

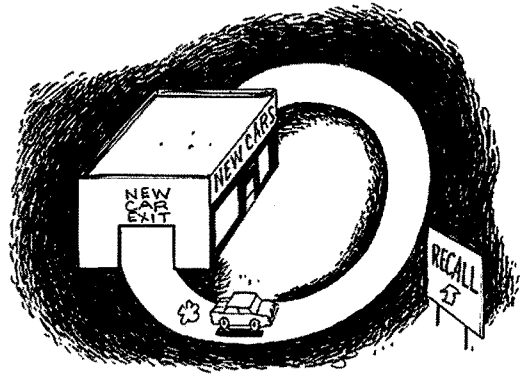
리콜제도와 기업의 대응실무(1)

출처 : 협회 기반조성부

I. 리콜제도개관

1. 리콜의개념

일반적으로 리콜(recall)이란 제조자가 제품을 판매한 이후에 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 발생 또는 발생할 우려가 있는 제품 결함이 발견된 경우 사업자 스스로 혹은 관계기관의 권고 혹은 명령에 의해 소비자에게 결함내용을 알리고, 해당결함제품을 수거하여, 파기 또는 수리, 교환, 환불 등의 조치를 취함으로써 결함제품으로 인한 소비자위해의 확산을 방지하기 위한 제도를 말한다.



실제로 리콜이라는 용어가 현행 법률상 사용되는 용어는 아니며, 개별 법률에 따라 다양하게 번역하여 사용되고 있다. 예컨대 소비자기본법에서는 '수거, 파기' (소비자기본법 제46조 내지 제50조)라는 용어를 사용하고 있으며, 식품위생법에서는 '회수' (식품위생법 제31조의2)라는 용어를 사용하고 있다. 또한 자동차관리법에서는 '제작결함의 시정' (자동차관리법 제31조)이라는 용어를 사용하고 있다.

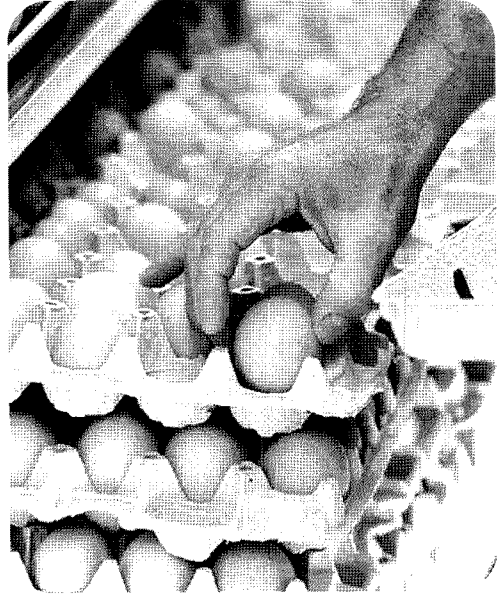
현행 법률상으로는 리콜이라는 용어를 사용하고 있지 않으나, 공공기관의 업무처리규정에는 '리콜'이라는 용어를 그대로 사용하는 경우도 있다. 예컨대 한국소비자원의 '위해정보 및 결함정보 업무처리규정'에는 리콜을 "소비자의 생명·신체 또는 재산상에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우 해당 사업자가 당해 물품 등의 수거·파기·수리·교환·환급 또는 제조·판매·제공의 금지등을 행하는 일련의 조치를 말한다"고 규정하고 있다(규정 제3조제11호).

한편 일본의 '리콜촉진 공동지침(リコール促進の共通指針)'에서는 "리콜이란 소비자에 의한 소비, 사용 또는 이용되는 대상품이 안전성을 결여하고 있는 경우에 대해서, 그 대상품이 유통 내지는 소비자에게 제공된 후에 소비자에게 미치는 영향을 최소화하기 위해 필요한 시정조치를 말한다"고 정의하고 있다.

유럽연합(EU)의 일반적 제품안전지침(Directive on General Product Safety; GPSD)에서는 리콜을 "제조자 혹은 유통업자에 의해 이미 소비자에게 공급되었거나 소비자가 입수할 수 있는 위험한 제품을 회수하기 위한 모든 조치를 의미해야 한다"고 규정하고 있다.

호주의 '안전관련 결함이 있는 자동차 및 관련제품의 리콜 절차 (Procedures for the Recall of Vehicles and Associated Products with Safety Related Defects)'에서는 리콜을 "안전관련 결함을 포함하고 있거나 포함할 수 있는 자동차, 자동차부품, 용품 혹은 서비스의 검사, 수리 혹은 교환을 포함한 모든 조치를 의미한다"고 정의하고 있다.

요컨대 리콜이란 제품이 유통된 후에 발견된 결함으로 소비자의 안전이 침해되거나 침해될 우려가 있는 경우에 해당결함제품 전부를 회수하여 수리·교환·환불하거나 파기 또는 제조·판매·공급을 금지하는 등의 적절한 조치를 취하는 것이라 할 수 있다.



2. 리콜의 목적

리콜이란 이미 유통 중이거나 판매된 제품에 존재하는 결함으로 인하여 소비자의 생명, 신체, 재산상에 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 경우에 발생한 위해에 대한 신속한 조치와 더불어 발견된 결함에 대한 적절한 시정조치를 취함으로써 향후 발생할 수 있는 소비자위해의 확산을 방지하기 위한 것이다.

리콜의 목적은 결함제품을 가능한 한 신속하게 파악하여, 유통과정과 소비자의 점유로부터 제거하고, 해당제품의 결함과 그 위험성, 그리고 시정조치에 관하여 정확하고도 이해할 수 있는 정보를 소비자에게 시의적절한 방법으로 전달함으로써 소비자위해의 확산을 방지하기 위한 것이다. 따라서 기업은 대상이 되는 결함제품 모두에 대하여 소비자뿐만 아니라 유통단계에 있는 사업자들에게도 신속하게 결함사실이 통지되어야 하며, 통지를 받은 소비자나 사업자들이 리콜을 실시하는 기업의 시정계획에 따른 시정조치에 적극적으로 응함으로써 소비자위해의 확산을 차단할 수 있는 것이다.



3 리콜의 종류

① 시점에 따른 분류

- 리콜은 리콜을 실시하는 시점에 따라, 결함제품으로 인하여 소비자에게 위해가 발생하기 전에 실시하는 사전적 리콜과 결함제품의 사용으로 인하여 소비자에게 생명, 신체 또는 재산상의 피해가 발생한 후에 시행하는 사후적 리콜로 분류할 수 있다. 사전적 리콜은 제품이 시중에 유통되기 전인 제조업자나 유통업자의 수중에 머물러 있는 단계에서 실시되는 경우가 많기 때문에 사후에 취하는 리콜보다 효율적이고 적은 비용으로 실시할 수 있는 반면, 사후적 리콜은 소비자 피해의 확산을 신속히 방지하는데 그 의의가 있다.



② 강제여부에 따른 분류

- 리콜은 강제여부에 따라, 사업자가 자발적 의사에 따라 결함제품에 대한 자진수거, 파기 등 리콜 절차를 이행하는 자발적 리콜(voluntary recall)과 정부의 권고나 명령에 의하여 제조·판매 금지 및 결함사실 공표 등의 리콜절차를 이행하는 강제적 리콜(mandatory recall)로 분류할 수 있다.

③ 형태에 따른 분류

- 리콜은 형태에 따라, 특정제품에 내재된 잠재적인 위험에 대해서 일반 공중에게 경고하기 위하여 마스크 등을 이용하는 공개리콜과 시정조치의 내용을 리콜대상자에게만 알리고 일반 공중의 눈에 띄지 않게 리콜하는 비공개리콜(silent recall)로 분류할 수 있다.

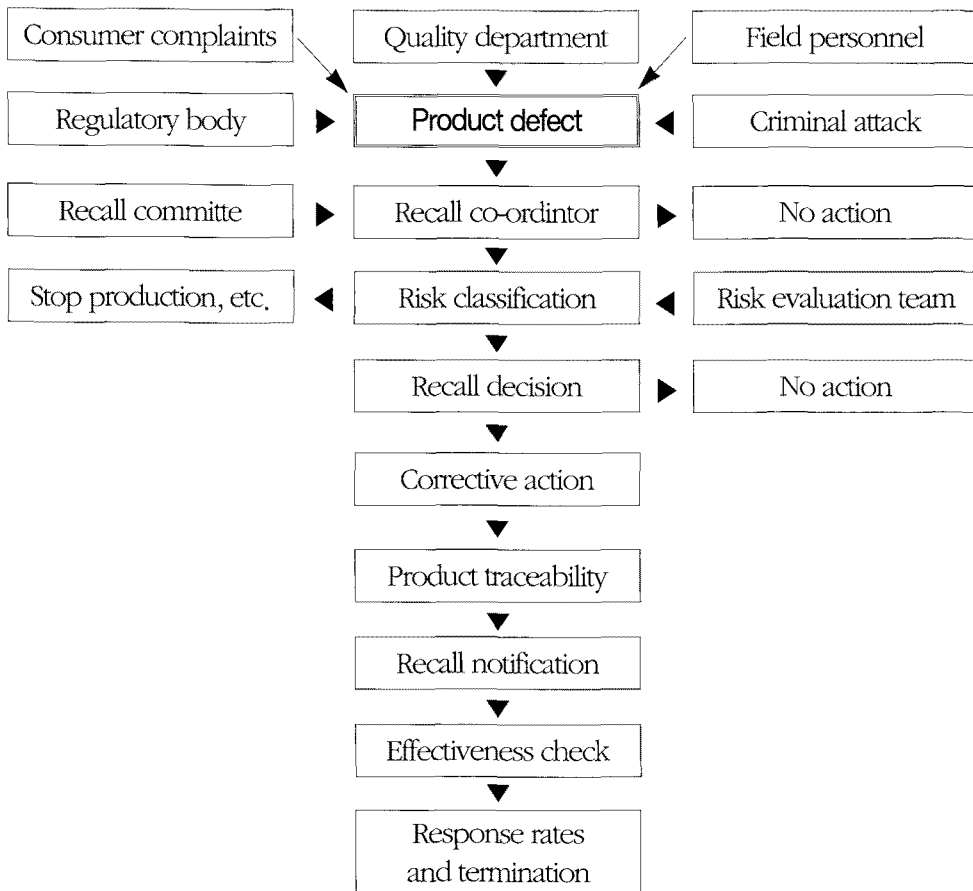
4. 리콜의 방법

리콜의 방법에는, 결함제품의 부품교환 등으로 결함의 완전한 시정이 가능한 경우에 실시하는 수리(repair), 결함이 없는 동종의 제품으로 바꿔 주는 교환, 결함제품의 수리 또는 재사용이 불가능할 때 주로 채택하는 방법으로 제품의 구입가를 지급하는 환급, 그리고 판매가 금지되거나 회수된 제품에 대해 위해요인의 제거와 보관비용의 손실을 줄이기 위한 목적으로 이행하는 파기가 있다.

5. 리콜의 절차

제품을 유통에 둔 이후 소비자위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 결함이 발견된 경우 적극적으로

리콜을 실시하여야 하는데, 제품결함의 발견에서부터 리콜을 실시하는 절차를 살펴보면 <그림1>과 같다. 즉 다양한 채널을 통하여 제품결함정보를 수집하고, 리콜대책팀은 수집된 제품결함정보를 분석하여 해당 결함으로 인하여 야기될 수 있는 위험(risk)을 평가한 후 리콜 실시 여부를 결정한다. 리콜을 실시하기로 결정한 경우, 가장 적절한 리콜의 방법(시정조치 방법)을 결정하고, 리콜대상을 결정한 다음 해당 리콜대상제품 추적을 수행한다. 그 결과를 토대로 리콜대상 제품을 사용 중이거나 유통 중인 사업자에게 가장 효과적인 통지방법을 선택하여 리콜통지를 실시한다. 리콜통지를 받은 소비자 또는 사업자로부터의 연락을 통하여 리콜 대상제품의 소재를 파악하고 적극적으로 시정조치에 응하도록 하되, 위험의 긴급성과 심각성을 고려하여 리콜 실시 상황을 모니터링한다. 모니터링 결과를 분석하여 리콜의 계속 또는 종료 여부를 결정하고, 리콜을 통하여 얻은 각종 경험과 정보를 향후 제품안전관리 체제의 정비 또는 수립뿐만 아니라 동일한 리콜 실시 결정의 기준으로 활용한다.

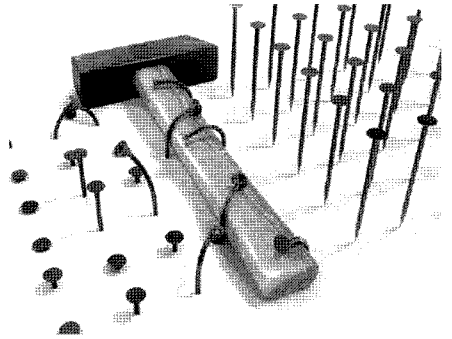


<그림1> 제품리콜 절차도



6 리콜의 실효성(effectiveness)

리콜이란 전술한 바와 같이 결함제품으로 인한 소비자위해의 확산을 방지하기 위한 조치로서 그 성공여부는 해당리콜을 통하여 리콜대상 결함제품으로 인한 소비자위해의 확산이 어느 정도 방지되었는지에 달려있다. 따라서 리콜을 실시하는 사업자로서는 그 성공여부를 판단할 수 있는 적절한 관리수단이 필요한데, 그러한 수단의 하나가 '리콜의 실효성' 개념이다. 즉 리콜의 실효성이란 리콜이 얼마나 만족스럽게 진행되었는가를 가늠할 수 있는 지표로서, 일반적으로 리콜대상 결함제품에 대한 시정조치 완료제품의 비율로 나타내고 있다.



미국의 CPSC(Consumer Product Safety Commission)에서는 리콜의 실효성을 계산고 보고하는 데 다음과 같은 식을 가장 자주 사용하고 있다.

$$\frac{\text{Number of Products returned / repaired or refunds / credits required.}}{\text{Number of Products originally distributed.}}$$

그러나 위와 같은 식은 특정한 시정조치의 성공여부를 측정하는 데는 상대적으로 덜 정확하고, 보다 적절한 리콜의 실효성은 다음과 같이 계산하는 것이 정확하다는 주장이 있다.

$$\frac{\text{Number of potential Product hazards eliminated.}}{\text{Number of Products still use.}}$$

이러한 리콜의 실효성에 영향을 주는 요소(factor)로는 다음과 같은 것을 들 수 있다.

- ① 제품판매가격(Product sale price)
- ② 제품의 평균수명(Average useful life of the product)
- ③ 대상제품수(Number of affected units)
- ④ 유통시간(Time in distribution)
- ⑤ 판매된 제품 비율(Percentage of units in consumers' hands)
- ⑥ 리콜조치의 형태(Type of recall action)
- ⑦ 소비자통지의 수준(Level of direct consumer notification)

7. 리콜제도와 제조물책임제도

리콜제도는 제품을 판매한 후에 소비자의 생명, 신체 또는 재산상에 위해가 발생했거나 발생할 우려가 있는 결함이 발견된 경우에 기업이 결함사실을 소비자에게 알리고 적절한 시정조치를 취함으로써 해당 결함으로 인하여 발생할 수 있는 소비자위해의 확산을 방지하기 위한 제도를 말한다. 리콜은 일반적으로 자발적 리콜을 원칙으로 하나 제품의 안전성 확보가 특별히 요구되는 경우에는 리콜을 권고 또는 명령할 수 있도록 관련법규에 명시적으로 규정하고 있다. 반면 제조물책임제도는 결함 있는 제품으로 인하여 소비자, 사용자, 제3자의 생명, 신체, 재산상의 손해(이른바 '확대 손해')가 발생한 경우 그 손해를 제조자가 배상해 주는 제도를 말한다. 우리나라의 경우 2002년 7월부터 제조물책임법이 시행되고 있으며, 비록 그 수가 많지는 않으나 이른바 자동차급발진 사안을 포함하여 제조물책임법을 원용하거나 직접 적용한 판례도 축적되고 있다.



상술한 바와 같이 리콜제도는 제품결함으로 인한 소비자위해의 확산을 방지하기 위하여 필요한 시정조치를 취해야 하는 행정적 책임이라 할 수 있는 반면, 제조물책임제도는 제품의 결함으로 인하여 발생한 손해를 배상해 주는 민사적 책임인 것이다.

현행 제조물책임법은 제품을 공급한 후에 제품에 결함이 있음을 알거나 알 수 있었음에도 그 결함에 의한 손해의 발생을 방지하기 위한 적절한 조치를 하지 아니한 때에는 제조물책임법 제4조소정의 면책을 주장할 수 없도록 규정하고 있다(제조물책임법 제4조제2항). 따라서 리콜조치 여부는 제조물책임사건에 대한 소송에 있어서 손해배상책임의 판단에도 중요한 고려사항의 하나가 된다.

▶ 다음호에 계속