

제조물 책임과 기업의 대응방안

(제품판매 후 대책/사고발생 전의 PD대책/
입증자료 관리대책/위험분산대책/
사고발생 후의 PD대책)

1. 제품판매 후 대책

제조업자는 [소비자상담실]같은 담당부서를 설치해서 상품의 클레임·상담 등을 신속히 수행할 수 있도록 한다.본질안전설계,안전장치의 추가설치 이외에 일반 가정에서 예측되는 오사용에 대처하기 위해 사용설명서,경고표시를 충실히 기록하고 고장이 났을 경우의 대처방법, 특히 '안전에 관한 사항은 전문가에게 연락할 것' 등의 방법을 사용설명서에 자세히 기록한다.

또한 기업에서 사용하는 기계·기구의 경우에는 보수·점검이 용이한 구조를 갖도록 하여야 하며, 특히 안전에 관계된 중요 보안부품의 교환 작업, 정기점검작업이 명확히 이루어지도록 설명하고 사용설명서·경고표시에 반영하는 한편, 사용자에게 안전교육·계몽활동을 실시한다.

클레임이란 소비자가 상품을 구입하였을 때 기대한 기능이나 품질이 사용 단계에서 기대에 크게 미흡하거나, 사고의 원인이 되었을 때 소비자는 상품에 대한 불평이나 불만을 가지고 기업에 요구하는 것이다. 또한, 상품이나 서비스에 의하여 신체·재산상의 손해가 발생하거나, 위해하지는 않아도 사고 위험이 있는 상태가 발생하였을 때에도 클레임으로 기업에 신고하는 것이다.

기업에 있어서 클레임 처리 방법은 소비자가 신고한 클레임을 겸허하게 받아들이고 소비자가 납득할 수 있는 방법으로 신속·공평하게 처리하는 것이다. 소비자의 클레임 신고가 있을 경우 초기에 적절히 대응하여야 클레임이 원활히 처리되고 소비자의 불만이 해소될 수

있다. 그러기 위해서는 소비자의 신고 및 요구 내용을 정확히 파악하고 신속하게 처리해야 한다. 하지만 신속히 대응한다 하더라도 사실 관계까지 충분히 확인하지 않고 소비자의 요구에 무작정 대응하는 것도 바람직하지 않다. 클레임에 적절히 대응하지 않을 경우 대형 IT 사고를 유발할 수 있으므로 각별히 유의하여야 한다.

클레임 처리에서 가장 먼저 검토해야 할 것은 클레임 내용을 정확히 파악하는 것이다. 특히 사망사고, 부상사고, 고액 재산손해의 경우에는 사고현장 및 클레임 대상이 된 제조물의 조사를 신속하게 처리하고, 피해자의 양해를 얻어 해당 제조물을 확보하는 것이다. 또 피해자를 방문해서 피해상황을 듣고 제조물의 사용상황 등을 조사해야 한다. 이러한 조사는 현장이 변경·훼손되기 전에 하는 것이 이상적이지만, 대부분의 경우 사고 정보는 시간이 경과하고 나서 전달되기 때문에 현장의 상황은 당시의 목격자나 관계자로부터 들을 수밖에 없다. 더구나 식중독과 같은 경우 시간의 경과에 따라 해당 제조물의 부패도 진행되기 때문에 긴급히 관할기관에 연락하여 동일한 증거품을 확보(냉장보관 등)할 수 있도록 한다.

소비자의 클레임을 원활하고 적절히 대응하기 위해서는 클레임 처리 흐름을 의식하면서 기업 내의 클레임 처리 체제를 정비하는 것이 중요하다. 필요에 따라서는 소비자를 방문하여 클레임 발생 상황 등을 조사하는 소비자 대응 부문, 클레임 원인규명 부문과 같은 조직을 각각 설치·운영하는 것이 바람직하지만, 독립된 부문으로써 설치할 수 없는 경우라면 소비자 대응을 확실히

할수있는담당자의선임이필요하다.

또한,기업 규모나 제품 특성에 따라 부서간의 협조나 타기관의 활용 등도 고려해야 할 필요가 있다. 나아가 사내의 각 부서 또는 타기관을 이용하고 있는 경우에는 상호의 긴밀한 협력 관계가 불가피하며, 클레임 처리 체제의 최고 책임자는 회사를 대표하는 경영진이 담당하는 것이 중요하다.

2. 사고발생 전의 PD 대책

PL 사고발생을 사전에 예방하기 위해서는 「제품안전대책의 추구」가 무엇보다도 중요하다. 그렇지만 현대의 고도 소비사회에 있어서 기업이 사고예방을 위해 최대한의 주의를 기울인다 하더라도 PL 사고의 발생을 완전하게 예방하기는 어렵다. 따라서 기업이 HP 대책을 강구하는 것만으로는 PL 대책을 충분히 갖추었다고 말할 수 없다. 제품사고가 발생할 경우를 예상해서 클레임에 원활히 대응하기 위한 체제를 정비하고, PL 사고에 의해 발생하는 기업의 손실을 최소화하기 위한 대책(PL 대책)을 강구하여야 한다.

이러한 PD 대책의 하나로 사내의 클레임 대응체제 구축을 생각해 볼 수 있는데, 적절한 클레임 대응체제가 구축될 경우 제품안전성에 관한 소비자 불평이 설계·제조부문에 적절하게 피드백(Feed Back)되어 HP 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 발생으로 고객의 신뢰를 일시적으로 잃어버리는 것은 사실이지만, 적절한 클레임 대책이 행해진다 면 잃어버린 신뢰의 회복은 물론 고객과의 관계를 더욱더 견고하게 할 수 있을 것이다.

기업책임의 엄격화가 진행되는 현대 사회는 모든 면에 있어서 기업의 사회에 대한 자제가 주목되고 있다. 이러한 의미에서 적절한 클레임 대응이 기업의 사회적 자세를 나타내는 기준이라는 인식을 가지고 사내체제의 정비와 신속·정확하게 클레임을 대응하는 것이 기

업의 책임이라 할 수 있다.

PD 대책은 사고가 일어난 후의 대응이다라고 해석하는 사람이 있는지도 모르겠으나 PD 대책은 사고발생 후의 대응 절차에만 머무르는 것이 아니라 사전에 사고가 발생할 경우를 대비하여 대책을 강구해 두어야 한다. 구체적으로 미리 검토해야 하는 PD 대책을 살펴보면 ① PL 대응 체제의 정비 ② 문서관리체제의 정비 ③ 관련 기업과의 책임 관계의 명확화 ④ PL 보험의 준비 등으로 나눌 수 있다.

3. 입증자료 관리대책

제품의 결함으로 인한 소비자 클레임에 효과적으로 대응하기 위해서는 적절한 문서관리체제가 확립되어야 한다. 또한 사내문서 작성시 안전상의 검토결과를 반드시 기록하도록 하여야 하며, 평소에 오해하기 쉬운 표현을 피하여야 한다. 부품·원재료 메이커의 경우에는 제조주문서의 내용에 관한 안전성 검토결과를 보관하여야 하며 출시기간이 오래 경과된 제품은 사고발생시 대응을 위해 현물을 보존하는 것이 바람직하다.

현대사회에 있어서 제품은 원재료 메이커, 부품 메이커, 완성품 메이커, 유통업자, 판매업자 등 많은 관련기업이 참여하여 제조·공급하고 있고 PL 사고가 발생한 경우에는 복수의 당사자 사이에 복잡한 법률관계가 발생하게 된다. 복수의 기업이 관련된 PL 사고가 발생한 경우에는 각 기업에 응분의 비용부담을 요구하게 될 것이므로 자사가 필요 이상의 책임부담을 하지 않도록 하는 대책이 필요하다. 따라서 계약상대방의 손해배상책임, PL 사고 예방 및 방어 의무, 협력 의무, 정보제공 의무, PL 보험 가입 의무, 자사가 손해배상금·소송비용 등을 지출한 경우의 구상권 등에 대하여도 계약상 미리 정해 두는 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 있기 때문에 주의해야 한다.

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

4. 위험분산 대책

제조물책임보험은 기업이 손해배상금 등의 금전적 인 부담이 발생한 경우 그 손실을 전보하는 보험으로써 생산물 배상책임보험으로 알려져 있다. 이는 피보험자가 제조, 판매, 공급 또는 시공한 생산물이 타인에게 인 도된 후 그 생산물의 결함으로 인한 사고로 타인의 신 체나 재물에 손해를 입힘으로써 피보험자가 법률상 손 해배상책임을 부담하는 경우 이에 따른 손해를 보상은 보험이다.

기업에 손실이 발생한 경우에 이것을 전보하는 방법 으로는 미리 자금을 적립하는 방법과 제조물책임보험 에 가입하는 두 가지 방법이 있을 수 있다. 그러나 손실 은 언제 어느 정도의 금액으로 발생할지 예측이 불가능 하므로 기업경영의 안전화를 위해서 제조물책임보험 을 활용하는 것이 향후 장기적인 안목에서 중요하다.

표보험의 정식적인 명칭은 생산물 배상책임보험이 라 하고 제품결함에 의한 사고가 발생했을 경우에 대두 되는 법률상의 배상의무를 대신하는 것으로 제조업자 뿐만 아니라 제품의 판매자 등도 가입할 수 있다. 중소 기업협동조합 중앙회의 경우 일반 보험보다 20~30% 저렴한 가격으로 중소기업의 보험료 할인혜택을 주고 있다.

5. 사고발생 후의 PLD 대책

클레임 대응에 있어서 '기초대응으로 모든 것이 결 정된다' 라고 말할 정도로 '적절한 초기대응' 은 무엇보다 중요하다.

적절한 초기대응이 안된다면 상대쪽과의 관계가 악화되고 그 후 관계 회복을 위해 많은 노력을 들여야 함 은 두말할 필요가 없다. 따라서 클레임 보고를 받은 경

우, 먼저 정확한 사고상황의 파악 및 관련정보를 입수 하는데 노력하고 무엇보다 성실하게 대응하여야 한다. 그리고 적절한 초기대응을 위해서 영업 및 애프터서비 스부문과 판매점·특약점 등 사외 관련자의 협조가 필 요하므로 이들에 대한 지원 활동 구축도 매우 중요하다. 또한 자사 제품을 많은 관련기업이 참가하여 제조하고 있는 경우에는 필요에 따라 관련기업에 통지하고 그들 기업의 협력을 얻으면서 대응해야 된다.

클레임 대응 전반에 걸쳐서 말할 수 있는 것이지만 처음부터 「당사에는 일체 책임이 없다」라는 완고한 태도를 일괄하는 것은 결코 좋은 대책이 아니다. 자사의 제 품에 의해 피해가 발생한 것이 사실이라면 「충분히 조 사한 뒤에 대응한다」라는 자세를 명확히 하는 동시에 상대방과 대등한 위치에서 필요에 따라 문명하는 등의 성의를 가지고 대응해야 한다.

또한 사고를 일으킨 제품이 잔존해 있는 경우에는 그 제품을 회수해 사고원인을 규명하는 것이 바람직하다. 다만, 그 경우에는 제품을 회수하는 것에 대하여 상대방의 충분한 이해를 얻어 원인규명 결과의 통지 및 제품 반환의 약속 등 성의 있게 대응하는 것이 중요하다.

제품에 결함이 존재하지 않았다면 피해자에 대한 손 해배상의무는 발생하지 않는다. 따라서 피해 당사자와 교섭을 진행할 때는 자사제품의 결함 존재 여부, 결함과 피해발생의 연관성, 피해의 정도 등을 감안하여 사고를 원만하게 해결하려는 자세로 협상에 임하는 것이 좋다. 배상책임의 존재 여부 확인은 피해자의 동의를 얻어 중립적이고 신뢰성 있는 기구를 이용하는 것이 바람직하 며, 조사결과 기업에 배상책임이 있는 것이 분명해지면 가능한 한 빨리 해결하는 것이 기업의 신뢰 회복에 도움 이 된다. 피해 당사자와의 교섭에 의한 사고해결이 어려 운 경우에는 피해자가 소비자보호원과 같은 분쟁조정 기구에 조정신청을 의뢰하거나 소송을 제기할 수도 있 으므로 별도의 대응방안을 강구해야 할 것이다.

PLD 사고발생 시 기업이 지불해야 하는 손해배상의 범

위는 제조물의 결함으로 인하여 발생한 생명, 신체, 재산상의 피해이다.

구체적인 배상금액은 객관적인 증빙서, 피해자와의 합의 등에 의해 결정될 수 있겠지만 P보험을 가입하고 있는 경우에는 상대측과 면담하기 전에 보험회사의 도움을 받는 것이 좋다. 피해당사자와의 합의에 의해 손해배상문제 해결이 곤란한 경우에는 분쟁조정절차 또는 소송을 통해 구체적인 손해배상범위가 결정되겠지만 피해자에게 부주의 등의 과실이 있는 경우에는 민법상의 과실상계 원칙을 적용받을 수 있도록 노력하는 것도 중요하다.

P사고는 가급적 기업과 피해자의 교섭에 의해서 해결되는 것이 바람직하다. 분쟁 당사자간의 합의에 의해 해결이 가능하지 않은 경우에는 법원의 조정 절차나 재판외 분쟁 처리기관을 이용하여 해결할 수 있겠지만 최종적으로는 소송까지도 진행될 수 있을 것이다.

메스컴 보도에 의한 기업 이미지 저하 등을 감안해서 소송에 의한 해결은 가능하면 회피하는 것이 바람직하다는 견해도 있지만 필요 이상으로 소송을 회피하는 것은 바람직하지 않다. 따라서 손해배상 책임유무와 배상요구액의 적정여부 등을 충분히 조사한 뒤 어떠한 방법으로 해결하는 것이 바람직한지 신중하게 판단할 필요가 있다. 한번 P소송이 제기되면 회사로써는 최종적인 양보안을 마련하고 최고 경영자의 판단에 따라 대응하는 것이 좋겠지만 소송 진행의 추이를 보면서 화해하는 것도 중요하다.

클레임이 진실에 기초한 것인지, 아니면 허위사실에 의한 것인지 여부는 당초 클레임이 제기된 시점에서는 밝혀지지 않는 것이 보통이다. 따라서 신속한 초기 대응, 피해자와의 긴밀한 접촉 등을 할 필요가 있지만 그안에 수집한 정보를 분석하고 결함을 조작했는지 또는 P법을 악용하여 남의 이름을 빌려 청구한 것은 아닌지 등을 정확히 판단할 필요가 있다. 만일, 그것이 불량 클레임이라고 판명된 경우에는 안이한 타협적 해결자세를 지

양하고, 불합리한 요구는 단호하게 거부하는 의연한 태도를 취하는 것이 같은 클레임의 재발을 방지하는 최선의 대응책이다. 