



# 업종별 PL분쟁해결기구 설립 본격추진

## 분쟁해결기구의 조직·운영 등 모델 제시

산업자원부 제공

- 금년 7월 제조물책임(Product Liability, PL)법 시행에 따른 제조업체와 소비자간 분쟁을 신속하게 해결하기 위해 자동차, 전자제품, 전기제품, 생활용품, 화학제품, 가스석유기기, 기계 등 분야별로 PL분쟁해결기구 설립이 본격적으로 추진됨
  
- PL분쟁 발생시 소송에 의할 경우 시간과 비용이 많이 소요되는 문제를 해소하기 위해 산업자원부와 재계는 업종별단체에 재판외 분쟁해결기구(PL센터)를 설립하는 방안을 검토해 왔으며, 우선 7개업종에 관해 5월까지 분쟁해결기구를 설립키로 하였음
  - 업종별단체에서는 늦어도 6월초부터는 PL분쟁의 상담·알선 및 정보 제공 등의 기능을 수행할 예정임

### <기구설립 모델의 주요내용>

- 조직형태 : 분쟁처리를 위한 독립 기관(공익법인 등) 신설 또는 기존기관 내에 상담·알선 등을 전담하는 기구 확충
- 명칭 : 업종명뒤에 「PL상담센터」를 표기  
예) ○○○ PL상담센터, 가전제품PL상담센터 등
- 기구
  - 사무국 : PL문제 상담·알선, 사고정보제공 등 부대업무
  - \* 불만처리 경험자, 제품기술 전문가 등이 상주하여 PL문제 상담 및 알선 업무 담당(상임)
  
- 운영위원회 또는 분쟁조정위원회 : 분쟁해결기구가 공정·중립적으로 운영할 수 있도록 관



리·감독, PL분쟁의 조정

\* 법률전문가, 기술전문가, 소비자문제 경력자 등으로 구성(비상임)

□ 한편 산업자원부와 관련업계는 PL분쟁을 효율적으로 해결하기 위해 지난 2월초 관련단체와 함께 일본의 재판외분쟁해결기구(PL센터) 설립·운영 실태를 조사한 바 있으며,

※일본 PL센터 설치·운영실태 조사결과

- 2002년 상반기중에 제품개발에서부터 PL분쟁 해결에 이르기까지의 PL대응 모델을 개발·보급할 계획임.

### < 분야별 재판외분쟁해결기구 설립·운영 모델 >

#### 1. 목적

- 2002. 7. 1일 제조물책임법이 시행됨에 따라 제조물책임관련 사고에 대해 재판에 의할 경우 당사자인 소비자와 제조업자는 시간적·경제적 부담 등을 갖게됨
- 이러한 사회적 비용을 감안하여 제조물 결함으로 인한 손해에 대해 제품분야별 전문적 지식을 활용하여 재판외 분쟁을 신속하게 해결하고 중립성·공정성이 확보되는 체제를 정비할 필요가 있음

#### 2. 분쟁해결기구의 조직

##### 가. 형태

- 분쟁처리를 위한 독립적인 기관(공익법인 등)의 신설 또는 기존기관 내에 상담·알선 등을 전담하는 기구 확충
  - 제품에 따라 사고발생 빈도, 피해 정도 등 여건이 다양하므로 각 업종별단체 실정을 감안하여 조직규모를 정하여 설립
  - 업종별단체는 분쟁해결의 공정성·중립성을 고려하여 기존조직으로부터 독립적으로 운영될 수 있도록 기구를 설립



## 나. 명칭

- 제조물책임 분쟁을 상담·알선하는 기능을 제조업자 및 피해자 등이 쉽게 알 수 있도록 업종별로 통일된 명칭 사용
  - 업종명뒤에 『PL상담센터』를 표기
  - 예) ○○○ PL상담센터, 가전제품PL상담센터, 화학제품PL상담센터 등

## 다. 기구

### □ 사무국

- 관련 전문가를 두고 PL문제를 상담 및 알선하여 분쟁이 원만히 해결할 수 있도록 하며, 사고정보제공 등 부대업무 처리
  - 불만처리 경험자, 제품기술 전문가 등이 상주하여 PL문제 상담 및 알선 업무 담당(상임)

### □ 운영위원회 또는 분쟁조정위원회

- 분쟁해결기구가 공정·중립적으로 운영할 수 있도록 관리·감독하고 PL분쟁의 조정
  - 법률전문가, 기술전문가, 소비자문제 경력자 등으로 구성(비상임)

## 3. 분쟁해결기구 운영

### □ 분쟁해결 절차

- 상담
  - 사무국에서 관련전문가가 상담에 임하며, 필요에 따라 해당 제조업자와 피해자 상호간의 해결을 주선
- 알선
  - 분쟁해결의 경험과 지식이 풍부한 사무국의 직원 및 외부전문가 등이 개입하여 양당사자의 의견을 듣고 해결을 위한 조언과 타협의 권유를 통하여 합의를 유도
    - \* 양 당사자가 알선에 임하기로 합의한 경우 알선을 개시
  - 필요에 따라 사고 현지확인 및 조사기관의 협조 등 객관적인 판단자료 확보
- 조정
  - 상담 및 알선단계에서 해결되지 아니하고 양 당사자가 조정단계에 합의한 경우 개시



- 운영위원회 위원중 3명 이상으로 조정위원회를 구성하고 쌍방의 의견을 충분히 감안해서 조정안을 제시
- 양 당사자로부터 제출된 증거서류에 의하고, 필요에 따라 당사자 합의로 외부기관에 피해원인 규명을 위탁
  - \* 「조정」 절차를 둘 것 인지의 여부는 각 기관별 여건에 따라 선택

□ 상담·알선 및 원인규명 등 비용

- 「상담」·「알선」 과정은 원칙적으로 무료로 하고, 「조정」 과정은 단체 형편에 따라 무료 또는 당사자에게 부담토록 하되 당사자에게 부담토록할 경우에는 금액을 명확히 하도록 함
- 원인규명에 소요되는 비용은 단체 형편에 따라 무료 또는 당사자에게 부담토록 하되 당사자에게 비용을 부담할 시는 사전에 금액을 명확히 함

4. 기타 사항

□ 사업의 범위

- 제품관련사고에 관한 분쟁처리
- 제품의 안전성과 결함에 관한 상담, 불만 등에 대한 대응
- 제품의 기능과 품질에 관한 상담, 불만 등에 대한 대응
- 제품관련사고 및 안전관련 정보제공

□ 정보공개 및 비밀보호

- 신속하고 원만한 해결이 이루어지도록 하기 위해 분쟁처리절차는 비공개로 하고
  - 분쟁처리과정에서 당사자로부터 제출되어지는 증거 등에 대하여는 원칙상 비공개로 함(당사자의 동의가 있는 경우는 공개)
- 분쟁처리의 결과(제품분야, 개요, 청구 내용, 사고원인 분석 및 사업자 조치 내용 등)는 이를 정리·보존하고, 양 당사자의 비밀보호에 유의하여 사고의 재발방지 등 소비자 이익 증진을 위해 공개



□ 원인규명기관과의 협조

- 분쟁해결기관으로서의 신뢰성을 향상시키기 위해 해당제품과 관련되는 분야에 관한 원인규명기관과의 협조체제강화를 도모

5. 협조사항

- 분야별 PL대책반에서는 분야별로 재판외분쟁해결기구가 원만히 설립·운영될 수 있도록 세부계획에 반영 추진
- 업종별 단체는 동 설립·운영 모델 및 일본의 재판외분쟁해결기구 설치·운영 실태조사 결과를 참조하여 금년 6월초까지 자율적으로 분쟁해결기구를 설립·운영

6. 재판외분쟁해결기구 설립 추진일정

- 2001. 9월 : 산업자원부 PL대책 마련
  - PL분쟁해결기구 설립에 관해 법적근거가 없지만 일본의 경우와 같이 전문성을 바탕으로 분야별 민간분쟁해결기구로 운영
- 2001. 12월 : 분야별 PL세부대책 마련(분야별대책반, 업종별단체)
  - 주요 업종별단체에서 설립 준비 검토중
- 2002. 3월 : 재판외분쟁해결기구 설립·운영 모델 마련(산업자원부)
- 2002. 3~5월 : 재판외분쟁해결기구 설립 준비(분야별 PL대책반, 업종별단체)
- 2002. 5~6월초 : 분야별 재판외분쟁해결기구 설립(업종별단체)
- 2002. 5~6월 : 분야별 재판외분쟁해결기구(PL센터) 홍보(산자부, 재경부, 소보원, 업종별단체 등)



### < 일본 PL센터 설치·운영실태 조사결과 (요약) >

#### I. 개요

##### 1. 목적

- 2002.7월 제조물책임(PL)법 시행과 관련하여 PL분쟁을 효율적으로 해결하기 위해 일본의 제조물책임 분쟁처리기관(PL센터)의 조직 및 운영 실태를 파악하여
- 업종별단체 등에서 재판외분쟁처리기관(PL센터)의 설치 및 운영에 활용

2. 기간 : 2002.2.4 - 2.9(6일)

3. 출장자 : 산업자원부 지건중의 6개단체 6명

4. 방문기관 : 가전제품 PL센터 등 7개 기관

#### II. 일본 PL센터 현황

##### 1. PL센터 설립 경위

- 1994. 6월 국회에서 제조물의 결함에 의한 피해의 방지와 원활한 구제 등을 도모하기 위해 적절한 조치를 강구할 것을 결의
- 1994.6.22. 참의원 본회의 통과(1994.7.1. 공포, 1995.7.1. 시행)
- 1994. 10월 통상산업성은 「제품분야별 재판외분쟁처리에 대하여」 라고 하는 통달을 내고 민간주도형 ADR을 설립하도록 업계에 요청
- 1995. 5 - 6월 업종별단체에서 자율적으로 PL센터 설립
- \* 법적근거가 없는 임의조직으로 업종별단체로부터 독립적으로 운영하고 있으며, 정부로부터 예산 및 인원 등 지원은 없었음(현재 11개 PL센터 운영중)



2. 방문 PL센터 조직 및 운영 현황

구분	가전제품 PL센터	가스석유기기 PL센터	소비생활용 제품PL센터	화학제품 PL상담센터
○조직 - 사무국 - 위원회 등	6명(업체파견 3명포함) 운영협의회 심사회	4명 운영위원회 재정위원회	4명 (협회직원3, 비상근1) 운영위원회 판정회	2명(비상근1명 포함) 운영협의회 써포팅스텝
○예산 - 년 예산 - 조달처	4-5천만엔 가전관련단체	1.4천만엔 가스기기협회, 주 방공업회	5-6천만엔 제품안전협회	0.9천만엔 화학제품협회
○운영 - 상담 - 알선 - 재정	사무국 또는 고문변호사 재정위원회 (외부전문가)	사무국 " 재정위원회 (외부전문가)	사무국 " 판정회 (외부전문가)	사무국 " -
○비용부담 - 상담, 알선 - 재정 - 원인규명	무료 1만엔 당사자부담	무료 1만엔(실체는 무 료) 가스공업회에서 무료로 실시	무료 1만엔 당사자부담	무료 1만엔 당사자부담
○기타 사항	-원인규명자료로 소방 서기록 등 활용 -대부분 상담,알선에 서 해결 *99년 상담1136 알 선 10, 재정1 -재정불복이후는 관여 아니함 *불복건 없었음	-사고시 현장확인, 경찰 소방조서확 인, 사고기기분석감정 (협회) *재판시증거로 제 출	-법 시행당시 통상 산업성에서 PL담당 이 현 센터장	-상담,알선단계에 서 대부분 해결되 므로 재정단계는 예산상 두고 있지 않음



### III. PL센터 설치·운영관련 시사점

#### □ PL센터 설립

- 정부(통산산업성)에서 업종별단체에서 자율적으로 PL분쟁해결기구를 설립하여 운영하도록 방향 제시
  - 업종별단체는 PL센터를 설치하여 재정지원을 하고 있으나 PL센터는 단체로부터 독립하여 업무수행
  - 조직은 대부분 사무국(상임), 운영위원회, 재정위원회를 두고 있으나, 사무국 규모는 단체 여건에 따라 차이
  - 정부로부터 예산지원이나 통제 없이 자율적으로 운영

#### □ PL센터 운영

- 상담, 알선, 제정단계의 해결과정을 두고 있으나 대부분 상담, 알선단계에서 해결
  - \* 가전제품PL센터 처리현황('99년) : 총 1147건중 상담1136, 알선 10, 제정1
    - PL센터의 결정에 법적 구속력은 없으나 전문성을 바탕으로 신뢰를 얻고 있음
    - 상담, 알선의 비용은 무료로 하고 제정 및 원인규명비용은 당사자가 부담하도록 함

○ 센터설립 초기에는 관련기업으로 부터 상담이 다수였으나 점차 소비자로부터 상담이 많아짐

\* 가전부분 1955년 : 소비자 632건/35.1%    사업자 696건/38.8%

                  2000년 :    "    939건/60.4%        "    218건/14.0%

#### □ 타 소비자고충처리기관과의 관계

- 국민생활센터는 법에 의거 설립된 특수법인(우리나라 소비자보호원과 유사)으로 소비생활상담, 정보분석·제공, 또는 상품테스트 등 PL관련업무 뿐만 아니라 다양한 소비자업무 수행
  - 소비생활센터는 도도부현 등 지자체에 설치되어 소비자생활 상담 등(근거 : 소비자보호기본법) 고충처리업무 수행
  - \* 2000년 50만여건 상담(계약관련 60%, 품질기능 16%, 안전위생 3%, 가격요금 16%, 접객태





도 10%)

- 국민생활센터 및 소비생활센터와 민간 PL센터는 서로의 업무에 대하여 관여하지 않고 독자적으로 업무수행
  - 소비생활센터에서는 PL관련 사항에 대해 업종별 PL센터에서 해결하도록 안내하는 경향
- \* <설문조사결과> 소비생활제품PL센터를 알게된 동기 : 소비생활센터 등의 안내 50%

#### □ 의견

- 일본의 경우 업종별 PL센터에서 PL문제 상담 및 분쟁해결에 상당한 역할을 하고 있음
  - 법적근거가 없어 공정성의 문제가 있으나 전문성으로 극복하여 대부분 상담·알선단계에서 신속하게 저렴한 비용으로 해결함에 따라 소비자 및 기업은 대체로 만족
- \* 해결결과 만족도 : 가스석유PL센터 81%, 소비생활용품 PL센터 66%
  - 기업에서는 PL센터로부터 제품안전사고, 품질 등에 관한 정보를 제공받아 품질개선 자료로 활용
- 일본의 제도를 참조하여 우리 업종별단체 실정에 맞는 재판외분쟁해결기구(PL센터)를 설립하여 소비자 및 기업을 위한 PL상담·알선, 사고정보제공 등 역할 필요
  - 산업자원부에서는 PL센터 설립 및 운영에 관한 최소한의 방향 제시하고, 이에 따라 각 단체에서 PL센터를 설립하여 자율적으로 운영토록 하여야 할 것임
- \* 업종별 PL센터의 전문성을 바탕으로 소비자보호원의 분쟁조정기능과 역할을 서로 보완·분담 필요