위해정보국 위해관리팀

한국소비자원
Korea Consumer Agency

한국소비자원
사업자 시정 매뉴얼



CONTENTS

01 한국소비자원 소개 01

02 시정권고 개요 02

03 사업자의 시정계획서 제출 03

04 사업자의 시정 이행 및 점검 04

05 공문 작성 요령 05

- 한국소비자원 시정권고 절차
- 시정계획서 작성 요령
- 결과보고서 작성 요령

06 예시 08

- 예시 1 리콜
- 예시 2 표시개선
- 예시 3 품질개선
- 예시 4 판매차단

· 01 · 한국소비자원 소개

한국소비자원(Korea Consumer Agency)은 소비자의 권익을 증진하고 소비생활의 향상을 도모하며,
국민경제의 발전에 이바지하기 위하여 국가에서 설립한 공정거래위원회 산하 공공기관입니다.

KCA 주요 기능

소비자 정보제공 및 교육

다양한 채널을 통해 정확하고
유익한 소비자 정보를 제공하고
분야별·계층별 소비자 맞춤형 교육을
진행하여 소비자 역량을 강화

거래환경 개선

상품 및 서비스 거래에서
발생하는 사업자의 부당한
행위로부터 소비자를
보호하기 위해 거래관행,
유통구조, 제도 등을 개선

소비자 정책 연구

소비자의 권익향상을 위한
제도와 정책을 연구하여
실효성 있는 정책대안을
마련하고 정부에 건의



안전한 소비환경

제품의 위해성, 안전성 관련
검사 및 시정권고 등을 통해
안전한 소비환경 조성

소비자 상담 및 피해구제

소비자의 불만을 해소하고
그에 따른 피해를 구제하기 위해
소비자 상담센터와
소비자분쟁조정위원회를
운영하여 해결방안을 제시

국제 유관기관 협력

해외 소비자 유관기관과의
교류·협력을 통해
국제 소비자 문제에 적극 대응

안전한 소비환경 조성

위해제품 시정권고

소비자에게 위해가 발생했거나
발생할 우려가 있는 제품의
리콜(회수·교환·수리·판매중단),
품질·표시개선을 권고하여
불법·결함 제품 유통을 차단합니다.

해외 위해제품 모니터링

구매대행, 해외 직구 등을 통해
국내에 유입되는 해외 위해제품을
상시 모니터링하고 판매를 차단하여,
위해제품으로부터
소비자 안전을 확보합니다.

대국민 정보제공을 위한 위해 확산 방지

소비자 위해가 다발하거나
피해 확산이 우려되는 제품 및
서비스에 대한 보도자료,
안전주의보를 발령하여
소비자 안전사고를 사전에 예방합니다.

·02· 시정권고 개요

사업자 시정 매뉴얼 배포 목적

사업자가 시정권고 및 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 정보를 제공하여 신속하게 조치하도록 지원함으로써, 기업의 제조·판매상 의무를 다하고 **소비자의 신뢰를 회복하는 계기**를 갖게 하고자 합니다.

개념

소비자의 생명, 신체 또는 재산에 위해가 발생하거나 발생할 우려가 높은 **위해물품 등을 제공한 사업자에게 소비자의 피해를 예방하기 위한 조치 (회수, 교환, 환급, 수리, 판매중단 등)를 요청**하고 있습니다.

*시정권고의 법적 근거 「**소비자기본법 제 52조 제3항**」



시정 절차

한국소비자원	절 차	사업자
위해정보 분석 및 결함 여부 조사	위해성 평가	-
자발적 시정 권고	시정 여부 결정	자발적 시정 이행
시정계획서 적절성 검토	시정 계획 수립·이행	시정계획서 제출
이행결과 점검	시정 종료	이행결과 보고서 제출
모니터링 및 종결	후속 조치	조치기간 동안 시정이행 지속

· 03 · 사업자의 시정계획서 제출

시정 방법

수 리	위해요인을 제거하기 위해 개선된 부품으로 교체, 보완
교 환	위해요소가 없는 동종 또는 동등한 다른 제품으로 교체
환 급	위해제품의 수리 또는 사용이 불가능할 때 구입가격을 환불
파 기	위해요인 제거 및 보관비용 절감을 위해 재고, 유통 제품 파기
판매중단	소비자에게 위해제품의 제조, 판매 및 제공 금지

위해요소가 제거될 수 있는지, 실현 가능한지, 소비자에게 유리한 방향인지 등을 종합적으로 고려하여 시정방법(수리, 교환, 환급, 파기)을 결정합니다.

*시정방법으로 교환 및 환급을 선택할 경우 소비자에게 비용 부담이 발생하지 않아야 합니다.

조치대상 제품 수

자체보유 재고수량
미판매된 자체보유 재고수량

+

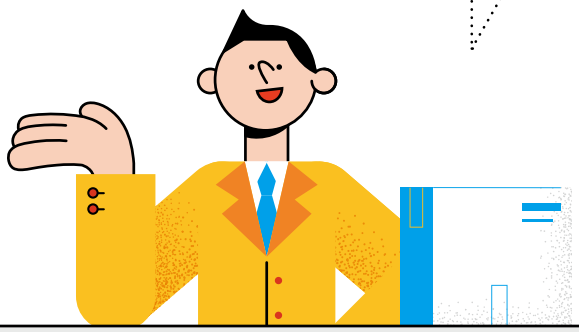
유통 재고수량
판매사에게 전달한 유통 재고수량

+

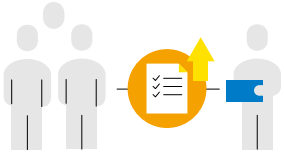
판매량(소비자 보유량)
소비자에게 판매한 판매량

= 조치대상 제품 수

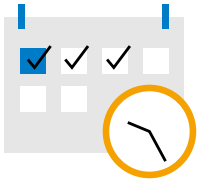
사업자의 총 생산(수입, 판매)량 중
소비자 연락 가능 여부, 제품 특성, 유통시점, 판매 가격 등을 종합적으로 판단해 **'실제로 조치가 가능한 수량'**을 객관적이고 명확하게 산정합니다.



조치기간 결정



다수의 소비자들에게 혜택이 갈 수 있도록 소비자에게 유리한 방향으로 조치기간 설정



위해성이 클 경우에는 **기간을 가능한 짧게 설정**하여 조치를 신속히 완료

·04· 사업자의 시정 이행 및 점검

사업자가 소비자에게 제공해야 하는 시정 정보 내용

사업자가 소비자에게 시정 정보를 제공할 때는 전문적인 용어의 사용을 자제하고,
누구나 쉽게 이해할 수 있도록 정보를 제공해야 합니다.

제품의 정보	• 물품명, 제조사, 제조연월일, 모델명, 제조번호 등 시정 대상 제품임을 식별할 수 있는 정보 • 주요 판매처 • 해상도가 높은 물품 사진(이미지)
시정 이유	• 결함의 내용 • 위해 원인 및 위해 결과 • 위해 강도 및 취약 대상자 • 사고 내용, 사고 발생 일자 및 사고 발생 장소
소비자 유의사항	• 소비자가 즉시 취해야 하는 행동 요령 • 물품 등 취급시의 주의사항
시정 방법	• 시정기간, 장소 및 구체적인 조치 절차 • 문의처 및 추가 정보(사업자 주소 및 연락처, 그 밖에 필요한 사항 등)

한국소비자원의 이행 점검



한국소비자원의 정보제공

시정 결과 및 관련 정보를 소비자들에게 제공할 필요가 있는 경우
한국소비자원 홈페이지와 **소비자위해감시시스템(CISS), 언론** 등을 통해 공표하고 있습니다.

1 한국소비자원 시정권고 절차

● 한국소비자원 조치 사항
● 사업자 조치 사항



위해정보 모니터링 및 안전성 조사

- 위해정보 및 결함여부 분석
- 안전과제 선정을 통한 실태조사
- 사회안전이슈 발생 시 안전성 조사 등



시정권고

- 사업자 간담회, 유선 등을 통해 조사 결과를 알리고 '자발적 시정' 권고



시정계획서 제출

-

부적절



적절성 검토

- 시정계획서 검토 및 필요 시 보완



시정실시

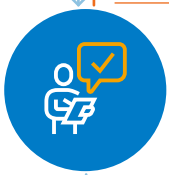
- 시정계획서에 따라 사업자 시정 실시



조치 이행 결과보고서 제출

- 구체적인 시정 이행 관련 증빙자료 제출

재검토



이행결과 점검

- 결과 검토 및 필요 시 보완
- 불이행 시 공정거래위원회에 통보



모니터링 및 종결

- 이행률 등 결과를 종합하여 이행적절성 평가를 거쳐 종결

2 시정계획서 작성 요령

한국소비자원 톡

'시정계획서' 작성, 어떻게 하면 될까요?





'시정계획서' 작성 요령을 알려드릴게요 ~

01 사업자 정보 및 제품정보

- 사업자정보(법인명, 담당자)와 제품정보(제품명, 모델명)를 빠짐없이 기입
- 판매수량은 시정권고 대상 제품과 **동일한 위해성을 가진 제품(동일 로트번호·제조연월 등)의 판매량**

02 조치대상 제품 수

- 총 생산(수입, 판매)량 중 **실제로 조치가 가능한** 수량
- '실제 조치 가능 수량'은 소비자 추적이 가능한지 등을 판단하여 결정
  (예시 : 제품 생산량 1,000개이나 300개는 소비자가 이미 소진하였거나 파악이 불가한 경우, 조치가능 수량을 700개로 설정)
- 자체보유 재고수량 + 유통 재고수량 + 판매량(소비자보유량) = 총합

03 조치 방법

- 해당 조치로 위해요소가 제거되는지, 업체 상황 고려 시 실현 가능한지,
  소비자에게 유리한 방향인지 등을 **종합적으로 고려**하여 결정
- 조치방법 : 수거/파기/수리/교환/환급 및 제조·판매·제공의 금지**(판매중단)**등이 있으며, **판매중단은 필수사항**
- 동일한 위해성을 가졌다고 판단되는 제품(동일 로트번호·제조연월 등)에 대해 조치

04 조치 기간

- 다수의 소비자에게 혜택이 갈 수 있는 소비자에게 유리한 방향으로 조치기간을 설정
- 위해성이 클 경우에는 기간을 가능한 짧게 설정하여 조치를 신속히 완료

05 소비자, 판매자에게 조치계획을 알리기 위한 방법

- 예시 : 온라인 구매처에 시정 내용 공지, 개별소비자 연락, 한국소비자원 조사 결과 포함 공표 등

설명 감사합니다 ~ ! 결과보고서 작성법도 알려주세요 ^^



3 결과보고서 작성 요령

한국소비자원 톡



결과보고서를 작성할 땐 6가지를 기억해주세요 ~

01 사업자 정보 및 제품 정보

- 시정계획서와 동일한 제품 및 사업자 정보 기입

02 소비자 정보 제공 방법

- **소비자에게 알리려는 방법** 기입
  (예시 : 홈페이지 게시, 유통사업자 안내 및 공지, 유선 및 SNS 통한 소비자 연락, 오프라인 사업장 게시 등)

03 재발방지를 위한 대책

- 위해요소를 제거하기 위한 구체적 **재발방지대책 작성**(품질개선, 공정개선 등)
  (예시 : 해당 제품 폐기, 품질개선 및 공정개선 진행, 제품 단종 처리 완료 등)

04 조치 완료 제품 수

- 시정계획서에 작성한 '조치 대상 제품 수' 중 **사업자가 실제 이행한 수량**
- 재고수량(파기 및 회수) + 조치완료수량(반품 및 환급) + 미조치수량 = 총합

05 조치 비용

- 시정으로 인해 **소요된 제품의 개별 조치 비용 및 총 비용을 산정하여 기입**
- 객관적인 비용 산정 어려울 경우, 제품 판매가격으로 산정

06 조치하지 못한 제품에 대한 계획

- 기간 내 **처리하지 못한 조치사항에 대해 향후 처리 계획**
  (예시 : 조치기간 외 소비자의 반품(환급) 요청이 있을 시 추가로 진행 예정 등)



꼭 필요한 '이행증빙자료 제출'도 잊지마세요!

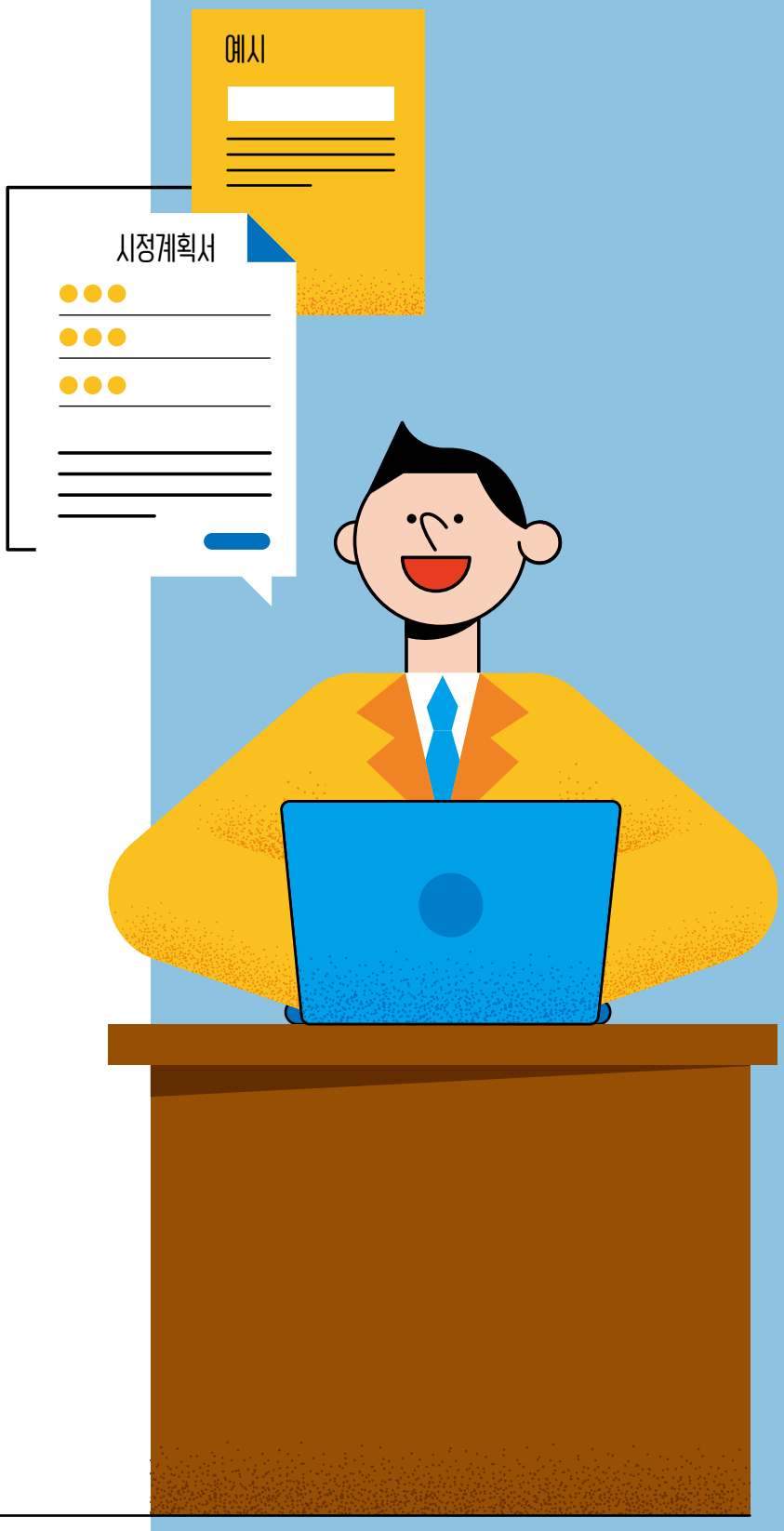


- 홈페이지 공표 사항, 유통매장 공문발송 등 근거자료
- 유통매장 수거 수량, 소비자 교환 수량, 재고 파기 수량 등 이행을 객관적으로 증명할 수 있는 자료
- 기타 증빙에 필요한 동영상, 사진 등

네, 감사합니다

06
사업자 시정 예시

- **예시 1** | 리콜
- **예시 2** | 표시개선
- **예시 3** | 품질개선
- **예시 4** | 판매차단



예시 01 · 리콜 (회수, 교환, 환급, 수리, 판매중단 권고를 받은 사업자의 시정계획서)

■ 사업자 작성부분 예시 ■ 작성 시 유의사항

시정계획서

사업자	법인명(대표자)	㈜○○기업	사업자등록번호	○○○-○○-○○○○○
	담당자(직급)	이사	성명	김○○
	주소	경기도 ○○시 ○○로 ○○번길	전화번호(팩스)	○○○-○○○○-○○○
			전자메일	○○○@○○○.com

제품명	◇◇소파	상표	좋은상품
		모델명(종류, 호칭)	Eqx3423
제조기간 (수입기간)	2020.1.1.~ 2020.2.15.	제조수량(수입수량)	1600
판매기간	2020.2.1.~ 2020. 4.15.	판매수량	700

• **조치 사유**

프탈레이트계 가소제 검출량(DEHP) 43.5% 초과

• **조치 대상 제품 수** **[* 대상제품 수량을 결정한 근거 포함]**

(자체)재고수량	유통재고수량	판매수량	(총합)조치 대상 제품 수
550	350	600	1500

실제 판매 수량 700 개 중 100개는 소비자 파악 및 연락 불가로, 조치 가능한 판매수량을 600개로 산정함

• **조치 방법** **[* 위해요소 제거를 위해 수행할 방법 모두 기재]**

자체 재고수량 폐기, 유통 재고수량 폐기, 판매수량을 소비자에게 환급

• **조치 기간** **[* 조치시행일로부터 3개월 이내에 이행실적을 제출해야 함(조치기간이 3개월 이상일 경우, 3개월 이후에 이행실적을 제출)]**

2020.11.1~ 2021.3.31 (2021.5.1 이행실적 제출)

• **소비자, 판매자 등에게 수거등의 조치계획을 알리기 위한 방법**

온라인 구매처에 리콜조치 내용 공지, 개별소비자 연락, 한국소비자원 조사결과 포함하여 공표 등

「소비자기본법」 제52조제3항에 따른 시정계획서를 제출합니다.

우편번호

20○○ 년 ○○ 월 ○○ 일

사 업 자 명 김○○ (대표자 서명 또는 인)

한국소비자원장 귀하

예시 02 · 표시개선

■ 사업자 작성부분 예시 ■ 작성 시 유의사항

ABC COMPANY

㈜ㅁㅁ기업

주소 서울시 ○○○ | 담당자 김○○ | Tel ○○○-○○○○ | Fax ○○○-○○○○ | E-mail ○○○@○○.com

문서번호 : 2020-○○○
시행일자 : 2020.○○.○○ **[시행일 필수 기재]**
수　　신 : 한국소비자원장
참　　조 : 위해관리팀장
제　　목 : '위해정보 접수통보 및 해명 요구' 건에 대한 회신

1. 귀 원의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 귀 원에서 요청하신 '한국소비자원 위해관리팀-1234'(제목 : 위해정보 접수통보서) **[한국소비자원 공문번호 기재]**에 대해 아래와 같이 조치하였음을 알려드리오니 업무에 참고하시기 바랍니다.

- 아 래 -

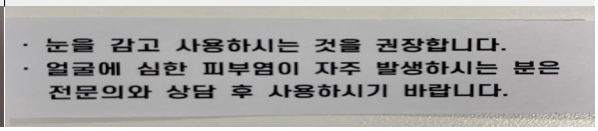
• **조치 대상 제품**

제품명 : ○○○
브랜드 : ㈜ㅁㅁ기업
위해정보 : 소비자가 제품 사용 이후 망막 손상과 피부 트러블이 발생하였는데, 관련 주의문구가 기재되어 있지 않음.

• **기 조치 내용**

소비자 위해 및 잘못된 사용을 예방하기 위해 "눈을 감고 사용하세요. 피부염이 발생하는 분은 전문의 상담 후 사용하세요."라는 내용을 제품에 **추가로 표시** 하였습니다.(조치일 : 2020-12-31) **[표시 완료 내용 및 조치일 필수 기재]**

[표시개선 전후 사진(디자인) 비교표] **[개선 전후 제품 사진 혹은 디자인 도안 필수 첨부]**

현행 (주의문구 無)	개선 (주의문구 삽입)
	

• **향후 조치계획**

2021.1.1 부터 추후 표시 개선된 제품을 유통·판매할 예정이며, 또다른 위해사례가 없는지 지속적으로 모니터링 하겠습니다.

업체명 ㈜○○기업
대표(이사) 김○○(직인)

예시 03 · 품질개선

■ 사업자 작성부분 예시 ■ 작성 시 유의사항

ABC COMPANY

㈜ㅁㅁ기업

주소 서울시 ○○○	담당자 김○○	Tel ○○○-○○○○	Fax ○○○-○○○○	E-mail ○○○@○○.com

문서번호 : 2020-○○○
시행일자 : 2020.○○.○○ **[시행일 필수 기재]**
수　　신 : 한국소비자원장
참　　조 : 위해관리팀장
제　　목 : '위해정보 접수통보 및 해명 요구' 건에 대한 회신

1. 귀 원의 무궁한 발전을 기원합니다.

2. 귀 원에서 요청하신 '한국소비자원 위해관리팀-1234'(제목 : 위해정보 접수통보서)**[한국소비자원 공문번호 기재]**에 대해 아래와 같이 조치하였음을 알려드리오니 업무에 참고하시기 바랍니다.

- 아 래 -

• **조치 대상 제품**

제품명 : ◇◇◇
브랜드 : ㈜○○기업
위해정보 : 이물 혼입 관련 위해정보가 다수 접수됨.

• **기 조치 내용 [품질개선 전후 내용 비교하여 상세히 기술하고, 조치일 필수 기재]**

소비자불만 및 해당 제품을 확인한 결과 이물이 혼입된 제품을 선별하지 못한 것으로 확인되어,
이물 관리 능력을 강화하기 위해 다음과 같이 **품질을 개선** 했습니다.(조치일 : 2020-12-31)

1. 공정 중 제품 오염 예방 위해 공정 청소 주기 강화 (기존 24시간 1회 → 12시간 1회)
2. 감지 취약 부분 극복 위해 이물 감지 Camera의 감지 영역 및 감도 강화 (별첨 자료 참고)
3. 원부자재에 대한 이물질 품질검사 강화 (원부자재 협력업체와의 이물질 감소 개선 협의 실시(2020.10.2. 부터 월 1회)

• **향후 조치계획**

향후에도 위해사례를 지속적으로 모니터링하여 조치하고, 소비자 안전과 권익보호를 위해 최선을 다하겠습니다.

업체명 ㈜○○기업
대표(이사) 김○○(직인)

예시 04 · 판매차단

■ 사업자 작성부분 예시 ■ 작성 시 유의사항

ABC COMPANY

㈜ㅁㅁ기업

주소 서울시 ○○○ | 담당자 김○○ | Tel ○○○-○○○○ | Fax ○○○-○○○○ | E-mail ○○○@○○.com

문서번호 : 2020-○○○
시행일자 : 2020.○○.○○ **[시행일 필수 기재]**
수　　신 : 한국소비자원장
참　　조 : 위해관리팀장
제　　목 : '위해정보 접수통보 및 해명 요구' 건에 대한 회신

1. 귀 원의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 귀 원에서 요청하신 '한국소비자원 위해관리팀-1234'(제목 : 위해정보 접수통보서)**[한국소비자원 공문번호 기재]**에 대해 아래와 같이 조치하였음을 알려드리오니 업무에 참고하시기 바랍니다.

- 아 래 -

- **조치 대상 제품 [제품 정보 정확히 명시]**

  품목 : 문신잉크
  제품명 : ◇◇◇
  브랜드 : ㈜○○기업
  위해정보 : 방향족 아민, 바륨 등 위해물질 함유하여 발암 위험으로 캐나다에서 리콜 되었으나, 국내에서 직구·구매대행 등의 방법으로 판매됨.
  판매량 : 0개

- **기 조치 내용 [위해제품 판매·유통 중단 내용 및 조치일 필수 기재]**

  귀 원의 요청에 따라, 해당 제품에 대하여 **판매를 중단**하고 **게시된 상품정보를 쇼핑몰에서 삭제**하였습니다.
  (조치일 : 2020-12-31)

- **향후 조치계획**

  향후 동일한 위해제품이 등록되지 않도록 수시로 모니터링하여 조치하겠습니다.

업체명 ㈜○○기업
대표(이사) 김○○(직인)

한국소비자원 사업자 시정 매뉴얼

발행일 2020년 12월
발행처 한국소비자원
주 소 27738 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원
전 화 043-880-5500
디자인 (주)그래픽타오



27738 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원
T. 043-880-5500 www.kca.go.kr