

보일러 제조업체의 PL 대응 전략(2)

6. PL 소송 사례들

(1) 미국

- 다우코닝의 '실리콘'

연간 매출고(17억 달러)의 1%에 해당하는 이 제품으로 인해 20억 달러(2조2천 억원 상당)을 배상해야 하는 상황으로 발전.

- 세스나의 경비행기

추락사고로 소송건수가 폭증하면서 제조비용보다도 더 많은 보험료를 부담하게 되는 상황에 이르러 시장에서 철수.

- 맨빌사의 '석면' 단열재

1968년 이후 15년간 20억 달러(2조2천 억원 상당)의 배상으로 도산.

- 쇼와전공의 건강식품 'L-트립트팝'

건강장해를 일으킨다는 이유로 미국에서 제조당해 1,900억 엔의 PL손실 입음.

- Sears & Roebuck 셔츠

Sears & Roebuck은 동남아산 셔츠를 입은 한 여성이 라이터를 만지작거리다 불이 붙어 화상을 입은 사고로 130만 달러를 배상.

- 일본 안전벨트 업체 다카시타

제품결함으로 PL소송이 잇따를 것으로 보고 미국시장에서 872만대를 대상으로 자발적으로 리콜. 회수비용으로 2백억 엔의 경비가 소요됨.

- 어린이의 전자렌지 화상사건

(특이사건들)

오브라이언 사건

(합성수지 폴에 2.4m 높이에서 뛰어들어 중상)

빅비사건

(만취운전 트럭이 공중전화 부스를 들이받아 전화하던 여인이 중상)

- 미국에서는 '어린이용 보조차' '미식축구 헬멧' '아이스하키 보호장구' 등이 이제 더 이상 생산되지 않으며, '케이ابل 카' 등도 운행 중단되고 있음.

제조업체에 대한 엄격책임 보상으로 기업들이 '신제품 개발 중단' '시장점유율 감소' '흡수합병 기피' '종업원 일시해고' '공장폐쇄' 등으로 제조업체의 어려움이 가중되고있음.

보험회사들이 '고액의 손해배상 위험을 담보해야 하는 PL보험 인수'를 사양하는 사태(손해의 분산기능 불가능)가 빈발하면서 1987년 사회적 혼란이 피크에 도달한 이후로 자성적 분위기가 조성됨.



(2) 한국

- S보일러
결함으로 인한 화재로 공장건물과 기계가 전소- 1억7천만 원 배상.
- K기전
여의도 아파트단지 엘리베이터 제동장치 결함으로 사망자 발생- 1억 5700만 원 배상.
- L정유
고양의 관엽수재배 비닐하우스에서 연료불량으로 농업용 온풍기가 폭발하는 사고가 발생- 이로 인해 8천만원 배상
- H사
PVC파이프로 시공한 주택 10동의 누수사고로 1억5천 만원 배상
- G사
녹즙기에 4살난 어린이가 손가락 두 개가 잘려 1,270만원 배상.
- J사
불량 벌크사료로 돼지가 집단 폐사하여 2150만원 배상
- 도시락
체육대회 행사용 도시락으로 15명이 식중독증상을 보여 1,250만원 배상
- 식기 건조기
누전사고로 인한 가구 소실로 1,500만원 배상
- 오일필터 불량으로 자동차 엔진 파손.
- 음료, 병 폭발
- TV 유리벌브 폭발로 화재
- 승용차 에어백
- 자동차 들진
- 어린이용 보행기 전복사고

(수출관련)

- H타이어의 수출용 트레일러 트럭 전복사고로 2명 사상에 120만 달러 배상.
- D사 수출용 텐트 하자로 인한 질식사망사고
- 수출용 스포츠 슈즈의 밑창이 떨어져나가 복사뼈 골절상 사고.
- S산업 수출용 라이터 하자로 인한 3세 어린이 화상
- 수출용 와이어로프 결함
- 지지대가 휘는 수출용 저질 알루미늄 사다리로 인한 사고

7. PL 관련 기업의 사전사후대책

제조물책임 관련 기업대책으로는 '사전적 예방대책' 과 '사후적 방어대책' 두 가지가 있으며, 기업으로서는 평소 사전 대책이 중심과제가 된다는 점에서 철저를 기할 것을 요구되고, 일단 사태가 발생한 후에는 사후대책을 신속하게 발동시킬 수 있어야 효과적일 것임.

(1) 사전대책

PLP는 ①PL사고 예방노력과 ② PL사고 이후 제조물책임과 관련하여 추구를 면책받을 수 있는 충분한 사전노력을 충칭하는 말임.

1) 판매이전의

- '설계, 제조부문의 제품안전대책'
- 정부의 안전기준 준수만으로는 PL소송에서의 '완전한 항변' 이 되지 못함.
- 우수 메이커 수준의 제품안전대책 확보 필수.
- 예측 가능한 사용자의 오용사고방지 대책은 물론, 예측 불가능한 사고에 대한 '사전적 안전성 확보노력' 이 동시에 요구됨.

2) 품질보증체제의 확립

- 설계대로 만들어지지 않은 제품의 시장출하를 막기 위한 제반조치
- 결함 원자재 · 부품 구매로 인한 결함 - 공급업체와 연대배상(책임전가 불가)
- 완성품업체는 공급업체 스스로 품질관리체제와 검사체제의 향상을 기해 일정한 사용조건과 용도에서 결함이 발생하는 일이 없도록 지원해야 함.

3) 표시(광고포함)의 적정화의 경고내용의 보완

- '올바른 사용' 등을 취급설명서를 명시하여 '사용시 주의'를 환기
- 경고라벨을 소비자 눈에 잘 띄게 부착하여 '부주의로 인한 위험성' 예고
- 굽기 색상 등을 고려하여 광고 포장 용기 등에 표기해야 함.

(미국에서는 '취급시 주의 사항' '경고' 관련 소송이 크게 증가하는 추세임)

- 판매 이후의 리콜대책과 제품의 내용의 개선과 경고보완노력

4) 제조자 결함시정제도

제조자 결함시정제도는 99.7 이후 자동차 - 식품, 가전, 아파트 생활용품 등 전품목으로 확대 적용됨. 리콜명령을 받을 경우 제조자는 의무적으로 유통상품을 수거하며 보수 · 시정해야 하며, 불응시에는 처벌을 받게 됨.

- 제품판매 이후 뒤늦게 제조판매 시점에서 알지 못한 결함 발견시에는 이로 인해 PL소송이 잇따르는 일이 없도록 즉시 '리콜' 과 '제품개선'에 나서야 함.

5) 사내체제의 확립

- PLP추진위원회 구성

PL관련법규 제품설계 제조 품질관리 판매부문을 망라하여 구성되어야 하며, '사내 PL관련 정보수집분석, 기술표준개정, PL소송 방침결정, PL사고재발 방지대책강구' 등에 효과적으로 대응할 수 있어야 함

- PL담당임원 지정- 중대사안 발생시에는 사내방침과 최고경영자의 결심을 조기 도출하는 핵심적 역할을 수행해야 함

- 소비자불만 접수창구조직 강화- 접수정보의 분석과 피드백은 제품의 불안 전성과 결함을 바로 잡을 수 있는 가장 확실한 처방임

- 사내 PLP교육 추진- 제품설계 생산관리 마케팅부문의 신입사원 및 간부사원을 대상으로 '리스크 매니지먼트'에 관한 집중적이고도 지속적인 교육 운용 시스템을 갖춰야함

- 사후대책기구(PLD)의 조직화

PL관련 피해를 최소화하기 위해서도 '전사차원의 조직적인 대응'이 요구됨

(2) 사후대책

클레임을 '공연한 소비자 트집'으로 간주하는 것은 사태를 악화시키는 잘못된 초기대응으로 낙찰될 것임. '제품회수 경비를 아끼고자' 또는 '기업신용 저하를 우려하여' 느장 대응할 경우 엄청난 대가를 치르게 될 것임.

그런 뜻에서도 PL법 환경에서는 클레임을 '제품개선에 플러스가 되는 자극 요인'으로 받아들여 신속한 해결방법을 찾아 나서는 적극대응이 필수적임. 그러나 PL소송으로 이어 질 경우에는 '최선의 방어(PLD)'에 나서야 함.

1) 문서관리의 중요성

결함방지를 위해 충분한 검토를 경주했음을 입



중할 수 있는 문서를 보존해 둘 경우 상황을 유리하게 이끌 수 있을 것임.

이 문서들이 소송심리과정에서 기업에 도움을 주자면 '제품설계단계에서의 충분한 안정성 검토'와 '제조단계에서의 엄격한 품질관리 시행'을 증빙할 수 있어야 함.

그러나 미국은 디스커버리 제도를 채택하고 있는 사실로 미루어 알 수 있듯이 불필요한 문서는 일정 기간이 경과하면 폐기해야 불이익을 겪지 않게 될 것임.

2) 자재·부품 공급업체와의 계약시 책임주체 명확화

PL사고에 대비하여 완성품제조업체와 중소기업업체간에 책임분담을 사전에 명확히 해두어야 실제배상시 구상권 행사가 가능할 것임.

중소 공급업체가 완성품메이커가 지시한 설계에 따라 납품했을 경우에는 제조공정에 별다른 문제가 없는 한, 배상책임에서 면책되며 공동책임도 지지 않음. 이런 경우 모기업의 지시에 충실했음을 증명함으로써 '거래상의 우월적 지위 남용'에 대비할 수 있어야 함.

3) PL보험(제조물 책임배상 보험 등) 가입

배상비용 소송비용에 상한선을 두어 지원 할 뿐, 리콜경비나 징벌적 배상금에 대해서는 배상하지 않음. 보험 가입을 위해 매년 일정액의 준비금을 적립해 나갈 필요성이 있음.

4) 사내 PLD조직 강화

법규부문과 설계부문 스텝이 서로 긴밀하게 협조하는 PLD전문조직을 두어 운용해야 함. 경우에 따라서는 기업이미지 실추에 대비하는 별도팀도 필요함.

면책조항이 많은 PL보험에 전적으로 의존하기

보다 주체성을 갖고서 독자적인 PL대책을 추진해 나가는 태세가 필요함.

8. '안전성'의 이상화

(1) 머즐로우의 욕구 5단계

- 1) 생존욕구
- 2) 안전을 위한 욕구
 - 공산품 안전 및 생활의 안전(보험 등)
- 3) 귀속욕구
- 4) 존경받고자 하는 욕구
- 5) 자기실현의 욕구

(2) 21C에서의 키워드 '4S'

- 1) '65이전 중후장대(重厚長大)
- 2) '65~' 75 경박단소(輕薄短小)
- 3) '75~' 85 미감유창(美感遊創)
 - 感=감각적, 감성적 遊=디자인 제품설계
- 4) '85~' 95 경아화선(輕我華鮮)
 - 輕=라이트 비어, 라이트 시가렛
 - 鮮= 무방부제
- 5) '95 이후 개락생간(個樂生簡)
 - 個=PCS 원룸아파트 독신가정 가전제품
 - 樂=게임S/W
- 6) 2000 이후(4S시대)
 - Speed= 시간의 단축, 조직내 계층구조의 단축현상
 - Smart= 기업지능의 고도화, 상품의 디지털화, 소비자의 네티즌화
 - Smooth= 서비스의 가치중시, 관계 지향적 마케팅의 부상
 - Safetyseeking= pl법, 생명존중, 인권존중