

☒ 응용논문

美·日 선진기업의 PL대응 시스템에 대한 연구

홍한국

한국과학기술원 경영공학

박상찬

한국과학기술원 산업공학

A Study of PL Prevention System in the USA and Japanese Leading Enterprises

Han-Kuk Hong

Graduate School of Management, Korea Advanced Institute of Science and Technology (KAIST)
Sang-Chan Park

Dept. of Industrial Engineering, Korea Advanced Institute of Science and Technology (KAIST)

Abstract

On November, 1998, Ministry of Finance and Economy in Korea announced officially to enforce the PL(Product Liability) Law within the country at the first half of the year 2000. Therefore, a companys responsibility for customers who are damaged by a defect in the products safety will be gradually strict and impose burden on management.

This paper presents suggestions about PL prevention of domestic enterprise through the research of PL prevention strategies and prevention systems in the USA and Japanese leading enterprises.

1. 서론

WTO체제의 출범이후 선진국들은 PL(Product Liability : 제조물 책임), CE마크(EU 안전규격) 등의 강력한 비관세 장벽을 구축하여 자국 산업의 보호와 결합있는 불안정한 제품으로부터 자국 국민을 보호하고 있다. 즉, 이젠 안전성이 결여된 제품은 세계 어느 시장에서도 팔 붙일 곳이 없게 되었다.

국내에서도 제품결함으로 소비자가 피해를 볼 경우, 제조업자는 물론 유통업자, 수입업자, 부품제조업자 등도 고의나 과실에 관계없이 배상해야 하는 PL법이 도입될 전망이다. 재정경제부는 '98년 11월, PL법 시안을 마련, '99년 초에 국회에 상정하고, 1년의 유예기간을 거쳐 2000년 상반기 중에 시행할 방침이라고 발표하였다.

대부분의 선진국에서는 PL법이 도입되어 있으나, 우리나라의 경우 관련 기준이 제대로 마련되지 않은 실정이며, 그나마 지켜지는 경우도 많지 않다는 것이 소비자 단체들의 주장이다. 지금까지는 소송의 비용과 번거로움 등 여러 문제로 피해를 감수하는 소비자들이 적지 않았지만, 이 법이 제정되면 손쉽게 보상을 받을 수 있다.

그러나 생산자 입장에서 보면, PL법 시행은 기업운영에 상당한 부담을 준다. PL에 대응하기위해 PL보험 가입, 보다 안전한 부품의 사용 등으로 제조원가가 상승될 것이며, 또한 PL사고 발생시 적절하게 대응치 못하면 해당 기업은 물론 관련 회사에게까지 기업이미지의 손상을 입게 되어, 이는 곧 매출감소로 이어져 기업경영을 어렵게 한다.

이에 대해 학계 및 기업연구소 중심으로 PL에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있다. 국내의 경우 법리에 입각한 PL대책[홍천용, 1994], 경고표시 대책[최병록, 1996] 및 국내 PL법 도입방향[전대열, 1995] 등이 학계에서 연구되었으며, 또한 국내 대기기업의 경제연구소에서 PL대응을 위한 연구를 해오고 있다[홍한국, 1994, 김필순, 1996]. 일본에서는 '標準化と品質管理', '研究開發 Management' 및 'Management 21' 등의 잡지에서 PL에 대한 연구를 싣고 있다. PL법이 기업에 미치는 영향, 기업의 PL대책[槃本樹德, 1992], 중소기업의 PL대책[濱本哲治, 1994], 소비생활용 제품의 경고표시 대책[宮村徹夫, 1995] 등이 주로 다루어지고 있다. 그러나 상기의 연구는 PL법리 소개와 일반적인 PL대책 소개위주에 지나지 않으며, 선진기업에 대한 PL연구와 특히 1995년 일본 PL법 시행에 대비, 일본기업의 PL대응 준비에 대한 연구가 이루어지지 않았다.

본 논문에서는 GM, 다투케미칼 등 미국 선진기업과 마쓰시타전기, 닛산자동차 등의 일본 선진기업을 실제 벤치마킹한 결과와 현지에서 구입한 자료를 토대로 선진기업의 PL대응 시스템을 분석하여 2000년 상반기에 PL법 시행을 앞둔 국내 제조기업에게 PL대응에 대한 시사점을 주고자 한다.

제 2장에서는 PL의 개념과 기업경영에 미치는 영향을 간략하게 소개하고자 한다. 제 3장에서는 미국, 일본 및 국내의 PL동향을 소개하고, 제 4장에서는 미·일 선진기업의 PL대응전략과 대응시스템을 분석하고, 마지막 5장에서는 선진기업의 PL대응시스템의 연구결과를 토대로 국내 제조기업에 PL대응방안을 제시하고자 한다.

2. PL의 개요

2.1 PL의 개념

PL은 미국에서 발전된 법적 개념으로 통상 갖추어야 할 안전성이 결여된 결함제품으로 인해 소비자가 피해를 입었을 경우, 공급자가 부담해야 할 손해배상 책임을 말한다. 결함에 대한 정의는 나라별로 해석을 달리하나, 일반적으로 제품을 예견된 방법으로 사용 또는 소비함에 있어서 생명, 신체 및 재산상의 부당한 위험을 발생시키는 것을 말한다.

우리가 흔히 알고 있는 제품 클레임에 있어서는 제품의 하자에 대해 수리, 교환 또는 환불을 행하는 것이 제조자의 기본적인 의무이며 법률상으로는 담보책임이 이러한 의무에 해당한다. 이에 반해 PL은 제품의 결함으로 인해 발생한 인적, 물적, 정신적 피해까지 공급자가 부담하는 한 차원 높은 손해배상 책임을 말한다.

PL에서 말하는 제조물은 시장에 유통되는 완제품은 물론, 유통과정의 대상이 되는 모든 물건으로서, 가령 자동차의 경우 완성차 뿐 아니라 엔진, 클러치, 브레이크, 부품까지 대상이 된다.

PL과 관련된 법리는 60년대 이후 생산자 보호입장에서 소비자 보호경향으로 전개되고 있다. 소비자가 제조자로부터 직접 제품을 구입한 수공업시대에는 소비자가 PL 보상을 받기 위해서는 제조자가 주의 의무를 다하지 않았다는 것(과실)을 입증해야 했지만, 산업혁명 이후 대량생산 및 다단계의 유통구조로 산업이 변화되고 산업구조가 고도화, 기술 집약화 되어감에 따라 피해자가 제조자의 과실을 입증하기가 곤란하게 되었다. 따라서 제품의 결함만 입증하면 제조자의 과실에 상관없이 책임을 부과하는 엄격책임이 60년대부터 미국에서 적용되기 시작했다.

그런데 80년대에 들어와서는 이러한 엄격책임의 과대적용으로 미국내 기업들은 경영활동에 어려움을 겪고 있다. 미국의 경우 법적으로 엄격 책임을 적용하고 있지만, 최근에는 피해가 생기면 사고원인이 된 제품은 무조건 결함으로 인정하여 기업에 책임을 부과하는 것이 보통이다. 다시 말해서 제품으로 인한 피해이면 결함의 유무에 상관없이 배상을 하는 절대책임에 가까운 판결을 내리고 있어 이에 대한 폐단이 심각하다.

2.2 기업경영에 미치는 영향

PL이 기업경영에 주는 영향은 크게 제조원가 부담, 인력자원의 낭비, 신제품 개발 지연 및 기업 이미지 실추 등을 들 수 있다.

(1) 제조원가 부담

PL이 입법화되면 기업의 제품안전에 대한 책임이 엄격화되고, 이에 따라 제품안전 비용과 PL 보험료가 새로운 원가부담으로 작용하여 기업수익을 압박하는 요인이 된다. 특히 PL보험은 PL위험에 대처하는 유효한 수단임은 틀림없지만, 고액의 리콜 비

용과 미국에서의 징벌적 배상금은 보험처리가 안되기 때문에 PL보험 가입이 모든 위험을 없애지는 못한다.

(2) 인력자원의 낭비

PL과 관련된 소송이 갈수록 복잡해지고 장기화되는 추세이므로 소송의 승패에 관계없이 소송대비 과정에서 엄청난 인력자원의 낭비와 비용부담이 발생한다. '89년 GM의 픽업트럭의 결함으로 인한 폭발사고로 10대 소년 1명이 사망하는 사건이 발생하여 GM은 4년 뒤인 '93년 1억 500만불을 배상해야만 했는데 GM측은 1억불 이상되는 배상금액보다는 4년동안 투입한 인력자원과 비용이 더 컸다고 토로한 바 있다.

GM측의 주요 피해내용으로는 첫째, 최고 경영자는 소송문제로 전반적인 경영전략 수립과 실행에 충분한 관심을 가질 수 없게 되었다. 둘째, 소송에 대응키 위한 자료작성 및 준비에 많은 인원과 시간이 소요되었다. 마지막으로, 설계, 품질관리 부문의 책임자나 엔지니어가 몇 년간에 걸쳐서 한 건의 PL소송에 얽매어 꼼짝 못하게 되었다는 것이다.

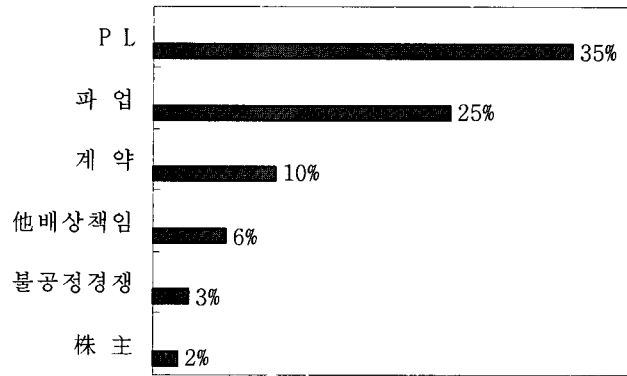
(3) 기업 이미지 실추

PL은 인간의 생명과 직결되는 문제로 이에 대한 대응이 소홀할 경우 배상비용으로 인한 기업이윤의 손실보다는 기업 이미지가 크게 실추됨으로 인한 손실이 더 커지게 된다. '94년 마쓰시타 전기는 자사 TV제품의 폭발로, 한 건설회사의 사무실이 전소되는 사고에 대한 소송에서 패소(배상금 440만엔)하여, 동일한 TV를 사용하고있는 소비자의 빗발치는 항의 전화와 더불어 방송매체에 노출되어 기업이미지가 상당히 실추되었다.

3. 미국과 일본의 PL동향

3.1 미국의 PL동향

미국의 PL전문 법률회사인 캠벨사가 미국 경영자를 대상으로 기업의 법적대응에 관한 설문조사 결과, PL에 최고의 관심(34.8%)을 표명했으며, 이는 생산중지, 시장점유율 감소, 기업이미지 실추 등 기업활동에 악영향이 크기 때문인 것으로 나타났다[安田火災海上保險(株), 1989]



<그림 1> 기업의 법적대응 관련 미국 경영자의 관심

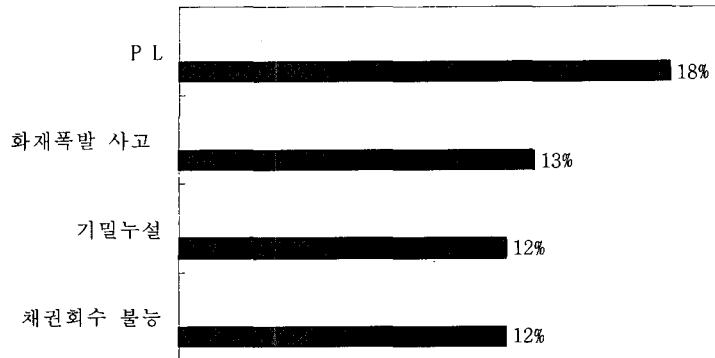
또한 켈벨사의 조사에 의하면 배상금, 보험료 등 企業의 PL대응비용이 년 3,500억 불을 초과하며, 이는 미국 GNP중 7%를 차지할 정도로 기업경영에 심각한 악영향을 주고있다. 현재 미국에서 발생하는 주요 업종별 PL사고 특징으로는 자동차, 의약품, 가전, 산업기계 등이 PL사고 다발제품이며, 메이커 패소율도 50% 이상이다[安田火災海上保險(株), 1989].

<도표 1> 주요 업종별 PL특징 및 기업의 패소율

업종	특징	기업의 패소율
가전 제품	사고빈도가 많고, 주로 화재로 인한 대물사고이며, 타업종에 비해 배상금이 적음.	50%
자동차	사고빈도도 가장 많고, 배상금액도 대인사고이므로 가장 높음.	60%
산업, 건설기계	주로 근로자의 산재사고이나, 미·일 근로자는 소액의 산재보상액보다는 많은 보상금을 받을 수 있는 PL소송을 제기하고 있음.	60%

3.2 일본의 PL 동향

'95년 7월부터 PL법을 施行한 日本에서도 企業經營上 PL이 가장 위험한 요소라는 조사결과가 나왔다. '94년 10월, 일본 국민생활센터가 중소기업 경영자를 대상으로 기업경영에 위험 요소관련 설문조사 결과에서 PL이 가장 위험한 요소로 나타났다.



<그림 2> 기업경영시 위험요소관련 일본 기업경영자의 관심도

일본에 발생한 업종별 PL사고현황을 보면, 자동차와 가전제품의 결함에 의한 소비자 피해가 매년 수위를 달리고 있는데, 이는 미국과 유사한 결과이다[일본 국민생활센타, 1995].

<도표 2> 일본에서 발생한 업종별 PL사고건수 추이

순 위	1990 년	1991 년	1992 년	1993 년
1	자동차 (184건)	가전제품(114건)	자동차 (226건)	가전제품(220건)
2	가전제품(168)	자동차 (110)	가전제품(195)	자동차 (183)
3	잡 화 (91)	기 계 (83)	기 계 (182)	기 계 (140)

전자·자동차 회사는 미국에서 대부분 대형 PL사고를 경험하였다. 먼저 가전 업체를 보면 샤프사의 경우, '88년 미국에서 팬히터의 결함으로 가옥에 화재가 발생하여 3명이 사망하였다. 이 사고로 동사는 제품의 이미지의 손실로 미국에서의 시장점유율이 18%에서 8%까지 감소하였다. 전자제품에서 건강식품으로 사업다각화를 추진 중이던 소화전공은 '92년에 건강식품 원료인 아미노산의 결함으로 35명의 사상자를 발생시키는 대형 PL사고를 일으켜 피해자와의 합의금만 1,250억엔에 달해 미국 현지공장의 주식을 전부 매각하여 충당하였다.

자동차 업체를 보면, 다카다 회사의 경우, 일본최대의 안전벨트 회사로써 동사의 벨트를 장착하고 있는 일본 자동차 회사는 미국에서 동 제품의 결함으로 PL사고가 다발함에 따라 '95. 5월에 총 824만대의 차를 리콜하여, 년 매출의 30% 정도인 200억엔의 비용이 소요되었다. 닛산자동차는 Datsun 1200모델이 뒷차가 추돌하자 운전사가 뒷좌석으로 떨어져 하반신이 마비되어 운전석의 결함을 인정하고 1,000만 달러를 배상하였다[安田火災海上保險(株), 1989].

3.2 국내의 PL동향

우리나라는 그동안 삼풍백화점 사고 등 대형사고의 빈발로 일반 국민들이 안전에 대한 의식이 고조되고 있고, 세계 주요 국가들이 이미 PL법을 시행하고 있으므로 대외 의존도가 높은 우리 나라로써는 이미 PL법의 환경 속에 살고 있으며, 세계 무역기구의 출범에 따라 국내 시장 역시 외국 기업의 판로로 개방될 수 밖에 없는 상태이다.

따라서 정부에서는 PL의 입법화를 여러 번 추진하려 하였지만, 중소기업 단체의 반대와 분쟁처리기관 설치, 전문가 양성 등 내부적인 준비 미흡으로 입법화를 연기한 바 있다. 최근 새로운 정부가 들어서면서 PL의 입법화를 다시 발표한 상태이다.

소비자 단체에서는 소비자 보호분야에서 해야 할 첫번째 과제는 PL법의 제정이라며 조속한 입법화를 건의하고 있는 중이다.

이에 대한 업계의 PL대응 동향을 살펴보면 다음과 같다. LG전자의 경우, 일본 PL법 시행에 대비, 일본 수출품의 경고문 및 사용설명서를 일본 가전업계 공동 기준에 준하여 전면 개정하였다.

기아 자동차는 '93년 세피아를 미국에 수출하면서 미국 PL전문 변호사를 초빙하여 전사 대상으로 PL대응 진단 및 컨설팅을 실시하였으며, 각 단계별 안전성 보증을 위한 승인제도의 실시와, '94년 1월 사장이 위원장인 PL위원회와 전사 PL추진 사무국(품질 총괄부)의 조직 및 정기적인 PL내부 감사와 교육 등을 실시하고 있다.

삼성전자는 '94년부터 PL전담팀을 구성하고 단계별 PL승인제를 실시하고 또한 협력업체의 안전성 보증활동 지도 등 사전예방 활동을 전개하고 있다. 삼성중공업은 PL관점에서 경고문 및 사용설명서를 수정하고 각 단계별 안전성 표준을 보완하고 있다. 또한 삼성은 95년부터 각 계열사 별로 PL대응조직의 구성과 관련 제도 및 규정을 전면 개정 또는 보완하고 있다.

이와 같이 대기업에서는 적극적인 PL대응 활동을 추진하고 있는 반면, 중소기업에서는 관련 인력의 부족, 안전성 보증기술의 부족 및 정보의 부재 등으로 PL에 대한 대응이 미흡하다. 향후 동종업종 간의 공동 대응과 PL보험에의 확보 등 대책이 필요한 시점이다.

4. 美 · 日 선진기업의 PL대응전략과 대응시스템

4.1 PL대응 전략

4.1.1 미국 선진기업의 PL대응전략

미국 소비자는 당사자간의 해결보다는 법적으로 해결하려 하기 때문에 기업은 재판에서 이기려는 전략을 강구한다.

주요 대응전략으로 첫째, 철저한 안전성 시험을 실시한다. 피해자의 터무니없는 소송제기를 사전에 차단하기 위해 안전성시험 모든 과정을 VTR로 촬영한다. 두번째, PL전담팀 조직을 구성한다. PL전문변호사, 설계 및 QC전문가로 구성된 PL전담팀을

조직하여 이들에 의한 승인제도를 실시하여 결함제품을 사전에 차단한다. 마지막으로, 철저한 PL교육을 실시한다. 제품안전 교육은 물론, 증인으로 채택되는 설계 및 QC 간부들에게 법정 대응방법을 사전에 교육하는 등 PL교육을 철저히 한다.

주요 기업의 PL대응 전략을 보면, GM의 경우 미국기업의 전체 PL배상액 중 6%를 차지하고 있어, PL를 기업의 리스크 매니지먼트 차원에서 적극적으로 대응하고 있다. 설계, QC, PL변호사로 구성된 60명의 PL전담팀을 조직하여 안전성 보증을 위한 승인제도를 실시하고, 충돌시험 년 400회 등 철저한 안전성 시험을 실시하고, 소송을 대비하여 모든 시험 과정을 VTR로 촬영하고, 또한 안전 검사기록을 철저히 보존한다. 특히, 안전벨트 등 핵심부품의 협력업체와 구매계약시 PL공동책임을 명기하고 사고다발시 계약을 포기한다.

다우케미칼은 PL변호사와 Chemical Safety 전문가로 구성된 PL 전담팀을 운영하고, 농약의 경우 제품 출시 전에 10년간 안전성 시험을 할 정도로 철저한 안전성 시험을 실시한다.

DEC는 자사 제품의 PL사고 현장을 VTR로 촬영하여, 이를 전 종업원에게 보여주는 등 철저하게 PL교육을 실시하고 있다.

4.1.2 일본 선진기업의 PL 대응 전략

'95년 7월 일본 PL법 시행에 대비, 3년 전부터 PL에 대비한 일본 선진기업의 주요 PL 대응 전략은 첫째 사전에 결함제품의 방지를 위한 철저한 제품안전대책 활동과, 둘째 사용자의 오용 방지를 위한 적극적인 경고표시 활동과, 셋째 업계공동의 대응이다.

마쓰시타전기의 경우, PL법 시행 전에는 마케팅 차원에서 꺼려했던 제품본체에 경고문 부착을 자국의 PL법 시행으로 일본 가전업계의 방침에 따라 냉장고, 세탁기, TV 및 전자렌지 등 위험부위에 부착하였다. 세탁기의 경우, 사용자의 오용을 방지하기 위해 도어부분에 하얀 바탕에 빨간 글씨로 감전 및 동작 중의 사고 위험과 습한 지역에 두지 말라는 경고표시를 부착하였다. 또한 부품의 신뢰성을 높여 제품의 안전성을 확보하기 위해 사용부품의 수를 '97년 3월까지 1/3 수준으로 줄이겠다고 발표한 바 있다. 그리고 협력업체에게 PL사고에 대한 공동책임을 요구하고, OEM사업 제품 중 PL사고 다발제품은 국내외를 막론하고 전면 철수하였다.

미쓰비시전기는 '94년 9월, 사내에 '제품안전 추진위원회'를 발족하여 가전, 증전, 정보기기 등의 해외 거점을 포함한 전 사업분야에서 제품의 설계단계부터 PL대책을 철저히 세우고 있다.

중장비 제조회사인 고마쯔는 사장 직속의 『전사 제품안전위원회』를 설치하여 설계단계시 인간중시의 안전설계를 강조하고, 각 단계별 안전성확보를 위한 검사기준을 강화하였다. 또한 중장비 등의 사용고객에게 삽화를 통하여 예상 위험을 알려 주는 등 경고문 및 사용설명서를 고객의 안전위주로 전면 개선하였다.

일본 SECOM 은 PL보험 가입, 신뢰성 확보강화, 사용자 오용 방지를 위한 표시수단을 전면 재검토 하는 등 전사적으로 대응하고 있다.

일본 가전업계는 PL에 대응하기 위해 업계 공동으로 PL연구회 및 PL센타(분쟁처리기관)를 발족하였다. PL연구회에서는 ‘제품안전 가이드 북’, ‘경고표시 가이드’, ‘장기 사용 가전품 안전점검 활동’ 및 ‘소비자 계몽팸플렛’ 등 업계 공동으로 준수해야 할 PL대응지침을 연구하고, 관련 책자를 발간하는 일을 한다. PL센타는 '95년 3월, 업계 공동의 분쟁처리기관으로 중립 및 공정성을 확보하여 조정 및 상담업무의 기능을 수행토록 하는 등 가급적 당사자간의 해결을 도모하기 위해 설립되었다.

4.2 선진기업의 PL대응시스템(GM사 중심으로)

GM, 도요타, 마쓰시타전기 등 선진기업의 PL대응시스템은 크게 PS(Product Safety : 제품안전대책)과 PLD(PL Defense : 사고방어대책)로 나뉜다.

PS는 PL의 원인이 되는 사고발생 그 자체를 사전에 방지하기 위한 대책으로 보다 안전한 제품을 만들기 위한 제조상의 안전대책 활동이다. GM의 경우, 상품기획에서부터 제품폐기에 이르기까지 각 단계별 품질, 안전성 및 환경 등의 보증기준과 책임자를 선정하여 이들의 승인이 없으면 다음 단계로 갈 수 없는 승인제도의 실시가 바로 PS활동이다.

PLD는 PL사고 발생시 피해를 최소화 하기위해 사전에 사고처리 매뉴얼, 소송방어 대책등 사후 사고에 대비한 방어 대책이다.

GM의 경우, PL사고의 중대성에 따라 사고처리 절차와 책임자를 선정하고, 사전 예행연습을 통해 신속, 정확하게 대응하고 있다. 구체적으로 GM의 PS활동은 기획·설계단계에서부터 제조, 검사, 판매 및 A/S단계에 이르기까지 각 단계별로 안전성을 보증할 수 있도록 시스템적으로 추진되고 있다. 각 단계별로 안전성 보증활동은 다음과 같다.

(1) 기획·설계 단계

설계단계에서 제품사양과 제조 단계에 걸친 안전성이 결정되므로 설계상의 결함방지는 제품결함을 사전에 방지할 수 있는 가장 중요한 대책이다. 설계상의 결함을 방지하기 위해서는 신제품의 기획·설계에서부터 다음과 같은 사항을 준수하여야 한다.

<도표 3> 상품기획·설계 단계에서의 안전성 보증활동

안전률 결정	- 최근 및 향후 예상되는 기술수준, 안전기준 및 관련 법규 파악 - PL 판례, 경쟁사 대비 자사 안전수준 분석
사용환경 요소 검토	- 출하지역 특성, 기후특성, 문화속성 조사 - 사용대상자 파악, 사용형태, 사용빈도 조사
사용자 및 사용방법 확인	- 고장 형태별 사고종류, 취급설명서 또는 라벨내용 검토
안전관리를 위한 종합 D/B구축	- 클레임 정보, 보관부품 사고자료, 각종 시험결과 - 품질문제 이력, 판례 및 소비자단체 정보 등을 D/B로 구축하여 신제품에 반영

(2) 제조·검사 단계

제조단계에서는 입고품의 안전성 확인, 협력업체의 안전성 보증에 대한 지도 및 이에 대한 확인을 위한 절차(언제, 누가, 어디서, 어떻게)가 있어야 한다. 검사·시험 단계에서는 안전검사 항목(검사기준, 검사규격 재검토)이 사용실태(용도, 환경, 사용자 계층)를 감안해서 설정되어 있고, 검사 기술수준(검사방법, 검사기기)이 업계의 평균수준 이상이며 부품, 원재료 검사에서 전수검사와 샘플링검사가 합리적으로 운영되고 있는지를 검토한다.

(3) 판매·서비스 단계

판매 단계에서는 판매자에게 올바른 제품사용법을 숙지토록하여, 사용자의 오용으로 인한 사고를 사전에 방지하는 것이 가장 중요하다. 또한 광고, 카타로그 등이 보증상의 문제에 위반되는지의 검토와 Recall시 판매망을 통한 신속처리가 가능하도록 Recall체계가 수립되어야 한다. 물론, 제품의 결함에 대한 정보가 설계 및 제조부문에 피드백될 수 있는 체계도 수립한다.

서비스 단계에서는 제조단계에서 발생한 제품결함이 안전사고를 내지않도록 서비스 센터 및 대리점 기사를 활용하여 신속히 사전 서비스 할 수 있는 체계를 구축한다.

(4) 품질관리 부문

품질관련 부서와 법무부에서는 PL에 대한 대책수립, 운영 및 관리를 담당해야 한다. 품질부서의 PL대응 관련 주요 업무는 다음과 같다.

- PL관련 법규동향 파악 및 이에 대한 대책 수립(법무부와 공동)
- 전사 차원의 PL위원회 운영
- 분야별 PL 전담자 지정을 통하여 전문가 양성
- PL사고와 유사한 조건으로 양산제품에서 PL시험
- PL사내 자료의 체계적인 관리
- PL소송 판례를 분석, 관련 부문에 피드백하여 자사 제품의 PL예방 도모
- 계층별, 부문별 교육계획을 수립하여 PL 홍보/교육 실시

(5) 취급 설명서

취급 설명서는 평상시에는 제품의 적절한 사용방법을 사용자에게 전달하는 중요한 수단이지만, 사고가 발생되면 PL소송의 피해를 최소화하기 위해 필요한 중요한 문서이다. 취급 설명서는 PL소송시 제조자가 준비해야 할 서류 중의 하나로서 다음과 같은 사항에 유의하여 작성하여야 한다.

- 사용자가 주의해야 할 범위를 명확히 한다.
- 가장 적절한 용도와 제품의 성능을 정확히 표현해야 한다.
- 긍정형의 표현, 위험도가 높은 항목, 빈도가 높은 항목 순으로 기록한다.
- 장황한 표현을 피하고 간결하게 표현한다.

- 전문용어나 어려운 표현을 피하고 삽화 등으로 쉽게 표현한다.
- 절대보장, 절대안전 등의 완전무결식의 표현을 삼가한다.

(6) 경고문

경고문에는 위험요인과 위험에 따른 잠재적 상해의 정도, 위험을 방지할 수 있는 방법이 분명히 포함되어야 한다. 따라서 너무 많은 경고문으로 사용자에게 혼란을 주어서도 안되며, 가장 심각한 위험에 대하여 눈에 띄는 색으로 위험부위 가까이 부착시키는 것이 바람직하다. 또한 경고문에 대해 출하지역의 정부기관과 협회 등의 지침도 숙지하여야 한다.

PL 대응시스템의 두번째로 PLD이다. PLD는 일반적으로 제품의 결함으로 인한 회사의 배상책임은 물론 Recall 및 그에 따른 회사이미지 손상 등의 유형적, 무형적 손실을 미연에 방지하고 만약 사고가 발생할 경우 그 손실을 최소화하기 위한 방어대책이다.

PLD활동은 PL사고에 대비하기 위하여 사전에 사고처리 매뉴얼, 정보수집망 및 조기 경계시스템이 확보되어 있어야 한다.

(1) 사고처리 매뉴얼

사고처리 매뉴얼은 각 나라별로 소송절차를 충분히 인지하고 작성해야 하며, 또한 현지지역 사무소 및 딜러용, 현지 PL 담당자용, 본사용 등으로 구분하여 작성하는 것이 바람직하다.

- 사고통지 절차 및 책임자 선정
- 사고조사시의 유의사항
- 사고원인 및 결함분석 방법
- 소송방어 전략
- 사고처리 정보의 관련 부문에 피드백 절차

(2) 정보수집망 확보

각종 소비자 단체, 보험회사, PL소송 전문 법률회사에 Information Source를 갖고 있어야 하며, 회사의 임직원은 물론, 딜러, A/S요원, 우편물 취급자 등도 클레임관계 서류를 신속히 입수할 수 있도록 사전교육을 실시한다.

(3) 조기 경보시스템 구축

사고가 발생하였을 경우, 판매망 등 내부조직을 통해 신속하게 현지조사를 실시하여 사고의 확대를 방지하는 것이 중요한데, 미국에서는 이를 조기 경보시스템이라 하여 대부분의 기업에서 실시하고 있다. 조기 경보시스템의 포인트는 다음과 같다.

- 판매망 등을 활용하여 조기에 중대 사고를 막을 수 있는 체제를 확립한다.
- 조기 현장조사를 실시하여 사고제품을 확보하고 목격자의 생생한 증언, 소방서

- 나 경찰의 조사보고서 등을 참고하여 사고발생 상황을 파악한다.
- 가능한 한 사고현장을 사진 촬영하여 사고상황을 보존하는 것이 중요하다.
- 외부의 조사전문 회사를 활용하는 방법도 있지만 가급적 PL에 관한 기초적인 법률지식을 가진 엔지니어 출신의 내부조사원을 활용하는 것이 바람직하다.

5. 결론

서론에서 언급한 바와 같이 국내에서도 2000년 상반기에 PL법이 시행될 전망이다. 지난 '82년, '94년, '96년 세 번에 걸친 PL법제화가 연기된 바 있어, 금번에 분명히 법제화될 것으로 판단된다. 따라서 제조기업에서는 조속히 PL대응 준비를 해야 한다.

마쓰시타전기, 닛산자동차 등 일본 선진기업에서는 자국의 PL법이 시행되기 3년 전부터 PL대응 준비를 하였다. 그 이유는 PL법에 적용되는 대상이 PL법이 시행되는 '95년 7월1일에 시장에 유통된 제품인 바, 그 이전에 상품기획, 제조 또는 보관 중인 제품이 PL법에 적용될 수 있기 때문이었다.

이제부터라도 각 기업은 자사 제품에 대한 안전성을 재평가하여 만일의 있을 수 있는 PL사고를 줄이는 데 총력을 기울여야 한다. 앞의 선진 기업의 PL대응전략과 대응 시스템을 통해 다음과 같은 PL대응 방안을 도출할 수 있다.

(1) 자사에 적합한 PL 대응조직의 구성

자사에 적합한 PL 대응조직을 구성해야 한다. 일본 선진기업에서는 대부분 품질관련 부서내에 PL전담팀을 설치하고 있으며, 일부 설계부서에서도 설치된 기업도 있다. 자동차, 가전 등 PL과 관련이 깊은 품목을 생산하는 기업은 관련 부문의 임원으로 구성된 PLP위원회와 품질관련 조직을 PL전담팀으로 한 대응조직을 설치해야 한다. PL의 중대성이 약한 부품 등을 생산하는 기업은 품질부서내에 PL전담조직보다는 전문요원을 선정하여 운영하는 것이 바람직하다.

(2) 관련 제도 및 규정을 전면 개정하여, 규정에 의한 조직적인 대응활동을 실시한다.

제품안전대책, 사고방어대책, 재발방지대책 등의 관련 제도 및 규정을 개정한다. 제품안전대책은 기획·설계 단계에서부터 제조, 검사, 판매 및 A/S 단계에 이르기까지 각 단계 별로 안전성을 보증할 수 있도록 시스템적인 안전대책 활동을 실시하여 사고가 발생하지 않도록 사전예방에 만전을 기하는 것이다. 세부적인 활동이 승인제도의 실시이다. 각 단계별 안전표준을 설정하고 각 단계의 책임자의 승인이 없으면 다음 단계로 갈 수 없도록 한다. PL전담팀에서는 이러한 승인제도가 제대로 실시되는 지를 정기적으로 PL감사를 실시해야 한다.

사고방어대책은 사전에 사고처리 매뉴얼 작성 등 사고방어대책을 확립하여 손실을 최소화한다. 사고시 신속·정확하게 대처할 수 있도록 사전에 사고처리 매뉴얼의 작성과 이에 따른 예행연습이 필요하다. 또한 수출지역의 소송절차, PL재판과정 및 관

런 법규를 충분히 파악하여 소송이 제기된 경우에도 냉정하게 대처할 수 있는 수단 및 체계를 정비해야 한다. 특히, PL소송에 대비한 제품의 생산활동 전반에 걸친 문서의 작성 및 기록의 보존 체계를 ISO-9000품질시스템에 입각하여 재검토한다.

재발방지대책은 한 번 일어난 제품사고는 두 번 다시 일어나지 않도록 재발방지 대책을 철저히 실행한다. FTA, FMEA 등의 이론적인 사고원인 해석기법 및 소비자의 실사용 조건 시뮬레이션 기법을 활용하여 PL사고를 초래한 요인을 반드시 해명한다. 또한 이러한 정보를 설계, 제조 및 판매 등 관련부서에 피드백하고 개선 여부를 확인해야 한다.

참고문헌

- [1] 홍한국[1994], 「PL(제조물 책임)의 현황과 우리그룹의 대응방안」, 삼성경제연구소
- [2] 김필순(1996), 「제조물 책임의 전개방향과 대응책」, 제일경제연구소
- [3] 한국표준협회(1991), 「제조물 책임」
- [4] 홍천룡(1994), 「왜 PL대책이 필요한가?」, 공장관리 1994. 11월호, pp. 26-39
- [5] 최병록(1996), 「소비자 안전을 위한 경고표시 제대로 이루어지고 있는가」, 공장관리 1996. 6월호, pp. 41-50
- [6] 전대열(1995), 「한국산업에 적합한 PL제도 도이방향」, 품질경영학회지 제23권 제4호, pp. 167-179
- [7] 서기환(1993), 「미국의 PL소송을 알자」, 대광서림
- [8] 대한무역 투자진흥공사(1995), 「일본 PL법 이렇게 대응하라」
- [9] 21세기 북스사(1995), 「알기쉬운 PL법 해설」
- [10] 일본 국민생활센터(1995), 「特輯 消費者保護と 製造物 責任」'95년 5월호
- [11] 宮村徹夫(1995). 「消費生活用製品の警告表示のあり方ついて」, 標準化と品質管理, Vol. 48, pp. 37-43
- [12] 濱本徹治(1994), 「中小企業が取るべきPL對策」, 研究開發 Management, Vol. 11, pp. 46-52
- [13] 槲本樹德(1992), 「PL訴訟にどう」, Management 21, July, pp. 46-60
- [14] 日本 安田火災海上保險(1989) 「事例が語る 米國 PL訴訟」
- [15] 第一法規出版社(1991), 「企業と 製造物 責任」