

PL 對應策에 대한 考察

(PL PREVENTION PROGRAM FOR EXPORT INDUSTRIES)

黃 義 徹*

Abstract

PL (product liability) is a major social, market, and economic force. The legal obligation of manufacturers and sellers to compensate for injury or damage caused by defective products is not a recent phenomenon. The concept of product liability has been in existence for many years, but its emphasis has changed recently.

This PL prevention program has shown that the two area of product quality assurance, one is a PLD (product liability defense) and the other is a PLP (product liability prevention).

1. 序 論

PL이란 미국에서 발전된 法律概念으로서 "Product Liability"의 略稱이다. 이것을 요약하면 "제품에 기인해서 발생한 피해에 대한 생산자, 판매자 등의 損害賠償責任"을 말한다. 우리말로는 製品責任(品質管理關係), 製造物責任(法律關係), 生産物責任(保險關係) 등의 譯語가 쓰여지고 있으나 法律用語의 "製造物責任"이 일반적으로 보급되고 있다. 本論文에서는 PL이라는 약칭으로 이것들을 대표해 쓰기로 한다.

우리나라에 있어서도 결함제품에 의한 損害賠償의 訴訟이 점차 증가되고 있으나 미국에서는 PL이 큰 社會的問題가 되고 있다. 미국에 수출된 우리의 제품이나 부품이 PL에 걸린 것이 점차 늘어나고 있다는 사실에 우리는 주목을 하지 않을 수 없다.

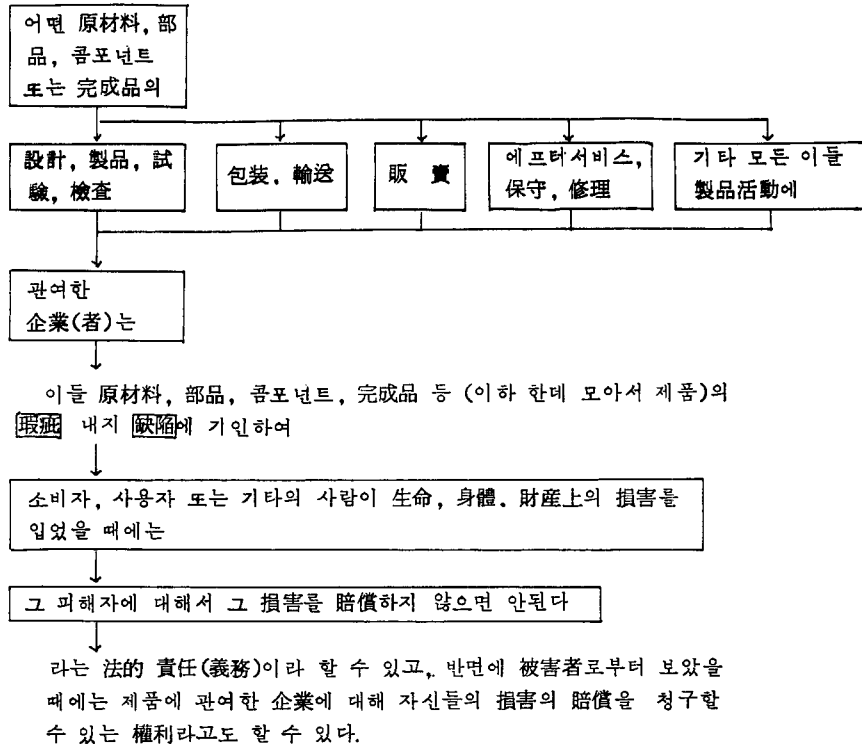
앞으로도 계속 증가되어가고 있는 對美輸出, 그에 수반하여 발생되리라고 예측되는 PL문제를 어떻게 풀어나갈 것인가. 經濟發展의 原動力을 輸出에 두고 있는 우리의 經濟施策에 서서 볼 때, 이것은 중요한 과제라 아니할 수 없다.

本論文에서는 品質管理關係의 PL에 대한 對應策을 品質缺陷의 예방이라는 측면에서 考察하려고 한다.

2. PL의 概念

PL은 한마디로 말해서 "제품의 品質上的 결함으로 인해서 사용자에게 입힌 財産上的 損害에 대한 生産者, 販賣者側의 賠償責任"이다. 따라서 品質缺陷은 PL의 원인이고, 賠償은 法律面에서 다루어지는 결과이다. 우선 PL을 法律面에서 살펴보면 아래와 같다.

* 漢陽大學校 工科大學 産業工學科 教授.



이와 같이 PL은 法的으로 보았을 때 損害賠償에 관한 權利와 義務의 問題로서 경우에 따라서는 법정 투쟁에 의해 문제해결을 하는 수가 많다. 이 실태를 나타낸 것이 그림 1 및 그림 2이다.

이것은 미국의 統計(1972)이지만 총클레임건수중 提訴에 회부된 것이 50%나 된다. 그중 判決된 것

이 4%인데, 그중 原告勝訴가 52%나 됨을 알 수 있다.

한편, 訴訟에 있어서의 爭點은 그림 2에서 보는 바와 같으나 保證과 設計·製造에 관련된 것이 上位를 차지하고 있다.

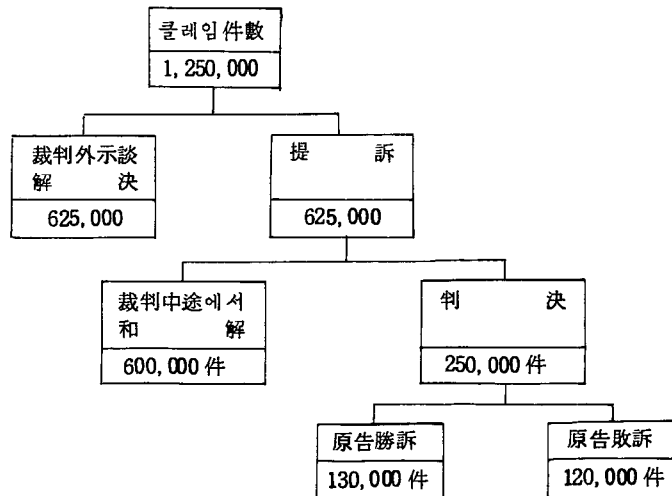


그림 1. PL 訴訟統計

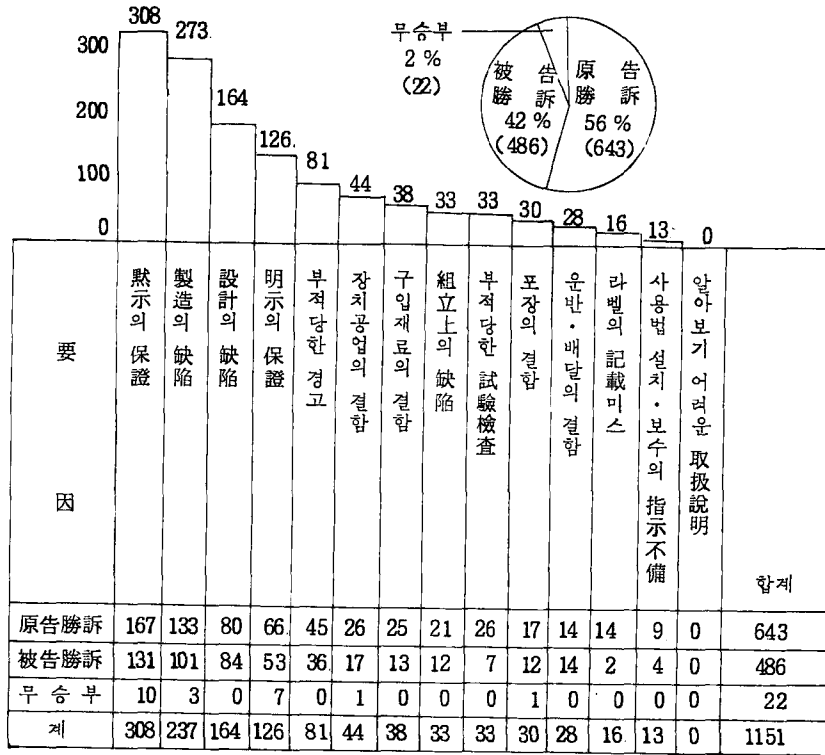


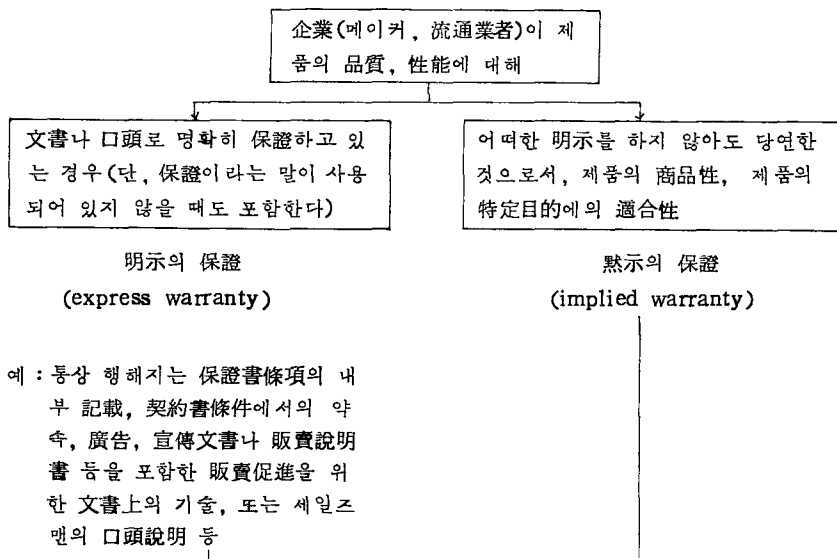
그림 2. PL判例統計

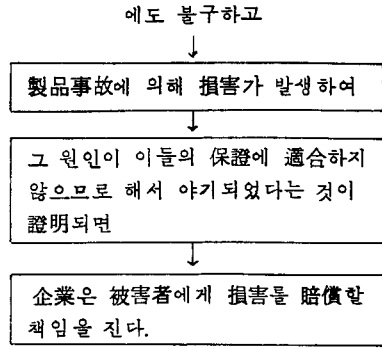
근년 PL의 기업에 대한 엄격한 追及은 잠재적으로 유익한 제품의 開發抑制, PL保險프리미엄의 상승, 이에 따른 被害者補償의 불충분 등과 같은 문제가 생겨 1975年 이후 미국에서는 “PL의 危機”를 맞이하게 되었다고 한다.

3. PL의 3가지 基本法理

PL의 3가지 基本法理를 정리해 본다.

1) 保證(warranty) 責任





2) 不法行爲上의 過失責任(negligence in tort)
 企業은 製品의 設計, 製造, 販賣, 기타 모든 사항에 있어서
 — 적절한 주의를 기울여야 하며,
 — 충분한 주의를 기울였다면 부당하게 위험한 제품이 만들어져서 사용자에게 피해를 주지 않았을 것이라고 豫見되었을 때에는

어떠한 對策의 講究를 하지 않아 해당제품에 기인하여 損害가 발생되었을 경우

企業은 被害者에게 損害를 賠償할 責任을 진다.

3) 不法行爲上의 嚴格責任(strict liability in tort)
 이 法理아래서는

“不合理하게 위험한 狀態”(제품의 성질이 社會에서 통상의 知識을 가진 통상의 소비자 의도한 것을 넘어선 위험한 상태)로 제품을 판

기업(메이커, 유통업자의 모두)은

기업(예: 메이커)이

① 契約關係의 存在不要

— 그 제품이 판매될 때(예: 메이커 出荷時)의 상태대로 아무런 변경이 없이 인도될 것으로 豫期되고, 더욱이 그 제품이 인도되었을 때

그 “不合理하게 위험한 상태”에 있는(간단히 말하여 결함있는) 제품에 의해

② 기업의 과실 立證不要

소비자에게 物理的 損害(즉, 人的, 物的, 經濟的 損害)가 발생되었을 때

③ 기업이 설사 어떠한 주의를 기울였다 해도 “결함” 이면 有責

責任이 있고 기업은 피해자에게 損害를 賠償하지 않으면 안된다.

이것은 無過失責任의 追及이며, 被害者는 “결함”이 있는 제품”에 기인한 損害의 賠償을 기업에 대해서 청구할 길이 크게 열렸다고 할 수 있다.

4. PLP 活動의 展開

1) PL 에 대한 對應策의 展開

전술한 바와 같이 PL에 대한 기업의 責任은 점점 무거워지고 있다. 이에 대한 對應策으로서 기업은 防禦的인 면보다는 적극적으로 豫防하는 方向을 취하지 않으면 안될 것이다. PL의 展開는 다음과 같다.

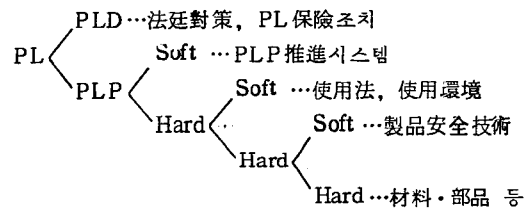


그림 3. PL의 展開

PLD(Product Liability Defense : 製造物責任防禦)는 사고가 발생했을 때의 對策이기 때문에 피해자의 구제조치가 우선한다. 이것은 端的으로 말해서 誠意와 돈의 문제이다.

한편, 기업은 기업의 自衛策도 강구해 둘 必要가 있다. 기업은 자신들이 제조·판매한 商品에 기인된 사고에 대해 賠償의 責任을 지는 것은 당연하다고 하겠으나 責任의 소재를 명확히 하여 부당한 희생을 강요당하지 않게 하는 것도 한가지 對策이라고 할 수 있다. 특히 수출의 경우의 契約方法이나 單약의

경우에 있을 수 있는 訴訟까지도 예상한 기록의 整理 등도 이 면에서 해야 할 일이다.

PLP(Product Liability Prevention: 製造物責任豫防)는 PL對應策의 本命이다. PLP는 하드(Hard)와 소프트(Soft)의 양면에서의 추진이 필요하며, 소프트의 면은 PLP의 推進시스템, 구체적으로는 PLP의 組織이나 推進體制 등이 그 대상이 된다.

하드는 제품(그 자체)에 관한 문제인데, 이것도 다시 하드와 소프트로 나누어진다. 여기서 소프트란 제품의 使用方法이라든가 使用環境 등이 주체가 된다. 이 하드를 다시 분해하면 部品이나 材料 등에 관한 것과 製品安全技術(Product Safety Technology; PST) 등의 소프트로 나누어진다.

2) 製品安全과 品質保證

소비자에 대한 安全確保는 제품(그 자체의)의 安全性確保가 우선되어야 한다. 그런데 종래의 QC나 QA(Quality Assurance; 品質保證) 活動에서는 安全性確保가 우선되었다고 할 수 없다. 결론부터 말하면, "安全性을 최우선으로 하는 QA 活動"의 실시에 의해 대처해 나가야 한다. 이것을 逆으로 말하면 종래의 QA 活動을 이와 같은 觀點에서 리뷰하여 수정해 나가야 한다.

品質保證에 대한 KS의 정의는 「소비자가 요구하는 品質을 충분히 만족시키게 되어 있다는 것을 보증하기 위해서는 생산자가 하는 體系的活動」이라고 되어 있다.

그러나 우리나라에서는 아직까지도 品質保證을 "製造品質의 保證"이라고 협의로 해석하는 경향이 있다. 이것은 必要條件이지 充分條件이 아니다. 圖面(設計品質)대로 만들어졌다고 하더라도 圖面이 좋지 못하면 고객의 만족을 얻지 못할 것이다.

다시 말해서 진정으로 고객의 만족을 얻기 위해서는 開發이나 商品企劃의 단계로 거슬러 올라가서 고객의 要求品質을 만족시키도록 하지 않으면 안된다.

한편 QA 活動의 범위에 있어서도 우리는 종래에 생산자의 울타리안에서만 하는 경향이 있었으나, 통상의 別途法人인 輸送이나 販賣關係者도 포함해서 실시해야 할 것이다. 즉, 생산자만의 조직의 테두리를 넘어서 品質保證을 위한 體系的(systematic) 活動이 必要하다.

종래의 QA 活動은 "생산자에 의한 생산자를 위한 品質保證"이라는 인식이 강했었다는 사실도 부인할 수 없을 것이다. 앞으로는 "고객을 위해서, 기업에 品質保證"이 되어야 할 것이다.

다음은 보증해야 할 品質의 문제이다. 品質의 구체적 내용은 時代에 따라 달라져 왔으며, 고정적인 것은 아니다. 예컨대, 종래에 品質이라고 하면 "有用性"이 그 代名詞로 되어 있었다고 해도 지나친 말이 아닐 것이다. 즉, 일상의 經濟生活에 必要한 것을 고객이나 생산자가 다같이 추구해 왔다.

그러나 제품이 복잡해지고 高度化되어짐에 따라 有用性과는 반대되는 디메리트(demerit)의 면이 크로즈업되어 왔다. 말하자면 사용상의 有用性이 높아지면 반대로 사고나 公害와 같은 有害性이 높아진다. 그러므로 제품의 有用性과 동시에 그 無害性을 중요한 課題로 삼지 않으면 안된다.

無害性, 그중에서도 특히 安全性의 문제는 有用性과는 本質的인 차이가 있다. 소비자에 있어서 有用性에는 선택의 자유도가 크지만 安全性에 대해서는 선택의 自由度가 적다는 것이 安全性의 첫번째 특징이다.

이것 때문에 安全性의 문제는 사고가 발생되어야 비로소 그 存在를 알게 되는 경우가 많고, 최악의 경우에는 復元不能의 상태가 되어버리는 수도 흔히 있다. 즉, "all or nothing"의 性格을 갖는 것이 두번째 특징이다.

이와 같이 安全性의 문제는 처음부터 잠재되어 있던가, 經時劣化에 의해 顯在化되기 때문에 그것의 보증이 쉽지가 않다. 특히 劣化에 의한 것은 保證期限을 확실히 정하기 어렵기 때문에 더욱 곤란하다. 이것이 安全性의 세번째 특징이다.

끝으로 安全性은 사람과 제품과의 관련에 의해 결정된다는 사실이다. 사람은 男女老若 十人十色인 만큼 安全의 基準을 모든 사용자를 만족시킬 수 있게 정한다는 것이 어려운 것이다.

이상에서 論한 바와 같이 無害性의 문제는 有用性和 비교하여 本質的으로 다르기 때문에 品質保證의 방법도 有用性 重點에서 安全性重點으로 移行되어야 하며 安全性保證을 위한 技術의 開發에도 더욱 노력하지 않으면 안된다. 安全性 優先主義가 금후의 品質保證의 本命이 될 것이라는 점을 잊어서는 안된다.

어쨌든 "고객을 위한 品質保證"이 되게 하기 위해서는 "고객은 무엇을 바라는가"라는 질문의 原點으로 되돌아가서 검토하고, 이것에 알맞는 管理시스템을 確立하지 않으면 안된다.

3) PLP의 推進體制

① PLP의 導入

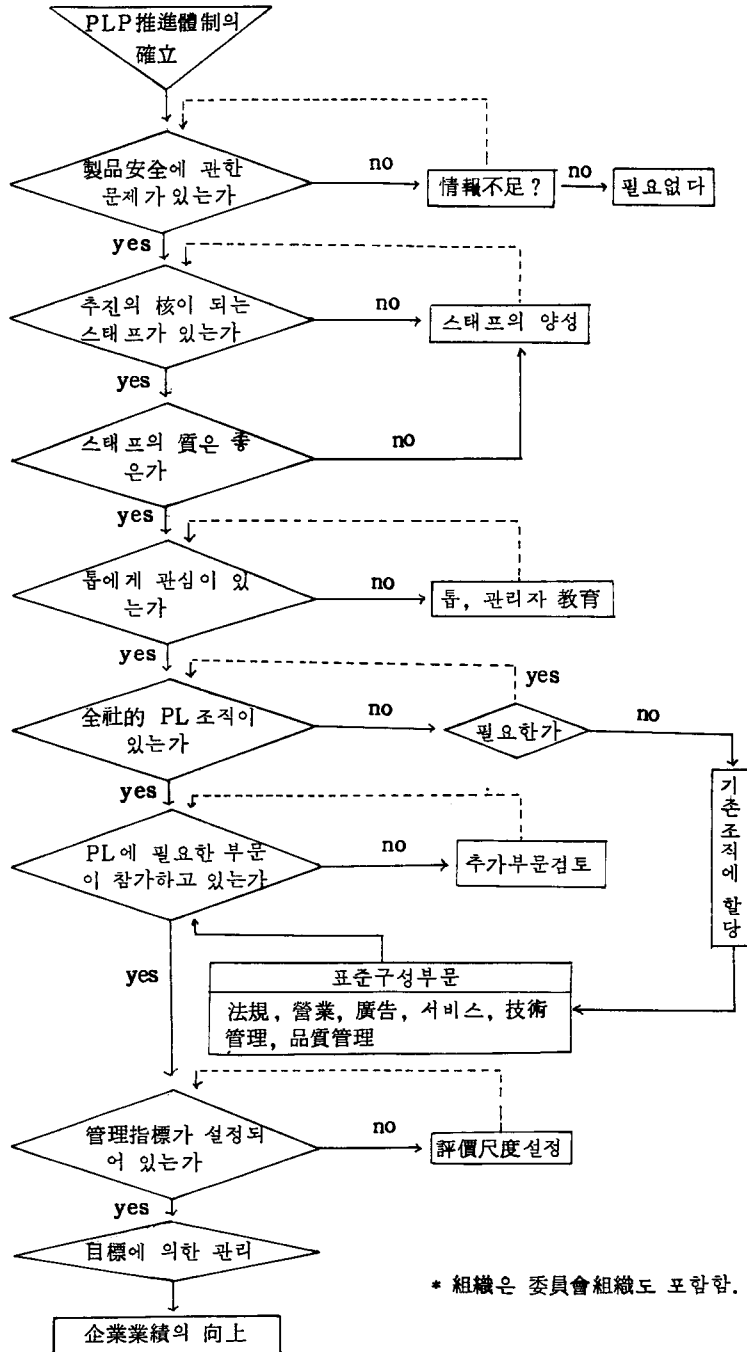
PLP 活動을 도입하기 위해 우선 組織活動의 核心

이 될 스태프를 정한다.

스타프는 PLP 活動의 원활한 도입을 위해 PL의 중요성을 組織構成員들에게 인식시키고 경영층을 잘

설득시켜서 그들의 백업을 얻도록 노력해야 한다.

그림 4에 PLP 活動의 도입순서를 보인다.



* 組織은 委員會組織도 포함함.

그림 4. PLP 活動 導入順序

資料 : 水野 滋編, 「製品責任豫防計劃」, 日科技連

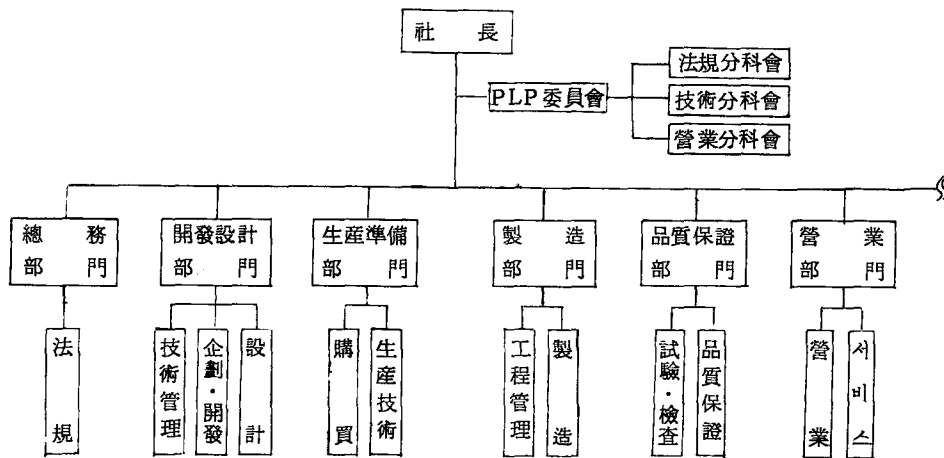
② PLP推進組織

PLP推進組織은 기존의 品質管理關係의 組織으로부터 獨立한 委員會를 설치하는 方法, 기존의 品質管理關係의 下部組織으로서의 위치를 부여하는 方法, 기존의 組織에다 PL 역할을 할당하여 分담시키는 方法 등을 생각할 수 있다. PLP活動은 기술한 바와 같이 QA活動의 일환으로서 추진하는 것이 적절하기 때문에 관련된 이들 既存組織과의 有機的인 연계가 必要하다.

일단 推進體制가 만들어지면 品質管理의 경우와

마찬가지로 운영을 해가면서 강화시켜나가는 것이 좋다.

그림 5a 및 5b에 2개의 組織形態를 예시한다. a는 獨立된 PL委員會를 설치한 예로서 발족당초에 채용되는 方法이다. b는 既存組織에다 할당하여로서 PLP活動이 日常業務化된 단계에서 最적인 것으로 사료된다. 한편 이들 a, b의 中間형태의 것도 생각할 수 있으나(예컨대, 기존의 QC委員會의 下部組織으로 하는 것), 이것은 생략하기로 한다.



[멤버와 역할]

	全社委員會	各分科會
멤버	委員長: PLP 相當重役 委員: 法規, 技術管理, 企劃·開發, 設計, 生産技術, 檢査, 品質保證, 서비스, 購買, 製造의 各部長 事務局: 品質保證部	委員長: 主管部署의 部長 委員: 參割部署의 課長 또는 係長 事務局: 主管部署
役割	(1) 全社PLP體制整備計劃(方針)의 策定 (2) 關聯標準類의 審議 (3) PLP關聯情報의 報告 (4) 各部署體制整備狀況의 確認과 評價(PLP監査) (5) 特定테마에 대한 審議(PL問題에의 對應方法)	(1) 法規·判例의 研修 (2) 安全技術의 研修 (3) PS 체크시트의 作成 (4) PS 체크시트에 의한 체크와 問題點의 改善推進 (PS 審査) (5) PLP에 관한 教育普及 (6) 關聯標準類의 立察

그림 5a. PLP組織

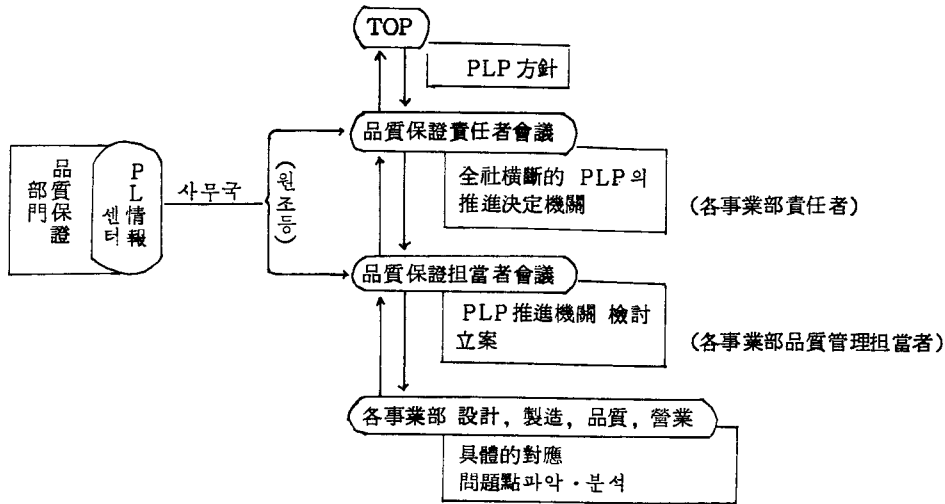


그림 5b . PLP組織

③ PS (Product Safety) 専任者制度

PLP活動이 이미 정착된 기업에서는 製品安全担当者, PS코디네이터(coordinator), PS엔지니어(engineer) 등이 임명되어 활발한 활동을 전개하고 있다.

PS엔지니어는 제품의 安全基準에 대한 合致如否, 제조용 테스트장치의 安全性이 確保되어 있는가를 체크하여 不安全個所가 확인되었을 때에는 그것의 改善指示를 하며, 完成製品에 대해서는 安全性의 면에서 出荷承認을 하는 권한을 갖게 된다.

PS코디네이터는 PS에 관한 全社的 調整이 주요역할이다. 예컨대, 製品安全의 레벨을 어디다가 둘 것인가, PL保險조치는 어떻게 할 것인가, 그리고 各部門에다 製品安全의 레벨을 주지시킨다거나 安全技術레벨을 向上시키기 위한 施策 등에 대해 조정역할을 한다.

④ 消費者安全確保의 스텝

PLP活動의 목적은 소비자(사용자)의 安全을 확보하고 겸하여 기업의 리스크를 막는데 있다. 이를 위해서는 開發·設計부터 販賣, 에프터서비스에 이르기까지 관계되는 모든 부문을 포함한 體系的인 活動이 必要하다. 이 활동은 크게 다음 3스텝으로 나눌 수 있다.

첫째스텝은 企劃, 示方書나 圖面 등을 작성하는 設計단계에서 해당제품에 관한 각종의 安全情報를 수집하고 해석하여 不安全要素를 적출하고 그 구체적대책을 示方書, 圖面 등에다 짜 넣지 않으면 안된다. 만약에 그것이 기술적으로 불가능하거나 경제적으로(구입자측에 있어서도) 得策이 아닐 경우에는

使用者側의 協力을 얻을 수 있는 어떠한 방법을 강구하지 않으면 안된다. 한편 이들의 安全施策이 확실히 이루어지고 있는가를 체크하는 디자인리뷰(design review, DR), 즉 總合安全審査(safety assessment)도 할 필요가 있다. 제품의 安全性의 절반이 이 과정에서 결정되어진다는 것을 잊어서는 안된다.

다음은 제조·시험·검사의 단계인데 제조에 있어서는 특히 사용자, 사용조건, 환경조건 등의 검토가 필요하며, 설계시의 구상이 적절한가도 겸하여 확인해야 한다. 만약에 검사나 시험에서 실물이 圖面이나 示方書에 합치되어 있는가를 확인하는 것만으로 그친다면 진정한 安全性의 보증은 어려울 것이다. 검사나 시험은 사용자의 입장에 서서 사용테스트를 해야만 비로서 산(生) PLP活動이 될 것이다.

세번째 스텝은 販賣 및 에프터서비스인데, 이 단계에서의 主眼點은 安全한 “使用法”의 보급에 있다. 安全使用에 대한 메이커싸이드의 의향을 충분히 전달하여 잘 이해하도록 하고, 安全確保에 협력해줄도록 해야 한다. 또 최악의 경우의 리콜(recall)의 발생도 예상하여 이에 대한 대비책도 생각하지 않으면 안된다.

이상의 각 스텝에서 Plan-Do-Check-Action의 사이클을 부단히 돌려나간다.

5. 結 論

PL에 대한 對應策을 論하기에 앞서서 PL의 法律概念을 “3가지 基本法理”를 가지고 설명했다.

PL은 “제품에 기인하여 발생한 피해에 대한 損害

賠償責任"이기 때문에 이에 대한 對應策은 당연히 제품의 제조과정에서 이루어져야 한다고 판단하였다.

이와 같은 판단에 따라서 PL 對應策은 "Defense 와 Prevention"의 2가지 側面에서 考察했다.

PLD는 法廷對策이라든가 PL保險조치 등의 수단으로서 일단 사고가 발생했을 때 메이커측이 취하는 被害者에 대한 救濟措置로서 次善의인 對策이라고 할 수 있다. 根本的인 대책은 어디까지나 예방측, PLP를 PL 對應策의 本命으로 생각하고, 이것에 대한 것을 주로 다루었다.

한가지 附言할 것은 이 論文의 처음 제획은 우리나라의 對美輸出企業들의 PL 對應策의 現況을 조사·분석하여 일본의 그것과 비교하면서 문제점을 찾고 그에 대한 改善策도 아울러 考察하는 方向으로 쓰려고 하였으나 우리의 企業의 실정이 아직은 일본의 그것과 비교할만한 위치에 도달해 있지 못하기 때문에 부득이 설명식 論文이 되고 말았다.

자동차메이커들이 다른 업종보다는 PL 對應策이 앞서 있기는 하지만 한두업체를 제외하고는 아직은

준비단계에 있는 것으로 보였다. 本論文은 學術論文으로서 보다는 PL 對應策을 위한 參考資料로 이용해 주기 바란다.

參考文獻

1. 「北美進출을 위한 品質對應策」, 起亞産業(株)
2. 「對美輸出을 위한 PL 및 PLP 檢討」, 亞細亞自動車工業(株), 1986, 9
3. 「미국자동차 관련법규요약 및 대책」, 大宇自動車(株)
4. "The Product-Safety Function : Organization and Operations" (1979), THE CONFERENCE BOARD, INC
5. 日科技連製品安全그룹編, 「製品安全技術」, 日科技連
6. 水野 滋編, 「製品責任豫防計劃」, 日科技連
7. 水野 滋編, 「製品責任時代の品質表示」, 日科技連