

제조물책임(PL)법의 시행과 주류업계의 대응과제



최 병 록

(서원대 법학과교수 / 한국PL법연구원 원장)

■ 目 次 ■

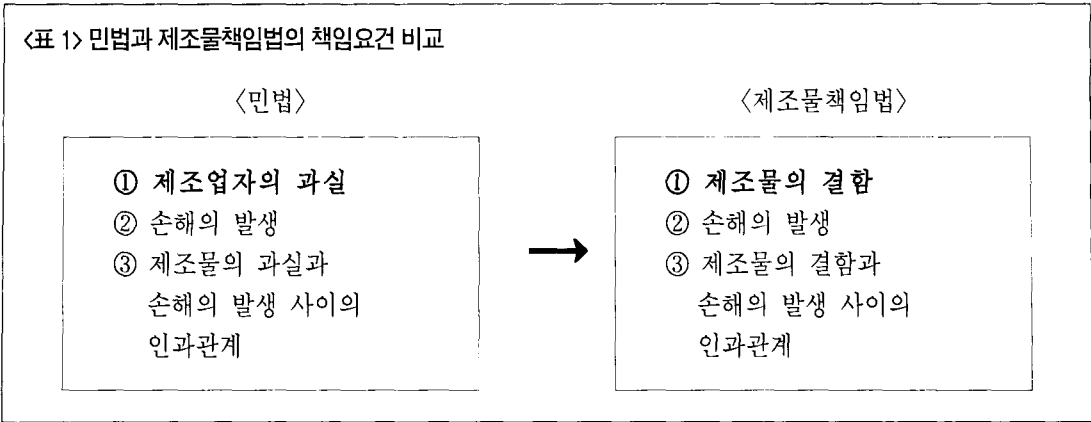
1. 제조물책임(PL)법의 취지
2. 우리나라 제조물책임법의 주요내용
3. 제조물책임법이 기업에 미치는 영향
4. 주류관련 제조물책임(PL) 사례
5. 주류업계의 제조물 책임대책(PLP)

1. 제조물책임(PL)법의 취지

제조물책임(Product Liability ; PL)이라 함은 “제조물의 결함에 의해 소비자·이용자 또는 제3자의 생명·신체 또는 재산에 발생한 손해에 대하여 제조업자 등이 지는 손해배상 책임”을 말한다. 즉, 안전성이 결여된 결함있는 제조물로 인하여 소비자에게 손해를 입혔을 때에 그 피해를 구제하여 주는 사후구제에 관한 법적 책임인 것이다.

제조물책임법은 소비자에게 손해가 발생했다고 무조건 책임을 지는 절대책임은 아니며 결함이 없는 한 책임을 지는 일은 결코 없다. 제조물책임법의 입법이 가져올 소비자에 대한 영향은 소비자가 피해를 입었을 때 신속하고 실효성있게 구제를 받겠지만, 무엇보다도 기업에 대한 영향은 제품안전에 철저를 기하여 제품안전사고가 발생하지 않도록 사전예방에 노력하여야 한다는 점이다.

제조물관련사고의 피해자가 손해배상을 제조업자에게 청구하기 위해서는 현행제도하(우리 민법 제750조 불법행위책임)에서는 제조업자의 과실(주의 의무의 태만)을 입증하여야 한다. 그러나 제조물의 제조기술이 고도화되고 복잡화됨에 따라 피해자가 제조업자의 과실을 입증한다는 것은 곤란하게 되었다. 따라서 피



해자의 입증부담을 경감한다는 측면에서 제조업자의 과실이라는 주관적인 요건을 제조물의 결함이라는 객관적인 요건으로 변경함으로써 소비자의 피해를 보다 쉽게 구제하는데 그 목적이 있다.

2. 우리나라 제조물책임법의 주요내용

제조물책임법(법률 제6,109호)은 1999년 12월 16일 국회 본회의를 통과하여 2000년 1월 12일 공포되어 2002년 7월 1일부터 시행하게 된다. 전체 8개조문과 부칙 2개항으로 구성된 손해배상을 청구할 수 있는 민사책임에 관하여 규정한 것이다.

본법의 직접적인 목적은 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해에 대한 제조업자 등의 손해배상책임을 규정함으로써 「피해자의 보호」를 도모하고, 「국민생활의 안전향상과 국민경제의 건전한 발전에 기여함」을 들고 있다.

가. 제조물의 범위(제2조 제1호)

제조물책임의 대상은 다른 동산이나 부동산을 구성하는 경우를 포함하여 「제조 또는 가공된 동산」으로 정의하고 있다. 「제조」라 함은

제조물의 설계, 가공, 검사, 표시를 포함한 일련의 행위로서 일반적으로는 「원재료에 손을 더하여 새로운 물품을 만드는 것을 말한다. 또한 「가공」이라 함은 동산을 재료로 하여 이것에 공작을 더하여 그 본질은 유지되면서 새로운 속성을 부가하거나 가치를 덧붙이는 것」을 말한다.

일반적으로 공간의 일부를 점하는 유형적 존재(분자가 존재하는 물질)와 분자가 존재하지 않는 전기, 음향, 광선, 열, 물의 운동은 무체물이지만 관리가 가능하면 대상이 된다. 그러나 소프트웨어, 서비스는 물론 대상이 되지 않는다. 부동산은 대상으로 되지 않는다. 그러나 다른 동산이나 부동산을 구성하는 경우에는 비록 부동산에 부착되어 있더라도 적용된다.

나. 결함(제2조 제2호)

일반적으로 「결함」이라 함은 「제조물에서 통상적으로 기대할 수 있는 안전성을 결여하고 있는 것」을 말하며, 제품의 기능이나 품질이 제대로 발휘되지 못하는 하자와는 구별한다. 일반적으로 결함은 제조상의 결함, 설계상의 결함, 표시상의 결함의 3가지로 분류할 수 있는데 본법에서는 “기타 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다.”고

하여 세 가지 유형의 결함을 제외한 다른 유형의 결함발생의 가능성을 염두에 두고 있다.

(1) 제조상의 결함

제조상의 결함이라 함은 제조업자의 제조물에 대한 제조·가공상의 주의의무의 이행여부에 불구하고 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조·가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우를 말한다. 설계도면대로 제품이 생산되지 아니한 경우를 말하며, 제조과정에 이물질이 혼입된 식품이나, 자동차에 부속품이 빠져있는 경우에 제조상의 결함에 해당하게 된다.

(2) 설계상의 결함

설계상의 결함이라 함은 제조업자가 합리적인 대체설계를 채용하였더라면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 아니하여 당해 제조물이 안전하지 못하게 된 경우를 말한다. 설계도면대로 제품이 생산되었지만 설계자체가 안전설계가 되지 아니한 경우를 말하며, 예컨대 녹즙기에 어린이들의 손가락이 잘려 나간 경우처럼 설계자체에서 안전성이 결여된 것이다.

(3) 표시상의 결함

표시상의 결함이라 함은 제조업자가 합리적인 설명·지시·경고 기타의 표시를 하였더라면 당해 제조물에 의하여 발생될 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말한다. 제조상의 결함과 설계상의 결함이 제조물 자체의 결함이라고 한다면 표시상의 결함은 제조물 자체가 아닌 결함이다. 제품을 사용하는데 있어서 올바르게 사용할 수 있도록 하는 설명이나 지시 또는 제조물에 있는 위험성에 대하여 경고를 하지 않았을 경우에 이로 인하여 제조물사고가

발생하였을 경우에는 표시상의 결함이 된다. 이를 지시·경고상의 결함이라고도 한다.

(4) 기타 유형의 결함

본법에서는 이상과 같은 세 가지 유형의 결함외에 「기타 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다」라고 정의를 하여 포괄적으로 결함의 가능성을 염두에 두고 있다.

다. 제조업자(제2조 제3호)

(1) 제조업자·가공업자 및 수입업자

(제3호 가목)

본법에서는 책임주체를 제조·가공 또는 수입을「업으로」하는 자를 들고 있다. 「업으로」라 함은 동종의 행위를 반복·계속하여 하는 것을 말한다. 어떤 기간 계속할 의도를 가지고 행한 것이라면 최초의 행위도 업으로서 한 것으로 해석된다.

(2) 표시제조업자와 오인 표시제조업자

(제3호 나목)

제조물의 성명·상호·상표 기타 식별가능한 기호 등을 사용하여 자신을 가목의 제조·가공 또는 수입을 업으로 하는 자로 표시거나 가목의 제조·가공 또는 수입을 업으로 하는 자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자를 말한다. 구체적으로는「제조원△△△」「수입원△△△」 등의 이름으로 자기의 이름 등을 붙인 경우나, 특히 이름을 붙이지 않고 자기의 상호나 상표등을 붙이는 경우가 해당된다. 이러한 자는 스스로 제조 또는 수입을 하지 않은 경우에도 제조업자 또는 수입업자로서 표시를 하거나 명백하게 그것으로 오인하도록 표시를 하는 경우를 통해서 제조업자로서의 신뢰를

주고 그러한 사실이 인정되는 이상은 신뢰책임의 관점에서 그 제조물의 안전성에 대하여 보증할 책임을 져야할 것이라는 견해에서 본법의 책임주체로 하고 있는 것이다.

(3) 판매업자의 취급(제3조 2항)

판매업자는 제조업자와 똑같은 책임을 부담시키는 것은 적당하지 않기 때문에 본법에서는 예외적으로 EC지침처럼 보충적인 책임을 지도록 규정하였다. 본법 제3조 2항에서 「제조물의 제조업자를 알 수 없는 경우 제조물을 영리목적으로 판매·대여 등의 방법에 의하여 공급한 자는 제조물의 제조업자 또는 제조물을 자신에게 공급한 자를 알거나 알 수 있었음에도 불구하고 상당한 기간 내에 그 제조업자 또는 공급한 자를 피해자 또는 그 법정대리인에게 고지하지 아니한 때에는 제1항의 규정에 의한 손해를 배상하여야 한다.」라고 규정하여 공급업자에게 보충적인 책임을 묻고 있다.

라. 제조물책임의 책임원칙(제3조)

(1) 결함과 손해사이의 관계

제조물의 결함에 기인하는 손해에 대한 배상책임을 제조업자 등에 대하여 추궁하기 위해서는 제조물의 결함에 의해 피해자의 생명이나 신체 또는 재산에 손해가 발생하였다고 하는 결함과 손해와의 상당인과관계가 존재하여야 한다.

본법은 확대손해가 발생하지 않은 경우의 제조물자체의 손해는 손해배상의 대상으로 하지 않는다. 제조물책임제도는 제조물이 통상 갖추어야 할 안전성을 결하고 있기 때문에 그 위험의 발현에 의해 타인의「생명·신체·재산」에 대한 확대손해가 발생한 경우에 손해배상책임을 인정하려고 하는 것이며 이러한 사

고는 역사적으로 확대손해의 전보를 목적으로 발전되어온 제조물책임의 연혁에 연유하는 것이다.

(2) 입증책임

본법에서는 제조물의 결함을 원인으로 손해배상을 청구하는 경우의 입증책임에 대해서는 제3조 1항에 의해 정해지게 되며 손해배상을 청구하는 자에게 요건사실을 입증할 책임을 지는 것으로 해석된다.

현행의 재판실무에서는 제조물에 의한 사고가 일어난 경우 그 제조물의 종류, 결함의 태양, 제조 후 사고발생까지의 기간, 제조물의 사용상황, 증거의 편재상황 등의 여러 가지 사정을 법원이 종합적으로 고려해서 개개의 사안에 따라서 결함이나 인과관계의 존재, 결함의 존재시기가 인정되고 있다. 이러한 인정에 있어서는 경험칙이나 사실상의 추정 등이 사안에 따라서 활용되며, 사안에 따른 공평한 피해자의 입증부담의 경감이 도모되고 있다.

마. 제조업자의 면책사유(제4조)

본 조는 제3조에 기해 제조업자 등이 제조물책임을 부담하는 경우에 당해 제조업자가 일정한 사정을 입증함으로써 제3조에 규정하는 배상책임을 면한다는 면책사유를 네 가지 규정하고 있다.

(1) 제조업자가 당해 제조물을 공급하지 아니한 사실

판매를 위해 생산되었으나 아직 유통되지 않은 결함제조물에 의해 기업의 고용인이 상해를 입은 경우에는 제조업자는 제조물책임을 부담하지 않는다.

(2) 개발위험의 항변(기술수준의 항변)

개발위험이라 함은 제품을 유통시킨 시점에 있어서 과학·기술의 수준에 의해서는 거기에 내재하는 결함을 발견하는 것이 불가능한 위험을 말한다.

제조업자에게 개발위험에 대해서까지 책임을 부담시키면 연구·개발 및 기술개발이 저해되거나 소비자의 실질적인 이익을 저해하는 것은 아닌가라는 점에서 당해 결함이 개발위험에 상당하는 것을 제조업자가 입증한 경우에는 제조업자의 책임을 면하게 하는 개발위험의 항변이 인정되고 있다.

(3) 구속적인 법령기준 준수의 항변

법령에서 정한 기준이라 함은 국가가 제조자에 대하여 법률이나 규칙 등으로 일정한(최고기준인) 제조방법을 강제하고 있고 제조자로서는 제조하는 이상 그 기준을 따를 수 밖에 없고 또한 국가가 정한 기준 자체가 정당한 안전에의 기대에 합치하지 않음으로 해서 필연적으로 결함있는 제조물이 나올 수 밖에 없는 그런 성격의 것을 의미한다.

제조자는 제조물이 기술기준이나 법률상의 안전기준에 합치하고 있더라도 면책되는 것은 아니다.

(4) 원재료 또는 부품 제조업자의 항변

부품·원재료제조업자의 항변은 제조물책임이 당해 제조물의 결함의 존재에 착안해서 손해배상책임을 인정하는 것이 이상 부품·원재료이더라도 결함이 존재한다고 하면 그 제조업자는 손해배상책임을 지게 된다.

그러나 제조물을 부품·원재료로 하는 다른 제조물의 제조업자가 한 설계나 제작에 관한 지시에 따라 제조·가공한 경우에 비록 결함이 있더라도 면책시킴으로써 중소기업을 보호하기 위한 정책적인 규정이다.

(5) 사후개선조치를 소홀히 한 경우의 면책 사유 부인

이상과 같은 제조업자의 면책사유가 있더라도 제조업자 또는 보충적으로 책임을 지게 되는 공급업자가 제조물을 공급한 후에 당해 제조물에 결함이 존재한다는 사실을 알거나 알 수 있었음에도 그 결함에 의한 손해의 발생을 방지하기 위한 적절한 조치를 하지 아니한 때에는 제1항 제2호 내지 제4호의 규정(개발위험의 항변, 구속적 법령기준준수의 항변 및 부품·원재료 제조업자의 항변)에 의한 면책을 주장할 수 없다.

바. 연대책임(제5조)

결함이 있는 제품에 의해 손해가 발생한 경우 2인이상의 복수의 제조업자 등이 제조물책임을 지는 경우 연대책임을 지게되어 전액배상책임을 진다. 복수의 책임주체 중에서 피해자에게 손해배상의무를 먼저 이행한 자는 자기의 부담부분을 초과하는 부분에 대하여 다른 책임주체에 대하여 구상권을 취득하게 된다.

사. 소멸시효 등(제7조)

제조물의 결함으로 사고가 발생하면 피해자는 손해와 가해자를 안 날로부터 3년내에 권리를 행사하여야 한다. 또한 제조업자는 제조물을 공급한 날로부터 10년이 지나면 손해배상책임을 면하게 된다.

아. 시행일과 적용례(부칙 제1항, 제2항)

(1) 시행일

부칙 제1항에서는 본법의 시행 일을 2000년 7월 1일로 규정하여 2년 6개월 정도의 주지

및 대응준비를 할 기간을 허용하고 있다.

(2) 적용례

부칙 제2항에서도 제조물책임의 귀책근거는 결함이 있는 제조물을 제조 또는 가공한 다음 공급한다는 점에 있으므로 이 법률의 시행 후에 제조업자 등이 최초로 공급한 제조물에 대하여 적용하는 것을 규정하고 있다.

3. 제조물책임법이 기업에 미치는 영향

제조물책임법이 우리기업에 어떠한 영향을 미치게 될 것인가에 대하여 긍정적인 영향과 부정적인 영향으로 나누어 볼 수 있다. 긍정적인 영향으로는 ①제조물의 안전성 강화, ② 소비자보호의 충실, ③ 기업의 경쟁력 강화를 들 수 있다.

제조물책임은 제조물사고가 발생하기 전에 사전예방을 직접 목적으로 하는 리콜제도와는 다르지만, 리콜제도가 결함제조물로 인한 위험으로부터 소비자의 안전을 사전에 예방하는 목적이 있다면 제조물책임은 사후적인 피해구제를 통하여 간접적으로 소비자의 안전을 확보하는 기능을 한다. 즉 제조물을 제조·판매함에 있어서 사후의 손해배상책임의 성립여부를 고려·검토해서 이루어지기 때문에 제조물의 개발·제조·표시·검사 등의 과정에 있어서 「제조물의 결함」의 존재여부 등의 여러 가지 문제를 둘러싼 제조물책임의 성립여부가 중요한 역할을 수행하게 된다.

소비자입장에서 보면 제조물책임법은 제조물사고피해에 대한 구제를 용이하게 하는 점에서 소비자보호가 충실해지게 되며, 결함을 책임요건으로 함에 따라 분쟁해결기준이 명확

하게 되어 재판상·재판외에서 분쟁해결이 촉진된다.

또한 기업의 입장에서도 제품안전대책이 기업경영의 중요 관심이 되므로 보다 안전한 제품생산과 판매경쟁으로 소비자는 안전한 제품을 사용하게 되고, 기업은 경쟁력이 강화된다.

부정적인 영향인 영향으로는 ① 제조원가의 부담, ② 인력자원의 낭비, ③ 신제품개발의 지연 및 ④ 기업이미지의 실추를 들 수 있다.

제조물책임법 제정과 그에 관한 매스컴 등의 빈번한 보도로 제품안전에 대한 소비자의 문제의식이 높아질 것이기 때문에 제품사고 클레임건수가 크게 증가할 것으로 예상된다. 실제로 일본의 경우 제조물책임법이 시행된 1995년 7월에 상담과 불만 제기 건이 두 배로 증가한 경우가 있다.

제조물책임법이 제정되면 제품안전에 대한 책임이 엄격하여지고 이에 따라 제품안전에 드는 비용과 PL보험료가 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 경영전략수립과 집행에 충분한 관심을 가질 수 없게 된다. 실무적으로는 소송에 대응하기 위한 자료작성과 준비에 많은 인원과 시간이 낭비되게 된다. 나아가 설계·품질관리·경고파트의 책임자나 기술자가 본 업무에 충실하지 못하고 몇 년간 PL소송에 관여하는 낭비도 초래하게 된다.

제조물책임법의 제정은 결함을 요건으로 기

제품	구분	신체피해를 준 클레임의 상품별 내역		
		발생건수	건수비율(%)	평균배상액(달러)
용기·상자·포장 기타		15	0.5	126,686
맥 주		49	1.7	2,710
비알코올 음료(탄산음료)		215	7.3	2,279

(출전) ISO 1976, PL closed claim Survey : 일본 야스다(安田)연구소, 진효근역, 제조물책임대책, 132면에서 재인용

업에게 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 인하여 기업의 이윤에 손해가 생기는 것보다 기업이미지의 실추가 더 큰 문제인 것이다.

4. 주류관련 제조물책임(PL) 사례

가. 주류의 위험성에 대한 경고표시의무 여부

(1) 주류와 관련된 PL소송사례를 살펴보면 26세된 젊고 건강한 남성이 1일 2-3캔, 주에 4일간 맥주를 마시는 생활을 6년간 계속한 바, 취장염에 걸려서 사망하였다. 이 때문에 미망인이 “맥주에 포함되어 있는 알코올에 의해 생기는 건강피해에 대해 소비자에게 경고라벨 등에 의해 알리지 않았던 것은 엄격책임(미국에서는 제조물책임에서 무과실책임을 이렇게 표현하고 있다.)에 있어서 결합에 해당한다”라고 하여 경고표시상의 결합을 주장하여 맥주 제조회사(메이커)에 대하여 PL소송을 제기하였다.

이에 대하여 피고측은 알코올의 위험성은 명백하고 동시에 주지된 것이며 경고의무가 없다고 반론하여 제1심에서는 배심에 갈 것도 없다고 하여 피고승소의 약식판결이 내려졌다. 그러나 항소심에서는 경고라벨이 없는 상태에서 맥주를 적당하게 마시는 것이 소비자에게 안전한가 아닌가 하는 판단에 대해서는 배심의 심의를 해야할 것이라고 하여 원심이 파기·환송되었다.(Nancy Hon v. Stroh Brewery Co. 펜실바니아주 연방 고등법원 제3순회구, 1987년)

(2) 알코올을 장기적이고 과잉 섭취함으로써 알콜중독으로 인한 정신적, 신체적 및 경제적 고통을 당한 피해자가 알코올 제조업자를 상대로 제조물책임소송을 제기한 사건에서 제조업자가 경고할 의무가 있는가를 다투게 되었다.

제1심에서 알코올음료는 잘 알려진 특성의 식품으로, 그 위험성을 알릴 경고의무를 부인하였으며, 제조업자가 승소하였다. 그러나 제2심은 알코올음료의 제조업자는 일반의 경고의무에 안전한 사용방법을 소비자에게 지시할 의무를 진다고 판결을 내렸다.

대법원은 Restatement §402(A)Comment (i)에서 「제품이나 그 함유물이 과도 또는 장기 사용한 경우에만 위험이 존재할 때는, 그 위험이나 잠재적 위험성이 널리 인식되어 있는 한

매도인의 경고의무는 부정되어야 될 것」으로 규정되어 있는 것을 인용하여, 알코올음료의 장기적인 과잉섭취의 위험성은 널리 인식되어 있으며, 또 사회적으로도 상식화되어 있어 경고의무가 없음을 판결하였다.[Joseph E. Seagram & Sons, Inc. vs. McGuire, 814 S. W. 385 (Tex. 1991)]

나. 주류와 용기·포장에 관계되는 PL클레임 현황

탄산음료는 폭발 등에 의한 PL사건이 많은 반면에 용기포장 등에 의한 PL사건은 배상금액이 높은 것이 특징이다.

5. 주류업계의 제조물책임대책(PLP)

가. PL마인드의 확산

제조물책임법의 시행은 표면적으로는 소비자피해의 심각성으로부터 소비자피해를 구제하는데 있지만, 보다 근본적인 입법이념은 인간존중, 생명존중의 정신이 담겨 있다는 점이다. 소비생활속에서 결합제품으로부터 귀중한 생명·신체 또는 재산의 안전이 보장되어야 한다는 것이며, 이는 소비자의 기본적인 8대 권리 중에서 가장 중요하다고 할 수 있는 “안전할 권리”의 보장이다.

제조물책임에 있어서 핵심내용은 통상 기대하는 안전성이 결여된 결합있는 제조물로 인하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 끼친 손해를 배상해주는 데 있으므로 제조물의 안전대책이 기업의 시급한 과제로 떠오르고 있다는 점이다.

기업이 대응할 방안으로서는 우선 기업의 인식과 사고의 전환이다. 최고경영자에서부터

직접 제조·설계·판매에 관여하는 전체사원에 이르기까지 모두 기존의 인식과 발상이 바뀌어야만 한다. 예컨대 기업이념으로서 ‘안전성확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다’라고 할 만큼 발상의 전환이 이루어져야 한다. 대응조직의 구성과 운영도 단편적이며 특정부서에 국한되어 추진할 것이 아니라 전사적인 조직을 구성하여 대응방안을 마련하여야 한다.

최근 고객만족경영이 모든 기업의 모토가 되다시피 되고 있는 경영환경속에서 어느 일본의 소비자문제전문가의 지적처럼 ‘제조물책임은 기업의 고객만족경영의 최저한 조건’이라고 볼 수 있다.

무엇보다도 기업의 자세는 소비자를 위하고 있다는 진심이 우리나라와야 한다. 전통적으로 “고객은 왕”이라고 말해왔으나 최근에는 “고객만족”이나 “고객감동”을 외치지 않는 기업이 없을 정도로 대부분의 기업의 모토가 되고 있다. 그러나 구호의 이면을 자세히 들여다보면 헛 구호에 그치는 경우를 많이 본다. “소비자는 왕”이라고 외치는 기업이 실제로는 소비자를 봉으로 삼아 폭리를 취하거나 허위·과장광고로 소비자를 유인하고, 소비자의 클레임에 무성의하게 대응하는 등 이중적인 면을 보게된다.

둘째로 사전적인 대응방안으로는 인간존중에 입각한 안전설계에 철저를 기하여야 한다. 「소비자가 사용할 때에 어떻게 안전한 기능을 구비한 설계를 하는가」라는 점에 초점을 맞추어야 하며, 「안전 없이 설계 없다」라는 인식으로 철저히 무장하는 것이 중요하다. 이를 위하여 과거 오랫동안 익혀왔고 몸에 배어 버렸던 「좋은 제품을 값싸고 빨리」공급한다는 사고를 즉각 설계단계에서부터 버려야 할 것이다.

셋째로, 기업은 소비자를 향하여 정직하고 믿음을 줄 수 있어야 한다. 이러한 기업만이 오히려 성장하고 소비자로부터 오랫동안 사랑을 받

을 수 있음을 인식하여야 한다. 기업이 소비자에 대하여 솔직하면서도 정직하게 대응하여 오히려 커다란 신뢰를 얻은 좋은 사례가 있다.

제조물책임법에 대한 대응책은 PLP(Product Liability Prevention ; 제조물책임예방)이라고 한다. 이것은 PS(Product Safety ; 제품안전)과 PLD(Product Liability Defense ; 제조물책임방어)로 나눌 수 있다.

PS라 함은 개발·제조·판매에서 사용·서비스·폐업에 걸쳐 모든 제품의 안전성을 확보하는 것을 말한다. PL의 원인이 되는 제품의 결함이나 제품사고 또는 불만의 발생을 미연에 방지하기 위한 기술상의 대책으로서 사용자(소비자)에게 “보다 안전한 제품”을 공급하기 위한 활동이다. 인간존중에 입각한 안전설계에 철저를 기하고 오용이나 잠재적인 불량량을 없애며 취급설명서를 보통사람이 납득할 수 있는 내용으로 만들고, 경고라벨을 완비하는 활동을 계속해 나가는 것이다.

PLD라 함은 PL문제로부터 기업을 방어하고 소송이나 클레임대책을 수립하는 것이다. PL클레임을 제기하거나 소송을 제기한 경우에 사태를 유리하게 전개하기 위한 대책이며, 사후대책으로 볼 수 있지만 반증을 제시하거나 항변의 재료로서의 적절한 기록의 작성·보존이나 법정소환시의 증언에 대비하여 증인을 육성하는 교육 등은 그때에 가서 하는 것은 늦고 사전에 타개해 나가야할 대책인 것이다. 또한 재판에서 화해하거나 만일 패소할 경우를 대비하기 위해 미리 보험에 들어두는 것도 사전의 문제로서 검토해 두어야할 사항이다.

나. 전사적인 대응체제의 수립과 PL교육

편리성이나 혁신성도 중요하지만 안전성을 중시하는 기업이념·경영방침의 채택과 제품

안전성을 중시하는 전사적 기업마인드의 양성이 이루어져야 하고 전문 부서의 설치와 전문인력을 배치하여야 한다.

제품의 안전성에 관한 기본방침의 결정, 제품의 안전관리활동의 추진, 제품의 안전관리활동이나 제품사고의 실태조사, 제품안전정보·내외판례·PL정보 등의 사업부를 초월한 전달, 제품사고가 일어난 경우의 대응 등을 검토하기 위해 본사조직 및 각 사업본부, 각 공장마다의 제품안전추진조직을 설치하여야 한다.

제품의 안전성의 확보와 제품사고의 대응에 있어서 기업이념을 확립하고 사내에 확산되도록 철저를 기한다.

예컨대 기업이념의 예를 들면 ①소비자의 안전을 확보하는 것을 기업의 가장 중요한 사회적 책임의 하나이다. 안전성의 확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다. ②제품의 회수나 대책에 쓰는 실패비용보다 제품의 개발단계에서 안전대책에 대응하는 것이 결과적으로 최소한의 비용으로 된다.

품질·안전에 관한 이념, 제품의 안전관리에 관한 권한과 책임, 품질·안전보증활동, 제품사고대책등에 관한 규칙과 매뉴얼을 정비한다.

전체사원에게 PL법의 내용, 대책을 철저히 하기 위한 교육을 실시한다. 예컨대 ①해설서의 작성 ②공장관리자, 설계기술자, 품질관리자, 부품납품업자등에 대한 제품안전교육의 실시 ③영업사원, 판매회사관리자, 유통서비스담당사원 등에 대한 클레임처리연수의 실시 등이며 그 내용은 법률지식, 사례, 상품안전성, 제조물책임이 기업에 미치는 영향 등이다.

다. 주류의 PL사고 발생유형

제조물책임법의 시행은 전 산업계에 큰 영향을 미치게 될 것으로 예상이 되므로 주류업

계에서도 업계의 특성에 맞는 제조물책임대책을 수립하여야 한다. 대책을 수립하기 위해서는 우선 주류와 관련되어 일어날 수 있는 PL 사고의 유형을 파악하는 것이 중요하다.

제조물책임사고는 소비자의 생명이나 신체 또는 재산에 위해를 가져오는 사고를 말하므로 내용물에 의한 사고와 용기 등에 의한 사고로 크게 나눌 수 있다. 예를 들면 ①지나친 음주로 인한 건강피해, 부패나 세균에 의한 식중독사고 ②이물질의 혼입에 의한 중독사고나 상해 ③용기의 설계상의 안전성배려부족으로 인한 예리한 부분의 상해 ④병, 캔 음료 등에 있어서 파열, 폭발사고 ⑤사용하는 재료나 첨가물 등에 의한 인체 위해성 논란이 발생하기도 하는데 이러한 첨가물로 인한 건강장해 등을 들 수 있다.

기타 주류업계자체에서 그 동안 발생한 소비자클레임을 분석하고, PL사고가 발생할 수 있는 예상 유형을 파악하여 이에 대한 적절한 안전성 강화방안을 마련하여야 한다.

라. 주류업계의 PL대책

(1) 안전성의 향상과 품질관리의 철저

사용하는 원재료나 첨가물은 단지, 법률이나 업계의 기준을 지키는 것 뿐만 아니라 외국 의 법 규제나 국내에서 건강장해를 일으킨다고 하여 문제가 되고 있는 사례를 조사하여 보다 안전성을 높일 필요가 있다.

제조공정에서의 이물질의 혼입을 방지하기 위해서는 공장 내에서나 제조라인을 청결히 하는 외에 종업원에 대한 제 규칙을 제정하고, 재복, 제모의 착용, 모발의 단정, 장갑의 착용, 이물질 혼입의 원인이 되는 물건의 제조현장으로의 반입금지 등을 할 필요가 있다. 또한 품질관리를 철저히 하기 위해 원재료나 제품

의 선입선출의 실행, 제조공정이나 창고내의 온도·습도의 관리 등에도 주의를 하지 않으면 아니 된다. 나아가 품질검사도 강화하여야 한다. 또한 제품의 원료로부터 제조, 유통, 판매, 소비까지의 각 단계를 통한 위해의 방지, 소비자의 안전성을 항상 보증하도록 하는 제도인 HACCP의 방식과 같은 수준의 안전관리를 할 필요가 있다.

(2) 원재료 구입선의 체크

구입하는 원재료에 이물질이 혼입되어 있거나 각종 첨가물이 사양으로부터 벗어난 것이 있게 되면 제조하는 제품에 결함이 발생하게 된다. 따라서 이러한 구입선에 대해서는 충분히 체크를 하는 것이 필요하다.

(3) 포장·용기의 안전성확보

주류의 PL사고 중에는 캔이나 병용기의 결함에 의해 일어나는 사고도 있다. 또한 종이나 알루미늄 팩의 용기에서는 재질의 강도부족이나 불량에 의한 밀폐도의 나뉘짐에 의하여 발생하는 부패나 세균의 번식의 사고도 포장이나 용기의 결함에 의한 사고도 발생하고 있다. 따라서 용기나 포장자재에 대해서는 그 사용형태나 상품의 출하 후의 물류·보관 등의 안전성을 확보한 설계와 재질의 선택이 필요하다. 또한 포장이나 용기가 그들의 안전성을 확보한 것으로 되어 있지만 검사를 할 필요가 있다. 또한 경우에 따라서는 잘못된 장난에 의한 사고, 예컨대 악의적으로 포장을 개봉하여 이물질을 혼입시키는 경우와 같은 사고를 방지하기 위해 한번이라도 개봉이 되면 그것을 바로 알 수 있는 용기나 포장으로 할 필요가 있다.

(4) 제조연월일, 유통기한이나 제품의 설명서의 체크

주류나 식품의 경우 품질보증기간이나 유통기한을 제품에 기재하는 것이 의무화되어 있고, 이러한 기간을 바르고 정확하게, 나아가 소비자가 읽기 쉬운 위치에 인쇄하는 것도 필요하다. 제대로 표시하지 않거나 제품라벨의 배색의 잘못으로 표시가 오해될 수 있는 경우에는 그로 인해 PL사고가 발생하면 소비자의 오용이라고만 주장할 수도 없게 된다.

특히 술의 오·남용으로 인한 위험성에 경고표시를 하는 것이 의무화되어 있는데, 대부분 라벨이나 광고·선전 시에 잘 보이지 않도록 대충 표시하는 경우가 있으나, 이것은 나중에 술로 인하여 질병이 발생할 경우 PL소송의 빌미가 될 수도 있다. 오히려 소비자 눈에 잘 보이도록 크고 분명하게 표시하는 것이 소비자로부터 더 큰 신뢰를 얻을 수 있으므로 발상의 전환도 필요할 것이다.

(5) 클레임대응체제의 정비와 PL보험에 가입

사고정보의 수집체제를 강화한다. 사고정보의 수집체제로서 소비자상담창구를 활용하는 것이 좋을 것이다. 따라서 소비자상담창구를 충실·강화하도록 한다. 소비자로부터의 클레임에 대해서는 원활하게 초기에 대응하는 것이 중요하다. 클레임대응을 신속하고 원활하게 하

기 위해서는 클레임창구나 담당자를 명확하게 하고 사고접수카드 등의 장부 등을 비치하고 처리수순을 매뉴얼화 해두는 것이 필요하다.

판매·설치업자에의 안전정보의 제공, 사고정보의 제조업자에의 제공, 사고대책의 협력요청 등 제조업자와 판매·설치업자와의 연대를 강화하여 소비자로부터의 클레임을 원활히 처리하여야 한다.

법무팀과 변호사와의 연계의 강화 등 국내 및 해외의 PL소송대응체제를 충실히 한다. 또한 제품사고가 발생한 경우의 매스컴에 대한 대응체제를 재검토하여 기업의 이미지를 손상시키지 않도록 한다.

또한 사고원인을 규명하기 위해서는 사내의 기구 뿐만 아니라 외부의 원인규명기관에 의뢰하는 것도 생각해둘 필요가 있다.

배상금의 지불이나 소송비용 등을 확보하기 위해 PL보험에의 가입하거나 사내 유보금을 마련하여 대비하는 것도 필요하다.

또한 제품에 결함이 있음이 밝혀진 경우 피해의 확산을 방지하기 위하여 또는 정부의 명령에 의하여 결함상품을 회수하는 리콜의 경우 그 비용이 적지 않게 든다. 이러한 경우를 대비하여 결함제품 회수비용 보험의 가입도 고려할 필요가 있다.