

특별강연

시멘트산업의 제조물책임 대책

고영석

<PL교육원>

1. 시멘트제품과 제품안전

1) 시멘트제품의 제품안전 특성

시멘트제품은 건축, 토목재료로부터 치료용에 이르기까지 넓은 용도로 사용되고 있기 때문에 제품안전에 대해서도 그 용도에 따라 특성에 많은 차이가 있다.

시멘트제품은 다종의 소비자가 직접 사용하는 경우도 있지만 대부분은 또 다른 제조자의 원료나 소재로서 사용되는 특성이 있다. 즉, 제조물 책임측면에서 보면 전문적인 지식을 갖고 있다고 볼 수 있는 사업자간의 책임 문제가 많이 발생하는 특성이 있다고 할 수 있다.

제조물을 제조하는데 법규제의 기준 규제치를 만족하지 않으면 안된다는 것은 말할 필요도 없다. 하지만 제조물책임법에 있어 단지 제조물을 규제하는 법의 기준을 충족시키는 것으로 그 책임이 전부 면책되는 것은 아니다. 오히려 이러한 규제법은 만족해야 하는 최저의 기준으로 간주되며 제조업자가 제조한 제조물이 그 사용자에게 대해 어떻게 안전성을 확보하고 있는가가 제조물책임의 중요한 판단요소가 될 수 있기 때문에 제품안전에 대해서는 법률, 행정의 기준, 각 기업의 자주 기준(자체 기준)이나 업종단체의 업계 공통 기준 등을 통해 각각의 제품안전 대책이 채택되어 왔지만 지금 시점에서 한번 더 제품에 사용자(소비자) 안전에 대해 어떠한 조치가 채택되어 있는지 그 대책은 충분한지에 대해 검증해 볼 필요가 있다.

2) 시멘트제품의 제품안전 대책

제조물에 따른 사고가 발생 한 경우, 신속하고 적절하게 피해를 구제하는 것이 중요한 것이지만 기본적으로 시멘트 제품의 결함으로 인한 사고가 일어나지 않도록 하는 것이 무엇보다 중요하다.

2002년 7월 1일 이전에는 제품사고가 발생한 경우, 제조업자의 과실(예견 가능성 및 결과 회피)의 판단 기준이 행위자(제조업자 등)가 그러한 사고가 일어날 것을 예측했는가 안했는가 하는 주관적인 사실의 인식에 주안점을 두었으나 제조물책임법에서는 「결함」이라고 하는 기준에 의해 그 책임의 유무가 결정되므로 제조자의 주관적인 행위를 기준으로 하지 않고 결함이라는 객관적인 제조물의 상태에 따라 그 책임이 판단된다는 점에서, 제조업자 등에 대해서보다 엄격한 기준이라고 볼 수 있다.

(1) 관련 규제 단속법 등의 준수

제조자가 제품을 제조하는 데는

- ① 그 제품을 규제하고 있는 법이 어떠한 것인가 또 업계 기준, 자사기준이 있는가?
- ② 그 규제법의 기준치, 규제치 및 업계 및 자사 기준치는 만족할 수 있는가 또 자사 기준은 정비되어 있는가?
- ③ 어떠한 사내 시스템에 따라 ① 및 ②가 체크되는가를 다시 한번 재평가 하는 것이 중요하다

이러한 것은 제조물책임법이 제정됨에 따라 재평가가 필요하게 되는 것이 아니라 제품을 제

조하는 사람에 있어서는 당연히 지키지 않으면 안 되는 최저의 필수기준으로 인식하는 것이 무엇보다 중요하다.

(2) 결함방지와 안전성 향상

제조물책임법의 시행과 함께 기업으로서의 제품안전에 대한 대처로서는 제조물책임 법에 있어서 책임을 판단하는 요건의 핵심사항인 「결함」의 개념에 따라 대책을 세우는 것이 필수적이다.

「결함」이란 제품의 특성 등을 고려하여 「제품이 통상 가지고 있어야 할 안전성이 결여된」 상태를 말하며 설계·개발상의 결함, 제조상의 결함 및 표시 경고상의 결함으로 구분 한다.

제품이 개발, 제조되어 판매되는 과정 중에 발생할 수 있는 「결함」을 방지하고 제품의 안전성을 유지 향상할 수 있는 방법을 강구하여야 한다.

① 설계, 개발단계의 결함방지 방법

- 기본개요
 - 요구사항의 명확화
 - 소비자의 사용 상황 기대 수준의 변화 및 기술의 진보 등에 따른 자체 기준의 고도화
 - 안전성 확보에 관련된 기술 개발, 혁신 및 제품화
 - 사내 체제의 정비 (안전성에 관한 확인의 강화, 판매점이나 소비자의 요구사항과 사고정보를 정확히 반영시키기 위한 시스템의 확립 등)
 - 검사 기록의 보존 충실
 - 자주 기준을 공적 레벨이나 업계 기준에 따라 높은 기준으로 설정하고, 제품을 사용하고 있는 사용자의 사용 상황 및 기술의 진보에 맞춰 자체 기준의 레벨을 보다 고도로 갱신해 나가는 사내 시스템 구축
 - 개발 설계 단계에 있어 자체 기준에 따라 업무단계별로 제품 안전성을 체크하여 재확인
 - 개발 단계에서 제품 안전성에 대한 제품의 취급상 주의해야 하는 것이 명확히 되었을 때는 그 제품의 사회적 유용성과의

비교 고려하여 제품의 제품화 여부가 판단되지만, 그 판단 근거 및 취급상의 주의점 등 안전성에 관한 데이터가 정확히 보존되어야 한다

주의점 등 안전성에 관한 데이터들은 제품의 MSDS, 기술 자료, 제품취급설명서, 카다로그 등을 작성할 때의 안전상 중요한 자료가 된다.

② 제조단계의 결함방지 방법

- 기본개요
 - 사내 체제의 정비 (안전성 검사의 강화, 제조 매뉴얼의 정비, 제조 공정의 개선, 부품, 원재료의 관리 등)
 - 외부 기관의 활용(민간검사기관의 활동 등)
 - 기업간의 협력 (모회사와 하청 기업, 부품 원재료나 산업용 기계의 제조업자와 그 사용자 기업, 제조업자와 판매업자 등 기업간 업계간에 있어서 안전성 확인 체제의 정비, 관련 정보의 교환 등을 통한 협력)
 - 품질 관리 활동의 추진강화
 - 검사 기록 보존의 제도화 충실
 - 제품제조시 제조과정중 제품의 안전성이 충분히 검사되는 체제 인가 기업 스스로가 재확인. 외부기관을 통해 자사 제품의 검사기준의 신뢰성을 확보하여 자사 기준을 검증해 두는 것이 중요하다.
 - 제조 매뉴얼 등을 정비 점검함과 동시에 제조 공정이 변경될 때에 제품의 안전성을 확인하여야 한다.
 - 원재료가 변경될 때에도 그 원재료가 제품 안전성에 어떤 영향을 미치는지 사전에 검토하여야 한다.
- 시멘트산업은 장치산업이므로 제조공정에서의 결함방지를 위한 철저한 품질관리 필요.

③ 수입제품의 안전확보

- 기본개요
 - 해외의 제조업자에 대한 안전성 향상을 위해 정보 제공이나 기술 지도
 - 수입업자에 의한 안전성 확인
 - 해외로부터 제품을 수입하는 사람은 제조물

책임법상 제조업자와 똑같이 책임이 부가된다. 따라서, 제품을 수입하는 사람은 해외의 제조업자에 대하여 제품의 안전성에 대해 정보를 제공함과 동시에 수입업자 스스로도 그 제품의 안전성의 확인에 노력을 기울이지 않으면 안된다.

- 위와 같이 시멘트제품을 개발 제조하는 과정에서 제품의 안전성에 관한 기본적인 내용을 기술하였지만 제조업체들은 제품의 종류 및 특성에 따라 보다 세밀하게 안전성을 향상시킬 수 있는 대책을 수립하여 지속적으로 시행해 가는 것이 중요하다.

2. 시멘트산업의 제조물책임 대응

1) 제조물책임법의 기본개념

제조물책임법은, 「제조물의 결함에 따라 사람의 생명, 신체 또는 재산에 관련된 피해가 발생한 경우에 있어 제조업자 등의 손해배상 책임에 대해 정한다.....」(제1조) 라고 되어 있으며 제조물의 결함을 그 손해배상 책임의 판단 근거로 하고 있다.

「제조물의 결함」은 「해당 제조물이 통상적으로 기대할 수 있는 (가지고 있어야 할) 안전성이 결여 되어 있는 것을 말한다.」(제 2조 2호)고 정의 되어 있다. 「제조물의 결함」에 대한 보다 구체적인 정의는 앞으로 나타날 판례를 통해 연구해야 하지만 지금은 미국과 일본의 유형을 참고 한다.

(1) 「결함」의 내용과 대응활동

일반적으로 결함이라 함은 「제조물에서 통상적으로 기대할 수 있는 안전성을 결여 하고 있는 것」을 말하며 넓은 의미의 하자(민법 제580조의 하자담보책임에 있어서 하자)에는 포함되지만 안전성과 관련되는 손해를 발생시키지 않는 간단한 품질의 하자는 본법의 대상으로 되지 않는다. 또한 일반적으로 결함은 제조상의 결함, 설계상의 결함, 표시상의 결함의 3가지로 분류할 수 있는데 본법에서는 결함의 정의에서 이것을 명백하게 구분하여 정의하였다. 그리고 “기타 통

상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여 되어 있는 것을 말한다.”고 하여 상기와 같은 세 가지 유형의 결함을 제외한 다른 유형의 결함발생의 가능성을 염두에 두고 있다.

결함은 새롭게 도입되는 개념이며 주로 재판 규범으로서 기능하지만 사고의 방지나 재판 외에서의 분쟁처리에 있어서의 규범으로서도 기능하다는 것을 생각하면 피해자의 입증부담이 과대하지 않도록 유의하면서 가능한 한 그 명확성을 도모하는 것이 바람직하다.

① 설계상의 결함

설계상의 결함이라 함은 제조업자가 합리적인 대체설계를 채용하였다면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 아니하여 당해 제조물이 안전하지 못하게 된 경우를 말한다. 설계도면대로 제품이 생산되었지만 설계자체가 안전설계가 되지 아니한 경우를 말하며 설계단계에서 행해지는 범규류의 적용, 사용 원재료 등의 선정, 시스템 설계, 안전대책 등에 있어서 조사 연구부족, 착오 또는 안전성 경시 등에 기인하여 발생한다. 조사 연구 레벨로서는 최고의 기술레벨이 요구된다.

② 제조상의 결함

제조상의 결함이라 함은 제조업자의 제조물에 대한 제조·가공상의 주의의무의 이행여부에 불구하고 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조·가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우를 말한다. 설계도면대로 제품이 생산되지 아니한 경우를 말하며 제조과정에 이물질이 혼입된 식품이나 자동차에 부속품이 빠져있는 경우에 제조상의 결함에 해당하게 된다.

③ 표시상의 결함

표시상의 결함이라 함은 제조업자가 합리적인 설명·지시·경고 기타의 표시를 하였다면 당해 제조물에 의하여 발생될 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말한다. 제조상의 결함과 설계상의 결함이 제조물 자체의 결함이라고 한다면 표시상의 결함은 제조물 자체에 존재하는 결함이

아니라고 할 수 있다. 제품을 사용하는데 있어서 올바르게 사용할 수 있도록 하는 설명이나 지시 또는 제조물에 있는 위험성에 대하여 경고를 하지 아니하여 피해가 발생하였을 경우에는 표시상의 결함이 된다. 이를 지시·경고상의 결함이라고도 한다.

④ 기타 유형의 결함

본 법에서는 이상과 같은 세 가지 유형의 결함 이외에 「기타 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다」라고 정의를 하여 포괄적으로 결함의 가능성을 염두에 두고 있다.

외국의 입법례를 보면 결함의 유무에 대한 고려사항을 명확히 하여 소비자와 기업 쌍방의 예측가능성이나 투명성을 높이고 제품의 안전성 향상에 유용하도록 하기 위해 결함판단에 있어서의 고려사항을 예시하고 있다.

⑤ 결함방지 대응활동

- 적절하게 설계상의 결함을 방지하는 데는 제품을 설계 개발하는 시점에서 각 연구, 개발단계마다 안전성에 대한 조사 연구를 철저히 함과 동시에 그 학문적 수준도 최고의 과학기술 지식에 근거하여 안전성에 대한 문제점을 예측하여 제거하여야 한다.
- 이미 알고 있는 문제점에 대해서는, 제품에 사회적 유용성이 있고 더불어 그 문제점을 제거하면 제품 그 자체의 가치가 없어지게 되어버리는 것에 대해서는 그 제품의 사용자에게 대하여 충분히 경고 할 필요가 있다.
- 개발 단계에서는 미지의 문제점이 내재하는 제품을 판매한 후 그 제품에 의해 사람이 손해를 입은 경우에 그 제품이 개발 단계에서 최고의 과학기술지식을 가지고 있다고 하더라도 그 문제점을 예측하지 못했다는 것을 제조자가 증명하지 않는 한 그 피해에 대한 배상책임은 기업이 지게 된다. 그러므로 연구개발단계에서 안전성의 확인을 철저히 하는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

- 제조상의 결함을 방지하는 데는 공장에서의 품질관리 체제를 강화하여 불량품을 제거하는 것이 핵심 사항이다.

(2) 원재료 메이커의 제조물책임

제조업자 등에 의해 제조된 제조물의 결함에 따라 사람의 생명, 신체 또는 재산에 손해를 준 경우 그 피해에 대한 손해배상책임을 제조업자 등에 물을 수 있다고 되어 있다. 제조물책임법에 있어 책임 주체가 되는 제조자들 중에 당연히 원재료 메이커가 포함된다. 즉 원재료 메이커가 공급한 부품 원재료에 기인한 완성품의 결함에 의해 피해가 발생한 것에 대하여, 원재료 메이커는 완성품 메이커와 함께 제조물책임을 지게 된다.

하지만 원재료 메이커가 제조한 부품 원재료의 결함이 완성품제조자의 설계지시에 의해 만들어진 경우는 원재료 메이커를 면책한다고 되어 있다. 단, 그 결함이 발생한 것에 대해 원재료 메이커 자신의 과실이 없다는 것을 증명하지 않으면 안 된다. 원재료 메이커로서는 역시 계약에 있어 미리 제조물의 결함에 따른 손해가 발생할 경우 그 책임을 완성품 메이커와의 사이에서 어떻게 분담할 것인가를 정해두는 것이 중요하다. 원재료 메이커와 완성품 메이커와의 사이(사업자 사이)에서 발생한 제조물의 결함에 따른 사고에 대해서도 본법이 적용 된다.

(3) 결함에 따른 손해배상

이전에 제조물의 결함에 의한 손해가 발생했을 때

- ① 파는 사람과 사는 사람과의 사이에 계약관계가 있는 경우, 채무불이행 책임 또는 하자담보 책임에 따라 손해배상책임을 부과되고
- ② 직접 계약관계가 없는 제조물의 사용자와 제조업자 간에는, 불법행위에 따라 그 손해배상책임을 부과되었다.

즉, 원재료 메이커와 완성품 메이커와의 사이에서 제조물의 결함에 의해 사고가 발생한 경우에도 채무불이행 책임, 하자담보 책임, 불법행위 책임 중 선택하거나 또는 경합하여 그 배상

책임이 부과되어 왔으나 현재는 결함을 판정기준으로 한 제조물책임이 추가 되었다고 볼 수 있다.

(4) 업체간 계약

원재료 메이커와 완성품 메이커 사이의 계약 형태로서는, 제조위탁 계약, 물품판매 계약, 등이 있으며, 원재료 메이커와 완성품 제조업자 사이에 제조물의 결함에 의한 사고가 발생한 경우 완성품 메이커가 원재료 메이커에 대해 스스로 입은 손해에 관하여 각각의 계약중에서 예를 들어 채무불이행 책임이나 하자담보 책임 조항 등을 통해 배상의 기준을 정하는 경우가 있다. 계약의 구속력은 계약 당사자 사이에는 있지만, 다른 제 3자에 대해서는 구속력이 없는 것은 당연하다. 즉, 원재료 메이커가 공급한 부품 원재료에 기인한 완성품의 결함에 따라 제 3자에게 손해가 발생한 경우에 각각의 계약조항에 있어 책임분담을 명확히 정해 두는 것이 가능하며 또 필요한 것이다.

(5) 계약조항의 유효성

원재료 메이커와 완성품 메이커 사이에서, 제조물의 결함에 따른 사고가 발생한 경우의 손해 배상에 대해서 계약으로 규정한 것 및 원재료 메이커가 공급한 부품 원재료에 기인한 완성품의 결함에 의해 제3자에게 손해가 발생한 경우에, 계약조항에 그 손해에 대한 책임 분담을 규정하는 것은 가능하다. 단, 계약의 내용에 따라서는, 공정거래법, 민법 등의 법률에 위반한 경우 그러한 계약내용이 무효가 되기 때문에 그 계약내용을 충분히 검토할 필요가 있다.

예를 들어 완성품 메이커가 생산물 배상보험을 제조물에 적용해, 부품의 공급처로 있는 원재료 메이커에 대해 강제적으로 자신이 들어있는 보험에 가입하도록 계약하는 것은, 공정거래법상의 우월적 지위의 남용에 해당할 가능성이 있다. 또, 제품의 카다로그나 취급설명서에 그 제조물의 결함에 의해 사용자가 손해를 입었다고 되어 있어도, 그 손해배상 책임을 제한하는 목적의 특약을 명기해도, 이와 같이 특약은 무효하다.

2) 개발위험의 항변

제조업자에 의해 제조된 제조물의 결함에 의해, 사람의 생명, 신체 또는 재산에 피해를 준 경우 그 피해에 대한 손해배상책임을 물을 수 있도록 하는 것이 이 제조물책임법의 취지이다. 하지만 제조물에 결함이 존재한다면 이 결함에 따른 피해에 대해 모든 손해배상 책임을 한사람의 제조업자에게만 넘기는 것은 문제이다. 이 때문에 제조물이 판매되는 시점의 과학지식이나 기술지식의 수준으로는 제조물에 내재하는 결함을 예측할 수 없었다고 하는 것을 해당 제조업자가 증명했을 시에는 그 책임이 면책된다. 개발위험에 대해서까지 제조업자 등에게 그 책임을 지운다고 한다면, 연구개발이나 기술개발이 방해될 받게 되어 기업 뿐 아니라, 소비자에게도 실질적인 불이익을 주는 것으로 인정되어 개발위험의 항변에 관한 조문이 제정되었다. 이 개발위험의 항변에 의해 면책되는 것은 배상책임에 대해서만 해당된다. 한편, 외국에 있어서도 개발위험의 항변이 인정되고 있다. 이 때문에 제조업자는 제조물이 판매되는 시점에 있어서의 과학 지식이나 기술지식의 수준으로는 제조물에 내재하는 결함을 예측할 수 없었다는 것을 증명하기 위해서 어떠한 것을 증거로서 남겨두는가를 검토하는 것이 중요하다.

- 특히 소량의 특수용도 제품을 개발시 개발 위험항변의 취지를 잘 활용하여야 한다.

3. 제품위험의 경고

제품에 있어 안전성을 보다 높이기 위해서는, 경고표시를 충분히 검토해 두는 것이 필요하다. 사용자(소비자)에 있어 제품의 정보가 입수되는 중요한 수단으로 생각되기 때문에, 사용자(소비자)의 입장에서 제품의 안전 정보 제공자로서 충실히 참여하지 않으면 안 된다. 사용자에게 제공되는 안전성에 관한 정보로는 제품의 라벨, 기술서, 규정서, 규격서, 취급설명서, 팜플렛 등이 있으며 이것을 재평가 하고 동시에 MSDS 등의 제도와의 접목시켜 경고표시 상태를 검토하여야 한다.

1) 제품경고표시의 개요

- 표시 사항의 우선도 내용 등 표시 방법의 재평가 (문자의 크기, 그림 마크 및 색채의 사용, 표시하는 장소, 응급 조치나 소비자 불만 창구의 기재 등)
- 표시 방법의 통일화의 검토가 필요하다고 하는 것은 말할 것도 없지만, 표시 방법의 통일화에 대해서는, 단일 기업에 있어 검토하기보다는 오히려 법률 또는 사업자 단체에 두고 검토해야 할 과제이다

2) 취급설명서의 개요

- 구성내용 : 목차, 검색, 식별사항, 용어표, 조립 설치방법, 사용방법, 경고, 체크리스트 등으로 구성되는 것이 필요
- 식별사항 : 제조업자명, 형식 그 외의 조립방법 설치방법 (각 단계의 그림을 첨부하는 것이 중요) 부적절한 설치, 조립의 주의와 안전대책
- 사용방법 : 적절한 사용방법과 오(誤)사용에 관한 경고, 손질, 보관방법, 가벼운 고장 등에의 대처방법, 폐기방법
- 경 고 : 상정되는 사고 등의 위험성의 내용 및 회피방법, 응급조치 (중요한 것은 큰활자, 색, 기호 등의 활용에 의해 눈에 띄도록 구성하고, 가능한 한 본체에 표시하는 것이 중요) 표현용어를 포함해 알기 쉬운 표현으로 쓰는 것이 필요
- 그림, 사진 등을 적절하게 이용하는 것이 중요
- 제품과의 관계, 최종 사용자에의 확실한 제공, 내구성, 재입수 가능성

4. 클레임 처리 방법

1) 대응조직

제품을 제조 판매함에 있어서 제품의 안전관리에 만전을 기하는 것은 기업으로서 당연한 것

이지만, 제품에 관한 클레임이나 사고가 일어났을 때의 대응을 검토하기 위해서 조직을 설치해야 한다. 기업에 따라서는 PL 예방대책을 담당하는 조직으로서 「품질보증추진부(실)」을 설치하고 그 위에 「제품안전 추진위원회」 등을 두어 제품안전 활동을 추진하고 있다.

(1) 사내체제의 확립

조직으로서의 사내에 PL 대응부서가 있는 경우는 이 조직에서 대응하도록 되어 있지만, 이러한 조직이 없는 경우는 제품의 해당부서, 연구자, 다른 기술자, 법무담당의 전문그룹에 의해 조직이 구성될 필요가 있다. 사내 체제를 확립함에 따라 제품의 안전관리에 관한 기본방침을 결정하고 클레임을 어떻게 관리 하는가 등 기업으로서의 의사결정이 신속하게 이루어지도록 하는 것이 중요하다.

클레임은 기업에 있어서도 중요한 정보이다. 클레임을 분석함에 따라 사고의 미연방지도 역할과 하고 또 제품의 개량에도 연결된다. 이를 위해서는 기업 내부에서 클레임이 적절하게 관리되기 위한 조직이 필요 하다. 어떠한 원인에 의해 클레임이 발생 했는가 그 원인을 규명하는 것도 이 조직의 중요한 역할이다.

(2) 원인의 규명

사용자 (소비자)로부터 제품에 관한 클레임이 있거나 PL 소송을 제기당한 경우 어떠한 원인에 의해 손해가 일어났는지 그 제품의 어떤 곳에 결함이 있는지 등의 원인규명을 철저히 시행할 필요가 있다. 원인규명에 대해서는 자사의 연구기관을 이용하는 것도 생각할 수 있지만 외부의 원인규명기관을 이용하는 것도 좋은 방법이다. 이러한 원인규명의 결과에 의해 클레임을 어떻게 해결할 것인가 또 소송을 계속해 갈 것인가 화해 등의 수속을 진행시킬 것인가 하는 등의 기업 경영상 및 소송 전략상의 중요한 판단을 사내조직에서 신속히 의사결정 해야 된다. 제품에 결함이 있음이 분명하게 판명된 경우 쓸데없이 소송을 계속해 피해자의 구제가 늦어짐과 동시에 소송비용도 추가 되는 경우가 있다.

2) 사고확대의 방지

제품의 결함으로 생긴 손해에 의한 클레임을 받는다든지 PL 소송을 제기당한 경우는 어떠한 원인에 의해 그러한 손해가 발생 했는가 원인 조사를 행함으로 같은 사고의 확대를 방지할 수 있다. 또 그 결과에 의해서 제품의 리콜에 대해서 검토하여야 한다.

(1) 원인조사

클레임 등이 있는 경우 그 원인을 규명하는 것은 같은 사태가 반복되는 것을 방지할 수 있음과 동시에 사고의 확대를 방지할 수 있어 피해를 최소한도로 제한 시킨다는 것이 중요하다. 이를 위해서는 해당 제품에 대해 어떤 결함이 있는가, 제품의 설계 개발단계에 있어 어떠한 안전대책이 채택되었는가, 제조과정에서 품질관리가 이행되었는가, 제품에 어떠한 경고표시가 되어있는가 하는 것을 조사해야 한다.

(2) 리콜

제품의 제조과정, 품질검사, 판매과정 등에 있어 제품에 결함이 있는 것이 밝혀졌을 때 다른 동일한 제품에 동일한 결함이 있는 것이 예측되거나 결함이 있음이 명확한 경우 사고의 확대를 막기 위해서는 이러한 제품을 시장에서 회수하지 않으면 안 된다. 클레임 등을 받은 경우 그 손해가 발생한 케이스가 단독으로 발생 했는가 어떤가 하는 판단도 리콜을 행하느냐 안하느냐의 중요한 판단 요소가 된다.

3) 재발방지

사고의 확대방지에 기업이 노력하는 것은 당연하지만 클레임 등을 받은 경우 그 손해가 발생한 케이스가 단독으로 발생한 것이라고 해도 같은 케이스의 재발을 방지하는데 기업으로서 노력하지 않으면 안 된다. 또한 동일한 제품을 판매하고 있는 기업에 있어 안전성에 관련한 사고가 발생한 경우는 그 원인을 조사하고 자사제품의 안전성에 그 결과를 반영시키지 않으면 안 된다.

4) 리스크 평가의 재인식

PL 예방대책의 일환으로서 리스크를 어떻게 분석, 평가하느냐 하는 것도 사내 조직을 통해 확립시켜 두는 것이 중요하다. 또 PL 방어대책의 일환으로서도 이러한 시스템에 의해 리스크 평가가 어떻게 이루어지는 가는 재발방지 사고의 확대방지 소송 대책 상에도 매우 중요한 것의 하나이다.

리스크 평가 시스템에 문제가 없는지 정기적으로 사내조직을 통해 조사해야 한다.

5) 제품사고의 예방대책 및 실행대책(예)

각 기업에서는 다음과 같은 제품사고의 예방 대책 및 실행대책을 검토하여 실행방안을 강구하여야 한다. 물론 구체적인 사항은 각 기업 특성(제품, 조직, 환경 등)을 고려해 선정해야 한다.

< PL예방대책 >

- 안전기본 방침의 확립
- PL 의 교육 인재육성
- 관련법령, 업계 및 자사기준 등에 기초를 둔 안전관리체제의 확립
(제품안전심사 시스템, 품질보증 관리체제의 확립)
- 취급설명서 등의 표시의 적정화 경고 라벨
- 문서 작성 보관의 적정화
- 클레임 처리체제의 확립

< PL방어대책 >

- 관련업자와의 책임분담의 명확화
- 클레임 처리체제의 확립
- 원인규명체제의 확립
- 제품회수체제의 확립
- 손해보증조치의 확립

< 실행대책(예) >

- 전사적 체제(규정)의 재평가

- 안전심사의 재평가 제품안전체제의 확립
- 사업부장의 연구개발 순서 규정종류의 재평가
- 구입품의 안전성의 확인
- 제조공정에 있어 제품안전의 재확인
- 제조공정 변경의 안전검토 순서의 확인
- 안전 품질 환경의 면에서 체크체제의 확인
- ISO 시리즈, RC시스템 등과의 책임권한의 명확화
- 제품의 리스트업과 표시문서의 재평가
- 제품별 법규제와 PL 리스크 평가의 확인
- 제품의 최신 안전성정보의 조사와 보존
- 취급설명서 팜플렛 등의 재평가
- 기술서, MSDS / 라벨의 재평가
- 표현내용의 표현법 재평가 데이터 보강
- 전 제품에 필요한 서류가 첨부되어 있는가의 확인
- 클레임 처리체제의 확립과 제품경력의 재평가
- 문서 데이터의 보관체제의 확인

5. 문서관리 방법

1) 문서관리와 기록관리

PL 방어대책으로서 평소에 문서관리가 어떻게 되어있는가를 충분히 검증해 둘 필요가 있다.

클레임이나 소송이 일어난 경우 그 제품이 어떠한 설계 개발과정에서 안전성에 대한 확인이 어떻게 실시되었는가, 위험성에 대한 예측은 설계 개발단계 및 양도단계에 있어 최고의 과학기술 지식에 따라 진행되었는가 하는 문서나 제조 기록, 품질검사기록, 판매기록, 과거의 클레임 처리기록 등이 적절하게 관리 보존되어 있는 것이 중요하다. 이러한 문서가 보존되어 있지 않으면 스스로의 정당성을 증명할 수 없다고 하는 소송 대책상 큰 문제가 발생할 수도 있다. 어떤 문서를 어느 만큼만 기록해야 하는가 하는 문서관리에 관한 규정을 작성 정비해 둘 필요가 있다. 이러한 규정이 없이 문서의 보존에 정합성이 없는 경우에는 작위적으로 처분했다고 오해받을 수 있는 경우가 있을 수 있다. 문서를 작성하고 잘 보관하는 것은 안전성을 충분히 입증할 수단이 확보 된다.

예를들어, 제품개발상에서의 문제점을 지적하는 보고서에 대해서는 그 문제점을 어떻게 해결했는가를 기술한 보고서도 셋트로해 보존해야 한다. 오해받기 쉬운 표현은 피하고, 복수의 문서사이에서 정합성을 가지는 것, 제품과의 정합성을 가지는 것 등에 충분히 유의할 필요가 있다.

2) 기록보존 기간

제조물책임법에 있어 책임기간이 10년으로 되어 있기 때문에, 제품에 관하여 어떤 서류가 적어도 10년간 보존되어야 한다는 것을 충분히 검토할 필요가 있다. 단, 「신체에 축적한 경우에 사람의 건강을 해치게 되는 물질」에 해당할 가능성이 있는 경우는, 그 물질에 의한 손해 또는 일정 기간이 경과한 후에 증상이 나타나는 손해에 대해서, 그 손해가 생겨난 때부터 10년이 기산되는 것으로 되기 때문에 보존해야 하는 서류에 대해서는 신중하게 검토하지 않으면 안 된다. 이 경우, 법률에 따라 정해진 서류보존 기간이 있는 경우는 이것도 당연히 고려해야 한다.

(1) 보존해야 될 기록

일반적으로 제품에 관한 기록으로서 크게 분류하여 다음과 같은 것이 있다.

① 연구, 개발에 관한 것

- 개발 기획서
- 개발설계 기록
- 안전심사기록
- 개발위원회기록
- 연구개발기록
- 독성에 관한 기록
- 안전성에 관한 기록
(해외 및 국내의 정보조사기록 포함)
- 연구개발위원회기록

② 제조에 관한 것

- 구입 원재료에 관한 서류 : MSDS/기술자료 등 사양서, 규격서, 법규
- 구입 검사기록
- 원재료변경기록(안전심사기록포함)

- 제조기록 (안전심사기록 포함)
 - 제조변경기록 (안전심사기록 포함)
 - 품질관리기록 (SPEC, 기준 법령, 업계 자주기준 포함)
 - 제품에 관한 법령의 체크기록
 - 사양서
 - 출하기록
 - 샘플보존기록

③ 판매에 관한 것

- 계약서
- 판매기록
- 고객기록
- 클레임기록 (원인규명기록, 대처기록 등)
- 판매 팜플렛 MSDS 취급설명서 기술서 등이 있으며, 또 이러한 변경에 관한 서류 포함.

(2) 계약관리

문서관리와 같이 계약에 대해서도 적절하게 관리해 둘 필요가 있다. 클레임이나 소송을 받은 때에 PL 방어대책의 일환으로서 그 제품에 관한 계약서에 어떠한 것이 있는가, 어떠한 계약내용으로 이루어져있는가를 조사해 둘 필요가 있다. 또 원재료구입계약, 제조위탁계약, 판매계약 등을 새롭게 체결하는 경우에도 제품에 관한 책임이 누구에게 있는가를 명확히 해 두는 것도 PL 방어대책의 일환으로서 중요하다.