

PL법 시행에 따른 재판외 분쟁조정기구의 역할과 기능

이종덕 / 식품PL상담센터

1. 서론

우리나라의 제조물책임법은 2000년 1월12일 제정·공포(법률 제6,109호)되었으며 동법 부칙의 규정에 따라 2년6개월의 비교적 긴 유예기간을 거쳐 지난 7월1일부터 시행되고 있다.

제조물책임(Product Liability, PL)에 의한 분쟁은 원칙적으로 재판을 통해 해결되어야 하나 PL사고의 특성을 고려할 때 사업자, 소비자 모두에게 재판으로 인한 시간적, 경제적 부담은 클 수밖에 없으며 이로 인해 분쟁 당사자가 제3자의 도움을 받아서 자율적으로 신속하게 분쟁을 해결하고 제조물 사고 관련 정보를 제품안전 관리에 신속히 반영할 수 있는 재판 외 분쟁조정기구의 설립·운영에 대한 필요성이 대두되고 있다.

이에 따라 정부는 재판 외 분쟁조정역할을 담당하기 위해 제조물책임(PL)센터의 설립 추진을 재경부지침(2000.4.24)등을 통하여 정부차원에서 적극 유도하고 있으며 식품, 자동차, 전자제품 등 업종별 PL상담센터가 설립되어 업무를 수행하고 있다.

한편 PL법은 제조물의 결함으로 인한 피해 발생시 손해배상에 대한 책임요건을 『결함의 존재』여부라는 객관적인 사실로 규명하고 있기 때문에 피해구제가 훨씬 쉬워진다. 즉, PL법은 민법에서와는 달리 결함의 유무와 결함으로 인한 손해발생의 유무에 대한 인과관계만을 책임요건으로 규정하므로 분쟁해결기준이 명확하여 재판 뿐

만 아니라 PL센터에서도 분쟁해결이 활발할 것으로 보인다.

2. 분쟁조정제도의 개황

본 장에서는 PL상담센터의 중요한 기능인 재판 외 분쟁조정 의 의미를 자세히 알기 위해 분쟁조정제도의 개황을 살펴보기로 한다.

민사분쟁이란 일반적으로 사법상의 권리나 법률관계를 둘러싸고 발생하는 분쟁을 의미하며 민사분쟁이 발생했을 때 이를 해결하는 방법을 마련한 것이 바로 법원에 의한 민사소송 절차이다.

그러나 모든 민사분쟁을 오직 소송으로만 해결하는 것은 경제적인 면이나 시간적인 면에서 볼 때 최선의 방법이 아니므로 민사소송 외에 화해, 조정, 중재 등 자주적인 소송에 갈음하는 분쟁해결 방법(ADR, Alternative Dispute Resolution)을 허용하고 있으며 ADR은 국가전체의 민사분쟁을 해결하는데 크게 기여한다고 볼 수 있다.

조정은 넓은 의미로는 제3자가 분쟁의 당사자를 중개하고 쌍방의 의견을 절충하여 화해에 이르도록 알선·협력하는 것을 말하지만 현재는 국가기관이 제도적으로 행하는 경우를 의미하는 경우가 대부분이다.

이러한 조정은 크게 법원에 의한 조정과 개별법에 의해 설치된 각종 분쟁조정위원회에 의한 조정으로 나눌 수 있다. 전자는 조정담당 판사나 조정위원회에 의하여 조정이 행하여지며 후자는 소비자분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회, 저작권, 환경, 언론 등 각종 분쟁조정위원회에서 조정이 행해진다.

이들 위원회에 의한 조정이 성립된 경우에는 대부분 『재판상 화해』와 동일한 효력이 있다.

한편 PL센터에서 행한 분쟁조정 결정의 효력은 일반적으로 소비자와 사업자 쌍방이 결정에 동의한 경우 합의(민법상의 화해)로서의 효력이 인정되나 『강제 집행력이 없다』는 점에서 소비자분쟁조정위원회 등의 조정 결정의 효력(재판상 화해)과 차이가 있다.

3. 일본의 PL센터 설치·운영 실태

산업자원부에서는 PL센터의 설치·운영에 대한 필요성을 인식하고 우리나라보다 7년 앞서 PL법을 시행하고 있는 일본의 PL센터의 조직 및 운영실태 등을 파악한 바 있으며 그 주요내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 일본의 PL센터 설립 경위

일본에서는 1994. 6월 국회에서 제조물의 결함에 의한 피해의 방지와 원활한 구제 등의 도모를 위해 적절한 조치를 강구할 것을 결의하였으며 이에 따라 제조물책임법이 1994. 6. 22 참의원 본회의를 통과했다.(1994. 7.1. 공포, 1995. 7.1. 시행)

통상산업성에서는 1994. 10월 「제품 분야별 재판외 분쟁처리에 대하여」라는 통달을 통해 민간 주도형 ADR을 설립하도록 업계에 요청하였으며 1995년 5-6월 업종별 단체에서 자율적으로 PL 센터를 설립했다.

2) PL 센터의 운영형태

일본의 각 업종 단체별 PL센터의 기본적인 업무형태를 보면 업종별 단체는 PL센터를 설치하여 인건비, 사무비, 경상비 등 재정지원을 하고 있으나 PL센터는 독립적으로 업무를 수행하고 있으며 단체의 여건에 따라 다소 차이는 있으나 사무국, 운영위원회, 분쟁조정위원회 등의 조직으로 운영되고 있다.

PL센터에서는 상담→알선→재정 등 3단계로 업무를 처리하고 있으나 대부분의 PL 사고는 상담 및 알선 단계에서 해결되고 있다.

참고로 가전제품PL상담센터의 처리현황을 보면 1999년 센터에 제기된 1147건 중 상담단계에서 1136건이 해결되었으며 알선단계에서 10건, 재정에서 1건으로 나타났다.

이 PL센터의 결정은 법적으로는 구속력이 없으나 중재요원의 전문성으로 신뢰를 얻고 있다.

한편 일본에는 우리나라의 한국소비자보호원과 유사한 조직인 국민생활센터가 설립되어 소비생활상담, 정보분석·제공, 상품테스트 등 PL관련업무 뿐만 아니라 다양한 소비자 업무를 수행하고 있으며 소비생활 센터에서는 도도부현 등 지자체에 설치되어 소비자생활 상담 등 고충처리업무를 수행하고 있다.

그러나 국민생활센터 및 소비생활센터와 민간PL센터는 서로의 업무에 대하여 관여하지 않고 독자적으로 업무를 수행하고 있으며 소비생활센터에서는 PL관련 사항에 대해서는 업종별PL센터에서 해결하도록 안내하는 경향이다.

일본의 경우 업종별 PL센터에서 PL분쟁 및 PL상담에 상당한 역할을 하고 있으며 법적인 근거가 미흡하여 공정성의 문제가 있으나 전문성으로 이를 극복하여 대부분 초기단계인 상담·알선에서 신속하게 해결함에 따라 소비자 및 기업은 대체로 만족하고 있다.

또한 기업에서는 PL센터로부터 제품안전사고 사례, 품질 등에 관한 정보를 제공받

아 품질개선 등의 자료로 활용하는 긍정적인 효과도 발생되고 있다.

3) 일본 PL센터 설립 현황

일본에는 현재 14개의 PL센터가 설립되어 있으며 주요 PL센터의 현황은 다음과 같다.

구 분	가전제품 PL센터	가스석유기기 PL센터	소비생활용품 PL센터	화학제품 PL센터
<ul style="list-style-type: none"> 조직 - 사무국 - 위원회 등 	6명 (업체파견 3명 포함) 운영협의회 심사회	4명 운영위원회 재정위원회	4명 (협회직원3, 비상근1) 운영위원회 판정회	2명 (비상근1명포함) 운영위원회 세포팅팀
<ul style="list-style-type: none"> 예산 - 년 예산 - 조달처 	4~5천만엔 가전관련단체	1.4천만엔 가스기기협회, 주방공업회	5~6천만엔 제품안전협회	0.9천만엔 화학제품협회
<ul style="list-style-type: none"> 운영 - 상담 - 알선 - 재정 	사무국 또는 고문변호사 재정위원회 (외부전문가)	사무국 " " 재정위원회 (외부전문가)	사무국 " " 판정회 (외부전문가)	사무국 " "
<ul style="list-style-type: none"> 비용부담 - 상담,알선 - 재정 - 원인규명 	무료 1만엔 당사자부담	무료 1만엔(실제는무료) 가스공업협회에서 무료로실시	무료 1만엔 당사자부담	무료 1만엔 당사자부담
<ul style="list-style-type: none"> 기타사항 	<ul style="list-style-type: none"> - 원인규명자료로소방서기록 등 활용 - 대부분 상담,알선에서 해결 *99년 상담 1136 알선 10, 재정 1 - 재정불복이후는 관여 아니함 *불복건 없었음 	<ul style="list-style-type: none"> - 사고시 현장확인, 경찰소방조사확인, 사고기기분석감정(협회) *재판시 증거로 제출 	<ul style="list-style-type: none"> - 법 시행당시 통상산업성에서PL담당이 현 센터장 	<ul style="list-style-type: none"> - 상담,알선단계에서 대부분 해결되므로재정단계는 예산상 두고 있지않음

4. 식품PL상담센터의 개요

1) 식품PL상담센터 설립 경위

전술한 바와 같이 정부는 제조물책임법의 시행과 더불어 재판 외 분쟁조정 기구로 업종별 PL상담센터를 설치·운영하는 것을 적극 권유하고 있으며

한국식품공업협회에서는 식품으로 인한 PL관련 분쟁의 발생시 이의 신속한 해결을 통해 소비자의 피해구제 및 제조업자의 부담완화를 도모하고 업계의 PL관련 업무 담당자들과의 network 구축을 통한 PL관련 정보의 교류와 활용을 목적으로 『식품PL상담센터』를 설치했다.

식품PL상담센터는 현재 PL분쟁조정기구 설치에 관한 법적 근거가 없으므로 일본의 경우와 같이 민간형 재판 외 분쟁조정기구의 성격으로 운영된다.

한국식품공업협회에서는 그동안 제조물책임법의 시행에 따른 식품업계의 대책마련에 대한 필요성을 인식하고 제조물책임법 및 대응전략에 관한 설명회 개최, 간행물을 통한 자료제공, 설문조사를 통한 식품업계의 인식제고 등을 시행하였으며 한편으로는 협회내의 업종별 분과위원회 실무 임원회의 및 본회의 등을 통해 식품PL상담센터의 설치·운영 방안을 협의하여 중립적이고 독립적인 재판 외 분쟁조정기관으로서의 식품PL상담센터의 설치 및 적극 참여를 결의 한 바 있다.

2) 식품PL상담센터의 업무 및 조직

식품PL상담센터에서는 식품과 관련된 PL분쟁의 상담·알선·조정 업무 등 센터의 기본 기능 외에도 식품의 PL과 관련된 국내외 단체들과의 교류 및 협력, 식품PL사례에 대한 수집, 정리 및 홍보, 회원사의 PL관련 부서와의 유기적인 관계유지 등의 업무를 수행하며 조회, 상담 등에 대해서는 가능한 한 광범위하게 대응한다.

한편 식품PL상담센터에는 상기의 업무기능을 효율적으로 수행하기 위하여 사무국을 설치하고 4명의 상근 직원을 두고 있으며 변호사, 소비자단체, 학계, 등 전문가로 구성된 10인 이하의 분쟁조정위원회를 설치하여 식품PL관련 사고의 분쟁 조정 기능을 수행한다.

분쟁조정위원회에서는 분쟁사안의 조정, 사고원인 및 결함원인 등을 조사하며 사고조사 및 원인규명은 위원회의 조사결정을 당사자가 수락한 경우에 한하여 실시하게 된다.

3) 식품PL상담센터의 분쟁처리 절차

식품PL상담센터는 상담·알선·조정 3단계로 분쟁처리를 단계별로 시행한다.

가. 상담

상담은 사무국에서 시행하며 원칙적으로 소비자와 제조사간의 상대교섭에 의한 해결을 권유한다. 이때 사무국은 상담자에 대한 조언, 자료의 제공, 기타 당사자에 대한 조희, 원인규명기관의 소개 등 가능한 범위 내에서 상대교섭을 위한 조치를 강구하여 원활한 상대교섭을 유도한다.

나. 알선

기업과 소비자간의 상담단계의 상대교섭에 의한 해결이 실패한 사안에 대해 당사자의 알선 신청이 있는 경우 실시한다.

알선은 사무국 직원 및 상담위원 등이 개입하여 양 당사자의 의견을 듣고 해결을 위한 조언과 타협의 권유를 통하여 합의를 유도한다.

식품PL상담센터에서는 불만사항의 효율적인 처리를 위해서 상담위원을 20-30명 위촉하여 알선단계에서의 전문적인 조언을 행함으로써 합의를 유도한다.

상담위원은 타 센터의 경우 전문적인 상담원을 센터에 고용하는 경우도 있고 관련 기업의 해당 부서에서 파견근무를 하는 경우도 있으나 식품PL상담센터에서는 식품이라는 업종의 특성상 제품의 종류가 다종다양하고 PL사고의 분석 및 사례별 대응이 비교적 복잡할 것을 고려하여 식품기업의 소비자상담실 혹은 고객만족팀 등의 소비자 상담 전문 경험자들을 상담위원으로 위촉하여 사안별, 제품의 종류별로 상담에 임하게 된다.

한편, 식품PL상담센터에서는 자료조사 및 사실조사 등을 통해 상담위원, 제조사가 합의한 내용을 근거로 알선안을 제시하고 당사자에게 협의 요청한다. 제시된 알선안에 대하여 당사자가 수락한 경우에는 처리를 종료하게 되며 수락하지 않을 때는 양 당사자 합의하에 조정단계인 분쟁조정위원회에 접수할 수 있다.

다. 조정

조정은 사무국의 요청에 의해 분쟁조정위원회에서 실시하며 상담 및 알선 단계에서 해결되지 않은 경우 양 당사자가 조정에 합의한 경우에 실시한다.

사무국에서는 조정신청 사실을 피신청인에게 알리고 조정 동의여부를 확인하며 불응시에는 처리를 중지하고 종결처리 할 수 있다.

조정과정에서 사고원인, 결함원인 등의 조사가 필요 할 때는 당사자 동의 후 실시하게 되며센터는 조사된 자료를 근거로 분쟁조정위원회 상정안건을 작성하고 조정안을 분쟁당사자에게 합의 권고하여 수락할 경우에 종결 할 수 있다.

조정안을 분쟁당사자가 수락한 경우 조정조서를 작성하여 필요시 공증 할 수 있으며 조정내용의 이행을 권고한다.

한편 분쟁조정위원회에서는 조정안을 작성하기 위해 필요하다고 인정될 때에는 분쟁당사자에 대해 해당 사안에 관계되는 문서 또는 증거자료의 제출을 요구할 수 있으며 외부에 감정 등을 의뢰할 수 있다.

4) 식품PL사례 정보화 및 PL관련 정보 교류

식품PL상담센터에서는 PL사고의 재발방지 등의 목적으로 제조업체내의 PL관련 업무 담당자를 파악, network를 구축하여 정보교류를 추진하고 있다.

이와 병행하여 센터에서는 국내외의 PL정보의 수집 및 제공은 물론 식품PL사례를 노출이 가능한 범위 내에서 파악하여 데이터베이스화 할 계획이다.

식품PL사례의 DB화 및 이의 활용은 악의적이거나 고의적인 PL사고의 방어효과라는 긍정적인 측면이 있으나 경쟁사 등에 대한 비밀유지가 선결되어야 할 것이며 이에 따른 공개의 범위 및 정보공유의 범위 등에 대한 가이드라인의 설정도 시급히 추진되어야 할 것으로 판단된다.

5) 식품PL상담센터 운영의 효과 및 발전방향

PL상담센터는 법적 근거가 없어 공정성의 문제가 다소 있으나 일본의 경우를 볼 때 전문성으로 극복하여 소비자 및 기업에 만족을 주고 있는 것처럼 식품PL상담센터도 전문적인 지식의 습득에 노력하고 사례를 정밀분석하며, 상담위원 및 분쟁조정위원 등 전문가조직을 잘 활용하여 발전해 나가야 할 것으로 보인다.

또한 기업에서는 PL센터로부터 제품안전사고, 품질 등에 대한 PL관련 정보를 제공받고 PL사례 등의 정보를 공유하여 품질 개선 및 크레임처리 자료로 활용할 수 있도록 정보의 축적에도 노력해야 할 것이다.

□ 참고자료

1. 재판외분쟁해결기구 설치·운영 실태조사 결과(산업자원부, 2002.3)
2. 한국형 PL대책 매뉴얼 (권동명, 2002)
3. 보건산업체를 위한 PL가이드(보건복지부, 한국보건산업진흥원 2002)
4. 식품PL상담센터 운영규정(한국식품공업협회 2002.7)
5. 재판외의 분쟁해결제도(중소기업청 홈페이지)