

식품공업과 제조물책임법 ②

제조업자의 PL대책 - PLP와 PLD

백 국 현 / 제일화재해상보험(주) 기업보험연구소 PL팀장

연재순서

- ① 제조물책임(PL)이란 무엇인가
- ② 제조업자의 PL대책 - PLP와 PLD

지난 호에서는 식품 분야의 PL사고를 통해 제조물책임이란 무엇인가에 대하여 살펴보았다. 또한 정부가 PL법의 근간으로 삼고 있는 한국소비자보호원의 법안(1994년안)을 함께 살펴보았다.

그런데 지난 11월 17일 개최된 「제조물책임법 제정에 관한 공청회」에서 재경부가 제시한 법안은 기존의 법안에 약간의 수정이 가해졌다. 법안을 기초한 소비자보호원 강창경 박사의 말을 빌리면, “이보다 더 약화된 PL법은 있을 수 없다.”할 정도로 그 내용은 소비자보다는 제조업자에게 유리한 쪽으로 수정되었다.

정계, 재계, 학계, 소비자 단체 등 다양한 패널이 참석한 이번 공청회의 전체적인 분위기는, PL법 입법 필요성에 대해서는 모두가 공감하나, 그 시행시기에 대해서는 아직도 이견이 분분하였다.

그러나 이 자리에 참석한 정부여당 대표는 늦어도 1999년 말까지 PL법을 입법, 2001년 시행하는 것으로 강력추진할 의사를 밝힌 바 있어, 조만간 PL법 입법은 불가피해 보인다.

이번 공청회에서 제시된 PL법안과 그 해설을 별

첨으로 실었다.

지난 호에 별첨으로 실었던 1994년안과 비교해보면 다음과 같은 몇 가지 차이점을 발견할 수 있다.

첫째, 법 적용을 받는 제조물의 범위에서 부동산을 제외시켰다. 따라서 PL법의 적용을 받는 제조물의 범위는 ‘제조 또는 가공된 동산’으로 한정되었다.

둘째, 제품 공급자에게도 제조물책임이 부과되었으나, 제품의 제조자를 알 수 없는 경우에 한하여 2차적인 책임을 지는 것으로 한정하였다.

셋째, ‘결함의 존재 및 인과관계의 추정’¹⁾ 규정이 삭제되었다. 그러나 민법의 적용을 받는 현재도 판례에서는 피해자의 입증책임을 상당부분 경감하거나 제조자에게 전환하고 있어, 사실상 이 규정은 PL법에의 포함여부와 무관하게 적용될 것으로 예상된다.

기업의 제조물책임 대책-PLP(예방책)와 PLD(방어책)

이번 호에서는 제조업자들이 제조물책임에 대비해 어떤 대책을 세워야 할 것인가에 대하여 살펴보겠다.

기업에서의 제조물책임 대책 - 이하 PL대책이라 한다. - 은 크게 예방책(PLP; Product Liability

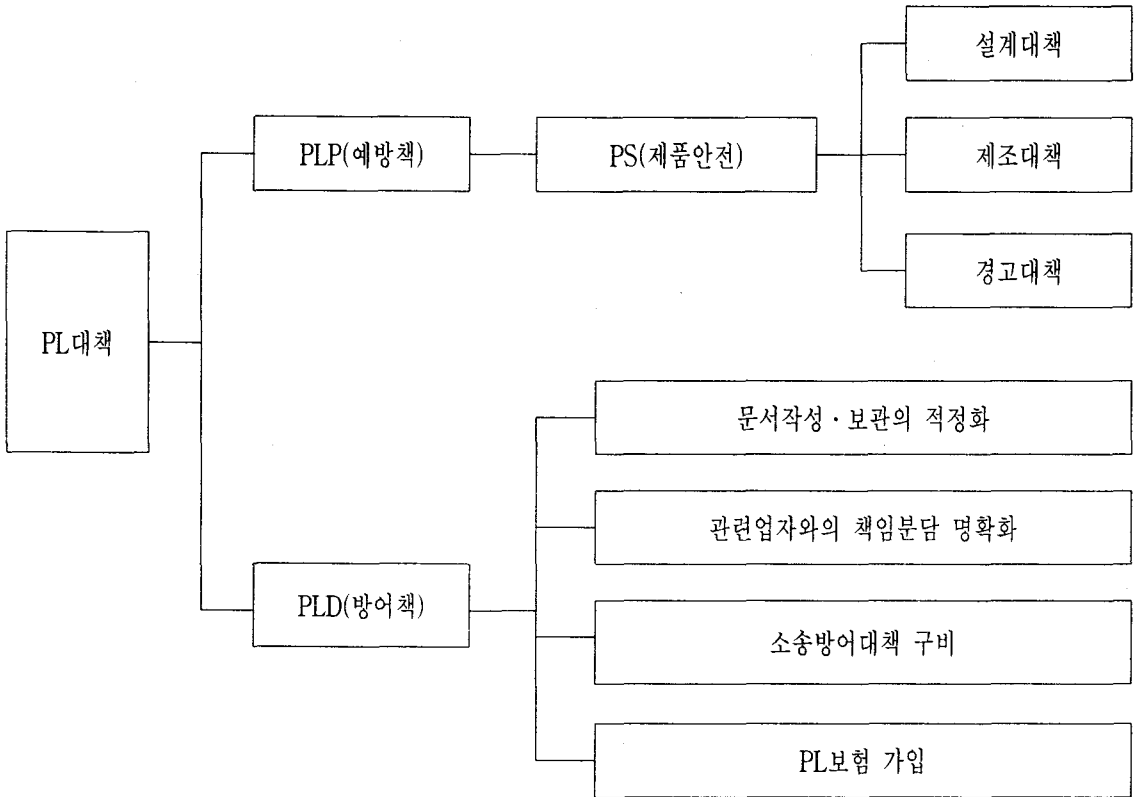
1) 제조물을 일반적인 방법으로 사용하였음에도 불구하고 그 사용에 의하여 손해가 발생한 경우에는 그 제조물에 결함이 존재하고 있었던 것으로 추정한다.

또한 제조물에 결함이 있는 경우에 그 결함으로 인하여 생길 수 있는 손해와 동일한 손해가 발생한 때에는 그 손해는 그 제조물의 결함으로 인하여 발생한 것으로 추정한다.

Prevention)과 방어책(PLD; Product Liability Defence)으로 나뉜다.

PLP란 말 그대로 PL을 사전에 예방하는 활동이다. 결함을 방지하기 위한 제품안전(PS; Product

Safety)이 대표적인 PLP에 해당한다. 한편, PLD는 일단 PL문제가 발생했을 때 기업 위험을 최소화하는 활동이다.



〈 제조업자의 PL대책 〉

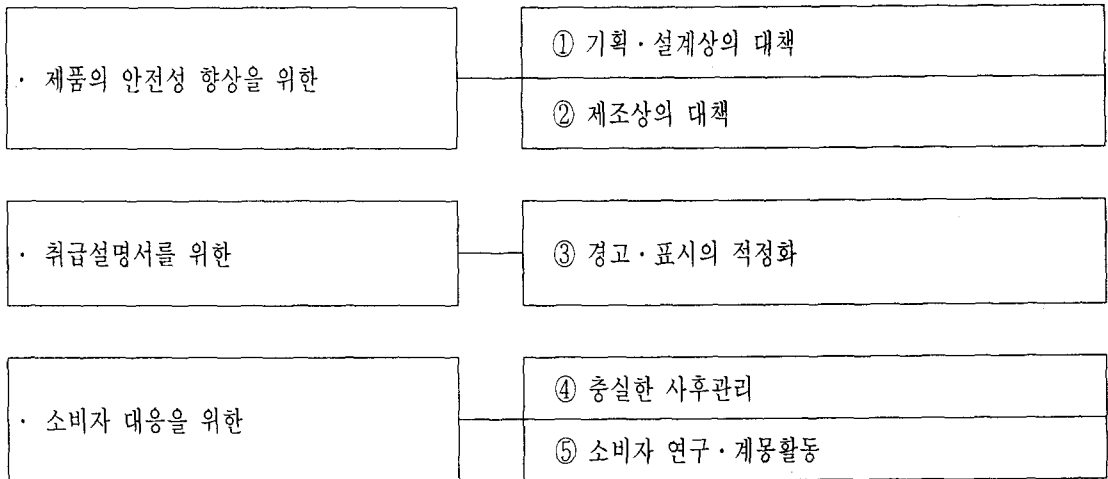
PLP-경고표시 중요, 사용자의 입장에서 다각도로 검토해야

제조업자에게는 PL문제를 근원적으로 차단하는 PLP가 보다 효율적인데, PLP는 크게 설계부문의 대책, 제조부문의 대책, 경고·표시부문의 대책으로 나뉘볼 수 있다.

각각의 활동내용을 살펴보기 전에 우선적으로 취해야 할 조치인 '기본방침 설정'과 '사내기준 수립'에 대해 알아보겠다.

'기본방침'이란 PL에 대응하는 자세를 나타내는 기업이념과 같은 것이다. PL은 사회적으로 이슈가 되는 주제이기도 한만큼 이에 대한 기본방침을 대내외적으로 선언하는 것은 전직원의 PL 마인드를 심는 동시에 대외적인 홍보의 기회도 될 것이다.

'사내기준' 책정은 설계·제조·경고의 구체적인 안전기준을 책정하는 것이다. 이 기준은 전사적으로 안전대책활동을 일원화하는 역할을 한다. 수준 높은 기준은 안전성이 높은 제품을 만드는 기준이 된다.



〈 PLP활동의 내용 〉

□ 기획·설계상의 대책

설계단계에서 결함이 발생되면 생산된 제품 전체에 결함이 발생하기 때문에 피해가 매우 크다.

이 부문의 대책은 제품에 내재된 위험을 예측·분석하는 활동으로부터 시작된다. '내재'라는 말을 사용하는 이유는 제품의 '사용법', '사용되는 환경', '사용자' 등 여러 조건에 따라 통상적으로 예측하기 어려운 위험이 숨어 있기 때문이다.

■ 사용법

일본 통산성 사고정보수집센터의 자료에 의하면, PL사고 발생원인 중 사용자의 취급 부주의로 인한 사고가 전체 사고의 38.3%를 차지하고 있다. 따라서 기업이 통상 예측할 수 있는 오용에 대한 안전 대책을 세우는 것은 물론, 원래 제품의 사용목적에서 크게 이탈한 행위에 의한 사고까지 예방하도록 힘써야 한다.

제조물책임법이 입법되면, 사고가 발생한 다음에 "이렇게 사용할 줄은 몰랐다."라는 변명을 해봐야

통하지 않을 것이기 때문이다.

■ 사용환경

예를 들어 가전제품의 경우라면 옥내 및 옥외 상황에 대해 충분히 숙지해야 한다. 현실적으로 모델하우스와 같은 통일된 주거환경은 불가능하다. 물, 불, 기온, 온도 등의 영향, 유아나 노인과의 동거의 경우 등 모든 경우의 수를 가정해 환경파악을 해야 한다.

■ 사용자

제품을 실제로 사용하는 사람은 물론 제품과 접할 가능성이 있는 사람은 모두 고려해야 한다. 그리고 연령이나 지식정도, 제품의 경험도, 신체적인 특징 등을 가상해 발생할 수 있는 위험을 분석한다.

위험분석이 끝나면 다음 단계로서 위험도를 평가한다. 위험의 평가는 각각의 제품 특성에 따라 기준이 달라지나 다음과 같이 위험도를 수치화함으로써 평가할 수 있다.

위험도		×	발생 빈도		=	위험도 평가	
미세한 위험 : 무시할 수 있는 정도	1		1 (0.001 % 미만)			1~7 주의를 환기시킬만한 라벨 부착	
경미한 위험 : 인체나 재물에 큰 피해 없음	2		2 (0.003 % 미만)			8~13 경고라벨 부착	
중대한 위험 : 인체나 재물에 큰 피해	3		3 (0.007 % 미만)			14~20 경고라벨 부착 설계 변경 검토	
치명적인 위험 : 인명 손실, 재물에 중 대한 피해	4		4 (0.03 % 미만)			21~ 제품화 중지	
		5 (0.01 % 미만)					
		6 (0.02 % 미만)					
		7 (0.04 % 미만)					
		8 (0.06 % 미만)					
		9 (0.1 % 미만)					
		10 (0.1 % 이상)					

〈 제품의 위험도 평가 〉

최종적으로, 위험을 설계단계에서 제거하는 작업으로서 설계변경이 있다.

그러나 위험을 제거함으로써 인해 제품의 본래 기능이 상실되거나, 비용적인 측면에서 채산성이 없는 경우 등 현실적으로 설계변경이 불가능한 경우도 있다.

이러한 경우, 안전장치를 부착함으로써 위험을 회피할 수 있는 방법을 생각할 수 있다. 그러나 이 방법은 비용 이외에 기술상의 문제도 있으므로 극단적 처방으로 제품화를 중지시키는 것도 하나의 선택이라 할 수 있다.

□ 제조상의 대책

설계상으로는 문제가 없었으나, 제품이 설계대로 제조되지 않음으로써 발생하는 위험을 예방하자는 것이다.

사고방식이나 시스템이 품질관리(QC)와 매우 비슷하나, 차이점은 '안전성'에 보다 초점을 두어야 한

다는 점이다.

□ 경고·표시 적정화

제품의 올바른 사용법이나 제품이 갖는 위험성에 관한 정보를 고객에게 제공하는 것이다. 포장, 레이블(Label), 취급설명서 등의 경고·표시가 이에 해당한다.

최근 미국, 일본 등에서는 피해자가 이 경고·표시상의 결함을 들어 PL소송을 벌이는 사례가 많다. 설계상의 결함이나 제조상의 결함에 비해 입증비교적 쉽기 때문이다.

극단적인 경우를 예로 들어본다.

혼자 사는 할머니가 애지중지하는 고양이를 목욕시키고 빨리 말리기 위해서 전자렌지에 넣었다가 고양이가 죽었다. 이 할머니가 전자렌지 제조업자를 상대로 소송을 제기했는데, 전자렌지에 "동물을 넣지 말라"는 경고문이 없다는 이유에서였다.

우리 상식으로 보면 웃고넘길 해프닝 같지만, 실

제로 미국에서 발생한 사건이다.

더욱 놀라운 것은 이 사건에 대해 법원이 “전자렌지 제조업자는 손해를 배상하라”는 판결을 내렸다는 사실이다.

이처럼 경고부문에서는 우리가 생각지도 못한 곳에서 PL소송이 발생할 가능성이 있으므로 제조업자는 사용자의 입장에서 다각도로 검토해야만 한다.

□ 충실한 사후 관리

제품 판매후 소비자에 대한 대응으로서, 애프터 서비스(After Service) 이외에 제품의 안전성에 관한 정보제공이나 안전하게 사용하기 위한 계몽활동을 말한다.

□ 소비자 연구·계몽 활동

소비자 연구는 소비자와 직접적으로 의사를 교환하며, 소비자 의식이나 행동, 생활습관의 변화를 연구하여 그 결과를 기획, 설계부문이나 취급설명서 작성에 피드백(feed-back)하는 활동이다.

계몽활동이란 PL에 대한 기업이념이나 안전성을 추구하는 회사의 이미지를 대내외에 널리 알리는 활동이다.

소비자연구, 계몽활동을 하기 위해서는 기업과 소비자를 직접 연결하는 소비자 네트워크(Network) 구축이 불가피하다. 네트워크 구성원은 소비자의 입장에서 기업의 PL대책을 제언하게 되므로 균형 잡힌 PL 활동을 할 수 있게 된다.

PLD-경제적부담 전가하는 PL보험 가입이 최선

그러나 아무리 최선의 PLP를 세웠다 하더라도 제조물책임과 관련한 소송을 완벽하게 통제하는 것은 불가능하다.

따라서 PL소송을 받게 될 경우에 미리 대비해 PLD대책을 세워두어야 한다.

PL 클레임(Claim)이 발생한 경우, 기업은 피해자와의 대응은 물론 사외 여러 관계자들과도 대응해야

한다. 이 대응방법을 결정하는데 있어서는 사내 각 부문과의 제휴·협력이 필수적이다.

이를 원활히 수행하기 위해서 가장 중요한 것이 기업내 「PL 대책위원회」의 설치이다. PLD 관점에서는 물론, PLP에 있어서도 PL대책위원회의 역할은 필수불가결하다.

다음 네 가지 항목에 유의하여 「PL 대책위원회 규칙」을 만들 것을 권한다.

① 구성원

사내 관련부문 PL담당자와 PL대책위원회 전임자로 구성한다. 각 부문에 대한 전문적 검토작업을 해야 하기 때문에, PL담당자로는 각 부문별 전문가로 선정한다. 또한 여러 부문에 걸친 위원회이기 때문에 PL대책위원회 전임자가 위원회 전체의 연결고리 역할, 총괄을 하는 것이 위원회를 보다 기능적으로 움직이는데 바람직하다.

② 권한·역할

구체적인 대응책을 결정하는데 있어 기술적인 판단(결합의 유무, 리콜(Recall) 필요성 검토, 사후 개선책)과 법적 판단(법률상의 근거, 배상금액의 검토, 피해자와의 교섭방법, 관련회사로의 청구, 소송대책)이 필요하다. 이 과정에서 불필요한 인력낭비가 없도록 사전에 권한을 명확하게 규정할 필요가 있다.

③ 최고경영자에게 보고

제기된 클레임이 기업경영에 미칠 영향이 크다고 판단되는 경우(고액의 손해배상금, 리콜 실시, 기업 이미지나 제품 이미지 실추, 유사 손해배상청구 유발, 계류중인 클레임에의 영향 등)에는 신속한 의사결정이 중요하다. 따라서 PL대책위원회에서 초기 대응에서부터 해결에 이르기까지의 요점을 발생시마다 최고경영자에게 신속히 보고하여 의사결정의 자료로 활용하는 것이 중요하다.

④ 전사적 체제 구축

PL 클레임 발생을 예방하기 위해서만이 아니라, 이미 발생한 PL 클레임을 원활하게 해결하고 향후

예방에 활용하기 위해서는 최고경영자 주도하에 전사적인 체제를 구축해야 한다.

■ 조직

앞서 언급한 PL대책위원회를 중심으로, 기업규모에 따라 전국 PLD를 위한 거점을 설치할 필요가 있다.

■ 직원 교육

최고경영자가 PLD에 관한 기업 이념을 명확히 하여야 한다. 그리고 PLD에 대한 기업 이념, PL법, 사내 PLD체제, 소비자 대응방법, 문서관리방법, 사내 안전기준 등을 세미나·매뉴얼 등을 통하여 전직원에게 항상 주지시켜야 한다.

■ 정보 관리

PL 클레임을 통하여 얻은 제품 정보, 피해자 정보를 데이터화하여 관련부문에 피드백하는 절차가 필요하다. 이는 향후 사고방지대책, 신제품 개발을 위한 자료가 되고 또한 블랙 컨슈머(Black Consumer)²⁾의 예방, 유사 사례 해결을 위해서도 도움이 된다.

여기 일본 미쓰이 해상보험사에서 발간한 「제조물 책임법 시행 2년 특집」이란 책자에 실린 내용 중 몇가지 도움이 될만한 PLD대책을 소개한다.

□ PL사고 대응체제 정비

PL사고 해결에 있어서,

- PL사고 해결을 위한 구체적인 역할 분담 (원인규명작업 담당자, 교섭 담당자, 결재권자 등)의 명확화,
- 각종 정보를 수집하여 일괄관리하며 판단을 내

2) 일본의 경우 제품의 결함을 찾아내어 부당한 과잉청구를 하거나, 제조업자를 위협, 협박하는 등 최근 PL법을 악용하는 사례가 발생하고 있다. 이들의 수법은 주로 사고발생사실의 조작, 과잉청구, 동종제품으로 여러 기업에 청구, 피해보상 외에 기부, 잡지구독, 티켓구입 요구 등으로 다양화하고 있다. 블랙 컨슈머의 특징은 “언론에 알리겠다.”, “상사와 연결시켜라.”, “주주총회에서 발언하겠다.” 등 사고의 본론에서 벗어나 교섭을 유리하게 진행시키려는 의도가 엿보인다는 점이다.

리는 키맨(key man) 배치,

- 경영진이 명확한 기본방침을 제시 등의 사항이 불가결하다.

□ PL사고 해결방침

소송, 언론보도, 거래선으로부터의 민원을 두려워한 나머지 책임이 불분명한 상태로 합의하거나 피해자의 과잉청구에 응하는 등의 대응을 하여서는 안된다. 이는 유사 클레임을 유발하는 등 블랙 컨슈머의 표적이 될 수 있다. 이러한 블랙 컨슈머에 대한 기업측의 대책으로서는 우선 부당부정청구에 대해서는 일체 응하지 않을 것이라는 기업이념을 전 사원에게 주지시키는 일이다.

□ 소비자 대처방안

소비자 민원의 대부분은 PL사고가 발생하였다는 사실 자체보다는 사고 후 기업의 교섭 담당자의 대응에 대한 것이다. “위로의 인사 하나 없다.”, “약속 일을 지키지 않는다.”, “예의가 없다.”, “말에 일관성이 없다.” 등 기본적인 사항이 원인이 되는 경우가 많은 실정이다.

완벽하고도 기분좋은 교섭방법, 화법이 요구되는 것은 아니다. 기본적으로 충실하고 성실한 대응이야말로 교섭의 기본이라 할 수 있겠다.

□ 관련기업과의 책임 분담

PL법 시행과 더불어 관련기업간에 책임분담계약을 체결하는 움직임이 흔히 볼 수 있다. 그러나 계약이 단순논리에 의존하는 경향이 있어 실효성이 의문시되는 경우가 많다. PL사고가 발생한 후 관련기업과의 역할 분담, 사고원인 규명, 피해자 대응을 어떻게 할 것인지, 그리고 PLD에 필요한 비용은 누가 부담할 것인지 등 계약상 구체적인 합의사항이 없기 때문이다.

따라서 PL사고가 발생하면 어떤 기업이 어떤 조

치를 취할 것인지, 구체적인 행동을 계약내용으로 사전에 협의하는 것이 바람직하다.

□ 원인규명능력의 확보

각 기업이 PL사고의 원인을 규명하기 위한 전임 직원을 확보하는 것은 매우 어려운 일이며, 검사·시험용 설비를 모두 사내에서 해결하는 데에도 무리수가 따른다. 따라서 사전에 검사기관과의 제휴 대책을 세울 필요성이 있다. 보험회사의 원인규명 네트워크를 활용하는 것도 유익하다.

□ 사고정보 집적 및 피드백

PL사고가 발생한 경우, 사고정보를 집중 분석하여 관련 부문에 피드백하는 것이 해당 사고를 해결하기 위해서 뿐 아니라 향후 사고방지 대책 수립 및 신제품 개발을 위해서도 좋다.

□ 보험회사와의 제휴

PL보험에 가입한 경우, PL사고 발생 후 즉시 보험사에 통보를 하고, 해결방침에 대한 협의를 해야 한다. 많은 PL사고 경험에서 축적된 보험회사의 노하우(know-how)나 서비스를 활용하여, 가장 중요한 초동단계에서 최선의 대응을 함으로써, 향후 PLD 대응에 불리한 영향을 피할 수 있을 뿐만 아니라, 원활한 사고 해결을 위한 효과적인 써포트(support)나 어드바이스(advice)를 얻을 수 있다. 또한, PL사고 해결방침 결정, 변호사 위임, 관련회사와의 책임 분담 결정, 교섭 등의 각 단계에 있어서 보험회사의 사전 승인 없이는 보험금 지급이 이루어지지 않을 수도 있기 때문에 주의해야 한다.

그럼 이제부터는 기업의 경제적 부담을 실제적으로 전가할 수 있는 제조물책임보험-보험에서는 이를 「생산물배상책임보험」이라 한다. 이하 생산물배상책임보험 또는 PL보험이라 한다.-에 대해 알아보겠다.

PL보험에 가입하면, 경제적 손실을 보상받을 뿐

아니라, PL사고의 초동단계에서부터 모든 대응을 보험사가 대신해주기 때문에 기업은 시간과 인력을 절약할 수 있는 편리함이 있다.

생산물배상책임보험(Product Liability Insurance)이라 함은 보험가입자인 제조업자가 제조한 생산물의 결함으로 인해 제3자가 피해를 입었을 경우, 보험회사가 제조업자에 대신하여 그 손해를 배상해주는 보험이다.

그러나 제조물책임을 부담하는 자는 비단 제조업자 뿐이 아니라 제조, 공급, 판매의 과정에 참여한 모든 자이기 때문에 PL보험의 가입대상자는 아래와 같이 광범위하다.

- 제조업자
- 부품제조·공급업자
- 조립업자
- 판매업자
- 수출입업자
- 시설물 설치·수리업자
- 주문자상표 부착 생산자(OEM; Original Equipment Manufacturing)
- 자기명의로 판매업자(PB ; Private Brand, 백화점 등의 자체상표)

PL보험은 PL사고가 발생했을 경우에 보험가입자가 부담해야 하는 손해배상금과 사고처리에 소요되는 여러 가지 비용을 보상해준다. 특히 우리나라에서 소송을 할 때 가장 많이 드는 것이 변호사비용인데, PL보험에서는 변호사비용 뿐 아니라 인지대, 공탁보증보험료 등의 소송비용을 모두 보상해준다.

또한 이런 경제적인 보상 외에도 소송이나 합의, 조정, 중재 등의 과정을 보험회사가 대신해주므로 보험가입자는 이에 소요되는 시간과 비용을 들이지 않아도 되므로 매우 편리하다.

미국 등 제조물책임법이 발달한 나라의 수입업자들은 수출업자에게 PL보험증권을 요구하는 것이 보

통이고, 혹시 수입업자가 이를 요구하지 않는다 하더라도 국민들의 성향 자체가 PL문제에 민감한 편이라 언제 어떤 PL소송이 발생할지 모른다. 따라서 이들 나라에 수출하는 업체, 특히 대미 수출업체들은 PL보험에 가입하는 것이 현명한 일이다.
 지난 호와 이번 호에 걸쳐 제조물책임에 대한 전

반적인 사항과 PL대책을 검토해보았다.
 제조물책임법이 정부의 의지대로 2001년에 시행된다면 지금부터 약 2년의 준비기간이 남아 있다. 길다면 길고 짧다면 짧은 기간이다. 소 잃고 외양간 고치는 일이 없도록 지금부터 만반의 준비를 갖추자.

별첨 1) 각 부문별 PL대책 체크 리스트

체 크 문 항	체 크
I. 설계·기술부문	
제품의 사용방법(예상되는 사용자가 어디서 어떻게 사용할 것인가)이나 예측할 수 있는 사용 잘못 등의 가능성을 검토하였는가.	
비정상적으로 사용하였을 때 발생할 수 있는 결과나 위험성을 확인하였는가.	
제품의 사용자, 그 주변인에 대한 안전성을 확인하였는가.	
사용환경으로부터 받을 수 있는 영향을 확인하였는가.	
사고시 예측되는 손해를 확인하였는가.	
타사 동종 제품과의 비교나 사고분석을 충분히 하였는가.	
안전규제나 공식기준을 통과하였는가.	
II. 제조·품질관리 부문	
제조작업중에 오류가 발생하지 않는 공정, 작업방법을 개발하였는가.	
적정한 제조설비와 작업환경이 갖추어졌는가.	
충분한 검사, 시험을 실시하였는가.	
제품의 위험도에 따라 통계학적인 품질관리법을 실천하고 있는가.	
불합격품에 대한 관리는 제대로 이루어지고 있는가.	
제조에서 출하까지의 제품 안전기록 작성과 관리는 이루어지고 있는가.	
제품에 적절한 표시가 되어 있는가.	
취급설명서나 경고 내용을 확인하였는가.	
외주업체, 구매처는 신중하게 선택하여 지도기준을 명확히 하고 있는가.	
외주업체, 원재료·부품 구입처의 매매계약서상 사고책임에 대한 검토를 하였는가.	

체 크 문 항	체 크
Ⅲ. 영업·유통 부문	
제품사용 실정에 적합한 선전이나 판촉활동을 실시하고 있는가.	
제품 납입처, 판매처를 파악하고 있는가.	
소비자에게 잘못된 사용법을 하지 않도록 지도하고 있는가.	
정확한 정비, 수리를 실시하고 있는가.	
판매점이나 영업담당자에게 접수된 클레임이나 정보는 신속하고 정확하게 안전대책 전달자에게 보고되고 있는가.	
포장, 보관, 운송에 의한 파손방지처리를 실시하고 있는가.	
리콜(Recall)에 대하여 신속정확하게 처리하기 위한 판단기준이나 시스템이 구축되어 있는가.	
Ⅳ. 총무·법제 부문	
【소송에 대비하여】	
국내외 판례나 사고정보 수집·분석은 충분히 이루어지고 있는가.	
거래계약서나 제품보증 내용을 검토하고 있는가.	
클레임 관련 문서 확인은 하고 있는가.	
소송 대응에 필요한 기업내 문서 관리지도를 하고 있는가.	
사의 전문가나 조직과의 계약이나 네트워크 구축은 이루어져 있는가.	
【보험에 대하여】	
계약할 보험회사는 PL에 관한 충분한 경험이 있고, 보험인수능력, 정보나 서비스 제공기능은 충분한가.	
보상한도액, 면책금액은 적절하게 설정되었는가.	
보험료는 합리적으로 산정되었는가.	
관련회사, 부품 메이커 등을 추가피보험자로 두고 있는 경우, 보험료 분담은 적절하게 이루어지고 있는가.	
보험약관의 내용이나 면책조항에 대해 충분히 이해하고 있는가.	
사고 발생시 처리에 관하여 보험회사와의 연락이나 협력을 위한 체제, 보험회사에 전가할 사고처리권한에 대하여 보험회사와 충분한 사전협의를 마쳤는가.	
Ⅴ. 소비자 상담 부문	
기업과 소비자와의 직접적인 커뮤니케이션 시스템(communication system)을 구축하였는가.	
기업과 소비자, 고객과의 커뮤니케이션 방법 개발을 도모하고 있는가.	
소비자로부터의 민원 정보 수집과 분석방법을 확립하였는가.	
소비자 민원정보를 제품안전대책이나 제품개발에 피드백하고 있는가.	
소비자 모니터링 시스템을 확립하여 항상 소비자 연구에 기여하고 있는가.	
소비자 창구 담당자의 실천적 대응이나 판단능력 향상을 위한 교육을 실시하고 있는가.	
소비자 대응에 관한 클레임 처리 등의 권한범위를 명확히 하고 있는가.	
민원이나 클레임에 대한 적절한 대응, 처리를 위한 매뉴얼은 완비되어 있는가.	

체 크 문 항	체 크
VI. 취급설명서 작성	
【취급설명서에 대한 인식】	
취급설명서는 제품의 일부이며, 제품과 동등하게 중요성이 있음을 알고 있는가.	
제품에 대하여 가장 잘 알고 있는 설계자, 기술 담당자가 원고 작성에 연관되어야 함을 알고 있는가.	
고객의 입장에서 원고 작성이 이루어져야 함을 알고 있는가.	
소비자 창구에서 접수한 민원정보는 취급설명서에 반영해야 할 중요사항임을 알고 있는가.	
국가·업계·자사 규격·기준(guideline)은 통과해야 할 최저한도의 기준임을 알고 있는가.	
【취급설명서 내용구성에 대한 인식】	
서두에 “사용전에 반드시 읽어 보십시오”, “가까운 곳에 보관하여 필요할 때마다 읽어 주십시오” 라고 명기되어 있는가.	
알고싶은 사항을 찾고자 할 때 취급설명서 구성을 이해하기 위해 목차를 달아 두었는가.	
제품이 본질적으로 갖는 위험성에 대하여 경고표시를 하였는가.	
상품 취급시 주의사항은 사용방법보다 먼저 기재되어 있는가.	
사용방법에는 처음 사용하는 사람이라도 안전하게 사용할 수 있도록 실제행동이 빠짐없이, 순서대로, 알기 쉽게 기재되어 있는가.	
조립 또는 설치가 필요한 제품은 소비자가 쉽게 이해할 수 있게 명기되어 있는가.	
소비자의 관리 범위와 제조자, 판매점의 관리 범위를 구분하여 명기하였는가.	
부품 교환 등의 방법, 주문처가 명기되어 있는가.	
폐기방법과 그 위험성에 대해 명기되어 있는가.	
【경고표시에 대한 인식】	
위험도에 따라 “위험”, “경고”, “주의”로 구분하여 기재하였는가.	
위험, 경고를 지키지 않았을 때 발생할 수 있는 위험성의 종류, 피해 정도에 대하여 기재하였는가.	
위험, 경고를 지키지 않았을 때 발생하는 피해에 대한 응급조치, 조치후 대응에 대하여 기재하였는가.	
사용중 뿐만 아니라 구입, 개봉, 설치, 보수, 폐기시의 위험성에 대하여 검토하였는가.	
설계 변경, 사양 변경에 대응한 위험성 분석을 하여 경고표시에 반영하였는가.	
사용자 뿐만 아니라 제3자에게의 경고도 잊지 않았는가.	
위험, 경고를 지키지 않았을 때 발생하는 피해에 대한 응급조치, 조치후 대응에 대하여 기재하였는가.	
사용중 뿐만 아니라 구입, 개봉, 설치, 보수, 폐기시의 위험성에 대하여 검토하였는가.	
설계 변경, 사양 변경에 대응한 위험성 분석을 하여 경고표시에 반영하였는가.	
사용자 뿐만 아니라 제3자에게의 경고도 잊지 않았는가.	
점검·청소·수리시 위험성에 대하여 경고하였는가.	

체 크 문 항	체크
알레르기 등, 특이체질자에 대한 경고를 하였는가.	
타사 메이커의 부속기구, 부품과 병용한 경우 발생할 수 있는 위험을 명기하였는가.	
경고를 지나치게 많이 하여 오히려 가장 중요한 경고가 눈에 띄지 않는가.	
【표현에 대한 인식】	
문장에 애매한 표현은 없는가.	
정확함을 강조하기 위해 오히려 지나치게 많이 기재하거나 오히려 이해하기 어렵지는 않은가.	
특수 전문 용어, 업계 고유의 용어를 사용하지는 않았는가.	
구체적, 간결, 명확하게 표현하였는가.	
시각적 표현으로서, 보다 이해하기 쉽게 일러스트, 사진 등을 사용하였는가.	
일러스트는 오해를 초래하기 쉬운 만화 형식으로 하지 않았는가.	
“위험”, “경고”, “주의” 표현은 눈에 띄는가.	
안전 라벨은 벗겨지거나, 지워지거나, 파손되지 않는 소재를 사용하였는가.	

별첨 2) 우리나라의 제조물책임법案
(정부시안, '98. 11) 및 해설

제1조(목적) 이 법은 제조물의 결함으로 인하여 발생하는 손해에 대하여 제조자의 배상책임을 정함으로써 피해의 구제를 도모하고, 이로써 국민생활의 안정과 국민경제의 건전한 발전에 기여함을 목적으로 한다.

- ▶ PL법은 피해자의 보호를 통하여 국민생활의 안정과 국민경제의 건전한 발전에 기여할 것을 궁극적 목적으로 하고 있다.
- PL법의 시행으로 안전한 제품에 대한 기업과 소비자의 의식이 변화되며, 피해구제절차에 있어서 쟁점이 객관화, 명확화될 뿐만 아니라 국제적인 조류에 맞춘 제도가 확립됨으로써 피해자는 쉽게 구제를 받을 수 있고, 기업은 경쟁력을 강화할 수 있을 것으로 기대할 수 있다.

제2조(손해배상책임) 제조자는 제조물의 결함으로 인하여 생명, 신체 또는 재산에 손해를 입은 사람에게 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 그 손해가 당해 제조물에 대해서만 발생한 경우에는 그러하지 아니하다.

- ▶ 본조는 제조업자 등이 지는 제조물책임의 책임근거 규정으로, 고의 또는 과실을 책임요건으로 하는 불법행위(민법 제750조)의 특칙으로서 결함을 책임요건으로 하는 손해배상책임을 규정한 것이다. 즉, 제조물책임의 책임원칙을 '과실'에서 '결함'으로 변경하였다.
- 그리고 제조물책임은 결함제품으로 인하여 당해 제품 이외의 사람의 신체나 다른 재산에 대한 피해, 즉, 확대손해의 전보를 목적으로 하기 때문에 손해가 그 제품 자체만에 그치는 경우에는 적용하지 않는다. 이 때에는 하자담보책임이나 채무불이행책임(계약책임)에 의한 구제에 의한다. 다만, 제품자체의 손해와 확대손해가 동시에 발생한 경우

에 결함제품 자체의 손해는 계약책임에 의하고 확대손해는 PL법에 의한다면, 피해자의 입증책임이 각각 다르게 되어 피해자의 부담이 과대하게 될 우려가 있다. 따라서 이 때에는 제품 자체의 손해에 대해서도 본 법을 적용한다.

제3조(제조물) 이 법에서 제조물이라 함은 제조 또는 가공된 동산을 말한다.

▶ 본조는 제조물의 범위를 '제조 또는 가공된 동산'으로 제한하고 있다.

'제조'란 제조물의 설계, 가공, 검사, 표시를 포함한 일련의 행위로서, 일반적으로 원재료에 손을 가하여 새로운 물품을 만드는 것을 의미하며, 생산보다는 좁은 개념이다. 즉, 제2차 산업에 관계되는 생산행위를 가리키며, 1차산업이나 3차산업의 생산행위는 포함되지 않는다. 따라서 서비스의 제공으로 인하여 발생한 피해에 대해서는 PL법이 적용되지 않는다. 다만, 이는 PL법의 적용에서 배제된다는 것이지, 민법에서의 책임까지 배제된다는 의미는 아님에 유의할 필요가 있다.

'가공'이라 함은 재료에 공작을 가하여 새로운 속성을 부가하거나 가치를 더하는 것을 의미한다. 식품의 조미, 냉동, 건조 등이 이에 해당한다. 따라서 천연적인 산물, 즉, 미가공 농산물, 축산물, 임산물 등은 PL법의 적용을 받지 않는다.

우리 민법은 「본법에서 물건이라 함은 유체물 및 전기 기타 관리할 수 있는 자연력을 말한다.」(민법 제98조)고 하여 「물건」을 정의하고, 나아가 「부동산 이외의 물건은 동산이다.」(민법 제99조 제2항)라고 하여 「동산」을 정의하고 있다.

따라서 PL법의 대상이 되는 제조물은 부동산을 제외한 모든 유체물과 무체물이어더라도 관리할 수 있는 자연력, 즉, 전기, 가스 등을 포함한다.

제4조(제조사) 이 법에서 제조자라 함은 다음 각 호의 1에 해당하는 자를 말한다.

1. 완성품의 제조자, 원재료·부품의 제조자
2. 제조물에 성명·상호·상표 및 기타 식별가능한 기호 등을 부착함으로써 자신을 제조자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자
3. 판매 또는 대여 등의 목적으로 제조물을 수입한 자
4. 제조물의 제조자를 알 수 없는 경우에는 당해 제조물의 공급자

▶ 본조는 완성품의 제조자와 원재료 및 부품의 제조자는 물론 제조물을 수입한 자를 제조자에 포함하고 있다. 또한 제조물을 직접 제조하지 않았다 하더라도 그 제조물에 자신을 제조자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자도 제조자로 포함시키고 있다. 단, 제조물의 판매자 등 공급자에 대하여 제조자와 동일한 책임을 부담시키는 것은 형평의 원칙에 어긋나므로, 제조자가 존재치 않거나 알 수 없는 경우에 한하여 2차적인 책임만을 인정하고 있다.

제5조(결함) 이 법에서 결함이라 함은 다음 각 호의 사항을 포함한 모든 사정을 고려하여 당해 제조물에서 일반적으로 기대할 수 있는 안전성을 결여하고 있는 것을 말한다.

1. 당해 제조물의 성질, 사용방법 등에 대한 설명·지시·경고 기타의 표시
2. 합리적으로 예상할 수 있는 당해 제조물의 사용
3. 당해 제조물의 유통된 시기

▶ 제조물책임에 있어서 결함의 존재는 책임추구를 위한 불가결한 전제조건이며, 결함이 없는 한 책임을 지지 않는다.

제조물에 결함이 존재하는지 여부를 판단할 때에

는 다음과 같은 점에 유의해야 한다.

첫째, 결함판단의 주체에 대해서는 제조자, 소비자도 포함한 사회일반인의 기대내용을 구현한다는 의미에서 '일반인'으로 해야 할 것이다.

둘째, 결함판단의 시기에 관해서는 소비자의 입장에서 본다면, 사용시의 안전성이 문제가 되지만 제조자의 책임범위를 확정하는 측면에서 제조자에 의하여 제조물이 유통된 시점으로 해야 할 것이다.

셋째, 결함판단의 요소에 관해서는 특별한 제한을 두지 않고, 제조물의 특성, 사용방법 등에 대한 모든 표시, 사용상태 등 모든 사항을 종합적으로 고려하여 결함의 유무를 판단해야 할 것이다.

제6조(연대책임) 동일한 손해에 대하여 배상할 책임이 있는 자가 2인 이상 있는 때에는 각자가 그 손해의 전부에 대하여 연대하여 책임을 진다.

▶ 본조는 제조물의 결함발생에 대하여 원인을 제공한 자가 2인 이상 있는 경우에, 그 책임의 비율과 상관없이 각자가 손해 전체에 대하여 피해자에게 배상할 의무가 있음을 규정하고 있다.

제7조(면책사유) 제조자가 다음 각호의 1을 입증한 경우에는 제2조에 의한 손해배상책임을 면한다.

1. 제조자가 당해 제조물을 영리목적으로 유통시키지 아니한 사실
2. 당해 제조물의 결함이 법률이 정하는 강제기준을 준수함으로써 발생하였다는 사실과 이 강제기준을 준수하지 아니하고 당해 제조물을 제조 또는 가공하는 것이 위법이 된다는 사실
3. 제조자가 당해 제조물을 유통시킨 시점의 과학·기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사실

4. 부품제조자의 경우는 그 부품을 조립한 완성품의 설계가 원인이 되어 결함이 발생하였다는 사실 또는 완성품 제조자의 지시에 따랐기 때문에 결함이 발생하였다는 사실

▶ 제조자가 일정한 사정을 입증하는 경우에는 제조물책임을 면할 수 있다. 다만, 이는 PL법하에서의 책임을 면한다는 것이지, 민법이나 기타 법률에 의한 배상책임까지 면제한다는 것은 아니다.

본법에서 규정하고 있는 제조자의 면책사유는 네 가지이다.

첫째, 제조자가 제조물을 영리목적으로 유통시키지 아니하였음을 입증하면 면책된다. 예컨대, 제조자의 창고에 보관중이던 제조물이 도난당하여 그 후에 사고가 발생한 것과 같은 경우에는 제조자가 책임을 부담하지 않는다.

둘째, 일반적으로 PL소송에서 아무리 정부가 정하는 법적 기준에 적합하다고 하더라도 그것은 제조물의 제조, 판매를 위한 최저요건이며, 이것으로 제조자가 곧바로 제조물책임을 면제받을 수는 없다. 따라서 법적인 강제기준 그 자체가 문제가 있지만, 그 기준에 따르지 않으면 위법이 되며, 따라서 이 기준에 따르므로써 결함제조물이 된 경우에만 책임을 면제받을 수 있다.

예를 들어, 자동차의 후미등 내지 안개 등에 대해서 최고광도가 정해져 있고 이 기준 이상으로 밝은 등을 제조하는 것은 금지되어 있는 경우, 이 기준에 따라 제조된 등이 너무 어두워 사고가 일어났다는 것을 주장한다면 제조자는 본 면책사유를 이용하여 항변할 수 있다.

셋째, 제조자가 제조물을 유통시킨 시점의 과학·기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없었음을 입증하면 면책된다. 본 면책사유는 이른바 「개발위험의 항변」을 규정한 것으로, 연구개발이나 기술개발이 저하되는 것을 막기 위한 것이다.

여기서 '과학·기술수준'의 해석이 문제가 되는데, 이는 결함의 유무를 판단함에 있어서 영향을 받을 정도로 확립된 지식이며, 객관적으로 사회에 존재하는 지식의 총체를 가리키는 것이다. 즉, 다른 곳에 영향을 미칠 수 있을 정도로 확립된 지식이라면 초보적인 지식에서 최고수준의 지식까지 전부 포함되며, 스스로 면책되기 위해서는 당해 결함의 유무의 판단에 필요한 입수가능한 최고수준의 지식에 비추어 결함이라는 것을 인식할 수 없었음을 증명하는 것이 필요하다.

넷째, 부품제조자의 경우는 그 부품을 조립한 완성품의 설계가 원인이 되어 결함이 발생하였거나 완성품 제조자의 지시에 따랐기 때문에 결함이 발생하였음을 입증하면 면책된다. 이는 중소기업에 대한 정책적인 보호규정이라 할 수 있다.

제8조(면책특약의 금지) 이 법에 의한 제조자의 배상책임을 배제하거나 제한하는 특약은 무효로 한다.

▶ 본조는 피해자 보호를 위한 것으로, 특약에는 개별약정이나 약관에 의한 경우를 포함한다.

제9조(소멸시효) ① 이 법에 의한 손해배상청구권은 피해자 또는 그 법정대리인이 손해 및 제조자를 안 때로부터 3년이 경과한 때에는 시효로 소멸한다.

② 이 법에 의한 손해배상청구권은 제조자가 손해를 발생시킨 제조물을 유통시킨 때로부터 10년이 경과한 때에는 소멸한다. 다만 이 기간은 신체에 누적된 경우에 사람의 건강을 해하는 물질에 의한 손해 또는 일정한 잠복기간이 경과한 후에 증상이 나타나는 손해에 대하여는 그 손해가 발생한 때로부터 기산한다.

▶ 권리관계를 무한정 불확정의 상태로 두는 것은 피해자와 제조자 모두에게 바람직하지 않다. PL법에서는 피해자가 손해 및 가해자를 안 때로부터 3년 또는 제조물을 유통시킨 날로부터 10년을 소멸시효로 규정하고 있다. 다만, 석면 등과 같이 잠복기간이 긴 경우에는 손해가 발생한 때로부터 10년이 경과함으로써 손해배상청구권이 소멸하는 것으로 하고 있다.

부 칙

제1조(시행시기) 이 법은 공포한 날로부터 1년이 경과한 때로부터 시행한다.

제2조(경과규정) 이 법은 이 법의 시행 후에 제조자가 유통시킨 제조물에 대하여 적용한다.

▶ PL법의 제정과 시행간에 1년간의 유예기간을 두어 적용대상기업에 대비할 시간을 주고 있다. 또한 PL법 시행 이전에 제조자가 유통시킨 제조물에 대해서는 소급적용되지 않고, 시행 이후에 유통시킨 제조물에 한해 적용되도록 하고 있다.