

## 위해물품및용역의회수절차등에관한규정 개정 고시

-재정경제부고시 제2001-10호(2001.6.30)-

**제1조(목적)** 이 규정은 소비자보호법(이하 '법'이라 한다) 제17조 내지 제17조의4의 규정과 관련하여 소비자보호법 시행령(이하 "시행령"이라 한다) 제14조제3항 및 제15조제8항의 규정에 의하여 사업자가 소비자에게 제공한 물품 및 용역의 결함으로 인하여 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우 사업자의 결함정보의 보고, 사업자 스스로 결함을 시정(이하 '자진시정'이라 한다), 시·도지사의 물품 및 용역의 수거·파기 등의 권고(이하 '시정권고'라 한다), 및 시·도지사가 당해 물품의 수거·파기, 수리·교환·환급 및 용역의 제공금지(이하 "시정명령"이라 한다) 등을 함에 있어 필요한 절차 등을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** 개별 물품 및 용역과 관련하여 다른 법령, 고시 등에서 위해물품 및 용역에 관한 결함정보의 보고, 자진시정, 시정권고 및 시정명령 절차 등을 정한 경우에는 당해 법령이나 고시 등이 이 규정에 우선하

여 적용된다.

**제3조(용어의 정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

① "제조자"라 함은 당해 물품을 제조(가공 및 포장을 포함한다)·수입하거나 용역을 제공하는 자를 말하며 다음 각호의 자를 포함한다.

1. 완성품 및 원재료·부품의 제조자
2. 물품에 성명, 상호 및 기타 식별 가능한 기호 등을 부착함으로써 자신을 제조자로 표시한 자
3. 주문자 상표 부착방식(OEM)에 의하여 제조된 물품의 경우에는 주문자(상표권자)
4. 유통업자의 자체 브랜드(PB)의 경우 주문자(상표권자)

② "유통업자"라 함은 도·소매업자나 소비자를 대상으로 물품 또는 용역을 공급하거나 판매하는 자를 말한다.

③ "소비자 등"이라 함은 당해 물품 또는 용역을 구입하거나 소지하고 있는 소비자 및 유통업자를 말한다.

④ "시·도지사"라 함은 특별시장·광역시장 또는 도지사를 말한다.

**제4조(시정조치의 책임자)** ①위해 물

품의 수거·파기 또는 수리·교환·환급, 용역의 제공금지 등의 책임은 원칙적으로 당해 물품의 제조자 및 용역의 제공자에게 있다. 다만, 다음 각호의 경우에는 유통업자가 책임을 진다.

1. 유통상의 결함으로 인한 경우
2. 제조자가 없거나 제조자를 알 수 없는 경우
3. 제조자의 도산 등으로 책임을 지기 어려운 경우
4. 유통업자가 스스로 책임자로 표시한 경우

②유통업자가 보관중 또는 운반과정에서 결함이 발생한 경우에는 유통업자가 회수책임을 진다.

**제5조(위해성 확인 절차)** ①시·도지사는 법 제17조에 의거 사업자가 제출한 결함정보의 위해성 확인, 법 제17조의3 및 제17조의4에 의거한 시정권고 및 시정명령 등의 조치와 관련하여 필요한 경우 해당 물품 및 용역의 위해성을 다음 각호의 1에 의하여 확인할 수 있다.

1. 법 제13조 및 법 제18조제2항의 규정에 의한 시험·검사기관 또는 한국소비자보호원의 시험·검사
2. 법 제6조제4항 및 시행령 제8조제5항의 규정에 의하여 제정된 『위해정보 보고기관 지정·운영 및 관리규정(재정경제부 고시)』에 의하여 한국소비자보호원에 설치된 위해정보평가위원회의 심의
3. 기타 관계 법령에서 물품 및 용역의 결함 등을 입증할 수 있도록 정한 방법

②제1항에 의거 시험·검사 또는 심

의를 의뢰 받은 기관은 해당 물품 및 용역에 대한 시험·검사 및 심의 결과를 지체 없이 시·도지사과 당해 물품 및 용역을 주관하는 중앙행정기관의 장에게 통보하여야 한다. 다만 의뢰 받은 기관이 부득이 검사 또는 심의결과를 지체 없이 통보 할 수 없는 때에는 그 사유와 기한을 명시하여 의뢰기관에 통보하여야 한다.

**제6조(결함정보의 보고기준)** 시행령 제14조제2항제1호나목의 심각한 신체적 부상 또는 질병은 신체의 일부 골절·절단·손상·질식·화상·감전 등의 신체적 부상 또는 질병으로서 3주일 이상 병원의 치료를 요하는 경우를 말한다.

**제7조(결함정보 인지시점의 기산)** ① 법 제17조제1항 및 시행령 제14조의 2제1항의 규정의 “중대한 결함이 있는 사실을 알게 된 때”는 당해 물품 및 용역의 시정조치의 책임이 있는 자 또는 소속 직원이 중대한 결함 사실에 대한 정보를 획득하거나 알게된 시점을 기준으로 기산 한다.

②제1항의 직원이라 함은 당해 사업자 소속의 정규직, 계약직, 파트타임 직 등으로 고용된 자를 의미한다.

**제8조(시정을 위한 조치의 면제)** 시·도지사는 사업자가 결함정보를 보고한 후 7일 이내에 시행령 제15조제3항의 규정에 의하여 시정계획서를 제출하고 물품 및 용역의 자진수거·파기 등의 조치를 실시하는 경우 법 제17조제2항에서 규정한 시정을 위한 조치를 취하지 아니한다.

**제9조(시정을 위한 조치의 의뢰 등)** ① 한국소비자보호원장은 위해를 끼치거

나 끼칠 우려가 인정되는 물품 및 용역에 대하여 『위해정보 보고기관 지정·운영 및 관리규정(재정경제부 고시)』에 의하여 한국소비자보호원에 설치된 위해정보평가위원회의 심의를 거쳐 소관 중앙행정기관의 장 및 시·도지사에게 다음 각호의 사항이 포함된 수거·파기 등 시정을 위한 조치의 요청서를 제출할 수 있다.

1. 사업자의 명칭
2. 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 인정되는 물품 및 용역의 이름
3. 결함 또는 위해의 내용
4. 필요한 시정조치
5. 시정을 위한 조치 요구 내용

②시·도지사는 제1항의 규정에 의하여 한국소비자보호원장이 제출한 자료를 근거로 당해 물품 및 용역의 사업자에게 시정권고 등의 조치를 취할 수 있다.

**제10조(시정권고를 위한 전문가 자문 등)** 시·도지사는 사업자에게 시정 권고를 하기 위하여 필요한 경우 법 제6조제4항의 규정에 의한 위해정보보고기관이 보고한 위해정보 및 사업자로부터 필요한 자료와 의견을 제출받고 관련 전문가의 자문을 받을 수 있다.

**제11조(시정권고에 대한 사업자의 소명)** ①시·도지사가 법 제17조의3제1항에 따라 물품 및 용역의 수거·파기 등을 권고한 경우 사업자는 다음 각호에 해당하는 객관적 자료의 제출을 통해 권고일로부터 7일 이내에 소명할 수 있다.

1. 정부 공인 시험검사기관 검사 결과
2. 자체 시험검사기관의 검사가 가능한 경우 그 결과

3. 기타 소명을 위하여 필요한 자료

②사업자는 7일 이내의 소명 자료 제출이 적절한 시험·검사의 절차를 거치기에 불가능하다고 판단될 경우 자료제출 예정일, 연기사유 등을 명시하여 문서로 시·도지사에게 제출일 연기를 요청할 수 있다.

③시·도지사는 수거·파기 등의 권고에 대해 사업자가 제출한 소명 내용 등이 타당하다고 인정되는 경우에는 수거·파기 등의 권고를 철회하여야 한다.

**제12조(시정명령의 통지)** 법 제17조의4 및 시행령 제15조의 규정에 의하여 시·도지사가 사업자에게 물품의 수거·파기 또는 수리·교환·환급, 용역의 제공금지 등의 조치를 명하는 때에는 다음 각호의 사항을 명시한 서면으로 하여야 한다.

1. 사업자의 명칭
2. 당해 물품 및 용역의 이름(제조일자 또는 공급일자, 모델번호, 로트번호 등 포함)
3. 시정조치책임자
4. 시정조치 명령의 사유
5. 필요한 시정조치
6. 최초의 시정조치 착수 일자 및 시정조치 완료 일자
7. 기타 시정조치 이행을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

**제13조(시정조치의 방법)** ①시정조치 책임자가 법 제17조의2의 규정에 의한 자진 시정 조치를 취하거나, 법 제17조의3 및 제17조의4에 의거한 시·도지사의 시정권고 및 시정명령에 따라 시정조치를 취하는 경우 그 방법은 다음 각호와 같다.

1. 물품 및 용역의 위해 요인이나 결합이 없도록 완전한 수리
2. 위해 요인과 결합이 없는 동종 또는 동등한 물품 및 용역으로의 교환
3. 물품 및 용역의 구입가 환급
4. 당해 물품의 파기 또는 용역의 제공금지 등

②시정조치 책임자가 제1항제3호의 방법으로 환급하는 경우 그 환급시점을 기준으로 구입가에서 적정한 비율을 감가상각할 수 있으며 이 경우 감가상각 기준 등을 시행령 제15조제3항에 따른 시정계획서 제출시 포함시켜야 한다.

**제14조(시정계획 통지문의 내용)**시행령 제15조제3항의 규정에 의한 시정계획 통지문에는 다음 각호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 시정조치대상 물품 및 용역에 대한 자세한 설명: 물품 및 용역명, 제조자명, 모델번호, 제조일자(유통기한), 로트번호, 제품판매가격, 필요시 사진첨부 등
2. 시정조치이유: 결합내용 및 이로 인하여 소비자 등에게 발생할 수 있는 위해·위험의 내용 등
3. 시정조치책임자에 대한 정확한 연락처 : 주소, 전화번호, 팩스번호, 담당부서 등
4. 시정조치 방법에 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

**제15조(사업자의 시정통지 방법)**①시행령 제15조제3항제5호의 소비자 및 판매자에 대한 통지방법은 다음 각호와 같다.

1. 등기우편, 빠른우편, 전보 등 (보통 우편 제외)
2. 언론 매체(TV, 라디오, 신문) 광고
3. 주요 판매처(백화점, 할인매장, 대형슈퍼, 영업소 등)에의 시정조치 포스터(안내문) 게시
4. 기타 시정조치 책임자가 시정계획을 알리는 데 효과적이라고 판단하는 방법

②시정조치의 책임자는 시정 대상이 되는 물품 및 용역을 구입하거나 소지하고 있는 소비자와 판매자의 주소를 알 수 있는 경우에는 제1항제1호의 방법 중 선택하여 시정통지문을 발송하여야 하며 시정통지문이 포함되는 우편봉투의 겉면에 『위해물품(용역)의 결합 시정계획 통보』라는 내용을 표시하여야 하며, 각 통지대상자에 대하여 별도로 통지하여야 한다.

③시정조치 책임자가 소비자 및 판매자의 주소를 확인할 수 없거나 제1항제1호의 방법이 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 게재하여야 한다.

④시정조치책임자는 제2항 또는 제3항에 의한 시정조치사실의 통보외에 백화점, 대형할인매장, 대형슈퍼, 영업소 등 당해 물품이나 용역의 주요

판매처에 소비자 등이 쉽게 알 수 있도록 회수에 관한 포스터(안내문)를 30일 이상 게시하거나 사보 등에 공고하여야 하며, 필요시 TV나 라디오에 의한 공고를 병행 실시하여야 한다.

**제16조(시정조치의 감독)** ①시·도지사는 시정조치 책임자가 시행령 제15조제3항의 규정에 의하여 제출한 시정계획서가 당해 결함을 시정하는데 미흡하다고 판단되는 경우에는 이의 보완을 요청할 수 있다.

②시·도지사는 효율적인 시정조치에 대한 감독을 위하여 시정조치 기간 중에 시정조치 책임자에 대하여 시정조치의 진척상황에 대한 중간결과를 보고하게 할 수 있다.

③시·도지사는 사업자가 시정조치를 한 후 그 결과를 제출한 때에는 이를 종합적으로 검토하여 시정조치의 적절한 실시여부를 평가하여야 한다.

④시·도지사는 시정조치책임자가 제출한 시정조치 결과를 검토한 결과 결함의 시정이 미흡하고 그 사유가

시정조치책임자에게 있다고 인정될 경우에는 기간을 정하여 다시 시정조치를 명할 수 있다.

**제17조(중앙행정기관 및 지방자치단체간의 업무협조 및 지원)** 중앙행정기관의 장은 시행령 제41조의2제3항의 규정에 의하여 소관 업무와 관련하여 시·도지사로부터 통보 받은 결함정보 보고, 시정조치계획 및 결과 보고와 물품의 직접 수거 파기 등에 관한 보고를 종합·관리하고, 필요한 경우 통보 받은 보고의 내용을 다른 각 시·도지사에게 통보하여야 하며 결함 물품 및 용역의 시정 사례는 안전기준 제·개정 등의 업무에 참고하여야 한다.

## 부 칙

이 규정은 2001년 7월 1일부터 시행한다.

### 시정계획통지문 (예시)(제14조 관련)

○○ 물품(용역)의 결함 시정 조치계획

1. 시정대상 물품 및 용역명(모델명) : 필요시 사진첨부
2. 제조일자(유통기한) : 필요시 로트번호 병기
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 결함 시정요령 : 시정기간, 소비자가 방문할 장소, 영업시간 등
7. 소비자 등의 주의사항
8. 이번 ○○제품의 결함 시정은 소비자 등의 부담 없이 무료로 실시됩니다.

시정책임자의 명칭 : ○ ○ ○