

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 朱 亨 根

中小企業의 製造物責任(PL)과
對應力 提高에 관한 研究

2006年 月 日

漢城大學校 디지털中小企業大學院

디지털中小企業經營 專攻

金 南 杓

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 朱 亨 根

中小企業의 製造物責任(PL)과
對應力 提高에 관한 研究

위 論文을 經營學 碩士學位論文으로 提出함

2005年 12月 日

漢城大學校 디지털中小企業大學院

디지털中小企業經營 專攻

金 南 杓

金南杓의 經營學 碩士學位論文을 認准함

2005年 12月 日

審査委員長 _____ (印)

審査委員 _____ (印)

審査委員 _____ (印)

목 차

국문초록	vi
제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구 배경 및 목적	1
1. 연구 배경	1
2. 연구 목적	3
제 2 절 연구 방법	3
제 2 장 제조물책임의 이론적고찰	4
제 1 절 제조물책임의 이해	4
1. 제조물책임법의 내용	4
가. 제조물책임(PL)의 정의	4
나. 제조물책임법의 입법취지	4
다. 제조물책임법의 특성	8
라. 제조물책임법의 주요내용	11
마. 외국의 제조물책임 제도	15
제 2 절 제조물책임 대응 방안	25
1. 제조물책임 예방대책	25
가. 예방활동의 순서 및 절차	25
나. 단계별 예방활동 내용	27
2. 제조물책임 방어대책	31
가. 사고 발생 전의 PLD대책	32
나. 사고 발생 후의 PLD대책	34
제 3 장 PL수준평가 및 현황	38

제 1 절 PL수준평가 시스템의 개요	38
1. PL수준평가 시스템의 개념 및 목표	38
가. PL수준평가 시스템의 개념	38
나. PL수준평가 시스템의 목표	39
2. PL수준평가 시스템의 구성	40
가. 평가 시스템 개발 및 적용수준	40
나. 평가 시스템의 개요	40
3. 평가방법 및 정량화 체계	42
가. 평가 방법	42
나. 정량화 체계	43
제 2 절 PL대응 현황 및 문제점	45
1. PL수준평가 결과 개요	45
2. PL수준평가 현황 및 문제점	46
가. 전체 등급별 분석	46
나. 대분류별 등급분석	47
다. 중분류별 등급분석	49
제 4 장 중소기업의 효율적인 PL 대응력 제고방안	53
제 1 절 PL경영 일반	53
1. 제품안전경영 추진을 위한 제반환경의 조성	55
가. 제품안전방침의 수립 및 실현	55
나. 구축 및 유지를 위한 체계	57
다. 자원관리	59
2. 예방 및 방어활동을 위한 핵심활동의 수행	60
가. 제품안전 활동평가	60
나. 시정 및 개선조치	63
다. 문서 및 기록관리	66

라. 정보수집 및 커뮤니케이션	70
제 2 절 제품안전 확보	72
1. 안전성평가	72
가. 개요	72
나. 안전성평가	72
2. 제품안전 활동의 추진	82
가. 제품안전 활동 추진계획의 수립	82
나. 제품안전 활동의 실시	83
다. 위험성 감소를 위한 안전설계 우선순위	88
3. 제품안전 활동결과의 검증	91
제 3 절 분쟁해결 및 책임분담	93
1. 긴급 시 및 복구 시 대응	94
가. 긴급 시 대책	94
나. 긴급 시 대책의 주요 내용	95
다. 복구 시 대책	97
2. 협력업체 관리 및 책임분담	98
가. 협력업체 관리	98
나. 책임분담	99
3. 배상이행능력 확보	100
제 5 장 결 론	102
참고문헌	105
영문초록	108

표 목 차

<표 2-1> 국가별 제조물에 대한 정의 비교	13
<표 2-2> 국가별 책임주체의 정의 비교	13
<표 2-3> PL법 시행국가 현황	20
<표 2-4> 한국과 타 국가와의 차이점	24
<표 2-5> 기업의 PL대응 활동의 요소	25
<표 3-1> 평가시스템의 구성체계	42
<표 3-2> 세부항목별 대응수준	43
<표 3-3> 모델별/분야별 배점 체계도(완성품제조업)	43
<표 3-4> 종합점수에 의한 등급구분(완성품제조업)	45
<표 3-5> 업종별 참여업체 현황	46
<표 3-6> 기업규모별 참여업체 현황	46
<표 4-1> 위해요인의 심각성 기준 예	77
<표 4-2> 위해요인의 발생가능성 기준 예	78
<표 4-3> 위험성평가 기준의 예	79
<표 4-4> 위해요인 평가등급과 위험성 카테고리 예	80
<표 4-5> 위험성 레벨 산정의 예	80
<표 4-6> 제품안전 관련 주요 활동 내용	85

그림 목 차

<그림 2-1> 단계별 제품안전 활동의 추진절차	27
<그림 3-1> PL수준평가업체의 PL등급현황	47
<그림 3-2> PL수준평가업체의 대분류별 분석	48
<그림 3-3> PL수준평가업체의 중분류별 등급분석(경영일반)	49
<그림 3-4> PL수준평가업체의 등급분석(제품안전확보)	50
<그림 3-5> PL수준평가업체의 등급분석(분쟁해결)	51
<그림 4-1> 제품안전경영체제 운영체계 및 제품안전 관련 활동	54
<그림 4-2> 정보수집체계(모델)	96
<그림 4-3> 제품사고대응을 위한 정보흐름도	96

중소기업의 제조물책임(PL)과 대응력 제고에 관한 연구

디지털중소기업경영전공 김 남 표
지 도 교 수 주 형 근

본 논문은 국내 산업에 중요한 위치를 차지하고 있는 중소기업이 제조물 책임(PL)으로부터 면역력을 가지고 원활한 경영활동을 추진하기 위한 효과적인 대응활동과 관련하여, 일정한 수준의 대응력 갖춘 기업으로 성장하기 위해서 우선적으로 추구해야 할 활동 현황 및 문제점을 살펴보고, 중소기업이 효율적으로 자사의 제조물책임(PL) 리스크를 합리적인 수준에서 관리할 수 있는 대응력 제고방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

제품안전에 대한 시장의 요구수준 변화와 법적환경의 변화는 제품안전에 대한 새로운 인식과 더 한층 강화된 제품안전 확보를 위한 전문적인 활동을 요구하고 있다. 그러나 이러한 활동들은 전문인력, 시간, 비용 등의 경영자원의 확보가 어려운 중소기업의 경우 대응에 한계가 있는 것이 사실이다. 또한 제조물책임 대응의 핵심활동인 제품안전확보 분야가 취약하다는 측면에서 중소기업의 기술경쟁력을 향상시킬 수 있는 근본적인 설계기술 및 표시, 판매, 설치, 서비스, 폐기의 전 단계에 걸친 제품안전 확보 활동과 분쟁 발생 초기의 대응활동에 대한 사전 준비 및 이해 당사자간의 책임분담, 분쟁처리에 필요한 재정적인 준비가 우선 요구되고 있다.

이러한 중소기업이 적절한 수준의 대응체제를 구축하고 유지하기 위한 대응력 제고 활동을 네 가지 측면에서 요약해 보면, 기업은 법률적인 측면, 기술적인 측면, 시스템적인 측면과 기업의 경영자원적인 측면에 대한 재검토와 보완해야할 요소의 식별, 달성 가능한 목표의 설정, 목표 달성을 위한 계획의 수립 및 실시, 성과의 분석을 통하여 지속적으로 기업의 활동 및 제품으로 인한 위험발생을 최소화하여하며 이러한 활동은 지속적이고 반복적인 활동의 수행이 요구된다.

이러한 네 가지 측면에 대한 검토와 기업의 활동 및 제품으로 인해 위험을 초래할 수 있는 위해요인을 식별하고 식별된 위해요인을 제거하거나 허용 가능한 수준으로의 관리, 제품안전을 위한 목표의 수립과 활동성과의 평가 등의 일련의 활동을 통하여 자사의 제품안전 수준을 향상함과 동시에 제조물로 인한 피해발생을 최소화함으로써 사용자의 안전을 보장하는 지속적인 활동을 수행하여야 한다.

아울러 이러한 대응활동은 기업 내부의 지속적인 제품안전 활동의 요구와 더불어 제품안전에 영향을 미치는 공급자를 포함한 외부 이해관계자의 관리와 사용자에게 대한 커뮤니케이션 체제의 구축을 통하여 제품안전과 연관된 이 세 주체가 제품안전 확보와 사고 예방을 위한 유기적인 체제의 구축을 요구된다고 할 수 있다.

본 연구는 제조물책임에 대응하기 위한 제품안전경영체제 내에서의 활동만을 서술하였으며, 기존 경영체제와의 통합에 대한 부분에 대해서는 추가적인 연구가 필요하다.

제 1 장 서 론

제 1 절 연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

현대사회가 대량생산, 대량판매, 대량소비의 고도화된 경제구조로 변모함에 따라 상품의 다종다양화, 소비자의 정보부족, 고도기술상품의 출현, 안전성이 검증되지 않은 신개발 상품과 수입상품 등이 시장에 유입됨에 따라 결함상품으로부터 소비자의 생명·신체에 위해가 발생하고 있다.

오늘날 소비자 제품의 다양화, 복잡화, 고도화 현상은 소비자와 제조사 사이의 제품관련 정보와 위험회피 능력에 대한 격차를 날로 확대시키고 있는 실정에서 결함상품으로부터 소비자의 생명·신체 또는 재산상에 발생하는 피해를 어떻게 예방하고 신속히 구제할 것인가에 대한 문제의 해결을 위하여 많은 국가에서는 사전예방제도로서 “리콜(Recall)제도”¹⁾를, 손해가 발생한 후 사후구제제도로서 “제조물책임(PL)제도”를 시행하고 있다.

제조물책임(product liability ; PL)이란 제조물의 결함으로 인하여 그 제조물의 이용자 또는 제3자의 생명, 신체 또는 재산에 손해를 입혔을 때 제조물의 제조업자나 판매업자에게 손해를 배상하도록 책임을 지우는 법리를 말한다. 제조물책임제도는 상품의 결함에 기인하여 문제가 발생한 이후의 개별문제에 대한 해결 수단으로서의 실효성을 갖고 있을 뿐, 잠재적인 위해요인의 제거 등 위해의 예방에 대하여는 실효성이 없기 때문에 결함제품에 대

1) 리콜제도는 제품이 제조된 후에 불안정한 점(결함)이 발견되면 가능한 한 빨리 위해·위험의 원천(요인)을 제거하거나 시정함으로써 소비자에게 실질적으로 발생하는 위해나 잠재적인 위험을 제거하기 위하여 소비자의 생명·신체에 위해를 입히거나 입힐 우려가 있는 상품에 대하여 그 제품의 제조(수입), 유통, 판매업자가 자발적 또는 강제적으로 당해 제품의 위해성을 소비자에게 알리고 결함제품 전체를 대상으로 적절한 시정조치(교환, 수리, 환불)를 취하는 소비자보호제도를 말한다.

한 사전 시정조치를 위한 수단의 강구 및 피해의 확대방지를 위한 기업의 자발적인 예방활동이 요구된다.

하지만 국내 기업들, 특히 중소기업의 경우 대기업에 비해 더 많은 대책을 준비하여야 하지만, 실제로는 무엇을 준비하여야 할지, 또 어떻게 어디까지 준비하여야 할지 명확하지 않고, 더욱이 많은 시간과 인력 그리고 비용 등의 이유로 실질적인 대응체계 구축이 어려운 현실에 있다.

이러한 현상은 중소기업청이 최근 제조업·유통업·무역업체 등 전국 668개사를 대상으로 ‘제조물책임(PL) 대응실태’를 조사한 결과²⁾에 잘 나타나 있다. 조사결과에 따르면 PL에 대한 기업의 인지도는 90.3%로 높은 수준을 나타내고 있으며, 대책을 수립 추진하는 비율도 61.1%로 위험도가 높지 않은 기업을 제외하면 대부분의 기업에서 대책을 수립 추진 중인 것으로 나타나 있다.

하지만 중소기업의 경우 전문인력 및 자금부족으로 인하여 실질적인 대응체계 구축보다는 형식적인 체계구축 성격이 강하는 점에서, 또한 대응방향도 전반적인 대응체계의 구축보다는 제조결함예방으로 치우치는(51.0%) 관계로 종합적인 대응체계 구축 및 활용에는 한계가 있다고 보는 시각이 많다. 이는 중소기업의 대부분이 원재료·부품업체가 많고, 설계의 수준이 새로운 최선의 기술의 도입보다는 시장에서 일반화된 수준의 설계 수준을 유지하고 있는 상황에서 기초한다고 할 수도 있다.

이처럼 우리나라 전체 사업자 수의 99.1%³⁾를 차지하고 있는 중소기업의 제조물책임(PL) 대응의 중요성 및 기업경영에 미치는 영향에 대한 인지도가 제조물책임(PL) 법 시행 이전부터 대응준비를 추진해온 대기업에 비해 오히려 낮다는 점에서 국내 산업전반에 걸친 다양한 문제가 제기 될 수 있다는 측면에서 중소기업의 체계적이고 효율적인 대응활동의 추진은 무엇보다 시급하게 필요하다고 할 수 있다.

2) 중소기업 제조물책임(PL) 대응실태 2005. 중소기업청

3) 2003년 기준

2. 연구 목적

기업은 자사 제품의 특성 및 활동의 범위를 고려하여 법적책임을 비롯하여 기업의 사회적 책임을 다한다는 측면에서 제품안전을 확보하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있지만, 중소기업의 경우 대기업에 비하여 전문인력, 재정적 뒷받침, 제품사고에 대한 적절한 대응능력이 부족한 현실이다.

따라서, 본 연구에서는 국내 산업에 중요한 위치를 차지하고 있는 중소기업이 제조물책임(PL)으로부터 면역력을 가지고 원활한 경영활동을 추진하기 위한 효과적인 대응활동과 관련하여, 일정한 수준의 대응력 갖춘 기업으로 성장하기 위해서 우선적으로 추구해야 할 활동 현황 및 문제점을 살펴보고,

중소기업이 효율적으로 자사의 제조물책임(PL) 리스크를 합리적인 수준에서 관리할 수 있는 대응력 제고방안을 모색하고자 한다.

제 2 절 연구 방법

본 연구는 제조물책임(PL)에 대응하기 위한 기업의 활동내용을 규정하고 중소기업에 대한 PL수준평가 결과에 대한 분석 자료를 토대로 중소기업에서 제조물책임(PL) 리스크를 최소화하기 위한 대응력 제고방안을 제시하기 위하여,

본 논문은 제1장의 서론에 이어 제2장에서는 제조물책임 제도에 대한 이론적 고찰에 이어 제3장에서는 2004년에 실시된 중소기업 PL대응수준평가 결과에 대하여 기업의 대응력 제고를 위한 활동 중심의 분석을 통하여 중소기업의 현황 및 문제점을 도출하고, 제4장에서는 문제 해결 및 대응력 제고를 위한 기업의 기본적인 요구활동을 살펴보고, 5장에서는 앞서 본 내용들을 종합적으로 정리하고 검토한 내용 및 개선방향을 요약하고 결론을 맺는다.

제 2 장 제조물책임의 이론적 고찰

제 1 절 제조물책임의 이해

1. 제조물책임법의 내용

가. 제조물책임(PL)의 정의

제조물책임은 일반적으로 제조물의 결함에 의해 소비자가 피해를 입었을 경우에 그 제품의 제조업자 등이 부담하는 특별한 배상책임을 의미한다. 여기서 “제조물의 결함에 의해”라는 문구에 주의하여야 할 것이다. 이 문구가 과실을 요건으로 하고 있는 불법행위와 비교한 제조물책임법의 특징이며 불법행위의 특별법으로서 의미를 갖는 것이다. 이 짧은 정의의 규정에서 우리는 많은 과제를 안고 있다. 예를 들면, 제조물이란 무엇인가? 결함이란 무엇인가? 소비자는 누구인가? 피해는 어디까지 배상할 것인가? 제조업자 등은 누구인가? 등등 많은 법적 문제점을 해결하여야 하기에 제조물책임법의 이해의 어려움이 있다. 또 하나의 곤란한 점은 의료과오에 법의학이 이용되듯이 제조물책임법은 제조물이라는 공학적 혹은 이학적 성질을 갖고 있는 제품과 피해의 관계를 규명해야 하는 법적 관점의 이해가 선행되어야 법적 실효성을 높일 수 있기에 법의 전문분야만으로도 이공학이 전문인 사람만으로도 해결되기 힘든 법공학(法工學)적인 시각이 필요한 법률분야이기도 하다.

나. 제조물책임(PL)법의 입법취지

제조물책임(PL)법은 소비자를 보호하기 위해 제정된 것으로서 경제적 약자인 소비자가 제품의 제조자나 판매자에 대하여 제품의 결함에 의해 발생된 손해를 배상 청구할 수 있는 새로운 제도적 장치이다. 우리의 수출제품이 어느 나라의 소비자에게 사용될지, 또 외국의 어느 제품이 우리에게 제

공될지 모른 시대에 살고 있는 요즈음, 제조물이라 함은 세계인을 고객으로 하는 다국적 제품을 의미한다.

다양한 문화, 전통을 갖고 있는 각기 다른 국가에서 유통되기 때문에 그 국가의 정보를 입수해야 할 것이며, 이를 위해 기업은 다양한 정보를 획득하기 위한 노력에 힘을 기울여야 한다. 게다가 제조물도 유형물에서 무형물로 확대되어 가고 있다.

우리나라에서는 소비자보호문제와 관련하여 1970년대 초부터 학계에서 제조물책임(PL)문제에 관심을 보이기 시작하였다. 주로 외국의 판례와 학계의 움직임을 나름대로 분석·정리하여 소개하여 왔고, 이에 관한 연구들을 통해 우리 사법이론에 의한 법리구성의 방안을 모색한 흔적을 찾아볼 수 있다. 또한 우리나라에서는 주로 현행법의 테두리 안에서 제조물책임(PL)에 대한 손해배상책임의 법적근거를 어떻게 확정할 것인가라는 질문에 해답을 구하는 것이 문제였다. 대개는 현행 불법행위법과 계약법의 이론에 입각해서 과실 책임인가 무과실책임인가 또는 채무불이행책임인가 하자담보책임인가를 가려내려고 노력한 것이 사실이다.

제조물책임에 대한 우리나라의 문헌을 분석해 보면 대부분이 현행법의 규정으로는 합리적인 해결이 어렵다는 전제아래 입법을 통해 무과실책임을 도입하는 것이 바람직하다고 주장하고 있다.⁴⁾

우리나라는 최근 제조물 결함에 의한 사고가 발생하여도 소비자가 제조업자의 고의나 혹은 과실을 입증하여 피해를 구제받는다라는 것이 현실적으로 매우 어려워지자 제조물책임법에 대한 諸외국의 입법동향과 한국기업의 현실, 그리고 소비자 피해의 현실을 볼 때 제조물책임법의 입법화가 매우 시급하여 1982년 의원입법 발의 이후 몇 차례에 걸쳐 입법논의가 있었으나 산업계의 반발과 국가의 산업보호정책으로 인해 제조물책임법 제정시기가 OECD국가에 비해 다소 늦어졌으며, 1999년 12월 제조물책임법을 제정하여 2001년 1월 21일 제조물책임법을 공포하여 2002년 7월 1일부터 시행하기 시

4) 변준영, 제조물책임(PL)법 하에서의 분쟁대처방안에 관한 연구, 광운대학교 대학원, 2003

작하였다.⁵⁾

한국과 밀접한 교역관계에 있는 외국의 제조물책임법 입법현황과 비교할 때 한국의 제조물책임법의 입법이 외국보다 평균 10년에서 15년 정도 늦은 셈이다. 그들은 이미 90년대 초반에 제조물책임법을 입법 완료했다.

제조물 책임법의 입법배경을 살펴보면,

첫째, 시장구조 변화와 결함상품으로 인한 소비자 피해를 최소화하고 보호해야 할 필요성이 대두된 것이다. 산업화 이전의 사회에서 제조업자가 판매하는 제품은 단순한 것들이 대부분이고 소비자는 그 제품을 구매할 때 제품의 성질, 성능 등을 파악하여 구입하므로 결함제품에 의하여 피해가 발생하여도 주의를 게을리한 소비자가 그 손해를 부담하는 것은 당연하다고 생각하였다. 그 후 제품의 종류가 많아지고 제품의 성질, 성능, 성분도 일반인이 제대로 알 수 없을 만큼 복잡해졌다. 또한 제품의 유통경로도 복잡해졌을 뿐만 아니라 제품의 위험성도 높아짐에 따라 소비자에게 제품에 대한 충분한 지식과 정보를 기대할 수 없는 상황에 놓이게 되었다. 따라서 결함제품이 시장에 유통되는 경우 위험을 예견하여 회피할 준비가 되어 있지 아니한 소비자는 종종 생명·신체·재산상에 피해를 입을 우려가 크다. 현재 각국은 전 세계를 상대로 활발하게 수출입을 하고 있다. 따라서 소비자가 제품의 성능, 제조공정 및 사용방법 등에 관한 모든 정보를 알 수 없는 이른 소비자들을 현혹시키는 현란한 광고 속에 숨겨진 제품의 유해성 및 위험성을 끊임없이 환기시켜 줌으로써 소비자를 보호해야 할 필요성이 대두되었다.

둘째, 민법상 일반불법행위책임에 의한 피해자 손해구제에는 한계가 있다는 점이다.

그간의 법원의 판례는 제조물책임이라고 하는 매우 현대적인 법률문제(제조물책임소송은 공해소송, 의료과오소송 등과 함께 현대형 소송의 전형적 예)에 대해서 전통적인 일반 불법행위책임(민법 제750조)를 이용하여 피해자의 피해를 구제해 왔다. 일반불법행위책임은 과실책임이지만 판례는 그 요건인 '예견가능성'이나 '결과회피의무'를 엄격하게 판단하여 경우에 따라서는

5) 박종은, 기업의 제조물책임법 대응전략 및 전술, 두남, 2004, p.19-24

‘과실의 추정’이나 ‘사실상의 추정’에 의하여 엄격책임(결함에 의거한 무과실 책임)에 실질적으로 접근하는 노력을 해 왔지만 제조물책임법이 제정되지 않았기 때문에 몇 가지 문제점이 존재하고 있었다. 따라서 결함의 원인으로 발생한 손해에 대하여 제품의 제조자가 직접 일상 소비생활자인 피해자에게 손해배상 책임을 지는 제조물책임의 법리를 도입해야 했고, 이로써 피해자의 구제를 손쉽게 할 수 있도록 법제를 정비해야 할 필요성이 강하게 제기되었던 것이다.

셋째, 제조물책임 입법화는 국제사회의 시대적 요청에 의한 것이었다.

한국과 교역관계가 있는 대다수의 국가들이 엄격책임 정착되어 있을 뿐만 아니라 징벌적 손해배상책임이나 증거개시제도 등 소비자측에 유리한 법제도를 가지고 소비자 피해구제에 현저하게 기여하고 있다. 그러나 한국은 제조물책임이 입법화되어 있지 않기 때문에 국내 소비자들은 국내 제품이든 수입 제품이든 피해가 발생했을 경우 그 피해를 보호받을 수가 없었다. 그 이유는 한국은 제조물책임이 입법화되어 있지 않기 때문에 수입되는 외국의 제품들은 한국내에서 제조물책임을 부담하지 않았기 때문이다. 반대로 한국의 제조업자들은 당해 제품을 수출할 때 상대국의 제조물책임법을 적용받아 상대국 소비자들이 상대국 정부에 의하여 수입 제품으로 인한 피해가 발생할 경우 그 피해를 적극 보호받는 만큼 비례하여 기업의 부담으로 떠 안았다. 따라서 이 불공평한 상황을 개선하고 무역자유화 추세에 맞추기 위하여 제조물책임을 외국과 수준을 맞추는 필요가 있었다. 우리의 법체계가 제외국과 다르다고 한다면 동일 기업이 생산해낸 동일한 제품이 결함으로 인하여 문제가 발생할 경우 외국에서는 책임을 지고 한국에서는 책임지지 않아도 된다는 경우가 빈번해지며 무엇보다도 제조물책임을 국제수준으로 비슷하게 맞추지 않으면 외국에서 안전성 시험이 끝나지 아니한 제품이 대거 수입될 우려가 있으며 한국기업도 내수에만 치중하게 될 것이다. 이는 한국 경제특수성에 비추어 볼 때 바람직한 방향은 아니다.

제조물책임법의 제정은 기업활동의 세계화와 세계경제 통합에 대응하여 기업책임법제를 선진화하고 기업의 자발적인 안전제고 유인(誘因)을 강화한다는

점에서 그 의의가 있다.

다. 제조물책임(PL)법의 특성

제조물책임의 실체법적 내용과 절차 법적 측면에서 그 특징을 살펴보면, 실체법적 측면에서 제조물책임이 특별한 개념을 갖고 있는 의의의 하나는 제품의 결함에서 생긴 손해에 대한 책임을 강화하려는 것이다. 책임을 강화한다고 하는 것은 법률상으로는 무과실 책임을 의미하며, 과실책임하에서는 입증책임의 전환을 의미하기도 한다. 말하자면 민사책임의 일반원칙인 과실 책임보다도 무거운 손해배상책임을 지우는 것을 의미한다. 또 하나는 결함 제품이 안고 있는 위험을 생성시키거나 그 제품을 유통시킨 주체, 특히 결함제품을 제조하여 피해를 입은 소비자와 직접계약관계가 없는 제조업자에게 특별한 책임을 지우게 하려는 의도가 본 법의 주목적이기도 하다.

다음은 절차 법적인 측면에서 제조물책임은 일반 손해배상책임과는 약간 다른 점을 갖고 있다. 복잡한 제조공정이나 고도의 제품의 성질에 대하여 전문적인 지식이 없는 소비자가 손해배상을 청구할 때 그 책임요건(인과관계, 과실 혹은 결함)의 입증은 쉽지 않다. 피해자측이 안고 있는 입증책임 또는 입증방법의 완화 및 개선은 피해자가 입증책임의 한계에서 벗어날 수 있는 제조물책임의 또 하나의 의의라고 할 수 있다.

1) 책임의 엄격성

결함제품에 의해 대량의 피해와 심각한 손해가 생길 가능성이 높은 현대의 소비자 피해의 구조에서 제조업자의 책임을 엄격히 규정해야 하는 근거는 일반적으로 다음의 네가지 점을 들고 있다. 하나는 사업자 특히 제조업자는 고도의 기술 또는 다양한 정보를 갖고 있으며 경제적으로도 제품의 위험도를 통제할 수 있는 위치에 있으나 소비자는 이러한 관점에서 상대적으

-
- 6) 사전적 안전규제는 기업이 규제기준을 준수함으로써 책임을 면할 수 있기 때문에 추가적인 안전투자의 유인을 각지 어려우나 제조물 책임법은 기업이 자발적으로 제품안전의 향상에 노력할 유인을 제공한다.

로 열악한 환경에 있다는 점을 들고 있다. 둘째는 제품의 판매를 통한 이익의 귀속의 원천이 제조업자에게 있으므로 사회적 형평성에 따라 제조업자가 위험 제품의 책임을 져야 한다는 논리이다. 셋째는 만약 제품의 위험을 통제하는데 많은 비용이 발생하였을 경우에도 기업은 쉽게 제품의 가격을 통해 그 비용의 분산 처리가 가능하며 기업의 보험활용은 소비자의 보험활용보다 사회경제적 비용이 저렴하여 경제적 효율성이 높다는 점이다. 마지막으로 피해에 대한 손실을 제조업자에게 부담시킴으로서 제조업자는 제조원가를 줄이기 위해 안전한 제품의 제조판매에 노력하며 품질혁신 등의 자구 노력에 의해 경쟁력이 강화된다는 점을 들 수 있다.

2) 책임의 명확화

책임의 엄격성의 주장은 주로 소비자와 제조자와의 사회현상의 관점에서 파악한 제조물책임의 특성이지만 책임의 명확화는 주로 법적인 관점에서 파악한 특성이다.

민법전의 불법행위의 규정인 제750조의 내용은 과실의 추상적 원칙에 기해 탄력적으로 운용되어 법의 명확성이 결여되어 법적 안정성을 저해할 수 있다고 판단된다. 즉 법에 추상성이 강하면 강할수록 해석의 여지가 많아지며 해석의 여지는 법적 안정성과 반비례의 관계에 있게 된다. 법적 안정성의 확보는 기업의 경영상 절대적으로 중요한 것이다. 책임이 무거워도 법의 예견가능성이 확보되어 있으면 기업은 소비자에 대한 주의의 정도를 명확히 할 수 있을 것이며 보험의 활용도 자기책임의 범위에서 경제적으로 운용할 수 있으며 심한 경우에는 제품의 생산 중지도 자기 판단 하에서 가능하게 하기 때문이다.

3) 무과실 책임의 도입

무과실책임은 피해자 구제의 목적을 달성하기 위한 하나의 수단으로 미국에서는 제2차 불법행위법 리스테이트먼트 402조A⁷⁾에 그 규정을 두고 있

7) 최병록, 세계의 제조물책임법, 삼영, 2005, p.75

* 리스테이트먼트 제402조 A: 이용자나 소비자의 유형적 손해에 대한 제품매도인

고, 유럽의 제조물책임에 관한 지령도 무과실책임을 근거로 하고 있다.

산업계의 강한 반발에도 불구하고 제조물책임법이 무과실책임을 인정하고 있는 이유는 대략 다음의 세 가지로 요약할 수 있다.

첫째는 오늘날의 소비자 제품의 거래형태에 따른 판단에서라고 볼 수 있다. 현재의 소비자제품의 제조업자는 자사제품의 우수성을 광고나 선전을 통해 반복적으로 전달하고 있으며 소비자는 이러한 제조업자의 광고, 선전, 또는 브랜드를 신뢰하여 구매를 결정하고 있다는 거래실태에 비추어 볼 때 제조업자에게 무과실의 책임을 인정하는 것이 사회정의(社會正義)상 타당하다고 보이며 설사 제조업자가 자기의 무과실을 이유로 책임을 지지 않으려 한다면 현재의 상품의 거래형태상 대부분이 제조업자의 포장상태 그대로 유통업자에게 출하되고 있는 상황에서 유통업자에게 책임을 전가시키는 것은 무리가 있다는 견해이다.

둘째는 복잡한 제조과정, 고도의 기술이 이용된 제품에 의한 피해의 증명을 피해자에게 지우는 것은 기업의 비밀과도 관련하여 사실상 불가능에 가깝다. 따라서 과실책임을 원칙은 공평하지 못하다는 이론도 제기되고 있다. 그렇다면 과실책임을 원칙하에 입증책임을 전환을 인정하는 방법을 취하는 경우는 어떤가? 제조물책임의 과실의 유무는 기술적인 문제이기 때문에 일반 소비자는 제조업자의 무과실의 주장·입증에 대하여서 그 적절한 반론의

의 특별책임

(가) 이용자나 소비자 및 그 재산에 대하여 불합리하게 위험한 결함상태에 있는 모든 제품(Product in a defect condition unreasonably dangerous)을 판매한 자는 다음 각 호의 요건을 충족하는 경우 최종이용자나 소비자 및 그 재산에 대하여 발생한 유형적 손해에 대하여 손해배상책임을 진다.

- (a) 매도인이 당해 제품을 판매하는 업무에 종사하고 있을 것
- (b) 제품이 판매된 당시의 상태에서 실질적으로 변경이 가해지지 않은 채 이용자 또는 소비자에 도달할 것으로 기대되고, 실제로 그러한 상태에 도달되어 있을 것.

(나) 전항의 규정은 다음 각 호의 경우에도 적용된다.

- (a) 매도인이 문제된 제품의 준비와 판매를 함에 있어서 가능한 모든 주의를 기울인 경우
- (b) 이용자 또는 소비자가 직접 매도인으로부터 그 제품을 매수하지 않았거나 또는 그 매도인과 아무런 계약관계가 없는 경우

제기도 사실상 쉽지는 않을 것이다. 또 제조업자의 과실이 없음이 증명되었다 하여도 아무런 잘못이 없는 소비자가 그 피해를 감수해야 하는 경우는 천재지변의 경우와 같이 취급되는 것이 사회적인 문제의 해결에도 타당한 것인지에 대한 근본적인 의문도 제기되고 있다.

셋째는 제조업자, 소비자가 모두 무과실일 경우 제조업자를 책임없다하여 그 책임을 소비자에게 부담시키는 것이 사회적인 제도로써 합리적이지는 않을 것이다. 그 이유는 제조업자에게는 다양한 리스크 해결방안이 있을 수 있기 때문이다. 구체적으로는 리스크의 기업내부화를 통한 분산, 제조물책임보험의 이용을 통한 비용의 재분산등이 있을 수 있기 때문이다. 제조업자의 책임비용을 소비자에게 전가시키는 것이 그리 바람직한 것은 아니지만 현재의 자본주의 경제체제에서 이를 대체할 수단은 아직은 발견되지 않고 있으며 이렇게 해서라도 피해를 입은 소비자를 구제하는 것이 바람직하다는 논리가 강하게 지배하고 있다.

라. 제조물책임법의 주요 내용

제조물책임(Product liability)이란 유통된 제조물의 결함으로 인하여 그 제조물의 사용자나 제3자에게 인적·물적 손해가 발생한 경우에 그 제조자나 유통관계자의 제조물의 결함에 관한 과실 유무에 관계없이 제조자나 유통관계자에게 손해배상책임을 부담시키는 것을 말한다. 제조물책임은 제조물의 제조업자 등이 제조물의 결함으로 발생한 손해에 대하여 피해자에게 직접 배상책임을 지는 손해배상책임으로서 이른바 ‘결함에 대한 책임’이라는 점에서 불법행위책임과 구별된다.⁸⁾

제조물책임법은 민법 중 불법행위의 특별법으로 본문 8개조와 부칙 2개조로 구성되어 있으며 주요내용은 다음과 같다.⁹⁾

첫째 이 법의 목적은 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해에 대한 제조업자 등의 손해 배상 책임을 규정함으로써 피해자의 보호를 도모하고 국

8) 강창경·정용수·최주호·박인용·박희주, 제조물책임법 해설 및 사례, 한국소비자보호원, 2002, p.14

9) 중소기업제조물책임(PL)가이드, 중소기업진흥공단, 2002, p.12

민 생활의 안전 향상과 국민 경제의 건전한 발전에 기여함을 목적으로 하고 있다.(법 제1조)

둘째, 이 법의 적용대상인 제조물은 다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산으로 한다.(법 제2조제1호)

셋째, 손해배상의 책임주체는 제조물을 업으로써 제조·가공 또는 수입한 자와 자신을 제조업자로 표시하거나 제작업자로 오인시킬 수 있는 표시를 한자가 되고, 제조업자를 알 수 없는 경우에는 공급업자도 손해배상 책임주체가 되도록 하고 있다.(법 제2조제3호 및 법 제3조제2항)

넷째, 제조물책임의 책임원칙으로 제조업자는 제조물의 결함으로 인한 생명, 신체 또는 재산상의 손해를 입은 자에게 손해배상 책임을 지도록 하고 있다.(법 제3조제1항) 따라서 제조업자의 과실여부를 묻지 않는 무과실 책임 내지 제조물의 결함책임을 도입한 것이다.

다섯째, 제조업자의 면책사유는 네 가지를 인정하고 있는데, ①제조업자가 당해 제조물을 공급하지 아니한 사실, ②제조업자가 당해 제조물을 공급한 때의 과학·기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사실, ③제조물의 결함이 제조업자가 당해 제조물을 공급할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수함으로써 발생한 사실, ④원재료 또는 부품의 경우에는 당해 원재료 또는 부품을 사용한 제조물 제조업자의 설계 또는 제작에 관한 지시로 인하여 결함이 발생하였다는 사실을 입증한 때에는 손해배상책임을 면할 수 있도록 하고 있다.(법 제4조제1항)

여섯째, 동일한 손해에 대하여 배상할 책임이 있는 자가 2인 이상인 경우에는 민법상 공동불법행위책임에서와 같은 연대책임을 지도록 하고 있으며 (법 제5조), 이 법에 의한 제조업자의 배상책임을 배제하거나 제한하는 특약은 무효로 하고 있다.(법 제6조)

일곱째, 책임기간의 제한으로서 손해배상 청구권의 소멸시효는 손해 및 가해자(제조업자)를 안 때로부터 3년으로 하고, 제조업자에게 손해배상을 청구할 수 있는 것은 제조물을 유통시킨 때로부터 10년간으로 규정하고 있다.(법 제7조)

〈표 2-1〉 국가별 제조물에 대한 정의 비교

	제 조 물 의 정 의	적용 제외
미 국	사용이나 소비를 위해 상업적으로 공급된 개인용의 유체재물을 말한다. 부동산이나 전기와 같은 그 외의 재물은 그 공급이나 사용의 관계가 본 리스테이트먼트에서 기술하고 있는 규칙을 적용하는 것이 적절한 개인적인 유체재물의 공급이나 사용에 상당히 유사한 경우는 제품에 해당된다.	·서비스 ·인간의 혈액이나 조직
EC 지령	공업적으로 제조된 동산(당해 동산에 다른 동산 또는 부동산에 부합된 경우를 포함)과 전기를 포함한다.	·미가공 농산물이나 수렵물
일 본	제조 또는 가공된 동산.	·규정 없음
한 국	다른 동산 또는 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산.	·규정 없음

〈표 2-2〉 국가별 책임주체의 정의 비교

	책 임 주 체 의 정 의
미 국 (제 20 조)	「판매 또는 공급한 자의 정의」 (a) 상업적인 관계에 있어서 사용, 소비 또는 최종적인 사용이나 소비에 연결되는 재판매의 목적으로 그 상품의 소유를 이전하는 경우에는 상품을 판매한 것으로 된다. 상업적인 상품의 판매자에는 제조자, 도매업자, 소매업자도 포함된다. (b) 판매 이외의 상업적인 거래에서 사람이 타인에게 사용, 소비 또는 최종적인 사용이나 소비에 관여하는 최초의 단계로서 상품을 제공한 경우에는 상품을 공급한 것으로 된다. 상업적인 비매 상품의 공급자에는 임대자, 기탁자 및 그 상품의 사용이나 소비 또는 다른 상업적인 활동을 촉진하는 수단으로서 상품을 타인에 제공하는 자가 포함된다. (c) 상업적인 거래에 있어서 상품과 용역을 함께 제공하고 그 거래가 일체가 되어 행하여지며 혹은 그를 구성하는 상품이 앞의 (a)항 또는 (b)항의 기준을 충족시키는 경우에는 그 상품은 판매 또는 공급된 것으로 된다.

	책 임 주 체 의 정 의
유럽지령 (제 3 조)	1. 「제조자」란 완성품의 제조자, 원재료의 제조자 또는 구성 부품의 제조자 및 자기의 이름, 상표 기타 표식을 제품에 부착하여 자기 스스로를 그 제조자로서 표시한 자를 말한다. 2. 제조자의 책임과 함께 제품을 매각, 임대, 리스 기타의 방법으로 배포할 목적으로 유럽 지역내에 수입하는 자도 본 지령에 의해 제품의 제조자로 간주하여 제조자로서의 책임을 진다. 3. 제품의 제조자를 특정할 수가 없을 때는 그 공급자가 합리적인 기간내에 피해자에 대하여 그 제조자 또는 당해 공급자에 그 제품을 공급한 자를 고지할 경우를 제외하고는 그 제품의 각 공급자를 그 제조업자로 취급한다. 수입품에 관하여서는 그 제조업자의 이름이 표시되어 있어도 전항에서 정한 수입자를 특정하는 것이 불가능할 경우에는 동등하게 취급한다.
일 본 (제2조 3항)	1. 당해 제조물을 업으로서 제조·가공 또는 수입한 자 2. 스스로 당해 제조물의 제조업자로서 당해 제조물에 자기의 성명, 상호, 상표 기타 표시를 한 자 또는 당해 제조물에 그 제조업자로서 오인시킬 수 있는 성명 등을 표시한 자 3. 전 호에 규정된 자 이외에 당해 제조물의 제조·가공, 수입 또는 판매에 관련된 형태, 그 외의 사정을 유추하여 당해 제조물에 그 실질적인 제조업자로 인정할 만한 성명 등을 표시한 자
한 국 (제2조 3항)	가. 제조물의 제조, 가공 또는 수입을 업으로 하는 자 나. 제조물의 성명, 상호, 상표 기타 식별 가능한 기호 등을 사용하여 자신을 가 목의 자로 표시한 자 또는 가 목의 자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자

마. 외국의 제조물책임 제도

1) 미국의 제조물책임법

50개의 주로 이루어진 연방국가인 미합중국은 독특한 법률 및 소송체계를 갖고 있는 국가이다. 즉, 연방정부의 권한은 국방, 외교, 주간(州間)의 거래, 화폐, 우편 및 이민 등에 한정되어 있고, 민·상법, 형법, 회사법 등의 기본법을 포함하여 모든 법은 각각의 주에 맡겨져 있다. 따라서 미국에서는 50(주)+1(연방)개의 법역(Jurisdiction)이 존재하는 셈이 된다. 또한, 미국의 법률체계는 독일, 한국, 일본 등 성문법 국가와는 달리 판례법(common law)을 그 체계의 근본으로 하여 발전되고 있다. 미국의 소송절차에 있어 배심제도(jury)와 개시절차 제도(discovery)를 두고 있는 것도 또 하나의 특징이라 할 수 있으며, 이러한 여러 가지 제도들이 제조물책임법의 입법과 소송에 중요한 영향을 준다고 하겠다. 이와 같은 독특한 법리(法理)에 의해, 미국의 제조물책임법 제도 역시 판례에 의해 주마다 다르게 형성, 발전되었다. 즉, 1944년 식당에서의 콜라병 폭발사건에서 최초로 제조회사가 손해를 배상한 Escola v. Coca Cola Bottling 사건이후, 1963년에 캘리포니아주 대법원의 Traynor판사가 Greenman v. Yuba Power Product, Inc. 사건의 판결에서 「제조업자가 그 제품이 점검되지 않고 사용되는 것을 알면서 시장에 유통시켜, 그 제품에 결함이 있기 때문에 인체에 상해를 줄 수 있다는 사실이 입증되었을 때에는 불법행위상의 책임을 져야 한다」고 판결을 내려, 엄격책임이론을 최초로 채택하였으며 이어서, 미국법률가협회(American Law Institute)가 여러 가지 판례를 모아 주석과 예시를 붙여 1965년에 발표한 「제2차 불법행위법 리스테이먼트(Second Restatement of Tort) 제402조 A」(이용자나 소비자의 유형적 손해에 대한 제품판매인의 특별책임)¹⁰⁾에서도 엄격책임이론을 규

10) 제 402조 A의 주요 조항은 다음과 같다.

①이용자 및 그 재산에 대하여 불합리하게 위험한 결함상태에 있는 모든 제품을 판매한 자는 다음 각 호의 요건을 충족하는 경우 최종 이용자나 소비자 및 그 재산에 대하여 발생한 유형적(有形的) 손해에 대하여 손해배상의 책임을 진다.

(a) 매도인이 당해 제품을 판매하는 업무에 종사하고 있을 것

(b) 제품이 판매된 당시의 상태에서 실질적으로 변경이 가해지지 않은 채로 이

정하였고, 70년대에 각 주에서 이를 채택하게 됨으로써 소비자보호에 커다란 기여를 하게 되었다.

이러한 엄격책임을 채택하면서 제조물책임 소송의 급격한 증가와 배상액의 고액화 작업이 계속되어, 통일 PL법(The Uniform Product Liability Act : UPLA, 1978년), 통일제조물안전법(The Uniform Product Safety Act : UPSA, 1988년), 등이 제정되었으나, 통일제조물책임모델법(Model for the United Product Liability Assembly : MUPLA)에 의한 제조물책임원칙의 통일에 실패함으로써 여러 가지 어려움을 겪고 있으며, 현재는 각 주의 법률과 판례를 따르고 있는 실정이다.

미국의 제조물책임법은 4단계의 과정(Restatement)¹¹⁾을 거쳐 판례법으로 발전되어 왔다. 리스테이트먼트(Restatement)는 미국의 법률협회(ALI)¹²⁾가 발표한 과거의 불법행위법의 판례로서 도입된 법률들을 종합 정리한 것으로 법률이 아닐지라도 권위를 인정하여 판결에 인용하는 것으로 판결이나 입법

용자 또는 소비자에게 도달할 것으로 기대되고, 실제 그러한 상태에 도달되어 있을 것

② 전항의 규정은 다음 각 호의 경우에도 적용된다.

(a) 매도인이 문제된 제품의 준비와 판매를 함에 있어서 가능한 모든 주의를 기울인 경우

(b) 이용자 또는 소비자가 직접 매도인으로부터 그 제품을 매수지 않았거나 또는 그 매도인과 아무런 계약관계가 없는 경우

11) 리스테이트먼트(Restatement)는 그 자체가 법률로서 효력은 가지고 있지 아니하나, 미국 판례법의 2대 결함인 불확실성과 복잡성의 문제를 해결하기 위하여 미국법률협회(American Law Institute)의 주관 하에 판례법상의 일반원칙을 정리한 것으로 부차적인 법원으로서의 의의를 가진다. 이 규정은 판례나 입법에 많은 영향력을 미치고 있으며 이후의 많은 판결에서도 이 규정을 광범위하게 채택하고 있다.

12) 미국법률협회(American Law Institute:ALI)는 1923년 2월 23일에 수도 워싱턴에서 법관, 변호사, 법과대학 교수 중에 저명한 인사로 구성되어 카네기재단의 후원을 받아 설립된 학회이다. 그 목적은 「법의 명확화와 간단화 및 사회적 요청에 대한 법의 보다 좋은 적용을 촉진하고 보다 좋은 사법을 확보하며, 학문적이며 과학적인 법적연구를 수행하는」데 있다. 주된 사업은 미국법의 여러 부문에 대한 리스테이트먼트(Restatement)를 편찬·발행하는데 있지만 그 외에 형사소송 및 증거법에 대한 모범법안(model code)을 제출하기도 한다.

에 크게 영향을 미치고 있다.

① 제1단계

1842년 계약관계가 중심이 되었던 영국의 Winterbottom사건¹³⁾에서부터 1916년의 MacPherson사건¹⁴⁾의 판결까지는 제조물의 결함에 의한 피해의 구제는 원칙적으로 계약관계의 존재를 입증하여야 하였다. 다만, 계약관계의 예외로서 급박한 위험을 수반하는 제조물이나 본래적으로 위험한 제조물의 결함에 의한 구제는 제한적으로 인정되었다.

② 제2단계

1916년 MacPherson사건 이후 1965년 제2차 불법행위 리스테이트먼트의 제정까지로서 이 단계는 제조물의 범람과 함께 다단계의 유통과정에서 계약 당사자 관계를 요구하는 것은 시대에 뒤떨어진 모순이라고 생각하게 되었으며 또한 물건의 성질상 제조상의 과실이 있고 생명·신체에 위험을 발생시킬 수 있다는 점이 합리적으로 보아 확실하다면 그 물건은 위험한 제조물로 보아야 할 것이라는 판례가 확산되어 제한적으로 인정되었던 결함을 보편화시켰다. 이러한 Greenman 사건¹⁵⁾의 판결은 많은 반향을 일으켜 제2차 불법

13) Winterbottom사건 : 우편마차를 운행하는 중에 우편마차의 결함의 의해 그 운행자가 부상을 입은 사건이다. 당시 법원은 우편마차는 제조자와 우정관리대신과 맺은 계약으로 그 운행자에게는 어떠한 계약도 존재하지 않는다고 하여 피해자의 청구를 기각하였다. 이 판결이후 피해자에게 지나친 판결이라는 비판이 일었다.

14) MacPherson사건 : 자동차 휠의 결함에 의해 운전 중의 자동차가 파손되어 상해를 입은 원고가 제조업자와 판매업자를 상대로 소송을 제기해 승소한 사건이다.

15) Greenman v. Yuba Power Product, 59 cal. 2d 57(1963) ; Rest. 2d 402A

1963년 미국의 그린맨(Greenman)이라는 소비자가 소매상에서 구입한 목공 선반을 사용하다가 기계결함으로 튀어 오른 나무파편에 눈을 다쳤으며, 그는 기계부품을 고정시키는 나사못에 결함이 있다고 하여 제조회사와 소매상의 과실에 대하여 제소하였다. 캘리포니아 최고재판소는 “제조업자가 제품이 검사되지 않고 사용되는 것을 알고 있으면서 이를 시장에 유통시키고 그 제품의 결함에 의해 타인이 부상한 경우는, 제조업자가 불법행위상의 엄격책임을 진다. 이러한 상황 하에서는 피해자는 제품에 결함이 있었다는 것과, 그 결함에 의해서 손해가 생겼다는 것을 증명하면, 제조업자의 과실을 증명할 필요가 없다.”고 判示했다. 이 판례는 미국 각 주의 재판소에서 채용하게 되어 이 법리를 嚴格責任

행위법 리스테이트먼트 제정으로 발전하게 된 것이다.

③ 제3단계

이 단계는 1965년 이후 1997년 제3차 불법행위법 리스테이트먼트까지이고 엄격책임은 빠른 속도로 미국 대부분의 주에서 채택되었으며, 적용대상도 제조물에 국한되지 않고 서비스에 의한 피해에 이르기까지 확대되었다. 현재 대륙법계에서 많은 논란을 불러일으키고 있는 부동산, 전기, 저작물 등의 분야에도 많은 판례를 확립하여 놓고 있다. 현행의 제조물책임의 환경 하에서는 국가경쟁력 및 소비자피해의 실질적 구제가 힘들며 이에 대한 제도의 개선요구로 기존의 판례와 제2차 불법행위법 리스테이트먼트를 수정한 제3차 불법행위법 리스테이트먼트를 확정하였다.

④ 제4단계

제3차 리스테이트먼트 확정 이후 현재까지의 기간이며, 제3차 리스테이트먼트는 전체 4장 21개조로 구성되었다. 제 1장은 판매시의 제조물의 결함에 근거한 상업적 제조물판매자의 책임이란 표제 하에 결함에 따른 책임을 규정하고 있으며, 제2장은 제조물의 결함 이외의 사유로 인한 책임에 대한 규정으로 매도시의 부실표시, 매도후의 경고 및 회수에 대한 책임이 주된 내용이다. 제3장은 양수인과 표현 제조자의 책임이 규정되었으며 제4장은 일반 적용규정이라는 표제 하에 인과관계, 적극적 면책사유, 정의를 규정한 7개 조문을 언급하였다. 이러한 제3차 리스테이트먼트의 주용 특징은 과실책임에의 회귀라 할 수 있다.

2) 유럽의 PL현황

유럽 각 국은 서로 다른 언어와 문화적 차이로 인하여 통일된 PL법의 제정이 어려웠으나, 1968년 독일에서의 Die Contergan 사건(주 : 독일제 신경안정제를 복용 후 많은 기형아가 출산된 사건으로, 제조업자가 배상책임을 진

(strict liability in tort)라고 한다. (John, J. W., Prttrick, j. c., Mary, A. D. & Richard, H., Business Law, John Wiley & Sons, 1986, pp.129-131.)

사건)이후 제조물책임에 관한 통일입법의 필요성이 제기되어 15년간의 논의를 거쳐 1985년에 비로소 'PL에 관한 EC(후의 EU)지침'¹⁶⁾이 채택되었으며, 1988년 7월 30일까지 EU 각 국은 국내법을 정비하여 제조물책임법을 시행토록 하고 있다. 동 지침의 주요한 내용은 다음과 같다.

이러한 지침내에서, 유럽 각 국은 자국의 실정에 맞는 법을 제정하여 2001년 3월 현재, 모두 12개국¹⁷⁾에서 시행되고 있다. 다만, 입법의 명칭은 제조물책임법 이외에도 소비자보호법, 대통령령, 민법의 내용 개정 등 다양한 내용을 갖고 있다.

① EU지침¹⁸⁾의 성립

현재의 EU(1994년부터 EC에서 EU로 변경)와 EU 주변국가의 제조물책임법제를 이해하기 위해서는 1985년 7월 EC 각료이사회가 채택한 EU지침에 대한 이해가 필요하다. EU지침은 직접적으로 EU가맹국 국민의 권리의무관계를 규제하는 것에 목적이 있는 것이 아니라, 가맹국이 지침대로 내용을 갖추는 국내입법(입법형식은 관계없음)을 추진하는 의무를 부과하기 위한 것이고, 동 지침의 내용에 기초하여 각국에 국내입법을 실시시킴으로 EU 내의 통일적인 제조물책임법제를 실현시키는 것에 있다. 그러나 각국의 사회 환경과 산업기반의 차이로 인하여 상이한 의견에 대하여서는 타협의 과제로 남겨두고 있으며 이를 옵션조항으로 하여 각국의 선택사항이므로 유연성을 갖고 있다. 또한 제1차 농산물 및 수렵물에 동법의 적용여부, 개발위험의 항변의 인정유무, 책임한도액의 설정여부 등에 대해서도 유연성을 갖고 있다.

16) EU지침 : 결합제품의 책임에 관한 EU가맹국의 법률·명령 및 행정규칙의 조정을 위한 1985년 7월 25일 각료이사회 지침(1985년 EC지침으로 채택되었으나 EU지침으로 명칭 변경)

17) 2001년 3월 현재, EU 가맹국가 중 제조물책임 관련 입법을 하고 있는 나라는 다음과 같다. 즉, 영국, 그리스, 이탈리아, 룩셈부르크, 덴마크, 포르투갈, 독일, 네덜란드, 벨기에, 프랑스, 스페인, 아일랜드 등 12개국.

18) EU지침 : 「결합제품의 책임에 관한 EU가맹국의 법률, 명령, 및 행정규칙의 조정을 위한 1985년 7월 25일 각료이사회 지침」(1985년 EC지침으로 채택되었으나 EU지침으로 명칭변경).

② 유럽 각국의 입법현황

유럽 각국은 EU지침에 의해 영국 등 EU 12개국과 EFTA(European Free Trade Association : 유럽자유무역연합)에 가입된 EU주변 7개국 등 19개국이 1987년 5월부터 자국의 법률로 입법화하기 시작하여 1988년 5월 프랑스를 마지막으로 입법을 완료하였다.

〈표 2-3〉 PL법 시행 국가현황

구 분	시 행 국 가
미주지역 (4개국)	미국('65), 브라질('91), 캐나다('99), 멕시코('99)
유럽지역 (25개국)	EU('85), 영국('88), 그리스('88), 이탈리아('88), 오스트리아('88), 북아일랜드('88), 룩셈부르크('89), 덴마크('89), 포르투갈('89), 노르웨이('89), 네덜란드('90), 독일('90), 아일랜드('91), 핀란드('91), 벨기에('91), 러시아('92), 아이슬란드('92), 스웨덴('93), 헝가리('94), 리히텐슈타인('94), 스위스('94), 스페인('94), 프랑스('98), 우크라이나('01), 에스토니아(미상)
호주지역 (2개국)	오스트레일리아('92), 뉴질랜드('92)
아시아지역 (6개국)	이스라엘('80), 필리핀('93), 중국('93), 일본('95), 우즈베키스탄('96), 한국('02)

3) 일본의 PL현황

가) 입법경위

일본은 제조물책임법 제정 이전에는 민법을 기본으로 한 판결을 내렸었다. 고객이 제품결함에 기인한 손해를 입은 경우에는 제품의 판매자는 직접 계약관계에 있는 고객에 대해 민법 제415조의 의무불이행책임, 또는 제570조의 하자담보책임에 기인한 손해배상 의무를 지도록 되어 있다.

직접적인 계약관계가 없는 제품의 사용자 및 기타 피해자와 제조자의 책

임관계에 대해서는 명문화된 규정이 없고 과거 일본의 판례는 민법 709조의 불법행위의 법리(과실책임)에 의해 제조자의 책임을 판정해 왔다.

결국, 일본의 민법(709조)하에서는 과실과 인과관계의 입증책임을 피해를 받은 피고측이 부담하도록 되어 있어 부상을 당하거나 재산에 손해를 입은 소비자는 해당 제품을 분석해서 “설계에 결함” 또는 “제조과정에서 제조자 측의 과실이 있어서” (그것이 원인이 되어), 사고가 생겼다고 하는 사고와 결함의 인과관계를 증명하지 않으면 안된다. 그러나, 최근과 같이 과학기술이 발달하고 TV나 자동차, 완구에 이르기까지 IC 등의 반도체가 사용되고 있기 때문에 제품 자체가 블랙박스화 되었다. 그 때문에 전문지식을 갖고 있지 않은 아마추어 소비자가 제품을 분석해 사고와 결함과 인과관계를 구체적으로 발견해 제조자 측의 과실을 증명하는 것은 거의 대부분 불가능하게 되어 있다. 따라서 민법에서는 소비자 구제가 제대로 되지 못했다.

나) 민법에서 제조물책임(PL)법으로의 이행

민법은 제조물에 기인한 사고에 대해서도 어디까지나 그 책임요건을 법률상 제조자의 과실의 증명에 두고 있지만 제조물책임제도에서는 제조물의 결함을 입증하는 것에 두고 있다. 즉, 제조물책임제하에서는 제조업자의 과실을 증명할 수 없어도 제품 그 자체에 결함이 있었다는 것이 증명되면 손해배상을 청구할 수 있도록 한다. 이것을 법적으로 정한 것이 제조물책임(PL)법이다.

제조물책임법에서는 그 목적에 대해 제1조에서 ‘제조물의 결함에 의해 사람의 생명, 신체 또는 재산에 피해가 생긴 경우에 제조자의 손해배상에 대해 정함으로써 피해자(소비자)의 보호를 꾀하고 국민생활의 안정향상과 국민경제의 건전한 발전에 기함을 목적으로 한다.’고 그 취지를 서술하고 있다.

일본에서 제조물의 결함으로 인하여 소비자의 생명·신체나 재산에 심각한 손해를 가져온 사건은 1955년에 발생한 삼영비소(森永비소)우유사건¹⁹⁾

19) 삼영비소(森永비소)우유사건 : 식품첨가물로 인한 대표적인 독성사건으로 1955년 6월경 일본 岡山縣을 중심으로 분유를 먹은 유아들이 비소중독에 걸려 12,131명이 중독되고 130명이 사망하는 비참한 사건이 발생하였다. 위 사건의

이 처음이었다. 그 후 1969년에 미국으로 수출된 결함자동차사건, 1969년 가네미(カネミ)유증(油症)사건²⁰⁾, 1971년 스몬(スモン)²¹⁾ 등이 잇달아 발생하면서 제조물책임문제가 심각한 사회문제로 되었다.

구체적 내용은 森永유업 徳島공장에서 원료우유에 식품첨가물인 제2인산나트륨을 혼입하여 유아용 분유를 제조하였는데, 그때 森永유업이 구입한 제2인산나트륨에 유독량의 비소가 함유되어 이를 사용하여 제조한 분유에 다량의 「아비산」이 함유되는 바람에 엄청난 중독사건이 일어난 것이었다. 위 사건으로 아비산에 중독된 분유를 생산한 삼영유업 덕도공장의 공장장이 과실치사상죄로 기소되어 유죄판결을 받았는데, 결국 사람의 신체·생명에 직접 위험을 끼칠 우려가 있는 식품을 제조하는 회사에게는 엄격하고도 고도의 주의의무가 요구됨을 가르쳐 준 사건이기도 하다.

20) 가네미(カネミ)유증(油症)사건 : 1986년 3월 일본의 구주 일대에 이상한 피부염에 걸린 사람들이 나타났다. 일본 구주대학에서 원인규명에 나서 11월 4일 「가네미회사」가 사료원료로서 판매한 미강유증에 혼입된 PCB(Poly Chlorinated Biphenyl)에 의한 증상이라고 규명하였다. 같은 해 2월 「가네미회사」가 사료원료로서 판매한 「다이그유」 중에 PCB가 혼입되어 있어 일본구주, 사국, 중국지방의 닭 50만 마리가 사망한 사고가 발생하였다. 「가네미회사」에서는 라이스오일 탈취공정에서 가열용의 열매체에 PCB를 사용하고 있었고 이것이 가열 파이프에서 누설되어 미강유에 혼입되었다. 그리고 이 공정에서 생성된 미강유 이외의 부산물을 「다이그유」에 혼합시켰기 때문에 닭이 모두 사망하게 된 것이다. 가네미의 미강유로 인하여 중독된 사람을 가네미유병환자라고 불렀고 인정환자는 약 1,068명(1971년 8월)이었다. 다수의 미인정환자도 있어 환자 수는 3,000~5,000명 이상이라고 볼 수 있었다. 1972년 6월까지 인정환자 중 17명이 사망하였다.

21) 스몬(SMON)사건 : 일본의 의약품부작용으로 인한 피해사건 : 1955년경부터 장 질환의 치료 중에 원인불명의 신경염증상이나 반신마비증상이 함께 나타나는 환자가 나오게 되고 후에 이 증상은 스몬(SMON/아급성척추시신경증)이라고 명명되었다. 1969년에 후생성에 설치된 스몬조사연구협의회에서 원인과 치료에 관한 연구가 개시되어 1970년에 원인이 키노포름이라는 의약품이라고 학설이 발표된 것을 계기로 키노포름제의 판매중지조치를 강구하였다. 그 이후 스몬환자의 발생은 격감하였고 키노포름이 원인물질임이 확인되었다. 즉 1972년에 실시한 스몬조사 연구협의회의 역학조사에 의하면 전국 스몬환자 수는 1만 천명으로 발표되었다.

이 사건에 있어서 원인이 키노포름이라고 하는 학설이 발표된 이후 각지에서 집단소송이 점차 제기되어 1978년부터 판결이 나왔다. 이 판결의 내용은 개개의 사례마다 다르지만 주의의무의 고도화, 역학적 인과관계에 의한 개별의 인과관계가 인정됨에 따라 기업 및 국가의 책임이 인정되어 그 후 재판실무에 큰 영향을 주었다.

한편, 이러한 결함제조물에 의한 소비자피해의 구제는 다른 나라와 마찬가지로 민법에 의하여 해결하여야 하는데 계약책임에 의해서는 제조업자와 소비자사이에 직접적인 계약관계가 없어서 제조업자의 책임을 묻기가 곤할 뿐만 아니라 제조물의 결함으로 인하 확대손해를 구제할 수 없으며, 불법행위책임에 의한 구제는 과실책임원칙에 의한 제조업자의 과실을 입증하는 것이 매우 곤란하다는 면에서 효과적인 구제가 이루어지지 못하는 한계가 있었다. 따라서 위에서 언급한 스몬사건이나 가네메유증사건 등의 심각한 위해의 발생을 계기로 입법을 요구하는 목소리가 강하였고, 1973년에는 국민생활심의회가 제조물책임제도를 포함하여 소비자 피해구제에 대하여 심의를 시작함과 동시에 1975년에 제조물책임연구회가 1972년부터 검토한 결과를 받아 제조물책임법 요강시안을 공표하였다.

1994년에 이르러 국민생활중시, 소비자중시의 사고가 종래이상으로 강조되게 되었다는 점, 공적규제의 완화에 따른 제조자, 소비자 쌍방의 자기책임원칙의 강화를 요구하는 목소리가 강하다는 점, 제품수입이 대폭 증가한 점, EU지침에 의해 유럽의 제조물책임법이 속속히 제정되고 있는 점 등을 배경으로 정당, 학계, 변호사회 등에서 법안이나 입법제안 등을 잇달아 제출·공표하게 되었다.

수년간에 걸쳐 소비자 행정에 있어서 검토과제였던 제조물책임법이 1994년 6월 22일에 참의원 본회의에서 전원일치의 찬성으로 통과되고 7월 1일 공포되었다. 본법은 각계의 정력적인 논의를 거쳐 많은 성청(우리나라의 부처에 해당)의 관계심의회 등에서 이루어진 검토를 전제로 관계성청이 연대하여 일체가 되어 법안을 작성·제출하게 되어 입법된 것이다.

〈표 2-4〉 한국과 타 국가와의 차이점

구 분	美 國	E U	日 本	韓 國
PL 책임주체	제조·수입·판매업자	제조·수입·공급업자	제조·수입업자	제조·수입·판매업자
책임부담 조건	제품결함	제품결함	제품결함	제품결함
결함의 조건	비정상적으로 위험한 상태	소비자 당연기대 안전성 미비	일반적인 안전성 미비	통상적인 안전성 결여
제조물의 범위	州마다 상이	農·畜·水産物 및 動産	동산 (식품 등 未加工 농수산물 및 부동산 제외)	제조물 및 가공된 동산
PL法の 근거	통일 법은 없음 (각州의 判例와 法律)	EU의 PL法	PL法	PL法
제품의 법정책임기간	보통 유통 개시 후 10년 (州마다 상이)	유통 개시 후 10년	유통 개시 후 10년	유통 개시 후 10년
소송 기한	보통 3년	3년	3년	3년
소송 의식	소송 선호	일반적 소송 선호 (미국정도는 아님)	일반적으로 소송에 소극적	일본에 비해 강한 소송경향
입증 의무	원고(소비자) (단 제조업자 정보 공시 의무)	원 고	원고(단, 원인규명 전문기관 설치로 부담 경감)	원고
懲罰的 賠償金	인 정	불인정	불인정	불인정
배심원제도	채택(사실 심리는 폭넓은 개시절차)	불채택	불채택	불채택
소송비용	평균 US\$60 (州별로 상이)	르, 스 : 무료 ²²⁾ 영, 이 : 정액 독일 : 訴價 連動	訴價 連動	민법 근거
변호사 수	80만 명	나라에 따라 다르지만 미국에 비해 상당히 적음	관, 민 거의 없음	미국의 1/230 정도
변호사 성공보수제도	있음(단 패소 시 변호사 비용 무료)	없음	있음(단 日本辯護士聯合의 보수규정 기준)	없음

22) 룩 : 룩셈부르크, 스 : 스페인, 영 : 영국, 이 : 이태리

제 2 절 제조물책임 대응 방안

1. 제조물책임 예방대책

가. 예방활동의 순서 및 절차

기업에 있어 제조물책임(PL) 대응을 위한 활동의 전개에 있어 그 핵심적인 요소는 제품안전 대책의 수립, PL클레임 대책의 수립, 소송대책의 수립 등 크게 세 가지로 구분할 수 있다.

〈표 2-5〉 기업의 PL대응 활동의 요소

제품안전대책	본질적인 안전설계, 안전장치의 설치, 경고표시 등에 의한 안전성이 높은 제품 생산 → 경쟁력 향상, 사회적 신뢰 획득 자발적인 안전기준의 강화 및 지속적인 개선 - 법규만족과 PL소송과는 무관, 결함유무가 판단기준
PL클레임대책	PL클레임 처리 전문창구 설치와 클레임 대응매뉴얼 작성 → 잦은 소송 회피, 소비자 의견 제품 반영 PL클레임은 PL소송의 전초전, 조직적 대응 - PL클레임 재발방지를 위한 부문간 업무 공조체계
소송대책	제품의 안전성에 관한 문서관리, 외부지원기관과의 관계 조성 → 고액의 손해배상청구 회피

위에서 기업이 제조물책임(PL)에 대응하기 위한 세 가지 요소에 대하여 간략히 정리해보았지만 가장 중요한 것은 제품에 대한 안전대책의 수립과 적극적인 대응활동의 실시에 있다고 할 수 있다.

이처럼 기업이 제조물책임(PL) 대응활동의 핵심은 자사 제품의 안전성을 확보하는 것이며, 기업의 제품안전 확보를 위한 활동의 수순을 정리해보면

다음과 같다.

① 제1단계 : 자사 제품에 내재되어 있는 위험의 인식

이는 제품의 결함, 제품의 위험성, 제조물책임 사고의 발생에 예견에서 시작한다. 일반적으로 기업에서는 자사 제품에 내재되어 있는 이러한 위험을 파악하기 위하여 과거 동종 사고사례의 수집, A/S현황, 클레임 분석 등을 통한 정보의 수집과 FMEA(Fail Mode Effective Analysis), FTA(Fault Tree Analysis) 등의 위험분석 기법을 활용한다.

② 제2단계 : 예견된 결함, 위험, 제품사고의 사전 회피책의 실시

이는 실질적인 제품 자체의 안전성을 확보하기 위한 개선활동으로 위험 분석을 통해 인지된 위험을 허용 가능한 안전수준으로 저감시키는 활동을 의미한다. 이러한 위험저감 활동은 제품이 고객의 손에 인도되기 전에 완료되어야 한다는 점에서 설계단계에서부터 체계적인 위험저감과 검증활동이 이루어져야 한다.

또한 제조물책임 대응의 핵심활동이라고 할 수 있는 위험저감 활동을 위해서 무엇보다 중요한 것은 자사의 제품안전 기술력이다. 즉, 인지된 위험을 제거 또는 저감할 수 있는 기업의 능력여부가 제품 안전성 확보에 있어 가장 중요한 요소라고 할 수 있다.

기업이 자사의 제품안전능력을 확보에 있어 가장 중요한 요소는 전문 기술인력의 확보 및 양성이라 할 수 있다.

③ 제3단계 : 회피책의 검증 및 지속적인 개선

제품의 안전성은 제품에 내재되어 있어야 할 품질·성능의 하나로서 개발·설계단계에서 결정되므로 이 단계에서의 제품 안전성에 대한 심사 및 평가가 중요하지만, 제품화 이후에도 본래 의도한 안전수준이 확보되고 있음을 입증하기 위해 필요한 시점에 적절한 분석, 시험 또는 검사를 통하여 위험성 제거 또는 감소여부를 검증하여야 한다. 또한 이러한 검증 활동은 기업이 선택한 위험 제거 및 감소대책의 적절성을 입증하는 하나의 도구로 활용될 수 있다.

나. 단계별 예방활동 내용

〈그림 2-1〉 단계별 제품안전 활동의 추진절차



가) 제품안전설계 및 개발단계의 안전성 확보

설계상의 결함이란, 설계 단계에서 충분히 안전성 검토를 하지 않았기 때문에 제품에 결함이 발생되는 결과가 되는 경우이다. 신제품의 경우에는 제품의 기획단계에서부터 수명주기에 이르는 전반적인 사항을 조사하여 PL대책에 반영하여야 한다. 우선 당해 제품의 사용 환경(국내, 국외, 옥외, 옥내 등), 사용자수준(연령, 성별, 직업, 건강 등) 당해 제품의 관련법규, 기술기준·규격 등(수출제품의 경우 그 수출국의 관련법규·규격 등)과 함께 동종제품의 국제기술수준과 자사제품의 기술수준, 동종제품의 사고사례, 판례, 업계의 안전수준 등을 조사하고 PL사고예방을 위한 판매관리방침을 결정하도록 한다. 옵션에 따라 안전수준이 달라지는 경우 그 옵션은 소비자선택사항에서 제외하고 필수사항으로 한다.

만약, 설계 그 자체에 문제가 있으면, 모든 제품이 결함제품이 되어 PL사고의 다발에 의한 거액의 손해배상 책임이 발생할 우려가 있다. 그렇기 때문에 제품의 설계·개발 단계에 있어서 제품 안전대책은 극히 중요하고, 기업은 먼저 무엇보다도 안전성을 고려한 설계를 통해서 「결함이 없는 제품」, 「사고를 일으키지 않는 제품」을 시장에 공급하도록 노력하지 않으면 안 된다.

구체적으로는 제품의 설계·개발의 단계에 있어서 요구되는 각종 안전기준, 규칙을 충족하여야 하고 어떠한 방법으로든지 그 제품의 위험성을 예측하고, 사고 예방 대책을 강구해 나가는 것이 중요하다.

나) 제조검사단계의 안전성 확보

제조상의 결함이란 제조공정에서 조악한 재료가 들어갔거나, 조립작업에 실수가 있었거나 하는 등의 원인에 의해 제조가 설계·사양대로 만들어질 수 없어 안전성이 결여된 경우이다.

현대사회에 있어서는 다종다양한 재료·부품, 기계설비, 공정, 작업원 및 복잡·고도화된 기술을 사용해서 제품이 공급되고 경제효율 측면에서 대량생산 방식이 채용되고 있는 점과 더불어 이들의 완전한 관리·검사가 쉽지 않다는 점 등에 의해 제조상의 결함을 완전하게 제거하는 것이 결코 간단하

지 않다. 다행히 제조상의 결함을 제거하기 위한 대책은 종래부터 품질관리 활동의 일환으로 추진되고 있어 도움이 된다고 할 수 있겠다.

다) 주의·경고표시의 안전성 확보

표시상의 결함은 제품의 설계·제조과정 등에서 제거할 수 없는 위험성이 존재하는 경우 제조자는 그 위험성의 발현에 의한 사고를 방지·회피할 수 있도록 소비자측에 정보를 제공하여야 하나 이를 이행하지 아니하여 발생한 결함이다. 예를 들면 경고해야 하는 위험과 설명해야 하는 지시가 표시되어 있지 아니한 경우, 표시된 경고도 없고 지시 내용이 불충분한 경우, 경고표시, 설치 방법과 표시·기재방법 등이 부적절한 경우 등이다.

라) 판매 후 안전성 확보

제품이 사용자에게 인도된 후 PL클레임 제기 또는 사고로 인한 분쟁 또는 소송이 발생할 수 있다. 제조업자가 결함 없는 제품을 만드는 것도 중요하지만 완벽한 제품을 만드는 것은 거의 불가능하다. 따라서 항상 위험은 존재하며 사고는 언제든지 발생할 수 있다. 사전에 사고발생에 대비하지 않으면 커다란 낭패를 당할 수 있는 것이다.

(1) PL사고 처리대책

사용자가 제품을 사용하다 발생하는 사고는 언제든지 발생할 수 있다. 기업은 소비자의 신고 내용 및 요구 내용을 정확히 파악하여 신속하게 처리할 필요가 있다. 사고처리에서 가장 먼저 검토해야 할 것은 사고 내용을 정확히 파악하는 것이다. 특히 사망사고, 부상사고, 고액재산손해의 경우에는 사고 현장 및 클레임 대상이 된 제조물의 조사를 신속하게 처리하고, 피해자의 양해를 얻어 해당 제조물을 확보하는 것이다. 또 피해자를 방문해서 피해상황을 듣고, 제조물의 사용상황 등을 조사한다.

소비자의 클레임을 원활하고 적절히 대응하기 위해서는 클레임 처리 흐름을 의식하면서 기업 내의 클레임 처리 체제를 정비하는 것이 중요하다. 필요에 따라서는 소비자를 방문하여 클레임 발생 상황 등을 조사하는 소비

자 대응 부문, 클레임 원인규명 부문과 같은 조직을 각각 설치·운영하는 것이 바람직하지만, 독립된 부문으로서 설치할 수 없는 경우라면 소비자 대응을 확실히 할 수 있는 담당자의 선임이 필요하다.

또한, 기업 규모나 제품 특성에 따라 부서간의 협조나 타 기관의 활용 등도 고려해야 할 필요가 있다. 나아가 사내의 각 부서 또는 타 기관을 이용하고 있는 경우에는 상호의 긴밀한 협력 관계가 불가피하며, 클레임 처리 체계의 최고 책임자는 회사를 대표하는 경영진이 담당하는 것이 중요하다.

(2) 리콜 대책

리콜제도는 제품이 제조된 후에 불안정한 점(결함)이 발견되면 가능한 한 빨리 위해·위험요인을 제거하거나 시정함으로써 소비자에게 실질적으로 발생하는 위해나 잠재적인 위험을 제거하기 위하여 실시한다. 그러한 상품에 대하여 그 제품의 제조(수입)유통·판매업자가 자발적 또는 강제적으로 당해 제품의 위해성을 소비자에게 알리고 결함제품 전체를 대상으로 적절한 시정조치(교환, 수리, 환불)를 취하는 소비자보호제도이다.

리콜(Recall)에 대한 판단은 중요한 경영전략이고 최고경영자의 결단이 필요하다. 그를 위해서 사내규격 및 공정기준과 규격이 있는 것은 해당기준, 규격, 제조시의 기술기록·제조기록·검사기록 등을 종합하여 결함의 내용 등을 정확하게 해석하고 그 데이터를 기초로 명확하게 방침을 결정할 필요가 있다.

시장에 대량유통제품으로 출시되어 사고가 발생한 경우 기업으로서 그 대응을 잘못하면 그 신용에 치명적인 타격을 입음과 동시에 큰 사회문제로 발전할 수도 있다. 반대로 리콜을 신속히 행하고 사고를 미연에 방지한 기업은 일시적으로 비용 등의 타격을 받지만 사회로부터 신용을 얻을 가능성도 있다.

(3) 소송 대응

PL사고는 가급적 기업과 피해자의 교섭에 의해서 해결되는 것이 바람직하다. 분쟁 당사자간에 합의에 의해 해결이 가능하지 않은 경우에는, 법원의 조정 절차나 재판 외 분쟁 처리기관을 이용하여 해결할 수 있겠지만, 최종

적으로 소송까지도 진행될 수 있다. 소송에 대응하기 위해서는 소송절차를 이해, 소송에 필요한 문서 및 기록을 확보, 관련회사와의 역할분담, 경험이 많은 변호사의 선임, 원인규명기관의 파악 등이 필요하다.

(4) 배상능력 확보(PL보험 등)

기업에 손실이 발생한 경우에 이것을 전보하는 방법으로는 미리 자금을 적립하는 방법과 제조물책임보험(PL보험)에 가입하는 두 가지 방법이 있을 수 있다. 그러나 손실은 언제 어느 정도의 금액으로 발생할지 예측이 불가능하므로 기업경영의 안전화를 위해서 제조물책임 보험을 활용하는 것이 향후 장기적인 안목에서 중요하다.

마) PL감사의 실시

사내의 제3자 입장에서 제품 기획에서 양산품까지의 시스템, 매뉴얼, 경고라벨과 함께, 안전성의 최적성, PS(Product Safety)요건의 포함, PL상의 요건의 평가·확인하는 제도로 종합적인 PL대응체제의 기본이 되는 것이다. 이 제도의 정비·실행은 앞으로의 기업 활동에 필수적인 요소가 될 것이고, 또한 이 제도를 충분히 활용하게 되면 PL리스크의 감소로 큰 효과를 얻을 수 있을 것이다.

2. 제조물책임 防禦(PLD)대책

제조물책임 방어대책은 사고발생 전의 대책과 사고발생 후의 대책으로 나누어 수립하는 것이 좋다.

사고발생 전의 PLD대책	사고발생 후의 PLD대책
• 사내의 Claim 대응체제 구축 : 설계/제조부문에 적절한 Feedback • 문서관리체제의 정비 : 입증자료 관리대책 • 관련기업과의 책임관계 명확화 • 위험분산 대책 수립 (보험가입, 충당금 적립)	• 적절한 초기대응이 필수 : 정확한 사고상황의 파악 및 관련정보 입수 • 사고품의 회수 및 원인규명 • PL보험 가입중일 경우 : 피해자와 면담전에 사고접수 • 과실상계 원칙을 적용받기 위한 노력 • 소송에 의한 해결은 가능하면 회피 : 기업이미지 실추

가. 사고발생 전의 PLD 대책

「PLD 대책은 사고가 일어난 후의 대응이다」라고 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

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 PL법 시행 후에는 손해배상 책임요건이 무과실책임 요건으로 변경·완화됨에 따라 클레임 건수의 일정한 증가는 피할 수 없을 것으로 예상된다. 따라서 기업으로서 PL 담당부서의 권한과 책임을 명확히 하여, 증가하는 클레임에 보다 신속하게 대응할 수 있는 체제를 갖추어야 할 것이다.

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

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 관계회사 등에 대해서 제기되는 것도 많을 것이다. 따라서 클레임을 원활히 해결하기 위하여는 전국의 관련부문 및 사외관계자를 연계한 전사적인 체제를 구축할 필요가 있다. 따라서 영업점등에 전임담당자의 배치, 사고처리 매뉴얼과 사고

보고 양식 작성 및 사내외의 관련 시스템의 교육·연수 등도 함께 검토할 필요가 있다.

아울러 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.

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

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, 완제품 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 손해

배상금·소송비용 등을 지출한 경우의 구상권 등에 대하여도 계약상, 미리 정해두는 것이 효과적이다.

다만, 법률상 책임의 범위를 초월해서 일방적으로 책임을 전가하거나 상대방의 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.

4) PL보험의 가입

제조물 결함으로 인해 소비자 또는 제3자의 신체, 생명, 재산 등에 피해가 발생했을 경우 고액의 손해배상이 청구되면 기업경영에 막대한 지장이 초래된다. 이에 대비하여 적절한 보험 대책을 강구하는 것이 필요하며 우리나라는 중소기업협동조합중앙회와 손해보험사가 공동으로 PL단체(공제)보험 제도를 마련하고 일반 PL 보험보다 20~30% 저렴한 가격으로 가입할 수 있도록 지원하고 있다.

나. 사고발생 후의 PLD 대책

1) 사고 발생 초기 대응의 중요성

클레임 대응에 있어서 가장 중요한 것은 「적절한 초기대응」이고, 「초기대응으로 모든 것이 결정된다」라고 말해도 과언이 아니다.

적절한 초기대응이 안된다면, 상대방과의 관계가 악화되고, 그 후 관계 회복에 많은 노력을 필요로 하는 경우도 드물지 않을 것이다. 따라서, 클레임 보고를 받은 경우에는 먼저, 정확한 사고상황의 파악 및 관련정보의 입수에 노력하는 동시에 무엇보다도 성실한 대응을 명심할 필요가 있다. 그리고, 적절한 초기대응을 위해서는 영업 및 애프터서비스 부문과 판매점·특약점 등 사외 관련업자의 협조가 필요하므로 이들 스태프에 대한 지원 활동도 매우 중요하다. 또한 자사 제품이 많은 기업의 참가에 의해 제조되고 있는

경우에는 필요에 따라, 관련업자에게 통지를 행하고, 그들 업자의 협력을 얻으면서 대응해야 된다.

2) 사고해결을 위한 교섭

제품에 결함이 존재하지 않았다면 피해자에 대한 손해배상의무는 발생하지 않는다. 따라서 피해 당사자와 교섭을 진행할 때는 자사제품의 결함 존재여부, 결함과 피해발생의 연관성, 피해의 정도 등을 감안하여 사고를 원만하게 해결하려는 자세로 협상에 임하는 것이 좋다. 배상책임의 존재여부 확인은 피해자의 동의를 얻어 중립적이고 신뢰성 있는 기구를 이용하는 것이 바람직하며 조사결과 기업에 배상책임이 있는 것이 분명해진 경우는 가능한 조기에 그리고 원만하게 해결하는 것이 기업의 신뢰 회복에 도움이 된다. 피해 당사자와의 교섭에 의한 사고해결이 어려운 경우는 피해자가 소비자보호원과 같은 분쟁조정기구에 조정신청을 의뢰하거나 소송을 제기할 것이므로 별도의 대응방안을 강구해야 할 것이다.

PL 사고발생시 기업이 지불해야 하는 손해배상의 범위는 제조물의 결함으로 인하여 발생한 생명, 신체, 재산상의 피해이다.

구체적인 배상금액은 객관적인 증빙서, 피해자와의 합의에 의해 결정될 수 있겠지만 PL보험을 가입하고 있는 경우에는 상대방과 면담을 하기 전에 보험회사의 도움을 받는 것이 좋겠다. 피해당사자와의 합의에 의해 손해배상문제 해결이 곤란한 경우는 분쟁조정절차 또는 소송을 통해 구체적인 손해배상범위가 결정되겠지만, 피해자에게 부주의 등의 과실이 있는 경우에는 민법상의 과실상계 원칙을 적용 받을 수 있도록 노력하는 것도 중요하다.

3) 소송에의 대응

PL 사고는 가급적 기업과 피해자의 교섭에 의해서 해결되는 것이 바람직하다. 분쟁 당사자간에 합의에 의해 해결이 가능하지 않은 경우에는, 법원의 조정 절차나 재판외 분쟁 처리기관을 이용하여 해결할 수 있겠지만, 최종적으로는 소송까지도 진행될 수 있을 것이다.

매스컴 보도에 의한 기업 이미지 저하 등을 감안해서 소송에 의한 해결

은 가능하면 회피하는 것이 바람직하다는 견해도 있지만, 필요 이상으로 소송을 회피하는 것은 바람직하지 않다. 따라서 「손해배상책임유무」와 「배상 요구액의 적정여부」 등을 충분히 조사한 뒤에 어떠한 방법으로 해결하는 것이 바람직한지 신중하게 판단할 필요가 있다. 한번 PL 소송이 제기되면, 회사로서는 최종적인 양보안을 마련하고 최고 경영자의 판단에 따라 대응하는 것이 좋겠지만, 소송 진행의 추이를 보면서 화해를 하는 것도 중요하다.

(1) 개발위험의 항변

「제조물을 공급한 때의 과학·기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 것」이 증명되면, 제조업자의 책임은 면제된다. 이 개발위험의 항변에 대한 구체적 판단기준은 「입수 가능한 최고의 과학·기술 수준」으로 해석되고 있다. 의약품, 화학제품 등의 경우와 같이 장기간의 체내 축적에 의해 최초의 위험성이 밝혀지는 특수한 제품분야 이외에는 본 항변이 채용될 여지는 적은 것으로 지적되고 있지만, 이들외의 제품에 대해서도 필요에 따라 본 항변을 활용하도록 노력해야 할 것이다.

(2) 부품·원재료 제조업자의 면책

「부품·원재료의 결함에 있어서 사고가 발생한 경우에 그 결함이 완성품 메이커의 지시를 따름으로 인해 발생한 것이고, 동시에 그 결함이 발생한 것에 대해서 자신에게 과실이 없다」는 것을 입증한 경우에는 부품·원재료 제조업자의 책임은 면제된다. 따라서 부품·원재료의 제조업자는 평소부터 완성품 메이커의 각종 지시서 및 그 내용의 안전성에 관한 검토 결과 등을 확보하여 만일의 사고에 대응하는 노력을 기울여야 하겠다.

(3) 기타의 면책사유

위의 면책사유 외에도 「당해 제조물을 공급하지 않았다는 것」, 「제조물 공급 당시의 법령이 정하는 기준을 따름으로서 결함이 발생하였다는 것」 등을 입증한 경우에는 그 제조업자의 책임이 면제된다.

4) 불량 클레임의 대응

클레임이 진실에 기초한 것인지 아니면 허위사실에 의한 것인지 여부는 당초 클레임이 제기된 시점에서는 밝혀지지 않는 것이 보통이다. 따라서 신속한 초기대응, 피해자와의 긴밀한 접촉 등을 할 필요가 있지만, 그 안에 수집한 정보를 분석하고, 결함을 날조했는지? 또는 PL 법을 악용하여 남의 이름을 빌려 청구한 것은 아닌지? 등을 정확히 판단 할 필요가 있다. 만일, 그것이 불량 클레임이라고 판명된 경우에는 안이한 타협적 해결자세를 지양하고, 불합리한 요구는 단호하게 거부하는 의연한 태도를 취하는 것이 같은 클레임의 재발을 방지하는 최선의 대응책이다.

제 3 장 PL수준평가 및 현황

제 1 절 PL수준평가 시스템의 개요

1. PL 수준평가 시스템의 개념 및 목표

가. PL수준평가 시스템의 개념

제조물책임(PL)법이 시행됨에 따라 기업의 자사 제품에 대한 안전성 확보 및 사회적 책임의 강조는 기존의 기업 활동에 커다란 변화를 요구하였고, 기업은 PL 리스크를 최소화하기 위하여 다양한 대응활동을 계획하고 추진하고 있다.

최근 기업들의 제조물책임 대응활동의 가시적인 성과는 기존 상품에서 볼 수 없었던 다양한 형태의 경고라벨이나 사용설명서의 보강이라고 할 수 있다. 하지만 이러한 경고에 의한 위험의 회피는 본질적인 제품본체의 안전이 확보되지 않은 상황에서는 도리어 기업에서 피해를 가중시킬 수 있다는 점에서 적절한 기업의 제조물책임 대응활동에 대한 객관적인 평가와 대안의 제시가 요구된다고 할 수 있다.

실제 기업의 애로사항 중 대부분이 PL정보제공을 요청하고 있으나, 그 내면에는 어떻게 추진하는 것이 자사에 맞는 방법인지, 대응체계 구축에 있어 기업특성을 고려한 실업무 수행의 방법론적 정보의 제공을 요구하고 있으며, 이러한 정보는 정확한 해당 기업의 활동에 대한 평가를 통하여 확보될 수 있다.

PL수준평가 시스템은 공정하고 객관적인 평가기준과 전문화된 평가요원을 활용하여 기업의 제조물책임(PL) 대응활동에 대한 객관적인 평가를 통하여 이러한 기업의 요구를 충족시킴과 동시에 평가를 통하여 해당 기업의 개선활동이 요구되는 구체적인 항목의 제시와 선별적인 활동계획 수립을 지원함으로써 기업, 특히 중소기업의 대응활동 추진에 따른 비용절감과 실행효

과의 극대화를 지원함으로써 중소기업의 안정적 경영활동을 도모하기 위한 기업평가 시스템이다.

이러한 PL수준평가 시스템은 단순히 기업의 대응활동 방향의 제시뿐만 아니라 평가결과에 따른 등급을 부여함으로써 동종업종 간 상대비교 및 보험, 금융, 판매 지원 등의 지원제도와 연계하여 우수기업에 대한 집중적인 지원을 통하여 정부 주도의 대응활동 실행이 아닌 기업 스스로 자발적인 대응활동의 실행을 유도함으로써 기업의 기술 경쟁력 향상과 함께 국가 경쟁력 향상에 도모하는 종합적인 기업 지원제도의 성격을 가진 새로운 형태의 기업평가시스템이다.

나. PL수준평가 시스템의 목표

1) 중소기업의 체계적인 대응체계 구축 지원

중소기업의 제품안전 활동의 적절성 및 활동성과의 유효성 평가를 통한 해당 기업 특성에 맞는 추진전략 및 효과적인 자원 활용을 위한 추진·개선항목 제시를 통하여 중소기업의 체계적인 제품안전경영체계 구축을 지원한다.

2) 중소기업의 자발적인 제품안전 활동 유도

평가결과에 근거한 동종업종간 상대평가를 통하여 제품안전 활동의 필요성 인식제고와 기업간의 건전한 경쟁을 통한 자발적인 제품안전 활동 유도하고, 관련 기관(정부, 보험, 금융 등)의 기업에 대한 각종 지원의 차별화를 통하여 우수기업의 활동 장려함으로써 중소기업의 제품안전 활동을 유도한다.

3) 제품안전경영 지도 및 교육성과의 내실화

해당 기업에 대한 평가를 통하여 개선 필요항목에 대한 구체적인 제시와 개선을 실무적인 지도 및 교육 프로그램 개발과 적용을 통하여 기업의 제품안전 활동성과의 극대화함과 동시에 사외교육프로그램 및 전문가양성 프로그램의 개선을 통하여 실무위주의 특화된 전문인력 양성이 가능하고, 우수기업사례발표 등을 통한 후발기업의 간접 벤치마킹 기회 제공 등 후발기업에 대한 간접지원이 가능하다.

2. PL수준평가 시스템의 구성

가. 평가 시스템 개발 및 적용 수준

PL수준평가모델은 중소기업의 PL에 대한 대응태세에 대한 점검을 통하여 미비한 부분을 찾아내고 적절한 조언을 통하여 개선 및 보완할 기회를 부여하여 시장에서의 경쟁력을 갖추게 하기 위함이다.

이를 위하여 중소기업의 다양한 형태에 맞춘 모델을 개발하여 적절한 평가가 이루어질 수 있도록 중소기업의 상황에 가장 근접한 수준으로 개발되었다. 즉, 평가모델 항목의 난이도를 중소기업 수준에 맞추고 동시에 업종별 특성을 고려하여 필요한 해당 업종별 안전성 확보 여부 및 수준을 평가하기 위한 항목으로 구성되어 있다.

나. 평가 시스템의 개요

1) 평가 시스템의 적용범위

가) 분야별 적용범위

(1) 제조일반

기계, 전기·전자, 화학, 식품분야를 제외한 업종에 적용

(2) 기계분야

산업기계류, 가공·공작기계류, 공구류 등 산업현장에서 사용 또는 소비자가 사용하는 기계류에 적용

(3) 전기·전자분야

전기·전자업종 전 분야(산업용, 가정용 전기·전자 제품)에 적용

(4) 화학분야

화학분야는 다음의 특성을 가지고 있는 제품에 적용한다.

- ① 본래의 성상을 유지하고 있는 화학물질

② 2차 가공 또는 제조에 사용되는 원료 제품

※ 화장품, 의약품, 농약 등은 적용에서 제외한다.

(5) 식품분야

식품위생법에서 정의하고 있는 모든 식품 및 식품첨가물 그리고 그밖에 사람이 섭취할 수 있는 모든 제품에 적용

나) 업태별 적용범위

(1) 완성품

조직 내에 설계, 제조 기능을 포함하고 있는 기업

(2) 부품

조직 내에 설계기능이 없이 제조기능만 포함하고 있는 기업

(3) 유통

설계 및 제조 기능은 없으며 완성품 또는 부품, 원재료 등을 시장에 유통시키는 기업(수입유통업자 포함)

2) 평가 시스템의 구성

평가 시스템은 『대분류』, 『중분류』, 『소분류』, 『세부항목』으로 구성되어 있으며, 평가 시스템은 업종에 관계없이 공통적으로 적용 가능한 『공통분야』와 업종별 특성을 고려한 『업종별 제품안전 분야』로 구성되어 있다.

가) 공통분야

대분류의 『Ⅰ.PL경영일반』, 『Ⅲ. 분쟁해결 및 책임분담』으로 구성

나) 업종별 제품안전 분야

대분류 중 『Ⅱ. 제품안전 확보』 관련된 항목으로 구성

〈표 3-1〉 평가시스템의 구성 체계

No.	대분류	중분류	소분류	세부항목
I	경영일반	제품안전경영방침	-	생략
		구축 및 유지를 위한 체제		
		자원관리		
		제품안전활동 평가		
		시정 및 개선조치		
		문서 및 기록관리		
		정보수집 및 커뮤니케이션		
II	제품안전 확보	설계(개발)안전	기획·개발	
			위험분석	
			설계	
		표시안전	-	
		제조안전	원재료·부품	
			공정관리	
			검사 및 시험	
			협력업체	
		판매안전	-	
		보관 및 운송 안전	-	
		설치 안전	-	
		서비스(A/S) 안전	-	
III	분쟁해결 및 책임분담	긴급 시 및 복구 시 대책	-	
		책임분담	-	
		배상 능력 확보	-	

※ 상기의 모델 구성은 완성품제조업을 기본으로 작성되었으며 업태별, 업종별로 차이가 날 수 있음.

3. 평가방법 및 정량화 체계

가. 평가방법

평가요원은 세부항목별 대응수준을 확인하고 해당되는 수준을 결정한다.
세부항목별 대응수준은 5단계로 구분되어 있으며, 수준별 요구되는 수준

은 다음과 같다.

〈표 3-2〉 세부항목별 대응수준

수 준	요구되는 수준
A	• 문서, 기록, 활동이 항목의 요구수준을 만족시킨 상태 • 효과성에 대한 검증이 이루어지고 있음
B	• 문서, 기록, 활동이 항목의 요구수준을 만족시킨 상태 • 효과성에 대한 검증이 이루어지고 있지 못함
C	• 문서, 기록, 활동이 부분적으로 요구수준을 만족시키고 있는 상태 • 보완해야 할 항목이 다수 존재
D	• 문서, 기록, 활동이 전체적으로 요구수준을 만족시키지 못한 상태 • 전반적인 보완이 필요한 상태
E	• 문서, 기록, 활동이 요구수준을 만족시키지 못한 상태 • 제품안전 활동이 거의 이루어지지 못함

나. 정량화 체계

1) 항목별 배점

평가항목별 배점은 업종별 특성에 따라 제품의 본질적인 위험성, 사고발생의 유형 및 주요 원인, 항목별 대책수립 및 사고 대응에 소요되는 비용 등을 고려하여 산정하며 종합점수는 완성품제조업의 경우 1,000점으로 한다.

〈표 3-3〉 모델별/분야별 배점 체계도(완성품 제조업)

모델 분야	일반공통 (기본모델)	기 계	전 기 전 자	화 학	식 품
I	130	100	140	300	120
II	700	700	700	600	700
III	170	200	160	100	180
종합 점수	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

세부평가항목별 배점은 분야별/모델별 배점을 중심으로 중분류, 소분류, 세부항목별로 상위 항목에 미치는 영향 및 중요도에 따라 배분하여 결정된다. 분야별 배점체계는 평가의 공정성을 확보를 위하여 미공개로 하고 있다.

2) 평가결과 점수 계산

제출된 평가결과보고서 상의 세부항목별 대응수준을 평가결과 점수 계산 프로그램에 입력하여 항목별 점수를 산출한다. 항목별 점수 산출식은 다음과 같다.

$$\text{항목별 배점} \times \text{대응수준} = \text{항목별 점수}$$

항목별 산출 점수를 종합하여 분야별 점수를 산출하고, 해당 기업의 등급을 결정하기 위한 종합점수를 계산한다. 단, 해당 기업의 특성 및 업무형태에 따라 평가항목 중 해당이 되지 않는 항목이 있는 경우, “해당 없음(N)”으로 표시하고 “해당 없음”을 제외한 나머지 항목의 합으로 계산한다.

예) 한 항목당 5개의 세부평가항목이 있고, 하나의 항목이 “해당 없음”인 경우 <해당 항목의 배점(10점), 제외항목 점수(2점)>

① 4개 항목의 배점의 합 8점으로 소계 10점을 나눈다.

$$(10 \div 8 = 1.25)$$

② 4개 항목의 점수(배점×대응수준)에 1.25를 곱한다.

$$(7 \times 1.25 = 8.75)$$

③ 상기의 “8.75”를 소수점 둘째자리에서 반올림한 “8.8”이 해당항목의 점수가 된다.

부품/OEM, 유통업체의 경우 해당되는 항목별 종합점수를 1000점으로 환산하여 최종 종합점수를 결정한다.

예) 배점 총합이 400점인 경우

① $400/1000=0.4$ (소수점은 둘째자리에서 반올림하여 계산)

② I 등급의 점수에 0.4를 곱한다.

$$900 \times 0.4 = 360$$

③ 계산결과인 360점이 I등급의 최소점수가 됨

④ 상기의 방법으로 나머지 점수범위를 결정

3) 등급 구분

산출된 종합점수를 근거로 해당 기업의 수준평가의 등급을 결정한다. PL 수준평가 결과 등급 구분은 5등급(I, II, III, IV, V)으로 나누어 구분한다.

〈표 3-4〉 종합점수에 의한 등급구분(완성품제조업)

등 급	점수범위	등급의 의미
1	900 이상	• 제품안전 최우수기업 - PL 대응활동이 기업의 전 부문에 걸쳐 우수하게 이루어지고 있음
2	899~700	• 제품안전 우수기업 - PL 대응활동이 기업의 전 부문에 걸쳐 원활하게 이루어지고 있음
3	699~500	• 제품안전 추진기업 - PL 대응활동을 추진하고 있음
4	499~400	• 제품안전 보완기업 - PL 대응활동을 추진하기 위한 준비단계에 있음
5	399~300	• 제품안전 초기기업 - PL 대응에 대한 필요성을 인식하고 있음
등급외	300미만	• PL 대응력이 거의 없음 - 등급 외로 처리하고 등급을 부여하지 않음

제 2 절 PL대응 현황 및 문제점

1. PL수준평가 결과 개요

본 PL수준평가 결과는 2004년도 10인 이상 중소기업법상 중소기업으로 분류된 109개 중소기업을 대상으로 실시한 PL수준평가 결과보고서를 분석한 자료이다. 분석대상이 된 109개 중소기업의 현황을 살펴보면, 업종별로는 전기·전자와 기계 산업분야가 대부분을 차지하였으며(표 3-5), 이는 국내 산

업분야 중 중요도 및 업체규모와 유사하다고 할 수 있다. 또한 업체 규모를 보면 대부분 100인 이하의 중소기업이 대부분을 차지하고 있어(표 3-6), 이는 실재 경제적, 인적, 기술적, 법적 측면에 있어 취약한 중소기업의 현실을 어느 정도 대변할 수 있다고 할 수 있다.

〈표 3-5〉 업종별 참여업체 현황

기 계	식 품	전기전자	화 학	원재료	기타제조
29	11	38	12	8	11

〈표 3-6〉 기업규모별 참여업체 현황

15인이하	30인이하	50인이하	100인이하	100인이상
9	20	22	54	4

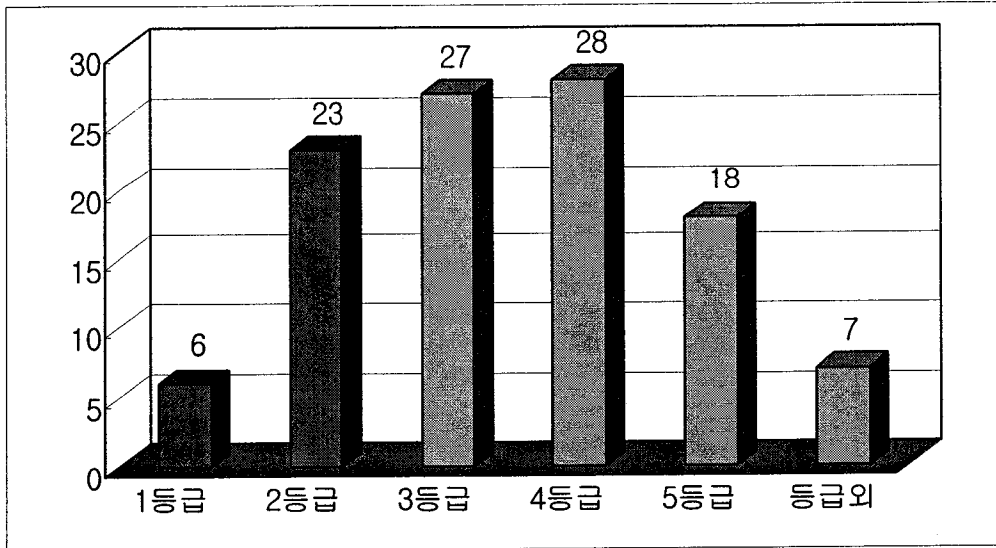
하지만 PL수준평가에 참여한 109개 업체는 PL 대응에 관심을 가지고 있는 기업이라는 측면에서 분석결과는 여러 홍보수단을 통한 모집에도 불구하고 참여하지 않은 기업에 비하여 긍정적인 결과를 예상할 수 있다는 점에서 실재 중소기업의 현실은 본 분석결과 보다는 수치적인 측면에서 부정적일 가능성이 있다고 할 수 있다.

2. PL수준평가 현황 및 문제점

가. 전체 등급별 분석

PL수준평가 결과에 따른 참여업체 109개 중소기업의 PL대응수준을 대변하는 등급현황을 살펴보면, <그림 3-1>과 같다.

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	등급외
6	23	27	28	18	7



[그림 3-1] PL수준평가업체의 PL등급현황

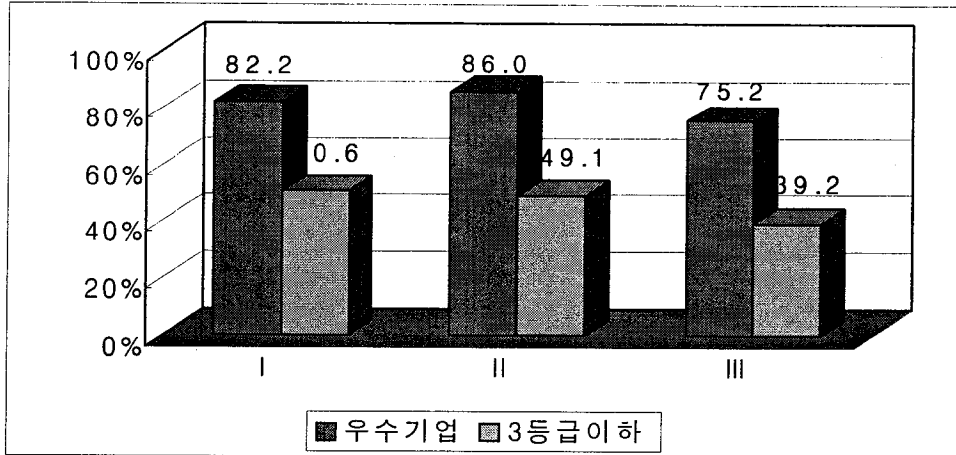
우수기업이라고 할 수 있는 2등급 이상 업체는 29개 업체로 전체 중 26.6%를 차지하고 있는 반면 어느 정도는 대응활동을 하고 있지만 대응능력이 미흡한 3등급 업체를 포함 3등급 이하 업체는 80개 업체로 전체 중 73.4%를 차지하고 있다.

이는 우수기업 이외의 3등급이하 기업은 PL대응수준이 미흡한 관계로 향후 사고 발생 가능성이 높고, 특히 4등급, 5등급 및 등급 외는 PL대응상태가 거의 되어 있지 못하다는 점에서 대부분의 중소기업이 실제 제조물의 결함으로 인한 사고발생 시 피해청구에 있어 적절한 대응이 이루어지지 않을 가능성이 높을 뿐만 아니라 제조물의 결함사고를 유발할 가능성이 높다는 점을 내포하고 있다고 할 수 있다.

나. 대분류별 등급 분석

PL수준평가에 있어 대분류별 분석결과를 살펴보면, <그림3-2>과 같다.

분 야	우수기업	3등급이하
I. PL경영일반	82.2	50.6
II. 제품안전확보	86.0	49.1
III. 분쟁해결 및 책임분담	75.2	39.2



【그림 3-2】 PL수준평가업체의 대분류별 분석

대분류별 분석결과는 우수기업의 경우 제품안전 활동의 기반이 될 수 있는 PL경영일반분야와 실질적인 제품안전 수준을 결정하는 제품안전 확보분야의 점수가 높게 나타났고, 3등급이하의 기업의 경우 두 가지 분야에서 낮은 점수를 나타냈으나, 하나의 특징은 우수기업은 제품안전 확보분야의 점수가 높은 반면 3등급이하 업체는 PL경영일반 분야가 높다는 점이다.

제조물책임(PL) 대응에 있어 가장 핵심은 자사가 보유하고 있는 제품안전 기술력의 수준이다. 이는 제품의 안전성 확보와 더불어 자사 제품으로 인한 결함사고를 예방할 수 있는 근간이 된다. 이런 측면에서 3등급 이하의 업체의 경우 시스템적인 부분은 ISO 9000등 품질경영시스템의 운영으로 어느 정도 관리체계가 구축되어 있다고 할 수 있으나, 제품안전확보 분야의 낮은 점수는 기술력 확보를 위한 전문 인력의 부족 및 제반 기술개발 환경이 취약함을 반증하고 있다고 할 수 있다.

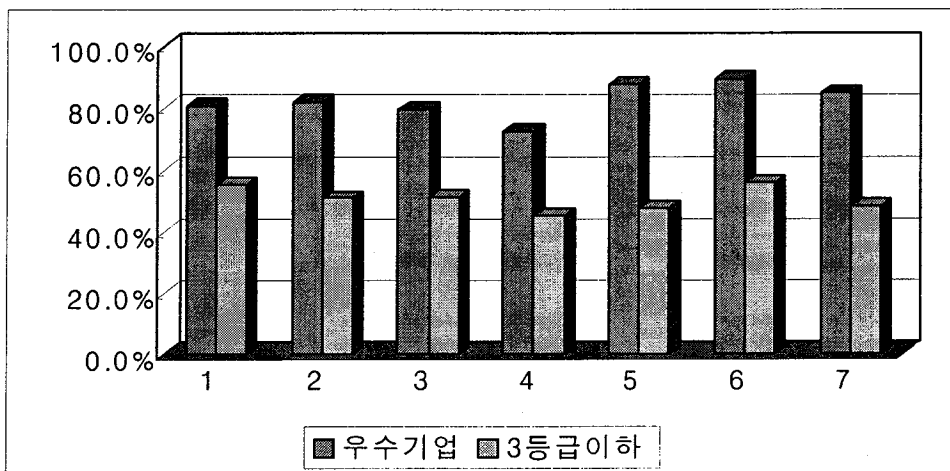
대분류별 분석결과의 또 하나의 특징은 우수기업 및 경영일반 이하 업체 모두 분쟁해결 및 책임분담 분야에 있어 낮은 점수를 나타내고 있다는 점이

다. 우수기업의 경우 PL보험의 가입, 책임분담 명확화를 위한 각종 거래계약의 개정 등 제반 환경의 개선을 통하여 일정 수준의 점수를 득하고 있으나, 사고 발생 시 실질적인 초기 대응력은 사고처리에 대한 경험이 부족하며, 3등급 이하 업체의 경우는 사고 발생에 대한 초기 대응력 부재, 배상 이행능력 확보를 위한 PL보험의 활용 부재 등 핵심적인 능력 및 환경의 부재로 만일의 경우 심각한 경영상의 위기를 초래할 가능성을 내재하고 있다고 할 수 있다.

다. 중분류별 등급 분석

1) PL경영일반

중 분 류	우수기업	3등급이하
1. 제품안전경영방침	80.3	55.5
2. 구축 및 유지를 위한체제	81.9	50.9
3. 자원관리	79.5	51.2
4. 제품안전활동 평가	72.5	45.1
5. 시정 및 개선조치	87.4	47.7
6. 문서 및 기록관리	89.3	55.8
7. 정보수집 및 커뮤니케이션	84.9	48.1

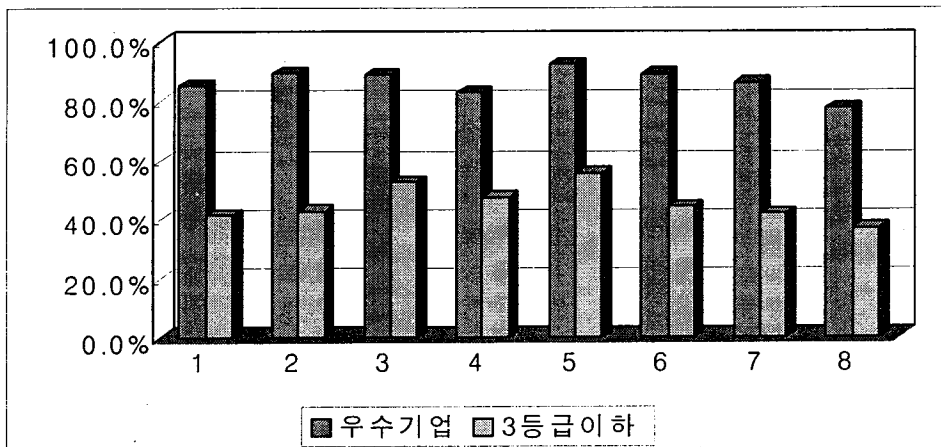


[그림 3-3] PL수준평가업체의 중분류별 등급분석 : 경영일반

PL경영일반 분야는 기업이 제품안전 활동을 추진하는데 있어 요구되는 기본적인 환경(경영자의 의지, 인적 및 물적, 재정적 여건 등)의 확보여부 및 예방 및 방어 활동에 있어 요구되는 일상적인 기업의 활동수행(재발방지를 위한 시정 및 개선조치활동, 방어활동을 위한 문서 및 기록관리, 예방 및 방어활동의 시작인 정보수집 및 커뮤니케이션, 기업의 체질향상을 위한 제품안전활동 평가 등) 여부를 확인하는 것으로, 우수기업의 경우 제품안전 활동분야를 제외한 모든 부분에서 일정 점수이상을 득하고 있으나, 3등급 이하의 업체의 경우 예방 및 방어활동의 핵심이며, 기업의 피해를 최소화하기 위한 기본적인 활동인 시정 및 개선조치 분야와 더불어 정보수집 및 커뮤니케이션 분야가 취약한 것으로 나타났다.

2) 제품안전확보

중분류	우수기업	3등급 이하
1. 설계안전	85.4	41.7
2. 표시안전	89.4	42.9
3. 제조안전	88.7	52.6
4. 판매안전	83.1	47.7
5. 보관 및 운송안전	92.4	55.8
6. 설치안전	89.0	44.5
7. 서비스(A/S)안전	86.3	42.2
8. 폐기안전	77.6	37.2

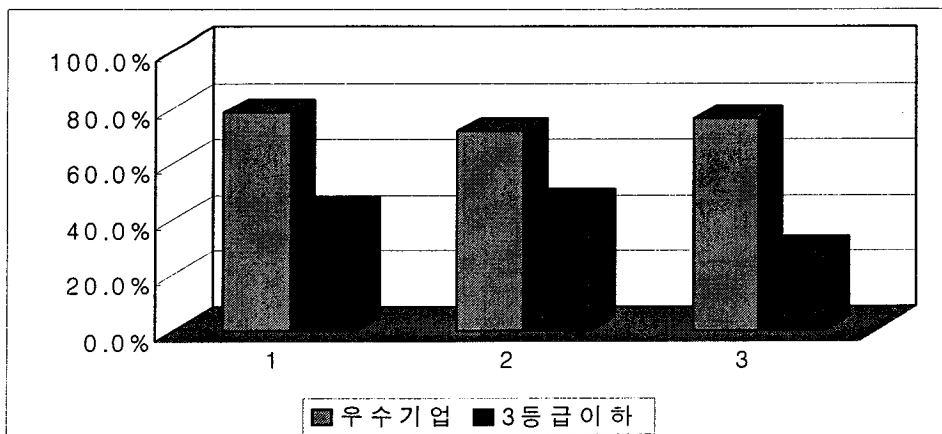


· [그림 3-4] PL수준평가업체의 중분류별 등급분석 : 제품안전확보

제품안전 확보분야는 제조물책임 대응의 핵심활동이라고 할 수 있는 분야로, 기업이 제품의 설계단계부터 폐기단계까지 전 과정에 걸쳐 제품의 안전성 확보를 위한 위험 제거 및 저감 활동이 어느 수준으로 이루어지고 있는지를 평가하는 것이다. 즉, 자사 제품에 내재되어 있는 위험을 어느 정도 인식하고 있는지, 예견된 결함, 위험, 제품사고의 사전 회피책이 실시되는지 또한 회피책의 검증 및 지속적인 개선 등이 단계적으로 이루어지고 있는지를 확인한다. 평가 결과에 의하면 우수기업의 경우 폐기안전에 대한 대응이 다소 미흡하나 전 분야를 거쳐 일정 점수 이상을 득하고 있으며, 3등급 이하의 업체의 경우는 전 분야에 걸쳐 매우 낮은 점수를 나타내었다. 특히 제품안전 확보를 위해 가장 중요한 첫 단계인 설계안전 분야가 매우 취약하게 나타났으며 폐기안전에서 가장 낮은 평가점수를 나타내었다. 또한 표시안전에 대한 인식수준이 매우 낮으며 판매·설치·서비스(A/S)안전 확보에 대한 중요성은 인식하지 못하거나 인식하더라도 인력부족, 자금 부족 등으로 이에 대한 안전성을 확보하기엔 매우 어려운 현실로 나타났다.

3) 분쟁해결 및 책임분담

중분류	우수기업	3등급이하
1. 긴급 시 및 복구 시 대응	82.2	50.6
2. 책임분담	86.0	49.1
3. 배상이행능력확보	75.2	39.2



[그림 3-5] PL수준평가업체의 중분류별 등급분석 : 분쟁해결

분쟁해결 및 책임분담 분야는 사고 발생 후 방어대책으로서 긴급 시 및 복구 시 대응능력, 책임분담 및 배상이행능력확보가 기본이 되며 PL클레임 처리 및 소송대책이 중심이 된다. 우수기업의 경우 PL보험의 가입, 책임분담 명확화를 위한 각종 거래계약의 개정 등 제반 환경의 개선을 통하여 일정 수준의 점수를 득하고 있으며, 3등급 이하 업체의 경우는 배상이행능력 확보에서 매우 낮은 평가점수를 나타내어 많은 기업이 사후 대처 능력이 거의 없음을 보여주었다. 이는 기업이 생산 이외의 비용이 소요되는 부분에 대해서는 자금의 투입여력이 거의 없기 때문으로 여겨지며, 따라서 향후 발생할 수 있는 분쟁 등에 중소기업을 지원할 수 있는 전문기관의 역할이 중요할 것으로 판단된다.

제 4 장 중소기업의 효율적인 PL 대응력 제고 방안

제 1 절 PL경영일반

기업이 제품안전경영체제를 구축하고 운영하며 지속적인 개선을 실행하는 목적은 제품 결함으로 인한 피해발생을 사전에 예방하고 발생된 피해가 조직에 미치는 영향을 최소화함과 동시에 피해자에 대한 적극적 구제를 실행하고자 함에 있다. 이는 단순히 제품결함사고를 줄이는 동시에 이로 인한 비용발생을 최소화하자는 측면보다는 근본적인 위험을 제거하기 위한 조직의 지속적인 연구 활동 수행을 통한 기업의 기술경쟁력 우위 확보와 기업의 사회적 책임을 완수함으로서 안정적인 조직 활동을 보장하기 위함이다.

기업은 이러한 목적을 달성하기 위한 독자적인 제품안전경영체제를 수립하고 유지하여야 하며, 여기에는 정기적인 검토와 평가를 통한 지속적인 개선의 개념이 포함되어 있다.

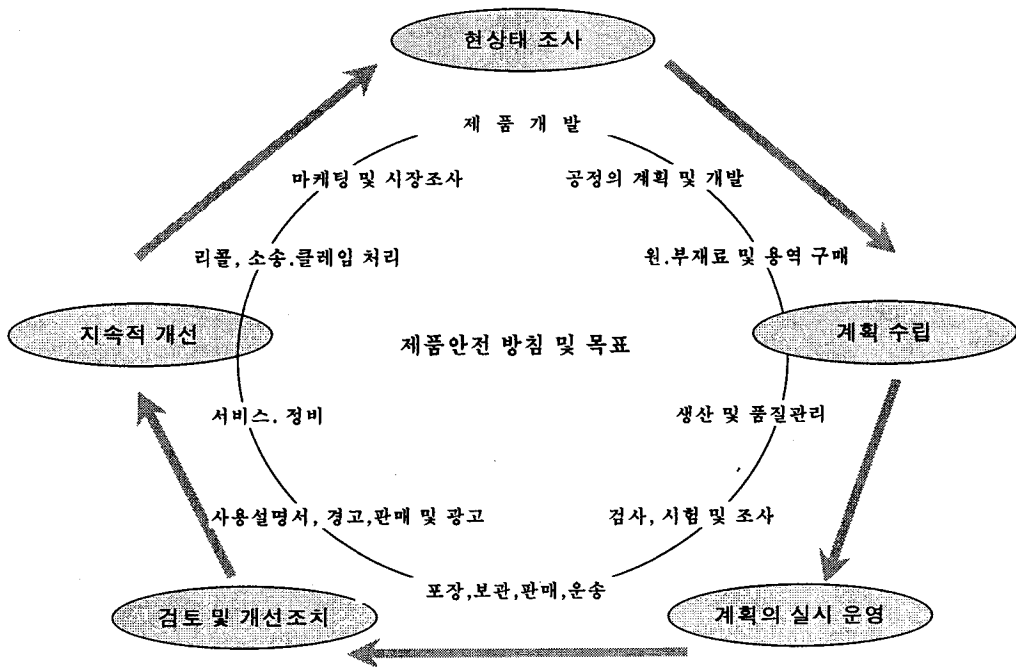
기업의 이러한 활동은 계획, 실행, 점검 및 개선이라는 반복적인 순환의 개념이 내포되어야 하며 제품의 안전적인 사항들은 품질경영체제를 포함한 조직의 전체 경영체제와 통합시킴으로서 제품안전경영체제를 포함하여 기업의 전체 경영체제의 효과적인 실행과 효율성, 역할의 명확화를 추구하여야 한다.

이를 위하여 기업의 활동, 제품에 있어 다음 사항의 실행이 요구된다. 이는 단순히 제품자체의 위해요인에 의해 피해가 발생할 수도 있지만, 잘못된 조직의 활동에 의해서도 법적책임을 추궁당하거나 확대피해의 발생을 초래할 수 있다는 점에서 활동의 수행방법과 내용에 대하여 조직에 부정적 영향을 미칠 수 있는 가능성에 대한 사전 검토 및 개선이 요구된다고 할 수 있다.

- 1) 제품안전경영 방침의 수립 및 적용
- 2) 제품안전 확보와 관련된 활동의 식별 및 활동간의 연계성, 절차의 규정
- 3) 활동 및 제품에 대한 합리적인 안전기준의 설정 및 설정 근거의 제시

- 4) 활동 및 제품에 대한 위해요인의 식별 및 위험성 평가
- 5) 식별된 위해요인의 제거, 위험성의 감소 및/또는 유지를 위한 기준 및 방법의 규정
- 6) 사용자에게 대한 제품 사용에 따른 위해정보의 적절한 제공 및 피해 최소화 방안
- 7) 제품안전경영체제 운영 및 관리에 필요한 자원 및 정보의 가용성 보장
- 8) 지속적 개선 및 사고예방, 피해의 최소화를 위한 모니터링, 측정 및 분석
- 9) 책임분담의 명확화와 배상이행능력의 확보
- 10) 조직의 활동 및 제품의 안전성 보장에 대한 객관적인 근거의 관리 및 제공

기업은 위에서 언급한 기본적인 사항이 실제 계획되고 실행되고 유지·관리되고 있음을 보장하여야 한다. 이를 위해서 기업이 수립해야 할 제품안전경영체제의 운영체계 및 제품안전과 관련된 기업의 기본적인 활동은 그림과 같다.



[그림 4-1] 제품안전경영체제 운영체계 및 제품안전 관련 활동

위에서 언급한 제품안전과 관련된 기본적인 기업의 활동 중 일부가 외부 조직에 의하여 수행되는 경우, 기업은 이러한 활동이 내부조직에 의하여 관리되고 있음을 보장하여야 한다. 이는 단순히 기업 내부의 활동에 의해서 뿐만 아니라 외부조직의 활동에 의해서도 제품안전에 부정적인 영향을 미칠 수 있으며 이로 인해 기업이 피해를 입을 수 있다는 점에서 기업의 관리범위에 내에 포함시켜야 한다. 또한 기업의 구축범위의 결정과 더불어 책임분담의 범위를 결정하는 중요한 요소로 작용한다는 점에서 활동의 일부를 외부조직에 위임함에 있어 사전에 위험성과 효율성에 대한 검토가 수반될 필요가 있다.

기업의 활동 일부를 외부조직에 위임할 것을 결정한 뒤 해당 외부조직에 대해 제품안전 확보에 필요한 요구사항을 적용 가능한 범위 내에서 실행하고 유지하도록 요구하여야 하며 충족여부에 대하여 정기적인 검토와 평가를 통하여 허용 가능한 수준에서 유지·관리되고 있음을 확인하여야 한다.

이러한 제품안전경영체제의 수립 및 운영은 기업의 제품안전 확보를 위한 활동이 체계적으로 수행됨으로서 기업의 방침과 목표를 달성하는 것을 기대할 수 있으나, 이는 하나의 수단으로서 기업에서 제품안전경영체제를 수립하고 운영하는 그 자체로써 제품안전이 확보되고 잠재적인 위해요인이 완전히 제거 또는 감소시키는 결과를 반드시 가져오는 것은 아니다. 이는 기업의 부단한 노력과 경영자의 강력한 의지를 바탕으로 장기간에 걸친 조직 전체의 유기적이고 지속적인 활동이 있어야 가능하다.

따라서 기업은 제품안전경영체제를 수립하고 운영하기 위한 계획의 입안에 있어 단기적인 성과달성 추구보다는 장기적인 기술적, 재정적 지원계획 하에 장기적인 청사진을 근거로 추진하는 것이 제품안전경영체제의 성공의 열쇠라 할 수 있다.

1. 제품안전경영 추진을 위한 제반환경의 조성

가. 제품안전방침의 수립 및 실현

기업은 제조물로 인한 피해를 예방하기 위한 활동을 전개하기 위해, “제품안전이 기업 이익에 우선”하는 취지의 “제품안전경영방침”을 경영방침으로 수립하고, 이를 실행하기 위한 구체적인 행동지침을 수립함과 동시에 이러한 내용을 문서화해 보관 할 필요가 있다. 제품안전경영방침은 최고경영자에 의해 공식적으로 표명되어야 하며, 기업 내·외부의 이해관계자들이 이해할 수 있도록 명확하게 제시되어야 하며, 정기적으로 검토되고 변화하는 여건과 정보를 반영하여 개정되어야 한다.

제품안전경영방침은 기업의 전반적인 방향을 규정하고 활동의 원칙을 설정함과 동시에 도달 가능한 목표를 설정함으로써 제품안전경영을 위한 기업의 의지를 나타내야 한다. 이러한 제품안전경영방침은 독립된 형태의 방침이 아닌 기업의 전반적인 경영방침의 일환으로서 품질경영, 환경경영 등 기업내 기타 경영분야의 방침과 일치되어야 한다.

제품안전경영방침은 행동지침과 목표로 구성되어야 하며, 행동지침은 제품안전경영체제 구축 시에 정하고, 그것을 기본으로 하여 체제의 운영을 실행하여야 한다.

행동지침에 있어서 다음 사항을 표명하는 것이 바람직하다.

- ① 기업에 부여된 사회적 평가를 높인다.
- ② 제품 결함으로 인한 피해 발생을 최소화하기 위한 지속적인 노력을 행한다.
- ③ 제품 결함으로 인한 피해가 발생한 경우에는 신속한 구제를 도모한다.
- ④ 내·외부 관계자의 안전과 더불어 이익을 해하지 않도록 활동한다.
- ⑤ 예상 및/또는 예상하지 못한 위험이 현재화 된 경우에는 책임있는 행동을 한다.
- ⑥ 제품안전에 관련된 사회적 요청을 기업의 제품안전경영체제에 반영한다.

기업은 제품안전경영 행동지침에 기초하여 내부의 관련기능과 계층별로 기업의 활동 및 제품에 관련된 위험에 대하여 제품안전경영체제의 운영을 통해 어느 정도의 도달점 또는 결과를 이루려고 하는지를 문서화된 제품안

전경영 목표를 명확하게 설정하여야 한다. 도달점 또는 결과는 가능한 경우 정량화하여야 한다.

기업이 목표를 수립하고 검토할 때는 관련 법률 및 기타요건, 위해요인과 위험성, 기술적 실현 가능성, 비용, 생산 및 영업상의 요건과 이해관계자의 견해를 검토하여야 하며, 정해진 기간 내에 달성할 수 있어야 한다.

기업의 제품안전경영방침에 규정된 “제품안전이 기업 이익에 우선”하는 형태로의 사고 전환이 경영자뿐만 아니라 전 종업원에게 확산되어 기업의 본질·행동이 전환되어 “제품안전”을 실현하는 것이 최종 목표라 할 수 있으나 이 방침이 관철되고 생활화되기 위해서는 상당한 노력이 필요하다.

나. 구축 및 유지를 위한 체제

기업은 제품안전경영체제를 효율적으로 구축 및 유지를 위해서는 무엇보다도 제품안전을 실현해 가지 위해 필요한 업무가 제품의 기획·개발에서 판매·서비스 등 각 부문에 걸쳐 명확히 규정되고 유기적으로 연계될 필요가 있다. 이를 위해서는 상이한 기능들 간의 역할, 책임, 권한을 명확히 하고, 문서화하여 숙지할 필요가 있다. 이는 제품안전 업무 수행에 필요한 적절한 자원의 파악에도 도움이 되며 업무 중복으로 인한 손실을 최소화할 수 있다.

효율적인 운영조직 및 역할, 책임과 권한의 규정을 위하여 기업은 다음 활동이나 성과물을 활용할 수 있다.

- ① 직무분석
- ② 안전성 평가 결과
- ③ 제품안전방침 및 목표
- ④ 법률 및 기타 요구사항
- ⑤ 일정한 자격을 요구하는 업무의 목록
- ⑥ 조직도 및 업무분장표

기업은 제품안전경영과 관련된 업무의 수행이 책임이 규정된 구성원만의

의무가 아니라 기업 내 모든 구성원에게 의무가 있음을 숙지하여야 한다.

기업의 제품안전경영을 담당·실시할 조직을 구성하는데 있어 기업의 거의 전 부분에 걸쳐있으며, 품질경영활동과 동일 혹은 유사한 업무가 특히 설계·제조부문에 관련이 있다는 점에서 신설 조직을 만드는 경우를 포함하여 기업의 규모를 최소한으로 하여 기존 조직이 일정 부분을 각각 분담하는 형태로 구성하는 것이 바람직하다. 제품안전경영을 전사적(全社的)이면서 효율적으로 전개하기 위해선 중앙 집중식 형태의 위원회 또는 프로젝트팀, 사무국 등의 설립이 초기에는 필요하다 할 수 있다. 예를 들면, PL위원회를 조직할 경우 다음과 같은 업무를 담당한다고 볼 수 있다.

- ① 최고경영자 방침의 전달, 이에 기초한 구체적 추진책의 수립, 최고경영자への 보고 등 최고경영자의 참모로서의 역할
- ② 제품안전경영 관련 표준류 작성 계획의 입안, 추진, 조정
- ③ 제품안전경영 관련 교육 계획의 입안·추진
- ④ 제품안전경영 관련 정보의 전달
- ⑤ 특정문제에 관한 심의
- ⑥ 위원에 대한 법규, 판례, 제품안전기술 등의 연수

이 때 유의할 점은 현장 조직에서 해야 하는 업무를 PL위원회에서 강요하거나 반대로 위원회가 형식적 운영의 우를 범하지 않는 것이다.

제품안전경영을 추진할 때 새롭게 추가되는 업무중에는 예를 들면 설계부분에서 주 업무로 하는 설계검토에서 안전성의 검토가 추가된다거나 구매·외주부분이 거래업자와의 사이에서 제품안전 문제발생시의 책임 명확화의 결정을 한다거나 포장·운송부분에서 운송시·보관시의 포장, 표시의 훼손, 파손에 의한 위험방지를 강구하는 등 담당부분이 명확한 것도 있다.

제품안전경영과 관련된 운영조직과 역할분담, 책임과 권한은 향후 외부로 공개됨을 전제로 하여 문서화되고 관리될 필요가 있으며, 규정된 책임과 권한에 영향을 받는 기업 내 모든 구성원에게 전달되고 이해되어야 한다. 또한 외부 이해관계자의 요구에 대응하기 위하여 공개될 수 있어야 한다.

다. 자원관리

최고경영자는 기업이 제품안전경영체제를 효과적으로 실행·유지하고 지속적 개선을 실행하는데 필요한 자원을 파악하고 적시에 제공함을 보장하여야 한다. 자원의 확보는 제품안전경영체제의 수립 및 운영에 가장 기본적인 요구사항으로 최고경영자는 이들 자원을 확보해야 할 책임이 있으나, 그 범위는 외부로부터 조달 가능한 자원을 제외한 조직 스스로 확보해야 할 자원으로 한정한다.

자원에는 인적자원, 시설 및 장비와 같은 유형자원, 정보 및 기술력, 지적재산권, 외부 지원시스템 같은 무형자원, 비용 충당을 위한 재정자원, 에너지를 포함 유틸리티자원 등이 있다.

1) 인적자원의 확보 및 양성

무엇이든지 새로운 개념, 새로운 조직을 도입하는데 있어, 무엇보다 조직 구성원이 그것의 중요성을 인식하는 것이 중요하다. 제품안전경영체제 도입 단계에 있어 조직 구성원이 제품안전 확보의 중요성을 인식하고, 요구되는 활동을 원활히 수행하기 위해서는 구성원 개개인의 제품안전 마인드 강화가 중요하며, 이를 위해 다양한 제품안전 정보의 접촉과 지속적이고 전문적인 교육의 참여가 필요하다.

따라서 전사적인 제품안전 의식 강화와 제품안전경영체제의 효과적인 추진 및 정착을 위해서 전사적인 홍보나 교육의 수단으로 정보지의 발행, 사외 교육·세미나의 참가, 제품안전 교재를 활용한 정기적인 사내 집합교육 실시 등이 필요하다.

전사적인 제품안전 마인드 고취를 위한 교육을 위해서는 적절한 커리큘럼의 편성이 필요하며, 법률문제로부터 고객클레임 대응, 제품안전기술에 이르기까지 내용이 다양하지만, 교육 대상자에 따라 적절한 내용 구성이 요구된다. 더불어 제품안전에 대한 기업의 사회적 책임의 수행, 그것이 실패할 경우의 피해자의 고충, 기업에 대한 사회적 지탄과 손실 등은 교육 시 일관되게 강조되어야 할 내용이다.

교육 커리큘럼의 편성은 총론적인 사항에서 전문분야별, 예를 들면 법규 부문, 원료 수입 및 가공부문, 제조부문, 연구개발부문, 제품안전기술 담당 부문 등에는 부문별 특성을 고려한 별도의 상세하고 전문적인 커리큘럼을 편성하지 않으면 안된다. 이러한 편성은 기존의 정기적인 교육내용에 제품 안전의 내용을 추가하여 실시하는 것도 효과적이라 할 수 있다. 또한 사내 조직원을 대상으로 한 제품안전 마인드 교육도 중요하지만 제품의 실제 사용자인 소비자를 대상으로 한 계몽활동도 중요한 부분을 차지한다. 소비자에게 제품 사용에 관한 안전 계몽 활동을 통하여 소비자 요구, 오용, 위험성, 클레임 등의 정보를 입수할 수 있고, 제품에 피드백함으로써 더욱 안전성의 향상을 도모할 수 있다.

기업은 제품안전경영체제의 운영 및 대책실시를 위해, 해당 인원이 필요한 능력을 보유하기 위해 또는 유지시키기 위해 적절한 교육 및 훈련을 계획하고 실시하여야 한다.

조직은 업무 수행과 관련하여 특별히 요구되는 수준의 능력보유를 증명하기 위하여, 필요한 경우 해당 인원에게 대하여 학력, 교육훈련, 숙련도 및 또는 경험을 고려하여 자격을 부여하고 관리하는 절차를 수립하고 유지할 필요가 있다.

이처럼 특정한 자격이 요구되는 전문인력의 양성과 더불어 양성된 전문인력의 효과적인 활용과 활동성과의 극대화를 위해서는 조직상 명확한 책임과 권한을 갖게 하는 것이 중요하다.

2. 예방 및 방어활동 위한 핵심활동의 수행

가. 제품안전 활동평가

제품안전 활동평가란 제품의 기획, 개발, 구매, 생산, 검사, 판매, 사후관리까지의 전반적인 제품안전 활동 및 관련 결과가 계획된 절차에 따르는지, 그리고 이러한 사항이 효과적으로 실행되고 목적을 달성하는데 적합한지를 결정하기 위한 체계적이고 독립적인 조사활동을 의미한다.

심도 있는 제품안전 활동 감사는 잘못된 분야 또는 부적합한 부분을 조사하고 개선의 기능을 조명함으로써 제품안전 활동의 유효성을 보여줄 수 있다. 또한 사내 제품안전 활동 감사는 공식적인 확립된 제품안전 활동 요구사항에 어느 정도 적합한지를 평가하는데 사용된다.

제품안전경영체제에 대한 평가는 기존 다른 경영체제에서 실시하는 감사와 유사한 방법과 실행절차에 의하여 수행될 수 있다. 다만 본 평가는 조직의 제품안전의 확보를 위한 활동체제의 적절성 및 유효성을 확인한다는 측면에서 접근방법이 조직의 제품을 중심으로 한다는 점에서 단순히 운영절차 및 실행결과의 적합성을 포함하여 제품에 대한 안전성 확보 여부에 대한 측면도 동시에 실시될 필요가 있다.

계획된 평가는 조직 내부 구성원 또는 외부전문가에 의해 수행될 수 있으며, 평가를 수행하는 자는 어떠한 경우에도 객관적이고 독립적으로 감사를 할 수 있는 위치에 있어야 하며, 감사 수행을 위해 요구되는 권한은 부여되어야 한다.

1) 제품안전 활동평가의 목적

제품안전 활동평가의 공통적인 목적은 수행도의 측정이며, 결함 감시 기능을 제공하는 것이라 할 수 있다. 또한 제품안전 활동평가는 조직이 제품안전성을 향상시키기 위해 취해야 할 추가적 활동에 대한 아이디어를 모으는데 도움을 주어야 한다.

- ① 제품결함 가능성에 대한 유효성 확인
- ② 제품사고 관리 능력의 평가
- ③ 적절한 시정조치 수단에 대한 유효성 확인
- ④ 제품 안전 활동의 현황 정리
- ⑤ 현존 또는 잠재적인 문제점의 도출
- ⑥ 수행하기 위해 의도되었던 것이 수행되었는지 비교
- ⑦ 사고 사례를 통한 제품 안전의 향상 등이 제품안전 활동평가를 통해 확인해야 할 항목이며, 조직 내의 모든 구성원들은 그들이 제품안전

활동을 수행하는데 있어서 어떤 역할을 담당하고 있는지 명확히 인지하고 있어야 하며, 수행활동의 성공을 위해 요구되는 노력과 시간을 충분히 할애하여야만 한다. 다시 말해 모든 구성원들을 반드시 제품안전의 확보를 위한 체계적이고 종합적인 관리가 회사의 중요한 목표임을 알아야 한다. 이러한 측면에서 제품안전 활동평가의 가장 중요한 목적 중의 하나는 기업 내에 이러한 환경들이 존재하는지 아닌지를 평가하는 것이다. 즉, 제품안전에 관한 최고경영자의 의지를 표명한 제품안전방침이 각 기능부서의 특성에 맞게 업무와 접목되어 실제 수행되어야 하고, 제품안전 활동평가는 제품안전과 관련된 문서화된 방침의 유무와 관계없이 제품안전성 확보를 위해 요구되는 사항들이 실제 수행되고, 관리되고, 기록되어 있는지를 확인하는 것이라 할 수 있다. 또한 경영활동의 각 단계에서 발견하지 못한 문제점에 대한 발견과 개선의 기회 제공 뿐 아니라, 현재의 대응력이 제조물책임에 대응하는데 충분한지 까지도 확인해야 한다.

2) 제품안전 활동평가의 범위

제품안전 활동평가는 개발, 설계, 생산, 판매 및 폐기에 이르는 제품수명주기 동안 제품의 안전성을 감사하는 수행활동이다. 또는 제품에 대해 한 가지 또는 그 이상의 표준과 관련 규정에 대한 적합성을 확인하는 절차 및 조직화된 체계를 의미한다.

제조물책임법은 원자재 및 부품에 관련된 결함과 제품의 유통과정에서 발생한 결함에 대해서 외주업체와 도·소매업자에 대해서도 책임을 묻는다. 따라서 제품안전 활동평가는 원자재를 제공하거나 부품 및 부분품을 공급하는 모든 외주업체, 유통업체에 대한 평가도 포함되어야 한다.

3) 시뮬레이션

시뮬레이션의 목적은 예상되는 각각의 발생 위험에 대한 합리적인 대응가능성 및 예방활동의 유효성 검증을 위하여 예상되는 위험의 현재화를 상정하여 이에 대한 기업의 기능적 대응 및 예방활동 결과의 활용 가능성 여

부, 내·외부 조직의 연계성 등에 대한 평가를 통하여 제품안전 활동의 실용성을 향상시키는데 있다. 즉 관리를 위한 활동의 계획과 실행이 아닌 사용을 위한 활동의 계획과 실행이 될 수 있도록 하는데 있으며, 이를 통하여 조직 구성원 개개인의 활동결과가 향후 어떤 형태로 되돌아오는지에 대한 간접적 경험을 통하여 구성원 개개인의 활동의 중요성에 대한 인식을 통하여 근본적인 제품안전 확보를 위한 토양을 조성할 수 있다. 따라서 시뮬레이션은 특정부서나 담당자의 실적을 평가하기 위한 수단으로 사용되거나, 시뮬레이션의 결과에 따른 참여자에 대한 불이익이 주어질 경우 시뮬레이션의 근본 목적을 달성하기 곤란하므로 기업은 조직의 잠재적인 역량을 향상시키기 위한 수단으로 활용하여야 한다.

시뮬레이션의 효과적인 실행을 위하여 조직의 모든 기능이 참여하여야 하며, 관계자의 출석 하에 각자의 역할을 부여하고, 활용할 수 있는 경영자원을 설정한 상태에서 특정 위험이 현재화하는 과정, 위험이 현재화하여 긴급시가 되는 과정, 긴급시를 벗어나 복구시가 되는 과정 등을 상정하여 실시하는 것이 바람직하다.

나. 시정 및 개선조치

1) 감시 및 측정

기업은 발생 가능한 위험을 사전에 예방하고 발생된 위험의 피해를 최소화하기 위하여 지속적인 감시 및 측정을 통하여 허용 가능한 수준으로 활동 및 제품이 관리되고 있음을 보장하기 위한 활동을 수행하여야 한다.

활동은 조직내부와 조직외부에 대한 감시를 망라하여 수행되어야 하며, 감시기록은 위험을 시정 및 개선하고 제품안전경영체제의 성과측정을 위한 자료로 활용되어야 한다.

감시 및 측정과 관련된 절차에는 다음과 같은 사항이 포함되어야 한다.

- ① 감시 및 측정의 대상 파악
- ② 개선전과 후의 위험 완화의 정도
- ③ 통계적 기법을 포함한 적용 가능한 방법 및 사용범위

④ 감시 및 측정에 사용되는 시설 및 장비의 식별 및 유효성 확보

⑤ 감시 및 측정 자료의 기록 및 유지

대상의 선정에 있어 조직은 방침 및 목표, 활동 및 제품에 대한 안전성 평가의 결과, 기업이 특정한 안전특성, 검증활동을 위해 선정된 항목 등을 고려하여 선정할 필요가 있다. 감시 및 측정의 빈도 및 방법은 감시 및 측정 대상이 제품안전에 미치는 영향의 크기에 따라 결정되어야 하며, 개선을 포함하여 설계 변경, 공정변경 등 안전성에 영향을 줄 수 있는 요인의 변경 시 합리적인 범위 내에서 반드시 변경 전·후의 위험 완화 정도에 대한 감시 및 측정을 실시하여야 한다.

감시 및 측정의 형태는 검사, 시험, 모니터링, 데이터 분석 등의 형태로 이루어질 수 있으며, 그 범위는 공장, 시장, 공급자, 사용자, 이해관계자 등 제품안전에 영향을 미치는 모든 부분에 대하여 실시되어야 한다.

감시 및 측정에 사용되는 시설 및 장비는 사전에 요구되는 성능 및 유효성이 확보되어야 하며, 이는 조직이 보유하고 있는 것을 포함하여 감시 및 측정에 활용된 외부조직의 시설 및 장비에 대한 성능 및 유효성도 객관적인 자료를 근거로 보장하여야 한다.

감시 및 측정의 결과는 시정 및 개선활동과 연계되어야 하며, 이와 관련된 활동의 결과는 기록되고 유지되어야 한다.

2) 시정 및 개선조치

시정 및 개선조치는 기업의 제품안전 활동에 있어 동일 결함에 의한 사고의 재발을 방지하고 신속한 시정 및 개선조치를 통하여 예상되는 기업의 피해를 최소화 할 수 있다는 점에서 제조물책임 대응을 위한 기업의 핵심활동이라고 할 수 있다.

또한 시정 및 개선조치의 적절한 수행과 그 결과의 합리적인 관리는 신제품 개발에 있어 예견되는 결함의 사전 제거가 가능하게 함은 물론 기업의 제품안전 기술력 확보에 있어 중요한 역할을 한다고 할 수 있다. 하지만 기업의 기술력이 부족할 경우 적절한 시정 및 개선조치가 이루어지지 못하고

동일 결함의 사고의 재발로 인하여 기업의 경제적 손실뿐만 아니라 시장에서의 부정적 이미지로 인한 확대피해의 가능성이 있다는 점에서 시정 및 개선조치를 위한 형식적인 절차의 수립 이전에 내부 전문인력 및 기술력의 확보가 우선되어야 한다.

기업은 다음과 같은 경우 시정 및 개선을 계획하고, 실시할 필요가 있다.

- ① 지속적인 감시, 측정 및 평가결과에 따라 시정 및 개선이 요구되는 경우
- ② 정기, 부정기적으로 실시되는 제품안전경영체제 감사결과에 따라 시정 및 개선이 요구되는 경우
- ③ 위험이 현재화한 시점을 상정한 훈련 및 시뮬레이션의 평가 결과에 따라 시정 및 개선이 요구되는 경우
- ④ 위험에 대한 정보수집 및 분석 결과에 따라 시정 및 개선이 요구되는 경우
- ⑤ 위험이 현재화한 시점 및 직후에 행해지는 긴급 시 대책 수립에 따라 시정 및 개선이 요구되는 경우
- ⑥ 제품안전과 관련된 내·외부 이해관계자의 요구 및 제안에 따라 시정 및 개선이 요구되는 경우

기업의 활동에 의하여 실제 및 잠재적인 위험의 원인을 제거하기 위해 취하는 모든 시정 및 개선조치는 위험의 크기와 발생 가능성에 대응하는 적절한 수준이어야 한다.

조직의 시정 및 개선을 지속적으로 실시하기 위한 활동에는 다음 사항이 포함되어야 한다.

- ① 사고 또는 결함에 대한 조사 및 관리
- ② 결함으로 인한 사고의 확대를 방지하기 위한 조치
- ③ 시정 및 개선조치의 개시 및 완료
- ④ 시정 및 개선조치의 효과 확인
- ⑤ 유사 시스템 및 제품에의 적용

시정 및 개선 활동과 관련된 결과는 기록되고 관리되어야 하며, 필요한 경우 관련 이해관계자에게 조치과정 및 결과를 보고 또는 통보할 필요가 있

으며, 시정 및 개선 시에는 관련된 내·외부 조직의 책임자, 사안별 외부전문가 등 광범위한 관계자의 참여를 통해 시정 및 개선의 검토를 행하는 것이 바람직하다.

다. 문서 및 기록관리

1) 문서화

기업은 제품안전경영체제가 효과적이고 효율적으로 운영되고 있음을 보장하기 위해 제품안전경영체제를 수립, 실행, 유지하는데 필요한 문서를 파악하고, 작성하고, 유지할 필요가 있다. 문서의 성격 및 범위는 계약, 법규, 규제요구사항과 고객 및 기타 이해관계자의 요구 및 기대에 만족하여야 하며 기업 활동에 적절하여야 한다. 이는 기업의 제품안전 활동의 적절성 및 유효성을 입증함과 동시에 제품안전을 확보하기 위해 필요한 활동이 실행되고 있음을 입증하기 위하여 제품안전 확보를 위해 요구되는 활동이 누락없이 반영되고, 실재 실행될 필요가 있다. 기업이 규정한 활동의 내용과 실제 활동의 내용이 상이할 경우 책임 추궁을 당할 가능성이 있으므로 기업은 문서화에 있어 기업의 규모와 능력에 맞고 실재 수행하고 있는 활동의 내용과 동일하게 작성되어야 한다.

기본적인 문서화에 대한 요구사항의 실현은 기존 타 경영체제의 문서화 요령과 동일하다고 할 수 있다. 따라서 제품안전 활동 수행에 필요한 문서를 특정 양식으로 개발할 필요는 없으며, 요구되는 활동을 수행하는데 충분한 경우에는 기존의 매뉴얼, 절차서, 지침서 등을 포함하여 기존의 문서들을 활용하는 것이 바람직하다.

문서화에 있어 문서는 읽기 쉽고, 접근이나 검색이 용이하고, 개정관리가 용이하도록 하는 것이 좋다.

2) 문서관리

기업은 제품안전경영체제의 합리적인 운영과 제품안전이 확보되고 유지되고 있음을 보장하기 위하여, 또한 기업의 제품안전 활동의 성과를 입증하

기 위한 정보를 내포한 모든 문서 및 자료를 파악하고 관리할 필요가 있다.

문서의 식별, 승인, 배포, 폐기 등의 관리방식은 기존 타 경영체제의 관리 방식과 유사하나 관리의 범위에 있어 제품안전과 관련된 조직의 활동 일부가 외부조직에 의해 이루어지거나 외부 이해관계자의 활동 결과에 따라 영향을 받는 경우를 포함하여 조직의 문서관리의 범위에 포함되어야 하며, 외부조직에 대하여 동일할 수준의 관리를 요구할 필요가 있다. 이는 제품으로 분쟁발생에 대한 대응에 있어 단순히 조직의 활동만이 추궁의 대상이 되는 것이 아니라 조직의 활동과 연관된 외부조직의 활동 결과 또한 추궁이 대상이 될 수 있다는 점에서 공동대응체제를 구축이 필요하며, 이러한 공동대응체제의 근간이 되는 것이 문서관리다. 따라서 조직과 외부조직 간에 보유하고 있는 관련문서간의 내용상의 정합성 유지가 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

문서에 의한 조직의 책임 추궁 및 분쟁발생을 방지하기 위하여 외부로 공개 또는 배포되는 모든 문서는 배포 전에 안전성에 대한 검토가 이루어질 수 있도록 검토부서의 지정 및 전문가의 양성이 요구되며, 개별 문서에 대한 검증 뿐 만 아니라 조직의 문서관리체제 자체의 안전성을 확인하기 위한 제품안전경영체제 감사와 별도로 정기적인 문서 안전성 평가를 실시하는 것이 바람직하다.

문서와 자료는 정상적 그리고 긴급 시를 포함한 비정상적 상황에서 필요시 이용할 수 있어야 한다. 이는 제품안전에 대한 추궁이 상당한 기간이 소요된 과거의 제품에 의해 추궁되는 관계로 최신의 문서나 자료를 포함하여 과거의 문서나 자료가 정상시를 포함하여 긴급 시에도 요구되는 시점에 필요한 모든 곳에서 이용할 수 있음을 보장하여야 한다.

3) 기록관리

기업은 제품안전 활동의 전 단계에 걸쳐 결함예방활동 및 제품 사용자의 안전 확보를 위한 의사결정의 적절성을 포함하여 제품안전경영 활동의 적절성을 입증할 수 있는 근거로 활용될 수 있도록 관련된 기록을 파악하고 관

리하여야 한다.

제품안전경영체제에 있어 기록관리는 활동의 수행 결과를 일정기간 보존하는 목적보다는 기업의 제품안전 활동의 적절성을 상당기간이 지난 미래에 입증해야 한다는 점에서 기존의 기록관리보다 좀더 세부적인 배려가 요구된다.

기록은 공개를 전제로 작성되는 관계로 조직이 많은 비용을 들여 장기간 보관한다고 해도 작성된 내용이 부적절할 경우 더 많은 피해를 볼 수 있다는 점에서 올바른 기록 작성은 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

기록 작성에 있어 조직은 다음 사항을 고려하여야 한다.

- ① 소비자의 안전성을 확보하기 위해 얼마만큼 노력해 왔는가를 기록으로 입증할 수 있어야 한다.
- ② 제품의 개발, 제조과정에서의 각각의 의사결정을 명확히 설명할 수 있어야 한다. 이를 위하여 개발과정에서 문제가 된 사항에 대해 확신을 가지고 설명할 수 있도록 이력관리를 철저히 할 필요가 있으며, 주요 안전관련 의사결정사항에 대해 명확히 할 필요가 있다. 또한 기록관리는 일상 업무로 실시하여야 한다.
- ③ 소비자 안전을 위해 계속적으로 노력하는 회사의 모습을 보여주기 위한 기록, 예를 들면 조직의 품질, 안전에 대한 배려, 소비자 클레임 해결 프로세스, 관련 비디오 테이프 등을 관리하여야 한다.

모든 문서나 기록은 공개를 전제로 관리해야 한다. 공개를 전제로 한다는 것은 그 문서나 기록에 상당하는 조직의 활동과 일치해야 한다는 것을 의미하며, 최종적으로는 활동의 정당성 여부에 대한 판단의 근거가 된다는 점에서 보존하고 문서나 기록이 유효하게 기능하기 위한 유효적절하고 공정한 조직의 활동 실행이 무엇보다 중요하다고 하겠다.

제품으로 인한 분쟁에 있어 승패는 문서나 기록에 의하여 결정된다고 해도 과언이 아니다. 이러한 기록관리는 그동안 추진하여 온 ISO 9000과 밀접한 관련이 있으며, 법적인 사항 및 소송과 관련된 내용에 대한 검토를 통하여 보존년한, 작성 및 보관방법에 대한 정비가 요구된다.

기업의 문서 및 기록관리에 있어 일반적으로 문서라고 할 때는 '통상의 문자 또는 사람이 알아볼 수 있는 특수한 부호나 기호 등에 의하여 사상이나 관념을 표시한 물체'라고 정의되나, 기존의 종이문서 외에 새롭게 문제되는 전자문서에 대한 이해와 이에 대한 대책이 필요하다.

전자문서의 개념은 '컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적으로 작성·저장되거나 정보통신망을 통해서 유통되는 문서'로 정의되는데, 자세히 설명하면,

첫째, 컴퓨터 등 정보기기에 의해 생성되거나 사용되는 문서로 전자문서를 처리하고 관리하기 위해서는 반드시 정보기기뿐만 아니라 관련된 소프트웨어를 갖추어야 한다. 사람의 손과 필기도구만 가지고 전자문서를 만들 수는 없으며, 이는 전자적 형태로서 '사람이 읽을 수 있는' 정보가 아니라 '기계가 읽을 수 있는' 정보이다.

둘째, 전자적으로 작성되거나 저장되는 것으로 문서가 디지털화 된다는 것이다. 즉, 문서가 전자적 신호로 표현되기 때문에 종이문서처럼 일정한 형태를 갖지 않고 문서의 내용이 전자적 매체에 기록되며 전자적 형태로 존재한다. 따라서 전자문서를 구성하는 요소들 간의 논리적 구조를 가지며 하나의 문서에 대해서도 여러 가지 변형이 있을 수 있다.

셋째, 전자문서는 일종의 전자적 신호이기 때문에 정보통신망을 통해서 이동이 가능한 것으로 문서가 송·수신되는 과정에서 운반차 등 물리적 수단이 사용되지 않으므로 시간과 공간의 제약을 받지 않고 유통될 수 있는 특수성으로 말미암아 소송에서 증거능력이 문제될 수 있다.

전자매체에 의한 기록이 법정에서 증거문서로서 효력을 인정받기 위해서는,

- ① 원본의 소재, 작성자의 명의, 작성연월일이 명확해야하고
- ② 전자문서 유통시설은 해당 기업에서 표준 설비로 되어 있으며, 일상적인 기업 활동 과정에서 데이터 입력이 이루어지고 있어야 하며
- ③ 기록된 사항의 발생 시기와 입력된 시기가 합리적으로 합치되고 있고, 작성방법, 작성 시기가 컴퓨터에서 출력된 문서의 신뢰성을 입증할 수 있어야 한다.

라. 정보수집 및 커뮤니케이션

1) 정보수집 및 활용

기업은 잠재적인 위험의 예견과 제품안전경영 활동에 영향을 미치는 변화에 합리적이고 신속한 대응을 위하여 변화에 미치는 요인을 특정하고 지속적으로 관련 정보를 수집하고, 관리하고, 적용하기 위한 활동을 수행하여야 한다.

기업이 정보수집 및 활용을 위하여 제품안전경영 활동에 영향을 미치는 요인을 특정함에 있어 다음 사항을 고려하여야 한다.

- ① 법률적 요구사항 및 그 외의 요구사항
- ② 소비자 안전 관련 행정의 동향
- ③ 위험 저감을 위한 대체기술의 동향 및 적용현황
- ④ 학술문헌 등 학술적 견해의 동향
- ⑤ 유사제품을 포함한 제품 클레임 및 사고 정보
- ⑥ 외부기관에 의한 제품 테스트 정보 및 공개된 제품 위해정보
- ⑦ 제품 사용 환경 및 오사용 정보

기업은 수집된 정보를 적시에 정보사용처에 전달될 수 있는 체계를 수립하고 유지하여야 한다. 또한 수집된 정보는 분석과정을 거쳐 최고경영자에게 전달되어야 하며, 필요한 경우 제품안전경영 방침 및 목표, 제품안전경영 추진계획 등 활동 및 제품을 시정 및 개선 활동에 적용하여야 한다.

다만 적용여부에 대한 의사결정 결과는 기록하고 관리되어야 하며, 적용할 수 없는 사안에 대해서는 합리적인 사유를 기록하여야 한다.

2) 커뮤니케이션

기업은 위험발생을 미연에 방지하고 발생된 위험으로부터의 피해를 최소화하기 위하여 조직의 제품안전 활동과 관련된 내·외부 조직 및 이해관계자에 대한 커뮤니케이션 채널 및 방법에 대하여 절차를 수립하고 실행할 필요가 있다. 이는 일방적인 정보의 제공을 요구하는 것이 아닌 쌍방향 채널의 확보와 의사소통을 요구하고 있다. 커뮤니케이션의 가장 큰 목적은 서로

간의 이해가 상충된 당사간의 커뮤니케이션을 통하여 불필요한 분쟁의 발생이나 피해의 확대를 방지하는데 있다.

이 절차에는 다음 사항을 포함하는 것이 바람직하다.

- ① 커뮤니케이션의 목적 및/또는 목표의 명확화
- ② 커뮤니케이션 수단의 결정 및 대체수단의 검토
- ③ 커뮤니케이션의 대상자 및 내용의 명확화
- ④ 커뮤니케이션의 과정, 그것에 따른 대응경위, 대응자 등 커뮤니케이션의 프로세스, 내용 및 결과의 기록과 그 보존

커뮤니케이션에 있어 제품안전에 관련된 많은 정보를 가진 조직은 이러한 정보에 대한 수요 주체별로 효율적인 전달 수단을 강구할 필요가 있으며, 제품에 대한 위해정보의 전달 뿐 만 아니라 조직의 제품안전에 대한 의지와 활동에 대해서도 전달할 필요가 있다. 정보전달의 시기는 평상시 뿐만 아니라 긴급 시를 포함되어야 하며, 대상에는 정부 및 공공기관도 포함되어야 한다.

조직은 관련된 기관 및 관계자에 대해 위험에 관한 정보를 개시하는 것이 바람직하며, 개시 시점에서는 위험별로 개시하는 대상자의 범위 및 내용의 범위를 명확히 하여야 한다.

조직의 판단 및 자기책임에 있어 내용을 개시하는 대상자의 범위 및 내용의 범위를 한정하는 경우에는 그 이유를 문서로 명기하고 기록해 놓아야 한다. 또한 위험에 관한 정보를 개시할 수 없는 경우에는 위험별로 정보에 대한 접근권한을 부여하는 보안기준을 정해 놓아야 하며, 허가된 인원에게 대해서는 항상 필요에 따라 정보를 열람 가능한 체제를 구축하여야 한다. 하지만 기밀보존을 포함하여 개시되어야 할 정보가 전달되지 않음으로 발생하는 책임이 조직의 피해를 더욱 가중시킬 수 있다는 점에서 조직은 가능한 범위 내에서 정보 공개를 적극적으로 행할 필요가 있다.

제 2 절 제품안전 확보

1. 안전성 평가

가. 개요

기업의 제품안전 활동에 있어 안전성 평가란, 기업의 활동 및 제품에 대하여 위해요인의 식별, 위해요인의 산정, 위험성 평가를 통하여 대책수립 항목 및 우선순위를 결정하는 일련의 프로세스를 의미한다.

따라서 기업은 필요한 모든 시점에서 조직의 활동 및 제품에 대하여 예견 가능한 오사용을 포함하여 사용자의 안전에 영향을 미칠 가능성이 있는 위해요인을 식별하고, 그 위험의 정도를 평가하는 절차를 수립하고 실시할 필요가 있다.

안전성 평가의 내용은 기업이 가지고 있는 위험성을 제거 또는 허용 가능한 수준으로의 감소 및 관리하기 위한 활동에 이용될 수 있다.

안전성 평가의 내용에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.

- ① 정보수집
- ② 위해요인의 식별 및 산정
- ③ 위험성 평가
- ④ 허용 가능한 위험수준의 결정
- ⑤ 중요한 위해요인 및 잔존위험의 관리 및 추적방법

기업은 안전성 평가 결과가 제품안전경영 목표 수립 시 검토되고, 모든 정보 및 문서화된 결과는 최신의 자료로 유지됨을 보장하여야 한다.

나. 안전성 평가

제품의 안전성은 개발·설계단계에서 검토·설정되어 설계사양서, 설계도면, 주문사양서 등의 양식으로 구매·외주부문, 제조부문 등의 공정으로 보내져 제품에 반영된다. 따라서 안전한 제품을 만든다는 점에서는 개발·설계단계가 가장 중요하다고 말할 수 있다. 이 때문에 개발·설계부문은 전적

으로 제품안전 확보에 대응할 필요가 있는 것은 물론, 기타 부문도 이에 협력하는 조직 전체가 기능적 연계를 통한 조직적 참여만이 본질적인 안전성을 확보할 수 있다.

안전성 평가는 개발·설계단계에서 이루어지는 여러 가지 설계기능, 예를 들면 설계구상, 설계입력, 설계출력 등 제품을 실현하기 위한 활동 중 제품의 안전성 확보에 직접적이고 핵심적인 활동이라고 할 수 있다. 또한 안전성 평가 이외의 ISO 9000 등에서 언급된 설계 요구사항은 안전성 평가를 실시하기 위한 기본 토대를 제공한다는 측면에서 더욱 중요하다고 할 수 있다. 따라서 조직은 제품안전경영체제의 구축에 있어 사전에 설계기능에 대한 기본적인 체제의 수립이 요구되며, 기존의 타 경영체제의 설계활동을 근간으로 하여 안전성 평가의 요구사항을 추가·보완하는 수순을 고려하는 것이 바람직하다.

기업은 필요한 모든 시점에서, 즉 제품의 개발단계 뿐 만 아니라 구매, 생산, 유통, 판매, 사용, 폐기 등 제품의 라이프사이클 전 단계에서 새로운 위해요인의 발견, 법규 및 기타 요건을 포함 외부 요구사항의 변경, 개선 활동을 통한 설계변경 등 제품의 안전성에 영향을 미치는 요인의 변동에 따라 요구되는 또는 필요한 범위 내에서 안전성 평가를 실시하여야 하며, 그 결과는 과거의 것과 비교우위 또는 허용 가능한 수준에 있음을 입증하기 위하여 관련 정보 및 결과는 기록되고 관리되어야 한다.

안전성 평가의 대상은 단순히 제조되는 제품에 한정되지 않으며 안전성에 영향을 미치는 조직의 활동을 포함하여 활동의 일부가 외부조직에 의해 수행되는 경우 외부조직의 활동도 평가의 대상이 된다.

기업은 정상적인 상태, 고장상태, 예견 가능한 오사용을 포함 비정상적 상태, 잠재적 긴급사태를 상정하여 활동과 제품에 대한 안전성 평가를 실시하여야 한다.

조직이 안전에 영향을 미칠 가능성이 있는 위해요인을 식별하고, 그 위험의 정도를 평가하는 절차를 수립하고 실시함에 있어, 조직의 규모, 활동의 범위, 제품의 본질적인 위험의 크기 등을 고려하여 평가의 방법 및 정도를

정할 필요가 있으며, 이는 특정한 기법의 사용을 요구하는 것은 아니다. 또한 기업은 평가를 위하여 소요되는 비용 및 시간 그리고 신뢰성 있는 자료의 활용 가능성을 검토하여야 한다. 법규 또는 기타 목적으로 이미 개발된 정보가 이 과정에서 사용될 수 있다.

안전성 평가는 사전적으로 실행되어야 하며, 현재 및 과거의 활동, 제품으로 인한 위해요인 및 사고사례, 동종 타사 제품과의 비교분석, 법규 및 기타요건을 포함한 시장 요구사항의 예상되는 변동 등을 감안하여 실시되어야 한다.

1) 정보수집

안전성 평가를 위해 필요한 제품정보(제품의 정의, 사용환경, 사용자, 사항지 등), 법규 및 기타 요건, 적용 가능한 기술수준 및 시장에서 적용되고 있는 기술수준, 동종 타사의 비교분석, 최근 시장 클레임 정보 및 과거 사고사례, 시장 요구사항 및 이해관계자의 제안사항, 새로운 위해요인 및 비정상적인 사용 사례, 유지·보수 정보 등 제품안전에 영향을 미치거나 미칠 수 있는 정보의 수집이 선행되어야 한다.

기업은 수집된 정보의 활용을 위하여 정보의 수요처에 대한 파악, 즉 어떠한 정보가 어디에 적용되는지, 그리고 조직 내에서 어떤 부문에서 어떤 종류의 정보가 필요한지에 대해 파악되어 있어야 하며, 해당 업무를 수행하는 필요한 정보는 내부 구성원을 포함하여 필요한 경우 외부 이해관계자에게 적시에 전달되어야 한다.

기업은 법규 및 기타 요건의 수집 및 활용체계의 유효성에서 대한 정기적으로 점검을 포함하여 새로운 법규 및 기타 요건에 대해서 적절히 개정·관리되고 있음 점검하여야 한다.

2) 위해요인의 식별

개발·설계한 제품에 의한 향후 제품사고의 발생을 방지하기 위해서는 먼저 모든 각도에서 사고발생 가능성을 철저히 규명할 필요가 있다. 제품사고는 인간과 제품과의 교류에 의해 발생하는 것이므로 인간과 제품과의 단

순한 접촉 및 인간이 제품의 취급·사용의 모든 형태에 대해서 생각해 볼 필요가 있다. 유통단계에서의 접근·취급, 구입, 사용, 보수·수리, 폐기 각 단계에서의 접근·취급·사용에 있어서 조직이 의도하는 정상적인 취급·사용에 국한되어 사용되고 있다는 보증이 없는 만큼 조직의 의도 이외의 사용법, 오사용, 이상사용 등도 예견하고 있어야 한다. 만일, 이러한 취급·사용에 의해서 제품사고가 발생한 경우, 조직이 의도·지시한 정상적인 사용법이 아니기 때문에 면책된다는 주장은 설득력을 잃을 수 있다. 조직은 정상적인 사용법 이외의 사용법에 대해서도 당연히 예측하는 즉 예견가능성(Foreseeability)이 있었다고 판정된 경우에는 조직에게 배상책임이 부과될 수 있다.

이와 같이 제품사고가 발생한 경우 쟁점이 되는 것은 정상 사용, 오사용, 이상 사용 등과 관계없이 단지 예견가능성의 유무를 갖고 판단한다. 예견가능성에는 사용의 예견가능성과 위험의 예견가능성이 있으나 모두 예견하는 것이 합리적인 경우에 예견가능성이 있다고 판정된다. 다만 이에 대해 구체적인 정의, 판단기준은 없기에 판례가 유일한 실마리가 될 수도 있는 만큼 각 국의 판례를 검색할 필요가 있다.

구체적으로 어떤 제품의 사용·위험을 예상할 경우는 제품이 사용되는 환경, 사용자의 연령 및 지식수준, 기능, 사용법 등 사용과 관련하여 예견가능한 모든 사용에 대해 발생할 수 있는 위험을 예상한다.

또한 타사 제품에 혼입될 재료 혹은 부품을 제조하는 제조업자의 경우 이런 타사 제품의 합리적인 사용을 예견하는 것이 객관적으로 가능할 때 예견가능성이 있다고 판정된다.

따라서 조직의 활동이나 제품으로 인한 신체적, 재산적 손해의 대상은 사용자, 제품뿐만 아니라 환경오염 등으로 인한 확대손해의 발생이 가능하다는 측면에서 조직은 사람, 제품, 환경을 대상으로 하여 제조물의 공급 및 사용, 폐기 단계까지 위험을 초래할 수 있는 모든 위해요인을 파악하여야 한다.

효과적인 위해요인의 식별을 위하여 조직은 다음과 같은 방법을 고려할 필요가 있다.

- ① 조직 활동과 기능의 점검 및 분석 작업에 의한 취약성과 위험성의 검토
- ② 조직 내에 있어서 사례조사
- ③ 유사조직에 있어서 사례조사
- ④ 조직 내에 있어서 브레인스토밍
- ⑤ 조직 내에 있어서 인터뷰 및 앙케이트 조사
- ⑥ 조직 외의 전문가에 대한 인터뷰 및 앙케이트 조사
- ⑦ 조직 외의 전문가에 의한 자문

위해요인의 식별을 포함하여 안전성 평가 전 단계에 관련된 모든 기능부서가 참여하여야 하며 안전성 평가의 진행 단계별로 요구되는 기능 및 관련 부서, 내부 전문가, 외부 전문가 등을 포함하여 참여 대상은 사전에 계획되고 실행되어야 한다.

3) 위해요인의 산정

위해요인의 발생가능성은 위해요인이 현재화할 확실함 또는 발생확률을 의미하며, 위해요인의 심각성은 위해요인이 현재화할 경우의 영향의 크기를 의미한다.

위해요인의 정량적 파악이라 함은 위해요인이 현재화할 확실함 또는 발생확률 및 위해요인이 현재화할 경우의 영향의 크기를 수량적으로 파악하는 것을 말하며, 위해요인의 정성적 파악이라 함은 위해요인이 현재화할 확실함 또는 발생확률 및 위해요인이 현재화할 경우의 영향의 크기를 수량이 아닌 수준(Rank)을 부여함으로 파악하는 것을 말한다.

기업은 식별된 위해요인을 제거하거나 통제하기 위해 어떠한 행동을 취해야 하는지를 판단하기 위해, 관련된 위해요인의 수준을 판단하기 위한 기준을 개발할 필요가 있다. 이러한 기준은 해당 위해요인을 허용 가능한 위험수준까지 감소시키기 위한 계획수립과 비용을 얼마나 들일 것인지와 관련된 조직의 의사결정을 용이하게 할 수 있도록 위해요인의 수준을 명확하게 이해하는데 도움이 될 것이다.

위해요인의 산정기준은 FMEA와 같은 공개된 위험분석기법의 기준 또는

조직의 활동 및 제품의 특성을 고려하여 사전에 독자적으로 개발한 기준을 적용하여도 무방하다.

조직이 위해요인 산정기준을 개발하는데 있어 심각성과 발생 가능성에 대한 하나의 기준을 제시하면 표 4-1와 같다.

〈표 4-1〉 위해요인의 심각성 기준 예

설 명	카테고리	산 정 기 준
중 대	I	○ 사망, 영구적인 전체적 장애 ○ 10억원을 초과하는 손실 ○ 법이나 규제를 위반하는 복구할 수 없는 심각한 환경 피해를 일으킬 수 있음
높 음	II	○ 영구적인 부분적 장애 ○ 10억원 이하 2억원 이상의 손실 ○ 법이나 규제를 위반하는 복구할 수 있는 환경피해를 일으킬 수 있음
낮 음	III	○ 상해 및 하루 이상 입원해야 하는 부상 ○ 1억원 이상 2억원 이하의 손실 ○ 복구 활동이 이루어질 수 있으며 법이나 규제를 위반하지 않는, 복구할 수 있는 환경피해를 일으킬 수 있음
무 시	IV	○ 입원할 필요없는 부상 및 상해 ○ 2천만원 이상 1억원 이하의 손실 ○ 법이나 규제를 위반하지 않는 극소한 환경피해를 일으킬 수 있음

위해요인의 심각성 기준은 많은 다양성에 대한 안내를 제공하는 것으로 조직은 카테고리의 갯수나 의미에 관해 제조물의 특성 등을 고려하여 조직의 구성원 및 외부 이해관계자가 쉽게 인식할 수 있는 기준으로 수립하고 적용할 필요가 있으며, 일반적으로 공개된 기법과 기준의 활용하는 것도 좋은 방법이라고 할 수 있다.

위해요인의 발생 가능성은 제품의 계획된 수명 중에 발생될 위험의 가능성을 의미한다. 이는 시간, 사건, 부품 및 원재료를 포함한 제품 및 활동의 단위 당 잠재적 발생의 관점에서 설명될 수 있다. 잠재적 설계 및 절차상의 위해요인에 대한 양적인 위험의 발생가능성을 정하는 것은 일반적으로 설계 과정의 초기 단계에서는 가능하지 않다. 그 단계에서 위험의 발생가능성은 비슷한 제품이나 활동으로부터의 역사적 안전 자료의 조사, 분석과 평가로부터 도출될 수 있다. 위험의 발생가능성을 정하기 위한 근거를 제공하는 것은 위험 분석 보고서로 정리된다. 제시하는 양적인 위험의 발생가능성 기준은 표 4-2과 같다.

〈표 4-2〉 위해요인의 발생가능성 기준 예

설명*	레벨	상세한 개별적 아이템	이력 또는 조사기록**
빈번함	A	• 제품의 수명 중에 종종 일어날 수 있음 • 수명 중에 10-1보다 훨씬 많이 일어날 가능성	계속적으로 경험됨
가능함	B	• 제품의 수명 중에 몇 번 일어날 것임 • 수명 중에 10-2이상 10-1이하로 발생할 가능성	자주 발생할 것
가끔	C	• 아이템의 수명 중에 다소 발생할 것임 • 수명 중에 10-3이상 10-2이하로 발생할 가능성	다소 발생할 것
희박함	D	• 아이템의 수명 중에 발생할 것 같지는 않지만 가능성 있음 • 수명 중에 10-6이상 10-3이하로 발생할 가능성	발생할 것 같지는 않지만 충분히 발생할 수는 있음
불가능함	E	• 발생하지 않을 것으로 예상됨 • 수명 중에 10-6이하로 발생할 가능성	발생하지 않을 것 같으나 가능함

* 설명 단어의 정의는 관련된 제품의 양에 근거하여 수정되어야 함.

** 이력 또는 조사기록의 예상되는 크기는 제품 및 활동의 평가 완료 이전에 정의되어야 함.

4) 위험성 평가

기업은 각각의 식별된 위해요인의 수준을 결정하기 위한 위험성 평가 기준을 작성하여, 각각의 식별된 위해요인 전체에 대하여 산정한 결과를 근거로 위험성 평가 기준에 따라 위험성 수준을 결정하여야 한다.

기업은 위험성 평가 결과를 근거로 새로운 대책을 실시해야 할 위해요인을 명확히 함과 동시에 위해요인에 대응해야 할 우선순위를 결정하여야 한다.

또한 각각의 식별된 위해요인 가운데 새로운 대책이 필요없다고 판단되는 경우에는 그 이유 및 그 위해요인의 감시방법에 대하여 문서화하고 기록해 놓아야 한다. 모든 위해요인이 초기 설계 단계 중에 제거될 수 없기에 위험성 평가는 위해요인 산정에서 제공하는 심각성과 발생가능성에 근거한다. 평가는 시정조치 활동, 식별된 위해요인에 대한 해결책, 위해요인의 대응을 위한 우선순위를 설정하는 데 사용된다.

위해요인의 심각성과 발생가능성의 산정 결과를 토대로 위해요인의 수준을 결정하기 위한 위험성 평가 기준은 위험성 평가 매트릭스를 사용함으로써 수행될 수 있다. 이 평가는 위해요인의 심각성과 발생가능성에 근거한 위해요인에 대한 위험성 평가 등급을 정하는 것을 가능하게 한다. 이러한 등급은 종종 관련된 위험에 대한 다른 위해요인의 순위로 사용된다. 위험성 평가 기준의 예는 표 4-3와 같다.

〈표 4-3〉 위험성 평가 기준의 예

심각성 발생가능성	중 대	높 음	낮 음	무 시
빈번함	1등급	3등급	7등급	13등급
가능함	2등급	5등급	9등급	16등급
가끔	4등급	6등급	11등급	18등급
희박함	8등급	10등급	14등급	19등급
불가능함	12등급	15등급	17등급	20등급

위해요인에 대한 평가 등급은 개별 위해요인을 위험성 카테고리 그룹화 하는 데에 사용된다. 위험성 카테고리는 관련된 위해요인에 대한 활동이나 공식적인 허용을 관리하기 위한 특정 위해요인의 의무적인 보고와 같은 특정한 행동을 규정할 수 있다. 다음은 위험성 카테고리화 관련된 평가 등급의 목록에 대한 예로 위험성 평가 담당자는 위해요인의 평가 등급 1에서 5는 “중대한” 위험으로, 등급 6에서 9는 “높은” 위험으로 판단한다.

〈표 4-4〉 위해요인 평가등급과 위험성 카테고리 예

위해요인 평가 등급	위험성 카테고리
1~5	중대
6~9	높음
10~17	중간
18~20	낮음

위에 언급한 내용은 조직의 활동 및 제품의 특성을 고려하여 재구성할 필요가 있으며, 이미 공개된 위험성평가 기법의 기준을 전용하여 사용하여도 무방하다. 이외에 조직은 위험성 평가 결과와 그에 따른 대책수립의 범위를 지정하는 내용으로 위험성 평가 기준을 수립하여 실행하는 것이 바람직하다.

〈표 4-5〉 위험성 레벨 산정의 예

심 각 성		×	발생가능성	=	위험성 레벨
무시할 수 있을 정도의 위험	1		1(0.001% 미만) 2(0.003% 미만) 3(0.007% 미만)		1 ~ 7 주의를 환기시킬 라벨 첨부
경미한 위험 : 사람·재물에 커다란 피해 발생 위험이 없음	2		4(0.01%미만) 5(0.02%미만) 6(0.04%미만)		8 ~ 13 경고라벨 첨부
중대한 위험 : 사람·재물에 상당한 피해 예상	3		7(0.06%미만) 8(0.08%미만) 9(0.1% 미만)		14 ~ 20 경고라벨 첨부 및 설계변경
치명적인 위험 : 사람·재물에 중대한 피해	4		10 (0.1% 이상)		21 ~ 제품화의 중지

필요한 경우, 위해요인의 영향은 동일한 위험성 등급을 갖는 위해요인을 구별하기 위해 다른 요소를 사용함으로써 평가된다. 임무 수행능력 및 사회적, 경제적, 기술적 요소의 관점에서 동일한 위험성 평가 등급을 갖는 위해요인을 평가할 수 있다.

평가 담당자는 대응활동의 우선순위를 결정하기 위해 관련 기능부서와 함께 검토해야 하며 대책수립이 필요 없거나 또는 대책 수립이 곤란하다고 결정한 항목에 대해서는 해당 사유 및 감시방법에 대하여 객관적인 근거를 마련하여야 한다.

조직은 위험성 평가를 위한 기준 및 판단의 근거가 되는 관련 정보 및 자료에 대하여 문서화하고 관련 기록은 유지·관리하여야 한다.

5) 허용 가능한 위험수준의 결정

조직은 식별된 위해요인에 대하여 기술적, 경제적으로 완전한 제거가 불가능 할 경우 조직이 수용 가능한 위험의 수준을 결정하여 한다. 이는 조직이 달성하고자 하는 안전수준을 의미하기도 한다.

허용 가능한 위험수준은 조직 스스로 결정해야 하며 이는 조직의 안전성에 관한 표준·기준 이외에 다음과 같은 것을 고려하여야 한다.

- ① 법규류
- ② 업계기준 등 자주기준 및 업계관행
- ③ 동업 타사 제품의 안전성 수준
- ④ 해당 제품의 안전성과 관련이 있는 공지된 과학·기술정보
- ⑤ 관련 제품 클레임 및 사고 판례

이 중 법적으로는 최소한 ①만을 만족하면 되나 이는 어디까지나 최저의 안전성 수준을 규정한 것이라고 생각해야 한다. 따라서 만일 제품사고가 발생한 경우, “기업의 제품안전에 대한 자세”를 공격받을 수도 있기에 ①뿐만 아니라 ② 및 ③에 관해서도 기업은 그 적용을 염두에 두어야 한다.

또한 법규류 및 업계기준에 관해서는 입안 단계에 있을지라도 공개되어 있거나 그 적용이 안전성 수준을 향상시킬 수 있다면 적용해야만 하며 따라

서 안전성에 관한 법규·기준 등의 심의 상황 등을 충분히 배려할 필요가 있다. ④에 관해서는 일반적으로 제조사의 최고의 과학·기술수준을 충족할 필요가 있다. 따라서 국내·외의 최근 과학·기술 정보를 입수해 필요부서에서 참조할 수 있도록 정보입수·배포 과정 등을 확립해 놓는 것이 바람직하다. ⑤에 관해서는 입수가 쉽지 않겠지만 가능한 한 소비자의 클레임 동향 및 제품사고에 대한 소송의 흐름을 파악하기 위해서도 참조하는 것이 바람직하다.

6) 중요한 위해요인 및 잔존위험의 관리 및 추적방법

허용 가능한 위험수준으로 위험성을 감소시켰다고 할지라고 제품안전에 치명적인 영향을 미치는 위해요인이나 잔존한 위험은 잠재적인 위험 발생요소를 내포하고 있는 관계로 조직은 특별한 방법에 의하여 허용 가능한 위험수준 내에서 관리되고 문제 발생 시 즉각적인 추적을 통하여 피해 발생 최소화될 수 있음 보장하여야 한다. 이를 위하여 기업은 기존의 해당 위해요인 및 잔존위험에 대한 관리 및 추적방법에 대한 검토를 통하여 안전성 확보 가능성에 대한 평가를 실시하여야 한다.

위와 같은 조직의 안전성 평가의 결과는 위험성을 제거 또는 허용 가능한 수준으로의 감소 및 관리하기 위한 활동에 이용하여야 한다.

기업은 안전성 평가 결과가 제품안전경영 목표 수립 시 검토되고, 모든 정보 및 문서화된 결과는 최신의 자료로 유지하여야 한다.

2. 제품안전 활동의 추진

가. 제품안전 활동 추진 계획의 수립

기업은 제품안전경영 방침 및 목표의 달성과 식별된 위험성의 감소를 위하여 제품안전 활동 추진계획을 수립하고 추진할 필요가 있다.

제품안전 활동 추진계획의 수립에 있어서 다음 사항을 포함하여야 한다.

- ① 위험성 감소 대책의 구체적인 내용
- ② 조직과 관련된 각 부문 및 부서에 있어서 위험성 감소 대책의 일정

③ 사용하는 경영자원

④ 책임의 범위와 소재

이러한 제품안전 활동 추진계획은 조직의 경영계획에 반영되어야 한다. 제품안전 활동 추진계획(이하 추진계획이라 한다.)은 안전성 평가의 결과에 따른 대책 수립의 우선순위와 조직의 방침 및 목표를 기초로 하여 허용 가능한 위험 수준 내에서 조직의 활동과 제품의 안전성이 확보될 수 있도록 수립되어야 한다.

추진계획은 해당 위험성을 감소하기에 충분하고 구체적이며 실현가능성이 있어야 한다. 또한 추진계획은 대책의 실시에 대한 담당자의 지정과 주관 및 지원부서 간의 명확한 책임의 범위와 기능적 연계를 규정하고 가능한 한 기한을 정하여 실시하는 것이 바람직하다.

조직은 제품안전 활동 추진계획의 수립에 있어서는 다음 사항을 고려하여야 한다.

- ① 지속적인 실시가 가능한 내용
- ② 적절한 절차
- ③ 책임있는 관계자
- ④ 정기적인 검토를 위해 필요한 업무
- ⑤ 이용하는 경영자원, 책임, 시기 및 대응해야 할 위험에 대하여 취해야 할 대책의 우선순위의 적절성
- ⑥ 제품안전경영 방침 및 일반적인 계획 활동에 대한 대응의 적절성
- ⑦ 감시 및 검토 절차

이러한 제품안전 활동 추진계획은 독립적인 추진계획이 아닌 조직의 일반적인 활동계획과 함께 조직의 경영계획에 반영되어 추진되어야 한다.

나. 제품안전 활동의 실시

기업은 각각의 식별된 위해요인에 대하여 합리적인 범위 내에서 사전대책 및 사후대책을 수립하고 검증하는 문서화된 절차를 수립하고 실행하여야 한다.

기업은 위험성 감소 대책의 실현성, 효과, 긴급성 등을 고려하여 위험성 감소 대책을 실시하는 우선순위를 결정하여야 하며, 이러한 대책은 개개의 프로세스, 프로젝트, 제품, 외부 관계자 등을 대상으로 하여야 한다.

기업은 사전대책으로 위험 회피, 위험 이전, 위험 저감 및 위험 보유 여부를 결정하여야 하며, 각각의 방법 및 기준을 문서화하여야 한다.

기업은 사후대책에 있어서 특히 조직에 큰 영향을 주는 사태에 대하여 긴급 시 대책과 복구대책을 사전에 수립하고, 관련된 내·외부 관계자와의 조직적 연계성을 확보하여야 한다. 이러한 대책은 선정된 중요 위험별로 사전에 책정되고, 검증되고, 훈련되어 있어야 한다.

추진계획을 수립하고 실행하는 것은 제품안전경영체제를 성공적으로 실행하기 위한 핵심적인 요소이다. 추진 계획의 수립에 있어 조직은 식별된 위해요인을 제거하거나 허용 가능한 위험수준 내에서 관리할 수 있는 구체적인 방법을 수립하여야 한다. 추진계획은 조직의 활동과 제품에 있어 계획/설계/생산/판매/사용/유지·보수 그리고 폐기단계에 대한 검토가 포함되어야 하며, 이는 위험 회피, 위험 이전, 위험 저감 및 위험 보유 여부를 결정하는 사전대책과 발생한 피해를 최소화하기 위한 사후대책을 포함하여야 한다.

추진계획은 환경변화에 따라 지속적으로 개정되어야 하며, 완료된 추진계획은 관리상태로 이관되어야 되며 정기적인 검토 및 평가를 통하여 추진계획의 적절성 및 유효성이 지속되고 있음을 확인하고 추가적인 조치가 요구되는 경우 적절한 대응이 이루어질 수 있어야 한다.

추진계획은 조직의 활동에 대한 안전성 확보 대책과 제품의 안전성 확보 대책으로 나눌 수 있으며, 이는 다시 사전대책과 사후대책으로 나눌 수 있다.

활동에 대한 사전대책은 주로 제품의 안전성을 확보하기 위한 예방활동을 의미하며 사후대책은 예상하거나 예상하지 못한 제품으로 인한 고객불만, 소송 등에 의한 조직의 피해를 최소화하기 위한 방어활동을 의미한다. 예를 들면, 활동에 대한 안전성 평가 결과 외부 배포문서에 대한 배포 전 안전성 검토의 절차가 누락되어 이로 인한 피해가 예상되는 경우 새로운 관리방법 및 관리항목 등의 수립을 통한 기존 업무절차의 개정을 위한 추진계

획을 수립하는 것을 말하며, 사후대책으로는 예견되는 또는 예견하지 못한 제품결함으로 인해 피해가 발생하여 사용자 또는 제3자로부터 책임추궁이 들어왔을 경우에 조직이 어떻게 대처할 것인가에 대한 대응방안을 수립하는 것을 의미한다.

제품에 대한 사전대책은 안전성 평가에 의해 식별된 위해요인을 제거하거나 허용 가능한 위험수준으로 위험성을 감소시키기 위한 대책의 수립을 의미하며, 사후대책은 발생한 제품사고의 재발방지를 위한 활동을 의미한다.

이러한 사전, 사후의 개념은 활동의 성격이나 시간적 개념을 가지고 구분할 수도 있지만 이러한 활동들이 반복적인 의미를 가지며 명확하게 구분하기 곤란한 경우도 있다는 점에서 조직은 사안별로 사전·사후를 연계한 종합적인 추진계획을 수립하는 것이 바람직하다.

대책수립의 범위는 설계상의 결함을 예방하기 위한 일련의 활동을 포함하여 구매, 제조, 검사, 포장, 수송, 보관, 조립·설치, 판매, 서비스, 제품회수(Recall), 폐기에 이르기까지 제품안전과 관련된 조직의 모든 활동이 포함된다.

일반적으로 조직이 수행해야 할 단계별 제품안전 활동의 내용은 다음과 같다. 그러나 여기에 서술한 활동이 모든 것을 의미하는 것은 아니며 업종, 업태 등 조직의 특성과 활동의 범위에 따라 추가 또는 삭제될 수 있다.

〈표 4-6〉 제품안전 관련 주요 활동 내용

분 야	제품안전 관련 주요 활동
경영일반	○ 제품안전에 관한 기업이념과 방침의 결정 ○ 제품안전의 목표 및 추진계획의 수립 및 평가 ○ 제품안전에 대한 조직상의 책임과 권한 설정 ○ 제품안전 담당책임자 및 담당자의 선임 ○ 제품안전에 관한 교육, 훈련, 계몽활동의 입안과 실시 ○ 전사적인 제품안전경영체제 구축 및 실행을 위한 자원의 확보 ○ 제품안전 관련법규, 규격, 기준 등의 정비와 준수

분 야	제품안전 관련 주요 활동
경영일반	○ 제품안전 관련 정보의 수집 및 제공 ○ 배상이행능력의 확보 및 생산물배상책임보험의 관리 ○ 정기적인 수행도 평가, 내부심사, 성과평가의 실시 ○ 제품 클레임 및 소송에 대한 대응시스템 구축 ○ 분야별 제품안전 전문가 양성 ○ 변호사 및 제품안전전문가 등의 외부지원시스템의 구축 ○ 제품안전관련 문서화 및 표준화 ○ 제품안전 관련 관리대상 기록류의 파악 및 유지관리
연구개발	○ 신기술, 신재료 등의 안전기술에 대한 적용검토 ○ 관련법규 및 각국 안전규격, 기준의 적용 ○ 개발용 제품안전 체크리스트의 작성과 갱신 ○ 안전성 평가 기법 및 기준의 개발 ○ 인간공학 및 신뢰성 기법의 활용
상품기획	○ 최신기술 정보와 종합 제품안전 대책의 조사·검토 ○ 검토 결과에 따른 안전대책 적용기준의 검토 ○ 적용안전규격의 조사 및 검토 ○ 경고·표시의 실용성 비교 검토
설 계	○ 제품안전 관련 정보 입수와 설계에 대한 적용 ○ 안전을 중시한 부품, 재료, 회로, 기구 등의 적절한 선택 ○ 안전성 평가의 실시와 개선대책의 수립 및 실시 ○ 안전성 확보에 대한 검증 및 확인 ○ 안전특성의 결정 및 관련 정보의 전달 ○ 제품안전에 대한 사전·사후 개선대책의 입안 및 적용
구 매	○ 원부재료 및 용역 공급자의 능력 검증 ○ 공급자의 제품안전 활동의 지원 및 평가 ○ 공급자와의 책임분담 및 공급 계약 관리
제조·검사	○ 제품안전 작업표준 작성과 작업자 교육, 훈련 ○ 안전특성의 관리 및 모니터링 ○ 계측장비, 설치공구, 생산설비 등의 유지관리

분 야	제품안전 관련 주요 활동
제조·검사	○ 공급자에 대한 정기적인 현장 지도와 감사 ○ 적절한 검사방법, 검사·시험장비의 도입 및 관리 ○ 관리표준에 의한 품질관리의 철저 및 부적합품 유출방지 ○ 제조기록, 품질 관리기록의 보존 ○ 제품 안전성 확보를 위한 작업환경 확보 ○ 불량품, 폐기물 관리
품질보증	○ 제품안전에 관한 업무의 관리와 검사 ○ 제품안전 기준의 설정과 관리 ○ 안전성, 신뢰성의 평가 및 심사 ○ 시장품질 정보의 수집, 분석과 관련부서 Feed Back ○ 고장해석과 그 개선결과의 확인 ○ 경고, 표시류의 안전성 표시사항의 심사와 확인
포장/보관 /물류/운송	○ 안전성을 확보하는 확실한 보관과 화물취급(물류) ○ 제품의 오염, 변질 방지 대책의 수립 ○ 보관, 수송 시 위험발생 요인의 제거 ○ 포장, 보관, 수송관련 법규의 준수 ○ 물류정보의 공장부문에 대한 Feed Back
설 치	○ 설치매뉴얼 작성 및 안전사항 확인 ○ 설치작업자에 대한 교육 훈련 ○ 위탁업자의 선정과 지도 ○ 제품 설치시 안전대책의 강구 및 시운전 확인
판매영업	○ 소비자에 대한 정확한 상품정보 제공과 오사용 방지의 설명 ○ 시장품질 정보 및 판매·영업정보의 관련부서 Feed Back ○ 제품 진열시의 안전성 확보 ○ 안전을 확보한 폐기의 지도와 홍보 ○ 안전에 관한 영업사원 및 판매점 교육 ○ 계약서상의 제품안전 대응방안의 강구

분 야	제품안전 관련 주요 활동
서비스	○ 서비스 매뉴얼 작성 및 보급 ○ 사용자와 전문가의 유지·보수 범위의 확정 및 홍보 ○ 서비스 정보에 대한 관련부서 Feed Back ○ 사고발생시의 피해자 구제를 제일로 하는 고객 대응 ○ 제품안전에 관한 서비스 작업자 교육
고객상담	○ 시장 품질정보의 수집, 분석 및 관련부서 Feed Back ○ 사고 발생시의 피해자 구제를 제일로 하는 고객 대응 ○ 클레임 및 소송 담당팀의 구성 및 운영 ○ 클레임 처리 시스템의 운영 ○ 클레임 분석의 관련 부서 Feed Back ○ 리콜제도의 도입 및 직원의 교육, 훈련

다. 위험성 감소를 위한 안전설계 우선순위

기업은 식별된 위험에 대하여 기술적 실현 가능성, 실현 가능 비용, 유사 제품의 적용수준, 시장 요구사항 등을 고려하여 합리적인 위험성 감소 대책을 수립하고, 각 대책 또는 방법의 기대효과를 파악하여야 한다.

안전성 평가에서 식별된 위해요인에 대해 위험이 발생할 가능성을 제거하거나 혹은 위험의 발생확률, 위험의 정도를 감소하기 위한 설계의 재검토가 필요하다. 이를 위해 취해야 할 방법, 즉 위험성배제·안전성 부여를 위한 안전설계 우선순위는 다음과 같다.

- ① 설계 선택을 통한 위해요인의 제거
- ② 안전장치의 적용
- ③ 경보 장치 제공
- ④ 정보전달
- ⑤ 절차 및 훈련 개발

위에서 알 수 있듯이 상위의 안전성 부여수단이 존재함에도 이의 검토를

소홀히 하는 것은 위험할 수도 있다. 따라서 특정한 안전성 확보 수단에 대하여 상위의 수단유무에 대한 사전 검토가 필요하며, 상위의 수단이 있음에도 불구하고 하위의 수단을 적용할 경우에는 기술적 실현가능성, 해당 수단을 적용하기 위한 비용에 따른 경제성 등 합리적인 사유와 근거를 준비해 놓을 필요가 있다.

1) 설계 선택을 통한 위해요소의 제거

설계, 즉 제품안전기술에 의한 제품본체의 본질적인 안전을 확보하는 것으로 만약 식별된 위해요소를 제거할 수 없다면, 설계 선택을 통하여 수용 가능한 수준까지 연관된 위험을 감소시키는 것을 의미한다.

2) 안전장치의 적용

만약 설계 선택을 통하여 위해요소를 제거할 수 없다면, 보호하는 안전장치를 사용하여 수용 가능한 수준까지 위험을 감소시킨다.

안전장치를 부가할 때는 제품의 기능, 사용·조작성 등에 미치는 영향, 안전장치의 신뢰성, 원가 등에 대해서 충분히 검토할 필요가 있다. 노출된 고전압부분, 동력전달기구 등 누구에게나 노출된 위험에 대해서도 안전장치의 설치를 생각할 필요가 있기 때문이다.

이러한 명백한 위험(open and obvious hazard)에 대해서 과거에는 안전장치를 준비할 의무가 없었으나 최근에는 이와 같은 경우라도 무조건 제조자에게 면책을 부여하지 않고 위험·효용기준을 적용해서 안전장치 없는 제품이 결함인지를 판단하고 있는 판례를 볼 수 있다. 따라서 명백한 위험이 있는 경우에 고려해야 하는 요소로는 다음이 있을 수 있다.

- ① 위험의 명백성
- ② 제품이 의도한 목적과 기능
- ③ 경제적·기술적으로 용이한 안전장치의 유무
- ④ 위해 가능성과 정도
- ⑤ 적절한 경고 유무

쉽게 제거할 수 있는 안전장치는 보수관계자 혹은 조작자가 제거하여 사용할 수 있다는 점을 염두에 두어야 할 것으로 안전장치 없이는 작동하지 않는 방식으로 설계하는 것이 바람직하다.

3) 경보 장치 제공

만약 안전장치가 적절하게 위해요소의 위험을 낮추지 못할 경우, 특정 위해요인을 개인에게 알리기 위한 경보 장치를 적용시킨다.

4) 정보전달

일반적으로 제품에는 효용성이 있는 것과, 본질적으로 위험을 가지고 있는 것, 사용 시 일정 수준 이상의 지식과 기능을 필요로 하는 것, 본래의 용도 이외에도 사용할 수 있는 가능성이 있는 것, 안전장치를 부가하면 구조적 혹은 경제적으로 존재할 수 없는 경우 등 다양한 양상을 보이고 있기에 누가 어떻게 사용해도 모든 안전성을 확보한 제품은 그리 많지 않을 것이다. 따라서 제품의 사용자 및 이에 접근이 예견되는 사람들에게 안전상의 주의사항을 경고할 필요가 발생한다.

제품 정보에 대한 부적절한 전달 및 위해요소의 인지부족으로 인한 위험 예상 시, 문서화된 또는 문자, 기호 등의 정보를 통하여 위험을 감소시킨다.

이를 위하여 위해요인에 대하여 위험의 심각성을 구분하여 규정하고, 단순히 위험의 회피를 위하여 경고·주의 또는 다른 문자화된 지시의 사용은 피하여야 한다.

5) 절차 및 훈련 개발

설계 선택을 통하여 위해요소를 제거하거나 안전 및 경보 장치, 정보전달로 수용 가능한 수준까지 연관된 위험을 감소시키기가 불가능 한 경우, 특별 절차 및 훈련을 적용하라. 절차는 개인보호장비를 포함할 수 도 있다.

3. 제품안전 활동 결과의 검증

기업은 제품의 라이프사이클 전 단계에 걸쳐 필요한 시점에 적절한 분석, 시험 또는 검사를 통하여 위험성 제거 또는 감소여부를 검증하여야 한다. 또한 파악된 잔존 위험성은 문서화하여야 하며, 검증하는 동안 식별된 모든 새로운 위해요인은 제품안전경영체제 담당책임자 및 관련 조직에 전달되어야 한다.

제품안전에 심각한 영향을 주는 중요한 위험성 및 관련 위해요인에 대해서는 외부 공인기관의 검증을 고려할 필요가 있으며, 위험성 감소 여부의 검증과 관련된 모든 활동은 기록되고 유지되어야 한다.

제품의 안전성은 제품에 내재되어 있어야 할 품질·성능의 하나로서 개발·설계단계에서 결정되므로 이 단계에서의 제품 안전성에 대한 심사 및 평가가 중요하지만, 제품화 이후에도 본래 의도한 안전수준이 확보되고 있음을 입증하기 위해 필요한 시점에 적절한 분석, 시험 또는 검사를 통하여 위험성 제거 또는 감소여부를 검증하여야 한다. 또한 이러한 검증 활동은 조직이 선택한 위험 제거 및 감소대책의 적절성을 입증하는 하나의 도구로 활용될 수 있다.

조직은 검증활동을 위하여 사전에 검증을 위한 항목 및 방법 등의 확정은 안전성 평가 결과와 연계되어야 하며 관련부서와 지속적인 의사소통이 이루어져야 한다. 검증 활동 과정에서 발견된 새로운 위해요인과 잔존 위험성에 대하여 이에 대한 추가적인 활동을 위하여 관련조직에 즉각 전달되어야 한다.

검증 활동은 제품 안전성, 부품 안전성, 구조/외관의 안전성, 경고라벨, 사용/설치/서비스 매뉴얼의 안전성 여부에 대한 검증을 실시하여야 한다. 또한 검증 활동은 제품의 기획, 개발, 설계에서 제조, 포장, 유통, 설치, 사용, 보수·수리, 폐기에 이르는 제품의 전 라이프 사이클을 대상으로 실시되어야 한다. 따라서 참가자도 개발·설계부분 뿐만 아니라 기획, 연구, 구매·외주, 제조, 품질관리, 검사, 영업, 서비스 등 폭 넓은 부분에 걸쳐 해당 분야의 전문가가 참여할 필요가 있다.

또한 검증 활동으로 인한 설계변경 필요시 제조일정의 지연이나 원가 상승 등에 영향을 미치지 않는 것에 대해서는 설계부분에 의해 결정될 수 있으나 그 영향이 클 경우에는 제조, 영업부문 등 관련부문의 이해관계가 있는 관계로 의사결정권이 있는 총괄책임자의 참가가 바람직하다.

검증 활동의 개최시기 및 횟수는 제품의 본질적인 위험의 크기, 위험 발생가능성, 설계의 난이도, 클레임 발생빈도 등을 고려하여 결정하여야 한다. 그러나 개최횟수를 증가할 경우 개최를 위한 준비작업, 소요비용, 참가자의 부담 등도 고려할 필요가 있으므로 평균적으로 설계단계의 초기, 중기, 최종 3회 정도의 실시가 바람직하며, 제품화 이후에도 중요한 안전특성을 중심으로 한 부분적인 실시와 설계단계와 동일한 전체 항목에 대한 실시를 구분하여 정기적으로 실시할 필요가 있다.

검증활동은 구성품에 대한 부분적인 시험을 포함하여 완성품의 실 사용 상태에서의 시험을 통하여 선택된 안전대책의 유효성을 확인(Validation)하기 위해 실시되어야 하며, 위험요인의 심각성 및 설계의 안전에 대한 허용범위(Margin)를 설정하기 위해 안전에 중요한 항목과 절차에 대하여 시험하거나 실사용 테스트를 실시하여야 한다.

일반적으로 성능·기능테스트는 이상적인 조건 아래 이루어지는 경우가 많으나 제품에 따른 사고는 정상적이 아닌 사용조건, 사용·취급법 등에 의해 발생하는 경우도 적지 않다. 따라서 안전성을 확보하기 위해서는 이러한 비정상적인 상태·사용의 경우를 상정한 테스트를 실시할 필요가 있다. 이 경우 위에서 설명한 바와 같이 “위험성의 예견”의 예견 가능한 사용자, 사용 환경, 사용방법 등 중에서 위험을 예측할 수 없는 조건을 선택해 테스트 조건으로 설정하는 것도 생각해 볼 수 있다.

설계 확인, 작동 평가, 생산 허가 및 내구수명의 확인을 포함하는 검증활동을 위한 시험계획, 시험절차, 시험 설비, 시험환경, 시험결과 등은 안전이 적절히 실현되었고, 안전한 방식으로 수행될 수 있으며, 시험을 통해 알려진 추가적인 위험요인을 적절히 식별하고 통제할 수 있음을 보장하기 위하여 검토되어야 한다.

안전성 검증을 위한 비용이 과도하게 많을 경우 안전특성 또는 절차를 엔지니어링 분석, 유추, 실험실 테스트, 기능적인 실패크기의 모형, 축소 모형/모형 시뮬레이션 등에 의한 검증방법을 고려할 수 있다.

검증 결과 설계변경을 하면 위험성을 제거할 수 있다고 판단된 경우는 경고로 대처하려는 안이한 방법을 선택하지 말고 상당한 노력을 기울여 설계변경을 실시하는 것이 바람직하다.

제품안전에 심각한 영향을 주는 중요한 위험성 및 관련 위해요인에 대해서는 검증결과의 객관성 및 신뢰성을 확보하기 위하여 외부 공인기관의 검증을 실시하는 것이 바람직하며, 그 범위와 항목은 위험성의 등급에 따라 결정될 필요가 있다.

위험성 감소 여부의 검증과 관련된 모든 활동은 기록되고 유지되어야 한다.

“안전성 수준의 설정”에서 “안전성의 확인”까지 제품의 안전성에 관한 평가·검증, 확인·결정내용은 만일의 제품으로 인한 분쟁해결을 위하여 기록·보존해 두는 것이 중요하다. 이외에 안전성 평가 및 대책수립, 검증의 과정에서 제기된 의견, 제안 등에 대해 그 후에 이루어진 검토 등도 논의된 채용 여부의 결과와 이유 등을 기록해 놓을 필요가 있다. 또한 안전성 검증을 위한 시험 및 검사에서 검출된 불안전성 데이터, 지적된 문제점 등에 관해서도 검토결과와 대책 등을 기록해서 피해자로부터 안전성에 관해 공격받는 것이 없도록 사전에 주의할 필요가 있다.

제 3 절 분쟁해결 및 책임분담

사고 발생 후 방어대책으로서 PL클레임 처리 및 소송대책이 중심이 되지만, 정상적인 경영활동과 기업을 받을 PL위험을 최소화하기 위하여 정당한 권리 하에서 법적책임 및 재정적 부담을 최소화 할 수 있는 대책이 필요하다.

이러한 위험분산 대책의 주내용은 법적책임 부분에 있어서는 계약서 등을 통하여 관련된 외부조직과의 책임범위를 사전에 명확하고, 문제 발생 시 공동대응 및 귀책판정 방법 및 책임분담 방법에 대하여 규정해 놓은 것이

향후 불필요한 분쟁발생으로 인한 피해를 예방할 수 있다. 즉, 제품의 제조·공급에는 원재료제조업자, 반제품제조업자, 완제품제조업자 (가공업자), 수입업자, 유통업자, 판매업자 등 많은 기업이 관여하고 있어 PL사고가 발생할 경우 복수의 당사자 사이에 책임소재 또는 책임분담 등을 둘러싸고 복잡한 법률적 관계가 발생하게 된다. 따라서 복수의 기업이 관련된 PL사고가 발생한 경우는 자신의 기업이 필요이상의 책임을 부담하지 않도록 하는 대책이 필요하다.

따라서 관련된 외부조직과의 손해배상책임, PL사고 예방 및 방어의무, 협력의무, 정보제공의무, PL보험가입의무, 계약일방이 손해배상금 및 소송비용 등을 지출한 경우의 구상권, 재판관할 등에 대해서 계약상 명확히 정해둘 필요가 있다.

법률상 책임의 범위를 초월하여 일방적으로 책임을 전가하거나 상대방의 사정을 고려하지 않는 획일적인 내용의 보험가입을 의무로 하는 행위, 우월적 지위를 남용하여 강제적으로 비용을 부담시키고 하도급대금에서 감액하는 행위 등은 공정거래에 관한 실정법에 저촉될 가능성이 있기 때문에 주의하여야 한다.

재정적 측면의 대책으로서는 배상이행능력을 확보를 위한 사고자금의 적립이나 생산물배상책임(PL)보험에 가입하는 방법이 있다.

1. 긴급 시 및 복구 시 대응

가. 긴급 시 대책

긴급 시 대책은 제품으로 인한 분쟁발생에 따른 조직의 피해를 최소화하기 위한 조직적 활동으로 고객불만의 처리를 포함하여 일반적인 클레임 및 피해보상을 요구하는 클레임, 소송 등에 적절히 대처하기 위한 대응활동을 의미하며, 사고 발생의 사전예방과 발생된 사고로 인한 기업의 피해확대를 방지하기 위한 제품회수에 대한 검토 및 실시, 관련정보에 대한 내·외부 이해관계자와의 커뮤니케이션 대책 등이 포함된다.

따라서 기업은 예상되는 및/또는 예상하지 못한 분쟁에 대하여 조직에 미치는 영향의 크기에 따라 대응절차 및 방법을 수립하는 것이 바람직하다. 또한 심각한 상황에 있어서 즉각적인 대응활동의 실행을 위하여 관련된 기능부서 간의 조직적 연계와 담당자 간 상호이해관계를 구축하여야 한다. 또한 분쟁의 해결 및 사후조치를 위하여 기업의 모든 부서가 참여해야 하는 관계로 각 부서 간의 역할을 조정하고 신속한 의사결정을 위하여 이들을 총괄할 수 있는 총괄책임자를 선임하고 독립적인 권한을 부여해 놓는 것이 바람직하다. 이러한 권한의 부여는 분쟁에 따른 피해의 크기에 따라 조직의 구조와 업무 내용을 고려하여 하위 담당자로부터 상위 담당자에 이르기까지 특정한 권한의 범위를 설정하여 주어진 범위 내에서 권한을 행사할 수 있도록 보장하는 것을 고려할 필요가 있다.

기업이 제품안전경영 추진계획에 나타난 긴급 시 대책에 대하여 세부적인 대응절차를 수립함에 있어 다음사항을 고려하는 것이 바람직하다.

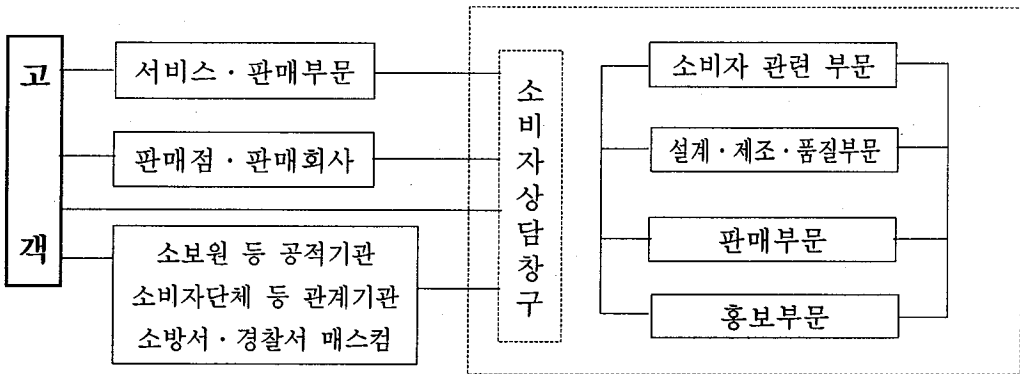
- ① 긴급 시 대응 발동 및 종료
- ② 조직의 내부 및 외부의 기관과의 협력관계
- ③ 조직의 내외에의 연락
- ④ 예상되는 단계별, 상황별 대응 매뉴얼의 개발

기업은 긴급 시 대응의 발동이 있는 경우 적절하고 유효한 긴급 시 실행조직을 지체없이 편성하는 절차 및 그 실행책임자를 정하는 절차를 명확히 정해 놓아야 하며, 위험별로 긴급 시에 필요한 동원계획을 수립하는 것이 바람직하다. 또한 예견하지 못한 긴급사태의 경우에 대해서 신속하게 실행책임자를 포함하여 대응하는 긴급 시 실행조직의 편성에 관한 절차를 정해 놓는 것 뿐만 아니라 사태의 파악, 대응방침의 입안 및 대책의 실시를 행하기 위한 절차를 정해놓는 것이 바람직하며, 실행조직은 다음의 기능을 갖는 것이 바람직하다.

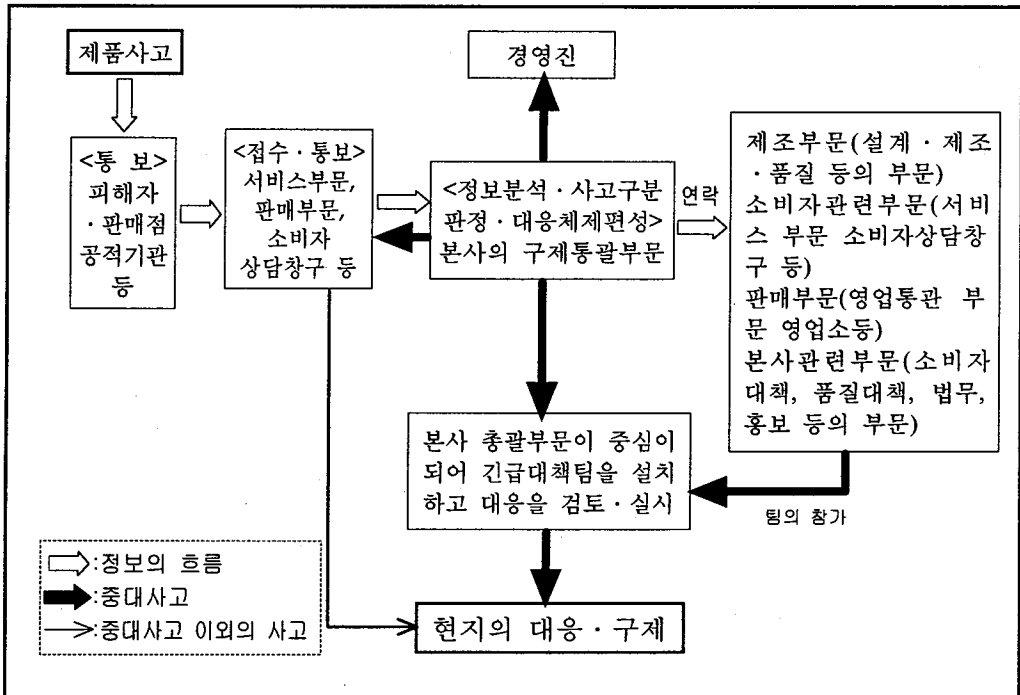
나. 긴급 시 대책의 주요 내용

1) 제품사고 정보수집 체계구축

제품사고에 의한 확대피해의 방지 및 제품사고의 재발방지에 만전을 기하기 위해, 제품사고의 정보를 적극적으로 수집한다. 또 이를 위한 조직·정보수집 시스템의 구축, 입수정보의 Feed back 등 효과적인 정보의 수집 및 활용을 위한 정보수집체제 모델<그림 4-2>과 사고정보 처리흐름도<그림 4-3>는 다음과 같다.



[그림 4-2] 정보수집체제(모델)



[그림 4-3] 제품사고대응을 위한 정보흐름도

2) 클레임처리 체계구축

고객과 접점에 이르는 클레임처리 활동의 중요성에 대하여 기업 내부의 인식을 높이고, 중대한 클레임에 대한 고객 대응을 적절·신속하게 행할 것, 클레임처리에 관련된 부분과의 협력관계를 유지하고, 다른 업무에 우선해서 실시하기 위해서 책임자는 경영진으로 하는 것이 바람직하다.

고객으로부터의 클레임 신고에 대해서, 접수 시에 적절한 초기 대응을 하는 것이, 효과적인 클레임처리 뿐만 아니라 고객만족도 얻기 쉽다. 고객의 신고내용을 정확하게 파악하고, 신속하게 행동하기에는 5W1H로 능숙하게 신고자의 성명, 발생상황, 신고내용, 요망사항을 잘 듣고, 객관적 사실을 확인할 수 있도록 접수담당자에 대한 훈련이 필요하다.

3) PLD 대응 매뉴얼 작성

각 기업마다 취급하는 제품의 종류는 천차만별이고, 담당자의 경험, 능력, 성격도 십인십색이다. 이 때문에 기업의 클레임처리 담당자가 전원 균일한 대응을 할 수 있도록 하기 위해서는 클레임처리 매뉴얼에 따른 사원교육이 필수 불가결하다.

4) 협력업체 및 사외협력기관과의 공동대응체계 구축

소비자 상담 창구만으로는 소비자의 요구를 제대로 파악할 수 없으므로, 공공기관 시스템을 이용하는 것이 좋다. 한국소비자 보호원은 사람에게 위해를 줄 가능성이 있는 상품이나 서비스에 관한 정보를 공표하고 있다.

또한 시장에서의 위해정보의 입수도 중요하지만, 접수된 클레임을 처리하기 위해선 기업 단독적인 활동에는 한계가 있으며, 해당 문제를 발생시킨 협력업체, 업종별 PL상담센터 등 외부 협력기관과의 공동대응 및 활용이 클레임 처리에 있어 기업의 신속한 클레임처리 및 비용절감에 많은 도움이 된다.

다. 복구 시 대책

클레임처리 이후에 해당 클레임으로 인한 기업의 2차 피해 방지 및 통상적인 기업 활동으로의 조기 복구를 위한 활동을 사전에 수립해 놓을 필요가

있다.

- ① 외부 기관과의 사이에 복구에 관한 협력관계 구축
- ② 배상이행능력 확보 수단의 강구
- ③ 피해발생과 관련된 외부 조직과의 책임 분담 및 구상 방안 강구
- ④ 기업 이미지 개선을 위한 홍보 방안의 강구 등의 활동이 요구되는데, 구체적인 시책 및 그 실시절차의 수립에 대해서는 각 부문 및 부서에 위임하는 것이 효과적이다.

복구 시 대책 수립에 있어 배상이행능력 확보는 생산물배상책임보험의 가입을 포함하여 자체적인 기금의 마련, 공제제도의 활용 등 제품의 특성 및 예견되는 피해의 크기 등을 감안하여 적절한 수단을 선정하는 것이 바람직하다.

긴급 시 대책에 있어 홍보기능은 방어적 수단으로서 의미가 강하며, 복구 시 대책에 있어 홍보기능은 조직의 책임유무에 관계없이 제품사고로 인한 기업의 훼손된 기업의 이미지를 개선·회복하는데 역점을 두어야 한다.

일반적인 클레임의 경우 기업에 미치는 영향은 작다고 할 수 있으나, 중대한 사고 발생의 경우 해당 사고뿐 만 아니라 유사사고의 발생으로 인한 기업의 치명적 영향을 줄 수 있다는 점에서 클레임에 대한 원인규명과 더불어 피해확대방지, 2차 피해방지, 복구대책을 추진할 조직 및 각 관련부문의 역할을 사전에 수립해 놓아야 한다.

이와 더불어 현재 시장에서 사용 중인 제품에 대한 사고의 확대방지와 양산 중인 제품 및 향후 시장에 공급할 제품에 대한 시정조치 활동이 동시에 이루어져야 한다.

2. 협력업체 관리 및 책임분담

가. 협력업체 관리

원재료·부품이나 용역을 제공하는 협력업체의 제조물책임 대응능력은 제품사고를 줄이고 최종 제품의 안전을 보장하는 것을 포함하여 제품안전경

영체제의 효과적인 기능에 있어 매우 중요한 요소 중의 하나이다. 이는 제품사고로 인한 소송에서 최종 제품에 내장된 부품(원재료, 구성품, 부속품을 포함)이 원인이 되어 손해가 발생한 경우, 피해자가 완성품업체와 함께 부품업체를 공동 피고로 할 것인지 아닌지는 사고의 발생 상황, 부품의 종류, 현지에서의 지명도 등에 따라 다르지만, 일반적으로는 완성품업체만이 피고가 되는 경우가 많다는 점에서 협력업체에 대한 안전성 보장 능력의 검증은 기업의 제품안전 활동에 중요한 요소라고 할 수 있다.

기업은 협력업체와의 분쟁발생 시 책임소재를 명확히 함과 동시에 제품 안전을 확보하기 위하여 제품안전 확보에 필요한 요구사항을 구체적으로 전달할 필요가 있다. 또한 요구된 사항을 충족시킬 수 있는지 여부에 대한 검증을 위하여 확인해야할 사항은 사전에 관련부서와의 협의를 거쳐 확정되어 있어야 한다. 협력업체의 능력검증에 있어 기업은 안전수준을 달성하기 위한 기술력과 관리능력, 생산·검사설비 등을 포함한 자원의 확보능력, 배상 이행능력 확보를 위한 재정능력에 대하여 공급자의 보유능력을 확인하여야 한다.

기업은 이러한 체계적인 공급자의 능력 검증과 관리를 위한 절차를 수립하고 실시하는 것이 바람직하며, 절차에는 공급자 자격기준 및 승인절차, 검증범위 및 수준의 결정, 변경관리, 검증 결과에 따른 개선조치와 관련된 기록관리 등의 내용이 포함될 필요가 있다.

나. 책임분담

기업의 활동 일부가 외부조직에 의하여 수행되는 경우, 활동의 범위와 내용에 따라 협력업체의 제품안전에 관한 책임범위를 명확히 함으로써 안전한 제품 및 용역의 공급이 가능토록 함과 동시에 공급된 제품 및 용역으로 인한 분쟁 발생 시 기업과 협력업체 간의 책임분담의 문제를 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 사전에 양자간의 협의를 통하여 책임범위를 정하고 이를 문서화할 필요가 있다. 이러한 책임분담의 문제는 제품이나 용역을 공급하는 협력업체 뿐만 아니라 기업의 제품이나 용역을 사용하는 사용자에 대

해서도 책임의 범위를 명확히 할 필요가 있다.

책임분담에 대한 문서화의 형태는 기업 간의 거래에 있어서 일반적인 물품공급계약서, 기본거래협약서 등과 같은 계약서의 형태가 대부분이며, 일반 소비자와의 거래에 있어서는 품질보증서 또는 보증서의 형태로 문서화 될 것이다. 따라서 기업은 계약서나 보증서에 대하여 필요한 경우 외부전문가의 자문 등을 통하여 양자간의 책임의 범위와 분담 방법에 대하여 구체적으로 작성할 필요가 있다.

국내 기업 간에는 오랜 동안의 거래관계나 상관습 등으로 지금까지는 완성품 업체에서 부품 업체에 대한 법적 구상권의 행사 등은 극히 드물었으며, 더욱이 사전에 계약서 등에 의해 명확한 책임 분담을 정하는 일이 극히 드물었다. 그러나 근래 배상금의 상승과 생산물배상책임 보험료의 상승에 의해서 상호부담의 사고방식이 인식되게 되어 원재료·부품업체는 종래와 같이, 제품안전 문제는 완성품 업체가 처리하는 것이라는 자세를 유지하는 것이 곤란한 상황이 되어 가고 있다. 즉 완성품 업체에서의 구상과 그 업체에서 구상권을 대위 취득한 보험회사에서의 구상에 의한 책임분담이 요구될 가능성이 높게 존재하고 있다. 또한, 앞으로는 부품 업체로서 해외 기업과 거래하는 일이 예외가 아니게 될 것이며, 제품안전 의식의 고양이라고 하는 의미에서도 책임 분담의 명확화를 추진하여 가는 것이 바람직하다.

제조물책임법에서는 직접계약관계가 없는 당사자(피해자와 제조업자 등)는 제조물책임법을 적용하고, 직접관계가 있는 당사자간(피해자와 판매업자)은 민법의 규정이나 계약을 적용할 수 있다는 사고방식이 존재한다. 이러한 점에서 민법에 반하지 않은 당사자간의 거래계약은 유효하다는 점에서 중요성을 갖는다.

3. 배상이행능력 확보

클레임, 소송 등으로 손해배상금, 변호사 비용 등의 부담을 강요받은 경우에는 기업경영을 혼드는 막대한 손실로 이어질 우려가 있으므로 배상지급능력을 확보할 수단을 강구해두어야 한다. 방법으로는 자기자금을 모아두는

것과 PL보험을 이용하는 것이 있다. 그러나 자기자금을 모아두는 것은 매우 불안한 방법으로 경제적 효율을 고려한 경우 PL보험을 이용하는 것이 가장 유효하며, 실제로 세계 각국에서도 배상지급능력 확보에 대해서는 PL보험 등의 배상책임보험을 이용하는 것이 일반화되어 있다.

제조물책임보험은 기업이 손해배상금 등의 금전적인 부담이 발생한 경우 그 손실을 전보하는 보험으로써 생산물배상책임보험으로 알려져 있다. 이는 피보험자가 제조, 판매, 공급한 생산물이 타인에게 인도된 후 그 생산물의 결함으로 인한 사고로 타인의 신체나 재물에 손해를 입힘으로써 피보험자가 법률상 손해배상책임을 부담하는 경우 이에 따른 손해를 보상하는 보험이다. 제품결함으로 인한 손해는 언제 어느 정도의 금액으로 발생할지 예측이 불가능하므로 안정적인 기업경영을 위해서는 제조물책임보험을 활용하는 것이 장기적인 안목에서 중요하다.

제 5 장 결 론

제품결함으로 인한 신속한 피해자 구제와 소비자의 안전한 생활을 확보하기 위한 법률적 제도의 엄격화는 기업의 사회적 책임을 강조함과 동시에 기업의 제품안전에 대한 체계적인 활동을 요구하고 있으며, 이러한 요구의 충족은 기업 생존을 위한 필수조건으로 자리잡아가고 있다.

과거에도 많은 기업에서 그들의 활동 및 제품이 사용자의 안전에 미치는 위험을 제거하고 관리함으로써 사용자의 안전 확보와 그로 인한 기업의 피해를 최소화하기 위한 다양한 활동을 추진해오고 있으나, 제품안전에 대한 요구수준의 변화와 법적환경의 변화는 제품안전에 대한 새로운 인식과 더한층 강화된 제품안전 확보를 위한 전문적인 활동을 요구하고 있다.

이러한 기업 경영환경 변화에 적응하고 생존하기 위하여 기업은 자사 제품에 대한 제품 본체의 안전성 확보를 위한 활동 뿐 아니라 안전장치의 추가, 경고라벨, 사용설명서의 개발, 소비자 홍보 등 다양한 활동을 계획하고 추진하고 있다. 하지만 이러한 활동들이 전문인력, 시간, 비용 등의 경영자원의 지원과 최고경영자의 강력한 추진의지가 제품안전 활동의 성패를 좌우하는 중요한 요소라는 점에서 경영자원이 부족한 중소기업의 경우 대응에 한계가 있는 것이 사실이다.

중소기업에 대한 PL수준평가 결과를 근거로 중소기업의 제조물책임(PL)대응에 있어 문제점은, 첫째, 제조물책임 대응의 핵심적인 활동인 제품안전 확보 분야가 취약하다는 측면에서 중소기업의 기술경쟁력을 향상시킬 수 있는 근본적인 설계기술 및 표시, 판매, 설치, 서비스, 폐기의 전 단계에 걸친 제품안전 확보 활동의 전문적인 대응활동의 실시가 필요한 것으로 분석되었다.

둘째, 평가결과 우수기업으로 인정된 기업군 뿐 만 아니라 3등급 이하의 기업에서 공통적으로 나타난 분쟁해결에 대한 대응수준은 아무리 예방활동을 철저히 한다하더라도 제품결함사고 발생 시 이에 대한 전문적인 대응이 이루어지지 않을 경우 치명적인 피해를 입을 수 있다는 측면에서 분쟁발생

초기의 대응활동에 대한 사전 준비 및 이해당자사 간의 책임분담, 분쟁처리에 필요한 재정적인 준비가 우선 필요하다고 판단된다.

이러한 중소기업, 특히 3등급이하 기업이 적절한 수준의 대응체계를 구축하고 유지하기 위하여 4장에서 언급한 대응력 제고를 위한 활동 내용을 네 가지 측면에서 요약해 보면,

첫째, 법률적 측면의 검토가 필요하다. 즉, 제품안전의 특성상 제품과 관련된 법규, 규격, 표준 등을 포함하여 제품결함으로 인한 클레임 및 소송 대응, 제품회수 등과 관련된 소비자보호법, 제조물책임법 등 행정, 민사와 관련된 법률에 대한 사전 검토와 대응을 위한 대책의 수립을 의미한다.

둘째, 기술적 측면의 검토가 필요하다. 제품안전의 확보와 수준은 그 기업이 보유하고 있는 기술력에 좌우된다고 해도 과언은 아니다. 또한 제조물의 결함으로 인한 클레임 및 소송에 있어 해당 제품의 결함부존재의 입증 또한 기술적인 측면의 해석을 통하여 가능하다. 따라서 기업은 현재 적용되고 있는 관련 기술동향의 파악, 유사 제품에 반영되어 있는 기술수준조사 등을 통한 자사 기술수준에 대한 객관적인 검토를 토대로 자사의 제품안전 기술력 우위를 확보하기 위한 인적, 재정적 지원정책의 수립과 실시가 요구된다.

셋째, 시스템적 측면의 검토가 필요하다. 제품안전을 확보하기 위해 요구되는 활동의 누락이나 휴먼에러에 의한 위험의 현재화를 방지하고 내재된 또는 잔존한 위험에 대하여 허용 가능한 수준으로 유지관리하기 위한 체계적인 활동 수순과 관리방법을 정함으로서 피해발생을 최소화 하자는데 있다.

넷째, 경영자원적인 측면의 검토가 필요하다. 기업이 제품안전 확보를 위해 요구되는 기본적인 경영자원의 보유·조달가능여부를 확인하고 이에 대한 보완 및 확충계획의 수립을 요구하는 것이다. 검토해야 할 경영자원에는 인적자원, 재정, 기술 및 기능, 설비 및 장비, 외부지원시스템 등을 포함한다.

이러한 네 가지 측면에 대한 검토와 기업의 활동 및 제품으로 인해 위험을 초래할 수 있는 위해요인을 식별하고 식별된 위해요인을 제거하거나 허용 가능한 수준으로의 관리, 제품안전을 위한 목표의 수립과 활동성과의 평

가 등의 일련의 활동을 통하여 자사의 제품안전 수준을 향상함과 동시에 제조물로 인한 피해발생을 최소화함으로써 사용자의 안전을 보장하는 지속적인 활동을 수행하여야 한다.

이러한 제반 환경을 바탕으로 기업 내부의 지속적인 제품안전 활동의 요구와 더불어 제품안전에 영향을 미치는 공급자를 포함한 외부 이해관계자의 관리와 사용자에 대한 커뮤니케이션 체제의 구축을 통하여 제품안전과 연관된 이 세 주체가 제품안전 확보와 사고 예방을 위한 유기적인 체제의 구축을 요구된다고 할 수 있다.

이번 연구에서는 제조물책임으로 기업의 피해를 최소화하고 소비자의 안전을 확보하기 위한 시장의 요구사항에 대하여 중소기업에서 어느 정도 대응하고 있으며, 적절한 대응을 위하여 현재 중소기업의 대응활동의 문제점 및 대응력 제고를 위한 기본적인 활동내용에 대하여 제시하였다.

하지만 본 연구는 제조물책임에 대응하기 위한 제품안전경영체제 내에서의 활동만을 제시하였으며, 기존 경영체제와의 통합에 대한 부분에 대해서는 추가적인 연구가 필요하다.

이번 연구결과 제시된 대응력 제고를 위한 활동내용이 기업의 제품안전 경영체제 구축의 도우미 역할과 더불어 기업의 제품안전 활동의 적절성 및 유효성 평가에 활용됨으로서 기업의 제조물책임 대응력 제고 및 활동성과를 높임으로서 기업의 제품안전경영체제 구축에 일조하리라 사료된다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강창경 외, 「제조물책임법 해설 및 사례」, 한국소비자보호원, 2002
- 공길택 외, 「제조물책임법(PL) 대응방법론」, 청문각, 2002
- 권동명, 「한국형PL대책 매뉴얼」, (주)북21, 2002
- 권동명, 「제품안전경영시스템(PSMS)」, 한국표준협회 PL컨설팅센터, 2002
- 권병삼, 「제조물책임 도입에 따른 기업의 대응방안에 관한 연구 : 제조물책임 사건의 판례를 중심으로」, 전남대 산업대학원, 2002, 석사
- 김도연, 「제조물책임법상의 소비자보호에 관한 연구」, 경성대학교 대학원, 2004, 석사
- 김정기, 「중소기업의 제조물책임 전략방안에 관한 연구」, 광주대 경상대학원, 2001, 석사
- 김진태, 「소비자와 생산자의 제조물책임에 대한 인식차이에 관한 연구」, 경남대학교 대학원, 2004, 석사
- 김창남, 「PLP 중심의 제조물책임대책실무」, 동현출판사, 2002
- 동양화재, 「PL법 및 PL보험안내」, 동양화재, 2002
- 박민배, 「제조물책임 대응을 위한 기업의 효과적인 대책방안에 관한 연구」, 조선대학교 산업대학원, 2004, 석사
- 배성아, 「제조물책임법 시행에 따른 품질경영시스템 개선방안에 관한 연구」, 울산대 대학원, 20002, 석사
- 배재광, 「제조물책임법 사례 해설」, 전자신문사, 2002
- 산업자원부, 「제조물책임법(PL법) 대응 안전세미나」, 기술표준원, 2002
- 송선주, 「제조물책임법 시행에 따른 업종별 대응방안」, 경희대 국제법무대학원, 2002, 석사
- 송재희, 「제조물책임법과 기업대응전략」, 성안당, 2002
- 신영용, 「제조물책임(PL) 도입에 따른 기업의 대응 전략에 관한 연구」, 성균

관대학교 경영대학원, 2002, 석사

신충교, 「PL법과 유사제도와 비교」, 중소기업청 PL정보망, 2002

안병두, 「PL사고발생시 결함원인규명 및 사고요인 개선방안」, 한국화학시험
연구원, 2002

안병준, 「인간공학」, 한울출판사, 2000

유영준, 「품질, 환경, 안전보건경영시스템 및 HACCP」, 미래품질환경컨설팅,
2003

임영주, 「제조물책임법 모든 것」, 청림출판사, 2002

정길영, 「제조물책임보험에 관한 연구」, 고려대 대학원, 2002, 석사

중소기업인증센터, 「중소기업의 PL대책」, 중소기업인증센터, 2002

중소기업청, 「중소기업을 위한 제조물책임(PL) 가이드」, 중소기업청, 2002

최병록, 「세계의 제조물책임법」, 삼영사, 2005

한봉희, 「제조물책임법」, 대왕사, 1997

황정연, 「제조물책임법」, 미래경제정책연구원, 2002

Gregory D.S.Kim, 「ISO9000/14000 HACCP PL기초와 적용」, ㈜북스힐, 2002

2. 외국문헌

Product safety, 中村 和雄, 工業調査室, 1992

제조물책임對策, 羽成, ぎょうせい, 1996

PL制度と製品安全技術, 宮村鐵夫, 朝倉書店, 1995

企業のPL對策, 北川俊光, 日科技連, 1995

企業のためのPL事故對應ハンドブック, (株) Interisk, 保險毎日新聞社, 1998

Product Liability Reports, Commerce Clearing House, 1998

Product Safety Management and Engineering, Willie Hammer, 1993

Product Liability, LexisNexis, 1996

3. 참고 사이트

건설교통부, www.moct.go.kr

국제표준화기구, www.iso.ch

기술표준원, www.ats.go.kr

사단법인 한국피엘협회, www.pl21.org

산업안전공단, www.kosha.net

산업자원부, www.mocie.go.kr

삼성경제연구소, www.seri.org

자동차부품연구원, www.katech.re.kr

중소기업청, www.smba.go.kr

중소기업협동조합중앙회, www.plkorea.com

한국기술시험원, www.ktl.re.kr

한국소비자보호원, www.cpb.or.kr

환경부, www.me.go.kr

LG경제연구소, www.lgeri.com

<Abstract>

Study on the PL(product liability) of small-medium-sized enterprises and the improvement of their ability to cope with

Kim Nam Pyo,
Majoring in Digital Small
Business Administration
Graduate School of
Digital Small Business
Hansung University

In relation to the activities of small and medium sized companies, which are playing important role in domestic industry, to effectively cope with product liability(PL) in their pursuing their administrative activities, this dissertation tries to look into the current priorities and problems that they need to tackle to grow into companies capable of responding effectively to PL at a certain level, and recommends the measure to enhance their ability to cope with the risk of product liability at a reasonal level.

Amid the change in the level of demand for product safety in the market and legal environment, professional activities to secure strengthened product safety are being required. But small and medium sized companies can pursue those activities only in a limited way because they face difficulty in securing administrational resources, such as, professional workforce, time and cost. And considering that small and medium sized companies do not have a strong product safety, which is the one of the most essential activities to respond to the product liability, primarily they need to secure product safety in the entire

stages including the indication, selling, installation, service, disposal, as well as the fundamental design technique, to improve their technical competitiveness and they also need to make preparation to respond to possible conflicts at the beginning stage, share the responsibility among parties of conflicting interest and make financial preparation to settle the conflict.

To sum up the 4 aspects of activities to improve the ability of small and medium sized companies to establish and maintain a coping system, companies are required to review matters related to law, technology, system and administrative resources, identify the factors that need to be complemented, set the feasible goal, set up and implement plan to achieve the goal, and continue to minimize possible risk from corporate activities and product, and carry out those activities on a constant and repeated basis.

They must continue to pursue those activities to ensure the safety of users by improving the product safety of their own companies and minimize the damage from products at the same time, which is possible by pursuing activities like identifying the risk factors that may cause possible danger from activities and product of companies, getting rid of the identified risk factors or managing them at a tolerable level, setting up the goal of product safety and evaluating the performance.

And it can be said that they are required to realize organic system to prevent possible accidents by managing external parties of interest, including the supplier who affect the product safety, and the realization of communication system for users, as well as the internal activities of companies to ensure product safety on a constant basis, and to ensure that those suppliers, users and external parties of interest can secure the product safety.

In this study, we described only the activities within the product safety control system to cope with product liability, and additional studies are required to deal with the integration with the current administrative system.