

Ⅲ. 제조물책임보험가입과 클레임처리

자료제공 · LG화재 위험관리실

■ 보험가입의 효용성

- 가. 경영수행의 안정성 확보
- 나. 소송업무를 대행하게 함으로써 비용 및 인력자원의 효율성 증대
- 다. 기업이미지 제고
- 라. 기업신용도 향상

■ 보험가입시 보험회사 선정을 위한 고려사항

- 가. 보험회사의 재무건전성
- 나. 풍부한 PL보험인수 경험과 규모
- 다. 복잡한 보험조건과 경쟁력 있는 보험요율의 제시
- 라. 고객 Needs에 부합하는 서비스 제공
- 마. 세계적인 네트워크 구축을 포함하는 클레임서비스 능력

■ 보험가입절차

가. 보험계약조건 협의
 보험가입을 원하는 보험계약자는 보험조건을 검토하고, 보험회사가 보험요율 산정 자료로 활용할 설문서를 작성하고 보험회사가 요구하는 자료를 준비하여 보험회사에 제출한다.

나. 보험요율 산출
 보험조건이 결정되고 보험요율 산정 자료들이 구비되면 보험회사는 보험계약자가 요구한 조건에 따라 보

험요율을 산출하여 보험계약자에게 보험가입안내서를 제출한다.

다. 보험가입 결정(청약서 제출)

보험계약자는 보험가입안내서의 모든 조건과 내용을 확인한 후 청약서를 작성하여 보험회사에 제출하고 보험료를 납입한다.

라. 보험증권의 발급 및 수령

보험회사는 청약서를 접수하면 보험증권을 발급하고 보험계약자는 보험증권을 수령하게 된다.

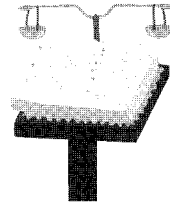
■ PL Claim 처리 절차

가. PL사과의 클레임 접수

PL사과가 발생한 경우 상대가 어떤 형태로 기업에 대해 클레임을 제기할지는 예측하기 어려우므로 평소에 클레임에 대한 대책을 매뉴얼화하여 대응하는 것이 바람직하다. 또한 클레임을 접수한 부서는 PL전담부서나 대책위원회에 보고하여 신속하고 유연하게 대응하게 한다.

나. 클레임에 대한 정보수집

PL 담당부서에서는 신고가 들어오는 즉시 사실조사(정보수집)를 실시한다. 이 단계에서 신고자의 상황 설



명을 청취하고 피해에 대해 위로하는 한편, 사고정보 (사고 발생일시, 사고 발생 상황, 제조물 사용 상황 등), 피해내용, 제조물 정보(구입년월일, 구입처, 보증성의 유무, 수리, 고장, 개조의 유무, 사용기간 등)를 확인해야 한다.

또 피해자의 주장(사고원인에 대한 인식, 기업에 대한 요구사항 등)에 대해서도 확인해 두어야 한다. 피해자의 허가를 얻어 사고 현장과 피해물의 사진을 촬영하고, 제조물 현물은 검사를 위해 회수해 두어야 한다.

이 과정에서 특히 유의하여야 할 점은 이 단계에서는 사고원인이 불명확 하므로 기업의 책임을 인정하는 듯 한 언동은 삼가해야 한다는 것이다. 따라서 구체적인 합의(화해)에 대한 교섭도 피해야 한다. 그리고 피해가 확대되지 않도록 일체의 방법을 동원하여 사고 확대 방지책을 실시한다. 이와 아울러 제 3자에게 구상권을 청구할 수 있는 경우에는 그 권리의 보전 또는 행사를 위한 필요한 절차를 취한다.

다. 사고의 원인 분석

수집한 정보를 토대로 보험계약자(기업)는 PL법상의 결함의 유무를 판단하여 원인분석보고서를 작성, 보험회사에 사본을 제출한다. 보험회사에서도 사내 기술 관련부서, 사외의 전문기관 등과 협조 또는 의뢰하여 원인분석을 실시한다. 최종적으로는 기업과 보험회사가 협의하여 법률상의 배상책임의 유무를 검토하게 된다.

책임이 있다고 판단한 경우에는 배상 교섭에 들어가게 되는데 보험계약자와 보험회사가 협의하여 타당한 손해 배상액을 산출하고 이에 근거하여 피해자와 교섭하게 된다. 이때 보험회사와 사전 상담 없이 책임의 유

무와 배상금을 당사자간에 결정하게 되면 보험금이 지불되지 않는 경우도 있으므로 유의하여야 한다.

책임이 없다고 판단한 경우에는 상대에 대한 배상의 무가 없으므로 원인분석의 내용과 판단 근거를 상대방에 설명하고 납득시켜야 한다. 상대방이 납득하지 않고 소송 등의 법적 수단에 호소한 경우에는 보험회사와 협의의 후 변호사를 중심으로 대응하여야 하며 이 경우 변호사 비용은 보험회사에서 지불된다.

라. 합의서 작성과 보험금 청구

상대와 합의가 성립되면 합의서를 작성하여 합의하게 된다. 용지, 양식, 내용 등은 보험회사와 협의하여야 한다. 합의가 성립하면 PL클레임은 해결되게 되고 보험회사에 보험금을 청구하게 된다.

이때 피보험자가 보험금을 청구할 때에는 다음의 서류를 보험회사에 제출하여야 한다.

- * 보험금 청구서
- * 보험증권
- * 손해 배상금 및 그 밖의 비용을 지급하였음을 증명하는 서류
- * 회사가 요구하는 그 밖의 서류

보험계약자나 피보험자가 보험금을 청구하면 보험회사는 지체 없이 지급될 보험금을 결정하고 이것이 결정되면 10일 이내에 보험금을 지급하게 된다. 그러나 보험금 지급에 필요한 조사가 지연되고 피보험자의 청구가 있을 때에는 보험회사가 추산한 보험금의 50% 이상을 가지급 보험금으로 지급할 수 있다.

만약 지급 보험금이 결정된 후 10일이 지나도록 보

협사에서 보험금을 지급하지 않는 경우에는 지체된 날로부터 지급일까지 은행 1년 만기 정기예금 이율에 의한 지체 상금을 받게 되어 있다. 물론 지체된 원인이 보험회사에 있지 않고 피보험자 측에 있는 경우에는 예외이다. 또한 피보험자가 보험금을 청구할 때 제시한 서류가 허위로 기재되거나 어떤 사실을 숨겼을 경우에는 보험금을 지급 받지 못하도록 약관에 규정되어 있으므로 주의할 필요가 있다.

〈제조물책임관련 사고사례〉

1) Room 에어컨에 의한 누수 사건

- * 국가 : 일본
- * 제품 : 에어컨
- * 사건의 내용 : Room 에어컨에서 이슬이 날려 수분이 컴퓨터 플러그에 부착된 것을 모르고 접속하자 누전으로 인해 정보데이터의 손상이 발생, 사업을 1년간 연기해야 하는 피해가 발생함. 420만엔 청구. 1998년 3월에 소송을 제기함. 1998년 9월 화해가 성립됨(설치업자와 화해성립, 제조업자에 대하여는 소송 철회)

2) 전기포트 사건

- * 국가 : 일본
- * 제품 : 전기포트
- * 사건의 내용 : 1995년 12월 당시 생후 10개월된 여아가 전기포트의 윗뚜껑 개폐레버를 손으로 붙잡고 일어서려 하자 뚜껑이 열리면서 뜨거운 물이 쏟아져 손, 발과 가슴에 화상을 입은 사고임.

원고는 전기포트 바닥이 미끄러지기 쉽고 손쉽게 윗뚜껑이 열리게 되어 있어 「구조나 설계상 안전성이 결여되어 있고 위험성에 대한 적절한 지시나 경고도 결여」되었다고 주장. 청구액 약 2,500만엔. 1998년 12월

소송이 제기되어 1999년 10월 800만엔을 지불하는 것으로 화해가 성립됨.

3) 전기요 화재

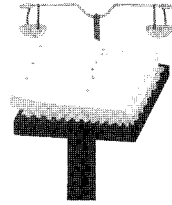
- * 국가 : 한국
- * 제품 : 전기요
- * 사건의 내용 : 전기요의 전원플러그 인접부에서 발생한 합선에 의하여 발화·연소하면서 생긴 유독가스에 의하여 전기요 위에서 취침 중이던 청구인의 동생이 질식사하여 사망한 사건. 분쟁조정위원회에서는 분쟁의 조속한 해결을 전제로 청구인의 제시한 보상요구액 5천만원의 50%를 피청구인이 사망자의 유족에게 지급함이 상당하다고 결정함. 이 사건은 제조자가 조정·결정을 수락함으로써 종결됨.

4) 팬히터 화재

- * 국가 : 한국
- * 제품 : 팬히터
- * 사건의 내용 : 청구인의 아들(초등학교 5학년)이 혼자서 팬히터를 켜두고 소파에 앉아 TV를 시청하고 있던 중 팬히터가 과열되어 화재가 발생하여 아파트 내부가 전소됨. 청구인은 팬히터의 하자로 화재가 발생하였음을 주장하였으나 피청구인인 제조자는 제품의 하자 때문이 아니고 사용상의 부주의로 인한 것이라고 주장함. 당사자간의 합의에 의하여 종결됨.

5) 믹서기 사용중 상해

- * 국가 : 한국
- * 제품 : 믹서기
- * 사건의 내용 : 구리시에 사는 김모씨(38세)는 초등학교 1학년에 다니는 딸이 밀크셰이크를 만들어 달라고 하여 구입한 지 1년된 믹서를 꺼내 식탁 위에 올려놓고 있던 중 딸아이가 무심코 전원코드를 뽑고 믹서 칼



날을 본체 위에 올려 놓는 순간 칼날이 회전하여 오른 손 중지의 인대가 파열되고 힘줄이 끊어지는 상해를 입음. 이 사고로 피해자는 약 3주간을 입원하여 뼈의 일부를 제거한 후 봉합치료를 받았으며 후유증으로 정신적 불안 상태를 보임.

이 믹서는 한국소비자보호원에서 이미 '98년도에 "소형믹서의 안정성 실태조사"를 통해 위해의 우려가 있는 것으로 판정되어 사업자에게 리콜을 하도록 권고한 제품이었음. 믹서는 칼날부위와 본체 부분이 완전히 결합된 후 회전하도록 제작되어야 하나 이 믹서는 불완전하게 결합된 상태에서도 회전하여 사고가 발생하게 됨.

이 같은 결함 있는 제품을 제조한 책임을 사업자에게 물어 소비자의 피해를 보상하도록 권고하였으나 사업자는 과거 리콜조치를 하였고 제품 자체에 어린이들이 사용하지 못하도록 주의사항을 표시하였기 때문에 보상할 수 없다고 주장.

리콜은 공개적으로 널리 행하여져야 하는데 이를 위해서는 신문 광고를 하거나 소비자에게 직접 우편 연락하는 등 적극적으로 안내를 해야 하나 본건의 제조업자는 적극적으로 Recall을 행한 바가 없었음. 물론 제조업자가 소비자에게 리콜 안내를 하였음에도 소비자가 이를 거절하였다면 그 책임은 경감되거나 면책될 수 있었을 것임.

한편 제조업자는 믹서에 어린이들이 사용하지 못하도록 표시하였기 때문에 책임이 없다고 주장하나 결함이 있는 상태에서의 주의사항 표시는 책임의 경감사유는 될 수 있을지언정 면책사유는 될 수 없음. 따라서 소비자의 사용상 과실이 일부 있다 하더라도 이건 사고에 있어 제조자의 제조상 결함책임이 더 크므로 소

비자에게 치료비 및 일정 위로금을 지급하도록 합의를 유도함. 제조자는 소비자보호원의 권고안을 받아들여 치료비와 위로금으로 200만원을 배상함.

6) 전기카페트 화재

* 국가 : 일본

* 제품 : 전기카페트

* 사건의 내용 : '90년에 구입하여 5년간 계속 사용해 왔던 전기카페트의 전원플러그를 콘센트에 꽂아 둔 채 스위치를 끈 상태로 두고 외출한 후 3시간 후에 돌아와 보니 방 안에서 탄 냄새가 나서 조사해 보니 전기카페트의 콘트롤러(조작부) 부분이 까맣게 타서 플라스틱 부분이 녹아있을 뿐만 아니라 전기카페트 아래에 있던 카페트의 부분도 콘트롤러에 닿아 있던 부분이 까맣게 타버린 것을 확인함. 원인 규명을 위해 <국민생활센터>에 상담을 요청하여 위해정보부에 사건이 접수 됨.

이 제품의 콘트롤러 부분과 플러그(커넥터)에 열화에 의한 것이라고 추정되는 흔적이 있었지만, 그 이외의 외관상 이상은 없었음. 이에 따라 국민생활센터에서는 과열의 흔적이 있는 콘트롤러 부분에 대한 테스트를 실시하였음.

이 제품은 온도제어장치 등의 안전장치는 부착되어 있었으며 메이커에서는 이러한 사고를 예방하기 위하여 취급설명서에 "외관에 이상이 없더라도 3~5년이 지난 뒤 판매점에서 점검을 받아주세요"하는 사항을 기재하고 있을 뿐만 아니라 콘트롤러 케이스의 기판(基板)에 난연재를 증첩 사용하여 열에 의한 손상을 받지 않도록 하는 구조의 것을 사용하는 등의 개량을 한 바 있음이 판명됨. 국민생활센터에서는 사고를 예방하기 위하여 사용자들에게 콘트롤러에 대해 주의할 것을 당부하고 있음.

7) 컴퓨터 키보드 소송

* 국가 : 미국
 * 제품 : 컴퓨터 키보드
 * 사건의 내용 : 1986년부터 1996년까지 Digital Equipment사가 제조한 컴퓨터 키보드(제품명 DEC LK201)를 사용한 여자회사원이 양 손목에 심각한 Carpal tunnel 증상 및 목부위, 상박근육의 이상을 보임. 피해자측은 키보드를 장시간 사용하며 발생될 수 있는 Carpal tunnel증상에 대비한 적절한 경고 문구가 키보드에 부착되지 않은 점을 들어 경고 문구의 결함을 내용으로 소송을 제기함.

뉴욕주 연방법원은 피해자에게 \$5,300,000의 배상금을 지급하라고 판결하였으나 이에 대해 Digital Equipment사는 피해자가 주장하는 Carpal tunnel 증상과 키보드 사용과의 인과관계가 과학적으로 입증되지 않음을 들어 항소할 것임을 발표함.

Carpal tunnel이란 손가락을 움직이는 정중신경과 힘줄들이 통과하는 손목부근의 좁은 통로를 의미하며 Carpal tunnel 증상은 이러한 신경들과 힘줄들이 장기적인 압박으로 부풀어 올라 각종 통증을 유발하는 것을 의미함. 초기에는 손가락부위의 통증으로 시작해서 손가락 마비 등의 심한 증세로 발전하게 되며, 팔과 어깨로까지 통증이 번지는 경우가 일반적이며 장시간 컴퓨터 키보드나 마우스를 사용할 경우 손목부위의 힘줄에 자극을 주게 되어 Carpal tunnel증상이 발생하기 쉽다는 연구결과가 보고된 바 있음.

미국 노동성은 최근 본 사례와 같이 컴퓨터와 연관된 새로운 질병들의 발생건수가 1989년부터 1993년까지 약 147,000건에서 302,000건으로 두 배 이상 증가했음을 발표함. 현재 Carpal tunnel과 연관된 소송만도 약 2,000건이 진행 중인 것으로 집계됨.

8) 온풍기의 그을음

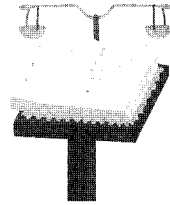
* 국가 : 한국
 * 제품 : 온풍기
 * 사건의 내용 : 사고가 난 온풍기는 94년 4월부터 점화불량으로 인해 고장신고가 들어와 제조업체측이 1차 A/S를 실시한 제품이었음. 피해자는 A/S를 받은 후에도 점화불량 및 그을음이 발생한다고 주장하며 94년 10월부터 95년 1월까지 수차례의 클레임을 제기하였고 제조업체는 설치부위 변동 등의 조치를 하였으나, 결국 온풍기가 그을음을 발생하는 설계 및 제조상의 결함이 있다고 인정하고 피해자와 커피숍의 전체 인테리어의 재도색 비용을 배상기로 합의함.

9) 식기건조기 전기합선 화재

* 국가 : 한국
 * 제품 : 식기건조기
 * 사건의 내용 : 95년 6월 대구의 주택에서 피해자의 부인과 자녀가 취침 중이었음. 피해자가 귀가 중 주방 창문으로 연기가 새어나오는 것을 발견하고 달려가 보니 주방쪽에서 화염이 치솟고 있어 가족들을 대피시킨 후 소방서에 신고한 사고임. 사고원인은 식기건조기내 경사지게 설치된 물탱크에 고인물이 PCB ASS'Y에 흘러들어 PC FILM에 수막현상을 야기, SHORT가 발생되면서 발화된 것으로 추정되었음. 제조자측은 제조과정에서 물탱크의 수평을 유지해야 하나 경사지게 설치한 과실을 인정해 피해액을 배상기로 하였음. 건물 및 가재도구 손실액 약 17,000,000만원

10) 복사기 누전

* 제품 : 복사기
 * 사건의 내용 : 작업장의 복사기에서 전기가 누전되어 덱트를 타고 가정집에 전달, 목욕 중이던 남자 아이가 감전되어 사망함. 누전의 원인은 이전에 이 복사기



의 니크롬선이 절단되었을 때 새로운 니크롬선으로 교환하면서 부식물이 남아있었기 때문이라고 파악됨. 이에 니크롬선을 교환한 제조 판매업자에 대해서 손해배상금 지급을 결정.

11) 전동톱 사건

* 국가 : 일본

* 제품 : 전동톱

* 사건의 내용 : 건축현장에서 전동톱을 사용해 목재를 절단하던 중 반동으로 톱날이 거꾸로 날아오는 킥백 현상이 발생하여 그 전동톱을 이용하던 원고의 오른손에 맞아 손가락 2개에 상당히 심한 열상을 입고, 그 후 손가락을 사용하는 작업이 곤란해짐. 원고는 [이 제품은 오른손잡이 작업자만을 염두에 두고 그 작업성·안전성의 검토는 실시했지만 왼손잡이의 이용자에 대한 검토는 전혀 실시하지 않았다]고 하여 제조자의 [설계상 결함]을 이유로 소송을 제기함.

소송을 당한 일본기업은 [기업으로서의 작업 중에 킥백 현상은 일어날 수 있는 것(합리적인 예측범위)]이라 생각해 사용자의 작업성을 충분히 고려해 가능한 안전성의 대응책을 강구해 설계를 실시하고 있으므로 이 사고는 명백히 작업자의 과실에 의한 것이다라고 반론함. 제품을 설계하거나 안정성을 심사할 때에 [오른손잡이를 전제로 하는 경향이 있으나, 구미와 같이 오른손잡이와 왼손잡이의 비율이 50:50 정도 또는 왼손잡이가 더 많다고 하는 사실을 고려할 때 설계나 안전성의 심사에서는 [안전성의 체크가 어떻게 검토되었는지]를 기록으로 정리하고, 취급설명서나 그 도해에서도 [오른손잡이에 대한 설명만을 하는 경향을 지양하고 왼손잡이에 대해서도 충분히 지면을 할애하여 설명을 할 필요가 있음.

12) 자동차 스테레오 화재

* 국가 : 일본

* 제품 : 자동차

* 사건의 내용 : 승용차에서 화재가 발생, 타고 있던 남성이 일산화탄소 중독으로 급성 순환부전으로 사망함. 원고는 자동차용 스테레오 뒷부분 스피커 결함을 원인으로 출화하였다고 주장함. 청구액 약 1억1,600만엔.

13) 전동 휠체어 사건

* 국가 : 일본

* 제품 : 전동 휠체어

* 사건의 내용 : 피해자(남성)가 신체 장애자용 전동 휠체어를 타고 주행 중 이상이 발생하여 시속 60km 이상으로 폭주, 주택의 블록 담과 충돌, 사망함. 피해자의 상속인 5명이 원고가 되어 해당 전동 휠체어(한국산)의 수입판매업자를 제소함. 원고측은 해당 전동 휠체어에는 이상 가속에 대비한 제어장치가 갖추어져 있지 않아 통상 있어야 할 안전성을 확보하지 못한 설계상의 결함이라고 주장하고 있음. 2,860만엔

14) 조명기구 화재

* 국가 : 한국

* 제품 : 조명기구(형광등)

* 사건의 내용 : 청구인이 피청구인 갑이 제작한 원형 형광등 2개로 구성된 조명기구(스타트 전구는 피청구인 을이 제작)를 구입·사용하던 중 조명기구에서 화재가 발생하여 장롱과 침대가 소실됨. 청구인은 본건 화재가 제품의 결함에 기인한 것이라고 주장하였으나 피청구인 갑은 본건 조명기구의 안정기 등에 이상이 없고, 평소 청구인이 소등시에도 형광등을 반점등 상태로 두는 등 관리상태가 부적절하였으며 사용기간도 2년이 경과하였음을 이유로 배상을 거부함. 또한 피청구인 을은 스타트 전구는 기능상 발화될 수 없음을 주장함. 당사자간의 합의에 의하여 본건 종결됨.