

소비자안전 강화를 위한 PL 대책

1. 서론

지난해 7월부터 우리나라에도 PL법이 적용되면서 제품안전이 중요시되고 있다.

제품안전은 곧 소비자의 안전과 직결되므로 소비자 중심의 제품 생산이라는 기업경영 마인드의 전환이 어느때보다 필요하다.

비용 측면에서 쉽게 지나칠 수 없는 소비자 안전은 기업의 이미지 실추와 함께 경제적 손실로 이어지므로 지나쳐 버려서는 안될 부분이다.

소비자 안전을 위한 투자는 단기적으로 비용이 들겠지만 장기적인 측면에서 기업경쟁력을 높이고 기업이익을 보장할 수 있음을 깨달아야 할 것이다.

다음은 소비자 안전을 강화하기 위해 정부와 기업의 대응과제에 대해 살펴본다.

2. 정부의 정책과제

가. 정보보고 체계 확립

자발적 리콜 활성화를 위해 정보보고 체계 확립 등 선진국 수준의 소비자 안전 시스템이 구축되어야 한다. 즉, 온라인을 통한 위해정보 수집 기능 강화와 위해 정보 보고기관을 병원, 소방서 중심으로 재정비하고, 외국의 소비자제품 안전기관과의 정보 교류를 강화해야 한다.

특히, 소비자가 안전하게 먹고 사용할 수 있도록 공산품, 식품 등 각 부문별 안전관리 대책은 더욱 강화되어야 한다.

나. 리콜제도 정착을 위한 홍보 강화

결함제품에 대한 리콜제도가 조기 정착되기 위해서는 지속적인 홍보가 강화되어야 한다.

다. 공산품 안전성 검사 및 관리체계 정비

안전검사 대상 공산품을 합리적으로 지정하여 국민안전과 밀접한 관련이 있는 품목은 사전 검사 후 출고하며, 안전검사 기준을 국제수준으로 선진화하여 전기용품이나 승강기에 대한 시중유통 제품에 대한 사후관리가 강화되어야 한다.

또한, 국민안전과 밀접한 품목을 선정하여 시중 유통 제품에 대해 안전성 평가를 연1회 이상 실시하고, 안전관련 경고·표시제도 개선을 위한 선진국의 표시 실태조사 및 품목별 주의·경과 표시에 대한 안전기준 개선안을 마련하여야 한다.

라. 제조물 책임(PL)법의 원활한 시행과 활성화

법 시행에 대한 홍보 및 교육의 지속적 실시로 업계의 대응책을 지원해야 하며, PL홍보를 위해 다음과 같은 대책이 필요하다.

- ① PL관련 정보제공 및 업종별 메뉴얼 보급, PL교육지원
- ② PL관련 상담 및 분쟁조정 등의 업무를 관장하는 업종별 PL센터를 각 사업자단체 주관으로 설치
- ③ PL보험 개발확대 및 PL보험 상품에 대한 홍보강화 등을 통한 PL보험 활성화 및 가입 확산
- ④ 품질관리시스템 개선, 제품 안전성 제고, 투자 기업에 대한 자금 지원시 우대
- ⑤ 중소기업 구조개선자금, 중소기업 경영안정

자금 등 지원시 우대

마. PL보험상품에 적극 가입 유도

3. 기업의 대응과제

가. 소비자 안전에 대한 대책 필수

(1) 소비자 안전을 위한 대응이 기업 경쟁력 강화

소비자 안전에 대한 기업의 대응이 기업의 비용이라는 인식에서 기업의 경쟁력 강화를 위한 투자라고 하는 긍정적이고 적극적인 사고의 전환이 필요하다. 소비자 안전관리 및 대비에 따른 단기적인 기업의 비용 증가를 우려하여 소극적으로 대응하다가 기업의 이미지와 금전적 손실을 초래할 가능성이 크다.

위기를 기회로 삼아 기업의 경쟁력을 제고할 수 있는 호기로 인식하여 적극적으로 대응하는 것이 장기적인 기업의 이익을 보장함을 알아야 할 것이다.

(2) 자발적인 리콜제도 시행

생산품의 결함이 발견될 경우 리콜제도를 적극적으로 활용하여 자발적 리콜을 시행하는 것이 기업이미지 훼손을 최소화하는 길임을 알아야 한다.

부적합한 타이어를 장착한 자동차를 판매한 포드사가 초대형 리콜 조치를 정부에 의해 당해 큰 타격을 받은 사례는 타에 의한 리콜이 기업 경영에 얼마나 큰 손실을 안기는지 보여주는 한 예이다. 이에 반해 자발적인 리콜제도를 성공적으로 실시하는 국가도 많이 있다. 미국에서는 자동차 리콜의 78%가 자발적이며, 미 정부는 조그만 차량 결함이라도 교통부 산하 국립고속도로교통안전국(NHTSA)에 보고토록 의무화하고 있다.

또한, 영국의 자동차 리콜은 대부분 제조업체

에 의해 자발적으로 실시되고 있으며, 감독기관인 운수성 차량검사국이 업체에 지도·조언만 담당한다.

인근 일본만해도 자동차업체들로 하여금 매년 4차례에 걸쳐 리콜실시 상황을 운수성에 보고하도록 의무화하고 있다.

나. 전사적인 소비자 안전 최우선 정책

(1) 소비자 안전을 최우선하는 경영

제조물책임법에 적극적으로 대응하기 위해서는 전사적 차원에서 소비자 안전을 최우선시하는 경영이 전제되어야 한다.

제조업체가 법적 소송에 잘못 휘말리면 영업손실과 함께 브랜드 이미지에 심각한 타격과 기업의 생존까지 위협을 받는 경우를 사례로 통해 볼 수 있다.

(2) PL 보험 가입

만일에 발생할지도 모르는 제조물 결함으로 인한 기업의 손해부담에 대비하여 PL 보험상품에 적극적으로 가입을 해야 한다.

이는 품질안전관리를 철저히하여 제조물의 결함을 줄이는 것이 우선이지만, 사후적으로 발생 가능한 손해부담에 대비하기 위해 보험에 가입해야 할 것이다.

다. 환경, 건강, 안전(EHS) 시스템의 운영

(1) 식품관련 기업의 경쟁력 강화를 위해 환경마크, 식품안전마크 및 HACCP 마크를 적극 활용하여야 한다.

(2) 기업이미지와 신뢰 구축을 위해 EHS (Environment, Health, Safety) 시스템의 도입·시행이 필요하다. 