

제조물책임법 시행에 따른 중소기업 품질경영시스템에 관한 연구 (A study on the Quality Management System of Medium and Small-sized Enterprises under Product Liability Law)

배성아, 김복만
울산대학교 산업정보경영공학과
sheis@netsgo.com, bmkim@uou.ulsan.ac.kr

Abstract

Human, physical damage is happened frequently to consumer's safety accident by product defect on modern industrial society. Accordingly, advanced nation including the United States of America enforce product liability law and is protecting consumer more actively from danger of product defect. Our country(Korea) may enforce product liability law since July, 2002, and if business does not grope effective confrontation way about PL, capital strength weak smaller enterprise and venture business corporation's competitive power may affect much corporation's competitive power enfeeblement and survival.

This research supplement based on induction and operating QMS in smaller enterprise essential factor that corporations must equip according to product liability law enforcement. And we present integration quality management system model of product liability to do so that smaller enterprises may can cope effectively at force of product liability law.

1. 서론

오늘날 급변하는 경영환경하에서 수출에 사활을 걸고 있는 우리 기업들이 국제 경쟁력을 유지하기 위해서는 제품생산과 안전 등의 국제표준에 맞추어 무한 경쟁시대에 적극 대응해 나가야 한다. 산업사회의 진전과 현대 과학기술의 발달에 따라 제조물의 제조기술이 고도화 복잡화되어 제조자와 소비자 사이에 분쟁이 발생할 경우 피해자인 소비자가 제조업자의 과실을 입증하는 것이 곤란하게 되었다. 이에 따라 소비자보호와 제조물의 안전성확보를 위하여 결함제조물로 인한 손해에 대해 제조자와 판매자에게 손해배상책임을 확대하고 소비자 피해를 보다 쉽게 구제하기 위한 제조물책임법이 입법 시행되게 되었다. 미국을 비롯한 유럽연합과 일본 등에서도 이미 제조물책임제도를 시행하고 있는데 이러한 제반 움직임은 수출제품의 결함을 이유로 보상이나 배상을 청구 받

는 사례가 급증하는 추세를 보이는 등 직 간접적으로 우리나라의 제조기업에도 영향을 미치고 있다. 따라서 제조물책임 문제는 기업의 경제적 손실뿐만 아니라 기업 이미지에도 많은 영향을 미친다는 의미에서 매우 중요한 현실적인 연구과제로 대두되고 있으며, 기업들은 제조물책임에 따라 수반되는 환경의 변화들을 적극적으로 수용해야 할 것이다. 또한 기업체의 품질경영시스템(QMS)이 ISO 9000:2000 개정된 규격으로의 전환을 준비 중에 있으며, 새로운 QMS 규격에서는 다른 시스템과의 병용성을 갖도록 운영합이 바람직함을 규정하고 있다. 또한, 현재 PL 대응 시스템을 가지고 운영중인 일부 기업에서도 아직 품질경영시스템과 통합적인 시스템을 갖추고 있는 예를 보기 어려운 실정이다.

따라서 본 연구에서는 먼저 제조물책임의 개념과 대응방안에 대하여 살펴보고, 새로 개정되어 2003년까지 규격전환이 필요한 ISO 9000:2000 품질시스템에 대해 고찰한 후 PL 시스템과 QMS 시스템 간의 관련성을 파악하고, 제조물책임법에 대비한 PL 대응 시스템을 기업의 품질경영시스템(QMS)에 통합하여 보다 제품안전에 중점을 둔 품질경영시스템 모델을 제시한다.

2. 제조물책임(Product Liability)

2.1 제조물책임의 개념과 각 부문에 미치는 영향

제조물책임(Product Liability ;PL)이란, 제조물의 결함으로 인하여 그 제조물의 이용자 또는 제3자의 생명, 신체 또는 재산에 손해를 입혔을 때 제조물의 제조업자나 판매업자에게 결함 제조물로 인한 손해를 배상하도록 책임을 지우는 법리를 말한다. 즉, 결함 있는 제조물로 인하여 소비자에게 손해를 입혔을 경우 그 피해를 구제하여 주는 사후구제에 관한 법적책임인 것이다. 여기서 결함은 안전성의 결여를 의미하며 일반적으로 제조상의 결함, 설계상의 결함, 지시 또는 경고상의 결함으로 나누어진다. 이러한 PL 법의 주요 내용은 다음[표1]과 같이 정리되어진다.

제조물책임법은 1960년대 초 미국에서 처음으로 판례가 형성된 후 피해자가 생산제품의 결함과 그 결함으로 인한 피해발생과의 인과관계만 입증하면 제조업체의 과실유무에 관계없이 배상청구를 할 수 있는 엄격배상책임의 법리가 도입된 후 미국, EU, 일본, 호주, 중국 등 많은 국가들에서 입법화되어 시행되고 있다. 우리나라도 제조물책임법이 1999년 12

[표1] PL법 주요내용

구분	주요 내용
제조물의 범위 (적용대상)	제조 또는 가공된 동산(다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우도 포함)
손해배상 책임 주체	제조업자, 수입업자 또는 그로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자
책임요건	제조물의 결함으로 인한 생명, 신체 또는 재산상의 손해
면책사유	제조업자가 당해 제조물을 공급하지 않은 사실, 개발위험의 항변, 구속적인 법령기준준수의 항변, 원재료 또는 부품 제조업자의 항변
연대책임	동일 손해에 대하여 배상할 책임이 있는 자가 2인 이상일 경우
손해배상청구권 소멸시효	손해 및 가해자(제조업자)를 안 때로부터 3년
손해배상청구권	제조물을 유통시킨 때로부터 10년간
시행일	2002년 7월 1일부터 시행
PL법의 적용	법 시행 후 제조업자가 최초로 공급한 제조물 부터 적용

월 제정되어 2002년 7월부터 시행되는 것으로 확정됨에 따라 본격적인 제조물책임법 시대에 들어서게 되었다.

제조물책임법의 도입은 소비자의 제품결함으로 인한 피해보상을 신속하고 원활하게 처리할 수 있으나 제품에 대한 안전관리 비용 및 배상손실의 증대, 제품 품질의 향상 등 기업의 전반적 경영활동에는 커다란 영향을 미칠 수 있다. 긍정적 영향과 부정적 영향으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

(1) 부정적 영향

- ① 제조물책임의 예방과 배상에 관련된 제 비용이 직접적으로 제품의 원가를 상승시켜 기업의 수익에 영향을 주게 되며, 기업의 신제품 개발에 대한 지연이 발생할 우려가 있다.
- ② 제조물책임법의 도입으로 소비자 권리의식이 강화되어 기업의 결함제품에 대한 피해자의 법적인 소송이 증가될 것이다. 실제로 미국, 일본 등 이미 제조물책임법을 시행하고 있는 나라에서도 법 시행 후 개인 또는 집단의 PL 소송건수가 크게 증대되었다. 이에 따라, 인적 시간적 자원의 낭비가 초래될 수 있으며, 기업의 이미지 실추로 인한 간접손실도 커질 수 있다.

(2) 긍정적 영향

- ① 기업이 결함 없는 안전한 제품을 만들기 위한 연구개발을 강화하는 등 제품혁신에 많은 노력을 하게 될 것이다.
- ② 소비자보호를 위한 분쟁처리기구나 결함의 원인 규명을 위한 전문기관의 설립이 활발히 추진될 것이다.
- ③ 국제화가 절대적으로 요구되는 현재의 기업 경영 환경 하에서 국내에 제조물책임법이 도입과 적극적인 대응을 통해 해외 수출시장에서의 경쟁력 향상에 도움이 될 수 있다.

2.2 제조물책임(PL) 대응방안

제품의 결함방지는 제조물책임대책의 핵심으로 여겨지며, 제조물책임 대책은 크게 결함 제조물이 나오지 않도록 사전에 예방하는 대책과 제조물책임 사고가 발생한 이후에 이를 효과적으로 방어하는 대책으로 나눌 수 있다. 제조물책임 예방대책(PLP:Product Liability Prevention)은 사고발생을 사전에 방지하기 위한 일련의 제조물 안전대책으로, 기업의 제조물책임 마인드를 확산시키고, 전사적인 대책기구를 마련하는 등 체계적인 시스템을 갖추는 작업을 말한다. 제조물책임 방어대책(PLD:Product Liability Defence)은 사고발생 후의 대책이 중심이

되지만 클레임 처리와 소송에 대한 원활한 대응, 문서관리, 제조물책임보험에의 가입 등 배상책임의 경감을 위한 제반활동 등도 포함된다. 제조물책임 대책을 간략하게 정리하면 다음 [표2]와 같다.

[표2] 제조물책임대책

구분	대책
제조물책임예방(PLP)	기업의 인식과 사고의 전환 전사적인 제조물책임 대응체제의 구축 제조물 안전정책(표준)의 확립 PL 관련 정보의 수집 전문가 양성과 전사원에 대한 PL 교육 설계단계에서의 예방체제 확립 제조단계에서의 예방체제 확립 적절한 사용방법과 경고의 표시 마케팅상의 대책 확립
제조물책임대응(PLD)	소송대응체제 구축 문서의 적절한 관리와 보관 협력업체와의 책임관계 명확화 리콜 실시 여부의 조속한 결정 고객클레임 처리와 정보관리 법률적 검토와 PL 보험가입 기업의 신용회복조치 등 후속활동

3. 품질경영시스템(Quality Management System)

3.1 품질시스템의 개요

ISO 9000 시리즈는 품질경영에 관한 국제적인 표준으로 기업이 품질경영시스템을 규정된 절차에 따라 체계적으로 이행하고 있음을 보증하는 국제규격이다. 세계무역기구(WTO)의 출범에 따라 경제의 완전개방이 이루어짐으로써 세계시장에서의 경쟁력 변수로서 품질의 중요성이 부각되게 되어 전 세계 100여국 이상의 국가와 기업에서 도입·적용하고 있는 상황이다. 우리나라의 경우도 ISO 9000 시리즈 인증이 2001년 5월 현재 1만 6천 5백건에 달하며 계속적으로 활발한 증가추세에 있다.

3.2 ISO 9000:2000 개정판 품질 경영시스템

ISO 9000 시리즈는 제품의 생산·판매뿐 만 아니라 제품 사후관리와 지속적 유지능력까지 객관적으로 인증해주는 품질인증제도로 전 세계 기업들의 경영풍토를 개선하는데 상당한 파급효과를 가져왔다. 하지만 새로운 ISO 시스템이 계속적으로 생겨나고 각 기업체에 도입·적용하는 과정에서 기존시스템과 신규시스템 간에 상호연계성이 난해하고 시스템적 충돌이 많아 실행단계에서 규정대로 운영되지 못한 경우가 종종 발생하였다. 기업들이 ISO 인증획득에서 오는 효과만을 강조해 이러한 결과들이 발생하였고 이 과정에서 ISO 인증제도의 취지에 손상이 가게 되는 경우가 생기기도 하였다. 현재의 규격이 안고 있는 문제점을 개선하기 위해 2000년 12월 ISO 9000 시리즈의 2차 개정이 이루어졌다. 이에 따라 이미 ISO 9000 을 취득한 국내 기업들은 인증기관을 통해 2003년까지 유효기간을 두고 규격전환을 완료해야 하는 실정이다.

ISO 9001:2000년 판과 이전판의 항목 비교는 [표3]에 나타나 있으며, 주요 개정내용으로는 다음과 같은 5가지 주요 특징이 있다. 첫째, ISO 9001 규격의 배열이 중전의 4.1~4.20까지의 나열식에서 경영책임→자원관리→제품/서비스의 실현→측정, 분석 및 개선으로 이어지는 P-D-C-A Cycle 화됨에 따라 기업의 품질시스템도 전면 개정되는 것이 효과적이다. 둘째, 제조업 중심에서 범 산업분야 즉, 건설업, 운수업, 서비스업, 기타 농수산업 등 모든 산업분야에 적용이 가능하도록 개정되었다. 셋째, 다양한 산업구

조로 환경, 안전 등의 타 시스템과 호환성이 유지될 수 있도록 개정되었다. 넷째, 제품 및 서비스의 전 공정에 프로세스개념을 도입하여 조직 간의 유기적 상호관계로 고객만족이 실현될 수 있도록 하였다. 다섯째, ISO 9001, 9002, 9003 규격이 ISO 9001로 통합되어 기존의 ISO 9002, 9003 규격은 ISO 9001 규격에 흡수되어 소멸되었으며, ISO 8402 용어정의가 현실성 있게 재 정의되어 ISO 9000 규격에 흡수·통합되었다.

4. 제조물책임법 시행에 대비한 ISO 9000:2000 품질경영시스템(QMS)

ISO 9000 시리즈의 인증은 제품의 규격에 관한 최소한의 주의를 기울였다는 증거로 과실에 대한 제조업자의 책임이 경감될 수 있다. 그런 의미에서 제조물책임에 대한 하나의 최소한의 대비책이 될 수 있으나 인증을 받는 것으로 제조업자의 제품책임이 면해지는 것은 아니다. 제품안전과 PL의 관점에서, PL개념과 체계적으로 일체화 된 방향으로 ISO 9000:2000 품질경영시스템을 구축해 나간다면, 제조물책임법 시행에 적극적으로 대비하는 동시에 새로운 규격 ISO 9001:2000으로의 전환을 하는 효율적인 시스템 추진방안이 될 수 있는 것이다.

ISO 9001:2000의 각 요건별로 PL 시스템 요소와 관계된 부분을 보완하여 정리해보면 다음과 같다.

- (1) 적용범위
 - ① PL의 정의, 목적
 - ② PL의 적용범위
- (2) 인용규격
- (3) 용어 및 정의
 - ① PL, PLP, PS, PLD, 안전수준, 안전코스트 등의 정의
- (4) 품질경영시스템
 - ① 요구품질을 달성하고 제품 책임에 대한 인식을 조성하는 품질시스템의 규정
 - ② 품질매뉴얼을 포함한 안전규정, 기준, 법규 등의 PL관련 문서와 자료관리 규정
 - ③ 제품안전설계, 검사, 시험 및 감사와 관련된 결과에 대한 품질기록관리규정
- (5) 경영책임
 - ① 품질에 대한 목표와 제조물책임 예방의 의치를 포함한 품질방침으로 조직의 목적, 고객의 기대와 요구만족, 조직적 연계성 확보
 - ② PL 조직의 PL 업무 부서별 지정, 각 작업자에게 PL 업무의 권한과 책임 명시(특히, 사고처리 담당부서의 책임과 권한을 명확하게 제시)
 - ③ 제품회수 등의 중대한 판단을 제때 할수 있도록 경영층까지의 신속한 보고체계 확립에 대한 규정
- (6) 자원관리
 - ① PL 대응조직(전담부서)설치
 - ② 제품안전교육훈련, 피해구제와 분쟁해결 교육(사고 시 어느 작업자에게 먼저 접수되더라도 적절한 초기대응이 가능하도록 교육 필요), 서비스기사와 협력업체 교육에 대한 규정
 - ③ 제품 위험 줄이는 기반구조의 규정
 - ④ 업무환경에서의 안전 및 환경관리 규정
- (7) 제품실현
 - ① 제품의 안전수준, 안전설계, 안전대책을 고려한 품질기획
 - ② 제품안전문제를 포함한 사업계획 수립
 - ③ 제품사용, 사용자레벨, 관련법과 규격 등 PL 환

경에 대한 사전조사

- ④ 제품 계약검토 규정
- ⑤ 안전공정관리, 제조설비관리 규정
- ⑥ 제조부서 PLP 운영사항 규정
- ⑦ 개발단계별 PLP 검토목록 작성
- ⑧ 제품 안전성 및 제품의 적절한 기능을 갖춘 설계의 입력과 출력
- ⑨ 설계 및 개발의 검증, 유효성 확인을 위한 설계검토와 기록 규정
- ⑩ 설계관리, 설계 및 개발 변경 대응 절차서, 도면관리 규정
- ⑪ 원재료, 부품 협력업체 관리, 계약서 작성에 관한 규정
- ⑫ 협력업체의 PL 문제 중요성 인식, 사양서에 따른 제작, 품질보증제도의 여부 파악
- ⑬ 안전 및 환경법규의 규제사항에 만족하는 자재의 구매업무 규정
- ⑭ 제품의 사용목적에 대한 적합성과 소비자 오용에 대한 안전대책 규정
- ⑮ 광고, 취급설명서, 경고문 등의 표현과 문언의 일관성, 경고라벨의 부착위치와 쉬운 표현 사용에 대한 규정
- ⑯ 판매원의 설명, 광고내용 등 보증카드의 문구의 적절한 규정
- ⑰ 생산 안전공정관리, 검사시험관리, 취급, 보관, 포장, 보존, 인도, 부가서비스 관리규정
- ⑱ 공정이상처리 규정, 문서관리 규정에 따라 각종 검사결과를 기록, 확실한 보관
- ⑲ 제품식별 및 추적성 관리규정(PL의 확대손해 방지와 리콜에 관계)
- ⑳ 제품의 안전에 중점을 둔 유통과정의 수송방법이 합리적으로 명시, 관련 법률 검토
- [21] 계측기 관리 규정
- (8) 측정, 분석 및 개선
 - ① 지속적 경영검토
 - ② 폐기품의 위험요소와 환경문제에 관한 규정
 - ③ 설계요구사항에 만족된다는 것을 검증하기 위한 검사와 시험 기준의 합리적 규정
 - ④ 제품 조립, 설치, 사용, A/S 관련 설명서의 제공, A/S 정보의 피드백, 보수부품의 공급에 대한 신속성, 보수, 점검, 수리내용의 기록화 또는 문서화 규정
 - ⑤ 제품안전정보의 지속적인 수집, 관리, 활용
 - ⑥ 소비자 고충 창구 관리, 소비자 교육자료 관리, 불만 처리, 소비자 대응 관리 규정
 - ⑦ 고객지급품, 부적합품 관리규정
 - ⑧ 결함상품의 회수, 수리 및 처리체계, 판매경로의 추적에 대한 규정
 - ⑨ 부적합 제품 처리규정, 통계적 기법 활용 규
 - ⑩ 클레임 처리 조직, 클레임 규정
 - ⑪ 사고 접수와 처리상황에 대한 추적과 기록에 대한 규정
 - ⑫ 시장 클레임과 PL 사고원인을 신속하게 피드백하는 조직의 구성에 대한 규정
 - ⑬ 고객의 제품사용과 관련된 정보를 바탕으로 문제점이 발견된 경우 부적합 처리나 제반 방지를 하기 위한 시정조치 및 예방조치 규정
 - ⑭ 소송대응 지침, 법규관리, 소송대응, 변호사 청구 절차서
 - ⑮ PL보험 관리, PL보험 청구 절차서
 - ⑯ 협력업체와 사고처리 시 협력, 책임분담문제에 대한 규정

[표3] ISO 9001:2000과 ISO 9001:1994, PL 시스템 중점항목의 비교

ISO 9001:2000	PL 시스템 관련 요소	ISO 9001:1994
목차		목차
머리말		서문
0. 개요		
0.1 일반사항		
0.2 프로세스 접근방법		
0.3 ISO 9004와의 관계		
0.4 다른 경영시스템과의 병용성		
1. 적용범위		1. 적용범위
1.1 일반사항	(1)-①	
1.2 적용	(1)-②	
2. 인용규격		2. 인용규격
3. 용어 및 정의	(3)-①	3. 정의
4. 품질경영시스템		4. 품질경영시스템 요구사항
4.1 일반 요구사항	(4)-①	
4.2 문서화 요구사항	(4)-②,③	
5. 경영책임		4.1 경영책임
5.1 경영의지		4.2 품질시스템
5.2 고객중심	(5)-①	4.3 계약검토
5.3 품질방침	(5)-①	4.4 설계관리
5.4 기획	(4)-①	4.5 문서관리 및 자료관리
5.5 책임·권한 및 의사소통	(5)-②	4.6 구매
5.6 경영검토	(5)-③	4.7 고객 지급품의 관리
6. 자원관리		4.8 제품 식별 및 제품 추적성
6.1 자원 확보	(6)-①	4.9 공정관리
6.2 인적자원	(6)-①,②	4.10 검사 및 시험
6.3 기반구조	(6)-③	4.11 검사장비, 측정장비, 시험장비의 관리
6.4 업무 환경	(6)-④	4.12 검사 및 시험 상태
7. 제품실현		4.14 시정조치 및 예방조치
7.1 실현 프로세스의 기획	(7)-①,②	4.15 취급, 보관, 포장, 보존 및 인도
7.2 고객관련 프로세스	(7)-③,④, (8)-⑯	4.16 품질기록의 관리
7.3 설계 및 개발	(7)-⑤,⑥,⑦,⑧,⑨,⑩	4.17 내부 품질감사
7.4 구매	(7)-⑪,⑫,⑬, (8)-⑰	4.18 교육 훈련
7.5 생산 및 서비스의 제공	(7)-⑭,⑮,⑯,⑰,⑱,⑲	4.19 부가 서비스
7.6 모니터링 및 측정장치 관리	(7)-[21]	4.20 통계적 기법
8. 측정		
8.1 일반사항	(8)-①	
8.2 모니터링 및 측정	(8)-③,④,⑤,⑥	
8.3 부적합 제품의 관리	(8)-⑦,⑧,⑨,⑩,⑪	
8.4 데이터의 분석	(8)-⑨,⑩	
8.5 개선	(8)-④,⑧,⑫,⑬,⑭,⑮,⑯	

5. 결론 및 향후과제

본 연구에서는 제조물책임과 ISO 9000:2000 품질시스템의 상세한 고찰을 통하여 각각의 발전방향을 모색하고, 제조물책임법 시행에 대비하여 품질시스템에 PL 시스템 중점요소들을 보완하여 기업의 품질관련 업무에 중복됨이 없이 효율적으로 이루어진 한 단계 높은 차원의 품질시스템 모델과 프로세스, 기업의 각 부문에서의 구체적 실행방안을 제시하였다. 세계 각국에서 이미 소비자보호를 위해 PL법을 시행하고, ISO 9000 품질시스템의 개정된 규격도 2003년까지 개정이 이루어져야 한다. 우리 기업들도 빠른 시일 내에 적절한 대응책을 마련하여 제품 안전을 고려한 한 단계 높은 품질시스템을 구축하지 않으면 기업 또는 국가 차원에서 많은 경제적 손실이 있을 수도 있는 실정이다. 따라서 우리의 기업과 법조계, 보험업계, 시스템 인증 및 컨설팅 기관과 정부가 함께 제조물책임과 품질경영시스템의 전문가를 양성하고 이에 대한 체계화된 지원 또한 함께 필요하다고 판단된다. 이러한 움직임을 시작으로 환경경영시스템, 보건 및 안전경영시스템 등 국제적으로 인정된

다른 경영시스템들과의 통합경영시스템(IMS)을 구축하여 더욱 효율성을 높인 시스템으로 기업 활동이 추진된다면 우리 산업의 국제경쟁력을 강화하는데 큰 기여를 할 수 있게 되리라고 기대한다.

참고문헌

- [1] 김재봉, 제조물 배상책임법의 도입과 기업경영에 미치는 영향에 관한 연구, 한국국민경제학회 경제학논집 제7권 3호
- [2] 중소기업진흥공단, 2001, 중소기업의 제조물책임(PL) 대응 효율화 방안 연구
- [3] 중소기업청, 2001, 제조물책임법 시행에 따른 중소기업의 PL 대응전략
- [4] 변승남, 이동훈, 1997, 제조물책임법 시행에 따른 품질경영정책 및 ISO 9000 시리즈의 수행
- [5] 이선희, 1997, 제조물책임 예방전략의 성공적 요소에 관한 연구, 대한산업공학회 '97 춘계학술대회 논문집
- [6] 이항주, 2000, ISO 9000s:2000년도 규격이행과 PL대책의 시스템적 통합에 관한 연구, 한국품질환경인정협회 인증월드 17호