

제조물책임(PL) 제도의 도입과 기업의 대응 전략

최근 제조물책임(PL)제도의 도입 움직임을 계기로, 우리 기업들은 제조물의 안전에 만전을 기하고 사내 체제를 재점검할 필요가 있다. 세계화가 진전됨에 따라서 제조물 책임 문제는 국내뿐만 아니라 해외를 지향해서, 기업들은 보다 깊은 관심을 가지고 대책을 고려하지 않으면 안 된다. 우리나라 기업들은 기업 이미지나 고객 만족 차원에서 안전성 확보를 위한 제반 대책을 마련해야 하고, 지시·경고 표시 등도 소비자가 알기 쉽게 표현하고, 제품의 적정 사용을 위한 소비자 교육·홍보 활동 등을 적극적으로 전개해야 할 것이다.

원상희 / 현대경제사회연구원, 마케팅

제조물책임제도의 도입은 거부할 수 없는 세계적인 조류

제조물은 그것을 이용하는 사람에게 편리함을 제공하는 반면, 그에 따른 위험도 수반하고 있다. 예를 들면, 자동차는 그것을 이용하는 사람에게 장소 이동의 시간 단축과 쾌적함을 제공하는 반면, 운전자 자신이나 보행자에게는 생명, 신체에 대한 위협을 초래하는 것이다. 제조물에 의한 외국의 피해 사실을 보면, 가정용품, 산업용 기계, 자동차, 식품, 의약품, 가스 등 광범위한 분야에 이르고 있다. 제조물 책임(PL : Product Liability)법은 피해가 발생한 때에 그 손해를 누구에게 부담시킬 것인가를 규정하는 피해자 구제법이다. 제조물에 결함이 있으면 손해 배상 청구를 할 수 있다는 것을 의미하고 소비자 보호의 관점에서 한발 앞선 것이다.

최근 제조물책임제도의 도입 움직임을 계기로, 우리 기업들은 경고·표시 등을 포함한 제조물의 안전에 만전을 기하고 사내 체제를 재점검할 필요가 있다. 여기에서는 먼저 제조물 책임제도의 도입 배경, 입법 방향과 그 주요 내용을 살펴보고, 주요 산업별·제품 수명 주기별·업태별로 기업의 대응 전략을 살펴보고자 한다.

각국의 제조물책임제도 도입 움직임을 보면, 미국은 60년대 이후 판례법으로 확립하였고, EU 諸國은 이미 EC이사회의 지침이 발표된

85년을 기점으로 프랑스, 스페인을 제외한 대부분의 회원국들이 PL법을 제정하였고, 90년대 초에 브라질, 필리핀, 호주, 중국 등도 PL법을 제정하여 시행하고 있다. 한편, 오랫동안 PL법을 검토해 온 일본은 94년 7월에 입법 공포하여, 95년 7월에 시행을 앞두고 있다.

우리나라에서 제조물책임제도가 도입되는 배경은 국내 경제의 개방화·세계화 추세 속에서, 소비자 보호관련 제도·법규를 세계적인 입법 방향에 맞게 보완하고, 현행 민사법제도와 결함 제조물에 의한 피해 구제를 효과적으로 처리하는 데 있어서의 한계를 해결하기 위한 것이다. 한국소비자보호원이 94년에 행정쇄신위원회에 제조물책임제도의 입법안을 제출하여 그 도입을 앞두고 있다.

■ 제조자의 책임 요건을 과실에서 결함으로 전환

제조물 책임이란 시장에서 유통되는 제품 결함으로 인해, 소비자·이용자·제 3자의 생명·신체 또는 재산에 피해를 입힌 경우, 제조자·판매자·수입 업자 등 제품의 제조·판매에 관여한 자에게 그 손해에 대한 배상 책임을 부과하는 것을 의미한다.

종래에는 결함 제품의 피해자(소비자)가 직접적인 계약 관계가 없는 제조업자에게 피해 배상을 청구하는 경우, 가해자(제조업자)의 고

의·과실을 피해자가 입증해야만 되었다. 그러나 일반 피해자가 고의·과실을 입증하는 데에는 상당한 어려움이 있었고, 재판이 장기화되는 실태이다. 따라서 제조물책임제도는 책임요건을 제조자의 법률상 주관적인 '고의·과실'에서 제품의 객관적인 '결함'으로 전환시켰다. 즉, 결함이 있다면 고의·과실이 없어도 책임을 지운다는 의미에서 '무과실 책임'이라고 말할 수 있다. 다시 말하면, 제조물의 결함으로 인해 피해를 입은 소비자를 구제하기 위한 제조물책임제도는 소비자가 제조물의 결함을 입증하는 것만으로 손해 배상을 청구할 수 있는 무과실책임제도이다. 여기서 결함과 과실의 차이점을 비교해 보면 <표 1>과 같다.

<표 1> 결함과 과실의 차이점 비교

구분	결함	과실
대상	제조물	제조업자
상태	객관적 사실	주관적 사실
내용	안전성을 결여한 경우	위험에 대한 주의 의무 위반

결함의 종류는 다음과 같이 크게 세 가지로 분류할 수 있다.

첫째, 설계상의 결함이다. 제품의 설계 단계에서 충분히 안전성을 배려하지 않았기 때문에 제조된 제품이 안전성을 결여한 경우이다.

둘째, 제조상의 결함이다. 제품이 설계나 사양대로 제조되지 않아서 안전성이 결여되는 경우이다.

셋째, 경고상의 결합이다. 사고를 방지하기 위한 적절한 주의나 경고 등을 소비자에게 제공하지 않은 경우이다.

■ 입법 방향과 주요 내용

지난해 한국소비자보호원이 제시한 제조물 책임의 입법안을 보면, 일본과 같이 EC 지침을 중심으로 입법 내용을 정하고 있다. 상품의 결합만 입증되면 제조자의 고의 또는 과실을 묻지 아니하고, 결합을 책임 요건으로 해서 바로 제조자에게 책임을 부과하는 무과실 책임을 규정하고 있다. 우리나라에서 추진하고 있는 제조물 책임법의 주요 입법 내용을 살펴보면 다음과 같다.

제조물 책임이 적용되는 제조물의 대상 범위는 영리를 목적으로 제조·가공된 동산과 부동산 중에서 대량 공급 주택으로 한정하고 있다. 대량 공급 주택의 경우는 미국처럼 특별히 제조물에 포함시키고 있다.

결합의 판단 기준은 일반적으로 기대할 수 있는 안전성을 결여한 경우이고, 안전성에 대한 판단은 사회적 가치 판단에 의해서 결정되어야 할 상대적 개념으로서 점차 강화될 것이다. 제품의 표시, 합리적으로 예상할 수 있는 제품의 사용, 제품이 유통된 시기 등 여러 가지 사정을 고려하여 결합의 유무를 결정해야 할 것이다.

제조물 책임을 지는 책임 주체는 크게 세 가

지로 구분된다. 첫째, 완성품·부품·원재료의 제조자와 제조물에 성명·상표 기타 식별 가능한 기호 등을 부착함으로써 자신을 제조자로 표시한 자이다. 제조물 책임을 일차적으로 지는 자는 결합 제조물의 제조자이다. 부품이나 원재료의 결합으로 기인하여 최종 제품에 결합이 존재할 경우에는 부품이나 원재료에 대해서도 제조물 책임의 대상으로 포함시키고 있다. 둘째, 판매·대여 등을 목적으로 우리나라에 제조물을 수입한 자이다. 수입 업자는 외국의 제조자를 대신해서 상품 판매의 총책임을 지는 자이고, 국내 소비자가 외국의 제조자를 상대로 손해 배상 청구하거나 소송을 제기하는 데에는 현실적으로 많은 어려움이 따르기 때문이다. 셋째, 제품의 제조자를 확정할 수 없는 경우에는 각각의 공급자(유통 업자)가 그 책임의 주체가 된다. 이는 소비자의 손해 배상 청구를 보다 용이하게 하기 위한 것이다.

제조자에게 일정한 면책 사유를 인정하여, 제조자가 이를 입증하는 경우에는 제조물 책임을 면하도록 하고 있다. 면책 사유는 다음과 같은 사실을 입증한 경우인데, 제조자가 실질적으로 영리를 추구하지 않았고, 결합의 원인을 제조자에게 돌릴 수 없다는 점에서 인정하고 있다. 첫째로 제조자가 그 제품을 유통시키지 아니한 사실, 둘째로 제조자가 제품을 유통시킨 시점에는 결합이 없었다는 사실 또는 유통된 후에 결합이 발생되었다는 사실, 셋째로 제품이 영리를 목적으로 제조된 것이 아니라는

사실, 넷째로 제품의 결함이 정부에서 정한 강제 기준을 준수함으로써 발생하였다는 사실, 다섯째로 제조자가 제품 유통 시점의 과학·기술 지식 수준으로는 그 결함을 인식할 수 없었다는 사실(개발 위험의 항변을 인정), 여섯째로 부품 제조자의 경우는 완성품의 설계가 원인이 되어 결함이 발생하였다는 사실 또는 완성품 제조자의 지시에 따랐기 때문에 결함이 발생하였다는 사실 등이다.

제조물 책임에 대한 제조자의 책임 기간, 바꿔 말하면 피해자의 손해배상청구권 소멸 시효는 피해자가 손해 발생, 결함 및 가해자를 안 날로부터 3년이 경과하거나, 제조자가 손해를 야기한 제조물을 유통시킨 시점으로부터 10년이 경과한 경우로 정하고 있다.

앞으로 이러한 제조물 책임의 입법 내용은 우리나라 실정에 맞게 보다 검토되고 수정·보완되어야 할 것이다.

■ 주요 산업별 기업의 PL 대응 전략

미국의 경우를 보면, 제조물 책임(PL) 소송이 빈발하여 보험료 지급이 대폭적으로 증가하는 등 배상금 부담을 견디지 못해 도산한 기업이나 제품의 제조·판매를 중단한 사례가 많다고 한다. 나아가 제조업의 신제품 개발 의욕이 저하되어 사회의 침체를 초래하고, 배상금 등의 급등으로 산업의 국제 경쟁력이 저하되어 실업을 초래할 것이라는 우려가 지적되고 있다.

앞으로 한국에서도 이러한 사태가 나타날 수 있기 때문에, 제조업체들은 위기 관리의 일환으로 제조물 책임에 대한 대응 체계를 조속히 구축해 둘 필요가 있다.

자동차 산업의 PL 대책

자동차 산업의 PL 대책을 마련할 때에는 먼저 자동차에서 안전성이란 무엇인가를 검토해 볼 필요가 있으며, 안전성을 높이기 위해 노력해야 한다. 자동차의 안전에 대해 고려하는 경우는 다음 사항을 유의해야 한다.

첫째, 자동차 안전의 기본은 주행, 회전, 정지 등의 세 가지 요소에 좌우된다. 이 세 가지 요소가 균형을 맞춰 잘 작동하는 것이 안전성 확보의 기본이 된다. 이러한 기본 위에 사용 목적, 경제성, 유용성 등의 목적에 부합된 설계 사양이 만들어져서, 종합적인 제품의 안전성이 확보되는 것이다.

둘째, 자동차는 운전자가 조작하는 대로 움직이기 때문에, 운전자에게는 일정한 면허 자격이 요구되고, 교통 법규 위반시 엄격한 처벌이 가해지는 등 자격 유지 조건이 정해져 있다. 자동차의 안전성 확보에는 운전자의 운전 행위가 깊이 관련되어 있다.

셋째, 자동차의 안전성을 확보하기 위해서는 도로 상황이나 보행자와의 관계도 고려해야 한다. 도로 상황에 따라서는 생각지도 못한 사고가 발생할 수도 있고, 보행자의 주의 의무 태만

이 자동차 안전성에 커다란 영향을 주기도 한다.

이상과 같이 자동차의 안전성은 자동차·운전자·도로 및 보행자 각각의 요소를 종합적으로 파악함으로써 확보될 수 있는 것이다.

자동차 업체의 PL 대응책은 우선적으로 사고의 발생을 어떻게 방지하는가에 달려 있다. 자동차 업체는 사고의 사전 방지 대책을 보다 충실히 하는 관점에서 안전 운전 보급 활동을 추진해야 한다. 안전 운전 보급 활동을 보다 효과적으로 추진하기 위해서는 운전자·구입자에 대해 자동차의 제품 특성이나 안전 확보 관련 정보를 자동차 판매시 직접 전달할 필요가 있다. 각 영업 점포에 안전 코너를 설치하고 전담원을 배치하여 만전을 기해야 한다. 구체적인 활동 내용은 자동차 판매시에 안전 운전·정확한 취급 방법 등을 수록한 비디오 테이프를 배포하고, 점포에서는 비디오 등을 활용한 안전 지도·안전 상담, 운전자 클럽의 결성 등 다양한 방법을 모색해야 한다.

자동차를 운전할 때 필요한 것이 취급설명서이다. 그러나 각종 제품의 취급설명서 중에 가장 읽혀지지 않는 것이 자동차의 취급설명서라고 말할 수 있다. 자동차 업체가 당면한 과제 중의 하나는 취급설명서의 기재 내용이나 표시 방법을 이해하기 쉽게 만들어 사고를 사전에 방지하는 것이다. 취급설명서는 운전자가 운전 시에 필요한 장치나 조작 방법이 명확히 표시되어 운전자에게 전달되어야 한다. 또 취급설명

서에는 운전중에 발생하는 이상 사태, 이상 사용에 대한 대처 방법이 쉽게 기재되어 있어야 한다. 나아가 사용하는 용어나 표시를 통일하고, 마크 표시, 색채 표시 등을 이용하여 운전자에게 친근하고도 쉽게 전달되어야 하며, 필요 이상으로 많은 표시는 오히려 그 효과를 상쇄시킬 수 있다는 것을 유의해야 한다.

자동차의 안전성 확보를 위해서는 적절한 A/S가 요구된다. 특히, 보수용 부품의 원활한 공급은 안전 확보와 불가분의 관계에 있기 때문에, 장기간 동안의 보수용 부품에 대한 보관 체제를 정비해야 한다. 만약 제품에 커다란 결함이 발생한 때에는 리콜(recall)제도를 적극적으로 실시하고 운전자에게 이에 대한 정보를 제공하는 데 노력해야 한다.

그리고 분쟁 해결 체제를 정비해야 한다. 당사자 간의 분쟁은 최종적으로는 재판 절차에 의해 해결되는 것이 기본인데, 이러한 경우 비용, 시간, 절차의 번거로움, 재판제도에 대한 정신적 위화감 조성 등으로 인해 소비자 불만이 해소되지는 않는다. 따라서 기업은 신속하고도 간결한 재판 외의 분쟁 해결 체제를 확립해야 하며, 이를 위해서는 원인 규명 체제의 정비도 요구된다. 보증제도, 서비스 체제를 전제로 한 교섭 절차가 고객 상담 창구에서 대부분 해결되어야 한다. 원인 규명은 자동차 업체의 해결 체제를 최대한 활용하고, 필요에 따라서는 외부의 해결 기관과 협력해서 문제 해결에 노력하는 것이 바람직하다.

산업 기계 분야의 PL 대책

공작 기계, 프레스 기계, 건설 기계, 가공용 기계 등의 산업 기계는 PL 제도가 도입되면, 더욱더 제품 안전성의 제고에 노력해야 한다. PL법에서 다루는 제품의 결함이라는 것은 단순히 제품의 품질 문제가 아니라, 인적 손해나 물적 손해를 초래하는 제품의 안전상 하자라는 의미이다. 산업 기계 분야에서 결함의 판단은 기계의 특성, 통상 예견되는 사용 형태, 기계가 인도되는 시기 등 세 가지 측면에서 판단될 수 있다.

산업 기계 분야에서 PL에 대한 구체적인 대책은 다음과 같다.

첫째, 합리화의 수단으로 유연제조시스템(FMS)이나 공장 자동화를 도입하여 가능한 무인화 운전이 실현되어야 하는데, 이는 안전성 면에서도 크게 도움이 된다. 그러나 이러한 시스템은 기계 산업 전체적으로 보면, 아직도 극히 일부의 범위에 국한되어 있다. 따라서 예상되는 위험을 제거하기 위한 지속적인 개선 노력이 요구된다.

둘째, 제품의 기획 단계에서 점검하는 기법으로 품질표를 사용하는 것이다. 이것은 고객의 니즈와 사양 항목, 이 양자의 관계를 표에 기호로써 나타내는 방법이다. 품질표는 시장 정보를 기획하는 품질에 체계적으로 반영시킬 수 있어 안전성 확보의 관점에서는 커다란 역할을 할 수 있다.

셋째, 설계 단계에서는 기계의 신뢰성 확보를 위해, 고장과 위험도와의 관련표를 작성해서 위험 우선도를 점검해야 한다. 위험 우선도가 큰 제품은 우선적으로 대책을 마련해야 한다.

넷째, 설계시에 기계를 취급하는 사람의 영향을 파악해서 기계 자체의 안전화도 도모하면서, 기계를 사용하는 사람이 오류를 범하는 유형을 염두에 두고 각각에 대응하는 조치를 고려해야 한다.

다섯째, 가장 중요한 경고 사항을 엄선한 경고 라벨을 작성해서 제품 본체의 눈에 띄기 쉬운 곳에 부착해야 한다. 그 방법으로서 가장 확실한 것은 라벨을 돌출되게 처리하는 것이며, 그림 문자를 사용하는 것이 좋다. 라벨을 부착한 후에 벗겨지거나 화학약품, 비, 햇빛 등에 변질되는 것은 좋지 않다. 특히 수출품은 현지어로 표시되어야 한다.

여섯째, 산업 기계중에서 수주품인 경우는 취급설명서를 고객에게 기계 납품시에 함께 전달하여야 한다. 최근에는 기계를 제어하는 전자 장치 부문이 컴퓨터 소프트웨어로 구성되는 경우가 많은데, 제품 완성 시점에서 설치하는 동안에도 제어 프로그램이 자주 변경되는 경우가 많기 때문에 취급설명서를 변경하기 쉽게 만들어야 하며 가능한 최근 내용으로 수정해야 한다. 산업 기계에 적용된 컴퓨터 소프트웨어의 결함으로 상해 사고가 발생된 경우, 기계 제조업자에게 책임이 있기 때문에 이를 충분히

유의해야 한다. 판매 팜플렛에 나타나듯이 과도하게 안전을 강조한 취급설명서의 표현은 좋지 않다. 취급설명서를 작성할 때에 중요한 경고 사항은 눈에 띄기 쉽도록 하고, 경고문은 간결·명쾌하면서도 정확히 전달될 수 있도록 하며, 표현은 부정형이 아닌 긍정형으로 작성되어야 한다. 또 문장은 동작 순서대로 표현되어야 하며, '주의하라'는 표현 대신에 구체적으로 무엇을 어떻게 하는 것이 좋은가를 나타내고, 가능한 그림을 이용하는 것이 바람직하다.

일곱째, PL 소송이 시작되면 사고를 야기시킨 제품 공장에서의 안전성 기준, 설계, 생산, 검사, 판매에 이르는 방대한 기록 자료의 제출을 요청받게 된다. PL 소송 발생의 경우를 고려해서 사내용 문서 작성에 신중을 기해야 하고, 각 문서에는 보관 기간을 정해서 정기적으로 수정, 보존, 폐기를 적절히 실시할 필요가 있다.

마지막으로, 사고 시에는 초기 대응이 매우 중요한데, 고객과 가장 먼저 접하는 서비스 요원의 자질을 향상시키기 위한 교육을 정기적으로 실시해야 한다. 그리고 피해자로부터 전화 연락이 올 경우 부문을 불문하고 효과적으로 전화 응대하는 방법을 사원 교육의 일환으로 철저히 실시해야 한다.

전자 산업의 PL 대책

전자 산업의 경우, 제조물책임제도에 대한

기업의 대응 전략은 자동차, 산업 기계 등 다른 산업과 유사하나 다음 내용을 유의해야 한다. 산업용 전자 제품은 첨단 기술이 적용되고 있기 때문에, 이용자가 내부의 원리나 기능 등을 완전히 이해하기가 어려운 실정이다. 그리고 가전 제품의 경우는 이용자가 기술적 지식이 전혀 없다는 것을 고려해야만 되고, 유아나 노인도 이용자라는 것을 염두해야 한다.

전자 제품의 경고 표시는 경고 라벨 형식과 표현 내용이 중요하며, 시각적으로 알기 쉽게 표현해야 한다. 경고 표시의 주의 환기용 심볼과 시그널 용어를 '위험(Danger)', '경고(Warning)', '주의(Caution)'의 세 단계로 구분해서, 소비자 보호에 노력해야 한다. 또 해외에 수출하는 제품은 특히 현지국 언어와 주요 국가의 언어, 즉 영어, 프랑스어, 독일어, 일본어, 중국어 등으로 표시할 필요가 있다.

유통업의 PL 대책

오늘날 경제 사회에서 생산자와 소비자간에서는 복잡한 유통 과정이 존재하고 있다. 소비자는 자신이 구입한 제품이나 서비스의 내용·품질·사용 방법에 대해 무지한 경우가 많다. 유통업자는 소비자가 구입한 상품에 결함이 있는 경우, 어떻게 소비자를 구제할 것인가가 커다란 과제이다.

제품이 제조업자에서 소비자에게 넘어가는 유통 경로는 다양하다. 소비자는 유통업자로

부터 제품을 구입한다. 따라서 제품의 결함이 발생한 경우에 소비자는 구입한 유통 업자에게 가장 먼저 클레임을 제기하게 된다. 유통업자는 이에 대한 대응책을 마련하는 것이 가장 중요하다.

이미 대형 유통 업자는 고객상담실 등의 불만 처리 기구를 이미 설치하고 있는데, 앞으로 PL법이 제정되면 제품 취급설명서를 이해하지 못한 소비자가 사고를 당하면, 그 원인이 제조업자뿐만 아니라 판매 업자에게도 책임이 미칠 것으로 예상된다.

유통업에서도 PL법은 경영상 중요한 법률이다. 대형 유통업에서 최근 증가하고 있는 PB(자체 브랜드) 제품을 포함해서 안전에 대한 사원 교육을 강화할 필요가 있다. 고객 만족을 오래 전부터 주장해 왔지만, PL법이 제정되면 안전에 대한 소비자의 인식은 더욱 높아질 것이다. 따라서 유통 업자는 소비자를 만족시킬 수 있는 PL 대응 체제를 구축해야 한다.

유통 업자는 다음과 같은 대응책을 검토해야 한다.

첫째, 최고 경영층이 PL의 중요성을 인식하고, 전사적인 차원에서 임원급을 책임자로 한 PL 대응 조직을 확립하는 것이 급선무이다.

둘째, 소비자 불만 처리 창구를 최고 경영층 직속에 두고 제조 업자와 소비자간의 분쟁 해결을 적극적으로 추진해야 한다. 소비자 입장에서 제조 업자와 교섭하면 진정한 고객 신뢰를 구축할 수 있다.

셋째, 판매원에게 PL 대응 교육을 실시하고, 안전에 관한 원활한 정보 수집이 가능한 체제를 구축해야 한다. 사원에 대한 안전성 교육, 특히 취급설명서를 잘 이해시킬 필요가 있다.

넷째, 유통 업자가 자사의 PB 상품 또는 발매원·판매원 등으로 표시된 상품을 취급하는 경우는 제조 업자와 동일한 수준의 품질 관리 부문의 충실이 요구된다.

다섯째, 제조 업자의 제품 안전 대책을 점검해야 한다. 즉, 제조 업자의 설계 단계, 제조 단계, 물류 단계, 표시·경고·취급설명서 단계 등에서의 안전 대책을 잘 파악하고 있어야 한다.

■ 제품 수명 주기별 기업의 PL 대응 전략

일반적으로 제조업의 PL 대응 전략을 제품 수명 주기(Product Life Cycle)의 단계별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 기획·입안 단계이다. 제품 성능에 PL 개념을 추가하는 것을 개발 조건의 하나로 기획하는 것이 필요하다. 기획에 참여하는 사람들에게 PL을 인식시키는 것이 중요한데, 특히 제품 개발 프로젝트 팀장은 이 단계에서 치밀한 계획을 수립해야 한다. PL 대책은 코스트 인상을 가져오는 것이 일반적이지만, 향후에 제품 가격에 대한 배상 비용 비율을 줄일 수 있다. PL 대책은 제품 개발의 출발점부터 고려하는 것이 중요하다.

둘째, 제품 개발 단계이다. 자사 또는 공동 개발 기업이 적용하는 기술 수준이 현시점에서 PL 대책으로서 최고의 수준인가를 확인할 필요가 있다. 확인 방법은 국내외 특허·실용신안·기술 문헌 등을 참조해서 자사 제품의 내용과 비교하는 것이다. 이러한 비교 자료는 PL 문제가 발생한 경우 면책에 영향을 미친다. 설계상 PL 대책 관련 체크 리스트를 작성 기재해서 사내 심사 기관에서 확인하는 것도 하나의 대책이다.

셋째, 영업 준비 단계이다. 자사의 영업 부문은 물론이고, 유통 단계에 있는 창고·운송관련 각 기업이나 판매 회사에 대해서도 제품 취급상의 주의를 철저히 해야 한다. 애써 만든 제품이 제조 회사에서 출하되어도 유통 과정에서 제품의 성능이 나빠진다면 그 노력은 허사가 되는 것이다. 또 판매점에 제품 내용에 대해 충분히 설명하지 않을 경우는 PL 문제를 야기시키는 요인이 될 수도 있다.

넷째, 생산 준비 단계이다. 공장 레이아웃, 공정, 사내 물류 등을 설정하는 생산 준비 단계에서 중요한 것은 제품 설계시에 고려한 PL 대책을 그대로 반영하는 제조 방법을 설정해야 한다는 점이다.

다섯째, 생산·판매 단계이다. 실제로 제조물이 가공·조립되는 경우에 작업 표준에 따라 PL 대책을 무리없이 제품에 반영시키는 것이 중요하다. 작업 표준에 따라 무의식적으로 작업을 하는 것이 아니라, 기본을 충실히 하는

동시에 창의적으로 할 필요가 있다. QC 서클 처럼 PL 대책 서클을 만드는 것도 하나의 방법이다.

여섯째, 생산 종료 준비 단계이다. 제조 기록의 편집, 생산 종료 후의 서비스 체제, PL 대책 지원 체제의 확립 등이 필요하다. 생산 활동의 시작과 달리 종료 체제의 경우는 기업이 고객의 신뢰를 받을 수 있는가를 결정짓는 중요한 활동이다.

일곱째, 생산·판매 종료 단계이다. 일반 제품은 통상 생산 종료후 7년간의 부품 공급 의무가 부여되기 때문에, 부품 공급 한도를 고려해서 부품 공급 대책을 준비해야 한다. 주의할 것은 정규 부품이 부품 제조 업체에서 공급되지 않는 경우에 대체품을 적절히 채택하는 문제이다.

여덟째, 부품 공급 종료 단계이다. 생산 종료 후 7년간의 부품 공급 이후에도 하드웨어의 설계상 성능 유지 의무는 역시 있다는 것을 유의해서 대응해야 한다.

아홉째, 제품 소멸 단계이다. 수리나 보전을 계속 받으면서 결국 역할을 다한 제품은 폐기 처리되면서, 제조물 책임의 의무가 종료되는 것이다. 폐기물의 환경 문제 부분은 제조물 책임과는 별도의 문제로서 남는다.

■ 업태별 PL 대응 전략

완성품 제조 업체, 부품 업체, 하청 업체 등의

업체별 PL 대응 전략을 살펴보면 다음과 같다.

완성품 제조 업체는 제품 수명 주기를 고려한 안전제일주의로 설계하는 것이 중요하다. 또 제품 생산 종료 후 7 년간의 부품 공급 의무도 염두에 두어야 한다. 관련 기업이나 협력 업체에 대해서도 지도를 충분히 해야 한다. 완성품 업체의 구입품(부품, 원재료 등) 중 일부의 결함으로 이용자(소비자)에게 피해를 입힌 경우, 이용자로부터의 손해 배상 청구가 제일 먼저 완성품 업체에 제시된다는 것을 고려해야 한다.

부품 업체는 앞으로 더욱더 발주 완성품 업체에서 자사 부품의 사용 상태를 파악해야 한다. 완성품 업체는 많은 경우, 기업 기밀을 이유로 해서 구체적인 기술 내용의 전달을 기피하는 경향이 강하기 때문에, 완성품 업체와의 긴밀한 신뢰 관계 형성이 보다 중요하다. 또 완성품 업체는 부품 등의 조달선에 대해 품질 보증을 점차 요구하고 있기 때문에, 계약서의 기재 사항을 더욱 상세히 작성하는 것도 고려해 볼 수 있다.

하청 업체도 원칙적으로는 제조물 책임이 면제되지 않는다. 단, 원청 기업에서 설계도가 지급되고, 제조 기술도 지도받고, 제품이나 부품의 제조가 원청 기업의 지시에 따른 경우는 원청 기업에 제조물 책임이 있다. 그러나 하청 업체는 제조물 책임 대책을 전향적으로 충분히 고려하는 것이 자사의 발전에도 도움이 될 것이다.

■ 결론

세계화가 진전됨에 따라서 제조물 책임 문제는 국내뿐만 아니라 해외를 지향해서, 기업들은 보다 깊은 관심을 가지고 대책을 고려하지 않으면 안된다. 우리나라 기업들은 고객 만족 차원에서 안전성 확보를 위한 제반 대책을 마련해야 하고, 지시·경고 표시 등도 소비자가 알기 쉽게 표현하고, 제품의 적정 사용을 위한 소비자 교육·홍보 활동 등을 적극적으로 전개해야 할 것이다.

미국에서는 제조물 책임 소송이 많은데, 그 이유는 변호사의 수가 많고, 소송 비용이 저렴하기 때문이다. 그러나 우리나라는 변호사의 수가 적고, 청구 배상액에 따라서 원고측(피해자)이 상당한 소송 비용 부담을 각오해야 되는 실정이다. 따라서 앞으로 우리나라에서 제조물 책임제도가 실시되어도, 미국·유럽과는 국민적 정서나 재판제도 및 여건 등이 다르기 때문에 제조물 책임관련 소송은 선진국처럼 급증하지는 않을 것으로 예상된다. 그러나 기업 이미지나 고객 만족 차원에서 사전에 예방하는 노력을 적극적으로 전개하는 것이 바람직하다고 생각된다.

향후 우리나라에서 제조물책임제도의 진전은 재판의 판례가 일반적인 판단 척도가 될 것으로 생각된다. 제조물 책임 대책을 하나의 기회로 받아들이는 기업들의 앞선 자세가 필요하다.♣