

소비자안전을 위한 기업의 임무 - 기업의 추진사례를 중심으로 -

이 황주 / 한국표준협회 수석전문위원

The Mission of Manufactures to Consumer Safety

David Hwangjoo Lee / Chief Consultant, Korean Standards Association

최근 중앙정부 차원에서 소비자보호업무를 관장하는 재정경제부는 소비자보호원에 소비자안전센터를 확대 설치하였다. 기존 소비자보호원 소비자안전국의 조직을 확대 개편하여 운영할 예정이며, 향후 명실상부한 소비자안전의 중심조직으로 육성할 계획을 갖고 있다고 한다.

이와 같이 정부 및 관련기관은 시민의 안전을 위하여 여러 가지 정책 및 기구를 보강하고 있으며, 이는 시민 및 소비자의 안전에 대한 관심이 증대되고 있음을 표현하고 있는 것이다.

그러나 소비자의 안전에 관한 인식은 대구 지하철사고를 계기로 점차 변하고 있음을 볼 수 있으나, 개별적인 소비자의 관점에서 볼 때 아직 그 변화의 폭은 크지 못하며, 제조물책임 등 법적인 권리의 주장 단계에는 이르지 못하고 있다고 판단된다

최근 소비자안전 및 제품안전을 확보하기

위한 정부 및 소비자단체 등의 동향을 고려하여, 기업이 앞으로 무엇을 어떻게 하여야 할지, 소비자안전을 위한 기업의 임무를 정리하여 본다.

국내외 사고사례에 주목하여야

현실적으로 소비자가 피해를 입는 사례는 여러 가지 형태로 발생하고 있는데, 소비자보호원의 홈페이지의 안전넷에 나타난 사고사례나 각 업종별 PL상담센터의 보고 및 PL보험을 취급하는 손해보험회사의 사고사례 등을 종합하여 보면, 그 동안 기업이 여러 가지 개선을 위한 노력을 기울였다고는 하나, 아직 소비자안전을 보는 시각이 수동적이고, 사고를 감소시킬만한 근본적인 개선성과는 매우 부족한 수준이라고 판단된다.

최근에 소개되고 있는 제품의 결함 또는 사고사례를 구체적으로 살펴 보기로 한다.

먼저 지난 1월 초 SBS가 방송한 <환경의 역습> 3부작은 생활 속 유해화학물질에 대해 본격적으로 문제를 제기하였다.

특히 1부 '집이 사람을 공격한다'는 국내에는 거의 알려져 있지 않은 신종 환경병인 '새 집 증후군(SHS: Sick House Syndrome)'을 본격적으로 소개하였다.

새 집에 이사 온 뒤, 집에만 오면 온 몸이 붉은 반점으로 뒤덮이고 심하게 부어올라 잠도 편히 자지 못하는 중학생과, 집을 대대적으로 수리한 후 심한 아토피성 피부염을 앓고 있는 아동의 얘기는 화학물질에 오염된 실내 공기 때문에 생기는 전형적인 '새 집 증후군'의 생생한 사례다. 방송은 실험을 통해 환자의 집 실내 공기에서 발암물질인 포름알데히드가 2배 이상 높게 나온 것을 고발하고 있다.

환자들은 실내 공기를 바꿔주기 위해 환기장치를 설치하거나, 멀리 공기 좋은 곳으로 이사한 후에 비로서 상태가 호전되었다 한다.

새 집 증후군'은 보통 일정기간 환기를 하면 증세가 사라지지만 심한 경우 화학물질과 민감(MCS: Multiple Chemical Sensitivity)으로 발전한다고 알려져 있다.

MCS 환자는 샴푸나 세제, 책의 잉크 냄새만 맡아도 두드러기, 구토 등 이상 증세를 일으키며, 더욱 심각한 것은 일단 발병하면 완치가 거의 불가능해 평생 격리된 채 살아야 한다는 점이다.

우리나라에서도 이미 3~4년 전부터 소비자환경 단체들은 생활 속 유해화학물질의 위험을 경고해 왔고, 아이들을 비롯한 많은 사람들은 '새 집 증후군'이나 '새 학교 증후군'에 노출돼 고통을 호소해왔다.

이들의 3~4년간의 호소에도 불구하고 정부와 기업들은 "과학적 증거가 없다"는 이유로 대책 마련이 지지부진 하였으나, 위 보도 이후 2월초에 환경부의 대책이 발표되었다.

환경부는 쾌적하고 건강한 실내환경의 창출과 오염물질 방출이 적은 건축자재의 개발 및 생산을 유도하기 위하여, 각종 건축자재

(합판, 바닥재, 벽지, 관널, 페인트, 접착제 등)로부터 방출되는 오염물질의 정도에 따라 인증등급을 부여하는 친환경 건축자재 품질 인증제를 금년 2월부터 시행한다는 내용이였다

다음 소비자보호원의 최근 발표내용을 보자.

소비자보호원은 최근 과일이나 야채, 열매 등을 손쉽게 갈 수 있어 대부분의 가정에서 사용하고 있는 소형믹서기에 의해 손가락이 절단되는 등의 사고 사례가 빈번하게 발생하고 있어 이에 대한 주의가 요망되어 소비자안전 경보를 발령하였다.

이러한 소비자의 안전상의 피해를 방지하기 위한 정부 및 소비자단체 등의 움직임에 대응하기 위하여 필요한 기업의 활동내용을 검토하여 보자.

소비자, 정부 및 국내외 기업의 동향을 주시하여야

먼저 위에서 살펴 본 바와 같이 외부의 동향을 항상 주시하여야 하며, 각 기업의 추진사례를 눈여겨 살펴보아야 한다.

지금까지 우리나라 기업이 제조물책임법에 대응하기 위한 활동은 제품의 설계, 제조 등 제품의 근본적인 문제를 해결하기 위한 분야보다, 사고 후의 방어활동 등에 치중되어 있다고 말하여도 과언이 아닐 정도로 판단된다.

일부 회사에서는 "그 동안 큰 문제가 없었으니 PL보험 가입을 계속할 이유가 있겠느냐?"라는 의견이 나올 정도로 임시적 대응에 중점을 두었다는 것은 우려되는 점이라 아니할 수 없다. 사고는 항상 발생하는 것이 아니므로, 사소한 것이라고 문제발생

을 경시하는 자세는 기업경영에 위기를 초래하는 위험한 행태라 아니할 수 없다.

다음 글은 제품안전을 위한 혁신활동을 꾸준히 전개하고 있는 국내 어느 기업의 사례이다. 우리 기업이 안전에 관한 혁신을 지속적으로 추진하기 위하여 전사원에게 그동안의 진행경과를 설명하는 적절한 사례로 소개한다.

1.PSMS(제품안전경영시스템)란?

PSMS는 Product Safety Management System의 약자로, 제품 안전을 고려하여 개발단계에서부터 설계, 제조, 표시, 유통(납품), 폐기 등 제품수명주기동안 이를 총체적으로 관리하는 경영시스템을 의미한다.

이러한 PSMS에는 제조물 책임에 대한 전문가 육성, 전사원 마인드 향상 교육과 같은 사전에 행해지는 제조물 책임 예방활동(Product Liability Prevention), 제품에 대한 조사, 분석, 개선대책 수립 등을 실시하는 제품안전활동(Product Safety), 법적 소송에 잘못 휘말려 엄청난 영업손실과 함께 기업 이미지의 심각한 위협을 받게 되는 것을 미연에 방지하는 차원에서 행하는 제조물 책임 방어활동(Product Safety Defense) 등이 있다. 이러한 세 가지 활동을 효율적, 효과적으로 관리·운영하는 것이 제품안전경영시스템, 즉 PSMS이다.

2.PSMS의구축배경및전개방향

기업환경이 공급자 중심의 시장에서 소비자 중심의 시장으로 전환되면서 정부 및 소비자단체는 소비자 보호 정책 및 제도를 개선·강화하고 있는 추세이다. 단적인 예로 2001년 7월 소비자보호법과 품질경영공산품 안전관리법 등의 개정을 통해 리콜

(RECALL)제도가 개선되었고, 2002년 7월 1일부터는 제조물책임법(PL : Product Liability)법이 시행되어 소비자 안전 관련 제도가 크게 강화되었다.

이러한 시장환경의 변화 및 제품안전에 관한 제도개선은 피해구제 절차에 있어서 피해자의 부담을 완화시킴으로써 제품의 결함에 의하여 피해를 입은 피해자를 보호하는데 일차적인 의미를 갖는다. 이를 기업측면에서 살펴보면, 제품에 대한 안전성 관리나 이와 관련한 기업 전략의 선진화가 불가피하고 이는 결국 기업의 국제경쟁력 강화에 도움을 주는 플러스 요인을 갖는다.

제조물 책임법은 소비자의 보호와 더불어 기업의 경쟁력 강화를 목적으로 시행되었으며, 우리회사는 본 시스템을 구축, 실행함으로써 소비자에 대한 요구사항에 대한 만족은 물론 전문 기술력을 확보하여 우리 회사의 사업부문에서 세계적인 선두업체로서의 기반을 다져나갈 만반의 준비를 다하고 있다.

3.PSMS활동현황

그 동안 63명으로 구성된 태스크포스팀(Task Force Team)을 운영하고, 4개 프로젝트를 시범 프로젝트로 선정, PSMS를 시범 운영하여 지난 9월말 제품안전경영시스템(PSMS)을 구축하였다.

PSMS 구축 절차에서 첫 번째 단계는 제조물책임 예방(PLP)활동으로 협력업체는 물론 현장감독자급 이상부터 최고경영층까지 총 20회에 걸친 기본교육을 실시하였으며, 또한 2회에 걸쳐 전문가교육을 통한 87명의 전문가를 육성하여 본격적인 제품안전 활동을 추진하였다.

이어서 제품안전(PS)활동을 위한 단계로서 4가지 시범 프로젝트에 대하여 기능블럭도(FBD : Function Block Diagram) 구성을 출발로 조사 및 분석과 이에 대한 설계 개

선 및 경고 대책을 수립하였다.

또한 사고성 클레임에 대한 처리 매뉴얼을 작성하여 만일에 대비하여 소비자의 피해를 최소화하기 위한 조기경보시스템을 보완하는 등 조기해결을 위한 대비를 갖추게 되었다.

이러한 시스템 구축에 국한시키지 않고 업무로의 정착을 위하여 PSMS 구축에 공로가 큰 사원을 선발하여 포상하였으며, 향후 지속적인 활동을 위하여 팀별 1명의 전문가를 임명하여 팀 중심의 활동으로 자리매김할 수 있도록 추진 중에 있다. 물론 1년 단위로 우수한 팀에 대한 포상을 실시할 계획이며, 이는 또한 현재 활용중인 팀별 평가에 영향을 주도록 하여 제품안전활동을 강화해 나갈 것이다.

앞으로 우리회사는 ISO 품질경영시스템 뿐만 아니라 PSMS를 동시에 추진함으로써 고객 입장에서 품질·안전을 최우선으로 하는 회사로 인식될 수 있도록 최고경영자 뿐만 아니라 전 임직원이 합심하여 전력을 다해나갈 것이다.

4. 향후추진계획

소비자 안전에 대한 대책은 이제 선택이 아니라 필수가 되었다. 이를 위한 노력은 기업경쟁력을 강화하기 위한 투자라고 생각하는 긍정적이고 적극적인 사고방식으로 전사원이 합심하여 추진해 나갈 것이다. 안전에 관한 혁신활동이 당사의 경쟁력을 제고할 수 있는 호기로 인식하여 적극적으로 대응할 것이다. 제품안전경영시스템 및 관련 절차를 준수하여 세계 최고의 안전 제품 실현이라는 제품안전 방침을 전사원이 인식하여 소비자 안전을 최우선시 하는 경영체제를 진행할 것이다.

우리회사의 제품안전경영시스템(PSMS)을 시작으로 우리나라의 안전의식을 향상시켜 기업 뿐만 아니라 우리나라의 국가경쟁력 확보에 이르기까지 안전에 대한 의식을

향상시킬 수 있는 계기가 되었으면 한다 2004년 상반기까지 본 시스템을 완전하게 구축하여 당사에서 납품하는 모든 제품에 대한 안전사고를 없애는 것은 물론 사전 예방할 수 있도록 관리하여 2004년 하반기에는 제품의 안전이 가장 우선시 되는 기업의 대표주자로 우리회사가 자리 매김 할 수 있도록 노력할 것이다.

다음 외국기업에서 제품안전을 위한 대응 활동의 구체적인 내용을 참고하여야 하며 특히 사내에서 제품안전의 컨센서스를 확보하기 위한 노력을 보자.

RiskMap기법연구 등 선진기업의 동향에 주목하여야

한국표준협회 부설 한국PL연구회와 제휴하고 있는 일본 과학기술연맹(JUSE)의 제품안전연구회가 무려 9년의 오랜 기간 동안 연구하고 있는 과제인 Risk Map 기법에 주목할 필요가 있다.

Risk Map기법은 제품의 안전성을 심사하고 저감방법에 대하여 기업이 쉽게 적용할 수 있도록 연구한 기법이다. 제품을 설계, 제조, 판매한 후 사용자가 사용하는 과정에서 발생 가능한 여러 종류의 Hazard(잠재위험)를 발견하고 평가한 후 여러 가지의 안전 저감책(低減策)을 강구하는 일련의 과정에서 비용과 효과를 고려한 최적 대책을 결정하는데 사용하는 기법이다.

사례에 의하면, 어느 기업은 과거 리콜을 결정하기 위하여 무려 한 달간의 오랜 논의 과정이 거렸지만, Risk Map기법을 사용한 후에는 최고경영자가 단 15분 만에 이를 결정할 수 있었다고 한다.

흔히 "안전은 품질중의 가장 중요한 품질"이라고 이야기한다. 이는 제품안전에서 실패가, 즉 제품의 안전사고가 있을 경우, 그 회사의 품질경영활동은 총체적으로 실패하였음을 반증하는 것으로 이해하여야 한다는 뜻이다.

우리기업의 품질경영활동은 제품사고를

완벽히 예방할 수 있는 철저함을 갖추고 있다고 확신할 수 있는가?

선진기업의 철저함과 국내 우수기업의 사례를 참고하여 진정한 소비자안전을 위한 노력이 필요한 시점이라 하겠다.