

가전업계 품질보증 관련 애로건의

우리 전자정보산업은 현재 총 수출의 30%를 담당하는 성장 선도 산업일 뿐 아니라 다가오는 21세기에는 전자화, 자동화, 정보화를 통해 전산업의 고부가가치 창출에 기여하고 산업사회 전반의 생산성을 획기적으로 향상시켜 줄 중요한 산업이다.

그러나 우리 전자정보산업도 최근에는 외환위기의 여파로 극심한 자금난과 내수불황에다 엔화 약세 등으로 최악의 어려운 국면에 놓여 있다. 더욱이 지난 '96년에는 가전제품에 대한 품질보증기간(무상 A/S기간)을 국내 타 산업제품이나 외국 전자업체의 제품에 비해 과도하게 1년에서 2년으로 상향 조정 함으로서 기업측면에서는 경쟁력 약화를, 또 소비자측면에서는 일부 소비자의 과도한 서비스 비용이 대다수 소비자의 판가로 전가되는 결과를 초래하고 있다.

이미 미국, 일본 등의 선진국은 물론 우리의 경쟁국인 대만, 싱가포르 등의 국가들도 품질보증 기간이 그 기업의 서비스 능력, 제품의 특성, 경쟁여건, 경영전략 등에 따라 서로 다르고 이를 기업의 경쟁요소로 하고 있는데 비추어, 아직 우리나라는 이를 일률적으로 법제화시켜 기업으로 하여금 준수토록 함으로서 기업 활동을 위축시킬 뿐만 아니라 품질 및 고객 서비스 등의 비가격 경쟁력 향상을 저해하고 규제로 인한 행정수요를 증가시키는 요인이 되고 있다. 그러므로, 우리나라도 중장기적으로는 품질보증 기간 등 기업마다 다른 품질 및 서비스 수준을 경쟁의 대상으로 삼아 이를 기업자율에 의해 경쟁토록 규제를 폐지하는 방향으로 제도를 개선해 나가야 하며 우선은 가전제품에 대한 무리한 품질보증기간을 품목에 따라 현재 2년에서, 1년 내지 90일까지로 하향 조정해 규제를 완화시켜 줄 것을 건의하였다.

1. 품질보증제도 개념

1) 품질보증 제도의 의의

- 품질보증이란 제조 또는 판매사업자(이하 「사업자」라 함.)가 그 제품에 대해 일정기간 결함이 발생하지 않을 것을 소비자에게 약속하고 그 약속을 위반할 경우 보상하겠다는 일종의 의사표시이며 품질보증제도란 국가가 사업자와 소비자간의 품질보증을 보장하기 위한 장치로써 소비자는 사업자로부터 품질에 대한 확고한 보장을 받고 사업자는 보다 많은 소비자를 확보하기 위해 품질향상을 지속적으로 추구하는데 의의가 있다.

2) 품질보증제도의 발전양상

- 초기(후진국)에는 품질보증을 위해 국가가 사업자에 대해 기본적인 의무를 규정해 놓고 이를 준수토록 규제하고 통제함으로서 소비자에 대한 기본적인 권익을 보장하는 형태로 운용되었다.

- 최근(선진국)에는 산업사회가 복잡, 다양화되어 정부의 기업 활동규제에 많은 인력과 비용이 소요되고 또 규제로 인해 기업활동의 위축 등으로 효율성이 저하되어 국제경쟁력을 상실하는 등 그 역기능이 커져 규제 대신 경쟁을 통해 기업 스스로 품질과 서비스를 향상토록 하고 정부는 피해 소비자에 대한 기업의 보상제도(제조물책임법 등)를 강화하는 방향으로 발전해 가는 양상이다.

2. 우리나라의 품질보증제도

1) 관련 법규(소비자보호법)

- 제8조(표시의 기준) 사업자는 소비자가 상품을 구매하는데 있어 합리적으로 하게 하기위해 품질의 표시를 의무화
- 제12조(소비자의 피해의 구제)
 - 동법 시행령 제10조(일반적 소비자 피해보상 기준)
 - 재경부 고시 제 96-3(소비자 피해보상 규정)

2) 주요 내용

- 피해 유형별 보상기준(법 시행령 제10조)

3. 외국의 품질보증제도 및 제도

1) 미국

- 상품별 품질보증의 범위, 기간 등이 법으로 규정되어 있지 않고 사업자가 소비자에게 발급한 「품질보증서」의 내용

▼ 피해유형별 보상기준(법시행령 제10조)

피해 유형	보상 기준
① 구입 후 10일 이내 하자로 인한 중요 수리 시	- 제품교환 또는 구입가 환불
② 구입 후 1개월 이내 하자로 인한 중요 수리 시	- 제품교환
③ <u>품질보증기간 이내 하자 발생 시</u>	
· 수리 가능 시	- 무상수리
· 수리 불가능 시	- 제품교환
· 교환 불가능 시	- 구입가 환불
· 동일 하자로 4회 이상째 고장시	- 제품교환 또는 구입가 환불
· 교환제품이 1개월 이내에 중요 부분 고장시	- 구입가 환불
④ <u>품질보증조건에 해당되지 않는 경우</u> (품질보증기간 경과후 하자 발생시 등)	- 유상수리
⑤ 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실 시	
- 품질보증기간내	- 제품교환 또는 구입가 환불
- 품질보증기간 경과후	- 정액감가상당한 금액의 10%가산, 환불(한도 : 구입가)
⑥ 부품 보유기간내 부품 미보유로 인한 피해	
- 품질보증기간내	- 제품교환 또는 구입가 환불
· 정상상태에서 성능, 기능상의 하자	- 유상수리금액을 받고 제품교환
· 소비자의 과실 또는 고의로 하자	- 정액감가상당한 금액의 10%가산, 환불(한도 : 구입가)
- 품질보증기간 경과 후	
⑦ 제품 구입 후 운송과정에서 피해	- 제품교환
⑧ 사업자가 제품 설치 중 피해	- 제품교환

▼ 상품별 품질보증기간 및 부품보유기간(소비자피해보상규정)

품 목	품질보증기간(년)	부품보유기간(년)
○ 가전제품 - TV, 오디오, 냉장고 등 - VTR, 에어컨 - 세탁기, 청소기 - PC, 휴대폰, FAX 등 - 믹서, 밥통 - 전기면도기, 압력솥 등	2	8 7 6 5 4 3
○ 자동차	1(주행거리 2만Km이상시)	7
○ 모터사이클	6개월	7
○ 농·어업용 기계	1	7
○ 복사기	6개월(소형 : 2만매, 중형 : 6만매, 대형 : 9만매 이상 복사)	5
○ 망원경	1	3
○ 현미경	1	3

을 일종 계약의 근거로 하여 시행(용역수리와 부품으로 구분 보증기간 규정)하고 있으며 품질보증 관련 연방법은 통일상법과 맥너슨-모스 보증법이 있다.

- 통일상법(Uniform Commercial Code : UCC)에는 명시적 보증과 묵시적 보증으로 구분
- 명시적 보증은 계약서, 카다로그 등 문자에 의해 사업자가 소비자에게 문자에 의해 약속하는 방법
- 묵시적 보증은 무형의 상품 보증임

▼ 미국기업(외국인 국내기업)의 품질보증 사례

기 업	상 품	품질보증기간
Philips Magnavox	C - TV - 3" ~ 32" - 46" 이상	- 용역 90, 부품 : 1년, CRT : 2년 - 용역 1년, 부품 : 1년, CRT : 2년
Toshiba	C - TV - 13" ~ 20" - 26" 이상	- 회로물 : 1년, 기구물 : 90일, CRT : 2년 - 회로물/기구물 : 1년, CRT : 2년
GE	냉장고	- 용역 : 1년, 부품 : 1년, 컴프레셔 : 5년
Whirlpool	냉장고	- 부품, 용역 : 1년, Sealed System : 5년
SONY	PC/모니터 - 17" - 20"	- 용역, 부품 : 1년(CRT 포함) - 용역, 부품 : 3년, CRT : 2년

주) 용역은 고장수리 서비스

- 맥너슨-모스법(Magnuson-Moss Act : MM법)
- 사업자에 대해 품질보증서 발행 자체를 의무화하지는 않고 있으나 일단 사업자가 소비자에게 서면보증을 하면 이법에 따라 의무가 부여
- 제품가격이 U\$10 초과할 때는 완전보증과 한정보증 중 한가지를 지정, U\$15 이상 제품은 보증서의 세부표시가 의무화
- MM법에는 보증서 기재사항, 보증구분의 지정, 묵시적보증 책임의 배제에 대한 제한, 기만적 보증서 작성행위 금지, 비공식적 분쟁해결 절차 등이 명시

2) 일본

소비자보호기본법에 의거 중앙부처(통산성)에서 지방자치단체로 하달한 지침을 근거로 지자체

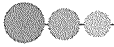
가 조례로 제정 시행한다. 소비자보호 관련법(지침)에 품질보증기간은 규정하지 않고 부품 보유기간 만 6~8년을 정해 시행하고 있다. 기본법에는 소비자권의 보호를 위한 국가, 지자체, 사업자의 의무와 소비자의 역할을 규정, 사업자의 의무로 소비자가 제기한 불만에 대해 적절한 처리를 위해 노력할 것을 규정하였고, '65년의 통산성 지침에는 수리부품 보유기간 등이 규정되어 있고 '78년의 지침에는 보증서 기재내용, 보증서의 법적 성격 등이 규정되어 있다. 지자체 조례(예 : 고베시)에는 품질보증서 교부 의무화 등을 규정, 단 그 내용에 관해서는 전적으로 사업자에 일임하고 있다.

4. 품질보증제도, 관련업계의 애로 및 문제점

▼ 일본기업의 품질보증 사례

기업	상품	전체품질보증기간(년)	핵심부품보유기간(년)
마쯔시다	C-TV	1	CRT : 2년
	냉장고	1	컴프레셔 : 5년
	세탁기	1	냉매가스회로 : 5년
	에어콘	1	
미쯔비시	C-TV	1	CRT : 2년
	냉장고	1	컴프레셔 : 5년
	세탁기	1	냉매가스회로 : 3년
	에어콘	1	

- 1) 품질보증(무상수리 등)기간 등 소비자에 대한 사업자의 서비스 수준은 품목의 특성, 그 기업의 서비스능력, 국내외의 경쟁여건 경영전략 등에 의해 이루어져야 할 요소이나 이를 정부가 일률적으로 법제화시켜 운영함으로써 특히 능력이 부족한 중소기업에게 과중한 부담이 된다. (예 : 주스 믹서, 헤어드라이어, 전기면도기, 전기토스터 등 중소기업 제품)
- 2) 정부규제 방식의 품질보증체제는 모든 기업에게 적용되고 있는 만큼 필요 최저 수준이어야 하나 현 가전제품의 수준은 과중하게 책정되어 산업의 경쟁력 약화를 초래하고 있다.
 - 품질보증기간의 상향 조정 시기 및 영향
 - 시기 : '95년 1년 →'96년 2년
 - 영향 : '95년 이후 경쟁력 약화로 수출 저조, 저 성장
 - 국내 타 산업제품과 형평상의 문제
 - 자동차(1년), 모터사이클(1년), 복사기(6개월), 보일러(1년)
 - 선풍기(2년), 전기면도기(2년), 전기밥솥(2년), TV(2년)
 - 외국의 유명 가전제품 기업에



비해 높은 수준

- 미국 : GE의 냉장고(1년), Whirlpool의 냉장고(1년), Magnavox의 TV(1년)
- 일본 : 마쯔시다의 TV(1년), 마쯔시다의 냉장고(1년), 미쯔비시의 세탁기(1년)

3) 현 규제방식의 품질보증체제는 규제의 대상, 규제의 합리성에 문제가 있고 규제방법에 있어서도 규제의 역기능 문제로 규제의 실효성이 낮아 시장기능에 의한 기업 자율의 품질보증체제가 소비자 손익 보장이나 기업활동 측면에서 오히려 효과적이다.

○ 규제대상의 문제

- 규제 대상은 보상의 근거, 보상기준, 보상의절차 등이 중심이어야 한다.
- 그러나 현 체제는 품질의 수준 서비스 능력, 경쟁여건, 경영전략 등 기업마다 다른 품질보증기간을 뚜렷한 산출근거 없이 일률적으로 법제화한 데 문제가 있다.

○ 규제 합리성의 문제

- 품질보증기간은 기업마다 여건이 달라 기본적으로 정확한 기간의 책정이 곤란하다.
- 과소 책정시(대기업 등) 소비자 권익을 충분히 보장하지 못하고 기업도 품질 향상의 노력이 정체된다.
- 과대 책정시(중소기업 등)는

수리 빈도가 높은 일부 소비자의 서비스 비용이 대다수 소비자의 판매로 전가, 기업의 경쟁력이 약화된다.

○ 규제 방법상의 문제

- 정부가 법으로 정한 품질보증체제의 이행여부 등을 사업자나 소비자를 대상으로 관리하기에는 막대한 인력과 비용이 소요되고 기업활동 위축 등 상당한 역기능이 예상됨에 따라 사실상 법이행상의 관리나 범법에 대한 벌칙이 없다.

- 이로 인해 스스로 법규를 지키는 사업자에게는 과중한 부담이 따르고, 법규를 지키지 않는 기업들이 발생되어 소비자의 피해구제가 곤란해짐으로서 규제 강도에 비해 규제의 실효성은 낮다.

- 실제 외국의 일부 기업은 국내 판매시 품질보증 자체를 하지 않거나 또는 그 기간을 1년으로 하는 경우가 발생해도 이에 대한 처리가 곤란하다.

- 멕시코산 SONY TV : 품질보증 자체를 하지 않았음
- AIWA의 미니컴포넌트, 히다찌의 VCR, 지멘스의 세탁기 등은 1년

○ 기업자율 품질보증 체제의 기대효과

- 체제의 개념 : 품질보증기간 등은 기업 자율의 책임제로 규제를 완화하고 소비자 피해구제 등의 규제는 강화하는

체제

- 기업이 품질보증기간 등을 표시 → 소비자의 선택
- 기업이 약속한 품질보증 이행 → 피해 소비자 구제(정부규제)
- 기대효과
 - 소비자에게는 규제의 합리화로 권익을 실질적으로 강화한다.
 - 사업자에게는 품질과 서비스를 경쟁화시켜 비가격 경쟁력을 제고한다.

4) 이제 우리나라도 품질보증체제의 전환시기가 어느 정도 도래

○ 국제화 사회의 진전

- 상품도입, 상품유통, 투자의 자유화로 외국기업에 대한 규제관리 등이 현실적으로 어려워지고 있다.

○ 국내외 기업 대응 능력

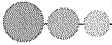
- '96년 A전자 : 품질보증기간 1년을 2년으로
- '98년 A자동차 : 품질보증기간 1년을 3년으로
- '98년 일본 아이와 : 품질보증기간 2년을 1년으로

○ 관련법규

- 피해 소비자에 대한 기업의 보상은 제조물책임법이 아직도 도입되지 않아 현재 완전한 체제 전환은 사실상 곤란하다.

(가전제품 품질보증 관련 기업규제 개선 건의서)

제안자	한국전자산업진흥회 (전화 : 02-554-4126)
과제명	가전제품에 대한 품질보증 관련 규제 완화
현행제도 (근거)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법 제12조(소비자 피해의 구제) : 내용 생략 ○ 동법 시행령 제10조(일반적 소비자 피해보상 기준) : ①, ②항 및 ⑤항에서 ⑧항까지 생략 ③항 : 품질보증기간 내에 하자 발생 시 : 무상수리 등 ④항 : 품질보증기간 경과 후 하자 발생 시 : 유상수리 ○ 재경부고시 제96-3(소비자피해보상규정) [상품별 품질보증기간] <ul style="list-style-type: none"> - 가전제품(TV, 오디오, PC, 전기믹서, 헤어드라이어 등) : 2년 - 자동차 : 1년 - 농업용 기계 : 1년 - 망원경, 현미경 : 1년 - 복사기 : 6월 - 모터 싸이클 : 6개월 - 보일러 : 1년 <p>※ 가전제품은 '96년에 1년에서 2년으로 상향조정</p>
문제점	<p>1. 근본적으로 품질보증기간 즉, 무상수리 서비스기간 설정은 기업마다 품질수준, 서비스 능력, 경쟁여건 등이 달라 이를 일률적으로 법제화하기가 곤란한 요소</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 미국, 일본 등 선진국은 물론 대만, 싱가포르 등 경쟁국도 기업이 소비자에게 품질 보증서로 품질보증기간을 약정 <p>2. 법에 의해 모든 기업에게 적용토록 하고 있는 품질보증기간을 필요 최저 수준이어야 함에도 불구하고 현행 가전제품에 대한 품질보증기간은 국내 타 산업제품에 비해 과다하게 책정되었고 외국 전자업체의 품질보증기간에 비해서도 무리하게 책정</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국내 타 산업 제품(자동차, 복사기, 보일러) : 1년~6개월 ○ 외국 전자업체의 품질보증기간 <ul style="list-style-type: none"> - 미국 Whilpool의 냉장고 : 1년 - 일본 마쯔시다의 TV : 1년



문제점	<p>3. 현행 가전제품의 품질보증기간은 내구년수에 비해서도 무리하게 책정 ○ 헤어드라이어, 토스터, 전기장판, 전기밥솥 등 - 내구년수 : 3년 - 품질보증기간(무상수리기간) : 2년</p> <p>4. 가전제품의 품질보증기간을 상향조정 한 '96년 이후 가전산업의 경쟁력 크게 약화</p> <p style="text-align: center;">〈 가전산업의 생산 판매 추이 〉</p> <table border="1" data-bbox="362 653 1229 892"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구 분</th> <th rowspan="2">단 위</th> <th rowspan="2">'85</th> <th rowspan="2">'96</th> <th rowspan="2">'97</th> <th colspan="2">성 장 율</th> </tr> <tr> <th>'96/ '85</th> <th>'97/ '96</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>생산</td> <td>10억₩</td> <td>2,025</td> <td>10,989</td> <td>10,304</td> <td>16.6</td> <td>-6.3</td> </tr> <tr> <td>수출</td> <td>백만\$</td> <td>1,555</td> <td>7,836</td> <td>6,613</td> <td>15.8</td> <td>-15.7</td> </tr> <tr> <td>시판</td> <td>10억₩</td> <td>637</td> <td>3,986</td> <td>3,619</td> <td>18.1</td> <td>-9.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>5. 과도한 품질보증기간(무상수리 서비스)의 책정은 일부 소비자의 서비스 비용이 대다수 선의의 소비자 판가로 전가 ○ A/S 요청 건수의 50% 이상이 사용상의 부주의, 사용 설명서의 숙지 부족 등에 의한 것으로 무상수리기간이 장기화될 경우 그 비용은 전체 소비자가 부담하는 결과를 초래 ○ 현재 가전제품의 연간 총 A/S비용은 약 5,000억원 이상으로 추정('97년 국내 판매액의 14%)</p> <p>6. 현행 품질보증기간의 설정은 제경부 고시로 규정되어 있고 위반자에 대한 벌칙 조항이 없어 A/S가 충실한 선의의 기업만 오히려 경쟁력이 약화될 소지가 있음. ○ 일부 외국인 업체는 국내 품질보증기간을 1년으로 시행하는 사례가 있음 ○ 현실적으로 이에 대한 규제 관리에 막대한 비용 발생과 기업활동의 위축을 초래</p>	구 분	단 위	'85	'96	'97	성 장 율		'96/ '85	'97/ '96	생산	10억₩	2,025	10,989	10,304	16.6	-6.3	수출	백만\$	1,555	7,836	6,613	15.8	-15.7	시판	10억₩	637	3,986	3,619	18.1	-9.3
	구 분						단 위	'85	'96	'97	성 장 율																				
'96/ '85		'97/ '96																													
생산	10억₩	2,025	10,989	10,304	16.6	-6.3																									
수출	백만\$	1,555	7,836	6,613	15.8	-15.7																									
시판	10억₩	637	3,986	3,619	18.1	-9.3																									
개선방안	<p>○ 품질보증기간을 폐지하고 이를 품질보증서로 대체하는 체제로 개편하는 것이 바람직하다.</p> <p>○ 현재는 제조물책임법 도입 등이 이루어지지 않아 피해 소비자에 대한 보상에 문제가 있어 과도기적으로 산업계의 경영애로와 소비자에 대한 실질적인 권익 향상을 위해 <u>가전제품에 대한 무리한 품질보증기간을 현재 2년에서 품목 특성(중소기업 제품)에 따라 외국 경쟁 업체들처럼 90일에서 1년으로 규제를 완화시켜 주실 것을 건의하오니 선처해 주시기 바랍니다.</u></p>																														
필요조치사항																															