

품질보증제도의 발전방향



지난 5월 28일 프레스센터에서 한국소비자 정책연구소 주최로 품질보증제도의 발전방향에 대해 학계·소비자대표·업계·언론사 관계자들이 모인 가운데 각계의 의견 발표와 더불어 종합토론이 있었다.

본고에서는 주제인 품질보증제도의 현황에 대해 살펴보고 더불어 업계 대표로 나간 본회 박재인상무의 토론 자료의 발표 내용을 첨부한다.

1. 품질보증제도의 의의 및 현황

1. 품질보증제도의 의의

품질보증은 제조사 또는 판매자가 제조·판매한 제품에 대해 일정기간에 걸쳐 하자가 발생하지 않을 것을 소비자에게 약속함과 동시에 그 약속을 위반하는 경우 보상을 하겠다는 일종의 의사표시이다.

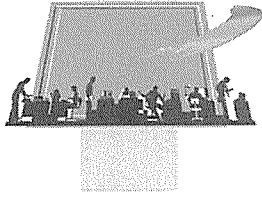
품질보증제도는 이를 제도적으로 보장하는 것으로서 국가가 사업자의 기본적인 의무를 규정해 놓고 이에 준하여 사업활동을 규제 내지 통제함으로써 소비자권리를 확보토록 하는 것을 의미한다.

품질보증을 통해 제품에 관한 지식과 정보가 부족한 소비자에게 제품에 대한 신뢰를 제공해주므로써 소비자의 합리적인 선택과 구매가 가능해지며 기업은 품질향상의 필요성을 인식하고 품질향상을 위한 노력을 촉진하게 되기 때문이다.

이와 같이 품질보증제도는 사업자나 소비자 모두에게 필요한 제도인 것이다.

2. 품질보증제도의 현황

우리나라 품질보증제도에 관한 법으로는 소비자보호법과 품질경영 촉진법이 있다. 소비자보호법 제8조(표시의 기준)는 소비자가 상품을 구매하는데 있어 올바르게 합리적인 선택을 할 목적으로 품질표시를 의무화하고 있고 소비자보호법 제12조(소비자피해의 구제)는 소비자 불만 및 피해 발생시 신속하고 적절한 보상이 이루어지도록 하기 위해 동법 시행령 제10조(일반적 소비자 피해보상 기준)에 의한 재경부고시(96-3) (소비자피해보상 규정)을 두어 소비자의 불만 및 피해를 처리하도록 하고 있다.



〈표1〉 품목별보상기준(가전제품)

품종	피해 유형	보상 기준
<ul style="list-style-type: none"> □가전제품 □사무용품 	1) 구입후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	제품교환 또는 구입가 환불
<ul style="list-style-type: none"> □전기통신기자재 □시계 □재봉기 	2) 구입후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때 3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 하자 발생시 - 수리 불가능시 - 교환 불가능시	제품교환 무상수리 제품교환 또는 구입가 환불
<ul style="list-style-type: none"> □광학제품 □이동용품 	- 동일하자에 대하여 3회까지 수리 하였으나 고장이 재발 (4회째) - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요하는 고장 발생	제품교환 또는 구입가 환불 구입가 환불
<ul style="list-style-type: none"> □가전제품 □사무용품 	4) 품질보증조건에 해당되지 않는 다음의 경우 - 품질보증기간이 경과한 후 발생한 성능불량 및 고장 - 소비자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 피해 - 제조자의 사후봉사소가 아닌 장소에서 제품의 구조, 성능, 기능을 개조 또는 변조하여 발생한 고장 - 사용전원의 이상에 의한 고장(품질보증기간 불문) - 접속기기의 불량으로 인한 고장(품질보증기간 불문) - 부품자체의 수명이 다한 경우 (단, 사용설명서 및 제품안내서 등에 포함된 경우에 한함)	유상수리
<ul style="list-style-type: none"> □전기통신기자재 □시계 □재봉기 	- 천재지변에 의한 제품의 고장 또는 결함 5) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간이내 - 품질보증기간 경과후	제품교환 또는 구입가 환불 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환불 (최고한도:구입가격)
<ul style="list-style-type: none"> □광학제품 □이동용품 	6) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용상태에 성능, 기능상의 하자로 인해 발생한 경우 · 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과후	제품교환 또는 구입가 환불 유상수리에 해당하는 금액 정수후 제품교환 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환불(최고한도:구입가격)
	7) 제품구입시 운송과정에서 발생한 피해	제품교환(단,전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사)
	8) 사업자가 제품설치중 발생한 피해	제품교환



본 규정에서의 품질보증은 일정기간내의 제품하자에 대한 무상서비스 제공을 뜻하며 이는 그 기간의 길고 짧음에 따른 소비자 이익 문제뿐 아니라 기업의 제품에 대한 책임한계를 좌우한다는 의미에서 유의할 필요가 있겠다.

품질경영촉진법은 소비자에게 상품에 필요한 지식과 정보를 제공하고 상품의 비교선택을 용이하게 할 뿐 아니라 소비자불만 및 피해에 대해서는 사후봉사와 피해보상을 쉽게 받을 수 있도록 하므로써 소비자권익을 보호하고 공정거래를 도모하려는데 그 목적을 두고 제품의 품질표시를 의무화 하고 있다.

이에 근거한 품질보증제도로서 품질경영촉진법과 같은 법시행령 및 같은 법 시행규칙에서 품질표시대상공산품과 안전검사대상공산품을 정하고 있으며 품질표시대상공산품별 표시기준 및 방법과 안전검

사 대상 공산품별 검사기준 및 방법은 산업자원부 고시로 운영되고 있다.

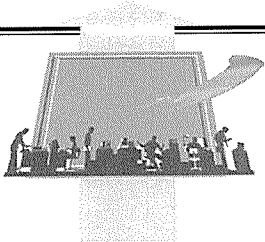
II. 소비자 피해보상규정상 품질보증기간 실태 (가전제품분야)

소비자피해보상규정은 소비자보호법 및 동법 시행령에 근거하여 1985년 12월 31일 지정·고시되었으며 1989년, 1993년, 1994년, 1996년 네 차례에 걸쳐 개정되어 현재에 이르고 있다.

현행 소비자피해보상규정은 22개분야 96개 품종 600여개 품목을 대상으로 소비자피해를 보상할 수 있는 기준을 정해 놓았으며 피해유형 및 보상기준과 보상의 종류(수리, 교환, 환불, 배상, 계약해제·

<표2> 상품별품질보증기간 및 부품보유기간

품 목	품질보증기간	부품보유기간
가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 광학기, 주방용품 등		
- TV, 전축, 냉장고, 전자렌지	02년	08년
- VTR, 에어컨	02년	07년
- 세탁기, 전기청소기	02년	06년
- 비디오카메라, 카메라, 전기탈수기, 전기난로(팬히터, 로타리히터), 환풍기, 전기온수기, 냉온수기, 선풍기, 디지털 피아노, 가습기, 유·무선전화기, 가스렌지, 퍼스널컴퓨터 및 주변기기(프린터, 모니터), 워드프로세서, 전자타자기, 팩시밀리, 카폰	02년	05년
- 쥬서믹서, 전기보온밥통·밥솥	02년	04년
- 압력솥, 후라이팬, 전기 조리기기 (멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품 조리기 등), 전기냄비, 전기약탕기, 분쇄기, 전기토스터(오븐토스터), 전기 온수보온기(전기포트, 보온물통), 정수기, 안마기, 헤어드라이어, 전기면도기, 전기담요, 전기장판	02년	03년
- 복사기	06개월	05년
다만, 복사매수가 복사기종에 따라 각각 3만매(소형), 6만매(중형), 9만매(대형)를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함		
- 망원경	05년	03년
- 현미경	01년	03년



이행), 품질보증기간, 부품보유기간, 피해보상청구방법 등을 명시해 놓고 있다.

참고로 소비자피해보상규정의 품목별 보상기준(가전제품) <표1>, 상품별 품질보증기간 <표2>을 첨부하였다.

<표2>에서 보는 바와 같이 가전제품의 품질보증기간은 2년이다. 소비자피해보상규정상상의 품질보증기간은 무상보증기간을 말하므로 2년간 무상서비스를 받을 수 있다는 뜻이다. 이에 따라 소비자의 사용상 잘못이 없는 한 아무런 비용 부담없이 기업으로부터 서비스를 제공받을 수 있으므로 서비스가 확대되었다고 볼 수 있겠다. 현행 소비자피해보상규정은 사업자의 소비자에 대한 사후서비스에 관한 사항을 구체적으로 명시해 놓고 이를 준수하도록 하는 피해보상의 근거를 마련해 놓았다는 점에서 유용성을 찾아볼 수 있다. 반면 이러한 명문규정이 오히려 근본적 의미의 품질보증을 제한하는 역작용도 유발할 소지가 크다고 본다.

따라서 품질보증의 본래 목적에 충실한 품질보증제도의 확립과 서비스의 적정화 및 제도합리화에 의한 공정경쟁을 통해 적극적 대안 마련의 필요성이 제기되고 있다.

함에 따라 부득이 해외 생산체제로 전환하기 시작해 지금은 전체의 평균 40%가 해외에서 생산, 수출하고 나머지 60%만 국내생산을 하고 있다.

<주요 가전제품 해외생산 비중>

(단위 : %)

구분	C-TV	VCR	전자렌지	냉장고	세탁기
해외생산비중 '96	33.9	40	33.2	18.4	12.4
'97	39.9	50.4	42.8	24.4	15.4

○더욱이 최근 우리경제는 IMF 쇼크로 인해 자금시장 고갈, 살인적 고금리, 극심한 시장불황 등으로 작게는 17%에서 많게는 절반수준인 49.3%나 판매가 감소하고 채산성이 악화되어 하루 평균 3.5개사가 부도나는 등 1/4분기에만 319개사가 도산하여 실업자가 날로 증가하는 최악의 어려운 국면이다.

<'98년 1/4분기 주요제품 국내판매 현황>

구분	C-TV	VCR	전자렌지	세탁기	오디오	밥솥
판매(백만)	1,260	382	176	821	1,056	80
성장률(%)	-43.0	-49.3	-41.1	-29.4	-17.0	-17.8

<'98년 1/4분기 전자업계 도산 현황>

구분	'97		'98(1/4)	
	업체수	증감률(%)	업체수	증감률(%)
전체	458	340.4	319	179.8
1일 평균	1.3	333.3	3.5	169.2

○그러나 아시는 바와 같이 우리 전자산업은 세계적으로 정보화사회 즉 기술적으로는 디지털 시대로 전환기를 맞아 21세기를 눈앞에 두고 선진 각국과의 디지털 TV, DVD, PDA 등 생활정보산업에 우위 선점을 위한 치열한 경쟁속에 있어 우리가 지금의 위기를 잘 극복한다면 세계 최강의 전자산업국도 가능하다고 보고 새로운 성장기반 조성에 전력을 기울이고 있다.

○따라서 그동안 가격 위주의 노동집약 시대에서

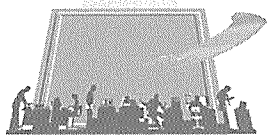
토론자료

한국전자산업진흥회 상무 박재인

1. 도입

최근 경제환경과 가전산업 동향

○'90년대 이후 가전산업은 이른 바, 고비용 생산구조로 국내에서 생산할 경우 수출이 매년 감소



이제는 기술집약시대 즉, 품질과 서비스 경쟁시대로 전환되는 시점에서 마침, 품질보증제도에 관한 토론이 있어 저희 산업계로서는 오늘의 이 토론이 21세기 전자산업 발전에 매우 중요한 기회라고 보고 소비자 정책연구소의 주제 발표에 대해 다음과 같이 산업계 의견을 종합, 개진코자 한다.

II. 발전방향에 대한 의견

1. 품질보증제

[의 견]

품질보증제의 운영체제 및 기간에 대해서는 정부 주도의 규제방식에서 기업 자율 즉, 기업간 경쟁체제로 전환하되 정부는 피해 소비자의 구제 제도를 강화하는 방향으로 운용하는 것이 바람직하며 이번에 부득이 운영체제를 기업 자율체제로 전환할 수 없다면 보증기간을 현행 2년에서 품목 특성에 따라 90일에서 1년으로 차별화시켜 단축해야 한다고 봅니다.

[사 유]

* 그 이유는 이미 주제 발표와 주요국들의 사례에도 나타나 있습니다만 그 당위성을 몇 가지 더 강조하면

첫째, 품질 보증기간 즉, 무상 수리기간과 같은 기업의 서비스 수준을 법으로 정하는 체제가 불합리하다는 점을 먼저 지적코자 합니다. 물론 품질보증기간이 최저의 서비스 기준이기는 하지만 무상 수리와 같은 기업의 서비스 수준은 품목의 특성, 기업의 능력, 경쟁여건, 경영전략 등에 의해 좌우되므로, 이는 품목뿐만 아니라 기업에 따라 달라질 수 있는 사항을 정부가 하나 하나 과학적으로 정확히 산출해 규정한다는 것은 사실상 불가능하다는 점과 정부가 정한 서비스 수준이 과소 책정되었다면

이는 당연히 소비자 권익이 충분히 보호되지 않겠다는 것이며, 과다 책정되었다 해도 일부 소비자의 서비스 비용이 다수 소비자에게 전가 되거나 기업의 도산으로 소비자 권익에 문제가 생기기 마련이므로 결국 최적의 서비스 수준은 기업이 정해 상품 가치에 포함시켜 소비자로부터 평가를 받는 이른바, 시장기능에 의한 기업 자율의 책임제가 가장 바람직하다 봅니다.

둘째, 현재와 같은 정부주도의 품질향상 및 소비자 보호체제는 비현실적이며 비효율적인 시스템이라고 봅니다.

이미 우리 기업의 경영 환경은 시장개방 나아가 무한 경쟁의 글로벌체제속에 와 있어, 가격은 물론이고 품질과 서비스 나아가 폐기물 처리까지 상품 가치에 포함시켜 치열한 경쟁을 통해 고객을 만족시키지 못하면 살아남을 수 없는 상황으로, 이에 대한 기업의 인식이 상당히 이루어져 있고 정부도 오늘과 같이 복잡 다양한 상품과 기업 하나하나를 조사해 어떤 기준을 만든다는 것이 사실상 곤란하며, 이와같이 기업과 정부의 주변 환경이 변화된 만큼 기업 자체의 책임도 강화하고 정부의 역량도 요소 부문에 집중시켜 나가는 것이 보다 효율적인 시스템이라고 보는데 문제는 현 시스템을 언제까지 유지하느냐 하는 것입니다.

이제야 말로 정부의 보호나 규제가 아니고도 기업이 생존하고 발전하기 위해서는 스스로 기술개발 및 품질향상과 서비스 확대에 주력해나가는 것이 기업측면에서도 필요하고 소비자에게도 다양한 경쟁을 통해 상품가치 선택의 여지를 넓혀 나갈 수 있어 보다 효율적인 시스템이라고 봅니다.

셋째, 현실적으로 대부분의 전자제품의 품질보증기간이 현재 2년 일률적으로 규정되어 있고 특히 '96년에 1년에서 2년으로 연장한 것은 뚜렷한 근거 없이 비과학적으로 이루어졌고 비현실적으로 과다 책정된 것이라고 봅니다. '95년에 우리 전자산업은 반도체 호조에 힘입어 높은 성장을 한게 사실이나 가전업계는 전년수준을 유지하다 '96년 이래 계속 마이너스 성장을 해왔으며 이 과정에서 카세트, 카



오디오, 전기면도기, 전기다리미 등 소형 가전산업이 거의 침몰되고 대형 가전제품도 TV, VTR, 전자렌지 등은 매년 10% 이상 감소세를 보여 왔습니다.

국산 소형가전제품을 구입하고 기업도산으로 안타깝게 A/S 자체를 받지 못하는 소비자가 많을 줄 압니다.

이러한 시기에 일제히 품질보증기간을 종전에 2배로 일시에 상향조정하는 것은 도저히 이해가 가지 않습니다.

또 세계 최고 수준의 기업들도 무상수리기간이 2년 이상이 거의 없고 대부분 90일에서 1년 이내로 되어 있다는 점도 현행 보증기간이 과다 책정되었다는 것을 잘 나타내고 있습니다.

2. 핵심부품 보증제

[의 견]

현행 품질보증제 개선을 전제로 한 핵심부품 보증제 도입이 과도기적으로 꼭 필요하다면 제품특성에 따라 6개월 내지 1년 미만으로 최소화 시키는 것이 타당하다고 봅니다.

[사 유]

* 현행 품질 보증제를 기업자율의 보증제로 전환하는 과정에서 과도기적으로 핵심부품만 차별화시켜 유지하는 방안도 고려될 수 있으나 우리는 전술한 바와 같이 현행 여건으로 보아 바로 기업자율의 보증제로 가도 문제가 없다는 측면에서 과도기적으로 불가피하게 도입해야 한다면 이는 다음과 같은 측면에서 그 기간이 최소화 되어야 한다고 봅니다.

첫째, 핵심부품의 고장유무를 진단, 확인하는 과정이 비용 발생면에서 전체 품질보증제나 크게 다를바 없이 소요되고 이것이 곧 기업의 부담과 소비자 가격에 전가되기 때문에 그 기간이 최소화 되어야 하고

둘째, 정부가 제품별 기준 설정도 어려운 것이 현실인데 이를 또 부품별로 그 타당성을 검토해 보증기간을 설정한다는 것 자체가 용이하지 않고 산업기술의 빠른 발전양상을 고려하면 장기적인 안목에서 이 제도는 기업자율에 맡기는 것이 바람직스럽다는 것입니다.

셋째, 이 기간이 장기화될 경우 셋트업계도 부품 공급 업체에 대해 장기품질보증제를 도입해야 하는데 이 경우 국내 부품업체도 쉽지 않지만 외국으로부터 수입되는 경우는 거의 불가능한 것이 현실이기 때문입니다.

3. 계절상품에 대한 품질보증기간

[의 견]

계절상품에 대한 품질보증기간 연장방안에 대해서도 다음과 같은 사유로 바람직스럽지 않다고 사료됩니다.

[사 유]

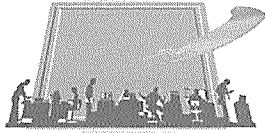
첫째, 계절상품의 경우 사용기간이 짧기 때문이라고 하나 실제 사용빈도나 사용시간은 집중화되어 그것이 결코 짧다고 볼 수 없으며 또 물리적으로도 사용여부에 관계없이 시간에 따라 노후되고 있기 때문에 이를 따로 규정한다는 것은 설득력이 부족하다고 봅니다.

둘째, 실제 선진국들의 기업들도 소비자의 사용빈도, 사용시간까지 파악해 이를 차별화 하는 것이 곤란하기 때문에 그러한 예가 별로 없다는 것입니다.

4. 부품 보유기간

[의견 및 사유]

현행 3-8년의 부품 보유기간은 적정하나 문제가 있는 일부품목은 조정도 필요하다고 보는 안에 대



해서도 이미 부품 미보유시 소비자 피해 구제제도가 명문화되어 있고 업계 재고부품 완화라는 측면에서 이 기간도 단축시켜 주는 것이 필요하다고 보고, 문제는 수입외제의 A/S전반에 관한 관리체제(부품보유 등)의 강화가 소비자보호에 매우 중요하다고 봅니다.

의 하나이기 때문에 전제는 기업자율의 품질보증제가 우선 도입되고 이를 발전시켜 나가는 과정에서 선택적으로 도입해 나가는 것이 필요하다고 봅니다.

5. 연장 품질보증제

[의견 및 사유]

연장 품질보증제 도입에 대해서는 기업자율의 품질보증제와 함께 기업 차원에서 선택적으로 도입이 필요하다고 봅니다.

이 제도는 제조 또는 판매자와 소비자간의 문제로 소비자에게 보다 좋은 서비스를 하기 위한 방법

III. 맺음말

전자산업은 21세기에 국가 전략산업이면서 지금은 IMF 여파 등으로 가장 어려운 시기를 맞고 있으나 차세대의 멀티시대를 눈 앞에 두고 새로운 도약이 가능하기 때문에 이번 기회에 기업활동에 대한 규제가 대폭 완화되고 대신 기업자율의 품질보증제가 하루 속히 도입되도록 각계 전문가들의 적극적인 배려를 부탁드립니다.

