

제조물 책임법(Product Liability)에 대한 외식업체의 대응방안

A Study on the Strategies for Product Liability in the Food Service Industry

이상미*, 최상철**

세명대학교 호텔관광학부*, 백석대학 외식산업부**

Sang-Mi Lee(ssmlee65@hotmail.com)*, Sang-Cheol Choi(thinkhow@bsc.ac.kr)**

요약

세계적인 소비자 보호의 추세확산에 따라 선진국은 제조물 책임법을 이미 시행하고 있고, 우리나라는 2002년 7월 시행하게 되었다. 대부분 제조물에 초점을 이루고 있지만 특히, 식품의 경우 많은 소송이 제기 될 수 있을 뿐만 아니라 엄청난 피해와 기업의 손실도 막대할 것이다. 따라서 경제력 제고 및 소비자의 안정성 확보를 위한 가이드라인을 제시하고자 한다. 1. 제품정보와 품질안전을 쉽게 이해하기 위한 각종 수단을 강구한다. 2. 모든 PL대응 활동을 문서화하라. 3. 소비자의 피해에 초동 대응하라. 4. 평소에 안전 기업 이미지를 구축한다. 5. 품질경영 시스템 수립 및 표준화의 유효한 수단이 ISO9000과 HACCP, PLMS를 시행한다. 6. 협력업체의 PL대응도 지원하라. 7. 업계 공동의 PL대응책을 모색하라.

■ 중심어 : | 제조물 책임법 | 식품위생 시스템 | 제조물 책임관리 시스템 | HACCP |

Abstract

This paper suggests to guideline food safety and economic gains in the restaurant business industry. First, provide useful tools for easily understanding in the food safety and express warranty. Second, manage all documents like sanitation report, claim report in related to the product liability as a precautions. Third, execute fast & proper action for consumer's damage. Fourth, organize positively brand image in the corporate. Fifth, implement useful tools in the product standard and qualification such as ISO9000, HACCP, and PLMS. Sixth, Support co-partner against product liability. Seventh, take a action early for product liability in the foodservice industry.

■ keyword : | Product Liability | Food Safety System | Product Liability Management System | HACCP |

I. 서론

산업화과정에서 제품 제조 및 유통은 인간생활을 편리하고 윤택하게 만들었지만 다른 한편으로는 제품으로 인한 위험성이 증가하였다. 이러한 증가된 위험성을 제거하기 위하여 안전수칙의 체계적인 정비와 함께 소비

자를 보호하기 위해 제조물 책임(PL)법이 도입되었다.

미국은 1963년 캘리포니아주의 “그린맨 사건”을 계기로 생산제품의 결함으로 인한 피해발생사례가 입증되면 제조업체의 과실 유·무에 관계없이 손해배상청구를 할 수 있는 배상책임제도인 제조물 책임(PL)법을 전 미국에서 1970년에 채택하게 되었다. 소비자 보호 움직임이

세계적인 추세로 확산되면서 1985년 EU가 “제조물 책임에 관한 EC지침”을 채택하여 1987년 영국을 시작으로 대부분 회원국인 그리스, 이태리, 독일이 시행하고 있으며, 일본(1995년 7월 1일), 중국(제품 품질법: 제품 품질에 책임규정부과, 1993), 필리핀(서비스 결함)에 대해 책임부과, 1992), 호주(1992), 러시아, 남미의 약 30개국 이 시행하고 있다[1].

국내에서는 한국소비자 보호원과 129개 소비자 단체가 소비자 보호활동을 하고 있으며, 경제성과 더불어 소비자의 권익이 증시되는 공감대가 형성되면서 개방화에 대응한 제도정비, 국제화에 따른 대외경쟁력 강화과정에서 2000년 1월 12일 제정되어 2002년 7월 1일부터 시행하고 있다[2].

최근 중·소기업청에서 5인 이상 300인 이하의 중·소기업을 대상으로 PL법에 대한 설문조사를 한 결과 전체의 약 92%가 전혀 모르거나, 일부만 인지하고 있다. 대응 시스템을 구축·운영하고 있는 기업은 28%이고, 자사제품의 위험성 제거활동을 철저히 하는 기업은 16.4%에 불과하여 경영자와 관련 종사자들의 인지도뿐만 아니라 이에 대한 철저한 대응이 부족함을 보여주고 있다[3].

판례중심의 미국이나 노르웨이, 핀란드, 스웨덴, 아이슬란드, 룩셈부르크, 프랑스뿐만 아니라 우리나라 PL법에도 음식물에 1차 농축임수산물을 포함하고 있다 [13]. 특히, 외식업은 1차 원재료에 2차 가공 식재료 추가과정을 거치는 특성이 있기 때문에 많은 소송을 당할 수 있는 가능성을 갖고 있다(현재 외식업에서 고객의 주관적인 판단이 개입될 수 있는 서비스에 대한 부분은 제외).

본 연구는 활용가능한 국내·외 2차 자료와 연구논문을 활용하였고, 기업형태로 운영되고 있는 국내·외 브랜드중에서 FF(롯데리아, 맥도날드), FR(농부, 아윌백스테이크, 베니건스)로 외식업의 범위를 한정하였다. PL법의 개념, PL법이 외식업에 미치는 영향과 사례, 이에 대한 외식업체의 대응전략을 통하여 경제력 제고 및 소비자의 안전성 확보를 하기 위한 가이드라인을 제시하고자 한다.

II. 제조물 책임법(Product Liability)

1. 제조물 책임법의 개념

PL제도는 제조물 결함에 의해 소비자 또는 제 3자의 생명, 신체, 재산에 손해 발생시 제조업자 또는 판매자가 부담하는 손해배상 책임제도이다. 즉, 소비자의 피해를 구제하는 사후구제 책임제도이다[4]. 또한, 동일한 손해에 대해 배상 책임자가 2인 이상은 민법상 공동불법행위책임에서 연대책임을 지야한다. 손해배상 청구권 소멸시효는 피해자가 손해배상책임자를 인정한 날로부터 3년경과 또는 제조물 공급일로부터 10년 경과시 발생하는 손해를 배상청구할 수 있다[3].

표 1. 제품 결함에 대한 법적 정의[1]

결함구분		내용
제품자체	설계상	-제품을 개발하는 단계에서 안전하지 못하게 설계하여 생긴 결함
	제조상	-제조과정에서 발생한 불량으로 원자재 불량과 제조과정상의 불량으로 구분
경고/표시상		-제품사용에 대한 안내를 제대로 하지 못하였거나 사고발생 가능성에 대해 경고를 하지 못한 경우

2. 식품관련 제조물 책임 유형[5]

식품 제공형태(농·수·축산물, 가공식품), 보존방법(통조림, 건조품, 생물, 냉동식품), 유통형태(상온, 냉장, 냉동), 소비자에게 제공되는 형태(자연물, 가공식품), 업태와 규모에 따른 음식점, 체인점, 단체급식, 중소기업에서부터 일부 상장 대기업에 이르기까지 다양하다. 식품의 결함유형은 다음 3가지로 구분된다.

2.1 제조상의 결함(원재료/ 조리상의 결함)

오염된 식재료 사용, 미생물에 오염된 식품, 이물질 혼입, 용기/포장의 불량, 제조품질관리 불충분, 원·부자재의 보관, 유통안전관리 불충분이 해당된다. 예를 들어 가공상의 주의 의무 불이행, 즉 주방에서 식품에 대한 안전한 조리가 되지 못할 경우이다. 냉장고, 부적합한 포장용기로 인한 식재료 변질 가능성이 해당된다. 미국의 외식관련 PL 소송은 이물질 및 식중독에 의한 소

1) 서비스 결함은 러시아, 브라질, 필리핀의 3개국만 인정

송사건이 가장 많은 부분을 차지하고 있다.

2.2 설계상의 결함(점포 설계/ 메뉴 개발상의 결함)

제품안전설계의 불충분, 식품안전시스템의 설계 불비 및 부족, 식품안전 기술수준 미흡, 재료 배합 설계 미흡, 용기/포장 설계 결함으로 인해 식품오손, 용기파열이 있다. 즉, 점포설계결함에는 내부시설물의 높낮이, 미끄럼 여부, 각종 모서리 부분, 계단의 안전설계 등이 해당되고, 비상구 표시 및 설치, 소방관련 시설의 설치가 있다.

2.3 경고/표시상의 결함(안전/위험표시의 결함)

성능/기능 표시불량, 첨가물, 유통기한, 보존과 사용법 표시불량, 과대 효능과 기능 선전, 취급설명서와 경고 라벨 미비, 표기사항 불충분이 있다. 다른 결함보다 표시 및 경고상의 결함 소송이 증가하는 추세이다. 이런 결함은 소비자에게 유리하므로 직원과 고객에게 철저한 교육과 주의가 필요하다. 최근 고객들이 편리성과 간편성을 추구하는 경향에 따라 테이크아웃 음식이 이러한 결함에 저촉될 가능성이 많이 갖고 있다.

담배회사 소송에서 승소한 벤자프 변호사는 “음식물에 대한 정확한 정보를 밝히지 않는 것은 소비자 보호법과 PL법의 경고/표시상의 결함에 해당된다고 주장하였다. 따라서 “과다섭취는 비만에 영향을 줄 수 있다”라는 표시와 포장지에 성분을 정확히 기재하는 예방책이 필요하다. 비만과의 소송중에 있는 맥도날드, 패스트 푸드가 비만의 원인이 된다는 전반적인 분위기에 맞추어 롯데리아는 햄버거와 우리나라 전통음식에 대한 칼로리를 표시한 전단지 제공하게 되었다.

3. PL법이 외식업에 미치는 영향[6][7][13]

PL법의 시행은 소비자, 기업, 정부정책에 많은 영향을 미치고 있으며, 기업 경영의 과도한 부담이 비용으로 지출된다. 피해자의 과도한 청구는 재무환경과 고객관리의 어려움, 안전한 제조물 생산과판매비용 증가, 신제품 개발을 위한 경영활동에 위축을 주지만 반면에 품질 경쟁력 향상이라는 긍정적인 면도 있다.

표 2. PL법이 외식업에 미치는 영향[1]

PL소송 급증	
PL이전	-소비자의 제소가 어려움
PL이후	-소비자 제소가 쉬워 소송건수 증가
기업경영의 위험성 증가	
PL이전	-제품결함에 대한 배상규모가 크지 않음(실비배상) -소송과정에서 소비자가 불리 -소비자 피해에 대한 기업의 면책용이
PL이후	-제품결함에 대한 배상규모가 커짐(부수적인 손해도 배상) -소송과정에서 기업이 불리 -소비자 피해에 대한 기업면책이 어려움
경영부담 증가	
PL이전	-제품안전보다 매출확대 중심 -신속한 신제품 출시에 중점 -수리 비용 리스크
PL이후	-매출보다 안전중심으로 전환 -안전을 고려한 제품설계 -예방을 위한 리콜(회수증가)
소비생활의 질 제고와 기업격차확대	
PL이전	-제품안전을 상대적으로 경시 -외관중심의 기업구분
PL이후	-제품의 안전도 향상 -개발력, 기술력 등의 실력중심의 기업간 격차가 두드러짐

3.1 긍정적인 영향

- 제조물의 안전성 강화 : 규제완화, 책임 중시가 강조되는 오늘날 제조물의 개발·제조판매에 대한 안전대책 기준이 제공되므로 전체적으로 제조물의 안전성이 강화된다.
- 소비자 보호의 충실 : 손해배상 책임요건을 제조업자의 고의/과실 여부에 관계없이 “결함의 존재”라는 객관적인 사실로 규정하기 때문에 피해구제가 예전보다 용이하며 소비자 보호 강화 효과가 있다.
- 기업의 경쟁력 강화 : 안전한 제품생산과 판매경쟁으로 소비자는 안전한 제품을 사용하게 되고 기업의 경쟁력이 강화될 것이다.
- 안정적 경영 가능 : 안전성이 높은 제품을 소비자에게 공급함으로써 기업 이미지를 극대화 할 수 있고, 제품 출시 후 결함 발견 시 자발적인 리콜을 통해 소비자의 피해를 최소화함으로써 소비자들에게 기업 이미지 제고와 병행하여 매출액 증대 및 기업의 이익을 창출하게 된다. 따라서 예측 가능한 경영을 통해 안정적인 경영이 가능해진다.

3.2 부정적인 영향

- 경영부담 증가 : 결합에 의한 손해배상 책임이 예전보다 엄격해지므로 제품의 안정성 확보에 드는 비용과 PL보험가입비가 새로운 비용부담으로 작용한다. 또한 고객의 리콜 비용과 안전요건이 충족된 외국제품과 경쟁해야 하는 부담을 갖게 된다.
- 인력자원의 낭비 : PL과 관련된 클레임이나 소송사건이 갈수록 복잡해지고 장기화되는 추세이므로 처리과정에서 인력자원의 낭비와 비용이 수반된다. 소송에 대응하기 위해 자료작성과 준비에도 많은 인원과 시간이 낭비된다.
- 신제품 개발의 지연 : 설계 재점검에 따른 시간 소요, 개발과정에서 관련된 자료축적이 필요하고 이는 소송에 대비한 면책자료로 활용된다. 따라서 안전에 대한 검사 및 대책준비로 인해 신제품 개발기간이 길어진다.
- 기업 이미지 실추 : 재판결과에 따라 기업(브랜드)에 대한 소비자 신뢰가 낮아지고 기업 이미지 손상과 함께 매출이 급감하는 경우가 대부분이다. 즉, 손해배상으로 인한 손해보다 이미지 실추가 영업활동에 더 큰 문제로 작용될 수 있다.

3.3 리콜제도와 제조물 책임제도의 비교

미국, 프랑스, 호주, 일본같은 선진외국에서는 제품의 하자 발생시 사전예방제도로 “리콜제도”를 채택하고, 손해가 발생한 후에는 사후구제제도로써 “제조물 책임(PL)제도”를 시행하고 있다. 리콜제도는 소비자의 생명, 신체·재산상 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 제품에 대해 제조/수입 또는 유통시킨 자가 자발적/의무적으로 제품의 위험성을 소비자에게 알리고 제품을 회수해 수리, 교환, 환불, 파기 등 적절한 시정조치가 이루어지는 제도이다. 즉, 결합이 있는 위해제품으로부터 소비자의 안전을 사전에 예방하고 재발을 방지하기 위한 제도이다[4]. 반면에 PL제도는 결합으로 문제가 발생된 이후의 해결수단으로서의 실효성을 갖고 있을 뿐 잠재적인 위해요인의 제거 등 위해예방에 대해서는 실효성이 없기 때문에 사전시정조치를 위한 수단 강구 및 피해의 확대방지를 위한 제도로서 리콜제도가 효과적인

것으로 인정되고 있다[8].

표 3. PL법과 리콜 제도의 비교

구분	PL제도	리콜제도
성격	-민사책임원칙의 변경	-행정적 규제
기능	-사후적 손해배상 -간접적인 소비자 안전 확보	-사전에 위해제품 회수 -직접적으로 예방적인 소비자 안전확보
근거법	-제조물 책임법	-식품위생법
요건	-제조물의 결함 -손해발생 -결함과 손해의 인과관계	-결함으로 위해가 발생한 경우 -발생할 우려가 있을 경우
수단	-개별 소비자에게 보상/배상 (확대보상)	-소비자에게 공개 수거(자진리콜, 강제 리콜) 및 보상
방법	-배상	-수리, 교환, 환불

4. PL법에 대한 소송사례[9]

PL법은 식품제조 및 유통업체의 결합제품에 대한 책임을 규정하고, 이러한 손해를 입은 소비자에 대한 경제적인 보상을 지불해야 한다. 미국은 징벌적 손해(Punitive damage)에 대해서도 책임을 진다.

미국은 3차 불법행위 리스테이트먼트: 제조물 책임(Restatement of the law, Third Torts: Product Liability)의 제 7조(결함식품으로 생긴 피해에 대해 상업적 판매자/공급자 책임)에서는 “식품을 판매/공급하는 업에 종사하면서 위해식품을 판매/공급한 자는 이로 인해 발생한 인적/재산피해의 책임있다”고 명시되어 있다. 또한, 제 2조 a항의 예상할 수 없는 성분이 식품에 포함된 경우 식품피해의 성분자체가 결함이 된다. 실례로 1996년 비살균 사과주스의 E-Coli 0157:H7 식중독 사건은 생즙주의 안전성에 대한 전국적인 소비자의 관심을 불러 일으켰고, 이에 제조업체는 시장 경쟁력을 잃었고 자발적인 제품회수비용으로 1,250만 불을 지불하였고, 사건발생 후 6개월 동안 17%의 수입감소와 150만불의 연방벌금과 21명의 개인에 대한 상해 소송을 일으켰다.

식품은 이물질에 의한 개인 상해와 오염된 식품 섭취로 인한 식중독이 대부분이다. 이러한 경우 주의와 관심 부족으로 발생하므로 설비와 원재료의 위생관리로 예방이 가능하다. 다양한 결합에 의한 소송사례는 다음과 같다[10-13].

- 식품의 부패, 세균에 의한 사례
 - 음식으로 A형 간염(미국, 2000년), 합의; 타코벨에서 식사 한 다음날 구토증세와 현기증의 아픔과 피로를 경험하였고 검사 결과 A형 간염으로 판명
 - 소고기를 통한 아코릴 박테리아 감염(미국, 1999년), 원고승; 소고기를 먹고 며칠 뒤 E-Coli 박테리아 감염증세를 보임. E-Coli 박테리아는 고기의 특정부위에만 생길 수 있다는 점으로 반박하여 원고승소
 - 우유(일본, 2000. 6); 저지방 우유로 2,000명의 식중독 발생, 회사의 방만한 대처와 거짓으로 21개 공장이 1주일 폐쇄조치, 사고 초기대응에 실패한 경우
 - 아동급식빵(한국1997. 7); O-157에 오염된 빵으로 집단 식중독 발생(7,872명), 형법상 업무상 과실치사상의 죄에 해당

• 이물질 혼입에 의한 사례

미국의 Uniform Commercial Code Counterpart code provisions[14] 에는 “외식업체 경영자나 식품제조업자들은 사람이 섭취할 수 있는 음식을 제공해야 한다”라고 명시되어 있다. 즉, 사람이 섭취하기에 적합한 음식여부가 이슈화 된다.

- 휘시버거의 생선뼈(미국, 1999년), 원고승; 맥도날드 휘시버거속의 생선뼈로 턱과 3개의 치아 부상.
- 식당음식(한국, 2002.9); 식당에서 식사 중에 철사가 치아를 상해하여 치관균열 발생, 1,566,500원 지급
- 닭고기 음식속의 닭뼈(미국); 음식에 1인치의 닭뼈가 포함되어 질식할 것이 목이 아팠음. 근무태만, 책임 부족에 대해 소송하였으나 캘리포니아 대법원은 Foreign-natural보다 reasonable expectations을 적용하여 닭뼈는 이물질이 아니라 예상 가능한 것으로 판단하여 기각
- 오렌지 주스(일본, 1998. 5); 오렌지 주스와 햄버거를 먹는 중 이물질 같은 것이 목을 자극하는 느낌과 함께 점막에서 출혈이 발생, 일본에서 PL실시 후 최초의 원고승소판결(40만엔)

• 용기/포장의 형태 및 파열에 의한 사례

- 과장봉지(일본, 1998. 7); 7개월 유아가 과장봉지를

손에 쥐고 흔들다가 안고 있던 할아버지의 눈을 스치면서 부상, 500만엔 손해배상을 청구하였으나 원고 청구 기각

- 청량음료수(미국, 1984.7); 음료수의 캡을 돌렸을 때 캡이 왼쪽 눈에 튀어 24세 남자 부상, 25만 달러

• 경고/ 표시 불량으로 인한 사례

- 맥도날드 커피(미국, 1994년), 피고 승; 커피가 화상을 입을 정도로 많이 뜨거웠다고 주장. 16만 불의 손해배상과 48만 달러의 징벌적인 배상으로 판결.

·밀가공식품(일본, 2000.3); 2세 아이가 밀 알레르기인하여 발작, 호흡곤란 발생, 식품위생법에 알레르기 물질 표시 의무화하는 계기가 됨

- 햄버거의 피클이 떨어지면서 턱 부상[15] (미국, 2002년), 피고승; 맥도날드에서 햄버거를 먹는 중 피클이 떨어지면서 턱을 다쳤다고 주장. 이로 인한 임금손실, 의료비 청구, 정신적인 고통의 보상으로 부인에게 11만 달러, 컨소시엄에 불참하게 된 남편은 1만 5천 달러를 소송하였다.

일본의 경우 PL법을 도입한 1995년도의 소송건수가 전년도에 2배에 달하는 1천 건에 이르고 있다. 한국의 경우 식품위생법 개정법[16]에 의하여 부정 및 불량 식품 제조·판매사실을 신고할 경우 최고 1천만 원의 포상금과 판매금액의 2-5배의 벌금이 부과된다. 또한, 동일한 영업 5년간 금지, “식품 리콜제”를 의무화하였다. 이는 식품위생 감시원의 역할 강화, 식품감사인 제도 도입, 식품위생감시 기능을 활성화, 위해식품 제조·판매한자에 대한 영업상의 제재 및 처벌수준을 강화하였다. 현재 우리나라의 식품리콜제도는 식품위생법 31조 2항과 56조 3항과 5항에 의해 시행되고 있으며, 특히 1999년 10월에 식품 회수 및 공표에 관한 규칙을 개정하여 2000년 1월부터 자발회수를 유도[6] 하기 위해 행정처분의 면제, 신문 등에 대한 공표의 완화의 일부 규정을 개정 시행하고 있다.

부주의 또는 과실로 인한 불량식품이 발생된 업체에 접근하여 금품을 요구하는 식파라치들이[17] 크게 증가하여 특히 1백만 원 이상의 고액보상을 요구하는 사례가 2004년 6건에서 22건으로 3배 이상으로 증가하였다.

육개장에 벌레(2천만 원 요구), 유통기한 표기실수(5천만 원 요구)처럼 식파라치들이 요구하는 금액이 예전보다 9천 1백만 원(115%증가)으로 증가하고 있다.

5. 외식업체의 대응방안

기업의 손실을 최소화하기 위한 방안으로는 다음과 같다[12][18].

5.1 PL예방대책 (Product Liability Prevention)

결함이 없는 제품을 생산하기 위한 “제품안전대책”으로 사고발생을 미연에 방지하기 위한 활동이다. 식중독 사건, 직원과 고객의 상해, 끊임없이 크고 작은 위기상황이 발생하는 것이 외식업의 특징이다. 따라서 가장 효과적인 대처방안은 “위생과 안전”이다. 즉, 품질검사강화 및 HACCP(위해중점관리기준)을 통한 안전성 향상을 도모하고 ISP규격에 의한 품질관리를 실시하는 것이다. 위생관리와 개인위생은 물론 업소의 실정에 맞는 HACCP의 적용으로 발생할 수 있는 위생사고를 막을 수 있다.

◦ 설계상의 결함예방

식품위생법 20조의 업종별 시설기준 외에도 모범제조규범(GMP), 위생작업절차(SOP)가 제품설계와 개발단계에서 이루어져야 한다. 첫째, 점포 내부시설의 높낮이, 미끄럼 여부, 모서리 부분, 안전설계가 우선시 되어야 한다. 둘째, 비상구 표시 및 소방시설이 설치되어야 한다. 셋째, 최근 테이크아웃 확산으로 포장용기의 재질과 결함이 발생할 수 있으므로 인체에 무해한 포장용기를 개발해야 한다. 넷째, 까다로운 식재료 사용으로 인한 보관과 조리상 어려운 문제가 발생할 수 있으므로 메뉴 개발을 단순화시켜야 한다.

◦ 제조상의 결함예방

외주기업에 대한 지도, 납품검사 및 품질관리 강화, 생산기술에 대한 최신정보를 통해 철저한 품질관리가 이루어져야 한다. 첫째, 점포에서 원재료 입고시 철저한 검수작업을 통하여 유통과정상 발생 할 수 있는 식품안전사고를 예방한다. 둘째, 식재료의 변질을 위한 적절한

양의 식재 발주, 보관장소의 적정온도와 청결 상태를 확인해야 한다. 셋째, 식품안전사고 예방을 위해 정기적인 직원 위생교육과 교육자료에 대한 근거를 남긴다.

◦ 경고/표시상의 결함예방

식품표시(성분, 제조업자명), 섭취상·사용상 조건의 경고 표시, 유통기한 표시 등이 있다. PL소송의 약 44%에 해당되므로 취급설명서와 경고라벨을 통하여 상품의 안전과 관련된 사항을 정확히 설명해야 한다. 둘째, 조리기구에 대한 안전경고표시가 있어야 한다. 실례로 주방조리기구에 대한 철저한 안전경고표시, 미끄럼 방지 신발착용, 음식포장 후 변질을 방지하기 위한 유효기간 표시, 뜨거운 커피 기계에 한글 경고 표시가 있다. 내부 직원에 대한 경고표시와 교육은 사고 발생시 산재상의 피해보상요구와 PL법상 피해보상요구를 동시에 할 수 있다.

5.2 PL방어대책(Product Liability Defense)

PLD대책은 소송이 제기되었을 때 기업의 피해를 최소화하는데 있다.

◦ 클레임과 문서관리에 대한 대응

제품결함에 대한 클레임에 효과적으로 대응하기 위해서 개발/설계 자료, 품질관리기록, 소비자 클레임에 대한 대응 자료의 문서관리체제가 확립되어야 한다.

◦ PL보험가입

손해배상금과 손해 방지 비용, 손해배상청구권을 보전·행사하기 위해 필요한 비용, 소송, 중재, 화해, 조정 비용이 보상되지만, 제조물 고유의 결함, 마모, 품질저하로 인한 발생한 물적손해는 보상되지 않는다. 제조업자의 손해배상책임, 불법행위 또는 채무불이행의 민법상 과실책임도 포함된다.

5.3 외식업체의 사례[12][19-21]

산자부 통계에 의하면 경제적 대응책의 일환으로 기업형 외식업체의 PL보험이 2004년 1분기까지 14,273건으로 283억으로 계속증가 추세다. 식약청(2002)의 2001

년 식품위생관련업소 92만6천개소중에서 외식업체수가 68만 7천개(74.24%)를 차지하고 있다. 1998년에서 2003년 식중독 발생장소가 음식점(207건), 학교급식(139건), 가정(73건), 회사/공장(42건)순으로 나타났다. 단체급식을 포함하여 일반외식업체도 위생관리 주요대상임을 보여주고 있다.

·놀부는 식품위생관리 안전예방 시스템으로 “시설시스템, 교육시스템, 운영감시 시스템과 고객불만처리 시스템을 운영하고 있다. CK에 ISO9002(2001년)와 ISO9001을 획득하고 HACCP(2002년)을 적용, CK와 유통, 점포간 제품안전 시스템 운영, CK에서는 식재의 포장단위를 세분화하고 포장용기 및 재질 개선, 1-2일 배송시스템으로 제조 및 유통기한을 개선시키고 있다.

·맥도날드는 전 세계 맥도날드에서 동일하게 적용되는 자체 위생관리 프로그램으로 “품질안전도 유지 시스템(Food Safety System)”을 운영하고 있다. HACCP과 GMP(Good Manufacturing Practice)에 의한 위생기준을 정기적으로 검사하고, 지역별 품질관리센터(Quality Assurance Center)를 운영하고 있다.

·스타벅스는 미 본사의 방침에 따라 아웃소싱으로 위생관리를 하고 있다. 연 1회 전 매장 불시 방문, 자체적으로 분기별 미생물 검사를 하고 있다, 매장위생관리는 저장/보관, 온도관리, 개인위생, 오염관리, 설비/기기와 기구의 유지 및 청결관리, 소독과정의 6가지 항목으로 이루어지고 있다.

·롯데리아는 PL전문컨설팅 업체와 제휴하여 PLMS(Product Liability Management System)을 시행하고 있다. 모든 제품에 경고표시를 부착하였고, 설계단계부터 안전사고를 예방하기 위해 중앙연구소와 연계하여 상품개발, PL사례유형 안전 가이드를 제작하여 각 점포에 배포하였다.

·베니건스는 식약청 산하기관인 “한국보건산업진흥원”에 매장위생에 대해 위탁관리를 실시하고 있으며, 2개월에 1회씩 전 매장에 대한 위생상태(개인위생, 식품위생, 공중보건위생)를 점검하고 있다.

·아웃백 스테이크의 위생시스템은 위생교육과 위생관

리로 구분된다. 위생교육은 월 1회로 매장별로 위생의 저해요인, 각종 법규 개정과 계절별/시기별 식재료 취급요령과 주의사항, 안전사고에 대한 대처교육을 실시하고 있고, 위생 테스트 결과에 따라 국내외 연수기회를 부여하고 있다. 반면에 위생관리는 협력업체인 휴코FS(주)의 위생점검 직원과 출하전 물품의 위생환경 및 위생검사를 월 1회 실시하고 있다.

III. 결론

PL 제도가 일찍 도입된 미국은 배심원 제도, 집단소송, 징벌적 배상제도로 PL 소송이 난립하여 일본과 EU에 비해 15-20배에 달하는 소송비용이 발생하고, 기업의 경쟁력을 저하시키는 요인으로 작용하고 있다. 결합이 확인되면 무조건 배상을 해야 하며, 소송유예기간이 3년간 지속되기 때문에 소비자가 막강한 권력을 행사한다. 따라서 외식업체는 PL법에 대한 인식전환과 전사적인 차원의 대응방안을 마련해야 한다.

1. 제품정보와 품질안전을 쉽게 이해하기 위한 각종 수단을 강구한다: 설계상의 결함보다 표시/경고상의 결함을 주장하는 소송이 증가하는 추세이고, 이는 소비자에게 유리한 판결을 이끌어내는 것이 쉽기 때문에 소비자의 눈높이에 맞추어 경고라벨, 취급설명서를 소비자가 쉽게 보고 읽고 바르게 이해할 수 있도록 제작되어야 한다.
2. 모든 PL대응 활동을 문서화하라: 제조업체가 무결함을 입증해야 하므로 제품설계제조, 경고표시의 제품안전에 있어서 관련부서의 서술내용에 따라 판결의 승패가 좌우되므로 문서작성요령, 문서간의 정합성, 보관장소 및 책임자 등을 기록해야 한다.
3. 소비자의 피해에 초동 대응하라: 초기에 소비자의 사용형태, 주변 환경의 관련증거를 확보하는 것이 매우 중요하다. 사고발생 원인이 사용자의 과실인지, 제조업체의 책임인지 가릴 수 있는 시발점이기 때문이다.
4. 평소에 안전기업 이미지를 구축한다: 적극적 예방 활동이 최선의 대응책이다. 외식업은 식재료를 사

용해 음식을 제공하는 특성 때문에 주방내의 제조 결함 예방을 위한 위생교육, 정기적인 위생실태 점검, 불안전 식재료 사용 금지가 이루어져야 한다. 이때 모든 제조과정 및 점검사항을 문서로 보관하는 것이 중요하다.

5. 품질경영 시스템 수립 및 표준화의 유효한 수단이 ISO9000과 HACCP, PLMS를 시행한다: 식품생산의 모든 단계에서 발생될 우려가 있는 위해요소를 조사·분석하고 중요 관리점을 정하여 모니터링함으로써 제조과정 전체의 높은 안전을 확보하는 수단이 된다.
6. 협력업체의 PL 대응도 지원하라: 식재료 결함으로 입증되면 식품업체도 연대책임을 지게 되지만 외식업체의 책임이 없어지는 것이 아니다. 서로 책임을 전가하다가 결국 양측의 기업 이미지와 소비자 신뢰도가 떨어지지 않도록 해야 한다.
7. 업계 공동의 PL 대응책을 모색하라: 먼저 PL법을 도입한 일본은 대규모 소송사건이 소비자 승소로 끝난 사례를 찾기 어렵다. 대부분 합의나 중재로 해결되는 것은 업계의 공동 대응이다.

기업 이미지 훼손 때문에 외식업체의 PL법 저촉 사례의 자료 공개거부로 미확보 및 자료가 불충분하여 한·미·일 외식업체 PL법에 대한 연구는 향후 연구과제로 남겨두고자 한다.

참고 문헌

- [1] 삼성경제 연구소, 제조물 책임법 도입과 기업의 대응방안, 342호, 2002(4).
- [2] 월간식당, 제조물 책임법 시행에 따른 외식업체의 대응전략, 201호, 2002(9).
- [3] 이상호, 식품업계의 PL 대응방안, 식품세계, Vol.4, No.2, pp.98-101, 2003.
- [4] 하종선·최병록, "PL법과 기업의 대응방안", 한국경제신문사, p.20, 1997.
- [5] 월간식당, 외식업 PL법 준비요령, 209호, 2002(8).
- [6] 이상호, 식품업계의 PL대응방안(PL제도의 이해 II), 식품세계, Vol.4, No.3, pp.106-111, 2003.
- [7] 월간식당, 210호, 2002(9).
- [8] 중소기업진흥공단편, 중소기업의 제조물 책임(PL)대응 효율화 방안연구, pp.24-25, 2001.
- [9] 유화춘, 식품공장에서의 제조물 책임 대응방안, 식품공업, pp.41-58, 2003(5).
- [10] 월간식당, 외식업계의 PL법 대책마련 시급하다, 209호, 2002(8).
- [11] http://www.lawmarket.co.kr/personal/new_contents/law_pl/law-pl-america01.asp
- [12] 김순미, 제조물 책임법 시행에 따른 외식업체의 대응방안, 경기대학교 석사논문, 2002.
- [13] 유재형, 기업의 제조물 책임법 대응체계에 관한 연구: 식품업체를 중심으로, 동국대학교 석사논문, 2002.
- [14] J. E. H. Sherry, Food Servers' Product-Liability Law Revisited, The Cornell H.R.A. Quarterly, December pp.18-19, 1996.
- [15] Linda Enghagem and Anthony Gilarde, "McDonald's & the \$2.9-million cup of coffee", The Cornell H.R.A. June, pp.53-60, 2002.
- [16] 월간식당, 208호, 2002(7).
- [17] 한국경제신문, 식품업체 식파라치 골치.....육개장에 벌레 들었다, 2004(11).
- [18] 이상규, 식품업계의 제조물 책임대응전략", 식품세계, Vol.1, No.3, pp.70-72, 2002.
- [19] 외식경제신문, 319호, 2003(7).
- [20] 외식경제신문, 375호, 2004(10).
- [21] 월간식당, 여름위생 비상경제령 발령, 244호 2005(7).

저 자 소 개

이 상 미(Sang-Mi Lee)

정회원



- 1989년 : 명지대학교어문학부(학사)
- 1993년 : 미 플로리다 주립대 (FIU) 호텔외식경영학(석사)
- 2000년 : 세종대학교 외식경영학 (경영학 박사)

▪ 현재 : 세명대학교 호텔관광학부 전임강사

<관심분야> : 브랜드, 마케팅, 외식경영, 외식창업

최 상 철(Sang-Cheol Choi)

정회원



- 1992년 : 미 오하이오 주립대 외식경영 전공(학사)
- 1996년 : 세종대학교 호텔관광경영학(석사)
- 2003년 : 세종대학교 호텔관광 경영학(경영학 박사)

▪ 현재 : 백석대학 외식산업학부 전임강사

<관심분야> : 외식경영, 단체급식, 전자상거래, 외식창업, 식자재구매