

※ 본 내용은 전기용품안전관리교육시 강의한 원고를 편집한 것입니다.

전사적인 제조물책임법 대응 전략

한국PL법연구원



1. 우리 기업의 PL인식 수준

우리기업의 잘못된 인식

- 제조물 책임 대책은 PL법이 시행될 때부터 해도 된다.
- 우리 제품은 최종제품이 아니므로 PL과 관계없다.
- 품질관리를 충분히 하고 있기 때문에 문제 없다.
- 안전기준이나 법규를 완전히 충족하고 있기 때문에 문제 없다.

2. PL대응 필요성

기업의 잘못된 인식의 수정

- 첫째, 이미 기업의 책임이 엄격화되기 시작
 - 소비자의 제품안전에 대한 관심이 높아지거나 손해배상 청구의식이 높아짐으로써 많은 기업이 이미 클레임의 증가를 경험
 - 소비자 보호원이나 소비자 단체의 클레임이 해마다 증가
 - 법원의 판결에서도 PL법의 정신을 반영한 취지의 판결이 나옴
 - 따라서 PL대책은 기업내에서 PL체계를 확립하기 위해 어느 정도 시간이 필요하기 때문에 법시행 후에 대책을 강구하는 것은 늦고 시급히 마련하여야 함.
- 둘째, 부품/원재료 제조업자도 PL법을 책임지게 되는 주체에 포함되므로 당연히 제품안전성 향상에 적극 대응하여야 함.
- 셋째, PL대책의 관점에서 보아 품질관리가 중요한 점은 말할 필요도 없지만 품질관리가 PL대책의 전부는 아니다.
 - 예컨대 그 제품의 안전성 수준(레벨)을 어떻게 설정할 것인가, 제품의 취급 설명서나 경고라벨을 어떻게 기재하면 좋은 것인가라는 관점은 품질관리와는 다른 문제
- 넷째, 행정상의 안전기준이나 규칙은 제품이 충족시켜야 할 최저의 기준이다.
 - 제품의 행정상의 안전기준이나 규칙을 만족시키도록 주의하는 것은 매우 중요함
 - 이것을 만족시킨다고 해서 항상 그 제품에 결함이 없다는 절대적 항변이 되는 것은 아니라는 것이 기

본적인 시각임.

- 이러한 의미에서 기업에서는 다양한 안전기준이나 규칙을 만족시킨 다음 나아가서 제품의 안전성을 향상시키기 위한 자주적인 노력이 요구됨

3. 효율적인 PL대응을 위한 전제조건

1) 경영자의 PL 마인드

제조물책임(PL)법 대응 개념도

| | | |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 제조물책임대책 PLP (Product Liability Prevention) | 사전예방대책 PS (Product Safety) | <ul style="list-style-type: none"> • 기업의 제품안전 방침 설정 • 제품기획 및 설계단계의 PS 대책 • 구매/제조 단계의 PS 대책 • 제품 안전성 평가 및 제품 위험 분석 • 경고/표시/취급설명서의 대책 • 판매 및 설치 단계의 PS 대책 • PL관련 문서/기록 작성 대책 • 기타 PS 대책 |
| | 사후방어대책 PLD (PL Defense) | <ul style="list-style-type: none"> • 소송/클레임/리콜 방어 대책 • 문서 및 기록관리(보존) 대책 • 재판 외 분쟁처리 및 원인규명 대책 • 피해자 구제 제도 • 제조물책임 보험의 가입 |

전사적 PL대응시스템 구축 시 전제조건

- 최고경영자의 적극적 지원과 의지
- PL 대응조직 구성
- 사내 PL 전문가 양성
- 제품안전성 검토 시스템(FMEA, H/A) 구축
- 부서별 PL 업무 절차 및 지침 개발
- 제품안전경영시스템(PSMS) Audit Program 개발
- 조기경보체계(Early Warning System) 개발
- PL 관련 문서·기록 작성 및 관리체계 구축
- 대외 협력 파트너 공조체계 구축(학계, 변호사, 기술전문가 등)
- 협력업체 지원방안 수립 및 협력체계 구축

□ 전사적 PL 대응시스템 구축의 4요소



□ 경영자의 PL 마인드

○ 최고 경영자의 PL 마인드

- 기업의 최고 경영자에서 제조, 설계, 판매 등에 관여하는 전사원까지의 인식의 발상이 바뀌어야 함.
- 제조물책임은 기업의 고객만족경영의 최소한의 조건.

○ 제품안전에 대한 경영방침의 확립

- 소비자의 안전을 확보하는 것은 기업의 가장 중요한 사회적 책임의 하나이다. 안전성의 확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다.
- 법이나 각종규제, 안전 기준(규격)은 기업이 준수하여야 할 최소한의 사항으로 이를 명확히 받아들여야 한다.
- 제품의 회수나 대책에 쓰는 실패비용보다 제품의 개발단계에서 안전대책에 대응하는 것이 결과적으로 최소한의 비용으로 된다.

2) 전사적 PL전담(대책)기구 구성 및 대응체제의 정비

- PL사고 예방대책은 기업의 모든 부문에 어떠한 형태로든지 관계가 있으므로 기업의 PL대책을 담당할 전담조직을 설치하되, 사내의 관계부문을 모두 망라한 전사적인 체제를 구축하는 것이 바람직함.
- 이 PL전담(대책) 기구에서는 기업의 제품안전 경영에 관한 기본 방침을 결정하고, 제품의 안전성 확보 활동을 추진, 각 기능/부서별 PL관련 업무의 절차 및 지침 개발, 제품 위험성 분석 및 평가, 제품사고의 실태조사, 제품안전 정보 수집, 국내외 PL 판례 수집, 제품사고가 일어날 경우에 대비한 대응방안 등을 검토하고 수립함.

3) 제품안전경영시스템(PSMS) 구축

- 제품안전경영시스템(Product Safety Management System : PSMS)은 시스템적으로 제품안전을

확보하고 경영체제를 갖추어 나갈 수 있도록 하는 것

- 제조물책임대책(PLP)은 사전예방으로 제품안전(PS)과 사후방어 제조물책임방어(PLD)로 나눌 수 있는데, 제품의 기획, 설계단계에서부터 제품의 수명이 다하는 폐기단계에까지 결함발생을 방지하는 효과적인 경영시스템을 구축하는 것.

| 구 분 | 주요대책 | 고려사항 | 주관부서 |
|------------------------|-----------------|---------------------|---------------|
| 제조물책임 대책(PLP) | 경영자의 PL마인드 | PL경영방침의 확립 | 최고경영자 |
| | | 전사적인 PL대응시스템 지원 | |
| | 임직원의 PL교육 | 임직원 PL교육 | 교육부 |
| | | 사내 PL전문가 양성 | 인사부 |
| | 전사적인 대책기구 | PL담당 TFT(위원회)구성, 운영 | 전부서 |
| | | 외부, 내부 PL감사 활동 | |
| 제품안전대책 (PS) | 기획·개발·설계 | 각국의 안전기준, 규격의 채용 | 개발부 설계부 |
| | | risk management의 적용 | |
| | | 인간공학, 신뢰성기반의 활용 | |
| | 구매·외주 | 원재료·부품의 안전성 확보 | 구매부 |
| | | 외주업체와의 PL책임분담확보 | |
| | 생산 및 검사(시험) | 제품안전확보를 위한 작업환경 | 생산부, 품질관리부 |
| | | 공정능력의 확보 | |
| | | 검사·시험장비의 관리 | |
| | | 불량품 및 폐기품의 관리 | |
| | 포장·보관·수송 | 제품의 오염, 변질방지대책 | 보관수송부 |
| | | 보관, 수송시 위험발생요인 제거 | |
| | | 포장, 보관 수송법규의 준수 | |
| | 판매·설치 | 계약서상의 PL대책 강구 | 영업부 설치부 |
| | | 제품설치시의 안전확보대책 | |
| | | 영업설치 시 입수정보 피드백 | |
| | 광고·홍보 | 허위과장광고의 방지대책 | 광고홍보부 |
| | | 팜플렛, 설명서의 PL대책 | |
| | 수리·개조·폐기 | 유지, 점검, 수리 시 안전성 확보 | A/S부 |
| | | 개조, 재생, 폐기 시 안전성 확보 | |
| | 표시(지시·경고) | 표시관련법규의 준수 | TFT |
| | | 메뉴얼·라벨 등의 표시 대책 | |
| 제조물책임 방어대책 (PLD) | 클레임처리 소송, 리콜 | 클레임·소송처리시스템 구축 | TFT |
| | | 클레임분석의 각 부서에 피드백 | |
| | 문서기록·보관 | 문서관리규정의 작성 | 전부서 |