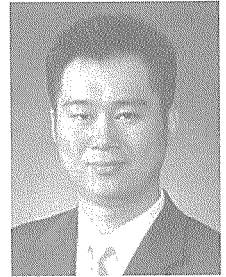




Product Liability

“소비자 PL의식 크게 변화”

PL법 시행 1년간 전자제품 PL사고 32건 발생. 31건 합의해결



전자제품 PL상담센터
박 천 주 차장

PL 센터는 2002년 7월 1일부터 제조물책임(PL: Product Liability)법이 시행됨에 따라 정부지침에 의거 지난 5월 28일 설립되어, 전자제품에 의해 발생하는 사고에 대해 간편한 절차에 의해 공정·신속하게 해결함으로써 소비자의 피해를 구제하기 위한 목적으로 활발한 활동을 벌여 왔는데, PL센터에는 전자제품에 관한 전문지식을 가진 상담원이 상주하고 있어 소비자의 애로사항에 대해 보다 상세히 상담할 수 있으며, 또 해결이 곤란한 사안에 대해서는 각계의 전문위원들로 구성된 분쟁심의회위원들이 알선 및 조정심을 행하고 있다.

지난 2002년 7월 제조물책임(PL)법 시행이후 PL과 관련된 사고가 2003년 5월말까지 전자제품에서 32건 발생하였으나, 제조사의 적극적인 대응과 센터의 상대교섭 촉진으로 적절한 배상을 합의함으로써 대부분 원만히 해결되었다.

지난해 5월 상담센터 개소이후 2003년 5월말 현재까지 총 279건의 상담건수가 접수되었는데,

이중 일반적으로 'PL사고'로 일컫는 확대사고(제품결함으로 사고가 발생해 신체상 또는 재산상 손해를 입은 경우)는 32건, 품질사고(제품자체에 그친 사고) 15건, 제품불만 114건, 기타 PL관련 문의 등이 118건으로 집계되었으며, 상담자별로는 소비자로부터의 상담이 196건으로 가장 많았고, 그 외에 사업자 57건, 공공기관 및 소비자단체로부터 19건, 기타 7건을 기록한 것으로 나타났으며, 상담자와의 상담설명만으로 68%, 상대교섭 촉진으로 31.5%를 해결하는 등 전체 상담건수의 99.5%를 해결하였다.

확대사고 32건을 피해내용별로 보면 화재가 14건, 화상 7건, 상해 5건, 기타 6건이었으며, 제품별로는 ▲냉장고 5건 ▲세탁기 3건 ▲TV 2건 ▲청소기 2건 ▲선풍기 2건 ▲전기밥솥 2건 ▲믹서기 2건 ▲스팀다리미 1건 ▲카메라 1건 ▲가습기 1건 ▲PC 1건 ▲벽걸이형 히터 1건을 기록하였다. 또 품질사고 15건은 ▲냉장고 5 ▲세탁기 4건 ▲모니터 1건 ▲전자레인지 1건 ▲냉온수기 1건 등 이었다.

Product Liability

PL센터에서는 지금까지의 PL사고는 대부분 센터에 상담접수 이후 제조자와 소비자간의 '상대교섭'을 통해 피해액을 배상하는 등 합의해결을 유도하고 있어 '분쟁심' 단계까지 간 건은 아직 없는데, 상대교섭이란 PL센터가 사고를 신고한 소비자의 양해를 얻어 제조자에게 사고 사실을 알리고 상호간에 원만한 합의처리를 유도하는 절차로, 상대교섭에서 합의가 이루어지지 않을 경우 고문변호사의 조언을 받는 '알선' 단계를 거쳐 본격적인 분쟁해결절차인 '분쟁심의'에 들어가게 된다.

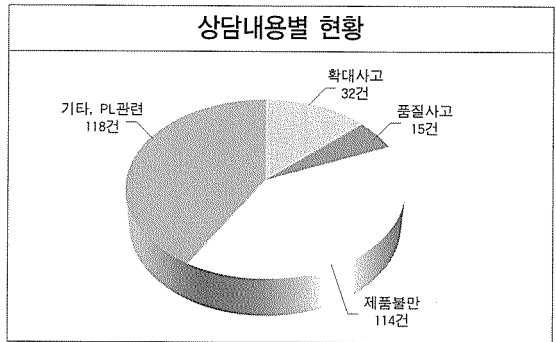
따라서, PL법 시행에 효과적으로 대응하기 위해서는, 소비자의 경우는 제품구입시 신뢰성 있는 제조사의 제품인지 확인하고 구입영수증을 반드시 보관토록 하며, 사고발생시에는 사고현장의 보존, 증인, 인과관계를 입증할 수 있는 증거 확보, PL상담센터 등 피해구제기관의 적극 활용 등 안전사용에 주의를 기울여야 하며, 제조자의 경우는 결함의 원인이 될 수 있는 설계상의 오류, 부적절한 원자재사용, 부적절한 생산과정, 작업공정상의 오류, 유지보수상의 오류 등을 제거하기 위한 일관적이고 체계적인 관리뿐만 아니라, 안전을 위한 표시의 수정 및 사용설명서의 개선 등 안전의식 제고 및 대책수립 노력이 필요하며, 사후 대응측면에서도 PL분쟁시 소요되는 비용을 최소화하기 위한 PL보험에의 가입 등 자구책을 서둘러야 한다.

PL센터에서는 PL사고에 대한 상담처리내용 및 분쟁해결사례를 소비자와 제조사에 제공함으로써 사고의 재발을 미연에 방지하는 효과를 거두고 있을 것으로 보고 대국민 홍보를 중점적으로 추진하고 있다.

I 상담현황

■ 상담내용별

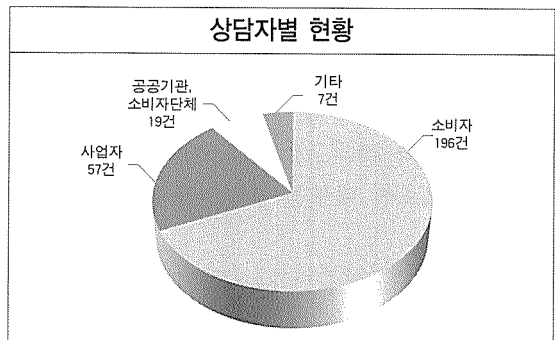
○ 사고상담 47건(확대사고 32건, 품질사고 15건)으로 전체의 17% 점유.



| 구분 | 2002년 | 2003년 | 2003년 | 2003년 | 2003년 | 2003년 | 총계 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| | 전체 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | |
| 확대사고 | 21 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 32 |
| 품질사고 | 5 | 4 | 2 | 3 | - | 1 | 15 |
| 제품불만 | 48 | 12 | 8 | 20 | 14 | 12 | 114 |
| 기타, PL관련 | 100 | 3 | 2 | 9 | 3 | 1 | 118 |
| 합계 | 174 | 23 | 14 | 34 | 18 | 16 | 279 |

■ 상담자별

○ 소비자 196건(70%), 사업자 57건(20%), 공공기관·소비자단체 19건(7%).





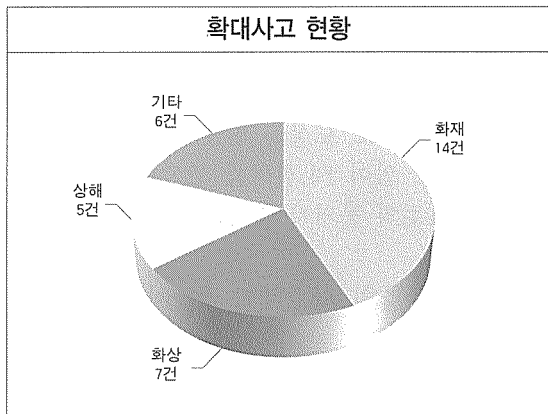
| 구분 | 2002년 전체 | 2003년 1월 | 2003년 2월 | 2003년 3월 | 2003년 4월 | 2003년 5월 | 총계 |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----|
| 소비자 | 106 | 21 | 12 | 29 | 13 | 15 | 196 |
| 사업자 | 53 | 2 | 1 | - | - | 1 | 57 |
| 공공기관, 소비자단체 | 8 | - | 1 | 5 | 5 | - | 19 |
| 기타 | 7 | - | - | - | - | - | 7 |
| 합계 | 174 | 23 | 14 | 34 | 18 | 16 | 279 |

※소비자단체 : 한국부인회, 서울YWCA, 통영소비자고발센터, 대구녹색 소비자연대, 통영YWCA, 경기도청소비자센터, 서울시청정보 센터

| 제품명 | 화재 | 화상 | 상해 | 기타 | 합계 |
|---------|----|----|----|----|----|
| 세탁기 | 3 | | | | 3 |
| 냉장고 | 1 | | | 4 | 5 |
| 에어컨 | 1 | | | | 1 |
| TV | 2 | | | | 2 |
| 핸드폰 | 1 | | | | 1 |
| 선풍기 | 2 | | | | 2 |
| 전기방석 | 1 | | | | 1 |
| PC | 1 | | | | 1 |
| 식기세척기 | 1 | | | | 1 |
| 벽걸이형 히터 | 1 | | | | 1 |
| 정수기 | | 1 | | | 1 |
| 스팀청소기 | | 2 | | | 2 |
| 전기밥솥 | | 2 | | | 2 |
| 스팀다리미 | | 1 | | | 1 |
| 가습기 | | 1 | | | 1 |
| 카메라 | | | 1 | | 1 |
| 오디오 | | | 1 | | 1 |
| 믹서기 | | | 2 | | 2 |
| 수족관용 히터 | | | | 1 | 1 |
| 가스고대기 | | | 1 | | 1 |
| 온수세정기 | | | | 1 | 1 |
| 합계 | 14 | 7 | 5 | 6 | 32 |

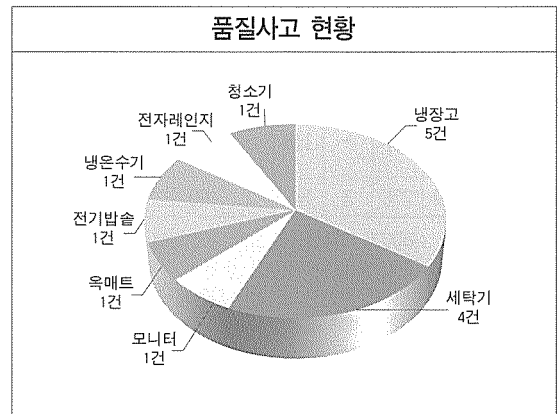
■ 확대사고 개요

- 화재신고가 14건으로 전체의 44%를 점유. 제품별로는 냉장고5건, 세탁기 3건, TV2건, 선풍기2건, 전기밥솥, PC 등의 순임.



■ 품질사고 개요

- 냉장기능 이상으로 음식이 상해 배상해 준 것 등 15건.

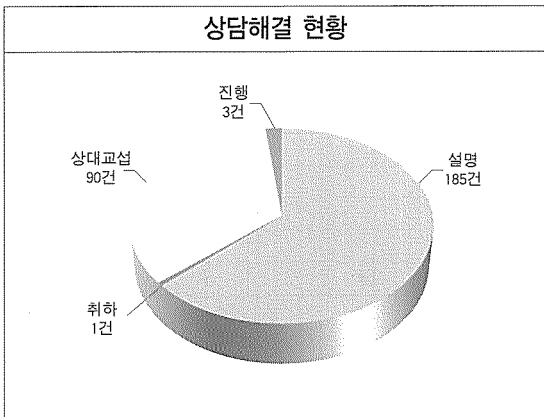


Product Liability

| 제품명 | 냉장고 | 세탁기 | 모니터 | 음매트 | 전기 밥솥 | 냉은 수기 | 전 자 레인지 | 청소기 | 합계 |
|-----|-----|-----|-----|-----|----------|----------|------------|-----|----|
| 건수 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 15 |

■ 상담해결현황

○ 상담해결현황은 총 접수 279건 중 해결 276건, 진행 3건.



| 구 분 | 접수 건수 | 처리 건수 | 진행 건수 | 해 결 현 황 | | | | | |
|--------------|----------|----------|----------|---------|----|----------|----|----------|----|
| | | | | 설명 | 취하 | 상대 교섭 | 알선 | 분쟁 심의 | 진행 |
| 확대사고 | 32 | 31 | 1 | 5 | 1 | 25 | - | - | 1 |
| 품질사고 | 15 | 14 | 1 | 3 | - | 11 | - | - | 1 |
| 제품불만 | 114 | 113 | 1 | 59 | - | 54 | - | - | 1 |
| 기타, PL 관련 | 118 | 118 | - | 118 | - | - | - | - | - |
| 계 | 279 | 276 | 3 | 185 | 1 | 90 | - | - | 3 |

- (주1) 설 명 : 소비자가 카운셀러의 설명 등에 의해 납득한 경우.
- (주2) 취 하 : 소비자가 신고를 취하한 것 등.
- (주3) 상대교섭 : 소비자의 논점정리를 돕는 차원에서 조연하고 소비자의 양해를 얻어 제조업자에게 이를 알리고 상대교섭을 촉진해 해결을 본 것.
- (주4) 알 선 : 카운셀러가 고문변호사의 자문을 얻어 해결한 것 및 고문 변호사 스스로의 조정으로 해결한 것.

■ 사고사례

| 제품명 | 사고내용 | 처리내용 |
|------------|---|---|
| T V | 시청중 TV뒤에서 연기 및 불꽃 발생. 벽, 장판 그을음. 무상수리 요구. | TV에서 발화되었으며 제품 무상수리로 고객 합의함. |
| 스팀 청소기 | 사용후 보관중에 스팀 및 물 분사로 화상을 입음. | 제품과의 인과관계가 인정되어 합의금 지급함. 원인은 규명못함. |
| 선풍기 | 사용중인 선풍기가 넘어져 화재발생. 장판, 벽, 천장 소손. | 선풍기 모터과열로 발화되어 합의금 지급. |
| 전기밥솥 | 취사완료 25분경과 후 밥솥의 압력 및 증기로 화상. | 제품불량 제품교환 및 합의금 지급. |
| 스팀 다리미 | 사용중 스팀과다 분사로 무릎화상. | 제품과의 인과관계가 인정되어 제품교환, 합의금 지급. |
| 세탁기 | 부제중 화재발생. 원룸전체 소손. | 세탁기 배선단락으로 합의금 지급. |
| 카메라 | 보호렌즈의 손잡이가 없어 탈부착시 손을 베임. | 초기제품에는 손잡이가 없으나 신제품에는 손잡이 있음. 제품교환, 합의금 지급. |
| 믹서기 | 간이용 믹서기 사용중 손을 베임. | 고객과실 부분이 있으나, 치료비 및 피해액 보상. |
| 벽걸이형 히터 | 11월30일 새벽 2시경 작동중 화재발생. 어린이 놀람. | 회로불량으로 추정되어 환불 및 합의금 지급. |

II PL법 시행 후 크게 변화된 점

● 소비자들의 인식변화 진전

소비자들이 어떤 유형이든 피해를 입었다고 생각하면 과거에는 그냥 참거나 지나치던 것을 이제는 PL법으로 보상을 받을 수 있다는 인식이 확산되고 있어 PL센터를 포함한 여러 피해구제기관으로의 문의가 증가하고 있음.

● 제조자들의 사고예방 및 사고 후 대처 능력 제고

대기업들은 별도의 PL관련 조직을 갖추고



있고 중견기업 이상의 기업들도 고객상담실을 새로이 설치하는 등 PL사고의 사전예방 및 대처능력이 PL법 시행 전에 비해 크게 향상되었으나, 수입업체 및 중소기업들 중에는 아직 소비자상담실 또는 상담원조차도 갖추고 있지 않은 곳이 많아 소비자피해구제에 어려움이 있음.

III 향후 과제 및 대책

● 제조사의 안전에 대한 의식 제고 및 대책수립

제조사의 경우 결함의 원인이 될 수 있는 설계상의 오류, 부적절한 원자재사용, 부적절한 생산과정, 작업공정상의 오류, 유지보수상의 오류 등을 제거하기 위한 일관적이고 체계적인 관리에 전력을 기울여야 하며, 안전을 위한 표시의 수정 및 취급설명서의 개선 등 다양한 노력이 필요함.

즉, 개발/설계단계에서는 ①제품위해분석 및 평가기법의 개발 ②소비자 요구사항 및 클레임 발생원인들의 설계반영, 생산단계에서는 ①원자재 및 조립품들의 구매 및 검사 계획 ②원자재 및 조립품에 대한 품질보증체계 구축 ③제품의 안전과 관련된 시험 및 검사체계 구축, 유통감시 및 시정단계에서는 ①사용설명서·경고사항·라벨링 등의 적합성 분석 ②리콜·환불·제품폐기 등과 같은 시정체계 수립 등을 강구하여야 하며, 또 제품의 안전사용을 위해 사용설명서를 이해하기 쉽도록 만들고, 안전과 관련하여 특별히 주의해야 할 사항은 사용설명서외에 별도로 만들어 소비자에게 제공할 필요 있음.

● 소비자에 대한 안전의식 고취

사용법 미숙지, 오사용, 부주의 등으로 인한

사고다발 등 안전불감증이 만연되어 있으므로, 사고시 보상을 받기 위한 기본적 사항을 중심으로 안전에 대한 의식을 높이고, 안전사고를 줄이기 위한 국가적인 교육프로그램의 구축이 시급함. 즉, 제품구입시 신뢰성 있는 제조사의 제품인지 확인하고 구입영수증을 반드시 보관토록 하며, 사고발생시에는 사고현장의 보존, 증인, 인과관계를 입증할 수 있는 증거확보, PL상담센터 등 피해구제기관의 적극 활용 등에 대한 소비자 안전의식을 고취할 필요가 있음.

● 피해구제기관 대국민 홍보

PL센터 등 피해구제기관의 인지도 향상을 위한 대국민 홍보가 절실함. PL법 시행 이후 1년 동안 전자제품PL상담센터에서 접수한 상담건수가 279건이었던 것에 비해, 일본 가전제품PL상담센터의 2001년도 상담건수는 1,583건으로 일본에 비해 5~6배 정도 적음. 일본의 경우 1995년 7월 1일부터 PL법이 시행되어 현재 9년째로, 일본에서 2002년에 조사한 바에 의하면 PL상담센터에 대한 인지도에 있어 ①존재 사실 모름: 60% ②알지만 연락처 모름: 30% ③연락처 알고 있음: 6%로 응답자 가운데 약 36%만이 PL센터의 존재를 알고 있어 일본에서도 대국민홍보를 강화하고 있음.

● 피해구제 전문단체간 연계시스템 구축

소비자단체 및 지자체 소비자보호기구들과의 연계가 필요함. 일본의 경우 소비자생활센터와 연계가 잘 구축되어 있어 소비자생활센터의 전화번호 소개 및 연계에 의한 상담이 총 상담건수의 70% 이상을 차지하고, PL사고 및 품질관련 상담에서는 81%를 차지하고 있어 PL센터에서는 이들 기관과의 방문접촉을 통해 연계를 강화하고 있음.

● 사고원인규명기관 보완 및 협력시스템 구축

● PL보험 가입

중소기업의 경우 자사제품의 결함과 불량문제를 해결을 위해 문을 두드리기에 적합한 연구소 등이 많지 않음.

PL보험 가입률을 신장시키기 위한 유인책 도입 필요.

제조물 책임법

[법률 제6109호 신규제정 2000. 01. 12]

제1조(목적) 이 법은 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해에 대한 제조업자 등의 손해배상책임을 규정함으로써 피해자의 보호를 도모하고 국민생활의 안전향상과 국민경제의 건전한 발전에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- 1. "제조물"이라 함은 다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산을 말한다.
- 2. "결함"이라 함은 당해 제조물에 다음 각목의 1에 해당하는 제조·설계 또는 표시상의 결함이나 기타 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다.
 - 가. "제조상의 결함"이라 함은 제조업자의 제조물에 대한 제조·가공 상의 주의의무의 이행여부에 불구하고 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조·가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우를 말한다.
 - 나. "설계상의 결함"이라 함은 제조업자가 합리적인 대체설계를 채용하였더라면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 아니하여 당해 제조물이 안전하지 못하게 된 경우를 말한다.
 - 다. "표시상의 결함"이라 함은 제조업자가 합리적인 설명·지시·경고 기타의 표시를 하였더라면 당해 제조물에 의하여 발생될 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말한다.
- 3. "제조업자"라 함은 다음 각목의 자를 말한다.
 - 가. 제조물의 제조·가공 또는 수입을 업으로 하는 자
 - 나. 제조물에 성명·상호·상표 기타 식별 가능한 기호 등을 사용하여 자신을 가목의 자로 표시한 자 또는 가목의 자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자

제3조(제조물책임) ① 제조업자는 제조물의 결함으로 인하여 생명·신체 또는 재산에 손해(당해 제조물에 대해서만 발생한 손해를 제외한다)를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다.

② 제조물의 제조업자를 알 수 없는 경우 제조물을 영리목적으로 판매·대여 등의 방법을 의하여 공급한 자는 제조물의 제조업자 또는 제조물을 자신에게 공급한 자를 알거나 알 수 있었음에도 불구하고 상당한 기간 내에 그 제조업자 또는 공급한 자를 피해자 또는 그 법정대리인에게 고지하지 아니한 때에는 제1항의 규정에 의한 손해를 배상하여야 한다.

제4조(면책사유) ① 제3조의 규정에 의하여 손해배상책임을 지는 자가 다음 각호의 1에 해당하는 사실을 입증한 경우에는 이 법에 의한 손해배상책임을 면한다.

- 1. 제조업자가 당해 제조물을 공급하지 아니한 사실
 - 2. 제조업자가 당해 제조물을 공급한 때의 과학·기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사실
 - 3. 제조물의 결함이 제조업자가 당해 제조물을 공급할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수함으로써 발생한 사실
 - 4. 원재료 또는 부품의 경우에는 당해 원재료 또는 부품을 사용한 제조물 제조업자의 설계 또는 제작에 관한 지시로 인하여 결함이 발생하였다는 사실
- ② 제3조의 규정에 의하여 손해배상책임을 지는 자가 제조물을 공급한 후에 당해 제조물에 결함이 존재한다는 사실을 알거나 알 수 있었음에도 그 결함에 의한 손해의 발생을 방지하기 위한 적절한 조치를 하지 아니한 때에는 제1항제2호 내지 제4호의 규정에 의한 면책을 주장할 수 없다.

제5조(연대책임) 동일인 손해에 대하여 배상할 책임이 있는 자가 2인 이상인 경우에는 연대하여 그 손해를 배상할 책임이 있다.

제6조(면책특약의 제한) 이 법에 의한 손해배상책임을 배제하거나 제한하는 특약은 무효로 한다. 다만, 자신의 영업에 이용하기 위하여 제조물을 공급받는 자가 자신의 영업을 재산에 대하여 발생한 손해에 관하여 그와 같은 특약을 체결한 경우에는 그러하지 아니하다.

제7조(소멸시효 등) ① 이 법에 의한 손해배상의 청구권은 피해자 또는 그 법정대리인이 손해 및 제3조의 규정에 의하여 손해배상책임을 지는 자를 안 날부터 3년간 이를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

② 이 법에 의한 손해배상의 청구권은 제조업자가 손해를 발생시킨 제조물을 공급한 날부터 10년 이내에 이를 행사하여야 한다. 다만, 신체에 누적되어 사람의 건강을 해하는 물질에 의하여 발생한 손해 또는 일정한 잠복기간이 경과한 후에 증상이 나타나는 손해에 대하여는 그 손해가 발생한 날부터 기산한다.

제8조(민법의 적용) 제조물의 결함에 의한 손해배상책임에 관하여 이 법에 규정된 것을 제외하고는 민법의 규정에 의한다.

부 칙

- ① (시행일) 이 법은 2002년 7월 1일부터 시행한다.
- ② (적용례) 이 법은 이 법 시행 후 제조업자가 최초로 공급한 제조물부터 적용한다.