

☒ 응용논문

제조기업의 제조물책임(PL)법에 대한 준비 및 대처방안

이상복

서경대학교 산업공학과

Protection and Defence of Manufacturing Company for Production Liability Law

REE, Sangbok

Dept. of Industrial Engineering Seokyeong University

Abstract

In this paper, we explain Production Liability(PL) law and research Protection and Defence of Manufacturing Company for Production Liability Law. As Protection of Manufacturing company for PL law, we suggest company wide strategy and check list of organization of PL, design, manufacturing field, explanatory note, warning and instruct passage, sales and after service etc as TQM(total quality management) strategic. TQM of protect management of PL, which are all systematic manage of company. We also suggest defence of PL law as inside of company and insure PL insurance as outside of company.

I. 서론

제조물책임(Product Liability PL)은 제조물(상업목적) 제조자 등이 제조물결함으로 인하여 발생한 손해에 대하여 직접 피해자에게 배상책임을 지는 손해배상책임을 말한다. 제조물 사례집을 참조하면 피해자 1인에 대한 손해배상금만으로도 기업경영에 타격을 입을 수 있다.[3] 이제 PL법에 대한 확실한 이해와 충분한 준비를 하지 않으면 회사 존립도 문제가 된다. 미국에선 많은 회사가 이미 PL법에 적용되어 과도한 손해배상액 지급으로 도산하였음이 보고되고 있다.[5]

PL법과 기존의 민법과의 차이점은 다음과 같다. 기존의 민법에서도 제조물결함으로 사용자가 손해를 보상받을 수 있다. 민법(불법행위 책임, 한국민법 750조)으로 손해보상을 받으려면 피해자가 제조업자의 과실을 피해자 자신이 면밀히 조사한 후 입증해야만 하기 때문에, 일반 소비자가 고도의 전문지식이 필요한 제조자의 과실입증이 어려워 사실상 소비자에게 불가능하다. 그러나 PL법에서는 제품에 결함이 있는 사실만 입증하기만 하면 손해배상을 청구할 수 있게 되었다. 이는 기존의 민법에서 제조과정의 실수를 증명하는 것보다 훨씬 쉬워진 것이다.[오창수감수, 1995]

우리가 PL법을 알아야 할 큰 이유로는 우리 기업이 수출하고 있는 많은 나라에선 이미 PL법이 엄격하게 시행되고 있기 때문에 수출 제품을 함부로 수출했다가 PL법으로 우리 기업이 곤경에 빠질 수 있으므로 충분한 대책을 준비하는데 있다. 과거에는 미국에서만 PL법이 문제가 되어 왔지만 1990년 중반 이후에는 전세계적으로 PL법이 확산되었다. 선진국 뿐 아니라 대만(1993년), 필리핀(1992) 등에서도 이미 시행되고 있다. 우리 나라는 1995년을 기준으로 216개국에 7,723개 품목을 1,250억불 수출하고 있으며, 이중 PL법이 시행되고 있는 나라에 55%이상을 수출하고 있으며 책임부담기간은 10년인 점을 고려할 때, 우리 나라 수출품의 엄청난 양이 PL법 위협에 처하여 있음을 알 수 있다.[지수현, 1997] 앞으로 우리 나라 기업의 안정적인 발전을 위해서는 PL법에 의한 손해배상책임에 대하여 철저히 대비하지 않으면 안될 것이다.

우리 나라도 PL법이 곧 시행될 것으로 전망된다. 우리 나라는 1987년 소비자 보호법이 제정되어 시행되다가 1995년 12월 29일에 소비자를 보호하고 제조물책임을 좀더 강화하여 개정 시행되고 있으며, 1996년 3월 30일부터 소비자보호법 시행령(리콜제도 포함)이 실시되고 있다. 1995년에 소비자보호원에선 제조물책임 법안을 마련하여 재정경제원에 건의하였고, 정부에서는 1997년 소비자보호 종합시책에서 제조물책임법 도입의 타당성을 검토한다고 발표하였다. 여기서는 제조자의 제품결함에 대한 무과실 책임을 강화하여 소비자가 피해를 신속하게 보상받을 수 있는 제조물책임법 도입의 타당성을 검토하고 제조물책임제도의 도입과 시행을 위한 제조물책임 보험제도, 결함원인 규명기관 설치 등 제도의 기반조성을 위한 심층연구를 한다고 했다.[강창경, 1997]

II. 제조물 책임법과 대책

여기서는 결함에 대한 해석과 PL법에 대하여 자세하게 살펴본다. 이에 대한 각 제조업 내부의 제조물 책임에 대한 예방적 대책으로 활동단계별로 대책을 알아본다. 또한 제조물 책임에 대한 기업의 사후 대책을 알아본다. 각각은 세부절로 나누어 검토한다.

또한 이 논문의 주장으로 PL법에 대한 대응책으로 기업내의 TQM(종합품질경영)체제내에 PL 대책을 포함하여야 함을 강조했다. 많은 기업이 TQM체제로 관리하는 시점에서 PL사항을 경영자 직속 단계에서 관리해야 한다는 주장이다.

1. 결함의 해석문제와 제조물 책임(Product Liability PL)법

PL법 제정 목적은 소비자 보호이다. 제품을 만든 제조업자가 제조물결함으로 인한 피해자에게 손해배상금을 지불함으로써 인적피해와 경제적 손실을 보상하는 것이다. 소비자를 위한 제품의 결함 및 피해 방지를 위한 것이다. 이미 선진국들(미국, EU, 일본 등)에서 시행되는 PL법은 조금씩 다른 점이 있지만 대체로 거의 같으므로 여기서 중요하고 공통되는 부분을 간단히 알아본다.

PL법의 대상이 되는 제조물은 '제조 또는 가공된 동산'으로 규정하고 있다. 이는 인공적으로 손을 가하는 것이라고 할 수 있으므로 농림수산물 등 제1차 생산품은 포함되지 않는다. PL법이 적용되지 않는 비제조물은 가공되지 않은 농·수산물, 정보서비스, 건축물, 전기 등의 무체 에너지, 부동산 등에는 적용되지 않는다. 수입품에 결함이 있어 사고가 발생한 경우, PL법에서는 수입업자가 손해배상책임을 지게 되어 있다. 제조물책임 보상에 대상이 되는 사람들은 제조업자, 자기명의하의 판매상, 부품제조 공급업자, 조립업자, 수입업자, 판매업자(도·소매상인), 각종 건축업자, 시설물 설치수리업자 등이 해당된다. 결함의 의미는 통상 갖추고 있어야 할 안전성이 결여되어 있는 것으로 정의된다. 결함의 형태는 설계상의 결함(design defect), 제조상의 결함(manufacturing defect), 지시 경고상의 결함(failure to warn or instruct), 개발도상의 위험(development risk) 또는 기술상의 결함(state of art)으로 구분하고 있다. 각각 살펴보면 <표 1>과 같다.[이상복, 1997]

결함입증에서 소비자의 어려움을 덜어주기 위하여, 통상의 유통경로를 통하여 제조물을 매수한 때에는 제조물이 제조자(혹은 손해배상 피고자)의 손을 떠날 때 이미 결함이 존재하고 있다는 사실의 추정을 인정해 준다. 미국 대부분의 주에서는 PL법의 특징은 소비자의 과실을 제조자의 책임을 부정할 수 있는 항변사유로 인정하지 않고 있다. 단 소비자가 위험의 내용을 알고 이를 무시하여 발생한 사고인 경우에는 제조물책임보상에서 면책된다. 몇 개주에서는 이러한 경우에도 완전히 면제해주지 않고 책임을 경감하여 준다.

면책사유로는 제조물을 인도할 당시의 기술로는 결함을 인식할 수 없을 때와 당해 제조물이 타 제조물의 부품으로 사용된 경우로 결함이 당해 타제조업자의 설계 지시에 따라 제조하고 결함이 발생하는데 대해 과실이 없을 때는 인정되고 제조물 책임배상의무가 없다. 또 피해자와 제조업자와의 관계를 조사하여 피해자의 기여과실이 있는 경우 제조업자의 책임은 경감될 수 있다.

제조물책임 기간은 대부분의 나라에서 제조물 인도 후 10년으로 정한다. 단 신체에 축적되는 경우 또는 일정기간 잠복기간이 경과한 후 증상이 나타나는 손해에 대해서는 손해가 발생한 때부터 기산한다.

제조물손해배상액도 신체장애손해 및 재산상의 손해만을 인정하고 정신적 손해와 같은 무형의 손해는 인정하지 않으나, 미국에선 정신적 손해배상을 인정하고 있으면 앞으로 추세는 정신적 손해배상을 인정하는 추세로 가고 있다. EU(유럽연합)에서는 제조물결함으로 발생한 사망 또는 신체장애에 대하여 제조업자의 최고책임한도액을 7,000만 ECU(유럽연합화폐단위) 이상의 금액으로 제한하고 있으며, 재산상 손해에 대

해서는 책임한도액을 제한하지 않았다.[5, 6, 7]

< 표 1 > 결함의 구분

결 함 종 류	내 용
설계상의 결함	설계상의 결함은 생산물의 외형적인 유형에 관한 것뿐만 아니라 품질 및 구동에 관한 일체의 결함을 의미하며 이러한 결함은 보통 생산물의 일관작업계열에서 발생하게되며 상품의 안전성, 효용성, 매력성 및 가격 등을 기초로 하여 제조업자의 계획 또는 의식적인 선택의 결과로 발생하게 된다. 제품의 안전설계에 관한 사건은 위험이 숨겨진 사건, 불성실하게 안전장치를 한 사건, 부적당한 자료에 관한 사건 등 3가지 형태로 나눌 수 있다.
제조상의 결함	제조과정에 있어서의 부주의로 제품의 제조업자가 의도하지 아니한 상태로 제조된 것을 말하며 설계상 결함과 차이점은 설계상 결함이 있는 제품은 일련의 전제품에 똑같은 형태의 결함이 발생하나 제조상의 결함이 있는 제품은 실수한 특정제품에만 결함이 발생하되 결함의 형태는 다양할 수 있다.
지시·경고상의 결함	위험에 대한 경고의무는 과실책임, 보증책임 및 엄격책임 모두에 적용되는 의무로서 제조업자는 제품의 사용에 관하여 알고 있거나 알고 있어야 할 부당한 위험을 소비자에게 알려 줄 의무가 있다. 이 경고는 합리적이고 강력하여야 할뿐만 아니라 명백하여야 하며 그 내용은 위험성을 기술하고 또한 그 위험성을 피하는 방법도 알려야 한다. 위험 경고는 위험정도에 따라서 경고위험이 명백하고 쉽게 명시해야한다. 단 제품이 시장화될 당시에 전혀 예측할 수 없었던 위험 특히 과학적으로 알려지지 아니한 위험에 대한 경고의무 위반은 부인되고 있다.
개발도상의 위험 또는 기술상의 결함	제품개발 당시의 과학기술 수준에서 볼 때 당해 제품은 안전한 제품으로 판단되었으나 사고발생당시의 과학기술수준에 의하여 위험하다거나 결함이 있는 것으로 판명될 때, 일반적으로 제조업자의 책임은 면제되나 미국에서는 제조업자가 계속적으로 그 위험에 대한 방지책을 연구 조사하여 그에 관한 정보를 소비자에게 알림으로서 위험을 방지하여야할 '여후적 주의의무(餘後的 注意義務)'를 인정하고 있다.

2. 활동단계별 예방적 대책

제조물의 결함이 없는 안전한 제품을 소비자에게 공급하는 것은 기업의 가장 기본적이고 중요한 책무이다. 이를 위한 제조물 책임대책(PLP : production liability protection)은 제조물안전과 제조물책임방어(PLD: production liability defense) 모든 측면에서 전사적으로 전조적이 대응하지 않으면 충분한 효과를 기대할 수 없다. 이를 위해 기업에선 다음과 같이 여러 단계로 나누어 구체적인 대책을 강구해야한다. 결함이 없는 제품은 소비자에게 안전할 뿐 아니라 소비자의 평판이 좋아 시장점유율을 높이는 기본 전략이 된다.

(1) 설계단계의 결함대책

설계단계에선 행정상의 안전기준, 규칙, 규격 등은 안전의 최저기준임을 충분히 인식하여 그러한 기준보다 높은 안전기준을 설정해야 한다. 설계·개발단계에서 꼭 지켜야 할 검토 목록은 다음 <표 2>와 같다.

< 표 2 > 설계·개발단계 PL 검토 목록

분 류	구체적인 체크 목록
설계·개발단계	1) 모든 안전 규정, 기준, 법규 등이 문서화로 보관되었는가 2) 안전한 설계라고 확신하는가, 비용이 문제라면 충분히 대체설비를 고려했는가 3) 사용자의 지식, 습관 등을 충분히 고려했는가 4) 인간공학적인 분석이 충분히 고려되었는가 5) Fool Proof, Fail Safe가 되어있는가 6) 안전장치는 장착되었는가 7) 예견되는 오작동, 오용, 오작용에 대한 방안을 설계했는가 8) 사용되는 환경조건을 충분히 고려했는가(온도, 습도 등) 9) 신뢰성 기법인 FTA, FMEA 수법에 의한 위험분석을 충분히 했는가 10) 모든 과정을 문서화하고 있는가

소비자 유형, 사용환경, 사용방법, 제품상태 등의 요소를 고려하여 '통상 예견되는 사용형태'를 빠짐없이 조사하여야 한다. 사용형태를 명확히 밝히기 위하여 운송, 설치, 조립, 유지, 관리, 폐기단계를 포함한 제품의 라이프사이클 전체를 조사 내용으로 해야 한다. 합리적으로 예견되는 잘못된 사용하는 예와 사용형태별로 예상되는 위험도와 발생빈도를 분석해야 한다. 사용형태를 조사하고 위험을 분석하는데는 유사제품의 사고정보, 소비자피해를 참고로 한다. 설계상에서 위험을 배제하기 위하여 제품본체의 안전성 추구 또는 안전장치의 부착을 경고나 취급설명서보다 우선적으로 검토해야 한다. 안정성 검토는 설계·개발단계에서 수시로 해야 한다. 외부에서 조달되는 원자재 부품에 대해서도 안전성에 관한 기준을 명확히 적용해야 한다. 설계단계의 안전성 검사는 비정상적인 사용을 상징하여 검사를 해야 한다. 모든 설계과정에서의 안전성 확인은 문서관리규정에 따라 규정되어 있어야 한다.

설계상의 결함대책으로 제품의 안전성을 확보하려면 설계·개발단계에서의 안전성 검토가 매우 중요하며 보통 제품안전설계는 안전성 수준의 설정, 통상 예견할 수 있는 사용형태를 확인, 위험을 조사 확인하고, 위험배제방법을 검토, 안전성 확인, 안전성 검토내용을 기록 보관하는 작업이 있다. 위험배제의 확실성 측면에서 먼저 제품본체의 안전화를 기하고 다음에 안전장치의 부착, 지시·경고 사용설명서 작성 순으로 한다. 이 단계에서 가장 중요한 사항은 소비자 입장에서 제품안전을 설계하기 위하여 전 부문이 참가하여 제품본체안전화가 최우선이고 지시·경고는 최후수단으로 이용해야 한다.[2, 4, 7, 9]

(2) 제조단계의 결함대책

제조단계의 제조물책임은 개발설계단계에서 설정한 제품의 안전성을 확실하게 제품에 적용하는 것이다. 제조 단계에서 꼭 검토할 검토 목록은 다음 <표3>과 같다.

< 표 3 > 제조단계 PL 검토 목록

분 류	구체적인 체크 목록
제조	1) 제조공정이 명시되어있고, 명시된 대로 제조하는가 2) 설계변경, 제조공정 변경에 신속하게 대응하는가 3) 제조상의 결함은 검사에서 검토되는가
검사	1) 모든 검사 기준은 합리적으로 명시되어 있고, 규정대로 실시되는가 2) 불합격된 제품의 처리 규정은 명시되어 있는가 3) 소진(Burn-in) 시험은 충분히 하였는가
포장유통	1) 상품을 충분히 보호하는가 2) 유통과정 수송방법은 합리적으로 명시되었는가 3) 관련 법률은 검토되었는가
하청업체	1) 하청업체도 PL 문제의 중요성을 인식하고 있는가 2) 사양서대로 제작하고 있는가 3) 납품시의 검품에 만전을 기하는가 4) 품질보증 제도가 있는가

이 단계에서의 대책은 품질관리 품질보증활동이어야한다. 대량생산방식에 따른 위험의 거대화로 때로는 기업의 존립을 위협하는 대형사고로 발전할 가능성이 높다. 사소한 결함이 소비자 손에 넘어가면 같은 원인으로 많은 사고가 발생하여 손해배상액이 거액이 될 수 있다. 외부조달품인 원자재나 부품 외주가공품의 품질, 안전성도 자사제품의 안전성에 커다란 영향을 미친다. 따라서 외부조달품을 인수할 때에 검사를 한다든지 필요에 따라서는 외부사업자에게 제조물책임 대책상의 지도를 하여야 하는 점에 있어서 제조부문은 회사의 제조물책임대책의 중요한 역할을 하게된다.

제조상에서 PL에 대한 대책은 다음과 같은 점을 고려해야한다. 외부로부터 조달되는 원자재, 부품, 외주가공품에 대한 외부사업자에게 안전성에 관한 기준을 명시해야한다. 반드시 외부조달품, 외주가공품 등 외부사업자가 출하할 때 검사결과를 확인한다든지 물건을 인수할 때 검사를 해야한다. 작업장에선 작업순서, 품질관리방법 등이 표준화, 문서화 되어있어야 한다. 제조설비, 기계, 검사 기기 등을 정기적으로 보수, 점검하고 있어야하고, 일시적인 공정변경, 원자재나 부품을 특별히 채택할 경우 반드시 품질관리부처나 설계부분에 보고하고 승인을 받아야한다. 수입제품의 검사는 전수검사와 샘플검사를 할 것인지 합리적이고 명확한 판단규정이 있어야한다. 불합격품의 처리기준도 명확히 정해야한다. 문서관리규정에 따라 각종 검사결과를 기록하고 확실히 보관하고 있어야 한다.[2, 4, 7, 9]

(3) 지시·경고상의 결함대책

지시·경고상에서 결함이 있으면 제조물결함이다. 위험의 배제방법으로는 제품본체의 안전화가 가장 확실한 방법이며 이것이 여의치 않을 경우 안전장치를 부착하여야 한다. 이것도 불가피할 경우에는 지시·경고를 하여야 한다. 지시·경고단계에서 꼭 검토할 검토 목록은 다음 <표 4>와 같다.

< 표 4 > 지시·경고단계 PL 검토 목록

분 류	구체적인 체크 목록
지시·경고	1) 광고, 취급설명서, 경고문 등의 문언과 표현은 일관성이 있는가 2) 적절한 경고 표현이 들어있는가 3) 이러한 문구 작성은 법률전문가의 자문을 받았는가 4) '절대안진' 등 과장된 표현은 없는가 5) 사용자의 지식, 습관, 교육 등을 고려한 표현을 했는가 6) 오용을 피하도록 경고라벨을 부착하였는가 7) 경고는 이해하기 쉬운 표현을 사용했는가, 도안된 경우 적절한 도안인가 8) 활자의 크기 색깔은 검토되었는가 9) 경고라벨의 부착위치는 적절하고 단단하게 부착되었는가 10) 취급설명서를 읽은 후 사용하라는 지시가 있는가

지시·경고는 제품본체의 안전화 및 안전장치의 부착을 기술적, 기능적 혹은 비용의 문제 때문에 채택할 수 없는 경우에 택할 수밖에 없는 최후의 수단으로서 다음과 같은 유의 사항이 있다. 첫째 위험배제를 위한 수단이므로 제품의 중요 보안부품과의 관계를 고려하여 신중히 작성하여야 한다. 둘째 위험성을 표시한다는 것이 단점만이 아니므로, 소비자가 요구하는 표시정보일 뿐만 아니라 경우에 따라서는 위험성을 표시하지 않는 것 자체가 문제가 된다. 셋째는 최종적으로 전하고자 하는 사람에게 전달되고 이해되어야만 비로소 효과가 나타난다. 따라서 소비자의 제품 지식수준이나 행동특성을 충분히 고려하여 내용, 문구 등을 연구하여야 한다. 지시·경고상은 소비자가 요구하는 위험표시를 분명히 전달 이해되고 실행될 수 있게 연구 해야 한다.

지시·경고상에서 다음의 사항을 주의하여야 한다. 취급설명서의 구성에 빠진 것이 없는가 검토해야 한다. 특히 제품명, 제조회사, 주소, 전화, 제조일 등이 명시되고, 안전상의 주의 혹은 사용방법, 조작방법을 명확히 구별하여 잘 알 수 있도록 기재하여야 한다. 위험의 정도에 따라 '위험', '경고', '주의'를 명확히 구분해야 한다. 표시 용어상의 오해가 생길 수 있으므로 용어정의를 기재할 필요가 있다. 전문용어를 사용할 경우 그 뜻을 설명해야 한다. 사용자, 소비자에 따라 취급시 중요할 경우에 사용자의 자격을 명시해야 한다. 제품의 사용목적, 목적외 사용제한, 사용방법, 보관수리 등 동작순서에 따라 알기 쉽게 기재되어 있어야 한다. 경고가 필요할 시는 명확한 방법으로 해당장소에 부착되어야 한다. 위험의 내용(고온, 고압, 회전체)을 명시해야 한다. 위험을 회피하

기 위한 사항, 금지사항을 구체적으로 기재하고, 이러한 지시사항을 어겼을 경우의 결과 및 위험을 회피하는 방법을 그림문자나 도해로 나타내야한다. 문장표현은 짧고 명료하게 나타내야하며, 예상되는 소비자 수준에 맞추어 알기 쉬운 구어체로 표현해야한다. ‘절대 안전’ 등 과장된 표현을 사용해서는 안된다. 제품에 부착된 각종 문구나 사진이 해당 제품과 관계 있어야 하며, 제품의 안전설명과 상치해서는 안된다.[2, 4, 7, 9]

(4) 판매·설치·A/S부문의 제조물책임대책

판매·설치·A/S 단계에서는 제조에 직접 관련되어 있지 않기 때문에 제조물책임과는 관계가 없다고 하는 의식을 갖고 있을 수 있다. 판매·설치 A/S단계에서 꼭 검토할 검토 목록은 다음 <표 5>와 같다.

< 표 5 > 판매·설치·A/S단계 PL 검토 목록

분 류	구체적인 체크 목록
판매·설치	1) 판매부서도 PL 중요성을 인식하고 있는가 2) 상품 수명과의 관계는 표시되었는가 3) 오용을 일으킬 수 있는 판매방법을 하고 있지 않은가 4) 적절한 경고가 들어가 있는가 5) 보증카드의 문구는 적절한가 6) 시장클레임과 PL 사고원인을 신속하게 피드백하는 조직이 있는가 7) 판매선(고객까지의 판매경로)의 추적이 가능한가 8) 결함상품의 회수·수리 및 처리체계는 제대로 되어 있는가
A/S	1) A/S의 정보가 피드백되는가 2) 보수부품의 공급은 신속한가 3) A/S 조직은 만전을 기하는가
PL 클레임	1) 소장의 접수창구는 쉽게 찾을 수 있는가 2) 클레임 처리 조직은 되어있는가 3) 클레임 매뉴얼은 있는가 4) PL에 대해 상담할 법률전문가는 있는가

이 분야의 담당자들은 직접적으로 소비자를 상대하므로 제조물책임대책에 다음과 같은 면에서 중요한 역할을 한다. 첫째 보다 직접적으로 효과적인 사고방지활동을 할 수 있다. 판매·설치·A/S업무를 성실하게 하지 못하면 그 때문에 기업이 책임을 부담하게 된다. 둘째 판매·설치·A/S부문이나 외부사업자는 실질적인 소비자 정보수집, 반영에 따른 제품안전향상을 위하여 제품의 결함방지의 필수적인 소비자의 제품 지식수준, 실제의 사용형태 및 사고를 직접 파악하여 그 정보를 설계부문 등에 제공함으로써 제품의 안정성 향상을 도모할 수 있다.

판매·설치·A/S부문 단계에서 검토할 내용들은 다음과 같다. 카다로그, 팜플렛, 브로셔 등 판촉용 문서에 제품의 안전성을 과도하게 과장된 표현을 피해야하고 소비자

의 오해를 일으키지 않도록 알기 쉽게 작성되어야 한다. 손님에게 선택사항을 포함하여 보다 안전한 제품의 구입을 권해야 한다. 소비자에게 취급설명서와 경고라벨을 반드시 전달해야 한다. 제품의 안전성을 바르게 이해하여 소비자에게 올바르게 알기 쉽게 설명해야 한다. 제품을 설치할 때 고객의 사용실태를 파악하여 안전성에 문제가 없는지 충분히 확인해야 한다. 고객상담창구를 설치해야 한다. 소비자로부터 제품의 안전성에 관한 문의를 받으면 설계부분, 품질관리부분 등에 확인하고 난 후 답변해야 한다. 소비자피해 정보는 즉시 PI, 담당 부서에 알려야 한다. 보수·점검·수리내용을 기록하고 문서화하여 보관해야 한다.[2, 4, 7, 9]

3. 사후적 대책

기업의 제품안전대책에도 불구하고 불가피하게 발생한 제품사고를 얼마나 효과적으로 처리하는가의 문제도 중요한 제조물책임대책이다. 사고에 대한 대책은 단순히 사후처리라고 생각하지 말고 다음과 같이 적극적으로 대응하여야 한다. 첫째 사고에 대한 신속·적절한 조치는 고객서비스면에서 중요하면 배상책임이 있을 경우엔 확실히 배상하여 줄 수 있는 자금대책을 비롯한 제조물책임대책을 갖추어야 한다. 둘째 사고처리비용은 배상금뿐만 아니라 사고처리에 따르는 사기저하가 초래하므로 이에 대한 대책이 중요하다. 셋째 사고정보를 제품안전의 향상에 반영함으로써 추후 사고발생이나 사고처리비용을 줄일 수 있게해야 한다. 사고처리대책은 사고에 대한 대책으로 제품에 결함이 없으면 제품의 결함이 없음을 입증하는데 가장 중요한 제품의 각종 안전성에 관한 문서·기록을 일상업무시 확실히 작성·보관하여야 한다.

(1) 사고처리 대책

사고처리대책으로 다음 사항을 중점 점검해야 한다. 사고처리 담당부서의 책임과 권한은 명확하게 되어 있어야 한다. 결함유무를 판단할 때에 사고처리 담당부서와 기술담당부서의 협조관계가 명확해야 한다. 사고가 어느 부서 어느 작업자에게 먼저 접수되더라도 적절하게 초기 대응을 할 수 있도록 직원교육이 되어 있어야 한다. 적절한 사고접수와 이후 처리가 확실히 이행되고 언제고 처리상황을 추적할 수 있도록 매뉴얼을 작성, 배포하고 있어야 한다. 제품회수 등의 중대한 판단을 제때에 할 수 있도록 경영층까지의 신속한 보고체제가 확립되어 있어야 한다. 안전성에 관한 각종 문서, 기록은 정확한 용어와 문장과 문서상호간 모순점이 없도록 충분히 주의를 기울여 제 3자가 보더라도 오해가 없도록 작성되어 있어야 한다. 협력업체 등 관련 외부기업과 사고처리의 협력문제, 사고원인별 책임분담문제를 명확히 정하고 있어야 한다. 보험회사의 사고처리기술을 활용할 수 있는 장점 등을 업무에 두어 제조물책임보험의 가입여부를 검토해 보아야 한다.

때로는 PI 소송에 들어갈 경우도 있다. 이 때를 대비하여 회사에서 준비해야 할 문서를 정리하면 다음 <표 6>과 같다.[5, 6, 9]

< 표 6 > PL 소송 대비 필요한 문서

부 서	문 서 명
개 발	기본개념도 개발에 관한 사내문서 관련부문과의 사내문서
설 계	기본설계도 설계변경도 설계승인도 관련부문과의 통신 설계에 관한 사내문서
시 험	설계확인 보고서 법규확인 보고서 양산품질확인 보고서 개발을 위한 보고서 비교시험 보고서 시험에 관한 사내문서
제 조	제조 공정도 작업 순서도
검 사	수입검사기록 제조 검사기록 완성품 검사기록 검사기준서
판 매	공장출하시의 기록 수송, 보관시의 기록 판매 기록 고객 안내서

위의 관련된 문서를 관리하는 유의사항을 정리하면 다음과 같다.

- ① 제조업체별 유리한 내용은 각 단계별로 빠짐없이 기록 유지한다.
- ② 보존 대상 문서를 미리 지정한다.
- ③ 문서별, 보존기간, 보존방법(원본, 필름)을 정한다.
- ④ 부서별 보관, 일괄 보관 등의 보관문서를 정한다.
- ⑤ 정기적으로 보관상태를 확인한다.
- ⑥ 피해자 측이 요구하는 서류는 원칙적으로 거부가 불가하고 요구 서류를 보관치 않을 경우는 재판에 불리하다.
- ⑦ 시험결과와 규격미달, 불량일 경우는 개선에 대한 후속적인 조치내용이 분명히 연결되어 관리되어야 한다.
- ⑧ 시험 보고서 등 불리한 문서에 대한 외부누설 방지책을 고려한다.

(2) PL 보험

보험제도의 의의는 기업의 제조물책임 위험을 대비하는 경제제도로 결합제조물 사고에 대한 사고비용을 보험회사에서 소비자에게 지불하는 것이다. 이는 PL의 비용이 점점 거대화되면서 기업의 존립문제화가 되고 기업의 자위수단이며 피해자구제수단이다. 기업은 PL로 인한 손해배상금이 매년 예측할 수 없는 손해액을 부담함으로써 기업경영에 어려움이 있으나, 보험에 가입할 경우 매년 보험가입비용만 부담하게 되면 연도별 제조물로 인한 손해배상금은 보험회사가 부담하므로 기업은 경영안정을 도모할 수 있다. 우리 나라의 경우 대기업은 대부분 PL보험에 가입했으나 중소기업은 경영상의 어려움 등으로 보험 가입이 저조한 형편이다. 그러나 소비자의 안전한 사용과 회사 이미지를 위해선 중소기업의 PL 보험을 적극 유도하여야 한다. 특히 수출품목에 대해선 보험 가입을 의무조항으로 둘 필요가 있다. 제조물책임보험 종류로는 다음 < 표 7 > 과 같이 3가지가 있다.[이상복, 1997]

< 표 7 > 보험종류

보 험 종 류	내 용
제조물 책임보험	기업이 제조물의 결함으로 타인에게 입힌 인명피해, 재산피해, 영업손실에 대하여 손해배상금과 소송비용 등 사고처리비용을 보상한다.
제조물 자체보험	제조물의 결함에 기인된 사고로 인한 결합제조물 자체 손해를 보상한다.
제조물 회수비용보험(리콜보험)	결합제조물을 회수, 대체, 수리하여야할 경우 회수비용, 신용회복에 필요한 비용, 영업손실, 결합제조물을 폐기할 경우의 원가를 보상한다. 제조물책임보험의 보험계약 요소로는 보험가입자, 보험가입제품, 보험가한도액, 보험가입기간, 보험가입지역, 보험료 등이 있다.

보험계약자가 제조물의 제조, 판매, 공급에 관하여 법령을 위반함으로써 발생한 손해에 대한 배상책임은 보험회사가 부담하지 않는다 즉 식품제조에 위험한 방부제나 기준미달의 원료를 사용한 경우와 유통기한을 초과하여 유통시킨 것 등이 해당된다. 이러한 경우로 전쟁위험, 불가항력, 원자력 위험, 계약상의 가중책임, 오염손해, 보관자 위험, 근재사고, 지연손해 등은 보험회사에선 책임을 지지 않는다. 또한 판매업자가 제조업자의 승인 없이 임의로 작성한 보증서로 생긴 손해배상책임은 판매인 고유의 위험이기 때문에 보험회사는 책임을 지지 않는다. 이와 같은 경우로 판매인이 제조물을 물리적 화학적으로 변경함으로써 발생한 손해, 판매인이 생산물을 임의로 재포장함으로써 생긴 손해, 구내밖에 있는 제조물의 전시 설치 및 수리작업사고로 인한 손해가 발생한 경우에는 보험회사는 책임을 지지 않는다. 이러한 경우는 판매인이 별도로 보험을 들어야한다.

III. TQM체제하에서의 대책과 특징

ISO9000 인증과 관련된 조항중에 경영자 책임항목이 있다. 경영자 책임중에 안전관리가 잘 지켜지는가 하는 검토항목이 있다. PL의 핵심은 안전문제이다. PL에 대한 충분한 대비책은 결국 TQM 속에서 실시할 수 있다. 기본적으로 TQM조직을 그대로 이용해야 한다. PL은 무엇보다 최고 경영자가 PL을 잘 이해하고, 이에 대한 대책의 중요성을 아는 것이 제일 중요하다. 전사적으로 추진하기 위해선 이들 모든 사항이 표준화되고 보관되어 관리되지 않으면 안된다. PL 업무의 권한과 책임이 명확해야 한다. 전사적으로 체제나 조직에서 꼭 검토할 검토 목록은 다음 <표 8>과 같다.

< 표 8 > 전사적 PL 검토 목록

분 류	구체적인 체크 목록
사내 체계	1) 경영진의 PL의식 정도 2) 경영방침이 설정되었는가
조직	1) PL 조직이 있는가 2) PL 업무(설계, 변경, 시장클레임 분석, 품질관리, 소비자불만, 홍보, 사고후 처리 대응, PL보험)가 명확하게 부서별로 지정되었는가 3) 각 작업자에게 PL 업무의 권한과 책임을 명시했는가
교육	1) PL과 제품안전에 대한 교육체계가 있는가 2) PL 교육 강사는 준비되었는가 3) PL 전담자 양성과정, 서비스기사 교육, 협력사 교육 등이 있는가

각 내용별로 살펴보면 다음과 같다.

- ① 전사적 대응: 전사적으로 대응하기 위해서는 전직원 개개인의 의식교육이 선행되고, 책임과 권한이 명확화 되면, 적극적으로 대응할 수 있는 PL상설전문부서나 PL위원회를 설치해야한다.
- ② PL 조직 구성: 결함이 없는 제품은 상품기획, 설계, 판매 및 A/S까지 각 단계별로 안전성을 보증할 수 있도록 PL전담 조직 및 전담부서를 구축할 필요가 있다. 대개의 경우 PL부서와 생산부서와는 제품의 안전과 비용문제로 Trade-off 관계에 있기 때문에, 생산부서와 같은 레벨에 두어서는 안된다. PL부서는 최고경영자 바로 아래 두어야 한다. 최고경영자는 각 사업부장으로 구성된 PL 위원회의 위원장이 되어 중요한 PL 전략 및 방침을 정하고 각 사업부별로 지시해야한다. 또한 각 사업부별로 PL 실무위원회를 두고, 사업부장이 사업부별로 PL위원장이 되어 사업부내의 안전문제로 클레임이 들어 왔을 때에는 관련 부서의 실무자로 구성된 사업부 실무 PL위원회에서 설계, 구매, 제조, 영업 부서장과 협의하여 실질적인 대책을 수립해야한다.
- ③ 제조부서의 PLP 운영사항: 개발단계별 PLP 검토목록을 작성해야한다. 여기에는

상품기획에서 출하단계까지 실시되고, 개발단계별로 설계실에서 검증된 자료를 제출해야한다. PL 전담자가 항목별로 검토한다. 문제점 목록에 문제점이 해결되지 않은 것들은 기록하고, 해결될 때까지 다음단계로 진행을 허용하지 않으며, 문제점 미해결 시 양산을 불가하게 한다. 출하단계에 사후관리 항목으로 작성하여 관련부서에 제출한다. PL 전담팀에서 PLP 검토 목록을 검증하고, 제품 안전성평가 및 승인을 하고, 사후관리를 한다.

- ④ PLP 검토 목록: 안전규격 요구사항, 실패사례 등을 등록하고 특히 실패사례는 빠짐없이 등록한다. 추상적인 단어를 사용하지 않고 검토내용 판정기준을 상세하게 표현한다. 검토목록 자체의 개정이력을 관리한다. 언제나 최신 개정본을 사용하게 한다.
- ⑤ PL 전담팀의 주요활동: 전사 PL전략 수립 및 조직관리, 제품 안전성평가 및 승인, PL 시험법 개발(각국의 안전규격을 필수조건으로 하여 실사용 조건, 실패사례, 벤치마킹 결과를 반영한다.), 경고관련 자료의 상호모순 검토 수정, 소비자를 비롯한 사외로부터의 제안 처리문제, 제조물사고에 대비한 문서의 적정성 점검, 사고제품 원인분석, 사용설명서, 매뉴얼 검토, PL 정보 수집, PL 이력관리, 교육총괄, 전산 PL 관련 규격을 운영하고, 사고발생시의 보험회사 등 외부기관에 대한 조치 등의 작업을 한다. 또한 PLD 업무를 총괄하게 된다.

이상에서 살펴본 바와 같이 전사적으로 PL에 대응하기 위해선 TQM의 기본조직 속에서 운행하는 것이 제일 효과적이다.

IV. 결론

우리는 이 논문에서 PL법에 대한 간단한 설명과 함께 제조기업의 대처 방안에 대하여 조사 연구해 보았다. 먼저 제조물책임의 사전대책인 제조기업 내부에서 지켜야 할 사항으로 전사적 추진대책, 설계상, 제조상, 시시·경고상, 판매·설치·A/S 상에서의 준수 사항 및 검토 목록을 비교적 자세하게 살펴봤다. 사후 대책으로 사고후의 공장내 대책과 PL 보험에 대하여 알아보았다. PL 대비는 결국 TQM활동 속에서 이루어져야 하고 그 전사적인 대책과 각 부서에서의 대응책에 대하여 자세하게 제시하였다.

아직 우리 나라에선 PL법이 입법화 되지 않았고 대부분의 기업에선 PL법을 심각하게 고려하지 않고 있다. 이제는 우리 나라 모든 기업체에서 PL에 대한 인식을 새롭게 하여, PL법에 대한 대책을 모색해야한다. 먼저 수출하는 기업에선 적극적으로 이에 대한 대처를 강구해야한다.

앞으로 이러한 PL 대비 방침을 TQM과 연계하여 통일되고 체계적인 관리 지침을 기업체에 적용하여 실시하는 것이 연구과제로 남아있다.

참고문헌

- [1] 강창경(1997), “PL 리콜제도 어디까지 왔다,” 한국표준협회, 품질경영 7월호
- [2] 김광섭(1997), “PL 리콜제도 무엇을 어떻게 준비해야 하나,” 한국표준협회, 품질경영 7월호
- [3] 동양화재해상보험(1996), 「국내외 사고사례」, 동양화재해상보험
- [4] 동양화재해상보험(1996), 「제조물책임 자기진단 점검표」, 동양화재해상보험
- [5] 동양화재해상보험(1995), 「생산물배상책임보험」, 동양화재해상보험
- [6] 오창수감수(1995), 「PL법 기업이 모르면 망하고 소비자가 모르면 손해본다」, 청림
- [7] 이상복(1997), “제조물책임법의 변화와 대처방안,” 기술사회지 12월회 게재예정
- [8] 지수현(1997), “PL보험의 실태와 이용,” 한국표준협회 PL특별 세미나
- [9] 차승규(1997), “제조물책임을 대비한 사내체제 구축,” 한국표준협회 PL특별 세미나