

## PL법 시행과 중소기업의 대응방안

우종광

산업기술시험원 시험인증교육센터 센터장

제조물 책임(PL, Product Liability)이란 제조물의 결함으로 인하여 소비자 또는 제3자의 생명, 신체, 재산 등에 손해가 발생했을 경우 그 제조물의 제조업자나 판매업자에게 손해배상책임을 지게하는 법이다.

우리 나라에서도 2002년 7월 1일 이후 공급된 제품부터 제조물책임법이 시행되므로 소비자 측의 클레임에 대처하기 위해 기업으로서는 제조물책임법의 내용과 그 대응방안을 철저히 모색하여야 할 것이다.

제조물책임법의 도입배경을 살펴보면,

첫째로 제품 생산과정과 기술이 복잡해짐에 따라 소비자가 제조자의 고의 과실을 입증하여 손해배상을 받는 것은 매우 어려워진다. 따라서 제품에 대한 정보와 지식이 부족한 소비자의 입증 책임부담을 완화시켜 줄 필요가 있고, 둘째로 미국 EU 일본 등 세계 30여 개국에서 이미 도입되어 시행되고 있어 우리 나라의 대부분 수출품은 타 국가에서 PL제도를 적용받는데 반해 국내의 소비자는 PL제도 미비로 보호받지 못하는 형평상의 문제를 해소하는 것과, 셋째로 PL제도의 시행으로 기업들의 제품안전 향상과 소비자의 피해구제 원활화를 통한 소비자 권익을 강화하는 것이 그 근간이라고 볼 수 있다.

제조물책임(PL)법의 주요내용은 다음과 같다.

제조물책임의 원칙은 “제조업자는 제조물의 결함으로

인하여 생명이나 신체 또는 재산에 손해를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다”는 것이다.

여기에서 제조업자라 함은 제조물의 제조, 가공 또는 수입을 업으로 하는 자, 제조물의 성명, 상호, 상표 등을 사용하여 자신을 제조업자로 표시한 자 또는 오인시킬 수 있는 표시를 한 자를 말한다.

제조물이라 함은 제조 또는 가공된 동산으로 정의되어 있다.

결함이라 함은 제조, 설계 표시상의 결함이나 기타 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다.

각각 결함의 정의에서 제조상의 결함은 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조 가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우를 말하고, 설계상의 결함은 합리적인 대체설계를 채택하였다면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 아니하여 당해 제조물이 안전하지 못하게 된 경우를 말하고, 표시상의 결함은 합리적인 설명, 지시, 경고 등의 표시를 하였더라면 피해를 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말한다.

제조업자의 면책사유는 당해 제조물을 공급하지 아니한 사실, 당해 제조물을 공급한 때의 과학 기술수준으로

는 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사실, 제조물의 결함이 제조업자가 당해 제조물을 공급할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수함으로써 발생한 사실, 원재료 또는 부품의 경우에는 당해 원재료 또는 부품을 사용한 제조물 제조업자의 설계 또는 제작에 관한 지시로 인하여 결함이 발생하였다는 사실을 입증한 경우이다.

손해배상청구권 소멸시효는 피해자가 손해배상책임자를 인지한 날로부터 3년을 경과하거나, 제조물 공급일로부터 10년을 경과한 때이다.

제조물책임법은 민법의 특별법으로 볼 수 있고, 민법과의 차이점은 다음과 같다. 민법은 과실 책임이 적용되어 제조자 등의 과실 존재를 전제로 해서 피해자 측이 제조물의 책임을 추궁해 가는 것이고, 제조물책임법은 무과실 책임이 적용되어 사용자가 그 제조물로 인해 손해를 입은 것이 입증되면 그 원인이 제조물에 있었다는 것을 제조자가 증명하지 않으면 제조자가 손해배상책임을 진다는 점이 다른 점이다.

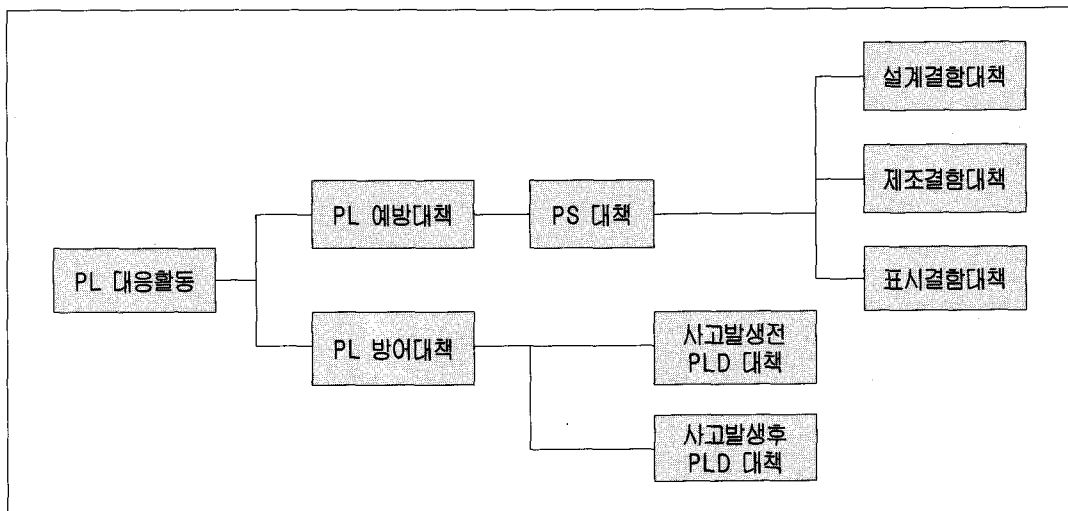
중소기업의 PL 대응활동은 PL 예방(PLP : Product Liability Prevention)대책과 PL 방어(PLD : Product

Liability Defence)대책으로 크게 나눌 수가 있고, 이들 관계는 그림 1과 같이 도식적으로 나타낼 수 있다.

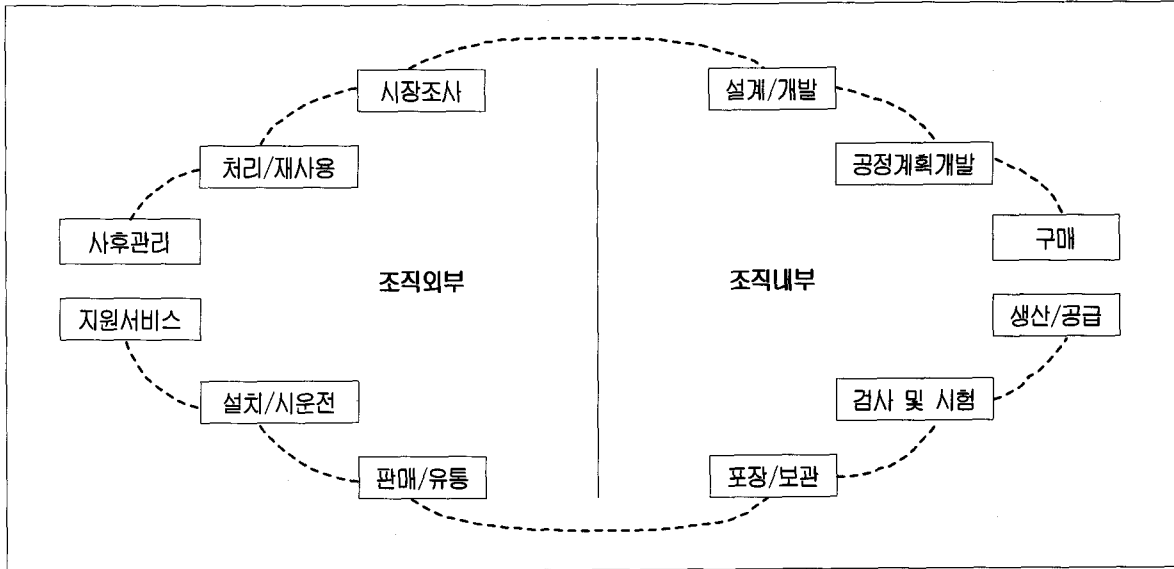
품질환경 안전사고 등 모든 일에 있어서 최선의 방안은 문제가 발생하지 않도록 예방하는 것이다. PL에서도 제조물에 결함이 생기지 않도록 우선적으로 예방대책을 마련하여야 할 것이다. PL 예방대책은 근본적으로 제품안전(PS : Product Safety) 활동을 하는 것이고, 이들은 설계단계 제품안전활동, 제조단계 제품안전활동, 표시에 의한 제품안전 활동으로 구분 할 수 있다.

설계단계 제품안전활동은 첫째로 설계시 고려해야 할 사항을 사전에 파악하고 이를 철저히 분석 검토하여야 한다. 이 고려할 사항에는 제품안전관련 법규 규정, 동종 유사제품의 기술수준 및 최신기술, 제품 사용의 조건(환경규제사항 기후, 문화, 사용형태, 사용빈도, 사용자)의 정보, 최종 소비자의 요구사항, 그 동안의 클레임 사고 정보 및 제품에 대한 위험 분석(RA : Risk Analysis)자료 등이 해당된다.

둘째로는 제품안전에 관련된 고려사항으로 제품의 오 사용 가능성, 위험분석을 통한 예견 가능한 위험, 제품안



〈그림 1〉 PL 대응활동



〈그림 2〉 제품의 전 수명주기

전 확보를 위한 가격경쟁력 등을 들 수 있다.

셋째로 설계에서의 위험성 배제방안은 제품 자체의 안전화방안, 안전장치의 부가 및 표시에 의한 방법이 있다.

제품 자체의 안전화 방안은 강건설계, 실수방지기구, 장난방지장치, 인간공학적 설계, 안전브레이크와 같은 Fail Safe 같은 것이 있고, 안전장치로는 위험한 기계의 주변에 접근방지용 펜스의 설치나 감지장치 등이 있다.

제조단계 제품안전 활동에는 구매외주, 생산, 검사, 포장, 보관·운송, 판매까지의 과정이 포함된다(그림 2 참조).

구매외주활동에서 제품의 안전문제는 재료나 부품 등 불량에 기인하는 경우도 많으므로 공급업자가 공급하는 재료나 부품이 PL과 밀접한 관련이 있다는 사실을 계약서에 명기하거나 교육훈련을 통하거나 공급업체의 평가 등을 통하여 주지시키고 이를 문서화하여 명확히 한다.

생산활동에서는 작업표준을 적절히 설정하고, 작업환경과 공정변수 등을 관리하고, 제품안전공정에 대한 충분

한 공정능력의 확보와, 생산에 필요한 인적 및 설비자원이 확보되고, 또 이들이 잘 운영되고 있다는 근거가 되는 기록의 보존이 필요하다.

검사활동에서는 검사기준을 설정하고 특히 제품안전에 관련이 있는 검사 항목은 전수검사를 실시하고 그 기록을 잘 보존하여야 한다.

포장활동에서 포장재는 외부의 충격, 진동이나 환경의 변화로부터 제품을 보호하는 중요한 기능을 갖고 있으므로 제품의 결합시 포장도 제품의 일부로 취급된다. 제품 포장시 고려사항으로는 내용물을 보호할 수 있는 충분한 안전성, 제품 및 운송방법에 적합한 포장, 사용환경에의 적합성, 내용물의 보호와 취급상의 안전을 위한 적절한 표시와 경고 등이 있다.

보관·운송활동에서 제품은 많은 과정을 거쳐 최종소비자에게 전달된다. 설계·제조과정에서 정상적인 제품이 보관·운송과정에서 제조물의 결합이 자주 발생되므로 위험성을 평가하여 결합발생을 예방하여야 하고, 이에

대한 책임 관계도 관련업체와 명확히 해 두는 것이 중요하다.




판매(영업)활동에서 영업직원은 다음 사항을 유의하여야 한다. 영업직원이 독자적으로 작성한 광고나 판매자료를 사용하여 문제가 생기지 않도록 회사의 공식 판매자료만 이용하여야 하고, 고객에게 설명시 과장되게 설명하거나 잘못 설명되지 않도록 주의하며, 고객의 오해나 제품의 오용을 초래하는 설명을 하지 않아야 하고, 과도한 안심을 주는 말을 삼가고, 고객이 요구하는 제품의 특수용도를 수용하지 않아야 한다. 샘플이나 옵션 제품도 제조물책임의 대상이 되므로 독자적인 판단에 따라 제공되어서는 안된다.

표시에 의한 제품안전활동에서 표시는 설계상으로 제품의 위험을 회피하거나 경감할 수 없는 경우 제품안전 확보의 한 방법이다. 제품의 설계와 제조상의 결함이 제품의 고유기술 영역으로 결함 발생시 비전문가적 입장에서

입증의 책임이 어려운 반면, 표시에 의한 결함은 그 입증이 용이하여 표시 결함으로 추궁당하기가 쉽다. 그러나 표시에 의한 제품안전 확보는 우선 설계에 의한 위험의 회피나 경감이 이루어진 후에 적용되어야 한다. 만약 설계에 의한 제품안전조치가 가능한데도 표시에 의한 제품 안전을 취하는 경우 면책이 되지 않는다.

표시의 종류에는 경고와 지시 설명으로 나누어 볼 수 있다. 경고는 화재, 감전, 질식 등 제품이 갖고 있는 잠재적 위험의 원인에 대한 경고를 주 내용으로 한다. 일반적으로 경고는 위험의 정도에 따라 주의(Caution), 경고(Warning) 및 위험(Danger)으로 구분 표시한다.

지시설명은 제품 자체에는 문제가 없으나 사용에 따라서는 위험이 생길 수 있는 경우에 사용한다. 지시설명서 작성시 유의사항으로는 한 조항에는 하나의 지시설명만 기술하고, 기재한 사진 그림과 지시설명 내용을 일치시키고, 법규의 내용을 포함시키고 또한 간단하고 알기 쉬운

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회피되지 않으면 사망 또는 중상을 입게 될 위험상태</li> <li>• 가장 위험한 상황에 한정 사용(신체적 위험에만 사용)</li> <li>마크 : 적색    문자 : 백색</li> <li>비탕 : 백색    비탕 : 적색</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회피되지 않으면 사망 또는 중상을 입게 됨</li> <li>• 잠재적 위험상태(신체적 위험에만 사용)</li> <li>마크 : 오렌지색    문자 : 흑색</li> <li>비탕 : 흑색,    비탕 : 오렌지색</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회피되지 않으면 경상 혹은 중상 정도의 상해가 발생할지 모를 잠재적 위험의 상태</li> <li>• 불안정한 행동에 대한 경고 가능</li> <li>마크 : 황색    문자 : 백색</li> <li>비탕 : 흑색    비탕 : 오렌지색</li> </ul>

〈그림 3〉 미국 규격협회의 위험 표시

문장으로 표현한다. 사용설명서 작성시에는 사용자가 쉽게 이해할 수 있는 용어 및 표현방법, 문장의 간결한 표현, 그림 사진 삽화 등의 이용을 고려한다.

PL 방어대책에 있어서는 제품안전에 대하여 충분히 예방대책을 세우고 실행을 했다고 하더라도 제품안전과 관련한 사고를 완전히 제거하기란 쉬운 일이 아니다. 따라서 고객의 클레임이나 불만이 제기되었을 때 이를 빠르고 효율적으로 처리할 수 있는 방어대책을 구축하여야 한다. 여기에는 사고발생 전의 PLD 대책과 사고발생 뒤의 PLD 대책으로 나누어 생각할 수가 있다.

사고발생 전의 PLD 대책은 사고가 일어났을 때 미리 준비된 절차에 따라 체계적으로 대응하는 것이 피해를 최소화하고 재발방지대책을 강구하는데 도움이 된다. 사고발생 전 PLD 대책과 관련하여 미리 검토해야 하는 사항으로는 첫째로 사내의 PL대응체제를 미리 구축하는 것인데 여기에는 PL관련 조직을 지정하여 그 책임과 권한을 명확히 하여 고객의 클레임에 보다 신속하게 대응할 수 있는 체제를 갖출 필요가 있다. 그 PL 관련조직의 구성에는 기술부분 전문가의 참여, 최고경영자에게 보고체계를 확립, 보험전문가를 포함한 사외전문가의 지원 등을 고려하여야 한다.

둘째로 사내 문서관리체제의 정비인데 그 동안 구축해 놓은 ISO 9000 품질 문서체계에 제품안전분야를 각 항목마다 추가하여 구축하고 여기에서 유의하여야 할 것은 지키지 못할 사항은 문서에서 과감하게 삭제하는 것이 매우 중요하다. 또 문서에 대한 시행의 증거로 기록을 생성하여 보존하여야 하는데 제품안전과 관련한 기록의 종류에는 설계관련 기록, 제품안전관련 제조기록, 표시관련 기록, 라벨 및 취급설명서 개발기록, 제품 안전성 분석 기록 등이 여기에 속한다.

셋째로 관련기업과 책임관계를 명확히 할 필요가 있다. 여기에서의 관련 기업은 원재료업체, 부품업체, 완성품업

체, 유통업자, 판매업자 등이고, 계약시에는 손해배상책임, PL 사고예방 및 방어 의무, 협력의무, 정보제공의무, PL 보험가입의무, 소송비용 지출시 구상권 등에 대해서도 미리 정해 두는 것이 효과적이다.

넷째로 PL보험의 가입으로 고액의 손해배상이 청구될 때를 미리 대비하는 것이 필요하며, 중소기업들은 중소기업청, 중소기업증앙회 및 국내 손해보험사들이 공동으로 운영하는 '중소기업 PL단체보험제도'를 이용하는 것도 고려해 볼만하다.

사고발생 후의 PLD 대책으로써 사고발생 초기의 대응, 사고 해결을 위한 교섭, 소송에의 대응 및 불량 클레임의 대응으로 나누어 생각해 볼 수가 있다.

첫째로 제품에 클레임이 발생했을 경우에는 가장 중요한 것이 적절한 초기 대응이고, 초기에 대응을 잘못했을 경우에는 고객과의 관계가 악화되고 피해가 확산될 수가 있다. 초기대응의 기본자세는 자사의 제품에 의해 피해가 발생한 것이 사실이라면 "충분히 조사한 뒤에 조치하겠습니다"의 자세를 명확히 하고, 필요에 따라서는 피해자를 방문하는 등 진실한 자세를 보일 필요가 있다. 그리고 가능한 한 조기에 사고 현장을 방문하여 사진을 촬영하고, 다음 사항들을 상세히 조사한다. 조사항목은 피해자 주소, 이름, 직업, 사고발생 일시, 장소, 사고현장의 주변 상황, 최초발견자의 주소, 이름, 제품명 형식, 제조번호, 출하일, 부상유무, 부상내용, 입원, 치료유무, 병원이름, 손해규모의 대략적 파악, 언론 및 관공서의 대응, 피해 확대 가능성 등이 해당된다. 그리고 보험에 가입되어 있는 경우에는 보험회사에 사고발생통지를 한다.

둘째로 사고해결을 위한 교섭에서는 제품의 결함에 의한 일차적인 책임은 제조자에게 있는 만큼 피해당사자와 교섭을 진행할 때에는 자사제품의 결함 존재여부, 결함과 피해발생의 연관성, 피해의 정도 등을 정확히 파악하여 성실하게 협상을 진행하려는 자세가 중요하다. 조사결과

〈각 부서별 제품안전업무 고려사항〉

부서명	제품 안전업무	부서명	제품 안전업무
경영자	<ul style="list-style-type: none"> <li>-제품안전방침 결정</li> <li>-제품안전(PS) 예방활동 추진 지원</li> <li>-조직상의 책임과 권한 설정</li> <li>-사내 제품안전 마인드 육성</li> </ul>	품질보증	<ul style="list-style-type: none"> <li>-제품안전기준 설정</li> <li>-제품안전성, 신뢰성의 설정</li> <li>-안전성 표시사항 검토</li> <li>-제품안전감사 체크리스트 작성 및 실행</li> <li>-제품안전 경영시스템의 전반적 관리</li> </ul>
설계 및 연구개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>-관련법규, 각국 안전규격 및 기준 적용</li> <li>-신기술, 신재료, 안전기술 적용</li> <li>-안전성 평가</li> <li>-중요안전부품의 결정</li> <li>-내구성과 신뢰성의 기술적 근거 확인</li> <li>-위험예측과 그 안전대책</li> </ul>	포장, 보관 및 인도	<ul style="list-style-type: none"> <li>-제품안전 확보를 위한 포장</li> <li>-안전성 확보를 위한 보관 및 물류</li> <li>-법규 준수</li> </ul>
자재 및 구매	<ul style="list-style-type: none"> <li>-외주업체의 안전관리체제 관리</li> <li>-계약서에 PL관련 책임 설정</li> </ul>	영업	<ul style="list-style-type: none"> <li>-영업정보의 피드백</li> <li>-제품진열시 안전성 확보</li> <li>-영업직원 및 판매점의 제품 안전교육</li> <li>-계약서상의 제품안전책임 대책</li> </ul>
제조	<ul style="list-style-type: none"> <li>-안전작업 표준작성</li> <li>-중요안전공정 설정</li> <li>-생산설비 유지관리 철저</li> <li>-제조기록 보존</li> <li>-제품안전 확보를 위한 작업 환경</li> </ul>	서비스 및 고객상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>-서비스 메뉴얼 및 설비 정비</li> <li>-서비스 정보의 피이드 백</li> <li>-사고발생시 고객대응방법</li> <li>-안전에 관한 서비스 직원교육 강화</li> <li>-정확한 상품정보제공</li> <li>-오사용 방지 설명</li> <li>-클레임 처리절차 운영</li> </ul>

기업에게 배상책임이 있는 경우에는 조기에 원만하게 해결하는 것이 기업의 신뢰회복에 도움이 된다.

셋째로 소송의 대응에서는 승소를 할 수 있도록 제품에 결함이 없음을 입증하여야 하는데 여기에는 다음과 같은 방법들이 있다. 우선 제품이 관련법규, 업계기준 등에서 요구하고 있는 안전기준을 만족하고 있다는 것을 적극적으로 증명할 필요가 있고, 동일형태의 제품이 과거에 사고가 발생하지 않았음을 입증할 수 있으면 제품의 안전성을 입증하는데 도움이 된다. 사고재현 테스트를 실시하여 똑같은 상황에서 피해가 발생하지 않는다는 것을 증명한다면 사고원인이 다른데 존재한다는 것을 입증하게 되고, 합리적으로 예견할 수 없는 사용상의 실수라는 것은 제품안전성 분석자료 등을 토대로 입증할 수가 있고, 제품의 출하 후에 결함이 발생된 것도 입증의 대상이고, 사고의 원인이 다른 곳에 있다는 것도 제품에

결함이 없다는 것을 입증하게 된다. 또 제조물책임법 제 4조에 있는 면책사유에 해당되는지도 적극 검토해 보아야 한다.

넷째로 고의 또는 악의로 클레임을 제기하는 경우에는 타협적인 자세보다는 불합리한 요구를 단호하게 거부하고 의연한 태도를 취하는 것이 동일 클레임의 재발을 방지하는 효과적인 대응책이 될 것이다.

전체적으로 PL대응방안은 최고경영자의 제품안전에 대한 강력한 의지표명으로 회사 전체가 체계적으로 준비하고, 지금까지 실행하던 품질시스템에서 제품안전에 관한 사항을 부서별로 추가하여 관리하여야 할 것이다.

중소기업에 PL이라는 또 한번의 위기가 닥치는데 어떤 경우에도 그렇듯이 잘 이용하면 회사의 제품안전기반을 공고히 해주는 좋은 기회가 되고 나아가 고객의 신뢰를 높여 매출신장과 이익증대로 이어지리라 믿는다.