PL 대응체계 구축 방안

박재흥* · 황희** · 문재승***
*이화여자대학교 경영학과 교수
**이화여자대학교 경영학과 박사과정
***EQA-ICC 국제인증센타 원장

Building of PSMS in corporate of ISO 9000 certification

Chae Heung Park* · Hwang Hee** · Moon Jae Sung***
*School of Business Administration, Ewha Womans University
**Dept. of Business Administration, Ewha Womans University
***EQAICC

Key Words : product liability(PL), PSMS, PS Requirement

Abstract

The manager of manufacturing industry just not to have known what to do related to the law of product liability(PL) that was put into operation in July 1, 2002. The law of PL is a public law about defective product, which was established in order to compensate consumer's damages of property and body caused by product, to make sound society by the safety products and to take international competitiveness.

But the existing civil law has been having clause that compensation to be taken is limited. The law of PL is resolving this limitations and is characterized by the easy relief from damages of defective product. The decision in the case of Green-man has been a precedent since the court sentenced the manufacturer to liability. The law of PL has been in force in 27 countries, including all of the EU countries, Japan, Philippines and China. It has been shown that the corporations which meet the Global Standard, could survive in global competition. The economic effects by the law of PL are the increase of consumers relief production cost by the lawsuits.

This paper will recommend more biref method that is able to cover PSMS by use of QMS.

It will make domestic corporation improve in the plan, manufacture and sale of products to meet the Global Standard.

1. 연구배경 및 목적

생산방식의 혁명은 물품의 대량 생산, 대량소비 시대를 열게 되었다. 소비자는 제품의 양보다는 질을 중요시하고 안전하고 내구성 있는 제품을 요구하게 되었다. 그러나, 생활의 여유와 더 많은 기회의 창출이라는 긍정적인 결과와 결함제품으로 인한 사용자의 사망, 상해, 재산손실 등 치명적인 위해의 발생과 사고 피해의 범위가 일정한 지역, 일정한 연령층에 한정되지 않고 광역화되는 부정적인 결과를 동시에 가져왔다.

특히 제품의 결함에 의한 사고는 제품의 사용자 이외의 제3자에게도 큰 피해를 주게 되는 경우도 있으며, 다우코닝사의 실리콘 젤이나 필립모리스사의 배상소송, 차량의 급발진 사고에서 보는 것처럼 사회적으로도 큰 문제를 일으키는 경우도 많다.

미국의 경우 1998년 한해동안 소비자제품안전위원회(consumer product safety commission: CPSC)에 보고된 소비자 안전사고는 25만 여건에 달하며, 전국적으로 1000만 여건의 제품 관련 사고가 발생하는 것으로 추정되고 있다. <표 - 1>참조

이러한 제품안전 사고들은 소비자의 과실에 의해 발생한 경우도 있지만 대부분 제조업자(기업체)가 안전성이 결여된 위해한 제품을 생산, 유통시키는데 그 원인이 있다. 결함제품으로 인한 피해자의 구제책의 하나인 제조물책임(Product Liability)은 결함제품에 의해 피해를 받은 사람들은 당연히 구제되어야하며, 제조자의 부주의로 피해가 발생한 것이라면 제조자는 배상의무를 부담해야 한다는 당연한 논리에 따라 미국과 유럽 등 무역자유화의 중심에 선 나라에서 소비자인 자국민을 보호하기 위하여 제조물책임법(PL법)을 입법하게 되었고, 현재 국내 수출총액의 약 60%이상을 차지하고 있는 28개국에서 입법 시행 중에 있으며, 우리나라도 2002년 7월 1일부터 시행하고 있다.

제조물책임 소송은 1963년 미국의 그린맨[1] 사건을 기점으로 과실책임 원칙에서 무과실책임 원칙으로의 법리 전환을 계기로 급증하기 시작하여 미국기업에 있어서 치명적인 경영악화의 유발 원인이 되었고, 점차 더 위협적인 요소로 작용하고 있다.
이러한 위험요소는 보험료의 대폭 인상이나 보험 인수 거부에 그치지 않고 배상금
때문에 도산한 기업과 제품의 제조·판매를 중지한 수많은 사례가 있다. 또한 기업의 신제품 개발 의욕이 꺾여 경제가 침체하고 또 배상액의 급격한 상승에 의해 국제 경쟁력이 약화되고 나아가서는 산업과 생산 자본의 감소로 이어질 우려가 있다.

1988년에 뉴욕에 본부를 두는 있는 경제정보 전문 기관「The Conference Board」가 기업 500명 이상의 경영자를 대상으로 PL의 영향도를 조사한 결과에 의하면, 그 회답자 중 42%가 PL이 기업에 중대한 영향을 주고 있다고 하고 그 구체적인 예로서

1) **그린맨 사건의 개요** : 원고의 부인이 소매상으로부터 목공선반으로 사용되는 조립동력기계를 구입해 원고에게 선물했는데, 원고가 이를 사용하던 중 기계 결함으로 나무 파편이 튀어 눈에 중상을 입은 사건이다. 이 사건에서 원고는 소매상 및 제조회사를 상대로 과실 및 보증위반에 근거한 소송을 제기했고, 기계의 부품을 고정시키는 나사못이 부적합한 것임을 보여주는 실체적 증거를 제출했다. 판결은 소매상에 대한 책임은 부정하여 청구를 기각했고, 제조회사에 대 해서는 책임을 인정하여 원고의 청구를 인용했다.

<표 - 1> 1998년 미국 소비자 제품관련 안전 사고

제품 유형	사고 건수	전국적 추정치	제품 유형	사고 건수	전국적 추정치
Child Nursery Equipment	2,653	99,388	Home Workshop Equipment	5,649	275,827
Toys	3,644	146,542	Home Maintenance	1,861	77,175
Sports & Recreation Equipment	91,399	3,713,219	General Household Appliance	3,579	157,750
Home & Entertainment Equipment	2,109	83,016	Heating, Cooling, Vent. Equipment	3,192	134,849
Personal Use Items	6,895	284,442	Home Furnishing & Fixtures	49,362	2,003,767
Household Containers	6,967	286,073	Home Structures & Const. Mat.	66,874	2,781,634
Yard & Garden Equipment	4,964	245,969	Miscellaneous Products	2,237	86,990
			TOTAL	251,385	10,376,605

(출처: National Electronic Injury Surveillance System (NEISS), U.S. CPSC)1998

생산라인 정지와 신제품 개발의 포기 등을 들고 있다. 또한 미국의 국제 경쟁력에 대한 영향에 대해서는 49%가 중대한 영향을 받고 있으며 가까운 장래에는 75%의 기업이 중대한 영향을 줄 것으로 보고 있다. 그 외 PL에 의한 가격 상승을 판매 가격으로 전가하는 기업은 약 12%에 지나지 않고 대다수 기업이 자체 흡수하지 않으면 안될 상황이어서 기업의 수익성을 압박하는 요인으로 되고 있다 또, 35%가 소송 비용 증가에 의한 일반관리비의 상승으로 나타났다.

또한 텍사스 주의 베일러 대학 경제 분석 센터가 주내 종업원10명 이상인 기업 12,000사를 대상으로 하여 PL소송이 경제와 기업 경영에 주는 악영향에 관한 설문조사를 실시한 결과 PL소송 부담에 못 이겨 지난 5년간에 약 1,500사가 생산 중지·공장 폐쇄를 하였고 3,200사가 계획하고 있던 신제품의 상품화·시장진입을 중지하였다고 한다. 그 결과 해고된 종업원이 약 79,000명, 중지·철거된 개발·설비 투자액이 81억 달러나 되고 있으며, 3,300사가 특정한 제품·서비스의 제공을 중단하거나 다른 주로 이전을 검토하고 있다.

전술한 바와 같은 제품사고들에 의한 피해는 주로 제조물책임법이라는 법적 체계를 통하여 피해 당사자인 소비자가 사고를 발생시킨 제품 생산업체들로부터 보상받고 있다. 제조물책임법이란 제품결함으로 인해 발생한 소비자 피해에 대해 그 제품의 제조

<표 - 2> 미국 PL 소송 제소 건수의 추이

년 도	건 수	전년대비 증가율(%)
1974	1,579	-
1975	2.886	85.8
1976	3,696	28.1
1977	4,077	10.3
1978	4,372	7.2
1979	6,132	40.3
1980	7,755	26.5
1081	9,071	17.0
1982	8,944	▼1.4
1983	9,221	3.1
1984	10,745	16.5
1985	13,554	26.1
1986	13,595	0.3
1987	15,151	11.4
1988	17,140	13.1
1989	14,348	▼16.3
1990	19,428	35.4

및 가공, 수입에 관여한 자에게 배상 책임을 묻는 법적 제도로서, 제품의 안전성 제고를 목표로 하는 일종의 특별법이다. 이러한 제조물책임 관련 소송은 현재 소비자들로부터 끊임없이 제기되고 있으며, 소송에서 패소하는 경우 기업은 막대한 배상금을 지불해야만 한다. <표 - 2>는 미국에서 발생한 PL관련 소송 건수를 보여주고 있다. 1974년에 1,597건에 불과했던 것이 1990년에는 10배 이상 많은 19,428건을 기록하고 있다.

더욱이 소비자가 소송을 쉽게 제기할 수 있도록 집단 소송을 허용함으로써, 기업의 경쟁력 저하는 물론 생존까지 위협하는 존재로 부각되고 있다.

한국 소비자 보호원의 조사에 따르면 97년 1월부터 98년 6월까지 상품 서비스로 인한 생명 또는 신체상의 소비자 위해는 조사대상 1,200가구 중 159가구(13.3%)에서 191건이 발생한 것으로 나타났다. 이는 93년 조사때 12.6%보다 소비자 위해 발생율이 증가하였으며 전국적으로 160만 이상의 가구에서 190만건 이상의 위해가 발생한 것으로 추정된다. <표 - 3>참조

<표 - 3> 상품별 위해 발생빈도

계 / %	식품	의류장신구	가구	의약품위생	자동차기계	가전제품	주방용품	유아아동용품	스포츠레저	시설물	기타무응답
191	52	10	5	20	19	22	21	17	3	14	8
100	27.2	5.2	2.6	10.5	10.0	11.5	11.0	8.9	1.6	7.3	4.2

또한 피해를 입은 피해자들의 위해 보상에 대한 만족도를 살펴보면, 적절한 보상을 받았거나 상대방의 설명을 들은 후 납득하여 보상받지 않는 등 만족한 경우가 42.2%, 아무런 설명, 보상이 없었거나 일
부보상을 받았으나 불만족한 경우가 53.9%로 나타났으며 상품의 안전표시 사항 역시 충분치 않다. 이러한 조사결과를 보더라도 기업이 PL 리스크에 노출되어 있음을 알 수 있다.

또한 경영자의 소비자 안전 노력정도의 조사 결과 '매우 또는 조금 노력하고 있다.'라고 긍정적으로 평가한 응답이 61.8%로 많았으나 '전혀 또는 거의 노력하지 않는다.'라고 부정적인 응답(38.3%)도 비교적 높게 나타나 아직도 많은 소비자들이 경영자의 소비자안전을 위한 노력이 부족하다는 것을 알 수 있다.

이상과 같은 법적 규제뿐만 아니라 국내·외적으로 제품안전에 대한 관심 및 인식이 확산되면서 소비자 보호정책은 더욱 강화되고 있는 추세이다. 이러한 경영환경의 변화에 따라 기업은 안전성을 고려하지 않고 제품을 제조, 판매하는 경우, PL법에 의해 피해자들로부터 제소를 당해 막대한 피해를 입을 수 있다. 제조물책임 소송에 따른 손실을 최소화하기 위한 대책으로 제품개발에서부터 설계, 제조, 출하, 폐기에 이르는 제품수명주기동안 제품을 특정 품질기준이나 규정에 벗어나지 않도록 관리하거나, 생산공정에서 불량이 발생하지 않도록 하는 소극적인 관리체계만으로는 제품안전을 실현하는 것은 현실적으로 불가능하다.

이러한 기존 시스템의 한계를 극복하고 본질적인 제품안전의 확보와 결함제품에 의한 피해를 예방하기 위해선 기존 시스템의 관리범위를 확대할 필요가 있다. 또한 관리범위의 확대와 동시에 업무 수행 절차와 기준을 더욱 세분화하고 명확하게 규정 할 필요가 있으며, 이를 위해선 PL법에 대응한 제품안전을 확보하기 위한 종합적인 예방 활동 체계를 도입하는 것이 필요하다.

대부분의 기업의 최고경영자들은「ISO 9000시스템을 도입하면 PL대책으로서 완전할 수 있는가」라는 질문에 대해 ISO 9000 시스템만 제대로 운영된다면 PL대응이 된다고 답변하고 있으나, PL전문가의 의견을 종합해보면 "ISO 시스템을 도입하고 있으면 전무상태에서 PL을 시작하는 것보다는 도입에 따른 부하가 상당히 경감된다. 그러나, ISO 시스템만으로 PL을 대응하는 것은 무리하다."라고 주장하고 있다.

본 연구는 2002년 7월 1일, 국내 PL법 시행에 따른 기업의 피해를 최소화하고 궁극적으로 제품안전성을 향상시키는 효율적인 대응시스템의 구축 방안을 제시하고자 한다. 목적을 달성하기 위하여 기업에서 운영중인 기존 시스템을 분석하고 제품안전 요구사항과의 관계를 연구하여 효과적으로 접목할 수 있는 방안을 탐색한다.

첫째 ISO 시스템을 수립 운영 중인 업체를 대상으로 한 대응 실태 조사를 하여 국내 기업의 PL 대응 실태 및 대응체계 구축을 위한 I기업의 요구사항 및 애로사항에 대한 전반적인 사항을 조사한다.

둘째. 제품안전 요구사항의 객관성과 필요성을 인식시키기 위하여 제품안전 요구사항에 대한 유추과정을 개발한다.

셋째, 유추과정을 통하여 정리된 제품안전 요구사항과 ISO 시스템 요구사항을 비교, 분석을 하고 기존 ISO 시스템 문서의 활용, 보완, 신규 제정 방안을 제시한다.

2. PL법과 중소기업에 미치는 영향

2.1 제조물책임(PL)법의 도입배경

소비자가 제조자로부터 직접 제품을 구입한 수공업시대에는 소비자가 보상을 받기 위해 제조자의 과실을 입증하기가 비교적 쉬웠다. 그러나 산업혁명이후 유통구조가 복잡해지고 산업구조가 고도화됨에 따라 제품의 결함이 누구의 과실인지 입증하기 어렵고, 대량생산, 대량유통, 대량소비는 제품결함으로 인한 피해의 범위를 광역화하여 피해의 구제를 위한 사회적 비용 또한 천문학적으로 증가하게 되었다.

이러한 제품 결함에 의한 사고를 미연에 방지하고, 발생된 사고에 의한 피해자를 신속히 구제하기 위해, 1960년대 미국에서부터 정착되기 시작한 PL법은 기존의 과실책임 원칙에서 벗어나 무과실책임 또는 엄격책임 법리를 도입함으로써 소비자 측면에서는 소비자의 권리를 획기적으로 향상시키는 계기를 마련하였으나, 기업 입장에서는 과도한 배상금액과 폭발적인 소송의 증가로 기업의 존립 자체를 위협받는 새로운 경영리스크로 대두되었다.

PL법은 이미 세계적인 추세로 자리잡아 가고 있는데, 미국은 그린맨 사건의 판결(1963년) 이후, 제품에 결함이 존재한다면 제조자의 무과실 책임을 인정해야 한다는 법이론이 60년대 후반부터 거의 미국 전역의 재판소에 채택되었다. EU가맹국들은 1980년대 후반부터, 필리핀 · 호주 · 중국은 1992년 7월, 일본은 1995년 7월부터 PL법이 발효되었다. 우리나라의 경우 82년부터 법제정의 필요성이 제기되었으나[2] 여건이 성숙치 못하여 활발한 논의가 되지 못하다가 일본이 PL법을 제정[3]하고 시행에 들어가자 본격적인 관심을 갖기 시작하여, 1999년 11월 5일 의원 입법안으로 국회에 제출되어 동년 12월16일 국회 본회의를 통과하여, 2000년 1월 12일 입법 공포되어 2002년 7월

2) 1982년 김순규외 25인이 의원입법안으로 제110회 임시국회에 제안 - 제조업자의 무과실책임을 규정함으로써 제조물의 결함으로 인해 생명 · 신체 또는 재산에 피해를 입은 자연인에 대해 제조업자가 그 피해를 배상하도록 한다.

3) 1994년 6월22일 제정, 1995년 7월 1일 시행

1일 시행 되었다.

2.2 PL법의 정의

PL법이란 제품이 갖추어야 할 안전성이 결여되어 피해자가 피해를 입었을 경우, 제조업자가 부담해야 할 손해배상책임[4]을 말한다.

지금까지는 제품을 사용하다가 피해를 입은 경우 제조업자의 고의나 과실 유무를 고객(피해자)이 입증을 해야만 배상을 받을 수 있었으나, PL법의 시행 후부터는 제조자의 고의나 과실이라는 사실을 피해자가 입증할 필요가 없으며 오직 결함의 존재와 손해의 발생 그리고 결함과 손해와의 인과관계만을 입증하면 배상을 받을 수 있게 되었다.

예를 들어 자동차 급발진 사고로 인한 피해를 배상 받으려면 그전에는 소비자가 제조업자의 과실을 입증해야 하지만, PL법 하에서는 '제조물의 결함' 만 입증되면 제조업자가 무거운 배상책임을 지게된다. 다시 말해 제조업자에서 결함상품을 만들지 못하게 무거운 책임을 요구하는 것이다.

이러한 PL법의 시행은 피해자 입장에서는 간편하고 단시간 내에 문제를 해결할 수 있게 되는 반면, 기업의 입장에서는 사전적 제품안전의 확보 뿐 만 아니라 사후적 제조물책임 방어(PLD), 재정적 보전을 위한 생산물배상책임보험의 활용 등 종합적인 대응체계의 수립과 시행이 요구되고 있으며, 이러한 시스템적 요구에 추가적으로 본질적인 제품 안전성을 확보하기 위한 지속적인 재정적, 기술적 투자의 요구 등 기업 경영상의 많은 변화의 요구와 경제적 부담 요소로 새롭게 대두되고 있다.[5]

3. 제조물책임법 대응 방안

제조물책임법의 입법과 시행을 앞두고 대부분의 기업은

① "PL법이 시행될 때부터 해도 늦지 않다"

② "우리제품은 최종소비재가 아니므로 PL법과 상관없다"

③ "품질관리를 철저히 하므로 상관없다"

④ "국가가 정한 안전규격(기준)을 충족하고 있기 때문에 문제없다"라는 입장을 고수하고 있는 경우가 대부분이다. 그러나 이것들은 바람직하지 않은 생각들이다.

① 기업의 PL대응방안은 전사적인 시스템의 구축으로만 가능하기 때문에 어느 정도의 시간이 필요하다. 제품안전의 대책만으로도 수개월에서 수년간의 시간이 소요되며 막대한 노력이 필요하므로 시급한 대책을 마련해야 한다.

② 제품은 여러 가지의 부품과 원료로 구성되어 있다. PL법에서의 책임의 주체[6]는 제

4) 제조물책임법 제 3조(제조물책임) 1항 : 제조업자는 제조물의 결함으로 인하여 생명·신체 또는 재산에 손해(당해 제조물에 대해서만 발생한 손해를 재외한다)를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다,

5) 1997년 7월호 품질경영 P69

6) 제조물책임법 제 2조(정의) 3항 '제조업자'라 함은 다음 각 목의 자를 말한다. 가)제조물의 제조·가공 또는 수입을 업으로 하는 자. 나)제조물의 성명·상호·상표 기타 식별 가능한 기호등을 사용하여 자신을 가목의 자로 표시한자 또는 가 목의 자로 오인시킬 수 있는 표시를 한자.

조업자뿐 아니라 판매업자 부품 · 원료납품업자도 포함되기 때문에 재료나 원료 납품기업에서도 PL법에 대비한 대응방안을 강구해야 한다.

③ PL대응방안의 관점에서 품질관리가 중요한 점은 당연하나 철저한 품질관리가 PL대책의 전부는 아니다.[7] 제품의 안전성을 확보하기 위한 설계 · 개발, 구매, 외주업체관리, 생산, 보관, 경고 · 표시, 판매, 사후서비스 등을 전반적으로 고려한 안전경영시스템의 도입이 필요하다.

④ 제품이 국가나 단체가 정한 행정상의 안전기준이나 규격을 만족시키는 것은 매우 중요하다. 그러나 행정상의 안전기준이나 규칙은 제품이 충족시켜야 할 최저의 기준일 뿐, 그것을 만족시킨다고 제품에 결함이 없다는 것이 아니다.[8] 이런 의미에서 기업은 다양한 안전기준이나 규격을 만족시키는 것을 1차적인 목적으로 삼고 근본적인 제품의 안전성을 향상시키는 연구나 개발에 자주적인 노력을 해야 한다.

제조물책임(PL)법의 대응방안은 크게 다음의 세 가지로 구분할 수 있다.[9]

① **제조물책임 예방대책**(Product Liability Prevention: **PLP**)

② **제품안전대책**(Product Safety: **PS**)

③ **제조물책임 방어 · 소송대책**(Product Liability Defence: **PLD**)

7) PL 연구회편(1994.12) "품질보증과 제품안전" 사)일본품질관리학회 P135

8) 오창수(감수) (1995), "PL법 기업이 모르면 망하고 소비자가 모르면 손해본다." 일본さんま-く出版 p30

9) 진효근(역)(1995), "제조물책임 대책", 야스다 종합연구소 p28

PLP, PS, PLD의 3자의 관계에 대하여는 대체로 PLP를 PS와 PLD의 총칭으로 이해하는 것이 일반적이라 할 수 있다. 따라서 사전예방과 사후대응이라는 두가지 측면에서의 대응책을 포괄하는 것이라 할 수 있다

3.1 제조물책임 예방대책 (PLP)

제조물책임 예방대책(Product Liability Prevention : PLP)이란 제품의 결함으로 인하여 발생하는 기업의 배상책임 뿐만 아니라 그에 따른 제품회수(리콜)와 기업이미지의 저하를 포함한 모든 손실을 미연에 방지 · 예방함과 동시에 사고의 결과, 발생하고 있는 손실을 경감시키는 대책이다. 즉, 제품의 사고에 의해 생기는 손실을 예방하고 사고 후에 손실을 방지하기 위한 방안이다.

① 최고경영자의 PL마인드의 구축 : PL에 대한 전사적인 대응책을 강구하기 위하여 첫 번째로 요구되는 것은 최고경영자의 PL마인드 구축이다. 최고경영자의 관심이나 지원 없이는 전사적인 대응은 불가능하기 때문이다.

② 제품안전에 대한 경영방침의 확립 : 최고경영자의 PL마인드가 구축되었다면 PL대응 시스템을 위한 경영방침을 선포하여 실질적인 활동으로 승화시켜야 한다. 기업의 최고경영자로부터 설계 · 생산 · 검사 · A/S · 판매 등에 관여하는 전 사원에 이르기까지 인식과 발상의 전환이 이루어져야 한다.

- 소비자의 안전확보는 기업의 가장 중요한 사회적 책임중의 하나이다.
- 안전성이 확보되지 않은 제품은 상품이

아니다
- 제품회수비용나 실패비용보다는 개발단계에서 안전대책을 강구하는 것이 현명하다.

③ 제조물책임 조직의 정비 : 제품안전성에 대한 기본방침의 결정, 제품안전관리 활동의 추진, 제품사고의 실태조사, 제조물책임 관련 정보(소송사례, 판례), 사고발생시의 대응 등을 검토하기 위하여 본사 및 각 사업본부, 공장마다 제품안전 추진위원회를 설치·운영한다.

④ 매뉴얼 및 절차서, 지침서의 정비 : 전사적인 PL대응 시스템이 구축되면 PL관련 사규 (매뉴얼)을 정하고, 각 부서에서는 제품안전과 관련한 문서(절차서, 지침서)를 작성·관리·보관해야 한다. 이러한 문서의 작성 및 관리는 기업의 제조물책임 시효가 10년이라는 점을 감안하여 작성·보관되어야 하며 PL소송이나 방어대책에서 중요한 증거역할을 하게 된다. 이러한 문서시스템은 ISO 9000시스템을 기초로 하여 PL대응 문서시스템 및 실행 시스템을 구축·활용하는 것이 유리하다.

⑤ 제조물책임법에 대한 내용과 대책에 대한 교육의 실시 : 전임직원에게 제조물책임법에 관한 전반적인 대응체계를 적응시키기 위해서는 PL법 내용과 대책에 대한 철저한 교육을 실시한다. 교육은 각 부서별 계층별 교육으로 구분하여 실시한다.

- 계층별 교육 : 최고경영자 및 임원진 교육, 제품안전추진위원회(TFT) 교육, 관리직 사원교육, 생산직 사원 교육 등
- 부서별 교육 : 설계·개발부, 외주업체 및 구매부, 홍보·영업부, 생산·품질관리부, 포장·보관·수송부, 설치·A/S 등

3.2 제품안전대책 (PS)

제품안전(PS)[10]이라 함은 개발·제조·판매에서부터 사용·서비스·폐기에 이르기까지 모든 측면에서 제품의 안전성을 확보하는 것을 말한다. 즉, 제조물책임의 원인이 되는 제품 결함이나 제품사고 또는 클레임 발생을 미연에 방지하기 위한 기술상의 대책으로 사용자(소비자)에게 「좀 더 안전한 제품」을 공급하기 위한 활동이다. 제품안전대책으로는 설계·구매·제조·품질검사·마케팅·광고·소비자상담 등을 상호 연계할 수 있는 종합적이고 체계적인 시스템을 구축해야 한다.

① 개발·설계·제조단계에서의 안전성 확보 : 각국의 최신 규격·기준·법규 및 기술정보 입수 후 정비, 안전담당 전문가 배정, 품질공학이나 신뢰성기법(FTA, FMEA, FHA, ETA)의 활용, 각 공정별 안전관리 개념 투입, 기계나 생산설비 등의 관리체계 수립. 특히 ISO9000, PSM(공정안전관리:화학), GMP (의약,화장품), HACCP(식음료), TL 9000(통신장비), QS 9000(자동차), AS 9000(항공기), CE마크, UL마크 등과 연계한 제품안전확보 시스템 구축

② 표시상의 결함방지를 위한 경고 표시의 재검토 : 표시는 소비자를 위한 정보로서 매우 중요하다. '제조물의 결함'이란 제품 자체만이 문제가 되는 것이 아니라 이른바 '문서결함'도 포함된다. 미국의 경우 적절한 경고 표시로 인정받기 위해서는 적어도 다

10) 진효근(역)(1995), "제조물책임 대책", 야스다 종합연구소 p28
PL에 원인이 되는 사고 발생 그 자체를 미연에 방지하기 위한 대책으로 보다 안전한 제품을 만들어 가는 활동으로 제품자체의 안전성 확보라는 협의 개념과 제품수명 전 기간동안의 제품 및 사용자의 안전을 확보하는 광의의 개념으로 나눌 수 있다.

음과 같은 네 가지 사항이 꼭 제시되어야 한다.

i) 제품에 따른 위험의 성질
ii) 위험의 정도
iii) 위험을 피하기 위해 소비자가 지켜야 할 사항
iv) 위험이 생겼을 경우 긴급조치 요령

③ 부품 · 원재료의 결함 배제

i) 우수한 품질관리 · 제품안전관리시스템을 운영하는 납품업체,외주업체의 선별

ii) 부품 · 원재료 납품업체에 대한 발주에서 제품의 사용목적 · 규격을 명시하고, 이들에 적합한 제품 납품을 요구함과 동시에, 납품 물건에 대해 상당기간의 품질보증을 요구한다.

iii) 부품제조업자와 최종제품 제조업자와의 협력, 그리고 납품업체 · 외주업체 · 설치업체 등에 대한 안전 · 품질지도를 더욱 강화해 부품 · 원재료의 안전성을 확보함

iv) 최종제품 제조업자와 부품 제조업자 등과의 책임분담을 명확히 한다.

④ 판매 단계에서의 대책

i) 수주단계에서 계약조건 등의 재검토 - 품질 보증기간, 하자담보 책임기간, 손해배상액, 분쟁해결비용에 대한 계약조건의 재검토

ii) 유통 · 판매 단계에서 결함 발생 예방 - 제품의 보관 · 운반 · 설치에서 결함발생을 예방하기 위해 운반 · 보관방법의 재검토와 유통업체 · 판매업체 · 운반업체 등의 협력체제의 구축.

iii) 납품단계의 안전성 확보 - 납품할 때 사양 · 사용조건 · 올바른 사용법을 알기 쉽게 설명하고, 소비자의 잘못된 사용에 대한 위험성을 경고.

3.3 제조물책임 방어 · 소송대책

제조물책임방어 · 소송대책(Product Liability Defence : PLD)이라 함은 제조물책임 문제로부터 기업을 방어하고 소송이나 클레임 대책을 수립하는 것을 말한다. 소송이나 클레임에 대한 반증을 제시하거나 항변자료로서 적절한 기록의 작성 · 보존이나 법정소환 때의 증인교육 등은 미리 대비해야 할 대책이다. 또한 재판에서 화해하거나 패소할 경우를 대비하여 미리 PL보험에 들어두는 것도 사전 문제로서 검토해야 할 사항이다.

1) 제조물책임 방어를 위한 문서관리

제품사고에 대한 소송 · 분쟁에 대비해, 제품을 인도했을 때의 결함의 부존재 증명, 결함 예견 가능성의 부존재(개발위험의 항변)[11] 증명, 또는 결함이 다른 제조업자의 설계 지시에 근거한 것이고 부품 제조업자의 과실이 아니라는 점을 증명하기 위해 안전시험 등을 실시하고, 설계서, 시험 데이터, 검사기록 등을 문서로 작성 · 보존한다. 또한 책임기간(10년)이 경과한 것을 입증하기 위해 유통개시 시기를 증명할 수 있는 증거를 작성 · 보존한다.[12]

2) 분쟁처리

① 분쟁처리 가이드 라인의 제정 - 분쟁처리의 공평성, 투명성을 높이기 위해 업계에서 분쟁처리에 관한 가이드를 제정한다.

---

11) 제조물책임법 제4조(면책사유) 1항 2목 - 제조업자가 당해 제조물을 공급한 때의 과학, 기술수준으로 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사실

12) 미국의 PL전문가 Richard. M. Jacobs는 자신이 작성한「PL 달력」에서 기록보존기간을 21년 이상으로 규정하고 있다.

② 재판 외 분쟁처리기관[13]의 설치 - 피해자가 회사에 배상을 청구했을 때 가급적이면 자체 피해 배상기구에서 처리 (자체적 운영이 어려울 경우 협회나 협동조합에서 통합 운영이 바람직)하고, 여기서 합의를 보지 못하는 경우 공공분쟁 처리기관 (예: 소비자보호원, 지방 자치단체, 소비자단체)에 처리를 의뢰한다.

③ 원인규명 기관과의 연대 - 제품사고가 발생한 경우 재발방지와 피해자의 구제를 위해서는 사고현장의 상황과 사용상황 등의 정보를 수집해야 하며, 정부의 검사기관이나, 대학의 연구실, 민간시험기관 등 원인규명기관과 연대할 필요가 있다.

④ A/S 체제, 장기 사용제품에 대한 안전점검제도의 정비 - 우선, 애프터서비스, 수리체제를 재검토하여 수리과정에서 제품사고 발생 가능성을 배제하도록 하고 제품안전 점검기회로 활용한다. 또한 장기 사용제품에 대한 정기적인 안전점검을 실시한다.

⑤ 소비자로부터의 클레임에 대한 원활한 처리 - 사고 정보의 수집체제를 강화하는 차원에서 소비자 상담실을 운영·활용한다. 소비자 상담실의 기능을 강화해 상품의 유통개시 후 적절한 사후관리를 실시해 잠재적인 사고발생 가능성을 미연에 방지하고 재발방지에 활용한다.

⑥ 재발방지를 위한 시장대책 - 시장에서 사고의 발생을 감시하고, 사고정보의 피드백 시스템을 정비하는 등의 재발방지체제를 검토한다.

13) 일본의 경우 13개의 민간주도형 재판 외 분쟁처리기관(ADR : Alternative Dispute Resolution)이 활동하고 있으나, 우리나라는 소비자보호원 외 기업을 대변 할 별도의 단체가 없는 실정임.

3) 소비자에 대한 안전교육

소비자에 대한 주의 교육을 게을리 한다면 사고를 막을 수 없다. 따라서 소비자의 안전의식을 높이기 위해 팜플렛, 소책자, 비디오, 강사 파견 등 여러 가지 안전교육 계발을 전개한다.

4) 보험

제조물 책임보험과 공제보험 등을 통해 손해배상 재원을 확보한다. 제조물책임보험은 가능한 한 가입하는 것이 유리하다. 또한 결함이 있음이 밝혀진 후 확산을 방지하기 위해 정부의 명령에 따라 결함상품을 회수하는 리콜의 경우 비용이 적지 않게 든다. 이런 경우를 대비해 결함제품의 회수와 수리에 드는 비용보험(리콜 비용보험)의 가입을 고려한다.

기업이 가장 두려워해야 할 문제는 PL소송에 따른 손해배상이다. PL 방어·소송 대책을 철저히 강구함으로써 손해배상판결을 가능한 한 피하도록 해야하며, 사고가 발생했을 때의 해결책도 연구해야 한다.

4. ISO 9000시스템을 활용한 PL 대응방안

4.1 품질과 제품안전

ISO 9000에서 품질은 고객의 명시적·묵시적 요구에 대한 만족으로 정의한다. ISO 9000의 요구는 최초 제품구상단계부터 애프터서비스에 이르기까지 모든 단계에서 불일치를 방지함으로써 소비자 만족을 달성하는 것을 목표로 한다. 안전은 고객이 명시적으로 요구하지 않음에도 불구하고, 달성되어

야하는 것이다.

ISO 9000은 제품과 서비스의 품질에 관한 것이다. 그러나 ISO 9000 규격이 상세한 제품안전 기준, 규범 또는 법규를 대체하는 것은 아니다. 대신 ISO 9000 규격은 소비자의 요구에 부응하는 상세한 명세를 따르고 그 요구가 일관된 틀에 따라 준수되거나 넘어서기도 하는 시스템 하에서 제품이 생산되는 것을 보증하는 것을 목표로 한다.

ISO 9000의 인증획득이 제조물책임 대응방안이나 배상청구소송의 완전한 방어대책은 아니지만, 최소한의 예방 및 방어시스템으로는 충분히 활용할 수 있다.

비록 ISO 9001의 몇 몇 조항은 제품 안전과 직접적인 관련이 있을 뿐만 아니라 ISO 9000 요구사항을 충족시키는 품질 시스템은 소송에서 적합한 방어를 위한 증거를 제시하는 데에 매우 중요하다. 예를 들어, 시험실패에 대한 시정 조치가 취해지지 않았거나, 필요한 기록이 보관되지 않았거나, 공정관리가 제대로 되지 않았다면, 이 모든 것이 철저한 제품 안전 노력이 부족했다는 것을 인정하는 것이다.

따라서 만일 ISO 9000 시스템 인증을 획득했다면 품질 방침, 품질매뉴얼, 설계관리, 공정관리, 문서 및 기록관리, 교육 · 훈련 프로그램 등의 품질시스템에 제품안전과 제조물책임 예방 및 방어에 대한 사항이 고려되었는지 확인하여야 한다. 또한 제품에 적용되는 안전규격이나 기준에 대해 충분히 안전성을 확보했는지 검토해야 한다.

4.2 PL 대응시스템 수립시 ISO 9000의 활용

ISO 9000의 도입은 회사의 품질시스템을 ISO 9000 규격의 요구사항에 맞게 체계화된 문서시스템을 구축 실행하는 것을 의미한다. 따라서 ISO 9000을 토대로 제조물책임(PL) 대응시스템을 추진하는 것이 유효한 방법일 것이다.

ISO 9000 시리즈 품질 매뉴얼에는 제품의 개발, 설계, 제조뿐만 아니라 검사, 수송, 취급 등 각 단계에서 수행하여야 할 활동과 제품출하 후 발생하는 문제점을 해결하기 위한 시정조치 등 20개 요소에 대한 경영활동들이 서술된다. 따라서 제조물 책임 및 제품안전을 고려하여 이러한 품질 매뉴얼 작성을 한다면 효과적인 시스템 수립을 도모할 수 있다.

품질 메뉴얼이 제조물 책임 소송의 효과적인 대비책이 되기 위해서는 인증이 부여되는 ISO 9001에 대한 항목만을 고려해서는 안되며, 품질시스템 요소에 관해 상세한 자문을 제공하는 ISO 9004를 충분히 반영하여야 한다. 즉, 9004를 통하여 제시되고 있는 소비자의 욕구 충족, 기능적 책임의 확립, 그리고 잠재적 위험에 대한 평가가 관련 품질 매뉴얼 작성 시 반드시 고려되어야 한다는 것이다. 특히 제조업자가 취해야 할 조치로서는 제품에 대한 해당 안전규격의 명확성, 안전성을 위한 설계 평가 시험 및 모형시험, 사용자 오용을 방지하기 위한 사용 설명서, 경고사항 및 라벨링에 대한 고려 등이 있다. ISO 9000 시리즈 인증 활동이 제조물 책임에 대한 효과적인 대비책이 되기 위해서는 제품안전 관점에서 ISO 9004를 응용한 ISO 9000 시리즈의 품질 매뉴얼 작성을 한다면 제품안전을 위한 문서관리체계 수립에 유용하게 이용할 수 있다.

제조물책임법에 대응하기 위한 제품안전

경영시스템의 문서화 작업의 시작은 ISO 9000시스템의 요구 사항의 제품안전 측면에서의 해석 내용을 기초로 기존 시스템의 내용을 충족시키고 있는지 여부에 대한 검토라고 할 수 있다.

이를 위해선 제조물책임과 직접적으로 연관되어 있는 모든 부서의 담당자에 대한 제조물 책임에 대한 기본적인 이해와 제품안전경영시스템의 요구사항의 본질에 대한 교육을 실시하여 제품안전전문가를 양성하는 것이 무엇보다 중요하다.

이러한 교육을 통하여 양성된 전문가 집단이 기존 시스템의 철저한 조사와 분석을 통하여 기본적인 시스템 구축 방향을 수립하고, 개선 필요 항목에 대한 구체적인 내용을 정리하고 해당 내용에 대한 실무 담당 부서의 선임, 각 기능부서간의 유기적인 기능 전개를 위한 업무 수행의 주관과 지원의 범위를 명확히 함으로써 업무의 누락을 최소화하고 업무 수행능력을 극대화할 필요가 있다.

이러한 기초 작업을 끝내면 위에서 말한 제품안전경영시스템의 요구사항을 만족시키기 위한 문서화의 종류 및 범위를 결정하고 해당 문서의 업무 내용과 관련된 기능 부서를 선정하여야 하는데, 이를 간략하게 정리해 보면 다음과 같다. <표 - 4>참조

<표 - 4>와 같이 기업에서 ISO 9001요구사항을 만족시키기 위한 문서화의 결과를 요건별로 정리하였다. 해당 요건별 절차서의 명칭이나 내용은 기업에 따라 다를 수 있고, 업무의 내용 또한 기업의 전산화 정도, 자동화 정도, 사무간소화 정도 등에 따라 많은 차이를 보일 수 있다.

하지만 ISO 9001 요구사항을 만족시키기 위한 업무의 순서나 담당 부서간의 연계, 책임과 권한 사항 등은 차이점이 있을 수 있으나, ISO 9001 시스템의 본질적인 내용은 표현의 차이가 있을 뿐 대부분 기업 시스템 반영되어 있다고 할 수 있다.

그렇다면 이미 이러한 ISO 9001 요구사항을 만족하는 시스템을 구축, 운영하고 있는 기업에서 제조물책임에 대응하기 위한 제품안전 요구사항을 어떻게 기존의 시스템에 반영하고 운영할 것인지 연구한다.

4.3 제품안전 요구사항의 문서화를 위한 기존 문서의 활용

제조물책임법에 대응하기 위한 제품안전경영시스템의 문서화 작업의 시작은 B의 2)항 ISO 9000시스템 요구사항의 제품안전적 해석에서 제시하였던 ISO 9000시스템의 요구 사항의 제품안전 측면에서의 해석 내용을 기초로 기존 시스템의 내용이 이를 충족시키고 있는지 여부에 대한 검토라고 할 수 있다.

이를 위해선 제조물책임과 직접적으로 연관되어 있는 모든 부서의 담당자에 대한 제조물 책임에 대한 기본적인 이해와 제품안전경영시스템의 요구사항의 본질에 대한 정확한 해석을 할 수 있는 능력을 소유할 수 있도록 철저한 사전 교육을 통한 제품안전전문가의 양성이 무엇보다 중요하다.

이러한 교육을 통하여 양성된 전문가 집단에 의한 기존 시스템의 철저한 조사와 분석을 통하여 기본적인 시스템 구축 방향을 수립하고, 개선 필요 항목에 대한 구체적인 내용의 정리와 해당 내용에 대한 실무 담당 부서의 선임, 각 기능부서간의 유기적인 기능 전개를 위한 업무수행의 주관과 지원의 범위를 명확히 함으로써 업무의 누락을 최

<표 - 4> ISO 9001과 PL 요구사항 비교

SO 9001 요구사항	· PL 추가 요구사항
1. 적용 범위	· PL책임에 대한 요구사항을 범위에 추가
2. 인용 규격	
3. 용어의 정의	· PL 관련 용어 추가
4. 품질경영시스템	
4.1 일반요구사항	· PL 관련 일반 요구사항 추가
4.2 문서화 요구사항	· PL 문서 및 자료의 심사와 발행절차 추가
	· PL 관련 기록의 관리 기준 추가
5. 경영책임	
5.1 경영 의지	· PL에 관한 경영자 책임 사항 추가
5.2 고객 중심	· 법규 및 규제 요구 사항의 추가 (객관적인 입증 책임)
5.3 방침	· PL에 관한 방침과 목표를 설정하여야 함
5.4 기획	· PL에 관한 기획 요구사항(목표, 활동계획)
	· APQP/CP
5.5 책임, 권한 및 의사소통	· PL 운영회 운영
	· PL에 관한 조직 및 책임, 권한 규정
5.6 경영 검토	· PL 관련 검토 사항 추가
6. 자원 관리	
6.1 자원확보	· PL 관련 자원 확보 요구
6.2 인적자원	· 교육 훈련
	· PL 책임자의 지정
6.3 기반구조	· 제품적합성 확보를 위한 인프라 요구사항 (공장, 프로세스 장비 등)
6.4 업무환경	· 제품 안정성 확보를 위한 업무 환경 요구
8. 측정, 분석 및 개선	
8.1 일반 사항	· 통계적 기법의 사용
8.2모니터링 및 측정	· 내부감사
	· 공정 모니터링 및 측정
	· 제품 모니터링 및 측정
8.3 부적합 제품의 관리	· 부적합의 처리와 기록관리
	· 고객인도후 발견된 부적합품 처리
	· 통계적 공정 관리(SPC)
8.4 데이터 분석	· 측정 시스템의 분석(MSA)
	· 시정 및 예방조치
8.5 개선	· 재발방지를 위한 필요성 평가
	· 보험가입 및 법률적 대응절차
	· 고객 서비스 및 대응

7. 제품 실현	
7.1 제품 실현 계획	· PL-MS 절차
	· PL 관리 계획서
	· 플로우 차트
7.2 고객 관련 프로세스	· PL 관련 요구사항의 결정 (법적·규제 요구사항, 제품안전성 확보에 필요한 사항 등)
	· 제품에 관한 요구사항 검토 (조직의 능력, 기술적 문제점등)
	· 고객과의 의사 소통 (취급설명서, 주의사항, 고객불만사항, 피드백 등)
7.3 설계 및 계발	
7.3.1 설계 및 개발 기획	· 설계 및 개발 프로세스 관리
	· 커뮤니케이션(조직간의 연계성)
7.3.2 설계 및 개발 입력	· 법적, 기능 및 성과 요구사항
7.3.3 설계 및 개발 출력	· 설계 심사 조직
7.3.4 설계 및 개발 검토	· FMEA 및 Risk Assessment
	· 설계 검토 및 제품 안전 심사
7.3.5 설계 및 개발 검증	· 설계 실패의 유효성 확인
	· 설계 기록의 관리(PL관련사항)
7.3.6 설계 및 개발 타당성 확인	· 고객 시작품 지원 및 성과 시험
7.3.7 설계 및 개발 변경 관리	· 설계 변경의 영향 고려
7.4 구매	· 구매 프로세스와 정보 구체화
	· 구매품 검증(PL측면)
	· 외주업체 평가 및 선정
7.5 생산 및 서비스 제공	· 긴급사태 대비 · 계약검토
	· 설비예방보전 · 제조관리기준
	· 공정능력관리 · 제품 표시
	· 공정감시 및 작업지침
	· 식별 및 추격성 관리(PL측면)
	· 제품취급, 보관, 보존, 포장 및 납품절차
	· 고객 지급품 관리
7.6 모니터링 및 측정장치의 관리	· 측정장치의 파악 · 검교정

소화하고 업무 수행능력을 극대화할 필요가 있다.

이러한 기초 작업을 끝나면 위에서 말한 제품안전경영시스템의 요구사항을 만족시키기 위한 문서화의 종류 및 범위를 결정하고 해당 문서의 업무 내용과 관련된 기능부서를 선정하여야 하는데, 이를 간략하게 정리해 보면 다음과 같다.

위의 제품안전 업무내용의 정리는 제품안전경영시스템의 요구사항을 만족시키기 위한 조직의 활동내용을 유추해 정리한 것으로 이는 PL전문가들의 연구결과나 사내 PL 전문가 들의 요구사항 분석을 통하여 결정될 수 있다. 이러한 업무내용이 결정되면 이러한 업무를 수행하기 위한 업무 절차를 정리하고, 해당 업무를 수행할 단계별 기능부서를 결정하여 이를 문서화하고, 관련 기능부서간의 협의를 거쳐 확정을 짓는다.

이러한 단계를 거쳐 제품안전대응시스템(PSMS)의 문서화가 진행되는데, 문서화 과정에서 기존 시스템의 활용 여부가 성공적인 정착의 중요한 변수로 작용할 수 있다.

기존 시스템을 활용하여 제품안전대응시스템의 효과적인 운영체계의 구축을 위해서는 우선 기존의 품질관리 또는 품질경영의 개념에서 벗어날 필요가 있다. 위에서도 설명한 것처럼 제조물책임에 대응하기 위한 제품안전경영시스템의 범위가 ISO 9000 시스템의 범위보다 훨씬 광범위함으로 ISO 9000 시스템의 시각에서 해석하기보단 제품안전대응시스템의 시각에서 기존의 ISO 9000 시스템을 어떻게 활용할 것인가를 결정하는 것이 바람직하다.

이러한 관점에서 제품안전대응시스템의 문서화 과정에서 요구사항의 정리와 업무 내용이 규정되면, 기존의 시스템 안에서 이를 충족시키는 부분과 부족한 부분, 새로 제정해야만 하는 부분을 명확히 한 후 후속작업을 진행시킨다.

이상에서 설명한 ISO 9000 시스템 활용 방법을 간단히 나타내면 <표 - 5>와 같다.

사내 PL전문가에 의한 기존 시스템의 활용에 관한 조사, 분석을 통하여 제품안전대응시스템을 어떻게 접목시킬 것인가에 대한 구체적이고 세부적인 내용의 정리가 끝나면, 별도의 시스템 체계가 아닌 기존의 시스템 체계 안에서 제품안전대응시스템의 문서화 작업을 진행한다. 문서화 작업에서 고려해야할 중요한 사항으로 제조물책임에 적절히 대응하기 위해서는 사전, 사후의 여러 가지 기술적인 활동과 조직 및 법률, 보험대책과 같은 소프트한 활동 등 복잡하고 어려운 업무들이 전사적으로 전 부문에 걸쳐 추진될 수있도록 조직적, 기술적 연계성을 고려하여 시스템이 효과적으로 전개될 수 있도록 체계적 조직과 활동을 규정해 나가야 한다. 특히 제조물책임의 대응에 있어 무엇보다 중요한 것은 시스템의 효율적인 구축도 중요하지만 기술적 활동을 지원할 수 있는 기업의 노하우가 전 조직에서 효과적으로 사용, 응용될 수 있도록 제품안전기술의 개발과 제품안전기술의 D/B화가 가능할 수 있는 개방 시스템 개념으로 설계되어야한다.

5. 결론

무과실 책임 또는 엄격책임에 기초한 제조물책임법이 2002년 7월 1일부터 국내에서 시행된다. 우리기업도 소비자 시대라는 국제적인 흐름에 맞추어 PL법 시행을 기업의

<표 - 5> ISO 9000 시스템 활용 방법

PSMS 요구문서	적용범위	ISO 9000 요구문서	제.개정	주요 내용
직무위임전결규정	.....	직무위임전결규정	같음	
PL위원회 운영절차	.....	품질회의체 운영절차	개정	PL위원회 추가
제품안전 Audit 절차	.....	내부품질감사절차	개정	점검표 보완
보험관리절차	.....	-	제정	
계약관리절차	.....	계약관리절차	개정	PL책임항목추가
외부협력기관 활용 절차	.....	-	제정	
구매감사절차	.....	협력업체종합평가절차	개정	평가요원자격변경
식별관리절차	.....	생산부품 식별절차	같음	
제품출하절차	.....	제품출하절차	제정	
생산관리절차	.....	생산관리절차	개정	기록 양식 개정
클레임처리 절차	.....	시장품질정보처리절차	개정	처리결과 F/B
PL소송대응 절차	.....	PL 소송대응 절차	제정	
시정 및 예방조치 절차	.....	시정 및 예방조치절차	개정	관련 양식 개정

체질개선 및 품질 특히 제품안전을 확보하기 위한 적극적인 노력을 통하여 기업의 경쟁력 및 기술력 향상의 계기로 삼을 필요가 있다.

이를 위하여 기업이 PL에 대응 할 수 있는 기반으로 활용할 수 있는 가장 효율적인 수단으로써 ISO 9000 시스템의 활용을 적극적으로 고려할 필요가 있으며, 기존 시스템의 제품안전대응시스템으로의 전환을 시급히 실시할 필요가 있다.

물론 ISO 9000 시스템이 품질 시스템에 대한 보증이지 제품 자체의 품질 또는 안전성을 보증하는 것이 아니므로 PL에 대응하기에는 분명 한계가 있지만, 설계검증(Design Verification), 설계검토(Design Review), 설계 유효성 확인(Design validation), 시정 및 예방조치 등 제품안전대응시스템을 가장 효율적으로 기업에 접목시키는 전도사의 역할에는 부족함이 없다고 할 수 있다.

제조물책임의 결함 개념인 '제조상의 결함' 대책으로서는 PL 사고가 발생하지 않도록 함과 동시에 품질기록을 충실히 하는 것이 PL 대응을 위해서도 매우 효과적이다. '설계상의 결함'이나 '표시상의 결함'에 대해서도 효과가 인정된다.

또는 판사나 배심원에게 "품질이 좋은 기업에게만 주어지는 ISO 9000을 취득하였다는 것은 품질관리를 잘하고 있는 합리적인 회사다"라는 이미지를 줄 수 있는 유리한 점도 있다.

따라서 PL을 준비하는 기업에서는 이미 구축되어 있는 ISO 9000 시스템의 장점을 최대한 살려 효율적으로 대응 할 수 있는 제품안전대응시스템을 구축할 수 있도록 추진 방향과 세부활동 내용을 수립할 필요가 있으며, 본문에서 설명한 기존 시스템의 활용방안을 중심으로 사내 PL전문가를 중심으로 체계적인 조사와 분석을 통하여 개별 시스템 구축이 아닌 통합시스템으로의 전개를 추진하여야 한다.

이를 위해서 무엇보다 중요한 요소는 조직 구성원의 제품안전에 대한 철저한 마인드 확립이다. 기업이 구축한 시스템의 운영 주체인 구성원의 제품안전의 필요성 및 제품안전을 확보하기 위한 개개인의 역할에 대한 명확한 인식 없이는 수립된 시스템이 유명무실해질 수 있으며, PL 방어 측면에서도 불리한 요소로 작용할 수 있기 때문이다.
구성원에 대한 철저한 사전 교육을 통하여 전사적인 공감대 형성과 명확한 역할 분담을 통한 책임과 권한을 규정하고, 조직적, 기술적 연계가 가능한 수행 업무 내용 및 절차에 대한 디자인을 통하여 조직의 전 부문에 참여하는 종합적인 대응 체계를 구축하여야 한다.

참고문헌

[1] 강창경,박성용,박회주 『제조물책임법의 입법방안』.한국소비자보호-----1999a『제조물책임법의 세정에 관한 연구』,한국소비자연구원-----1999b『제조물책임법의 입법방안』, 한국소비자연구원

[2] 김종걸,전연승,엄을용 ISO9000적용에 대한 실증적 조사 및 개정 규격에 대한 방안』, 한국품질경영학회2001 춘계학술집

[3] 김진규『품질경영시스템』,한올출판사

[4] 미야모리 노리유끼 『미국의 PL소송을 알자 』, 대광서림

[5] 박영식 2000a 『제품개발과 PL(제조물책임)법의 대응방안 』, PL Korea -----2000b『제품 안전과 국제경쟁력』, PL Korea

[6] 박재홍 1993 『ISO 국제 품질보증제도 입을 위한 접근방법 해설과 보안관』,공업진흥청-----1994 『품질경영론 』,박영사

[7] 백방선 『품질경영론』,무역경영사

[8] 야스다 종합연구소 1995 『Product Safety』

[9] 안기영 『생산품손해 보상책임법』,육서당

[10] National Safety Council. Product Safety Management Guidelines

[11] The AMERICAN LAW INSTITUTE. TORTS Product Liability.

[12] Randall L.Goodden. Preventing Handling Product Liability.