RECALL MANUAL

KOREAN AGENCY FOR TECHNOLOGY AND STANDARDS

리콜이행 매뉴얼

전기용품 | 생활용품 | 어린이제품

산업통상자원부
국가기술표준원

CONTENTS

01 / 제품 안전성조사란? 03
02 / 리콜이란? 03
03 / 행정처분 절차 흐름도 04
04 / 안전성조사에 따른 행정처분의 종류 05
05 / 처분 사전 통지에 대한 의견진술 06
06 / 리콜 이행절차 08
07 / 리콜 이행점검 17
08 / 보완명령 19
09 / 참고자료 20
10 / Q&A 26
11 / 관련법령 30

01 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

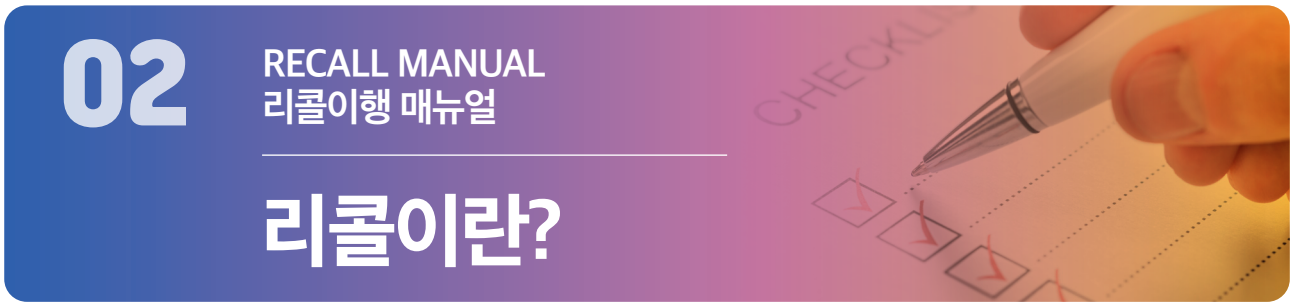
제품 안전성조사란?

산업통상자원부 국가기술표준원(이하 국표원)에서는 사업자가 인증을 받은 이후에도 지속적으로 안전한 제품을 제조 · 유통하는지 여부를 조사하기 위해서 시중에 유통되는 제품에 대해 안전성조사를 실시하고 있습니다.

- **안전성조사** : 시중에 유통 중인 제품을 구입 · 조사하여 제품 인증 당시의 품질과 기준을 그대로 유지하고 있는지를 확인하는 제품안전관리 제도

「제품안전기본법」 제9조(안전성조사 등)
소비자의 생명 · 신체 또는 재산에 위해를 방지하기 위하여 제품의 제조 · 설계 또는 제품상의 표시 등의 결함 여부에 관해 검증 · 검사 · 평가하는 일체의 활동

「제품안전기본법」 제10조(제품의 수거등의 권고 등) 및 제11조(제품의 수거등의 명령 등)
안전성조사 결과 위해성이 확인된 제품에 대해 수거 등의 행정처분



02 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

리콜이란?

제품결함으로 신체 · 재산상의 위해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우, 해당 불법 · 불량제품을 제조 · 수입 · 유통한 사업자는 유통망 또는 소비자로부터 회수하여 소비자의 피해를 예방하는 제도입니다.

국표원은 한국제품안전관리원(이하 관리원)과 공동으로 사업자가 해당 불법 · 불량제품을 신속히 수거 등(이하 리콜)의 조치를 취하도록 주기적으로 리콜 이행 실적점검을 실기하고 있습니다.

- 「제품안전기본법」 제10조에 따르면 제품에 대한 수거 · 파기 · 교환 · 환급 · 개선조치 또는 제조 · 유통의 금지, 그 밖의 필요한 조치를 "수거 등"이라고 정의하고 있으며, 본 매뉴얼에서는 이를 "리콜"이라고 정의함

03

RECALL MANUAL
리콜이행 매뉴얼

행정처분 절차 흐름도

국표원은 안전성조사 시험기관을 통해 안전성조사를 실시하며, 안전기준 부적합 내용에 따라 리콜 명령, 리콜 권고, 개선조치 권고 등의 행정처분을 하게 됩니다.

국표원은 최종 행정처분 이전에 사업자에게 처분 내용을 공문으로 사전통지하며, 동 처분에 이의가 있는 사업자는 「행정절차법」에 따라 국표원에 의견을 개진할 수 있습니다. 의견청취의 방법은 다음과 같습니다.

① 청문

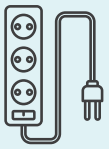
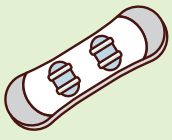
리콜 명령을 받은 사업자는 청문에 참석하여 의견을 개진하거나 불참하는 경우 의견제출서를 통해 의견 개진

② 의견제출

리콜 권고 또는 개선조치 권고를 받은 사업자는 청문을 실시하지 않으며, 의견제출서를 통해 의견을 개진

04 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

안전성조사에 따른 행정처분의 종류

행정처분		전기용품 예시	생활용품 예시	어린이제품 예시
수거등의 명령 (리콜명령)	• 사유 - 부적합 내용이 최중결함 • 수거·환불 등의 리콜이행 • 언론 등에 공표	 품목 전기매트 사유 최고온도 부적합	 품목 러닝머신 사유 비상정지 부적합	 품목 유모차 사유 접힘 방지 잠금장치 부적합
수거등의 권고 (리콜권고)	• 사유 - 부적합 내용이 중결함 • 수거·환불 등의 리콜이행	 품목 직류전원장치 사유 내화성 부적합	 품목 전동킥보드 사유 주행안정성 부적합	 품목 완구 사유 돌출부 부적합
개선조치 권고	• 사유 - 부적합 내용이 경결함 • 수거·환불 등의 의무는 없으며 부적합 내용 개선 후 출고가능	 품목 멀티콘센트 사유 기계적 강도 부적합	 품목 스노보드 사유 바인딩부착 부위의 명세 부적합	 품목 노리개젖꼭지 사유 표지사항 부적합

※ 전기용품 · 생활용품 · 어린이제품 안전기준 부적합시 처리기준(국가기술표준원 고시)에 근거하여 최중결함, 중결함, 경결함 결정

05 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

처분 사전 통지에 대한 의견진술

국표원의 처분 사전 통지에 대해 이의를 제기할 만한 합리적인 사유나 명확한 근거를 제시할 수 있는 사업자는 정해진 기한 내에 의견제출서를 제출하거나, 청문회를 통해 의견을 진술할 수 있습니다.

5-1 (리콜 명령) 청문

※ 해당 양식은 참고 자료(20p)의 양식1 참조

청문 (1:1 청문)

- **목적**
  - 의견진술 기회 제공(재시험 신청) 및 행정처분에 대한 안내
- **대상**
  - 리콜 명령을 받은 사업자
- **불참 시**
  - 청문일 전까지 의견제출서를 제출

5-1 (리콜권고, 개선조치 권고) 의견제출

의견제출서

- **목적**
  - 의견진술 기회 제공(재시험 신청)
- **대상**
  - 리콜 권고, 개선조치 권고를 받은 사업자
- **내용**
  - 재시험 신청(시험결과에 이의가 있는 경우)
  - 이의제기(표시사항 미비 및 결함내용에 이의가 있는 경우)

5-2 (국표원) 제출의견 검토

• 재시험

- 사업자의 재시험 요청 사유와 증빙자료(처분사전통지 이전 발급받은 시험 · 검사 성적 결과 첨부)의 타당성 검토 후, 재시험을 실시할 만한 상당한 사유가 인정되는 경우에 한해, 재시험 실시를 결정하고 안전성조사 시험기관을 통해 재시험 실시

- 재시험 실시 절차

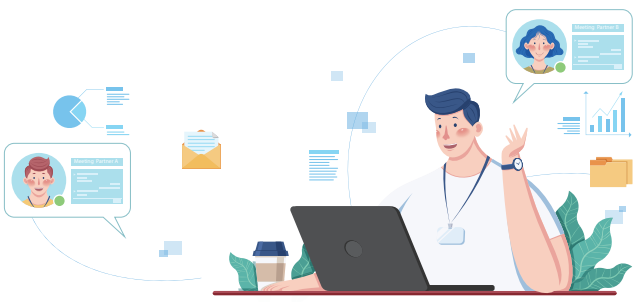
1 사업자의 재시험비용 부담	정부는 재시험 대상으로 결정된 해당 사업자에게 재시험 실시 결정 사실과 소요되는 제반비용(동일 시료 2개 구입비, 시험 수수료)을 통보해주며, 사업자의 비용 납부 확인 후 재시험 실시
2 안전성조사 시험기관 재시험 진행	재시험은 동일한 시중 유통제품 2개를 구입하여 진행하며, 기존 안전성조사를 진행한 시험기관과 제3의 시험기관에서 각각 1개씩 시료를 나눠서 시험 진행
3 시험결과 통보 및 행정처분 확정	2개 시료 모두 안전기준에 적합한 경우에만 행정처분이 제외되며, 재시험을 실시한 2개 시료 중 1개의 시료라도 안전기준에 부적합한 경우, 사전통지한 행정처분 내용으로 변경없이 최종 확정

※ 재시험 항목에 따라 소요되는 시료가 2개 이상이 될 수 있음

• 이의제기

- 결함내용 및 개선조치 권고(안)에 대한 이의제기 내용은 사업자가 제출한 소명근거의 타당성을 검토한 후, 해당 사업자에게 그 결과를 공문으로 회신함

※ 사전 처분 통지된 내용 이외의 단순 의견 제출, 하소연 등에 대해서는 별도로 회신하지 않음



06 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

리콜 이행절차

6-1 리콜계획서 제출 前

사업자는 국표원으로부터 행정처분 공문 수령 즉시 해당 제품의 판매를 중지하고, 리콜 사실 대외공표, 리콜 제품 현황 파악, 리콜계획서/결과보고서 제출, 리콜 이행, 리콜 이행점검 대응 등의 의무를 책임있게 이행해야 합니다.

01 리콜 제품 즉시 판매 중지

- 자사의 온·오프라인 매장에서 판매 중지 조치
- 유통망(총판, 도매, 소매) 및 온라인 몰에 판매 중지 요청

02 리콜 사실 대외 공표(지속)

- (온라인) 자사 홈페이지, 온라인 몰에 리콜 사실 공표
- (오프라인) 매장에 리콜 사실 공표 포스터, 배너 게시
- (언론) TV, 신문, 잡지 등 대중매체를 통한 리콜 사실 공표
- (개별 통지) 리콜제품 소유자에게 리콜 사실 통지
  (사업자 → 유통망)
  유통망에 제품 회수 요청 공문(양식2, p22) 발송
  (사업자 → 소비자)
  소비자에게 리콜 사실 안내 문자(양식5, P25) 발송

03 리콜 제품 현황 파악

- 리콜 제품 제조·수입량 및 유통현황 파악

<리콜 제품 유통현황 별 분류>

재고 물량	• 창고에 보관 중인 자체 재고 물량 • 출고되어 유통망에 보관 중인 재고 물량
소비자 판매 물량	• 사업자가 소비자에게 직접 판매한 물량 • 유통망을 통해 소비자에게 판매한 물량

04 (10일 이내) 리콜계획서 제출

- (공문 수령 후 10일 이내)
  리콜 제품 회수 계획 수립 후 리콜계획서 제출

6-2 리콜계획서 제출

- 사업자는 공문 수령 후 10일 이내, 제품안전정보센터(www.safetykorea.go.kr)에 리콜계획서를 제출(참고:결과보고서는 1개월 이내)
- 개선조치 권고 대상 사업자의 경우, 10일 이내 결함내용을 신속히 개선하고, 제품안전정보센터(www.safetykorea.go.kr)에 결과 보고서를 제출하면 리콜계획서를 제출한 것으로 간주

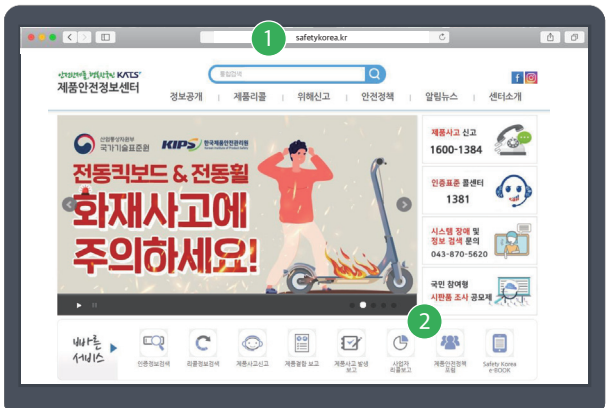
공문수령 후 → 10일 이내 → 1개월 이내

	리콜계획서 제출 (사업자 → 국표원)	결과보고서 제출 (사업자 → 국표원)
리콜명령·권고	• 주요 작성내용 - 제조·수입 수량, 판매수량 - 리콜 방법과 기간 - 리콜 공표 방법 • 첨부서류 - 해당 품목의 제조·수입기록서 사본 - 판매처별 판매량·판매일 등의 기록	• 주요 작성내용 - 리콜 실적 - 리콜 못한 제품에 대한 조치계획 - 재발 방지 대책 • 첨부서류 - 회수실적을 증빙할 수 있는 자료 (반품내역서, AS확인서 등) *소비자 개인정보는 비식별조치(* 표시)
개선조치 권고	• 주요 작성내용 - 제조·수입 수량, 판매수량 - 개선조치 방법과 기간 • 첨부서류 - 해당 품목의 제조·수입기록서 사본 - 판매처별 판매량·판매일 등의 기록	• 주요 작성내용 - 개선조치 실적 - 재발 방지 대책 • 첨부서류 - 개선조치 이행을 증빙할 수 있는 자료 (개선된 제품스티커 등)
불이행 시	• 리콜계획서를 미제출하거나 거짓으로 제출한 경우, 「제품안전기본법」 제27조에 따라 500만원 이하의 과태료	• 결과보고서를 미보고하거나 거짓으로 보고한 경우, 「제품안전기본법」 제27조에 따라 500만원 이하의 과태료

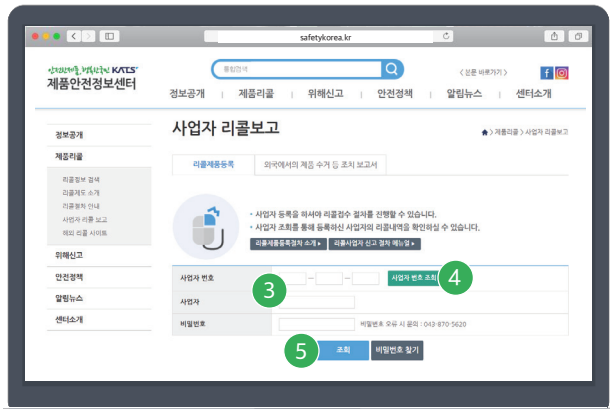
6-2-1 리콜계획서 제출 절차 안내

사업자는 공문 수령 후 10일 이내 아래 절차에 따라 제품안전정보센터(www.safetykorea.go.kr)에 접속한 후, 6-2-2 리콜계획서 작성 예시를 참조하여 계획서를 작성 · 제출해야 함

• 제품안전정보센터 접속

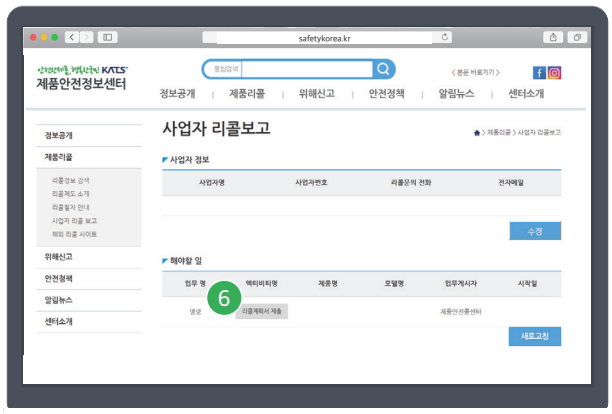


❶ 주소 입력(www.safetykorea.go.kr)
❷ 사업자 리콜보고 클릭

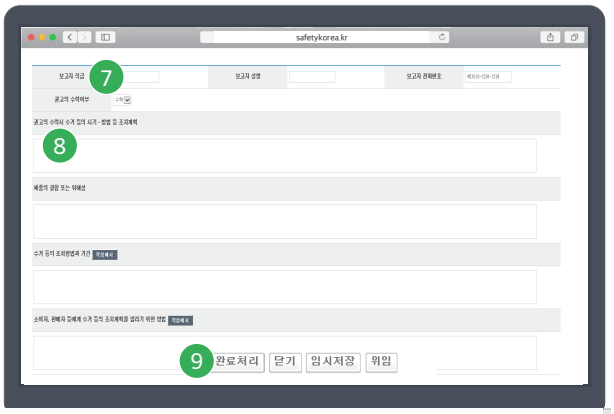


❸ 사업자 등록번호 입력
❹ 사업자 번호 조회 클릭
❺ 비밀번호 입력
초기비밀번호 : 00000 (로그인 후 변경 가능)

• 리콜계획서 작성 및 제출



❻ 해야할 일-액티비티 명
'리콜계획서 제출' 클릭 후 작성 및 제출(10일 이내)



❼ 보고자 직급, 성명, 전화번호(핸드폰) 입력
❽ 리콜계획서 작성예시를 참고하여 리콜계획서 작성
❾ 완료처리 클릭

6-2-2
리콜 명령 · 권고 사업자 작성용 리콜계획서 작성 예시

보고자 직급 : 팀장	**보고자 성명** : 홍길동	**보고자 전화번호** : 010-1234-5678
권고의 수락 여부 : 수락		

권고의 수락시 수거 등의 시기 · 방법 등 조치 계획 (권고에 한함)

리콜 권고를 받은 즉시 온 · 오프라인 판매를 중단하였습니다. 우선 거래처에 납품한 제품의 회수를 위해 거래처에 협조 공문을 보낼 예정이며, 자사 홈페이지를 통해 판매된 제품은 고객 정보를 확인 후 유선 또는 문자로 고객들에게 해당 제품의 리콜 사실을 알릴 예정입니다. 오픈마켓을 통해 판매된 제품의 경우 오픈마켓 고객센터에 구매 고객 정보를 요청해서, 고객정보를 받는 즉시 유선 또는 문자로 리콜사실을 알릴 계획입니다.

제품의 결함 또는 위해성

[최중결함]

제품결함 : 온도특성(최고온도) 기준값 70℃ 이하 측정값 75℃

수거등의 조치방법과 기간

총 수입량:2,250개

총 출고 · 판매량 : 2,100개(유통망 재고 - 1,300개, 소비자판매-800개)

자사보유 재고량

~2주 : 유통망 재고 회수목표량(800개), 소비자판매 회수목표량(400개), 합계(1,200)

2주~4주 : 유통망 재고 회수목표량(400개), 소비자판매 회수목표량(300), 합계(700)

4주~이행점검 : 유통망 재고 회수목표량(100개), 소비자판매 회수목표량(100), 합계(200)

총 회수 목표량 : 2,250개(이행점검 이후 회수 목표량도 포함)

* 환불 시 소비자 구매금액 전액 환불, 교환 시 동급 이상의 제품으로 교환, 수리 시 리콜 제품의 위해성을 제거하겠습니다.

소비자, 판매자 등에게 수거등의 조치계획을 알리기 위한 방법

1. 소비자 대상 홍보
   - 문자연락 : 연락기간(19. 12. 23 ~ 20. 01. 23), 연락횟수(800회)
   - 전화연락 : 연락기간(19. 12. 23 ~ 20. 01. 23), 연락횟수(800회)
   - 언론사 홍보 : 홍보기간(19. 12. 23 ~ 20. 01. 23), 홍보횟수(2회)
   - 홈페이지 공고 : 공고기간(19. 12. 23 ~), 공고횟수(1회)
2. 판매자 대상 홍보
   - 공문 조치 : 조치기간(19. 12. 23 ~ 19. 12. 30), 조치횟수(40회)
   - 전화연락 : 연락기간(19. 12. 23 ~ 19. 12. 30), 연락횟수(40회)

제조기간(수입기간) : 18. 01. 11 ~ 19. 11. 30	**제조수량(수입수량) :** 2,250개
판매기간 : 18. 01. 23 ~ 19. 12. 22	**판매수량 :** 2,100개

첨부파일 업로드

1. 해당 품목의 제조 · 수입기록서 사본

2. 판매처별 판매량 · 판매일 등의 기록

6-2-2
개선조치 권고 사업자 작성용 리콜계획서 작성 예시

보고자 직급 : 팀장	**보고자 성명** : 홍길동	**보고자 전화번호** : 010-1234-5678
권고의 수락 여부 : 수락		

권고의 수락시 수거 등의 시기·방법 등 조치 계획

예시1) 개선조치 권고를 받은 즉시 자사 재고 보유분 수량을 파악하고 재고분에 대해 스티커를 제작하여 라벨을 보완할 계획입니다.
예시2) 개선조치 권고 받은 제품을 개선하여 인증기관 또는 시험기관에 개선된 부분에 대한 시험성 적서를 신청할 계획입니다.
예시3) 개선조치 권고 대상 제품은 이미 단종된 제품으로 지금은 판매하고 있지 않으며, 재고도 보유하고 있지 않습니다.

제품의 결함 또는 위해성

예시1) 표시사항 누락
- 제조년월, 수입자 주소, 제조자명, AS문의처

예시2) 경결함
- 단자 및 영구 고정형 단자 부적합

예시3) 사용상 주의사항 누락
- 얼굴 분장 용도로 사용하지 마세요

수거등의 조치방법과 기간

예시1) 제조년월, 수입자주소, 제조자명, AS문의처를 추가한 표시를 업체에 발주한 상태이며, 개선 된 표시를 받는 대로 (수령 예정일 : 202X. XX. XX.) 재고부터 개선된 표시를 부착하여 제품 출고하겠습니다.
예시2) 개선된 제품을 XX인증기관에 시험의뢰 하였으며, 결과가 나오는대로 (202X. XX. XX.예정) 결과보고서에 시험성적서를 첨부하겠습니다.
예시3) 단종되어 추가 생산하지 않은 제품으로 현재 판매계획이 없습니다. 추후 재생산 · 판매하게 될 경우, 안전기준에 맞는 라벨을 제작하여 판매하도록 하겠습니다.

소비자, 판매자 등에게 수거등의 조치계획을 알리기 위한 방법

해당사항 없음

제조기간(수입기간) : 18. 01. 11 ~ 19. 11. 30	**제조수량(수입수량) :** 1,000개
판매기간 : 19. 12. 23 ~ 20. 01. 23	**판매수량 :** 500개

첨부파일 업로드

1. 해당 품목의 제조 • 수입기록서 사본
2. 판매처별 판매량 • 판매일 등의 기록

6-3 리콜 이행 단계

사업자는 제조 • 수입 • 유통한 리콜제품을 전량 회수할 책임이 있으며, 결과보고서 제출 (공문 수령 후 1개월 이내)이후에도 리콜 의무를 지속적으로 이행해야 함

01 (지속) 리콜 제품 수거 • 환불 • 수리 • 교환

● 사업자는 유통망(총판, 도매, 소매) 재고분 또는 소비자 판매분 등 모든 유통·판매 제품에 수거·환불·수리·교환 등의 리콜이행 책임 수행

- 리콜 제품 수거·환불·수리·교환 방법

수거/환불	•자체 재고 및 수거, 환불된 제품에 대해서 리콜 이행점검전까지 보관 •세금계산서, 거래명세서, 반품확인서, 전산대장(ERP) 등 증빙자료 보관
수리/교환	•개선된 제품(처분 사전 통지일 이후 발급받은 시험성적서를 보유한 경우에 한함)으로 수리/교환 진행 •택배영수증, 수리/교환 확인서, 전산대장(ERP) 등 증빙자료 보관
파기	•전문폐기업체를 통해 증빙자료(영상&서류) 갖춰 폐기하지 않고 사업자가 자체 폐기할 경우회수량으로 불인정(Q&A 참조)

● 유통망 업자(총판, 도매)는 소매업자와 소비자에게 리콜 사실을 개별 통지하고, 자체 재고분, 소매망 재고분, 소비자 판매분 등이 사업자에게 신속히 리콜 조치 되도록 적극 협조해야함

(유통망 업자(총판, 도매) → 소매업자) 유통망에 제품 회수 요청 공문(양식4, p24) 발송
(유통망 업자(총판, 도매) → 소비자) 소비자에게 리콜 사실 안내 문자(양식5, p25) 발송

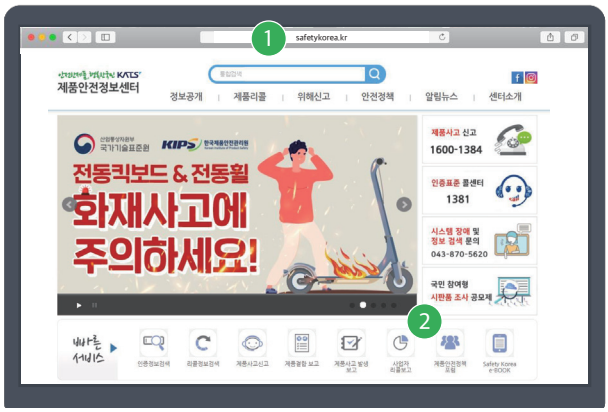
02 (1개월 이내)결과보고서 제출

● (공문 수령 후 1개월 이내) 결과보고서 제출

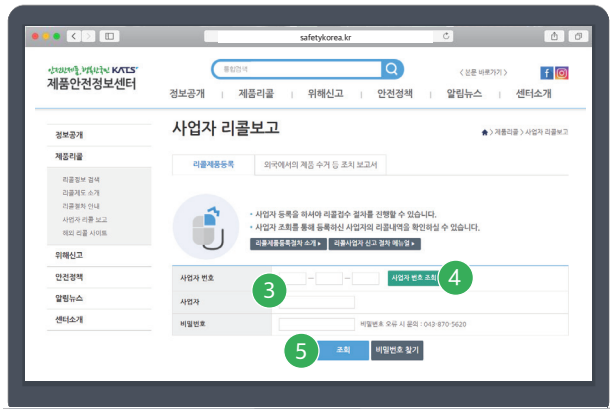
6-4 결과보고서 제출

사업자는 공문 수령 후 1개월 이내 아래 절차에 따라 제품안전정보센터(www.safetykorea.go.kr)에 접속한 후, 6-4-1 결과보고서 작성예시를 참조하여 계획서를 작성 · 제출해야 함

• 제품안전정보센터 접속

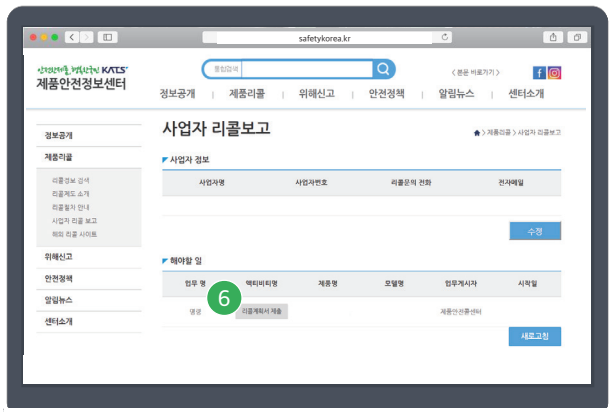


❶ 주소입력 (www.safetykorea.go.kr)
❷ 사업자 리콜보고 클릭

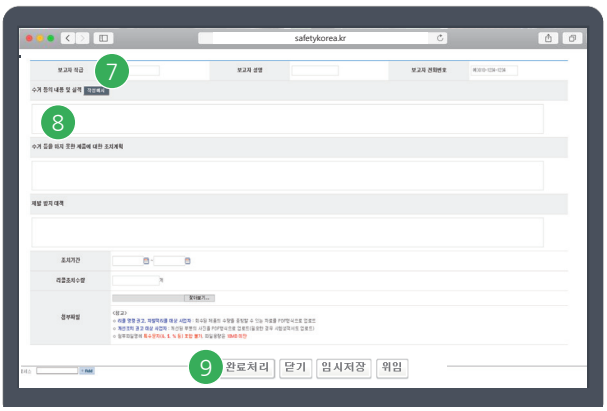


❸ 사업자 등록번호 입력
❹ 사업자 번호 조회 클릭
❺ 비밀번호 입력
초기비밀번호 : 00000 (로그인 후 변경 가능)

• 리콜 결과보고서 작성 및 제출



❻ 해야할 일-액티비티 명
'리콜계획서 제출' 클릭 후 작성 및 제출(10일 이내)



❼ 보고자 직급, 성명, 전화번호(핸드폰) 입력
❽ 결과보고서 작성예시를 참고하여 결과보고서 작성
❾ 완료처리 클릭

6-4-1
리콜 명령 · 권고 사업자 작성용 결과보고서 작성 예시

보고자 직급 : 팀장	**보고자 성명** : 홍길동	**보고자 전화번호** : 010-1234-5678

수거등 내용 및 실적

총 수입량 : 2,250개 총 출고·판매량: 2,100개 (유통망 재고- 1,300개, 소비자판매-800개)

자사보유 재고량 : 150개

~ 2주 : 유통망 재고 [목표량(800), 회수량(650)], 소비자판매 [목표량(400), 회수량(270)] 회수합계(870)

2주 ~ 4주 : 유통망 재고 [목표량(400), 회수량(615)], 소비자판매 [목표량(300), 회수량(480)] 회수합계(1095)

8주 ~ 이행점검 : 유통망 재고 [목표량(100)], 소비자판매 [목표량(50)]

총 회수 목표량 : 2,250개

총 회수량 : 2,115개 (자체재고 150개 / 환불 1,965개 / 수리 0개 / 교환 0개)

리콜사실 공표 실적

소비자 대상 : 소비자 800명에게 문자연락을 실시하였으며, 회신이 없는 소비자(530명)의 경우 추가 문자발송 하여 총 1330통 발송하였습니다.

유통망 업체 대상: 리콜 제품을 납품하였던 유통망 • 거래처 8곳에 모두 공문을 발송하여 유통망 재고분을 회수하였으며, 유통망을 통해 구매한 소비자들에게도 모두 리콜 안내 문자를 발송했다는 조치 결과를 회신받았습니다.

수거등을 하지 못한 제품에 대한 조치계획

리콜 이행점검 이후에도 지속적으로 리콜을 실시할 예정이며 자사 홈페이지에 리콜대상 제품정보를 공지할 예정입니다. 미회수분 보유 거래처에 연락을 통해 반품을 독려하고, 소비자 판매분 회수율을 높이기 위해 소비자들에게 메일발송 등 추가적인 연락을 계획하고 있습니다.

재발 방지 대책

인증이 취소된 리콜제품에 대해 판매를 중단하였으며, 신규 제품에 대한 인증을 진행하고 있습니다. 앞으로 이러한 불미스러운 상황을 만들지 않기 위해 QC부서를 신설해 제품의 품질을 지속적으로 모니터링하여 안전기준에 적합한 제품을 생산할 예정입니다.

조치기간 : 2019. 12. 23 ~ 2020. 01. 23

리콜 조치 수량 : 2,115개 (재고 물량 + 회수된 물량)

첨부파일 업로드

- 리콜 명령 • 권고 사업자 : 회수된 제품의 수량을 증빙할 수 있는 자료를 PDF형식으로 업로드

- 소비자 개인 정보의 경우 비식별 조치 후 업로드

6-4-1
개선조치 권고 사업자 작성용 결과보고서 작성 예시

보고자 직급 : 팀장	**보고자 성명** : 홍길동	**보고자 전화번호** : 010-1234-5678

수거등 내용 및 실적

예시1) 202X. XX. XX일자로 누락된 표시사항을 스티커로 제작하여 보유하고 있는 재고 500개에 개선된 스티커 부착을 완료하였습니다. 앞으로 생산될 모든 제품에도 개선된 표시를 인쇄해 부착할 예정이며 개선된 표시 사진을 결과보고서에 첨부하였습니다.

예시2) 인증기관으로부터 시험요청한 제품의 성적서를 발급받아 자사 보유분 500개를 개선하여 출고 준비 중입니다. 시험성적서를 보고서에 첨부하겠습니다.

예시3) 추후 해당 제품이나 유사 제품을 판매한다면 표시사항을 안전기준에 맞춰 인쇄할 예정입니다.

수거등을 하지 못한 제품에 대한 조치계획

해당사항 없음

재발 방지 대책

예시1) QC부서를 신설해 제품 출고 전 제품에 표시사항을 꼼꼼히 확인하겠습니다.

예시2) QC부서를 신설하여 제품의 품질을 지속적으로 모니터링을 하고, 안전기준에 적합한 제품을 생산할 예정입니다.

예시3) 신규직원을 대상으로 제품안전기준 교육을 강화하여 표시사항에 대한 중요성을 상기시키겠습니다.

조치기간 : 2019. 12. 23 ~ 2020. 01. 23

리콜 조치 수량 : 500개

첨부파일 업로드

- 개선조치 권고 사업자 : 개선된 부분의 사진을 PDF형식으로 업로드 (필요한 경우 시험성적서도 업로드)

07 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

리콜 이행점검

7-1 리콜 이행점검 절차

국표원(관리원)은 사업장 직접 방문을 원칙으로 리콜 이행점검하여 이행점검 결과, 리콜 이행실적이 미흡한 사업자나 리콜 이행에 비협조적인 유통망 업체는 「제품안전기본법」에 따라 행정처분 할 수 있습니다.

01 리콜 이행점검

- 국표원은 사업자가 제출한 '리콜계획서' 접수 후 1개월 이후부터 리콜 이행점검을 개시하며, 1차 리콜 이행점검 실적(A, B, C, D, E 단계)에 따라 이후의 이행점검 주기를 차별화하여 점검 진행
- 이행점검은 주기적으로 관리원에서 업체를 직접방문 또는 서면 등을 통해 실시
- 사업자는 리콜 제품과 관련 증빙자료를 보관하고 리콜 이행실적에 대해서 주기적으로 관리원에 보고

최초 이해점검 평가	후속 이행점검 주기
A	12개월 이내
B	5개월 이내
C	4개월 이내
D	4개월 이내
E	3개월 이내

02 리콜 이행점검 후 조치 [국표원 → 사업자]

- 사업자의 리콜 이행 실적이 미흡한 경우
  - 불이행시
    (리콜 명령) 불이행시, 「제품안전기본법」 제26조(벌칙)에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금
    (리콜 권고) 불이행시, 「제품안전기본법」 제11조(제품의 수거등의 명령 등)에 따라 리콜 명령 및 언론 공표
  - 미흡시 : 사업자에게 보완명령 처분
    (보완 명령) 불이행시, 「제품안전기본법」 제26조(벌칙)에 따라 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
- 유통망 업체의 리콜 이행 비협조가 확인된 경우
  -해당 유통망 업체(총판, 도매, 소매)에게도 「제품안전기본법」 제10조, 제11조에 따라 리콜 명령 · 권고 처분

7-2 리콜 이행점검 시 확인사항

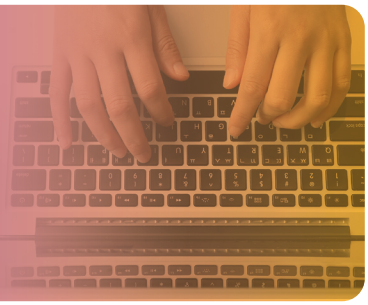
• 점검원은 사업장을 방문하여 제품회수율, 공표방법, 제품보고서, 리콜제품 유통여부(온 • 오프라인) 점검

확인사항		증빙자료 예시	
제품 회수율 확인	리콜제품 제조·수입 수량 확인	국내제조	생산대장, 작업지시서, 입고대장(현황) 등
		수입제품	수입신고필증/인보이스, 입고대장(현황), 작업지시서, 전산대장(ERP) 등
	판매(출고) 제품 수량 확인	출고대장(현황), 판매대장(현황), 세금계산서, 거래명세서, 전산대장(ERP) 등	
	회수된 제품 수량 확인	**회수된 제품 실물** 리콜 제품 수거 대장, 세금계산서, 거래명세서, 택배영수증(교환 등), 수리/교환확인서 등	
공표방법 확인		신문/TV 광고계약서, 홈페이지(공지사항 등), 공문 발송, 우편 발송 현황(영수증 등), 전화통화, 문자발송, 이메일발송 현황 등	
관련 보고서 확인		리콜계획서, 결과보고서	

• 리콜제품에 대한 수거 · 수리 · 교환 · 환불 · 파기 등을 증빙할 수 없는 경우 리콜 실적으로 불인정

08 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

보완명령



국표원은 리콜 이행점검에서 실적이 미흡한 사업자에게 「제품안전기본법」 제15조의3에 따라 보완명령을 할 수 있습니다.

보완명령을 받은 사업자는 추가적인 리콜사실 대외공표 (매장 포스터 공표, 소비자 개별 연락 진행 등)를 통해 리콜제품 수거·수리·교환·환불 등을 진행하고 이행점검 당시 지적받은 사항에 대해서 보완하여 이행하여야 합니다.

보완명령 공문수령 후	1개월 이내	1개월 이후
	보완명령 이행 결과보고서 제출	리콜 이행점검
리콜명령·권고	• 주요 작성내용 - 리콜 실적 - 리콜 못한 제품에 대한 조치계획 - 재발 방지 대책 • 첨부서류 - 회수실적을 증빙할 수 있는 자료 *소비자 개인정보의 경우 비식별조치	• 제품회수율 확인 - 회수된 제품 수량, 증빙서류 확인 • 리콜 공표 방법 확인

09

RECALL MANUAL
리콜이행 매뉴얼

참고자료

(양식1) 의견제출서

[서식 1]

의 견 제 출 서

※ 아래의 유의사항을 읽고 작성하시기 바랍니다.

제출자 기본정보	회사명		
	주소		전화번호
부적합 제품	품목명		제조·수입구분(제조국)
	제품명		인증번호
의견제출 내용	부적합 내용		
	재시험 신청여부	(재시험 비용은 신청한 사업자가 부담, 제품안전관리제도 운용요령 제9조)	
	부적합 내용 소명 또는 이의제기		
	기 타		

위와 같이 의견을 제출합니다.

년 월 일

의견제출인 (서명 또는 인)

국가기술표준원장 귀하

재시험 시료 확보가 불가하여 재시험 진행이 불가능한 경우, 최초 행정처분에 따름 (서명 또는 인)

유 의 사 항

1. 기재란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다.
2. 증거자료 등을 첨부하실 수 있습니다.
3. 위 의견제출과 관련하여 문서를 받으신 경우에는 문서번호와 일자를 ①란에 함께 기재하여 주시기 바랍니다.

210mm×297mm[백상지 80g/㎡(재활용품)]

작성예시

파랑색 표시부분 작성

의 견 제 출 서

※ 아래의 유의사항을 읽고 작성하시기 바랍니다.

제출자 기본정보	회사명	KATS 패션	
	주소	경북 울릉군 울릉읍 독도리 73	전화번호 054-9999-1111
부적합 제품	품목명	유아용 섬유제품	제조·수입구분(제조국) 제조(한국산)
	제품명	KATS 유아복	인증번호 CB000R000-00105
의견제출 내용	부적합 내용	프린팅 캐릭터에서 프탈레이트 가소제 2.3배 검출, 표시사항 미비	
	재시험 신청	시험결과에 대한 이의제기로 재시험을 신청함 [제품의 시험성적서 첨부] (재시험 비용은 신청한 사업자가 부담)	
	부적합 내용 소명 또는 이의제기	표시사항 이의제기 - 통보한 부적합 내용과는 달리 섬유의 혼용률은 제품 TAG에 표시되어 있음 [증빙자료 첨부]	
	기 타	KC인증번호 표용에 대한 소명 - 제품의 인증번호는 CB000R000-00105라 표기되어 있으나 CB000R000-0015를 잘못 표기 한 것임	

위와 같이 의견을 제출합니다.

2022 년 06 월 03 일

의견제출인 대표자 또는 대리인 성명 (서명 또는 인)

국가기술표준원장 귀하

재시험 시료 확보가 불가하여 재시험 진행이 불가능한 경우, 최초 행정처분에 따름 대표자 또는 대리인 성명 (서명 또는 인)

유 의 사 항

1. 기재란이 부족한 경우에는 별지를 사용하실 수 있습니다.
2. 증거자료 등을 첨부하실 수 있습니다.
3. 위 의견제출과 관련하여 문서를 받으신 경우에는 문서번호와 일자를 ①란에 함께 기재하여 주시기 바랍니다.

210mm×297mm[백상지 80g/㎡(재활용품)]

〔양식2〕 제품 회수 요청 공문 예시 (리콜 대상 사업자 → 유통망업체(총판·도매))

제목 : 리콜 제품 판매 중지 및 회수 협조 요청

1. 당사에서 귀사에 납품한 ○○○ 제품(모델명: ○○○)의 리콜조치에 관한 건입니다.

2. 당사의 동 제품이 산업통상자원부 국가기술표준원에서 실시한 제품 안전성 조사에서 법상 안전기준에 부적합한 것으로 적발되어 <붙임1>과 같이 리콜명령(또는 권고) 처분 조치를 통보받은 바, 동 제품에 대해 전량 리콜(수거, 환불, 수리, 교환 등) 조치를 신속히 진행해야 하오니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

3. 먼저, 귀사에서 판매되지 않고 보유 중인 동 제품의 재고분 전량을 당사로 즉시 반품 조치 해주시고, 만약 동 제품을 다른 유통망 거래처(소매)에 납품한 경우에는 해당 거래처에도 동 제품의 리콜 사실을 <붙임2> 공문 예시를 활용하여 알려서, 동 제품이 당사에 직접 또는 귀사의 유통단계를 통해 신속히 회수되도록 조치해주시기 바랍니다.

4. 한편, 귀사에서 직접 소비자에게 판매한 물량의 회수를 위해서는 해당 소비자에게 <붙임3>의 소비자 안내 문자 예시를 활용한 안내 공문 발송(이메일 포함) 또는 대외 공지 (포스터, 배너 개시 등)를 통해 리콜 사실 공표 및 리콜 참여 방법을 안내해주시기 바랍니다.

5. 참고로, 산업통상자원부 국가기술표준원에서는 리콜명령(또는 권고)를 받은 사업자의 리콜 이행 노력에도 불구하고 유통망업체(총판, 도매, 소매)의 비협조로 인해 해당 제품이 회수되지 않고 유통됨에 따라 소비자의 안전을 위협하는 경우에는 「제품안전기본법」 제10조, 제11조 및 「제품안전관리제도 운용요령」 제28조에 근거하여 유통망 업체에게도 행정처분을 취할 수 있음을 통보해왔으니, 이를 주지해주시기 바랍니다. (리콜 명령 불이행시 「제품안전기본법」 제26조에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있음)

붙임1. 리콜공표문

붙임2. (양식4) 제품 회수 요청 공문(예시)

붙임3. (양식5) 소비자 대상 리콜 사실 공표 및 리콜 참여 방법 안내

〔양식3〕 제품 회수 요청 공문 예시 (리콜 대상 사업자 → 소매업체)

제목 : 리콜 제품 판매 중지 및 회수 협조 요청

1. 당사에서 귀사에 납품한 ○○○제품(모델명: ○○○)의 리콜조치에 관한 건입니다.

2. 당사의 동 제품이 산업통상자원부 국가기술표준원에서 실시한 제품안전성 조사에서 법상 안전기준에 부적합한 것으로 적발되어 <붙임1>과 같이 리콜명령(또는 권고) 처분 조치를 통보받은 바, 동 제품에 대해 전량 리콜(수거, 환불, 수리, 교환 등) 조치를 신속히 진행해야 하오니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

3. 먼저, 귀사에서 판매되지 않고 보유 중인 동 제품의 재고분 전량을 당사로 즉시 반품 조치 해주시고, 귀사에서 직접 소비자에게 판매한 물량의 회수를 위해서는 해당 소비자에게 <붙임2>의 소비자 안내 문자 예시를 활용한 안내 공문 발송(이메일 포함) 또는 대외 공지 (포스터, 배너 개시 등)를 통해 리콜 사실 공표 및 리콜 참여 방법을 안내해주시기 바랍니다.

4. 참고로, 산업통상자원부 국가기술표준원에서는 리콜명령(또는 권고)를 받은 사업자의 리콜 이행 노력에도 불구하고 유통망업체(소매)의 비협조로 인해 해당 제품이 회수되지 않고 유통됨에 따라 소비자의 안전을 위협하는 경우에는 「제품안전기본법」 제10조, 제11조 및 「제품안전관리제도 운용요령」 제28조에 근거하여 유통망 업체에게도 행정처분을 취할 수 있음을 통보해왔으니, 이를 주지해주시기 바랍니다. (리콜 명령 불이행시 「제품안전기본법」 제26조에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있음)

붙임1. 리콜공표문

붙임2 (양식5) 소비자 대상 리콜 사실 공표 및 리콜 참여 방법 안내

〔양식4〕 제품 회수 요청 공문 예시 (유통망업체(총판·도매)→ 소매업자)

제목 : 리콜 제품 판매 중지 및 회수 협조 요청

1. 당사에서 귀사로 납품한 ○○○社의 ○○○제품(모델명: ○○○)의 리콜조치에 관한 건 입니다.

2. ○○○社의 동 제품이 산업통상자원부 국가기술표준원에서 실시한 제품 안전성조사에서 법상 안전기준에 부적합한 것으로 적발되어 <붙임1>과 같이 ㅇㅇㅇ社가 리콜명령 (또는 권고) 처분 조치를 통보받은 바, 동 제품에 대해 전량 리콜(수거, 환불, 수리, 교환 등) 조치를 신속히 진행해야 하오니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

3. 먼저, 귀사에서 판매되지 않고 보유 중인 동 제품의 재고분 전량을 당사 또는 ooo社 로 즉시 반품조치해주시고, 귀사에서 직접 소비자에게 판매한 물량의 회수를 위해서는 해당 소비자에게 <붙임2>의 소비자 안내 문자 예시를 활용한 안내 공문 발송(이메일 포함) 또는 대외 공지(포스터, 배너 개시 등)를 통해 리콜 사실 공표 및 리콜 참여 방법을 안내해주시기 바랍니다.

4. 참고로, 산업통상자원부 국가기술표준원에서는 리콜명령(또는 권고)를 받은 사업자의 리콜 이행 노력에도 불구하고 유통망업체(총판, 도매, 소매)의 비협조로 인해 해당 제품이 회수되지 않고 유통됨에 따라 소비자의 안전을 위협하는 경우에는 「제품안전기본법」 제10조, 제11조 및 「제품안전관리제도 운용요령」 제28조에 근거하여 유통망 업체에게도 행정처분을 취할 수 있음을 통보해왔으니, 이를 주지해주시기 바랍니다. (리콜 명령 불이행시 「제품안전기본법」 제26조에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있음)

붙임1. 리콜공표문

붙임2. (양식5) 소비자 대상 리콜 사실 공표 및 리콜 참여 방법 안내

[양식5] 소비자 대상 리콜 사실 공표 및 리콜 참여 방법 안내

제목 : ○○○社 ○○○제품(모델명: ○○○) 리콜 조치 안내

안녕하세요 ○○○社 대표 ○○○입니다.

그 동안 저희 회사를 사랑해 주신 고객님들께 먼저 진심으로 사과의 말씀을 드립니다.

저희 회사에서 판매한 ○○○제품(모델명:○○○)이 산업통상자원부 국가기술표준원에서 실시한 제품 안전성조사에서 법상의 안전기준에 부적합한 것으로 아래와 같이 적발되어 리콜 명령(또는 권고) 조치를 통보받았습니다.

제품결함: 총 납(Pb) 224배 초과
위해정보: 납에 노출될 경우, 피부염, 각막염, 중추신경장애 등 유발가능

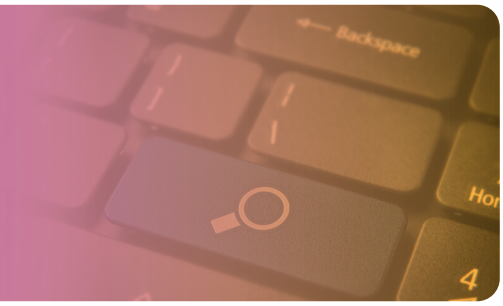
이에 따라 저희 회사의 제품을 구매하여 사용 중인 고객분들의 피해를 방지하기 위해 해당 제품을 즉시 전량 회수(수거, 환불, 수리, 교환)할 계획이오니, 해당 고객분들께서는 해당 제품의 사용을 즉시 중단하고, 아래의 연락처를 통해 동 제품의 리콜 조치에 적극 참여해 주시기 바랍니다.

관련 문의처: ○○○社 ○○○부서(전화: 000-000-0000)

공지사항 확인: ○○○社 https://www.0000.com

10 RECALL MANUAL 리콜이행 매뉴얼

Q&A



의견제출

Q 정부의 처분 사전 통지에 이의가 있는 경우 어떻게 해야 하나요?

A ① 리콜 명령을 받은 사업자는 청문에 참석하여 의견을 직접 개진하거나, 청문에 참석하지 못하는 경우 의견제출서를 통해 의견을 개진할 수 있습니다. ② 리콜 권고, 개선조치 권고를 받은 사업자는 의견제출서를 통해 의견을 개진할 수 있습니다.

Q 처분에 이의가 없는 경우에도 의견제출서를 작성해야 하나요?

A 처분 내용을 수용하는 경우 별도의 의견제출은 필요 없습니다. 추후 최종처분 시 처분사전통지 내용과 동일한 내용으로 처분이 이루어지며, 별도의 공문으로 통보해드립니다.

Q 재시험 신청과 이의제기의 차이는 무엇인가요?

A 재시험 신청은 안전성조사 시험기관의 시험결과(부적합 항목)에 대해 이의가 있는 경우, 사유와 근거(처분사전통지 이전에 발행된 성적서 등)를 제시하면서 재시험을 요청하는 것이며, 이의제기는 시험결과를 제외한 나머지 부적합 내용에 대해 제품의 재검토를 요청하는 것입니다.

청문

Q 청문이란 무엇인가요?

A 정부가 행정처분에 앞서 「행정절차법」 제22조(의견청취)에 따라 처분 당사자로부터 의견을 직접 듣는 자리이며, 향후 진행 절차와 리콜이행 등 의무사항에 대해서도 설명합니다.

Q 처분에 이의가 없는 경우에도 참석해야 하나요?

A 리콜 명령 처분에 이의가 없는 사업자는 청문에 참석하지 않아도 됩니다.(의견제출서 제출도 불필요)

재시험

Q 재시험 실시 검토는 무엇인가요?

A 정부는 처분사전통지에 이의를 제기할 만한 상당한 사유(상시 품질관리 실적, 직전 시험성적서 등)가 인정되는 경우에만 재시험 실시를 결정합니다.

Q 재시험용 제품은 어떻게 확보되나요?

A 국가기술표준원에서 시중에 판매 중인 제품을 추가 구입하여 재시험을 진행합니다.
따라서 사업자께서 재시험용 제품을 제공할 필요가 없습니다.(재시험용 제품 구입비용과 재시험 수수료는 사업자 부담)

Q 시중에 판매 중인 재시험용 제품이 없으면 어떻게 되나요?

A 시중에 유통중인 제품이 품절 등으로 구매할 수 없는 경우, 업체에서 보유 중인 재고를 추가로 확인하여 재시험을 진행합니다. 다만, 업체에서 보유한 재고도 확인되지 않는 경우 재시험 진행은 불가능하며 최초 행정처분 내용으로 처분이 결정됩니다.

리콜 명령 · 권고

Q 수거 등(리콜)의 명령과 권고의 차이는 무엇인가요?

A 해당 제품을 수거, 파기, 수리 등을 해야 하는 의무와 절차는 동일하나, 수거 등의 명령은 대상 사업자와 제품정보를 언론, 제품안전정보센터 등에 공개하는 차이가 있습니다.

개선조치 권고

Q 개선조치 권고도 제품 수거를 해야 하나요?

A 사업자는 재고 제품이나 앞으로 제조·수입하여 출고할 제품에 대해 개선한 후 제품안전정보센터에 보고하여 승인을 얻은 다음 출고가 가능하며, 이미 출고된 제품에 대해서는 수거, 교환 등의 의무는 없습니다.

Q 개선조치 권고를 받았는데 '개선조치계획서'가 아닌 '리콜계획서'를 작성해야 하나요?

A 「제품안전기본법」 제10조의 수거등의 권고에는 리콜 권고와 개선조치 권고를 모두 포함하는 조치이기 때문에 개선조치 권고 대상 사업자도 리콜 명령 · 권고 대상 사업자와 동일하게 리콜계획서를 작성해야합니다.
다만, 개선조치 권고 대상 사업자의 경우 표시사항 미흡 등의 단순 경결함 사항을 공문 수령후 10일 이내 신속히 개선조치하고, 결과보고서를 제출하면 리콜계획서를 제출할 필요가 없습니다.

계획서 & 보고서 제출

Q 인증기관에 보고서를 제출했는데, 제품안전정보센터에 또 보고서를 제출해야 하나요?

A 제품안전정보센터에도 리콜계획서와 결과보고서를 제출하셔야 합니다.
제품안전정보센터에 제출하는 보고서는 「제품안전기본법」에 따른 행정절차이며, 미제출 시 과태료 부과 대상입니다.(인증기관 제출 보고서는 인증과 관련된 조치로 별도 사항입니다.)

Q 리콜계획서, 결과보고서를 한번에 제출해도 되나요?

A 사업자는 제품안전정보센터 www.safetykorea.go.kr에 리콜계획서와 결과보고서를 일정기간을 두고 순차적으로 제출해야합니다.
① 리콜계획서(공문 수령 후 10일 이내) → ② 결과보고서(공문 수령 후 1개월 이내) 순으로 제출하고 각 단계별로 리콜 이행점검 담당자의 승인을 받아야합니다

Q 리콜계획서 작성 시 제품의 제조·수입량 및 판매량은 어떻게 기입하면 되나요?

A 제품의 제조 · 수입량은 제조연월에 관계없이 총 수량을 기입하며, 판매량은 사업자 자체 재고량을 제외한 총 판매수량(거래처 납품량 포함)을 기입하시면 됩니다.

Q 결과보고서 작성 시 첨부파일에는 어떤 자료를 업로드해야 되나요?

A 첨부파일에는 제품의 실제 회수량을 증빙할 수 있는 자료, 즉 세금계산서, 거래명세서, 수리 · 반품 확인서 및 교환 확인서 등을 PDF파일 형식으로 변환하여 업로드 하시면 됩니다.

리콜이행

Q 적정한 리콜 제품 회수율은 어떻게 되나요?

A 리콜 처분은 제조·수입된 위해제품을 모두 수거하여 소비자의 안전을 보호하는 것이 목적입니다.
리콜 제품으로 인해 소비자의 신체 및 재산상의 피해가 없도록 모든 리콜 제품을 수거해 주셔야 합니다.

Q 오픈마켓을 통해 리콜 제품을 판매하였습니다. 해당 제품을 구매한 소비자 정보가 마스킹 처리(식별불가 처리)되어 연락처를 알 수 없는 경우 어떻게 하나요?

A 오픈마켓 고객센터에 리콜 처분 받은 사실을 알리고 해당 제품을 구매한 소비자 연락처를 받아서 소비자에게 리콜 사실 안내 문자를 발송하시면 됩니다.

리콜이행

Q 리콜 이행 의무는 언제까지 인가요?

A 리콜 이행 기간은 제조·수입된 모든 제품을 회수할 때까지이며, 별도의 기간을 정하고 있지 않습니다.

Q 수거한 제품을 폐기해도 되나요?

A 사업자는 리콜 이행점검이 완료될 때까지 수거한 제품을 보유하여야 합니다.
이는 리콜 이행점검 시에 점검원이 회수된 제품 및 재고 수량을 사업장에서 확인해야 하기 때문입니다.
불가피하게 폐기해야 하는 경우, 폐기물 관리법에 따라 폐기물 처리업 허가를 받은 업체를 통해 폐기하고, 모델과 폐기 수량이 확인이 가능하도록 증빙(영상&서류 등)을 갖추어야 합니다. 폐기중 량은 증빙으로 인정하지 않습니다.

리콜이행점검

Q 이행점검은 언제? 어떤 분이? 어디서 진행되나요?

A 이행점검은 사업자가 리콜계획서를 제출한 후 1개월 이후부터 개시합니다. 한국제품안전관리원 점검원이 회수된 제품을 보관 중인 사업장을 방문하여 리콜이행 현황 등을 확인하게 됩니다.

Q 제품 수거 후, 재판매는 어떻게 할 수 있나요?

A 기업 자체적 판단에 의한 재판매는 불가합니다. 이행점검 시, 개선 제품에 대한 시험검사 성적서 및 새 인증번호 등 증빙서류를 확인 받은 후, 바코드를 교체하고 모델명을 변경하여 재판매가 가 능합니다.

Help Desk

Q 사업자로서 리콜이행이 복잡하고 어렵습니다. 도움이 필요할 때 어디에 문의하면 되나요?

A 한국제품안전관리원은 사업자의 원활한 리콜이행을 지원하기 위해 제품안전 민원 콜센터를 개설하여 운영 중으로, 도움이 필요한 사업자는 1670-4920 로 연락 하시면 됩니다.

11

RECALL MANUAL
리콜이행 매뉴얼

관련법령

제품안전기본법

제9조(안전성조사 등)

① 중앙행정기관의 장은 시중에 유통되는 제품이 다음 각 호의 어느 하나에 해당 하는 경우에는 그 위해성 여부를 확인 하기 위하여 해당 제품에 대한 안전성 조사를 할 수 있다.

1. 「전기용품 및 생활용품 안전관리법」에 따른 안전 관리대상제품인 경우
2. 제품의 제조·설계 또는 제품상 표시 등의 결함으로 인하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우 2의2. 제품의 기술상·구조상 특성으로 인하여 소비자의 생명· 신체 또는 재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우
3. 외국에서 위해성을 이유로 사업자 또는 외국의 다른 사업자가 제13조 제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 취한 경우
4. 개별 법령에서 정하고 있는 안전기준을 준수하고 있는지 조사할 필요가 있는 경우
5. 그 밖에 제품안전을 확보하기 위하여 필요한 경우

② 중앙행정기관의 장은 안전성 조사를 한 경우에는 그 조사내용과 결과를 보관하여야 하고, 해당 제품의 사업자 또는 소비자의 요청에 따라 이를 열람 하게 할 수 있다.

③ 안전성조사의 방법 · 절차 및 제2항에 따른 조사내용과 결과의 보관·열람 등의 세부적인 내용은 대통령령으로 정한다.

제10조(제품의 수거등의 권고 등)

① 중앙행정기관의 장은 시중에 유통 되는 제품의 제조·설계 또는 제품상 표시 등의 결함 또는 제품의 기술상 · 구조상 특성으로 인하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우에는 해당 제품의 사업자에 대하여 수거·파기·수리·교환·환급·개선 조치 또는 제조, 유통의 금지, 그 밖에 필요한 조치(이하 "수거등" 이라 한다)를 권고할 수 있다.

② 중앙행정기관의 장은 제1항에 따른 권고를 받은 사업자가 정당한 사유 없이 그 권고를 따르지 아니하는 경우에는 그 사실을 공표할 수 있다.

③ 사업자는 제1항에 따른 권고에 따라 조치를 한 경우 조치의 결과 등 대통령령으로 정하는 사항을 소관 중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다.

④ 제1항에 따른 수거등의 권고, 제2항에 따른 공표 및 제3항에 따른 보고에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제11조(제품의 수거등의 명령 등)

① 중앙행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 제품의 사업자에 대하여 대통령령으로 정하는 절차에 따라 수거등을 명령하고, 그 사실을 공표할 수 있다.

1. 안전성조사를 실시한 결과 해당 제품의 위해성이 확인된 경우
2. 제10조제1항에 따른 권고를 받은 사업자가 정당한 사유 없이 그 권고를 따르지 아니하는 경우
3. 시중에 유통되는 제품의 제조 · 설계 또는 제품상 표시 등의 대통령령으로 정하는 중대한 결함(이하 "중대한 결함"이라 한다)으로 인하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다고 인정할 만한 상당한 이유가 있는 경우
4. 개별 법령에서 정하고 있는 인증을 받거나 신고 · 확인 등을 한 후 해당 제품의 부품 등을 변경하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우

② 사업자는 제1항에 따른 명령에 따라 조치를 한 경우 조치의 결과 등 대통령령으로 정하는 사항을 소관 중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다.

③ 중앙행정기관의 장은 사업자가 제1항에 따른 명령에 따르지 아니하는 경우에는 직접 해당 제품의 수거등을 할 수 있다. 이 경우 수거등에 사용되는 비용을 해당 제품의 사업자에게 징수할 수 있다.

④ 제품의 수거등의 명령을 받은 사업자는 제1항에 따른 명령에 따라 조치를 한 후에 해당 제품을 시중에 유통하여서는 아니 된다. 다만, 수리 또는 개선조치 등의 필요한 조치를 한 경우에는 그러하지 아니하다.

⑤ 제1항에 따른 수거등의 명령과 공표, 제2항에 따른 보고 및 제3항에 따른 조치와 비용 징수에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제15조의3
(제품의 수거등에 대한 이행 점검 등)

① 제10조 · 제11조에 따라 제품의 수거 등의 권고 명령을 받은 사업자 또는 제13조에 따라 제품의 수거 등을 하여야 하는 사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제품 수거등 계획서를 작성하여 중앙행정기관의 장에게 제출하여야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 사업자가 제10조, 제11조 또는 제13조에 따른 조치를 하거나 조치의 결과를 보고한 경우 관계 공무원 또는 제21조의 2에 따라 설립된 한국제품안전관리원의 임직원으로 하여금 해당 사업자의 사업장에 출입하여 이행 현황을 점검하게 할 수 있다.

③ 제2항에 따라 출입 · 점검을 하는 관계 공무원 또는 임직원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

④ 중앙행정기관의 장은 제2항에 따른 이행현황 점검의 결과 해당 사업자가 제1항에 따른 계획서에 따라 성실하게 이행하지 아니한 경우 이를 보완하여 이행할 것을 명령할 수 있다.

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 계획서 작성·제출의 절차와 방법, 이행점검•출입, 보완명령에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제26조(벌칙)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제11조제1항에 따른 수거등의 명령을 따르지 아니한 자 1의2. 제11조제1항제4호에 해당하는 제품을 제조 또는 유통한 자 (외국에서 제품을 수입하는 경우에는 해당 제품을 수입한 자를 말한다)1의3. 제11조제4항을 위반하여 해당 제품을 유통한 자

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제14조제2항에 따른 불리한 처우를 하여 같은 조제4항에 따른 조치 요구를 받고서도 이를 이행하지 아니한 자
2. 제23조제1항을 위반하여 직무상 알게된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외에 사용한 자

③ 제15조의3제4항에 따른 보완명령을 이행하지 아니한 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

제27조(과태료)

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제13조의2제1항을 위반하여 보고를 하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자
2. 제13조의3제2항을 위반하여 사고 조사를 하지 아니한 자
3. 제13조의3제3항을 위반하여 조사결과를 보고하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자
4. 제15조제1항에 따른 자료의 제출을 요청받았음에도 특별한 사유 없이 자료를 제출하지 아니하거나 거짓으로 자료를 제출한 자

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제10조제3항 또는 제11조제2항에 따른 조치의 결과 등의 사항을 보고 하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자
2. 제13조제1항을 위반하여 중대한 결함의 내용을 보고하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자
3. 제13조제2항에 따른 수거등의 실적 등의 사항을 보고하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자
4. 제13조제3항을 위반하여 보고를 하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자

4의2. 제15조의3제1항을 위반하여 제품 수거등 계획서를 제출하지 아니하거나 거짓으로 제출한 자

5. 제21조의2제5항을 위반하여 한국제품안전관리원 또는 이와 유사한 명칭을 사용한 자

③ 제1항 및 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 소관 중앙행정기관의 장이 부과 · 징수한다.

제품안전기본법 시행령

제6조(수거등의 권고절차)

① 중앙행정기관의 장은 법 제10조 제1항에 따라 수거등을 권고할 경우에는 다음각 호의 사항을 구체적으로 적은 서면(전자문서를 포함한다)으로 하여야 한다.

1. 해당 제품의 제품명 · 상표 · 모델명
2. 권고의 사유 및 내용
3. 해당 제품의 제조·수입업자의 상호 및 그 대표자의 성명
4. 수락 여부 통지기한
5. 수락 거부 시의 조치
6. 그 밖에 중앙행정기관의 장이 수거등을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

② 제1항에 따라 수거등을 권고받은 사업자는 10일 이내에 중앙행정기관의 장에게 다음 각 호의 사항을 서면으로 적어 권고의 수락 여부 등을 통지하여야 한다.

1. 사업자 상호 및 그 대표자의 성명
2. 권고의 수락 여부
3. 해당 제품의 일련번호 또는 로트번호
4. 수거등의 시기 · 방법 등 조치계획
5. 권고의 수락을 거부하는 경우에는 그 사유

제8조(제품 수거등의 결과보고 등)

① 법 제10조제3항에서 "조치결과 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 수거등에 대한 중앙행정기관의 장의 권고사항
2. 수거등의 내용과 실적
3. 수거등을 이행하지 못한 제품에 대한 조치계획
4. 위해의 재발 방지를 위한 대책

② 법 제10조제3항에 따른 보고를 하려는 자는 별지 제1호의3서식의 제품의 수거등 결과보고서를 중앙행정기관의 장에게 제출하여야 한다.

제9조(수거등의 명령절차)

① 중앙행정기관의 장은 법 제11조제1항에 따라 제품 수거등을 명령하는 경우에는 다음 각 호의 사항이 포함된 문서(전자문서를 포함한다)로 하여야 한다

1. 해당 제품의 제품명 · 상표 · 모델명
2. 해당 제품의 일련번호 또는 로트번호
3. 수거등 명령의 사유 및 내용
4. 해당 제품의 제조·수입업자의 상호 및 그 대표자의 성명
5. 수거등의 시기 및 방법
6. 그 밖에 중앙행정기관의 장이 수거등의 명령에 필요하다고 인정하는 사항

② 법 제11조제1항에 따른 공표에 관하여는 제7조를 준용한다. 이 경우 "권고"는 명령으로 본다

제11조(보고사항)

① 법 제11조제2항에서 "조치의 결과 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 제8조제1항 각 호의 사항을 말한다. 이 경우 "권고"는 "명령"으로 본다

② 법 제11조제2항에 따른 보고의 절차에 관하여는 제8조제2항을 준용한다.

제17조의3

(제품 수거등에 대한 이행점검 등)

① 법 제10조 · 제11조에 따라 제품의 수거등의 권고 · 명령을 받은 사업자 또는 법 제13조에 따라 제품의 수거등을 해야 하는 사업자는 법 제15조의3제1항에 따라 제품의 수거등의 권고·명령을 받은 날 또는 제품의 중대한 결함으로 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다는 사실을 알게 된 날부터 10일 이내에 별지 제7호의2서식의 제품 수거등 계획서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 소관 중앙행정기관의 장에게 제출해야 한다. 다만, 법 제10조제1항에 따른 개선조치 권고를 받은 사업자가 개선조치 권고를 받은 날부터 10일 이내에 같은 조 제3항 및 이 영 제8조에 따라 조치의 결과 등을 소관 중앙행정기관의 장에게 보고한 경우에는 제품 수거등 계획서를 제출한 것으로 본다.

1.해당 품목의 제조 · 수입기록서 사본
2. 판매처별 판매량 · 판매일 등의 기록

② 제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 제품 수거등 계획서를 제출받은 소관 중앙행정기관의 장은 해당 계획이 제품으로 인한 위해를 제거하는 데 미흡하다고 인정되면 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완요구를 받은 사업자는 보완요구를 받은 날부터 3일 이내에 제품 수거등 계획서를 보완하여 제출해야 한다.

③ 법 제15조의3제3항에 따라 관계 공무원 또는 임직원이 출입 · 점검 시 제시해야 하는 증표는 공무원증 또는 별지 제8호서식의 제품안전조사원증으로 한다.

④ 중앙행정기관의 장은 법 제15조의3 제4항에 따라 제품 수거등의 보완명령을 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항이 포함된 문서(전자문서를 포함한다)로 해야 한다.

1. 해당 제품의 제품명 · 상표 · 모델명
2. 보완명령의 내용

⑤ 제4항에 따른 보완명령을 받은 사업자는 보완명령을 받은 날부터 1개월 이내에 보완명령의 내용을 이행하고 별지 제7호의3서식의 제품 수거등 보완명령 이행 결과보고서를 소관 중앙행정기관의 장에게 제출해야 한다. 다만, 해당 기간 내에 제출할 수 없는 불가피한 사유가 있는 경우에는 소관 중앙행정기관의 장에게 그 사유를 명시하여 10일을 넘지 않는 범위에서 한 차례만 이행 기간 연장을 요청할 수 있다.

RECALL MANUAL

KOREAN AGENCY FOR TECHNOLOGY AND STANDARDS

리콜이행 매뉴얼

제품별 안전기준이 궁금할 때
국가기술표준원 '안전기준 열람' www.kats.go.kr

제품별 안전정보가 궁금할 때
제품안전정보센터 www.safetykorea.go.kr

불법 · 불량제품 신고할 때
한국제품안전관리원 www.kips.kr

관계법령이 궁금할 때
국가법령정보센터 www.law.go.kr

제품리콜 이행관련 도움이 필요할 때
제품안전 민원 콜센터 1670-4920
리콜문의(리콜이행 헬프데스크) 내선번호 3번

산업통상자원부
국가기술표준원
(27737) 충북 음성군 맹동면 이수로 93, 국가기술표준원