

## 제조물책임(PL)법 시행에 따른 품질경영시스템 개선방안

배성아\* · 김복만\*\*

\*현대중공업(주) · \*\*울산대학교 산업정보경영공학부

### A Study on the Improvement of Quality Management System under Product Liability Law

Sung-Ah Bae\* · Bok-Man Kim\*\*

\*Hyundai Heavy Industries Co., Ltd

\*\*Dept. of Industrial Engineering, University of Ulsan

In this research, we investigate the countermeasure of Product Liability through existing research or books for reference about PL and ISO 9001 : 2000 quality management system. And we analyze relation between PL system and ISO 9001 : 2000 Quality Management System after compare ISO 9001 : 2000 and ISO 9000 : 1994. base on this analysis, we integrate the Quality Management System of company and an important factor of PL system in accordance with the product liability law. So we present a general improvable scheme of ISO 9001 quality management system that reduces overlap of quality business and utilize efficiently.

**Keywords :** Product Liability, ISO 9001, Quality Management System.

#### 1. 서론

산업사회의 진전과 기술의 발달에 따라 제품의 제조 기술력이 고도화·복잡화되어 제조자와 소비자 사이에 분쟁이 발생할 경우 피해자인 소비자가 제조업자의 과실을 입증하는 것이 곤란하게 되었다. 이에 따라 소비자 보호와 제조물의 안전성확보를 위하여 결함 제조물로 인한 손해에 대하여 제조자와 판매자에게 손해배상책임을 확대하고 소비자 피해를 보다 쉽게 구제하기 위한 제조물책임(PL : Product Liability)법이 2002년 7월 1일부터 시행되었다.

PL법은 시행초기 우려했던 대로 피해상당 및 분쟁사례가 증가하고 이를 악용하는 소비자도 적지 않아 기업 경영을 압박하고 있다. PL 문제는 기업의 경제적 손실뿐만 아니라 기업 이미지에도 많은 영향을 미친다는 점에서 매우 중요한 현실적인 연구과제로 대두되고 있으며 기업들은 제조물책임에 따라 수반되는 환경의 변화

들을 적극적으로 수용해야 한다. 또한 현재 기업의 품질경영시스템이 ISO 9001 : 2000 개정된 규격으로의 전환을 준비 중에 있으며, 새로운 규격에서는 다른 시스템과의 병용성을 갖도록 운영함이 바람직함을 규정하고 있다. 하지만 현재 PL 대응 시스템을 가지고 운영중인 일부 기업에서도 아직 품질경영시스템과 통합적인 시스템을 갖추고 있는 예를 보기 드문 실정이다.

따라서 본 연구에서는 먼저 PL의 개념과 대응방안에 대하여 살펴보고, 2003년까지 규격전환이 필요한 ISO 9001 : 2000에 대한 고찰과 함께 PL시스템과 품질경영시스템 간의 관련성을 파악하고, 제조물책임법에 대비한 PL대응시스템을 기업의 품질경영시스템에 통합하여 보다 제품안전에 중점을 둔 품질경영시스템 모델을 제시하고자 한다.

## 2. PL

### 2.1 PL의 개념

제조물책임(PL)이란 제조물의 결함으로 손해가 발생하여 생명, 신체 또는 재산에 손해를 입은 자에게 제조업자가 그 손해를 배상하여야 하는 책임을 말한다.[1] 현행 민법에서는 손해배상 요건이 제조자의 고의나 과실 책임인 반면 PL법에서는 무과실 책임을 특징으로 하는 결함책임이 됨에 따라 피해를 입은 소비자가 제품의 결함을 입증하면 쉽게 피해에 대한 구제를 받을 수 있게 되었다. 이러한 PL법의 적용 대상은 다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한 제조 또는 가공된 동산이며 전기, 수돗물 및 기타의 관리 가능한 자연력도 대상에 포함시키고 있다. PL법의 주요 내용은 다음 <표 1>과 같이 정리되어진다.

<표 1> PL법 주요내용

구 분	주 요 내 용
제조물의 범위 (적용대상)	제조 또는 가공된 동산(다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우도 포함)
손해배상책임주체	제조업자, 수입업자 또는 그로 오인시킬 수 있는 표시를 한 자
책임요건	제조물의 결함으로 인한 생명, 신체 또는 재산상의 손해
면책사유	제조업자가 당해 제조물을 공급하지 않은 사실, 개발위험의 항변, 구속적인 법령기준준수의 항변, 원재료 또는 부품 제조업자의 항변
연대책임	동일 손해에 대하여 배상할 책임이 있는 자가 2인 이상일 경우
손해배상청구권 소멸시효	손해 및 가해자(제조업자)를 안 때로부터 3년
손해배상청구권	제조물을 유통시킨 때로부터 10년간
시행일	2002년 7월 1일부터 시행
PL법의 적용	법 시행 후 제조업자가 최초로 공급한 제조물부터 적용

제조물책임법은 1960년대 초 미국에서 처음으로 판례(그린맨 사건)가 형성된 후 피해자가 생산제품의 결함과 그 결함으로 인한 피해발생과의 인과관계만 입증하면 제조업체의 과실유무에 관계없이 배상청구를 할 수 있는 엄격배상책임의 법리가 도입되었고, 미국, EU, 일본, 호주, 중국 등 세계 30여 국가들에서 입법화되어 시행되고 있다. 우리나라도 제조물책임법이 1999년 12월 제정

되어 2002년 7월부터 시행되는 것으로 확정됨에 따라 본격적인 제조물책임법 시대에 들어서게 되었다.

PL법에서 주된 관심의 대상이 되는 결함은 제조물에서 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 의미한다. 일반적으로 이러한 결함은 안전설계 미비 또는 설계도면대로 제품이 생산되지 않아 발생하는 설계·제조상의 결함과 소비자들이 제품을 올바르게 사용할 수 있도록 설명이나 지시, 위험에 대한 경고를 하지 않은 경우인 표시상의 결함으로 분류되어진다. 따라서 기업은 제품의 개발, 생산, 판매 등 모든 과정에서 발생할 수 있는 결함을 고려하여 PL의 원인을 제거하는 것이 PL 대응에서의 최선의 방법이다.

제조업체에 있어서 국내 PL법의 도입은 다음과 같은 장단점이 있다. 제품 안전성을 높이기 위한 노력이 원가 상승, 신제품 개발 지연 등으로 이어져 추가비용요인으로 작용할 수 있고, 제품의 결함에 의해 PL법에 저촉될 경우 기업이 입게 되는 손해배상청구액, 기업 이미지 실추를 비롯한 직·간접적 피해는 심각할 것으로 예상된다. 그러나 기업이 결함 없는 안전한 제품을 만들기 위한 연구개발을 강화하는 등 제품 및 프로세스 혁신에 많은 노력을 하게 될 것이며, 소비자 보호를 위한 분쟁처리 기구나 결함원인규명을 위한 전문기관의 설립이 추진되는 등 소비자를 위한 노력을 충실히 하게 될 것이므로 안전에 관련된 전체적인 수준은 높아질 것이다. 또한, 국제화가 절대적으로 요구되는 현재의 기업 경영환경 하에서 국내에 PL법의 도입과 적극적인 대응을 통해 해외 수출시장에서의 경쟁력 향상에 도움이 될 수도 있다.[2,3]

### 2.2 PL 대응방안

제품의 결함 방지는 PL대책의 핵심으로 여겨지며, PL대책은 크게 결함 제조물이 나오지 않도록 사전에 예방하는 PL예방대책과 제조물책임 사고가 발생한 이후에 이를 효과적으로 방어하는 PL방어대책으로 나눌 수 있다. PL 예방대책(PLP : Product Liability Prevention)은 사고발생을 사전에 방지하기 위한 일련의 제조물 안전대책으로, 기업의 전체에 PL 마인드를 확산시키고 전사적인 대책기구를 마련하는 등 체계적인 시스템을 갖추는 작업을 말한다. PL방어대책(PLD : Product Liability Defence)은 사고발생 후의 대책이 중심이 되지만 클레임 처리와 소송에 대한 원활한 대응, 문서관리, PL 보험가입 등 배상책임의 경감을 위한 제반활동 등도 포함된다. PL 대책을 예방과 방어적 측면으로 나누어 간단히 정리하면 다음의 <표 2>과 같다.[4,5]

<표 2> 제조물책임대책

구 분	제조물책임예방(PLP)	제조물책임방어(PLD)
대 책	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기업의 인식과 사고의 전환</li> <li>- 전사적인 PL 대응체제의 구축</li> <li>- 제조물 안전정책(표준)의 확립</li> <li>- PL 관련 정보의 수집</li> <li>- 전문가 양성과 전사원 PL 교육</li> <li>- 설계단계에서의 예방체제 확립</li> <li>- 제조단계에서의 예방체제 확립</li> <li>- 적절한 사용방법과 경고의 표시</li> <li>- 마케팅상의 대책 확립</li> <li>- 체계적인 위험성 분석의 수행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소송대응체제 구축</li> <li>- 문서의 적절한 관리와 보관</li> <li>- 협력업체와의 책임관계 명확화</li> <li>- 리콜 실시 여부의 조속한 결정</li> <li>- 고객클레임 처리와 정보관리</li> <li>- 법률적 검토와 PL 보험 가입</li> <li>- 기업의 신용회복 조치 등 후속활동</li> </ul>

### 3. ISO 9001 : 2000 품질경영시스템

ISO 9001은 품질경영에 관한 국제적인 표준으로 우리나라에서도 21,500건에 달하는 인증을 받아왔다. 제품의 생산·판매뿐만 아니라 제품 사후관리와 지속적 유지능력까지 객관적으로 인증해주는 품질시스템 인증제도로 전 세계 기업들의 경영풍토를 개선하는데 상당한 파급효과를 가져왔다.

기업에서는 새로운 경영시스템이 계속적으로 생겨나고 기업체에 도입·적용하는 과정에서 기존시스템과 신규시스템 간의 상호연계성이 난해하고 시스템적 충돌이 많아 실행단계에서 규정대로 운영되지 못하는 경우가 종종 발생하였고, 현재의 규격이 안고 있는 문제점을 개선하기 위해 2000년 12월 ISO 9000 시리즈의 2차 개정이 이루어지게 되었다.

주요 개정내용은 다음과 같다. 첫째, ISO 9001 규격의 배열이 종전의 4.1~4.20의 나열식에서 경영책임→자원관리→제품/서비스의 실현→측정·분석 및 개선으로 이어지는 P-D-C-A Cycle 유형이 되었다. 둘째, 제조업 중심에서 범 산업분야 즉, 건설업, 서비스업, 기타 농수산업 등 모든 산업분야에 적용이 가능하게 되었다. 셋째, 다양한 산업구조로 환경, 안전 등 타 시스템과 호환성이 유지될 수 있게 되었다. 넷째, 제품 및 서비스의 전 공정에 프로세스 개념을 도입하여 조직간 유기적 상호관계로 고객만족이 실현될 수 있도록 하였다. 다섯째, ISO 9001/9002/9003 규격이 ISO 9001로 통합되고 ISO 8402

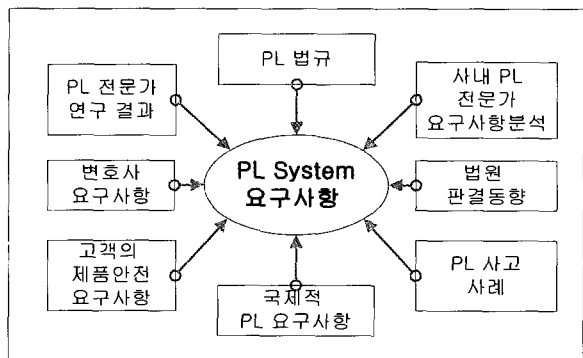
용어정의가 현실성 있게 재 정의되어 ISO 9000 규격에 흡수·통합되었다.[6]

## 4. PL대응시스템과 품질경영시스템의 일체화 방안

### 4.1 PL대응시스템과 ISO 9001의 일체화 과정

ISO 9001 품질경영시스템의 인증은 제품의 규격에 관한 최소한의 주의를 기울였다는 증거로 과실에 대한 제조업자의 책임이 경감될 수 있다. 그런 의미에서 제조물 책임에 대한 하나의 최소한의 대비책이 될 수 있으나 인증을 받는 것으로 제조업자의 제품책임이 면해지는 것은 아니다. 제품안전과 PL의 관점에서, PL개념과 체계적으로 일체화 된 방향으로 ISO 9001 : 2000 품질경영시스템을 구축해 나간다면, PL법 시행에 적극적으로 대비하는 동시에 새로운 규격 ISO 9001 : 2000으로의 전환을 하는 효율적인 시스템 추진방안이 될 수 있는 것이다.

PL 대응시스템과 ISO 9001 품질경영시스템은 전체적인 체계나 문서화 활동에서 상당부분이 중복되므로 두 시스템을 일체화하려면 추진조직이나 매뉴얼 등 관련 체계와 문서를 통합하는 작업이 필요하다. 먼저 ISO 9001의 각 요구사항을 제품안전의 측면에서 해석한 내용을 기초로 기존의 품질경영시스템이 이러한 내용을 충족하고 있는지 검토한다. PL 대응시스템과 ISO 9001 품질경영시스템을 비교·분석하여 공통되는 요구사항은 그대로 사용하거나 PL에 관련된 용어나 절차, 기법들은 ISO 9001 요건을 기준으로 하여 부분적으로 보완한다. 여기서, 두 시스템의 비교·분석시 필요한 PL 대응시스템의 요구사항은 국제표준으로 제시되어 있지 않으므로 <그림 1>에서와 같이 PL 법규, PL 사고사례, 고객의 제품안전 요구사항, 국제적 PL 요구사항, PL 전문가 연구결과, 사내 PL 전문가 요구사항분석, 법원 판결동향, PL 사고 사례, 변호사 요구사항, 고객의 제품안전 요구사항, 국제적 PL 요구사항 등을 분석하여 도출하게 된다.

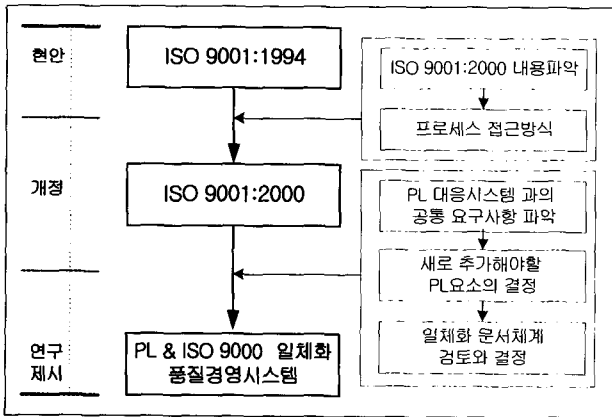


<그림 1> PL 대응시스템 요구사항의 도출

그 다음으로는 기존의 ISO 9001에서 언급되지 않아 PL 대응시스템과 관련하여 새로 제정되어야 할 요구사항이나 문서들을 ISO 9001 문서화 체계에 적합하도록 추가하여 정리한다. PL과 관련하여 새로 수립해야 할 중점적인 내용들은 다음과 같다.

- PL 보험에 관련된 절차
- 결함제품에 대해 리콜시행 결정과 리콜절차에 관한 내용
- PL 사고 시 소송대응 절차에 관한 내용
- 제품안전성 검토와 안전설계에 관련된 규정
- 표시·경고상 결함 예방을 위한 경고표시, 취급설명서 등의 개발에 대한 구체적이고 강화된 내용

위의 새로 수립해야할 내용들을 가지고 해당하는 ISO 9001 요구사항의 항목에 추가하면 대략적으로 ISO 9001 품질매뉴얼을 정리할 수 있다. 이러한 일체화 과정에서 용어나 절차서 등의 중복이나 누락이 발생할 수 있으므로 세심한 검토와 결정이 필수라고 하겠다. 아래 <그림 2>에서는 본 연구에서 제시한 PL대응시스템과 ISO 9001 품질경영시스템의 일체화 과정을 보여주고 있다.



<그림 2> PL대응시스템과 ISO9001 일체화과정

#### 4.2 PL법 시행에 따른 ISO 9001 : 2000의 개선

ISO 9001 : 2000를 중심으로 PL 시스템 요소와 관계된 부분을 보완하여 요건별로 정리하면 다음과 같다. 또한, 그 중점 항목들을 <표 3>에 정리하였다. 항목에 따라서는 관련 내용이 미약하여 빈칸으로 구성되어진 부분이 있을 수 있다.

##### (1) 적용범위

- PL의 정의 및 ISO 9001과 연계된 목적

##### (2) 인용규격

##### (3) 용어 및 정의

- PL, PLP, PS, PLD, Risk, 안전수준, 위험성 분석기법과 관련된 용어의 추가

##### (4) 품질경영시스템

###### (4.1) 일반 요구사항

- 요구품질 달성과 PL마인드 조성을 위한 보완된 품질시스템의 규정

###### (4.2) 문서화 요구사항

- 품질매뉴얼에 제품안전프로세스 포함
- 제품안전관련 문서의 파악과 전사 일원화된 관리
- 품질매뉴얼을 포함한 안전규정, 기준, 법규 등의 PL관련 문서와 자료관리 규정
- 제품안전에 중대한 영향을 미칠 수 있는 문서 및 기록의 매체와 보관기간을 설정 (PL법 적용과 관련하여 최소 13년 보관)

##### ※ PL관련 문서 및 기록

- 계약관리 절차(설계검토 및 협력회사와의 책임 관계 명확화)
- PL관련 법규 및 PL보험 조사 기록
- PL 전문인력 및 변호사관리
- 제품설계 및 개발관리 절차(개발시험, 설계변경 검토 및 위험성분석 포함)
- 제품안전프로세스 관리 절차
- 제품안전설계, 검사, 시험 및 감사와 관련된 결과에 대한 품질기록관리
- 주의 및 경고표시, 취급설명서 개발, 작성 및 관리 절차
- 제품 클레임, A/S 및 리콜 절차(처리결과 기록 및 제품에 피드백 되기 위한 분석)
- 제품 출하 후 관리 절차

##### (5) 경영책임

###### (5.1) 경영자의 의지

- 제품안전경영에 대한 방침 수립 및 전달

###### (5.2) 고객중심

- 고객의 요구사항과 고객 특성을 분석하여 제품에 반영하는 절차

###### (5.3) 품질방침

- 제품안전과 관련된 조직의 품질방침을 수립하고, 주기적 검토와 조정 실시

###### (5.4) 기 획

- 제품안전경영 방침에 부합하는 목표 설정과 안

<표 3> ISO 9001 : 2000과 ISO 9001 : 1994, PL시스템 중점항목의 비교

ISO 9001 : 2000	PL 시스템 관련 요소	ISO 9001 : 1994
0. 개요		서문
1. 적용범위		1. 적용범위
1.1 일반사항	-PL의 정의, 목적	
1.2 적용	-PL의 적용범위	
2. 인용규격		2. 인용규격
3. 용어 및 정의	-PL, PLP, PS, PLD, 결합 등의 정의	3. 정의
4. 품질경영시스템		4. 품질경영시스템 요구사항
4.1 일반 요구사항	-요구품질 달성하고 PL에 대한 인식을 조성하는 품질시스템의 규정	
4.2 문서화 요구사항	-PL관련 법규, 제품안전을 위한 문서 및 기록관리	
5. 경영책임		4.1 경영책임
5.1 경영의지		4.2 품질시스템
5.2 고객중심	-고객의 PL 관련 요구사항 파악과 피드백 절차 수립	4.3 계약검토
5.3 품질방침	-조직의 제품안전활동을 포함한 품질방침 수립	4.4 설계관리
5.4 기획		4.5 문서관리 및 자료관리
5.5 책임·권한 및 의사소통	-제품안전과 관련한 내부의사소통 매체 및 프로세스 설정 -PL관련 조직의 구성, 작업자 PL업무분장	4.6 구매
5.6 경영검토	-PL 관련사항, 리콜시행 등을 위한 신속한 경영층 보고 체계와 피드백 체계 수립	4.7 고객 지급품의 관리
6. 자원관리		4.8 제품 식별 및 제품 추적성
6.1 자원 확보	-제품의 안전과 관련한 자원의 적절한 파악	4.9 공정관리
6.2 인적자원	-제품안전교육훈련, 피해구제와 분쟁해결 교육, A/S기사와 협력업체 교육에 대한 절차 수립	4.10 검사 및 시험
6.3 기반구조	-제품위험 줄이는 기반구조의 규정	4.11 검사장비, 측정장비, 시험장비관리
6.4 업무 환경	-업무환경에서의 안전 및 환경관리 규정	4.12 검사 및 시험 상태
7. 제품실현		4.14 시정조치 및 예방조치
7.1 실현 프로세스의 기획	-제품안전성 합격기준, 안전설계, 안전대책을 고려한 품질기획의 수립	4.15 취급, 보관, 포장, 보존 및 인도
7.2 고객관련 프로세스	-고객의 제품안전요구사항 파악 및 반영 절차 수립 -제품계약검토 규정	4.16 품질기록의 관리
7.3 설계 및 개발	-제품 안전성 및 적절한 기능을 갖춘 설계 및 개발 -설계 및 개발단계 PLP 검토 목록의 수립 -제품 위험성 분석 기법과 PL 검토, 검증, 타당성확인 및 변경관리	4.17 내부 품질감사
7.4 구매	-제품안전에 영향을 미치는 구매품, 계약서 및 공급업체 관리절차 수립	4.18 교육 훈련
7.5 생산 및 서비스의 제공	-자재 및 제품의 보관·유통 시 안전대책 수립 -제품 식별 및 추적성 확보(PL확대방지와 리콜관련)	4.19 부가 서비스
7.6 모니터링 및 측정장치 관리	-제품안전관리에 필요한 계측기의 특별관리, 관리 및 점검주기 확인	4.20 통계적 기법
8. 측정		
8.1 일반사항	-제품의 안전성 확보를 위한 지속적인 개선 프로세스의 실행절차 수립	
8.2 모니터링 및 측정	-제품안전에 대한 고객만족 정보의 모니터링 -제품안전 내부심사기준, 범위, 주기, 방법의 수립	
8.3 부적합제품의 관리	-제품안전에 영향을 미치는 부적합제품의 취급 및 관리절차	
8.4 데이터의 분석	-제품안전요구사항에 대한 적합성 평가절차 수립	
8.5 개선	-PL법규, 소송대응지침, 변호사 청구 절차의 수립 -PL사고 접수와 처리상황에 대한 추적과 기록에 대한 규정 -시장 클레임과 PL사고 원인을 신속 피드백하는 조직 구성 -PL보험관리, PL보험청구 절차의 수립 -PL사고시 협력업체와 협력 및 책임분담에 대한 절차 수립	

전성 확보 기획

(5.5) 책임, 권한 및 의사소통

- 제품안전을 확보하기 위한 프로세스 설정, 의사소통 방법 마련
- PL 조직의 PL 업무 부서별 지정, 각 작업자에게 PL 업무의 권한과 책임 명시 (특히, 사고처리 담당 부서의 책임과 권한을 명확하게 제시)

(5.6) 경영검토

- 제품 안전성과 관련된 제품 클레임에 대한 분석 및 시정조치 보고
- PL 대응책의 전반적인 보고

(6) 자원관리

(6.1) 자원의 확보

- PL 관련 자원의 파악(품질 및 영업정보, PL 전문인력, 시험실 장비 등)
- PL 대응조직(전담부서)설치

(6.2) 인적자원

- 제품 안전에 영향을 미치는 업무 및 그 인원의 파악(영업사원, 판매점 서비스 인력, A/S 관계자, 개발 및 설계자, 생산 및 검사자)
- 제품 안전성 확보를 위한 교육훈련 계획 및 평가체계 수립(PL개념 및 위험성분석을 위한 교육, 지시 및 경고표시를 위한 교육, 피해구제와 분쟁해결을 위한 교육, A/S 인력과 협력업체 PL 관련 종사자를 위한 교육)

(6.3) 기반구조

- 제품 위험 줄이기 위한 기반구조의 파악 및 관리
- 생산 기반시설 보전활동의 수립

(6.4) 업무환경

- 업무환경에서의 안전 및 환경관련사항 파악 및 관리

(7) 제품실현

(7.1) 제품실현의 기획

- 제품안전프로세스 관리, 제조설비관리 규정
- 제품사용 방법 및 환경, 사용자레벨, 관련법과 규격 등 PL 환경에 대한 사전조사
- 제품의 안전수준, 안전설계, 안전대책 등 제품안전문제를 고려한 품질기획

(7.2) 고객관련프로세스

- PL 법적 요건의 반영
- 관계기관과의 협의 기록
- 안전에 관련한 고객 요구사항을 만족하는 서비스 가능 여부 검토
- 고객들의 제품안전에 대한 요구사항(제품 사용

조건/환경 반영) 파악 절차 및 관리

(7.3) 설계 및 개발

- 설계 및 개발 프로세스에서 필요한 위험성 평가 기법의 검토 및 선정
- 제품 안전성 및 제품의 적절한 기능을 갖춘 설계의 입력과 출력
- 제품의 안전성과 관련된 설계 및 개발 입력사항을 결정(법적 규제사항, 안전규격, 고객의 요구사항, 사고사례의 분석, 해당 제품의 A/S 및 클레임 사례, 제조공정 및 제품사용시 환경, 위험성 분석결과 등)
- 설계관리, 설계 및 개발 변경 관리 절차, 도면관리 절차
- fool-proof, fail-safe 설계, 인간공학적 설계 적용
- 안전에 민감한 부분의 설계 및 개발 변경사항 검토 및 기록관리
- 공정별 제품 안전성 체크항목 및 합격 판정기준의 수립
- 설계 및 개발의 검증, 유효성 확인을 위한 설계 검토와 기록 규정

(7.4) 구매

- 제품 안전에 영향을 미치는 부품과 공급자 파악 및 특별관리
- 계약검토 규정 보완(PL 사고시 협력회사와 책임 관계 명확화)
- 공급자 및 제품에 대한 적합성 평가기준의 확인과 안전성 검증 실시여부(협력업체의 PL 문제 중요성 인식, 사양서에 따른 제작, 제품안전경영 시스템 수립 및 시행여부 파악)
- 안전 및 환경법규의 규제사항에 만족하는 자재의 구매업무 규정(구매한 제품의 검증 절차)

(7.5) 생산 및 서비스 제공

- 제조부서 PLP 운영사항 규정
- 단계별 PLP 검토목록 작성
- 제품안전 기록관리(공정이상처리 및 문서관리 규정에 따라 각종 검사결과를 기록, 보관)
- 제품안전 관련 사항의 추적성과 식별성 확보(PL의 확대손해 방지와 리콜에 관계)
- 불출, 인도 과정에서의 제품 안전성 확보요령 및 인도 후 활동에 대한 절차 마련
- 생산 안전공정관리, 검사시험관리, 취급, 보관, 포장, 보존, 인도, 부가서비스 관리규정
- 취급설명서, 경고문 등의 표현과 문언의 일관성, 경고라벨의 부착위치와 쉬운 표현 사용에 대한 규정, 판매원의 설명, 광고내용 등 보증카드의 문의 적절한 규정(제품 안전성 분석 결과가 반영)

- 자재 및 제품의 관리절차 수립(관련 법률 검토된 제품안전 면에서의 보관조건, 수송환경 명시)
  - 폐기품의 위험요소와 환경문제에 관한 규정
- (7.6) 모니터링장치 및 측정장치의 관리
- 제품안전관리시 필요한 계측기 관리 및 점검주기 수립

- 제점이 발견된 경우 부적합 처리나 제반 방지를 하기 위한 시정조치 및 예방조치
- PL소송대응 지침, PL보험 관리, PL보험 청구 절차 수립
- 협력업체와 사고처리시 협력, 책임분담문제에 대한 규정

## (8) 측정, 분석 및 개선

- (8.1) 일반지침
- 제품안전성 모니터링, 측정, 분석 및 개선절차 수립
- (8.2) 모니터링 및 측정
- 제품안전에 대한 고객만족 평가절차 및 제품 피드백사항 확인
  - 제품안전에 관련된 프로세스의 내부심사 체크포인트 수립
  - 제품안전프로세스 모니터링 및 측정활동 수립
  - 제품의 안전성 측면에서의 검사절차 수립(제품, 설비)
  - 소비자 고충 창구 관리, 소비자 교육자료 관리, 불만 처리, 소비자 대응 관리 규정
- (8.3) 부적합 제품의 관리
- 제품 안전성 확보에 밀접한 관계를 가지는 부적합제품의 취급 및 관리에 관한 절차 수립
  - 부적합 발생 제품에 대한 정보 및 처리결과에 대한 기록유지
  - 결함상품의 회수, 수리 및 처리체계, 판매경로의 추적에 대한 절차
  - 클레임 처리 조직, 클레임 처리절차
  - 사고 접수와 처리상황에 대한 추적과 기록에 대한 절차
- (8.4) 데이터의 분석
- 제품 위험성 분석기법에 대한 절차
  - 제품안전관련 A/S, 클레임, 사고 사례에 대한 분류와 통계분석 절차
  - 안전문제 사례를 피드백하여 나타난 성과 측정 및 분석
- (8.5) 개선
- 제품 안전성 확보를 위한 홍보 및 지속적 개선을 위한 계획수립
  - 제품안전정보의 지속적인 수집, 관리, 활용
  - 안전성 관련 고객불만사항의 데이터화로 체계적인 분석과 시정조치 이행절차 수립
  - PL 예방대책으로서 제품의 위험성 분석기법 활용과 그에 따른 예방조치 이행 결과의 기록
  - 고객의 제품사용과 관련된 정보를 바탕으로 문

## 5. 결론 및 향후과제

본 연구에서는 PL법 시행에 따라 ISO 9001 품질경영시스템에 PL 시스템 중점요소들을 보완하여 기업의 품질관련 업무에 중복됨이 없으며, 기존의 품질경영시스템에 효율적인 PL대책 마련을 위한 방안을 제시하였다. 세계 각국에서 이미 소비자보호를 위해 PL법을 시행하고 있으며 우리 기업들도 빠른 시일 내에 적절한 대응책을 마련하여 제품 안전을 고려한 한 단계 높은 품질시스템을 구축하지 않으면 기업 또는 국가 차원에서 많은 경제적 손실이 있을 수 있다. 따라서 우리의 기업과 법조계, 보험업계, 시스템 인증 및 컨설팅 기관과 정부가 함께 PL과 품질경영시스템의 전문가를 양성하고 이에 대한 체계화된 지원 또한 함께 필요하다고 판단된다. 이러한 움직임은 시작으로 환경경영시스템, 보건 및 안전경영시스템 등 국제적으로 인정된 타 경영시스템들과의 통합경영시스템(IMS)을 구축하여 더욱 효율성을 높인 시스템으로 기업 활동이 추진된다면 우리 산업의 국제경쟁력을 강화하는데 큰 기여를 할 수 있게 되리라고 기대한다.

## 참고문헌

- [1] 한국PL센터, "PL(제조물책임) 세미나", 2000.
- [2] 김재봉; "제조물 배상책임법의 도입과 기업경영에 미치는 영향에 관한 연구", 한국국민경제학회 경제학논집, 7(3) : 239-262, 2000.
- [3] 이경주; "제조물책임예방(PLP)을 위한 기업의 대응방안 연구: 제품안전 중심으로", 석사학위논문, 아주대학교, 2000.
- [4] 이선희; "제조물책임 예방전략의 성공적 요소에 관한 연구", 대한산업공학회 '97 춘계학술대회 논문집, 1997.
- [5] 최병록 외, 제조물책임과 결함방지대책, 한국표준협회, pp.276-311, 2000.
- [6] 권동명, ISO9000 : 2000 개정 규격에 따른 ISO9000 해설과 실무, 21세기북스, pp.17-22, 2001.