

# S사의 PL대응전략 및 시스템에 관한 연구\*

홍한국

동의대학교 경영정보학과

## A Study on the case of PL prevention strategies and prevention systems in the domestic S-company

Han Kuk Hong

Dept. of Management Information, Dong-eui University

**Key Words** : Product Liability

### Abstract

The PL(Product Liability) Law has been going into effect in Korea since July 2002. Accordingly, a company's responsibility for customers who are damaged by the defect in the product safety has been gradually strict and imposed burden on management.

This paper gives suggestions as to PL prevention of manufacturing companies through the case research of PL prevention strategies and the prevention systems of the domestic S-company.

## 1. 서론

WTO체제의 출범이후 선진국들은 PL(Product Liability : 제조물책임), CE마크(EU 안전규격) 등의 강력한 비관세 장벽을 구축하여 자국 산업의 보호와 결합있는 불안정한 제품으로부터 자국 국민을 보호하고 있다[홍한국, 박상찬, 1999]. 국내에서도 제품결함으로 소비자가 피해를 볼 경우, 제조업자는 물론 유통업자, 수입업자, 부품 제조업자

등도 고의나 과실에 관계없이 배상해야 하는 PL법이 지난 2002년 7월에 이미 시행되었다. 즉, 이젠 안전성이 결여된 제품은 세계 어느 시장에서도 발붙일 곳이 없게 되었다.

지금까지는 소송의 비용과 번거로움 등 여러 문제로 피해를 감수하는 소비자들이 적지 않았지만, 이 법이 제정되면 손쉽게 보상을 받을 수 있다. 그러나 생산자 입장에서 보면, PL법 시행은 기업운영에 상당한 부담을 준다. PL법에 대응하기 위해 PL보험 가입, 보

\* 이 논문은 2002학년도 동의대학교 교내연구비(과제번호 2002AA071)에 의해 수행되었음.

다 안전한 부품의 사용 등으로 제조원가가 상승될 것이며, 또한 PL사고 발생시 적절하게 대응치 못하면 해당 기업은 물론 관련 회사에게까지 기업이미지의 손상을 입게 되어, 이는 곧 매출감소로 이어져 기업경영을 어렵게 한다.[홍한국, 1994][홍한국, 박상찬, 1999]

이에 대해 PL대응 방안에 대한 연구가 학계 중심으로 활발히 이루어지고 있다. PL법에 대한 준비 및 대처방안[이상복, 1997], PL법 시행에 따른 품질경영 정책 및 ISO 9000 시리즈의 수행[변승남, 이동훈, 1998], 제조물 책임과 제품 안전정책[변승남, 이동훈, 2000], 미·일 선진기업의 PL대응 시스템에 관한 연구[홍한국, 박상찬, 1999], 제조물 위험성 평가에 의한 제조물 책임 및 제조물 안전대책[갈원모, 이영자, 1999], PL법에 대비한 산업 안전분야의 대응방안[이동하, 임현교, 2001], 제품안전설계를 위한 QDRD의 적용[정원외, 2002] 등이 연구되었다.

'90년대 초, 저자는 S그룹 PL사무국 역할을 수행하면서 미·일 선진기업의 PL보증시스템 벤치마킹과 일본 PL컨설턴트의 지도를 받아 S그룹의 PL대응 지침을 마련하여 그룹 차원에서 PL대응을 독려하고 지도한 바 있다. 따라서 본 논문에서는 S그룹의 PL대응 사례, 즉 대응 지침과 지침에 따른 사별 추진사례를 소개하여 국내 제조기업의 PL대응에 시사점을 주고자 한다.

## 2. S그룹의 PL대응 사례

'90년대 초, 일본뿐 만 아니라, 국내에서도 PL법 시행을 검토하고 있는 단계였고, S그룹 내에서도 PL대응체계가 미흡하여 대형 PL사고로 기업이미지에 큰 손실을 입은 경

우가 있어 그룹 차원에서 PL대응체계의 수립이 시급한 상황이었다. 일례로 S그룹의 한 계열사에서는 '94년 1월, 한 주부가 욕실에서 목욕 중에 세탁기 밑에 떨어진 비누를 주우려고 세탁기 밑에 손을 넣는 과정에서 접지의 불량으로 감전사하였는데, 사전 예방차원의 사고대응 능력부족으로 일간지 및 TV에 보도되어 기업이미지에 큰 손실을 입은 바 있다.

따라서 당시 그룹 PL사무국에서는 미·일 선진기업의 PL보증시스템 벤치마킹과 일본 PL컨설턴트의 지도 및 PL교류회를 통해 PL대응 지침을 마련하여 각 계열사에 PL대응을 독려하였다. 특히, 제품의 위험수준에 따른 적합한 PL대응 조직의 구성과 국내외 안전규격 반영 등 최소한의 활동보다는 규정에 의한 조직적인 안전성 검토 및 사고대응체계가 마련되도록 하였다.

<표 1> 은 PL대응 추진단계로서 각 계열사의 PL대응 추진계획 수립시 추진단계에 포함되는 내용이다. 도입기, 확산기, 정착기 등 3단계이며, 단계별 대응활동은 효율성을 우선 고려하였다. 예를 들어, 경쟁사대비 표시수단 재점검, PL소송대비 문서관리 재점검, PL보험가입 검토 및 협력업체와의 PL공동책임 명기 등의 대응활동은 시급하고 동시에 짧은 시간 내에 큰 효과를 볼 수 있는 있기 때문에 도입기에 추진한다. 반면에 PL대응 표준의 작성, 절차와 기준의 강화 등의 대응활동은 중요한 대응활동이지만, 부서별 합의 도출과 심도 있는 위험분석이 선행되어야 하기 때문에 결과도출에 오랜 시간이 소요되기 때문에 확산기에서 추진한다. 다음 각 섹션은 <표 1>의 세부지침 내용과 지침에 따라 실행한 사별 사례를 요약하였다.

## 2.1 도입기

### 2.1.1 PL 대응조직 구성과 추진계획 수립

T/F(Task Force)팀은 설계, QC, 생산기술, 고객상담실 등에서 각 1명씩 선정하여 최근 PL동향, 판례 및 경쟁사 동향 등의 정보 입수, 안전성 진단, 그리고 추진과제 도출을 통하여 각 사의 실정에 맞는 대응조직 및 추진계획을 수립한다. 이후의 업무는 PL전담팀에서 추진한다.

선진 PL보증시스템 벤치마킹은 사별 동종의 벤치마킹 대상인 미·일 선진기업을 선정하여 단체로 연수교육을 받는다. 따라서, '94년 중반, 미국의 GM, DEC, 다우케미칼 등과 일본의 닛산디젤, 히다치제작소 등을 방문하

여 선진 PL보증시스템을 연구한 바 있다[홍한국, 박상찬, 1999].

안전성 진단은 자사의 클레임과 PL사고 데이터를 이용한 사고유형 분석과 출하지역의 경쟁사 비교를 통한 제품안전성 위험분석 등을 통하여 자사 제품의 안전성을 대략적으로 파악한다. 기법을 이용한 심도있는 위험분석은 PL보증 표준을 작성하여 설계팀 고유의 업무로 지정한다.

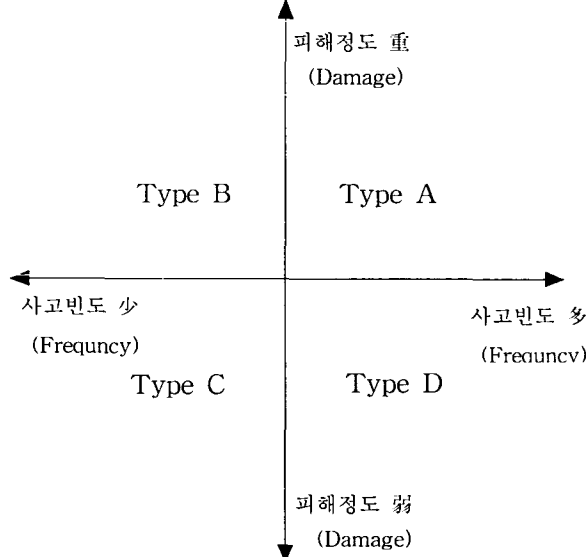
추진과제 도출은 관련 부문과의 Work Shop을 통하여 업무의 범위와 과제를 선정한다. 공감대 형성, 문서관리 재점검, 표시수단 비교, PL관련 계약, PL보증 표준 작성, 절차와 기준 강화 및 PL교육체계 수립 등의 과제를 도출한다.

<표 1> S그룹의 PL대응 추진단계(지침)

구 분	도입기	확산기	정착기
목 표	PL공감대 형성 및 기반 구축	PL 대응시스템 구축	선진 PL 보증 시스템 운영/정착
추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대응조직 구성과 추진계획 수립</li> <li>· T/F 팀 구성</li> <li>· PL정보 입수 및 분석</li> <li>· 선진 PL보증시스템 벤치마킹</li> <li>· 안전성 진단</li> <li>· 추진과제 도출</li> <li>· 추진계획 수립</li> <li>· PL추진조직 구성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PL보증 표준 작성</li> <li>- PL보증 표준내용(절차, 기준) 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 선진 PL보증 시스템 구축</li> <li>- 품질/환경 시스템과 연계 추진</li> </ul>
활	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공감대 형성</li> <li>· 내부 PL정신 교육</li> <li>· PL대응 홍보 : 발대식, 제안, 교류회, 슬로건 공모 등</li> <li>· 고객안전 경영방침 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PL 교육체계 수립</li> <li>· 계층별 PL교육</li> <li>· 기능별 PL교육</li> <li>· 사용자 PL교육</li> </ul>	
동	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경쟁사대비 표시수단 재점검</li> <li>- PL소송대비 문서관리 재점검</li> <li>- PL보험 가입 검토</li> <li>- 협력업체와의 PL공동책임 명기</li> </ul>		

추진계획 수립은 PL개요, 기업에 미치는 악영향, 자사와 경쟁사의 PL사고 현황 및 대응 수준, <표 1>의 추진단계 및 세부 추진 일정 순으로 작성한다.

PL 추진조직은 '94년 중반, 미·일 선진기업의 PL보증시스템 벤치마킹한 결과와 사별 경쟁사 비교를 통한 제품안전성 위험분석 결과에서 나타난 PL 사고빈도와 피해정도를 고려하여 <그림 1> 과 같이 4개의 유형을 도출하고, 각 유형별로 PL추진 조직을 신설 또는 보완한다. <표 2> 는 유형별 해당 계열사 부문과 추진조직이다.



<그림 1> 사고빈도와 피해정도에 따른 유형

A 유형은 사고빈도도 높고, 피해정도도 큰 가전, 중장비 및 자동차 등의 완성품으로 전사 PL운영위원회 및 전담팀을 운영한다. B 또는 C 유형은 사고빈도는 높고, 피해정도는 적거나 또는 그 반대의 경우이며, 주로 기체 부품과 같은 위험한 부품과 산업기기 등에 해당된다. 특히 부품의 경우, 설계 사양을 자체 승인하면서 동시에 항공기용 엔진 등과

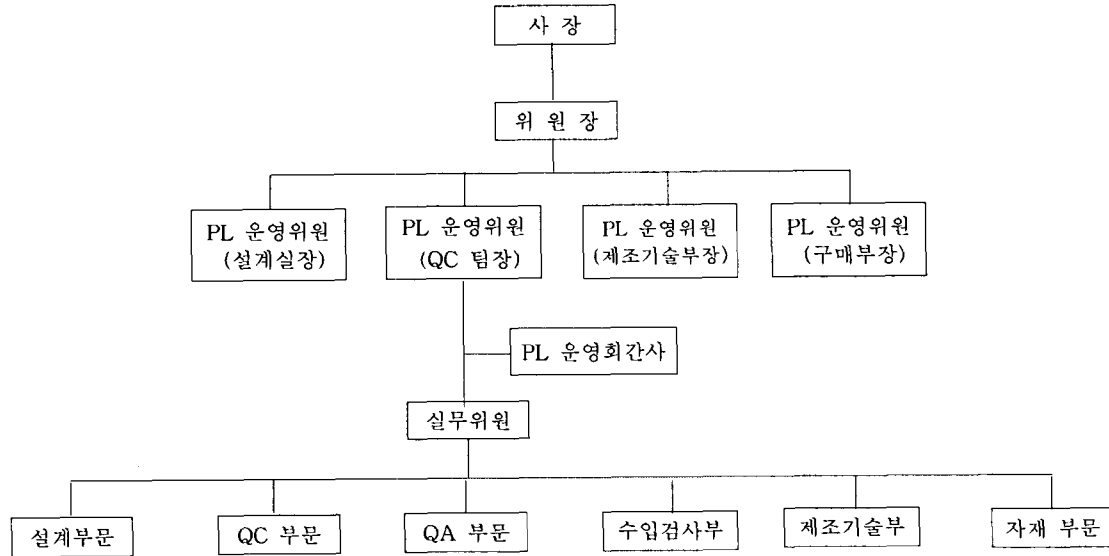
같이 관련 규격의 적합으로 안전성이 보증되지 않을 때에 해당되며, 이 유형에서는 QC 조직 내에 전담파트를 운영한다. D 유형은 사고빈도도 낮고 피해정도도 적은 부품에 해당되며, 주로 End user로부터 설계 사양을 받아 생산하면서 관련 규격의 적합으로 안전성이 보증되는 경우로 QC조직 내에 전담요원을 두도록 한다.

<표 2> 유형에 따른 추진조직

구 분	사업 부문	추진 조직
<A 유형> Frequency 多 Damage 重	· 가전 · 중장비, 주차설비 · 자동차, 상용차	· PL운영위원회 · PL전담팀운영 (QC 조직내)
<B, C유형> F 少, D 重 or F 多, D 弱	· 정보, 통신기기 · 조선, 산업기기 · 기체부품, 방산품 · PTA	· PL 전담 파트 운영 (QC 조직내)
<D 유형> F 少, D 弱	· 전자부품 · 카메라, 정밀기기 · 의류, 반도체	· PL전담요원 운영

PL추진 조직의 역할은 다음과 같다. PL운영위원회는 설계, 품질, 기획, 홍보 등 관련 부문의 팀장으로 구성되며, 역할은 첫째, 중대사고 발생시 사고대책 심의 및 의사결정 그리고 PL방지를 위한 규정 및 제도를 심의한다. PL전담팀은 ISO-9000 Lead Assessor 자격증을 갖고 있으며, QA보증 업무를 경험한 간부들이 많은 QC조직 내에서 구성한다. 역할은 제품 안전성 감사 실시, 사고대책반 및 Hot-Line 운영, 법규 동향, PL판례 조사 및 이에 대한 대응 수립 그리고 계층·부문별 PL홍보 및 교육을 실시한다. PL전담파트는 전담팀과의 역할이 동일하며, 전담요원은 주로 법규 및 판례 조사의 역할을 수행한다.

<그림 2> 는 지침에 따른 S그룹의 한 계열사의 PL추진 조직도 사례이다. PL운영 및



<그림 2> PL추진조직도

실무 위원회의 구성 목적은 PL사고 발생에 대한 문제점 조기개선 및 PLP(PL Prevention) 활동의 주체세력으로써 능동적으로 업무를 추진하는데 있다. 주요 업무는 PL사고 대책협의 및 개선안 상정, 각 부서별 업무분장에 의한 PLP 활동 추진, PL현황분석 및 대처방안 강구, 해당 부서별 안전성 관련 정기 안전 상정 및 토의 등이다. 조직 및 역할의 경우, PL운영위원은 각 사업부별 설계실장, QC실장, 생산기술부장, 자재부장 각 1명씩 총 4명으로 구성되며, 합의된 부서별 조치사항에 대한 의사결정 및 추진을 담당한다. 운영위원장은 각 사업부별 사업본부장이며, PL건에 대한 안전의 최종 의사결정 및 추진에 책임을 진다. PL운영회 간사는 QC조직의 대리급 이상으로 하며, 실무위원장(QC실장)을 대신하여 정기 PL운영회의 및 수시로 운영회의를 소집하는 실질적 PL운영회의의 주관자이다. PL실무위원은 설계, QC, QA, 수입검사, 생산기술, 자재 등 부서별 1

명씩 주무급 사원으로 구성되며, 합의된 부서별 조치사항에 대한 대책수립 및 Follow-up을 담당한다.

### 2.1.2 공감대 형성

전 사원의 제품안전 의식을 제고하기 위하여 PL 교육, 홍보 및 제품안전 경영방침의 보완 등을 실시한다. PL교육은 정신교육 차원에서 외부 PL전문가를 초빙하여 PL 개념, 판례, 제품안전성, 기업에 미치는 악영향 및 각 부서의 할 일에 대해 중점적으로 교육한다.

PL홍보는 기존 품질향상 활동을 보완하여 발대식, PS(Product Safety)제안제도, PS 슬로건 공모, PL전시장 운영, PL비디오 제작, 사업장간 PL정보 교류회, 회사 내부의 네트워크를 이용한 PL대응 시리즈 소개 등을 실시한다. 경영방침은 기존의 품질, 생산성 향상 및 원가절감 위주에서 결함이 없는 제품을 생산하여 소비자의 안전을 보장하는 것을 기

<표 3> 취급설명서에 대한 출하지역의 경쟁사와 Matrix 비교

구 분	A사	B사	C사	D사	S사(자 사)
- 발간 내용	대형트럭,특장부 통합발행	4*2, 6*4, 8*4 수분 발행	특장부 통합 발행	승용차	대형트럭, 특장부 구분 발행
- 주기	재고소진 및 신제품 출시	재고소진 및 신제품 출시	재고소진 및 신제품 출시	재고소진 및 신제품 출시	재고소진 및 신제품 출시
- 매뉴얼 내용					
· 발행 년월	93.10	95.10	95.01	95.11	95.04
· S I Z E	A5	B5	B5	A5	A5
· 인쇄 도수	1도	2도	2도	2도	2도
· 지 질	아트지	아트지	스노우 아트지	아트지	80 미색지
· 형 태	가로형태	세로형태	가로형태	가로형태	가로형태
· 도해 작업	짜집기	짜집기	짜집기	짜집기	짜집기
· 삽화 작업	짜집기	짜집기	짜집기	짜집기	전산작업
- 구분	서체 구분	서체 구분	서체/색 구분	서체/색 구분	색/서체 구분
- 주의/경고 표기	박스에 표기	박스에 표기	주의/경고 구분	박스에 표기	기호 표기

업의 이념으로 하는 내용으로 보완한다.

2.1.3 출하지역의 경쟁사대비 표시 재점검

PL소송시 결합 유무의 판단이 경쟁사와의 객관적인 비교로 이루어지는 경우가 있다[4]. 따라서 광고, 경고문, 사용설명서 등의 제품 표시수단은 관련업계 기준의 준수는 물론이고 출하지역의 경쟁사와 Matrix 비교하여 더 안전한 수준으로 보완한다. 특히, 광고는 과대광고로 인한 안전위험, 카탈로그와 사용 설명서는 본체와의 일치성, 경고문은 부착여부와 위치, 선명성, 예견되는 오용방지 등을 중점 보완한다.

<표 3>은 S그룹의 한 계열사의 취급설명서에 대한 출하지역의 경쟁사와 Matrix 비교사례로써 출하지역은 국내이며, 경쟁사는 총 4개 기업이다. Matrix 비교한 결과, <표 4>와 같이 각 사의 특징과 당사의 미비점을 파악하여 개선과제를 도출하였다. 지침서의 이력관리, 차량별 적용사양 표기, 주의 및 경고 구분, 고객의견 청취용 우편엽서, 색인표

작성, 향후 등록하여 서점 판매, 담당 부서 연락처 기재 및 수정 의뢰서 삽입 등의 개선과제가 도출되었다.

2.1.4 PL소송 대비 문서관리 재점검

PL소송에 대비 유효하게 반론하기 위해서는 적절한 문서관리 체제가 확립되어야 한다. 문서관리에는 크게 문서기록 방법, 보관문서 및 보관기한이다.

첫째, 문서 기록시 사용자의 안전성을 확보하기 위해 기업이 타당한 조치를 얼마만큼 연구해 왔는지, 제품을 개발, 제조하는 과정에서 실시한 각종 결정을 명확히 설명할 수 있는지, 사용자의 건강과 안전에 성실하며 또한 지속적으로 배려하고 있는 것을 제품과 회사 기록에 표시해야 한다.

둘째, 보관문서는 그 동안 국내의 PL소송을 대응하면서 원고측 변호사가 요구한 자료는 <표 5>와 같은 문서이다.

셋째, 보관기간은 PL법 상의 소멸시효(제조물의 공급 후 10년)와 제품의 특성, 수명주기

&lt;표 4&gt; Matrix 비교결과, 취급설명서, 정비지침서에 대한 사별 특징

회 사	취급 설명서 특징	정비 지침서 특징
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 차종별 분리 발간</li> <li>· 각 정유사별 주유 일람표</li> <li>· 표지에 순정품을 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 삽화에 사용공구 코드 표기</li> <li>· 분해 및 조립 순서도 표기</li> <li>· 출판 등록하여 서점에서 판매</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소화기 비치 및 사용법</li> <li>· B5용지로 가로 편집</li> <li>· 주의사항 박스 안에 펴기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 차량별 적용사양표기</li> <li>· 삽화 및 도해 코드 부여</li> <li>· 출판 등록하여 서점에서 판매</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 표지에 경고문구 표기</li> <li>· 설문지(우편엽서)포함</li> <li>· 삽화의 강조부분 청색 인쇄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 차량별 주요 사양표기</li> <li>· 페이지 그룹코드로 표기</li> <li>· 삽화 및 도해 코드 부여</li> </ul>
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중요관리 항목 표기</li> <li>· 각종 기록대장 표기</li> <li>· 삽화 코드 지정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고장 진단 및 조치 순서도</li> <li>· 차량 별 외관도</li> <li>· 파트별 특수공구 도해 삽입</li> </ul>
S (당사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대형트럭, 특장 구분 발행</li> <li>· 제목에 의한 검색 용이</li> <li>· 주의 및 경고 적색 인쇄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주의 문구 인지 용이</li> <li>· 간지로 그룹별 구분</li> <li>· 제목에 의한 검색 용이</li> </ul>

&lt;표 5&gt; PL대비 보관문서

개발기록	기본개념도, 개발에 관한 사내외 문서, 관련부문의 사내외 문서
설계기록	기본설계도, 설계변경도/승인도, 설계에 관한 사내외 문서
시험기록	설계/법규/개발/비교시험/양산품질 확인 Report, 시험에 관한 사내외 문서
제조기록	작업순서도, 제조공정도
검사기록	검사기준서, 완성품/제조시/수입 검사기록
판매기록	사용설명서, 공장출하/수송/보관/판매 기록

등을 감안하여 결정한다. 또한 효율적인 보관을 위해 문서는 마이크로 필름이나 CD, 디스켓 등을 이용한다.

### 2.1.5 PL보험 가입 검토

PL사고에 대한 대책으로 PL보험의 활용, 기업내 준비금, 동종업계나 그룹내 공제제도 운영 등이 고려될 수 있다. 그 중에서도 PL보험은 보험회사의 전문적 노하우와 사고처리 서비스를 이용할 수 있다는 측면에서 가장 일

반적인 활용 수단이다.

보험가입시 주의 사항은 첫째, 보험회사 선정시에는 신속한 정보수집 및 적절한 대응능력이 있는 보험회사를 선택하는 것이 바람직하다. 또한, 보험회사와 PL보험 계약시 가능한 한 자사 제품이 유사한 타사의 제품보다 안전성에 있어서 더 뛰어나다는 증거와 관련 자료를 제출하면 보다 유리한 조건으로 계약할 수 있다.

둘째, 보험 가입시 일부 위험한 제품에 대해서만 가입할 것인지 또는 전 제품에 대해 포괄 가입할 것인지는 B/C 분석을 해보아야 한다. 그러나 일반적으로 포괄보험에 가입하는 경우가 많다. 단, 국판의 경우는 사고 위험도가 높은 제품에 대해서는 PL보험을 이용하고, 작은 제품에 대해서는 자체 준비금이나 관련 업계와의 供託을 이용하는 것이 바람직하다.

한편, PL보험에 가입했기 때문에 제품안전 대책을 소홀히 하거나 사고대책도 보험회사에만 의존하려는 것은 바람직하지 못하며, PL보험은 기본적으로 제품의 안전성을 최대한 확보했음에도 불구하고 불가피한 불의의 사고에 대비를 위한 위험분산대책일 뿐이다.

### 2.1.6 협력업체와의 PL관련 공동책임 명기

대형 PL사고 발생시, 원재료 및 부품 협력업체는 비용부담 능력이 부족하여 연대책임

에 입각하여 완성품 조립업체에 비용책임이 전가되는 경우가 있다. 또한 대형 유통·판매 업체에게는 사고의 책임을 요구하기가 사실 부담스러워 조립업체가 비용을 부담하는 경우도 있다. 따라서 구매계약서에 구상권을 명기하거나 공동으로 PL보험 가입을 권유한다.

## 2.2. 확산기

### 2.2.1 제품안전 표준 작성

PL대응은 규정(표준)에 입각한 조직적인 대응활동이다[5, 9]. 각 사에서는 제품안전관련 표준을 전면 개정 또는 보완한다. 따라서 PL표준 작성시 부서장의 책임과 권한, 그리고 각 부서의 할 업무를 명기한다.

<표 6>와 <표 7>은 S그룹의 한 계열사의 PL대응을 위한 부서장의 책임과 권한, 부서별 PL대응 업무를 요약한 표이다.

<표 6> PL대응을 위한 부서장의 책임과 권한

부 서 장	책임과 권한
사업(본)부장	· PLP 활동에 대한 방침 설정 · PL위원회 위원장으로서 PL사고 보상처리 및 개선대책에 대한 최종 의사결정
상품기획	· 제품안전 요구사항을 포함한 전반적인 소비자 NEEDS를 파악, 설계에 피드백
설계	· 신규부품, 신제품 및 설계변경 사항에 대한 안전성 검토 · PL사고에 대한 원인분석 및 대책수립
품질 관리	· PL중요부품에 대한 수입 및 제품출하 검사시 안전성 검토 · PL위원회의 주관부서로서 PL사고 이력 및 개선대책 관리 · 안전성 시험규제를 제/개정, 신제품의 개발단계별 안전성 시험 및 평가
생산기술	· 안전성 주요공정에 대한 작업표준서 작성, 관리
생산	· 작업표준서에 일치하도록 작업하여, 작업미스에 의한 PL사고 예방
자재/구매	· 안전성 승인부품을 구매하여 불량부품에 의한 PL사고 예방
서비스	· 부적절한 서비스에 의한 PL사고 예방 · PL사고의 대응, 보상 및 PL보험 업무 총괄
홍보/업무팀	· 정부 및 소비자 단체의 동향조사 및 매스컴 대응
전사 PL추진팀	· PL사고에 대한 전사 총괄부서로서 PL사고 이력관리 및 개선대책 수립여부 관리 · 대형 PL사고 발생시 대처방안 수립을 위해 HOT-LINE가동, 현장실사 실시 · 제조 사업부 안전성 보증체제의 실패를 주기적으로 점검 · 시장의 PL사고요인을 사전 발굴하여 제조 사업부에 피드백 · PL사고 예방을 위한 제반 방침이나 활동(교육,홍보 등)을 기획, 조정



&lt;표 7&gt; 부서별 PL대응 업무

부서		PL대응 업무
상품기획		· 소비자 Needs, 사용조건(남녀, 연령, 전압 분포 등), 환경(습도, 온도, 바람 등) 조사 · 제품의 안전성 확보를 위한 개발방향 설정, 제품의 전략, 정책, 비용 기획
설계		· PL사고 원인분석 및 대책수립/Fool-Proof적 설계(오조작, 오조립 인한 위험방지) · 타제품과 영향관계, 재해(낙뢰, 지진) 및 정전, 유독물, 유해성에 대한 안전성검토 · 라벨, 취급설명서 등에 기재되는 안전관련 Marking 사항의 적합성 검토 · PL 중요부품에 대한 신규승인시 안전성 검토 · 신제품에 대한 안전성 시험 및 PLP Check List에 의한 구조 검토 · 시방변경 사항에 대한 별도 이력관리 및 안전성 검토/설계용 계측기 검교정 관리
품질	수입검사	· PL중요부품 시험규격에 의한 안전성 시험 및 성적서 관리 · 사출물 및 전장부품의 Lot별 재질증명서 관리, 기구물의 적합성 평가
	QC/출하	· 제품안전 책임공정(PL 주요공정)의 선정, 주기적 점검 및 교육 실시 · 합부 LOT 구분을 명확히 하고 불합격 LOT에 대한 처리기준 및 이력관리 · PL주관 부서로서 PL위원회 개최, PL사고 이력 및 대책관리, PL사고시 조사 보고 · 출하검사시 기본 안전성 검토 실시, 계측설비 검교정 관리, 안전규격 교육실시
	QA	· 개발 단계별 신제품 안전성 시험평가/제품 안전성 시험규격 제정 및 개정 · 안전성 관련 시방변경에 대한 이력관리 및 안전성시험 실시
생산 및 생산기술		· 검사장비의 주기적 검교정 관리, 불량/수리/처리 내역 카드기록 및 이력관리 · PL 주요공정의 표시 및 작업관리
자재		· 안전성 승인 부품만 구매(임의변경 구매불가), 부품 적재환경 관리 · 검사대기 및 완료 Lot구분 표기 및 분리 적재
서비스		· A/S시 절연 손상된 부품 또는 기타 위험에 취약한 부품에 대한 B/S 조치 강구 · PL사고 접수 및 고객상담실 보고, PL사고 종결시까지 현장 F/UP 및 보상업무 지원
고객상담실		· 100만원 이상의 피해 보상 발생시 PL보험 처리 및 정산, PL사고 보상 협의 · 서비스 센터로부터 PL 사고를 접수, 집계 및 관련 부서 통보
홍보실		· 정부 및 소비자 운동의 동향조사 및 매스컴 대응
전사 PL전담팀		· PL업무 총괄(교육/홍보, PL사고대응 지휘, 사업부 안전성 보증체계 주기적 점검) · PL 정보, 자료 수집 및 관련부서 배포, 대형 PL사고 발생시 대처방안 수립 · 긴급 대책위원회 운영, 전사 안전성 시험규격 제정 및 개정

## 2.2.2 제품안전 관련 절차 및 기준 강화

상기 PL보증 표준에 포함될 내용 중에 제품안전 관련 절차 및 기준을 강화한다. PL보증 표준의 내용에는 크게 제품안전대책, 사고방어대책, 재발방지대책 등이 포함되어야 한다. 세부 지침내용은 <표 8>과 같다. 제품안전대책은 기획·설계 단계에서부터 제조, 검사, 판매 및 A/S 단계에 이르기까지 각 단계별로 안전성을 보증할 수 있도록 시스템적인 안전대책 활동이다. 사고방어대책은 사전에 사고처리 매뉴얼 작성, 소송대책 등 사

고방어 대책을 확립하여 손실을 최소화하는 활동이다. 재발방지대책은 한 번 일어난 제품사고는 두 번 다시 일어나지 않도록 재발방지 대책을 철저히 실행한다.

<표 9> 는 S그룹의 한 계열사의 경고표시 표준에서 경고문 작성절차이다[참조 9]. 1단계, 배경분석은 설계단계의 위험분석과 마찬가지로 어떠한 위험이 예상되며 누구를 대상으로 경고해야 하는가 등을 분석한다.

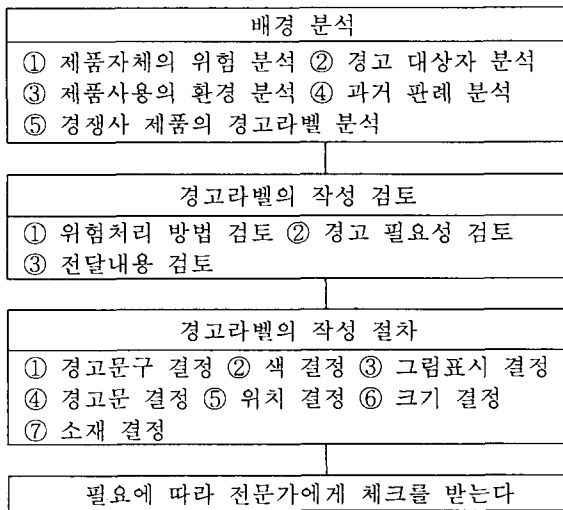
2단계, 경고라벨의 작성검토는 분석한 위험에 대해서 설계변경이나 안전장치의 추가

<표 8> 제품안전 관련 절차 및 기준

제품안전대책	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 승인제도 실시(단계별 안전표준을 설정, 각 단계의 책임자 승인시 다음단계 실행)</li> <li>· 출하지역의 경쟁사와 제품의 안전기술 및 보호장치 비교평가를 의무화</li> <li>· 주요 구성품에 대해 신뢰성 예측 및 안전성 검토를 강화</li> <li>· 경고문, 취급설명서 작성의 절차 및 기준 강화</li> </ul>
사고방어대책	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사고 등급별 대응절차 마련</li> <li>· 사고처리 절차의 작성과 이에 따른 예행연습을 실시</li> <li>· 출하지역의 소송대책을 사전에 확립</li> </ul>
재발방지대책	<ul style="list-style-type: none"> <li>· FTA, FMEA 등의 사고원인 분석기법, 소비자의 실사용 조건 Simulation 기법을 활용하여 PL사고를 요인을 해명하고 관련 부서 피드백시스템을 구축</li> </ul>

로써도 그 위험을 배제할 수 없는 경우에 한하여 경고라벨 작성을 검토하는 위험 처리방법, 위험의 배제가 불가능한 경우에 해당 위험에 대하여 경고할 필요가 있는지를 검토하고 법률, 각종 기준 및 경쟁 타사의 제조물 실태를 검토하는 경고 필요성 검토, 그리고 위험의 내용, 중대성, 회피수단 등을 검토하는 전달내용 검토 등으로 구성되어 있다.

<표 9> 경고문 작성절차



3단계, 경고라벨의 작성 절차는 <표 9>와 같이 미국규격협회(ANSI)가 제조물에 내재

하는 위험에 대하여 지시·경고를 할 때의 국가 통일규격인 ANSI Z535 규격을 참고로 하여 작성한다.

마지막 단계에서는 객관적으로 제 3자인 전문가에게 체크를 받는다.

<표 10>은 S그룹 한 계열사의 사고등급별 대응방법이다. 피해보상액이 1,000만원 이상의 물적사고 또는 사망·중상의 인적사고 등 대형 PL사고 시에는 Hot-Line이 가동되어 전사 긴급대책위원회가 구성되고, 피해보상액이 1,000만원 미만 또는 경상일 때는 중형 PL사고로 현장실사 후 합의를 도출하고, 마지막으로 피해보상이 100만원 미만인 소형 PL사고는 출동요원에게 사고처리 책임을 위임하여 현장에서 즉결토록 한다. 특히, 대형 PL사고로 Hot-Line이 가동되면, 현장 실사 후 관련 부서 및 전사 PL추진팀은 긴급대책 위원회를 구성한다. 참석대상은 해당 제조사업본부장, QC실장, 서비스 사업부장, 고객상담실장, 홍보팀장, 업무팀장 및 전사 PL추진팀장이며, 역할은 문제 제품에 대한 회사 정책의 결정(Recall, B/S, 행정 및 사법기관 대응전략 수립)과 향후 개선대책의 타당성 검토 및 추진에 대한 의사결정이다.

<부록> 은 사고처리절차의 사례이다. 서비스센터(고객상담실)는 PL사고 합의, 종료

&lt;표 10&gt; 사고등급별 대응방법

구분	사고 등급	대응 방법
대형 사고	· 피해보상 금액 1,000만원 이상 · 인적 사고(사망, 중상)	· Hot-Line 가동(전사 긴급대책위원회 구성)
중형 사고	· 피해보상 금액 100만원 ~ 1,000만원 · 인적 사고(경상)	· 필요에 따라 Hot-Line 가동(예; 신 모델) · 현장 실사 후, 합의 도출
소형 사고	· 피해보상 금액 1,00만원 미만	· 현장에서 즉결(출봉요원에게 위임)

까지 업무연락 및 PL주관 부서를 지원한다. 우선 피해자로부터 연락처, 사고모델, 피해추정 금액 등의 PL사고 접수를 받고 전사 PL추진팀과 보험회사에 통보한다.

전사 PL추진팀에서는 사고등급에 따라 Hot-Line 가동 여부를 결정하고 해당 제조사업부 QC에 통보한다. 사업부 QC에서는 사고 내용을 접수받고, 내부보고를 통해 전담인원을 Hot-Line 가동 시에는 전사 긴급대책위원회를 구성한다. 전사 PL추진팀에서는 고객상담실, 보험회사, 해당 사업부 등의 직원과 함께 현장 실사팀을 구성한다. 현장 실사에서 자사의 요인이면 소견서 작성하여 피해자와 보상합의(고객상담실)를 하고 처리되면 긴급히 사고 Set를 입수하여 원인을 분석하고 결과를 보고한다. 당사 요인이 아니거나, 원인파악이 불가능한 경우, 소비자 설득을 한다. 설득이 안되면 경찰서에서 조서를 작성하고 국립과학연구소 등에 시험 및 원인 분석을 진행하여 당사 요인으로 확인되면 피해자와 보상합의를 유도하고 아니면 종결한다.

### 2.2.3 PL 교육체계 수립

PL교육은 계층별, 기능별 및 사용자 교육으로 구분한다. 계층별 교육은 사전에 외부 PL전문가 과정 이수 및 선진 벤치마킹 등 PL전문가로 양성된 전사 PL추진팀에서 기존

교육 프로그램을 활용하여 간부, 직원 및 현장 근로자를 대상으로 PL법 개념과 기업에 미치는 악영향을 교육한다. 현장 근로자 교육은 기존 월 1회 실시되는 품질교육 시간에 2시간 정도의 시간을 할당하여, 前月 해당 생산라인과 관련된 PL사고 및 클레임 원인에 대해 주지 및 조치 사항을 교육한다. 마지막으로 중요부품을 제조하는 협력업체 및 PL사고가 빈번히 발생하는 OEM업체 대상으로 해당 QC조직에서 PL지도 및 교육을 실시한다.

기능별 교육은 설계 및 QC 대상으로 위험 분석, 품질공학 및 신뢰성 기법(FTA, FMEA, QFD, Taguchi Method) 등을 국내외 전문가의 초빙교육 및 한국생산성본부, 표준협회 등 전문교육기관의 위탁교육을 실시한다. 고객상담실, 서비스, QC 대상으로는 국내외 사고처리 및 감식 전문가의 초빙교육 및 관련 선진기관의 연수교육을 실시한다.

사용자 PL교육은 소비자연맹 등 소비자단체 주관으로 실시하는 주부대상 교육시간 중 일부의 시간을 할애 받아 제품 오사용으로 인한 위험, 올바른 사용방법 및 정비 방법 등을 교육한다.

## 2.3 정착기

정착기에는 선진 PL보증시스템 구축, 품질·환경 시스템과 연계 추진 등 장기적으로

수행해야 할 대응활동이다. 지속적으로 선진 기업의 PL보증시스템을 벤치마킹하여 제품 안전 수준의 차를 줄이는 노력이 필요하다. 또한 품질·환경 시스템과 연계 추진이 필요하다. 각 부서별로 보면 지켜야 할 시스템(표준 또는 규정)이 갈수록 많아지고 잘 지켜지지 않는다[9]. 따라서 기존의 시스템과 연계하여 작성하는 것이 바람직하다. 그러나 아직, 통합 시스템은 구축되지 않았다.

### 3. 결론

서론에서 언급한 바와 같이 국내에서도 지난 2002년 7월에 PL법이 이미 시행되고 있다. 이제부터라도 각 기업은 자사 제품에 대한 안전성을 재평가하여 만일 있을 수 있는 PL사고를 줄이는 데 총력을 기울여야 한다. 앞의 S그룹의 PL대응 사례를 통해 다음과 같은 PL대응의 시사점을 도출할 수 있다.

#### (1) 제품의 안전성 수준에 따라 적합한 PL대응이 필요

모든 제품이 위험한 것은 아니다. 제품 자체의 위험뿐만 아니라, 사용환경에 따라 제품의 위험 수준이 천차만별이다. 또한 원재료, 부품 및 조립 등 제품의 특성에 따라 안전 수준이 다르고 부과되는 기업의 책임도 다르다[5]. 따라서 S그룹의 사례와 같이, 선진기업의 PL보증시스템 벤치마킹한 결과와 경쟁사 비교를 통한 제품안전성 위험분석 결과에서 나타난 PL 사고빈도와 피해정도를 고려하여 적합한 PL 대응조직을 구성한다. 또한 관련 제도 및 규정의 개정, 보험가입, 문서관리, 표시수단 재점검 등의 대응활동 범위도 위험 수준에 따라 달리해야 한다.

#### (2) 규정에 의한 조직적인 대응활동 실시

PL대응활동은 품질보증활동과 같이 보증 활동이다. 따라서 각 부서의 할 일과 부서장의 책임과 권한이 명기된 규정(표준)이 마련되어 있어야 하며, 규정에 따라 조직적인 대응활동이 이루어질 수 있도록 교육이 뒷받침되어야 한다. 그러나 규정이 너무 많으면 잘 지켜지지 않는다[9]. 따라서 기존의 규정과 연계하여 작성하는 것이 바람직하다. PL 관련 규정도 가급적 ISO-9000 품질시스템과 통합된 규정으로 작성하는 것이 실제 작업현장에서 혼란이 없을 것이다.

#### (3) PL대응활동은 효율성을 고려하여 단계적으로 추진

S그룹의 사례와 같이, 도입기, 확산기, 정착기 등 3단계 추진계획을 수립하여, 도입기에는 가급적 시급하고 동시에 짧은 시간 내에 큰 효과를 볼 수 있는 중요한 대응활동을 먼저 수행한다. 그리고 PL대응 표준의 작성, 절차와 기준의 강화 등의 대응활동과 같이 결과도출에 오랜 시간이 소요되는 활동은 확산기에서 수행토록 한다. 그리고 지속적으로 선진기업의 PL보증시스템의 연구가 필요하다.

### 참고문헌

[1] 홍한국(1994), 「PL의 현황과 우리그룹의 대응방안」, 삼성경제연구소  
 [2] 이상복(1997), 「제조기업의 제조물책임(PL)법에 대한 준비 및 대처방안」, 품질경영학회지 제25권 제4호, pp. 140-153  
 [3] 변승남, 이동훈(1998), 「제조물책임법 시

- 행에 따른 품질경영 정책 및 ISO 9000 시리즈의 수행」, 품질경영학회지 제26권 제1호, pp. 27-47
- [4] 홍한국, 박상찬(1999), 「미·일 선진기업의 PL대응 시스템에 관한 연구」, 품질경영학회지 제27권 제3호, pp. 189-201
- [5] 갈원모, 이영자(1999), 「제조물 위험성 평가에 의한 제조물 책임 및 제조물 안전 대책」, Journal of KIIS Vol. 14, No. 4, pp. 182-191
- [6] 변승남, 이동훈(2000), 「제조물 책임과 제품 안전정책」, Journal of the Korean Institute of Industrial Engineers Vol. 26 No. 3, pp. 265-282
- [7] 이동하, 임현교(2001), 「제조물 책임법에 대비한 산업안전분야의 대응방안」, 한국 산업안전학회지 제16권 제4호, pp. 188-193
- [8] 정원, 김준홍, 유왕진(2002), 「제품안전설계를 위한 QDRD의 적용」, 품질경영학회지 제30권 제4호, pp. 167-17
- [9] 第一法規出版社(1991), 「企業と 製造物責任」
-

### 부록. 사고처리절차

