

LG-Caltex정유 제조물책임법 시행에 따른 대응



태 찬 호

LG-Caltex정유 부팀장

7월 1일부터 제조물책임(Product Liability, 일명 PL)법이 시행되고 있다. 제품을 제조한 제조자 및 유통, 판매업자가 해당 제품의 설계, 제조, 유통에 이르는 모든 과정에서 결함에 대한 책임을 진다는 것을 골자로 하는 이 법의 시행은 소비자와 기업간의 손해배상관계에 적지않은 변화를 가져올 것으로 예상된다. 소비자주권 시대의 본격적인 개막을 알리는 것이라고도 하고, 품질과 원가의 동시관리라는 과중한 부담을 기업에게 요구하는 것이라고도 하는 제조물책임법. 그 정확한 의미는 무엇이고, 이에 대해 LG-Caltex정유는 어떠한 준비를 하였는지 소개하려 한다.

제조물책임(PL)법이란?

우리나라의 제조물책임법은 제조물의 결함으로 인한 생명, 신체 또는 재산상의 손해에 대하여 제조업자 등이 무과실책임의 원칙에 따라 손해배상책임을 지도록 함으로써 피해자의 권리구제를

도모하고 국민생활의 안전과 국민경제의 건전한 발전에 기여하며 제품의 안전에 대한 의식을 제고하여 우리 기업들의 경쟁력 향상을 도모하려는 법이다. 그 주요한 내용은 다음과 같다.

- (1) 이 법의 적용 대상인 제조물은 다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산으로서 관리할 수 있는 자연력(가스, 전기, 열 등)을 포함한다.
- (2) 손해배상의 책임 주체는 제조물을 업으로써 제조·가공 또는 수입한 자와 자신을 제조업자로 표시하거나 제작업자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자가 되며, 제조업자를 알 수 없는 경우 공급업자도 주체가 될 수 있다.
- (3) 제조물의 '결함'이라 함은 '통상 기대되는 안전성이 결여된 것'을 말하며, 결함에는 제품설계에 문제가 있는 설계상의 결함, 설계대로 만들어지지 못한 제조상의 결함, 사용설명·지시·위험성 경고가 부족한 표시상의 결함이 있다.
- (4) 책임기간의 제한으로서 손해배상청구권의 소멸시효는 손해 및 제조업자를 안 때로부터 3년으로 하고 제조업자에게 손해배상을 청구할 수 있는 기간은 제조물을 유통시킨 때로부터 10년간이다.
- (5) 제조업자의 고의·과실 여부를 묻지 아니하고 상품의 결함으로 인한 손해 발생시 제조업자가 배상책임을 지도록 되어 있다.
- (6) 제조자가 당해 제조물을 공급하지 않은 경우, 제조물 공급 당시 최고 수준의 기술로도 결함을 발견할 수 없었던 경우, 법적 강제기준을 준수함에 따른 결함 발생, 제조자 지시에 따른 원재료나 부품의 공급 등의 경우에는 면책이 되나 이 경우에도 사후 결함을 알거나 알 수 있으면서도 필요한 조치(Recall 등)를 취하지 않은 경우에는 면책되지 않는다.

외국의 경우 제조물책임법과 관련한 유명한 판례로는 담배 소송이나, 다우코닝사를 파산에 이르게 한 유방 실리콘 소송 등이 있으며, 석유화학업계의 판례로는 프로판 칩취제 부족으로 인한 화재 사건, 벤젠 발암성 경고 부족 사건 등이 있어 제조물책임에 대한 경각심을 일깨워 주고 있다.

LG-Caltex의 PL법 대응현황

회사는 제조물책임법 시행에 앞서 2002년 3월에 PL대책반을 구성하여 외국사들을 직간접적으로 벤치마킹하고 회사에 미칠 영향을 분석하였다. 회사의 품질/환경/안전을 담당하는 임원을 대책반장으로 하여 PL대책반은 법무/대관분야, 품질기획분야, 생산/제조분야, 영업분야, 물류분야, 교육/홍보분야로 나누어 총 16개팀으로 구성되었다. 각 분야 및 조직에서는 본 법안이 미치는 영향을 철저히 분석하여 몇 차례의 Workshop과 회의를 거쳐 대응방안을 논의하였으며, 진행 상황을 단계별로 점검하는 등 새로운 환경에 능동적으로 대응하는 Teamwork를 보여주었다.

PL대책반은 제조물책임법에 대한 대응방안을 크게 제조물책임에 대한 인식전환 및 제품안전대

책 등을 수립하는 PL예방(PL Prevention, PLP)과 분쟁발생에 대비하여 PL방어(PL Defense, PLD)로 나누어 마련하여 추진하였다.

회사는 PL예방과 관련하여 제품의 특성상 발생 가능성이 낮은 “설계상의 결함”보다는 “제조상의 결함”에 더 큰 관심을 기울이는 전략적인 접근방법을 택하였다. 즉, 공정 및 유통 단계(특히 주유소, 충전소 탱크관리 등)에서의 철저한 품질관리를 통해 고품질의 제품 공급으로 “제조상의 결함”을 미연에 방지한다는 것이다. 이를 위해 회사는 기존의 제조 공정 품질관리를 더욱 강화하고 각 제품별, 유형별로 사고사례를 분석하여 주유소 등에서의 품질관리 강화 방안을 수립하였다. 물론 전부터 실시해 오고 있는 탱크청소, 탱크 물 점검은 더욱 강화하는 한편 장마철 및 겨울철 제품관리 및 유사제품 단속 강화, 그리고 제품혼유사고 예방 등을 주요 골자로 하고 있다.

그리고 “표시상의 결함” 방지를 위해 각 제품별로 책임부서를 정해 600여 종에 달하는 물질안전보건자료(Material Safety Data Sheet :MSDS)를 철저히 검증하여 보완하는 작업을 진행했고, 이렇게 완성된 물질안전보건자료는 각 영업 지사를 통해 고객에게 직접 배포하는 동시에 회사 홈페이지(www.lgcaltex.co.kr)에 게재함으로써 누구나 실시간에 이를 확인할 수 있도록 했다. 그리고 석유협회를 통해 정유5사가 공동으로 작성한 경고표지 표준안을 바탕으로 CI(Company Image) 및 산업안전보건법을 고려하여 주유소, 충전소 등에 경고표지를 부착하였고, 고객에게 직접 “제품취급설명서”를 배포하고 있다. 더 나아가 주유소와 충전소에서는 고객들에게 제품 사용을 안전하게 할 수 있도록 주유원과 충전원까지 철저히 교육을 시키고 있다. 또한 주유소에서는 전표이면에 경고문구를 인쇄하여 유조차기사 등 취급하는 이들에게 위험성을 알리고 있다. 회사가 시행하는 경고표지 등에 대한 기준은 간략하게 다음과 같다.

구분	부착형태	비고
주유소	주유기/사무실입구/케노피 기둥	경고표시 스티커/제품취급설명서
충전소	충전기/사무실입구/케노피 기둥	경고표시 스티커/제품취급설명서
유탈유	제품(Drum/Pail/Can)	경고표시 스티커(용기용)
BTX	탱크로리, 선박 등	수송업체 MSDS 제공 유조차기사 제품취급설명서 제공
일반유 수송	탱크로리, RTC, 선박 등	수송업체 MSDS 제공 유조차기사에게 제품취급설명서 제공 또는 경고표시 전표

회사는 석유협회의 “PL가이드라인”을 참고하여 회사의 PL대응매뉴얼을 작성, 전사에 배포하였으며, 전일직원에 대한 PL법 사이버교육, 영업사원 및 대리점을 중심으로 설명회 등 교육을 실시하였다. 또한 주유소 Dealer용 책자를 배포하고 보다 신속하게 전파교육을 실시하는 등 다양한 방법으로 PL에 대한 인식전환을 위해 노력하였다. 특히 영업사원 및 Dealer에게 PL법에 대하여

제품 품질에 대한 불만을 무조건 “PL소송”으로 해결하려는 도덕적 해이 등 발생 가능한 각종 오해를 최소화할 수 있도록 PL법에 대한 이해를 증진하여 소비자 주권시대에 맞는 고객 마인드를 가지도록 주지하였다. 더 나아가 전사원이 이해하기 쉽고 PL대응을 보다 효과적으로 수행할 수 있도록 교육자료로서 석유제품 PL법 Q&A자료도 작성 중에 있다.

회사의 고객상담센터(CSC)는 업계 최고 수준으로서 현재도 고객 감동을 위해 노력하고 있다. PL법 시행과 더불어 회사는 고객서비스 센터를 중심으로 하여 기존 고객서비스를 더욱 강화하고 있으며 회사 내 각 조직과의 원활하고 신속한 의사소통과 의사결정 체계를 긴밀히 하였다.

이러한 노력에도 불구하고 결함은 발생할 수 있으므로, 이러한 경우에 대비하여 대부분 보험에 가입하게 되는데 회사는 고객이 받은 손해를 충분히 보상 받을 수 있도록 이미 제조물책임을 포함하는 배상책임보험에 가입하고 있음이 파악되었다.

이상 제조물책임법 시행과 관련하여 회사가 대응한 사례들을 간략하게 요약해 보았다. 회사는 이미 시행하고 있는 회사 내의 품질과 관련한 2종류의 협의체를 통하여 PL상황을 모니터링하는 등 고객에게 가장 안전하게 제품을 사용할 수 있도록 최선을 다하고 있다. LG-Caltex정유는 새로운 밀레니엄 시대에 앞서 “The Leader in Providing Total Energy Service”라는 새로운 비전을 제시하였다. 국내에서 제조물책임법이 세계 OECD국가 중 가장 늦게 시작되었지만, LG-Caltex정유는 이 분야에서 세계 최고의 고객만족을 실현함으로써 고객에게 지속적으로 신뢰를 주는 기업으로 책임과 의무를 다할 것이다. 🍀

〈 LG-Caltex 정유 PL대응 실행사항 요약 〉

1. MSDS 전면 보완 및 고객 배포
2. MSDS 홈페이지 등록 및 PL홍보
3. 주유소/충전소 경고표지 부착 및 제품취급설명서 제공
4. 저유소 전표이면 경고문구 인쇄
5. PL 대응메뉴얼 작성 및 배포
6. PL Q&A 및 PL 규정 작성
7. 공정 및 유통단계에서 품질관리 강화
8. 임직원 및 Dealer 교육
9. 직원 사이버 교육
10. 보험 가입 검토
11. 방향족제품 대리점 PL가이드라인 제공