

PL 어떻게 대처할 것인가

- PL법의 시행은 기업의 위기이자 기회 -
How to Deal with PL (Product Liability)?



글 / 劉在權

(Yoo, Jae Kwon)
공장관리기술사, 공학박사,
중소기업 진흥공단 품질연수실장.
E-mail: yjk@sbc.or.kr

As long as Product Liability has been enforced since July 1 2002, the responsibility regarding products become more serious. Therefore, the industry have to reconsider about PL, and prevent undesirable results. In the industrial environment the product activities are recorded and cope with incidents.

1. 서론

2001년 5월에 발표된 스위스 국제경영개발원(IMD)의 평가에 따르면, 한국의 국가 종합경쟁력은 2000년, 2001년 동일하게 세계 주요 47개국 중 28위로 나타내고 있고, 2002년 27위를 나타내고 있어, '95년 26위, '96년 27위, '97년 30위, '98년은 35위 '99년은 38위로 해마다 하락하여 오다 '96년 IMF 이전 수준으로 다시 회복된 것은 다행한 일이다. 이는 아직까지 TQC 또는 CWQC (company-wide quality control: 전사 종합적 품질관리), TQM 등이 국내에 정착되고 있지 않은 상태이지만 그래도 ISO 9000 품질경영시스템에 의한 품질관련 활동만이 그 명맥을 유지하고 있어 품질에 대한 인식이 나아짐에 따른 데 기인한 것이 아닌가 여겨진다.

최근 한국 중소기업의 경쟁력위기와 관련하여 중소기업진흥공단의 "중소기업의 수출기업화 지원방안에 관한 연구" 조사보고서(1999.2)에 의하면 수출을 위한 기업의 핵심 능력 중 품질이 가장 중요한 요소로 나타났지만, 한국기업의 경쟁력위기와 관련하여 미국의 부츠 엘런 보

고서는 한국 경제를 호두까기(nut-cracker)안에 들어 있는 호두의 신세로 비유한다. 가격으로는 12억 명의 인구를 가진 중국을 당할 수 없고, 기술로는 우리의 15배에 달하는 연구비를 투자하는 일본을 당할 수 없다. 그래서 우리나라는 두 나라가 호두까기로 누르면 호두가 부서지는 것과 같이 부서질 수밖에 없다고 한다. 그러나 생각을 바꾸면 가격은 일본보다 싸고 기술은 중국보다 낫다는 긍정적인 사고로의 결론을 얻기도 한다. 그래서 '가격의 중국', '기술의 일본'에 대항할 우리의 유일한 선택은 '품질의 한국'밖에 없다는 인식 하에 선진국들의 보호 무역주의, 기술적 장벽, WTO출범 이후 심화되는 시장의 개방 압력 등으로 국경이 없는 무한 경쟁의 세계 시장에서 살아남기 위해서는 품질경쟁력 확보가 최우선 과제임을 명심하여 품질혁신의 실천에 최선을 다해야 한다.

우리나라는 과거 40여 년 동안의 수출드라이브와 경제개발 추진과정에서 일방적으로 무엇보다도 기업을 우선하는 경제정책을 추진해왔기 때문에 소비자보호는 상대적으로 등한히 하여

미약하였던 것이 숨길 수 없는 사실이다. 제작년 200만대 자동차를 수출 하였고 그 전년도에 150만대 수출을 하였다고 하지만 엄청난 제조물 책임에 따른 배상으로 사실 상 큰 이익을 보지 못하고 빛 좋은 개살구가 되어 150만대 수출 때는 미국영화인 '쥬라기공원'의 8억 8천만불과 비슷한 순이익에 그쳤으며 200만대 수출 때는 '타이타닉'과 같은 15억불에 불과했다고 한다.

지난 2001년 7월 2일자 국민일보 보도자료에 우리나라 중소기업의 92%가 'PL법이 무엇인지 전혀 모르고 있었다'고 한다. 사실 ISO담당자가 없든 PL담당자도 없으며 모두가 PL담당자가 되어 자기가 맡은 분야에 최선을 다하여 고객에 만족을 주는 것이 최선의 대응 방법이라고 할 수 있다.

〈한국적 대형사고 사례의 연구〉

대형사고는 범구나 조직 등이 정비되어 있고 사전예방 태세가 준비되었을 때에는 그 발생을 최소화 할 수 있다. 물론 그렇다고 하더라도 때와 장소를 가리지 않고 발생하는 것이 사고이고 최선의 정보과학이 발달하고 장비가 현대화 된 현재에도 과거에는 상상할 수 없었던 새로운 유형의 대형 도시형 사고가 발생하고 있다. 그럼에도 우리가 특별히 한국적 재난을 사례로 모아 다루지 아니할 수 없는 것은 우리 사회에 만연한 대충대충, 빨리빨리, 덮어두자는 식의 사고로 제조 및 건축 그리고 관리, 온정주의로 포장된 부정부패에 기초한 재난이 유난히 많다는 것이다. 따라서 우리가 '90년대에 들어 경험한 가운데 대표적인 대형 도시사고의 사례를 사고개요, 원인 및 사건이 주는 시사점으로 나누어 설명해 본다.

성수대교 붕괴

1) 사고개요

1994년 10월 21일 오전 7시 각분 경 성수대교

의 P10번과 P11번 교각의 사이에 걸쳐있는 120미터 상판 중앙부분 48미터의 현수 트러스가 붕괴된 사고이다. 이 사고로 인하여 사망32명, 부상17명 등 49명의 인명피해가 발생하였고 차량 6대가 다리 밑으로 추락하여 파손되었다.

2) 사고원인

이 사고는 편 플레이트와 수직재 간의 용접시공이 불량했던 점이 1차적 요인으로 적용하고, 정기점검 및 유지관리의 미흡 등 평소의 유지관리가 제대로 이루어지지 않은 점도 사고의 원인으로 조사되었다.

3) 사고의 시사점

(1) 붕괴의 주원인은 설계 · 시공 · 감리상의 하자과 보수 관리의 소홀이다. 성수대교는 준공된 뒤부터 사고 당일까지 15년 동안 정밀안전진단을 받아온 적이 없고 평소 육안점검에 의존하였으며 과적차량 무단통행 등 관리가 부실하였다.

(2) 사건신고 시스템의 작동이 불량하였다. 특히 피신고자인 담당자가 소관 외 사항이라며 현장 확인을 회피하였다. 당일 사건 발생 10분전인 10월 21일 오전 07:30경 성수대교를 통과하던 택시가 교량이 심하게 흔들린다고 초소장에게 신고하였고 초소장 등이 현장에 갔다가 "우리로서 알 수 없다."라며 초소로 되돌아가던 중 다리가 무너졌다.

(3) 사건신고접수 후 30분이나 지나서야 헬기와 인양선이 출동하는 정도로 재난대비와 긴급지원이 지체되었다. 소방 · 경찰헬기는 늦게나마 구조작업에 나섰으나, 대형인양선은 교각의 안정상 현장에 접근하지 못하였다.

(4) 사고지역 주변의 교통체증으로 인하여 구조대 출동 및 수습대응체제가 마비되었다. 성수대교 주변의 최악의 교통상황으로 구조 활동 및 사후 수습체제가 원활치 못하였으며 각 행정관서 및 언론사 등의 전화통화 폭증으로 각종 통신망의 두절을 초래하여 혼란을 가중시켰다.

삼풍백화점 붕괴사고

1) 사고개요

삼풍백화점 붕괴사고는 1995년 6월29일 17:55 분 경 발생한 사고로, 백화점 건물 2개 동 가운데 지상 5층, 지하 4층의 북측 A동 건물이 완전히 붕괴된 사고다. 이 사고로 인하여 사망자 501명 부상자 937명이라는 인명피해가 발생하였으며 물적 피해로는 건물 29,068평방미터가 붕괴되고 차량 198대 파손, 피해액은 백화점에 입주한 845개 업체의 피해를 포함하여, 718억원에 이르렀다.

2) 사고원인

붕괴사고의 원인은 직접적인 요인과 간접적인 요인으로 구분하여 볼 수 있는데 첫째, 직접적인 요인으로서 건축설계·시공의 부실로서 슬래브의 철근배근이 불량하고 드롭패널의 규격이 미달하는 등 부실 시공되었고, 설계도를 구조계산서와 다르게 작성하고 잦은 용도변경과 옥상구조물을 이동 설치한 점이며, 둘째, 간접적인 요인으로서 구조의 안전성 검사를 소홀히 하였고 붕괴조짐이 사전에 있었음에도 불구하고 시설을 보강하거나 고객을 대피시키는 등이 적절한 사전 조치를 취하지 아니한 것으로 조사되었다.

3) 사고의 시사점

(1) 잦은 설계변경과 감리부실, 시공시의 하청·도급의 잘못된 관행이 불러온 사고였다. 삼풍백화점의 붕괴사고는 잦은 설계변경과 불탑시설물의 무단 설치, 건축시공감리의 비 독립성으로 감독기능이 형식적이었으며 시공업자 등의 하청 및 도급의 덤핑 등으로 인한 공사비 부족으로 부실공사를 자초하였으며 잘못된 건축 관행에 의한 인재였다고 할 수 있다.

(2) 사고 수습체계에 대한 현장 지휘체계의 혼란이다. 각 기관에서 출동한 부서별로 지휘관이 임명되어 상호간의 경쟁의식이나 산발적인 현장 대응활동으로 동원된 인원 및 장비에 대한 현장

지휘체계의 부재상태였으며 효율적인 수습복구가 이루어지지 않았다.

(3) 구조작업에 대한 실종자 가족 및 언론기관 등의 지나친 간섭이다. 실종자 가족 및 언론기관 등에서 인명구조의 우선순위 구조방법의 간여 및 지나친 보도경쟁으로 구조작업을 방해하는 등 재난수습시 장애가 많았다.

(4) 현장지휘능력 부재 및 유관기관 간의 공동무선망 등 통신망 구성이 안되었다. 현장경험 부족과 지휘소의 능력 설치로 현장의 구조·복구가 이루어지지 못하였다.

(5) 현장사고 수습에 대한 매뉴얼이나 패러다임 등이 없어 현장이 혼란스러웠다. 사고 유형별로 사태 수습에 대한 일정한 매뉴얼이나 패러다임 없이 인명구조 및 응급처치 활동 등을 무질서하게 시행하였다. 또한 설계도면, 현장탈출자의 체포 등 정확한 정보가 없이 점술가, 초능력자 등의 부정확한 정보제공으로 구조작업의 차질과 외부인 통제 등이 이루어지지 않아 도난 절도 사건 등이 일어나는 등 현장대응에 난맥상을 여실히 드러내었다.

2. 제조물책임법이란

‘제조물책임’이란 영어의 Product Liability를 축약적으로 번역한 것으로 일명 ‘생산물책임’이라고 부른다. 여기서 제조물이라 함은 ‘다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산을 말한다.’ PL법은 제조물의 결함으로 인하여 소비자, 이용자, 제조자가 생명, 신체 또는 재산상 피해를 입는 경우 제조자, 판매자, 수입업자 등 제품의 제조나 판매에 관계한 자에게 손해에 대한 배상책임을 부과하는 것을 의미한다. 이는 제조물의 결함으로 인하여 소비자, 이용자, 제조자가 생명, 신체 또는 재산상 피해를 입는 경우 제조자, 판매자, 수입업자 등 제품의 제조나 판매에 관계한 자에게 손해

에 대한 배상책임을 부과하는 것을 의미한다.

현재로서는 결함제품으로 인한 피해 때문에 소비자와 제조업체간에 분쟁이 발생할 경우 민법에 근거한 손해배상 청구소송 등을 통해 분쟁을 해결해야 하는데 소송절차가 복잡하고 소송비용도 만만치 않은데다가 또 소송기간이 길어 소비자피해를 적절하게 구제하지 못하고 있는 것이 현실이다. 더구나 현 제도하에서는 사고 발생시마다 소비자가 제조업체의 과실을 입증해야 하는데 이는 현실적으로 매우 어려운 과정이다. 따라서 신속하고 효과적인 소비자구제를 위해서는 당연히 PL법이 도입되어야 한다는 주장이 그 동안에 강력히 제기되어 왔다.

우리나라에서 제조물책임(PL)법의 그간의 제정과정을 보면 91명의 국회의원이 1999년 11월 5일에 국회에 '결함제조물 책임법안'을 제출한 것이 효시다. 같은 해 12월 16일 국회에 상정하여 본 회의를 통과하였으며 법률 제 6,109호로 '제조물책임법'을 확정하였다. 이후 2001년 1월 12일자로 공포하고 2002년 7월 1일부터 본격 시행할 예정인데 이는 중국이 '93년 필리핀은 '92년에 시행된 것에 비해 다소 늦은 편이다.

기업이 PL법에 정한 책임을 지게 되는 요건은 ▲제조물 결함의 존재 ▲그로 인한 생명 신체 또는 재산상 손해의 발생 ▲결함과 손해사이의 인과관계이다. 일반 불법행위의 요건인 고의나 과실은 PL법상의 요건이 아니기에 제조물의 결함으로 인한 손해만 있으면 제조자가 책임을 지게 된다. 기업이 PL법에 의한 책임을 면하기 위해서는 PL법 제 4조 제 1항의 면책요건을 주장·입증하여야 한다.

면책요건사실은 다음 네 가지다.

첫째, 제조업자가 당해 제조물을 공급하지 아니한 사실.

둘째, 제조업자가 당해 제조물을 공급한 때의 과학기술 수준으로는 결함의 존재를 발견할 수

없었다는 사실.

셋째, 제조물의 결함이 제조업자가 당해 제조물을 공급할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수함으로써 발생한 사실.

넷째, 원재료 또는 부품의 경우에는 당해 원재료 또는 부품을 사용한 제조물 제조업자의 설계 또는 제작에 관한 지시로 인하여 결함이 발생하였다는 사실이 그것이다.

중전의 과실책임주의하에서는 피해자가 제조업자의 고의나 과실을 입증해야만 피해배상을 청구할 수 있었으나 PL법에서는 제품사고시 소비자가 제조업자의 과실이 아닌 제품의 결함만 입증하면 되는 무과실주의 또는 엄격책임주의를 채택하고 있다. 따라서 제조물 때문에 피해를 입었다는 사실만 입증되면 제조업자에게 과실이 없더라도 제조업자가 배상책임을 지게 되는 것이다. 그래서 PL법이 발효하면 피해자의 손해배상청구가 용이하고 소비자측의 승소가능성이 높아지므로 제조업자는 보다 엄격한 책임을 지게 된다. 이는 우리경제가 어느 정도 성장궤도에 진입함에 따라 소비자의 권익이 중시되는 소비자주권시대로 이행한 것이 PL법을 채택하게 된 가장 큰 원인으로 작용하였다.

경제개방화 물결 속에서 또 수입선다변화제도의 해제와 부응한 제도정비차원에서는 PL법 도입이 강력히 요구되어 왔다. 즉 우리나라 경제의 급속한 국제화 추세에 따라 우리나라는 소비자 중심의 경제체제를 구축하지 않고서는 세계시장에서 선진국은 물론 후발 개발도상국들과 경쟁하기조차도 어렵다는 인식이 급속히 확산되고 있었다. PL제도는 1960년대 초 미국에서 판례로 도입되어 발전된 것으로 1985년 유럽 공동체(EC : European Communities)가 '제조물 책임에 관한 EC 지침'을 채택함에 따라 거스를 수 없는 세계적인 추세로 확산되었다. 그래서 일본도 1995년 7월 1일부터 시행하고 있고 현재는 브라

질, 필리핀과 같은 후발개도국은 물론 소비자보호 개념이 희박한 러시아, 중국, 헝가리 등과 같이 우리의 주요 교역대상국 대부분이 시행하고 있어 PL법 도입은 세계적인 시대적 조류라 할 수 있다. 그런데 경제사이즈로 보나 무역대국인 우리나라는 여전히 과실책임제도를 고수하고 있어 선진국으로부터 부당한 대우를 받거나 국내 소비자의 희생을 바탕으로 하여 국제경쟁력을 강화하고 있다는 비난을 받을 수 있다. 우리나라는 특히 OECD가입을 한 선진국이라는 상황에서 국제적 비난을 면하기 어려울 것으로 보인다. 그래서 제조물 책임제도가 도입되면 기업은 필히 결함 없는 완벽한 제품을 생산하여 판매하지 않으면 안 된다.

미국에서 발생한 PL관련 소송 건수는 1974년에 1,597건에 불과하던 것이 해를 거듭할수록 늘어나, 1990년에는 10배 이상 많은 19,428건을 기록하고 있다. 이는 사고 자체도 늘어났겠지만, 그것보다 훨씬 빠른 속도로 소송이 증가하고 있고 '96년 기준으로 변호사수도 미국이 80만 명으로 313명당 변호사 1인인데 반해 한국은 12600명당 1인으로 약 40배의 차이를 보이고 있다. 승소할 경우 판결 금액의 30~50%가 변호사 몫으로 되어있고 소송비용을 변호사가 부담하고 있다 또한 당사자 또는 제 3자가 미래에 비슷한 행위를 다시 못하게 하기 위한 목적으로 징벌적 배상(Punitive Damage)제도에 의거 탈법적인·부주의한·의도적인·임의로 한 행위 소비자·사용자의 권리에 무성의 한 경우에 해당한다.

소송 사례로 엑슨 사의 유조선이 알래스카의 항구에 입항하려던 중 좌초(기름 유출 사건 발생 1989년, 법원 확정 판결 1994)된 사건에 대해 수로 안내 항해사선정 부주의의 책임으로 징벌적 배상금을 포함하여 50억 달러('94년 미국 10대 사건 중의 하나)를 배상하라는 판결을 내렸다. 특히 미국의 소송 같은 경우는 배심원은 편견을

갖고 강자인 제조업자를 바라보기 때문에 보다 약자인 피해자 측 입장에서 사건을 조명하는 경우가 비일비재하다. 더군다나 엄격배상책임의 초점이 '과실유무'에 있는 것이 아니라 '결함유무'에 맞춰져 있기 때문에 부담이 가중되고 있다.

제조업자는 "품질관리를 위해 회사규격과 업계 관행을 충실히 지키고 있다"고 주장하지만 이러한 항변은 사실은 아무런 방어수단이 되지 못한다. 왜냐하면 배심원이 제품결함을 발견하게 되면 그 동안의 품질관리에 대한 노력은 아무런 의미가 없게 되기 때문이다. 그런 후에 배심원은 결함이 상해에 얼마나 영향을 미쳤는가를 판단하는 것이다.

가까운 일본에서는 제조물책임법은 제129회 국회에서 성립, 공포되어 1995년 7월 1일부터 실시되었다. 이 법률은, 제조사고의 분야에서 불법행위의 원칙인 [과실책임]을 [결함책임]으로 변경한 것이고, 제조에 결함이 있는 한, 기업측은 과실의 유무에 관계없이 책임을 묻게 된 것이다. 법률의 실시 후, 실제 소비자의 제품크레임은 증가하고 있고, 사고의 미연·재발방지와 신속하고 동시에 적절한 피해구제의 양면에서 이루어지는 종합적인 대책이 필요하게 되었다. PL법 시행을 계기로 기업은 품질향상, 표시방법개선, 소비자 상담창구 확대 등을 통하여 품질보증과 제품관리에 주력하는 한편 발생된 비용증가분을 기업내부에서 소화하기 위하여 경영합리화에 박차를 가하고 표준화와 물류개선 등을 적극 추진하고 있는 것으로 나타나 있다.

3. 위기는 기회이다

'위기는 곧 기회'란 말이 있지만 이 격언은 '제조물책임(PL)법'에 가장 적합한 표현일 것이다. 오는 7월 PL(Production Liability·제조물책임)법 시행을 앞두고 기업들 사이에 비상이 걸렸다. 법이 발효되면 제품을 생산한 기업뿐

만 아니라 유통 판매 등에 관여한 자(기업)도 제품의 결함에 의해 발생한 손해에 대해 소비자 배상 의무를 지게 된다.

선진국들 사이에 일찍부터 도입 정착된 PL법은 미성년 아이의 비행을 부모가 책임지듯 제품 제조업자나 유통업자 등이 해당 상품으로 인한 소비자 피해를 끝까지 책임지는 것을 원칙으로 하고 있다. PL법이 규정하는 제품의 결함이란 주로 설계, 제조, 경고결함 등이다.

PL법 적용대상 분야는 자동차와 전자제품 등 일상적 내구소비재를 비롯해 기계 부품 식품 화장품 유통 원재료 등 매우 광범위하다. 이를테면 기계장치산업의 경우 자사의 제품에 결함이 없어도 조립이 잘못되면 제조물책임법에 연루될 수 있다. 광고표시 등을 잘못해 소비자가 피해를 보았을 경우에도 그 책임을 해당 표시업자가 져야 한다. 특히 PL법이 본격 시행되면 기업들은 보다 완벽한 제품 생산에 신경을 써야 하기 때문에 상당한 원가상승 압력을 받게 된다. 원가 부담을 소비자에게만 전가할 수 없는 기업들은 기술혁신에 보다 많은 노력을 기울여야 할 것으로 보인다.

전문가들은 단기적인 대응뿐만 아니라 리콜이나 소비자불만 사례, 불량 데이터 처리 등 각종 자료를 철저히 관리하고 그 내용을 제품 설계와 제조, 판매에 이르는 모든 단계에 반영해나가야 한다고 지적한다. 이미 상당수 기업들은 PL과 관련한 임직원 의식 고취와 전사적 시스템 개혁, 생산 혁신 등을 통해 세부적인 대책을 마련해가고 있다. 최근에는 대기업과 중소기업 모두 회사 대표가 앞장서서 예방책 강구에 총력을 쏟고 있다. PL법 시행으로 빚어질 수 있는 기업 이미지와 브랜드 가치의 실추를 사전에 방지하기 위한 노력이다. 특히 제품 설계부터 생산, 서비스까지 영업 전반을 PL 대응체제로 전환하고 있다. 일부에서는 분쟁조정기구 설치 소송에 대비한 법률 대책 마련 보험가입 등 공동대응 방안도 적극 모

색하고 있다.

삼성전자는 설계와 생산, 유통 과정에 대한 재점검은 물론 제품 안전성을 높이는 데 주력하고 있다. 특히 설계와 제조 등의 생산과정뿐만 아니라 제품설명서와 각종 카탈로그 등 소비자정보 분야에서도 PL 관련 사항을 명기하는 등 사전 준비작업을 적극 추진하고 있다. LG전자는 PL 보험 가입과 PL 전담팀을 구성해 자체 운영하고 있다. 이미 지난 99년 PL법 시행에 대응, PL사 무국 발족 등을 통해 사업분야별 대응 시스템을 정비해 왔다. 현대·기아차는 정몽구 회장의 특별 지시에 따라 사내 PL 대응체제 구축은 물론 협력업체와의 협조방안도 적극 강구하고 나섰다. 자동차공업 협회는 오는 5월 범업계 차원에서 PL 관련 분쟁조정위원회를 설치하기로 했으며 교육과 리콜 범위를 넓히기로 했다. 엘리베이터 업계도 PL법 시행을 앞두고 리콜제도 손질 및 PL보험 가입 추진 등 다각적인 대응전략 마련을 서두르고 있다. 유통업계에서는 롯데, 현대, 신세계 등이 PL법과 관련해 추가 보험가입을 서두르고 있다. PL법을 담당할 전담조직도 법 시행 전에 발족, 운영할 방침이다. LG홈쇼핑도 안전관리사무국을 신설, 제품 유통에 따른 소비자 피해를 막기 위한 노력을 펼치고 있으며, 한화석유화학의 경우엔 별도의 제품담당 최고임원(CPO)을 선임하는 등 많은 기업들이 제품 안전에 다각적인 조치를 취하고 있다.

기업은 PL법 대응을 보다 적극적으로 하면 할수록 기업 경쟁력은 제고된다. 따라서 '기업은 어떻게 PL에 대응해야 할까?'를 기업경영측면에서 점검해본다.

1) 제품안전대책을 추진하는 전사적체제의 구축

'1온스의 예방약은 1파운드의 처방약보다 낫다'라는 말과 같이 예방적 차원에서 다루어야 한다. 제조물책임법에 대한 대응으로서 자사의 제품안

PL 어떻게 대처할 것인가

전대책을 한층 높여 추진하기 위한 체제를 전사적으로 구축하는 것이 중요하다. 이 때 최고경영자의 책임에 의해 적극적인 지원과 추진이 도모되는 것이 중요해진다. 기업에 요구되는 제품안전대책이란, 우선 제품의 기획·설계, 제조단계는 물론, 제품을 시장에 제공하고 나서 폐기되기까지의 기간의 안전성을 확보하는 것이고, 또 불행하게도 제품의 결함에 의해 사고가 발생했을 경우에는 신속·확실한 피해구제대책을 행하는 것이다. 이 때문에 제품안전대책에 힘쓰기 위해서는 기획·설계, 제조, 유통, 사용이라는 것의 흐름, 제품특성에 입각해서 사전·사후의 대책을 종합적으로 강구해 가는 것이 중요하다. 기업에 의한 종합적인 제품안전대책의 개념을 나타내면 다음과 같다.

우선 전문가들은 기업 전직원의 'PL마인드' 함양을 강조한다. PL관련 소송은 제품의 기획에서부터 설계, 제조, 출하, 애프터서비스에 이르기까지 모든 과정에서 약간의 결함이 생기더라도 발생할 수 있다. 따라서 품질관리부서와 담당직원 등과 같이 일부만 알고 있어서는 곤란하고 전사원이 모든 PL을 알 뿐 만 아니라 숙지하고 매일 정상업무 속에 점검해야 한다. 이에 따라 기업은 모든 제조과정을 실명제로 운영하는 것도 좋은 방법이다. 특히, 최고경영자가 PL의 중요성을 인식하는 것이 무엇보다 필요하다. 최고경영자의 의지에 따라 회사전체의 PL대응이 달라지게 되기 때문이다.

PL대책에 적절히 대응하기 위해서는 전사적시야에 입각한 체제의 구축이 필요하고, 최고경영자에서 라인, 스텝을 비롯한 전사원의 의식 향상이 불가결하다.

2) 작은 것부터 실천

제조물책임이란 '제품의 결함'이 있을 때 기업에 부과되는 손해배상책임을 말한다. 따라서 먼저

회사의 대표적 제품을 몇가지 골라 그 제목에 관한 안전성 검토부터 시작하는 것도 좋은 방법이다. 또 취급설명서에 대해서는 사내에서 작성되어 있는 것을 모아 그 중에서 가장 보기 쉬운 것, 알기 쉬운 것을 뽑아 안전성에 관한 기술을 검토해 볼 필요가 있다. 검토할 때 다른 회사 제품과 취급설명서를 입수해서 비교하는 것은 필수다.



〈그림 1〉 표시상의 결함 예

〈그림 1〉은 서울 M동의 공원 화장실의 '남녀' 표시에 있어 앞과 뒤가 달라 혼선을 빚게 하여 사용자의 실수를 유발시킬 수 있는 예로서 밤늦은 시간에는 치명적인 사고를 유발 할 수 있다는 것이다. 작은 것이라도 소홀히 하지 않는 마음이 짐이 필요하다.

3) 모의 테스트 실시

기업이 가장 준비를 확실하게 하는 방법은 '모의시험(simulation)'을 치르는 것이다. 즉 실제 PL관련 분쟁이 일어났다고 가정하고 그에 대해 처음부터 끝까지 대처를 해보는 것이다. 모의테스트 과정 속에 발생한 여러 가지 문제점들을 개선하고 피드백 해야 한다. 이런 과정을 여러 번 거치는 동안 본 시험은 쉽게 치러낼 수 있다.

4) 다양한 정보의 입수

아마 상당수 기업들은 영업부문과 애프터서비스 부문에서 대상제품에 관한 과거 또는 타사의 클레임 기록이 남겨져 있을 것이다. 이것들 중

실제로 PL 관련 사고가 났던 것은 물론, 비록 문제가 심화되지 않았지만 위험하게 느껴졌던 것을 모아 검토·분석한다면 나중에 활용할 수 있다.

5) PL 대응과정의 문서화

지금까지 언급한 기업의 모든 PL 준비과정이나 생산활동에 대하여는 반드시 문서화되어야 한다. 이 문서들은 PL 소송이 발생했을 경우 가장 결정적인 증거자료가 될 수 있다.

6) PL 전담인력 확보

소송에 대비한 PL 전담인력이 반드시 필요하다. 전담인력이 기업의 안전성 확보 노력의 과정을 문서화하여 PL 관련 소송에 대비해야 하고 실제 PL 관련 소송 발생 때 정확한 증거자료를 분쟁 조정기관이나 법원에 제시할 수 있어야 한다.

7) PL 보험가입은 필수

PL 보험은 위기처방의 마지막 보루다.

그러나 불행하게도 우리나라에서는 아직까지도 제조물책임과 연계되어 있는 이상적인 보험메뉴가 출시되어 있지 않고 있고, 전문가도 없는 상태에서 이에 대한 심층 연구도 선진국에 비해서 미미한 것으로 알려져 있다.

또한 보험에 가입한다고 해서 말끔히 면책되거나 완전히 해결된다고는 볼 수 없다. 더군다나 PL 법에 의한 손해배상액은 통상 엄청난 금액이어서 보험회사들의 부담이 크기 때문에 그 보상한도가 아직은 낮은 수준에 머물러 있으며 그래서 보상한도를 높이려면 제조업체인 피보험자들의 부담이 높아질 수밖에 없는 것이 현재의 실정이다.

4. 결 언

PL 법 시행 시 단기적으로는 제품원가가 상승하고 제조물책임 소송에 따른 부담증가 등 많은 어려움이 따르겠지만 장기적으로는 생산을 혁신

하고 유통과정의 현대화를 유도하여 국내기업의 국제시장 적응력을 향상시키고 경쟁력을 강화하는 귀중한 계기가 될 수 있을 것이다.

“PL은 우리기업에게 전혀 새로운 것이 아니라 ISO9000 인증획득, Single PPM, 6시그마운동 등 각종 품질관리 노력 속에 이미 어느 정도 실행되어 온 것들이며 다만 PL 법 시행으로 기업의 책임이 좀 더 커지고 보다 고객중심으로 변하게 되는 것”이라고 말한다.

PL의 긍정적인 면에서는 우선 기업은 PL에 대비, ‘일어날 수 있는 여러 가지 위험’을 고민하면서 제품을 만들게 될 것이다. 그 결과 제품의 질과 고객 만족도는 향상되고 대외적으로 품질경쟁력을 갖추게 된다. 그리고 이것은 다시 매출증가와 이익증대로 이어지고 결국 기업은 한 단계 발전할 수 있다는 사실이다.

따라서 모든 기업은 PL에 대한 인식을 새로이 하고 PLP(Product Liability Prevention)에 의거 예방을 철저히 하고 PLD(Product Liability Defence)에 의거 모든 생산활동에 대하여 기록 유지 및 문서화를 습관화하고 PLI(Product Liability Insurance)에 의거 불의의 사고에 대비해야 할 것이다. 제조물책임법에 대비하는 최선의 방법은 생산업체는 안전하고 내구성이 강한 무결함의 제품을 생산하여 판매하는 것이라는 것은 두말할 나위도 없지만 차선책으로는 제조물배상 책임보험에 가입하는 것이 바람직하다. 결국 이 PL 법에 대응하는 이상적인 방법은 최대한 안전한 제품을 생산하여 출고하는 것이며 그밖에 제품에 사용상 주의사항을 명확히 표기하고 경고문을 부착하는 것을 잊어서는 안될 것이다.

제조물책임은 이제 선택이 아닌 필수의 것으로 제조업체는 소비자를 위해 가일층 분발해서 좋은 제품을 만드는데 최선을 다해야 할 것이다.

(원고 접수일 2002. 5. 27)