

기업의 제조물책임(PL) 대응방안

PL Counter Plan of Enterprise

한국식품공업협회 자료제공

1. 제조물책임(PL) 대책의 개념

PL법 시행을 계기로 클레임 전수가 증가하면, 손해배상금의 부담은 물론, 손해배상책임의 유무에 관계없이 분쟁 처리 때문에 많은 비용이 발생한다.

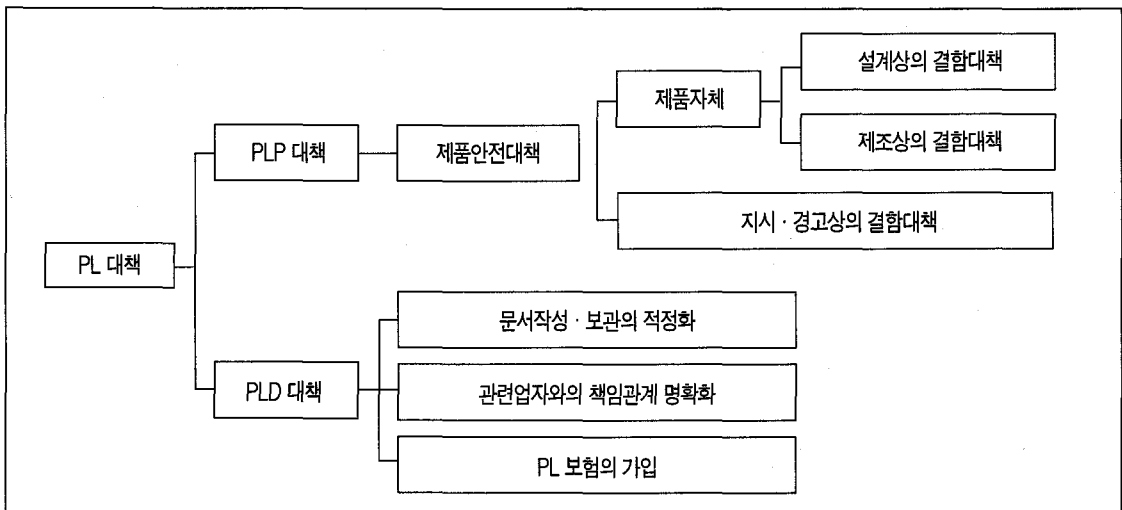
또한 현대의 대량생산 시스템 아래서, 한번 심각한 PL사건이 발생한다면, 넓은 지역에서

다수의 피해자와 거액의 피해배상청구가 초래될 가능성도 부정할 수 없다.

그러한 의미에 있어서 PL 사고는 기업의 경영을 뒤흔들지도 모르는 심각한 위험이라고 말할 수 있다. 따라서 기업은 그런 사고의 예방과 분쟁처리 비용의 절감을 위해서 적절한 대책을 강구할 필요가 있다.

기업에 있어서 PL대책은 PL사고 예방대책

(표 1) PL 대책의 개념도



(Product Liability Prevention : PLP)과 PL 사고방어대책(Product Liability Defense : PLD)로 크게 나누어 볼 수 있다.

PLP 대책은 안전면에서 결함없는 제품을 생산하기 위한 대책(제품안전대책)으로 이는 설계면에서의 안전성 고려, 품질관리의 철저, 사용자가 제품을 잘못 취급하지 않게 하기 위한 경고 라벨·취급설명서의 충실화 등이 주요 내용이다. PLD 대책은 문서작성·보관의 적정화, 관련업자와의 책임관계의 명확화, PL 보험의 가입 또는 배상자금의 확보가 주요내용이다(표 1).

2. PL사고의 예방 대책

2-1. PLP 대책의 필요성

제품안전 취급에 있어서 ① 부품이나 원재료는 최종제품이 아니기 때문에 PL과 관계없다 ② 품질관리를 충분히 하고 있기 때문에 문제없다 ③ 안전기준, 규칙을 완전히 충족하고 있기 때문에 문제없다는 등의 안일한 생각을 하는 것은 매우 위험한 발상이다.

부품과 원재료도 '제조 또는 가공된 동산'에 해당하는 한, PL법의 대상이 된다.

따라서 부품·원재료 메이커도 납품처의 지시에만 의존하기 보다는 스스로 공급하는 제품의 안전성 향상에 대해서 보다 적극적으로 대처해 갈 필요가 있다.

부품·원재료 제조자도 피해자의 클레임과 납품 기업에 대한 손해 배상책임을 부담하게 되기 때문이다.

PL 대책의 관점에서 품질관리가 중요하다는

것은 말할 필요도 없다.

그렇지만, 품질관리가 PL 대책의 전부는 아니다. 예를 들면, 그 제품의 안전성 레벨을 어떻게 설정하는 것일까? 제품의 취급설명서와 경고 라벨을 어떻게 기재하면 좋은 것인가? 하는 점은 품질관리와는 다른 문제이고, 다른 대응방안이 필요하게 되는 것이기 때문이다.

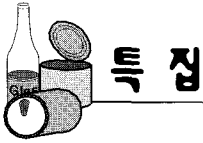
모든 제품은 행정상의 안전기준과 규칙을 만족하도록 주의를 집중하는 것이 매우 중요하다.

그렇지만, 행정상의 기준, 규칙은 제품이 충족해야만 하는 최저 기준이고, 이것들을 만족하고 있다라고 해서, 항상 그 제품에 결함이 존재하지 않는다는 것은 아니기 때문에 기업은 다양한 안전기준, 규칙을 만족한 뒤에 다시 한번 제품 안전성을 높여 가는 자주적 노력이 요구된다.

2-1. PLP 대책의 전사적 추진 방법

PLP 대책의 구체적인 실시 방법, 특히 사내 체제를 만드는 문제는 각각의 기업규모, 사내 조직규정 등에 크게 좌우되므로 절대적인 방법이 있는 것은 아니다.

“가장 효과적인 PL 대책의 진행 방향에 대해서는 각 회사가 시행착오를 겪으면서 자사에 가장 적당한 것을 찾아내는 것밖에는 없다”라고 말은 하지만, 아래에서는 특히 비교적 규모가 작은 기업을 염두에 두고, 기업을 시작해서 PLP 대책에 손을 대는 때에는 어떠한 점에 주의하고, 어떻게 진행해 나가는 것이 좋은가에 대해서 알아보기로 한다.



2-1-1. PL 담당조직의 구성·운영

PLP 대책은 기업의 거의 모든 부문에 어떤 형태로든지 연계되는 것이 좋다.

최종적으로는 기업의 PL 대책을 담당하는 전담 조직을 사내에 설치하는 것이 바람직하다고는 생각하지만, 처음부터 전담 조직을 설치하는 것보다는, 먼저 사내 각부문에서 스태프를 모아 PL 위원회(Task Force)를 준비해 보면 어떨까? 그 위원회가 활동을 계속하는 가운데 위원회 시스템을 계속운영할 것인가? 업무 분담을 명확하게 해서 기존 조직에 흡수할 것인가? 또는 새로운 조직을 설립해, 거기에 발전적으로 흡수하는 것이 좋은가? 등을 검토해서 적절히 대응하는 것이 바람직하다.

2-1-2. 제품 안전성의 검토

처음부터 기업이 제조하는 모든 제품을 대상으로 안전성을 검토하는 것은 쉬운 일이 아니다. 따라서 먼저 그 기업의 대표적인 제품을 몇 가지 골라서 그 제품에 관한 안전성 검토부터 시작해 보는 것은 어떨까?

취급설명서에 대해서는 사내에서 작성되어 있는 것을 모아 그 중에서 가장 보기 쉬운 것, 알기 쉬운 것을 선출해서 안전성에 관한 기술을 검토해보는 것은 어떨까? 그 검토에 있어서는 타사의 제품과 취급설명서를 입수하여 비교토록 한다.

또한 취급설명서의 검토에 있어서 그 제품에 대해 전문성을 가진 스태프만이 담당하는 것보다는 그다지 전문 지식이 없는 제3자에 의한 체크 작업을 도입하는 것도 효과적일 것이라고 생각된다.

2-1-3. 과거 클레임 사례의 분석

아마 각 기업의 영업부문과 After Service 부문 등에는 대상제품에 관한 과거의 클레임 기록이 남겨져 있을 것으로 생각된다. 그것들 중에 실제로 PL 사고가 된 것, 사고로 되지는 않았지만, 위험하게 느껴졌던 것 등을 모으고, 검토 작업 중에 활용할 수 있다면, 의논이 보다 구체적인 것이 되고, 실제로 좋은 결과를 기대할 수도 있을 것이다.

2-1-4. 최고경영자의 지휘하에 추진

사내 위원회를 임시로 설치한 경우에는 이따금 본래업무의 분주함에 혼돈이 생길 수 있고, 동 위원회에서의 검토작업이 스케줄대로 진행되지 않는 경우도 있다. 그런 것을 피하기 위해서 PL위원회의 설치에 대해서는 최고 경영자의 이해를 구하는 동시에 그 지휘 아래 작업이 진행될 수 있도록 하는 것이 바람직하다.

그이유는 최고경영자가 기업의 제품안전 방침을 명확히 내세우고, 사내에서는 그 방침이 철저히 이행되도록 하는 것이 이상적이기 때문이다.

2-1-5. 전사원의 PL 의식을 제고

1인의 PL 전문가를 보유한 기업과 그러한 전문가는 없지만, 모든 사원이 PL 문제의 중요성을 어느 정도 이해하고 있는 기업과 비교한 경우 어느 쪽의 기업 방향이 바람직하다고 말할 수 있을까? 예를 들면, PLP 대책을 사내에서 진행해가는 경우 또는 심각한 PL 사고가 갑자기 발생한 경우 어느 쪽의 기업이 보다 적절한 대응을 할 수 있을까? 이것은 후자 기업

이 더 바람직한 것으로 생각된다.

PL 문제는 사내의 전조직에게 어떠한 형태로든 관계가 된다. 따라서 사내 연수 등의 기회도 이용하고, 전사원에 PL 문제의 중요성을 이해시켜 의식을 높여 가는 것이 가능하다면, PLP 대책의 실시에 있어서 극히 유익한 효과를 가져올 것이라고 생각된다.

2-3. 결함의 종류

제조물책임이란 제품에 결함이 있다. 즉 통상 준비해야 하는 안전성이 결여되어 있다고 하는 경우에 기업에게 부과되는 손해배상책임이다. 따라서 제품사고의 방지를 위해 지금까지 보다 그 이상의 관심을 가지고 보다 안전한 제품을 생산해 나가는 것이 본질적인 사고예방책이 된다. 그렇기 때문에 먼저 PL법에서 정하고 있는 [결함]의 구체적인 의미에 대해서 충분히 이해할 필요가 있다. 그리고 결함은 통상 ①설계상의 결함 ② 제조상의 결함 ③ 지

시·경고상의 결함의 3가지로 분류되기 때문에 각각의 형태에 따른 대책을 강구해야 한다 [표 2].

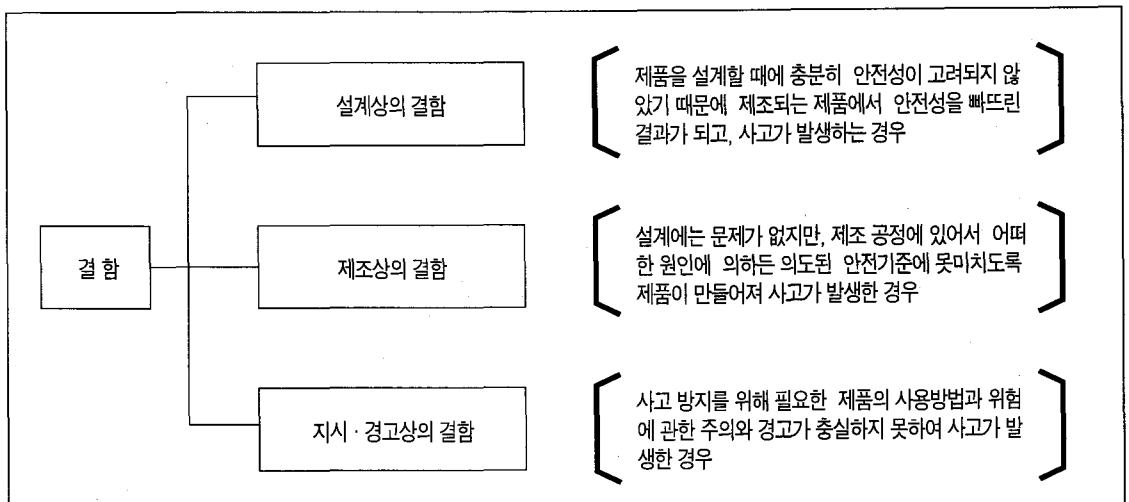
2-4. 설계상의 결함과 PLP 대책

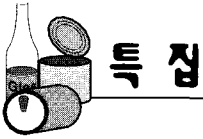
결함의 최초 유형은 [설계상의 결함]이다. 설계상의 결함이란, 설계 단계에서 충분히 안전성 검토를 하지 않았기 때문에 제품에 결함이 발생하는 결과가 되는 경우이다. 예를 들면:

- ① 안전기준, 규칙, 규격에 합치되지 않는다.
- ② 타사 제품보다도 안전성이 뒤떨어지고 있다.
- ③ 안전 장치가 없다 또는 부적절하다.
- ④ 예견 가능한 잘못된 사용과 사고의 고려가 불충분하다
- ⑤ 주문 사양서와 다른 원재료와 첨가물이 포함되어 있는 경우 등이다.

만약, 설계 그자체에 문제가 있으면, 모든 제품이 결함제품이 되어 PL사고의 다발에 의한 거액의 손해배상 책임이 발생할 우려가 있다.

[표 2] 결함의 종류





그렇기 때문에 제품의 설계·개발 단계에 있어서 제품 안전대책은 극히 중요하고, 기업은 먼저 무엇보다도 안전성을 고려한 설계를 통해서, 결함이 없는 제품, 사고를 일으키지 않는 제품을 시장에 공급하도록 노력하지 않으면 안 된다. 구체적으로는 제품의 설계·개발의 단계에 있어서 요구되는 각종 안전기준, 규칙을 충족하여야 하고 어떠한 방법으로든지 그 제품의 위험성을 예측하고, 사고 예방 대책을 강구해 나가는 것이 중요하다.

2-4-1. 제품안전설계의 실시

제품의 안전성은 개발·설계단계에서 검토·설정되어야 하고, 설계사양서, 설계도면, 주문사양 등에 모두 반영하여 원자재구매·외주부분, 제조부분 등 각 공정별로 회람한 후 제품을 만들어 내야 한다. 구체적으로 제품의 안

전성을 검토하는 방법에 대해서는 일반적으로 아래와 같은 절차가 행해지고 있다(표 3).

① 안전수준의 설정

먼저 법령류, 업계기준, 타사 제품의 안전성 레벨 등을 참고하여 자사 제품의 안전수준을 설정

② 위험성의 예측

장래의 PL 사고발생을 방지하기 위한 위험성 탐색

③ 위험성의 배제

제품본체의 안전화, 안전장치의 부착, 지시·경고 등을 통해 위험성을 배제

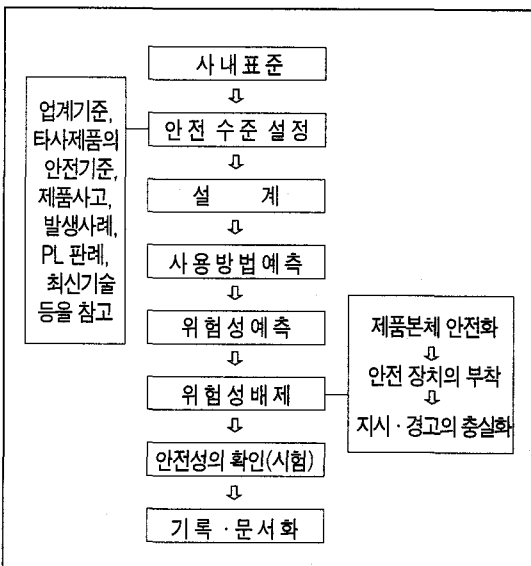
④ 안전성의 확인

이상의 대책이 강구된 제품에 대해서 안전성 확인 테스트를 실시

⑤ 안전성 검토 내용의 기록, 보관

제품의 안전성에 관한 조사, 검토, 확인 내용 등을 적절하게 기록, 보관

(표 3) 제품안전설계의 실시 절차



2-4-2. 제품의 안전수준 설정

제품의 안전수준을 설정할 때에는 사내표준과 함께 다음 사항을 참고하여야 한다.

- ① 안전성에 관한 법령 기준
- ② 업계의 기준 및 관행
- ③ 타사 제품의 안전수준
- ④ 제품의 안전성에 관한 과학·기술정보
- ⑤ 제품 클레임 및 제품사고 발생사례
- ⑥ 관련된 PL 판례

이들 중에 기업이 의무적으로 따라야 하는 것은 안전성에 관한 법령 기준 뿐이지만, 이미 설명한 대로, 이것은 어디까지나 최소한의 안전수준을 규정한 것이라고 생각해야 하고, 기

업으로서는 그것에 머물지 않고, 보다 높은 안전성을 추구해 갈 필요가 있다.

2-4-3. 제품사용 방법의 예측

개발, 설계한 제품에 의한 PL 사고의 발생을 방지하기 위해서는 먼저 제품의 사용 방법을 사용자 입장에서 밝혀낼 필요가 있다. 이 경우에 고려해야 하는 요소로서는 사용자, 사용환경, 사용방법, 제품상태 등이다. 그리고 제조업자가 의도한 용도 외에도 적합하지 않은 사용과 목적의 사용 등을 충분히 고려하여야 한다. PL법 제2조에 규정된 결함의 정의에 있어서 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것이 뜻하는 바는 결함방지를 위해서는 통상 합리적으로 예측할 수 있는 오사용과 목적외 사용 등을 충분히 고려하여 설계와 지시·경고를 행하고, 제품의 안전성을 확보해 나가야 한다는 것으로 해석할 수 있다. 예를 들면, 유아용 완구를 어린아이가 핥을 것이라는 것, 농업용 기계는 농촌인력형편상 노인이나 여성도 사용하게 될 것이라는 것 등을 예측해서 안전대책을 강구해야 한다.

또한 PL사고는 반드시 통상적인 사용상태에서만 발생하는 것이 아니므로 설치, 보수점검, 청소, 폐기하는 경우에 있어서도 사용방법을 예측하는 것이 필요하다(표 4).

2-4-4. 위험성의 예측

위와 같이 제품사용방법의 예측이 종료되면 제품의 사용방법 각각에 대해서 과거의 클레임이나 사고발생사례를 참고하면서, 합리적으로 예측 가능한 위험의 유무, 그 발생 빈도와 위험의 정도 등을 조사하여야 한다. 이때에도 앞에서 설명한바와 같이 제조업자가 의도한 본래적인 사용은 아니다 하더라도 제조업자의 책임이 발생할 가능성을 부정할 수 없다는 것에 주의할 필요가 있다.

구체적으로 산업용 기계에 대해서 회전부를 손보더라고 하는 사용방법과 캐비닛을 열다라고 하는 사용방법이 예견된다면, 다음에 그런 사용방법에 의해서 발생하는 구체적인 위험에 대해서 손이 휘말려서 중상을 입는다든지, 전극을 건드려 감전되어 사망한다든지 하는 것을 정리해야 한다.

(표 4) 사용방법 예측시 고려해야 할 사항

사용자	성별, 연령, 체격·체력, 교육·지식레벨, 초보자·전문가의 구별, 인종(언어, 문화, 습관 등), 사용자 이외의 사람이 접촉 또는 관여할 가능성 등
사용환경	밝기, 온도, 습도, 기후, 바람, 진동, 소음 등
사용방법	본래의 사용뿐만 아니라, 틀린 사용, 의도와 관계없는 목적 외의 사용, 사용할 때의 자세 등
제품상태	정상 사용, 최대 연속 사용, 부하 조건을 초월 사용, 사용후 마모 등에 의한 성능저하, 열화상태에서의 사용, 고장상태에서의 사용, 짐을 꾸린 상태에서의 취급·접촉, 제품포장시 또는 포장의 개봉·설치시, 비사용시, 보수점검·수리시, 청소시 등

그리고 예견된 다양한 위험을 발생 빈도와 위험의 정도 등에 따라 우선순위를 정하여야 하며, 위험의 정도가 크고 빈도가 높을 것으로 예상되는 위험에 대해서는 대책을 강구해 두어야 한다.

2-4-5. 위험성의 배제

이상의 순서에 의해, 제품에 관한 각종 위험이 밝혀지면 그 다음에는 위험발생 가능성을 제거 하거나 발생 확률과 위험의 정도를 감소하기 위한 대책을 검토하여야 한다. 그 때에는 앞의 기록에 의해 우선 순위를 참고하면서 기술적 측면과 경제적 측면을 고려하여, 대책을 강구해 나간다. 예를 들면, '손이 기계에 휘말리는 중상을 입는다' 라고 하는 위험에 대해서는 안전방호커버와 자동정지장치를 부가하는 것이 효과적이다. '전극을 건드려 감전해서 사망한다' 라고 하는 위험에 대해서는 전극을 덮어씌우는 동시에 '고압위험' 이라는 경고라벨

을 붙이는 것을 생각할 수 있다.

이 때 중요한 것은 이 위험 배제의 스텝은 ① 제품본체의 안전화 ② 안전장치의 첨가 ③ 지시·경고의 순서에 의해서 검토되어야 한다.

PL 대책은 '경고라벨과 취급설명서의 문제다!' 라고 생각하는 사람이 많다. 경고라벨과 취급설명서의 내용을 충실하게 하는 것은 매우 효과적인 PL 대책이 되는 것은 사실이다. 그렇지만, '기업의 PL 대책 = 경고라벨과 취급설명서의 충실' 은 아니다. 예를 들면, 인화에 의한 화재 위험이 예상되는 경우에 '화기엄금' 이라는 경고라벨을 붙이는 것과 제품의 재질을 불연재료로 변경하는 것 둘 중에 어느 쪽이 더 효과적인지 쉽게 알 수 있듯이 처음부터 지시·경고에 과도하게 의존하는 자세는 바람직하지 않다. 먼저 본질적인 제품안전화의 가능성을 충분히 검토하여 제품 자체의 설계 변경, 안전장치 첨부등의 조치를 취하고 난 후에도

(표 5) 제품본체의 안전화 추진방법

본질안전화	① 위험성을 완전히 배제하는 방법 가연성 재료를 불연성 재료로 변경해서 화재의 위험을 배제하거나 평면교차를 입체교차로 바꾸어서 충돌 위험을 배제하는 것 등 ② 위험성을 완전히 배제하는 것이 불가능 또는 곤란한 경우에 위험성 레벨을 낮추는 방법, 저전압, 약전류로 감전 위험을 배제하는 방법 등
Fail Safe (고장시안전)	① 고장시 작동을 정지하는 것에 의해 제품 사고가 발생하지 않도록 하는 방법, 로프가 끊어진 경우에 자동적으로 브레이크가 걸리는 엘리베이터와 케이블카 등
Fool Proof (오사용시안전)	① 취급·조작자의 부주의와 잘못에 의한 사고 발생을 방지하기 위한 방법, 열차자동정지장치(ATS), 자동 Door Lock 등
원장설계	① 강도, 용량 등에 여유를 가지고 하거나, 백업 기능을 준비해서 고장이 나더라도 중대한 사고가 되지 않도록 하는 방법
Tamper Registered	① 아이들이 호기심, 장난, 부주의 등으로 제품을 만지는 것에 의해서 발생하는 위험을 방지하기 위한 방법, 전원공급장치 등 위험 부품을 내장하는 경우 속 뚜껑을 통상 드라이버로 풀어지지 않는 특수한 나사로 죄거나 제품의 병뚜껑을 눌러 돌리지 않으면 열리지 않는 구조로 하는 것 등

배제 될 수 없는 위험이 존재할 경우에 최후 수단으로서 지시·경고를 행하고, 사용자의 협력을 얻는 것에 의해서 사고를 예방하는 것이 바람직하다(표 5).

2-4-6. 안전성의 확인

제품의 안전성은 이상과 같은 절차에 따라 제품에 내포되어야 하는 품질·성능의 하나로서 개발설계단계에서 결정된다. 제품의 안전성을 확인하는 구체적인 방법으로는 설계심사(디자인 Review) 또는 안전성 설계심사(안전 디자인 Review)로서 실시하는 것이 일반적이다. 설계심사는 책임자, 구성원, 실시요령 등을 제도화하고, 전사적차원에서 시행할 필요가 있다. 양산품 등에 대해서는 시작품(試作品)과 모형 등에 의해 안전성 확인 테스트를 시행하는 것이 좋다.

이러한 작업에 의해서 제품 안전대책의 미비와 위험성이 발견된 경우는 그 제거방법에 대해서 다시 한번 검토하여야 한다. 설계 변경으로 그 위험성이 제거될 수 있다고 판단될 경우에는 제품의 판매시기가 촉박해져도 경고와 취급설명서에 의해서 대처하는 안이한 방법을 취해서는 안되고, 스케줄을 다시보고 설계 변경을 단행하는 것이 필요하다.

2-4-7. 안전성검토 내용의 기록, 보관

위에서 실시한 제품의 안전성에 관한 조사, 검토, 확인내용 등에 대해서는 PL 소송발생에 대비해서 사내에 적절하게 기록, 보관해 두는 것이 중요하다.

설계심사의 의사록에는 참가자에게서 나온

의견, 제안 등에 대해서, 그 후에 검토된 결과도 함께 담은 수록결과, 이유 등을 기재해 두어야 한다. 안전성 확인 테스트에 있어서 검출된 데이터, 지적된 문제점, 개선 대책 등이 기록된 서류가 자사에 불리한 증거가 되지 않도록 주의할 필요가 있다.

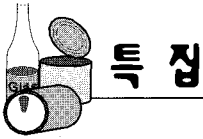
2-5. 제조상의 결함과 PLP 대책

제조상의 결함이란 제조공정에서 조악한 재료가 들어갔거나, 조립작업에 실수가 있었거나 하는 등의 원인에 의해 제조가 설계·사양대로 만들어 질수 없어 안전성이 결여된 경우이다. 예를 들면, ① 사외에서 구입한 원재료·부품이 규격이나 사양에 불합치한 경우 ② 가공, 열처리, 성형 등의 공정에 있어서 재질, 강도, 수법상의 불량 발생한 경우 ③ 제조단계의 어느 공정에 있어서 이물질이 투입된 경우

④ 조립, 설치 공정에 있어서 접속, 접촉, 접부 등이 불량하고 설치가 누락된 경우 ⑤ 표면처리와 사상이 불량한 경우 ⑥ 조정, 검사, 시험 공정에 있어서 결함, 불량 등이 발생한 경우가 주요한 원인이다.

현대사회에 있어서는 ① 다종다양한 재료·부품, 기계설비, 공정, 작업원 및 복잡·고도화된 기술을 사용해서 제품이 공급되고 있는 점 ② 경제효율 측면에서 대량생산 방식이 채용되고 있는 점 ③ 이들의 완전한 관리·검사가 쉽지 않다는 점 등에 의해 제조상의 결함을 완전하게 제거하는 것이 결코 간단하지 않다.

다행히 제조상의 결함을 제거하기 위한 대책은 종래부터 품질관리 활동의 일환으로 추진되고 있어 도움이 된다고 할 수 있겠다.



2-5-1. 제조단계

먼저, 제조공정에 있어서 제품의 안전성을 손상할 가능성이 있는 모든 원인을 밝혀 보는 것이 효과적이다.

구체적인 원인으로서는 외부에서 구입한 부품·원재료의 불량, 제조부문의 종업원 능력과 작업환경상의 문제, 기계 설비의 기능저하, 노후화 등을 생각할 수 있지만, 이들의 발생을 방지하기 위해서는 외주 기업에 대한 지도와 납품 검사의 강화, 품질관리의 강화, 생산기술에 관한 최신정보의 수입 등이 필요하다.

어떻든, 현행 품질관리 활동을 향상시켜, 제품의 안전성에 관한 관리를 다시 점검해 보고, 철저를 기하는 것이 중요하다.

또한 공정변경, 원재료·부품에 관한 변경 등은 반드시 품질관리·설계기술부문의 승인을 얻게 하는 것이 필요하다. [표 6]

[표 6] 제조단계에 있어서의 PL 사고 예방책

분 야	구 체 적 대 책
원재료·부품	납품업자의 선정 및 교육, 구입사양, 수입 기준의 재확인, 납품 검사의 철저, 보관 관리상의 문제해결
제조·작업공정	표준화·공정·품질관리의 철저, 안전 체크항목 관리의 철저, 공정변경절차의 명확화, 이물질 투입 예방 대책 강구
제조설비·기계	TPM(Total Productive Maintenance) 활동, 기계 이상의 예방
종업원교육	신규직원 교육, 안전 교육, 소집단 활동의 활발화, PL의식 향상 등

*) TPM(Total Productive Maintenance) 활동
설비효율을 최고로 하는 것을 목표로 설비의 설계·사용·보전 등의 모든 부문에 걸쳐 Total System을 확립하고, 추진하는 활동

2-5-2. 검사단계

완성된 제품에 대해서는 출하전에 검사를 실시한다. 검사에는 샘플검사와 전수검사가 있으며, PL 사고 예방의 관점에서는 전수검사를 행하는 것이 바람직하지만, 파괴검사와 같이 복잡하고 비용이 많이 요구되는 검사를 하는 경우는 샘플링 검사를 실시한다. 또한 검사상의 오류를 방지하기 위해 검사기준의 적정화와 검사기술의 향상, 검사작업의 자동화 등에 대해서도 확인하여야 한다.

2-6. 경고라벨 및 취급설명서 작성시 유의점

지시·경고상의 결함은 제품의 설계·제조과정 등에서 제거할 수 없는 위험성이 존재하는 경우, 제조자는 그 위험성의 발현에 의한 사고를 방지·회피할 수 있도록 소비자측에 정보를 제공하여야 하나 이를 이행하지 아니하여 발생한 결함이다. 예를 들면 ① 경고해야 하는 위험과 설명해야 하는 지시가 표시되어 있지 아니한 경우 ② 표시된 경고도 없고 지시 내용이 불충분한 경우 ③ 경고표시, 설치 방법과 표시·기재방법 등이 부적절한 경우 등이다.

앞에서 설명했듯이 PL 사고 예방을 지시·경고에만 의존하는 것은 적절하지 않지만, 피해자가 지시·경고상의 결함을 증명하는 것은 다른 결함을 증명하는 것보다도 비교적 간단하다.

따라서 지시·경고상의 결함으로 인한 클레임 증가가 예상될 수 있다는 것을 감안하여 지시·경고표시에 충실화를 도모해야 한다. 지시·경고상의 결함을 제거하기 위해서는 제품의 위험성을 명시할 필요가 있으나, 이것이 결

[표 7] 지시와 경고의 차이

지시 (취급설명)	사용자가 제품을 안전하고 효율적으로 취급토록하기 위해서 주는 설명(안전을 위해 이렇게 취급하여야 한다. → 그렇게 하지 않으면 이러한 위험이 있다.)
경고	제품 사용 여부에 관계없이, 제품에 접근, 접촉하는 사용자, 제3자 등에 대해서 제품에 잠재(또는 현재)하는 위험을 회피하기 위해서 주는 주의 (이러한 위험이 있다. → 따라서 안전을 위해서는 이러한 조치를 하여야 한다.)

(주) 지시·경고는 모든 취급설명서에 기재한다.

점(Demerit) 표시와 다른 것이 아니기 때문에 제품의 이미지를 떨어뜨리지 않을까 하는 의구심을 가지게 될 수 있을 것이다.

그렇지만, 최근에는 소비자의 의식이 변화되어 오히려 경고표시가 잘된 제품에 신뢰감을 느끼는 사람이 증가하고 있다는 지적도 있으므로 사용자 입장에 서서, 제품의 Demerit 표시를 적극적으로 시행하는 것이 필요하다(표 7).

중요한 것에 대해서는 안전 취급설명 라벨 없이 경고라벨에 기재해서 제품 본체에도 부착한다.

2-6-1. 경고라벨을 만드는 방법

제품에 부착된 경고라벨은 제품의 유통, 설치, 사용, 보관, 보수, 폐기 등 모든 단계에 있어서, 제품의 사용자, 소유자, 수송·보관·설치작업자, 방관자 등을 대상으로, 오용, 목적의 사용, 접근·접촉 등을 포함한 예측 가능한 모든 사용에 있어서 대상자가 모르거나 또는 알고 있어도 다시 한번 주의를 환기할 필요가 있는 위험을 경고하고, 사고를 회피할 수 있도록 만들어야 한다.

경고라벨은 제품본체의 각 위험장소에 1장씩 붙이는 것이 원칙이지만, 포장된 상태에서 발생 가능한 위험에 대해서는 포장 표면에 표시하여야 한다. 또한 제품이 작아서 경고라벨을 붙일 공간이 없는 경우에도 [취급설명서를 반드시 읽어 주세요]라는 내용의 경고라벨 부착을 검토할 필요가 있다.

좋은 경고라벨은 자주 눈에 띄게 하고, 위험의 회피방법을 쉽게 판단할 수 있는 것이다.

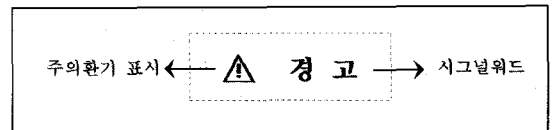
경고라벨에는 원칙적으로 위험의 정도, 위험의 종류, 경고를 무시한 경우의 결과, 위험을 회피하는 방법 및 발생한 경우의 처치등 4가지 요소를 기재하여야 한다.

① 위험의 정도

제품의 위험 정도에 따라 시그널 워드(위험, 경고, 주의)를 기재한다.

눈에 띄 수 있는 관점에서 시그널 워드 앞에는 아래와 같은 주의환기 기호를 부착하는 것

[그림 1] 경고 표시예



[표 8] 경고표시의 분류

위험	취급을 잘못할 경우 사용자가 사망 또는 중상을 입는 등 고도의 위험이 예상되고 그 긴급성(절박의 정도)이 높은 경우
경고	취급을 잘못할 경우 사용자가 사망 또는 중상을 입는 위험이 예상되는 경우
주의	취급을 잘못할 경우 사용자가 상해를 입거나 또는 물적손해만 발생하는 위험이 예상되는 경우

이 좋다(그림 1), (표 8).

※ 손해의 정도

증상 : 실명, 상처, 화상(고온·저온), 감전, 골절, 중독 등으로 후유증이 남는 것 또는 입원·장기적 통원치료가 요구되는 것

상해 : 장기적인 통원 치료를 요하지 않는 것.(상기 이외)

물적손해 : 가옥·가재 및 가축, 애완 동물에 발생한 확대 손해 등

② 위험의 종류

제품에 어떤 위험이 있는가를 표시한다.

(예 : 고전압, 휘발성, 폭발성 가스, 인화성 액체, 독물 등)

③ 경고를 무시한 경우의 결과

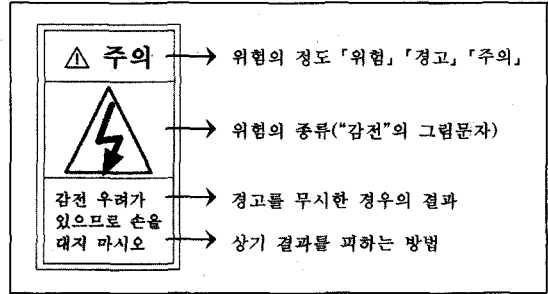
어떤 피해가 발생하는가를 표시한다.

(예 : 사망, 중상, 감전, 중독, 화상, 절단 등)

④ 위험을 회피하는 방법

위험을 피하기 위해서는 구체적으로 어떤 행동을 취해야 하는가를 표시한다 (예 : 안전커버를 벗기지 않는다, 전원 플러그를 뺀다, 보호

(그림 2) 경고라벨 표시 예



안경을 쓴다 등).

문장은 간단명료하고 알기 쉽게, 오해가 일어나지 않도록 한다. 그리고 「……해 주세요」, 「……하지 말아 주세요」 등 행동지시 표현을 명확하게 하여 위험을 방지해 주는 것이 필요하다. 주의환기 기호와 시그널 워드(경고언어)를 이용하는 것도 효과적이다(표 9).

경고라벨은 가능한 위험장소에 가깝게, 또한 경고라벨이 사람 눈에 확실하게 들어오는 위치에 부착하고, 경고문 문자의 크기는 라벨을 읽는 사람이 안전한 거리에서 확실하게 읽을 수

(표 9) 취급설명서의 문자표시 사례

원칙	좋은 예	나쁜 예
능동체를 사용한다	· 전원을 끊어 주세요	· 전원이 끊어져 있는 것을 확인해 주세요
명확하게 단언한다	· 육조를 움직이지 말아 주세요	· 육조는 움직이지 않는 쪽이 좋겠조
같은 용어를 반복하지 않는다	· 접지를 하기 위해서 녹색의 철사를 녹색의 육각 나사에 연결해 주세요	· 접지를 접속하기 위해서 접지 접속 표시가 있는 녹색의 육각 나사에 녹색 접지 용 철사를 달아 주세요
애매하게 표현하지 않는다	· 병 뚜껑을 반듯한 형태로 맞춰주세요 · 대형 물건에 사용하는 경우에는 구멍의 직경을 ○○cm로 해주세요	· 병 뚜껑을 비스듬한 형태가 되지 않도록 용기의 제일 위를 맞춰 주세요 · 대형 물건에 사용하는 경우에는 구멍을 2배로 해주세요
사용자 방향에서 표현한다	· 귀하 쪽에 검은 손잡이를 끌어 당겨 주세요	· 기계 쪽에서 검은 손잡이를 끌어 당겨 주세요

있어야 한다. 그리고 경고라벨은 제품수명과 동등한 내구성을 가진 재질을 사용하여 견고하게 부착하여야 한다(그림2).

2-6-2. 취급설명서를 만드는 방법

제조자는 제품을 안전하게 사용토록하기 위해 취급방법을 사용자에게 설명할 의무가 있다. 취급설명서는 경고라벨 이상으로 중요하다. 경고라벨은 어디까지나 '경고' 만을 전하는 것에 지나지 않고 표시 공간의 제약으로 모든 정보를 표시할 수 없는 경우가 많기 때문이다.

취급설명서에는 경고표시는 물론, 제품을 안전하게 사용하기 위해 필요한 모든 정보를 기재하는 것이 바람직하다.

1) 취급설명서 작성시의 유의점

취급설명서는 제품 사용자에게 올바르게 안전한 사용 방법을 전달하는 유일한 수단이다. 취급설명서에도 안전에 관한 사항을 모두 기재하여야 하며 안전에 관한 사항은 제품의 성능, 기능에 관한 사항보다도 잘 전달될 수 있도록 표현하여야 한다. 그리고, 설치·운전조작·보수·점검 등에 관한 모든 취급설명이 사용자가 알기 쉽게 표현되어야 하며 적절한 삽화와 사진을 삽입하는 것이 좋지만 설명그림 등이 현물과 다르게 표현되어서는 안된다.

2) 취급설명서의 구성

PL 대책의 관점에서 바람직한 취급설명서의 구성은 안전의 강조(경고·지시), 제품기능 등의 설명, 조작, 지시의 시계열적인 배열 등이다.

① 표시

[취급설명서]는 크게 표시하고, [안전을 위해서 사전에 읽어주세요], [바로 옆에 보관하

세요] 라는 내용의 주의 사항과 함께 [제품명칭, 형식] 및 [회사명, 주소, 전화번호]등을 기재한다.

② 안전상의 주의 표시

사용자에게 취급설명서를 처음부터 마지막까지 읽도록 하는 것은 그렇게 간단하지 않다.

많은 사용자는 처음 부분에만 눈이 가고, 기계가 순조롭게 작동하면, 그 이후에는 취급설명서의 내용에는 관심이 없다. 따라서, 읽는 사람 눈에 띄기 쉬운 표지 또는 첫페이지에 안전상 무슨 일이 있어서도 지키고 싶은 중요항목을 소형으로 정리해서 기재하는 것이 필요하다 (여기에 기록된 정보에 대해서는 본문 중에 반복해서 기재).

단순한 고장이나 기능·성능상의 문제에 관한 주의사항에 대해서는 이 부분에서는 기재하지 않고, 본문 중에 필요에 따라서 기재한다.

③ 목차

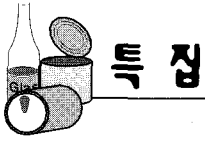
목차는 알고 싶은 사항을 찾을 뿐만 아니라 취급설명서의 구성을 이해하기 위해 중요하다. 따라서 취급설명서 전체가 대단히 짧은 경우를 제외하고는 참조하기 쉽도록 목차를 표시한다.

④ 제품설명

정면도, 측면도, 평면도 등을 통해 제품전체의 모양과 부위별 명칭을 설명하고, 제품의 사용목적, 용도 및 용도제한, 구성, 기능, 주요제원 등을 기재한다.

⑤ 개봉(開封), 설치·조립 방법

포장을 개봉하거나 제품을 조립 또는 설치(사용전 준비)하는데 필요한 사항(구체적 절차, 안전주의사항, 설치 요건)등을 구체적으로 기재하고 삽화도 넣는 것이 좋다.



⑥ 사용방법

사용전, 사용시, 사용후로 나누어 조작 순서를 알기 쉽게 기재한다. 제조업자가 의도한 적절한 사용 방법에 대해서 명확하게 기술한다. 안전에 관한 주의사항은 각 항목 앞에 다시 한번 기재하여 주의를 환기시킨다.

⑦ 보수, 점검, 수리 등

점검 항목, 점검 방법, 점검시기, 수리방법, 사용공구 등에 대해서 설명한다. 사용자와 제조업자가 실시해야할 유지·보수의 범위를 명기한다.

그리고 고장, 오작동의 간단한 대처방법, 안전한 폐기 방법 등도 기재한다. 안전에 관한 주의사항은 각 항목 앞에 다시 한번 기재하여 읽는 사람의 주의를 환기시킨다.

⑧ 부품 리스트

교환 부품의 일람표, 수입방법 등에 대해서 기재한다.

⑨ 색인

특히 취급설명서의 양이 많은 경우에는 읽고 싶은 페이지를 신속하게 검색하기 위해 색인을 만들 필요가 있다.

2-6-3. 기타 주의사항

취급설명서에서는 전문용어의 사용을 피하고 삽화를 사용하거나 누구나 알기 쉬운 표현을 사용할 것, 소비자에게 과도한 안심감을 주지 않도록 주의할 것, 용어의 표현을 통일할 것 등을 주의하여야 한다.

그리고 고령자의 사용이 예상된다면 외래어 사용을 피하고 충분한 활자의 크기를 확보할 것 아이들의 사용이 예상된다면 그림이나 한글

로 표시할 것, 필요에 따라서 보호자용 주의사항을 기재할 것 등도 중요한 포인트이다.

또한 제품 구입시에 취급설명서가 확실하게 전달되도록 주의할 것(예를 들면 아이용 자동차와 완구 등에 대해서는 가게 앞에서 포장을 풀어서 현물만 가지고 돌아가 버리는 경우가 있고, 그 때에 취급설명서를 주고받지 않을 수 있다), 취급설명서는 제품의 통상적인 내용기간과 동등한 내구성을 가질 것, 수입품의 취급설명서는 직역하지 말고 사용환경의 차이 등을 고려하여 적절한 표현으로 고쳐 쓸 필요가 있는지 등에 대하여도 적극 검토해야 한다.

2-6-4 광고·판매용 문서

이것은 취급설명서와는 다른 문제이지만, 제품 팜플렛과 광고의 표시, 영업사원의 구두설명 등에 있어서도 제품사고예방의 관점에서의 배려가 필요하다.

불필요한 표현은 오용을 부르고, 과도한 안전성의 강조는 사고의 근원이 될 수 있다는 것을 생각하여야 한다.

이러한 관점에서 안전에 관해 과도하게 공격받을 수 있는 광고는 하지 말고 사진, 삽화, 만화 등이 법률위반 또는 규칙위반이 아닌가 하는 점도 고려하여야 한다.

2-6-5. 안전상의 주의

“사용 전에 이「안전상의 주의」를 잘 읽은 뒤에 바르게 사용하세요. 여기에 표시한 주의사항은 안전에 관한 중요한 내용을 기재하고 있기 때문에 반드시 지켜 주세요. 본 설명서에서

△ 위험 : 이 표시를 무시하고, 잘못 취급하면 사람이 사망 또는 중상을 입는 절박한 위험이 발생할 수 있습니다.

△ 경고 : 이 표시를 무시하고, 잘못 취급하면 사람이 사망 또는 중상을 입을 가능성이 있습니다.

△ 주의 : 이 표시를 무시하고, 잘못 취급하면 사람이 상해를 입거나, 물적손해가 발생할 수 있습니다.

△ 경고

- ○○작업을 가진 수리기술자 이외의 사람은 절대 분해하거나 수리·개조를 하지 마아주세요. 발화하거나, 이상동작을 해서 상처를 입을 수 있습니다.
- 반드시 절지해 주세요.(X) 절지선은 반드시 설치해 주세요.(O)
절지선을 설치하지 않으면 누전 때 감전될 수 있습니다.
- 회전부에 손을 내밀지 않아주세요. 손이 휘말릴 우려가 있습니다.
- 운전중의 모터는 고온이므로, 손을 닿지 않게 해주세요. 화상의 우려가 있습니다.
-

△ 주의

- 전원 코드를 손상시키거나 가공하거나 무거운 물건을 놓지 않아주세요. 코드가 파손되어 화재·감전의 원인이 될 수 있습니다.
-

(가정용 헤어 스프레이 제품의 "안전상 주의"의 기재 예)

상품명 : ○○○○○○

○○효과와 높은 ○○ 성분, ○○의 부드러움을 자랑합니다.

특징

1. ○○○이므로, 절대 안전합니다.(X)
2.
3.

사용방법

1. 사용 전에 반드시 잘 흔들어주세요.
2. ○○○에 가깝게(약 10cm) 스프레이 해주세요.
3.

△ 안전상의 주의

- 눈에 들어간 때는 바로 수돗물에서 ○분 씻어주세요. 그 후 안과와의 진찰을 받으세요.
- ○○○에 이상이 나타날 때는 사용하지 않아주세요.
- 마부에 부착하면 미끄러지기 쉽고, 전도될 우려가 있습니다. 세제 녹인 물로 닦은 후 지주 불결레질 해주세요.

○○○○주식회사
서울특별시 구로구 구로동 123번지
TEL. 02-865-6789

(피스핀용 케이블 납게 장치 박스 표시의 "안전상의 주의" 기재 예)

취급설명서

RS232C 케이블
○○○○—○○

사용 전에 이 「안전상의 주의」를 잘 읽은 후에 바로게 사용해 주세요. 여기에 표시한 주의사항은 안전에 관한 중요한 내용을 기재하고 있기 때문에 반드시 지켜주세요.

△ 안전상의 주의

- 케이블 위에는 무거운 물건을 절대 두지 않아주세요. 화재와 감전의 원인이 됩니다.
- 기기에서 커넥터를 뺄 때는 케이블을 가지고 오지 않으면 반드시 커넥터를 잡고 뽑아주세요. 감전·Short(쇼어짐)·발화의 원인이 됩니다.
- 분해하거나 개조하지 않아주세요. 감전·Short(쇼어짐)·발화의 원인이 됩니다.
- 다음 지정 기종 이외에는 사용하지 않아주세요.
AAA, BBB, CCC, DDD, EEE

조작절차

1. 본체의 전원 스위치, 피스핀의 전원 스위치를 끊어주세요. 다음에 케이블을 접속해주세요.
2. 본체와 피스핀 전원 스위치를 넣어주세요.
3. 피스핀에서 ○○○에주세요.
4.

△ 경고

기계가 고장난 경우는 전원 플러그를 빼고 동시에 본 스위치를 「꺼짐」 상태로 해주세요. 기계의 오작동에 의해 손가락, 손 등의 절단사고가 발생할 수 있습니다.

다음 고장 진단법에 따라 조사해 주세요. 단, 그것도 상해가 나쁠 때와 ○○○○의 중요 보안부품이 고장난 경우는 의사에서 수리하지 말고, 판매점에 수리를 의뢰해 주세요.

고장, 이상의 내용	원 인	대 처
전동기가 운전중에 정지한다
절단중에 이상음이 있다

3-1 사용전
.....

3-2 사용시
.....

3-3 사용후
.....



특징

(발포 스티로폼 재단기의 "안전상의 주의" 기재 예)

취급설명서 발포 스티로폼 재단기 형식 : ○○-○○○

사용 전에 이 「안전상의 주의」를 잘 읽은 후에 바르게 사용해 주세요. 여기에 표시한 주의사항은 안전에 관한 중요한 내용을 기재하고 있기 때문에 반드시 지켜 주세요.

△ 안전상의 주의

- 플, 기를 등을 본체에 뿌리지 않아 주세요. ○○○의 우려가 있습니다.
- 사용중에는 신나, 가솔린, 벤젠 등을 근처에 두지 마세요. 인화에 의한 화재의 우려가 있습니다.
- 스위치를 넣은 상태에서 니크롬선에 닿지 않게 해주세요. 화상의 우려가 있습니다.
- 절단중에 발생하는 연기는 유해하므로 방의 환기도 동시에 행해 주세요.
- 초등학교 이하의 연소자는 보호자의 지도를 받고 사용해 주세요.
- 니크롬선은 전용 니크롬선을 사용해 주세요. 또한 발포 스티로폼 이외에는 사용하지 않아주세요.

특징

니크롬선의 열로 발포 스티로폼을 부드럽게 절단합니다.

사용방법

1. 단원전전지 6개를 전지케이스에 준비해 주세요.
2.

△ 경고

기기의 보수·점검 때에는 전원 플러그를 빼는 동시에 본 스위치를 「꺼짐」 상태로 해 주세요. 기체의 오작동에 의해, 손가락, 손 등의 절단사고가 발생할 수 있습니다.

4-1 일상점검

그 날의 작업을 개시하기 전에 다음 사항을 점검해 주세요.

4-2 연간점검

년1회, 다음 사항을 점검해 주세요.

2. 설치·조립방법

△ 경고

접지선은 반드시 설치해 주세요. 접지선을 설치하지 않으면 누전 때 감전될 수 있습니다.

△ 주의

이 기계를 밀폐된 장소에서 사용하지 않아주세요. 유기용제를 사용하고 있기 때문에 중독 등의 위험이 있습니다.

3. 사용방법

△ 경고

회전부에는 손을 내밀지 않아주세요. 손이 휘말릴 우려가 있습니다.

△ 주의

전원 코드를 손상하거나, 가공하거나, 무거운 물건을 놓지 않아 주세요. 코드가 파손해, 화재·감전의 원인이 될 수 있습니다.

는 취급을 잘못된 경우의 위험 정도를 다음의 3가지 등급으로 분류하고 있습니다" 로 표기한다.

3. 제조물책임사고의 방어대책

3-1. PLD 대책의 중요성

기업의 PL 대책에 있어서 PL 사고 예방의 관점에서 보면 제품안전의 추구가 무엇보다도 중요하다고 하는 것은 말할 필요도 없다.

그렇지만 현대의 고도 소비사회에 있어서 기업이 사고예방을 위해 최대한의 주의를 기울인다 하더라도 PL 사고의 발생을 완전하게 예방하기는 어려울 것으로 생각된다. 따라서 기업이 PLP 대책을 강구하는 것만으로는 PL대책을 충분히 갖추었다고 말할 수 없다.

제품사고가 발생할 경우를 예상해서 클레임을 원활히 대응하기 위한 체제를 정비하고, PL사고에 의해 발생하는 기업의 손실을 최소화 하기 위한 대책(PLD대책)을 강구하여야 한다.

이러한 PLD대책의 하나로 사내의 클레임 대응체제 구축을 생각해 볼 수 있는데 적절한 클레임 대응체제가 구축될 경우 제품 안전성에 관한 소비자 불평이 설계·제조부문에 적절하

게 Feed Back되어 PLP 대책면에 유익한 효과를 가져올 수 있는 것은 물론, 신제품을 개발하기 위한 다양한 방법도 기대할 수 있기 때문에 사내의 클레임 대응체제 구축은 그 중요성이 매우 크다고 할 수 있다. 또한 제품사고의 발생에 의해서 고객의 신뢰가 일시적으로 잃어버리는 것은 사실이지만, 적절한 클레임 대책이 행해진다면, 일단 잃어버린 신뢰의 회복은 물론, 고객과의 관계를 종래이상으로 견고하게 하는 동시에 더욱 좋아지는 것도 결코 불가능하지는 않을 것이다.

기업책임의 엄격화가 진행되는 현대 사회에 있어서는 모든 면에서 기업의 사회에 대한 자세가 주목되고 있다. 이러한 의미에서 적절한 클레임 대응이 기업의 사회적 자세를 나타내는 기준이라는 인식을 가지고 사내체제의 정비와 신속, 적절한 클레임 대응을 향해서 앞으로 전진해 나아가는 것이 기업의 책무가 되고 있다고 말할 수 있겠다.

3-2. 사고발생 전의 PLD 대책

PLD 대책은 사고가 일어난 후의 대응이라고 해석하는 사람이 있는지도 모르겠으나 PLD 대책은 사고발생후의 대응 절차에만 머무르는 것은 아니고 사고가 발생하기 전 단계에 있어서 불행하게 사고가 발생한 경우의 일을 예상해서 만전의 사전 대책을 강구해 두는 것이 매우 중요하다. 구체적으로 미리 검토해야 하는 PLD 대책을 살펴보면 ① 사내체제의 정비 ② 사내 문서 관리체제의 정비 ③ 관련 기업과의 책임 관계의 명확화, ④ PL 보험의 준비 등이다.

3-2-1. 사내의 PL대응체제 구축

① PL 담당부서의 권한과 책임을 명확화
우리나라에서도 PL법 시행이후 미국처럼 소송이 대폭 증가되는 사태가 발생할 수도 있을 것이다.

종래의 과실책임 아래에서는 손해배상책임요건의 입증에 어려움이 있어 소송 제기를 단념하는 경우가 많았을 것이나 PL법시행후에는 손해배상 책임요건이 무과실책임 요건으로 변경·완화 됨에 따라 클레임 건수의 일정한 증가는 피할 수 없을 것으로 예상된다. 따라서 기업으로서는 PL 담당부서의 권한과 책임을 명확히 하여, 증가하는 클레임에 보다 신속하게 대응할 수 있는 체제를 갖추어야 할 것이다.

② 조직정비에 있어서 고려해야 할 점

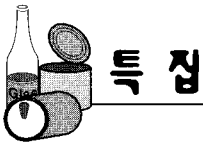
PL 담당부서를 어떤 조직형태로 운영할 것인가? 상설의 전담조직 설치, 임시조직 설치, 기존조직 활용 등에 대해서는 기업의 규모, 현행 사내 조직, 예상되는 클레임 건수 등에 따라서 개별적으로 검토해 갈 필요가 있지만, 조직정비에 있어서는 다음 사항을 고려하는 것이 좋겠다.

- 기술부문의 참가

PL 클레임에 있어서는 자주 제품의 안전성을 둘러싼 기술적 또는 전문적인 의논이 전개될 것이므로 PL 대응 조직의 운영에 있어서는 제품의 설계, 개발, 제조에 관계된 스태프의 협력이 불가결하다. 따라서 그 조직형태에 관계없이 기술부문의 전문가가 PL팀에 참여하도록 하여야 한다.

- 전사적 체제의 구축

사내에 PL 전담조직을 설치한다 하더라도



이 조직에서 모든 PL 문제를 처리하는 것은 불가능하다. 전국 각지에 소재하는 영업 및 애프터 서비스부문의 협력을 얻어야 효과적으로 클레임에 대응할 수 있기 때문이다. 또한 고객으로부터의 클레임은 판매점, 특약점 등 사외의 관계회사 등에 대해서 제기되는 것도 많을 것이다. 따라서 클레임을 원활히 해결하기 위하여는 전국의 관련부문 및 사외관계자를 연계한 전사적인 체제를 구축할 필요가 있다. 따라서 영업점 등에 전임담당자의 배치, 사고처리 매뉴얼과 사고보고 양식 작성 및 사내외의 관련 시스템의 교육·연수 등도 함께 검토할 필요가 있다.

- 최고 경영자에게의 보고 체제 확립

기업이 제품의 안전대책을 효율적으로 추진하기 위해서는 최고 경영자의 충분한 이해가 필요하다고 지적되고 있지만, 원활한 클레임 대응을 위해서도 마찬가지이다.

특히, 소송으로 전개된 심각한 PL 클레임에 있어서는 문제해결을 위해 최고 경영자의 신속한 결단이 요구되고 필요에 따라서는 최고 경영자의 판단을 즉석에서 받을 수 있도록 보고 체계가 확립되어야 한다

- 사외 전문가의 지원

클레임 대응의 진전에 따라서 변호사, 학식 있는 경험자와 사외의 공적 기관 등에 소속된 엔지니어, 보험에 가입한 경우에는 보험회사의 스태프 등 사외전문가의 지원을 쉽게 얻을 수 있는 체제를 구축하는 것이 바람직하다.

3-2-2. 사내문서관리 체제의 정비

이 제품에는 결함이 있다라는 클레임에 대

해서 기업이 유효하게 반론하기 위해서는 적절한 문서관리체제가 확립되어야 한다.

① 보관해야 할 문서

PL클레임을 염두해 두는 경우에 보관해야 할 문서는 아래와 같다.

- 설계관련 문서(당시의 안전기준을 포함한다)

- 외주, 납품에 관한 문서(설계지시서를 포함한다)

- 제조공정, 품질관리의 방법, 품질관리의 결과, 검사 등의 결과

- 시험 방법과 성적서

- 취급설명서(시기에 따라 다른 것을 사용하고 있을 때는 시기에 따라 분류해서 보관)

- 판매용 문서, CM의 비디오 등

- 애프터서비스, 수리의 기록

- Recall 등에 대한 기록

또한 사내문서의 작성에 있어서는 안전상의 검토 결과를 기재하려는 노력, 오해를 부르기 쉬운 표현은 평소부터 피하도록 하는 노력 등이 필요하다.

부품·원재료 메이커의 경우에는 부품·원재료의 제조에 관한 주문서의 지시와 그 지시 내용의 안전성에 관한 사내검토 결과를 기록한 문서의 보관이 필수적이다. 문서관리와 직접 관계는 없지만 오래된 제품에 의한 사고가 발생한 경우에 사후 검사를 부드럽게 행하기 위해, 일정한 제품에 대해서는 현물을 보존하는 것이 바람직하다.

② 보관기간

이들 문서의 보관기간에 대해서는 제조물책임법상의 소멸시효 제조물의 공급후 10년과

제품의 특성, 수명주기 등을 감안하여 결정한다. 또한 효율적인 보관을 위해 문서류는 마이크로 필름이나 CD, 디스켓 등을 이용하는 것이 좋겠다.

3-2-3. 관련 기업과 책임관계의 명확화

현대사회에 있어서 제품은 원재료 메이커, 부품 메이커, 완성품 메이커, 유통업자, 판매업자 등 다수의 관여 하에서 제조·공급되고 있고 PL사고가 발생한 경우에는 복수의 당사자 사이에 복잡한 법률관계가 발생하게 된다.

따라서 복수의 기업이 관여된 PL 사고가 발생한 경우는 각 기업에 응분의 비용부담을 요구하게 될 것이므로 자사가 필요 이상의 책임부담을 하지 않도록 하는 대책이 필요하다.

때문에 계약 상대방의 손해배상책임, PL사고 예방 및 방어 의무, 협력의무, 정보제공 의무, PL보험가입 의무, 자사가 손해배상금·소송비용 등을 지출한 경우의 구상권 등에 대하여도 계약상 미리 정해두는 것이 효과적이다.

다만 법률상 책임의 범위를 초월해서 일방적으로 책임을 전가하거나 상대측의 사정을 고려하지 않는 획일적인 내용의 보험 준비를 의무로 하는 행위는 공정거래법 등에 저촉될 가능성이 있는 점에 유의할 필요가 있다.

또한 수입업자에 대해서도 제조업자와 동등한 책임을 부과하는 점을 고려하여, 수입계약에 있어서 해외 제조업자·판매업자에 대한 배상청구권 등을 확보해 두는 것이 중요하다.

3-2-4. PL보험의 가입

제조물 결함으로 인해 소비자 또는 제3자의 신체, 생명, 재산 등에 피해가 발생했을 경우 고액의 손해배상이 청구되면 기업경영에 막대한 지장이 초래된다. 이에 대비하여 적절한 보험 대책을 강구하는 것이 필요하며 우리나라는 중소기업협동조합중앙회와 손해보험사가 공동으로 PL단체(공제)보험 제도를 마련하고 일반 PL 보험보다 20~30% 저렴한 가격으로 가입할 수 있도록 지원하고 있다.

3-3. 사고발생 후의 PLD 대책

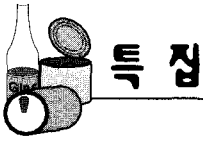
3-3-1. 사고 발생초기의 대응

① 초기대응의 중요성

클레임 대응에 있어서 가장 중요한 것은 적절한 초기대응 이고, 초기대응으로 모든 것이 결정된다 라고 말해도 과언이 아니다.

적절한 초기대응이 안된다면 상대쪽과의 관계가 악화되고 그 후 관계 회복에 많은 노력을 필요로 하는 경우도 드물지 않을 것이다. 따라서, 클레임 보고를 받은 경우에는 먼저, 정확한 사고상황의 파악 및 관련정보의 입수에 노력하는 동시에 무엇보다도 성실한 대응을 명심할 필요가 있다. 그리고 적절한 초기대응을 위해서는 영업 및 애프터서비스 부문과 판매점·특약점 등 사외 관련업자의 협조가 필요하므로 이들 스태프에 대한 지원 활동도 매우 중요하다. 또한 자사 제품이 많은 기업의 참가에 의해 제조되고 있는 경우에는 필요에 따라, 관련업자에게 통지를 행하고 그들 업자의 협력을 얻으면서 대응해야 된다.

② 초기대응의 기본적 자세



클레임 대응 전반에 걸쳐서 말할 수 있는 것이지만 처음부터 당사에는 일체 책임이 없다 라고 하는 완고한 태도로 일괄하는 것은 결코 좋은 대책이 아니다. 자사의 제품에 의해 피해가 발생한 것이 사실이라면 충분히 조사한 뒤에 대응하겠습니다 라는 자세를 명확하게 하는 동시에 상대쪽과 대등한 자세로 서서, 필요에 따라서 문명하는 등 성의를 가지고 대응해야 한다.

또한 사고를 일으킨 제품이 잔존해 있는 경우에는 그 제품을 가지고 돌아와 사고원인을 규명 해보는 것이 바람직하다고 생각되어 지지만 그 경우에는 제품을 회수하는 것에 대하여 상대방의 충분한 이해를 얻어 원인규명 결과의 통지 및 제품 반환의 약속 등 성의 있는 대응을 하는 것이 중요하다.

③ 사고 내용의 조사

소비자에게 클레임 통지를 받은 경우에는 피해의 규모에 의하지만 가능한 한 조기에 사고현장을 방문해서 사진을 촬영하고 목격자의 증언을 입수하는 동시에 다음 항목을 조사한다.

- 피해자의 주소, 이름, 직업 등
- 사고발생일시, 장소의 파악
- 사고현장의 상황 파악
- 최초 발견자의 주소, 이름
- 목격자의 유무 조사, 어떤 경우는 목격자의 이름, 연락처
- 제품명, 형식, 제조번호, 출하일 파악
- 부상의 유무, 부상 내용, 입원 및 통원치료의 유무, 병원이름
- 재산적 손해 규모의 대체적 파악

④ 보험회사에 대한 사고발생 통지

PL 보험을 가입하고 있는 경우에는 보험회사에 신속하게 사고내용을 통지하고 그 보험회사의 협력을 얻으면서 대응한다.

3-3-2. 사고해결을 위한 교섭

제품에 결함이 존재하지 않았다면 피해자에 대한 손해배상의무는 발생하지 않는다. 따라서 피해 당사자와 교섭을 진행할 때는 자사제품의 결함 존재여부 결함과 피해발생의 연관성, 피해의 정도 등을 감안하여 사고를 원만하게 해결하려는 자세로 협상에 임하는 것이 좋다. 배상책임의 존재여부 확인은 피해자의 동의를 얻어 중립적이고 신뢰성 있는 기구를 이용하는 것이 바람직하며 조사결과 기업에 배상책임이 있는 것이 분명해진 경우는 가능한한 조기에 그리고 원만하게 해결하는 것이 기업의 신뢰회복에 도움이 된다. 피해 당사자와의 교섭에 의한 사고해결이 어려운 경우는 피해자가 소비자보호원과 같은 분쟁조정기구에 조정신청을 의뢰하거나 소송을 제기할 것이므로 별도의 대응방안을 강구해야 할 것이다.

PL 사고발생시 기업이 지불해야 하는 손해배상의 범위는 제조물의 결함으로 인하여 발생한 생명, 신체, 재산상의 피해이다.

구체적인 배상금액은 객관적인 증빙서 피해자와의 합의에 의해 결정될 수 있겠지만 PL보험을 가입하고 있는 경우에는 상대쪽과 면담을 하기 전에 보험회사의 도움을 받는 것이 좋겠다. 피해당사자와의 합의에 의해 손해배상문제 해결이 곤란한 경우는 분쟁조정절차 또는 소송을 통해 구체적인 손해배상범위가 결정되겠지만 피해자에게 부주의 등의 과실이 있는 경우

에는 민법상의 과실상계 원칙을 적용 받을 수 있도록 노력하는 것도 중요하다.

3-3-3. 소송에의 대응

PL 사고는 가급적 기업과 피해자의 교섭에 의해서 해결되는 것이 바람직하다. 분쟁 당사자간에 합의에 의해 해결이 가능하지 않은 경우에는 법원의 조정 절차나 재판외 분쟁 처리 기관을 이용하여 해결할 수 있겠지만 최종적으로는 소송까지도 진행될 수 있을 것이다.

매스컴 보도에 의한 기업 이미지 저하 등을 감안해서 소송에 의한 해결은 가능하면 회피하는 것이 바람직하다는 견해도 있지만 필요 이상으로 소송을 회피하는 것은 바람직하지 않다. 따라서 손해배상책임유무와 배상요구액의 적정여부 등을 충분히 조사한 뒤에 어떠한 방법으로 해결하는 것이 바람직 한지 신중하게 판단할 필요가 있다. 한번 PL 소송이 제기되면 회사로서는 최종적인 양보안을 마련하고 최고 경영자의 판단에 따라 대응하는 것이 좋겠지만 소송 진행의 추이를 보면서 화해를 하는 것도 중요하다.

① 제품의 결함유무 입증

- 법률, 업계기준 등에서 요구되는 모든 안전 기준의 합치

제품이 법률, 업계기준 등에서 요구하고 있는 안전 기준을 만족하고 있는지 여부는 과거 판례에 비추어 볼 때 제품의 결함을 판단하는 중요한 요소가 된다. 따라서 기업으로서는 자사 제품이 각종기준에 합치하고 안전성이 타사 제품의 레벨과 동등 또는 그 이상인 것을 적극적으로 증명할 필요가 있다.

- 동일 타입의 제품의 사고 이력

동일 타입의 제품에서는 과거에 동종의 사고가 발생하지 않았던 것이 사실이라면 제품의 안전성을 증명하는 하나의 근거로서 사용될 수 있다.

- 사고 재현 테스트

자사, 업계, 단체 등에서의 테스트 결과와 권위 있는 사외 시험기관에 의한 사후적 테스트, 예를 들면 사고재현 테스트를 행하고 똑같은 상황에 있어서도 피해가 발생하지 않는 것을 증명한다면 진짜 사고 원인이 다른 곳에 존재한다는 것을 증명하는 하나의 근거로서 사용될 수 있다.

- 합리적으로 예견할 수 없는 사용상의 실수

사고가 통상적으로 허용되지 않는 잘못된 사용방법에 의한 것, 제품의 경고라벨, 취급설명서의 문구에도 문제가 없는 것이 증명된다면 제품에는 결함이 존재하지 않는 것을 증명하는 근거로서 사용될 수 있다.

- 출하 후 결함 발생

출하 후의 부적절한 취급과 유지보수 미비, 또는 사용자의 부당한 개량 등에 의해 결함이 발생된 것이 증명되면 제품 출하 시에는 결함은 존재하지 않았던 것이 되고, 원칙적으로 제조업자의 책임을 면하게 된다.

- 진짜 사고원인의 해명

피해를 가져온 원인이 제품에 내재하지 않고, 다른 원인에 의한 것이 밝혀지면, 제품에는 결함이 존재하지 않는 것을 증명하는 근거로서 사용될 수 있다.

② 면책의 항변

- 개발위험의 항변

제조물을 공급한 때의 과학 기술수준으로는



결함의 존재를 발견할 수 없었다는 것이 증명되면, 제조업자의 책임은 면제된다. 이 개발위험의 항변에 대한 구체적 판단기준은 입수 가능한 최고의 과학·기술 수준으로 해석되고 있다.

의약품, 화학제품 등의 경우와 같이 장기간의 체내 축적에 의해 최초의 위험성이 밝혀지는 특수한 제품분야 이외에는 본 항변이 채용될 여지는 적은 것으로 지적되고 있지만 이외의 제품에 대해서도 필요에 따라 본 항변을 활용하도록 노력해야 할 것이다.

- 부품·원재료 제조업자의 면책

부품·원재료의 결함에 있어서 사고가 발생한 경우에 그 결함이 완성품 메이커의 지시를 따름으로 인해 발생한 것이고, 동시에 그 결함이 발생한 것에 대해서 자신에게 과실이 없다는 것을 입증한 경우에는 부품·원재료 제조업자의 책임은 면제된다. 따라서 부품·원재료의 제조업자는 평소부터 완성품 메이커의 각종 지시서 및 그 내용의 안전성에 관한 검토 결과 등을 확보하여 만일의 사고에 대응하는 노력을 기울여야 하겠다.

- 기타의 면책사유

위의 면책사유외에도 당해 제조물을 공급하지 않았다는 것, 제조물 공급 당시의 법령이 정하는 기준을 따름으로서 결함이 발생하였다는 것 등을 입증한 경우에는 그 제조업자의 책임이 면제된다.

3-3-4. 불량 클레임의 대응

클레임이 진실에 기초한 것인지 아니면 허위 사실에 의한 것인지 여부는 당초 클레임이 제기된 시점에서는 밝혀지지 않는 것이 보통이

다. 따라서 신속한 초기대응, 피해자와의 긴밀한 접촉 등을 할 필요가 있지만 그 안에 수집한 정보를 분석하고, 결함을 날조 했는지? 또는 PL 법을 악용하여 남의 이름을 빌려 청구한 것은 아닌지? 등을 정확히 판단 할 필요가 있다. 만일 그것이 불량 클레임이라고 판명된 경우에는 안이한 타협적 해결자세를 지양하고, 불합리한 요구는 단호하게 거부하는 의연한 태도를 취하는 것이 같은 클레임의 재발을 방지하는 최선의 대응책이다.

① 제3자를 대리인으로 세운 경우

손해배상청구 클레임에 있어서 피해자 이외의 인물이 대리인으로 등장하는 경우가 있지만 그 경우에는 그 대리인이 정당한 권한을 가지고 있는지? 먼저 확인할 필요가 있다. 우리나라에 있어서는 변호사법의 규정에 의해 변호사 이외의 사람이 보수를 받는 것을 목적으로 법률사무의 대리를 행하는 것은 금지되어 있다.

따라서 친자간, 부부간, 형제·자매간에 대리 등의 경우를 제외하고는 그 정당성이 의심되는 대리행위에 대해서는 의연한 대응을 취하는 것이 필요하다.

② 민사개입 폭력의 대응

민사개입 폭력이란 '폭력단 또는 그 주변에 있는 사람이 일반시민의 일상생활과 경제 거래에 대해서 민사상의 권리 관계자의 형태를 취해서 개입하는 것' 이라고 정의되고 있다.

이러한 클레임에 대해서는 의연한 태도로 대응하고 불쾌한 대응을 취하지 않는 것이 바람직하다.

경우에 따라서는 변호사나 각 경찰서의 협조를 받는 것이 효과적인 대응방법이다. ☐