



제로물책임법(PL) 대응 방안 ③

PL에 대한 기업의 입장

기업의 PL대응방안은 전사적인 시스템의 구축으로만 가능하므로 어느 정도의 시간이 소요된다. 제품안전의 대책만으로도 수개월에서 수년의 시간이 소요되며 전 임직원의노력을 요하므로 PL법 시행 후에 대책을 강구하는 것은 늦은 결정이다. PL법에서 책임의 주체는 제조업자뿐 아니라 판매업자, 부품·원료납품업자도 포함되므로 재료나 원료납품기업에서도 PL법에 대비한 대응방안을 강구해야 한다.

기업에서는 다양한 안전기준이나 규격을 만족시키는 것을 1차적인 목표로 삼고 제품의 안전성을 근본적으로 향상시키는 연구나 개발에 지속적인 노력을 해야 할 것이다.

PL대응 시스템의 구축방안

PL의 대응방안은 제로물책임 예방대책(PLP), 제품안전대책(PS), 제로물책임 방어·소송대책(PLD)의 세 가지로 구분할 수 있다.

1. 제로물책임 예방대책

제로물책임 예방대책이란 제품의 결함으로 인해 발생하는 기업의 배상책임뿐만 아니라 그에 따른 제품회수와 기업이미지 저하의 손실까지 포함한 모든 손실을 미연에 방지함과 동시에 사고의 결과 발생하고 있는 손실을 줄이는 대책이다.

PLP를 추진하기 위해서는 설계·개발, 기술부문을 중심으로 전 부서의 역할분담을 적절하게 하여 각 부서의 제휴를 강화, 전사적으로 대응해야 한다. PLP를 위한 사내체제 정비에 있어서는 최고경영자의 PL마인드 구축 및 제품안전에 대한 경영방침의 확립이 중요하다.

또한 최고경영자에서 전 사원에 이르기까지 인식과 발상의 전환이 이루어져야 한다. PL전담조직을 신설하는 것도 중요하다. 제로물책임 대응조치를 체계적으로 추진할 수 있도록 본사 및 사업본부와 공장단위로 조직을 설치하고, 제품안전추진위원회, 제품안전 기술위원회 등 실무위원회를 정기적으로 개



최한다.

한편 전 사원을 대상으로 직무교육을 실시하여 제품의 안전성에 대한 전사적인 기업마인드를 양성해야 한다. 이때 사내 PL운영기준도 함께 책정하는데, 포함될 내용에는 책임분담, 사고방어대책, 재발방지 등이며 표 2와 같은 사항을 고려하여 운영기준을 책정한다.

표 1. PL대책 개요

분야	주요대책	고려사항
PL 대응체제	경영자의 PL마인드	경영방침, 경영자 PL과정 수료
	직원에 대한 PL직무교육	PL전문가 양성
	전사적인 PL대응체제	PL위원회 설치
예방대책	설계상의 결함방지대책	안전설계실시 프로그램 채택
	제조상의 결함방지대책	협력업체에 대한 결함방지대책 포함
	지시·경고상의 결함방지대책	보증서상, 설치상, 사용상, 수리상의 결함방지대책 및 폐기에 관한 결함방지대책
사후방어대책	클레임 처리 플로	소비자상담실, 클레임사건 피드백
	문서관리	문서보관 규정
	결함물 회수대책	회수시스템 훈련
	소송대응체제	전문가 자문

표 2. PL운영기준의 주요내용

책임분담	제품의 안전관리에 대한 권한 및 책임 명확화
제품안전	제품의 연구·개발·설계·경고의 모든 단계에 대한 구체적 안전기준 설정 및 확인의 제도화
사고방지	사고처리 매뉴얼 작성 등 사전대책 수립, PL관련 문서관리 등의 매뉴얼화
재발방지	사고원인 검토 후 관련 부서에 피드백 후 개선여부 확인



2. 제품안전대책

제품안전은 개발, 제조, 판매에서 사용, 서비스, 폐기에 이르기까지 모든 측면에서 제품의 안전성을 확보하는 것이다. 제품의 안전성을 확보하기 위해서는 설계, 구매, 제조, 품질검사, 마케팅, 광고 등을 상호 연계할 수 있는 종합적이고 체계적인 시스템을 구축해야 한다.

체계적 대책마련을 위해서는 개발, 설계, 제조단계에서 안정성을 확보해야 한다. 또한 표시상의 결합 방지를 위한 경고표시를 재검토해야 한다. 여기서 반드시 제품에 따른 위험의 성질, 위험의 정도, 위험을 피하기 위해 소비자가 지켜야 할 사항, 위험이 생겼을 경우 긴급조치 요령의 네 가지가 반드시 제시되어야 한다.

판매단계에서는 수주단계에서 계약조건 등을 재검토해야 하며, 유통·판매단계에서 운반·보관방법의 재검토와 유통업체·판매업체 등의 협력체제를 구축하여 결함의 발생을 최소화하여야 한다. 마지막의 납품단계에서는 사양, 사용조건, 사용방법에 대한 위험성을 경고하여 안전성을 확보해야 한다.

표 3. 제품의 위험도 평가

위험도		발생빈도	위험도 평가
미세한 위험 - 무시할 수 있는 정도	1		
경미한 위험 - 인체나 재물에 큰 피해 없음	2	3(0.007% 미만) 4(0.003% 미만) 5(0.01% 미만)	8~13 경고라벨 부착
중대한 위험 - 인체나 재물에 큰 피해	3	6(0.02% 미만) 7(0.04% 미만) 8(0.06% 미만)	14~20 경고라벨 부착, 설계변경 검토
치명적 위험 - 인명손실, 재물에 중대한 피해	4	9(0.1% 미만) 10(0.1% 이상)	21~ 제품화 중지

*자료 : “제조업자의 PL대책”, 「월간 식품공업」 1999. 3



3. 제조물책임 방어·소송대책

제조물책임 방어·소송대책은 제조물책임 문제로부터 기업을 방어하고 소송이나 클레임 대책을 수립하는 것이다.

제조물책임 방어를 위해서는 우선 PL소송에 대비, 유리한 입증자료로 사용할 수 있는 문서를 작성·보존하는 것이 중요하다. 또한 제품사고 발생시 재발방지와 피해자의 구제를 위해서는 사고현장의 상황과 사용환경 등의 정보를 수집, 이를 과학적으로 해명하는 것이 필요하다. 소비자의 클레임에 있어서는 클레임 창구를 활성화하여 소비자의 클레임에 적절히 대응하고, PL사고 발생시에는 신속히 대응하여 손해가 확대되지 않도록 한다. 사고정보의 수집체제로 기존 소비상담 창구를 활용할 수 있으므로 기능을 강화하며, 협회차원에서 분쟁처리에 관한 가이드라인을 제정하는 것도 필요하다.

재발방지를 위해서는 시장에서 사고발생을 감시하고, 사고정보의 피드백시스템을 정비한다. 또한 PL보험 가입을 통해 손해배상에 대비한다. 문서 작성시에는 제품사고에 대한 소송이나 분쟁에 대비, 제품을 인도했을 때의 결함의 부존재 증명, 결함 예견 가능성의 부존재 증명, 또는 결함이 다른 제조업자의 설계 지시에 근거한 것이어야 한다.

표 4. 제조업자의 주요 입증 내용

면책사유	입증내용
개발위험의 항변	제조물을 공급할 당시의 기술수준으로는 결함을 발견할 수 없었음
법령준수에 의한 결함발생	결함이 당해 제조물을 공급할 당시의 법령이 정하는 기준을 결함 발생 준수하여 발생
부품·원료제조업자의 항변	결함이 다른 제조업자의 설계상의 지시에 근거한 것이고 부품제조업자의 과실이 없음
책임기간 경과	제조물의 결함이 책임기간(10년)을 경과한 후 발생하였음

*제조업자가 위의 사항을 입증하면 PL상 손해배상책임을 면할 수 있음

부품 제조업자의 과실이 아니라는 것을 증명하기 위해서는 안전시험 등을 실시하고 설계서나 시험 데이터, 검사기록 등을 문서로 작성·보존한다. 또한 책임기간(10년)이 경과한 것을 입증하기 위해 유통개시 시기를 증명할 수 있는 증거를 작성·보존한다. 분쟁처리시에는 다음과 같은 순서로 처리한다.



- ① 분쟁처리 가이드 라인의 제정
- ② 재판 외 분쟁처리기간의 설치
- ③ 원인규명 기관과의 연대
- ④ A/S체제, 장기 사용제품에 대한 원활한 처리
- ⑤ 소비자로부터의 클레임에 대한 원활한 처리
- ⑥ 재발방지를 위한 시장 대책

이 외에도 소비자에 대한 안전교육을 게을리 한다면 사고를 막을 수 없다. 따라서 소비자의 의식을 높이기 위해 팸플렛, 소책자, 비디오 등 여러 가지 안전교육 개발을 전개한다. 또한 제조물책임보험의 가입을 통해 손해배상 재원을 확보하는 것도 효과적인 방지책의 하나이다.

기업의 입장에서 볼 때 가장 두려워해야 할 문제는 PL소송에 따른 손해배상일 것이다.

기업은 제조물책임 예방대책, 제품안전대책, 제조물책임 방어·소송대책 등의 체계적인 대책을 마련함으로써 손해를 최소한으로 줄이고, 신뢰도 높은 제품을 소비자에게 공급해야 할 것이다.

<편집부>