

# 제조물책임(PL) 방어대책

한국전기산업진흥회 중전기기 PL상담센터

## 1. 사고발생전의 대책

### 가. 클레임대응

클레임대응을 잘못하여 그 정보가 인터넷 등 정보매체에 의해 공표되고 기업이미지나 제품이미지를 현저히 실추하여 막대한 손해를 초래하는 경우를 방지하기 위한 대책을 세우는 것이 중요하다.

경우에 따라서는 순수하게 PL대책의 관점에서 임하는 것보다 CRM(Customer Relationship Management)의 일환으로 클레임 초기 대응방법을 검토하여 볼 수 있다. CPM은 정보시스템을 구축하고 고객과의 관계유지향상, 고객정보의 활용에 의해 수익력을 높이는 경영기법으로 고객만족(CS)의 관점에서 불평처리에 대한 인식을 새롭게 할 필요가 있다.

클레임대응을 위하여는 신청창구를 명확화시키고, 전담담당자의 배치등 상담창구 정비, 클레임 처리체제의 일원화, 통일적인 클레임 처리방법서 작성 등이 필요하다.

제조자와 판매점 등 관계기업간에 있어 클레임 처리를 위한 연대체제의 강화와 분담계약의 체결은 분쟁해결에 필요한 조치로 볼수 있다.

### (1) 클레임처리방법서의 항목

- ① 사고통지 흐름
- ② 사고접수시 초기대응의 포인트
- ③ 사고조사시의 포인트
- ④ 사고원인·결함분석
  - 신속하고도 객관적인 분석
  - 권위있는 사외기관에 사고품 테스트 의뢰
- ⑤ 분쟁해결기준(결함 또는 책임의 유무 판단, 배상액의 산정 등)
- ⑥ 사고처리정보를 관련각부서에 피드백

- 리콜을 포함한 이미 판매된 물품처리의 대응기준
- 제품안전부문에 피드백
- 최고경영자, 임원에 보고 및 최고경영자 등의 판단·지시의 명확화

## (2) 체크항목

### (가) 클레임처리

- 클레임처리부문(부서)과 제조물책임부문은 그 권한을 명확하게 할 필요가 있다.
- 클레임처리부문(부서)은 긴급사태에 즉시 응하고, 클레임을 처리 할 수 있는 권한이 필요하고, 또한 신속한 대응이 요구된다.
- 클레임정보의 입수경로 및 사내에서의 전달요령을 명확하게 해 둘 필요가 있다.
- 판매점에도 사내의 클레임처리 규칙을 철저히 주지시킬 필요가 있다.
- 사고재발방지를 위해 사고나 클레임의 교훈을 살리는 것이 중요하다.
- 클레임처리방법서가 없다면 즉시 작성에 들어갈 필요가 있다.

### (나) 문서관리

- 제품안전에 관한 개발·설계에서의 데이터는 쉽게 검색할 수 있도록 정리·보관해 둘 필요가 있다.
- 안전장치나 중요 보안부품의 안전성·신뢰성을 확인하는 데이터의 보존은 중요하다.
- 제품개발단계의 각종테스트 등에 관한 기록은 가능하면 책임자의 최종 결재를 첨부하여 확실하게 보존한다.
- 로트번호, 품질기록의 보관은 중요하다.
- 보관하여야 할 제조기록은 다음과 같다.
  - 납품검사, 공정검사, 완성품검사 등에 관한 시험보고서
  - 부품, 원재료에 관한 구입주문서 및 제조업자의 보고서
  - 로트수와 수량 (1로트의 내용물·제조물번호 및 제조년월일)
  - 외부검사기관의 시험평가 보고서

## 나. 문서관리 - 사내 문서관리체제의 정비

### (1) 문서관리의 목적

피해자로부터 제품의 클레임정보를 입수할 경우 즉시 사내 클레임처리규정에 따라 적절한 처리를 실행한다.

이 클레임에 원활히 대응하기 위해 평상시부터 사내 문서관리체제가 필요하며, 이는 제2의 품질관리로 볼 수 있다.

## (2) PL관련 보관·관리문서

- ① 기획·개발·설계기준 관련문서(클레임방법서, 도면, 설계지시서, 제품규격 등 안전기준을 포함 한다)
- ② 제조공정, 품질관리, 검사기록 등의 생산관련 기록
- ③ 외주처 발주에 관한 문서(설계지시서, 외주처 관리기록을 포함)
- ④ 시험방법과 성적서
- ⑤ 출하판매기록
- ⑥ 취급설명서 및 제품 카다로그
- ⑦ 판매용 문서
- ⑧ A/S 및 수리 기록
- ⑨ 리콜 등의 기록

## (3) PL관련 대상문서와 보존기간

해당 제조물의 개발에서 폐기까지 모든 과정에서 작성된 문서가 대상이 된다.

해당제조물의 제품기획문서는 해당제품의 시판중지, 최종제품이 유통된수 소정의 폐기완료기간(초대 10년+a)까지 보존한다.

보존기간은 상품의 특성에 따라 설정한다.

## (4) PL관련 기술문서

기술문서 작성의 주의사항은 다음과 같다.

- 기술문서는 통상 사외비밀이 많으나, 재판·중재등의 증거로 제출되는 경우를 상정해서 작성(스타일·표현 등)되지 않으면 안된다.
- 재판으로 소송하는 피해자의 심정을 고려한 스타일·표현으로 사용한다. 공개될 경우 곤란해지는 것은 문서화하지 않는다.
- 관련부서간에 상호 모순이 있는 문서는 반드시 통일되도록 한다.
- 표현방법에 대해서도 표준화를 도모하고, 간단명료하게 표현하며 추측이나 단정을 피해 사실만을 기술한다.
- 기술문서, FAX등에 제3자의 오해를 초래하기 쉬운 내용은 피하고, 목적을 종료하면 즉시 파기한다.

## 다. PL보험 부분

제조물 책임법은 최종적으로 안전한 제품을 소비자에게 공급하는 시스템을 규정한 것인데 우발적인 제품 사고에 기인하여 배상하는 손해를 보충하는 것으로 PL보험, PL공제가 있다.

PL보험의 정식명식은 생산물배상책임보험으로 제품사고가 발생했을 경우에 발생하는 법률상의 배상의무를 지게 되는 것으로 배상주체가 될 수 있고, 제조자뿐만 아니라 그 제품의 판매자도 가입할 수 있다.

## 2. 사고발생후의 대응

### 가. 초기 대응

클레임 대응에 있어서 가장 중요한 것은 '적절한 초기 대응' 이고 바로 초기 대응요령에 따라 결과가 좌우 될 수 있다고 본다.

적절한 초기 대응이 이루어지지 않았기 때문에 상대방과의 사이에 관계가 악화되고 그 후의 관계회복에 막대한 지장을 초래할 우려가 있으므로 클레임 보고를 받은 경우는 우선 정확한 사고 상황의 파악 및 관련 정보의 입수를 위해 노력함과 동시에 무엇보다도 성실한 대응을 명시할 필요가 있다.

적절한 초기 대응을 하기 위해서는 영업 및 A/S부문이나 판매점·특약점등 사외부문이 중요한 역할을 다 하도록 이들 담당자에 대한 지도 활동도 중요하다.

당해 제품이 외부기업의 참여 아래 제조되고 있는 경우 필요에 따라서 관련업자에게 통지하고 협조체계를 구축하여 대응해 나갈 필요가 있다.

### 나. 구체적 주의사항

#### (1) 초기대응의 기본적인 자세

초기대응을 효과적으로 하기 위하여는 클레임 발생시 처음부터 당사에는 일체의 책임은 없다라고 완고한 태도로 일관하는 것은 결코 좋은 방법은 아니다. 자사의 제품에 의해서 피해가 생긴 것이 사실이라면 충분히 조사한 후에 대응한다라는 자세를 견지한다.

동시에 상대방과 대등한 위치에 서서 성의를 가지고 대응해 나갈 필요가 있고 피해자로부터 냉정하게 되도록 많은 정보를 청취하기 위해서 노력하는 것이 원활한 클레임 해결의 중요한 요소가 된다.

또한 사고를 일으킨 제품이 남아 있는 경우 그 제품을 수거해 충분한 검사를 하는 것이 바람직하다고 생각할 수 있지만, 제품을 회수하는 것에 대해 상대방의 충분한 이해를 얻는 것과 동시에 검사결과와 통지나 제품을 반환할 때도 성의있는 대응을 할 필요가 있다.

## (2) 조사항목

소비자로부터 클레임 보고가 있을 경우 피해의 규모에 따라 다르지만 되도록 빠른 시간내에 사고현장을 방문해야 하며 사실확인을 위한 구체적인 조사항목은 다음과 같다.

- 피해자의 인적사항
- 사고현장의 상황파악
- 최초발견자의 인적사항 및 목격자 조사
- 제품명, 형식, 제조번호, 출하일의 파악
- 부상의 유무, 부상의 정도
- 재산손해규모의 대략적인 파악 등

## (3) 보험회사 통지(PL보험을 부보하고 있는 경우)

PL보험을 부보하고 있는 경우 보험회사에 신속하게 사고통지를 하고 보험회사 담당자의 협력을 얻어 대응해 나간다.

## 다. 분쟁조정기관에 의한 조정대응

제품사고 발생으로 피해자와 분쟁이 발생할 경우 일차적으로 당사자간 협의를 추구하게 되는데, 이 경우 재판의 분쟁조정기관을 이용하면 분쟁의 조기수습이 가능할 수 있다.

즉, 공적인 분쟁조정기관으로부터 제3자적인 입장에서 당사자간 분쟁의 합의유도 내지는 조정을 받음으로써 보다 편리하게 분쟁을 해결할 수 있다.

### (1) 분쟁조정기관 이용시 유리한 점

제조업체의 입장에서는 소송으로 인한 시간적, 금전적 비용의 낭비를 제거할 수 있다. 중소기업의 기술 및 경영에 관한 지식을 보유한 전문가에 의하여 피해자와의 분쟁을 신속하게 해결할 수 있어 안정적인 경영에 임할 수 있다. 피해자의 입장에서도 보다 신속한 피해구제를 받을 수 있는 점을 들 수 있다.

### (2) 분쟁조정기구

재판의 분쟁조정기구로는 현재 소비자의 권익보호를 위하여 설립된 한국소비자보호원, 상인간의 중재업무를 담당하는 대한상사중재원을 들 수 있으면, 또한 업종별 PL상담센터내에 분쟁조정기구를 구성 운영하고 있다.

## 라. 소송대응

### (1) 기본적인 자세와 변호사 선정

분쟁조정기관을 통한 분쟁조정에 실패하는 경우 결국 소송으로 이행되는 바, 일단 PL소송이 제기되면 회사로서 최대 양보 가능한 선을 정하고 소송을 진행하면서 화해하기 위한 노력도 필요하다.

소송이 제기된 경우에는 우선 적절한 변호사를 소송 대리인으로 선정하여 긴밀한 협의를 하면서 대응해 나가게 된다. 소송에 이르지 않는 경우라도 상대방이 변호사를 내세운 경우에는 기업측도 방어상 변호사를 선정할 필요가 있다. 변호사를 선임하는 경우에는 PL소송의 방어경험을 가지고 있는 변호사가 좋다.

### (2) 면책증명

제품에 결함이 있었다는 원고의 주장에 대해서 유효하게 반론해나가기 위한 포인트는 아래와 같다.

#### ① 합리적으로 예견할 수 없는 사용실수

사고가 사회적으로 허용되지 않는 잘못된 사용방법에 의한 것이고, 제품의 경고라벨, 취급설명서의 문언에도 문제가 없다는 것이 확실하다면 당해 제품에는 결함이 존재하지 않는다는 것을 증명하는 근거로서 사용할 수 있다.

#### ② 출하후의 결함 발생

출하후의 부적절한 취급이나 관리불비, 또는 사용자에게 의한 부당한 개조 등에 의해서 결함이 발생한 것을 증명할 수 있으면 제품 출하시에는 결함이 존재하지 않았던 것이 되고 원칙적으로 제조자의 책임은 인정되지 않게 된다.

#### ③ 법률, 업계 등에서 요구되는 모든 안전기준에 대한 합치

당해 제품이 법률, 업계기준 등에서 요구되고 있는 안전기준을 충족시키고 있는지는 제품의 결함을 판단하는데 중요한 요소가 된다. 따라서 기업으로서는 각종기준에 대한 합치 및 자사 제품의 안전성이 타사 제품의 수준과 동등 또는 그 이상인 것을 적극적으로 증명해 나갈 필요가 있다. 단, 각종 기준을 충족하고 있는 사실이 항상 결함 부존재의 절대적인 논리가 되는 것이 아니라는 점에 주의를 요한다.

#### ④ 동일한 제품의 사고 예

동일한 제품에 대해서 과거에 같은 사고가 전혀 발생하지 않은 것이 사실이라면 당해 제품의 안전성을 증명하는 하나의 근거로서 사용할 수 있다.

## ⑤ 시험검사기관등에서의 테스트

자사, 업종별 단체 등에서의 테스트 결과나 권위있는 사외시험기관에 의한 사후적 테스트결과도 안전성을 증명할 수 있다.

예를 들어 사고 재현테스트를 하여 같은 상황에서 사고가 발생하지 않는 것이 확실하다면 진정한 사고원인이 달리 존재하여 당해 제품에는 결함이 없다는 것을 증명하는 하나의 근거로서 사용할 수 있다.

## ⑥ 진정한 사고원인의 해명

피해를 가져온 원인이 제품에 내재하지 않고 다른 원인에 의한 것이 확실하다면 당해 제품에는 결함이 존재하지 않는 것을 증명하는 근거로서 사용할 수 있다.

