

Delphi-SWOT 분석을 이용한 제조물책임법 개정에 따른 기업의 대응전략 수립

서준혁 · 배성민[†]

한밭대학교 산업경영공학과

Establish Company's Response Strategy by Revision Product Liability Law through Delphi-SWOT Method

Seo, JunHyeok · SungMin Bae[†]

Department of Industrial & Management Engineering, Hanbat National University

ABSTRACT

Purpose: This study provides an overview of the Product Liability Act which was revised in 2017 and took effect in 2018. It analyzes the effects of the revised Act on corporate management from internal and external perspectives to present coping strategies so that companies can synthetically respond to such effects.

Methods: In order to achieve the purpose of this study, experts like companies, academia, governmental institutions, and consultants were invited, and Delphi techniques were applied to derive means, standard deviations, and Content Validity Ratio.

Results: In this study, based on two expert questionnaire surveys, strengths and weaknesses of the internal environment of companies and opportunities and threats of the external environment were derived, followed by provision of S/O, W/O, S/T, and W/T strategies.

Conclusion: To fundamentally remove the causes of accidents on their products, the relevant companies should strengthen the activities to increase product safety. They shall cooperate with suppliers to arrange the measures to speedily secure safety of consumers.

Key Words: Product Liability Law, Company's Response Strategy, Delphi Method, SWOT Analysis, Delphi-SWOT Analysis

● Received 1 November 2018, 1st revised 9 December 2018, accepted 10 December 2018

† Corresponding Author(loveiris@hanbat.ac.kr)

© 2018, The Korean Society for Quality Management

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-Commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

산업혁명 이후 전 세계적으로 주문생산에서 상품생산으로 패러다임이 바뀌자 소비자의 생활은 다양한 공산품의 물결 속에서 살아가게 되었다. 우리나라도 1960년대 이후 급속한 산업발전을 통해서 제조업이 국가 발전의 원천이 되었고, 다양한 공산품들은 국민의 삶을 풍요롭게 하는 데 기여하였다. 다양한 공산품이 널리 사용됨에 따라 제품의 ‘안전문제’도 더욱 중요하게 부각되고 있다. 실제로 최근 발생한 가슴기 살균제, 자동차 급발진, 서랍장 사건 등을 계기로 국내 기업들은 제품의 안전에 더욱 신경 쓰게 되었고, 소비자의 안전의식 또한 높아져 가고 있다(Safety Korea, Vol. 12). 나아가 국가의 정책도 국민들이 안전한 제품을 사용할 수 있도록 기업을 규제하는 등 안전과 관련된 정책 비중이 늘고 있는 실정이다.

국내에서 생산되는 제품으로부터 소비자의 보호와 관련된 다양한 법·제도 중에는 사업자의 ‘손해배상책임제도’와 ‘리콜제도’가 있다(Safety Korea, Vol. 1). 첫째, ‘제조물책임법’을 근거로 하는 ‘손해배상책임제도’는 제품의 제조, 설계, 표시상의 결함으로 인해 사용자의 생명이나 신체에 피해나 손실이 발생할 경우 제조물의 결함과 그로 인한 피해 사실이 입증되면 제조업자, 판매업자 등이 손해배상책임을 지게 하는 제도이다(Seo, 2017). 둘째, ‘제품안전기본법’ 등을 근거로 하는 ‘리콜제도’는 제품으로 인하여 국민의 신체 또는 재산상에 피해를 입은 경우, 정부가 해당 제품의 결함여부를 조사하여 해당 사업자에게 리콜을 권고하거나 명령하는 제도이다. 두 제도의 집행에 있어서 공통적인 조건은 제품에 ‘결함’이 존재하는 경우이다. 결함이 있는 제품을 제조한 기업은 해당 제품으로 인해 피해를 입은 소비자에 대해 손해배상의 책임이 있으며, 해당제품의 리콜을 통해 또 다른 피해를 예방해야 할 의무가 있겠다(Safety Korea, Vol. 1).

그렇지만, 최근 발생했던 다양한 사건을 통해서 확인해볼 수 있는 것처럼 소비자 보호와 관련되어 국내에서 시행 중인 법 또는 제도가 제대로 피해자 구제에 충실하지 못하다는 지적이 제기되고 있다. 특히 「제조물 책임법」은 제조물의 결함으로 인한 확대손해에 대해 민법상 불법행위책임의 요건을 완화하여 피해자를 구제하기 위한 목적으로 제정된 법률이다. 그러나 제조업자의 과실 요건을 결함으로 대체하였을 뿐 소비자는 여전히 결함의 존재 및 (결함과 손해사이의) 인과관계를 입증하여야 하는 부담을 느끼고 있으며, 법원의 판결에 따른 손해배상액이 적정하지 못하여 피해자를 제대로 보호하지 못한다는 점, 예상과는 달리 실질적인 피해구제에 도움이 되지 못한다는 지적이 있어왔다. 또한 다수의 소액피해를 발생시키는 악의적 가해행위의 경우 불법행위에 따른 제조업자의 이익은 막대한 반면 개별 소비자의 피해는 소액에 불과하여 제조업자의 악의적인 불법행위가 계속되어 도덕적 해이가 발생하고 있다는 점과 같은 비판이 지속적으로 있어왔다. 실제 소송에서의 활용도도 높지 않았을 뿐만 아니라 법원 판례를 확인해보면 제조업자의 배상책임이 인정된 사례가 많지 않았다(Seo, 2017).

제조물책임법은 제조물의 결함으로 인한 소비자의 생명·신체 또는 재산상의 손해에 대하여 제조업자등이 무과실 책임의 원칙에 따라 손해배상책임을 지도록 하자는 취지에서 제정되어 2002년 7월 1일부터 시행되어 왔다. 지금까지 단 한차례의 개정도 없었으나 가슴기 살균제 사건, 자동차 급발진 사건처럼 대규모 피해가 발생하면서 기업의 대응이 적절치 못했던 것처럼 제조물책임법의 실효성을 강화해서 피해자 구제에 충실해야 된다는 의견이 대두되어 국회는 2017년 3월 제조물책임법을 개정하여 2018년 4월 19일부터 시행하게 되었다(Seo, 2017).

그동안 선행연구를 살펴보면 제조물책임법이 개정되기 전에는 제조물책임법의 개정(안)과 관련된 연구가 주를 이뤘으나, 개정된 이후에는 제조물책임법 개정이 법률적으로 어떠한 의미가 있는지 분석한 연구는 많았으나 동법이 앞으로 기업에 미칠 영향을 분석한 연구는 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 2018년 시행된 제조물책임법이 기업에 미치는 영향요소를 Delphi 기법을 활용하여 기업의

내·외부 관점에서 강점(Strengths), 약점(Weaknesses), 기회(Opportunity), 위협(Threat) 요소로 도출하고 기업이 체계적으로 대응할 수 있는 전략을 도출하여 제공함으로써 도움을 주고자 하였다.

2. 이론적 배경

2.1 제조물책임법 개정내용

징벌적 손해배상제도의 도입 및 소비자의 입증책임 전환 등을 주요 내용으로 하는 제조물책임법이 2017년 3월 30일 개정되어 2018년 4월 19일부터 시행되었다. 본 절에서는 이번 개정된 제조물책임법 개정내용을 살펴본다.

(1) 징벌적 손해배상제도의 도입

기업 등이 제품의 결함을 인지하고서도 고의적으로 그 결함에 대하여 필요한 조치를 취하지 않아 소비자의 생명이나 신체에 중대한 손해를 끼친 경우, 제조업자에게 그 손해의 최대 3배 범위 내의 손해배상 책임을 부과하는 징벌적 손해배상제도를 도입하였다. 개정 이전의 제조물책임법은 민법상 불법행위 책임과 마찬가지로 실제 발생한 손해에 대해서만 배상책임을 인정하였으나, 위법행위 억제력 제고 및 피해자 보상 현실화를 위한 배상책임을 강화하여야 한다는 주장이 제기되어 왔다(Hwang, 2017). 이 경우 법원은 배상액을 정할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다(개정법 제3조 제2항).

1. 고의성의 정도
2. 해당 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해의 정도
3. 해당 제조물의 공급으로 인하여 제조업자가 취득한 경제적 이익
4. 해당 제조물의 결함으로 인하여 제조업자가 형사처벌 또는 행정처분을 받은 경우 그 형사처벌 또는 행정처분의 정도
5. 해당 제조물의 공급이 지속된 기간 및 공급 규모
6. 제조업자의 재산상태
7. 제조업자가 피해구제를 위하여 노력한 정도

(2) 공급업자의 책임 강화

피해자가 제조물의 제조업자를 알 수 없는 경우에 공급업자 또는 유통업체 등이 그 제조물을 영리 목적으로 판매, 대여 등의 방법으로 공급한 자는 제조물책임법 제3조 제1항에 따른 손해를 배상하여야 한다. 다만, 피해자 또는 법정대리인의 요청을 받고 상당한 기간 내에 그 제조업자 또는 공급한 자를 그 피해자 또는 법정대리인에게 고지한 때에는 그러하지 아니하다. 따라서 제조업자를 알았거나 알 수 있었는지 여부와 관계없이 원칙적으로 배상책임을 부담하도록 하였다(개정법 제3조 제3항).

(3) 피해자의 입증책임 완화 규정 명문화

개정 이전의 제조물책임법은 제조업자와 제조물 책임이 성립되기 위해서는 원칙적으로 피해자가 결함의 존재, 손해의 발생 및 결함과 손해발생 사이의 인관관계를 입증하여야 했다. 그러나 개정 제조물책임법은 피해자가 다음 각 호의 사실을 증명한 경우에는 제조물을 공급할 당시 해당 제조물에 결함이 있었고 그 제조물의 결함으로 인하여 손해가 발생한 것으로 추정한다(개정법 제3조의 2 신설). 다만, 제조업자가 제조물의 결함이 아닌 다른 원인으로 인하여 그 손해가 발생한 사실을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 해당 제조물이 정상적으로 사용되는 상태에서 피해자의 손해가 발생하였다는 사실

2. 제1호의 손해가 제조업자의 실질적인 지배영역에 속한 원인으로부터 초래되었다는 사실
3. 제1호의 손해가 해당 제조물의 결함 없이는 통상적으로 발생하지 아니한다는 사실

2.2 제조물책임법 연구 동향

최근 국내에서 주로 연구되고 있는 제조물책임 연구동향을 살펴보면 제조물책임법이 개정되기 전에는 개정의 필요성과 개정(안) 수립, 제조물책임 대응시스템의 구축과 관련된 연구가 주로 실시되었다(Seo and Bae, 2017; Seo, 2017). 최근 개정이 확정된 이후에는 개정된 제조물책임법의 의미와 관련된 연구가 주로 실시되고 있다. 그렇지만 개정된 제조물책임법이 기업의 경영에 어떠한 영향을 미치는지 분석하거나, 개정된 법이 사회적으로 어떠한 의미가 있는지 실제 현장에 있는 전문가들을 대상으로 분석한 연구는 미흡한 실정이다.

최근 실시된 연구를 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. Seo(2017)는 이번에 개정된 제조물책임법의 국회 입법과정과 입법내용 분석을 통해서 소비자안전의 문제에 대한 근본적인 대응으로 제조물책임법이 기능할 수 있는지를 살펴보고, Lee(2017)는 이번에 개정된 제조물책임법의 징벌적 손해배상제도와 관련하여 징벌적 손해배상제도의 원조라고 할 수 있는 미국의 법리 형성 초기의 판례를 살펴보고, 국내 관련 법제 상황에 대하여 살펴보았다. Yoon(2017)은 2018년 시행된 제조물책임법이 도입한 징벌적 손해배상제도의 3배 한도에 관해서 타당성 여부를 논증하였다. Seo(2017)은 제조물책임 대응시스템의 구축과 관련된 기업의 핵심요인이 기업의 성과와 어떠한 관련이 있는지 분석하였고, Han(2018)은 중소기업의 실정에 적합한 시스템의 구축 방안을 제시하기 위하여 PL 시스템과 개별 경영시스템 간의 관련성을 파악하고 제조물책임법에 대비한 PL 대응시스템을 기업의 개별경영시스템에 통합하고 보다 제품의 안전에 중점을 둔 개별경영시스템 모델을 제시하고자 하였다.

3. 연구방법

본 연구에서는 <Figure 1>과 같이 제조물책임법 개정과 관련된 선행연구를 분석하여 개정 내용을 확인한 후 제조물책임법이 기업에 미치는 내, 외부 영향 요소와 개정법으로 인해 기업이 수립해야 되는 대응전략을 도출하였다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 기업, 학계, 정부기관, 컨설턴트 등 제조물책임 전문가들을 대상으로 독립적인 의견과 연구결과의 신뢰성을 확보할 수 있는 델파이 기법을 활용하여 기업에 미치는 내, 외부 영향요소를 SWOT 분석하였고 기업의 대응전략을 도출하였다.

델파이 기법은 1950년대 RAND(Research Development and Corporation)연구소에 개발되었으며, 반복된 설문조사를 통하여 집단적 의사소통 과정을 체계화 하는 방법으로 현재까지 기술예측에 널리 이용되고 있다(Cho H.R. et al, 2013; Seo and Bae, 2016). SWOT 분석은 기업이나 조직이 처한 상황을 내부 환경의 강점(Strengths)과 약점(Weaknesses), 외부환경의 기회(Opportunities)와 위협(Threats)으로 분석하여, 의사결정 상황에 대하여 체계적 접근과 지원을 달성하기 위해서 분석하는 도구로 많이 사용되고 있다.

세부적으로 살펴보면, 1차 설문에서는 연구자가 도출한 영향 요소를 검증하고 법 개정으로 기업이 꼭 수립해야 되는 대응전략을 도출하는 절차로 진행하였다. 검증방법은 연구자가 도출한 내, 외부 영향 요소를 리커트 5점 척도로 검증하고 추가적으로 전문가의 의견을 작성할 수 있는 반개방형 설문지로 실시하였다. 리커트 5점 척도는 ‘매우 중요하다’ 5점, ‘중요하다’ 4점, ‘보통’ 3점, ‘중요하지 않다’ 2점, ‘전혀 중요하지 않다’ 1점으로 평가하게 하였다. 2차 설문에서는 1차 설문에서 검증한 전문가들의 내, 외부 영향요소에 대해서 추가적으로 확인하는 절차를 진행하였으며 1차 설문에서 도출한 대응전략의 타당성을 리커트 5점 척도로 검증하는 절차를 진행하였다.

설문에 참여한 전문가 패널의 선정에서 가장 중요하게 고려된 사항은 각 패널의 경력과 전문성이다. 따라서 패널의 구성은 제조물책임과 관련된 업무를 하고 있는 정부기관의 공무원, 제조물책임과 관련된 업무 또는 연구를 실시했던 교수, 제조기업의 대표 또는 임원급, 마지막으로 제조기업의 컨설턴트로 선정하여 개별적으로 전화 또는 전자우편을 통해 참여의사를 확인하였다. <Table 1>과 같이 최종 패널은 구두나 전자 우편을 통하여 자발적으로 참여의사를 밝힌 전문가 13명으로 구성되었다. 참여전문가들은 남성 11명, 여성 2명으로 구성되었으며, 연령은 39세에서 69세까지로 분포되었으며 평균 연령은 50세였다. 근무경력은 최소 4년에서 최대 34년으로 분포되었으며, 참여한 전문가들의 학력은 학사학위자가 4명, 석사학위자가 3명, 박사학위자가 6명으로 나타났다. 자료수집은 2차에 걸친 반복조사로 2018년 9월부터 2018년 10월까지 실시되었다.

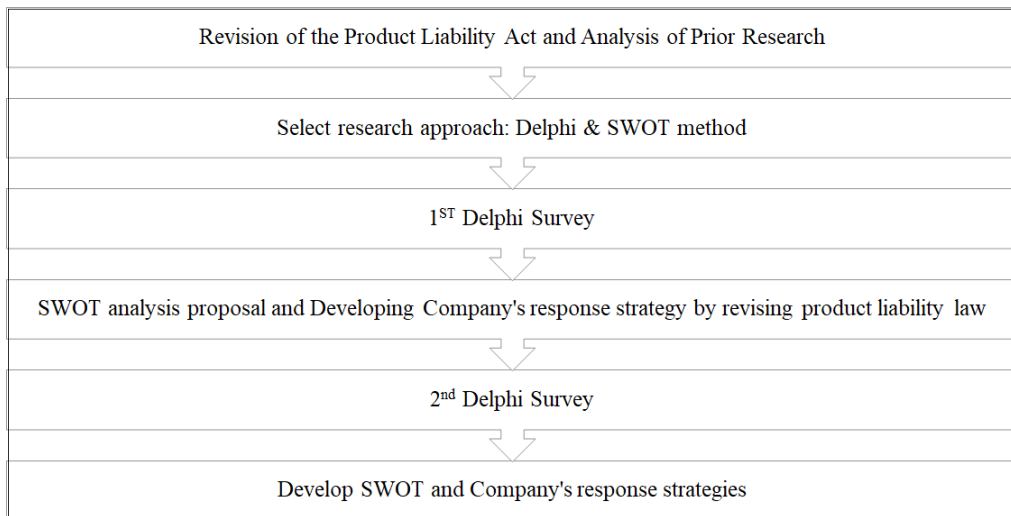


Figure 1. Research Method

Table 1. Affiliation and Career of Survey Targets

Affiliation	Age	Degree
CEO	51	Bachelor's degree
CEO	41	Bachelor's degree
Executive	47	Bachelor's degree
Executive	52	Doctor's Course
Section Chief	39	Master of Engineering
Consultant	47	Doctor's Course
Consultant	58	Master of Engineering
Consultant	60	Master of Engineering
Professor	45	Doctor's Course
Professor	54	Doctor's Course
Professor	69	Doctor's Course
Government Employee	48	Bachelor's degree
Government Employee	39	Doctor's Course

수집된 자료는 EXCEL을 이용하여 평균, 표준편차, 내용타당도 비율(Content Validity Ratio, CVR)값 등을 산출하였다. 이 가운데 CVR 값은 전문가 설문을 통해서 도출한 SWOT 분석결과에 대한 타당성을 검증하기 위한 지표들이다. 타당성 검증과 관련된 기준은 <Table 2>와 같이 설문에 참여한 패널수를 통해서 CVR값을 결정하며 본 연구에서는 델파이 위원이 13명으로 0.56보다 큰 0.60을 타당성 기준으로 선정하였다(Lawshe 1975; Seo and Bae, 2016)

Table 2. Content Validity Ratio

# Of respondent	10	11	12	13	14	15	20	25	30	35	40
CVR	0.62	0.59	0.56	0.54	0.51	0.49	0.42	0.37	0.33	0.31	0.29

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

n_e : 리커트 척도 4(타당하다)와 5(매우 타당하다)에 응답한 인원들을 합한 수

N : 문항에 대하여 응답한 전체 인원 수

4. 연구결과

4.1 제조물책임법 개정에 따른 기업의 영향 요소 도출

제조물책임법의 개정이 기업의 내·외부에 미치는 영향 요소를 검증한 결과는 <Table 3>과 같다. 1차 설문에서는 전문가 11명이 참여하였으며 세부적으로 살펴보면 다음과 같다. 내용타당도 비율의 전체 평균값은 0.54로 나타났으며 “고의에 의한 사고 발생 시 기업의 이미지 실추”가 1.00으로 타당성이 가장 높게 나타났다. 또한 “제품의 안전성을 확보하기 위한 기업의 추가적인 부담 발생”이 0.82, “제조업자와 공급업자와의 제품안전 정보 공유를 통한 신속한 현장 대응시스템 구축”이 0.82, “징벌적 배상책임의 도입으로 소비자의 손해가 발생할 경우 기업의 배상금액 증가”가 0.82 순으로 나타났다. 1차 설문에서 전문가들이 제시한 내용을 정리하면 다음과 같다.

- 전문가 1: 손해의 3배를 넘지 아니하는 범위에서 배상책임을 지도록 개정되어 제조업자 입장에서는 배상의 부담이 적어 제품개선이 소홀해질 수 있음
- 전문가 2: 중소기업의 경영활동이 위축될 가능성이 있는 반면, 대기업의 입지는 더욱 강화될 것으로 예상됨
- 전문가 3: 피해자의 입증책임이 완화되었으나 대기업과의 분쟁 발생 시 제품 과실을 입증하기에는 어려울 것으로 예상됨

1차 델파이 패널이 제시한 의견들 중 내용타당도 비율이 0.60 미만인 값들은 타당성이 없는 것으로 나타나 삭제하였다. 또한 전문가들이 제시한 의견 중 2가지 문항을 <약점>과 <기회> 요소에 각각 추가하여 2차 설문을 실시하였다.

- 삭제: “제조업자와 공급업자와의 책임 관계가 보다 명확하게 됨”, “제조물책임 소송에 대비하기 위한 기업의 재정적 부담 증가”, “신기술 개발 및 신제품 출시에 따른 기업의 리스크 확대”, “입증책임의 완화로 인하여 기업은 보다 안전성이 확보된 제품을 시장에 공급”, “제조물책임법의 개정으로 인하여 구성원의 제품 안전의식을 높이는 계기 마련”, “징벌적 배상책임으로 인한 기업의 배상 자력 확보”
- 추가: <약점> “중·소기업의 경영활동 위축”
<기회> “유통 전 근본적으로 제품의 안전성을 높이는 활동의 강화”

Table 3. Influence factors of the company by amendment of product liability law

SWOT	Factors	SD	M	n/2	n _e	CVR
Strengths	Strengthening investment by companies to improve product safety	0.75	3.82	5.50	9.00	0.64
	Strengthening the systematic corporate product liability response system	0.75	3.82	5.50	9.00	0.64
	Clarity of work related to product liability of manufacturer and supplier	0.69	3.55	5.50	7.00	0.27
Weaknesses	The additional burden on the company for product safety	0.30	3.91	5.50	10.0	0.82
	The increased financial burden on companies in preparation for product liability litigation	0.50	3.64	5.50	7.00	0.27
	Expansion of enterprise risk by new technology development and new product launch	0.90	3.73	5.50	7.00	0.27
Opportunities	Rapid on-site response system by sharing product safety information between manufacturer and supplier	0.45	4.00	5.50	10.0	0.82
	By relieving the consumer's burden of proof, the company supplies more secure products to the market.	0.67	3.64	5.50	8.00	0.45
	Improve the awareness of products liability of its employees by the revision of product liability law	0.60	3.82	5.50	8.00	0.45
	Establish the company's compensation ability by the introduction of punitive damages liability	0.67	3.36	5.50	5.00	-0.09
Threats	The compensation of punitive damages increases the amount of corporate compensation	0.83	4.09	5.50	10.0	0.82
	Corporate image disruption caused by deliberate accident	0.50	4.36	5.50	11.0	1.00
	Liability for damages from suppliers	0.75	3.82	5.50	9.00	0.64

또한, 1차 설문에서 델파이 패널들이 제시한 기업의 대응전략을 정리하면 다음과 같다.

- 전문가 1: 제품에 내재된 위험 요소를 예측하고 검토할 수 있는 체계적인 제품안전방침 수립
- 전문가 2: 최고경영자의 적극적 참여와 지원을 통해 대책을 수립하고 보험에 가입
- 전문가 3: 선진국 수준으로 제품안전 기준을 강화하고 체계적인 대응전략을 수립하는 것이 필요함
- 전문가 4: 제조물책임보험 가입, 출하된 제품을 모니터링할 수 있는 기업의 전략 수립
- 전문가 5: 기업내 제조물책임법 전문가 양성

4.2 제조물책임법 개정에 따른 기업의 SWOT 분석

2차 설문에서는 제조물책임법의 개정이 기업의 내·외부에 미치는 영향 요소를 최종적으로 도출하고 기업의 대응 전략을 검증하고자 하였다. 1차 설문에서 검증된 SWOT 분석 내용과 기업이 제조물책임법 개정으로 꼭 수립해야 될 대응전략도 함께 검증하는 절차를 진행하였다. 2차 설문은 12명이 참여하였으며, <Table 4>는 2차 설문에서 최종적으로 검증된 SWOT 분석 결과이다. 또한 SWOT 분석결과와 관련해서 전문가들이 제시한 내용을 정리하면 다음과 같다.

- 전문가 1: 징벌적 손해배상제도의 도입으로 향후 제조물책임 소송의 빈도 및 배상액이 커질 것으로 보이기 때문에 기업은 체계적인 대응전략을 수립할 필요가 있어 보임
- 전문가 2: 손해액의 3배를 상한으로 정한 것은 불법행위 억제라는 입법 목적 달성에 충분치 않을 수 있음
- 전문가 3: 기업은 제품의 출시 전에 안전성이 확보된 제품을 생산할 수 있도록 시범적으로 사용한 후 부족한 점을 보완하여 후 출시하는 과정이 필요해 보임

Table 4. SWOT Analysis

Strength	Weakness
<ul style="list-style-type: none"> • Strengthening investment by companies to improve product safety • Strengthening the systematic corporate product liability response system 	<ul style="list-style-type: none"> • The additional burden on the company for product safety • Shrinking management activities of medium and small businesses
Opportunity	Threats
<ul style="list-style-type: none"> • Rapid on-site response system by sharing product safety information between manufacturer and supplier • Strengthen activities to enhance the safety of products fundamentally before distribution 	<ul style="list-style-type: none"> • The compensation of punitive damages increases the amount of corporate compensation • Corporate image disruption caused by deliberate accident • Liability for damages from suppliers

▶ 강점(Strength)

개정 제조물책임법은 소비자의 입증 부담을 완화하고 징벌적 손해배상제도를 도입함에 따라 제품결함이 발생하여 소비자에게 신체, 재산상 피해가 실제로 발생한다면 기업은 더욱더 많은 소송에 직면할 수 있고 고의적인 불법행위도 함께 밝혀진다면 피해자에 대한 배상액도 손해액의 3배까지 증가할 수 있다. 따라서 기업은 제조물책임법의 개정으로 제품의 안전성을 향상시키기 위한 기술개발 및 기업의 제품안전시스템을 강화하기 위한 기업의 투자가 필요하다. 나아가 안전기준에 부합한 제품을 시장에 유통시키기 위하여 무엇보다도 안전기준에 대한 올바른 이해와 구성원들이 제품안전의 중요성을 재인식할 필요가 있다.

▶ 약점(Weaknesses)

개정 제조물책임법의 도입으로 결함을 알면서도 제대로 조치를 취하지 아니한 기업에게 법원이 실제 손해액의 3배까지 가중된 배상책임을 부과할 수 있다. 따라서 기업은 제품의 안전성을 확보하고 만약에 발생할 제품사고에 체계적으로 대응이 가능한 시스템을 구축하기 위해서는 추가적인 비용의 발생과 같은 부담이 생기고 이는 인력과 자금 등이 부족한 중·소기업의 경영활동을 위축하게 하는 사회적 분위기가 형성될 수 있다. 그렇지만 자금과 인력이 충분한 대기업의 경우에는 입지가 더욱 탄탄해지는 효과가 발생할 수 있다.

▶ 기회(Opportunities)

제조물책임법의 개정으로 인하여 제품이 출시된 이후 리콜 등의 방법으로는 제품사고를 예방하기에는 한계를 가질 수밖에 없다. 또한 제품사고가 발생한다면 기업이 책임을 회피하는 것은 매우 어려워 질 것이므로 기업은 제품 사고와 관련해서 예방중심의 경영활동을 강화해야 한다. 따라서 기업은 제품의 사고발생 원인을 근본적으로 해결하기 위해서 제품을 개발, 설계하고 생산하는 시장유통 전 단계에서 제품의 안전성을 높이는 활동을 강화하고 유통 후에는 제조업자와 공급업자 간에 제품의 위해 요소와 관련된 정보를 공유함으로써 현장에서 신속하게 조치하여 소비자의 안전을 확보할 수 있는 토대를 마련할 필요가 있다.

▶ 위협(threats)

징벌적 배상책임제도의 도입과 소비자의 입증 책임 전환 등의 영향으로 소비자의 손해가 발생할 경우 기업의 책임이 인정되는 사례는 앞으로 증가될 것으로 보인다. 과거 제조물책임법 소송의 경우에는 입증 곤란으로 인한 낮은 소송가능성, 낮은 배상금액 등으로 인해 소송 제기가 활발히 이루어지지 않았다(Hwang, 2017). 그렇지만 앞으로 고의에 의한 사고가 발생했을 경우 배상금액이 과거의 사례보다 증가되고 기업의 이미지가 실추되는 위협을 겪을 수 있다. 또한 공급업자 등의 경우 제조업자를 모를 경우에도 똑같은 배상책임이 발생할 수 있기 때문에 관련기업과 책임관계를 명확히 할 필요가 있다.

<Table 5>는 1차 설문에서 전문가가 제시한 대응전략과 연구자가 추가로 제시한 대응전략의 내용타당도 비율을 검증한 결과이다. 내용타당도 비율의 전체 평균값은 0.68로 나타났으며, “제품의 식별과 추적이 가능한 표시제도의 도입”과 “제품의 표시, 경고상의 대책수립 강화”가 1.00으로 나타났다. 최종적으로 타당성이 없다고 응답한 결과는 “최고경영자의 적극적 참여와 지원을 통해서 체계적인 제품안전대책 수립”, “제품에 내재된 위험 요소를 예측하고 검토할 수 있는 체계적인 제품안전방침 수립”, “체계적이고 신속한 초기대응방안 수립”, “제조업자의 자율규제를 통한 예방활동 강화”, “제품안전 경쟁력 확보” 로 나타났다.

Table 5. Company's Response Strategy

Response Strategy	SD	M	n/2	ne	CVR
Establish systematic product safety measures through active participation and support from Chief Executive Officer	0.79	4.08	6.00	9.00	0.50
Establish a systematic product safety policy to predict and review the risks in the product	0.74	4.00	6.00	9.00	0.50
Records of product safety reviews and keep document during the product lifecycle	0.58	4.17	6.00	11.00	0.83
Incubation of PL Experts within the Company	0.67	4.08	6.00	10.00	0.67
Application for PL Insurance	0.62	4.25	6.00	11.00	0.83
Monitoring of released products	0.58	4.17	6.00	11.00	0.83
Establish systematic and prompt early response plan	0.67	3.92	6.00	9.00	0.50
Strengthen preventive activities through self-regulation of manufacturers	0.78	3.67	6.00	8.00	0.33
Introducing a labeling system that can identify and trace products	0.51	4.42	6.00	12.00	1.00
Establishment of product indication and warning measures	0.52	4.50	6.00	12.00	1.00
Perform a risk assessment of products before market introduction	0.90	4.08	6.00	10.00	0.67
Establish safety competitiveness of products	1.00	3.92	6.00	8.00	0.33

앞으로 소비자의 입증책임 전환 및 징벌적 손해배상제도의 도입, 공급업자의 책임강화로 인하여 제조물 책임소송이 증가하고, 기업의 책임이 인정되는 사례가 늘어갈 것으로 보고 있다. 따라서 기업은 체계적이고 명시된 기업의 공식적인 문서 등을 활용하여 관련 있는 기업들과 관계를 명확하게 설정해야하고, 제품의 표시, 경고상 대응전략을 적극적으로 수립하여 기업이 제품수명기간 동안 합리적인 설명, 지시, 경고 정보를 제공함으로써 기업의 책임을 계속적으로 유지할 필요가 있음을 의미한다. 또한 제품이 시장에 유통되기 전에 기업은 소비자의 피해를 방지할 수 있도록 자율과 책임을 통한 자체 평가시스템 등을 도입하여 제품에서 발생할 수 있는 다양한 위해인자를 파악하고 소비자의 피해를 예방하는 활동을 강화하여야 한다. 마지막으로 제품이 유통된 경우에는 제품을 지속적으로 식별하고 추적이 가능한 표시 제도를 도입함으로써 피해자의 손해가 발생한 경우에는 적극적으로 구제를 도모할 수 있도록 한다.

4.3 제조물책임법 개정에 따른 기업의 대응전략 수립

전문가 설문과 SWOT 분석 결과를 바탕으로 앞 절에서 분석한 내부 역량과 외부 환경, 실증분석 결과를 통해 대응전략을 S/O, W/O, S/T, W/T 순으로 요약 정리하면 다음과 같다.

▶ S/O 전략: 시장출시 전 제품의 위해도 평가 실시 및 제품의 안전성 검토 내용의 기록 및 문서의 보관

S/O 전략이란 기업이 가진 강점을 이용하여 기회를 활용하기 위한 전략을 의미한다. 이번 법 개정은 입증책임 관련 기존 판례의 법리를 명문화한 것이라는 점에서 소비자의 적극적 권리구제를 강화하는 역할을 할 것으로 예상된다. 따라서 기업은 안전한 제품을 생산할 수 있도록 소비자의 요구사항을 맞추기 위해 기업 자체적으로 제품 위해도 평가를 실시하고 시장에 출시전 모든 단계를 포함하여 제품의 안전성을 검토한 내용을 기록하고 문서화하여 보관할 필요가 있다.

▶ W/O 전략: 제품의 표시, 경고상 대책 수립 및 기업의 제조물책임법 전문가 육성

W/O 전략이란 기업의 내부 약점을 보완하면서 외부의 기회를 최대한 활용하는 것을 의미한다. 제조물책임법의 개정으로 기업은 제조물의 안전성을 높이거나 기업의 시스템을 정비하는데 추가적인 부담이 발생하고 이는 중소기업의 경우에는 경영활동이 위축되는 등 어려움이 예상된다. 따라서 비용발생을 최소화할 수 있도록 제품의 표시, 경고상 대책을 강화하여 소비자의 위험을 초래할 수 있는 잘못된 사용을 방지할 필요가 있다. 또한 제조물책임 전문가를 육성하여 기업 내부의 부담을 줄이고 기업이 사전에 예방할 수 있는 전략을 수립할 필요가 있다.

▶ S/T 전략: 제품의 식별과 추적이 가능한 표시제도의 도입 및 출하된 제품의 지속적 모니터링

S/T 전략은 기업의 내부 강점요인을 이용하여 외부의 위협요인을 극복하기 위한 전략이다. 앞으로 제품사고가 발생하면 기업이 책임을 회피하는 것은 매우 어려워질 것이므로 기업은 제품사고 예방중심의 활동을 강화하여 제품결함으로 인한 기업의 리스크를 최소화하고 만약에 발생할 수 있는 제품 사고를 방지할 수 있도록 제품의 식별과 추적이 가능한 표시 제도를 도입하여 출하된 제품에 대해서 지속적으로 모니터링 할 필요가 있다.

▶ W/T 전략: 생산물책임보험의 가입

W/T 전략은 기업의 내부 약점요인을 극복하여 외부의 위협요인을 최소화하는 전략을 의미한다. 기업은 제조물책임보험 가입을 통해 손해배상금 등의 금전적인 부담이 발생할 경우 그 손실을 전보하는 전략을 수립할 필요가 있다. 또한 소송행위 및 배상금 지급 등 각종 업무에 대한 기업의 인력과 시간을 보험사에게 맡김으로써 기업경영의 안정화를 위해서 생산물책임보험을 활용하는 것이 매우 중요하다.

5. 결 론

가습기 살균제로부터 발암물질이 함유된 생리대, 최근에 발생한 라돈 침대에 이르기까지 제품의 안전 문제가 해마다 발생하면서 안전에 대한 국민의 관심과 우려는 날로 커지고 있다(Safety Korea, Vol. 18). 그렇지만 다양한 사건 등을 계기로 우리나라 제조물책임법이 사실상 유명무실하고 피해자 구제에 충실하지 못한다는 지적이 지속적으로 제기되어왔다. 개정 제조물책임법은 20대 국회에서 총 10건의 개정 법률안을 발의하여 논의하였고, 최종적으로 국회 정부의원회는 관련 법안들을 검토한 후 입증책임 전환, 징벌적 배상책임제도의 도입, 공급업자의 책임강화를 주요 내용으로 하는 법안을 제안하여 통과시켰다(Seo, 2017; Hwang, 2017).

이러한 관점에서 본 논문은 2018년 4월 19일 시행된 제조물책임법의 개정 내용을 살펴보고 다양한 전문가들을 대상으로 Delphi 기법을 활용하여 법 시행이 기업에 미치는 영향 요소들을 강점, 약점, 기회, 위협 요인으로 도출하였고 이에 필요한 기업의 대응전략을 수립하여 제공함으로써 기업에게 도움을 주고자 하였다.

먼저 본 연구에서 도출한 기업의 내·외부 요소를 살펴보면 다음과 같다. 내부적으로 제조물책임법의 시행으로 기업은 제품의 안전성을 향상시키기 위한 기술개발 및 만약에 발생할 제품사고를 체계적으로 대응할 수 있는 시스템을 구축하기 위한 기업의 투자가 필요하지만 이러한 투자는 기업에게 부담이 되고 자칫 인력과 자금 등이 부족한 중·소기업의 경영활동을 위축하게 할 수 있다. 외부적으로 기업은 제품의 사고발생 원인을 근본적으로 해결하기 위해서 시장유통 전 단계에서 제품의 안전성을 높이는 활동을 강화하고 공급업자와 현장에서 신속하게 소비자의 안전을 확보할 수 있는 대책을 마련하여야하며, 특히 고의에 의한 사고가 발생했을 경우 배상금액이 과거의 사례보다 증가되고 기업의 이미지가 실추될 수 있다. 또한 공급업자의 경우에는 제조업자와 명확한 관계설정이 필요하고 제조업자를 모를 경우 손해배상 책임이 발생할 수 있다는 것을 인지해야한다.

본 연구 결과를 바탕으로 도출한 제조물책임법 개정에 따른 기업의 대응전략은 다음과 같다. 첫째, 기업은 자율적으로 제품 위해도 평가를 실시하여 소비자에게 안전한 제품을 제공할 수 있도록 노력하여야하고 시장 출시전 모든 단계를 포함하여 제품의 안전성을 검토한 내용을 기록하고 문서화하여 보관할 필요가 있다. 둘째, 기업은 개정된 제조물책임법에 대비하기 위하여 기업의 부담을 최소화할 수 있는 내부 전문가를 육성하고, 제품의 표시, 경고상 대책을 수립하여 소비자의 잘못된 사용을 방지할 필요가 있다. 셋째, 기업은 제품사고 예방중심의 활동을 강화하여 제품 결함으로 인한 기업의 리스크를 최소화하고 신속히 대응할 수 있도록 제품의 식별과 추적이 가능한 표시 제도를 도입함으로써 출하된 제품에 대해서 지속적으로 모니터링 할 필요가 있다. 마지막으로 기업의 금전적인 부담을 최소화하고 인력과 시간을 절약할 수 있도록 생산물책임보험에 가입하여 기업경영을 안정화할 필요가 있다.

REFERENCES

- Cho H.R. et al. “Management of Technology in the Perspective of Management Innovation” Hakhyunsa, 2013.
- Han. M. S. 2017. “A Study on System Construction to the Product Liability Law—with focus on a small & medium business” *Korea Academy Industrial Cooperation Society* 18(6):596–608.
- Hwang. H. A. 2017. “Product Liability Law Revision and Product Liability Insurance Change Direction” *KIRI Weekly* 420:1–10.
- Korea Agency for Technology and Standards. 2014. “Safety Korea” 1.
- Korea Agency for Technology and Standards. 2014. “Safety Korea” 4.
- Korea Agency for Technology and Standards. 2016. “Safety Korea” 12.
- Korea Agency for Technology and Standards. 2018. “Safety Korea” 18.
- Lawshe C.H. 1975. “A quantitative approach to content validity” *Personnel Psychology* 28:563–575.
- Lee. K. G. 2017. “A Study on Punitive Damages in Product Liability in Korea” *Inha Law Review* 20(2):223–252.
- Seo, J.H. and Bae, S.M., 2016. “Identifying Industry-Specific Components of Product Liability Response System Using DELPHI-AHP Method”, *Management and Production Engineering Review* 7(4):27–38.
- Seo, J.H. 2017. “Establishment of Product Liability Response System and Utilization from Companies' and Consumers' Perspective” doctoral dissertation. Hanbat National University.
- Seo. J.H and Bae, S.M., 2017. “Effects of Essential Companywide Components of PL Response System on Company's PL Performance” *Journal of Society of Korea Industrial and Systems Engineering* 40(2):22–30.
- Seo, J.H. and Bae, S.M. 2017. “Developing Product Liability Index for Korean Manufacturing Companies” *QUALITY INNOVATION PROSPERITY* 21(2):20–36.
- Song, J.H., Seongandang Publisher : Product Liability Law and Corporate Strategies, 2002.
- Seo. H.S. 2017. “Implications and Limitations of the revised Product Liability Act” *Science and Technology Law* 8(1):137–169.
- Yoon. S. C. 2017. “Punitive Damages Theory in Product Liability Act” *The Justice* 163:6–25.