

소비자 친화적 리콜제도 개선방안

2017. 6. 29.

관계부처 합동

목 차

I. 추진 배경	1
II. 리콜제도 현황	2
III. 리콜제도 주요 문제점	4
IV. 소비자 친화적 리콜을 위한 제도개선	6
① 모든 품목에 위해성 등급제 도입 추진	6
② 리콜정보의 표준양식 신설 및 제공정보 확대	7
③ 리콜정보에 대한 소비자 접근성 강화	8
④ 리콜제품 유통 차단 강화 및 반품 절차 마련	9
V. 향후 추진계획 및 일정	11
<참고 1> 리콜 품목별 근거법률, 소관부처 및 리콜요건	12
<참고 2> 리콜 공통 가이드라인 주요내용(예시)	13
<참고 3> 리콜정보 제공 표준양식(예시)	16

I

추진 배경

- 소비제품의 복잡·다양화에 따른 제품결함 가능성 증가, 안전에 대한 소비자 요구수준 확대 등 **소비자 안전 문제에 대한 사회적 관심이 고조**
 - 사후적 손해배상(제조물책임법) 보다 **사전적 피해 예방 기능***의 **리콜 제도가 소비자 안전 확보를 위한 핵심 수단**으로 부각
 - * 리콜은 제품결함으로 위해가 발생할 우려만 있어도 수리·교환·환급 등 신속한 조치
- 우리나라는 '91년 대기환경보전법에 자동차 배출가스에 대한 리콜 제도를 처음 도입한 이후 단계적으로 자동차, 식품, 공산품 등에 **확대 적용**
 - 소비자와 기업의 안전의식 제고로 국민들의 **리콜에 대한 관심***이 증가하고 있으며, **전반적인 리콜 건수**도 증가하는 추세**
 - * 삼성 갤럭시 노트7 리콜('16.9), 이케아 서랍장 리콜('16.9), 현대차 강제리콜('17.5)
 - ** ('11) 826건 → ('12) 859건 → ('13) 973건 → ('14) 1,752건 → ('15) 1,586건
- 다만, 외국에 비해 기업의 자발적인 리콜 의지가 부족하고 리콜 관련한 다양한 **소비자 불만도 지속 제기**
 - 특히 리콜정보가 소비자에게 잘 전달되지 않거나 이해하기 어렵거나 반품 등의 절차가 복잡하다는 지적이 계속 제기
- 소비자 권익보호를 통한 건전한 소비활성화 기반 마련을 위해 **소비자 친화적 리콜제도 개선방안을 마련할 필요**

<심층분석 조사 개요>

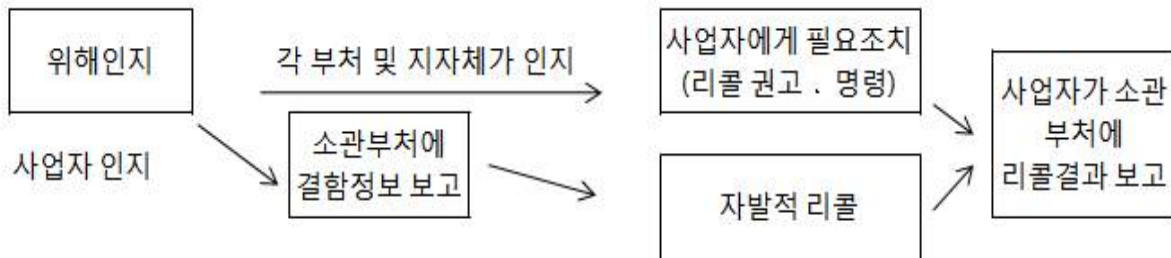
- (대상) 소비자 (리콜 경험자 포함), 전문가 (교수·연구원 등), 협회·업체 등
- (방법) 온라인 설문조사 (소비자 1,626명, 전문가 18명) 및 전문가·관련업체 간담회 (30여명, 3회), 관계부처 협의 (5회)
- (내용) 리콜정보의 인지도, 표준화 형태 및 위해성 등급 표시, 리콜 전달 매체 선정 기준, 국내현황, 해외 주요국의 리콜제도 분석 등

II

리콜제도 현황

1. 리콜제도 개요

- (개념) 물품의 결함으로 인해 소비자의 생명·신체·재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우, 제조·수입·판매자 등 사업자가 수리·교환·환급 등의 방법으로 소비자의 피해를 예방하는 행위
 - 소비자기본법을 포함한 관련 법률에서는 리콜이라는 용어를 사용하지 않고, 제작결함 시정, 회수, 폐기 등으로 표현
- (유형) 자발적 리콜, 리콜 권고, 리콜 명령의 3가지로 분류
 - 자발적 리콜은 사업자 스스로 당해 물품을 수거·파기 등을 하는 것인 반면 리콜 권고나 명령은 행정기관의 권고나 명령에 따른 것임
- (절차) 위해 인지 (사업자 또는 부처) → 결함 정보 보고 (사업자) → 리콜권고·명령 (부처), 자발적 (사업자) → 리콜결과 보고 (사업자)



2. 리콜제도 현황

- 리콜운영 품목 현황 및 관련 법률
 - 리콜대상 품목은 식품, 의약품, 공산품, 자동차 등 9개 분야가 해당. 공산품과 모든 용역이 포함되어 사실상 광범위하게 포괄.

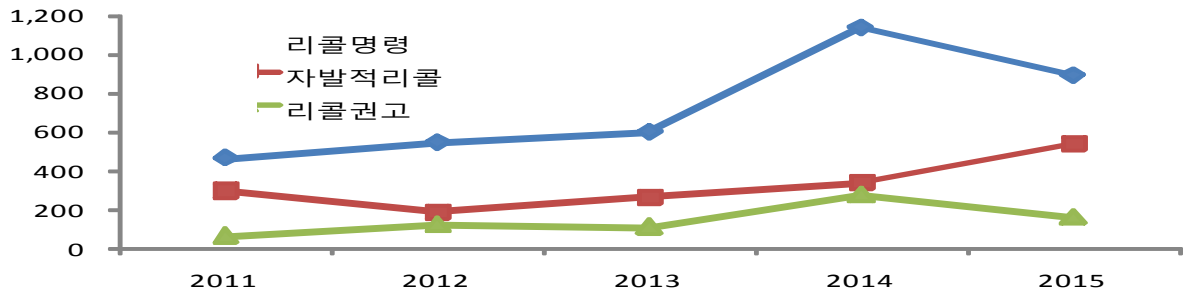
△식품(식품위생법 등), △건강기능식품(건강기능식품에 관한 법률), △축산물(축산물위생관리법), △의약품(약사법), △공산품(제품안전기본법 등), △자동차(자동차관리법), △자동차 배출가스(대기환경 보전법), △먹는물(먹는물 관리법), △화장품(화장품법), △모든 물품 및 용역(소비자기본법)

* 리콜품목별 관련법률 및 소관부처 : 별첨 참고 1

□ 리콜운영 현황

- (유형별) 총 1,586건('15년) 중 리콜명령이 890건으로 절반 이상(56%) 차지, 자발적 리콜(536건), 리콜권고(160건) 순이며 전반적으로 증가 추세*

* (리콜 명령, 건) : ('11) 464 → ('12) 546 → ('13) 599 → ('14) 1,136 → ('15) 890
 (자발적 리콜, 건) : ('11) 297 → ('12) 189 → ('13) 263 → ('14) 339 → ('15) 536
 (리콜 권고, 건) : ('11) 65 → ('12) 124 → ('13) 111 → ('14) 277 → ('15) 160



Ⅲ

리콜제도 주요 문제점

1. 리콜대상 품목의 위해성 등급 분류 미흡

□ 일부 품목만 위해성 등급 구분

- 미국과 유럽*은 위해성을 3~4등급으로 분류하고 있으나, 우리는 의약품·식품·건강식품을 제외한 나머지 품목은 위해성 등급을 미분류

* (미국) 공산품·식품·먹는물·축산물 등 3등급, (유럽) 공산품·자동차 등 4등급

- 등급별로 회수절차, 전달매체 선정 등 차별화된 후속절차 곤란

⇒ 리콜제품의 위해성 정도에 상응하는 소비자 보호조치가 미흡

2. 소비자에게 제공되는 리콜정보 내용 부실

□ 주요 리콜정보 제공에 인색 (누락 경향)

- 현재 리콜정보는 위해원인*만 표시하고 위해결과**, 취약 대상자, 사건·사고 이력, 소비자 행동요령 등의 중요정보는 미제공

* (공산품) 프탈레이트가소제 16배 초과 (식품) 총아플라톡신 초과 등

** 고열 혹은 복통이 발생할 수 있음, 사용부위에 상처가 날 수 있음 등과 같은 구체적 결과

<참고> 미국, 유럽 위해결과 등 표시사례

(식품, 미국) 알레르기 항원 물질을 포함한 돼지고기 패티 '건강 위해성(상)'

→ 상해·질병 우려될 시 전문가에게 문의하고, 먹지 않은 제품은 폐기 혹은 구매처에서 교환

□ 리콜정보 표준양식 부재, 어려운 전문용어 사용 등으로 인한 불편

- 리콜제품의 정보제공 양식이 품목별로 다르고, 대부분 전문용어*를 사용하여 소비자가 쉽게 내용을 파악하는 데 어려움

* (자동차) 에어백 인플레이터 제조 불량, 충돌 사고시 1단계 에어백 전개가 불량

⇒ 소비자가 꼭 알아야 하는 정보를 쉽게 알수 있도록 제공할 필요

3. 리콜정보 전달 매체 부적절 및 통합 관리 부실

- 부적합한 매체 활용으로 **중대한 리콜정보 전달 실패 위험도 상존**
 - 의약품·식품*을 제외하고 위해성 등급을 고려한 매체선정 기준이 없어 **부적합한 매체 활용으로 인한 정보 전달 실패 가능성**
 - * 의약품 : (1등급) 방송, 일간신문 등 광고 (2등급) 의학약학 전문지 등 (3등급) 자사 홈페이지 등
 - 식품 : (1·2등급) 방송, 일간지, 전문지, SNS, 식약처 홈페이지 등, (3등급) 식약처 홈페이지 등
 - 특히 **공산품은 가급적 많은 매체를 이용하라는 지침만 있어 대부분 업체는 홈페이지에 게시하는 수준에 그치는 경향**
 - 또한, 리콜정보 사이트*가 개별 부처에서 품목별로 분산·운영중이어서 소비자가 리콜정보를 종합적으로 파악하기 어려움**
 - * 자동차리콜센터, 제품안전 정보센터, 식품안전나라, 스마트 컨슈머 등
 - ** 리콜정보 제공사이트 인지도(소비자 설문조사, 2017.3) : 모른다 73%, 안다 27%
- ⇒ 리콜정보가 소비자에게 전달되는 소위 '소비자 접근성'에 한계

4. 리콜제품 유통 차단 미흡 및 반품 절차 불편

- 리콜 대상제품에 대한 리콜 조치시 유통차단이 미흡하고 반품절차도 불편
 - 리콜제품의 유통차단을 위해서 「**위해상품판매차단시스템***」(대한상의)을 운영중에 있으나 **일부 온라인 쇼핑몰, 중소유통매장 등에는 미적용**
 - * 식품, 공산품 리콜제품의 유통을 조기 차단하기 위한 시스템으로 위해상품 정보(바코드)를 입력하면 매장에서 해당상품 판매를 실시간으로 차단
 - 소비자가 물품반환 등을 할 수 있는 회수처가 부족하고, 환불절차·규정에 대한 혼선으로 **환불받지 못하는 등 회수과정 불편**

◆ 공급자 중심에서 소비자 중심, 소비자 친화적으로 리콜제도를 획기적으로 개선

- ① 모든 품목에 대해 위해성 등급제 도입 추진
- ② 리콜정보의 표준양식 신설 및 제공정보 확대
- ③ 리콜정보에 대한 소비자 접근성 강화
- ④ 리콜제품 유통 차단 강화 및 반품절차 마련

1. 모든 품목에 위해성 등급제 도입 추진

□ 모든 리콜대상품목에 위해성 등급 분류

- 리콜제품의 위해원인· 위해결과 등을 종합적으로 고려하여 모든 품목에 위해성 등급을 부여하고 관리

- 다만, 공산품은 제품과 위해유형이 매우 다양하므로 어린이 제품부터 위해성 등급을 분류하고 전기·생활용품 등에 순차적으로 확대

⇒ 등급제가 신설되는 품목은 관련 법률 및 지침 등 제·개정* 필요

* 법률 개정(화장품법, 먹는물관리법 ~'18.12),
행정규칙 등 지침 제정(어린이제품('18.6), 축산물('17.12)) 등

<위해성 등급 개선 전·후 비교>

품 목	현 행	개 선	비 고
▪ 식품	3등급	현행 유지	등급 재분류 지속검토
▪ 건강기능식품	3등급	현행 유지	등급 재분류 지속검토
▪ 의약품	3등급	현행 유지	등급 재분류 지속검토
▪ 축산물	미 분류	3등급	식품의 등급 준용
▪ 화장품	미 분류	3등급 또는 4등급	미국(3등급)와 유럽(4등급) 준용하여 구분
▪ 먹는샘물	미 분류	3등급	미국 등급 준용
▪ 공산품	미 분류	3등급 또는 4등급	어린이 제품부터 순차적으로 적용
▪ 자동차(안전기준, 안전운행 지장결함)	미 분류	1등급(중대한 결함)	다수의 생명과 직결
▪ 자동차(배출가스)	미 분류	1등급(중대한 결함)	공공재 특성

2. 리콜정보의 표준양식 신설 및 제공정보 확대

□ 소비자의 효과적인 대응을 위한 리콜정보 항목 확대·제공

- 위해원인 외에 위해결과, 취약대상자, 소비자 행동요령 등 항목도 추가하도록 조치

⇒ 소관부처별 관련 지침 등 제·개정 및 시행 (~'18.3)

<리콜정보 제공 개선 사례(자동차)>



□ 소비자들이 신속하고 정확하게 정보 파악할 수 있도록 소비자 친화적 정보 제공 확대

○ 가독성 높은 정보제공 양식 개발

- 글씨크기, 배색, 정보 제공 배치순서(예, 리콜사유) 등 소비자의 가독성을 높일 수 있는 양식*을 활용하여 리콜 공고문 발표

* 미국, 유럽, 호주 등에서는 중요한 내용의 글씨 크기, 굵기, 배색 등 소비자의 가독성을 높이기 위한 구체적 지침 마련·시행

- 소비자가 이해하기 쉬운 용어로 정보 제공되도록 최대한 개선

* (현행) 니켈 2.8배 초과 (단순 문구) → (개선) 니켈이 장시간 피부에 닿을 경우 피부를 강하게 자극하여 알레르기 반응을 일으킬 수 있는 가능성 등

⇒ 소관부처별 관련 지침 등 제·개정 및 시행 (~'18.3)

3. 리콜정보에 대한 소비자 접근성 강화

- 위해성이 **중대한 정보의 소비자 접근성이 확실히 확보**되도록 조치
 - 위해성이 중대한 경우 TV 등 주요 대중매체, 휴대폰 등 유무선 연락 매체 등 **소비자 전달효과가 강력한 매체를 선정하도록 기준 정비**
 - 특히, 위해성이 높은(1등급) 리콜제품의 경우 대형 할인점에 리콜 공표문 게시

< 품목별(1등급) 리콜정보 제공 전달 매체 선정 기준(안) >

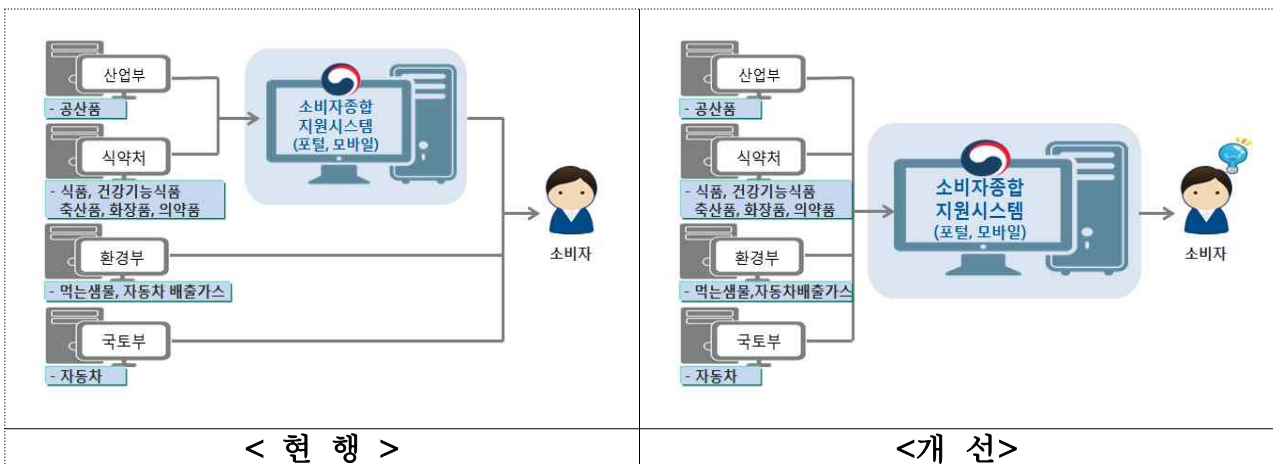
공산품, 식품, 축산물, 먹는샘물, 화장품	대형할인점, 대형온라인쇼핑몰, 주요A급 대중매체, 주요 포털사이트
의약품	주요 A급 대중매체, 의·약학 전문지, 약국·병원 안내문
자동차, 배출가스	유무선 직접연락매체, 주요A급 대중매체, 영업사원 안내, 정비업체, 검사소 안내문

⇒ **소관부처별 관련 지침 등 제·개정 및 시행 (~'18.3)**

□ 리콜정보 통합관리 시스템 고도화

- 체계적인 리콜정보 관리 및 소비자의 리콜정보 접근성 향상을 위해 **소비자종합지원시스템 ('행복드림', 공정위 운영) 고도화**
 - 소관부처의 리콜정보를 행복드림에 **통합·연계***하고, 리콜제품의 중·장기 DB 구축을 통한 **국내 리콜현황 분석 등에 활용**

* (현행) 2개 부처(산업부, 식약처) 5개 품목 → (개선) 4개 부처(기존 + 환경부, 국토부 추가) 9개



⇒ **부처별 리콜정보 연계 완료 ('17.12)**

4. 리콜제품 유통 차단 강화 및 반품절차 마련

□ 결합 제품의 확산을 원천 예방하기 위한 유통 차단 강화

- 주로 대형유통업체를 대상으로 운영되던 「위해상품판매차단시스템」을 **온라인 쇼핑몰*** 및 **중소유통매장**** 등으로 추가 확대·적용

* 현재('17.6) G마켓 등 16개사 적용 중, 금년내 18개사(롯데닷컴, 인터파크 등 2개)로 확대

** 현재('17.6) 약 9천개에 적용 중, 금년내 2.5천개를 추가하여 약 11.5천개로 확대

⇒ **유관부처와 유통업체와의 MOU를 통해 이행 확보**

<위해상품 판매차단시스템 개념도>



□ 리콜제품 반품 절차의 개선

- 지역 대형 유통업체 및 전자상거래 유통업체, 통신판매중개업체 등과 업무 협조 강화 및 **리콜 회수절차·규정 개선**
 - 지역 대형 유통업체 등을 리콜정보 제공, 교환·환불 등의 센터로 활용
 - 리콜제품에 대한 명확한 회수절차·규정 등을 마련

⇒ **유통업체와 공동으로 리콜이행 협력방안 수립 및 환불절차·규정 마련 ('18.3)**

구 분	현 행	개 선
<p>① 모든 품목에 위해성 등급제 도입</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 의약품, 식품(건강기능식품 포함)만 위해성 등급 분류 • 등급별 차별화된 대응 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 먹는샘물, 축산물, 화장품 등 위해성 등급 추가 구분 <ul style="list-style-type: none"> - 다만, 공산품은 어린이제품 등부터 순차적으로 위해성 등급 분류 - 자동차(배출가스 포함)는 모든 결함에 대해 중대한 결함으로 분류 • 위해성 등급에 따라 리콜정보 제공 내용, 전달매체 등에 차별화
<p>② 리콜정보 표준양식 신설 및 제공 정보 확대</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 리콜정보 누락 • 어려운 전문용어 사용과 표준양식 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 위해 원인 외에 결과, 취약대상자, 사건·사고 이력 등의 중요 리콜정보 추가 제공 • 소비자가 쉽게 이해할 수 있는 쉬운 용어* 사용 <ul style="list-style-type: none"> * (현행) 니켈 2.8배 초과 → (개선) 니켈이 장시간 피부에 닿을 경우 피부를 강하게 자극하여 알레르기 반응을 일으킬 수 있는 가능성 • 글씨크기, 배색, 형태, 제공순서 등 가독성이 높은 정보제공 양식 개발 및 소비자가 이해하기 쉬운 용어로 정보 제공
<p>③ 리콜정보에 대한 소비자 접근성 강화</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 효율적인 정보전달 매체 선정 미흡 • 리콜정보 통합관리 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> • 위해성 등급을 고려한 전달 매체* 선정 <ul style="list-style-type: none"> *1등급(방송, 일간신문), 2,3등급(SNS, 리콜 포털 사이트 등) • 리콜정보 통합관리 시스템(행복드림, 공정위 시범운영) 고도화* <ul style="list-style-type: none"> * 소관부처의 리콜 품목 통합 연계 및 DB화 등 리콜 포털 기능 강화
<p>④ 리콜제품 유통 차단 강화 반품 절차 마련</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 리콜제품의 유통차단 미흡 • 반품절차 개선 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 「위해상품판매차단시스템」을 온라인 쇼핑몰 및 중소유통매장 등에 확대·적용 • 지역 유통업체 등과 리콜 업무 협조 강화 <ul style="list-style-type: none"> * 리콜정보 제공, 교환·환불 등 회수센터 등 • 명확한 회수 절차·규정 마련

V

향후 추진계획 및 일정

□ 추진계획

- 리콜제도 개선방안을 종합한 「공통가이드라인」 마련(공정위, '17.9)
 - * 공통가이드라인 주요 내용 : 별첨 참고 2
- 소관부처는 공통 가이드라인을 적용하고, 부처 특성에 맞게 관련 규정을 정비
 - 리콜정보 통합관리 시스템 고도화, 리콜제품의 유통 차단 강화 등은 금년 내 완료, 법령 등 규정 개정이 필요한 과제는 '18년 내 완료

□ 추진일정

개선과제	과제명	부처이행계획	일정
① 모든 품목에 위해 등급제 도입	모든 리콜품목에 위해성 등급 분류		
	① 위해성 등급 구분·관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (법개정) 화장품(식약처), 먹는샘물(환경부) ▪ (자침제정) 야간제품(산업부) 및 축산물(농림부) 	'18.12 '18.6
② 리콜정보의 표준 양식 신설 및 제공정보 확대	리콜정보 내용 확대·적용		
	① 위해 원인·결과, 취약대상자, 사건·사고 이력 등 제공	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관련 지침 등 제·개정(소관부처) * 다만, 일부 신규 등급제 품목(먹는샘물, 화장품)은 법개정 이후 지침 등 제·개정 	'18.3
	표준양식 제공 및 쉽게 이해할 수 있는 용어 사용		
	① 쉬운 용어를 사용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관련 지침 등 제·개정(소관부처) 	'18.3
③ 리콜정보에 대한 소비자 접근성 강화	중대한 정보의 소비자 접근성 강화		
	① 위해성 등급을 반영한 리콜정보 전달매체 선정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 관련 지침 등 제·개정(소관부처) 	'18.3
	리콜정보 통합관리 시스템 고도화		
	① 리콜 종합포털 사이트(행복드림) 고도화	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 부처의 리콜정보 연계(공정위) 	'17.12
	② 리콜 현황 분석(DB 구축 등)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 리콜정보 DB화를 통한 현황 분석 및 개선사항 발굴 등 (공정위) 	'17.12 ~
④ 리콜제품 유통 차단 강화 및 반품절차 마련	리콜제품의 유통 차단 강화		
	① 위해상품판매차단시스템 중소유통매장 등 확대·적용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시스템 확대 적용(산업부·식약처) 	'17.12
	반품절차 개선 등		
① 유통업체와 리콜이행 협력 방안 및 환불절차 마련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 리콜이행 협력방안 및 환불절차·규정 등 마련(산업부 등) 	'18.3	

* 소관부처 : 산업부, 국토부, 환경부, 식약처

※ 부처별 조치계획에 대한 이행실적 점검 실시하고, 정부업무 평가 시 반영

참고 1

리콜 품목별 관련법률, 소관부처 및 리콜 요건

품목	근거법률	주관부처	리콜 요건
모든 물품 및 용역	소비자기본법	중앙행정기관의 장 시·도지사 소비자원	· 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 현저한 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우
식품	식품위생법	식약처장 시·도지사 시장·군수·구청장	· 식품위생상 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있다고 인정되는 때
	식품안전기본법	관계 중앙 행정기관의 장	· 국민건강에 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있다고 인정되는 때
건강기능 식품	건강기능식품에 관한 법률	식약처장 시장·군수·구청장	· 위생상의 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있다고 인정되는 때
축산물	축산물위생관리법	식약처장 시·도지사 시장·군수·구청장	· 공중위생상 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 축산물
의약품	약사법	식약처장 시·도지사 시장·군수·구청장	· 관련 법령을 위반하여 안전성, 유효성에 문제가 있는 경우
공산품	제품안전기본법	중앙행정기관의 장	· 제품의 제조·설계 또는 제품상 표시 등의 결함으로 인해 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우
	전기용품 및 생활용품 안전관리법	시·도지사	· 안전인증을 받지 않았거나 안전기준에 부적합한 경우 등
	화학물질의 등록 및 평가 등에 관한 법률	환경부장관	· 안전기준·표시기준에 적합하지 아니한 위해우려제품을 판매·증여함으로써 사람의 건강이나 환경에 피해를 초래할 수 있다고 인정하는 경우 등
	어린이제품안전특별법	산업통상자원부 장관	· 어린이의 생명·신체에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우 등
	환경보건법	환경부장관	· 환경유해인자의 사용제한 등 고시내용을 지키지 아니하거나 위해성평가 결과 위해성이 크다고 인정되는 경우 등
자동차	자동차 관리법	국토교통부장관	· 안전기준에 부적합하거나 안전 운행에 지장을 주는 결함이 다수의 자동차에 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우
자동차 배출가스	대기환경 보전법	환경부장관	· 배출가스 관련부품에 대한 결함 확인 검사결과 제작차 배출 허용기준을 위반하였을 경우
먹는물	먹는물관리법	환경부장관 시·도지사	· 먹는샘물 등의 수질이나 용기와 포장 등이 기준에 미달하여 국민건강상의 위해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우
화장품	화장품법	식약처장	· 전부 또는 일부가 변패된 경우, 병원 미생물에 오염된 경우, 이물이 혼입되었거나 부착된 경우 등

참고 2

리콜 공통 가이드라인 주요내용 (예시)

1 제정 배경 및 목적

- 소비자 안전을 위해 소비자기본법 등 15개 법률을 통해 리콜 제도가 운영되고 있으나 소비자 친화적인 리콜제도로 보기에 미흡
- 소비자가 리콜정보를 쉽고, 빠르고, 정확하게 이해할 수 있도록 소비자 친화적인 가이드라인을 만들어 리콜제도의 실효성을 제고할 필요

2 리콜 용어 정의

- ‘리콜’은 물품의 결함으로 인해 소비자의 생명·신체·재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우,
 - 제조·수입·판매자 등 사업자가 수거, 파기·수리·교환·환급 등의 방법으로 피해를 예방하는 행위

3 위해성 등급 결정

- 결함 상품의 위험성*과 위해 대상자 취약성**을 종합적으로 파악하고, 실제로 발생한 모든 사건·사고 이력 수집

* 치명적 성분, 식중독균, 불량 재질, 제작 결함 등 ** 2단계(매우 취약, 취약)

- 파악한 위험성을 근거로 예상되는 소비자의 신체적 상해 수준을 기준으로 원칙적으로 3단계의 위해 강도(심각, 중간, 미약) 추정
- 위험성 수준과 추정된 위해 강도를 종합적으로 평가하여 위해성 등급 분류

<위해 등급 분류 예시>

품목	위해성 등급 분류 및 해당 내용	
공산품	1등급	공산품의 사용으로 사망하거나 의료기관에서 4주 이상 치료가 필요한 골절·질식·화상·감전 등 신체적 부상과 질병에 걸린 경우 또는 화재·폭발로 인한 상해를 입는 경우
	2~4등급	제품유형, 사고유형, 피해자계층, 위해성 분석 결과 등을 분석하여 등급 분류
식품	1등급	식품 섭취, 사용으로 인해 인체 건강에 미치는 위해 영향이 매우 크거나 중대한 위반 행위의 경우 -식품사용 금지원료, 병원성 대장균 등 심각한 식중독균 등
	2등급	식품 섭취, 사용으로 인해 인체 건강에 미치는 위해 영향이 크거나 일시적인 경우 -중금속, 황색포도상구균 등 식중독균 등
	3등급	식품 섭취, 사용으로 인해 인체의 건강에 미치는 위해 영향이 비교적 적은 경우 -대장균, 식품첨가물 사용기준 위반 등

먹는 샘물	1등급	먹는샘물의 음용, 사용으로 인해 심각한 건강상의 부작용 혹은 사망을 초래할 가능성이 있는 경우
	2등급	먹는샘물의 음용, 사용으로 인해 일시적 혹은 의학적으로 회복 가능한 건강상의 악영향을 초래하거나 건강에 심각한 악영향을 줄 가능성은 낮은 경우
	3등급	먹는샘물의 음용, 사용으로 인해 건강에 악영향을 미칠 가능성은 낮지만 안전성에 문제가 있는 경우
축산물	1등급	축산물 섭취, 사용으로 인해 인체 건강에 미치는 위해 영향이 매우 크거나 중대한 위반 행위의 경우 -식품사용 금지원료, 병원성 대장균 등 심각한 식중독균 등
	2등급	축산물 섭취, 사용으로 인해 인체 건강에 미치는 위해 영향이 크거나 일시적인 경우 -중금속, 황색포도상구균 등 식중독균 등
	3등급	축산물 섭취, 사용으로 인해 인체의 건강에 미치는 위해 영향이 비교적 적은 경우 -대장균, 식품첨가물 사용기준 위반 등
화장품	1등급	화장품 사용으로 심각한 건강상의 부작용 혹은 사망을 초래할 가능성이 있는 경우
	2등급	화장품 사용으로 일시적 혹은 의학적으로 회복 가능한 건강상의 악영향을 초래하거나 건강에 심각한 악영향을 줄 가능성은 낮은 경우
	3등급	화장품 사용으로 건강에 악영향을 미칠 가능성은 낮지만, 안전성과 유효성에 문제가 있는 경우
의약품	1등급	치명적 성분, 잘못된 표시 기재의 의약품 사용으로 사망, 완치불가능한 중대한 부작용, 영구적으로 심각한 상해가 발생한 경우
	2등급	주성분 함량 초과, 식약처 품질기준 위반의 의약품 사용으로 일시적 또는 의학적으로 완치가 가능한 부작용, 중간 수준의 상해가 발생한 경우
	3등급	색깔·맛의 변질, 포장재 변형, 용기 결함, 오염 등의 의약품 사용으로 건강상 부작용이나 위해는 발생하지 않지만, 안전성과 유효성에 문제가 있는 경우
자동차*	1등급 (중대한 결함)	자동차 성능, 부품 등의 결함으로 자동차 혹은 부품 안전기준에 적합하지 않아 안전운행이 지장을 주어 사망, 신체적 상해가 발생하는 경우
자동차 배출가스*	1등급 (중대한 결함)	자동차 배출가스 오염물질의 노출로 인해 호흡기 질환 등 인체 건강에 악영향을 미치고, 환경오염이 우려되는 경우

* 자동차와 자동차 배출가스는 소비자 개인의 안전 뿐 아니라, 제3자의 안전과 관련, 특히 자동차는 발생하는 위해의 대다수가 소비자의 생명과 직결되는 심각한 상해이고, 자동차 배출가스는 환경오염과 관련된 공공재의 특성을 가져 위해성 수준을 모두 중대한 결함으로 관리

4 리콜정보 제공 형태 표시지침

- 소비자가 직관적으로 안전 관련 주요 정보임을 인지할 수 있도록 다음을 적용하여 리콜정보 제공
 - 제목에 안전 중요 정보 명시, 상품군 및 리콜 종류(강제, 자발) 표시
 - 리콜 대상 상품 정보(제조사, 상품명, 제조번호, 이미지 등)
 - 리콜 이유 (위해 원인, 결과, 취약대상, 사건·사고 사례)
 - 리콜정보를 접한 소비자가 취해야 하는 행동
 - 사업자의 구체적인 리콜 방법 및 보상 방안
 - 리콜 관련 추가정보 제공처 및 문의처 등

5 리콜정보 전달 매체 선정

- **위해성 1등급 또는 중대한 결함은 정보 도달률과 소비자 이용도가 높은 전달 매체를 의무적으로 선정**
 - 다만, 영세한(중소기업·소상공인) 리콜 사업자는 이행가능성을 종합적으로 고려하여 **적정 매체 선정 유도**
 - * 의약품(위해성 1등급: 방송, 일간신문 또는 이와 같은 수준 이상의 대중매체 광고: 의약품 등의 안전에 관한 규칙 제89조 제1항)과 자동차(우편발송, 휴대전화 문자메시지 등: 자동차관리법 제31조 제1항 기준)는 기존 매체 선정 기준 적용
 - 유무선 직접 연락매체(휴대폰 문자 등)
 - 주요 A급 대중매체(지상파 TV, 전국 규모 일간지 등)
 - 상품 구입·이용 장소(대형할인점, 대형온라인쇼핑몰 등)
 - (자동차, 배출가스) 교통관리공단의 최신고객정보를 활용하여 휴대폰 문자, 우편 발송
 - (공산품*, 식품, 화장품, 먹는샘물, 축산물) 지상파 TV와 전국 규모의 일간지(주관부처와 공동 보도자료 배포), 대형할인점 안내문 등
 - * 제품과 위해유형이 다양한 공산품은 어린이제품 등부터 순차적으로 적용
- **위해성 등급 2, 3등급 또는 중대한 결함 이외의 결함의 리콜은 정부기관·사업자 홈페이지와 SNS, 리콜포털사이트 등을 적절히 활용**
 - 리콜 품목의 시급성 및 리콜 규모에 따라 그 이상의 전달 매체 선정 (예, 위해성 1등급 매체)도 권장

< 품목별(1등급) 리콜정보 제공 전달매체 선정 기준(안) >

공산품, 식품, 축산물, 먹는샘물, 화장품	대형할인점, 대형온라인쇼핑몰, 주요A급 대중매체, 주요 포털사이트
의약품	주요A급 대중매체, 의약학 전문지, 약국병원 안내문
자동차, 배출가스	유무선 직접연락매체, 주요A급 대중매체, 영업사원 안내, 정비업체, 검사소 안내문

6 대형유통점 등 판매업자 및 판매 중개업자의 리콜 협조 역할

- 결함 및 위해상품에 대한 정보 보고
- 위해성 등급 1등급 상품 등 필요시, 리콜정보의 매장 게시
- 판매상품의 리콜 결정 시 교환·환급·수거 등 지역 회수센터로 활용하도록 제조자-유통업자간 협력 유도하고 제도적 지원방안 마련

참고 3

리콜정보 제공 표준양식(예시)

- 소비자가 직관적으로 안전 관련 주요 정보임을 인지할 수 있도록 다음을 적용하여 리콜 정보 제공
 - 제목에 안전 중요 정보 명시, 상품군 및 리콜 종류(강제, 자발) 표시
 - 리콜 대상 상품 정보(제조사, 상품명, 제조번호, 이미지 등)
 - 리콜 이유(위해 원인, 결과, 취약대상, 사건·사고 사례)
 - 리콜 정보를 접한 소비자가 취해야 하는 행동
 - 사업자의 구체적인 리콜 방법 및 보상 방안
 - 리콜 관련 추가정보 제공·문의처 등

< 리콜정보 제공 표준 양식(예시)>

소비자 안전에 관한 상품 리콜 중요 정보-자동차
2017. 6. 29 공표함

소비자보호를 위한 공지

※ 본 정보는 소비자에게 위해성이 확인된 상품에 대한 리콜정보입니다.
 ※ 다음의 상품 정보를 확인하시고, 위해 상품이 회수될 수 있도록 도움을 주십시오.
 ※ 본 정보는 국토교통부가 확인한 주요 정보입니다.

① 리콜 대상 상품 정보	② 리콜 이유	③ 소비자가 취해야 하는 행동
<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 자동차 V사 S기종 </div> <div style="border: 1px solid gray; background-color: #e0e0e0; padding: 10px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 리콜 제품 사진 </div> <ul style="list-style-type: none"> • 모델명 V사 S기종 • 대상 차량 생산 기간 2014. 6. 16 ~ 2016. 1. 16 • 모델명/제조년도 확인방법 자동차등록증-차량정보 확인 • 주로 판매된 곳 V사 영업소, 중고차 시장 등 • 리콜 대상 차량 수 3,000대 	<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 발견된 위험 </div> <ul style="list-style-type: none"> • 2016년 12월, 중부고속도로 • 충돌사고 후, 에어백이 터지지 않아 조수석 사망사고(1건 발생) <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 위해성 수준 </div> <ul style="list-style-type: none"> • 사망 가능성이 낮지만 있음 • 어린이나 노인은 사망 가능성 있음 <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> ④ 리콜 방법 및 보상 방안 안내 </div> <ul style="list-style-type: none"> • 리콜기간 공고일로부터 2개월 • 리콜 방법 안내 <div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 수리 가까운 V사 서비스 센터에 예약 후 방문하여 수리를 받으세요. </div> <ul style="list-style-type: none"> • 소비자 불편 해소 방안 <ul style="list-style-type: none"> - 무상수리(수리시간 2일 이내) - 수리기간 중 렌터카 제공 혹은 보상비(월 4만원/최대 8만원) 지급 선택 가능 - 보상비 신청: 센터 방문시 신청 후 지급 	<ul style="list-style-type: none"> • 1단계 : 내가 가진 상품인지 확인 • 2단계 : ※ 즉시 사용 중지 ※ • 3단계 : ④ 리콜 방법 및 보상 방안 안내 내용 확인 후 리콜에 참여 • 4단계 : 궁금한 점이 있으면 더 자세히 알아보기 (⑤의 내용참고) <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> ⑤ 문의처 및 추가정보 </div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 무료상담전화 V사 고객센터 000-000-0000 (오전 9시 ~ 밤 10시까지 운영) </div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 자세한 정보를 원하시는 경우 </div> <ul style="list-style-type: none"> • V사 리콜정보(www.recall.vcar.co.kr) • 국토교통부 리콜정보(www.molit.go.kr) • 소비자종합지원시스템(https://www.consumer.go.kr) <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"> 리콜 동영상 </div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="font-size: small;"> 리콜정보를 동영상으로 확인할 수 있습니다. </div> </div>