리콜발생!
우리 회사는 어떻게 대처해야 할까?

예방조치

기업은 무엇보다도 제품으로 인한 사고가 발생하지 않도록 안전한 제품을 공급하여야 한다. 이를 위해서는 특히 그 제품을 사용하는 소비자의 입장에서 안전을 확인하는 노력이 필요하다. 예방조치에 임하는 기본자세는 안전한 제품을 개발, 설계, 제조 및 공급하려고 노력하는 것이다.

◎ 평상시의 준비

기업은 평소에 사고가 발생하지 않도록 노력하여야 한다. 그러나 아무리 철저한 제품안전관리를 한다고 해도 사고발생을 완전히 방지하는 것은 극히 어려운 일이므로 평소에 리콜에 적극적으로 대처하는 자세를 갖추어야 한다. 또한 소비자를 포함하여 다양하게 수집되는 제품사고나 소비자불만에 관한 정보를 소중하게 여기고, 최고경영자가 신속하고 폭넓게 사고정보를 파악하는 것이 중요하다.

제품사고를 중대한 위기로 여겨 신속하고 정확하게 대처하기 위해서는 대응체제와 매뉴얼의 정비뿐만 아니라 최고경영자를 포함한 전사원의 위기관리에 관한 의식의 정착 · 향상에 노력하여야 하며, 사내의 원활한 정보소통이 매우 중요하다. 최고경영자는 경영방침에 리콜을 포함한 제품안전확보를 중요한 과제로 명시하고, 사내 리콜체제 정비 · 유지를 위한 실행계획을 연간계획에 포함시키고, 사내외적으로 리콜을 포함한 제품안전확보의 중요성을 강조하며, 제품안전을 중시하는 기업문화를 정착시키도록 하여야 한다. 나아가 전문지식과 능력

을 갖춘 관리자를 육성하고, 전사원을 대상으로 위기관리의식을 교육 · 계발하여야 한다.

◎ 미연방지를 위한 조치

제품사고를 미연에 방지하기 위해서는 다음의 4가지 사항이 매우 중요하다. 즉 ①안전기준, 안전규칙의 준수, ②위험평가(risk assessment)의 실시, ③사고 · 클레임 정보의 수집체계 정비 및 제품에 대한 피드백, 안전한 제품사용을 위한 소비자계발 · 정보제공 등이다.

◎ 신속한 리콜실시를 위한 준비조치

제품사고의 미연방지 조치와 병행하여, 리콜을 해야 할 때 당황하지 않고 신속하게 리콜을 실시할 수 있도록 대응매뉴얼을 준비할 필요가 있다. 이를 위해서는 ①제품의 판매경로, 추적정보를 파악하기 위한 체제 정비, ②대응매뉴얼 작성, ③리콜을 원활하게 하기 위한 지원기관과의 상담, ④리콜에 드는 비용의 확인과 확보 등이 필요하다.

제품사고에 대한 대응

제품사고가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 결함이 발견된 경우 다음과 같은 조치들이 순차적으로 요구된다.

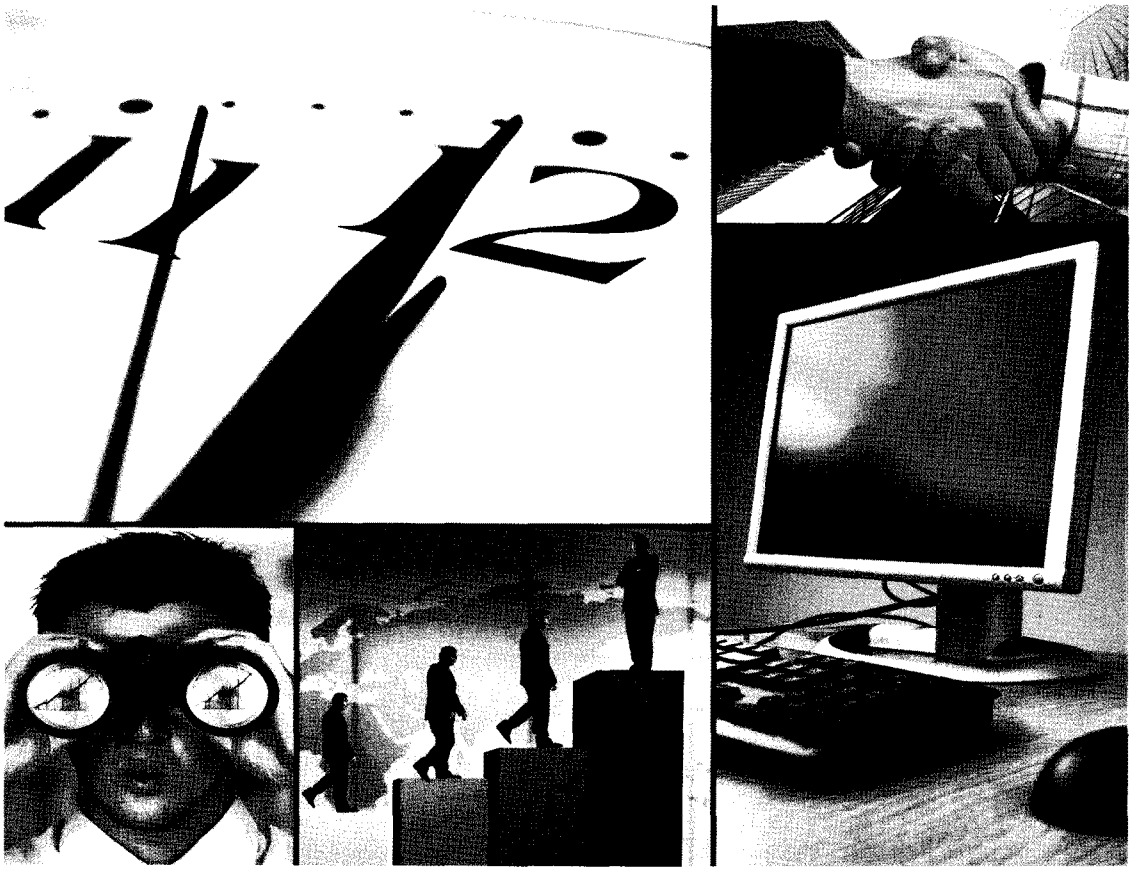
◎ 사실관계의 파악

제품사고가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 결함이 발견된 경우, 가장 먼저 해야할 일은 사실관계를 파악하고 그 내용을 정리하는 것이다. 즉 ①사고내용의 정리, 관계기관에 보고, ②사고의 징후에 관한 정보의 정리, ③제품의 판매경로, 추적정보의 파악과 정리, ④주변정보의 파악과 정리 등이다.

사실관계를 파악한 후에는 이를 토대로 신속한 원인규명을 실시하여야 한다. 기업 스스로 원인규명을 할 수 없을 경우에는 외부의 전문기관에 의뢰하고, 특히 원인규명에 요하는 기간이 길어지면 이에 따른 생산의 중지, 판매중지, 사용중지 등의 재발방지책을 세워야 한다.

◎ 리콜실시여부 판단

리콜을 실시할 것인지 여부를 판단하는 데에



는 다음과 같은 요소를 고려하여야 한다. 즉 ①인적 피해의 유무와 가능성 유무, 그리고 경미한 물적 손해에 대한 대응 등 피해의 질과 중대성, ②사고의 다발성 · 확대 가능성이 있는지 여부와 단품불량으로서의 개별대응 등과 같은 사고(피해)의 성격, 그리고 ③제품결함 여부, 소비자의 오사용 여부, 설치공사 하자로 인한 사고 여부, 개조에 의한 사고 여부, 경년노화의 문제 등과 같은 사고원인과의 관계 등을 고려하여야 한다.

리콜방법을 결정한 후에도 시정에 장기간이 소요되는 등 사고에 바로 대처할 수 없는 경우에는 소비자의 안전 확보를 위해서 잠정적인 대책마련이 필요하다. 즉 사고의 다발성과 확대가능성이 있는 경우에는 제조, 유통 및 판매의 일시정지, 사고(社告)에 의한 사용의 정지, 주의환기 등의 정보제공 등 잠정대책이 필요하다.

◎ 리콜대책팀 설치

리콜을 실시하기 위해서는 전사적인 리콜대책팀의 구성이 필요하다. 리콜대책팀은 최고경영자를 포함한 각 부문의 장을 중심으로 구성하고, 리콜전반에 대한 책임주체로서 활동하여야 한다. 리콜대책팀은 구체적으로 다음과 같은 업무를 수행한다.

즉 ①제품사고 발생 후의 정보흐름을 관리(사실관계 파악에서 리콜상황모니터링까지), ②리콜플랜(recall plan) 책정, ③신속 · 적확한 리콜실시, ④리콜실시 상황 모니터링 등을 수행한다.

◎ 리콜플랜 책정

리콜플랜을 책정함에 있어서 유의할 점은 다음과 같다. 즉 기본원칙으로서 ①확실히 소비자에게 전달될 수 있는 고지방법을 찾는다. ②사망, 중대한 피해의 위험이 있는 경우는 철저하게 주지할 방책을 취한다. ③관계사업자, 관계기관과의 연대 및 협력체제를 고려한다. ④실효성이 제고되지 않는다면 지속하든가 별도의 방법을 찾는다. ⑤비용 대비 효과를 고려한다. ⑥컨설팅과 콜센터 서비스 등의 아웃소싱의 활용을 고려한다.

이러한 기본원칙 하에 리콜플랜에는 다음과 같은 내용이 포함되어야 한다. 즉 ①리콜실시의 목적, ②리콜방법의 종류, ③리콜대상 수의 책정, ④리콜실시 기간, ⑤유통 · 판매업자 등에 대한 정보제공 및 협력의뢰 등이 포함되어야 한다.

◎ 사고(社告) 등의 정보제공방법 결정

고지방법을 결정할 때는 ①정보제공 대상(누구에게 제공하는가), ②어떠한 정보제공방법과 매체를 이용하는 것이 좋은가, ③무엇을 전달하는 것이 좋은가, ④별도로 배려해야 할 사항은 없는가 등을 고려하여 적절한 고지방법을 선택한다. 특히 제품의 사용자정보를 알 수 있는 경우와 알 수 없는 경우에 따라 다양한 방법을 선택하되, 한 가지 방법만이 아니라 여러 가지 방법을 사용하여 리콜정보가 소비자에게 확실히 전달되도록 하는 것이 중요하다.

◎ 관계기관 등에 대한 보고

리콜을 실시할 때에는 먼저 피해자와 피해가능성이 있는 소비자에게 최우선적으로 정보전달을 하고, 목표가 달성될 때까지는 필요한 정보를 지속적으로 제공할 필요가 있다. 더불어 관계기관 등에 리콜플랜의 내용을 보고하고, 협력을 요청해야 하는 제품이나 업태 등에 따라 다를 수 있다. 특히 관계기관에 대한 보고는 대체로 관련 법률에 의무화되어 있다.