



# 제조물책임법의 시행과 시멘트업계의 대응방안

최 병 록 (한국PL법 연구원장, 서원대 법학과 교수)

## 1. 제조물책임법의 취지

제조물책임(Product Liability:PL)이라 함은 “제조물의 결함에 의해 소비자 이용자 또는 제3자의 생명 신체 또는 재산에 발생한 손해에 대하여 제조업자 등이 지는 손해배상책임”을 말한다. 즉, 안전성이 결여된 결함있는 제조물로 인하여 소비자에게 손해를 입혔을 때에 그 피해를 구제하여 주는 사후구제에 관한 법적 책임인 것이다.

제조물책임법은 소비자에게 손해가 발생했다고 무조건 책임을 지는 절대책임은 아니며 결함이 없는 한 책임을 지는 일은 결코 없다. 제조물책임법의 입법이 가져올 소비자에 대한 영향은 소비자가 피해를 입었을 때 신속하고 실효성있게 구제를 받겠지만, 무엇보다도 기업에 대한 영향은 제품안전에 철저를 기하여 제품안전사고가 발생하지 않도록 사전예방에 노력하여야 한다는 점이다.

제조물관련사고의 피해자가 손해배상을 제조업자에게 청구하기 위해서는 현행제도하(우리 민법 제 750조 불법행위책임)에서는 제조업자의 과실(주의의무의 태만)을 입증하여야 한다.

그러나 제조물의 제조기술이 고도화되고 복잡해짐에 따라 피해자가 제조업자의 과실을 입증한다는 것은 곤란하게 되었다. 따라서 피해자의 입증부담을 경감한다는 측면에서 제조업자의 과실이라는 주관적인 요건을 제조물 결함이라는 객관적인 요건으로 변경함으로써 소비자의 피해를 보다 쉽게 구제하는

데 그 목적이 있다.

### 민법과 제조물책임법의 책임요건 비교

〈민법〉	⇒	〈제조물책임법〉
① 제조업자의 과실 ② 손해의 발생 ③ 제조업자의 과실과 손해의 발생 사이의 인과관계		① 제조물의 결함 ② 손해의 발생 ③ 제조물의 결함과 손해의 발생 사이의 인과관계

## 2. 제조물책임법의 주요내용

제조물책임법(법률 제6109호)은 1999년 12월 16일 국회 본회의를 통과하여 2000년 1월 12일 공포되어 2002년 7월 1일부터 시행하게 된다. 전체 8개 조문과 부칙 2개항으로 구성된 손해배상을 청구할 수 있는 민사책임에 관하여 규정한 것이다.

본법의 직접적인 목적은 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해에 대한 제조업자 등의 손해배상책임을 규정함으로써 「피해자의 보호」를 도모하고, 「국민생활의 안전향상과 국민경제의 건전한 발전에 기여함」을 들고 있다.

### 가. 제조물의 범위(제2조 제1호)

제조물책임의 대상은 다른 동산이나 부동산을 구성하는 경우를 포함하여 「제조 또는 가공된 동산」

으로 정의하고 있다. 「제조」라 함은 제조물의 설계, 가공, 검사, 표시를 포함한 일련의 행위로서 일반적으로는 「원재료에 손을 더하여 새로운 물품을 만드는 것」을 말한다. 또한 「가공」이라 함은 「동산을 재료로 하여 이것에 공작을 더하여 그 본질은 유지되면서 새로운 속성을 부가하거나 가치를 덧붙이는 것」을 말한다.

일반적으로 공간의 일부를 점하는 유형적 존재(분자가 존재하는 물질)와 분자가 존재하지 않는 전기, 음향, 광선, 열, 물의 운동은 무체물이지만 관리가 가능하면 대상이 된다. 그러나 소프트웨어, 서비스는 물론 대상이 되지 않는다. 부동산은 대상으로 되지 않는다. 그러나 다른 동산이나 부동산을 구성하는 경우에는 비록 부동산에 부착되어 있더라도 적용된다.

## 나. 결함(제2조 제2호)

일반적으로 결함(缺陷)이라 함은 「제조물에서 통상적으로 기대할 수 있는 안전성을 결여하고 있는 것」을 말하며, 제품의 기능이나 품질이 제대로 발휘되지 못하는 하자(瑕疵)와는 구별한다.

일반적으로 결함은 제조상의 결함, 설계상의 결함, 표시상의 결함의 3가지로 분류할 수 있는데 본법에서는 “기타 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다.”고 하여 세 가지 유형의 결함을 제외한 다른 유형의 결함발생의 가능성을 염두에 두고 있다.

### (1) 제조상의 결함

제조상의 결함이라 함은 제조업자의 제조물에 대한 제조·가공상의 주의의무의 이행여부에 불구하고 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조·가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우를 말한다.

설계도면대로 제품이 생산되지 아니한 경우를 말하며, 제조과정에 이물질이 혼입된 식품이나, 자동차에 부속품이 빠져있는 경우에 제조상의 결함에 해

당하게 된다.

### (2) 설계상의 결함

설계상의 결함이라 함은 제조업자가 합리적인 대체설계를 채용하였다면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 아니하여 당해 제조물이 안전하지 못하게 된 경우를 말한다.

설계도면대로 제품이 생산되었지만 설계자체가 안전설계가 되지 아니한 경우를 말하며, 예컨대 녹즙기에 어린이들의 손가락이 잘려 나간 경우처럼 설계자체에서 안전성이 결여된 것이다.

### (3) 표시상의 결함

표시상의 결함이라 함은 제조업자가 합리적인 설명·지시·경고 기타의 표시를 하였더라면 당해 제조물에 의하여 발생될 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말한다.

제조상의 결함과 설계상의 결함이 제조물 자체의 결함이라고 한다면 표시상의 결함은 제조물 자체가 아닌 결함이다. 제품을 사용하는데 있어서 올바로 사용할 수 있도록 하는 설명이나 지시 또는 제조물에 있는 위험성에 대하여 경고를 하지 않았을 경우에 이로 인하여 제조물사고가 발생하였을 경우에는 표시상의 결함이 된다. 이를 지시·경고상의 결함이라고도 한다.

### (4) 기타 유형의 결함

본법에서는 이상과 같은 세 가지 유형의 결함에 「기타 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다」라고 정의를 하여 포괄적으로 결함의 가능성을 염두에 두고 있다.

## 다. 제조업자(제2조 제3호)

### (1) 제조업자·가공업자 및 수입업자(제3호 가목)

본법에서는 책임주체를 제조·가공 또는 수입을



「업으로」하는 자를 들고 있다.

「업으로」라 함은 동종의 행위를 반복 계속하여 하는 것을 말한다. 어떤 기간 계속할 의도를 가지고 행한 것이라면 최초의 행위도 업으로서 한 것으로 해석된다.

### (2) 표시제조업자와 오인 표시제조업자(제3호 나목)

제조물의 성명·상호·상표 기타 식별가능한 기호 등을 사용하여 자신을 가목의 제조 가공 또는 수입을 업으로 하는 자로 표시거나 가목의 제조 가공 또는 수입을 업으로 하는 자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자를 말한다.

구체적으로는 「제조원△△△」「수입원△△△」 등의 이름으로 자기의 이름 등을 붙인 경우나, 특히 이름을 붙이지 않고 자기의 상호나 상표등을 붙이는 경우가 해당된다. 이러한 자는 스스로 제조 또는 수입을 하지 않은 경우에도 제조업자 또는 수입업자로서 표시를 하거나 명백하게 그것으로 오인하도록 표시를 하는 경우를 통해서 제조업자로서의 신뢰를 주고 그러한 사실이 인정되는 이상은 신뢰책임의 관점에서 그 제조물의 안전성에 대하여 보증할 책임을 져야 할 것이라는 견해에서 본법의 책임주체로 하고 있는 것이다.

### (3) 판매업자의 취급(제3조 2항)

판매업자는 제조업자와 똑같은 책임을 부담시키는 것은 적당하지 않기 때문에 본법에서는 예외적으로 EC지침처럼 보충적인 책임을 지도록 규정하였다. 본법 제3조 2항에서 「제조물의 제조업자를 알 수 없는 경우 제조물을 영리목적으로 판매·대여 등의 방법에 의하여 공급한 자는 제조물의 제조업자 또는 제조물을 자신에게 공급한 자를 알거나 알 수 있었음에도 불구하고 상당한 기간 내에 그 제조업자 또는 공급한 자를 피해자 또는 그 법정대리인에게 고지하지 아니한 때에는 제1항의 규정에 의한 손해를 배상하여야 한다.」라고 규정하여 공급업자에게 보충적인 책임을 묻고 있다.

## 라. 제조물책임의 책임원칙(제3조)

### (1) 결함과 손해사이의 관계

제조물의 결함에 기인하는 손해에 대한 배상책임을 제조업자 등에 대하여 추궁하기 위해서는 제조물의 결함에 의해 피해자의 생명이나 신체 또는 재산에 손해가 발생하였다고 하는 결함과 손해와의 상당인과관계가 존재하여야 한다. 본법은 확대손해가 발생하지 않은 경우의 제조물자체의 손해는 손해배상의 대상으로 하지 않는다.

제조물책임제도는 제조물이 통상 갖추어야 할 안전성을 결하고 있기 때문에 그 위험의 발현에 의해 타인의 「생명, 신체, 재산」에 대한 확대손해가 발생한 경우에 손해배상책임을 인정하려고 하는 것이며 이러한 사고는 역사적으로 확대손해의 전보를 목적으로 발전되어온 제조물책임의 연혁에 연유하는 것이다.

### (2) 입증책임

본법에서는 제조물의 결함을 원인으로 손해배상을 청구하는 경우의 입증책임에 대해서는 제3조 1항에 의해 정해지게 되며 손해배상을 청구하는 자에게 요건사실을 입증할 책임을 지는 것으로 해석된다.

현행의 재판실무에서는 제조물에 의한 사고가 일어난 경우 그 제조물의 종류, 결함의 태양, 제조 후 사고발생까지의 기간, 제조물의 사용상황, 증거의 편재상황 등의 여러 가지 사정을 법원이 종합적으로 고려해서 개개의 사안에 따라서 결함이나 인과관계의 존재, 결함의 존재시기가 인정되고 있다. 이러한 인정에 있어서는 경험칙이나 사실상의 추정 등이 사안에 따라서 활용되며, 사안에 따른 공평한 피해자의 입증부담의 경감이 도모되고 있다.

## 마. 제조업자의 면책사유(제4조)

본 조는 제3조에 기해 제조업자 등이 제조물책임을 부담하는 경우에 당해 제조업자가 일정한 사정을

입증함으로써 제3조에 규정하는 배상책임을 면한다는 면책사유를 네 가지 규정하고 있다.

(1) 제조업자가 당해 제조물을 공급하지 아니한 사실

판매를 위해 생산되었으나 아직 유통되지 않은 결합제조물에 의해 기업의 고용인이 상해를 입은 경우에는 제조업자는 제조물책임을 부담하지 않는다.

(2) 개발위험의 항변(기술수준의 항변)

개발위험이라 함은 제품을 유통시킨 시점에 있어서 과학 기술의 수준에 의해서는 거기에 내재하는 결함을 발견하는 것이 불가능한 위험을 말한다.

제조업자에게 개발위험에 대해서까지 책임을 부담시키면 연구 개발 및 기술개발이 저해되거나 소비자의 실질적인 이익을 저해하는 것은 아닌가라는 점에서 당해 결함이 개발위험에 상당하는 것을 제조업자가 입증한 경우에는 제조업자의 책임을 면하게 하는 개발위험의 항변이 인정되고 있다.

(3) 구속적인 법령기준준수의 항변

법령에서 정한 기준이라 함은 국가가 제조자에 대하여 법률이나 규칙 등으로 일정한(최고기준인) 제조방법을 강제하고 있고 제조자로서는 제조하는 이상 그 기준을 따를 수 밖에 없고 또한 국가가 정한 기준 자체가 정당한 안전에의 기대에 합치하지 않으므로 해서 필연적으로 결합있는 제조물이 나올 수 밖에 없는 그런 성격의 것을 의미한다.

제조자는 제조물이 기술기준이나 법률상의 안전기준에 합치하고 있더라도 면책되는 것은 아니다.

(4) 원재료 또는 부품 제조업자의 항변

부품 원재료제조업자의 항변은 제조물책임이 당해 제조물의 결함의 존재에 착안해서 손해배상책임을 인정하는 것인 이상 부품 원재료가더라도 결함이 존재한다고 하면 그 제조업자는 손해배상책임을 지게 된다.

그러나 제조물을 부품 원재료로 하는 다른 제조물

의 제조업자가 한 설계나 제작에 관한 지시에 따라 제조, 가공한 경우에 비록 결함이 있더라도 면책시킴으로써 중소기업을 보호하기 위한 정책적인 규정이다.

(5) 사후개선조치를 소홀히 한 경우의 면책사유 부인

이상과 같은 제조업자의 면책사유가 있더라도 제조업자 또는 보충적으로 책임을 지게 되는 공급업자가 제조물을 공급한 후에 당해 제조물에 결함이 존재한다는 사실을 알거나 알 수 있었음에도 그 결함에 의한 손해의 발생을 방지하기 위한 적절한 조치를 하지 아니한 때에는 제1항 제2호 내지 제4호의 규정(개발위험의 항변, 구속적 법령기준준수의 항변 및 부품·원재료 제조업자의 항변)에 의한 면책을 주장할 수 없다.

바. 연대책임(제5조)

결함이 있는 제품에 의해 손해가 발생한 경우 2인 이상의 복수의 제조업자 등이 제조물책임을 지는 경우 연대책임을 지게되어 전액배상책임을 진다. 복수의 책임주체 중에서 피해자에게 손해배상의무를 먼저 이행한 자는 자기의 부담부분을 초과하는 부분에 대하여 다른 책임주체에 대하여 구상권을 취득하게 된다.

사. 소멸시효 등(제7조)

제조물의 결함으로 사고가 발생하면 피해자는 손해와 가해자를 안 날로부터 3년내에 권리를 행사하여야 한다. 또한 제조업자는 제조물을 공급한 날로부터 10년이 지나면 손해배상책임을 면하게 된다.

아. 시행일과 적용예(부칙 제1항, 제2항)

(1) 시행일

부칙 제1항에서는 본법의 시행 일을 2002년 7월



1일로 규정하여 2년 6개월 정도의 주지 및 대응준비를 할 기간을 허용하고 있다.

## (2) 적용예

부칙 제2항에서도 제조물책임의 귀책근거는 결함이 있는 제조물을 제조 또는 가공한 다음 공급한다는 점에 있으므로 이 법률의 시행 후에 제조업자 등이 최초로 공급한 제조물에 대하여 적용하는 것을 규정하고 있다.

## 3. 제조물책임법이 기업에 미치는 영향

제조물책임법이 우리기업에 어떠한 영향을 미치게 될 것인가에 대하여 긍정적인 영향과 부정적인 영향으로 나누어 볼 수 있다.

긍정적인 영향으로는 ①제조물의 안전성 강화, ②소비자보호의 충실, ③기업의 경쟁력 강화를 들 수 있다.

제조물책임은 제조물사고가 발생하기 전에 사전 예방을 직접 목적으로 하는 리콜제도와는 다르지만, 리콜제도가 결합제조물로 인한 위해로부터 소비자의 안전을 사전에 예방하는 목적이 있다면 제조물책임은 사후적인 피해구제를 통하여 간접적으로 소비자의 안전을 확보하는 기능을 한다.

즉 제조물을 제조, 판매함에 있어서 사후의 손해배상책임의 성립여부를 고려, 검토해서 이루어지기 때문에 제조물의 개발, 제조, 표시, 검사 등의 과정에 있어서 「제조물의 결함」의 존재여부 등의 여러 가지 문제를 둘러싼 제조물책임의 성립여부가 중요한 역할을 수행하게 된다.

소비자입장에서 보면 제조물책임법은 제조물사고 피해에 대한 구제를 용이하게 하는 점에서 소비자보호가 충실해지게 되며, 결함을 책임요건으로 함에 따라 분쟁해결기준이 명확하게 되어 재판상 재판외에서 분쟁해결이 촉진된다.

또한 기업의 입장에서 제조물안전대책이 기업경영의 중요 관심이 되므로 보다 안전한 제품생산과

판매경쟁으로 소비자는 안전한 제품을 사용하게 되고, 기업은 경쟁력이 강화된다.

부정적인 영향으로는 ①제조원가의 부담, ②인력자원의 낭비, ③신제품개발의 지연 및 ④기업이미지의 실추를 들 수 있다.

제조물책임법 제정과 그에 관한 매스컴 등의 빈번한 보도로 제품안전에 대한 소비자의 문제의식이 높아질 것이기 때문에 제품사고 클레임건수가 크게 증가할 것으로 예상된다. 실제로 일본의 경우 제조물책임법이 시행된 1995년 7월에 상담과 불만제기 건이 두 배로 증가한 경우가 있다.

제조물책임법이 제정되면 제품안전에 대한 책임이 엄격해지고 이에 따라 제품안전에 드는 비용과 PL보험료가 새로운 비용부담으로 작용하여 기업수익을 압박할 수 있다. 특히 리콜제도의 도입으로 이중적인 부담으로 작용할 수 있다.

PL과 관련된 클레임이나 소송사건은 갈수록 복잡해지고 장기화되는 추세이므로 소송의 승패에 관계없이 처리과정에서 엄청난 인력자원이 낭비되고 고액의 비용이 들어가게 된다. 기업의 중요사안으로 부각되고 장기화되면 최고경영자는 소송사건으로 인하여 전반적인 경영전략수립과 집행에 충분한 관심을 가질 수 없게 된다. 실무적으로는 소송에 대응하기 위한 자료작성과 준비에 많은 인원과 시간이 낭비되게 된다. 나아가 설계, 품질관리, 경고파트의 책임자나 기술자가 본업무에 충실하지 못하고 몇 년간 PL소송에 관여하는 낭비도 초래하게 된다.

제조물책임법의 제정은 결함을 요건으로 기업에게 엄격한 책임을 지우게 되므로 제품의 안전기준은 더욱 엄격해지고 제품안전에 대한 추가적인 대책이 강구되어야 하므로 신제품의 개발이 지연될 수 있다. 제조물책임은 소비자의 생명 신체 또는 재산에 확대된 피해배상의 문제이므로 이에 대한 대응을 소홀히 할 경우 소비자를 제대로 보호하지 않는 기업이라는 이미지를 줄 수도 있다. 이는 손해배상금의 지급으로 인하여 기업의 이윤에 손해가 생기는 것보다 기업이미지의 실추가 더 큰 문제인 것이다.

## 4. 시멘트업계의 대응방안

시멘트는 석회석을 가공하여 만드는 것이므로 제조물에 해당하는 것은 틀림없다. 다만 사용되는 용도가 주로 부동산을 만드는데, 특히 건물의 건축이나 토목공사 등에 사용되므로 이러한 사용환경에 맞는 제품안전대책이 요구된다. 제품자체의 위험성이 무엇인지, 시멘트라는 원재료가 사용되어 최종 완성품으로 어떠한 제조물이 나오는지를 고려하여 모든 단계에서의 위험성을 분석하여 이에 대한 철저한 제품안전대책을 강구하여야 한다.

### 가. 제조물책임대책의 개요

제조물책임대응을 PLP(Product Liability Prevention; 제조물책임예방대책)라고 하며, 사전예방인 PS(Product Safety; 제품안전대책)와 사후방어인 PLD(Product Liability Defense; 제조물책임방어 소송대책)으로 나눌 수 있다. PLP에서 말하는 「좋은 제품」이라 함은 『그것을 사용하는 사람의 신체에 전혀 위해를 주지 않는 안전한 제품』의 경우를 말하는 것이다.

#### (1) 제품안전대책(PS)

PS라 함은 개발 제조 판매에서 사용 서비스 폐업에 걸쳐 모든 제품의 안전성을 확보하는 것을 말한다. PL의 원인이 되는 제품의 결함이나 제품사고 또는 불만의 발생을 미연에 방지하기 위한 기술상의 대책으로서 사용자(소비자)에게 “보다 안전한 제품”을 공급하기 위한 활동이다. 인간존중에 입각한 안전설계에 철저를 기하고 오용이나 잠재적인 불량을 없애며 취급설명서를 보통사람이 납득할 수 있는 내용으로 만들고, 경고라벨을 완비하는 활동을 계속해 나가는 것이다.

#### (2) 제조물책임방어대책(PLD)

PLD라 함은 PL 문제로부터 기업을 방어하고 소

송이나 클레임대책을 수립하는 것을 말한다. PL 클레임을 제기하거나 소송을 제기한 경우에 사태를 유리하게 전개하기 위한 대책이며, 사후대책으로 볼 수 있지만 반증을 제시하거나 항변의 재료로서의 적절한 기록의 작성 보존이나 법정소환시의 증인육성 교육등은 그때 가서 준비하는 것은 늦고 미리미리 사전에 대비하여야 할 대책이다. 또한 재판에서 화해하거나 만일 패소할 경우를 대비하기 위해 미리 보험에 들어두는 것도 사전의 문제로서 검토해 두어야 할 사항이다.

### 나. 제조물책임대책의 실무

#### (1) 제품안전에 관한 경영방침의 확립과 경영자의 PL 마인드 확산

우선 기업의 최고경영자에서 직접 제조 설계 판매에 관여하는 전체사원까지 인식과 발상이 바뀌어야 한다. 최근 고객만족경영이 모든 기업의 모토가 되다시피 되고 있는 경영환경속에서 어느 일본의 소비자문제전문가의 지적처럼 ‘제조물책임은 기업의 고객만족경영의 최저한 조건’이라고 볼 수 있다. 따라서 제품의 안전성의 확보와 제품사고의 대응에 있어서 기업이념을 확립하고 사내에 확산되도록 철저를 기한다.

#### (2) 제조물책임대책을 위한 전사적인 대응체제의 정비

제품의 안전성에 관한 기본방침의 결정, 제품의 안전관리활동의 추진, 제품의 안전관리활동이나 제품사고의 실태조사, 제품안전정보 내외관례 PL 정보등의 사업부를 초월한 전달, 제품사고가 일어난 경우의 대응등을 검토하기 위해 본사조직 및 각사업본부, 각공장마다의 제품안전추진조직을 설치한다.

#### (3) 결함유형별 제품안전(PS)대책

제품안전대책은 설계, 제조, 품질검사, 마케팅, 광고, 소비자상담창구의 활용등을 상호 연계할 수 있는 종합적이고 체계적인 시스템을 구축하여야 할 것이다. 안전이 확보되지 않은 자동차는 경쟁에서 이



길 수 없으며, 안전이 가장 중요한 '세일즈 포인트 (sales point)'가 될 것이다.

첫째 제품자체의 결함은 설계 제조상 발생하게 된다. 설계상 제조물안전설계·설계품질관리의 불충분, 안전시스템의 불비·부족, 중요보안부품의 내구성부족 및 최신기술수준에 불합격한 경우에 추궁을 당하게 된다.

둘째 제조상 나타나는 결함은 고유기술의 부족·미숙에 의한 잠재적 불량, 제조의 품질관리의 불충분, 안전시스템의 고장 및 재질불량·가공불량·조립 불량 등에 발생하게 된다.

설계 제조상의 결함이 나오지 않도록 제품의 안전성 관리를 재검토한다. 이를 위해 각국의 최신편규 규격 기준류와 기술정보를 입수하여 정비하고 적합하도록 한다. 사내의 제품안전기준(설계기준, 안전성 평가기준)을 재검토하여 철저를 기한다. 제품안전추진책임자, 안전성 체크인원 등 제품 안전담당 전문가를 돕고 동시에 관계부문의 임무를 명확히 하여 책임의식을 가지고 전담하게 한다.

제조단계 사용단계를 포함한 제품의 각단계에 있어서 PS보증체계를 확립한다.

첫째, 연구 개발, 설계, 설계변경의 각 단계에서의 안전확보 확인을 제도화한다.

우선 안전성수준을 설정한다. 신제품 개발시에는 개발위험의 항변과 관련하여 제조업자의 면책사유를 인정하고 있으므로 안전성 확보에 중점을 둔다. 본질적으로 안전한 것인가 아니면 안전장치를 필요로 하는가를 검토하고 본질적으로나 안전장치로도 위험성을 제거할 수 없는 경우에는 경고표시를 통해서 위험요소를 최대한 방지하도록 검토한다.

품질공학이나 신뢰성 수법(FTA, FMEA, FHA, ETA)을 활용하여 위험인자를 예견하여 추출하도록 한다. 그리고 위험인자는 모든 경우를 생각하여 배제하도록 한다.

안전성 관점에서의 설계를 평가하고 안전성을 시험하여 반드시 그 결과를 반영하도록 한다. 평가결과자료는 소송시에 불리하게 작용할 수 있기 때문에

충분히 체크한다. 무엇보다도 인간공학을 고려한 안전설계에 중점을 둔다.

둘째, 제조단계에서 각 단계별로 나누어 매입, 제조과정, 검사, 출하의 각 단계에서 안전관리에 철저를 기한다. 안전성 향상을 위한 기술을 연구 개발하고 품질관리, 안전성 관리를 위한 독립부서를 설치한다. 안전에 대한 감사도 실시하고, ISO 9000 시리즈와 연동시켜서 제조단계에서의 안전관리에 만전을 기한다. 끝으로 계기나 생산설비 등의 관리체제도 재검토하여 안전관리에 중점을 두고 기능이 가능하도록 한다.

셋째 제품자체에서 나온 결함이 아니라 제품에 부착되는 각종 매뉴얼, 보증서 및 판매팜플렛, 그리고 제품에 부착된 각종 표시, 나아가 판매원의 설명까지도 제조물책임 추궁당할 포인트가 된다. 취급설명서의 설명부족·불충분, 경고라벨의 불비·부적절, 선전광고문서의 과대·부실표시 및 판매원의 구두설명서의 부족·명시의 보증위반의 경우에도 추궁당하게 됨을 주의하여야 한다.

표시는 소비자를 위한 정보로서 매우 중요성을 갖는다. 정보에는 사용정보와 선택정보로 나눌 수 있다. 사용설명서나 경고표시는 소비자의 사용정보로서 반드시 표시해 두지 않으면 안된다.

또한 광고선전이나 카달로그는 소비자의 상품선택을 돕는 선택정보이지만 소비자에게 제품과 선전과의 차이를 느끼게 하거나 잘못된 사용을 유도할 수 있다. 따라서 PL법시대에는 광고선전까지 넓게 표시의 범주에 포함시키게 되어 표시결함으로 인한 PL책임을 질 수 있다.

제조물의 결함은 제품자체만이 문제가 되는 것이 아니라 이른바 '문서결함' 즉, 제품사용설명서의 문장이 어렵거나 그 안에 필요한 경고에 관한 글이 빠져 있거나 또는 경고가 기록되어 있다고 하여도 오해할 수 있는 문서라면 제조물책임에 있어서 결함으로 인정될 수 있다.

이러한 결함은 변호사나 법관이 기술적인 지식이 없더라도 쉽게 파악할 수 있다. 미국보험협회가

1986년에 작성한 보고서에 의하면 제조물책임 보험 금지급사례중에 「경고라벨의 미비」가 전체의 41%나 된다고 한다. 즉 제품본체를 아무리 안전하게 만들었다고 해도 적절한 사용지시나 오용의 위험에 대한 경고가 없다면 안전한 제품이라고 할 수 없는 것이다. 따라서 소비자에게 안전사용을 위한 제품에 대한 사용방법과 주의사항등에 대한 정확한 정보를 제공함으로써 소비자가 예측하지 못한 손해를 입지 않도록 배려하여야 할 것이다. 현재 일본에서도 이러한 문제에 비중을 두고 경고표시요령과 취급설명서등에 대한 올바른 작성요령에 대하여 대비책을 강구하고 있다.

따라서 제품의 위험은 설계 제조상의 배려만으로 모든 위험요소를 제거할 수는 없다. 그래서 표시라는 방법이 나와서 위험을 제거하는데 도움을 주게 된다. 경고라벨이나 취급설명서는 설계나 제조로도 제거할 수 없는 위험성에 관하여 소비자와 사용자들에게 정보를 주면서 주의를 환기시키는 역할을 하게 된다. 그러면 실제로 제품의 안전성을 높이기 위하여 업체들은 어떤 경고를 해야하는지 또 어느 정도로 어떻게 표시하여야 하는지가 어려운 문제로 대두된다.

미국에서 적절한 경고표시로 인정받기 위하여 적어도 네가지 사항에 대하여 명확하게 제시해두지 않으면 안된다.

- ① 제품에 따른 위험의 성질(위험이 폭발할 정도인가, 아니면 제품이 못쓰게 될 것인가 등)
- ② 위험의 정도(위험으로 말미암아 사람이 다치거나 사망할 것인가, 화재의 가능성이 있는가 등)
- ③ 위험을 피하기 위하여 소비자가 지켜야할 사항(이러한 위험을 피하기 위하여 사용하지 않을 때에는 반드시 전원코드를 빼두는가 아니면 용도외의 목적에 절대로 사용하지 못하게 금지하든가 등)
- ④ 위험이 생겼을 경우 긴급조치(피해가 발생하

였을 때에는 어떠한 응급조치사항을 지키도록 하여 피할 것 등)

따라서 소비자에게 제품의 안전한 사용법 등 필요한 안전정보를 취급설명서, 본체표시등에 의해 보기 쉽고 알기 쉽게 제공해서 제품사고를 예방함과 동시에, 표시상의 결함으로 여겨지지 않기 위해서 경고 표시의 상태를 전면적으로 재검토한다.

#### (4) 부품 원재료의 결함의 배제

우수한 품질관리 안전관리를 행하는 납품업자, 설치업자를 선별한다. 부품 원재료 납품업자에 대한 발주에 있어서, 제품의 사용목적 스펙을 명시하고, 이들에 적합한 제품의 납품을 요구함과 동시에 납품한 부품에 대해서 상당기간의 품질보증을 요구한다.

부품 제조업자와 최종제품 제조업자와의 협력, 납품업자 설치업자 등에 대한 안전 품질지도를 한층 더 강화하여 부품 원재료의 안전성을 확보한다. 최종제품 제조업자와 부품 제조업자 등과의 책임분담을 명확히 한다. 또 제품의 결함에 관한 분쟁이 생길 경우의 분쟁해결비용의 부담에 대해서 특약하는 등 제조물책임에 따른 구상권에 관한 계약조건을 재검토한다.

#### (5) 수주 유통 판매단계에서의 대책

품질보증기간, 하자담보책임기간, 손해배상액, 분쟁해결비용 등 납품처와의 제조물책임에 관한 계약조건을 재검토한다. 납품처에 대해서 방법 설계상의 지시를 명확히 하고, 방법과 도면의 승인을 얻는다.

제품의 보관, 운반, 설치에 있어서 결함의 발생을 예방하기 위하여 운반, 보관방법을 재검토함과 동시에 유통업자, 판매업자, 운반업자 등의 협력을 얻는 체계를 만든다.

납품을 할 때에 사양 사용조건, 올바른 사용방법을 알기 쉽게 설명하고, 이상한 사용의 위험성을 경고한다. ▲