

소비자 안전을 위한 제조물 책임 대응시스템에 관한 실증적 연구

- An Empirical Research on the Product Liability Response System for Consumer Safety-

김진용 *

Kim Jin Yong

오병완 *

Oh Byeong Wan

Abstract

Product liability is the law of the manufacturer's responsibilities for the consumers' personal injuries or the losses of property resulted from defective products. In today's many countries, the product liability law are being enacted because of the safety of product use and the protection of consumer's right. In Korea, the product liability is going to enforce on July 1, 2002. Though the construction of product liability response system is urgent situation, domestic manufacture company's PL response system is not nearly prepared in present.

Consequently, the purpose of this study is to discuss the Quality Management's importance and the PL countermeasures by presenting the difference of PL response system construction degree by the Quality Management Maturity degree

Keyword: PL, QM, PLP, PDP,

1. 서론

산업화 사회를 거쳐 지식 정보화 사회인 현재는 대량 생산의 양적 관점보다는 고객의 차별화된 요구에 맞춰 양질의 제품을 생산하고 적시에 배달이나 서비스를 제공하여야 할 질적 관점에 와 있다. 즉, 높아진 고객의 품질수준요구(요구품질수준)에 따라 품질문화의 유형도 「Product out」 시대에서 「Market in」 시대로 전이되었고, 이제는 「Market in」 시대에서 생산된 제품에 대해 생산자가 무한 책임을 지는 「제조물책임」 시대로 변화되었다[9]. 즉, 과거 국내의 기업들이 실천해왔던 품질 관련 전략과 기법·행동은 품질 경쟁력을 향상 시키는 역할을 하였다. 이러한 결과로 기업에서 생산되는 제품의 품질 수준이 우수해짐으로써 「Market in」 시대에서 시장 경쟁력이 향상되었다.

* 여주대학 산업경영정보과 교수

그러나, 이제는 품질수준의 향상으로 시장 경쟁력을 강화시키는 수준이 아니라 제조물을 생산하여 제공하는 자가 제조물에 대해 책임을 지는 제조물 책임시대(PL : Product liability)가 도래되었다. PL법은 OECD 회원국을 포함한 대부분 선진국 뿐만 아니라 브라질과 같은 개발 도상국가에서도 이미 시행되고 있는 대표적인 소비자 보호제도이다. 가장 강력한 PL법을 시행하고 있는 나라는 미국이며, 대부분의 유럽 국가들은 1985년 유럽 연합(EU: European Union) 이사회에서 제정한 PL지침안(product liability directives)을 모태로 자국의 PL법을 제정하였다[8].

우리나라에서는 유럽연합의 PL 지침안과 일본의 PL법을 참조하여 선진국 수준에 부합하는 법안을 2000년 1월 공포 하였으며, 2년 6개월의 유예 기간을 거친 후 2002년 7월 1일 부터 시행될 예정이다[7]. PL이란 「상품에 의해 발생한 인적 상해, 재산 손상 또는 기타 손해에 관련된 손실을 배상하도록 생산자 또는 그 밖의 사람의 책임을 기술하는데 사용되는 일반적인 용어」이다[5]. PL법은 결함제품으로 인해 소비자가 사용 중 피해를 입었을 경우, 제품을 제조 또는 판매한 기업으로부터 소비자를 보호한다는 법철학에 근거를 두고 있다. PL법의 적용 대상인 결함 제품은 일반 소비자 제품을 비롯하여 산업용 기계, 소프트웨어를 포함한 컴퓨터 관련제품, 의약품, 의료용 기구와 의료행위, 출판물, 대중매체, 주택 및 담배에 이르기까지 광범위하다[2]. PL법의 시행을 계기로 클레임 건수가 증가하면 손해배상책임 뿐만 아니라 분쟁 처리를 위한 비용이 많이 발생한다. 광범위한 지역의 다수의 피해자가 발생할 수 있는 현대의 생산시스템에서는 심각한 PL사건이 발생된다면 거액의 피해배상청구가 초래될 수 있으며 이로 인해 경영이 흔들릴 수 있는 심각한 위험이 발생할 수 있다. 이를 위해 기업에서는 그런 사고의 예방과 사고발생으로 인한 분쟁처리를 위한 비용을 절감하기 위해 적절한 대책이 필요하다. 이를 위한 대책이 제조물책임 예방 대책(PLP: Product Liability Prevention)과 제조물 책임 방어대책(PLD: Product Liability Defense)이다. PLP 대책은 안전면에서 결함이 없는 제품을 생산하기 위한 제품안전대책을 말하는 것으로 설계면에서의 안전성 고려, 품질관리 철저, 사용자가 제품을 잘못 사용하지 않도록 경고 문구를 부착하거나, 취급 설명서를 충실하게 제작하는 등의 예방적 차원의 내용을 말한다. PLD대책은 문서작성 및 보관의 적정화, 관련업자와의 책임관계 명확화, PL보험의 가입 또는 배상자금의 확보 등의 사고 발생 후의 사후조치에 대한 내용이다. 이러한 PL은 소비자 중심, 소비자 보호 측면의 새로운 패러다임으로 기업의 존립을 위한 필수적 요소이고 국제화 시대가 요구하는 사항이기도 하다.

따라서, 본 연구에서는 기업의 PL법 적용에 대한 실증적 조사와 분석을 통해 대응 방안을 제안하고 ISO 9000 시리즈 인증과 품질경영(QM: Quality Management) 성숙도의 관련성, QM성숙도에 따라 제조물책임 예방 대책(PLP: Product Liability Prevention)과 제조물 책임 방어대책(PLD: Product Liability Defense)에 영향을 미치는 지에 대해 연구하고자 한다.

2. 국내 기업의 PL법 적용에 따른 실태

PL법은 제조물의 결함으로 인하여 발생하는 손해에 대하여 제조자의 배상책임을 정함으로써 피해자의 구제를 도모하고, 이로써 국민 생활의 안정과 건전한 발전에 기여함을 목적으로 하고 있으며, 제조물이라 함은 제조 또는 가공된 동산을 말한다[2, 5]. 여기서 제조자란 개념은 완성품의 제조자뿐만 아니라 완성품 제조에 필요한 원재료나 부품의 제조자까지를 포함하게 되는 것이며, 제조물에 성명·상호·상표 기타 식별 가능한 기호 등을 부착함으로써 자신을 제조자로 표시한 자 또는 제조자로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자도 포함되고, 판매 또는 대여 등의 목적으로 제조물을 수입한 자도 포함되는 것이 일반적인 기준이다[9, 11].

한국 소비자보호원 주최로 열린 「PL법 제정에 관한 공청회」에서 전국 20세 이상 성인남녀 1천 5백 명, 제조업체 4백여 개, 전문가 55명을 대상으로 설문 조사한 보고서에 의하면, 응답자의 49%가 제품을 사용하다 피해를 경험하였으며, 피해가 발생한 원인은 '제품자체의 결함'에 의한 원인이 개인은 34%, 기업은 26%로 집계되었고, '소비자의 부주의'에 의한 원인으로 개인이 49%, 기업이 43%로 조사되었으며, 피해 경험자의 96%가 보상을 받지 못하였다고 응답하였다. 이러한 것의 주된 원인은 '제도의 미비'로 응답되었다. 또한 PL법의 도입에 대해서는 소비자의 72%가 찬성하였으나, 기업은 제품 생산가 및 소비자가의 상승을 원인(66%)과 경영 여건(76%)을 이유로 개선 후 제정하여야 한다고 응답하였다[1]. 또한 중소기업 협동조합 중앙회에서도 2000년 11월 1일부터 2000년 11월 18일 까지 5인 이상 300인 이하 중소제조업을 대상으로 제조물 책임제도에 대한 대응실태를 조사한 내용중 ① PL 법에 대한 인지도는 「잘 안다」가 23%, 「조금 알고 있다」가 50%, 「잘 모른다」가 27%로 나타났다. ② PL 관련 조직의 구성에서는 PL 담당자가 없는 경우는 76%, 담당자가 있는 경우는 24%로 조사되었다. ③ PL 대책 추진 현황에서는 「추진중이다」가 14%, 「추진할 예정이다」 40%, 「추진하고 있다」가 46%로 집계되었다. ④ PL 법 시행시점의 대응수준에 대한 질문에 대해서는 「우수하다」가 10%, 「보통이다」가 38%, 「취약하다」가 56%로 조사되었다. 중소기업협동조합 중앙회에서 조사된 결과와 같이 우리 중소기업들이 PL법의 주요내용에 대한 인지도 및 PL관련 조직의 구성, PL대책 추진현황, PL법 시행시점에 대한 대응수준이 미흡함을 알 수 있다[10]. 또한, 한국표준협회에서 국내 PL법 시행에

< 표 1 > 최고 경영자의 PL법에 대한 관심

구분	매우높다	높다	보통이다	낮다	매우낮다	모르겠다
대기업(300인 이상)	12.3%	36.7%	36.7%	4.1%	2.0%	8.2%
중견기업(50인~299인)	13.8%	24.4%	42.7%	9.2%	1.5%	8.4%
소기업(49인 이하)	9.1%	14.2%	43.3%	14.2%	6.7%	12.5%
총 계	11.7%	22.3%	42.0%	10.3%	3.7%	10.0%

대비하여 기업의 대응활동 및 제품 안전규격 제정의 필요성 검토에 대한 자료에서 < 표 1 >과 같이 최고경영자의 PL에 의한 관심도는 중·소기업보다는 대기업의 최고경영자가 다소 높게 조사되었고 전체적으로는 「보통이다」라고 응답한 비율이 42.0%이며 「매우높다」와 「높다」는 34%로 조사되어 최고 경영자의 PL법에 대한 관심이 낮음을 알 수 있다.

한편, PL법 시행에 따른 추진해야 할 업무로는 <표 2>와 같이 5가지로 내용으로 집계되었다[3]. 임직원에 대한 PL교육이 74.7%로 가장 필요하다고 하였고, 다음이 경영자의 적극적인 관심이 74.0%로 다음으로 중요하다고 하였으며 PL업무 규정 및 매뉴얼 작성과 적용이 67.3%, 안전설계 능력향상이 65.3%, 제품안전에 대한 내부감사체제의 강화가 65.3%로 집계되었다. 5가지 모든 항목이 중요하지만 결국 PL법의 적용에 따른 준비는 최고경영자 및 임직원의 관심과 노력이 매우 중요하다는 것을 시사하고 있다.

< 표 2 > PL법 대응을 위해 추진해야 할 업무

항 목	매우필요	필요	소계
경영자의 적극적인 관심	23.7%	51.3%	74.0%
임직원에 대한 PL교육	15.7%	59.0%	74.7%
PL업무 규정 및 매뉴얼(지침) 작성과 적용	11.3%	56.0%	67.3%
안전설계 능력향상(잠재위험분석, 설계 재검토 등)	12.3%	53.0%	65.3%
제품안전에 대한 내부감사체제 강화	11.7%	48.0%	59.7%

PL의 관점에서 본 제품의 결함은 다양하지만 대체로 설계상의 결함, 제조상의 결함, 지시·경고상의 결함 등의 3 가지로 분류되며 추가로 개발상의 결함을 포함하여 4 가지로 분류하기도 한다[13, 15]. 제품의 결함으로 인한 제조물 책임 문제는 소비자의 신체 및 재산상의 피해로 인해서 기업에 경제적 손실뿐만 아니라 기업 이미지에도 많은 영향을 미친다는 의미에서 매우 중요한 현실적인 연구과제로 대두되고 있다[12].

3. 실증 연구

3.1 연구내용 및 가설설정

본 연구는 품질보증시스템인 ISO 9000 시리즈의 도입이 품질경영 성숙도에 영향에 대해 알아보고, 이 품질경영 성숙도가 PL법의 제조물 책임 예방대책인 PLP 활동(설계 결함·제조결함·표시상의 결함의 예방대책)과 PLD 등의 활동에 미치는 영향이 있는

가에 대하여 알아 보기 위해 아래와 같이 3가지 가설을 설정하여 검증하였다.

<가설 1> ISO 9000 시리즈 인증이 품질경영 시스템 성숙도에 영향이 있다.

<가설 2> 품질경영 성숙도에 따라 설계결함, 제조결함, 표시상의 결함의 예방대책인 PLP 활동에 미치는 영향이 다르다.

<가설 3> 품질경영 성숙도에 따라 PLD 활동에 미치는 영향이 다르다.

3.2 연구방법

본 연구를 위한 설문문의 구성은 < 표 2 >과 같이 총 6가지 분야로 질문하였는데, 먼저 품질 경영 성숙도에 관한 사항은 10문항(ISO 9000 인증전: 4, 인증후: 6), PLP 분야는 55문항(설계: 17, 제조: 23, 표시상 결함: 15), PLD에 대한 분야는 20문항으로 구성되었으며 총 85문항을 질문하였다. 이때 사용한 질문의 형태는 설문지에서 많이 사용되는 리커트 5점척도를 주로 사용하였다. 조사대상은 분석을 위하여 국내 ISO 9000 시리즈 인증을 받은 375개업체에 설문을 배포하였고, 한국품질인증센터에서 주관하는 「PL 교육과정」 참여자 등에게 설문을 배포하였다. 이중 회수된 설문지는 총 164부였고 분석 가능한 154부의 자료를 토대로 하여 분석하였다.

본 연구에서 이용된 자료의 신뢰도를 분석한 결과는 < 표 3 >에 제시된 바와 같이 총 6가지 분야에 대한 Cronbach's Alpha 계수값이 0.788~0.9519까지 도출되어 모든 분야가 0.60 이상으로 자료의 신뢰성은 확보되었다고 할 수 있으며, 이 자료를 토대로 한 통계적 분석은 신뢰성을 부여할 수 있다.

< 표 3 > 조사내용의 구분 및 신뢰도 분석치

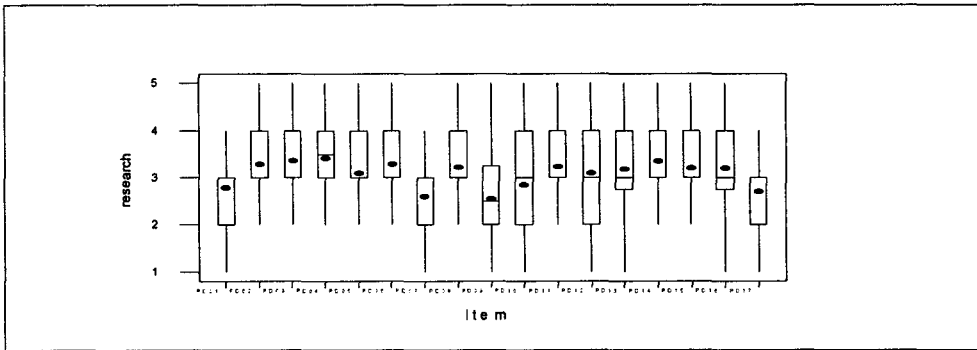
구분	구분	문항수	신뢰도 값(Cronbach's α)
품질경영성숙도	인증과 관련된 사항	4	0.7880
	품질경영과 관련 문항	6	0.8255
PLP	설계결함 예방대책	17	0.9519
	제조결함 예방대책	23	0.9480
	표시상 결함 예방대책	15	0.9516
PLD	제조물 방어대책	20	0.9312

4. 분석결과 및 가설 검증

4.1 분석결과

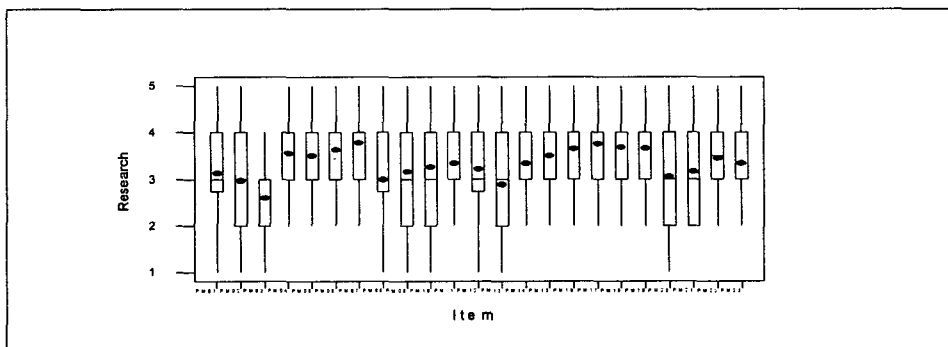
본 연구를 위한 통계적 처리는 SPSS 10.0K, Minitab 13, 엑셀 등의 소프트웨어를 이용하였다. 집계된 항목별 문항을 분석한 결과, PLP 대책중 설계상의 결함 예방 활동

에 대한 자료를 분석하면 < 그림 1 >과 같이 총 17개 문항중 Fool-Proof 설계수준(PD01), 인간공학적 분석(PD07), 신뢰성 기법-FTA, FMEA를 통한 위험분석(PD09), 내부 제품안전 감사 체크리스트 활동(PD10), Risk Management 및 위험분석(PD17)의 5가지 문항이 평균값 3이하로 다른 항목들에 비하여 미흡한 상태인 것으로 조사되었다.



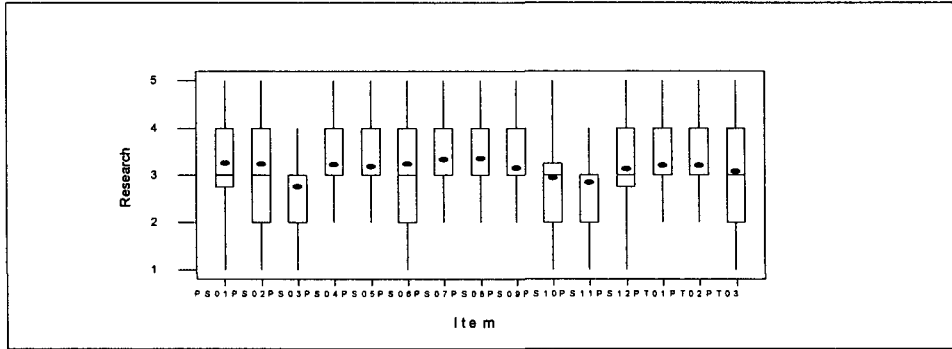
< 그림 1 > 설계결함 예방대책

PLP 대책중 제조상의 결함 예방 활동에 대한 분석하면 < 그림 2 >와 같이 총 23문항중 PL 중점관리항목에 의한 협력업체 관리(PM03), 제품안전을 위한 체크리스트의 작성 및 실행(PM13)의 2가지 항목이 평균값인 3이하의 값으로 다른 항목들에 비하여 미흡한 상황으로 조사되었다.



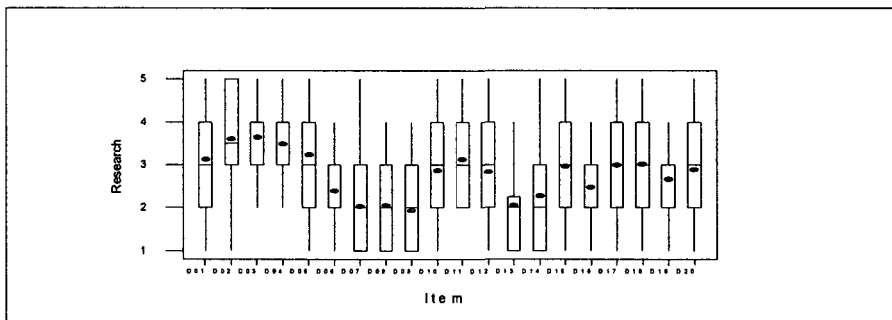
< 그림 2 > 제조상 결함 예방대책

PLP 대책중 표시상의 결함예방 활동에 대한 자료를 분석하면 <그림 3>과 같이 총 15문항중 문구의 작성은 전문가 자문에 의해서 실시(PS03), 판매 부서에서 PL의 중요성 인식(PS10), 오용을 일으킬 수 있는 판매의 방법은 배제(PS11)의 3개 문항이 평균값 3이하로 다른 문항에 비하여 미흡한 상태인 것으로 조사되었다.



< 그림 3 > 표시상의 결함 예방대책

한편, PLD 대책에 대한 자료분석은 <그림 4>와 같이 총 20문항중에 제조물책임 소송재판과 관련된 사원 교육 정도(D06), 소비자 피해 구제를 위한 기금제도 확보(D07), PL 소송판례에 관한 자료 수집 및 활용(D08), PL 소송에 관한 각종 판례 연구(D09), 제품안전 방침 및 목표를 전 종업원에게 철저히 주지(D10), PL 보험 가입의 필요성(D12), 변호사 및 안전전문가의 자문체계 구축 정도(D13), PL 또는 PS(product safety) 사내 전문가 양성(D14), 사고 발생시의 피해자 구제를 제일로 하는 고객대응(D15), 클레임 및 소송 담당팀(TFT)의 구성 및 운영(D16), 리콜제도의 도입 및 직원 교육, 훈련(D19), 시장 품질정보의 수집, 분석과 설계·제조부문에 대한 피드백 시스템 구축(D20)의 12개의 문항이 평균값 이하로 다른 문항들에 비하여 미흡한 상태인 것으로 조사되었다.



< 그림 4 > 제조물 책임 방어대책(PLD)

결론적으로 PL에 대응 시스템의 실태조사결과 PLP 활동에서 설계 결함예방 부문에서 5개 항목, 제조상 결함예방 부문에서 2개 항목, 표시상의 결함 예방 부문에서 3개 항목이 미흡한 것으로 분석되었고, PLD에서는 총 20 항목중 12개 항목이 미흡한 것으로 분석되어져 특히 PLD에 대한 대책 마련이 시급하다고 할 수 있다.

4.2 가설 검증

<가설 1>을 검증하기 위해 ISO 9000 시리즈 인증 전과 후에 품질경영 성숙도를 구성하는 항목간 효과를 알아보기 위해 t-검정을 실시하였다. <표 4>와 같이 t_0 값이 5.7 ~ 10.088로 분석되었고 P-value < $\alpha=0.05$ 이므로 <가설 1>의 귀무가설은 기각되어져 ISO 9000 시리즈 인증 후에 품질경영에 대한 성숙도가 향상되었다고 말할 수 있다.

< 표 4 > 가설 1에 대한 T검정 결과($\alpha = 0.05, t_{0.025}=2.074$)

항 목	인증전		인증후		t_0	P-value
	평균	표준편차	평균	표준편차		
품질문제에 대한 경영층의 이해와 정도	1.117	0.152	1.163	0.158	7.929	0.000
품질조직에 대한 기업에서의 위상	1.133	0.116	1.133	0.154	6.866	0.001
문제발생시 해결방식	0.899	0.122	0.998	0.136	8.255	0.000
매출 대비 품질비용	1.143	0.156	1.522	0.207	5.7	0.000
품질향상을 위한 제반 활동	0.873	0.119	1.098	0.149	10.088	0.000
종합적인 기업내의 품질문화	0.762	0.104	0.803	0.109	9.433	0.000

<가설 2>와 <가설 3>인 품질경영 성숙도에 따라 PLP와 PDP 활동에 미치는 영향이 다르다는 것을 검증하기 위해 PLP와 PLD의 각 항목들간의 상호작용의 존재를 위해 다변량 분산분석을 실시하였다. 먼저, PLP의 설계상 결함예방 대책 활동, 제조상의 결함예방 대책 활동, 표시상의 결함예방 대책 활동과 PLD 활동들에 상호 상관된 변량들이 가지고 있는 주요성분을 추출하기 위한 방법으로 Kaiser의 정규화가 있는 Varimax회전에 의한 요인분석을 실시하였다. 또한 PLP와 PDP 예방 활동 항목간의 상관계수를 통하여 계산된 각 축의 고유값과 누적점유율을 통하여 PLP, PDP 대책 활동의 요인분석에 대한 주요성분을 추출하였으며, 추출된 주요성분들의 누적점유율은 <표 5>와 같이 각각의 대책 활동에 대하여 전체를 대표할 수 있는 값들로 분석되어졌다. PLP의 설계단계는 2개 항목(PD02, PD14), 제조단계는 5개 항목(PM01, PM09, PM12, PM14, PM17), 표시단계는 2개 항목(PS08, PT01)이 추출되었고, PDP는 5개 항목(D03, D06, D11, D12, D17)이 주요인자로 추출되었다. 다음으로 품질경영 성숙도를 구성하는 각 항목들과 주요인자 간의 다변량 분산 분석을 실시하여 설정된 가설을 검증하였다.

< 표 5 > 요인분석 결과 주성분추출변수의 설명력

구분		항목		누적점유율
PLP	설계단계	PD02	도면에 대한 안정성 검토	64.68%
		PD14	안전부품에 대해서 중요하게 결정	
	제조단계	PM17	적절한 검사방법, 검사 시험장비를 도입 및 관리	72.90%
		PM09	제품 안전 기준을 설정하여 관리	
		PM14	안전작업 교육과 훈련을 철저히 실시	
		PM01	주요공정의 Fool-Proof화	
	표시상의 결함/안전 활동	PM12	고장해석과 그 개선 결과의 확인	69.60%
		PS08	경고라벨의 부착위치는 적절하고 단단하게 부착	
PDP		PT01	제품설치시 안전대책의인	76.71%
		D06	제조물책임 소송재판과 관련된 사원교육 정도	
		D17	클레임 처리 시스템의 운영	
		D03	결함상품의 회수·수리 및 처리체계	
		D11	안전에 관한 교육, 훈련, 계몽활동 준비 및 실시	
	D12	PL보험 가입의 필요성		

품질경영 성숙도와 PLP(설계, 제조, 표시)와 PDP간의 다변량분석의 결과는 <표 6> 과 같이 표시상의 결함 예방 대책을 활동을 제외한 모든 부문에서 유의하다는 결과가 도출되어 <가설 2>와 <가설 3>은 채택되어진다. 즉, 품질 경영 성숙도를 구성하는 5 가지 항목과 설계상 결함예방대책의 관계는 <표 5>와 같이 주요인자로 추출된 2개 항목(PD2, PD14) 모두 상호작용이 유의 하다는 것으로 분석되었다. 또한, 제조상 결함예방대책은 주요인자 5개중 품질문제에 대한 경영층의 이해와 정도에서 PM09 항목을 제외하고 모두 유의한 것으로 분석되었다. PLP중 표시상의 결함예방 활동은 품질경영 성숙도에 따라 영향을 받지 않는 것으로 분석되었다. 마지막으로 PDP에서는 5가지 주요항목중에서 「경영층의 이해」는 D11 항목이 유의하지 않은 것으로 분석되었고 「품질조직의 위상」은 D17만이 유의하고, 「품질 문제를 다루는 방법」은 D03, D11, 「매출 대비 품질비용」은 5가지 인자 모두가 유의한 것으로 분석되었고 「품질향상을 위한 제반활동」은 D11만이 유의한 것으로 분석되었다.

따라서, 품질경영성숙도에 따라 PLP 활동과 PLD 활동에 미치는 영향이 다르다는 <가설 2>와 <가설 3>은 채택되어진다.

〈 표 6 〉 다변량 분산분석 결과 상호작용의 유의관계

구분	설계상의 결함예방활동	제조상의 결함예방 활동	표시상의 결함예방 활동	제조물책임 방어대책
품질문제에 대한 경영층의 이해와 정도	PD02 (0.003) PD14 (0.005)	PM01 (0.000) PM12 (0.003) PM14 (0.001) PM17 (0.004)	모두 유의하지 않음	D03 (0.034) D06 (0.035) D12 (0.003) D17 (0.045)
품질조직에 대한 기업에서의 위상	PD02 (0.005) PD14 (0.003)	Roy의 최대근 통계치가 유의함	모두 유의하지 않음	D17 (0.000)
문제발생시 해결방식	Wilks의 트레이드 Hotelling의 트레이드 Roy의 최대근 통계치가 유의 함	PM01 (0.001) PM09 (0.021) PM12 (0.028) PM14 (0.009) PM17 (0.026)	모두 유의하지 않음	D03 (0.000) D11 (0.003)
매출 대비 품질비용	Roy의 최대근 통계치가 유의 함	모두 유의하지 않음	모두 유의하지 않음	Roy의 최대근 통계치가 유의 함
품질향상을 위한 제반 활동	Hotelling의 트레이드 Roy의 최대근 통계치가 유의 함	Roy의 최대근 통계치가 유의 함	모두 유의하지 않음	D11 (0.003)

5. 결 론

본 연구에서는 ISO 9000 시리즈 인증을 통하여 일정수준의 품질경영 체제를 갖춘 기업들을 대상으로 제조물 책임(PL)의 대응에 관련된 사항들의 실태를 조사하여 보았다. 또한, ISO 9000 시리즈를 인증 받는 과정 또는 ISO 9000 시리즈 인증을 받은 기업의 지속적인 노력으로 인증전과 후의 품질경영 성숙도가 차이가 있는지에 대한 효과를 파악하였다. 그리고 품질 경영 성숙도에 따라 PL 대응 시스템인 PLP, PLD 대책에 영향이 있는가를 조사하고 분석하였다.

첫째, ISO 9000 시리즈 인증을 받은 기업은 품질 경영 체제 구축의 정도가 향상된 것으로 조사되었으며, 아울러 품질 경영 성숙도의 성취 단계에 따라 PL 대응시스템의 구축정도가 다르다는 것이 확인되었다.

둘째, PL 대응 시스템의 활동에 관한 현 실태를 조사하여 본 결과, PLP 활동중 설계단계에서는 5개 항목, 제조단계에서는 2개 항목, 표시단계에서는 3개 항목이 미흡한 것으로 분석되었고 PLD 활동에서는 12개 항목이 미흡한 것으로 분석되어 PL 대응을 위해 우선은 PLD 활동에 대한 대책이 수립되어야 한다고 판단된다.

셋째, PL 대응 시스템을 구축하기 위하여 향상된 품질경영 체제를 통하여 제조물 설계 단계에서부터 소비자 중심의 고양된 품질·제품 안전 마인드를 가지고 제품을 생산하여 수요자에 제공될 수 있는 품질보증시스템을 확고히 할 수 있는 노력이 필요하다.

6. 참 고 문 헌

- [1] 동아일보, 글로벌 스탠더드 시대39 (1998. 11. 24.)
- [2] 변승남, 이동훈, 제조물책임법 시행에 따른 품질경영 정책 및 ISO 9000 시리즈의 수행(1998)
- [3] 산업자원부, 2002년 7월 제조물책임(PL)법 시행대비 기업의 제조물책임(PL)대응 대책(2001)
- [4] 서천범, 한국소비자보호원, 製造物責任과 자동차산업(1996).
- [5] 소비자보호원, 제조물책임 제정에 관한 공청회(1998)
- [6] LG경제연구원, 제조물책임의 경제적 영향과 기업의 대응방안(1999)
- [7] 이재호, 품질보증과 제조물책임 (PL) (2000)
- [8] 이회식, 제조물 책임제도와 대학의 품질 보증 전략에 관한 연구(1999)
- [9] 이회식, 품질경영 31강(2001)
- [10] 중소기업청, 제조물책임법 시행에 따른 중소기업의 PL대응전략(2001)
- [11] 제조물책임법(전문), 정기국회 통과내용(1999)
- [12] F. E. Moss, "The Manufacturer's 3rd ed.(New York : The Free Press, 1978)
- [13] G. T. Schwartz, "Foreward : Understanding Products Liability", California Law Review, Vol. 67, No. 3, May(1979)
- [14] OECD, Product Liability Rules in OECD Countries, Report by the Committee on Consumer Policy, Paris.(1995)
- [15] P. Crane, "Unsafe Products and the State of The Art: U. K. proposals", Journal of Products Liability, Vol. 3, No. 4(1979)

저 자 소 개

김진용 : 동국대학교 대학원 산업공학과 석사, 박사학위를 취득하고 현재 여주대학 산업경영정보과 부교수로 재직중이다. 관심분야는 PL, Cell 생산, CIM, e-biz, Neural Network 활용 등이다.

오병완 : 동국대학교 대학원 산업공학과 박사과정을 수료하였으며 현재 여주대학 산업경영정보과 조교수로 재직중이다. 관심분야는 Risk analysis, 다기준 의사결정, 품질경영 등이다.