의가 인정되는 경우에 금전적, 비금전적 손해 이외에 별도로 손해배상을 하는 것을 말한다.

이 외에 미국에서는 제조물책임 소송에서 가장 배상할 능력이 있는 사람이 배상해야 한다는 Deep Pocket Awards(배상능력자에 의한 배상) 정서가 있

다(Darden 외, 1994, p.59).

(4) 책임경감·면책

각국은 제조자의 책임경감과 면책 사유를 구체적으로 규정하고 있다. 피해자의 과실이 결합되어 손해가 발생한 경우 제조자의 책임을 감면 또는 면제해 주고 있다.

개발위험(Development Risk)은 제품이 만들어진 당시의 과학·기술수준으로는 발견할 수 없었던 결함이 제품에 내재하는 것을 말하는데, EC지침에서는 이에 대해서는 책임을 묻지 않기로 하였으나 회원각국의 판단에 따라 책임을 물을 수도 있게 하였다. 미국과 일본도 개발위험의 항변을 인정하고 있다.

(5) 제조물의 범위

미국의 판례에서는 중고품을 제외한 모든 동산(가공, 미가공 불문)을 제조물에 포함시키고 있으나, 부동산과 전기에 대해서는 판단이 나뉜다(강창경 외, 1994, p.175). EC지침은 동산과 전기를 제조물로 규정하고, 미가공농수축산물을 제조물에 포함시킬 것인지에 대한 여부는 가맹국의 선택에 맡기고 있으며, 일본은 제조·가공된 동산만 제조물로 보고 있다.

2. 제조물책임에 대한 소비자의 태도 관련연구 고찰

1) 제조물책임에 대한 소비자의 태도

제조물책임의 역사가 가장 깊은 미국에서 제조물책임 영역은 커다란 학문적 연구주제였다. 정책입안자나 기업들은 제조물책임과 상품안전에 관한 그들의 태도를 결정하기 위해 연구되었다. 상당량의 연구가 기업과 공공정책에 대한 제조물책임 실시의 영향에 대해 초점이 맞춰졌다. 상대적으로 관련 책임주제에 대한 소비자들의 의견이나 태도에 대한 보고는 거의 없다. 제조물책임법의 제정이 논의되고 있는 한국의 경우 더욱 초보적인 연구단계이다.

제조물책임에 대한 태도란 제조물책임 주제영역 즉 엄격책임, 결합정의와 입증, 배상범위와 배상한도, 책임경감·면책, 제조물의 범위 등에 대하여 소비자가 지속적으로 가지고 있는 신념, 감정으로써 긍정

적 또는 부정적 심적성향을 나타낸다.

관련 연구를 보면 Busch와 Hair(1980)가 정책입안자와 기업실무자를 대상으로 제조물책임과 안전에 대한 태도를 조사하였는데, 이들간에 태도가 상당히 다른 것으로 나타났다. 공업진흥청(1989b)의 제조물책임 실태조사에서는 기업과 소비자를 대상으로 제조물책임에 대한 인식, 제조물책임에 관한 고충실태와 처리방법, 제조물책임에 관한 법률문제, 보험제도, 분쟁해결제도 고충처리 및 상품에 관한 안전성 확보에 대한 사내체제에 관한 질문을 포함하고 있다.

Darden 외(1994)는 제조물책임과 상품의 안전에 대한 태도와 인식을 연구하였다. 그 결과 미국의 현 제조물책임과 관련된 주요쟁점들에 대한 소비자들의 태도에 있어서 소비자 집단간에 상당한 차이가 있음을 보여주었다. 그는 6개의 제조물책임 주제 즉 '엄격책임', '배상능력에 의한 배상', '배심원에 의한 판결', '배상한도설정', '제조물책임 소송에서의 변호사의 보수 제도', '어떤 비용에도 안전'에 대한 태도를 조사하였다.

본 연구의 제조물책임 주제영역은 우리나라 상황과 관련이 없는 배심원제도나 변호사의 성공보수제도와 같은 것은 제외하였다.

2) 소비자의 제조물책임에 대한 태도 관련요인

(1) 사회경제적 변수

제조물책임에 대한 태도와 관련된 사회경제적인 요인으로는 교육수준, 소득, 직업에 대한 선행연구가 있다.

Darden 외(1994)의 연구에 의하면 교육, 소득, 직업과 같은 사회경제적 지위와 제조물책임에 대한 태도간에 관련이 있는 것으로 나타났다. 그는 제조물책임 주제에 대한 태도에 의해 구별되는 4개의 집단을 찾아내었는데, 엄격책임에 대한 지지도가 가장 높은 집단의 사회경제적 지위를 보면 생산직의 비율이 상대적으로 높고, 고소득에 속하는 비율이 높고, 교육년수가 12년인 사람의 비율이 상대적으로 높게 나타났다. 제조물책임 각 주제영역에 대해서 가장 강하게 반대한 집단의 경우 전문직의 비율이 가장 높았고, 16년 이상 교육수준을 가진 사람의 비율이 가

장 높았으며, 소득은 평균보다 높았다.

배심원의 소득, 직업, 교육수준을 포함하는 개인적 특성이 제조물책임 원고에 대한 동정(Sympathy)의 수준과 손해배상의 수준과 관련이 있는 것으로 판명되었다(Darden et al., 1991). 또한 제조물책임과 안전에 대하여 정책입안자와 기업실무자 사이에 상당한 태도의 차이를 보이는 것으로 나타났다(Busch & Hair, 1980). 유사하게 선행연구에서 상품안전에 대한 소비자의 태도가 교육, 소득, 직업과 같은 사회경제적 변수에 따라 다르다는 것이 제시되었다(김성숙, 1997; 한국소비자보호원, 1989; 이지은·이기춘, 1992; 최병선, 1989; Wessells & Anderson, 1995; Grobe & Douthitt, 1995; Darden et al., 1994). 그러므로 이러한 변수들이 제조물책임에 대한 태도에 영향을 미친다고 가정하는 것은 근거가 있다. 게다가 생활경험(life experience)은 소비자의 사회경제적 특성에 따라 다르고 제조물책임에 대한 소비자의 태도에 영향을 미칠 것이다.

(2) 소비자관련 변수

제조물책임태도와 관련하여 소비자교육 경험, 소비자전문지 구독경험, 소비자정보 접촉빈도, 위해경험과의 관계를 살펴본 예는 거의 없다. 그러나 소비자의 상품안전이나 제조물책임과 관련하여 공공기관, 소비자단체 및 여러 사회단체에서 강연, 공청회 등을 실시하고 있기 때문에 이러한 소비자교육 경험이 안전 의식이나 제조물책임에 대한 소비자의 태도에 영향을 미칠 수 있으리라 여겨진다. 김성숙(1997) 연구에 의하면 소비자교육을 받은 경험이 있는 소비자가 그렇지 않은 소비자 보다 농산물에 대한 안전 추구행동수준이 높았다. 따라서 안전하지 못한 상품으로 인해 피해를 입었을 경우 기업에게 얼마만큼의 책임을 부담시켜야 하는가가 주 논쟁점인 제조물책임에 대한 태도에 차이를 보일 것이라고 여겨진다.

최근에 소비자전문지의 홍보 및 보급이 증가하였고 소비자전문지는 특성상 객관적인 소비자정보를 많이 포함하고 있기 때문에 소비자 의식함양에 기여하고 있으리라 예상된다. 따라서 소비자전문지 구독여부는 상품의 안전과 관련이 깊은 제조물책임에 대한 태도에 영향을 미칠 수 있으리라 예상된다.

또한 책이나 신문, 잡지 등의 매체와 이웃이나 친구 등의 정보원을 통해서도 상품의 안전이나 제조물 책임과 같은 소비자관련 정보를 접할 기회가 증가하였으므로 제조물책임에 대한 태도에 영향을 미칠 것이라고 생각된다. 가스기구에서 위해경험이 있는 집단이 그렇지 않은 소비자에 비해 가스기구나 농산물을 선택할 때 안전성을 더 중요하게 고려한 것으로 나타났다(김성숙, 1997). 위해경험과 안전추구행동에 관계가 있음을 볼 때 위해경험이 제조물책임에 대한 태도와 관련이 있다고 예상된다.

본 연구에서는 소비자교육 경험, 소비자전문지 구독경험, 소비자정보 접촉빈도, 위해경험이 제조물책임에 대한 태도에 미치는 영향력을 탐색적으로 파악하고자 한다.

제조물책임에 대한 태도가 상품안전지향성과 유의미한 관계가 있다는 연구(Darden et al., 1994)가 있다. 4개의 군집 중에서 엄격책임에 대한 지지도가 2위, 배상능력자에 의한 배상에 대한 지지도가 가장 높은 집단이 상품안전지향성에 대한 지지가 가장 높았다. 따라서 상품안전지향성과 제조물책임에 대한 태도는 관련이 있다고 추정할 수 있다. 제조물책임에 대한 논의가 이제 시작한 우리나라 소비자에 대해서도 관련이 있는가를 파악하고, 아울러 본 연구에서는 제조물책임의 다른 주제영역에 대해서도 상품안전지향성에 따른 차이가 있는가를 살펴보고자 한다.

Ⅲ. 연구문제와 연구방법

1. 연구문제

본 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 성인소비자의 제조물책임(엄격책임, 결합정의와 입증, 배상범위와 배상한도, 책임경감·면책, 제조물의 범위)에 대한 태도의 경향은 어떠한가?

연구문제 2. 성인소비자의 제조물책임에 대한 태도는 사회경제적 변수(교육수준, 월평균가계소득, 직

업유형)에 따라 어떠한 차이를 보이는가?

연구문제 3. 성인소비자의 제조물책임에 대한 태도는 소비자관련 변수(소비자교육 경험, 소비자전문지 구독경험, 소비자정보 접촉빈도, 위해경험, 상품안전지향성)에 따라 어떠한 차이를 보이는가?

2. 조사도구의 작성

본 연구의 조사도구는 질문지로서 제조물책임에 대한 태도, 조사대상자의 소비자관련 특성과 사회경제적 특성을 묻는 문항으로 구성되었다.

제조물책임에 대한 태도는 제조물책임 관련 주제영역별로 소비자가 어떠한 태도를 갖는가를 측정한다. 제조물책임 내용은 5가지 주제영역 즉 엄격책임(11문항), 결합의 정의와 입증(4문항), 배상범위와 배상한도(11문항), 책임경감·면책(3문항), 제조물의 범위(8문항)이며 총 37문항으로 구성되어 있다. 결합정의와 입증은 다시 3개의 하위영역 즉 결합정의 I(저품질이 결합인지의 여부), 결합정의 II(안전기준에 맞는 경우 결합인지의 여부), 결합입증(2문항)으로 나뉘며, 배상범위와 배상한도는 4개의 하위영역 즉 배상범위(6문항), 징벌적 손해배상(3문항), 배상한도(1문항), 배상능력자에 의한 배상(1문항)으로 나뉜다. 책임경감·면책도 기여과실과 개발위험에 대한 책임의 2개의 하위영역으로 구성되어 있다. 총 11개의 제조물책임 주제영역에 대한 소비자의 태도를 묻는다.

각 문항은 '매우 그렇다'에 4점부터 '전혀 그렇지 않다'에 1점(부정문은 반대로 점수 부여)까지의 4점 Likert형 척도로 구성하였는데, 응답이 한쪽으로 치우치는 경향을 조정하기 위해 긍정적인 형태와 부정적인 형태의 문항으로 섞어서 구성하였다. 점수가 높을수록 기업에게 더 많은 책임의 부과를 지지하는 태도를 나타내는 것이다.

소비자교육 경험변수는 최근 5년 동안 학교, 소비자단체나 공공기관 혹은 문화센터에서 실시하는 소비자교육을 받은 시간으로 측정하였고, 소비자전문지 구독경험은 소비자단체에서 발행하는 '소비자시대'나 '월간소비자'와 같은 전문지를 구독한 경험이

있는가로 조사도구를 작성하였다.

소비자정보 접촉빈도는 다양한 정보원 즉, 책이나 신문·잡지 기사, TV·라디오, 이웃·친지를 통하여 소비자 안전이나 제조물책임 등 소비자와 관련된 내용을 얼마만큼 접했는가를 응답자의 주관적인 생각으로 응답케하였다. 총 4문항의 Likert형 4점척도로서 '많이 접했다'에 4점부터 '전혀 접하지 않았다'에 1점까지 주어 척도는 4점에서 16점까지의 범위를 가진다.

위해경험은 상품 그 자체의 손해 이외에 다른 재산이나 신체 또는 생명상의 손해를 당한 경험이 있는가를 질문하여 위해경험 빈도를 측정하였다.

상품안전지향성척도는 상품의 안전을 지향하는 정도를 나타내는 것으로서, 구체적으로 바라는 안전수준, 안전수준의 향상을 위한 지불용의에 대하여 4점 Likert형의 3문항으로 구성하였다. 점수가 높을수록 상품의 안전을 지향하는 것을 나타낸다.

본 연구의 질문지는 Darden et al.(1994), 김성숙(1997), 공업진흥청(1989), 이지은·이기춘(1992), 최병선(1989), 한국소비자보호원(1989), 최병록(1994) 등의 연구를 참고로 하여 연구자가 작성한 것으로서, 소비자학을 전공하는 교수 및 대학원생들로부터 내용타당성 검증을 거친 뒤 조사에 사용되었다.

3. 자료수집과 분석방법

본 연구의 조사대상은 서울시에 거주하고 있는 대학생을 제외한 성인남녀소비자이며, 연령, 교육수준, 월평균가계소득, 직업유형 등을 표집기준으로 하여 유의 표집(purposive sampling)을 하였다. 조사기간은 1997년 2월 7일에서 2월 17일까지 11일간이었으며, 총 325부 정도 배포하여 그 중 319부를 분석자료로 사용하였다. 조사대상자의 참여수준을 높이고자 사은품(공중전화카드)을 증정하였다.

자료의 분석은 조사대상자의 사회경제적 특성, 소비자관련 특성과 제조물책임에 대한 태도의 경향을 파악하기 위하여 빈도분포, 백분율, 평균과 표준편차를 사용하였다.

사회인구학적 특성과 소비자관련특성에 따라 제조

물책임의 태도에 차이가 있는가를 검증하기 위하여 t-Test와 일원분산분석을 하였으며, 동시에 하위집단 간 차이 검증을 위해 Duncan's multiple Range Test ($p < .05$)를 실시하였다. 이 외에 신뢰도 검증을 위해 크론바하 알파계수를 사용하였으며, 통계처리는 SPSS/PC+ 프로그램을 이용하였다.

4. 조사대상자의 사회인구학적 특성과 소비자관련 특성

조사대상자의 사회인구학적 특성과 소비자관련 특성이 <표 1>에 제시되어 있다. 약간의 전문성을 요하는 조사주체의 특성을 고려하여 서울시 평균에 비해 20, 30대의 젊은층과 고학력층을 다소 많이 표집한 결과이다.

조사대상자의 소비자관련 특성을 보면 소비자교육을 받은 경험이 있는 경우가 27.9%이고, 소비자전문지를 구독한 경험이 있는 경우가 17.6%로서 상당히 적음을 알 수 있다. 그리고 상품자체 이외에 재산이나 신체 또는 생명상의 손해를 입은 경우가 46.8%로 거의 절반 가량이 경험한 것으로 나타났다.

IV. 연구결과와 논의

1. 제조물책임의 주제영역별 태도와 문항별 태도

<표 2>에 제조물책임 각 주제영역에 대한 태도의 평균, 문항별 평균과 각 척도의 신뢰도계수가 제시되어 있다. 각 주제영역에 대한 태도점수는 4점 Likert형 척도로 점수가 높을수록 기업에게 강하게 책임을 부과하는 데 동의하는 것을 말한다. 각 영역에 대한 태도의 평균점수는 2.59에서 3.58까지 분포하여 기업에게 책임을 부과하는 것에 동의하는 태도를 보인다.

엄격책임에 대한 점수는 3.09로서 중간점(2.5)을 약간 상회하는 동의수준이다. 이 결과는 엄격책임의 역사가 길어서 많은 사람들이 엄격책임에 대해서 잘 이해하고 있고, 그 영향까지 고려할 수 있는 미국의 소비자를 대상으로 실시한 Darden 외(1994)의 연구

〈표 1〉 조사대상자의 사회인구학적, 소비자관련 특성

항 목	구 분	빈 도(%)	항 목	구 분	빈 도(%)
성별	여 성	157(49.5)	소비자교육 경험	경험 없음	225(72.1)
	남 성	160(50.5)		경험 있음	87(27.9)
	계	317(100)		계	312(100)
연령	20-29세	99(31.0)	소비자전문지 구독 경험	경험 없음	258(82.4)
	30-39세	123(38.6)		경험 있음	55(17.6)
	40-49세	73(22.9)		계	313(100)
	50세 이상	24(7.5)			
	계	319(100)			
교육 수준	중 졸	20(6.4)	소비자정보 접촉빈도	하(4-9)	86(27.7)
	고·전문대졸	138(44.1)		중(10-12)	160(51.6)
	대졸이상	155(49.5)		상(13-16)	64(20.6)
	계	313(100)		계	310(100)
월평균 가계 소득	100만원 미만	35(11.1)	위해경험	경험 없음	164(53.2)
	101-150만원	63(20.1)		경험 있음	144(46.8)
	151-250만원	114(36.3)		계	308(100)
	251-350만원	64(20.4)			
	351-350만원	38(12.1)			
	계	314(100)			
직업 유형	전업주부	59(19.2)	상품안전 지향성	하(4-8)	55(17.6)
	전문·경영관리직	56(18.2)		중(9-10)	160(51.1)
	전문기술직	60(19.5)		상(11-12)	98(31.3)
	사무직	62(20.1)		계	313(100)
	자영·판매·생산직	71(24.0)			
	계	308(100)			

* 무응답을 missing data로 처리해 계에 차이가 남.

에서 엄격책임에 대한 태도가 상대적으로 부정적인 태도(5점 척도에 평균 2.80)를 보인 것과는 다르다. 우리나라의 경우, 엄격책임의 도입을 논의하는 초보적인 상태에서 소비자들이 이로 인한 소비자피해의 원활한 구제에 호의적인 태도를 나타내는 것으로 보인다. 그러나 엄격책임에 대한 논의가 시작단계인 우리나라 상황에서 소비자의 피해구제에 유리하다 하여 잘못이 없는 기업에게 책임을 전가하는 것을 받아들이기 어려워 하는 것으로 해석된다. 즉 엄격책임의 실시에 따른 영향까지 고려한 결과라기 보다 다만 엄격책임 자체에 대한 이질감으로 인해 조금 동의하는 수준으로 이해된다.

배상범위에 대한 태도 점수(3.58)가 다른 주제영역에 대한 태도점수와 비교하여 상대적으로 높게 나타났는데 즉, 소비자들은 위자료까지 포함하여 가능한 많은 손해배상을 기업에게 부담시키고 싶어하는 것으로 보인다. 그 다음으로 높은 점수는 배상한도(3.54)에 관한 것으로서 손해배상액이 아무리 많더라도 기업이 모두 책임져 주기를 강하게 바라는 것으로 나타났다.

그 뒤를 이어 제조물의 범위(3.43), 징벌적 손해배상(3.28), 개발위험에 대한 책임(3.13), 능력자에 의한 배상(3.10)에 대한 태도이다. 제조물책임법의 제정시 제조물에 가능한 한 많은 상품들을 포함시켜 결합상

〈표 2〉 제조물책임 주제영역별, 문항별 태도와 척도의 신뢰도

주제영역	문항 예	평균	문항수	Alpha	
엄격책임	- 제조업자는 사전에 상품의 결함(안전성이 결여되어 있다는 것)을 알고 있었는가 또는 알 수 있었는가의 여부에 관계없이 그 결함에 의하여 발생한 손해를 책임져야 한다.	3.89	11문항 (전체 평균: 3.09)	.56	
	- 자동차 제조업자는 충돌사고로 발생하는 위험에 대해서도 승객을 안전하게 보호하도록 설계할 책임이 있다.	3.78			
	- 소비자가 상품의 안전성이 떨어진다는 것을 알면서도 싸기 때문에 물건을 구입한 경우에는, 그 상품에 의해 발생하는 사고에 대해서는 기업이 책임질 필요가 없다.	2.83			
	- 예기치 못한 기상조건으로 인해 불의의 사고를 당해 부상, 사망한 승객의 손해에 대해서는 항공사가 책임질 필요가 없다.	3.09			
결함정의와 입증	결함 I	- 과학기술의 발달로 구상품과 신상품의 품질이 다를 경우, 그 차이 때문에 구상품에 의해 사고가 발생했을 때 결함(안전성이 결여된 것)이 있는 것으로 볼 수 있다.	2.96	1문항	
	결함 II	- 상품이 법률상 또는 행정상 안전기준에 맞는 경우에는 결함이 없는 것으로 본다.	2.59	1문항	
	결함입증	- 상품에 의해 상해(傷害)를 입은 경우 상품의 결함여부를 소비자 상품에 결함이 있다는 것을 증명)와 제조자(상품에 결함이 없다는 것 증명) 중에서 제조자가 증명해야 한다.	3.04	2문항 (평균: 3.03)	
배상범위와 배상한도	배상범위	- 상품자체의 손해	3.87	6문항 (평균: 3.58)	
		- 상품자체 이외의 재산손해	3.49		
	징벌적 손해배상	- 치료비·입원비, - 그 외 건강회복을 위한 지출(간병인 비용 등)	3.75		3문항 (평균: 3.28)
		- 상해나 사망으로 인한 수입손실 - 위자료(정신적 고통에 대한 배상)	3.30 3.63 3.45		
배상한도	배상한도	- 제조자의 행위가 특히 고의적이거나 잘못이 있을 경우, 제조자에게 병원비나 임금손실 등의 실제손해액 이외에 제조자를 벌하기 위한 별도의 손해배상을 하게 하여야 한다.	3.73	1문항	
	능력자에 의한 배상	- 기업의 행위가 고의성이 있거나 잘못이 있다고 하더라도 파산(망할) 위기에 있는 기업에게는 벌하기 위한 별도의 손해배상을 시켜서는 안된다.	3.54		
	능력자에 의한 배상	- 결함으로 손해를 일으킨 상품의 제조자 혹은 판매관련업자는 손해배상액이 아무리 많더라도 모두 책임져야 한다.	3.54		
책임경감·면책	기여과실	- 소비자가 상품을 사용하다가 다쳤을 경우, 누구의 책임인지가 명확하지 않으면 배상능력이 있는 제조자나 판매자가 책임져야 한다.	3.10	1문항	
	개발 위험 책임	- 상품사용으로 인한 사고발생의 원인이 소비자에게 일부 있다고 하더라도 제조자나 판매자의 책임을 줄여서는 안된다.	2.91	1문항	
제조물의 범위	개발 위험 책임	- 제조자가 당시의 기술수준으로는 상품의 결함을 알 수 없었다는 것이 명백해도 제조자는 책임을 져야 한다.	3.09	2문항 (평균: 3.13)	
		- 건축자재로 쓰인 석면의 먼지로 인해 폐암 등에 걸린 경우, 석면 제조 당시의 기술 수준으로는 그 위험을 알 수 없었더라도 석면 제조회사는 책임을 져야 한다.	3.16		
제조물의 범위	제조물의 범위	- 공산품 또는 가공품(자동차, 가전제품, 가공식품 등)	3.84	8문항 (평균: 3.43)	
		- 비영리목적의 제조물	2.85		
		- 서비스(의료, 법률, 여행, 금융서비스 등)	3.66		
		- 전기, 가스 등 에너지	3.72		
		- 분양공급 부동산(아파트, 연립주택, 빌라)	3.75		
		- 그 외(5번)의 일반 건축물	3.57		
		- 농, 축산물 및 미가공자연산물	3.39		
- 중고물품	2.61				

품으로 인해 손해가 발생했을 때 보다 쉽게 구제를 받았으면 하는 것으로 보인다.

세계 각 나라의 제조물책임법에서 제조물의 범위에 공산품과 그 외 한 두가지 상품범주를 추가하는 추세를 볼 때, 기업에 대한 강한 책임요구로 보일 수 있다. 그러나 소비자들의 태도가 제조물책임 시행의 결과까지 예측한 응답이라기 보다 단순히 결함상품으로 인해 신체, 생명, 상품자체 이외의 재산상의 손해를 입었을 경우 쉽게 구제를 받았으면 하는 바람으로 해석하는 것이 타당할 것 같다.

징벌적 손해배상에 대해서는 조금 동의하는 수준을 넘는데 제조자의 행위가 특히 고의적이거나 잘못이 있을 경우에는 실제 손해액 이외에 추가적인 손해배상을 부과하기를 원한다는 것이다.

판매당시의 기술수준으로는 알 수 없었던 개발위험에 대해서도 기업에게 책임을 부과하는 것에 상당히 긍정적인 태도를 보이고 있다. 상품의 결함으로 인한 손해에 대한 책임소재가 불분명한 경우 배상능력이 있는 기업에게 책임을 부과하는 것에 긍정적인 태도를 보이고 있다.

상대적으로 기업에게 책임의 부과를 좀 가볍게 하는 영역은 결함정의 I, 결함정의 II, 결함입증, 기여과실 부분인데, 구체적으로 살펴보면 저품질을 결함으로 볼 것인가(2.96), 법률상 또는 행정상의 안전기준에 맞는 경우 결함으로 볼 것인가(2.59), 결함과 인과관계에 대한 입증책임을 소비자와 제조자 중 제조자에게 둘 것인가(3.04), 소비자에게도 일부책임이 있는 경우 결함상품으로 인한 손해발생시 제조자의 책임경감과 면제(2.91)에 대한 소비자의 태도이다.

다음에서는 좀 더 상세하게 각 문항별 태도를 파악해보고자 한다.

엄격책임의 경우를 보면 소비자는 제조업자가 상품의 결함을 알 수 있었는가 여부에 관계없이 그 결함으로 손해가 발생한 경우 책임을 져야한다는 것에 강한 동의(3.89)를 나타냈고, 소비자가 상품의 안전성이 떨어진다는 것을 알면서도 쓰기 때문에 구입한 경우, 그로 인해 사고가 발생했을 때 기업의 책임에 상대적으로 덜 호의적인 태도(2.83)를 보인다. 예기치 못한 기상조건으로 불의의 사고를 당했을 때에도

항공사가 책임져 주기를 기대(3.09)하고 있다. 기타 기업이 사용법이나 주의의무를 성실히 이행했을 경우, 소비자의 잘못이 개재되었을 경우 비록 상품의 결함으로 사고가 발생했다더라도 기업의 책임을 완화시켜주는 태도를 보였다. 우리나라 소비자의 경우 상품자체의 결함 보다 상품과 관련된 사람의 과실여부에 초점을 맞추어 기업의 책임전가에 대한 타당성을 결정하는 것으로 보인다. 이는 엄격책임에 대해 생소해 하는 것으로 볼 수 있다.

결함존재의 입증책임을 제조자에게 부여하자는 문항(3.04)과 결함과 손해 사이의 인과관계에 대한 제조자의 입증책임(3.03)에 대해서는 동의하는 수준이 비슷하였다.

배상범위를 보면 상품자체의 손해(3.87), 치료비·입원비(3.75)와 상해나 사망으로 인해 손실된 수입(3.63)을 배상범위에 포함시키는 것에 대해 상대적으로 높은 동의수준을 나타내고 있으며, 그 외 다른 재산상의 손해(3.49)나 치료비·입원비 외 건강회복을 위한 지출(3.30), 위자료(3.45)를 배상범위에 포함시키는 것에 대한 동의수준은 상대적으로 조금 낮았다.

기업에게 징벌적 손해배상을 시키자는 것에 대한 태도(3.73)를 보면 아주 강하게 찬성하는 경향을 보이는데, 기업이 도산할 경우라고 명시해서 질문한 경우 기업의 부담을 덜어주고자 하는 태도(3.54)를 보여주었다.

개발위험에 대한 책임에 있어서 결함을 알 수 없었다는 것이 명백해도 제조자는 책임을 져야 한다는 것에 3.09점의 태도를 보였고, 현재 논의되고 있는 석면의 위해성에 대한 책임여부에 대해 구체적으로 질문한 경우 기업에게 더 강한 책임을 부과(3.16)하는 태도를 보이고 있다.

제조물책임법 제정시 제조물의 범위에 어떤 제품을 포함시킬 것인가에 대한 문항을 보면, 공산품 또는 가공품(3.84), 분양공급 부동산(3.75), 전기·가스 등 에너지(3.72)에 강한 긍정적인 태도를 보이고 있으며, 비영리 제조물(2.85)과 중고물품(2.61)을 제조물에 포함시키는 것에 대해서는 상대적으로 덜 긍정적인 태도를 나타냈다.

2. 성인소비자의 사회경제적 특성과 소비자관련 특성에 따른 제조물책임에 대한 태도

1) 사회경제적 특성

교육수준, 월평균 가계소득과 직업유형에 따른 제조물책임에 대한 평균점수가 <표 3>에 제시되어 있다.

교육수준에 따라 차이가 나는 주제영역은 엄격책임, 제조물의 범위($p < .001$), 배상범위, 징벌적 손해배상, 능력자에 의한 배상($p < .01$), 결합정의 I, 결합정의 II, 기여과실($p < .05$)에 대한 태도이다.

DMR(Duncan's Multiple Range Test)검증에 의하면 대졸이상집단이 고·전문대졸 집단보다 엄격책임을 더욱 지지하는 태도를 보인다. 이 결과는 Darden 외(1994)의 연구에서 엄격책임에 대해 가장 호의적인 집단의 경우 교육년수가 12년(고졸정도)인 사람의 비율이 가장 높았고, 가장 반대한 집단의 경우 16년 이상의 교육수준을 가진 사람의 비율이 가장 높았던 것과는 다소 차이가 있다. 미국의 경우 엄격책임을 시행한 역사가 길고 제조물책임의 위기와 같은 시대적 상황으로 인해 엄격책임에 대해서 고학력층이 비판적으로 볼 수 있게 되었으나, 우리나라의 경우 현재 엄격책임의 도입이 초보적인 단계로서 엄격책임이라는 용어 자체가 생소한 상황에서 고학력층에서부터 엄격책임에 대한 인식이 시작되는 것으로 이해된다. 한편으로 중졸이하 집단과 차이가 없는 것은 기업에게 강하게 책임을 물을수록 소비자가 피해를 쉽게 구제받을 수 있다는 생각에서 찬성한 것으로 추정되며, 엄격책임에 대한 정확한 이해에 기초한 응답이라고 보기는 어려울 것 같다.

중졸집단 보다 대졸이상집단이 배상범위에 보다 많은 항목을 포함시키고자 하였다. 징벌적 손해배상에 대해서는 대졸이상집단이 중졸집단 보다 지지하는 태도가 낮았다. 이는 고학력층이 영세한 중소기업과 제조물책임 보험 대책이 제대로 구비되지 못한 현재의 우리나라 상황을 고려하여 응답한 결과에 기인한다고 본다.

중졸이하 집단이 배상능력이 있는 자에 의한 배상을 가장 강하게 지지하고, 고·전문대졸집단과 대졸

이상집단과는 차이가 없는데 이는 책임이 없을 수도 있는 상황에서 단지 경제적 능력이 있다는 이유만으로 책임을 져야 한다는 것에 공감할 수 없다는 태도를 나타내는 것으로 보인다. 제조물의 범위에는 대졸이상집단이 더 많은 항목을 포함시켰다.

결합정의 I, 결합정의 II, 기여과실은 일원분산분석에서는 차이가 있었으나 DMR검증에서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

가계소득에 따라서는 배상범위에 대한 태도에서만 차이를 보인다. 월평균 가계소득이 150만원 이상 집단이 100만원 미만 집단 보다 배상범위에 더 많은 항목을 포함시키는 데에 동의하는 것으로 나타났다. 이는 관련있는 엄격책임과 배상능력자에 의한 배상, 제조물책임에서 배심원에 의한 판결에 대한 태도가 상대적으로 호의적이었던 집단의 경우, 저소득에 속하는 비율이 가장 높았던 Darden 외(1994)의 연구결과와 상반된다고 할 수 있다. 이는 충분한 배상에 익숙지 않은 우리나라의 법률상황과 충분한 배상이 이루어지고 있는 미국과의 차이에서 기인하는 것 같다. 그리고 특히 100만원 미만 저소득층의 경우 금전에 대한 기본적인 인식에서 차이가 나며, 위자료 등의 배상에 대해서 지나치다는 생각을 가지는 것으로 추측된다.

직업유형에 따라서 일원분산분석, DMR검증 모두에서 차이를 보이는 주제영역은 엄격책임, 결합정의 II, 결합입증에 대한 태도이다. 전업주부와 전문·고위관리직 집단이 사무직, 자영·판매·서비스직 집단에 비해 엄격책임에 대해 더욱 동의하는 태도를 보인다. 이 결과는 엄격책임을 반대한 집단의 경우 전문직의 비율이 가장 높았고, 가장 반대한 집단의 경우 자영업자의 비율이 가장 높았으며, 엄격책임에 대해 가장 호의적이었던 집단의 경우 생산직의 비율이 상대적으로 높았다는 Darden 외(1994)의 연구결과와 다르다. 이는 미국과 한국의 상황차이에서 기인하는 것으로 볼 수 있다. 엄격책임의 역사가 긴 미국은 그 동안 강력하게 엄격책임을 시행한 결과에 대한 이해와 비판이 제기되는 단계에 있으며, 한국의 경우 이제 도입초기 단계로서 일반 소비자가 그 결과를 예견할 수 있는 단계는 아니다. 오히려 엄격

〈표 3〉 성인소비자의 사회경제적 특성에 따른 제조물책임에 대한 태도

		평균	Duncan	31.2	결함정의와 입증			배상범위와 배상한도			책임경감·면책		제조물 의 범위	
					결함 정의 I	결함 정의 II	결함 입증	배상 범위	싱별적 손해 배상	배상 한도	능력자 에 의한 배상	기여 과실		개발 위험 책임
교육수준	중졸 (n=20)	평균	Duncan	31.2	3.20	2.20	6.55	20.7	8.35	3.55	3.65	2.65	6.32	25.1
					a	a		a	a	a	a	a		a
	고/전문대졸 (n=138)	평균	Duncan	31.0	3.06	2.49	5.85	21.1	7.79	3.54	2.98	2.80	6.24	26.8
					a	a		a	a	b	b			b
월평균 가 계 소 득	대졸이상 (n=155)	평균	Duncan	32.2	2.85	2.72	6.19	22.0	7.35	3.56	3.13	3.05	6.28	28.2
					b	b		b	b	b	b	b		c
	F 값			8.45***	3.07*	4.03*	1.93	4.89**	5.21**	0.59	5.54**	3.38*	0.06	13.7***
	100만원 미만 (n=35)	평균	Duncan	31.0	3.24	2.68	5.68	20.0	7.68	3.50	2.76	2.74	6.12	26.8
				a			a			a			a	
100-150만원 미만 (n=63)	평균	Duncan	31.5	2.97	2.48	5.81	21.0	7.76	3.58	3.13	2.76	6.32	27.4	
150-250만원 미만 (n=114)	평균	Duncan	31.7	3.01	2.55	6.32	21.8	7.69	3.46	3.19	2.99	6.19	27.0	
							b			b				
250-350만원 미만 (n=64)	평균	Duncan	31.8	2.91	2.58	6.05	21.9	7.39	3.63	3.06	3.00	6.47	28.1	
							b						b	
350만원 이상 (n=38)	평균	Duncan	32.0	2.71	2.82	6.11	22.1	7.32	3.59	3.08	2.82	5.95	28.0	
				b			b							
F 값				0.07	1.84	0.87	1.18	4.42**	0.83	0.68	1.63	1.11	0.96	1.88
직업유형	전업주부 (n=59)	평균	Duncan	32.2	3.00	2.42	5.81	21.0	7.74	3.64	3.32	2.92	6.24	27.0
						bc								
	전문/고위관리직 (n=56)	평균	Duncan	32.4	2.80	2.82	6.43	21.9	7.36	3.55	3.00	2.96	6.04	28.0
					a	a	a							a
	전문기술직 (n=60)	평균	Duncan	31.8	2.93	2.61	5.23	22.0	7.68	3.64	3.03	3.00	6.53	27.9
							b							a
사무직 (n=62)	평균	Duncan	30.9	2.98	2.77	6.45	21.3	7.32	3.40	3.10	2.76	6.15	27.7	
				b	ab	a								
자영/판매/서비스 (n=71)	평균	Duncan	30.9	3.07	2.34	6.50	21.3	7.87	3.47	3.04	2.90	6.29	26.6	
				b	c	a							b	
F 값				4.76***	0.81	3.12*	5.56***	1.38	1.48	1.35	1.28	0.58	0.96	2.44*

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

책임에 대한 인식도 제대로 이루어지지 않은 단계에서 전문·고위관리직의 경우 인식의 정도가 좀 높은 것으로 해석하는 것이 타당하다고 본다.

결함정의II에서 전문·고위관리직 집단과 사무직 집단의 점수가 가장 높는데 즉, 안전기준에 맞는 제품이라도 문제가 생기면 기업이 책임져야한다는 데

에 동의하는 수준이 상대적으로 높은 것을 말하는 데, 이는 정부의 안전관리체계에 대한 이들 집단의 불신 또는 문제인식에 기인한다고 해석할 수 있다. 전문기술직 집단이 결함입증책임을 제조자에게 두는 것에 대하여 전문·고위관리직, 사무직, 자영·판매·서비스직 집단에 비해 상대적으로 동의수준이

낮다.

2) 소비자관련 특성

소비자교육 경험유무에 따라 엄격책임, 배상범위, 징벌적 손해배상에 대한 태도에서 차이가 있다. 소

비자교육 경험이 없는 집단이 엄격책임에 대해 더욱 긍정적이며, 배상범위에 더 많은 항목을 포함시키고 있다.

징벌적 손해배상에 대해서는 소비자교육 경험이 있는 집단이 더 호의적이다. 나머지 영역에 대해서

〈표 4〉 성인소비자의 소비자관련 특성에 따른 제조물책임에 대한 태도

		평균	결합정의와 입증				배상한도와 배상범위				책임경감·면책		제조물 의 범위
			엄격 책임	결합 정의 I	결합 정의 II	결합 입증	배상 범위	징벌적 손해 배상	배상 한도	능력자 에 의한 배상	기여 과실	개발 위험 책임	
소비자 교육 경험	없음 (n=225)	평균	31.9	2.93	2.63	6.06	21.7	7.45	3.56	3.08	2.90	6.15	27.6
	있음 (n=87)	평균	30.7	3.10	2.49	6.08	20.9	7.99	3.49	3.11	2.93	6.47	26.9
	t 값		3.58***	-1.63	1.13	-0.07	2.13*	-2.55*	0.75	-0.31	-0.25	-1.81	1.60
소비자 전문지 구독 경험	없음 (n=258)	평균	31.8	2.96	2.61	6.02	21.5	7.51	3.52	3.07	2.93	6.29	27.4
	있음 (n=54)	평균	30.8	2.96	2.48	6.39	21.3	7.98	3.58	3.20	2.78	6.07	27.3
	t 값		2.42*	-0.04	0.92	-1.32	0.48	-1.98*	-0.56	-1.00	1.03	1.01	0.28
소비자 정보 접촉 빈도	하: 4-9점 (n=86)	평균 Duncan	31.8	2.76	2.66	5.86	21.2	7.79	3.58	3.03	2.88	6.18	27.4
	중: 10-12점 (n=159)	평균 Duncan	31.6	2.99	2.62	5.99	21.6	7.54	3.47	3.08	2.92	6.27	27.4
	상: 13-16점 (n=64)	평균 Duncan	31.2	3.14	2.44	6.39	21.5	7.57	3.63	3.17	2.84	6.27	27.4
	F 값		0.79	3.78*	1.14	1.54	0.42	0.71	1.38	0.47	0.15	0.12	0.09
위해 경험	없음 (n=164)	평균	31.6	2.94	2.46	6.20	21.4	7.81	3.53	3.06	2.91	6.09	26.9
	있음 (n=144)	평균	31.7	2.96	2.72	5.98	21.6	7.42	3.57	3.13	2.89	6.45	28.0
	t 값		-0.34	-0.13	-2.53*	1.03	-0.62	2.16*	-0.55	-0.72	0.24	-2.22*	-3.00**
상품 안전 지향성	하: 5-8점 (n=55)	평균 Duncan	31.6	3.04	2.71	6.11	21.2	7.53	3.31	3.02	2.85	6.05	26.8
	중: 9-10점 (n=160)	평균 Duncan	31.5	2.91	2.68	5.86	21.6	7.49	3.60	3.08	2.95	6.27	27.5
	상: 11-12점 (n=98)	평균 Duncan	31.6	2.99	2.37	6.45	21.5	7.82	3.57	3.14	2.95	6.33	27.7
	F 값		0.65	0.52	3.69*	3.00	0.42	1.39	3.79*	0.38	0.18	0.69	1.51

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

는 소비자교육 경험에 따른 차이를 보이지 않는다.

소비자전문지 구독경험에 따라서는 엄격책임, 징벌적 손해배상에 대해서만 태도의 차이를 보이고, 나머지 주체영역에 대해서는 차이를 보이지 않는다.

소비자교육 경험과 소비자전문지 구독경험은 제조물책임에 대한 태도에 별 영향을 미치지 않는 것으로 보인다. 경험있는 사람의 비율이 너무 낮았고, 교육내용과 소비자전문지 내용 자체도 제조물책임과 직접 관련되는 부분이 적었으며, 내용의 성격도 제조물 책임을 소개하는 정도로서 제조물책임에 대한 태도에 영향을 줄 만큼 상세하거나 비판적인 것이 아니었던 것으로 이해된다. 상품의 안전에 대한 소비자교육이나 소비자전문지의 내용은 제조물책임에 대한 태도와 별 관련이 없는 것으로 추측된다.

소비자정보 접촉빈도에 따라서는 결합정의 I에서 만 차이를 보이는데, 빈도가 상(上)인 집단이 하(下)인 집단 보다 저품질을 결합으로 봐야 한다는 데에 더 강하게 동의하는 것으로 나타났다. 소비자정보 접촉빈도의 영향력도 아주 적은데 다양한 정보원을 통해서도 제조물책임에 대한 정보는 얻기가 어려웠던 것으로 보인다.

위해경험에 따라서는 결합정의 II, 징벌적 손해배상, 개발위험에 대한 책임, 제조물의 범위에 대한 태도에 차이가 있다. 신체, 생명, 상품이외의 재산상의 손해를 입은 경험이 있는 집단이 없는 집단 보다 저 품질을 결합으로 인정하는 데 대해 보다 강하게 동의하며, 개발위험에 대한 기업의 책임에 대해서도 상대적으로 호의적이며, 제조물의 범위도 광범위하게 보아 기업에게 더욱 강한 책임을 지우는 태도를 보인다.

상품안전지향성에 따라서는 결합정의 II, 결합입증, 배상한도에 대해서 차이가 있는데, 상품안전지향성이 상(上)인 집단이 하(下), 중(中)인 집단 보다 정부의 안전기준에 맞는 경우 결합으로 보는 데 낮은 동의수준을 보인다. 상품안전지향성이 가장 높은 집단의 경우 안전기준에 맞을 때에는 기업에게 책임을 묻기 어렵다는 입장으로 국민 안전관리에서 정부의 역할을 크게 기대하는 것으로 해석할 수 있다. 그리고 결합입증책임을 제조자에게 두자는 데는 상인 집

단이 중인 집단 보다 더 강하게 지지하는 것을 나타내며, 상품안전지향성이 상인 집단과 중인 집단이 하인 집단 보다 아무리 많은 배상액이라고 모두 배상해야 한다는 데에 더 강한 지지를 보인다.

V. 결론과 제언

이상의 연구결과에서 제조물책임 주체영역에 관한 소비자의 태도 평균점수는 2.59에서 3.58까지(4점 Likert형 척도) 분포하여 기업에게 책임을 부과하는 것에 동의하는 태도를 보인다. 소비자의 사회경제적 특성과 소비자관련 특성은 제조물책임에 대한 태도에 부분적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 결과로 다음과 같은 결론을 내리고자 한다.

소비자는 상당히 안전하다는 보증과 함께 폭넓은 선택을 원하며 이 둘은 상충적일 수 있다(Darden 외, 1994). 현재 각 나라는 제조물책임에 대해 엄격책임(Strict Liability)을 인정하여 입법하는 추세이나, 나라마다 제조물책임 관련 주체영역에 따라 법률적으로 조금씩 다르게 규정하고 있는데, 이는 그 나라의 법적, 제도적, 사회적 상황의 차이에서 기인한다고 볼 수 있다.

결과적으로 실제 어떠한 정책과 법내용이 소비자에게 최선인가하는 것은 대단히 복잡한 논쟁점이다. 이러한 중요한 질문에 대해서 이 논문은 소비자들이 최선이라고 생각하는 것을 잘 표현한 것이라고 여겨진다. 이와 같은 정보는 소비자들의 견해를 무시한 법조인과 정책입안자들에게 상당히 가치로운 것이 될 것이라고 기대한다. 제조물책임 관련 주체영역에 대해서 소비자들이 어떻게 느끼는가를 보여줌으로써 소비자의 희망과 일치하는 공공정책을 만드는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.

현재 우리나라의 당면한 과제는 제조물책임법을 제정하여 결합상품으로 인한 소비자의 피해구제를 원활하게 하는 것이다.

아울러 성인소비자의 엄격책임에 대한 동의수준은 3.09점으로서 중간점(2.5)을 약간 상회한다. 엄격책임으로 갈수록 결합상품으로 인한 소비자의 피해구제가 쉽다는 것은 알지만 조사대상 소비자가 매우 강

하게 동의하는 태도를 보이지 않은 것은, 잘못이 없는 기업에게 단지 상품에 결함이 있다고 하여 모든 책임을 전가시키는 것을 받아들이기 어려워하는 것으로 보인다. 이는 엄격책임의 도입단계에 있는 우리나라 상황에서 엄격책임 시행의 결과와 영향을 모두 고려해서라기 보다 엄격책임 자체에 대한 이해가 미비한 것이다. 따라서 일반소비자에게 엄격책임 원칙 하의 제조물책임에 대한 교육과 홍보가 이루어져서 이에 대한 정확한 이해가 이루어져야 할 것이다. 아무리 좋은 제도라고 하여도 일반 소비자의 적극적인 참여 없이는 활성화될 수 없기 때문이다.

이 연구는 첫 단계로서 몇 가지 제한점을 가지며 앞으로 다음 부문의 연구가 필요하다.

본 연구의 표집은 고학력, 젊은층에 다소 치우쳤는데 우리나라 성인소비자를 대표하는 집단으로 조사를 확대할 필요가 있으며, 시간의 흐름에 따른 이들 태도의 안정성(stability)을 조사하고 제조물책임법 시행 이후의 소비자 태도의 경향을 조사할 필요가 있다. 그리고 여기에서 조사된 것 이외 제조물책임 관련 주제에 대한 조사가 요구된다. 소비자들의 태도 형성에 영향을 미치는 다른 영향요인(예를 들면 소비자교육의 유형)의 영향력의 탐색이나 특정 사례(case)에 대한 이들 영향요인의 영향을 조사하는 것도 필요하리라 생각된다. 끝으로 제조물책임과 관련하여 어떤 정책과 법내용이 소비자에게 진실로 최선인가하는 것은 차후에 연구할 과제이다.

【참 고 문 헌】

- 1) 강창경, 최병록, 박희주, 제조물책임법의 제정에 관한 연구, 한국소비자보호원, 1994.
- 2) 공업진흥청, 제조물책임에 관한 조사 연구, 1989a, 한국공업표준협회.
- 3) 공업진흥청, 제조물책임 실태조사 보고서, 1989b, 한국공업표준협회.
- 4) 곽윤직, 민법총칙, 경문사, 1985.
- 5) 권오승, 소비자보호법, 법문사, 1994.
- 6) 김성숙, “소비자의 안전의식과 안전추구행동,” 서울대학교 대학원 박사학위논문, 1997.
- 7) 김성탁, “제조물책임에 관한 비교법적 연구,” 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1992.
- 8) 신도철, “소비제품 안전성의 법경제학: 각종 책임 원칙의 효율성 비교를 중심으로,” 소비자연구, 3(2), 한국소비자학회, 1992.
- 9) 이기춘, 소비자교육학, 법문사, 1988.
- 10) 이지은·이기춘, “서울시 주부소비자의 안전추구행동에 관한 연구,” 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1992.
- 11) 이진용, “제조물책임의 비교법적 고찰,” 영남대학교 대학원 박사학위논문, 1995.
- 12) 이현중, “제조물책임의 입법화에 관한 연구,” 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1996.
- 13) 채서일·김범중, SPSS/PC+를 이용한 통계분석, 법문사, 1992.
- 14) 최병록, “제조물책임의 법리와 입법방향에 관한 연구,” 경북대학교 대학원 박사학위논문, 1994.
- 15) 최병선, “소비자보호를 위한 정부역할 및 규제 의 합리화: 소비자안전문제를 중심으로,” 행정논총, 28(1), 1989, pp.179-210.
- 16) 최병선, “위험문제의 특성과 전략적 대응,” 한국행정연구, 3(4), 한국행정연구원, 1994.
- 17) 최병선, 정부규제론, 법문사, 1992.
- 18) 한국소비자보호원, 소비자위해실태 및 안전의식, 1989.
- 19) 『매일경제신문』, 『중앙일보』, 『동아일보』, 1996-1997·2월.
- 20) Busch, Paul and Joseph F. Hair, “Product Liability and Safety: Perspective from Business Versus Public Policy Makers,” *Journal of Business Research*, 8, 1980, pp.485-499.
- 21) Darden, William R., James DeConnick, Barry J. Babin, and Mitch Griffin, “The Role of Consumer Sympathy in Product Liability Suits: An experimental Investigation of Loose Coupling,” *Journal of Business Research*, 22(January), 1991, pp. 65-89.
- 22) Darden, William R., Barry J. Babin, Mitch Griffin, and Ronald Coulter, “Investigation of Products

- Liability Attitudes and Opinions: A Consumer Perspective," *The Journal of Consumer Affairs*, 28(1), 1994, pp.54-80.
- 23) Fleming, John G., *An Introduction to the Law of Tort*, Clarendon Press · Oxford, 1985.
- 24) Greer, Thomas V., "Product Liability in the European Economic Community: The New Legal Situation," *Journal of International Business Studies*, 20(Summer), 1989, pp.337-348.
- 25) Manley, Marisa, "Product Liability: You're More Exposed Than You Think," *Harvard Business Review*, 65(September-October), 1987, pp.28-40.
- 26) Rudolph Hulsenbek and Dennis Campbell, *Product Liability: Prevention, Practice and Process in Europe and the United States*, Kluwer Law and Taxation Publishers, Deventer, Boston, 1989.
- 27) Wessells, Cathy R. and Joan G. Anderson, "Consumer Willingness to pay for Seafood Safety Assurances," *The Journal of Consumer Affairs*, 29(1), 1995, pp.85-107.
- 28) Wildavsky, Aaron, *Searching for Safety*, New Brunswick: Transaction Books, 1988.
- 29) Viscusi, W. Kip, *Regulating Consumer Product Safety*, American Enterprise Institute for Public Policy Research, Washington and London, 1984.