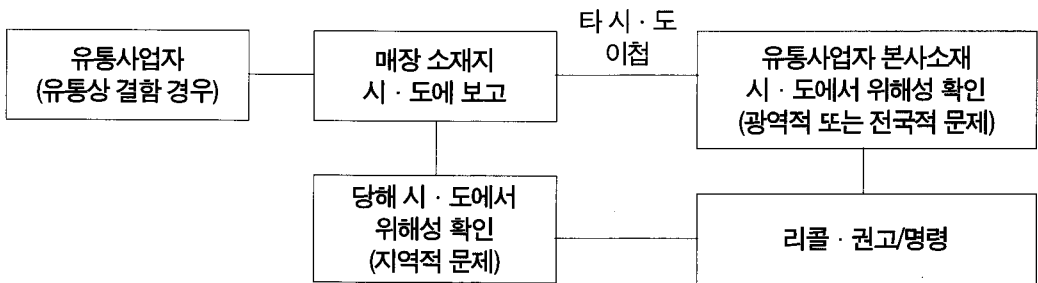




리콜제도와 기업의 대응실무(3)

다. 리콜관련 주요제도

1. 결함정보 보고제도

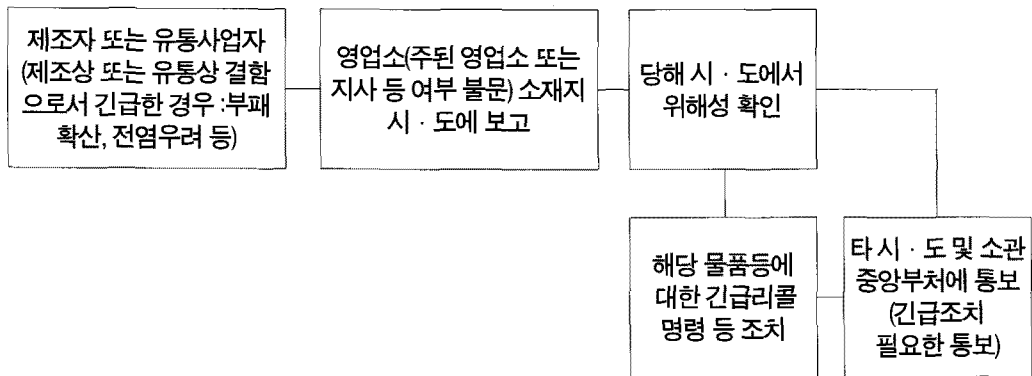


〈 그림 4 〉 유통사업자가 보고한 유통상 결함정보의 처리

사업자가 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 긴급한 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다고 판단되어 해당 결함을 긴급히 보고하여야 할 경우에는 시안의 긴급성을 감안하여 그 정보를 습득한 영업소(주된 영업소 또는 지사 등인지 여부 불문) 소재지를 관할하는 시·도의 소비자 업무 담당부서에 즉시 보고하여야 한다. 이 경우 결함정보를 보고받은 시·도는 관할지역 내에서의 결함물품등의 유통으로 인한 위해 확산을 방지할 수 있도록 필요한 조치를 긴급히 취하여야 하고 해당 결함물품의 제조자의

본사가 타 시·도에 소재한 경우나 유통상의 결함으로 인한 위해가 타 시·도에서도 문제가 되는 경우에는 해당 타 시·도 및 소관 중앙행정기관에도 이 결함정보를 즉시 통보하여 전국적으로 대처하도록 하여야 한다.

긴급한 보고를 필요로 하는 결함정보는 주로 부패되거나 병원균에 오염된 식품 등의 유통에 관한 것이 해당되리라고 판단되는 바, 부패 또는 오염된 식품 등의 유통에 따른 위해 확산을 막기 위해서 해당 식품 등의 결함을 인지한 사업자는 결함정보를 습득한 해당 영업소(주된 영업소 또는 지사 등 인지 여부 불분) 관할 시·도에 즉시 보고하여 필요한 조치가 이루어지도록 하여야 할 것이다.



〈그림5〉 긴급한 결함정보의 처리

② 자진시정조치(자발적 리콜)

- 자진시정조치는 사업자가 제공한 물품등의 결함으로 소비자의 안전에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우 해당 물품등(이하 물품이라고 함)에 대해 스스로 수거·파기 또는 수리·교환·환급 등의 시정조치를 취하는 것을 말한다. 정부 명령에 의하지 않고 사업자가 스스로 취하는 시정조치이기 때문에 소비자에 대한 회사의 이미지와 신뢰를 향상시키는 데 기여할 수 있다.

- 소비자기본법에 의거하여 사업자가 자발적 리콜을 실시하거나, 리콜권고 또는 리콜명령에 의한 리콜을 실시할 때 이를 관리·감독하는 부서는 원칙적으로 시·도의 소비자업무 부서이지만 품목별

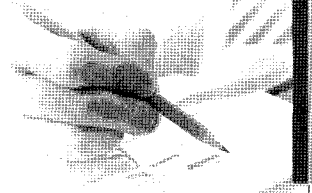
로 담당부서가 따로 있을 경우 해당품목 담당부서에서 관리·감독업무를 수행하고 그 결과를 소비자업무부서에 통보하며 소비자업무부서는 관련 리콜실적을 종합하고 처리내용 등을 중앙행정기관에 보고한다.

- 리콜관리·감독업무를 효율적인 수행을 위해서는 무엇보다도 리콜업무 관련 기록과 자료를 체계적으로 관리하는 것이 매우 중요하다. 따라서 리콜관련 업무를 담당하는 시·도의 품목별 업무관장부서는 당해 부서가 담당 품목에 대해서 접수·처리한 자발적 리콜, 리콜 권고, 리콜 명령 등에 관한 '접수 및 처리 기록부' 를, 시·도의 소비자 업무담당부서는 전체 품목에 대해서 접수·조치한 자발적 리콜, 리콜 권고, 리콜 명령 등에 관한 '접수 및 처리 종합기록부' 를 작성·관리하도록 해야 할 것이다.

- 결함물품을 자발적으로 시정하고자 하는 사업자는 관할 시·도지사에게 소비자기본법시행령 제36조가 정하는 바에 따라 서면으로 (1) 결함물품등의 명칭, 제조연월일, 공급연월일, (2) 결함 및 위해의 내용 및 원인, (3) 결함이 있는 물품등으로 인하여 발생하는 위험과 주의사항, (4) 자진시정조치의 방법과 기간, (5) 소비자나 판매자등에게 자진시정조치계획을 알리기 위한 방법이 포함된 시정계획서를 제출하여야 한다. 자발적 리콜의 경우 시정계획서의 제출 기한을 법으로 정하고 있지 않지만 소비자기본법상 리콜권고 시 권고를 받은 날로부터 7일 이내



에 시정계획이 포함된 서면으로 수락여부를 통지하거나, 리콜명령 시 명령을 받은 후 7일 이내에 시정계획서를 제출하도록 한 규정을 참고한다면 제품의 결함 확인 후 7일 이내에 시정계획서를 제출하는 것이 무리가 없는 것이다. 시정계획서 제출 방법은 대표자의 직인이 찍힌 공문서 양식으로 작성하여 직접 제출하거나 우편, 팩스, 인터넷 등 통신 매체를 활용한 제출도 가능하다. 또한 시·도지사는 사업자로부터 자발적 리콜을 위한 시정계획서를 제출받거나 조치결과를 보고 받은 경우에는 지체 없이 해당업무를 처리내용을 소관중앙행정기관의 장(자동차는 국토해양부장관, 식·의약품은 보건복지부장관, 공산품은 지식경제부장관 등)에게 보고하여야 하며 매년 그 업무처리실적을 소



관중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다.(소비자기본법 제68조 제2항내지제3항) 보고양식은 법에 구체적으로 규정되어 있지 않으므로 사업자가 제출한 시정계획서 또는 시정결과보고서를 중심으로 이에 대한 시·도의 업무처리내용(조치계획 등)을 포함하여 문서로 보고하면 된다.



-물품의 결함을 시정하려는 사업자는 해당 물품을 보유하고 있는 소비자와 판매자(유통업자)에게 시정조치의 사실을 알려야 하는데, 자발적 리콜의 경우에는 구체적인 통지방법이 소비자기본법 또는 같은법 시행령에 정해져 있지 않으나 강제적 리콜의 경우에는 구체적인 통지방법이 「소비자기본법시행령 제38조 제3항5호」에 나와 있고 또한 「위해물품및용역의결함시정절차등에관한규정」 제15조는 자발적 리콜과 리콜명령에 공통으로 적용되는 통지방법이므로 이 두 가지 근거를 참고하여 통지하면 된다. 즉 소비자기본법시행령 제38조 제3항5호」에 있는 (1) 소비자의 주소를 알고 있는 경우: 등기우편, (2) 소비자의 주소를 모르거나 시정조치계획을 신속하게 알릴 필요가 있는 경우: 신문·방송 광고 및 대형마트 등이나 판매·제공장소에 안내문 게시 등의 방법과 위해물품및용역의결함시정절차등에관한규정 제15조에 규정되어 있는 (1) 소비자와 판매자의 주소를 알 수 있는 경우: 등기우편, 빠른우편, 전보 등의 방법 중 선택하여 시정통지문을 발송하여야 하며 시정통지문이 포함되는 우편 봉투의 겉면에 『위해물품(용역)의 결함 시정계획 통보』라는 문구를 표시하여야 하며 각 통지대상자에 대하여 별도로 통지, (2) 소비자 및 판매자의 주소를 없는 경우 등: 소비자 및 판매자의 주소를 확인할 수 없거나 우편통지방법이 위해물품 및 용역의 신속한 시정 등에 효과적이지 않다고 판단되는 경우에는 시정통지문을 2개 이상의 중앙일간지 1면 내지 5면 사이에 5단 10cm 이상의 크기로 눈에 잘 띄게 게재, (3) 기타 방법: 위의 방법 이외에도 백화점, 대형 할인매장, 대형 슈퍼, 영업소 등 당해물품이나 용역의 주요판매처에 소비자등이 쉽게 알 수 있도록 회수에 관한 포스터(안내문)를 30일 이상 게시하거나 사보 등에 광고하여야 하며 필요시 TV나 라디오에 의한 공고를 병행 실시하여야 한다.

-자발적 리콜의 경우 소비자기본법 또는 동법 시행령에 시정계획통지문의 내용에 대한 규정이 없으나 강제적 리콜의 경우에는 구체적인 통지문 내용에 대한 규정이 「소비자기본법시행령 제38조 제5



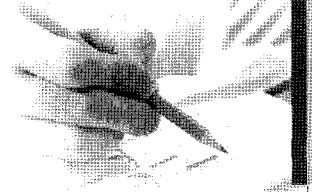
항」에 나와 있고 또한 「위해물품및용역의결함시정절차등에관한규정」제14조에도 자발적 리콜과 강제적 리콜에 공통으로 적용되는 규정이 있다. 먼저 소비자기본법시행령 제38조제5항에는(1)결함이 있는 물품등의 명칭과 제조연월일 또는 공급연월일, (2)결함과 위해의 내용 및 원인, (3)결함이 있는 물품등으로 인하여 발생하는 위험과 주의사항, (4)시정조치의 이행방법과 이행기간, (5)사업자의 이름·주소 및 연락처 등이 규정되어 있다. 또한 위해물품및용역의결함시정절차등에관한규정 제14조에는(1)시정조치대상 물품 및 용역에 대한 자세한 설명: 물품 및 용역명, 제조자명, 모델번호, 제조일자(유통기한), 로트번호, 제품판매가격, 필요시 사진첨부 등, (2)시정조치이유: 결함내용 및 이로 인하여 소비자등에게 발생할 수 있는 위해·위험의 내용 등, (3)시정조치책임자에 대한 정확한 연락처: 주소, 전화번호, 팩스번호, 담당부서 등, (4)시정조치방법에 대한 설명: 당해 물품 및 용역에 대한 시정방법(수리, 교환, 환급, 파기 등) 및 시정조치 실시기간, 장소, 영업시간 등, (5)시정조치가 무상으로 실시된다는 내용. 다만 구입가 환급시 감가상각을 하는 경우 감가상각의 비율 및 금액에 대한 설명, (6)소비자가 주의하여야 할 사항 등을 규정하고 있다.

〈표2〉 시정계획통지문(예시)
(위해물품및용역의결함시정절차등에관한규정 부칙)

○○물품(용역)의 결함 시정 조치계획

1. 시정대상 물품 및 용역명(모델명): 필요시 사진 첨부
2. 제조일자(유통기한): 필요시 로트번호 명기
3. 시정사유:
4. 시정방법: 수리, 교환, 환급, 파기 등 시정방법 기록
5. 시정책임자: 주소, 연락가능한 전화번호, 담당부서명 등
6. 소비자 등의 당해 물품 및 용역의 결함시정 요망: 시정기간, 소비자가 방문할 장소, 영업시간 등
7. 소비자 등의 주의사항
8. 이번 ○○제품의 결함 시정은 소비자 등의 부담없이 무료로 실시됩니다.

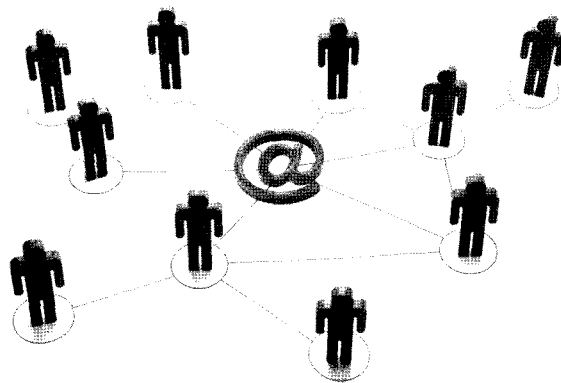
시정책임자 명칭: ○ ○ ○



사업자가 실시하는 시정조치의 방법에는 수거·파기, 수리·교환·환급 또는 제조·수입·판매·제공의 금지, 그 물품등과 관련된 시설의 개수, 그밖의 필요한 조치 등이 있으며 시정조치는 시정계획서에 제시한 시정기간 내에 완료하여야 하며 시정조치에 소요되는 비용은 사업자가 부담하는 것을 원칙으로 한다.

시·도지사는 시정계획대로 사업자가 리콜을 시행하는지 관리·감독하여야 하며 시정조치기간 중에도 필요하다면 시정조치 책임자에 대하여 시정조치의 진척상황에 대한 중간결과를 보고하게 할 수 있다(위해물품및용역의결함시정절차등에관한규정 제16조제2항). 사업자는 시정조치를 완료한 후에 그 결과를 소관 시·도지사에게 보고하도록 되어 있는데 시정조치가 시정기간이내에 완료되면 시정기간 만료 시까지 기다릴 필요 없이 빠른 시간 내에 보고하면 될 것이다. 자발적 리콜의 경우 결과보고서 작성시 포함하여야 할 사항이 법령에 명시되어 있지 않으나 강제리콜(리콜명령)의 경우에는 결과보고서에 포함되어야 할 내용이 「소비자기본법시행령 제38조제6항」에 명시되어 있으므로 이를 참고로 보고서를 작성하면 된다. 이 때 보고서에 포함되어야 할 사항은 (1)시정조치의 내용과 실적, (2)시정조치를 이행하지 못한 물품등에 대한 조치계획, (3)위해의 재발 방지를 위한 대책 등으로 규정되어 있다.

시정조치실적에는 리콜대상 제품의 '전체유통개수' 대비 '시정이 완료된 제품의 개수' 등을 기재하여야 하고 소비자가 리콜사실을 알면서도 리콜에 응하지 않거나 사업자의 불가피한 여건 등으로 시정기간 내에 리콜이 완료되지 못한 제품의 향후 조치계획 등을 자세히 기술하여야 하며 결함물품의 생산과 유통이 재발되지 않도록 품질향상 및 안전성제고 계획 등의 방안을 마련하여 제출하여야 한다.



▶ 다음호에 계속

