

기업의 PL대응 시스템 구축전략

The System Building Strategy for Product Liability in the Companies



글 / 李海鎭

(Lee, Hae Jin)
한국생산관리학회 이사/박사과정,
경기공업대 겸임교수,
컴파이언컨설팅(주) 대표,
E-mail : hjlee@compion.co.kr

Nowadays, it is vital for the companies to hold accountable for the safety of their products and every responsibility. Therefore, the companies not just response to Product Liability fragmentarily, but they need to implement the system to guarantee the safety of their products.

Moreover, they need to implement and manage the Product Liability Defense system in the aspects of risk management. The Product Liability Defense system will help in prevention of unexpected incidents as well as minimize the damage might caused by those incidents.

The Product Liability System should be implemented and carried out from the initial phase of Products design to production and throughout the value chain, and this should be supported and emphasized in the organizational culture.

1. 서론

1999년 11월 의원입법을 추진하여 1999년 12월 국회 통과, 2001년 1월 공포, 2002년 7월 1일부터 시행하고 있는 제조물책임법(Product Liability Act : PL법)으로 인하여 많은 제조업자(또는 기업체)들은 그 대응책 마련에 많은 고민을 하고 있으나 대부분이 아직 구체적인 방향을 잡지 못하고 있는 것이 작금의 현상이다. 간단히 제조물책임법을 소개하자면, 결함 있는 제품의 사용으로부터 입은 재산상·신체상의 피해를 구제하려는 소비자 보호의 인식에서 출발하여 궁극적으로는 안전한 제품이 시장에 유통되어 건전한 사회 질서와 국가 경제를 확보하려는 목표를 갖고 제정된 사회법적 성격의 입법 내용이다. 기존에도 결함 제품에 의한 피해는 다양한 민사 구제법에 의해 피해를 보상하려는 구제 조항이 있었으나, PL법은 그 한계를 극복하기 위하여 새로이 결함 개념을 도입하여 구제를 피하려고 한 점에 가장 큰 특징이 있는 것에도 주의할 필요가 있다.

일반적으로 제품은 상품기획에서 폐기에 이르기

까지 여러 단계를 거쳐 시장에 유통되고 있으며 그 과정에 많은 관련업자가 참여하고 있고, 또 사용 환경이 상이한 불특정 다수의 사용자층(좁게는 국내 넓게는 세계적 시장)에 의한 모든 관계 변수를 일률적으로 특정 지워 생산하기에는 일정한 한계가 있으며 완벽하게 안전한 제품은 거의 불가능하다는 운명적인 위치에 있음도 부인할 수 없다. 다만, 피해를 최소화하고 예견 가능한 피해를 회피하기 위하여 최대한의 노력을 할 필요가 있으며 해야만 한다. 이러한 피해의 최소화와 안전을 확보하기 위하여 가장 먼저 주의를 기울여야 할 부문은 바로 제품을 기획 내지는 개발·설계를 담당하는 부문이 아닐까 한다. 그 결론적인 이유는 제조물 책임의 많은 판례가 설계결함을 이유로 제기되고 있고, 이 설계결함에 의한 책임이야말로 기업으로서는 치명적 타격을 입기 때문이다. 이처럼 PL도 제품의 원류단계에서부터 시작하여 판매/유통에 이르기까지 시스템적으로 대응해가야 한다.

기업의 사회적 책임과 영원한 발전을 위해서도 제조물책임은 단편적이고 사후대책적인 방어보다

는 적극적이고 사전예방차원의 접근이 필요하다고 판단되며 이것은 기존의 기업 경영시스템을 한 차원 높이고 기업 신뢰도를 제고케 하여 시장 경쟁력을 강화시키는 측면에서도 필요하다.

본 논고는 이러한 제품의 안전성을 해결하고 유지하기 위한 기업의 PL대응 시스템으로서 제조물 책임시스템(PLS : The Product Liability System) 구축 방향을 중심으로 전개하고자 한다.

2. 본 론

제조물책임시스템이란 제품의 결함에 기인하여 발생하는 기업의 배상 책임뿐만 아니라 그에 따른 제품회수, 기업 이미지 저하 등까지도 포함한 모든 손실을 미연에 예방·방지함과 함께 사고시 발생하는 손실을 경감시킬 수 있는 체계적인 대책을 말한다. 일반적으로 제조물책임법에 대응하기 위해 기업에서 구축하는 시스템은 제품안전경영 시스템(PSMS : Product Safety Management System)과 제조물책임시스템(PLS : Product Liability System)이라는 두 가지 용어를 사용하고 있는데 이는 동일한 의미를 가지고 있으므로 어떤 용어를 사용해도 무방하다. 제조물책임시스템은 크게 제조물책임 예방(PLP : Product Liability Prevention) 부문(또는 제품 안전(PS : Product Safety) 부문)과 제조물책임 방어(PLD : Product Liability Defence) 부문 크게 두 가지로 나뉘어 실시하게 된다.

2.1 제조물책임 예방(PLP : Product Liability Prevention)

제조물책임예방은 경영방침 및 조직체계, 제품 안전설계, 제품안전보증, 제품시정 등으로 세분화하여 시행된다. 기업의 각 부문(기획, 연구개발, 생산기술, 제조, 품질관리, 구매, 판매, 설치 및 A/S 등)에서는 제조물책임예방 부문과 관련된 매뉴얼을 만들고(기존 ISO 9000 등 유사한 것이

있으면 수정보완), 그 매뉴얼에 따라 제품을 설계, 제조, 판매하게 된다.

2.1.1 PL 경영방침 및 조직체계

제조물책임시스템의 구축은 우선 “제조물책임” 관련 정보를 수집하는 것으로부터 시작한다. 이러한 정보에 의해서 제조물책임 위협에 관한 인식을 전사적으로 공감하고 이해할 수 있게 되며 최고경영자의 책임 있는 동참과 역할을 기대할 수 있게 된다. 이와 같은 과정 중에서 “어떻게 PL예방 활동에 대처하는가? 또한 어디까지 해야하는가”란 의문이 생겨난다. 이러한 의문에 기업의 최고경영자는 명확하게 회답하고, 방침을 제시하지 않으면 하급조직에서의 실질적인 활동이 되지 않는 것은 자명한 이치이다. 또한 제품에 관해서는 동종업계 타사수준에 따른 소극적인 대응이 아니라 “생산자의 논리”로부터 “소비자의 논리”라는 시대 변화 속에서 “제품의 안전확보”로, 기업으로서 적극적으로 대처해 가는 것을 경영자의 정책으로 명확히 하고 이것을 임직원들에게 널리 인식시켜 갈 필요가 있다. 이러한 내용을 담고 있는 것이 제조물책임 경영방침이다. 이러한 경영방침을 토대로 제조물책임시스템을 구축하기 위해 최고경영자는 현재 자기회사의 제조물책임과 관련한 현재의 문제와 대응방안에 대하여 축적된 자료가 있는지 없는지를 파악하고 PL예방과 관련한 활동을 기업에서 전사적으로 대처해야 할 활동으로 명명하고 전 조직을 통해 그 추진 전개를 도모하는 것이 필요하다. 이의 원활하고도 지속적인 전개를 위해서는 Top - Down 방식으로 강력하게 추진하여야 한다. 그 구체적인 활동 조직으로서는 최고경영자와 직결한 권한을 갖고 최고경영자(혹은 경영자 대리인)의 참여에 의한 PL 위원회(기존의 품질관리와 품질보증 팀을 PL 위원회의 중심으로 구성해도 됨) 등의 스텝기능을 갖는 전사적인 조직을 새롭게 구성하여 이것을 추진모체로 총괄적인

기능을 갖도록 하여 Risk Management 차원의 제조물책임시스템 추진 조직체계를 갖추어야 하며, 특히 후술 될 PL 방어 차원의 외부 자문(법률, 보험 등)을 활용함도 고려해야만 한다.

2.1.2 제품안전설계

궁극적으로 제조물책임시스템의 목적은 제품의 안전성을 추구하는데 있다. 일반적으로 제품의 안전성은 설계에서 60~80%를 좌우한다고 한다. 따라서 상품 기획 및 설계에서 제품의 안전성에 대한 부분을 적극 수용하여 설계되어야 한다.

제품안전설계단계에서는 제품규격 정립, 위험도 분석, 안전부품 및 안전공정 지정 운영 그리고 제품업무 개발 및 설계검토 등으로 이루어진다. 제품규격 정립은 제품에 대한 법규 및 안전규격과 관련된 안전제품을 개발/설계하기 위한 제품 기본규격, 요구조건 및 안전성을 검증하기 위한 시험항목/시험조건을 제정하여 준수함으로써 제품에 대한 신뢰도와 안전성을 도모하기 위한 활동이며, 위험도 분석은 제품/부품에 잠재되어 있는 문제점을 분석하여 사전 개선함으로써 제품이 고객에게 인도된 후 발생할 수 있는 결함을 예방, 방지하기 위한 활동이다. 또한 위험도분석을 통해 PL 사고 발생 가능성이 있는 부품과 제조결함이 발생할 수 있는 공정을 선정하여 중점적으로 관리함으로써 설계결함 및 제조결함을 방지하기 위한 “안전부품 및 안전공정 지정 운영” 그리고 안전한 제품을 개발하기 위해 제품 개발의 전 과정을 단계화 하여 각 단계별로 수행할 업무를 재 정의하여 제품의 신뢰성/안전성을 확보하고 기술축적을 도모하기 위한 “제품업무 개발 및 설계검토 (Design Review) 운영” 등의 활동을 한다.

2.1.3 제품안전 보증

제품안전 보증 단계는 제품안전설계 단계를 거친 제품이 얼마나 안전한지를 보증하기 위한 활동 단계로서 제품안전 체크리스트 개발, 제품안전 보

증 평가 그리고 제조물책임시스템 Audit 등으로 구성된다. 제품안전 체크리스트 개발이란 상품기획에서 최종 출하에 이르기까지 제품의 안전성을 확보하기 위해 사전에 중점 체크 사항을 LIST하여 간과할 수 있는 부분을 확인하고 기본적으로 설계에 반영하기 위한 활동이다. 또한 제품안전보증 평가는 신제품/양산제품/부품의 개발 전 과정에서 제품/부품의 안전을 보증하기 위한 PL 예방업무 진행 및 분석/검증 결과에 대한 종합평가를 실시하여 양산을 인증하는 안전보증제도이다. 그리고 제조물책임시스템 Audit는 안전제품을 소비자에게 공급하기 위한 모든 것이 관련 표준과 일치하고 있음을 확인하고 시스템의 유효성을 평가하여 개선하기 위한 활동이다.

2.1.4 제품시정 부문

제품시정 또는 정보 Feed-Back 관리는 설계, 생산되는 제품의 안전성과 품질에 관련된 정보를 관련 부서와 서로 공유함으로써 기술적인 Know-How를 축적하고 동일한 문제 재발 방지 및 사전 예방관리를 실시함으로써 안전한 제품을 소비자에게 공급하고 실패비용을 최소화하기 위한 제조물책임시스템의 최종적 활동이다.

2.2. 제조물책임 방어(Product Liability Defence)

제조물책임방어는 PL Claim 대응, 문서관리·기록관리 및 PL 보험 등의 사고발생 전의 대응과 PL 사고처리 및 회수 등의 사고발생 후의 대응으로 구분된다.

2.2.1 사고발생 전의 대응

사고발생 전의 대응으로는 PL Claim 대응을 잘못하여 그 정보가 인터넷 및 대중 매체 등 정보 매체에 의해 공표 되어 기업 이미지나 제품이미지를 현저히 실추하여 막대한 손해를 초래하는 경우를 방지하기 위한 대책을 세우는 것이 중요하다.

이러한 대응을 위해서는 신청 창구를 명확히 하고 전임담당자의 배치 등 상담창구 정비, 클레임

처리체계의 일원화, 동일한 처리방법서 작성 등을 하는 “PL Claim 처리”, 안전한 제품을 소비자에게 공급하기 위해 수집한 정보나 안전성을 검증한 자료 및 Data에 대한 문서기록과 보존에 대한 규정으로 차후 신제품 개발에 있어서 사전 자료로 활용하고 이를 통한 제품 기술 Know-How 축적과 신속한 자료 검색, 제조물 책임 제소 및 소송 시 입증자료를 제시하기 위한 “문서관리”, 현재의 기술 수준으로는 위험을 회피할 수 없는 부분에 대한 보완으로서 소비자 또는 설치자가 제품을 사용, 설치하면서 오사용 또는 부주의에 의한 발생 가능한 안전사고를 경고하여 신체, 재산상의 피해를 방지하고 안전하게 제품을 사용, 설치하기 위한 “표시/경고 운영” 그리고 우발적인 제품 사고에 기인하여 배상하는 손해를 보충하는 것으로서 “PL 보험 가입” 등의 활동을 한다.

2.2.2 사고발생 후의 대응

사고발생 후의 대응으로는 사고발생 초기의 대응, PL 사고처리, 그리고 회수처리 등으로 구성된다. 이러한 대응에 대해 서술하면 다음과 같다. 제조물책임 사고의 대응에 있어서 가장 중요한 것은 “초기대응”이고 “초기대응으로 모든 것이 결정된다”라고 말해도 과언은 아니다. 초기대응의 활동으로는 대응의 기본자세, 사고내용의 조사, 보험회사에 사고발생 통지 등으로 이루어진다.

또한 PL사고 처리는 제품 결함에 의해 고객불만사항이나 신체, 재산상의 피해발생 시 신속히 처리하여 고객불만을 최소화하고 제품결함을 조기 개선하여 안전한 제품을 소비자에게 제공함으로써 인명과 재산을 보호하고 회사의 손실을 최소화하기 위한 활동이며, 회수처리는 안전성 결함으로 인한 소비자의 생명, 신체, 재산상의 손해를 입히거나 초래할 우려가 있는 제품에 대해 자발적으로 적절한 조치를 취하여 조기에 소비자 보호 및 회사 경영손실을 최소화하기 위한 활동이다.

3. 결론

NEC 고바야시 회장의 “사회적 이미지 품질”과 Genichi Taguchi 박사의 “품질의 사회적 손실”이란 관점에서 보더라도 우리 기업의 활동도 제품의 생산성, 품질의 시대를 벗어나 이제는 제품의 안전성과 환경을 고려한 제품을 설계, 제조, 판매하지 않으면 안 되는 사회적 요구에 순응해야만 한다. 다시 말해, 제조물책임 대응을 위해서라도 기업은 제품 본질의 안전성 확보와 그것을 지속적으로 유지하기 위한 시스템 구축이 기업의 이익보다 우선하는 사고로 경영을 해야만 한다. 결국, 사회에 손실을 주는 제품을 생산하는 기업은 제조물책임 사고에 따른 품질실패비용이 증가되어 국내외 시장에서 철수하거나 도태 될 것이기 때문이다. 따라서, 기업은 제조물책임 시대에 대비하여 Risk Management 차원에서 제조물책임 시스템 체제를 구축하여야 하며, 이 시스템은 제품 안전성 확보를 위한 안전제품 개발 체제와 제조물책임 소송에 대한 능동적인 대응체제를 구축하여 전사적으로 운영하여 기업문화적 차원에서 정착시켜야 할 것이다.

(원고 접수일 2002. 9. 5)

참고문헌

- [1] 송재희, “제조물책임법과 기업의 대응전략”, 성안당, 2002
- [2] 중소기업진흥공단 PL 연구팀, “제조물책임(PL) 가이드”, 중소기업진흥공단, 2002.
- [3] 중소기업청 정책총괄과, “중소기업의 PL 대응 전략”, 중소기업청, 2001.
- [4] 김희진, “미국의 제조물책임과 기업의 대응방안”, 기아경제연구소, 1992.
- [5] 北川俊光, “企業のPL對策”, 日科技連出版社, 1996年.
- [6] 安田總合研究所編, “製造物責任對策”, (株)有斐閣, 1990年.
- [7] Randall L. Goodden, “Product Liability Prevention : A Strategic Guide”, USA, 2000.
- [8] National Safety Council, “Product Safety Management Guidelines”, USA, 1997.