

석유제품의 PL법 대응매뉴얼



이 원 철
대한석유협회 대외협력팀 부장

제조물책임법(PL법)이란?

우리나라도 금년 7월 1일부터 제조물책임법이 시행되었다. 제조물책임법은 영어로 제조물 책임인 Product Liability의 머리글자를 따서 PL법으로 불리워지며, 미국, 호주, EU, 일본 및 중국 등 세계의 주요국 대부분이 이 법을 도입하고 있다.

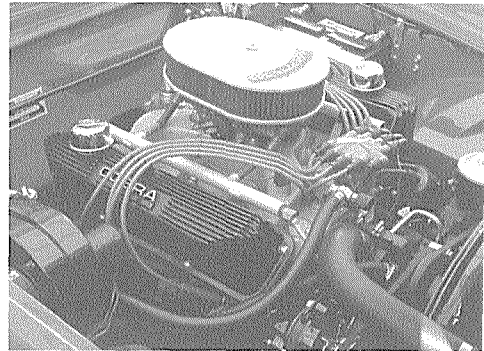
PL이란 제조자 등이 제품의 결함으로 발생한 피해에 대하여 피해자에게 그 손해를 배상하는 손해배상책임의 일종이다. 즉, PL법의 시행으로 소비자는 제조자의 고의·과실을 입증할 필요가 없이 제품의 결함으로 피해를 입었다는 것 만을 입증하면 피해구제를 받을 수 있게 된다. 반면, 제조업자에게는 배상책임과 안전의무가 더욱 요구됨에 따라 설계·제조 단계에서의 안전성 확보대책 강화와 함께 지시·경고의 표시에 있어서도 소비자에게 보다 알기 쉽게 표시해야 된다.

이와 같이 PL법은 생명 존중이라는 관념을 바탕으로 제품의 결함으로 인한 피해를 신속·충실하게 구제함으로써 소비자의 보호에 기여하고, 제품의 안전성 확보 및 향상과 경제

적 차원에서 국제적 조화를 도모하기 위하여 제정한 법률이라 할 수 있다.

그러나, 제품으로 인하여 사고가 발생하였다고 무조건적으로 제조업자의 책임이 인정되는 것은 아니며, 제품에 「결함」이 있고 그 결함으로 인하여 피해가 발생한 경우에만 제조업자의 책임이 인정된다.

「결함」은 「통상적으로 기대할 수 있는 ‘안전성’이 결여되어 있는 것」으로 다음의 3가지 유형으로 나눌 수 있다. 첫째 「제조상의 결함」은 제품의 제조과정에서 설계도나 시방서에 합치하지 않게 제조됨으로써 안전하지 못하게 된 것을 말한다. 둘째 「설계상의 결함」은 합리적으로 대체설계를 채용하였다면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 불구하고, 대체설계를 채용하지 아니하여 안전하지 못하게 된 것을 뜻한다. 마지막으로 「표시상의 결함」은 제조업자가 소비자에게 적당한 사용방법을 알려주지 아니하거나 부적당하게 사용하면 위험하다는 것을 경고하지 않음으로써 피해나 위험을 줄이지 못한 것을 말한다.



이러한 PL법은 「제조 또는 가공된 동산」에 대해서 적용되며, 부동산, 미가공 농산물, 소프트웨어·정보 등은 제조물에서 제외된다. 또한 부품, 원재료도 제조 또는 가공된 동산일 경우에는 PL법에서 말하는 제조물이 된다.

그러나, PL법에 근거한 손해배상청구로 일정한 기간 내 행사하지 않으면 책임을 물을 수 없게 된다. 즉, 피해자가 손해와 제조업자를 안 날로부터 3년이 경과하거나, 또는 제조업자가 제품을 공급한 날로부터 10년이 지나면 PL법상 제조업자의 책임은 소멸하게 된다.

일본 석유업계의 PL법 대응사례 조사

우리 업계에서는 보다 능동적이며 효율적인 PL대응방안 수립을 위해서는 해외, 특히 일본의 대응사례를 조사·연구하는 것이 필요하다는 데 의견을 모았다. 즉, 지난 '95년 7월 PL법을 도입한 일본 석유업계의 사전준비와 운영사례 등은 우리에게 많은 시사점을 줄 것으로 생각되었다.

이에 따라 시기적으로 다소 촉박한 감이 없지 않아 있었지만, 지난 5월 21일부터 25일까지 대한석유협회에서는 정유사와 공동으로 일본을 방문하게 되었다. 일본석유연맹과 원매사인 재팬에너지(JOMO) 및 코스모석유를 방문하였으며, JOMO계열 주유소와 도쿄요토가스(주)의 LP가스 충전소 등 현장도 찾아 보았다.

일본 석유업계는 PL법 시행 2년 전부터 조사 및 대응책을 강구하였다. 석유연맹이 중심이 되어 원매사들과 공동으로 유럽 등에 조사단을 파견하기도 하였으며, 또한 보험사를 통하여 외국의 PL관련 사례 위주로 대비책을 준비한 원매사도 있었다.

고객보호와 리스크 대응이라는 관점에서 일본 석유업계는 PL대책을 강구한 것으로 보인다. 이를 위해 석유연맹에서는 PL경고표시 모델을 만들어 원매사에 배포함으로써 경고표시 강화를 위한 기준을 제시하였다. 실례로 JOMO계열 주유소 방문시 「자동차 휘발유/경유의 경고」 스티커가 주유기 및 사무실 입구 등에 부착되어 있었으며, 주유소내 편의점 내부에도 「연료유 취급상의 주의」라는 전단지(지)가 비치되어 있었다.

또한 각 원매사들은 사내외 교육 및 설명회를 통해 새로 제정된 PL법 내용을 철저하게 주지시키는 한편 「PL법 가이드」등을 준비하여 체계적인 대응방안을 준비하였다.

그러나 무엇보다도 PL법 시행에 따라 석유제품의 품질관리가 더욱 중요해진 것을 느낄 수 있었다. 즉, 원매사와 주유소간에 품질확보계약을 체결하여 문제발생시 책임과 의무를 명확히하는 한편, 사내 품질관리체제가 생산부문 중심에서 생산·판매부문 일체로 재정비된 것이다. 또한 각 원매사들은 PL전담조직으로 여러 사업본부가 참여하는 PL대책위원회 등을 운영하고 있으며, PL관련 문서책임자를 추가하는 등 내부 규정상 변화도 있었다.

그러나, 일본은 PL법 시행이후 현재까지 석유제품과 관련된 PL클레임을 제기한 고객은 거의 없는 것으로 알려졌다. 다만 PL관련 최근 사례로 지난 2월중순부터 3월중순까지 정전기로 인해 3차례에 발생한 셀프주유소의 화재사건을 들 수 있다. 다행히 인적피해는 없었으나, 소방 당국에서는 석유연맹, 전석련 및 자동차공업협회 등에 정전기에 의한 화재주의 표시를 하도록 경고한 바 있다고 밝혔다.

석유제품과 PL법간 관계

우리나라에서도 석유제품은 예전부터 위험물로 인식되어 석유사업법, 대기환경보전법 등에 의거하여 엄격한 품질관리를 받고 있다. 또한 소방법 등에 의해 철저하게 보관 및 관리되고 있을 뿐 아니라, 제품에 대한 경고표시도 산업안전보건법 등에 의해 이미 실시되고 있다.

그러나, 2002년 7월 1일부터 제조물책임법(PL법)이 시행됨에 따라 석유제품의 안전성에 대한 고객의 관심이 높아질 것으로 예상된다. 따라서, 석유제품은 PL법상 「제조상의 결

함)이나 「설계상의 결함」보다 「표시상의 결함」이 발생하지 않도록 경고표시를 더욱 강화할 필요가 있는 것으로 판단된다.

이에 따라, 대한석유협회에서는 고객의 안전 향상을 위해 정유사들이 PL경고표시 등을 하는데 참고할 수 있도록 정유사와 공동으로 「석유제품 PL법 대응매뉴얼」을 마련하기로 결정하였다. 이를 기준으로 각 정유사들은 자사 책임하에 PL 경고표시를 강화함과 동시에 석유제품 판매시 이를 적극적으로 고지하는 한편 고객들의 고충처리에도 최선을 다해 나갈 것이다.

석유제품의 PL법 대응매뉴얼

석유협회의 PL법 대응매뉴얼에는 주유소/충전소 등에서의 경고표시 방법과 판매시 고객에 대한 대응 등을 중점적으로 다루고 있다.

우선 경고표시를 강화하기 위해 다음과 같은 「경고표시 스티커」 「취급설명서」 및 「물질안전보건자료(MSDS)」등을 사용토록 하였다.

① 경고표시 스티커

고객들이 쉽게 볼 수 있도록 주유기/충전기에 해당 제품별 스티커를 부착하며, 사무실 입구 등에도 자동차 휘발유/경유용 스티커를 붙이도록 하였다.

〈경고표시 스티커 예〉

자동차 휘발유/경유 경고표시

△ 위험 화기엄금 · 취급시 금연 · 주유시 엔진정지

- 휘발유는 휘발성이 높아 화재 · 폭발을 일으킬 위험이 있으므로, 점화원을 가까이 하지 마십시오.
- 실내, 차내에 저장하지 마십시오.
- 초기 소화에는 분말소화기를 사용하여 주십시오.
- 주유소에서는 휴대전화를 사용하지 마십시오.

△ 취급주의

- 피부에 묻었을 때에는 비누로 잘 씻어 주십시오.
- 눈에 들어갔을 때는 물로 잘 씻은 후 의사의 진단을 받아 주십시오.
- 호스 등을 사용하여 입으로 빨아올리지 마십시오.
- 건강에 영향을 미칠 가능성이 있으므로 장기간 계속적으로 휘발유 증기를 흡입하지 마십시오.
- 휘발유는 휘발유 엔진에만 사용하여 주십시오.
- 경유는 경유(디젤)엔진 및 경유용 연소기기에만 사용하여 주십시오.
- 겨울철에는 유동점이 낮게 생산된 겨울용 경유를 사용하여 주십시오.

② 취급설명서

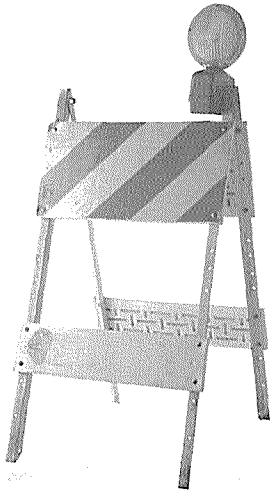
주유소용(휘발유, 실내등유, 보일러등유, 경유)과 충전소용(LPG)이 있다. 스티커로 표시할 수 없는 경우 즉, 탱크로리 배송 등에 의한 배달판매, 일반판매소, 플라스틱통이나 휴대용 통으로 판매할 때 사용한다. 크기는 A4 용지를 3번 접는 형태를 원칙으로 각 유종별 취급상 주의사항을 기재하되, 크기, 글자체 및 색깔 등은 각 사의 선택사항으로 하였다.

취급설명서를 전달할 때에는 “고객님들이 안전하게 사용할 수 있도록 준비한 설명서입니다”라는 말과 함께 전달하는 것이 중요하다.

취급설명서의 주요 기재사항으로는 용도, 위험, 취급주의, 응급처치, 화재발생시 대처방법 및 용기 취급시 주의사항 등이 있으며, 사무실내 눈에 잘 띄는 장소에 비치하여 고객들이 자유롭게 가져갈 수 있도록 준비하였다.

③ 물질안전보건자료(MSDS : Material Safty Data Sheet)

MSDS는 산업안전보건법상 제품에 관한 정보를 기재하고 있는 자료로 구체적으로는 화학제품과 회사에 관한 정보, 구성성분의 명칭 및 함유량, 위험 유해성, 응급조치요령, 폭발 및 화재시 대처방법 등 동법에서 규정하고 있는 16가지 주요사항을 수록하고 있다. 이 자료는 각 정유사가 자체 작성, Bulk형태로 출하되는 직매/소매 고객과 운송업체 등에 판매하는 경우에 사용한다.



즉, MSDS는 휘발유, 실내등유, 보일러등유, 경유 및 LPG 등 제품별로 작성하며, 해당 제품을 판매할 경우 그 제품의 MSDS 사본을 고객들에게 확실하게 전달하고 동시에 배부처 목록을 작성하여 보관하여야 한다.

그리고 판매시 대응으로는 「고객에 대한 고지」와 「클레임 처리」를 들 수 있다.

고객에 대한 기본적인 고지로는 주유소/충전소 등에 경고표시 스티커를 게시하고 취급설명서나 MSDS를 배포할 때, 고객들에게 적절한 말 즉 대화를 통해 고지하는 것이 필요하다. 예를 들면, “이 스티커와 취급설명서 등을 참고하시어 안전하게 사용하시기 바랍니다.”, “사용하실 때, 이 설명서를 읽어보시기 바랍니다.”, “의문이나 질문이 있으시면 저에게 말씀하십시오” 등을 들 수 있다.

또한 PL법 시행에 따라 예상되는 고객들의 구매제품에 대한 다양한 질문과 클레임에 대한 적절한 대응이 요구된다. 이러한 처리 결과 등에 따라 「고객 만족」이 크게 변화함과 동시에 주유소/충전소 이미지에도 영향을 미치게 되므로 성의를 갖고 확실하게 처리하는 것이 중요하다.

또한 질문·클레임 처리에 있어서 실무상으로는 「정확한 기록」이 더욱 중요하다고 할 수 있다. 이를 위해서는 최초 접수시점부터 소정의 기록을 하고, 순차적 처리 단계에 따라 책임자는 「정확한 기록」을 남길 수 있도록 조치하여야 한다. 특히 주유소/충전소 등에서 처리·해결할 수 없어 정유사에 보고한 질문이나 클레임은 내용을 더욱 정확하게 기록, 단계적 처리 정보를 파악함과 동시에 최종처리 결과를 기록하여 보존할 필요가 있다.

그러나, 이 같은 석유제품에 대한 경고 표시강화만으로 PL법 대응이 모두 끝나는 것이 아니다. 정유사별로 전사적 차원의 태스크 포스팀을 운영하여 설계에서부터 제조·판매 및 사후단계까지 단계별로 위험요소를 분석·대처하고 있다. 또한, 석유제품의 안전사용 등에 관한 교육 강화로 고객들의 고충처리에 최선을 다하고 있으며, 만일의 사고 등에 대비하기 위해 PL보험에 가입하는 등 만전을 기하고 있다.

이같이 다양한 사전예방책을 강구하고는 있지만, PL법 특성상 어떤 문제가 발생할지 예측하기가 어려워 PL법 대응에 많은 어려움이 있는 것이 또한 현실이라 하겠다. 🍎