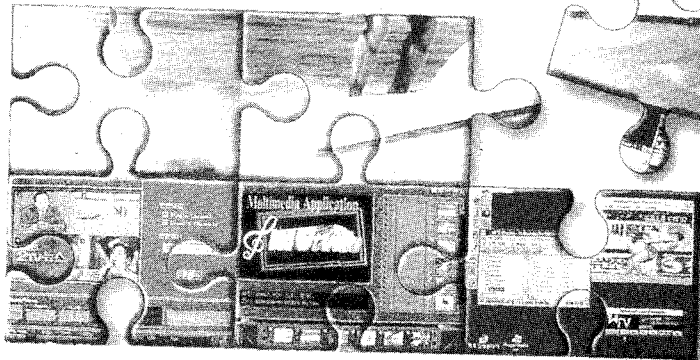
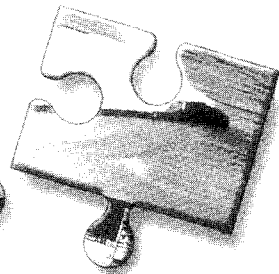
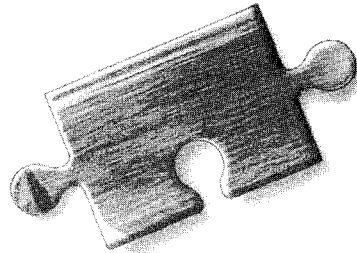
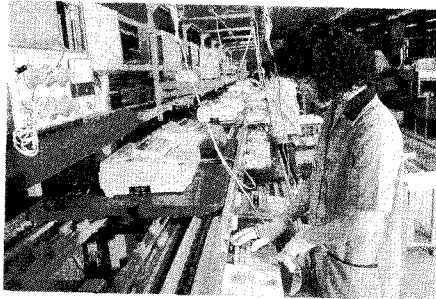
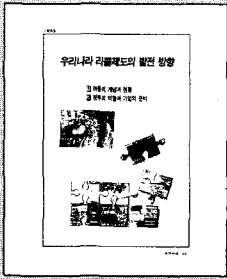


우리나라 리콜제도의 발전 방향

- ① 리콜의 개념과 현황
- ② 정부의 역할과 기업의 준비





신속하고 저렴한 예방책인 리콜제도

리콜(Recall)이란 용어는 원래는 서구에서 선거직 공무원을 임기중에 국민투표에 의해서 해임시키는 소위 '국민소환제'에서 유래된 정치적 술어였다고 한다.

그런데 요즘 들어서는 상품 제조업자가 시장에 나가 있거나, 소비자의 손에 팔려간 상품이 안전성에 문제가 있다고 판단될 경우에 전량 회수해서 수리, 환불 등의 적절한 조치를 취하는 행위를 일컫는 용어로 널리 사용되고 있다.

이는 대량생산, 대량소비를 기본 골격으로 하는 고도산업사회에서 결함상품으로 인한 소비자의 신체 안전을 미리 예방하거나 불가피하게 일어난 사고의 확산을 저지키위해 제조업자들이 지구책으로 행하는 비상수단이기도 한 개념이다.

리콜은 이미 시장에 나가있는 불특정 다수의 소비자의 손에서 제품을 회수해야 하므로 어느 제조업자나 막대한 비용을 부담하게 되므로 상당한 결단이 필요한 행위이기도 하지만 리콜을 하지 않고 있다가 다수의 결함상품으로 인한 유사한 소비자 피해가 더 많이 발생했을때의 배상책임과 비교한다면 결코 망설일 이유가 없는 신속하고 저렴한 예방책이기도 하다.

예컨대 자동차의 어느 특정 부품에 중대한 안전상 결함문제가 있는 경우 메이커는 그 결함을 숨기거나 은밀하게 수습하려하거나 비밀리에 무마하려한다면 결국은 더 큰 사고들로 연결되어 결국은 건잡을수 없는 배상책임을 지게 될 것이며 나아가서는 그 기업의 이미지가 매우 부도덕하다는 쪽으로 기울어져 막대한 손해를 입게 될 것이다.

리콜의 정의

아직 필자가 과묵한 탓인지 리콜에 대해서는 학문적으로 정의를 내린바를 본 적은 없고, 다만 구미 각국에서 현실적으로 제도화되어 있는 현상과 제도의 공통점을 찾아 필자 나름대로 리콜을 정의해 보면 '상품의 결함으로 인해 소비자가 생명·신체상의 위해를 입거나 입을 우려가 있을 경우 그 상품을 제조한 자(또는 수입한자)가 공개적으로 결함상품을 수거 또는 회수하여 위해예방(또는 확산방지)을 위한 수리, 교환 등의 조치를 취하는 것'이라고 얘기한다면 어느정도 정확한 설명이 되지 않겠는가 싶다.

리콜의 특징

리콜은 일종의 행위 개념으로서 몇가지 요건을 갖추어야 그 개념이 성립하게 되는데

우선은 상품의 결함이 존재해야 한다는 점.

둘째, 그 결함에 의해서 소비자가 죽거나 다치는 사고(신체 위해)가 발생했거나 발생할 우려가 있어야 한다는 점.

셋째, 그 결함상품이 시장에 한개 또는 극소수가 아닌 다수가 유통중에 있거나 소비자에게 이미 판매되어 있어야 한다는 점.

넷째, 사업자는 리콜사실을 모든 소비자에게 공개해서 알려야 한다는 점.

다섯째, 제조업자는 리콜을 자발적으로도 할 수 있지만 정부의 명령에 의해서 강제로 하게 될 수 있다는 점.

여섯째, 사업자 스스로 결정해서 하는 자발적 리콜이든 정부의 명령에 의한 강제 리콜이든간에 모두 정부에 보고, 승인, 통제, 감독하여서 이루어져야 한

모든 소비자 상품을 대상으로 하고 다른 나라에서는 리콜제도의 대상으로 여기지 않는 용역(서비스업) 까지도 적용대상에 포함되어 우리나라 리콜의 대상이 광범위하며 요건도 까다로와 시행의 가능성 여부가 의심스럽다. 이러한 문제점을 해결하여야 바람직한 리콜제도의 실현이 된다.



이 강 현 국장
한국소비자보호원
소 비 자 안 전 국

다는 점 등이다.

위 여섯가지의 특징을 갖는 리콜을 비로소 “리콜 제도”라고 말할 수 있겠으며 이는 곧 관련법규에서 정해지는 바에 의해 운영되는 사회적 시스템이라는 뜻으로 이해하면 되겠다.

우리나라 리콜제도의 현황

리콜은 외래어이므로 우리나라의 현행 법규상에는 리콜이라는 용어는 사용되지 않고 다만 각 단행법들에서 사실상의 리콜을 의미하는 다른 표현들을 하고 있다. 예컨대 자동차 리콜제도는 자동차관리법 제30조 4항에서 ‘제작자의 결함시정’이라는 표현으로 리콜 주체와 대상, 절차 등을 정하고 있고 95년 하반기에 개정된 식품위생법에서는 법 제30조의 2에서 ‘영업자의 자진회수’라는 표현으로 리콜제도의 법적 근거를 마련하고 있다.

그렇다면 위에서 말한 식품과 자동차를 제외한 일반 공산품 즉 TV나 오디오 같은 가전제품, 주방용품, 가구, 주택과 같은 공산품들은 어떤 법에서 리콜을 어떤 표현으로 정하고 있는지 알아보자.

물론 자동차나 식품처럼 소관별 각 단행법규에 각각의 리콜제도를 정할 수는 있으나 이 제도를 품목별로 일일이 각 법에 정한다는 것은 현실적으로 어려울 뿐 아니라 입법 기술상으로도 많은 노력을 요하고 동시에 제도의 일관성 유지에도 별 도움이 안 된다. 나라마다 이 부분을 고민들 해서인지 리콜제도를 둔 대부분의 선진 각국들은 상품전반을 크게 식품·의약품군(群)과 자동차 그리고 일반 공산품 등 세가지 특징적 품목 그룹으로 나누어 리콜제도를 정하고들 있다.

우리나라 리콜제도 관련법규 현황

법 규	자동차관리법	식품위생법	소비자보호법
리콜제도 적용대상	자동차 (배출허용기준은 대기 환경보전법의 적용을 말함)	식품	모든 소비자상품 (자동차, 식품, 공산품등 모든 상품 포함), 서비스업
리콜의 요건	자동차안전기준 위반	식품위생상의 위해 및 가능성	정부 안전기준 위반 및 위해의 반복적 발생 및 위해 가능성
리콜내용	· 강제적 리콜명령 · 자율적 리콜	회수	· 자율적 리콜 · 강제적 리콜명령 · 절차규정
시행시기	'92.9	'96.10	'96. 4

예컨대 리콜제도가 세계에서 가장 활성화 되어 있는 미국의 경우 식·의약품은 FDA(Food & Drug Administration)가, 자동차는 NHTSA(National Highway Traffic Safety Administration)가 일반 공산품은 CPSC(Consumer Product Safety Commission)가 각각 리콜제도를 운영하고 있는 것을 볼 수 있다.

우리나라도 이 방식을 채택하였는지 기왕에 따로 리콜법규를 갖고 있는 자동차와 식품을 제외한 나머지 공산품 전체를 커버하는 리콜제도를 규정하기로 하고 지난 95년 말에 소비자보호법이 개정됨에 따라 후속 조치로 소비자보호법 시행령을 96년 4월 시행을 목표로 개정중에 있는데 이 개정안에 공산품 리콜제도를 담고 있다.

그러나 엄밀히 얘기해서 소비자보호법이 정하고자 하는 리콜제도의 적용품목은 자동차와 식품을 제

외한 나머지로써 공산품만을 대상으로 하는 것이 아니고 소비자보호법의 적용대상인 모든 소비재 상품을 대상으로 하고(자동차와 식품도 포함하고 있는데다) 다른나라에서는 리콜제도의 대상으로 여기지 않는 용역(서비스업)까지도 포함하고 있다.

우리나라 품목별 리콜제도의 주요 내용

이 지면이 전기용품에 관련된 분야의 전문지임을 감안해서 자동차와 식품분야의 상세한 리콜제도는 생략하기로 하고 여기서는 주로 공산품의 리콜을 총체적으로 정하고 있는 소비자보호법의 리콜제도에 대해 살펴 보겠다. 물론 아직 이 제도는 소비자보호법 시행령이 확정되지 않았으므로 정책입안 단계에 불과하지만 현재 입법예고중인 시안을 통해서 이 법령의 개정을 주관하는 재정경제원의 정책의지가 어떤 것인지 살펴볼 수는 있겠다.

아래 소비자보호법 시행령이 마련중인 리콜제도 모

형은 몇가지 측면에서 각계의 논란이 예상되는데 그 쟁점이 될만한 부분은

① 리콜제도의 대상을 상품뿐이 아니라 서비스업까지로 확대 적용하게 되어 있는 점.

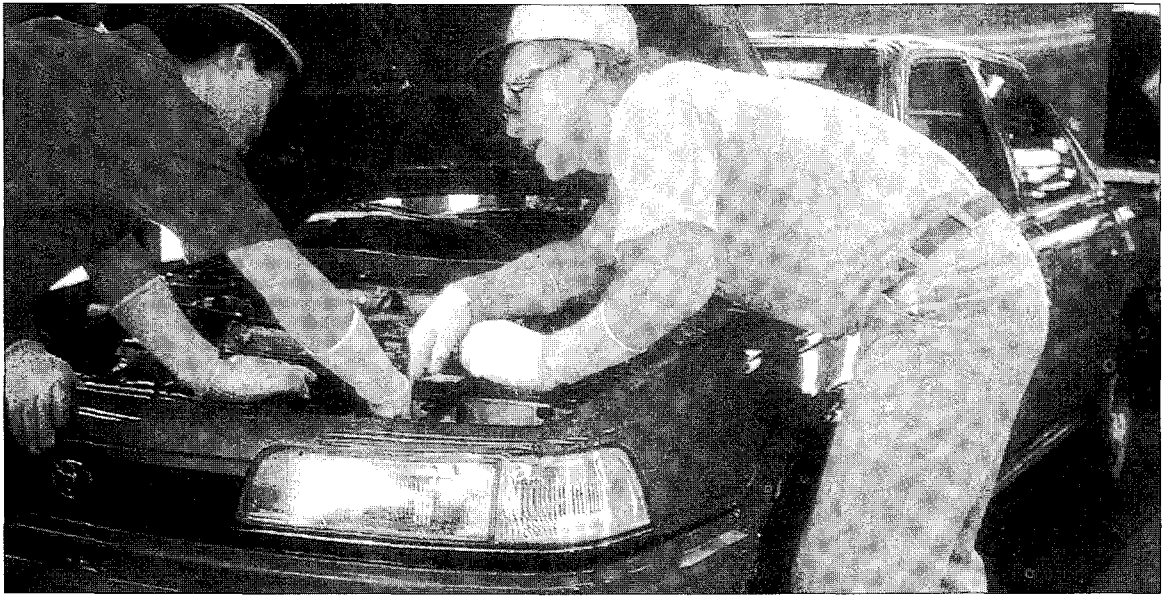
② 또 리콜 요건에 신체안전 측면뿐 아니라 재산상의 안전까지를 포함하고 있는 점.

③ 리콜의 요건을 안전기준 위반과 생명, 신체, 재산상의 안전에 대한 위해의 계속 반복성을 동시 만족시켜야 리콜이 가능도록 한정된 점 등이다.

이 법령대로라면 세계에서 그 유례를 찾아보기 어려울만큼 리콜의 대상이 광범위하며 요건도 까다로와 과연 시행이 가능하겠는가 하는 우려가 생긴다. 이 원고가 활자화 되기전인 96년 2월 28일 소비자보호위원회에서는 소비자보호위원회 주관으로 “우리나라 리콜제도의 발전방향”이라는 주제의 공청회가 열리게 되는데 이 공청회의 주제발표자로서 필자는 위의 세가지 문제점에 대해 나름대로 의견을 피력할 생각

소비자보호법 시행령에 의한 리콜제도 주요골자

소비자보호법	시행령(안)
<p>제 6조 (위해의 방지)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국가는 소비자의 생명·신체 및 재산상의 위해를 방지하기 위하여 사업자가 준수할 기준을 제정 <p>제17조의 3 (수거, 파기명령 등)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙행정기관의 장은 사업자가 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 현저한 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우 수거, 파기명령 ○ 사업자가 수거, 파기명령을 따르지 않는 경우 중앙행정기관의 장이 직접 수거, 파기 	<p>제 17조 (사업자의 위해물품 및 용역의 자진시정)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 법6조에 의한 안전기준을 위반하거나 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 동일 또는 유사한 위해를 계속·반복적으로 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우 <ul style="list-style-type: none"> · 당해 사실을 지체없이 주무장관에게 보고 · 결함시정시 시정방법을 소비자에게 알리고 시정계획서를 주무장관에게 제출 · 결함시정 결과를 주무장관에게 보고 ○ 주무장관은 사업자의 시정결과가 적절치 못할 경우 법 제17조의 3에 의한 수거·파기·금지 등 필요한 조치를 명령 <p>제22조(위해물품 및 용역의 시정명령)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 주무부장관이 위해물품에 대하여 수거·파기를 명할 경우 사업자에게 그 사유와 의무사항 등을 문서로 통지 ○ 시정명령을 받은 사업자는 30일 이내에 다음사항이 포함된 시정계획을 주무부장관에게 제출하고 시정완료시 그 결과를 보고 <ul style="list-style-type: none"> · 결함물품의 이름(제조일자 포함) · 결함의 내용 및 원인 · 결함을 시정하지 않을 경우 발생하는 위험 및 주의사항 · 결함의 시정방법 및 시정기간 · 우편·언론매체 등 소비자에 대한 통지방법 ○ 사업자가 수거·파기하지 아니한 경우에는 주무부장관이 수거·파기



인데 오늘은 우선 공청회에서 발표할 필자의 생각 (우리나라의 리콜제도의 바람직한 모형)을 미리 제시해 보겠다.

우리나라 리콜제도의 발전모형 제시(안)

오늘날 리콜제도는 날로 높아가는 소비자의 권리 의식에 부응해야 하는 사업자(제조업자)들의 생존을 위해서도 거부할 수 없는 시대적 요청과제이다.

리콜제도가 만들어지기 전에도 최근 공산품 일부에서는 '95.1 삼성전자가 무선전화기 잡음문제를 해결키 위해 12만대의 전화기를 회수하여 교환하기도 했고 그외에 중소기업들도 자사제품의 문제가 발견 되면 스스로 리콜을 실시한 경우가 더러 있어 왔다.

앞으로 정식으로 리콜제도가 갖추어지면 합법적인 제도아래서 보다 많은 사업자들이 자율적인 리콜을 하게 될 것으로 예상되는데, 그렇다면 어떤 모양의 리콜제도를 갖추는 것이 가장 바람직한가 살펴 보자.

리콜에 대한 인식전환 필요

이미 우리는 자동차에 대해 92년부터 리콜제도를 자동차 관리법에 정해두고 있었는데도 이 제도가 활성화되지 못하고 있었다.

그 이유는 여러가지가 있겠으나 가장 큰 이유로 리콜에 대한 소비자들의 부정적 인식과 사업자들의 피해의식을 들지 않을 수 없다.

'리콜된 제품은 불량품'일 것이라는 인식이 소비자들에게 팽배해 있는 이상 제조업자가 위험을 감수하고서라도 소비자의 안전을 위해서 자사 제품의 결함을 온 천하에 공지하면서 수리를 자청하겠는가? 리콜을 하는 사업자는 자신의 상품 이미지에 치명적인 상처를 입게 되므로 리콜을 극구 기피하게 되고 리콜이 불가피한 경우에도 은밀하게 비공개적으로 하고자 노력하게 되어 정작 리콜을 받아야 할 다수의 리콜 대상 소비자는 리콜대상에서 누락되어 지는 것이다.

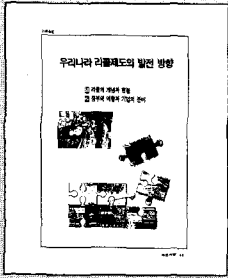
참고로 지난 95년 8월~10월사이 소비자보호원의 조사 통계에 의하면 우리나라 자동차 5개 메이커가 지난 5년간 리콜한 자동차 총대수는 190만대였는데 그 가운데 91%인 170만대가 수출자동차였고 내수용 자동차는 86%에 불과했다.

또한 전체 수출차의 63.9%는 한번이상 리콜하는데 반해 내수용은 판매차량의 29%만이 리콜된 것으로 조사 되었다.

다시말해서 수출차량들은 결함이 발견되면 다시 고쳐주어서 안전성을 보장해 주었는데 내수용 차량은 리콜사유가 발생하여도 그냥 방치해서 불안전상태로 굴러다니게 한다는 것이다.

리콜에 대한 소비자의 부정적 인식으로 결국 소비자들만 손해를 보게 되는 것이 아닌가.

따라서 소비자와 사업자들의 리콜에 대한 인식 전환이 필요할 것이다.



PL 법과 집단소송제도 도입이 리콜 활성화의 요건

정부의 리콜 명령기능의 한계 극복

정부 스스로 그것도 동일한 장관이 자신이 제품의 품질을 인정하고 설계도면의 안전성을 검토한 후에 제조허가한 상품을 후에 안전에 문제있다하여 리콜을 명령한다는 것이 과연 현실적으로 가능하겠는지의 문제이다. 마치 오른팔이 한 일을 왼팔이 나무라는 식의 제도인 정부에 의한 강제 리콜제도는 어차피 한계가 있을 것이다.

제조물책임법과 집단소송제도의 도입병행

리콜이 활성화되기 위해서는 무엇보다도 사업자들이 리콜을 하는 것이 안하는 것보다 덜 손해라는 결론을 내릴 수 있도록 각종 제도를 마련해 줘야 할 것이다. 그중의 하나가 제조물 책임제도의 도입인데 결합상품의 책임을 궁극적으로 제조자가 지게 되는 제조물책임제도가야말로 제조업자의 리콜을 촉진하는 계기가 될 것이다.

실제로 리콜제도가 활발하게 운영되고 있는 미국, 호주 등의 나라는 제조물책임법이 정착되어 있고 동시에 소비자집단소송제도 역시 리콜활성화에 일익을 담당하고 있다.

반면 리콜제도의 역사는 오래되었으나 아직 사회적 제도로 활성화되지 않은 일본은 역시 제조물책임법이 작년(95.7)되는 바람에 리콜제도 역시 지지부진하였다고 볼 수 있겠다.

리콜제도 적용대상의 제한필요

리콜대상은 우선 소비자안전과 직접 연관이 되는 물품에 한정하는 것이 타당하다고 보며 실제 소비자의 신체안전에 별 관계가 없는 서비스업까지 리콜대

상으로 할 이유는 없다고 본다.

한편 생명·신체안전외에 재산상의 손실을 리콜 사유로 하는 것도 리콜의 본래 목적과 부합되지 않는다고 보는데 예컨대 TV의 화면상태가 나쁘다고 해서 정부가 특정 TV모델 전량을 수거해서 수리하라고 명령한다면 이것은 진정한 의미의 리콜제도를 벗어난 것이 아닌가 싶다.

소비자의 생명과 신체 안전에 직접 영향이 없는 품질, 성능 문제는 A/S차원에서 처리가 가능하며 또한 민법이나 소비자보호법상의 피해보상 제도를 이용하면 사업자와 소비자간에 자연스럽게 해결될 것이라고 본다.

공정한 리콜 판단기관의 필요

리콜은 사업자 스스로 알아서 하면 가장 좋겠으나 현실적으로 어디 그게 그렇게 쉽게 될 수 있겠는가?

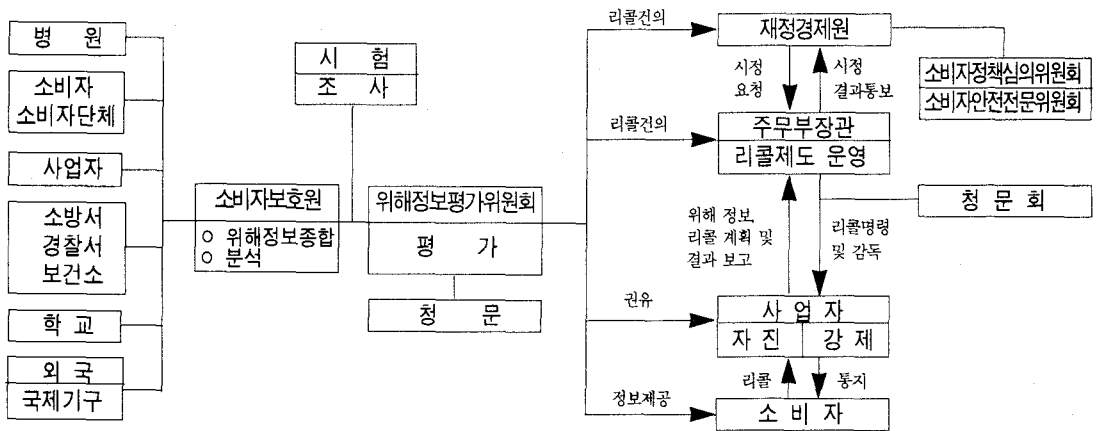
최근 소비자보호원은 모제과회사의 과자가 먹는 방법상 어린이에게 위해하다는 이유로 리콜을 요구해서 사업자의 반발등 우여곡절끝에 결국 사업자가 수락해서 형식상으로 자진해서 제품회수를 한적이 있다.

그 과정에서 필자는 식품업에 있어서 사업자에게 자발적 리콜을 기대하기란 현실적으로 거의 불가능하다는 느낌을 받았다. 그렇다면 정부의 강제적 리콜은 어떤 식으로 이루어져야 바람직한가?

우선 위해정보를 종합관리하는 객관적 기구가 리콜의 필요성을 공정하고 전문적으로 판단해야 할 것이다. 물론 리콜의 필요성을 판단하는 과정에는 사업자도 참여해서 리콜의 불필요성을 반증하거나 논리를 전개할 수 있는 청문절차를 마련해야 할 것이

리콜이 활성화되기 위해서는 무엇보다도 사업자들이 리콜을 하는 것이 안하는 것보다 덜 손해라는 결론을 내릴 수 있도록 하여야 한다. 이에 기업에서는 리콜제도와 PL법, 그리고 집단소송제도에 대한 깊은 이해의 바탕위에서 기업활동을 전개해야 할 것이다.

리콜제도 운영개념도



다. 이런 측면에서 볼때 우리나라는 현단계에서 리콜의 필요성 여부를 실질적으로 판단하는 기능은 제3자로서의 객관성과 위해정보의 심각성, 재발우려성, 긴급성 등을 검증, 시험할 수 있는 능력을 가진 한국 소비자보호원이 그 기능을 담당하는 것이 바람직할 것으로 본다.

즉 강제 리콜의 명령이나 감독기능은 그 품목을 관장하는 정부 부처가 갖고, 리콜 여부를 판단하고 건의하는 기능은 소비자보호원이 수행하는 것이 정부의 기능상의 한계를 극복할 수 있고, 사업자도 리콜 사유의 납득 및 수락 과정에서의 민주성 등을 최대한 확보할 수 있는 등의 장점이 있을 것이라고 본다.

소비자보호원 역시 리콜을 정부에 건의하거나 사업자에게 권유할 경우에는 충분한 시험검사와 위해성 검증과정을 거쳐야 할 것이며 리콜 여부를 판단도 신중하게 할 수 있는 제도적 장치를 갖추어야 할

것이다.

기업의 대응자세

리콜은 앞서 얘기한바 대로 소비자의 안전을 위해서 뿐만 아니라 기업의 존립을 위해서도 거부할 수 없는 시대적 요청 과제이다.

선진 각국에서는 이미 리콜을 일반적인 기업활동의 자연스러운 현상으로 자리잡고 있다. 우리나라도 이제는 리콜제도를 옹기 이해하고 소비자와 사업자 모두에게 유익이 되는 제도로 바꾸어 나가야 하겠다.

또한 리콜외에도 제조물 책임제도(Product Liability)와 집단소송제도가 병행되어야 할 것이고 사업자 역시 3가지 새로운 제도적 환경 즉 리콜제도와 P/L법, 그리고 집단소송제도에 대해 보다 깊은 이해의 바탕위에서 사업활동을 전개해 나가야 할 것이다.