

# 식품 · 의료제품 PL사례 및 대책방안

권재익 / 한국소비자보호원 리콜제도 팀장

## I. 외국의 PL 입법 동향

### 1. 미국

#### 1-1. 손해배상의 범위

제조자가 책임져야 할 손해배상의 범위는 원칙적으로 전보적 손해배상만이며 징벌적 손해배상에 대해서는 예외적으로 인정한다. 전보적 손해배상이란 결함제품에 의하여 생긴 피해에 기인하는 경제적 손실(노동 기회 상실에 기한 임금, 치료비, 사망에 의한 손해 등)과 비경제적 손실(고통, 명예훼손, 부부관계의 상실 등 금전으로 환산할 수 없는 손실)을 의미하며 그리고 피해는 제품에 의하여 생긴 신체의 상해, 질병, 사망 및 재물 손괴를 말하고 당해 제품 자체에 생긴 손해, 가치 하락 등의 영업손해는 포함하지 않는다. 비경제적손실에 대한 배상책임은 연대책임이 아닌 분할책임을 적용하며 알콜 또는 약물 사용 피해자에 대한 제조자의 책임제한, 제품

을 오사용 또는 개조한 피해자에 대한 과실상계 등을 인정한다.

#### 1-2. 제3차 불법행위법 리스테인트먼트

1) 판매시의 제품결함에 의한 상업적 제품 판매자의 책임 : 제1조에 상업적으로 제품을 판매 또는 공급하는 자는 그 제품의 결함에 의하여 생긴 인적·재산적 피해에 대하여 책임을 진다는 기본적 전제조건을 기술하고 있다.

2) 판매시의 제품결함에 의하지 않는 상업적 제품 판매자의 책임 : 제9조는 제품의 판매와 관련한 부실표시에 의하여 생긴 피해에 대한 책임을 규정하고 있으며, 제10조와 제11조에서는 판매후에 경고를 하지 않거나 제품을 회수하지 않음으로써 생긴 피해에 대한 책임을 규정하고 있다.

3) 사업승계자 및 외견상 제조자의 책임 : 제12조와 제13조는 피승계사업자의 제품에 대하여 사업승계자가 배상책임을 지는 경우와 피승

계사업자의 제품에 포함되어 있는 것을 알고 있던 위험에 대하여 판매후에 경고를 하지 않은 사업승계자의 배상책임을 규정하고 있다.

또한, 제14조에서는 제품에 자기의 이름을 부착하고 있지만 타인에 의하여 제조된 경우의 제품판매자와 같은 의견상의 제조자는 실제의 제조자와 동일한 배상책임을 지는 것으로 규정하고 있다.

## 2. EC 지침 개정 움직임

### 2-1. PL법 일차 적용범위 농산물까지 확대

단일 시장내에서 사람들이 고기, 곡식, 채소와 같은 일차 농산품의 결함에 의하여 야기된 손해에 대한 배상을 얻을 수 있도록 하기 위해, 유럽 의회의 환경·공공보건·소비자보호위원회(이하 소비자보호위원회라 함)는 일차 농산품을 EC지침의 적용범위 속에 포함시키자는 제안을 제출하였다.

현재 가공된 농산품은 EC지침의 적용범위에 포함되어 있으므로, 일차 농산품도 포함하게 되면 이 두 가지 유형의 농산품을 구별할 필요성이 없어지고 각국의 상이한 법 내용에 의하여 발생하는 경쟁의 왜곡이 제거된 것이다.

일차 농산품에 대해서 제조물책임법을 적용하는 제안은 이미 1997년 4월 30일 간행된 EU 식품법(Food Law)의 일반원칙에 관한 녹색서(Green Paper)에서 예고된 적이 있다.

이 녹색서에 의하면 EU의 EuroCommerce, 소매상, 도매상, 국제무역상 대표는 미가공 농산품을 포함한 모든 제품이 EC지침의 적용범위에 포함되어야 한다고 제안하고 있다.

또한, 유럽소비자기구(BEUC)도 미가공 일차 농산품을 EC지침의 적용범위에 포함하는 것에 찬성하고 있지만 이 기구는 이것만으로는 불충분하다고 인식하고 있다.

왜냐하면 기초 제품의 원천(origin)을 추적할 수 없고 실질적으로 많은 경우에 결함과 손해간의 인과관계를 입증하는 것이 불가능하기 때문인데 그래서 BEUC는 건강에 대한 위험을 최소화기 위해서는 좋은 경작방법이 필요함을 강조하고 있다.

### 2-2. 피해자 입증책임 완화 움직임

EC지침이 과실에 대한 입증 없이도 책임을 부과하고 있지만 피해자는 제품의 결함, 손해의 발생, 결함과 손해발생간의 인과관계를 입증해야 한다.

소비자보호위원회는 대체로 소비자들이 피해를 입증하는 일도 약간 어렵지만 손해와 결함간의 인과관계를 증명하는 일은 많이 어렵다는 것이 증명되었다고 주장하였다.

소비자들은 결함을 증명하는데 필요한 재정적·기술적 수단을 거의 가지고 있지 못하고 특히 화학제품이나 의약품 같이 기술적으로 복잡한 제품의 경우에는 더욱 입증이 어렵다.

반면에 제조자는 자신의 제품에 결함이 없음을 증명하기 위해서 사용할 수 있는 수단을 훨씬 많이 가지고 있다.

그러므로 결함 및 결함과 손해간의 인과관계의 존재가 추정가능한 경우에는 소비자는 단지 손해의 발생을 증명하면 충분한 것으로 하자고 제안하였고 제안이 채택되면 제조자가 반증을 제시해야할 의무를 지게 된다.

### 2-3. 개발위험 항변 부인 움직임

소위 개발위험 항변의 남용에 대한 것인데 개발위험의 항변은 제품이 유통에 놓인 당시의 과학적 또는 기술적 지식의 수준이 제조자가 결함의 존재를 발견할 수 있을 정도가 되지 못한 경우에 결함제품에 대한 제조자의 책임의 면제를 허락하는 것이다.

소비자보호위원회에 의하면 이 항변은 신제품의 도입 및 개발과 관련 있는 모든 위험을 소비자들에게 전가시키고 그 결과 제품을 성공적으로 시장에 유통시켜 그 이익을 누리는 제조자가 그 위험을 감내하는 것이 논리적으로 타당할 수 있다고 주장하는 것이다.

### 2-4. 배상범위 확대 움직임

이것은 EC지침의 배상범위를 정신적 손해까지 확대해야 한다는 것이다. 현재는 재산적 및 신체적 손해를 배상범위로 하고 있지만 소비자의 건강을 지키기 위한 EU의 책임이 EC지침의 배상범위 속에 결함제품에 의해 야기된 정신적 질병을 포함할 것인지 여부를 둘러싸고 격렬하게 논쟁되고 있다.

500ECU의 최저면책액과 결함제품의 제조자가 지불할 수 있는 7,000만ECU의 총 손해배상액 제한의 남용에 대해서도 언급하고 있는데 이들은 근본적인 피해구제를 위하여 삭제되어야 하며 실제로 입은 피해가 보상될 때만이 충분한 보상이 있게 된다고 주장한다.

### 2-5. 소송기한의 확대 움직임

현재는 피해를 입은 소비자는 결함 또는 손해를 안 때로부터 3년 내에 소송을 제기하지 않거

나 모든 손해배상청구권은 제품이 유통에 놓인 때로부터 10년이 경과하면 자동적으로 소멸한다. 이에 소송기한을 5년으로 확대하고 10년의 법정책임기간은 삭제할 것을 제안하고 있다.

만약 소비자가 결함제품 피해자라면 제품이 처음 유통에 놓인 때로부터 많은 기간이 경과하였더라도 그는 피해에 대한 보상을 받을 수 있어야 하는데 예컨대 광우병 잠복기간은 10년 이상이 될 수 있고 이는 10년의 책임기간이 부적절한 제한임을 보여준다고 주장한다.

## 3. 독일

### 3-1. 과실에 대한 입증 책임 전환

독일 법원은 1915년에 합성염 사건에서 과실의 입증 책임을 전환하였다. 합성염에 작은 유리 파편이 혼입되어 있었고 그것이 약방에서 처방된 약에 들어가게 되었다. 이를 복용한 소비자가 맹장 장애를 일으키게 되었고 합성염의 제조자에게 손해의 배상을 청구한 사건이다.

당시의 라이히재판소(현재의 최고재판소)는 "상해의 원인이 제조자의 공장에서 발생한 것임을 인정하고 제조자 측에서 그 근로자의 선임, 감독에 과실이 없었음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다"고 판시하여 제조자에게 입증 책임을 전환하였다.

### 3-2. 제조자에게 고도의 주의 의무 부과

독일의 폐쇄 장치 사건은 제조자의 주의 의무를 강화한 사건이다.

이 사건은 피고가 제조한 목재 운반차 뒤에 설치되어 있던 버팀목 폐쇄 장치의 고장으로 근로

자(원고)가 부상당한 사건이다.

최고재판소는 이 사건에서 거래 안전 의무라는 고도의 주의 의무를 부과하였다. 즉 “당시의 기술 수준에서 보다 안전성이 높은 장치의 제조가 가능했다”고 판시하여 제조자의 책임을 인정하였다.

### 3-3. 인과 관계 및 결함 추정

메르세데스 벤츠 브레이크 사건(1970년)은 인과 관계의 추정에 관한 사건이다. 벤츠를 운전하고 있던 피해자가 추월할 때 전방의 트럭을 피하기 위해 핸들을 돌리고 브레이크를 밟았는데 바퀴 브레이크의 결함으로 인하여 차체가 뒤집어져 전복한 사건이다.

연방 최고재판소는 이 사건에서 간접 증거에 의하여 결함 및 인과 관계의 존재를 추정하는 이론을 적용하였다. 즉 최고재판소는 “결함이 복수의 상황에 근거하여 설명된 경우에 그 결함이 당해 사고를 일으킬 수 있는 것이면 사고 발생의 사실에 의하여 사고는 그 결함 브레이크의 결과라는 표현 증거가 초래된다”고 판시하여 제조자의 책임을 인정하였다.

### 3-4. 약사법에 무과실책임 도입

독일에서는 일반불법행위 책임보다도 엄격한 무과실책임을 부과하는 특별법이 몇 개 존재한다. 그 중 1960년대 사리도마이드 사건을 계기로 입법된 개정 약사법이 유명하다. 개정 약사법은 1976년 8월에 제정되어 1978년 1월 1일부터 시행하고 있다.

동법 제84조에 따르면 의약품에 의하여 사람이 사망한다던가 상해를 입은 경우, 제약 회사는

일정한 조건을 충족하는 한 무과실의 배상 책임을 부담하여야 한다. 이 경우 책임한도액이 설정되어 있다.

배상의무자가 다수인 때는 연대 책임을 지고 각 배상의무자간의 분담액은 원인이 누구에게 어느 정도 존재하는가에 따라 결정된다. 또한 배상의무는 사전에 제한할 수 없고 또 당사자간의 합의가 있어도 무효이다. 특히 배상의무를 담보하기 위한 준비금을 보험 또는 신탁(또는 변제보증)으로 준비하도록 강제하고 있는 것이 특징이다. 약사법이 적용되는 분야는 제조물책임법이 적용되지 아니한다. 따라서 의약품에 대해서는 개발 위험의 책임을 면할 수 없다.

## II. 제조물책임 판례와 사례

### 1. 개괄

우리 나라의 경우 제조물책임법이 아직 시행되지 않고 있으므로 식의약품 분야의 제조물책임법이 적용된 판례는 없다. 다만 제조물책임법리를 민법에 근거하여 적용한 몇가지 판례가 있다.

일본, 미국, 유럽의 경우 이미 제조물책임법이 적용된 많은 판례들이 축적되어 있다. 특히 우리나라와 입법체계가 같은 일본의 판례는 향후 전개될 우리나라의 제조물책임 판례를 기틀 해 볼 수 있는 잣대이다. 일본, 미국, 유럽의 제조물책임법이 적용된 주요판례를 소개하고자 한다.

### 2. 일본 판례

[표 1] 참조.

(표 1) 일본 판례

사건명	제소일자	판결/화해	원고	피고	소송액	사건개요(원고주장)
컷베이컨 식중독 사건	'96. 11. 18	'98. 6. 18 화해	정체로 술사	식품 제조회사	95만엔	빠짱코점의 경품으로 받은 컷베이컨을 먹었는데, 푸른곰팡이가 원인으로 발전과 설사증상을 초래했다
학교급식 식중독 사건	'97. 1. 16	'99. 9. 10 판결확정	사망한 여아의 부모	지방공공 단체	7770만엔 인용액4537	병원성대장균 O-157에 오염된 학교급식을 먹은 여아가 사망했다
생성계 식중독 사건	'97.1.22 '97.4.10 '97.6.5 병합	'99.2.25 청구기각 확정	음식점경영 회사 식품재료납입 동족회사	식품수입 회사 수산물 도매회사	3495 만엔	원고의 음식점에서 생성계를 먹었는데 손님 25명이 장염비브리오균에 의한 식중독에 걸렸다.
합성세제 손 거칠어짐 사건	'97.02.05	'98.08.26 화해	화장품 판매원	부역용 세제제조 판매회사	70만엔	부역용합성세제를 사용했다니 손가락에 수포성 발진이 생겨, 통증과 가려움으로 화장품판매에 지장을 초래했다.
이물혼입 주스로 후두부 부상 사건	'98. 05. 15	'00.05.10 화해	상처 입은 여성	제조판매회사	40만엔 인용액 10만엔	점심식사용으로 햄버거와 오렌지주스를 사서 회사에 돌아와 친구와 함께 먹었다. 주스를 빨대로 마시기 시작했는데, 주스 속에 있던 이물로 목을 다치고 구토했다.
화장품 지시·경고상 결합사건	'98.7.21 지원재소 '98.10.9 재판소이송	'00.5.22 판결 청구기각	피부장해를 일으킨 여성	화장품제조 판매회사 판매백화점	660만엔	갤러리에 근무하는 여성기확실장이 백화점에서 화장품을 구입하여 사용한다 안면에적반 등의 증상이 발생하고 의사로부터 접촉성피부염의 의심이었다고 진단을받음
봉합실 단일 사망사건	'98.7.22	화해(99.1.27) 했기 때문에 '99.2.10	사망한 남성의 아내	수술용 봉합실 수입판매	4962 만엔	시민병원에서 좌경동맥내막박리수술을 받았지만수술에 사용한 봉합실이 수술후 끊어져 출혈소크 및 호흡 부전에 의해 사망했다
수입한 한방약 신부전 사건	'98.10.8		주부 2명 회사	한방약 수입판매	8160 만엔	냉한체질 환자에게 효능이 있다고 하는 한방약을 내과의의 처방에따라 복용했는데 만성 신부전에 걸렸다
곤약젤리 사망 사건	'98.10.30	'01.02.23 화해	사망한 남아의 부모	식품제조 판매회사	5945 만엔	곤약이 들어있는 젤리를 어머니가 주었는데 인후두에 막혀서 질식사했다.
수입병 올리브 식중독 사건	'99.02.15	'01.02.28	손님, 종업원 경영자	레스토랑 법인 수입회사1	1470만엔	이태리레스토랑에서 손님, 종업원, 경영자가 수입한 병 올리브를 먹고 B형 보툴리누스균에 의한 식중독을 일으킨.
컵면 이물, 혼입 복통 설사 등 사건	'00.06.06	'00.12.26	컵면을 먹은 남성	컵면 제조회사	99 만엔	컵면에 혼입된 이물에 의해 몸상태가 나빠져, 제조회사가 조사한바, 바퀴벌레 알로판명, 병원에서 정밀 조사과정에 인플루엔자에 걸리는 등 피해를 입음.
병들이 야채주스 설사 증상	'01.01.26			제품 제조회사	660만엔	저녁식사후, 가족3인이 병들이 야채주스를 마셨는데, 곰팡이 같은 이물이 있었기 때문에, 기분이 나빴고, 설사증상이 수일 계속됨.
저지방 우유 등 식중독 사건	'01.07.12		피해 47정 6인	유제품 제조회사	6614 만엔	저지방 우유 등을 마시고, 설사등 식중독 증상이 생기고, 그 중에는 심적 외상후 스트레스(PTSD)에 빠지는 등 정신적 고통을 당함.

(주)소비자고정처리전문위원회사무실 조사(2000.11.15. 현재)

### 3. 미국과 유럽의 관련 판례

#### 3-1. 혼중제 사건(뉴욕, 72)

제분 회사의 종업원이 곡물 저장고의 청소 작업을 하던 중에 저장고의 소독을 위하여 사용된 혼중제의 독성으로 인하여 사망하였다. 사망한 종업원의 유족이 혼중제를 제조한 약품 회사에 대하여 혼중제의 위험성에 대하여 적절한 경고를 하지 않았던 사실 등을 이유로 손해의 배상을 청구하였다.

약품 회사는 제분 회사에 대하여 혼중제의 성질에 관한 충분한 경고를 하고 있고 종업원의 사망에 관한 약품 회사에 과실이 있다고 하여도 그것은 소극적이고 2차적인 것으로 고용주인 제분 회사의 과실은 적극적이고 1차적인 것으로서 약품 회사가 종업원의 유족에 대하여 배상의무를 부담하여야 한다고 판단될 때는 약품 회사와 제분 회사의 책임을 어떻게 배분하여야 하는 문제이다.

즉 약품 회사는 종업원의 고용주인 제분 회사에 대하여 구상을 청구할 수 있는지의 여부가 쟁점이 되었다.

법원의 판결 요지는 다음과 같다.

피고가 원고에 대하여 과실로 인한 손해 배상의 책임을 부담한다고 판단되는 경우에 제3자에게도 책임이 있을 때는 피고는 제3자에게 책임을 물을 수 있다.

사망한 종업원의 유족은 제분 회사에 대하여 손해의 배상을 청구하고 있는 것이 아니라 약품 회사에 대해 경고상의 의무 위반에 의거 손해의 배상을 청구하고 있으며 약품 회사가 원고에 대하여 손해 배상 책임을 부담하는 요지의 판결이

있으면 약품 회사와 제분 회사의 상대적인 책임을 판정할 필요가 있다.

#### 3-2. 유산 방지제 사건(캘리포니아, 85)

원고는 모친이 임신중에 유산 방지제 DES를 복용하여 DES의 부작용으로 종양이 발생하였다고 하여 엄격 책임에 의거 DES를 판매한 약국과 제조자에 대하여 손해의 배상을 청구한 사건이다.

약품을 처방전에 근거하여 판매하는 소매자가 약품의 결함에서 발생한 손해에 대하여 엄격 책임을 부담하는지 여부, 원고에게 상해를 입힌 DES의 제조자가 불명한 경우 피고가 된 제조자의 DES 시장 점유율이 10%라는 것을 입증할 때 입증 책임이 전환되는지의 여부가 쟁점이 되었다. 법원은 제품의 소매자는 원칙적으로 제조자와 같이 엄격 책임을 부담하지만 약국은 의사 등의 처방전에 따라 약품을 판매하는 것을 직업으로 하는 자로 서비스 제공의 성격이 강하고 엄격 책임을 부담하지 않는다고 하였다.

그리고 시장 점유율 책임 이론은 다수의 제조자가 동일한 제품을 제조하여 판매하고 있고 원고가 상해의 원인이 된 제품의 제조자를 특정할 수 없는 경우에, 원고가 제조자의 시장 점유율이 상당 부분임을 입증할 때, 피고 제조자에게 입증 책임을 전환하여 피고인 제조자가 상해 원인이 된 제품이 자기의 제품이 아님을 입증하여야 한다는 이론이라고 하였다.

본건에서 법원은 피고 제조자의 DES시장의 점유율은 10%에 불과하여 입증 책임의 전환 정당화할 수 없으므로 시장 점유율 책임 이론은 적용되지 않는다고 하였다.

### 3-3. 베트남전쟁 고엽제 사건(뉴욕, 79)

베트남 참전 병사를 중심으로 탈모, 신경장애, 암 등의 건강피해를 호소하는 자가 속출하였다.

그리고 그들의 자녀들 중에도 각종 선천성 이상이 나타났다. 그 원인은 고엽제에 소량 함유되어 있는 다이옥신에 의한 것으로 판명되었다.

1979년 1월 베트남 귀환병과 그 가족 4만명을 대표하는 집단소송이 7개 제조사와 연방정부를 상대로 뉴욕연방지방법원에 제기되었다.

그 후 같은 소송이 600건 이상 제기되어 연방지방법원의 와인슈타인 판사는 이들 소송을 병합하였다. 그 결과 고엽제 소송은 약 240만명이 관련된 사상 최대의 집단소송이 되었다.

이 사건은 인신피해에 관한 제조물책임사건으로서 최종적으로 제조업자 7개 사가 총액 1억 8,000만 달러의 배상금을 지불하였다. 다만 연방정부의 책임에 관해서는 병사는 작전 행동중의 상해에 대하여는 정부의 책임을 물을 수 없다는 이유로 원고 측의 청구는 각하되었다.

### 3-4. L-트리프트판 부작용 사건(오레곤, 90)

원래 L-트리프트판은 일본의 제조업자가 제조하여 판매한 것이다. 이 첨가물은 혈행장애나 근육통을 일으키고 이 병을 호산구증가근육통증후군(EMS)라고 불렀다. 그리고 FDA는 동 제조업자에 대하여 판매점으로부터 자율적으로 회수하도록 권고하였다.

실제로 일본에서 L-트리프트판을 제조하고 있었던 회사는 쇼와전공을 비롯한 6개사이다. 미국에서는 쇼와전공이 압도적인 시장점유율을 유지하고 있었다. 그리고 피해자는 그 책임을 쇼와전공에 물었다. 그 이유는 ① 피해자의 90%이

상이 쇼와전공의 제품을 섭취하였다는 점 ② 1988년 12월~1989년 6월 사이에 생산된 제품에 타사의 제품에는 함유되어 있지 않은 불순물을 혼입하고 있었다는 점이다.

EMS에 걸린 피해자의 정확한 수는 불명확하지만 약 1,500명의 환자가 발생하였다. 그 중에 31명이 사망하였고 6,000명 이상이 L-트리프트판의 영향을 받고 있다는 보도가 있었다. 쇼와전공은 이를 해결하기 위하여 화해금과 변호사비용 그리고 원인규명비용 등으로 약 1560억원의 금액을 부담하였다.

### 3-5. 데포메트를 부작용 사건(일리노이, 92)

1983년에 염증방지약 데포메트를 안과 의사가 잘못 사용하여 환자의 한쪽 눈이 실명된 사건이다. 이 사고로 피해자는 의사와 제조업자인 압존에 손해배상을 요구하였다.

1991년 10월 18일 배심원은 의사에게는 책임이 없고 압존사에게는 책임을 묻는 평결을 내렸다. 통상 손해배상금으로 원고에게 300만 달러, 원고의 처에게 10만 달러 그리고 징벌적 배상금으로 1억 2,460만 달러를 지급하라는 평결이다.

그 후 압존사는 평결무시의 신청, 재심리의 신청, 손해배상액 감축결정을 신청하였다. 이에 대하여 1992년 9월 3일에 법원은 징벌적 손해배상금만 3,500만달러로 감축하는 판결을 내렸다. 원고와 피고 쌍방 모두가 이 판결에 불복하여 항소하였다.

### 3-6. 실리콘 젤 부작용 사건(알라배마, 94)

다우 코닝사와 프리스톨 마이야즈사 등은 가슴에 주입하는 가슴성형수술용 실리콘을 제조

공급하였다. 그러나 장기간에 가슴에 주입되어 있었던 주머니가 파열되어 체내에 누출된 실리콘이 면역불완전 등 결합조직의 이상을 일으키는 피해가 속출하였다. 또한 각지로부터 사고정보나 소비자의 고충이 FDA에도 제기되었기 때문에 1992년에 FDA는 그 사용을 제한하는 조치를 취하였다. 같은 해에 다우 코닝사는 제조를 중지하였다.

1994년 1월에 다우 코닝사가 밝힌 바에 의하면 6,800건의 소송에서 피고가 되었다. 지금까지 전세계에서 100만인 이상의 여성이 가슴에 유방성형수술용 실리콘을 주입하고 있다고 추정되고 있으며 약 1만 2,000건의 소송이 제기되었다.

알라배마주 버밍햄의 연방지방법원 집단소송에서는 피고 중 다우 코닝사, 프리스틀 마이야즈사 및 헥스타 헬스케어사 3사가 공동으로 총액 40억달러의 기금을 설립하였다. 그 중에 2분의 1 이상을 다우 코닝사가 분담하는 것을 조건으로 화해가 성립하였다.

### 3-7. 시리드마이드 사건 (독일, 60)

1950년대 후반에 그뤼넨탈사가 개발한 수면제에 의하여 태아가 기형으로 태어난 사건이다.

이 사건으로 유럽에서 제조물 책임 논쟁의 도화선이 되었다. 1960년대 초부터 세계 각국에서는 피해가 빈발하여 커다란 사회 문제가 되었는데, 특히 서독은 피해가 컸다. 그 피해자 수는 3천 내지 5천명으로 추산되었다.

이 사건은 1968년에 민사 소송으로 제기되어 2년 후 화해로 끝났다. 그 화해액은 제조자 1억 마르크, 연방 정부 1억 마르크로 총 2억 마르크의 큰 금액이었다.

### 3-8. 닭 페스트 사건 (독일, 68)

양계업자가 수의사에게 의뢰하여 닭에게 페스트 예방 주사를 접종하였는데, 접종후에 4,000마리 이상의 닭이 페스트에 걸려 사망한 사건이다.

법원은 제품을 정상적으로 사용하면서 그 제품의 결함으로 손해가 발생한 경우에는 혈청의 제조자에게 결함의 원인이 된 과정을 명확히 하여 자기에 아무런 과실이 없음을 입증할 의무가 있다고 하여 과실의 입증책임을 피고측에게 전환하였다. 결과 입증 책임을 다하지 못한 제조자에게 배상 책임을 지웠다. 이 판례는 제조물 책임 소송에 있어서 과실의 입증 책임을 전환한 점에서 중요한 판례이다.

## III. PL 대책방안

### I. 리콜 활성화 통한 사전대책 강구

#### 1-1. 리콜제도 의의

제품의 리콜제도라 함은 “소비자의 생명 신체 및 재산상의 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 제품에 대하여 제조 수입 또는 유통시킨 자가 자발적 또는 의무적으로 당해 제품의 위험성을 소비자에게 알리고 제품을 회수하여 수리·교환·환불·파기 등 적절한 결함시정조치를 해주는 제도”를 말한다. 이는 결함이 있는 위해제품으로부터 소비자의 안전을 사전에 예방하고 재발 방지를 위한 제도이다.

또한 안전성이 결여된 결함제품으로 인하여 소비자의 생명 신체 또는 재산에 입힌 피해에 대하여 사업자의 과실여부를 묻지 않고 손해배상 책임을 인정하는 제조물책임제도는 사후구제



도라는 측면에서 차이가 있다.

리콜제도는 사업자의 자발적인 리콜(Voluntary recall)과 강제적인 리콜(Mandatory recall)로 나눌 수 있다. 미국에서의 리콜은 95%가 자발적인 리콜로 이루어지고 5%정도가 강제리콜을 당하게 될 정도로 자발적인 리콜이 정착되어 있다. 그것은 제조업자가 자사제품에 대한 소비자 신뢰유지 및 확보를 위하여 A/S차원에서 시작된 것에서 알 수 있듯이 사업자가 자발적으로 행하는 것을 원칙으로하기 때문이다.

그러나 소비자는 모든 물품 및 용역으로 인한 생명 신체 및 재산상의 위해로부터 안전할 권리가 있고 국가는 위해를 방지할 의무가 있기 때문에 유통중인 제품의 결함으로 인하여 소비자 안전이 침해되었거나 침해될 우려가 있다면 정부로서는 해당사업자에게 적절한 시정명령을 하는 것은 물론 경우에 따라서는 직접 수거 파기 등 시정조치를 취하여야 한다.

## 1-2. 식품 리콜제도

1) 리콜요건 : 식품위생법에 명시되어 있으며, 식품위생상 위해가 발생하였거나 위해발생

가능성이 있는 식품

※ 식품의 안전 관련 리콜을 관장하는 법률은 식품위생법이지만 리콜에 대한 세부 절차는 '식품 등 회수 및 공표에 관한 규칙'에 명시되어 있음.

2) 집행주체 : 식의약청장, 시·도지사, 시장군수 또는 구청장(보건위생과)

## 1-3. 축산물 리콜제도

1) 리콜요건 : 축산물가공처리법에 명시되어 있으며 공중위생상의 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 축산물

※ 축산물 리콜의 세부절차는 축산물가공처리법에 의해 제정된 "위해축산물의 회수 절차 등에 관한 규칙(농림부령 제1358호)"에 명시되어 있음.

2) 집행주체 : 농림부장관과 시도지사(가축위생과, 축산과)

## 1-4. 의약품 리콜제도

1)리콜요건 : 약사법(제65조)에 명시되어 있으며 약사법 규정에 위반하여 판매, 저장, 진열, 제조 또는 수입한 의약품 등이나 불량한 의약품

[표 2] 제조물책임(PL)제도와 리콜(Recall)제도의 비교

구 분	제조물책임(PL)제도	리콜(Recall)제도
성 격	· 민사적 책임원칙의 변경	· 행정적 규제
기 능	· 사후적 손해배상책임을 통해 간접적인 안전확보	· 사전적 회수를 통해 예방적 · 직접적인 안전확보
근거법	· 제조물 책임법	· 소비자 보호법, 자동차 관리법, 식품위생법, 대기환경보전법 등
요 건	1. 제조물의 결함 2. 손해의 발생 3. 결함과 손해와의 인과관계	제조물의 결함으로 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있을때

또는 그 원료나 재료 등을 공중위생상의 위해를 방지할 수 있는 방법에 의하여 폐기 또는 기타 처치를 명할 수 있음

2) 집행주체 : 식의약청장, 시·도지사, 시·군·구청장

## 2. 업계의 PL 대책

### 2-1. PL 마인드 확산

제조물책임법의 입법은 표면적으로는 소비자 피해의 심각성으로부터 소비자를 보호하는 것도 있지만 보다 근본적인 입법이념은 인간존중, 생명존중의 정신이 담겨 있다는 점이다. 소비생활 속에서 결합제품으로부터 귀중한 생명 신체 또는 재산의 안전이 보장되어야 한다는 것이며 이는 소비자의 기본적인 7대 권리 중에서 가장 중요하다고 할 수 있는 "안전할 권리"의 보장이다.

제조물책임에 있어서 핵심내용은 통상 기대하는 안전성이 결여된 결합있는 제조물로 인하여 소비자의 생명 신체 또는 재산에 끼친 손해를 배상해주는 데 있으므로 제조물의 안전대책이 기업의 시급한 과제로 떠오르고 있다는 점이다.

기업이 대응할 방안으로서는 우선 기업의 인식과 사고의 전환이다. 최고경영자에서부터 직접 제조 설계 판매에 관여하는 전체사원에 이르기까지 모두 기존의 인식과 발상이 바뀌어야만 한다. 예컨대 기업이념으로서 '안전성확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다' 라고 할 만큼 발상의 전환이 이루어져야 한다. 대응조직의 구성과 운영도 단편적이며 특정부서에 국한되어 추진할 것이 아니라 전사적인 조직을 구성하여 대응방안을 마련하여야 한다.

최근 고객만족경영이 모든 기업의 모토가 되다시피 되고 있는 경영환경속에서 어느 일본의 소비자문제전문가의 지적처럼 '제조물책임은 기업의 고객만족경영의 최저한 조건'이라고 볼 수 있다.

무엇보다도 기업의 자세는 소비자를 위하고 있다는 진심이 우러나와야 한다. 전통적으로 "고객은 왕"이라고 말해왔으나 최근에는 "고객만족"이나 "고객감동"을 외치지 않는 기업이 없을 정도로 대부분의 기업의 모토가 되고 있다.

그러나 구호의 이면을 자세히 들여다보면 헛구호에 그치는 경우를 많이 본다. "소비자는 왕"이라고 외치는 기업이 실제로는 소비자를 봉으로 삼아 폭리를 취하거나 허위·과장광고로 소비자를 유인하고, 소비자의 클레임에 무성의하게 대응하는 등 이중적인 면을 보게된다.

둘째로 사전적인 대응방안으로는 인간존중에 입각한 안전설계에 철저를 기하여야 한다.

「소비자가 사용할 때 어떻게 안전한 기능을 구비한 설계를 하는가」라는 점에 초점을 맞추어야 하며 「안전 없이 설계 없다」라는 인식으로 철저히 무장하는 것이 중요하다. 이를 위하여 과거 오랫동안 익혀왔고 몸에 배어있는 「좋은 제품을 값싸고 빨리」 공급한다는 사고를 즉각 설계단계에서부터 버려야 할 것이다.

셋째로, 기업은 소비자를 향하여 정직하고 믿음을 줄 수 있어야 한다. 이러한 기업만이 오히려 성장하고 소비자로부터 오랫동안 사랑을 받을 수 있음을 인식하여야 한다. 기업이 솔직하면 서도 정직하게 대응하여 오히려 커다란 신뢰를 얻은 좋은 사례가 있다.

미국의 제약회사인 존슨 앤드 존슨사는 1982

년 진통제인 「타이레놀」의 캡슐에 누군가가 청산화합물(독약)을 혼입하였다.

이것을 먹은 시카고주변의 주민 8명이 사망한 사건이 발생하였다. 희생자유족으로부터 제조업자와 유통업자에 대한 1,500만 달러의 손해배상 청구소송이 제기되었다.

이 때 존슨앤존슨사는 사건 후 곧바로 광고를 중지함과 동시에 모든 언론기관의 문의에 응했다. 그리고 사장이 TV뉴스와 토크쇼에 출연하였고 회사내의 약사전문가를 홍보매체에 출연시켜서 사실 그대로 설명하였다.

이러한 때 대부분의 사람은 어떤 수를 쓸까라는 흥미를 품는다. 이 회사는 소비자의 요구와 바람을 받아들여 외부로부터 간단하게 독극물을 혼입할 수 없도록 3중포장으로 개선하였다. 이에 대부분의 사람들에게 예전과 완전히 다르다는 이미지를 심어주어 '과연' 하고 감탄시켰으며 이 위기를 지혜롭게 넘긴 회사는 오히려 성장가도를 달리게 된 것이다.

## 2-2. 전사적인 대응체계 수립과 PL교육 실시

제조물책임법에 대한 대응책은 PLP(Product Liability Prevention : 제조물책임예방)이라고 한다. 이것은 PS(Product Safety : 제품안전)과 PLD(Product Liability Defense : PL방어)로 나눌 수 있다.

PS라 함은 개발 제조 판매에서 사용 서비스 폐업에 걸쳐 모든 제품의 안전성을 확보하는 것을 말한다.

PL의 원인이 되는 제품 결함이나 제품사고 또는 불만의 발생을 미연에 방지하기 위한 기술상의 대책으로서 사용자(소비자)에게 “보다 안전

한 제품”을 공급하기 위한 활동이다.

인간존중에 입각한 안전설계에 철저를 기하고 오용이나 잠재적인 불량을 없애며 취급설명서를 보통사람이 납득할 수 있는 내용으로 만들고 경고라벨을 완비하는 활동을 계속해 나가는 것이다.

PLD라 함은 PL문제로부터 기업을 방어하고 소송이나 클레임대책을 수립하는 것이다.

PL클레임을 제기하거나 소송을 제기한 경우에 사태를 유리하게 전개하기 위한 대책이며 사후대책으로 볼 수 있지만 반증을 제시하거나 항변의 재료로서의 적절한 기록의 작성 보존이나 법정소환시의 증언에 대비하여 증인을 육성하는 교육 등은 그때에 가서 하는 것은 늦고 사전에 타개해 나가야할 대책인 것이다.

또한 재판에서 화해하거나 만일 패소할 경우를 대비하기 위해 미리 보험에 들어두는 것도 사전의 문제로서 검토해 두어야할 사항이다.

편리성이나 혁신성도 중요하지만 안전성을 중시하는 기업이념 경영방침의 채택과 제품안전성을 중시하는 전사적 기업마인드의 양성이 이루어져야 하고 전문 부서의 설치와 전문인력을 배치하여야 한다.

제품의 안전성에 관한 기본방침의 결정, 제품의 안전관리활동의 추진, 제품의 안전관리활동이나 제품사고의 실태조사, 제품안전정보 내외 판례 PL정보 등의 사업부를 초월한 전달, 제품사고가 일어난 경우의 대응 등을 검토하기 위해 본사조직 및 각 사업본부, 각 공장마다의 제품안전추진조직을 설치하여야 한다.

제품의 안전성의 확보와 제품사고의 대응에 있어서 기업이념을 확립하고 사내에 확산되도록

철저를 기한다.

예컨대 기업이념의 예를 들면 ① 소비자의 안전을 확보하는 것을 기업의 가장 중요한 사회적 책임의 하나이다. 안전성의 확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다. ② 법 규제나 기준은 기업이 준수하여야 할 최소한의 사항으로 받아들여야 한다. ③ 제품의 회수나 대책에 쓰는 실패비용보다 제품의 개발단계에서 안전대책에 대응하는 것이 결과적으로 최소한의 비용으로 된다.

품질 안전에 관한 이념, 제품의 안전관리에 관한 권한과 책임, 품질 안전보증활동, 제품사고대책등에 관한 규칙과 매뉴얼을 정비한다.

전체사원에게 PL법의 내용, 대책을 철저히 하기 위한 교육을 실시한다. 예컨대 ① 해설서의 작성 ② 공장관리자, 설계기술자, 품질관리자, 부품납품업자등에 대한 제품안전교육의 실시 ③ 영업사원, 판매회사관리자, 유통서비스담당사원등에 대한 클레임처리연수의 실시 등이며 그 내용은 법률지식, 사례, 상품안전성, 제조물책임이 기업에 미치는 영향 등이다.

또한 부서별 부문별로 교육도 실시한다.

첫째, 상품의 설계자에게 안전교육을 실시한다. 상품의 결함은 설계를 원인으로 하는 경우가 적지 않기 때문이다. 특히 설계상의 결함은 생산된 상품전체에 결함을 가져온다는 문제가 발생한다. 교육내용은 안전기준, 관련법규, 제조물책임내용 등이다.

둘째, 제조물책임담당부서 직원에 대한 교육을 실시한다. 그 내용은 국내외 제조물책임법 및 관련법 동향, 국내외 제조물책임정보, 제조물책임에 대한 사전 그리고 사후대책 등이다.

셋째, 관리자 교육을 실시한다. 그 대상은 설

계, 원료구매, 생산, 판매, 보관, 홍보, 광고 등 전 사업 부서에 소속하는 관리자이다.

넷째, 관련회사와 협력회사에 대한 교육이 필요하다. 관련회사로는 판매회사를 들 수 있으며 협력회사는 부품회사를 들 수 있는 바, 이러한 회사들은 제품의 생산과 유통에 관계하고 있으므로 이러한 단계에서의 결함을 예방하기 위한 교육이 필요하다.

### 2-3. 안전성 향상과 품질관리 철저

사용하는 원재료나 첨가물은 단지, 법률이나 업계의 기준을 지키는 것 뿐만 아니라 외국의 법 규제나 국내에서 건강장해를 일으킨다고 하여 문제가 되고 있는 사례를 조사하여 보다 안전성을 높일 필요가 있다.

종종 제조업자가 식품위생법, 약사법 등 관련 법규를 지키고 일정한 형식이나 검사에 합격하였다고 주장하여 면책을 요구하지만 그렇게 해서 면책되는 것이 아니라 책임유무의 판단을 구체적인 사건에 따라 결정하고 상품의 안전성에 중점을 두고 판단하게 된다.

일반적으로 행정상의 안전기준은 제조물의 제조 판매에 있어서 충족할 만한 최저기준을 규정한 단속규정으로서 민사책임인 제조물책임과는 제도적인 취지가 다르다.

따라서 안전기준에 위반하지 않는다는 사실만으로는 민사책임의 결함판정에 있어서 최종적인 결정수단은 될 수 없다고 판례도 이 기준에 입각하고 있다.

그러나 재판실무에 있어서는 결함의 유무를 판단할 때 종종 안전기준을 중요한 요소로서 참고로 하게 된다.

따라서 상품의 제조에 행정상의 인가나 허가가 주어지는 경우라 하더라도 그것은 문제된 사건이 행정상의 요건을 충족하고 있다는 사실상의 추정에서 불과하므로 제조업자는 책임을 면할 수 없다.

제조공정에서 이물질의 혼입을 방지하기 위해서는 공장 내에서도 제조라인을 청결히 하는 외에 종업원에 대한 제 규칙을 제정하고 제복, 제모의 착용, 모발의 단정, 장갑의 착용, 이물질 혼입의 원인이 되는 물건의 제조현장으로의 반입 금지 등을 할 필요가 있다.

또한 품질관리를 철저히 하기 위해 원재료나 제품의 선입선출의 실행, 제조공정이나 창고내의 온도·습도의 관리 등에도 주의를 하지 않으면 아니 된다.

나아가 품질검사도 강화하여야 한다. 또한 제품의 원료로부터 제조, 유통, 판매, 소비까지의 각 단계를 통한 위해의 방지, 소비자의 안전성을 항상 보증하도록 안전관리를 할 필요가 있다.

#### 2-4. 원재료 구입선 체크

구입하는 원재료에 이물이 혼입되어 있거나 각종 첨가물이 사양으로부터 벗어난 것이 있게 되면 제조하는 제품에 결함이 발생하게 된다.

따라서 구입선에 대해서는 충분히 체크를 하는 것이 필요하다.

#### 2-5. 포장·용기 안전성확보

식품의 PL사고 중에는 캔이나 병용기의 결함에 의해 일어나는 사고도 있다. 또한 종이나 알루미늄 팩의 용기에서는 재질의 강도부족이나 불량에 의한 밀폐도의 나쁨으로 인하여 발생하

는 부패나 세균 번식의 사고 등 포장이나 용기의 결함에 의한 사고도 발생하고 있다.

따라서 용기나 포장자재에 대해서는 그 사용형태나 상품의 출하 후의 물류·보관 등의 안전성을 확보한 설계와 재질의 선택이 필요하다.

또한 포장이나 용기가 그들의 안전성을 확보한 것으로 되어 있지만 검사를 할 필요가 있다.

또한 경우에 따라서는 짓궂은 장난에 의한 사고, 예컨대 악의적으로 포장을 개봉하여 이물질을 혼입시키는 경우와 같은 사고를 방지하기 위해 한번이라도 개봉이 되면 그것을 바로 알 수 있는 용기나 포장으로 할 필요가 있다.

#### 2-6. 유통기한, 사용설명서 등 표시내용 체크

식품이나 의약품의 경우 표시사항의 결함으로 인한 PL 소송이 많아질 것으로 예상하고 있다. 즉 제조연월일, 품질보증기간, 유통기한과 같은 품질상의 결함을 유발할 수 있는 사항과 제품을 사용함에 있어 발생할 수 있는 부작용과 같은 안전사고에 대한 소비자의 주의를 촉구하는 내용을 바르고 정확하게 나아가 소비자가 읽기 쉬운 위치에 표시하는 것도 필요하다. 제대로 표시하지 않거나 제품라벨의 배색의 잘못으로 표시가 오해될 수 있는 경우에는 그로 인해 PL사고가 발생하면 소비자의 오용이라고만 주장할 수도 없게 된다.

특히 소비자의 오사용이나 남용으로 인한 위험성에 대하여 하는 경고표시를 대부분 라벨이나 광고·선전 시에 잘 보이지 않도록 대충 표시하는 경우가 있으나 이것은 PL소송의 빌미가 될 수 있다. 오히려 소비자 눈에 잘 보이도록 크고 분명하게 표시하는 것이 소비자로부터 더 큰 신

뢰를 얻을 수 있으므로 발상의 전환도 필요할 것이다.

### 2-7. 클레임 대응체계 정비와 PL보험 가입

사고정보의 수집체제를 강화한다. 사고정보의 수집체제로서 소비자 상담 창구를 활용하는 것이 좋을 것이다. 따라서 소비자 상담 창구를 충실 강화하도록 한다.

소비자로부터의 클레임에 대해서는 원활하게 초기에 대응하는 것이 중요하다.

클레임대응을 신속하고 원활하게 하기 위해서는 클레임창구나 담당자를 명확하게 하고 사고 접수카드 등의 장부 등을 비치하고 처리수순을 매뉴얼화 해두는 것이 필요하다.

판매 설치업자에의 안전정보의 제공, 사고정보의 제조업자에의 제공, 사고대책의 협력요청 등 제조업자와 판매 설치업자와의 연대를 강화하여 소비자로부터의 클레임을 원활히 처리하여야 한다.

법무팀과 변호사와의 연계의 강화 등 국내 및 해외의 PL소송대응체제를 충실히 한다. 또한 제품사고가 발생한 경우의 매스컴에 대한 대응체제를 재검토하여 기업의 이미지를 손상시키지 않도록 한다. 또한 사고원인을 규명하기 위해서는 사내의 기구 뿐만 아니라 외부의 원인규명기관에 의뢰하는 것도 생각해둘 필요가 있다.

배상금의 지불이나 소송비용 등을 확보하기 위해 PL보험에의 가입하거나 사내 유보금을 마련하여 대비하는 것도 필요하다.

또한 제품에 결함이 있음이 밝혀진 경우 피해의 확산을 방지하기 위하여 또는 정부의 명령에 의하여 결함상품을 회수하는 리콜의 경우 그 비

용이 적지 않게 든다.

이러한 경우를 대비하여 결함제품 회수비용 보험의 가입도 고려할 필요가 있다.

## IV. 일본의 제조물책임센터

### 1. PL센터

제조물책임법 심의 과정에서 재판에 의하지 않는 신속·공평한 피해구제 시스템의 유효성을 고려하여 재판외의 분쟁처리체제를 충실·강화할 것이 국회 결의를 기반으로 통상산업성의 제품분야별 재판외분쟁처리체제의 정비 지침에 따라 업계단체를 중심으로 사적 ADR(Alternative Dispute Resolution)의 기능을 가지는 PL센터 등을 설립·운영하게 되었다[표 3].

### 2. 주요 PL센터 업무 내용 및 현황

#### 2-1. 가전제품 PL센터

##### 1) 업무 개요

① 제품사고에 관한 분쟁처리

② 제품 안전성 및 결함에 관한 문의, 상담, 불만 등에 대응

③ 제품의 기능 및 품질에 관한 문의, 상담, 불만 등에 대한 대응

2) 대상 제품 : 가전제품 전반 (국내판매 수입 가전제품도 포함)

##### 3) 조직 및 업무

① 상담·알선부문 ⇒ 센터장을 포함, 카운슬러, 사무국 총 6명으로 구성 ② 裁定 부문 ⇒ 회

**[표 3] 일본 민간형 분쟁처리기관 설립 현황**

구분	기관명	대상제품	개설년월	분쟁처리여부
1	주택부품 PL센터	주택부품 전반	1994년 9월	◎
2	가전제품 PL센터	가정용 전기제품	1995년 3월	◎
3	자동차 PL상담센터	자동차(이륜차 포함)	1995년 4월	◎
4	가스석유기기 PL센터	가스·석유기기	1995년 4월	◎
5	소비생활용품 PL센터	소비생활용품	1995년 6월	◎
6	화장제품 PL상담센터	화장품, 의약품, 식품을 제외한 모든제품	1995년 6월	◎
7	생활용품 PL센터	생활용품	1995년 7월	◎
8	의약품 PL센터	의약품	1995년 7월	◎
9	화장품공업연합회 PL상담실	화장품	1995년 7월	◎
10	방재제품 PL센터	방재제품	1995년 7월	◎
11	완구 PL센터	완구 일반	1995년 7월	◎
12	식품안전정보 상담실	국산·수입제품	1995년 12월	◎
13	일본자동차수입조합 상담실	수입자동차	1995년 5월	◎
14	청량음료상담센터	청량음료	1995년 9월	◎
15	자전거 PL상담실	자전거, 삼륜차	법 시행후	○
16	건재 PL상담실	건재 일반	1995년 7월	○
17	도료공업회 PL상담실	도료	1995년 7월	○
18	포장기계 PL센터	포장관련 기계	1995년 4월	△

\* ○표시는 분쟁 상담만 함. △표시는 기업의 상담에만 응함.

장을 포함한 14명의 위원과 18명의 등록조사원으로 구성되고 회장이 위원 중에서 3명 또는 5명의 위원을 재정위원으로 지명하여 裁定 실시

4) 비용

① 상담·알선 ⇒ 무료

② 재정 ⇒ 1만엔(외부 원인구명기관에 조사 위탁시 실비 추가 부담)

5) 상담 접수 현황[표 4].

**2-2. 자동차 PL상담센터**

1) 업무 개요

자동차 등의 제조물책임 및 품질 불량에 의해

소비자와 제조기업·판매상간에 발생한 분쟁문제를 신속·간단·저렴하게 해결할 수 있도록 원조

2) 대상 제품

일본 국내에서 사용되고 있는 자동차(2륜 자동차 및 원동기 자전거 등을 포함한다) 및 자동차용부품·용품

3) 상담 항목

-자동차 및 자동차용부품·용품에 관한 품질 불량 및 제조물책임에 관한 불만 상담, 기타 기술적 문제에 대한 일반적인 상담

- 품질 불량 및 제조물책임과 관련이 없는 계

[표 4] 상담 접수 현황

구 분	95.4~96.3	96.4~97.3	98.4~99.3	98.4~99.3	99.4~2000.3	2000.4~2001.3	총계	
총접수건수	1796	1222	1053	1022	1147	1925	8165	
상담 내용별 내역	사고상담	15	3	13	12	28	107	
	품질상담	68	33	22	45	61	324	
	일반상담	663	445	497	588	687	4270	
	문의	1050	741	521	377	371	404	3464
상담자 별 내용	소비자	632	491	487	517	659	1165	3951
	사업자	696	385	290	191	204	269	2031
	행정	253	231	231	278	245	455	1693
	기타	215	115	45	36	39	36	486

[표 5] 상담별 현황

구 분	1995	1996	1997	1998	1999	2000	합계
불만상담	749	1,382	1,566	1,522	1,614	2,742	9,575
문 의	916	580	369	255	229	224	2,573
합 계	1,665	1,962	1,935	1,777	1,843	2,966	12,148

약상의 문제는 상담 항목이 아님

4) 상담 절차

- 소비자가 기업 및 판매상에게 주장할 논점을 조언하거나 또는 소비자가 원하는 경우 기업에 대하여 그 신청 내용을 전달하여 당사간의 교섭에 의한 분쟁해결이 순조롭게 진행되도록 원조

- 당사자교섭의 과정에서 법률적인 평가행위나 판단업무가 필요한 경우, 센터 소속 변호사가 조언 내지 제언을 하고 사무국 변호사의 관여에 의해 당사자교섭이 성립하고 당사자 쌍방이 동의하면 화해계약을 체결

- 상기 절차에 의한 해결이 곤란한 경우 당사

[표 6] 상담내용별 현황

구 분	1995	1996	1997	1998	1999	2000	합계
사고클레임	33	19	4	6	2	3	67
품질클레임	13	8	10	0	1	2	34
사고관련상담	38	80	106	146	185	221	776
상담	826	938	920	819	654	628	4,785
의견·보고 등	8	35	40	31	15	10	139
합계	918	1,080	1,080	1,002	857	864	5,801



**[표 7] 상담자별 현황**

구 분	1995	1996	1997	1998	1999	2000	합계
소비자·소비자단체	50	116	307	270	276	350	1,369
소비생활센터·행정	121	160	222	211	204	190	1,108
사업자·사업자단체	681	748	504	476	332	274	3,015
언론·기타	66	56	47	45	45	50	309
합 계	918	1,080	1,080	1,002	857	864	5,801

자 쌍방이 동의하면 심사절차에 상정

5) 심사 절차

- 심사는 상담자와 상대방의 신청서 제출로 개시

- 심사는 변호사·법률 및 자동차공학의 학자·소비자문제 전문가로 구성되며 센터로부터 독립한 기관인 심사위원회에서 담당

- 심사 절차에서는 우선 화해 알선을 권유하며 화해 알선이 성립되지 않는 경우나 화해 알선이 곤란하다고 판단되는 안전에 대해서는 재정 절차로 이행

- 재정 절차의 결과는 재정서에 의해 당사자에게 통지되는데 이 재정서에는 법률적인 구속력이 없고 불복이 있는 경우 법원 등에 처리를 신청

6) 비용

- 상담은 무료

- 심사를 위해서는 상담자·상대방 모두 5,000엔의 수수료를 지불

7) 상담 현황 [표 5]참조.

**2-3. 화학제품 PL상담센터**

1) 업무 개요

- 제품사고가 일어난 경우, 소비자(사업자)에게는 사업자(소비자)와의 교섭 포인터를 조언

(상담)

- 교섭이 막힐 경우, 소비자와 사업자 등 분쟁 당사자의 주장을 조정(알선)

- 품질에 대한 불만 청취

- 안전성 등 기술 전문적인 문의에 대응

- PL법에 대한 대응 및 PL법의 해석 등 일반 상담 및 문의에 대응

※ 裁定 업무는 시행하지 않음

2) 대상 상품

- 모든 화학제품(화장품, 의약품, 建材 제외)→ 해당 PL센터)

세제, 세정제, 샴푸, 유연제, 탈취제, 漂白劑, 입욕제, 접착제, 도료, 잉크, 자동차 왁스, 방향제, 식품첨가물, 농약, 비료, 에어졸 제품, 폴리袋, 플라스틱용 제품 등 일상생활용품

- 화학약품, 기초화학품, 시약, 산업용 플라스틱 제품, 산업용 고무 제품 등 기업간에 거래되는 중간재료, 범용화학품

3) 비용

- 상담 비용은 무료

- 원인구명기관에서의 시험을 의뢰받은 경우는 시험기관을 소개하며, 시험비용은 의뢰자가 부담

4) 상담 현황 [표 7]참조. ㄱ