

제조물책임법 시행에 따른 업체의 대책 및 판례

문상태 / 삼성전자 PL팀장

1. 제조물책임(PL) 대책의 개요

기업의 PL대책은 우선 제품의 기획, 설계, 제조단계는 물론 제품을 시장에 공급하고 폐기될 때까지의 기간안에 안전성 확보를 도모하는 것이며, 불행히 제품의 결함에 의해 사고가 발생한 경우 신속하고 확실한 피해자 구제에 힘쓰는 것이다. 일반적으로 PL대책은 PS와 PLD 2가지로 구분된다.

가. PLP(PL Prevention, 제조물책임 예방대책)란

(1) PS(Product Safety) : 제품안전대책

- 기획·설계단계 PS
- 제조·판매단계 PS
- 지시·경고단계 PS
- 표시·취급설명서단계 PS
- 기타 PS

(2) PLD(PL Defense) : 제조물책임 방어대책

- 고충·사고처리
- 재판외 분쟁처리
- 문서관리·보증서
- 피해자구제제도
- 소송대책
- 원인규명
- PL보험

나. PLP활동의 명제

“소비자가 사용할 때 어떻게 안전한 기능을 구비한 설계를 하는가”라는 점을 명심해야 한다. “안전 없이 설계 없다”라는 사고로 철저를 기해야 하며 이를 위해 “좋은 제품을 값싸고 빨리 공급한다”는 기존의 사고를 버려야 한다.

PLP에서 말하는 ‘좋은 제품’이란 “제품을 사용하는 사람의 신체에 전혀 위해를 주지 않는 안전한 제품”임을 명심해야 한다. 즉 안전설계가 PS의 기초이다.

다. PL추진상황 점검 - 제조물책임 감사(Audit)의 체크 포인트

대항목	중 / 소항목
1. PL대책 마인드	가. 경영진의 PL인식 나. PL을 경영 방침화 다. 경영자의 PL관련 교육수강 라. 전사원의 PL인식 마. PL교육의 실시정도
2. PL대책의 전사적 추진실태	가. 추진조직에 대한 경영진의 인식과 열의 나. PL대책을 관장하는 최상위 부서의 형태 다. PL대책활동의 활발도 라. 관장기구의 업무 규정 명확화
3. 설계상의 결함대책	가. 사용조건조사 규정의 구비 나. 사용환경 및 요구품질분석/설계반영 다. 피해원인의 설계 반영 라. 설계 검토 과정의 참여
4. 제조상의 결함대책	가. 조달 부품의 안전관리 나. PL측면의 제조공정 표준화 다. 설비보전 라. 제품에 대한 검사기준설정 마. 제조 공정에서의 표준관리
5. 지시·경고상의 결함대책	가. 지시·경고상의 첨부 표시 나. 안전상 주의사항과 경고표시의 적절성 다. 위험정도의 구분.위험내용의 표시 라. 지시·경고에 대한 부주의 결과와 위험회피 수단의 기재 마. 경고표시 방법으로 도해 및 색상의 활용
6. 판매,광고,설치 A/S 부문등의 결함대책	가. 과장 표현 방지 시스템과 방지노력 나. 허위 과장광고와 과장 판촉행위 방지교육 다. 유통 설치 과정에서의 결함 방지노력 라. 관련부문의 협조체제 마. 소비자상담 및 소비자 피해정보처리
7. 사고처리대책	가. 담당부서의 책임과 권한 및 관련부서와 협조 나. 재발방지 조치 다. 전문가 협조 체제 라. PL사고에 따른 책임분담 및 소송에 대비한 관련규정의 정비 마. 리콜 대책과 손해배상의 대책 수립
8. 문서기록 및 관리대책	가. 문서기록관리 나. 설계단계.검사결과. 및 보수내용등에 관한 기록 보관 다. 보관 기한 준수

2. 제조물책임 예방대책 (PLP)

제품안전대책이라 함은 개발, 제조, 판매에서 사용, 서비스, 폐업에 이르기까지 모든 제품의 안전성을 확보하는 것을 말한다.

가. 제조물책임 마인드의 확산과 새로운 품질보증활동의 전개

제조물책임 마인드라 함은 제조물책임에 대해 정확한 지식을 습득하고 효과적인 제조물책임대책만이 기업의 당면한 경영과제이며, 앞으로 무한경쟁을 이겨나가는 데 매우 중요하다는 것을 깊이 인식하는 것을 의미한다.

KS마크나 ISO9000시리즈 인증을 취득했다고 해서 제조물책임을 지지 않는 것이 아니며, 제조물예방대책은 위험종합평가·안전설계를 중시하고 손해나 사고를 미연에 방지하기 위한 모든 활동이며, 보다 차원 높은 새로운 품질보증활동이다.

나. 제조물책임대책을 위한 전사적인 대응체제의 정비

기업의 최고경영자에서부터 직접 제조·설계·판매에 관여하는 사원까지 인식과 발상이 바뀌어야 한다. 또한 PL대책을 담당할 전담조직을 설치하되, 사내의 관계부문을 모두 망라한 전사적인 체제를 구축하는 것이 바람직할 것이다.

다. 결함유형별 제품안전(PS)대책

(1) 결함의 유형별 제조물책임 추궁 포인트

(가) 제조물자체의 결함

1) 설계상의 결함

- 제조물안전설계·설계품질관리가 불충분
- 안전시스템의 미비·부족
- 중요보안부품의 내구성 부족
- 최신 기술수준에 불합격

2) 제조상의 결함

- 고유기술 부족·미숙에 의한 잠재적 불량
- 제조의 품질관리 불충분
- 안전시스템의 고장
- 재질불량·가공불량·조립불량
- 신뢰성 검증·시험검사의 부족·불량

(나) 지시·경고상의 결함

1) 취급설명서·경고라벨의 미비

- 취급설명서의 설명부족·불충분
- 경고라벨의 미비·부적절

2) 판매팜플렛·선전광고·판매원의 설명미비

- 선전광고문의 과대·부실표시
- 판매원의 구두설명 미비·명시의 보증위반

(2) 설계상 결함의 예방대책 - "안전 없이 설계 없다"

설계상의 결함이라 함은 설계단계에서 안전성이 충분히 배려되지 않았기 때문에 제조된 제품의 안전성이 결여된 경우를 의미한다.

제품의 안전화를 위해서는 다음과 같이 행해야 할 것이다.

(가) 안전성 수준(level)의 설정

- 안전성에 대한 법령기준
- 업계기준 및 업계관행
- 동종 타사 제품의 안정성 수준
- 해당 제품의 안전성에 관한 공지의 과학·기술정보
- PL판례

(나) 사용의 예견

- 사용자의 통상 합리적으로 예견할 수 있는 오사용이나 목적 외의 사용에 대해서도 고려

(다) 사고발생의 위험성에 대한 예견

(라) 사고예방을 위한 위험성배제의 검토

제품본체의 안전화 --->안정장치의 부가 --->지시·경고 순

(마) 안전성의 확인

(바) 안전성 검토내용의 기록, 보관

- 제조물책임소송 대비

(3) 제조상 결함의 예방대책

(4) 지시·경고상 결함(표시상의 결함)의 예방대책

지시·경고상 결함이라 함은 유용성이나 효용과의 관계에서 제거할 수 없는 위험성이 존재하는 제품에 대해 그 위험성의 발현에 의한 사고를 소비자측에서 방지·회피하기 위해 필요한 정보를 제조자가 주지 않은 경우를 의미한다. 제조물책임법의 시행과 함께 국내기업에 당장 시급하게 요구되는 문제는 경고표시를 제대로 부착하고, 취급·사용설명서의 내용을 보다 충실히 하여야 한다. 선택정보인 광고선전까지 넓게 표시의 범주에 포함되므로 지나치게 과장하거나 잘못된 광고선전은 지시·경고상 결함으로 인한 제조물책임을 질 수 있다.

미국보험협회 1986년 보고서에 의하면 제조물책임 보험금지급 사례중 '경고라벨 미비'가 전체의 41%라고 한다.

(5) 유통·판매단계에서의 결함의 발생 예방

3. 제조물책임 방어대책(PLD)

가. 제조물책임방어를 위한 문서관리

제조업자는 제품의 개발 데이터, 설계도면, 품질관리 기록, 클레임과 대응방법 등 제품의 설계 제조에서 판매에 이르는 모든 과정을 문서로 작성하여 일정한 기준에 의해 보관하여야 한다. 이러한 문서는 PL대책 측면에서도 중요한 역할을 하게 된다. 그러나 제조물의 안전을 경시하는 기업에게는 보관문서가 오히려 제품의 결함을 증명하는 자료가 될

수도 있다.

제품사고에 관한 소송·분쟁에 대비해서

- ① 제품을 유통시켰을 때의 결함의 부존재의 증명, 결함의 예견가능성의 부존재(개발위험의 항변), 부품원재료 제조업자의 항변의 증명을 위해 관련되는 안전시험의 실시, 설계서, 테스트 데이터, 검사기록 등의 문서를 작성·보존하여야 함
- ② 책임기간(10년) 경과한 것을 주장·입증하기 위해서 유통을 개시한 시기를 증명할 증거를 작성·보존하여야 함

나. 사고정보의 수집과 소비자클레임의 원활한 처리

- (1) 정보화시대에 맞는 사고정보 수집체계를 갖추어 신속하고 체계적으로 사고정보를 수집
- (2) 소비자상담창구의 충실·강화
- (3) 법무팀과 변호사와의 연계 강화 등 제조물책임소송에 대응
- (4) 제품사고시 매스컴에 대한 대응체제를 재검토해 기업 이미지 손상 방지
- (5) 신고창구의 명확화, 전문가 배치 및 클레임처리 체계를 일원화시키고 분쟁처리 과정에서의 성실한 정보제공, 통일된 처리, 처리 결과에 대한 투명성 향상

다. 재판외 분쟁처리기관(ADR)의 활용

- (1) 자체 피해배상기구에서 처리(특히 각 협회에서 피해구제기구를 두는 방안을 고려)
- (2) 제3자적 지위에 있는 공공분쟁처리기관(예컨대, 한국소비자보호원 분쟁조정위원회)에 그 처리를 의뢰
- (3) 일본에서는 최근에 소송의 시간적, 경제적 부담, 상대교섭에 있어서 공평성, 투명성에 의 불만이나, 미국에 있어서 ADR의 발달 등을 배경으로 해서, 절차가 간편하고 기술적 전문적 지식을 갖춘 재판외 분쟁처리기관을 제품분쟁마다 정비, 설치하여 클레임을 처리하고 있고, 이렇게 함으로써 가능한 소송을 회피함

라. 소비자와의 합의교섭에 의한 처리

클레임이 제기되면 분쟁이 격화되기 전에 소비자와 사전에 원만하게 합의하는 것이 중요하며 청구권자와 합의가 되었을 때는 합의서에 다음의 사항을 명확하게 기재하여야 한다.

- (1) 당사자의 성명(사망사고의 경우 상속인 전원이 서명·날인해야하고 대리인이 서명날인하는 경우 위장 확인요망)
- (2) 사고의 표시(발생일시, 장소, 해당 제조물의 제품명, 사고의 형태)
- (3) 피해상황(인적손해의 경우에는 피해자의 성명, 사망 또는 상해의 부위·정도, 물적손해의 경우에는 그 내용, 예컨대 가옥의 화재 등)
- (4) 합의내용(배상금액, 조건, 지급방법 등)
- (5) 합의서의 작성년월일
- (6) 당사자의 서명·날인

마. 소송에의 대응

국내·외 경쟁사의 유사상품에 대한 PL소송 판례를 통하여 승산이 있는 경우에는 소송에 응하고, 승산이 없을 때는 조속히 합의토록 한다. 소송에 응할 경우에는 유능한 PL소송 전문변호사를 선임하고, 변호사의 자문을 얻어 증인을 선정한 후 모의 훈련을 실시한다. 또한 소송에 필요한 문서를 정비하고, 부품업체 또는 납품업체와 PL소송 발생시의 협력체제를 마련해 둔다.

바. 원인규명기관과의 연대

제품사고 발생 시 재발방지와 피해자의 구제를 위해서는 사고현장의 상황과 사용상황 등의 정보를 수집해 사고원인을 과학적으로 해명하는 것이 중요하다. 정부의 검사소(예컨대 국립과학수사연구소), 민간검사기관 등과 연대해 사고원인의 해명에 노력한다.

사. 재발방지를 위한 리콜(Recall)대책

제품 결함으로 피해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 경우 리콜 여부를 신속히 결정하여 PL사고의 확장을 방지하여야 한다. PL사고가 계속적으로 발생하면 손해배상액이 엄청나게 늘어나는 것은 물론 기업이미지 실추로 존망의 위기에 직면할 수도 있기 때문이다.

한편 기업이 자발적으로 리콜을 실시하면 자사제품에 대하여 끝까지 책임을 진다는 신뢰감을 심어줄 수도 있다. 리콜에 관한 법령, 행정규칙, 업계의 가이드라인 등을 검토하여 사규를 정비한다.

아. 보험을 통한 손해의 분산

- (1) PL보험
- (2) 리콜보험

자. 관련업체와의 책임관계 명확화

제품 결함으로 피해를 입은 경우 소비자는 완제품 생산업체에 손해배상을 청구하는 것이 일반적이다. 따라서 원재료의 구입 및 상품의 제조 또는 가공을 위탁하는 경우 계약당사자와 제조물책임에 관한 책임분담사항을 명확히 하여 관련업체와의 분쟁을 미연에 방지한다.

한편 부품을 납품하는 중소기업도 원칙적으로 제조물책임을 지게된다. 부품의 제조가 모기업의 지시에 따른 경우에는 모기업에 책임이 있으므로 계약서 등에서 책임관계를 명확히 해두어야 한다.

4. 제조물책임 관련 판례

- 「1992년 변압 변류기 폭발사건」의 이후 -

가. 변압 변류기 폭발사건(대법원 1992. 11. 24 선고. 92다 18139 판결)

□ 판결요지

이 판결에서 대법원은 ㉠제조자가 어떤 제품의 구조, 품질, 성능 등에 있어서 현대의 기술수준과 경제성에 비추어 기대가능한 범위 내의 안전성과 내구성을 갖추지 못한 결함 내지 하자있는 제품을 제조하였고, ㉡소비자에게 손해가 발생하였으며, ㉢결함 내지 하자로 인하여 소비자에게 손해가 발생하였을 경우 제조자가 손해배상책임을 진다고 판시하고 있다.

(1) 결함의 개념

이 판결에서 대법원은 “물품을 제조하여 판매하는 제조업자는 그 제품의 구조, 품질, 성능 등에 있어서 현대의 기술수준과 경제성에 비추어 기대가능한 안전성과 내구성을 갖춘 제품을 제조하여야 할 책임이 있고 이러한 안전성과 내구성을 갖추지 못한 결함 내지 하자로 인하여 소비자에게 손해가 발생한 경우에는 계약상의 배상 의무와는 별개로 불법행위로 인한 배상 의무를 부담한다”라고 판시하여 ‘그 제품의 구조, 품질, 성능 등에 있어서 현대의 기술수준과 경제성에 비추어 기대가능한 안전성과 내구성을 갖추지 못한’ 것을 결함 내지 하자로 규정하여 피고회사의 손해배상책임을 인정하였다.

(2) 결함판단기준

위의 판례에서 보듯이 대법원은 ‘현대의 기술수준과 경제성에 비추어’라고 구체적인 결함판단기준을 제시하고 있음이 주목된다.

‘현대의 기술수준’이라 함은 제조물을 유통시킬 당시의 최고·최신의 기술수준을 의미하는 것으로 보아야 할 것이며, 이는 소비자를 보호하기 위한 요소라고 할 것이다. ‘경제성 비추어’라 함은 안전성을 갖춘 제품을 만드는데 필요한 비용(cost)도 고려하여야 한다는 취지로 해석되어 안전성을 갖춘 제조물을 제조할 수 있는 방법이 있더라도 지나치게 많은 비용이 든다면 안전성이 있는 제조물의 제조를 제조업자에게 기대하기 어려우므로 경제성이라는 요소를 감안한 것으로 보인다. 이 ‘경제성’이라는 요소는 제조업자의 사정을 고려하기 위한 요소라고 할 수 있다.

(3) 성능보장기간이나 국가검정기관의 품질검사합격과 결함 유무의 관계

피고(제조가)가 보장한 성능보장기간 내에 아무런 하자가 발생하지 않았다고 하여 보증기간 경과 후에 발생한 사고에 대하여 결함이 없다고 볼 수 없다는 취지이다. 즉 제품에 결함이 있는지 여부는 위와 같은 성능보장기간 내에 피해가 발생하였는가 여부와 관련없이 판단하여야 한다는 취지이다.

일반적으로 행정상 안전기준이라는 것은 행정상의 공익의 확보를 위해 정해진 것이므로 민사책임인 제조물책임과는 제도의 취지가 다르며, 제조물책임의 귀책근거인 결함을 판단하는 최종적인 결정수단이 되는 것은 아니므로 행정상 단속규정을 충족하였다고 하여 제조자가 면책된다고 볼 수는 없다.

나. 칼라TV 폭발사건(서울고등법원 1998. 2. 20 선고 97나19351 판결)

(1) 사건개요

김옥자의 딸인 소외 김명희는 1996. 7. 3. 12:00경 이 사건 건물 2층 안방에서 피고 회사인 S전자가 제조한 16인치 비디오비전(6년전 구입, 수리 또는 내부구조 변경 없음)을 시청하고 있던 중 갑자기 이 사건 텔레비전 뒷편에서 검은 연기가 피어 올라 동작스위치를 끄고 전원플러그를 뽑았으나 곧이어 이 사건 텔레비전에서 '펑'하고 폭발음과 함께 불이 솟아오르면서 커튼에 옮겨 붙어, 급기야 이 사건 건물의 2층 내부와 그 안의 가재도구가 전소되었다.

이 사건은 피해자인 소비자가 화재보험회사에 대하여 보험금을 청구하고 보험금을 지급한 보험회사가 텔레비전 제조회사를 상대로 구상금을 대위청구한 사건이다.

(2) 판결요지(제조사의 책임인정)

이 사건 텔레비전의 결함으로 인한 폭발사고로 인하여 이 김옥자가 입은 재산상 손해를 배상할 의무(대법원 1992. 11. 24 선고92다18139판결 참조)가 있고, 나아가 보험자인 원고는 위 김옥자와의 보험계약에 기하여 동인에게 위 사고로 인한 보험금을 지급함으로써 그 지급한 금액 범위 내에서 위 김옥자의 피고에 대한 손해배상채권을 대위 취득하였다 할 것이다.

(3) 피고회사의 소비자 오사용 주장에 대하여

이 사건 텔레비전의 발화의 원인이 된 고전압부의 누전은 고전압부에 쌓여 있는 먼지가 습기를 흡수하든지 외부로부터 머리핀, 벌레 또는 물 등이 들어가서 발생하는 것으로 되어 있는 바, 위 김옥자가 이 사건 텔레비전을 구입한 후 이 사건 텔레비전의 고전압부에 많은 먼지가 쌓이도록 방치하여 습기흡수에 의한 누전발생을 초래하였거나 아니면 머리핀, 물 등의 이물질이 들어가도록 방치함으로써 제조자가 예상하지 못한 방법에 의한 오사용에 의하여 발생한 사고이므로 피고는 면책되어야 한다는 취지로 주장한데 대하여, 김옥자가 이 사건 텔레비전을 구입한 후 한 번도 수리를 하지 아니하였다는 사실만으로 위 사건 사고발생 원인이 위 김옥자의 오사용에 있다고는 단정하기 어렵고 달리 이를 인정할 증거가 없으므로 피고의 위 면책주장도 그 이유 없다.

(4) 내구연한이 지났으므로 면책된다는 피고의 주장에 대하여

이 사건 텔레비전을 구입한 지 5년이 경과된 이후에 발생하였으므로 피고는 책임기간의 도래로 인하여 손해배상책임이 없다고 주장한데 대하여 이 사건 텔레비전이 현대의 기술수준상 내구연한 경과 후에는 내부부품의 절연성 또는 내구성의 열화 등으로 말미암아 발화, 폭발의 가능성을 배제할 수 없다면, 제조자인 피고로서는 사전에 소비자로 하여금 내구연한이 경과한 텔레비전은 사용을 중지하고 반드시 이를 폐기 또는 교체하도록 지시하거나 발화 폭발의 위험성에 관하여 경고하는 등 소비자가 제품을 안전하고 적절하게 사용할 수 있도록 적절한 지시·경고를 할 주의의무가 있다 할 것인데, 피고는 이 사건 텔레비전을 제조하여 유통에 돌 당시 내구연한 경과 후의 발화, 폭발의 가능성에 관하여 아무런 지시나 경고를 하지 아니한 사실을 인정할 수 있고 이와 달리 볼 아무런 증거가 없으므로 이 점에서도 피고는 그 지시·경고상의 결함으로 인한 손해배상책임을 면할 수 없다 할 것이다.