

PL대응활동과 정보관리

PL&PS 정보관리시스템을 중심으로



글 | 김남표
(사)한국PL협회 이사



우리나라 제조물책임(PL)법은 소비자의 권익보호와 결함제품으로 인한 피해자의 신속한 구제를 통한 국민생활의 안전향상과 국민경제의 건전한 발전을 도모할 목적으로 2002년 7월 1일 시행되었으나, 본질적인 기능 발휘와 목적 달성은 미미한 수준에 그치고 있다. 피해자의 적극적인 구제의 수단으로서의 역할뿐만 아니라 기업의 제품안전 활동에 대한 동기 부여를 통하여 제품안전기술력 제고를 통한 기업 경쟁력 향상의 역할 수행은 법 시행 이전과 비교하여 비슷한 수준이다. 이는 우리나라 PL법 제도 자체의 한계가 원인이라고 할 수 있지만 근본적인 원인은 제도 시행에 요구되는 사회적 인프라가 충분히 구축되어 있지 않다는 점이다.

1. PL과 정보관리

효과적인 PL제도의 운영을 위해서는 무엇보다 제품사고를 포함한 위해 정보 및 제품안전기술(PST ; Product Safety Technology)에 대한 정보를 종합적으로 수집·분류하여, 요구되는 수요처가 적절한 시점에 활용할 수 있도록 해야 한다. 이는 제품결함 사고의 예방활동뿐만 아니라 피해자들의 신속한 구제에 있어서도 반드시 요구되는 항목이다.

예를 들어 시장에서 발생된 위해·사고 정보는 기업의 리콜 활동과 소비자의 구매 및 제품 사용의 주의를 경각시켜 추가적인 사고의 미연 방지에 영향을 줄 수 있다. 또한 사고에 대한 원인 분석 및 적용된 개선 대책에 대한 체계적인 정보관리는 기업의 신제품 개발 시 제품안전 확보를 위한 가장 핵심적인 요소가 된다.

종래의 품질관리에 있어서도 제품과 관련된 품질 정보 이외에 각종 정보의 수집이 실시되어 왔으나, PL에 있어서 가장 중요한 정보의 하나인 제품의 결함과 사고 원인에 관한 정보를 단순한 클레임 정보로 취급하여 왔다. 때문에 이들이 조직적·기술적으로 수집·분석되고 제품의 안전설계와 설계 개선에 반영되어야 함에도 불구하고 기업 내부에서 이러한 활동이 제대로 실행되고 있지 않은 게 현실이다.

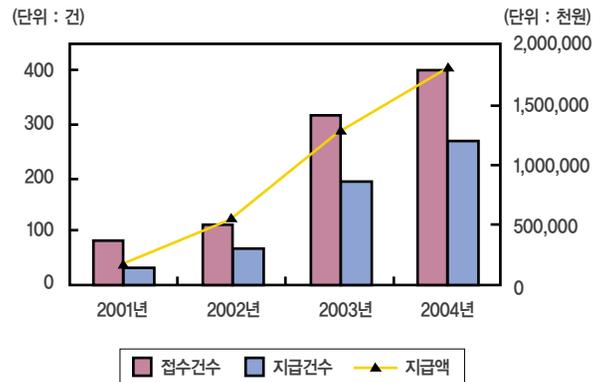
2. 반복해서 일어나고 있는 사건·사고들

지난 해 국내에서 발생한 식중독 사건은 109건으로 4년 전인 2002년(78건)에 비해 40%나 늘어났다.

2006년 6월에는 수도권 지역 23개 중·고교에서 2,000여 명에 달하는 사상 최대 규모의 급식사고가 발생했다.

7월 2일에는 승객의 머리가 낀 상태로 승강기가 그대로 내려가 승객이 중태에 빠지는 사고가 발생하였다. 이러한 승강기 사고 또한 2001년 4,389건, 2002년 4,572건, 2003년 5,206건, 2004년 5,511건의 사고구조 출동건수 [승강기 사고발생 통계, 소방방재청, 2006]에서 알 수 있듯이 해마다 점차 증가하고 있다.

최근의 사회적인 이슈가 되었던 몇몇 사고 이외에 PL법 시행 이후 PL보험사고 발생 건수를 살펴봐도 제품으로 인한 사고가 지속적으로 증가하고 있음을 알 수 있다.



■ 그림 1. 연도별 PL보험사고 발생 현황
(중소기업 PL지원사업의 효율적 추진방안, [사]한국PL협회, 2006)

『PL&PS 정보관리 시스템』은 기업의 PL 대응 활동에 유용한 관련 정보를 통합하여 제공하는 시스템으로 PL제도와 제품안전(PS)과 관련된 국내외 정보를 수집, 입력, 검색, 분석하고 관련 정보 수요자에게 무료로 수집된 정보를 제공하는 역할을 수행하고 있다.

또한 사고 발생 전·후에 사고의 확대를 방지하기 위하여 실시한 리콜은 지난 해 모두 184건에 이른다. 이는 전년도 168건에 비해 9.5%, 2003년에 비하면 무려 148.6%나 늘어난 수치이다. 리콜 또한 비슷한 사고들로 인해 반복적으로 이루어지고 있다.

3. 반복되는 사고의 예방 - 실시간 사고 정보 수집이 사고 예방의 지름길

이렇게 반복되는 PL관련 사고들은 사전에 제품사고 발생 현황 및 구체적인 사고 내용에 대한 충분한 정보만 제공되더라도 사전에 충분히 예방할 수 있다. 이를 위해서는 현재 시장에서 어떠한 사고가 일어나고 있으며, 사고발생 원인은 무엇인지, 과거의 유사 사고 내용 및 조치 내용은 무엇이었는지에 대해 지속적인 정보수집 및 분류를 통한 데이터 베이스화가 선행될 필요가 있다.

외국의 경우 일본과 미국 등은 사고 정보에 대한 통합 시스템 제도를 마련하여 구축, 운영하고 있다. 그러나 우리나라의 경우 PL관련 사고들을 접수·처리할 수 있는 개별기관들은 많지만, 아직까지는 전체 사고 정보를 통합관리할 수 있는 시스템이 구축되어 있지 않다. 또한 사고발생 현황 위주의 관리로 인해, 실제 기업에서 활용하는 데 필요한 구체적인 사고의 원인, 제품별 사고 이력, 과거의 개선 내용, 최신 예방 기술정보 등은 데이터베이스화되어 있지 않아 실질 수요를 충족시키기에는 한계가 있다고 할 수 있다.

4. PL&PS 정보관리 시스템 개발

이러한 문제를 해결하고 각 기관들의 PL관련 정보들을 취합하여 유용한 정보를 제공하기 위해 지난해 (사)한국PL협회는 중소기업청 PL지원사업의 일환으로 제품안전 관련 정보를 통합 운영할 수 있는 『PL&PS 정보관리 시스템』(<http://tpis.pl21.org>)을 구축하여 운영하고 있다.

『PL&PS 정보관리 시스템』은 기업의 PL 대응 활동에 유용한 관련 정보를 통합하여 제공하는 시스템이다. 제품안전관련 정보의 체계적인 수집과 활용을 위한 PL&PS 정보관리 시스템은 TPIS(Total Product Liability & Product Safety Information System) 시스템이라고도 불리며 PL제도와 제품안전(PS)과 관련된 국내외 정보를 수집, 입력, 검색, 분석하고 관련 정보 수요자에게 무료로 수집된 정보를 제공하는 역할을 수행하고 있다.

가. 시스템 구축 배경

『PL&PS 정보관리 시스템』은 제조물책임 대응 지원활동을 수행하는 관련 기관들이 보유하고 있거나 새로 접수된 국내외 PL관련 사고 정보와 처리 내용을 실시간 취합하고 기업의 대응활동에 요구되는 정보수요를 파악, 필요한 정보를 제공한다.

이는 기업의 제조물책임 예방활동의 효과적인 추진 및 사고 발생시 전문적인 방어활동의 수행이 가능하도록 요구되는 정보를 체계적이고 종합적으로 제공함으로써, 궁극적으로 기업의 대응 해결책 마련



■ 그림 2. 'PL&PS 정보관리 시스템' 웹페이지 화면

을 유도하고 피해를 최소화할 수 있도록 지원하기 위함이다.

나. 운영목적

- (1) 제품안전 관련 정보의 체계적인 수집과 활용을 위한 기반 마련
- (2) 제품사고 실시간 접수 및 처리 정보 수집 체계 구축
- (3) 업종별 PL상담센터 및 지방중기청 PL상담센터 클레임 정보 취합 체계 마련
- (4) 다발 사례에 대한 사전 예방 및 개선대책 수립

을 통한 피해 최소화

- (5) 주요 제품사고 결합유형 제공을 통한 재발방지대책 수립 지원

다. 시스템 구성

PL&PS 정보관리 시스템은 '국내의 PL관련 정보 제공' 과 '유관기관의 PL정보 입력 시스템' 으로 나누어져 있다.

- (1) PL 정보방(국내의 PL관련 정보 제공)

국내 PL관련 동향 및 사고 사례와 해외 최신 클레임 정보 등 국내의 PL관련 정보를 매일, 매주 단



■ 그림 3. 온라인 TPIS 화면

위로 제공하고 있다. 특히 해외정보의 경우 미국 정보제공 기관(LEXISNEXIS)으로부터 최신 클레임 뉴스 및 판례 등을 확보하여 국문으로 번역, 제공하고 있다.

(2) 온라인 TPIS (유관기관의 PL정보 입력 시스템)

온라인 TPIS는 전체 클레임 정보를 하나의 시스템에서 수집, 관리하기 위해 업종별 PL상담센터 등 유관기관으로부터 PL관련사고 정보를 접수하여 통합할 수 있는 정보 입력 시스템이다.

실시간으로 취합되는 정보는 업종별, 지역별, 피

해 유형별 등으로 통계 처리되어 중소기업 실무 담당자들에게 대응활동에 참고로 활용할 수 있는 정보를 제공할 수 있도록 마련되어 있다.

라. 운영현황

국내의 PL관련 정보의 경우 매일, 매주 단위로 제공하고 있으며 현재 약 2,000여 건의 정보가 게재되어 있다. 국내 제품안전 관련 정보의 경우 약 1,500건, 해외 제품안전 관련 정보 약 500건이 게재되어 있으며 기타 리콜정보와 시사정보가 제공되고 있다. 유관기관들의 클레임 정보를 수집하는 온라인 TPIS



는 2005년도 시스템이 구축되어 유관기관에 시스템 설명회를 개최하였고 각 기관의 PL담당자에게 시스템 이용 권한을 부여하여 운영하고 있다.

5. PL관련 정보 제공 서비스의 문제점 및 개선 방안

현재 운영 중인 『PL&PS 정보관리 시스템』의 경우 PL법 시행 3년차에 기초적인 정보관리체계를 운영할 수 있는 기반을 마련하였다는 데 그 의의가 있다고 할 수 있다. 하지만 가까운 일본의 경우 누

적된 자료의 연수가 30년을 넘고 있고, 정부 차원의 제도적 장치와 재정적인 지원을 통하여 전문적인 활동이 이루어지고 있다. 때문에 실질적인 기업의 대응활동을 지원하기 위한 정보 제공 서비스로의 모습을 갖추기 위해서는 제도적·재정적인 측면, 전문 인력의 확보 등 앞으로 풀어야 할 과제가 많다고 본다.

예를 들면, 온라인 TPIS의 경우 각 기관의 클레임 정보를 통합할 수 있는 시스템으로 구축하였으나, 개별 기관의 참여도, 인력 문제, 기업의 인지도 등 여러 가지 여건상 시스템 활용도가 매우 낮은 실정이다.

생명, 신체에 관한 사고 정보는 가능한 한 신속히 알려야 또 다른 피해자가 발생하지 않는다.
외국의 선진 사례를 벤치마킹하여 우리나라도 정부 주도의 제도적 정보 통합 시스템을
하루 빨리 마련해야 할 것이다.

가장 큰 이유는 정부 주도로 PL관련 정보를 취합할 수 있는 제도적 장치 및 재정적 지원제도가 없기 때문이다. 실제로 유관기관이 정보 제공 업무를 추진하기 위해서는 운영 시스템 구축 및 시설 운영비, 인건비, 자료 수집비 등 재정적 부담을 떠안아야 하는 현실이므로 이 분야에 대한 지원활동이 소극적일 수밖에 없다고 본다.

가. 정부의 제도적 장치 마련과 장기적인

재정 지원이 있어야

현실적인 문제 해결을 위해서는 무엇보다 정부의 적극적인 지원이 요구된다. 선진 사례를 살펴보면, 미국의 NTIS |[미국 국가기술 정보서비스 : National Technical Information Services](#)| 의 경우 연방기관의 자발적인 정보수집 협조에 의존하여 정보를 통합 관리하고 있다. 법에 의거하여 모든 연방기관들은 연방 펀드로 이루어진 과학, 기술, 공학관련 연구결과물을 일반 공개 후 15일 이내에 제출토록 의무화하고 있다. 현재 NTIS의 정보수집량은 약 2,500만 건 이상이며, 과학, 기술, 공학 등의 375분야 이상을 보유하고 있다.

일본의 경우 산업용품의 검사 센터로 시작한 NITE |[제품 평가 기술 기관 기구: National Institute of Technology and Evaluation](#)| 가 2001년 통합된 기관으로 개편되어 생활 속에서 사용되고 있는 제품의 사고 정보를 여러 기관으로부터 실시간 수집하여 통합 관리하고 있으며 이를 시민의 안전과 복지의 발전을 위한 정보로 제공·이용하고 있다.



6. 맺음말

생명, 신체에 관한 사고 정보는 가능한 한 신속히 알려야 또 다른 피해자가 발생하지 않는다. 외국의 선진 사례를 벤치마킹하여 우리나라도 정부 주도의 제도적 장치를 마련하고 제품관련 사고에 관한 피해구제 및 사고의 미연 방지, 재발 방지 등의 실질적인 대응을 실시할 수 있는 제도적 정보 통합 시스템을 하루 빨리 마련해야 할 것이다. (㉞)