

제조물책임(PL)법의 시행에 따른 주류업계의 대응전략



최 병 록
〈서원대학교 법학과 교수〉

■ 목 차 ■

1. 제조물책임(PL)법의 의의
2. 제조물책임(PL) 사례
3. 제조물책임법의 주요 내용
4. 세계 각국의 제조물책임법
입법례
5. 제조물책임법이 미치는 영향
6. 주류업계의 제조물책임대책
(PLP)

1. 제조물책임(PL)법의 의의

가. 제조물책임의 개념

제조물책임이라 함은 “제조물 즉, 자동차, 가전제품, 식품·의약품 등의 공업적인 제조·가공을 거친 제조물의 결함에 의해 소비자·이용자 또는 제3자의 생명·신체 또는 재산에 발생한 손해에 대하여 제조업자·판매업자 등 그 제조물의 제조·판매에 참여한 자가 지게 되는 손해배상책임”을 말한다.

제조물책임은 미국에서 발전한 결함제조물에 관한 법적책임이며, Product Liability(이것을 줄여서 ‘PL법’이라고 표현한다)의 우리말 번역이다. 제조물책임은 안전성이 결여된 결함 있는 제조물로 인하여 소비자에게 손해를 입혔을 때에 그 피해를 구제하여 주는 사후구제에 관한 법적책임인 것이다.

즉, 제조물에 결함이 있고 그 결함으로 손해가 발생했을 때 제조자가 손해배상책임을 지는 제조물의 결함책임을 말한다. 또한 제조물책임법에서 소비자가 손해배상을 받으려면 결함의 존재와 손해의 발생 그리고 결함과 손해와의 인과관계를 모두 소비자가 입증하여야 하는 것이 원칙이다.

제조물책임법에 대하여 기업에서 오해하고 있는 면이 있다. 마치 제조물책임법에서는 기업이 무한책임을 지게 된다거나 또는 기업이

모두 입증책임을 지게 된다고 잘못 알고 있는 것이다. 그러나 제조물책임법은 소비자에게 손해가 발생했다고 이유여하를 묻지 않고 무조건 제조업자에게 책임을 지우는 절대책임은 아니며, 결함이 없는 한 책임을 지는 일은 결코 없다. 또한 입증책임도 소비자에게 있는 것이지 제조업자에게 있는 것은 아니다.

제조물 관련사고의 피해자가 손해배상을 제조업자에게 청구하기 위해서는 현행제도하(우리 민법 제750조 불법행위책임)에서는 제조업자의 과실(주의의무의 태만)을 입증하여야 한다. 그러나 제조물의 제조기술이 고도화되고 복잡화됨에 따라 피해자가 제조업자의 과실을 입증한다는 것은 곤란하게 되었다. 따라서 피해자의 입증부담을 경감한다는 측면에서 제조업자의 과실이라는 주관적인 요건을 제조물의 결함이라는 객관적인 요건으로 변경함으로써 소비자의 피해를 보다 쉽게 구제하는데 그 목적이 있다.

결함제조물의 피해자(소비자)가 직접적인 계약관계가 없는 제조업자에게 손해배상을 청구하기 위해서는 현행민법 제750조에 의한 불법행위책임을 물어야 한다. 이에 의한 손해배상을 받기 위해서는 ①가해자의 고의 또는 과실 ②손해 ③손해와 고의 또는 과실과의 인과관계를 입증하여야만 된다. 그러나 제조물책임법에 의한 손해배상을 받기 위해서는 ①제조

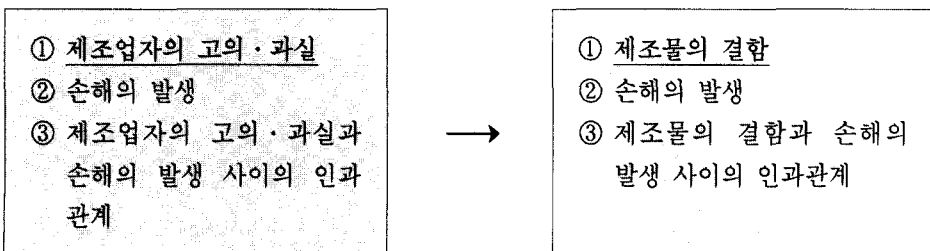
물의 결함 ②손해 ③손해와 결함과의 인과관계를 입증하여야 한다. 즉 주관적인 「고의 과실」의 요건이 객관적인 제조물의 「결함」으로 전환된 것이다. 따라서 제조물에 객관적으로 나타난 「결함」이 있으면 제조업자의 주관적인 요소인 「고의 과실」이 없더라도 책임을 지게 된다는 의미에서 「무과실책임」이라고 말하는 경우도 있지만 「결함」이 없는 한 책임을 지지는 않는다.

제조물책임법의 입법이 가져올 소비자에 대한 영향은 소비자가 피해를 입었을 때 신속하고 실효성있게 구제를 받게되지만, 무엇보다도 기업에 대한 영향은 제품안전에 철저를 기하여 제품안전사고가 발생하지 않도록 사전예방에 노력하여야 한다는 점이다. 또한 제조물책임법은 소비자와 기업의 결함제품으로 인한 분쟁을 해결해 주는 기준이 된다. 현재와 같이 '과실의 입증'이라는 기준의 불명확으로 인하여 소비자와 기업간의 소모적인 분쟁에 드는 비용과 시간을 절약할 수 있는 것이다.

따라서 기업은 이제 우리 나라에 조만간 입법될 것이므로 이 제도에 어떻게 대응할 것인가에 관심의 초점을 맞추어 제조물책임대책을 마련하는데 많은 노력을 기울여야 할 것이다.

나. 리콜제도와 비교

민법의 책임요건과 제조물책임법의 책임요건 비교



제품의 리콜제도라 함은 “소비자의 생명·신체 및 재산상의 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 제품에 대하여 제조·수입 또는 유통시킨 자가 자발적 또는 의무적으로 당해 제품의 위험성을 소비자에게 알리고 제품을 회수하여 수리·교환·환불·파기 등 적절한 결함시정조치를 해주는 제도”를 말한다. 이는 결함이 있는 위해제품으로부터 소비자의 안전을 사전에 예방하고 재발방지를 위한 제도이다.

따라서 개별제품의 품질상 하자로 인하여 사업자가 피해 소비자에게 수리·교환·환불 등 피해보상을 해주는 일반적 소비자피해보상 제도와는 다르다.

또한 안전성이 결여된 결함제품으로 인하여 소비자의 생명 신체 또는 재산에 입힌 피해에 대하여 사업자의 과실여부를 묻지 않고 손해배상책임을 인정하는 제조물책임제도는 사후구제제도라는 측면에서 차이가 있다.

리콜제도는 사업자의 자발적인 리콜(Voluntary recall)과 강제적인 리콜(Mandatory recall)로 나눌 수 있다. 미국에서의 리콜은 95%가 자발적인 리콜로 이루어지고 5%정도가 강제 리콜을 당하게 될 정도로 자발적인 리콜이 정

착되어 있다. 그러나 위해물품에 대한 자발적인 리콜이 이루어지지 않거나 미흡한 경우 또는 중앙행정기관의 장이 필요하다고 판단될 경우에는 소비자보호법 제17조의3제1항(수거·파기명령 등)의 규정에 의하여 사업자에게 수거·파기를 명하거나 제조·수입·판매금지 또는 당해 용역의 제공금지 등 필요한 조치를 명할 수 있도록 하는 강제적인 결함시정제도도 병행하여 시행하고 있다. 강제리콜을 할 때에는 사업자에게 그 사유와 의무사항 및 이행에 필요한 상당한 기간을 정하여 문서로 통지하여야 한다.

이 제도는 제조업자가 자사제품에 대한 소비자 신뢰유지 및 확보를 위하여 A/S차원에서 시작된 것에서 알 수 있듯이 사업자가 자발적으로 행하는 것을 원칙으로 한다.

그러나 소비자는 모든 물품 및 용역으로 인한 생명·신체 및 재산상의 위해로부터 안전할 권리가 있고 국가는 위해를 방지할 의무가 있기 때문에 유통중인 제품의 결함으로 인하여 소비자 안전이 침해되었거나 침해될 우려가 있다면 정부로서는 해당사업자에게 적절한 시정명령을 하는 것은 물론 경우에 따라서는

제조물책임(PL)제도와 리콜(Recall)제도의 비교

구 분	제조물책임(PL)제도	리콜(Recall)제도
성 격	○민사적 책임원칙의 변경	○행정적 규제
기 능	○사후적 손해배상책임을 통해 간접적인 안전확보	○사전적 회수를 통해 예방적·직접적인 안전확보
근 거 법	○제조물책임법	○소비자보호법, 자동차관리법, 식품위생법, 대기환경보전법 등
요 건	① 제조물의 결함 ② 손해의 발생 ③ 결함과 손해와의 인과관계	① 제조물의 결함으로 위해가 발생하였거나 ② 발생할 우려가 있을 때

직접 수거·파기 등 시정조치를 취하여야 한다.

자동차관리법, 식품위생법, 전기용품안전관리법 등 소비자 안전관련 법령에는 위해제품에 대하여 정부가 수거·파기 등 시정명령을 할 수 있도록 되어 있다. 사업자가 자발적으로 리콜한 경우에도 리콜 실시 결과에 대한 종합평가, 안전기준 보완 및 제정, 강제리콜 실시 여부 등을 판단하기 위해서는 정부의 사후관리·감독이 필요하다.

2. 제조물책임(PL) 사례

가. 흡연피해에 대한 PL소송

최근 신문에서 대서특필된 기사 중에서 거액의 손해배상판결이 내려진 사건이 두 개 있었다. 하나는 미국 플로리다주에서 흡연으로 인한 사망자의 유족 등 흡연피해자 50만 명이 '99. 7. 7. 담배회사를 상대로 제기한 손해배상 청구의 집단소송(class action)에서 이겼다는 것이다.

흡연피해자를 대표한 9명의 대표당사자인 원고들은 2,000억 달러(약 240조원)의 피해보상을 요구하고 있어 필립모리스 등 미국의 5개 담배회사가 천문학적 손실을 입게 됐다. 플로리다주법원은 필립모리스 담배소송에서 15살 때부터 담배를 피우다 폐암에 걸렸다고 주장하는 원고쪽의 손을 들어주며 그 이유를 이렇게 밝혔다. 첫째, 일반 소비자의 기대를 위반한 결함있는 제품을 제조했다. 둘째, 1969년 이전에 흡연에 대한 경고를 하지 않았다. 셋째, 따라서 1969년 이전의 담배 판매 행위는 '고의적인 속임수에 의한 사기 행위'로 볼 수 있다. 이렇게 해서 법원 측은 원고가 담배를 피우기 시작한 62년부터 필립모리스의 담배 경고문이 붙기 시작한 69년까지의 피해

기간을 계산해 원고에게 2천 6백 50만 달러를 지급할 것을 명령했다.

나. 자동차 결함으로 인한 PL소송과 거액의 징벌적 손해배상

또 하나는 미국 GM자동차가 사상초유의 거액 PL소송에서 패소하였다는 기사이다. 미국 캘리포니아주 로스엔젤레스 법원은 1999. 7. 9. 제너럴 모터스(GM) 자동차회사가 제조·판매한 '시보레 말리브' 승용차의 기름탱크 폭발로 심한 화상을 입은 피해자 6명에게 49억 7,000만달러(약 5조 8,000억원)의 손해배상을 명하는 판결을 내렸다. 이는 미국 역사상 최고액의 PL소송 배상금액이다. GM은 이에 대하여 불복하여 항소하기로 하였다.

이번 재판에서 거액의 배상판결이 나오게 된 배경은 GM이 이 사고가 나기 수 년 전부터 자동차의 연료탱크가 안전하지 않다는 것을 알면서도 제품회수(Recall)보다는 재판으로 문제를 풀어 가는 것이 비용이 적게 들 것으로 판단했다는 회사내부의 보고서가 공개되어 배심원들의 분노를 샀다는 것이다. 배심원단은 GM이 안전조치를 묵살하는 고의 또는 중과실의 행위에 대하여 미국식의 징벌적 손해배상(Punitive damages)을 인정하여 48억달러, 원고인 패트리셔 앤더슨 가족 5명과 이들의 친구인 조 티그너의 부상에 대하여 전보적 손해배상금으로 1억 7,000만달러를 평결하였다.

다. 주류(맥주)에 관한 PL소송사례

또한 주류와 관련된 PL소송사례를 살펴보면 26세된 젊고 건강한 남성이 1일 2-3캔, 주에 4일간 맥주를 마시는 생활을 6년간 계속한 바, 췌장염에 걸려서 사망하였다. 이 때문에 미망인이 "맥주에 포함되어 있는 알코올에 의

해 생기는 건강피해에 대해 소비자에게 경고 라벨 등에 의해 알리지 않았던 것은 엄격책임 (미국에서는 제조물책임에서 무과실책임을 이렇게 표현하고 있다.)에 있어서 결함에 해당한다”라고 하여 경고표시상의 결함을 주장하여 맥주 제조회사(메이커)에 대하여 PL소송을 제기하였다.

이에 대하여 피고측은 알코올의 위험성은 명백하고 동시에 주지된 것이며 경고의무가 없다고 반론하여 제1심에서는 배심에 갈 것도 없다고 하여 피고승소의 약식판결이 내려졌다. 그러나 항소심에서는 경고라벨이 없는 상태에서 맥주를 적당하게 마시는 것이 소비자에게 안전한가 아닌가 하는 판단에 대해서는 배심의 심의를 해야 할 것이라고 하여 원심이 파기·환송되었다.(Nancy Hon v. Stroh Brewery Co. 펜실바니아주 연방 고등법원 제3순회구, 1987년)

라. 주류와 용기·포장에 관계되는 PL 클레임 현황

탄산음료는 폭발 등에 의한 PL사건이 많은 반면에 용기포장 등에 의한 PL사건은 배상금액이 높은 것이 특징이다.

3. 제조물책임법의 주요 내용

구 분	신체피해를 준 클레임의 상품별 내역		
	발생 건수	건수 비율(%)	평균 배상액(달러)
제 품			
용기·상자·포장 기타	15	0.5	126,686
맥 주	49	1.7	2,710
비알코올 음료(탄산음료)	215	7.3	2,279

(출전) ISO 1976, PL closed claim Survey : 일본 야스다(安田)연구소, 진효근역, 제조물책임대책, 132면에서 재인용

가. 제조물의 범위

제조물책임은 제조물의 결함으로 생긴 손해에 관한 책임을 문제삼는 것이므로 제조물의 범위를 확정하는 것은 매우 중요하다. 일반적으로 유체물에 한정되어 제조·가공된 동산을 말한다. 다만, EC지침에서는 무체물이지만 전기 기타 관리가 가능한 에너지 등을 포함하고 있다.

그러나 제조물책임법을 적용할 제조물을 동산에 한정하는가 그렇지 않으면 부동산에까지 넓힐 것인가 여부와 미가공농수축산물을 포함할 것인가 여부 등이 문제로 되며, 각국에서는 입장이 다르다.

제조물책임은 산업의 발전에 따라 제조업자와 소비자의 분화가 진행되어 소비자가 대량 생산된 공업제조물의 사용에 따르는 안전성을 제조업자에게 의존하지 않을 수 없게 된 것을 배경으로 발전한 원칙이다. 따라서 제조물책임이 타당한 분야는 기본적으로 현재의 대량생산·대량소비라는 형태가 적합한 제조물이며 일반적으로 최종 제조물인 동산이 대상으로 되어왔다.

따라서 오늘날 기업이 생산하는 모든 제품, 즉 시장에 나오는 상품은 모두 제조물이라고 볼 수 있다.

나. 책임주체(제조업자의 범위)

결함제조물에 의해 발생한 생명·신체 또는 재산상의 피해에 대하여 피해자인 소비자는 누구에게 배상청구를 할 수 있는가? 즉 배상 책임을 부담할 주체로서는 누구를 대상으로 할 것인가라는 점은 제조물책임에서 특이한 문제점이다. 그것은 현대상품경제체제가 현저하게 변모함에 따라 제조물의 생산, 유통, 판매라는 복잡한 과정에서 피해가 발생하기 때문에 각종의 사업주체가 각각의 과정에서 광범위하게 관여하고 있기 때문이다.

① 완성품제조업자

제조물책임의 주체는 주로 완성품의 제조업자이지만 종래부터 부품 원재료의 제조업자, 표시제조업자, 수입업자, 판매업자등에 대하여 거론되고 있다. 완성품의 제조업자는 그 완성품 전체에 대하여 제조물책임을 지지 않으면 안되며 가령 다른 제조업자로부터 공급된 부품에 결함이 있는 경우에도 역시 그 책임을 면할 수 없다. 여기서 제조업자는 제조를 영업으로 삼아 반복·계속하여 제조하는 자를 말하며 반드시 영리성을 요건으로 하는 것은 아니고 자연인이든 법인이든 묻지 않는다.

② 부품·원재료제조업자

결함이 있는 부품을 만든 부품제조업자의 책임이 문제로 되는데 부품제조업자도 제조물의 결함이 그 제조물을 구성하는 부품과 원재료에 기인하고 있을 경우에는 부품·원재료의 제조업자도 책임을 진다. 이 경우 완성품의 제조업자와의 책임은 부진정 연대책무를 진다고 할 수 있다. 다만 부품·원재료의 제조업자가 완성품의 설계와 제조업자의 지시에 따라 제조한 경우이거나 그 부품·원재료의 결함이 그 설계와 지시에 기인하여 발생한 경우에는

책임을 묻기가 곤란할 것이다. 이에 대하여는 EC지침에서나 일본법에서 면책사유로서 규정하고 있다.

③ 주문자상표부착 제조업자

또한 최근에는 주문자상표에 의한 생산(Original Equipment Manufacture :OEM)의 형태가 증가하고 있지만 이 경우 공급자인 진정한 제조업자는 실제로 제조물을 만든 자로서 표시여부와 상관없이 책임을 부담하게 된다.

그러나 공급자인 그 제조업자는 표시제조업자가 지시한 설계나 시방서에 따라서 제조한 경우에는 조립제조업자의 지시에 따라 부품을 제조한 부품제조업자의 경우와 똑같은 문제가 발생하게 된다. 그러나 OEM의 경우에 있어서는 부품제조업자의 경우와 달리 표시제조업자의 지시에 따른 경우에도 공급자인 제조업자는 원칙적으로 제조물책임을 면할 수 없을 것이다.

④ 표시제조업자

상표나 상호 기타 제조업자로 표시하였거나 제조업자로 오인할 수 있는 표시를 한 자도 소비자로부터 보면 제조업자로 간주되는 표시를 부착한 제조업자로서의 외관을 가지고 있으므로 제조물의 위험발생을 방지해야 할 입장에 있다고 할 수 있을 뿐만 아니라 소비자의 신뢰도 보호해야 할 것이므로 제조업자로서의 책임을 져야 할 것이다. 또한 구성부품의 제조업자도 마찬가지로 책임을 지게 된다. 이 책임은 이른바 외관이론에 의한 것이며, 미국 제조물책임법의 기본적인 범근거가 되는 제2차 불법행위법 리스테이트먼트 제400조에서 『타인에 의해 제조된 동산을 스스로의 제조물이라고 표시한 자는 제조업자와 같은 책임을 지는 것으로 한다』라고 규정하여 이 이론을 나타내고 있다.

⑤ 수입업자

외국으로부터 제조물을 수입한 자는 제조업자와 소비자의 중간에 선 유통업자로서의 성격을 가지고 있으며 도매업자의 경우와 기본적으로 다르지 않다고 하겠다. 따라서 수입업자에 관해서는 자기 의사에 기인하여 제조물을 국내시장에 유통시키는 원천공급자인 점과 일반 소비자가 외국제조업자의 책임을 추궁하는 일이 곤란한 점, 더구나 수입시 계약에 있어서 외국의 제조업자 내지 판매자에 대한 구상권(배상, 상환을 요구함)을 확보해 두면 수입업자 자신이 최종적인 손해배상의 부담자가 되지는 않기 때문에 책임주체에 포함시키는 것이 타당할 것이다.

특히 국제화의 진전과 UR로 인한 국내시장의 개방은 외국제조업자가 직접 국내에 유통점을 가지고 제품을 공급하게 될 때에는 국제제조물책임소송의 문제가 발생하게 된다. 이때 국내소비자는 외국제조업자를 상대로 외국의 법정에서 직접소송을 하거나 우리 나라의 법정에서 소송을 통해 구제받을 수 있을 것이다. 그러나 우리 나라 법정에서 내려진 판결에 대하여는 외국의 판결승인·집행 등의 문제가 국제사법상 제기되게 된다.

⑥ 판매업자(공급업자)

판매업자(소매·도매업자)는 소비자와 직접적인 계약관계에 있는 자로서 합리적인 주의 의무를 태만히 한 경우에는 과실책임에 의거해 제조물책임을 부담하게 되지만 일반적으로 소매업자는 그 능력이나 유통과정에서의 역할에 비추어 제조업자와 다르며 검사나 시험에 의해 제조물의 결함을 명확하게 할 적극적인 의무까지 가지고 있다고는 볼 수 없다. 그러나 미국의 대다수의 주에서는 이러한 판매업자에게 엄격책임을 인정하고 있다. 제2차 불법행위법 리스태이트먼트 제402조 A에서 규정하고

있는데 그 이유는 ① 판매업자는 제조물의 유통구조의 일단을 담당하고 있으므로 손해를 부담할 입장에 있다는 점, ② 피해자로서는 제조업자를 알 수 없고 판매업자 특히 소매업자에게 밖에 사실상 배상을 청구할 수 없는 경우가 있다는 점, ③ 판매업자는 보다 안전한 제조물을 만드는데 대하여 제조업자에게 작용할 수 있는 지위에 있다는 점을 들고 있다.

또한 EC지침에서는 「제조물의 제조업자를 특정할 수 없는 경우에는 각각의 공급자를 제조업자로 본다. 다만 공급자가 합리적인 기간 내에 피해자에 대하여 제조업자의 신원, 또는 당해 공급자에게 제조물을 공급한 자의 신원을 고지한 경우에는 그러하지 아니하다」라고 하여 판매자에게 보충적 책임을 규정하고 있다.

다. 결함의 개념

제조물책임에 있어 책임기준으로 새롭게 대두한 개념이 결함이다. 과실책임에서는 제조업자 또는 판매업자의 행위에 과실이 존재하는가 여부가 가장 중요한 책임요건이다. 이에 대하여 엄격책임(무과실책임)으로서의 제조물책임은 제조물에 『결함』이 존재하는가 여부에 의해 결정되므로 『결함』이 제조물책임에 있어서 핵심적인 책임요건이라고 할 수 있다.

하자(瑕疵)라는 개념은 민법 제580조(하자담보책임), 동법 제758조(공작물등의 점유자·소유자의 책임), 국가배상법 제5조(영조물의 설치·관리의 하자과 배상책임)에 나타나고 있다.

제조물의 흠을 제조물의 사용가치 내지는 제품의 상품성에 대한 것과 제조물의 안전성에 대한 것으로 나누어, 전자의 흠은 제조물의 성질이나 품질이 표준이하인 것을 말하지만, 후자의 흠은 제조물에 위험성이 있는 것을 말

한다고 한다. 따라서 하자는 거래상 또는 사회 통념상 갖추어야 할 품질(상품성)이 결여된 상태이고, 결함은 그 하자가 원인이 되어 새로운 손해나 위험성을 발생시킬 가능성이 있는 상태라고 봄으로써, 하자는 상품성의 결여이고 결함은 안전성의 결여라고 하여 양자는 본질적으로 다르다고 한다.

EC지침에서는 “그 제조물의 표시, 그 제조물의 합리적으로 예견되는 용도, 그 제조물이 유통에 놓여진 시기 등을 포함한 모든 사정을 고려해 볼 때, 사람이 정당하게 기대할 수 있는 안전성을 결여하고 있는 경우에 결함이 있는 것으로 한다(6조 1항 2항)”고 규정하고 “나중에 보다 좋은 제조물이 유통에 놓여졌다 고 하는 이유만으로는 결함이 있는 것으로는 되지 않는다”고 한다.

또한 일본법에서는 결함이라 함은 「제조물의 특성, 통상 예견되는 사용형태 및 제조업자에 의해 제조물이 인도된 시기 등을 고려하여 제조물이 통상 갖추어야 할 안전성을 결하고 있는 것(제2조 2항)」이라고 규정하고 있다.

결함의 유형으로 보통 제조상의 결함, 설계상의 결함(구조상의 결함) 및 지시·경고상의 결함(표시·경고상의 결함)으로 나누는 경우가 일반적이다. 제조상의 결함은 설계도면대로 제조되지 않은 경우를 말하는데 제품에 이물질이 혼입되어 있거나 용기가 제대로 밀폐되어 있지 않아 부패되는 경우가 해당된다. 설계상의 결함은 설계도면대로 제조되었더라도 근본적으로 설계자체가 안전설계가 되지 않은 경우를 말한다. 혹시 주류에 안전성이 검증되지 않은 첨가물이나 원재료를 사용하는 경우가 문제될 수 있다. 지시·경고상의 결함은 비록 제품자체는 안전하더라도 제품의 올바른 사용을 위한 설명이나 위험성에 대한 적절한 경우가 없거나 있더라도 제대로 표시하지 않을 경우에는 결함있는 제품으로 보게된다는

것이다.

지금까지는 제조물의 결함이라고 하면 상식적으로 제품자체의 결함만을 나타내는 것이었지만 제조물책임에 있어서는 표시·경고상의 결함이 크게 다루어지게 된다. 나아가 판매판플렛이나 선전광고, 판매원의 설명이 잘못 되었을 때에도 책임을 추궁당하게 될 우려가 있다.

라. 면책사유(제조업자의 항변사유)

결함있는 제조물에 기인하여 피해가 발생한 경우에도 일정한 사유가 인정될 경우에는 제조업자의 책임을 묻지 않는 경우가 있는데, 이와 관련하여 가장 문제가 되는 것은 개발위험의 항변과 부품원재료 제조업자의 항변이다.

첫째, 개발위험이라 함은 제조물을 유통에 둔 시점에 있어서 과학·기술지식의 수준으로서는 거기에 내재하는 결함을 발견할 수 없는 제조물의 위험을 말한다. 이 개발위험의 항변은 제조업자의 면책사유의 하나이며 EC지침 제7조(e)에 있는 것처럼 『제조업자가 그 제조물을 유통시킨 시점에 있어서 과학·기술수준으로는 그 결함의 존재를 인식할 수 없었다는 사실을 증명한 경우에는 당해 제조업자가 책임을 지지 않는 것』을 말한다. 개발위험의 항변문제는 EC지침의 성립에 있어서 가장 결론을 내리기 어려웠다. 이것을 미국에서는 기술수준(State of art)의 문제로 취급하고 있다. 기술수준이라고 함은 여러 가지 의미로 사용되고 있으나 현실적인 달성 가능성 또는 특정 업계에서의 과학적 또는 기술적 달성수준을 의미한다.

둘째, 다른 제조물의 부품·원재료로 사용되는 제조물의 결함에 의하여 사고가 발생한 경우에 그 결함이 전적으로 부품·원재료를 사용하는 완성품 제조업자의 설계나 지시에 따

른 사실에 의하여 발생하였을 경우에는 부품·원재료의 제조업자에게 책임을 지우지 않는다는 것을 이른바 '부품·원재료 제조업자의 면책' 사유이다. 이는 중소기업을 보호하기 위한 정책적인 규정이다.

마. 손해

제조물 책임을 포함한 불법행위소송에 있어서 일반적으로 인정되는 손해배상에는 두 가지가 있는데, 피해자가 실제로 입은 손해의 전보를 목적으로 하는 전보적 손해배상(Compensatory damages)과 그것과는 전혀 별개로 가해자의 행위에 특히 악의성이 인정되는 경우에 부과되는 징벌적 손해배상(Punitive damages)으로 구별된다. 전자는 어느 나라에서도 보통 인정되고 있는 손해배상이지만, 후자는 영미법계의 국가 중에서 특히 미국에 고유한 손해배상이며 가해자에 대한 제재와 유사행위의 재발방지 및 피해자에 대한 후한 보상을 목적으로 하고 있다.

전보적 손해배상에 관해서는 인적손해, 물적손해 및 경제적 손실(Economic loss)로 구분되는데 인적손해와 물적 손해에 대해서는 별문제 없이 경제적 손실도 배상의 대상이 되는가가 문제로 되고 있다.

전보적 손해배상이 이른바 실손해의 회복을 목적으로 하고 있음에 대하여 징벌적 손해배상은 이것에 추가하여 별도로 가해자의 행위가 특히 악의적이었다고 인정되는 경우에 그 처벌과 유사행위의 재발방지를 목적으로 명하여지는 일종의 독특한 배상이다. 전보적 손해배상 뿐만 아니라 별도의 손해배상을 하게 되는 일종의 민사벌적 배상금이다.

4. 세계 각국의 제조물책임법 입법례

가. 미국

미국의 제조물책임법리는 판례에 의해 형성·발전되었으며, 연혁적으로 제조물책임에 대한 법리는 과실책임, 보증책임, 엄격책임으로 전개·발전되어 왔다. 엄격책임이론을 판례상 확립한 대표적인 사건은 1963년의 캘리포니아주 대법원에서 내린 그린맨(Greenman v. Yuba Power Products)사건이다.

이처럼 캘리포니아주 대법원이 채택한 이후, 1965년에 공표된 제2차 불법행위법 리스테이트먼트(미국의 판례를 집대성하여 조문화한 것으로 법원의 판결에서 많이 인용함) 제402조 A에 규정됨과 동시에, 1970년대에 각 주에서 채택하게 됨으로써 소비자보호에 커다란 기여를 하고 있다.

이 이론의 요건은 ① 제품에 결함이 있고 그것이 판매자의 범위를 떠난 당시부터 존재하고 있었던 점(결함의 존재) 및 ② 그 결함이 원인이 되어 피해가 발생한 점(인과관계의 존재)를 피해자가 입증한 경우 제품을 제조·판매한 자는 그 과실이 없음에도 불구하고 책임을 진다는 것이다.

현재 리스테이트먼트 제402조 A에 의한 엄격책임원칙은 미국 대부분의 주에서 채택됨으로써 현재 제조물책임법리에 있어서 가장 중요한 원칙으로 되고 있다.

그러나 엄격책임을 채택하면서 제조물책임소송의 급격한 증가와 배상액의 고액화에 의하여, 1976년과 1985년 두차례에 걸쳐 배상책임보험의 파동으로 인한 제조물책임의 위기가 발생하였다. 이러한 상황을 초래한 원인으로서는 ① 소송가액에 관계없는 저렴한 소송제기 비용과 소송에 대한 꺼리낌이 없는 국민성, ② 70-80만명에 이르는 수 많은 변호사의 존재, ③ 패소의 경우에도 원고가 변호사비용을 부담할 필요가 없는 성공보수제도, ④ 일반시민

가운데 무작위로 선임된 배심원이 책임의 유무 및 배상액을 인정하는 배심원제도, ⑤ 실제 손해액 이상의 배상을 과하는 징벌적 손해배상제도 등의 사법제도 ⑥ 불충분한 의료보험제도와 같이 공적인 구제제도의 미비 등을 들고 있다. 이러한 제조물책임위기를 극복하기 위하여 연방차원에서와 각 주차원에서 제조물책임에 대한 개혁작업이 이루어지고 있다.

나. 유럽(EU를 중심으로)

EU에서는 유럽시장 통합작업의 일환으로 EU지역내의 경쟁조건을 동일화, 유통의 촉진, 소비자보호의 관점에서 제조물책임에 관한 통일입법의 필요성이 제기되었다. 1985년 7월 25일에 제조물책임에 관한 EC지침이 채택된 이후 3년내에 모두 이러한 지침에 의하여 EU가맹국에게 입법 의무를 지우고 있었다. 그후 국가마다 입법시기는 다르지만 1998년 5월에 프랑스를 마지막으로 EU가맹국 모두 입법하여 제조물책임법이 통일되게 되었다.

EC지침의 제정과정에서 논란이 있었던 세 가지 선택사항, 미가공의 제1차 농산물 수렴물에 적용여부, 개발위험의 항변을 제조업자의 면책사유로 인정할 것인지 여부 및 동일 결함 제조물에 기인한 인적손해에 대한 책임한도액 설정여부에 대하여는 각 가맹국에 맡겼다. 이제 세 가지 선택사항에 대하여 가맹국의 국내법에서 채용된 입법현황을 살펴보면 <표 1>과 같다.

다. 기타 국가

EU와 같은 대륙을 형성하고 긴밀한 관계를 갖고 있는 EFTA(European Free Trade Association ; 유럽자유무역연합)는 국가간의 무역상의 장벽을 제거할 필요가 있어서 당초

1993년 1월 1일에 EU·EFTA가맹의 19개국으로 구성되는 유럽경제영역(EEA ; European Economic Area)조약을 발효하기로 예정되어 있었고, 또한 EFTA의 대부분의 가맹국이 EU에의 가맹을 신청하고 있었던 사정의 영향으로 EC지침을 기초로 한 제조물책임법의 입법이 진행되어 1993년 6월까지 모두 완료하게 되었다.

기타국가의 입법현황을 살펴보면 러시아연방과 헝가리에서도 입법이 완료되었으며, 아시아국가로서는 필리핀과 중화인민공화국에서도 각각 1992년과 1993년에 입법을 완료·시행하고 있다.

특히 EU에서도 논란을 거쳐 가맹국의 국내법의 선택사항으로 위임된 세 가지 쟁점, 즉 미가공의 제1차 농산물·수렴물에 적용여부, 개발위험의 항변을 제조업자의 면책사유로 인정할 것인지 여부 및 동일결함 제조물에 기인한 인적손해에 대한 책임한도액 설정여부에 대하여 입법현황을 살펴보면 <표 2>와 같다.

라. 일본

일본에서는 제조물의 결함으로 인하여 소비자의 생명·신체나 재산에 심각한 손해를 가져온 사건은 1955년에 발생한 삼영비소밀크사건이 처음이었으며, 그 후 1969년에 미국으로 수출된 결함자동차사건, 1969년 가네미유증사건, 1971년 스몬사건, 1975년 크로로킨사건 등이 잇달아 발생하면서 피해자가 작게는 수백명에서 많게는 수만명에 이르러 제조물책임문제가 심각한 사회문제화 되었다.

그후 1994년에 이르러 국민생활중시, 소비자중시의 사고가 강조되게 된 점, 공적규제의 완화 등에 따른 제조업자, 소비자 쌍방의 자기책임 원칙의 강화를 요구하는 목소리가 강하다는 점, 제품수입이 대폭 증가한 점, EC지침에 의

<표 1>

EU가맹국의 입법현황

(1999. 8. 현재)

국가	입법 시기 또는 상황	입법형식	선택조항의 채택여부			비 고
			제 1 차 농산물의 적용여부	개발위험 의 항변 채용여부	책임한도 액 설정 여 부	
영 국	1987.5.15제 정 1988.3. 1시행	소비자 보호법	제 외	채 용	없 음	제1편 제조물책임
그 리 이 스	1998.3.31제 정 1988.7.30시행	제조물책임 부령	제 외	채 용	72억 384만 drachmas	(약 5,040만 달러)
이 탈 리 아	1988.5.24제 정 1988.7.30시행	제조물책임 대통령령	제 외	채 용	없 음	
룩 섴 부 르 크	1989.4.21제 정 1989.5. 2시행	제조물 책임법	적 용	불채용	없 음	
덴 마 크	1989.6. 7제 정 1989.6.10시행	제조물 책임법	제 외	채 용	없 음	
포 르 투 갈	1989.11. 6제 정 1989.11.21시행	제조물 책임정령	제 외	채 용	100억 escudo	
독 일	1989.12.15제 정 1990. 1. 1시행	제조물 책임법	제 외	채 용	1억 6천만 DM (약 8,768만달러)	다만, 의약품에 대 하여 약사법이 있 으므로 적용제외
네 델 란 드	1990. 9.13제 정 1990.11.1시행	민법개정	제 외	채 용	없 음	
벨 기 에	1991.2.25제 정 1991.4. 1시행	제조물 책임법	제 외	채 용	없 음	
프 랑 스	1998. 4. 30 국민회의가결 1998.5.21공포	민법개정	적 용	채용	없 음	
스 페 인	1994.7.6제 정 1994.7.7시행	제조물 책임법	제 외	채 용 일부부정	105억 peseta	
아 일 랜 드	1991.12. 4제 정 1991.12.16시행	제조물 책임법	제 외	채 용	없 음	

〈표 2〉

EFTA, 아시아 및 기타국가의 입법상황

(1999. 8. 현재)

국가	입법 시기 또는 상황	입법형식	선택조항의 채택여부			비 고
			제 1 차 농산물의 적용여부	개발위험 의 항변 채용여부	책임한도 액 설정 여 부	
오스트 리아	1988.1.21제정 1988.7. 1시행	제 조 물 책 임 법	제 외	채 용	없 음	EFTA
벨기에	1988.12.23제정 1989. 1. 1시행	제 조 물 책 임 법	적 용	불채용	없 음	EFTA
핀란드	1990.8.17제정 1991.9. 1시행	제 조 물 책 임 법	적 용	불채용	없 음	EFTA
아이스 랜드	1991.3.20제정 1992.1. 1시행	제 조 물 책 임 법	적 용	채 용	7,000만ECU	EFTA
스웨덴	1992.1.23제정 1993.1. 1시행	제 조 물 책 임 법	적 용	채 용	없 음	EFTA
리히텐 슈타인	1992.11.12제정 1994. 1. 1시행	.	제 외	채 용	없 음	EFTA
스위스	1993.6.18제정 1994.1. 1시행	제 조 물 책 임 법	제 외	채 용	없 음	EFTA
브라질	1990.9.11제정 1991.3.11시행	소 비 자 응 호 법	제 외	불채용	없 음	남 미
러시아 연 방	1992.2.7제정 1992.2.7시행	소 비 자 권 리 보 호 법	제 외	부 정	없 음	
헝가리	1993.2.16제정 1994.1. 1시행	제 조 물 책 임 법	제 외	채 용	없 음	
오스트 렐리아	1992.7.9제정 1992.7.9시행	사 업 행 위 법 개 정 법	제 외	채 용	없 음	대양주
필리핀	1992.4.13제정 1992.7.16시행	소 비 자 법	제 외	불채용	없 음	ASIA
중 국	1993.2.22제정 1993.9. 1시행	산 품 질 량 법	제 외	채 용	없 음	ASIA

해 유럽 여러 국가에서 제조물책임법이 계속 제정되고 있는 점 등을 배경으로 정당, 학계, 변호사회 등에서 법안이나 입법제안 등을 잇달아 제출 공표하게 되었다.

다양한 의견의 취합과 논의를 거쳐 국회에서 1994년 6월 22일에 상정되어 전원일치로 가결되어 7월 1일에 공포되었다. 부칙 제1호에 의해 1995년 7월 1일부터 시행하며 시행일 후에 제조업자가 인도한 제조물에 대하여 적용되고 있다.

마. 우리 나라의 제조물책임법 제정전망

그 동안 우리 나라에서도 PL법 제정에 관하여 많은 찬반논란에 종지부를 찍을 시점이 왔다. 재정경제부는 법무부와 함께 우리 나라 "제조물책임법" 시안을 확정하여 1999. 7. 13. 입법·예고하였으며, 올 정기국회에서 통과시켜 1년간 유예기간을 둔 후 2001년 1월 1일부터 시행하겠다는 방침을 확인하고 있다.

입법필요성은 여러 가지가 있지만 크게 세 가지를 든다면 첫째, 날로 심각해지고 있는 소비자의 생명, 신체 또는 재산상의 피해에 대한 효과적인 구제의 필요성이 있고, 둘째, 현행 민법에 의한 구제에는 한계가 있어서 새로운 법이론이 필요하게 되었으며, 셋째, 국제적 환경을 살펴볼 때 선진국과 중진국 중에서 제조물책임법을 입법하지 않고 있는 것은 우리나라 뿐이며, 국제적 비난을 받을 수도 있는 상황이다. 이는 불공정한 경쟁으로 제조물책임의 부담을 지지 않는 한국기업은 부당하게 우대받고 있다는지, 한국의 소비자를 희생해서 한국기업은 국제경쟁력을 강화하고 있다고 하는 비판의 소리가 나올 수 있다는 점이다.

5. 제조물책임법이 미치는 영향

가. 긍정적인 영향

① 제조물의 안전성 강화

제조물책임법의 입법은 전체적으로 제조물의 안전성이 강화되는데 크게 기여할 수 있다. 제조물책임은 제조물 사고가 발생하기 전에 사전예방을 직접 목적으로 하는 리콜제도와는 다르다. 리콜제도가 결함제조물로 인한 위해로부터 소비자의 안전을 사전에 예방하는 목적이 있다면 제조물책임은 사후적인 피해구제를 통하여 간접적으로 소비자의 안전을 확보하는 기능을 한다. 즉 제조물을 제조·판매함에 있어서 사후의 손해배상책임의 성립여부를 고려·검토해서 이루어지기 때문에 제조물의 개발·제조·표시·검사 등의 과정에 있어서 「제조물의 결함」의 존재여부 등의 여러 가지 문제를 둘러싼 제조물책임의 성립여부가 중요한 역할을 수행하게 된다.

또한 제조물책임 하에서는 「제조물의 결함」이라는 객관적이며 일반인이 판단하기 쉬운 요건으로 손해배상책임의 성립여부를 판단하게 되므로 제조업자가 쉽게 사후예측을 하게 되고 제조물의 안전대책을 강구할 수 있도록 되었다는 것이다. 이러한 의미에서 제조물책임은 제조물의 안전성을 확보하는 기능을 수행하게 되리라고 생각된다.

② 소비자보호의 충실

소비자입장에서 보면 제조물책임법은 제조물사고피해에 대한 구제를 용이하게 하는 점에서 소비자보호가 충실해지게 되며, 결함을 책임요건으로 함에 따라 분쟁해결기준이 명확하게 되어 재판상·재판외에서 분쟁해결이 촉진된다. 제조물책임은 실체법상의 관점에서 보아 손해전보기능 등의 여러가지 기능을 가지지만 분쟁해결이라는 사회제도·절차법상의 관점에서 보면 제조물사고에 기인하는 분쟁의

해결을 촉진하는 기능을 가지고 있다.

제조물책임법에 의해 인정된 제조물책임은 그 법적인 성질이 민사실체법이지만 ①제조물의 객관적인 성질인「제조물의 결함」을 책임요건으로 함으로서 피해자의 입증부담을 경감하는 점 ② 주관적인 요건인「제조업자의 과실」의 판단에 필연적으로 수반되는 곤란을 해소하고 제조물사고에 있어서 손해배상책임의 법적인 안정을 확보하는 점 ③ 「제조물의 결함」의 판단기준은 결국 사회적인 상식, 사회통념에 의하게 되므로 재판외에 있어서 법관이 아니더라도 상식적인 판단을 할 수 있게 되는 점에서 분쟁해결의 절차적인 면에 있어서도 여러 가지 특징이 있다. 제조물책임에 수반되는 이러한 특징은 제조물사고에 관한 분쟁을 적절하고 신속하게 해결하는데 유용하기 때문에 이 특징을 살려서 제조물책임제도를 운용해 가는 것이 필요하다.

제조물책임법의 제정은 소비자단체·언론의 홍보로 지금까지 입증의 곤란으로 구제받지 못한 클레임·소송건수가 증가될 가능성이 있으나, 이는 오히려 적절한 구제를 받을 수 있게 되는 기회를 주게되어 긍정적이라고 할 수 있다. 미국은 지나친 소송남발(濫訴)에 의한 제조물책임소송의 급증·보험료의 고액상승·그에 따른 기업도산 등의 이른바 PL위기가 있었지만 우리나라는 소송제도와 사회환경이 미국과 다르기 때문에 미국식의 PL위기가 초래될 우려는 희박하다고 할 수 있다.

③ 기업의 경쟁력 강화

또한 기업의 입장에서 제조물안전대책이 기업경영의 중요 관심이 되므로 보다 안전한 제품생산과 판매경쟁으로 소비자는 안전한 제품을 사용하게 되고, 기업은 경쟁력이 강화될 수 있다.

제조물책임법의 도입에 의해 기업은 결함제

품을 시장에 내놓지 않도록 노력하게 되고, 만일 결함제품을 시장에 내어 놓았을 경우에는 제조물책임법에 의거 신속한 구제를 할 것이 요구되고 있다. 이것은 단순히 제조물책임의 방어(PLD)라고 하는 관점에서가 아니라, 적극적으로 제품사고를 방지하는 제품안전(PS)과 이것을 통한 고객만족(CS)을 목표로 한다는 입장에서 처리하여야 한다. 따라서 기업이 제품안전에 철저를 기하게 되어 제품경쟁에 우위를 가지는 긍정적인 효과를 낳게 된다.

제조물책임제도의 도입에 의해 제조물의 제조·판매에 있어서 제조물의 구입자(소비자)의「제조물의 안전성」에 대한 관심이 높아지고 제조업자에 있어서도 「안전한 제조물」이 중요한 세일즈포인트로 되는 점에 주목해야 할 것이다. 소비자가 같은 제조물중에서 제조물을 구입할 때 선택할 요소로서「제조물의 안전성」이 높은 역할을 수행하게 된다. 따라서 「제조물의 호화성」, 「제조물의 다양성」, 「제조물의 사용편리성」보다는 「제조물의 안전성」에 제조업자의 관심이 높아지게 된다. 안전한 제조물이라는 것을 나타내는 것으로서 예컨대「PL」이라는 마크나 「제조물책임대응상품」이라는 캐치프레이즈가 이용되는 경우도 있게 될 것이다. 제조물책임에 합치된 제조물을 제조 판매하지 않으면 제조물이 경쟁에서 타격을 입어 판매할 수 없게 되는 사태도 쉽게 예상될 수 있을 것이다. 따라서 제조물책임은 제조물의 개발·판매에 있어서 경쟁을 촉진하는 기능을 가지고 있다고 생각된다.

나. 부정적인 영향

제조물책임법 제정과 그에 관한 매스컴 등의 빈번한 보도로 제품안전에 대한 소비자의 문제의식이 높아질 것이기 때문에 제품사고 클레임건수가 크게 증가할 것으로 예상된다.

실제로 일본의 경우 제조물책임법이 시행된 1995년 7월에 상담과 불만제기 건이 두 배로 증가한 경우가 있다.

제조물책임법 제정을 계기로 제품안전에 대한 문제의식이 높아지는 것에 편승하여 기업에 대하여 제조물책임을 걸어 매스컴 등에 폭로를 악용하여 무리한 보상을 강요할 우려도 예상되지만, 일본 정부가 PL법을 제정하면서 야쿠자와 같은 범죄집단이 PL법을 악용하여 제품의 사소한 결함을 트집잡아 거액의 손해배상을 받는 새로운 자금원으로 이용할 가능성을 우려하였으나 현재까지 그러한 우려는 발생하지 않고 있다.

제조물책임법의 제정은 당사자인 기업에게 직접적인 영향을 주게되며, 특히 제조원가의 부담, 인력자원의 낭비, 신제품개발지연 및 기업이미지의 실추 등을 들 수 있다.

① 제조원가의 부담

제조물책임법이 제정되면 제품안전에 대한 책임이 엄격하여지고 이에 따라 제품안전에 드는 비용과 PL보험료가 새로운 비용부담으로 작용하여 기업수익을 압박할 수 있다. 특히 리콜제도의 도입으로 이중적인 부담으로 작용할 수 있다.

특히 PL보험은 PL위험에 대처하는 유효한 수단으로 작용하지만 고액의 리콜비용과 미국에 수출하는 업체에게 닥칠 수 있는 징벌적배상금은 보험으로 카바되지 않기 때문에 PL위험으로부터 안전한 것은 아니다.

② 인력자원의 낭비

PL과 관련된 클레임이나 소송사건은 갈수록 복잡해지고 장기화되는 추세이므로 소송의 승패에 관계없이 처리과정에서 엄청난 인력자원이 낭비되고 고액의 비용이 들어가게 된다. 기업의 중요사안으로 부각되고 장기화되면 최

고경영자는 소송사건으로 인하여 전반적인 경영전략수립과 집행에 충분한 관심을 가질 수 없게 된다. 실무적으로는 소송에 대응하기 위한 자료작성과 준비에 많은 인원과 시간이 낭비되게 된다. 나아가 설계·품질관리·경고파트의 책임자나 기술자가 본 업무에 충실하지 못하고 몇 년간 PL소송에 관여하는 낭비도 초래하게 된다.

실제로 1989년 미국의 GM사는 픽업트럭의 충돌로 인한 폭발사고로 10대 소년 1명이 사망하는 사건이 발생하였을 때 소송에서 4년간이라는 장기전을 치루어야 했다. GM사는 93년에 1억 500만 달러라는 거액의 배상금을 물어 주어야 했지만 그보다는 4년 동안 투입한 트럭 두 대 분량의 자료제출과 250명의 인원동원으로 인한 인력자원과 비용이 훨씬 컸다고 토로한 바 있다.

③ 신제품개발의 지연

제조물책임법의 제정은 결함을 요건으로 기업에게 엄격한 책임을 지우게 되므로 제품의 안전기준은 더욱 엄격해지고 제품안전에 대한 추가적인 대책이 강구되어야 하므로 신제품의 개발이 지연될 수 있다.

비록 개발위험의 향변이 대부분의 국가에서 제조업자의 면책사유로 인정하고는 있지만, 제조당시의 최고의 과학·기술수준으로는 제조물의 결함을 인식할 수 없었음을 제조업자가 입증하여야 하므로 부담이 되지 않을 수 없다.

④ 기업이미지의 실추

제조물책임은 소비자의 생명·신체 또는 재산에 확대된 피해배상의 문제이므로 이에 대한 대응을 소홀히 할 경우 소비자를 제대로 보호하지 않는 기업이라는 이미지를 줄 수도 있다. 이는 손해배상금의 지급으로 인하여 기업의 이유에 손해가 생기는 것보다 기업이미

지의 실추가 더 큰 문제인 것이다.

최근 일본에서는 마쓰시타(松下)전기가 제조한 TV의 화재로 사무실이 전소되는 사건이 발생하여 제조자가 소송에서 패소(배상금 : 440만엔)하자 동일한 TV를 사용하는 소비자들의 빗발치는 항의전화를 받았을 뿐만 아니라 방송이나 신문등 대중매체에 노출되어 기업이미지에 커다란 타격을 입었다고 한다.

6. 주류업계의 제조물책임대책 (PLP)

가. PL마인드의 확산

제조물책임법의 입법은 표면적으로는 소비자피해의 심각성으로부터 소비자를 보호하는데도 있지만, 보다 근본적인 입법이념은 인간존중, 생명존중의 정신이 담겨 있다는 점이다. 소비생활속에서 결함제품으로부터 귀중한 생명·신체 또는 재산의 안전이 보장되어야 한다는 것이며, 이는 소비자의 기본적인 7대 권리중에서 가장 중요하다고 할 수 있는 “안전할 권리”의 보장이다.

제조물책임에 있어서 핵심내용은 통상 기대하는 안전성이 결여된 결함있는 제조물로 인하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 끼친 손해를 배상해주는데 있으므로 제조물의 안전대책이 기업의 시급한 과제로 떠오르고 있다는 점이다.

기업이 대응할 방안으로서는 우선 기업의 인식과 사고의 전환이다. 최고경영자에서부터 직접 제조·설계·판매에 관여하는 전체사원에 이르기까지 모두 기존의 인식과 발상이 바뀌어야만 한다. 예컨대 기업이념으로서 ‘안전성확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다’라고 할 만큼 발상의 전환이 이루어져야 한다. 대응조직의 구성과 운영도 단편적이며 특정부

서에 국한되어 추진할 것이 아니라 전사적인 조직을 구성하여 대응방안을 마련하여야 한다.

최근 고객만족경영이 모든 기업의 모토가 되다시피 되고 있는 경영환경속에서 어느 일본의 소비자문제전문가의 지적처럼 ‘제조물책임은 기업의 고객만족경영의 최저한 조건’이라고 볼 수 있다.

무엇보다도 기업의 자세는 소비자를 위하고 있다는 진심이 나타나야 한다. 전통적으로 “고객은 왕”이라고 말해왔으나 최근에는 “고객만족”이나 “고객감동”을 외치지 않는 기업이 없을 정도로 대부분의 기업의 모토가 되고 있다. 그러나 구호의 이면을 자세히 들여다보면 헛 구호에 그치는 경우를 많이 본다. “소비자는 왕”이라고 외치는 기업이 실제로는 소비자를 봉으로 삼아 폭리를 취하거나 허위·과장광고로 소비자를 유인하고, 소비자의 클레임에 무성의하게 대응하는 등 이중적인 면을 보게된다.

둘째로 사전적인 대응방안으로는 인간존중에 입각한 안전설계에 철저를 기하여야 한다. 「소비자가 사용할 때에 어떻게 안전한 기능을 구비한 설계를 하는가」라는 점에 초점을 맞추어야 하며, 「안전 없이 설계 없다」라는 인식으로 철저히 무장하는 것이 중요하다. 이를 위하여 과거 오랫동안 익혀왔고 몸에 배어 버렸던 「좋은 제품을 값싸고 빨리」공급한다는 사고를 즉각 설계단계에서부터 버려야 할 것이다.

셋째로, 기업은 소비자를 향하여 정직하고 믿음을 줄 수 있어야 한다. 이러한 기업만이 오히려 성장하고 소비자로부터 오랫동안 사랑을 받을 수 있음을 인식하여야 한다. 기업이 소비자에 대하여 솔직하면서도 정직하게 대응하여 오히려 커다란 신뢰를 얻은 좋은 사례가 있다.

미국의 제약회사인 존슨앤존슨사는 1982년 진통제인 「타이레놀」의 캡슐에 누군가가 청산

화합물(독약)을 혼입하였다. 이것을 먹은 시카고주변의 주민 8명이 사망한 사건이 발생하였다. 희생자유족으로부터 제조업자와 유통업자에 대한 1,500만 달러의 손해배상청구소송이 제기되었다. 이 때 존슨앤존슨사는 사건 후 곧바로 광고를 중지함과 동시에 모든 언론기관의 문의에 응했다. 그리고 사장이 TV뉴스와 토크쇼에 출연하였고, 회사내의 약사전문가를 홍보매체에 출연시켜서 사실 그대로 설명하였다. 이러한 때 대부분의 사람은 어떤 수를 쓸까라는 흥미를 품는다. 이 회사는 소비자의 요구와 바람을 받아들여 외부로부터 간단하게 독극물을 혼입할 수 없도록 3중포장으로 개선하였다. 이에 대부분의 사람들에게 예전과 완전히 다르다는 이미지를 심어주어 '과연' 하고 감탄시켰으며, 이 위기를 지혜롭게 넘긴 회사는 오히려 성장가도를 달리게 된 것이다.

제조물책임법에 대한 대응책은 PLP(Product Liability Prevention ; 제조물책임예방)이라고 한다. 이것은 PS(Product Safety ; 제품안전)과 PLD(Product Liability Defense ; 제조물책임방어)로 나눌 수 있다.

PS라 함은 개발·제조·판매에서 사용·서비스·폐업에 걸쳐 모든 제품의 안전성을 확보하는 것을 말한다. PL의 원인이 되는 제품의 결함이나 제품사고 또는 불만의 발생을 미연에 방지하기 위한 기술상의 대책으로서 사용자(소비자)에게 “보다 안전한 제품”을 공급하기 위한 활동이다. 인간존중에 입각한 안전설계에 철저를 기하고 오용이나 잠재적인 불량량을 없애며 취급설명서를 보통사람이 납득할 수 있는 내용으로 만들고, 경고라벨을 완비하는 활동을 계속해 나가는 것이다.

PLD라 함은 PL문제로부터 기업을 방어하고 소송이나 클레임대책을 수립하는 것이다. PL클레임을 제기하거나 소송을 제기한 경우에 사태를 유리하게 전개하기 위한 대책이며,

사후대책으로 볼 수 있지만 반증을 제시하거나 항변의 재료로서의 적절한 기록의 작성·보존이나 법정소환시의 증언에 대비하여 증인을 육성하는 교육 등은 그때에 가서 하는 것은 늦고 사전에 타개해 나가야할 대책인 것이다. 또한 재판에서 화해하거나 만일 패소할 경우를 대비하기 위해 미리 보험에 들어두는 것도 사전의 문제로서 검토해 두어야할 사항이다.

나. 전사적인 대응체제의 수립과 PL교육

편리성이나 혁신성도 중요하지만 안전성을 중시하는 기업이념·경영방침의 채택과 제품 안전성을 중시하는 전사적 기업마인드의 양성이 이루어져야 하고 전문 부서의 설치와 전문인력을 배치하여야 한다.

제품의 안전성에 관한 기본방침의 결정, 제품의 안전관리활동의 추진, 제품의 안전관리활동이나 제품사고의 실태조사, 제품안전정보·내외관계·PL정보 등의 사업부를 초월한 전달, 제품사고가 일어난 경우의 대응 등을 검토하기 위해 본사조직 및 각 사업본부, 각 공장마다의 제품안전추진조직을 설치하여야 한다.

제품의 안전성의 확보와 제품사고의 대응에 있어서 기업이념을 확립하고 사내에 확산되도록 철저를 기한다.

예컨대 기업이념의 예를 들면 ①소비자의 안전을 확보하는 것을 기업의 가장 중요한 사회적 책임의 하나이다. 안전성의 확보가 불충분한 제품은 상품이 아니다. ②법 규제나 기준은 기업이 준수하여야 할 최소한의 사항으로 받아들여야 한다. ③제품의 회수나 대책에 쓰는 실패비용보다 제품의 개발단계에서 안전대책에 대응하는 것이 결과적으로 최소한의 비용으로 된다.

품질·안전에 관한 이념, 제품의 안전관리에 관한 권한과 책임, 품질·안전보증활동, 제품 사고대책등에 관한 규칙과 매뉴얼을 정비한다.

전체사원에게 PL법의 내용, 대책을 철저히 하기 위한 교육을 실시한다. 예컨대 ①해설서의 작성 ②공장관리자, 설계기술자, 품질관리자, 부품납품업자등에 대한 제품안전교육의 실시 ③영업사원, 판매회사관리자, 유통서비스담당사원 등에 대한 클레임처리연수의 실시 등이며 그 내용은 법률지식, 사례, 상품안전성, 제조물책임이 기업에 미치는 영향 등이다.

또한 부서별·부문별로 교육도 실시한다.

첫째, 상품의 설계자에게 안전교육을 실시한다. 상품의 결함은 설계를 원인으로 하는 경우가 적지 않기 때문이다. 특히 설계상의 결함은 생산된 상품전체에 결함을 가져온다는 문제가 발생한다. 교육내용은 안전기준, 관련법규, 제조물책임내용 등이다.

둘째, 제조물책임담당부서 직원에 대한 교육을 실시한다. 그 내용은 국내의 제조물책임법 및 관련법 동향, 국내외 제조물책임정보, 제조물책임에 대한 사전 그리고 사후대책 등이다.

셋째, 관리자 교육을 실시한다. 그 대상은 설계, 원료구매, 생산, 판매, 보관, 홍보, 광고 등 전 사업 부서에 소속하는 관리자이다.

넷째, 관련회사와 협력회사에 대한 교육이 필요하다. 관련회사로는 판매회사를 들 수 있으며, 협력회사는 부품회사를 들 수 있는 바, 이러한 회사들은 제품의 생산과 유통에 관계하고 있으므로 이러한 단계에서의 결함을 예방하기 위한 교육이 필요하다.

다. 주류의 PL사고 발생유형

제조물책임법의 입법은 전 산업계에 큰 영향을 미치게 될 것으로 예상이 되므로 주류업계에서도 업계의 특성에 맞는 제조물책임대책

을 수립하여야 한다. 대책을 수립하기 위해서는 우선 주류와 관련되어 일어날 수 있는 PL사고의 유형을 파악하는 것이 중요하다.

제조물책임사고는 소비자의 생명이나 신체 또는 재산에 위해를 가져오는 사고를 말하므로 내용물에 의한 사고와 용기 등에 의한 사고로 크게 나눌 수 있다. 예를 들면 ①지나친 음주로 인한 건강피해, 부패나 세균에 의한 식중독사고, ②이물질의 혼입에 의한 중독사고나 상해 ③용기의 설계상의 안전성배려부족으로 인한 예리한 부분의 상해 ④병, 캔 음료 등에 있어서 파열, 폭발사고 ⑤사용하는 재료나 첨가물 등에 의한 인체 위해성 논란이 발생하기도 하는데 이러한 첨가물로 인한 건강장해 등을 들 수 있다.

기타 주류업계자체에서 그 동안 발생한 소비자클레임을 분석하고, PL사고가 발생할 수 있는 예상 유형을 파악하여 이에 대한 적절한 안전성 강화방안을 마련하여야 한다.

라. 주류업계의 PL대책

① 안전성의 향상과 품질관리의 철저

사용하는 원재료나 첨가물은 단지, 법률이나 업계의 기준을 지키는 것 뿐만 아니라 외국의 법 규제나 국내에서 건강장해를 일으킨다고 하여 문제가 되고 있는 사례를 조사하여 보다 안전성을 높일 필요가 있다.

제조공정에서의 이물질의 혼입을 방지하기 위해서는 공장 내에서나 제조라인을 청결히 하는 외에 종업원에 대한 제 규칙을 제정하고, 제복, 제모의 착용, 모발의 단정, 장갑의 착용, 이물질 혼입의 원인이 되는 물건의 제조현장으로의 반입금지 등을 할 필요가 있다. 또한 품질관리를 철저히 하기 위해 원재료나 제품의 선입선출의 실행, 제조공정이나 창고내의 온도·습도의 관리 등에도 주의를 하지 않으

면 아니 된다. 나아가 품질검사도 강화하여야 한다. 또한 제품의 원료로부터 제조, 유통, 판매, 소비까지의 각 단계를 통한 위해의 방지, 소비자의 안전성을 항상 보증하도록 하는 제도인 HACCP의 방식과 같은 수준의 안전관리를 할 필요가 있다.

② 원재료 구입선의 체크

구입하는 원재료에 이물이 혼입되어 있거나 각종 첨가물이 사양으로부터 벗어난 것이 있게 되면 제조하는 제품에 결함이 발생하게 된다. 따라서 이러한 구입선에 대해서는 충분히 체크를 하는 것이 필요하다.

③ 포장·용기의 안전성 확보

주류의 PL사고 중에는 캔이나 병용기의 결함에 의해 일어나는 사고도 있다. 또한 종이나 알루미늄 팩의 용기에서는 재질의 강도부족이나 불량에 의한 밀폐도의 나쁨으로 인하여 발생하는 부패나 세균의 번식의 사고 등 포장이나 용기의 결함에 의한 사고도 발생하고 있다. 따라서 용기나 포장자재에 대해서는 그 사용 형태나 상품의 출하 후의 물류·보관 등의 안전성을 확보한 설계와 재질의 선택이 필요하다. 또한 포장이나 용기가 그들의 안전성을 확보한 것으로 되어 있지만 검사를 할 필요가 있다. 또한 경우에 따라서는 짓궂은 장난에 의한 사고, 예컨대 악의적으로 포장을 개봉하여 이물질을 혼입시키는 경우와 같은 사고를 방지하기 위해 한번이라도 개봉이 되면 그것을 바로 알 수 있는 용기나 포장으로 할 필요가 있다.

④ 제조연월일, 유통기한이나 제품의 설명서의 체크

주류나 식품의 경우 품질보증기간이나 유통기한을 제품에 기재하는 것이 의무화되어 있

고, 이러한 기간을 바르고 정확하게, 나아가 소비자가 읽기 쉬운 위치에 인쇄하는 것도 필요하다. 제대로 표시하지 않거나 제품라벨의 배색의 잘못으로 표시가 오해될 수 있는 경우에는 그로 인해 PL사고가 발생하면 소비자의 오용이라고만 주장할 수도 없게 된다.

특히 술의 오·남용으로 인한 위험성에 경고표시를 하는 것이 의무화되어 있는데, 대부분 라벨이나 광고·선전 시에 잘 보이지 않도록 대충 표시하는 경우가 있으나, 이것은 나중에 술로 인하여 질병이 발생할 경우 PL소송의 빌미가 될 수도 있다. 오히려 소비자 눈에 잘 보이도록 크고 분명하게 표시하는 것이 소비자로부터 더 큰 신뢰를 얻을 수 있으므로 발상의 전환도 필요할 것이다.

⑤ 클레임대응체제의 정비와 PL보험에 가입

사고정보의 수집체제를 강화한다. 사고정보의 수집체제로서 소비자상담창구를 활용하는 것이 좋을 것이다. 따라서 소비자상담창구를 충실·강화하도록 한다. 소비자로부터의 클레임에 대해서는 원활하게 초기에 대응하는 것이 중요하다. 클레임대응을 신속하고 원활하게 하기 위해서는 클레임창구나 담당자를 명확하게 하고 사고접수카드 등의 장부 등을 비치하고 처리수순을 매뉴얼화 해두는 것이 필요하다.

판매·설치업자에의 안전정보의 제공, 사고정보의 제조업자에의 제공, 사고대책의 협력요청 등 제조업자와 판매·설치업자와의 연대를 강화하여 소비자로부터의 클레임을 원활히 처리하여야 한다.

법무팀과 변호사와의 연계의 강화 등 국내 및 해외의 PL소송대응체제를 충실히 한다. 또한 제품사고가 발생한 경우의 매스컴에 대한 대응체제를 재검토하여 기업의 이미지를 손상

시키지 않도록 한다.

또한 사고원인을 규명하기 위해서는 사내의 기구 뿐만 아니라 외부의 원인규명기관에 의뢰하는 것도 생각해둘 필요가 있다.

배상금의 지불이나 소송비용 등을 확보하기 위해 PL보험에 가입하거나 사내 유보금을 마련하여 대비하는 것도 필요하다. 또한 제품

에 결함이 있음이 밝혀진 경우 피해의 확산을 방지하기 위하여 또는 정부의 명령에 의하여 결함상품을 회수하는 리콜의 경우 그 비용이 적지 않게 든다. 이러한 경우를 대비하여 결함 제품 회수비용 보험의 가입도 고려할 필요가 있다.

閒中不放過，忙處有受用。靜中不落空，動處有受用。暗中不欺隱，明處有受用。

한가한 가운데서도 헛되이 지내지 않으면 바쁜 때에 도움이 되고, 고요한 가운데서도 마음을 허공에 떨어뜨리지 않으면 움직일 때에 도움이 되며, 어두운 가운데서도 숨기지 않으면 밝은 곳에서 도움이 된다.

- 菜根譚 중에서 -