

# 제품안전에 대한 사회적 인식전환과 변화의 필요성



김상필  
한국표준협회 QM·신뢰성 수석전문위원  
e-mail: sangpilksa@ksa.or.kr

## 2011년2월5일 제품안전기본법 시행과 소비자 안전정책의 강화

우리나라에서는 2011년 2월5일부터 시행한 「제품안전기본법」에서는 위해 제품 발견 시 기업의 자발적 리콜을 권고하고, 필요 시 정부가 해당기업에 리콜을 명령하고 언론에 공표하며, 불이행 시 정부가 대집행 후 비용은 해당사업자에게 징수하는 행정법규로 제품 리콜, 사고조사, 위해 정보 언론공개 등이 보다 더 강화되고 있다.

제품안전기본법이 시행되기도 전에 정부기관의 소비자 안전관련 정책이 강화되고 있다. 기술표준원은 향후 “규제는 작게, 안전은 크게”라는 비전을 가지고 기업의 자발적 안전조치 의무는 강화하되 안전관리에 대한 자율성은 확대하고 소비자 시장감시 활성화 등 자율 안전관리기반 조성에 역점을 두고 안전정책을 추진해 가고 있다.

1961년도 ‘공업표준화법(현재; 산업표준화법)’ 제정을 시작으로 하여 검사·측정 위주의 품질관리제도 도입으로 품질정책이 추진되었고, 그간 꾸준한 기술 개발과 경영합리화 등을 통해 전기전자·자동차·조선 등 일부 산업분야의 기업경쟁력은 세계 최고 수준에 도달 하였으나, 도요타 리콜 사태에서 알 수 있듯이 원가절감을 우선시 하고 글로벌 생산시스템에서 안전품질관리가 소홀한 기업에서는 제품 안전사고에 취약할 수 있다. 따라서 생산성 향상, 원가절감 등을 우선시하는 품질경영에서 안전성을 기반으로 하는 안전품질경영시스템으로 정부정책의 전환 필요성이 대두 되고 있다.

### 도요타 사례를 통해 안전품질의 존재가치를 원점에서 재검토

일본의 자존심 도요타 자동차가 창업 이래 1,000만대에 육박하는 리콜로 인해 최대의 위기를 겪고 있다. 도요타 리콜 사태로 일본의 산업생산이 1조 8,000억 엔, 우리 돈으로 약 22조원 감소할 것이라는 분석이다(최원석, 2010). 일본의 경제 연구기관인 다이와 종합연구소는 도요타의 리콜 사태로 일본의 자동차 생산이 30만 대 가량 줄어들어 국내총생산, GDP가 0.12% 포인트 하락하였다.



품질의 도요타' 라는 명성이 무색해질 만한 도요타는 품질을 고수하는 방식 대신 더 높은 이익추구를 위하여 Cost 중심에 무게를 두게 되었다. 그 결과 원가와 안전품질 사이의 균형이 깨어져 버렸고, 기업의 이익만을 쫓다가 안전품질을 등외 시 하여 결국 정작 중요한 고객을 잃어버린 결과를 초래하였다. 다시 말해, 기업이 왜 존재하고 누구를 위해 제품을 만드는지에 대한 가장 기본적인 '제품안전의 존재 가치'를 잊었던 것이 도요타의 사태의 원인이라고 볼 수 있다. 도요타 사례를 통해 제품안전의 존재 가치를 원점에서 재검토하고 단순히 기업의 존속문제 이외에 인간의 존엄성 측면에서 사려 깊게 검토해야 한다.

〈도표 1〉과 같이 공정거래위원회에서는 2011년을 ‘실질적인 소비자주권 실현’을 위한 소비자 종합정책으로 6대 중점과제를 수립하여 발표하였다. 6대 중점과제로는 “① 소비자안전의 강화, ② 거래의 공정화 및 적정화, ③ 소비자 교육 및 정보제공의 촉진, ④ 소비자 피해의 신속·원활한 구제, ⑤ 소비자시책 추진의 효율화, ⑥ 환경변화에 대응한 맞춤형 소비자정책”이며 소비자안전을 우선순위로 제시하고 있다.

〈도표 1〉 공정거래위원회의 소비자 종합정책 6대 중점과제

- ① 소비자안전의 강화
- ② 거래의 공정화 및 적정화
- ③ 소비자 교육 및 정보제공의 촉진
- ④ 소비자 피해의 신속·원활한 구제
- ⑤ 소비자시책 추진의 효율화
- ⑥ 환경변화에 대응한 맞춤형 소비자정책

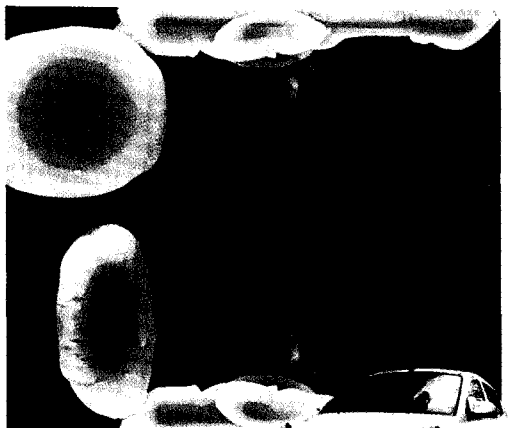
### 확산되는 안전장치 기본장착과 기업의 안전 품질 활동

도요타 리콜 사태 이후로 국내에서도 미국·유럽처럼 자세안전장치·타이어공기압 경보시스템 등 안전장치는 기본으로 달고 열선 핸들이나 선루프 같은 편의장치는 선택사양으로 제시하는 경향이 중형차에서 소형차종까지 확대 적용되고 있는 추세다. 현대·기아는 수출차에 비해 내수차의 안전장치가 부족하다는 지적을 개선하기 위해 쏘나타·K5에 운전·동승·커튼 에어백과 차체자세제어장치를 기본으로 적용한 바 있다.


안전장치가 기본 장착됨에 따라 국내 신차의 상당수는 에어백 6개는 기본이고 자세안전장치도 점점 기본 사양화하는 추세다. 최근 출시된 현대 소형차 엑센트에는 운전·조수·사이드·커튼 에어백과 충돌 때

〈그림 1〉 자동차 안전장치 부착 강화

**확산되는 안전장치 기본 장착**



**기아 모닝**  
운전·동승석 커튼 에어백



**GM대우 마티즈 크리에이티브**  
운전·동승석 사이드 에어백, 유아용 시트 고정 장치

현대 쏘나타	운전·동승석 커튼 에어백, 차체자세제어장치(VDC)	현대 엑센트	운전·동승석 커튼 에어백, 액티브 헤드레스트
기아 K5		르노삼성 SM3	운전·동승석 및 뒷좌석 커튼에어백
현대 아반떼	운전·동승석 커튼 에어백, EBD-ABS	쌍용 렉스턴	전방 장애물 감지시스템
기아 포르테		쌍용 카이런	차량자세제어장치(ESP)

## 제품안전에 대한 사회적 인식전환과 변화의 필요성

머리를 보호하는 액티브 헤드레스트가 기본으로 달렸다. GM대우는 <그림 1>과 같이 지난해 3월 안전성을 강화한 마티즈 크리에이티브를 내놓으면서 경차에 처음으로 운전·조수석 및 좌우 사이드 에어백 등 네 개를 기본으로 했다. 기아차는 한 걸음 더 나아가 이달 말 출시할 뉴 모닝에 6개의 에어백(커튼 에어백 2개 추가)을 기본으로 달았다. 미국에서는 이미 2005년부터 운전·동승·사이드 에어백 장착이 의무화돼 있다.

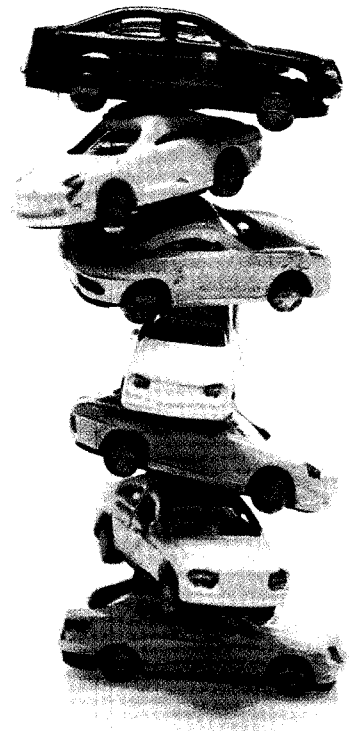
글로벌 클레임 대응체계 구축하여 PL/Recall 정보 통합관리를 통해서 클레임 및 PL 사고에 신속하게 대응하고 있다.

삼성 및 LG전자에서도 신뢰성 평가 및 고장분석기법을 개발하여 양산제품 및 신제품의 고장감소를 추진하고 있다. 공용부품 전사 통합 승인으로 품질사고 예방 등 원류단계의 품질확보를 통해 고객만족을 추구하고 있다. 국내/외 신규 공장 및 협력회사에 대해서 품질인증제를 실시하고, 품질부진 모델에 대해서는 생산중단 및 긴급 개선조치를 통하여 품질사고 예방활동을 하고 있다. 또한 글로벌 클레임 대응체계 구

축하여 PL/Recall 정보 통합관리를 통해서 클레임 및 PL 사고에 신속하게 대응하고 있다.

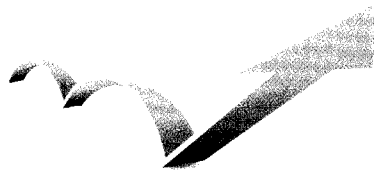
산업 재해율이 0.036%로 미국전체

산업계 평균재해율(2.15%)의 60분의1에 불과한 듀폰사는 직원 단체여행 시에는 여러 비행기에 탑승하고 직원들에게 가장 가까운 비상구를 기억하게 한다. 회사차량을 운전하려면 자체 운전면허 테스트를 받아야 하고, 한국 듀폰은 1년간 무사고 운전을 하면 7만원의 시상금을 준다. 국가별로 안전등급을 매긴 뒤 그에 따라 여행이나 비즈니스에 제한을 가하고 있으며, 숙박을 할 때도 회사가 정해 놓은 '숙소선택요령'에 따르고 그렇지 못할 경우 5층 이하에서 숙박을 해야 한다. "실적보다 안전이 중요하다"는 좌우명으로 개인휴가 때라도 사고를 내거나 당하면 경위에 따라 승진에 치명타를 입는다. 따라서 안전의식이 떨어지는 사람은 리더가 될 수 없다는 것이 듀폰이 전세계적으로 적용



<도표 2> 안전 계통 국제규격과 기능안전 규격

듀폰 그룹의 재해감소와 추가 증가			
년도	재해감소율	매출액증가율	추가증가율
1990	0	0	0
1992	20%	0	20%
1994	40%	15%	50%
1996	50%	20%	105%



하는 인사방침이다. 이러한 모든 듀폰의 안전사항은 전 세계 200여개 사업장에서 일어난 모든 사고를 미국 본사에 이메일로 보고하도록 되어있으며, 듀폰 본사에는 SHE (Safety, Health, Environment) Excellence Center가 있어 전 세계 듀폰 계열사의 안전 경영·관리를 총괄하고 있고 책임자는 본사의 부사장이 맡아 직접 CEO에게 보고하고 있다.

〈도표2〉과 같이 듀폰 그룹의 재해감소와 매출/주가 증가는 비례하고 있음을 알 수 있다.

한국에 진출한 승강기 제조사인 오티스도 기업경영의 제1의 가치를 안전으로 하고 있다. 제품의 '개발, 제조, 유통, 설치, 운전, 보수, 폐기'에 관련된 모든 업무와 사람에 대해 안전을 최우선 과제로 품질경영활동을 하고 있으며, 모든 문서에 필히 삽입하는 회사 심벌마크가 전세계적으로 "All Safety"로 하고 있다.

### '안전>품질>원가'로의 가치관 전환이 필요

결론적으로 글로벌 선도기업의 우수한 품질경영시스템 운영상황에서도 제품 안전사고는 지속적으로 발생되고 있고, 제품의 안전사고는 세계 일류기업도 단 한 번의 사고로 위기에 빠질 수 있으며, 해당기업은 물론 기업이 속한 국가의 이미지 실추와 더 나아가 국가 간 통상 마찰로 연결되는 불행한 결과를 초래할 수도 있다. '원가>품질>안전'이라는 사고의 틀에서 '안전>품질>원가'로의 가치관 전환을 통해 '안전성을 기반으로 하는 예방적 품질관리'에 대한 올바른 이해와 가치관의 재확립이 필요하다. ▣

