

섬유사고의 원인해석

-PL(제조물 책임)법 대책과 클레임 대응 자세-

1. 서 언

[제조물 책임법 제3조 : 제조업자 등은 제조, 가공, 수입 또는 전조 제3항 제2호 또는 제3호의 이름 등을 표시한 제조물로서, 인도된 제조물의 결함에 의해 타인의 생명, 신체 또는 재산을 침해한 때는 이로 인해 발생한 손해를 배상할 책임을 진다. 다만 그 손해가 해당 제조물에 한해 발생했을 때는 이에 해당되지 아니한다.]

이 조문을 핵심으로 하는 PL법 시행에 따라 산업계는 제품의 안전성에 관한 기획, 생산공정, 품질관리, 표시, 판매라는 모든 방면에서의 대응이 부득이 하게 된다. 한편, 이러한 문제를 회사조직체제로 완성시키기 위하여는 ISO 9000 품질보증시스템이 효과적이라는 것도 인식되고 있다.

PL 대응을 품질보증의 일환으로 생각하면 필연적으로 소비자와 공급자의 관계도 변화해야 한다. 즉, 품질개념 그 자체를 [만드는 쪽의 잣대]에서 [사용하는 쪽의 잣대]로 전환시키지 않으면 안된다.

본고에서는 섬유산업의 이러한 PL법의 개요와 대응을 논함과 동시에 제품의 안전성 뿐만 아니라 품질에 대한 사고방식도 변하고 있는 시대에, 클레임에 대한 대응자세에 관한 사례를 들어 서술한다.

2. PL법과 ISO 9000 시리즈의 개요

2.1 PL법의 개요

PL법의 의의는 생명과 신체의 안전, 재산의 손해와 관련된 제품사고로 인

한 배상책임요건을 제조업자의 [과실]에서 [제품의 결함]으로 변경시킨 것에 있다. 소비자가 제품의 설계상 또는 제조공정상의 [과실과 손해의 인과관계]를 증명하는 것은 사실상 불가능하기 때문이다. PL법에는 결함의 판단기준이 구체적으로 명문화되어 있지는 않다. 결함개념은 재판규범이라는 생각에 근거한 것이고, 구체화는 많은 판례를 기다려야 한다.

결함제품이란 그 제품이 통상 지녀야 할 안전성이 부족한 것으로, 안전성은 제품의 특성, 통상 예견되는 사용형태, 제품을 인도한 시기 및 경고표시를 포함한 취급설명서를 고려해 판단한다. [통상 있어야 할], [통상 예견된다]는 말은 사회통념 또는 일반인의 상식을 가르키며 전문가의 상식은 아니다. 일반인과 전문가의 상식의 차를 메우는 것이 취급 설명서이다.

취급설명서는 제품의 특성 및 설계상 피할 수 없는 위험성을 경고하여 사고를 미연에 방지하는 역할 과 소비자 교육의 2역을 담당하는 PL법상 대단히 중요한 것이다. 설명서의 내용이나 표현이 불완전하면, 표시의 결함=제품의 결함으로 간주되어 제조물 책임을 지게된다. 제조물책임을 지게되는 제조업이란 제품을 직업적으로 제조, 가공, 수입하는 것으로, 실제 제조업자는 물론이고 수입업자, OEM의 공급처, PB표시 유통업자, 발매원에게도 제조업자와 동등하게 안전확보가 의무로 되어 있다. 손해가 제품 자체에 한정된다면 제조물 책임은 지지 않는다. 단순한 품질상의 하자에는 PL법이 적용되지 않지만 민법상의 책임은 지게된다.

2.2 ISO 9000 시리즈 규격

품질보증과 품질관리에 관한 국제규격이 ISO에 의해 1987년에 제정되었다. 이 규격은 제품 그 자체에 적용되는 것이 아니고 공급자의 품질보증과 품질관리에 대해 경영자의 책임, 품질시스템, 설계감리, 공정관리 등의 요구사항

을 체계적으로 정리한 것이다.

공업생산에서 품질관리활동의 내용은 [만드는 쪽의 입장]에서 행해지느냐 [사용하는 쪽의 입장]에서 행해지느냐에 따라 다르다.

지금까지 일본의 품질관리는 만드는 쪽의 입장에서 주체성을 갖고 고객의 요망을 받아들이면서 독자적으로 개선활동을 축적하여 품질 보증체제의 충실을 도모하여 왔다. 따라서 특별히 국가적인 또는 국제적인 품질시스템에 관한 규격을 필요로 하지 않았다.

한편, 사용하는 쪽의 입장에서는 고객이 품질에 대한 신뢰감을 얻기 위해 품질검사를 어떻게 할까 하는 문제로 발취검사방법이 여러모로 검토되고 있지만 품질을 확실하게 하기에는 불충분하며, 제조공정에서 품질을 확실하게 만들 것을 요구하는 것이 필요하게 된다. 따라서 거래시 정하는 품질에 관한 계약에서는 제품의 품질뿐만 아니라 제조방법 및 품질관리방식까지도 요구사항으로 계약에 포함시키게 된다.

국제거래가 성행하게 되면 상품의 품질을 둘러싸고 트러블이 발생하기 쉽기 때문에 소비자와 판매자 사이에 품질보증에 관한 기준을 제정한 것이 ISO 9000 시리즈 규격이다.

3. 기업의 PL대응

3.1 섬유산업을 둘러싼 사회정세

신문, 잡지, 업계지 등으로부터 일본의 섬유산업계를 둘러싼 사회정세를 요약해 보면 다음과 같다.

동서 냉전이 종결된 현재, 자본주의국가의 군사와 경제의 일체성에 근거한 국가간 관계의 재검토로 기존 무역의 대응자세는 크게 변화하고 있다. 예를 들면, 독일에서 염색물의 일부 수입규제, WTO(세계무역기구)에서 [환경과 무

역]이라는 테마가 가르키는 바와 같이 앞으로는 국제정치 요인을 내포한 기존의 여러 가지 수출입제도에 의해 무역균형이 도모되는 것이 아니고, 국가사회의 소비가치관, 사회환경 등을 기준으로 한 제도에 의해 무역균형이 취해지는 시대로 될 것이다. 섬유산업은 이미 국가의 산업보호정책으로 지원을 바랄 수는 없다. 산업과 소비자와 환경의 정상적인 관계를 구축하는 일이 섬유산업 존속의 방법이다.

한편, 소비자의 변화에 관해서도 다음과 같이 지적하고 있다.

- 불만고객 중에 4% 밖에 불평을 하지 않지만, 90%의 사람은 앞으로 그 제품 또는 메이커를 피할 것이다.

- 일본 의류관리사협회의 조사에서 예상외로 다수의 소비자가 의류구입시에 조성표시, 취급주의 표시를 체크하며, 표시사항을 디자인이나 가격 등 다른 요소와 거의 같거나 그 이상으로 중요시하고 있다.

- 주부연합회가 실시한 규제완화 중 대형상점의 영업시간 연장에 대한 주부 의식조사에 관하여 다수의 주부가 안전성의 불안, 대기업에 의한 가격지배의 공포, 수입 증가에 따른 국내산업의 쇠퇴, 노동조건의 악화, 건강 및 가정생활의 지장, 에너지 자원의 낭비 등의 나쁜점도 의식하고 있다.

즉, 기업의 남성 주관에 바탕을 둔 소비자상은 무너지고 있으며, 자기주장 및 직접 확인, 사회성이 있는 소비자로 진화하고 있는 점을 지적하고 있다.

위에 서술한 사회정세, 소비자의 의식변화 하에서 만들어진 PL법에 대해 섬유기업이 어떻게 대응하고 있나, 필자가 업무를 통해 보고들은 것을 토대로 서술한다.

3.2 기업 간부의 인식

PL대책을 잘 강구하기 위해서는 기업 최고 간부의 인식과 리더십이 상당

히 중요하다고 한다. 기업 간부의 인식이 바로 기업인식이며, 기업간부는 그 인식에 책임을 진다고 하는 표명이다. PL대책을 수행한 기업의 인식을 나타내기 위하여 기업의 헌법이라고도 할 수 있는 표어를 갖고 있는 기업도 있다.

[전사 일환의 제품안전대책] (염색가공업), [가격서비스, 품질서비스, 안전서비스] (모포기획 제조판매업), [입어서 좋고, 보기에 좋고, 빨기 좋고, 그리고 안전] (드레스셔츠, 캐주얼웨어 기획 제조판매업)등이다.

3.3 체제 구축

PL법 대책을 위한 체제에는, [분업 체제에서는 기술항목 전달의 명확화, 관련업자와의 책임의 명확화를 포함한 지침서 확인], [보험가입 뿐만 아니라, 작업관리 기록의 충실, 문서관리의 철저], [조직내에서의 정보교환], [사고발생후의 사후처리보다도 사고방지 노력], [클레임발생의 경우 전사적인 대책강구] 등의 중요성이 흔히 지적되어 왔다.

PL법은 제품 안전성에 대한 법률이지만 실제 체제의 확립에는 각 회사가 제품 안전성 확보노력은 물론이고 품질보증체제의 재검토도 동시에 진행하고 있다. 그 특징을 열거하면 다음과 같다.

1) 사장을 top으로하여 각 부서 책임자와의 PL위원회를 정기적으로 개최하고, 하부기구로서 안전추진위원회 등, 기획, 영업, 제조, 품질관리의 멤버로 이루어지는 구체적인 대응을 협의하는 위원회를 정기적으로 개최한다.

2) PL법의 설명과 대책의 소책자를 작성, 그룹 및 관계 기업을 포함하여 안전지도 및 연수를 행하는 등 실천을 통한 사원교육을 실시한다.

3) 약제를 사용하는 기업에서는 약제 특성의 지도, 약제나 제조과정의 강제적 보관을 의무화 한다.

4) 기존의 품질기준을 재검토하고, 이에 따른 각 공정에서의 검사체제 및 제조작업 매뉴얼의 재검토를 완료한다. 한편, 품질검사 및 품질기준서 작성을 담당하는 품질보증부 및 시험실을 기업간부의 직할하부기관으로 하여 기능과 권한을 명확히 한다.

예를 들면, 취급시 주의사항, 취급표시, 경고표시 등에 관한 표시취급기준을 설정하고 품질보증부에 신고하여 의무적으로 심사를 받도록 한다.

5) 클레임이 발생할 경우의 처리체제에 충실을 도모한다. 일반 소비자 판매부문을 가진 기업에서는 고객센터실에 [고객 free dial]을 설치하고 제품 포장에 전화번호를 인쇄해 놓는다. 또 [상담 고충처리 매뉴얼]을 작성하여 어느 부서에서 들어온 클레임이라도 기업 경영자 직속의 품질보증부문 및 기획부문 등 동일 경로를 통하도록 추진한다. 이때 사용되는 서식에는 [누가 접수하여 어느 부서를 경유했는가], [클레임의 원인해석 결과와 소견], [최고간부의 체크와 사장 평가]등 상세하고 엄밀한 내용으로 하고 있는 곳도 있다.

이상과 같이 이미 PL대책을 적극적이고 조직적으로 강구하고 있는 기업은 ISO 9000에 대한 의식과는 관계없이 그 의의에 따르고 있는 실정이다.

JIS 기준과 종래의 경험을 가미하여 자사기준을 설계한다. 다만 이것으로는 대응할 수 없는 경우에는 고객의 기준을 우선한다고 하는 경우에는 고객의 기준을 우선한다고 하는 항목을 설정하여 실천하고 있는 기업도 있다.

3.4 기술면에서의 PL대책

기술면에서 섬유기업이 취하고 있는 PL대책에 대하여 열거하면 다음과 같다.

1) MSDS(안전데이터 시트: Material Safety Data Sheet)

염색 등의 가공회사로서는 아주 염려되는 약품의 안전성에 관한 데이터이

다. MSDS는 작업 환경에 있어서 작업자에 대한 안전성의 데이터이지만, 이 데이터를 확보하고서도 사용법을 잘 모르는 경우가 많은 것으로 판단된다.

이 데이터로 약제에 독성의 위험성이 있다고 판단되는 경우는 출하되는 제품에 “독성물질이 잔류하고 있지 않다”고 하는 전제가 붙어야 한다. 따라서 이러한 약품의 잔류하지 않는 가공법의 개발과 잔류 유무를 조사하는 체크체제를 만들지 않으면 안된다.

2) 가공제의 안전성

후생생명으로 규제되고 있는 가정용품에 함유되는 유해물질 중에서 섬유 제품에 특히 관계가 깊은 포르말린에 대해 업계에서는 이미 대응책을 마련하고 있다.

유연가공에 대해서는 1974년에 통상산업성 생활산업국장 통지문에 [유연가공을 행하는 경우에는 해당 섬유제품의 용도를 고려하여 필요최소한의 가공을 하고 과잉가공이 되지 않도록 배려할 것]이라고 하는 것이 있지만, 이미 업계는 종래의 경험으로부터 어린이용 속옷에 대해서는 양이온(cation)성 유연제는 사용할 수 없게 되어 있다. 또 성인용 내의에도 양이온성 유연제의 경우에는 약 양이온성의 것을 사용하고 있다.

형광증백제에 대해서도 1973년 통상산업성 생활산업국으로부터 유연가공제에 관한 것과 같은 취지의 통지가 나와 있다. 면내의에는 표백기술도 향상하여 종전과 같이 무턱대고 형광염료로 백도를 향상시키는 것도 줄어들고 있는 경향이다.

한편, 경구를 통해 인체의 영향을 피하기 위해 종이 네프킨에 형광염료를 사용하지 말도록 식품위생법으로 금지하고 있다. 이것을 받아들여 나무젓가락의 종이봉지에도 형광염료의 사용을 업계가 자주적으로 규제하고 있다. 마찬가지로 식기를 닦는데 사용하는 행주에 대해서도 형광염료를 사용하지 않

도록 업계가 자율규제하고 있다. 더구나 고오즈(gauze)는 섬유제품임에도 불구하고 의약품으로 분류되어 있고, 약전에는 [형광염료는 들어있지 않을 것]으로 되어 있다.

그리고 독일에서의 아조염료 규제는 결국 일본에도 영향을 미치리라고 생각한다. 염색가공공자에서는 수출품에 대해서 이러한 문제에 직면한 기업도 있는 한편, 이에 대한 대책을 완료한 공장도 있다.

그러나 계속해서 새로운 화학가공이 출현하고 있는 이때 안전성에 관한 견해가 명확하지 않은 것도 많으며 앞으로 여러 가지 검토를 더해갈 것이다. 그러나 기존에 알고 있는 여러 가지 규제에 관해 아직 아무런 대책을 세우지 못한 기업은 신속한 대응책을 강구해야만 할 것이다.

3) 포장 필름

유아가 섬유제품의 포장필름을 모르고 덮어 쓴 경우에 질식사의 위험성이 있음을 재빠르게 인식한 품목이다. 미국에서는 공기구멍을 만들어 준다고 하는 기업이 있다고 하나 실물은 보지 못했다.

부모로부터 주의를 환기시켜 주도록 경고문을 인쇄하는 대책을 세우는 경우가 많은 모양인데, [필름 두께 얇을 경우는 뒤집어쓰면 코에 밀착하여 질식할 가능성이 있음], [어린이는 경고문을 이해하지 못함] 등의 견해로부터 필름의 두께를 검토하고 있는 곳도 있는 것 같다.

4) 금속 바늘

판매품을 포장상태로 형태를 유지하기 위하여 두꺼운 종이에 고정시키는 클립은 이미 금속바늘에서 플라스틱클립으로 바뀌고 있다. 또 옷감의 꼬리표를 붙이는 기구도 금속에서 플라스틱으로 바꾸는 회사도 있다.

한편, 제조공정에서는 방적 카딩침, 기모침, 봉제바늘, 화물표 철사 등의 혼입을 막기 위해 최종제품의 검침은 엄밀하게 하고 있다. 검침기를 각 제조

부서의 중간공정에도 설치하여 철저히 시행하는 회사도 있다. 또 봉제를 하는 기업에서는 재봉바늘을 1개 단위로 관리하고 있다.

최종제품의 검품, 검침에서 종래의 니켈, 크롬계 스냅버튼은 검침기에서 바늘로 오인되기 때문에 이를 방지하기 위해 구리, 아연계의 재료를 사용하고 있다.

5) 깔판의 슬립사고방지

매트 등의 깔판업계에서는 [아무바닥과 같은 미끄러지기 쉬운 곳에서는 넘어지는 경우가 있으므로 미끄럼방지 시트를 곁들여 사용할 것]을 취급설명서에서 주의를 환기시키고 있다.

또 이 슬립사고 방지를 위해 깔판의 밑면에 초산비닐계 고무로 슬립방지가공을 한 제품도 만들어지고 있다.

6) 취급시 주의사항(demerit)표시

법률로 정해진 취급표시 이외에 demerit표시도 적극적으로 검토 실천하는 경우가 증가하고 있다. 예를 들면 수영복의 경우[미끄럼대에서는 마찰에 의해 수영복을 손상 시킬 수가 있습니다. 차의 트렁크 및 비닐봉지에 밀봉하여 두면 이염이 생길 수가 있습니다. 수영장의 물은 표백작용이 있어 방치하여 두면 변색될 수가 있습니다. 피부보습오일이 수영복에 묻은 상태로 두면 소재 및 고무가 손상되는 원인이 됩니다] 등이 있다. 이 설명서의 내용은 PL법과는 관계가 없지만 품질을 보증하는 대처방안의 일환으로서의 demerit 표시일 것이다.

4. 클레임 사례와 교훈

제품의 개량개발이 중요한 과제인 제조업에서는 클레임으로부터 무엇을 간파할까가 중요하다. PL법은 제품의 안전성을 주제로 한 법률이며, 다음의

사례중 PL법에 관한 것은 <사례 1> 뿐이다. 그러나 품질보증이라는 관점에서 보면 일반적인 클레임에서도 여러 가지 의미를 파악할 수가 있다. 그것들을 요약하면 다음과 같다.

[자사제품이 사용자 및 소비자에게 어떻게 사용되고 있을까, 소비자는 무엇을 바라고 있을까라고 하는, 앙케이트 조사 등으로는 얻을 수 없는 숨겨진 요구를 알 수 있는 정보원이고, 소비자와의 접점이다].

[자기회사 제품의 품질기획 및 관리에 반성점을 발견하고 제품개량을 위한 돌도 없는 정보이다. 또 기술적 대응이 불가능할 경우에는 소비자에게 적절한 취급을 촉구하기 위한 취급라벨 및 취급설명서 내용의 참고가 된다].

<사례 1>

욕실용 매트(아크릴 50% 비스코스 레이온 50% 혼방 파일, 염색 등 화학가공은 전혀 되어 있지 않음. 크기를 180×90cm)에 소비자가 여름철 목욕 후에 드러누웠더니 매트와 직접 접촉한 넓적다리 및 옆구리 피부가 따끔 따끔하고 염증이 생겼다.

공급자 : [이 상품은 정상적인 제품으로서 지금까지 수년동안 생산하여 왔지만 이런 클레임은 이번이 처음이다. 단지 이 클레임은 몇건 발생해 있다].

이 사고는 사용한 레이온에 잔류유황이 많고, 그 유황이 산화 및 가수분해를 일으켜 황산이 생성되었으며, 이 황산이 피부를 자극해 일어난 사고였다.

기획판매업자가 비용인하를 요구하고, 직물제조업자는 보다 싼 레이온으로 바꾸었기 때문에 이와 같은 사고를 발생시키고 말았다. 비용인하고 말미암아 어떤 문제가 발생하는 지를 기획판매자도 제조업자도 예측해야만 한다. 이것은 전형적인 PL사고이다. 그렇지만 잔류유황이 많이 들어 있는 레이온은 고온다습 등의 환경조건에 의해 황화수소, 아황산, 황산을 생성할 수 있다는

것은 섬유관련 제조업은 물론이고, 유통기획에서도 알아두어야 할 지식인 것이다. 또 원사공급업자는 구매자에게 이런 점을 전달해야만 된다. 지식이 없다면 기술 정보의 전달이 없는 곳에서는 소비자 부재의 원가인화로 되고 말며, 오히려 소비자는 피해를 입게 된다.

<사례 2>

100% 면으로 만든 흰 손수건에 작은 꽃무늬가 여기저기 날염되어 있다. 소비자는 더러워져서 세탁하였지만 만족할 만큼 희게 되지 않아 표백제로 표백하였다. 오염은 깨끗하게 제거되었지만 꽃무늬도 깨끗하게 없어져 버렸다.

공급자 : [색상이 들어 있는 것은 표백하지 않는 것이 상식 아닙니까?

소비자 : [누가 이것을 염색된 것이라고 생각하겠습니까? 대부분이 흰색이고 사용하다보면 더러워지는 것도 당연한 것이며, 세탁해도 오염이 없어지지 않으면 표백을 해야만 되지 않습니까?

이 사례는 공급자와 사용자의 의견이 완전히 엇갈린 사례이다. 사용자측의 입장에서 제품을 만드는 것이 섬유산업 존속에 필수조건이지만 과연 당신들의 기업은 이 클레임을 기획이나 제조에 잘 반영시켜 제품을 개량하는 시스템이 갖추어져 있습니까? 클레임은 소비자의 숨어 있는 요구이고, 제조업자와 소비자와의 접점이라고 생각한다면, 거기에서 앙케이트 조사로는 알 수 없는 소비자의 제품취급과 소비자로서는 당연한 상품가치관을 찾아낼 수 있는 것이다.

<사례 3>

100% 면의 고급잠옷(진한 다갈색의 직접염료로 염색)이 가정용 세탁기로

2~3번 세탁 후 적갈색으로 퇴색되었다.

공급자 : [세탁견뢰도는 5급입니다. 분명히 소비자는 표백제 같은 것을 사용하였지요?]

소비자 : [시판하는 합성세제로 2~3번 세탁하였을 뿐입니다].

이 잠옷의 취급표시는 물세탁이 가능하고, 세탁견뢰도(변퇴색)는 분명히 5급이었다.

이 잠옷은 수돗물에 포함된 염소에 의해 1시간 정도에서 약간의 변색이 나타났고, 3시간 후에는 클레임과 완전히 같을 정도로 퇴색하였다. 그러나 소비자가 헹구어 빨지 않는 경우는 2~3회의 세탁으로 이처럼 퇴색사고가 일어날 수 있다고 생각된다.

보통의 세탁에서도 5~6회 세탁하면 변색이 발생하는 것이 일반적이다. 이 문제를 떠맡은 기업의 위대한 점은, 염색처방의 변경은 물론이고 그밖에 [품질체크를 실시할 때, 수세기 사용하는 수돗물 중의 염소를 인자로 생각하지 않았다. 세탁견뢰도가 합격되면 괜찮다고 하는 실수가 있었다. 시험항목도 최종용도에 따라 적용하지 않으면 안된다. 또한 품질시험도 진화하지 않으면 안된다는 반성해야 할 점도 생겼다]고 하는 말이 나타내듯이, 이 회사는 문제의 본질을 찾아 검토하고 품질향상을 지향하는 기업풍토가 있다. 회사간부는 이 기업풍토의 중심적 존재로 되어 있는 것이다. 이러한 기업은 사고재발이 적고 품질 및 품질관리도 진화하고 있는 것이다.

우리 주변에서 행해지고 있는 시험에는, 무엇을 위해 실시되고 있는가라는 목적을 인식하지 않고 [단지 서류로 지정되어 있기 때문에 하고 있는 시험]은 없을까. 그리고 [소비자의 입장이라면 당연히 해야 할 시험]을 빠뜨리고 있지는 않는지?

<사례 4>

다운 자켓(겉감은 폴리에스터 100%, 베이지색)을 비닐커버에 넣어 보관하였다. 다음계절에 꺼내보니 자켓에 달려 있는 금속단추가 까맣게 변색되어 있었다.

공급자 : [소비자가 무언가 부주의로 인해 생긴 얼룩흔적은 눈에 띄지 않고, 이상합니다. 이 클레임은 몇건 발생해 있습니다].

이것은 깃털에 함유되어 있는 유황이 고온다습 등의 조건에 의하여 황화수소가스 및 아황산가스로 되어 금속을 부식시킴으로써 생긴사고이다. 모 및 잔류유황이 많은 레이온도 이런 종류의 사고를 발생시킬 가능성이 있다. 일반적으로는 유통보관중에 이런 사고가 발견되는 경우가 많으며 금속단추에는 흑변방지대책을 한 것이 판매되고 있다.

이런 종류의 사고는 우리들이 관여하는 건수로서는 많지 않으나 완전히 감소하는 경향은 아니다. 이 문제는 소재의 조합으로 생기는 사고이며 상품의 기획단계에서 체크해야 할 항목이다. 그러나 이 사고에 관하여 상담하러 오는 업자는 이 사고와는 직접 관계가 없는 니트 및 봉제, 염색가공 관계의 사람들이었다. 클레임에서 얻을 수 있는 정보가 분업체제를 극복하여 상품기획에 반영되는 시스템을 섬유업계는 만들지 않으면 안된다.

필자들은 여러 직종의 일로 인해 기획, 영업, 제조가공 등 여러 사람과 클레임을 통해 우연히 만날 기회가 있다. 기술상담을 주고 받을 때에 업무가 틀림으로 인해 흔히 듣는 이야기가 있다.

영업 : [나는 영업을 하기 때문에 기술에 대해서는 모릅니다]

제조가공 : [가격에 대한 것 뿐이고 기술에 대한 말은 없다. 클레임은 예측할 수 있는 것이 제법 많은데 그 위험성을 이야기하면, 다른 제조회사로 바꾸어 버린다고 말할 뿐이다]

기획 : [상품기획을 하고 있어도 사용하는 소재, 가공의 특성 등의 정보는 전혀 듣지 못한다]

이상의 이야기에서 [기술의 전달은 분업이기 때문에 불가능하다]는 것이 아니고, [사람의 문제]라고 생각할 수 있다. 영업은 기획, 제조 가공, 소비자를 연결하는 중요한 통로이며, 분업체제에서의 PL대책 및 품질보증체제에 있어서 이제부터 더욱더 중요시 되고 있는 테크니컬 커뮤니케이션(technical communication)체제를 구축하지 않으면 안된다.

클레임은 자기 회사에 무엇인가 반성해야 할 점을 스스로 찾는 자세를 가지고 시작하면 클레임에 대해 긍정적인 의미를 가지고 시작하면 클레임에 대해 긍정적인 의미를 발견할 수 있고, 제품에 대한 품질의 개량, 개발정보 및 품질관리의 합리화 정보로서 역할을 맡길 수가 있다. 이러한 클레임 대응은 개인으로서가 아니고 기업의 조직체제 즉, 품질시스템으로서 구축하지 않으면 안된다. PL대책은 안전성에 더하여 [사용하는 쪽의 스케일] 쪽에서의 품질이라는 것을 가미시켜 체제를 만드는 것이 매우 중요하며, 이러한 품질시스템 구축에 대해서 ISO 9000에도 설명하고 있다. 그리고 이러한 대응이야말로 PL사고를 예방하는 대책(PLP)인 것이다.

5. 결 론

기업에서는 분업체제를 극복하고 클레임 정보가 품질기획 및 품질관리로서 정상적으로 환원되어 최종적으로는 소비자에게 인정받을 수 있는 품질의 상품을 제공할 수 있는 시스템을 갖추고 있는지? 클레임처리 자세는 품질보증체제 평가의 척도라고 말할 수 있을 것이다. PL법 시행을 기회로 섬유관계 기업이 해야 할 일은 제품의 안전성뿐만 아니라 [사용하는 쪽의 잣대]에서 본 품질보증체제의 재구축이라고 생각한다.

되풀이 되는 이야기이지만, 클레임은 조직전체가 자기 회사에 대해 반성해야 할 점이라는 입장을 갖고 시작하면 자기 회사제품에 대한 품질 및 품질관리, 공정관리에 반영시킬 수 있다.

그리고 ISO 9000 시리즈는 평상시의 품질 유지 및 이상이 발생했을 경우의 체제, 즉 품질시스템을 만드는 지침인 것이다. 더욱더 중요한 것은 [품질을 유지하는 시스템이 어떤식으로 완성되어 있는가. 불량 발생했을 경우, 대응하는 시스템이 어떻게 잘 정비되어 있는가]라고 하는 것이며, 자기 회사에 대한 반성점은 없는가라고 하는 자세도 이 시스템으로 떠받칠 수 있으며 이런 상황속에서 PL대책도 구체화 되는 것이다.