

PL 대책

□ 사고발생 전의 PLD 대책

PLD 대책은 사고가 일어난 후의 대응이다라고 해석하는 사람이 있는지도 모르겠으나 PLD 대책은 사고발생후의 대응 절차에만 머무르는 것은 아니고 사고가 발생하기 전 단계에 있어서 불행하게 사고가 발생한 경우의 일을 예상해서 만전의 사전 대책을 강구해 두는 것이 매우 중요하다. 구체적으로 미리 검토해야 하는 PLD 대책을 살펴보면 ①사내체제의 정비 ②사내 문서 관리체제의 정비 ③관련 기업과의 책임 관계의 명확화, ④PL 보험의 준비 등이다.

(1) 사내의 PL대응체제 구축

(가) PL 담당부서의 권한과 책임을 명확화

우리나라에서도 PL법 시행이후 미국처럼 소송이 대폭 증가되는 사태가 발생할 수도 있을 것이다. 종래의 과실책임 아래에서는 손해배상책임 요건의 입증에 어려워 소송 제기를 단념하는 경우가 많았을 것이나 PL법시행후에는 손해배상 책임요건이 무과실책임 요건으로 변경·완화 됨에 따라 클레임 건수의 일정한 증가는 피할 수 없을 것으로 예상된다. 따라서 기업으로서는 PL 담당부서의 권한과 책임을 명확히 하여, 증가하는 클레임에 보다 신속하게 대응할 수 있는 체제를 갖추어야 할 것이다.

(나) 조직정비에 있어서 고려해야 할 점

PL 담당부서를 어떤 조직형태로 운영할 것인가(상설의 전담조직 설치, 임시조직 설치, 기존조직 활용 등)에 대해서는 기업의 규모, 현행 사내 조직, 예상되는 클레임 건수 등에 따라서 개별적으로 검토

해 갈 필요가 있지만, 조직 정비에 있어서는 다음 사항을 고려하는 것이 좋겠다.

① 기술부문의 참가

PL 클레임에 있어서는 자주 제품의 안전성을 둘러싼 기술적 또는 전문적인 의논이 전개될 것이므로 PL 대응 조직의 운영에 있어서는 제품의 설계, 개발, 제조에 관계된 스태프의 협력이 불가결하다. 따라서 그 조직형태에 관계 없이, 기술부문의 전문가가 PL 팀에 참여토록 하여야 한다.

② 전사적 체제의 구축

사내에 PL 전담조직을 설치한다 하더라도 이 조직에서 모든 PL 문제를 처리하는 것은 불가능하다. 전국 각지에 소재하는 영업 및 애프터 서비스부문의 협력을 얻어야 효과적으로 클레임에 대응할 수 있기 때문이다. 또한 고객으로부터의 클레임은 판매점, 특약점 등 사외의 관계회사등에 대해서 제기되는 것도 많을 것이다. 따라서 클레임을 원활히 해결하기 위하여는 전국의 관련부문 및 사외관계자를 연계한 전사적인 체제를 구축할 필요가 있다. 따라서 영업 점등에 전담담당자의 배치, 사고처리 매뉴얼과 사고 보고 양식 작성 및 사내외의 관련 시스템의 교육·연수 등도 함께 검토할 필요가 있다.

③ 최고 경영자에게의 보고 체제확립

기업이 제품의 안전대책을 효율적으로 추진하기 위해서는 최고 경영자의 충분한 이해가 필요하다고 지적되고 있지만, 원활한 클레임 대응을 위해서도 마찬가지다. 특히, 소송으로 전개된 심각한 PL 클레임에 있어서는 문제해결을 위해 최고 경영자의 신속한 결단이 요구되고, 필요에 따라서는 최고 경영자

의 판단을 증석에서 받을 수 있도록 보고체계가 확립되어야 한다.

④ 사외 전문가의 지원

클레임 대응의 진전에 따라서 변호사, 학식있는 경험자와 사외의 공적 기관 등에 소속된 엔지니어, 보험에 가입한 경우에는 보험회사의 스태프 등 사외전문가의 지원을 쉽게 얻을 수 있는 체제를 구축하는 것이 바람직하다.

(2) 사내문서관리 체제의 정비

「이 제품에는 결함이 있다」라는 클레임에 대해서 기업이 유효하게 반론하기 위해서는 적절한 문서관리체제가 확립되어야 한다.

(가) 보관해야 할 문서

PL클레임을 염두해 두는 경우에 보관해야 할 문서는 아래와 같다.

- ① 설계관련 문서(당시의 안전기준을 포함한다)
- ② 외주, 납품에 관한 문서(설계지시서를 포함한다)
- ③ 제조공정, 품질관리의 방법, 품질관리의 결과, 검사 등의 결과
- ④ 시험 방법과 성적서
- ⑤ 취급설명서(시기에 따라 다른 것을 사용하고 있을 때는 시기에 따라 분류해서 보관)
- ⑥ 판매용 문서, CM의 비디오 등
- ⑦ 애프터서비스, 수리의 기록
- ⑧ Recall 등에 대한 기록

또한 사내문서의 작성에 있어서는 안전상의 검토 결과를 기재하려는 노력, 오해를 부르기 쉬운 표현은 평소부터 피하도록 하는 노력 등이 필요하다.

부품·원재료 메이커의 경우에는 부품·원재료의 제조에 관한 주문서의 지시와 그 지시 내용의 안전성에 관한 사내검토 결과를 기록한 문서의 보관이 필수

적이다. 문서관리와 직접 관계는 없지만, 오래된 제품에 의한 사고가 발생한 경우에 사후 검사를 부드럽게 행하기 위해, 일정한 제품에 대해서는 현물을 보존하는 것이 바람직하다.

(나) 보관기간

이들 문서의 보관기간에 대해서는 제조물책임법상의 소멸시효(제조물의 공급후 10년)와 제품의 특성, 수명주기 등을 감안하여 결정한다. 또한 효율적인 보관을 위해 문서류는 마이크로 필름이나 CD, 디스켓 등을 이용하는 것이 좋겠다.

(3) 관련 기업과 책임관계의 명확화

현대사회에 있어서 제품은 원재료 메이커, 부품 메이커, 완성품 메이커, 유통업자, 판매업자 등 다수의 관여 하에서 제조·공급되고 있고, PL사고가 발생한 경우에는 복수의 당사자 사이에 복잡한 법률관계가 발생하게 된다. 따라서, 복수의 기업이 관여된 PL 사고가 발생한 경우는 각 기업에 응분의 비용부담을 요구하게 될 것이므로, 자사가 필요 이상의 책임부담을 하지 않도록 하는 대책이 필요하다. 따라서 계약 상대방의 손해배상책임, PL사고 예방 및 방어의무, 협력의무, 정보제공 의무, PL보험가입 의무, 자사가 손해배상금·소송비용 등을 지출한 경우의 구상권 등에 대하여도 계약상, 미리 정해두는 것이 효과적이다. 다만, 법률상 책임의 범위를 초월해서 일반적으로 책임을 전가하거나 상대측의 사정을 고려하지 않는 획일적인 내용의 보험 준비를 의무로 하는 행위는 공정거래법 등에 저촉될 가능성이 있는 점에 유의할 필요가 있다. 또한, 수입업자에 대해서도 제조업자와 동등한 책임을 부과하는 점을 고려하여, 수입계약에 있어서 해외 제조업자·판매업자에 대한 배상청구권 등을 확보해 두는 것이 중요하다.