

# 제조물책임법의 입법과 기업의 대응방안

기업PL 전담부서 설치·전사적 체계 필요

최병록 / 서울대학교 법학과 교수·PL연구원 원장

## 1. 서론

제조물책임법은 미국에서 1960년대부터 발전한 민사상 손해배상 책임을 말하며, 제조물의 결함으로 인한 피해에 대하여 제조자에게 엄격 책임을 묻는 것이다.

제조물책임이라 함은 『제조물 즉, 자동차, 가전제품, 식품, 의약품 등의 공업적인 제조 가공을 거친 제조물의 결함에 의해 소비자, 이용자 또는 제 3자의 생명, 신체 또는 재산에 발생한 손해에 대하여 제조업자, 판매업자 등 그 제조물의 제조, 판매에 참여한 자가 지게되는 손해배상 책임』을 말한다.

지금까지는 제품의 하자 즉, 성능이나 기능의 하자로 상품성이 결여된 문제에 대하여 교환, 환불, 수리 등이 문제였다면 이제는 '일반적으로 기대되는 제품의 안전성이 결여된 결함'이 가장 중요한 문제로 대두되었다.

따라서 기업에서는 제조물의 결함을 방지하여 소비자에게 손해가 발생하지 않도록 하는 제품 안전대책이 품질경영의 핵심과제가 되었다.

제조물책임법의 입법이 가져올 소비자에 대한 영향은 소비자가 피해를 입었을 때 신속하고 실효성있게 구제를 받겠지만, 기업에 대한 영향은 제품안전에 철저를 기하여 제품안전사고가 발생하지 않도록 사전예방에 노력하여야 한다는 점이다.

또한 제조물책임법은 소비자와 기업의 결합제품으로 인한 분쟁을 해결해 주는 기준이 된다. 현재와 같이 '과실의 입증'이라는 기준의 불명확으로 인하여 소비자와 기업간의 소모적인 분쟁에 드는 비용과 시간을 절약할 수 있는 것이다.

이제 정부에서도 1999년 중에 입법하여 2000년부터 시행하겠다는 방침을 정하고 있기 때문에 기업은 조만간 입법될 제조물책임법에 대하여 깊은 관심을 갖고 이에 효과적으로 대응할 방안에 관심의 초점이 맞추어져야 할 것이다.

## 2. 제조물책임법의 영향

제조물책임법의 입법으로 파급되는 긍정적인 영향은 ▲ 제조물의 안전성 강화 ▲ 소비자보호의 충실 ▲ 기업의 경쟁력 강화를 들 수 있다.

리콜제도가 결합제조물로 인한 위해로부터 소비자의 안전을 사전에 예방하는 목적이 있다면 제조물책임은 사후적인 피해구제를 통하여 간접적으로 소비자의 안전을 확보하는 기능을 한다.

즉 제조물을 제조, 판매함에 있어 고려, 검토해서 이루어지기 때문에 제조물의 개발, 제조, 표시, 검사 등의 전과정에서 「제조물의 결함」이 발생하지 않도록 미리 대응방안을 마련하게 된다는 점이다.

소비자입장에서 보면 제조물책임법은 제조물 사고피해에 대한 구제를 용이하게 하는 점에서

소비자보호가 충실해지게 되며, 결함을 책임요건으로 함에 따라 분쟁해결기준이 명확하게 되어 재판상 재판 외에서 분쟁해결이 촉진된다. 제조물책임법의 제정은 소비자단체 언론의 홍보로 지금까지 입증의 곤란으로 구제받지 못한 클레임 소송건수가 증가될 가능성이 있으나, 이는 오히려 적절한 구제를 받을 수 있게 되는 기회를 주게 되어 긍정적이라고 할 수 있다.

한편, 기업의 입장에서 제조물안전대책이 기업경영의 중요관심이 되므로 보다 안전한 제품생산과 판매경쟁으로 소비자는 안전한 제품을 선호하게 되며, 이에 따라 기업의 경쟁력이 강화된다.

제조물책임법의 입법은 제조물의 제조, 판매에 있어서 제조물의 구입자(소비자)의 「제조물의 안전성」에 대한 관심이 높아지고 제조업자에 있어서도 「안전한 제조물」이 중요한 세일즈포인트(Sales Point)로 되는 점에 주목해야 할 것이다.

소비자가 많은 제조물 중에서 제품선택 요소로서 「제조물의 안전성」이 중요한 역할을 수행하게 된다.

안전한 제조물이라는 것을 나타내는 것으로서 예컨대 「PL」이라는 마크나 「제조물책임대응상품」이라는 캐치프레이즈가 이용되는 경우도 있게 될 것이다.

제조물책임법의 부정적인 영향으로는 제조물책임법의 제정과 그에 관한 매스컴 등의 빈번한 보도로 제품안전에 대한 소비자의 문제의식이 높아질 것이기 때문에 제품상고 클레임건수가 크게 증가할 것으로 예상된다.

실제로 일본의 경우 제조물책임법이 시행된 1995년 7월에 상담과 불만제기건이 두배로 증가한 경우가 있다. 또한 제조물을 제조·판매하는 당사자인 기업에게 직접적인 영향을 주게 되

며, 특히 ▲ 제조원가의 부담 ▲ 인력자원의 낭비 ▲ 제품개발의 지연 ▲ 기업이미지의 실추 등을 들 수 있다.

제조물책임법이 제정되면 제품안전에 대한 책임이 엄격해지고 이에 따라 제품안전에 드는 비용과 PL 보험료가 새로운 비용부담으로 작용하여 기업수익을 압박할 수 있다. 특히 리콜제도의 도입으로 이중적인 부담으로 작용할 수 있다.

PL과 관련된 클레임이나 소송사건은 갈수록 복잡해지고 장기화되는 추세이므로 소송의 승패에 관계없이 처리과정에서 엄청난 인력자원이 낭비되고 고액의 비용이 들어가게 된다.

기업의 중요사안으로 부각되고 장기화되면 최고경영자는 소송사건으로 인하여 전반적인 경영전략 수립과 집행에 충분한 관심을 가질 수 없게 된다.

실무적으로는 소송에 대응하기 위한 자료작성과 준비에 많은 인원과 시간의 낭비되게 된다. 나아가 설계, 품질관리, 경고파트의 책임자나 기술자가 본업무에 충실하지 못하고 몇 년간 PL 소송에 관여하는 낭비도 초래하게 된다.

제조물책임법의 제정은 결함을 요건으로 기업에게 엄격한 책임을 지우게 되므로 제품의 안전기준은 더욱 엄격해지고 제품안전에 대한 추가적인 대책이 강구되어야 하므로 신제품의 개발이 지연될 수 있다.

제조물책임은 소비자의 생명, 신체 또는 재산에 확대된 피해배상의 문제이므로 이에 대한 대응을 소홀히 할 경우 소비자를 제대로 보호하지 않는 기업이라는 이미지를 줄 수도 있다.

이는 손해배상금의 지급으로 인해 기업의 이윤에 손해가 생기는 것보다 기업이미지의 실추가 더 큰 문제인 것이다.

소비자의 생명이나 신체, 또는 재산상의 피해



를 가져올 가능성이 많은 전기·전자, 자동차, 화학제품, 식품·의약품 분야에 더 큰 영향이 미치게 될 것이다.

또한 기존에는 제품자체의 성능이나 기능 등 품질상의 하자가 문제되었지만 앞으로는 결함을 판단할 때, 제품의 설계, 제품매뉴얼, 제품의 표시(설명서나 경고표시), 각종 포장, 카탈로그나 광고선전까지도 포함하여 고려하게 되므로 새로운 각도에서 대응방안을 마련하여야 한다.

### 3. 기업의 대응방안

제품안전에 대한 대응에 있어서 종종 기업 측은 ▲ 대책은 PL법이 시행될 때부터 해도 좋다 ▲ 우리 제품은 최종제품이 아니므로 PL과 관계 없다 ▲ 품질관리를 충분히 하고 있기 때문에 문제 없다 ▲ PL안전기준, 규칙을 완전히 충족하고 있기 때문에 문제없다라는 등의 안이한 태도를 취하는 경우가 많다.

첫째, 이미 기업의 책임이 엄격화되기 시작하였다. 소비자의 제품안전에 대한 관심이 높아지거나 손해배상 청구의식이 높아짐으로써 많은 기업이 이미 클레임의 증가를 경험하고 있다. 이는 소비자보호원이나 소비자단체의 클레임이 해마다 증가하는 것을 보아도 쉽게 알 수 있다. 또한 법원의 판결에서도 PL법의 정신을 반영한 취지의 판결이 계속하여 나오기도 한다.

따라서 PL대책은 기업 내에서 PL 체제를 확립하기 위해 어느 정도 시간이 필요하기 때문에 법시행 후에 강구하는 것은 늦고 시급히 마련하여야 한다.

둘째, 부품 원재료 제조업자도 PL법을 책임지게 되는 주체에 포함되므로 당연히 제품안전성 향상에 적극 대응하여야 한다.

셋째, PL 대책의 관점에서 보아 품질관리가 중요한 점은 말할 필요도 없지만 품질관리가 PL 대책의 전부는 아니다. 예컨대 그 제품의 안전성 수준(레벨)을 어떻게 설정할 것인가, 제품의 취급설명서나 경고라벨을 어떻게 기재하면 좋은 것인가라는 관점은 품질관리와는 다른 문제이며, 달리 대응할 필요가 있다.

넷째, 제품이 행정상의 안전기준이나 규칙을 만족시키도록 주의하는 것은 매우 중요하다. 그러나 행정상의 안전기준나 규칙은 제품이 충족시켜야 할 최저의 기준이며, 이것을 만족시킨다고 해서 항상 그 제품에 결함이 없다는 절대적 항변이 되는 것은 아니라는 것이 기본적인 시각이다. 이러한 의미에서 기업에서는 다양한 안전기준이나 규칙을 만족시킨 다음 나아가서 제품의 안전성을 향상시키기 위한 자주적인 노력이 요구된다고 하겠다.

제조물책임법에 대한 대응책을 PLP(Product Liability Prevention : 제조물책임예방대책)라고 하며 이는 PS(Product Safety : 제품안전대책)와 PLD(Product Liability Defense : 제조물책임방어 소송대책)로 나눌 수 있다.

우선 기업의 최고경영자에게 직접 제조, 설계, 판매에 관여하는 전체사원에 이르기까지 모두 인식과 발상이 바뀌어져야 한다.

최근 고객만족 경영이 모든 기업의 모토가 되다시피 되고 있는 경영환경 속에서 어느 일본의 소비자문제 전문가의 지적처럼 '제조물책임은 기업의 고객만족경영의 최저한 조건'이라고 볼 수 있다. 따라서 제품의 안전성의 확보와 제품사고의 대응에 있어서 기업이념을 확립하고 사내에 확산되도록 철저를 기한다.

예를 들면 "소비자의 안전을 확보하는 것이 기업의 가장 중요한 사회적 책임의 하나이다. 안전

성의 확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다" 라고 하는 경영자의 강력한 의지가 있어야 한다.

PL 예방대책은 기업의 모든 부문에 어떠한 형태로든지 관계가 있다. 기업의 PL 대책을 담당할 전담조직을 설치하되, 사내의 관계부문을 모두 망라한 전사적인 체제를 구축하는 것이 바람직할 것이다. 이 PL 대책기구에서는 제품의 안전성에 관한 기본방침을 결정하고, 제품의 안전관리활동을 추진한다. 또한 제품의 안전관리활동이나 제품사고의 실태조사, 제품안전정보, 내외판례, PL정보 등을 수집하여 각 사업부에 전달하고, 제품사고가 일어날 경우에 대비한 대응방안 등을 검토한다.

또한 전채사원에게 PL법의 내용, 대책을 철저히 하기 위한 교육을 실시하여 PL 마인드로 철저히 무장하게 한다. 예컨대 ▲ 해설서의 작성 ▲ 공장관리자, 설계기술자, 품질관리자, 부품납품업자 등에 대한 제품안전교육의 실시 ▲ 영업사원, 판매회사관리자, 유통·서비스담당사원 등에 대한 클레임처리 연수의 실시 등이며 그 내용은 법률지식, 사례, 제품안전성, 제조물책임이 기업에 미치는 영향 등이다.

제조물의 결함은 설계상의 결함, 제조상의 결함 및 지시경고상의 결함으로 나누는 것이 보통이다. 이러한 결함유형에 따라 적절한 대응책을 마련하는 것이 바람직할 것이다.

설계상 결함의 예방대책으로는 각국의 최신법규 규격 기준류와 기술정보를 입수하여 정비하고 적합하도록 한다.

사내의 제품안전기준(설계기준, 안전성 평가 기준)을 재검토하여 철저를 기한다. 제품안전추진책임자, 안전성 체크전임자 등 제품안전 담당의 전문가를 둠과 동시에 관계부문의 임무를 명확히 하여 책임의식을 가지고 전담하게 한다.

제조상 결함의 예방대책으로는 제조단계에서 각 단계별로 나누어 매입, 제조과정, 검사, 출하의 각 단계에서 안전관리에 철저를 기한다. 안전성 향상을 위한 기술을 연구, 개발하고 품질관리, 안전성 관리를 위한 독립부서를 설치한다. 안전에 대한 감사도 실시하고, ISO 9000 시리즈와 연동시켜서 제조단계에서의 안전관리에 만전을 기한다.

끝으로 계기나 생산설비 등의 관리체제도 재검토하여 안전관리에 중점을 두고 기능이 가능하도록 한다. 지시, 경고상 결함의 예방대책으로는 지시, 경고상의 결함이라 함은 유용성이나 효용과의 관계에서 제거할 수 없는 위험성이 존재하는 제품에 대하여 그 위험성의 발현에 의한 사고를 소비자 측에서 방지, 회피하기 위해 필요한 정보를 제조자가 주지 않은 경우를 말한다.

▲ 경고해야 할 위험이나 설명해야 할 지시가 표시되지 않은 경우 ▲ 표시된 경고 내지 지시의 내용이 불충분한 경우 ▲ 경고의 표시, 부착방법이나 지시의 기재방법 등이 부적절한 경우 지시, 경고상의 결함이 될 수 있다.

이러한 지시, 경고에 관한 표시는 소비자를 위한 정보으로써 매우 중요성을 갖는다. 정보에는 사용정보와 선택정보로 나눌 수 있는데 사용설명서나 경고표시는 소비자의 사용정보로써 반드시 표시해두지 않으면 안된다.

또한 광고선전이나 카탈로그는 소비자의 상품선택을 돕는 선택정보이지만 소비자에게 제품과 선전과의 차이를 느끼게 하거나 잘못된 사용을 유도할 수 있다는 면에서 그 중요성이 있다. 따라서 PL법 시대에는 광고, 선전까지 넓게 표시의 범주에 포함시키게 되므로 지나치게 과장하거나 잘못된 광고, 선전은 지시, 경고상의 결함으로 인한 PL 책임을 질 수 있다. [K]