

# 중전기 사업분야의 제조물책임법의 기초적 이해

한국제품안전센터  
박영식

## I. 제조물책임법의 기본적 이해

최근에 제조업자 사이에는 “제조물책임법”이라는 법률의 제정으로 말미암아 그 대응책에 많은 고민을 하고 있으며 이는 위험도의 고저에 관계없이 구체적인 대응방향을 설정하지 못하고 있다는 산업의 현실에서 더욱 심각함을 나타내고 있다.

간단히 제조물책임법을 소개한다면 결함있는 제품의 사용중에 입은 생명 또는 신체상의 피해나 재산상의 피해에 대한 법적 주제를 신속히 확보하려는 소비자보호의 인식에서 출발하여 궁극적으로는 안전한 제품이 시장에 유통되게끔 하여 건전한 사회질서와 안정적인 국민 경제의 활성화를 도모함을 목표로 제정된 사회법적 성질의 입법이라 할 수 있다.

이러한 법의 기본적인 성격을 이해한 후에 본 법이 제정되게 된 배경을 구체적으로 언급하고자 한다.

### 1. 제조물책임법의 제정 배경

명치시대의 일본 민법이 의용된 우리 민법은 제품의 사용에 의한 피해를 전통적으로 불법행위의 고의·과실책임에 기초하여 그 피해의 해결을 모색하여 왔다. 즉, 가해자의 고의·과실이라는 주관적 요건이 중심이 되는 책임원칙하에서 피해자가 가해자의 고의·과실을 입증하는 것은 그리 용이한 작업은 아니다.

이러한 주관적 요건을 대신하여 결함이라는 객관적인 사실을 입증시킴으로 피해자에게 입증책임을 완화시켜주고 결함이라는 사실 판단을 통하여 법의 명확성과 피해의 신속한 구제를 해결하려고 하는 것에 제조물책임의 제1차적 제정의 목적이

있다.

다음은 국제적 경제질서와의 관계에서 그 배경을 논할 수 있을 것이다. 글로벌 경쟁질서 하에서는 경쟁의 균일화와 동등한 경쟁조건이 필수적이다. 1985년 7월 25일에 유럽에서 제정된 일종의 가이드라인인 유럽 지침은 유럽연합회의 회원 국내의 동등한 경쟁조건을 확보가 제정의 배경에 명시되어 있듯이 일본의 경우도 이러한 선진국과의 조화의 측면에서 제정의 필요성이 제기되고 있다.

마지막으로 규제완화의 측면에서 고찰할 필요가 있다. 현재, 제조물책임법을 제정·시행하고 있는 대부분의 국가는 OECD 가맹국이며 OECD는 주요가맹국의 경제활성화를 위한 폐쇄적 시장규제의 그지 및 기업의 자기규제에 따른 자기책임의 강화를 통한 소비자보호의 측면을 강조하여 정부의 적극 개입에 비판적인 자세를 견지하여 왔다. 이러한 기업의 규제완화는 즉시 기업의 자기책임으로 연결되어 기업 스스로의 책임하에 안전하고 유용한 제품을 시장에 공급하지 않으면 안 될 운명에서 정부는 국제적인 규제강화의 비난의 화살을 피할 수가 있다.

## 2. 제조물책임법의 기초법적 이해

제조물책임법은 법률 제6109호로 제정된 민법의 특별법으로서 2000년 1월 12일 공포되어 2002년 7월 1일부터 시행을 앞두고 있다.

동법 제8조가 규정하고 있듯이 전반적인 준칙은 민법의 규정을 적용하고 있으며 기존의 민법의 법체계와 관련하여 제조물책임법과 민법과의 특징적인 책임원칙에 대하여 간략히 정리하여 보겠다.

일반적으로 기업의 3대책임이라 한다면 계약책임, 불법행위책임, 그리고 이번에 시행이 예정된 제조물책임법이 기업 경영상의 3대 법적 risk라 할 수 있다. 이를 도표로 작성하여 본다면 <표 1>과 같다.

이와 같이 위험한 제품을 공급하는 기업을 강력히 규제하는 제조물책임법의 법적 근거는 어디에 있으며 이론적 타당성은 쉽게 인정할 수 있는 것인가의 문제가 제기된다.

제품 그 자체가 귀중하던 과거에는 생산의 극대화가 곧 부의 척도로 여겨지게 되었으며 생산의 극대화를 위하여 정부는 경제성의 논리로 법적 정의

<표 1>

기업의 3대책임의 비교

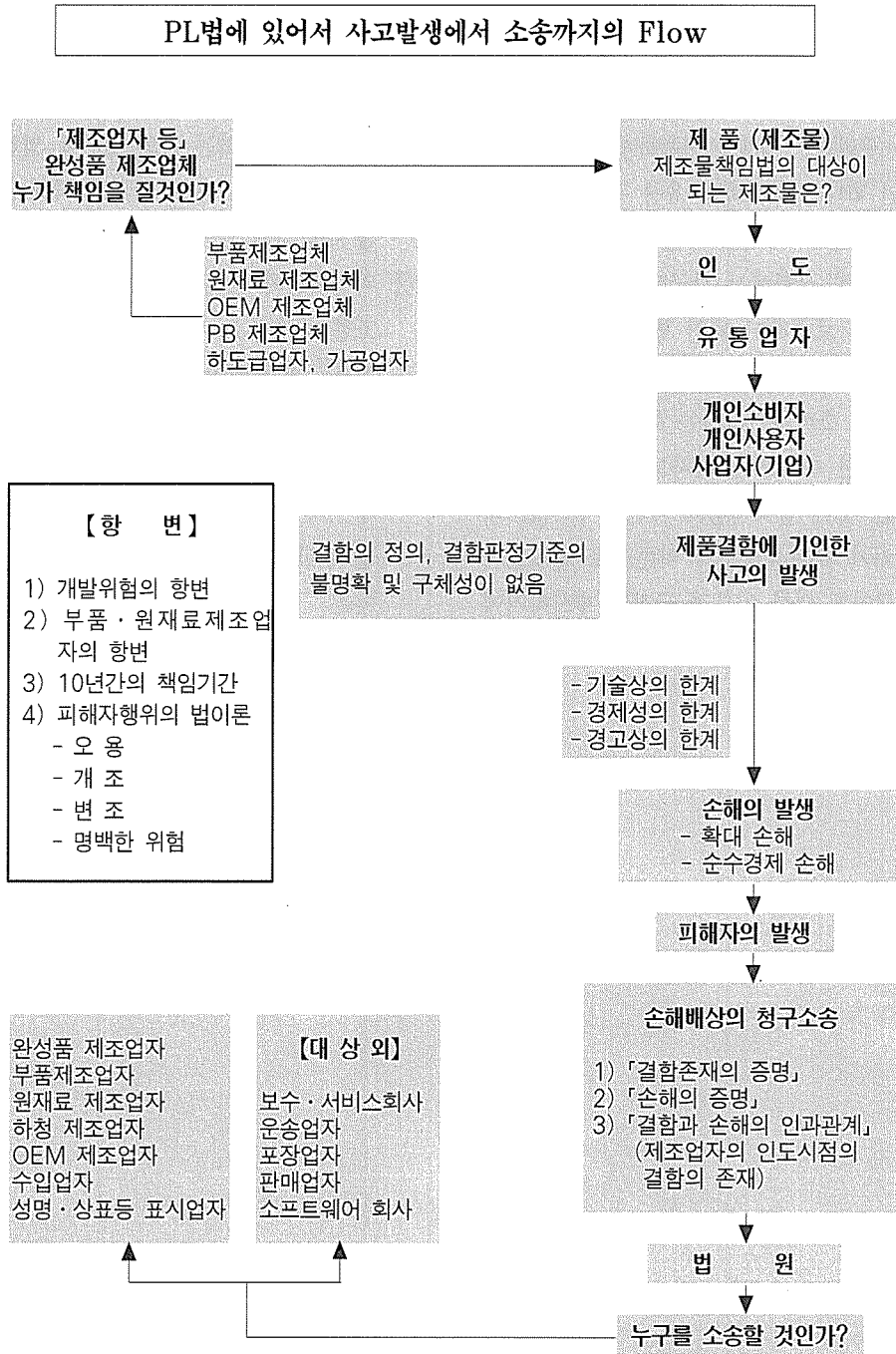
구 분	계 약 책 임		불법행위책임	제조물책임법
	채무불이행책임	하자담보책임		
조 문	민법 460조	민법 580조	민법 750조	민법의 특별법
책임구급방법	① 손해배상청구 ② 완전이행청구 ③ 계약해제	① 계약해제 ② 손해배상청구	손해배상청구	손해배상청구
책임추급기간	10년	6개월	3년(소멸시효) 10년(제척기간)	10년
입 증 책 임	채무자	무과실책임	피해자 ⇒ 과실	피해자 ⇒ 결합

를 실현하기 위하여 기업의 입장을 전적으로 지지하는 「매수자 책임원리」를 일관되게 유지하여 왔던 것이 19세기말의 법사회적 현상이었다. 그러나 산업과 기술의 발달은 고도의 복잡하고 다양한 기능을 가진 제품을 대량으로 생산하게 됨으로 대량생산과 대량소비라는 사회적인 체제를 구축하게 되었으며 시장의 세계적인 확대는 다단계의 유통 경로를 형성하게 되어 어느 한 지역·국가에 국한되지 않고 확대일로에 있다. 이러한 상황에서 각국은 외국의 상품으로부터 자국민을 보호하기 위한 법적 제재를 강구하게 되었으며 이의 시초가 된 것이 1962년의 미국 케네디 대통령의 소비자권리라는 특별교서에 그 발단을 두고 급속한 속도로 소비자보호를 위한 법적 준비에 들어간 것이 엄격책임의 이론이며 이를 대륙법계의 국가가 무과실책임의 이론으로 받아들이면서 제조물책임에 대한 이론적 근거를 제시하기에 이르렀다.

현재 제조물책임법의 이론적 근거에 대하여 크게 대별하여 설명하면 보상책임의 이론, 위험책임의 이론, 신뢰책임의 이론으로 구성하여 설명하고 있다.

- ① 보상책임의 이론 : 제조물을 제조하는 것은 이익을 얻고자 하는 자의 행위에 의한 결과이므로 그 부산물로 인해 발생한 피해에 대한 배상을 부담시키자는 이론
- ② 위험책임의 이론 : 위험을 내재한 제조물을 제조한 자에게 그 위험이 현실화 된 경우에는 손실을 부담시켜야 할 것이라는 이론
- ③ 신뢰책임의 이론 : 복잡하고 고도의 기술을 응용한 제조물에 대하여 소비자는 전문가로서의 제조자를 신뢰하는 것 이외에 안전을 확보할 수단이 강구되어 있지 않다는 것에 기초한 이론

3. 제조물책임법의 전체적 흐름



## II. 증전기 분야의 제조물책임의 판례연구

### 1. 미국의 판례 【미국 전력회사의 제조물책임 소송】

- 사건명 : Richard Stein et al v. Southern California Edison Company  
(캘리포니아 제2순회 법원 항소심 1992년 6월 18일)
- 사건개요 : 전력회사로부터 공급되는 전기의 arc에 의한 이상전압이 발생하여 배전반을 발화시켜 그것이 주택을 전소시켜 주택소유자가 전력회사를 상대로 제소한 사건으로 전기가 엄격책임의 범위에 해당되는가가 쟁점의 대상이 된 사건임.
- 판결 : 전기가 유통에 놓여진 시점이 언제인가를 놓고 논쟁이 있었으나 법원의 판결은 전기가 주택의 배전반의 미터기를 통과하지 않았어도 결함을 검사하지 않고 사용될 가능성이 있는 상태에 있었다면 유통에 놓여진 시기라고 단정함이 옳다고 하여 원고측의 승소 판결을 내려 39만 달러의 배상책임을 전력회사에 인정하였다.
- 판례의 평가 : 본 판례는 다음의 2가지점을 시사하고 있다.

- ① 전기가 제조물에 해당되는가의 문제
- ② 유통에 놓여진 시점의 구체성의 문제

먼저, 전기가 제조물에 해당되는가의 문제는 각국이 상이한 규정을 하고 있어 가장 논란이 많은 부분이기도 하다. 먼저 명문으로 전기가 제조물에 해당된다고 하는 규정은 유럽 지침에 있으며, 일본은 전기를 제조물에서 배제하고 있다. 우리의 경우는 이 부분을 명확히 하지 않고 있으나 민법 제98조를 준용하여 본다면 “유체물 및 전기 기타 관리할 수

있는 자연력을 물건”이라 규정하고 있으며 “물건”에 대하여 제99조는 부동산 이외의 물건은 “동산”이라고 있다. 따라서 제조물책임법 제2조 1항에서 “제조물”의 정의를 보면 제조·가공된 동산을 갖고 제조물로 정의하고 있다. 이러한 법조문의 연관성에서 전기는 제조물에 해당된다고 보는 것이 타당할 듯하다. 그러면 일본에서 전기가 제조물에 해당되지 않는다는 근거는 어디에 있는 것일까? 일반적으로 계약책임의 범주에서 그 해결이 가능하다고 판단되었기 때문에 불법행위의 특별법으로서 제조물책임법의 대상외로 하였다는 것이 일본 민법학자들의 일반적인 견해이다.

다음은 유통시점의 문제를 놓고 다양한 법해석이 있을 수 있다. 언제를 유통에 놓여진 시기로 볼 것인가의 문제이기도 하다.

결함의 판단기준으로 유통시점은 중요한 일면을 갖고 있다. 제조물의 결함은 그 제조물이 유통과정에 놓여진 시점에 있어서 소비자의 기대를 기준으로 안전성의 판단에 의하여야 할 것이며 제조후의 소비자의 기대를 기준으로 제조물의 안전성을 판단하는 것은 인정되지 않음을 의미한다. 또 이 유통시점은 향후 제조업자의 주요 면책 사항의 하나인 개발위험의 항변과도 연결되기에 중요한 성격을 함유하고 있다. 유통시점을 단적으로 말한다면 단지 제조물이 소비자의 수중에 들어간 시점을 의미하는 것이 아니라 제조물이 제조자의 관리를 벗어난 시점이라 일단 이해해 둘 필요가 있다.

### 2. 일본의 판례 【미쯔비시 엘리베이터의 제조물 책임소송】

- 사건출처 : 동경지방법원 민사26부 판결(1993년 4월 28일)

• 사건 개요

변호사인 원고 X는 병원에 입원 중 맨발에 샌달을 신고 병원내 지하 매점에서 물건을 사고 병실에 들어가기 위해 Y<sub>1</sub> 이 제작한 엘리베이터에 타려 하던 중 엘리베이터문이 닫히기 시작하여 우측의 세이프티슈의 하단과 바닥면의 사이에 오른발 앞부분이 끼여 전치 6일간의 상해를 입은 사건으로 원고는 제조업자인 Y<sub>1</sub> 과 정비·보수회사인 Y<sub>2</sub> 를 상대로 소송을 제기한 사건.

• 원고의 주장

원고는 사고의 발생원인과 피해와의 인과관계를 주장하고 피고들에 사고의 예견가능성과 결과회피가능성이 있었음에도 이를 게을리 한 책임이 있다고 하여 과실이 존재함을 주장하였으며 이의 배상으로 일반적인 피해에 대한 손해배상과 징벌적 손해배상 및 위로금의 지불에 합의할 것을 내용으로 하는 소송을 제기하였고 피고들은 이러한 원고의 소송의 내용의 주장을 전면 부인하여 소송으로 전개되었다.

• 사건의 쟁점

본 사건의 쟁점을 분류하여 보면 원고의 사고와 엘리베이터의 구조와의 인과관계가 있는가의 문제, 피고들에 과실이 있는가의 문제, 원고가 입은 손해액의 타당성의 문제, 징벌적 손해배상을 인정하여야 할 것인가의 문제, 위로금합의에 대한 성격의 문제가 주요 쟁점이 될 수 있을 것이다.

• 판결

본 사건의 판결은 먼저, 사고와 엘리베이터의 구조와의 인과관계는 인정하고 있으며 피고들의 과실의 예견가능성도 인정하고 있다. 즉, 피고들은 엘리베이터의 세이프티슈의 하단과 바닥과의 사이에 신체의 일부가 깔 가능성이 있을 수 있음은 예견 가능하다는 결론이다. 따라서 피고들의

주의의무위반을 인정하여 제조업체에게는 통상의 이용에 의해 생길 수 있는 사람의 신체·생명·재산 등에 대한 예견 가능한 위험을 회피하고 그 피해를 방지할 수 있도록 설계하고 제조해야 할 주의의무가 있음을 피력하고, 정비·보수업자에게는 정비·보수는 이용자의 안전을 확보하고 이용상의 위험을 회피할 목적으로 업무를 수행한다는 점을 감안한다면 정비·보수업자에게도 피해방지를 위한 필요한 조치를 취할 주의의무가 있다는 입장으로 판결을 취하면서, 단순히 이용자의 일반적인 주의에 기대하는 것만으로는 부족하며 제조당시의 기술수준에 비추어 가능한 한 안전책을 강구할 주의의무는 진다고 판결을 내리고 있다. 그러면서 결과회피의 가능성에 대하여서는 그 책임을 부인하고 있다. 즉 당시의 엘리베이터의 보급은 수평이동형 및 EDS 병용형과 하이크리아란스 형이 존재하고 있으나 이 양자는 사고발생의 위험성에 있어서는 큰 차이가 없으며 대신 지시나 경고 등의 표시위반을 지적하고 있다.

이러한 이유로 원고의 손해액은 치료비, 진단서 작성비, 정신적 손해 등의 손해배상을 인정하였으며 결과회피의무가 부인되었기에 징벌적 손해배상도 부인하여야 할 것이며 닫히는 엘리베이터의 문에 원고 스스로도 충분히 주의할 의무가 있음에도 원고도 이를 게을리 하였기에 원고의 60%의 과실을 인정한 손해배상을 명하였다.

【동사건의 항소심 : 1994년 9월 13일 동경고등법원】

- 제1심 판결에 불복한 원고가 항소한 본 사건에서 항소법원은 피항소인의 패소부분을 취소하여 항소를 기각.

• 판결내용

엘리베이터의 제조업자에게 책임을 인정시키기 위해서는 결함의 존재 및 인과관계의 존재가 필요하다고 전제한 후, “통상 예견되는 이용 형태 등을 고려하여 통상적으로 갖추어야 할 안전성을 결한 경우 결함을 인정할 것인 바 동사건의 엘리베이터의 구조는 일반적으로 널리 보급하고 있는 것으로 세이프티슈의 돌출량을 변화시켜 그것을 상하로 작동시키는 것에는 합리적인 이유가 있으며, 동종의 사고가 흔히 일어나지 않음에도 통상적인 안전성을 결하고 있다고 판단하는 것은 조리에 어긋나기에 본사건은 원고의 異常한 사용방법에 의한 것이라 판단되며 본 엘리베이터의 구조에 기인하는 것으로 볼 것은 아니라고 판단되어 원심에서 피고에 인정된 부분을 취소한다”고 판시하고 있다.

이상, 일본의 엘리베이터 사건은 두 가지의 측면에서 평가가 가능할 것이다. 그 하나는 이미 제조물 책임법이 시행되기 전에 기존의 불법행위법의 책임 원칙하에서도 얼마든지 결함책임을 추급할 수 있다는 법적 개연성이 있다는 점이며, 또 하나는 원고측의 異常한 사용(誤使用의 법이론)에 의해 제조업자의 방어가 가능하다는 점이다.

그러나 제조물의 안전성의 확보는 제조업자 등에 의해 달성되는 것이 아닌 소비자 스스로도 안전성 확보를 위한 주체가 된다는 점을 감안한다면 제조업자와 소비자와의 관계에서 어떠한 안전성을 어떻게 추구하여 나가야 할 것인가에 대한 구체적인 대안이 나오지 않을까 생각하면서 제조업자의 소비자에 대한 인식, 그리고 소비자의 제조업자에 대한 인식의 변화가 절실히 요구되는 상황이기도 하다.

3. 한국의 판례

• 사건번호 : 대법원 판례(1992년 11월 24일, 92나 18139)

• 사건 개요

원고가 경영하는 연화광업소내의 자체발전소에 설치된 계기용 변압 변류기에서 화재가 발생하여 同광업소 소속의 직원인 갑 및 소외의 을등이 소하기로 진화작업을 하고 불길을 잡은 뒤, 되돌아 나가려는 순간 변압변류기가 다시 폭발하여 변압변류기 내부에서 가열된 절연유가 흘러 나오면서 갑과 을을 덮쳐 그들이 전신에 중화상을 입고 갑은 이 중화상이 원인이 되어 폐혈증 및 폐부전증 등으로 사망한 사건.

• 판결 내용

대법원은 “물품을 제조·판매하는 제조업자는 그 제품의 구조, 품질, 성능 등에 있어서 현대의 기술수준과 경제성에 비추어 기대 가능한 범위 내의 안전성과 내구성을 갖춘 제품을 제조하여야 할 책임이 있으며 이러한 안전성과 내구성을 갖추지 못한 결함 내지는 하자로 인하여 소비자에게 손해가 발생한 경우에는 계약상의 배상의무와는 별도로 불법행위에 의한 손해배상을 부담한다”고 판시하여 변압변류기의 제조업체에 배상의무를 인정하였다.

• 본 판결에 대한 평가

일반적으로 제품의 결함을 판단하는 기준은 각국의 사회적·법적 환경에 따라 달라지며 동일한 기준으로 모든 제품의 결함을 판단하기에는 일정한 한계가 있다. 또 이러한 결함을 판단하는 기준을 제시하는 근거에 대하여서도 각국은 기술적 상황을 고려하여 자국의 실정에 맞는 준칙을 설정하고 있다.

본 사건의 판결문중 특이한 점은 최고수준의 기술수준과 경제성의 원칙을 고려한 판결이라는 점인데, 최고수준의 기술은 개발위험의 항변을 고려하여 법적 통일성을 확보하려는 차원에서 고안된 해석으로 각국의 적용실태는 각각각색이다. 일본의 경우도 자본력과 인적재원이 풍부한 대기업과 중소기업과는 엄연한 기술적 차이가 발생하는데 이를 일률적으로 해석하게 될 경우 중소기업의 시장진입의 장애로 남게될 소지가 있어 상당히 제한적으로 적용되어야 한다는 움직임도 있다. 그러나 식품·의약품과 같이 신체상의 중대한 피해를 발생시키거나 광범위한 피해가 예견되는 경우에는 역시 세계 최고수준의 기술이나 과학적 지견을 요구하고 있다고 이해하여야 할 것이다. 또 하나의 문제점인 경제성의 원칙은 다소 추상적일 수 있다는 점이 지적된다. 따라서 이러한 경제성의 원칙에 의한 제조업자의 항변은 조금 구체화시킬 필요가 있으며 그 대안으로 「위험 대효용」의 기준을 소개하고자 한다. 위험을 제거 또는 배제하는데 소요되는 비용을 단지 제조업자의 경영효율화라는 관점에서 경제성을 판단하여야 할 것이 아니라 위험을 배제하는데 소요된 투자비용과 그 후 위험이 제거되었을 경우 얻을 수 있는 효용을 기준으로 경제성을 판단하여야 함을 의미한다. 사실 이는 결함을 판단하는 하나의 기준이기는 하지만 제조업자의 입장에서는 위험의 배제 비용이 결국은 제조원가에 산입되어 소비자에게 분산된다는 점에서 향후 제조물책임 면책사유로 채택될 가능성은 거의 불가능하다고 보여진다.

마지막으로 본 사건은 제조물책임의 피해자를 광범위하게 한 점에 일정의 기여를 하지 않았나 판단된다. 내년에 시행될 제조물책임법의 제1조

는 피해자의 범위를 단지 소비자에 국한시키지 않고 있기에 법인 등 개인 이외의 피해자의 구제의 길을 열어 놓고 있다. 이 점은 입법 과정에서 다소 논란이 있었던 부분으로 알고 있으나 이는 법인의 사업손해나 순수경제손해 등의 위험을 염려하여 논란이 있었으나 법원의 손해배상의 범위가 상당인과관계에 기초하여 판결되어지고 있는 점을 감안하여 손해의 범위가 부당히 확대될 가능성이 없다는 판단하에 광범위한 피해자 구제의 길을 터놓고 있지 않았나 판단된다.

### Ⅲ. 일본 중전기 업체 PL대응 활동

전기분야의 제조물책임 사례는 피해의 빈도와 정도에 있어서 다른 산업과는 달리 항상 상위에 랭크되어 있는 산업이기도 하기에 선진 각국의 전기산업의 제조업자는 자사의 제조물책임 대응에 대하여 다른 산업에 앞서 준비를 하고 있음을 알 수 있다.

이하에서는 일본의 주력 중전기 제조업체의 제조물책임에 대한 전사적인 대응체제의 구축 과정에 대한 사례를 소개하고자 한다.

#### 1. 사 례 A

#### 회 사 개 요

- 소재지 : 동경도
- 자본금 : 2,800억엔
- 종업원 : 71,000명
- 사업내용 : 정보통신 시스템, 전자 디바이스, 중전기, 가전 등



1) 전사적인 안전대책의 전략

(1) 『소비자의 건강과 안전』을 중시하는 기업이  
 념·경영방침의 제정

당사에서는 제조물책임법 시행이전부터 고객의 건강과 안전을 중시할 것을 전제로 한 기업이념, 경영방침을 갖고 있었으며 특히, 제조물책임법을 의식하고 있지는 않았음. 또 당사는 제조물책임법의 기본규정에 해당되는 내용을 이미 1970년대부터 실시하고 있었으며 1990년대부터는 제조물책임법의 시행이 예견되어 사내정비를 진행시켜 왔음.

이러한 상태에서 제조물책임법의 시행의 의미는 당사에서는 절대로 제조물책임 사고가 발생해서는 안된다는 의지의 표현으로 재인식하고 있음.

(2) 제조물책임에 관한 계속적인 사원교육의 실시  
 입법과 동시에 영업·기술·제조부분별로 그 특  
 수성에 맞게 사원교육을 실시했고 또 외부의 강사  
 를 초빙하기보다는 자체내의 사원을 훈련시켜 강사  
 로 육성시켜 그 사원이 각부분의 사원을 교육시키  
 는 방안을 채택

(3) 사내의 횡단적인 PL위원회의 설치

당사에서는 1990년에 PL위원회로서 PS위원회를 설치하고 있으나 프로젝트팀으로 조직도에는 나타나지 않음.

동위원회는 전사를 총괄하는 위원회와 그 하부에 각사업부별로 PS위원회에 의해 구성되어 있으며 부사장을 책임자로 총무, 영업, 법무, 홍보, 고객상담실, 생산기술추진부의 품질보증센터의 각 멤버가 참가하도록 되어 있음. 활동 내용은 제조물책임법에 관한 안전기준의 정비나 사내교육을 담당하여 왔음.

또 당사에서는 1995년 7월 1일부터 시행된 제조물책임법에 대응하여 「사내감사제도」를 설치하여 제품의 설계, 제조에서 판매후의 대응까지 일관되게 제조물책임대책을 체크하여 왔음. 감사는 사업부별로 대표제품을 선정하여 그 제품을 담당하는 사업본부, 사업부, 공장의 각 영역에서 실시하였음.

그 내용은 전사 공통의 170항목과 사전에 정하여 놓은 사업부별의 중점 감사항목에 대하여 4~5인이 한 조가 된 감사단이 조사를 실시함. 이는 감사원은 품질관리의 전문가를 중심으로 법무부분의 담당자, 고객의 고충을 접수하는 창구인 고객서비스(CS)부분의 담당자가 선출함.

당사로서는 이미 오래전에 「PS위원회」라는 전문조직을 발족시켜 제조물책임법에 관한 안전기준의 정비와 사내교육 등에 대응하여 왔으나 이들에 대한 대책을 철저히 하고 제조물책임법에 대한 사내의식을 높이기 위하여 사내감사제도를 설치하고 있었음.

2) 사고발생 방지면에서의 전략

(1) 제품본체의 안전면을 중시한 설계변경

제조물책임법 시행이전부터 실시하여 왔으며 특히 제조물책임법 시행에 의해 안전면을 중시한 설계변경을 한적은 없다. 그러나 동법의 시행에 의해 보다 안전성을 중시하기 위하여 철저를 도모하고 있음.

(2) 지시·경고(취급설명서·침부문서·경고라벨)의 개선

당사에서는 제조물책임법의 시행이전부터 이미 실시하고 있었지만 제조물책임법 시행에 발맞추어 가전부분은 가전업계의 지시·경고의 통일을 위한

마크를 작성하였다.

(3) 사내 안전감사의 실시

사내 안전감사에 대하여서는 제조물책임법의 시행에 맞춰 1995년 6월, 설계, 제조에서 판매에 이르기까지 일관된 PL대책을 체크하는 사내 감사제도를 설치하여 연 1회 사내의 안전감사를 실시하고 있다.

감사는 사업부별로 대상제품을 선정하고 그 제품을 담당하는 사업본부, 사업부, 공장에서 전사 공통의 170항목과 사전에 정하여 놓은 사업부별의 중점감사사항을 4~5인이 한 조인 조사단이 조사한다. 감사위원은 품질관리의 전문가를 중심으로 법무부분의 담당자, 고객의 고충을 접수하는 창구인 고객서비스(CS)부분의 담당자로 구성된다.

(4) 소비자교육·고객교육

고객에 대한 교육은 특별히 실시하고 있지 않으나 제품이 사용방법에 관한 주의사항 등을 신문등의 매체를 통하여 항시 개발에 임하고 있다.

(5) 리콜 대응의 강화

리콜 대응력의 확대책으로 1990년도에 연락망을 정비하고 조속한 대응이 가능하도록 현재도 노력하고 있다.

(6) 판매점 교육

판매점 교육에 대하여서는 당사 및 업계단체의 쌍방의 협조하에 제조물책임법 시행이전이 1992년 경부터 실시했다. 내용은 제조물책임법이란 무엇인가? 사고의 사전방지대책, 사고의 대응책이 중심내용이었음.

(7) 매뉴얼 비용의 제조원가 산입

매뉴얼 비용에 대하여서는 제조원가에 산입하고 있으나 cost 상승으로는 연결시키고 있지 않으나 향후 고객으로부터 지금까지는 없었으나 많은 문제나 사고등이 발생하였을 경우에는 가격이전을 생각하고 있음.

3) 피해자 구제면에서의 전략

(1) 소비자 상담창구의 설치 및 그 존재의 사의 고지

1971년부터 고객상담 창구로서 고객상담실을 개설하여 왔고 그 존재의 고지는 제품구입시의 취급설명서나 신문 등을 통하여 고지하고 있다.

(2) 기업에서 발신하는 정보 및 처리 결과에 공평성 유지를 위한 체제의 구축

사고정보 등은 신문 등을 통하여 고객에 고지하도록 되어 있다. 또 처리 결과에 공평성을 유지하는 체제는 갖추지 않았으나 상식의 범위에서 대응하고 있다.

(3) 기업의 대응의 통일성을 확보하기 위한 체제의 구축

개별적인 문제는 매뉴얼만으로도의 대응은 한계가 있으며 사안별로 대응하지 않을 수 없다. 따라서 대응의 통일성을 갖추기 위하여 체제는 구축되어 있지 않다.

(4) 사고 및 클레임의 F/B 체제의 구축

사고 및 클레임의 F/B은 PS위원회에 정보가 집중되도록 되어 있다.

#### 4) 손해를 전보하는 체제 구축의 전략

##### (1) 거래처와의 계약에 PL조항의 삽입

거래처와의 계약에는 이미 제조물책임법 시행이 전부터 기본거래에는 모두 PL 조항을 넣어 계약에 임하고 있다.

##### (2) PL보험의 가입

당사에서는 제조물책임의 기본규정이 이미 1970년대부터 존재하고 있었던 점을 감안하여 그 당시에 보험을 가입하고 있다. 또 거래 상대방에게는 보험회사는 소개하고 있으나 강제는 따지고 있다.

#### 2. 사례 B

### 회 사 개 요

- 소재지 : 동경도
- 자본금 : 1,800억엔
- 종업원 : 48,000명
- 사업내용 : 충전기기, 산업·전자기기, 가전, 정보통신등

#### 1) 전사적인 안전대책의 전략

##### (1) 『소비자의 건강과 안전』을 중시하는 기업의 이념·경영방침의 제정

당사는 제조물책임법이 시행되기 전인 1994년 8월에 제품안전에 관한 사규를 신설하여 제조물책임법에 대응하여 제품안전에 관한 책임, 제품안전 관

리책무 등을 정함과 동시에 품질, 신뢰성, 제품안전을 삼위일체로 하는 것으로 방향을 설정하여 품질보증체제의 정비를 추진하여 왔다.

##### (2) 제조물책임에 관한 사원교육의 실시

사원교육은 우선 1994년 7월에 전국의 약 20여개소의 제작소의 품질, 설계 등의 각부장급에 대하여 통신위성을 이용하여 제조물책임법에 관한 설명, 토론회를 실시하였다. 계속하여 10월에는 과장급에 대한 교육을 통하여 약 200여명에게 교육 효과를 얻을 수 있었다. 또 1995년 2월에서 3월에 걸쳐 계장급의 실무담당자 약 220명에게 제조물책임법에 관한 교육을 실시하였다.

또 당사에서는 통신위성을 이용한 기술강습회인 「기술세미나」를 실시하고 있다. 1995년 4월이후 1회의 예정으로 제조물책임법을 의식하여 제품안전의 강의를 시작하고 있으며 이에 는 실무가 가능한 담당자를 대상으로 하고 있으며 제조물책임법의 해석, 제품안전기술, 취급설명서의 표시, 고객창구부분의 서비스, 수리에 대하여 강의를 하고 있으며 이 강의는 5일간에 걸쳐 실시되고 있으며 하루 3시간 합계 15시간의 강의 프로그램이다.

또 전술한 통신위성을 이용한 회의, 강의의 체제는 1993년 ISO 9000을 추진하였을 때에도 이용된 적이 있다.

##### (3) 안전대책의 전문부서의 설치

안전대책의 전문부서는 특히 설치하고 있지 않지만 통상은 제품안전추진의 책임부서로서는 품질보증부가 담당하고 있으며 또 안전성의 체크는 각 제작소의 설계부분의 계장급이 체크데이터에 기초하여 조사를 하도록 되어 있으며, 그중에 안전성 체크를 하는 경우도 있다.

(4) 사내 횡단적인 PL위원회 설치

1994년초에 품질추진, 법무, 영업 등의 각사업본부의 책임부서의 부장급을 멤버로 한 「제품안전추진위원회」가 설치되었다. 이는 제조물책임법 대책 도입을 목적으로 임시로 설치된 것이며 책임자는 당시의 전무가 담당하였다. 이 조직은 프로젝트팀으로 사안별, 과제가 발생하였을 때 개최된다.

이 후 각각의 제작소에 동일한 「제품안전추진위원회」가 설치되어 제조물책임 대응은 각 제작소를 단위로 운영하게 되었으며 현재는 사내 전체의 통일된 PL위원회는 존재하지 않음. 그 이유는 각 제작소가 하나의 회사와 같이 설계에서 영업개발 등 까지 포함한 사업을 전개하고 있으며 시대의 변화는 사업의 다양화를 추구하게 되었으며 이러한 변화속에서 단일적인 통일시스템은 제품안전의 신속한 변화에 대응력이 뒤지기 때문이다.

현재, 제작소에 설치되어 있는 「제품안전추진위원회」는 담당 본부장을 책임자로 하고 있으며 설계, 품질관리, 서비스, 영업부문등의 담당책임자를 멤버로 구성되어 종합적인 PL대책에 대하여 검토하고 있다.

2) 사고발생 방지면에서의 전략

(1) 제품 본체의 안전성을 중시한 설계 변경

당사에서는 종래부터 있었던 조직횡단적인 기술 위원회인 「법규·기준 적합기술위원회」의 제조물책임 대응 분과회에서는 1년간의 검토후에 1994년 3월 「제품안전기준 이념 매뉴얼」을 발행하였다. 각 제작소에서는 이 매뉴얼을 기초로 제품설계에 이념을 반영시키고 있으며 구체적으로는 가전제품의 경우 추체를 플라스틱에서 불연재료로 변경하는 등의 설계변경이 실시되고 있다. 또 전술한 「법규·기준

적합기술 위원회」에서는 제품 전반적인 안전성, EMG(전자파) 등의 문제도 검토하고 있다.

(2) 지시·경고(취급설명서·첨부문서·경고라벨)의 개선

지시·경고의 개선은 가전제품의 경우에는 대단법인 가전제품협회에서 1993년경부터 회의를 시작하여 동협회에서 발표한 「가전제품의 안전확보를 위한 표시에 관한 가이드라인」에 맞춰 1994년 12월부터 1995년에 걸쳐 그 통일화를 꾀하여 왔다.

(3) 사내 안전감사의 실시

종래부터 각사업본부의 제품안전담당 품질보증부, 안전센터에서 감사를 실시하여 왔다.

(4) 사내기록 문서관리

전술한 ISO 9000의 인정을 취득한 때, 인정항목의 품질시스템의 하나로서 문서관리가 있고, 당사는 그 때에 사내기록 문서관리를 정비하여 왔다.

또 보존기간에 대하여서는 각 제품의 특성이 다르기 때문에 통일된 보존기간을 정하고 있지 않으며 업계에서도 동일하게 통일된 보존기간을 정하여져 있지 않다.

(5) 소비자 교육 및 고객 교육

가전제품은 가전 판매점에 대하여 제품안전에 관한 팜플렛을 작성하여 비치시키고 있으며 소비자에게는 취급상의 주의점을 환기시키고 있다.

(6) 매뉴얼 등의 제조원가 산입

제조원가 산입은 하고 있으나 매뉴얼 비용은 그리 크지 않은 비용이라 아직은 가격에 반영하고 있지 않음.

### 3) 피해자 구제면에서의 전략

(1) 소비자 상담 창구의 설치 및 존재의 사회 고지  
 고객의 상담 창구로서 가전제품의 경우에는 종래부터 고객의 상담실이 있었으며 각 제품에 상담실의 이용을 알리고 있다. 또 FA기기와 같이 양산품의 경우에는 상담 창구로서 서비스센터가 있으며 이는 당사와는 별도의 회사가 담당하고 있다.

(2) 기업에서 제공하는 정보 및 그 처리 결과에  
 공평유지를 위한 체제의 구축

가전제품등의 리콜 정보의 경우에는 신문등의 매체를 통하여 고객에게 전달되는 경우가 많으나 고객 리스트가 완비되어 있지 않은 경우도 있어 모든 고객에게 개별적으로 리콜 정보를 전달하는 것에는 어려움이 있다.

### 4) 손해 전보를 위한 체제 구축의 전략

(1) 거래처와의 계약서에 PL조항의 삽입

종래부터 거래처와의 계약에는 PL조항을 삽입하여 왔으나 제조물책임법 시행을 계기로 각 제작소에서 법무부문에 문의 사항이 있을 경우에는 계약조항을 넣도록 적극 지도하고 있음.

(2) PL보험의 가입

PL보험은 오래전부터 가입하고 있었으나 제조물책임법 시행을 계기로 보험에 가입할 제품의 범위를 확대하고 있으며 일반 소비자가 고객인 가전제품의 경우에는 전제품이 보험에 가입되어 있다.

이상의 사례는 일본 경제기획청이 제조물책임법 시행 2년이 지난 시점에서 기업의 변화를 조사한

보고서를 인용한 내용으로 이미 同청이 예상된 설문문을 갖고 그 추이를 판단하고자 한 것이기에 전체적인 구성 항목이 동일한 점을 부연하여 부기한다.

## IV. 기획·개발단계에서의 대응

제조업자가 시장에 유통시키는 제조물의 과정은 기획·개발의 단계에서 제조, 유통과정을 거쳐 최종 사용후의 폐기에 이르기까지 그 과정은 다양하며 어느 특정의 과정만이 제조물책임의 대상이 되는 것은 아니기에 제조물책임 대응책을 강구할 경우에는 이러한 전 과정을 시야에 넣고 판단하여야 하는 문제가 있다. 따라서 제조물책임의 종합적 대응책이란 제품의 기획에서 폐기까지의 안전 대응책을 말하며 이 과정에 많은 변수와 다양한 계층이 개입되기에 쉽지만은 않지만 기업의 존속을 위해서는 전 단계에서의 피해방지를 위한 변화의 예측이 기업에게 절실히 요구되고 있다.

이하에서는 전 단계의 대응보다는 제일 첫 단추라 할 수 있는 제품의 기획·개발단계의 제조물책임 대응책을 간단히 소개하고자 한다.

### 1. 개발 담당자의 의식

어느 한 제품을 개발할 경우 개발 담당자가 안고 있는 고민은 시장성과 경제성의 판단일 것이다. 다시 말하면 얼마만큼 시장 적응도가 있을 것이며 그 제품을 생산하는데 소요되는 비용의 측면에서 개발이 포기 내지는 변형되는 경우가 많다. 사실, 이는 개발 담당자의 책임이 아닌 기업의 경영자의 책임이기도 하나 점차 이러한 의식은 시장 유통의 한계에 직면하게 되며, 따라서 개발 담당자는 또 하나의 과제를 안고 제품의 개발에 머리를 써야 하는 시대



가 오게 된 것이다. 즉 제품의 안전성을 염두에 두고 제품을 개발하여야 하는 입장에서 우선 순위의 혼돈이 예상된다. 예를 들면 미국의 유명한 자동차 회사인 포드 펀토의 제조물책임 소송은 위협을 인식하고 있었음에도 불구하고 경제성의 논리가 지배되어 엄청난 손해 배상을 지불하게 된 사례가 있으며, 실리콘을 사용한 여성의 가슴 확대 수술의 피해 사례는 시장 유통후의 감시 미흡으로 인한 소송 사례로 양 사건 모두 거액의 징벌적 손해배상을 청구당한 대표적인 소송으로 기업의 개발 담당자는 일단 개발로 모든 것이 끝이라는 인식에서는 기업 스스로가 안전할 수 없다는 것을 암시하고 있으며 제품의 개발과 함께 그 사용 및 최후의 폐기까지 예정하고 있어야 하며, 어느 가치보다도 제품의 안전성에 최우선의 가치를 두어야 하는 시점에서 개발을 하여야 하기에 더욱 많은 어려움이 예상된다.

개발 담당자는 복잡한 유통 과정과 다양한 사용자측으로부터 발생하기 쉬운 제품의 결함을 사전에 예방하기 위하여 일련의 제품의 개발 원칙을 수립하여 개발 대상을 명확히 하여 놓을 필요가 있다. 이에 5W 1H의 원칙을 소개하면서 구체적인 내용을 파악하여 본다.

### ① 무엇을 개발할 것인가?

개발 담당자는 최종 사용자의 수준이나 예상되는 사용법을 감안하여 제품의 개발 내용을 결정하여야 한다. 단순히 가정 주부를 위한 일용품을 개발하는데 복잡한 설계나 사용법의 요구는 안전성과 생산성의 면에서 그리 바람직하지는 않을 것이다. 즉 “소비자기대기준”의 만족을 염두에 두어야 함을 의미한다. 또 이 과정에서 개발 담당자가 안전성과 생산성의 측면을 중시한다 하여도 동일 기업의 상이한 여러 부분의 갈등과 충돌이 예상되는 것을 사전

에 충분히 설득할 수 있는 체제의 정비도 확인할 필요가 있다. 예를 들면, 영업부분은 안전성이나 생산성의 측면보다 소비자에게 쉽게 접근할 수 있는 외형이나 디자인을 선호할 것이며, 기술부분은 내구성이나 성능을 먼저 추구하기에 이에 대한 충분한 사전 조율 작업이 전사적인 차원에서 형성되어야 한다.

### ② 언제 개발할 것인가?

개발 기간의 설정은 제품의 개발 계획을 추진하기 위한 일정 관리 결정의 전제 조건이다. 시간의 정함이 없는 개발은 개발의 진정한 의의를 상실할 수 있으므로 개발 기간을 설정하기 위하여서는 개발 완성 시점에서의 시장의 동향, 사회의 인식, 기술의 수준 등을 예상하여야 하며 가장 중요한 것은 개발 완성 시점에서 소비자는 어떠한 기대를 갖고 사용에 임할 것인가를 충분히 검토한 후에 개발의 일정 관리를 확정하여야 할 것이다.

또 향후의 개발 일정의 검토에는 완성 시점에서 의 시장 상황 혹은 소비자의 태도만이 아닌 개발 제품이 폐기될 때까지 제품의 전 라이프 사이클을 계산에 산정하여 개발의 스케줄을 작성하여야 하며 특히, 의약품이나 식품 등은 인체에 잠복할 수 있는 경우가 많기 때문에 인체의 피해에 대한 영향도 개발 일정의 검토 작업의 한 내용이라 볼 수 있다. 이러한 충분한 검토가 이루어지지 않은 채 서둘러 개발에 착수하여 시장을 선점하려는 기업의 과잉 욕구가 사회적 비난의 대상이 됨을 망각하여서는 안 될 것이다.

### ③ 어디서 개발할 것인가?

개발 장소가 개발 대상을 명확히 하는 것과 어떠한 관계가 있을까 다소 의구심이 있을 수도 있으나

어디서 개발을 하는가의 장소의 문제도 제조물책임법을 이해하는데 중요한 요인으로 작용한다. 개발의 장소는 단지 물리적인 장소를 의미하는 것이 아니라 물리적인 장소와 함께 심리적·육체적인 조건에 영향을 미칠 수 있는 인간적 환경을 고려하여야 함을 의미한다. 개발의 장소로서 바람직한 조건은 개발에 착수함으로써 발생하는 새로운 변화나 그 변화를 즉시 접할 수 있도록 정신적으로 유연한 자세를 유지시킬 수 있는 장소가 바람직하며 적절한 자극이 있으면서 지나친 스트레스를 피할 수 있는 장소를 제안한다. 그러나 무엇보다도 소비자의 인식이나 의식을 충분히 감지할 수 있는 장소에서의 개발이 제일 바람직하리라 판단된다. 오늘날 많은 다국적 기업이 현지 개발과 생산을 통하여 현지에서의 마케팅을 구사하는 것은 소비자와 최근 거리에서 소비자의 Need를 최대한 반영하려는 기업의 경영 전략의 하나로서 이해한다면 제품의 개발 장소의 중요성은 쉽게 짐작이 간다.

#### ④ 누가 개발을 담당할 것인가?

개발을 수행함에 있어서 개발 책임자의 확정과 어떠한 구성원이 개발 담당자 그룹에 소속되는가에 따라 개발의 진행 방향은 상당한 격차를 보일 수 있다. 개발 담당자의 인격적 속성은 각인에 따라 여러 형태로 표출된다. 월등한 독창력을 발휘하여 뛰어난 개발 능력은 있으나 결함의 내재를 발견하는 능력은 뒤지는 개발 책임자가 인솔하는 개발팀은 필연적으로 제조물책임 소송에 휘말릴 것이며, 또 반대로 지나치게 꼼꼼하여 결함은 쉽게 발견하나 평범한 제품의 개발에 지나지 않는 제품의 개발은 기업의 개발 의의를 축소시킬 여지를 안고 있다. 이러한 극단의 상황을 적절히 조화할 수 있게끔 명확한 권한과 책임이 배분되도록 개발팀의 책임자의 구성

원을 배치하는 작업도 개발의 활성화와 제조물책임의 예방의 차원에서 주의 깊게 결정하여야 할 문제이다.

#### ⑤ 어떻게 개발을 추진할 것인가?

이는 개발의 방법에 대한 원칙으로 생각할 수 있겠다. 많은 기업의 개발 현황을 보면 기획·개발·설계의 각 단계가 혼돈 또는 정비되어 있지 않기에 제조물책임 소송의 상황에 부딪히면 책임 회피에 급급하는 경우를 종종 볼 수 있다. 이러한 현상은 소비자에 대한 기만으로 보여 결국은 기업에 있어 아무런 득이 없으며 오히려 기업 내부의 이미지 실추라는 결과밖에는 얻지 못할 것이다. 따라서 기획·개발·설계의 각 단계의 책임과 권한을 명확히 구분할 수 있는 계획서의 작성이 바람직하다. 계획서의 작성에는 각 단계의 업무 분담을 명확히 적시하여 책임과 권한을 정하고, 각각의 단계에서 공정의 진행 과정에 따른 제조물의 표준 작업을 기술하여 놓을 필요가 있다. 표준 작업의 기초적 사상은 당연히 “소비자기대기준”에 입각하여야 하며, 표준 작업을 기술한 계획서는 불변의 기록이 아닌 각 단계의 변경에 신속히 대응할 수 있게끔 유연성과 함께 새로운 기술 정보나 법규의 변경에도 경직되지 않게 운용될 수 있도록 사전에 각 단계의 책임자간의 이해와 협의가 필요하다.

변경에 대한 기록과 승인 절차 그리고 이를 보존하여 놓는 체제의 구축이야말로 기업 내부의 조화로운 안전 제품을 향한 개발 단계로의 진입이라 할 수 있겠다.

#### ⑥ 왜 개발을 하는가?

개발의 궁극적인 목적은 기업의 존속 전략의 일환으로 인식하고 있다. 그러나 단지 기업의 존속 전

략으로서의 개발은 시장이 경쟁에서 도태될 수 있기에 개발은 소비자와의 충분한 커뮤니케이션이 이루어진 후에 시행되어야 할 것이다. 소비자가 무엇을 요구하고 있으며 현재의 제품에 어떠한 불만이 있는지를 필터링한 후에 이들을 모두 충족시킬 수 있는 대안으로서 개발이 바람직하다. 따라서 개발의 목적을 분명히 하기 위하여 다양한 소비자의 의견을 수렴할 수 있는 정보의 수집과 그 의견이 F/B 되는 체제의 준비가 필요하다.

이러한 소비자와의 관계라는 전제 조건하의 개발 목적이 시장의 적응과 함께 기업의 존속·발전이라는 인식의 전환이 제조물책임법 시대를 맞는 기업의 책무임을 직시할 필요가 있다.

## 2. 개발 단계에서의 대응 방안

제품의 개발 단계에서의 안전성 확보의 어려움은 아직 생산되지 않은 제품이 소비자에게 유통되었을 경우, 미지의 가상 피해를 염두에 두고 그 안전성을 확보하여야 하는 점이다.

기업은 자기의 성장과 발전을 위해 필연적으로 새로운 제품을 개발하여야 하는 위치와 그 과정에서 다양한 특징의 소비자의 사용 환경을 감안한 제품 안전의 확보라는 교착 상태에서 일반적인 제조물책임 대응 방안을 생각해 보기로 하겠다.

### (1) 안전성 확보의 방안

먼저, 안전 설계의 관점에서 소비자의 오사용이나 미숙한 조작에도 제품에 위험이 발생하지 않도록 설계 배려를 한다. 예를 들면, 안전 장치를 설치한 제품에 그 안전 장치가 고장이 발생하였을 경우 제품 자체의 작동 정지나 고장 부분만 정지시켜 다

른 부분의 확대 피해가 발생하지 않도록 제품을 설계한다. 소비자의 오사용은 예상되나 기술적으로 해결이 곤란한 경우에는 평범한 소비자의 수준에서 쉽게 오사용이 일어나지 않도록 경고 표시로서 소비자의 안전을 환기시킨다. 간혹, 성능이나 디자인, 비용의 문제는 안전성과 상치되는 요소로서 마찰의 원인이 될 수 있으나 위험성에 대한 정확한 평가와 안전성 우선의 자세는 기업 전반에 걸쳐 하나의 이념으로 자리 매김을 하여야 할 것이다.

다음은 안전성을 확보하기 위해서는 위험에 대한 예견이 필요하다. 위험의 예견에는 기업 내부에서 발생하는 환경과 소비자 환경에서 발생하는 위험으로 구분할 수 있다. 기업 내부의 환경으로는 제품의 소재상의 결함, 제조상의 결함이 대표적이며, 소비자 환경의 위험은 오사용 또는 개조를 들 수 있으며 중간의 유통 과정의 취급부주의도 개발 단계에서 예견 가능한 위험이기에 이에 대한 안전성의 주지도 간과할 수 없는 사항이다.

마지막으로 예견된 위험을 어떻게 방지할 것인가가 제기된다. 예견된 위험을 방지하기 위한 기술적 노하우가 있는가의 문제, 위험을 방지하는데 소용되는 비용의 경제성의 문제, 예견된 위험을 개발의 차원에서는 도저히 방지할 수 없을 경우 효과적인 경고 표시의 문제 등 기업의 제조물책임 대책의 종합적인 판단하에 위험을 평가한 후 개발을 결정하여야 할 것이다.

### (2) 제품안전 기준의 작성

기업이 안전한 제품을 개발하기 위해서는 기업 내부의 안전 기준을 준비하여야 할 필요가 있다. 많은 중소기업이 제품안전 기준서의 작성 필요성은 인정하면서도 어떠한 방법으로 또 어떠한 내용으로 작성하여야 할 것인가를 고민하고 있다.



먼저, 어느 한가지 제품을 증점적으로 개발하고 있는 기업도 있지만 대부분은 여러 제품을 복합적으로 개발하고 있는 것이 현실임을 감안한다면 전 제품에 공통으로 적용될 기본적인 제품안전 기준이 필요하며 그 다음에 개별 제품별로 제품의 스펙이나 제조매뉴얼, 검사매뉴얼, 취급매뉴얼 등의 순으로 제품안전 기준서를 작성하는 것이 전체적으로 일관성을 유지하고 관리의 용이함이 부각된다.

다음은 제품안전 기준서를 작성하는 순서에 대하여 간단히 언급한다면 개발 부분이 작성한 제품안전 기준을 제조 부분, 품질관리 부분, 영업 부분 등 다른 부분의 담당자와의 조건과 의견을 수렴하며, 이들 타부분과의 관계를 충분히 검토한 제품안전 기준서를 최고 경영자 또는 이사회에 승인을 얻어 제품안전 기준서로 채택하는 경우가 바람직하다.

### (3) 제품의 안전성 확인 작업

제품의 안전성을 확인할 때 신제품의 안전성 확인 작업과 기존 유통되고 있는 제품의 안전성 확인 작업을 동시에 실시하여야 한다. 신제품의 안전성 확인 검사는 본격적인 제조에 진입하기 전의 품질 검사와 제품을 실제로 매뉴얼대로 사용하였을 경우에 결함이 없는가를 확인하는 정상사용검사, 장기간 사용에 따른 기능의 저하나 결함의 발생을 조사하는 부하검사가 여기에 해당된다. 또 기존 제품의 안전성 검사는 사고정보의 분석과 일정 기간 사용한 제품을 입수하여 그 기능의 저하등을 검사하는 정기검사의 방식이 있으며, 이러한 검사 과정에서 사고 원인이 불명이거나 제품의 안전성에 이상이 발견되었다면 즉시 안전 기준을 변경하는 대응책도 필수적이며 최후에는 수리나 리콜의 결정으로 신속한 안전성 확인 작업에 임할 필요가 있다.

### (4) 제품사고의 정보 수집 및 분석

기업의 개발 담당자가 간과하기 쉬우면서도 중요한 작업중의 하나가 소비자의 목소리의 경청이다. 기존의 제품에 어떠한 클레임이 제기되고 있으며 그 원인은 무엇인가에 대한 사고의 정보 수집과 그 원인 분석은 개량된 안전 제품의 개발은 물론 제조물책임에 대한 사회적 비난을 방지하는데 가장 중요한 요소로 지적하고 싶다. 개발 담당자는 기업의 소비자 상담실이나 영업 담당자 또는 자사의 거래처 등 다양한 채널을 통하여 제품의 사용 정보의 수집에 익숙하여야 하며 자사의 연구기관이나 공적기관을 통하여 철저한 사고 원인의 분석도 개발 담당자의 영역에서 해결하여야 할 과제임에는 틀림이 없다.

### (5) 안전성 확인 기록 및 보관

대체적으로 우리의 기업 현실을 보면 기록과 보관에 둔감하다는 판단이 앞선다. 국제적으로 경쟁력 있는 기업의 특색은 지나치리만큼 꼼꼼하게 기록하고 보관하는 자세를 볼 수 있으며 이러한 체제는 일련의 매뉴얼로 규정되어 있는 것을 많은 사례를 통하여 체험하면서 우리 기업의 안전 선진화의 작업 매뉴얼의 작성을 기대해 본다. 안전성 확인의 기록 및 보관이 최근에 그 중요성을 띠게 된 배경에는 국제적으로 제품의 이동이 빈번하게 되면서 외국에서의 클레임에 대응하기 위한 기업 보호의 측면에서 자각을 하게 된 점은 다행이라 하지 않을 수 없다. 그러나 이 또한 재고하여야 할 점으로 기록과 보관은 반드시 소송의 방어 전략이라는 의미보다 기업 스스로의 입장에서 자발적이며 적극적으로 구축하는 자세가 보다 바람직하다고 판단된다. 또 많은 기업들이 무엇을 기록하고 어떻게 보관하는가에 대하여서는 상당히 방황하고 있다는 점도 솔직히

부인할 수 없는 현실이다. 개발 담당자는 최소한 제품안전 기준서에 관한 일련의 과정, 안전성 검사에 대한 기록, 사고에 대한 정보의 수집에 관련된 기록과 사고의 원인을 분석한 결과에 대한 기록등은 기본적으로 체크하여야 할 기록 대상이며 이러한 기록에 대한 보관의 기간과 방법에 대하여서는 개발되는 제품과 기업의 특성에 적합한 대응 방안을 강구하여야 할 것이다.

## V. 맺음말

### 1. 기술전문가의 Legal Mind

제조물책임에 관한 문제를 해결하기 위해서는 다음의 3종류의 능력이 요구된다.

- ① 제조물의 기술적 전문 능력
- ② 법률의 전문적 능력
- ③ 법률을 기술에 접목시키는 학제적 능력

종래의 분화된 각자의 영역에서 확대된 개념의 전문적 능력의 배양이 요구되며 이의 해결 방안은 학제적 연계에 의한 공통의 대응이 필요하다.

이점은 미국의 상황이 시사하는 바가 크다. 미국의 경우 이공계를 졸업하고 실무를 거쳐 Law School에 진학하여 법률가로 변신하는 것이 드문 현상이 아니나 우리의 현실에서는 그 벽이 상당히 두터운 것도 제조물책임에 대한 대응에 어려움을 주고 있는 것이다.

기술의 발달이 급속도로 전개됨에 따라 이에 상응하는 피해사례도 필연적으로 발생하게 되어 법은 이에 대한 규제의 측면에서 또 다른 방향으로 진행되고 있는 상황에서 법과 기술의 관계에서 법공학에 대한 새로운 인식을 절실히 요하는 시대에서 양

자의 관심과 협조가 무엇보다 중시되는 시대임을 인식하는 것도 향후 제조물책임법을 대응하는 기본 자세라 아니할 수 없다.

### 2. 향후 예상되는 환경의 변화

IT산업 분야의 확대와 Bio 산업의 급속한 발달은 산업 전반의 구조의 변화와 이에 따른 법적 환경의 정비도 시급한 해결과제임에도 이에 대한 구체적인 대책이 없는 것이 현실이다.

또 사용자층의 변화와 시장의 국제적 확대는 제조업자가 제품안전을 추구하는데 있어서 또 하나의 과제를 인식하면서 국가의 기간산업인 전기분야의 관련 산업이 안전하고 견실하게 발전하기 위하여 제조물책임법에 대한 새로운 준비를 기대하는 바이다.

## 참고문헌

1. 『企業のPL對策 - 米國のPL判例に學ぶ』, 北川俊光, 日科技連, 1995年
2. 『製造物責任對策』, 安田總合研究所編, 有斐閣, 1990年
3. 『製造物實用便覽』, 本田尙土鹽修, フジ・テクノシステム, 1993年
4. 『製造物責任法』, 杉本泰治・湖上國雄, 勁草書房, 1996年
5. 『部分別PL責任者必携實務手帳』, 海外技術資料研究所編, 1995年
6. 『PL法施行後の企業の影響及び變化調査報告書』, 經濟企劃廳, 1997年
7. 기타 각국의 판례집을 인용