국정현안점검조정회의

국민안전과 소비자보호를 위한

자동차리콜 대응체계 혁신방안

2018. 9. 6

국토교통부

순 서

Ⅰ. 추진배경 ····· 1

※ BMW 화재 조치현황 및 계획 ····· 2

Ⅱ. BMW 사태로 계기로 본 문제점 ····· 3

Ⅲ. 자동차리콜 대응체계 혁신방안 ····· 5

Ⅳ. 향후 추진계획 ····· 10

Ⅰ 추진배경

□ **'03년 자기인증제도** 도입 이후 **차량대수 증가**(2,300만대), **첨단안전장치 확대** 및 **소비자 인식변화** 등으로 **자동차 리콜***이 급격히 **증가**

* ('12) 20.6만 → ('14) 87만 → ('16) 62만 → ('17) 198만대 → **('18.상) 206만대**

○ 리콜은 대부분 제작사의 **자발적 리콜**(한국 91.3%, 미국 88.1% 등)이며, **정부 조사**에 의한 **강제리콜**은 지난 5년 평균 **8.7% 수준**

□ 그러나, 금년들어 **BMW 차량화재 사고**가 잇달아 발생*하면서, **리콜조치** 등 **정부대응**에 대한 **국민 불안** 및 **불신 가중**

* '18년 BMW 화재(총 40건) : (1월) 3, (2월) 2, (3월) 1, (4·5월) 각 5, (7·8월) 각 12

○ BMW의 **리콜에 대한 소극적 태도, 부실한 자료제출, 화재원인 설명 미흡** 등으로 **국회·언론·소비자** 등의 **불만** 비등

○ 정부의 **긴급안전진단** 및 **운행정지명령 조치**에도 불구하고, **관계기관 간 정보공유 부족**으로 결함의 조기 파악 및 대처 미흡

* 환경부('15.12, '16.10, '18.4, 배출가스부품 리콜), 소방청(화재통계), 경찰청(사고조사) 등

○ 특히, **자동차안전연구원**(이하 KATRI*)의 **사고조사 권한, 결함조사 역량 부족****으로 결함에 **선제적 대응**이 **곤란**한 구조적 **한계 노정**

* Korea Automobile Testing & Research Institute

** 인력(국토부 2명, KATRI 13명) 및 예산(9억원) 부족, 사고조사권한 없음

⇨ 향후 **'BMW 사태' 재발 방지**를 위해 **제작사의 책임을 강화**하고, **선제적 결함조사 체계를 구축**하는 등 **리콜제도 전면 재정비 필요**

< (참고) BMW 화재 조치현황 및 계획 >

□ 리콜 결정 배경

○ BMW, **'18.1~4월 평균빈도 수준의 화재 발생** 및 차량 전소로 원인확인 곤란, **5월 발생 건**(6.11 자료제출, BMW) **중 1건 특이사항 포착**

- 6.25, 기술분석자료 요청(KATRI→BMW), 7.5, '본사 자료요청중'으로 회신
- 7.16, KATRI 분석결과를 토대로 **제작결함조사 지시**(국토부→KATRI)
- 7.25, 제작결함 시정계획서 제출(BMW→국토부)

○ **7.26, 국토부·BMW 리콜결정 및 발표**

* 520d 등 42개 차종, 106,317대 배기가스 재순환장치(EGR: Exhausted Gas Recirculation) 교체 등
** BMW는 동일 결함 원인으로 **유럽**(8.6, 32만대), **일본**(8.31, 4만대)에서 무상수리 및 리콜 결정

< 리콜제도 개요 >

- (**개념**) **안전운행에 지장**을 주는 **차량결함 발견**시 **제작사**가 **무상수리 실시**
- (**절차**) 결함정보 수집·분석 → 제작결함 조사 → 제작결함심평위 심의 → 시정명령
  * 정부의 강제리콜 전 **자발적 리콜 가능(90% 이상)**, **강제·자발적 리콜** 모두 "**결함 시정**"으로 효과는 동일
- (**벌칙**) 결함 은폐·축소 및 거짓공개시 10년이하 징역, 1억이하 벌금 부과

□ 그간 조치현황

○ **BMW에 소비자 보호대책 강구·시행**(7.30~8.1)

- **2주 내 긴급안전진단 완료**(전국 61개 서비스센터 주말 무휴·24시간 운영)
- 소유자 희망시 **렌터카 무상 제공**, 진단 후 화재발생시 100% **신차 교환**
- 안전진단 관련 소유자에 **개별문자 안내**(수차례) 및 **개선부품 조기 확보**

○ 대형사고 방지를 위한 **긴급안전진단 실시**(7.27~) 및 **운행정지명령* 발표**(8.14)

- 대국민 **운행자제권고**(8.3) 및 **운행정지명령 검토**(8.8) 발표

* 긴급안전진단 완료 차량은 9.5일 현재 10만4천대(전체의 98%)
** 미진단 차량은 운행정지명령 발표 당시 2만7천대(25%)였으나 9.5일 현재 2천대(2%) 수준

□ 향후 계획

○ **부품 조기 확보**를 통한 **연내 리콜 완료 독려**

○ **신속하고 공정한 제작결함 조사 실시**

- **민관합동조사단 운영 중**이며, **제기된 모든 화재발생 원인***에 대해 분석·검증
  * EGR모듈 외에도 제어 소프트웨어, 흡기다기관 재질(플라스틱) 등 검토
- **연내 원인규명을 완료**하고, **조사 과정**은 국민에게 **투명하게 공개**
  * 엔진·실차 시험과정 등에 대해서는 최대한 언론, 소비자, 전문가 등에 공개

Ⅱ 'BMW 사태'를 계기로 본 문제점

1 제작사에 대한 실효적 제재수단 미비

○ **결함징후 조기 파악**을 위해 **제작사 자료*** **확보**가 필수적이나, **자료 요구** 및 **미제출**에 대한 **벌칙규정 근거 미비**로 실효성 확보 곤란

* 조사착수 전 자료요구 근거 부재, 착수 후에는 15일내 제출토록 의무화하였으나 과태료 없음

○ **제작결함 입증책임**이 제작사가 아닌 **정부**(KATRI)에 있어 **조사기간 장기화** 및 **적시성** 있는 **리콜조치 곤란**

○ 결함은폐·축소, 늑장 리콜에 대한 **강력한 경제적 제재수단 미비**

* (현행) 결함은폐·축소 : 10년이하 징역 또는 1억이하 벌금 / 늑장리콜 : 매출액 1% 과징금

2 선제적인 결함정보 수집·분석 미흡

○ 환경부(배출가스 부품 : 50여개)와 국토부(안전부품 : 3만여개)간 **리콜 관련 정보 미공유**로 **적기대응 미흡**

○ **KATRI**는 **화재현장 조사**에 대한 **접근권한***이 없어 **초동조사**가 어렵고, **결함 증거차량 확보**에 애로

* (현행) 소방청(사고구조·현장지휘)과 경찰청(사고조사)만 법적 권한 보유

○ 제작사가 **기술분석자료**를 제출토록 **의무화**하였으나, **조사 착수**를 위한 **정량적 기준**이 없어 착수 여부를 **조사자의 판단**에 **의존**

* 매월 무상수리·사고 등의 분석자료를 익월 10일까지 국토부 제출(미제출시 과태료 100만원)

3 소비자 권익보호 및 안전확보 취약

○ 소비자 보호를 위한 **강력한 징벌적 손해배상**(미국 : 손해액의 3~10배) 등 제도 미흡으로 **자발적 리콜 유도**에 한계

* (현행) 제조물책임법('17.4 도입) 등 10개 법률에서 손해액의 3배 범위에서 배상

○ 리콜 완료시까지 상당한 시일이 소요되나, **화재** 등 **중대한 안전 위협**이 있는 경우 **운행제한** 등 **비상상황 적기대응 곤란**

* (현행) 전지·사변 등 비상사태, 교통체증 예방 및 해소, 대기오염 방지에 한정

○ **리콜 착수**시 소비자에게 리콜사실을 **최초 통보**(일간신문 공고, 우편·문자 등)한 이후에는 **별도의 통지제도**가 없어 리콜 **촉진 미흡**

* (현행) 리콜진행 중 정부에만 분기별 조치상황 보고 의무, 소비자에게 별도 통지의무는 없음

4 리콜대응 체계 역량 부족

○ 방대한 자료 분석, 사고현장 및 제작결함 조사, 적정성 조사 등*이 필요하나 **전문인력은 매우 부족**

* (연간 업무량) 제작사 제출자료 분석(1천2백만건), 화재사고(5천건)·소비자 결함신고(6천건) 등 현장확인, 제작결함조사 및 적정성조사(수천건), 리콜 통지(2~3백만건), 리콜전산망 운영 등

- KATRI 인력 여건상 **조기결함징후 파악 어려움, 결함조사 장기화** 등 내실있는 업무추진 곤란

* (인력 현황) 정보분석(3명), 결함조사(8명), 현장조사(0명) 등 총 13명

○ **결함차량·부품 확보, 현장 조사·분석시스템** 및 **첨단시험장비 구입 등**을 위한 **예산 부족**으로 신속하고 객관적인 검증에 한계

* ('18년 예산) 시스템 구축 연구용역, 리콜센터 홈페이지 운영 등 9억원

Ⅲ 자동차 리콜대응 체계 혁신방안

1 제작사의 법적 책임성 강화

1 결함은폐 및 늑장리콜 처벌 대폭 강화

○ **제작결함 은폐·축소**에 대해 **과징금 신설**(매출액의 3/100, 상한액 없음)

* 현재는 벌칙(10년 이하의 징역, 1억 이하의 벌금)만 적용 가능

○ **늑장리콜**시 현행 **과징금 수준 대폭 상향**(매출액의 1/100→3/100)

2 제작사의 결함 소명책임 부과

○ 조사 착수 후 일정 기간 내 제작사의 **결함유무 소명**을 **의무화**하고,

- **화재 빈발** 등 **일정 조건** 하에서 **의무 미이행** 시 **결함있는 것으로 추정**하여 **강제리콜 추진**

○ 제작사에 대해 결함 관련 **차량·부품 및 장비 제공 요청** 근거 신설

3 자료제출 의무 강화

○ 결함징후 파악 및 결함조사를 위한 **모든 단계**에서 **필요한 자료 제출**을 **제작사에게 의무화**

○ 실효성 확보를 위해 **부실, 지연, 미제출**에 대해 **과태료 부과** 근거 신설

< **위반행위에 따른 과태료 부과**(안) >

구분	부실제출	지연제출	미제출
과태료(만원)	건당 500	(1차) 300 → (2차) 500 → (3차) 1000	건당 1000

4 리콜 적정성 조사 의무화

○ **결함조사 착수 이후 리콜**하거나 **정부가 강제로 리콜**하는 경우 **적정성 조사**(시정방법, 시정대수 등)를 **의무화**

* 현재는 결함조사 기간 중 제작사가 리콜 시 적정성 조사가능(임의규정)

○ **결함조사 착수 이전 자발적 리콜**의 경우에도 소비자 불만 지속, 결함원인 의혹 제기 시 **적정성 조사**를 실시하는 **근거 마련**

2 선제적 결함조사 체계 강화

1 관계부처 간 협업 강화

○ **국토부**(안전)·**환경부**(배기가스)는 리콜조사 **착수에서 결정단계**까지의 자료를 **시스템**으로 **상호연계**하고, 전문기관간 **상시적 기술교류**

* 국토부(결함정보, KATRI), 환경부(배출가스, 국립환경과학원) 등

○ **KATRI**와 **소방·경찰청**간 **화재, 중대 교통사고**(결함의심 사망사고) **공동조사 근거**를 **마련**하고, **시스템간 실시간 정보공유**(통계포함)

2 결함조사 수집·분석 체계 구축

○ **소유자 보상**을 전제로 한 **화재차량** 및 **부품**을 확보*하여 **원인조사에 활용**할 수 있는 **법적 근거 마련**

* 소유자 동의가 어렵고, 화재차량·부품구매 예산도 없어 **조사에 애로**

○ 효율적·체계적인 **결함정보 분석**을 위한 **종합분석시스템 구축**

* 소비자 신고, 제작사 무상점검·기술분석 자료 등 연간 약 1~2천만건 수집정보 등

3 결함조사 자동착수 및 리콜요건 명확화

○ 차량 **등록대수 대비 화재건수**가 **일정 기준*** **초과**시, KATRI가 **자동**으로 **결함조사 착수**

* (예시) 전체차량 화재비율에 비해 2배 이상(BMW 사례참조)

- **화재 사고 이외에도** 브레이크 등 **주요 장치**별로 **위험수준·발생빈도**를 고려하여 **자동 조사착수**를 위한 **경보시스템 구축** 추진

○ **리콜요건***을 '설계·조립상의 문제로 **사고를 유발**하거나 사고시 **사망·중상을 야기**하는 **결함**' 등 **미국 수준**으로 **구체화**

* (현행) 안전운행에 지장을 주는 결함

3 소비자 보호 및 공공안전 확보

1 징벌적 손해배상 제도의 실효성 강화

○ 제작사가 **결함 인지**후 **미조치**로 중대한 손해 발생시, **생명·신체, 재산**에 대한 **손해를 배상**

* 입법방식(자동차관리법 또는 제조물책임법)은 **공정위, 법무부** 등과 **협의추진**

○ **배상한도**는 **손해액의 5배 이상**으로 하고, 결함·손해 **인과관계 입증**을 위해 소비자에게 **결함조사 정보**를 **제공**(KATRI)

2 긴급 운행제한 등 공공안전 확보 장치 마련

○ 리콜차량 중 **화재** 등 **공중안전**에 **심각한 위해**를 끼칠 우려가 있는 경우, **국토부장관**이 **운행을 제한**할 수 있도록 **제도 개선**

* (절차) 리콜개시→ 경찰청 협의→ 국무회의 심의→ 명령 위반시 과태료 부과

○ **국민안전에 위해**를 **방지**하기 위해 해당차량 **판매중지 근거**도 신설

3 리콜 사후관리 강화

○ 리콜개시 이후 **시정률**이 **일정 기준*** 미만인 경우, 제작사가 **결함 사실을 재통지**(우편·문자, 일반신문 공고)하도록 **의무화****

* (예시) (1차) 6개월 내 시정률 60%, (2차) 9개월 70%, (3차) 12개월 80%

** 현재는 리콜착수 시점에만 소유자에게 통지 의무화

○ 리콜 과정에서 **소비자 불만 해소**를 위한 **소비자상담, 현장방문*** 등 **사후관리 대폭 강화**

* 「리콜불만신고센터」를 운영('17.12월~, 年 6,400건)중이나, 전담인력 부족으로 대응곤란

< (참고) 차량 이상 발생시 소비자 보호 장치 >

□ 신차 구입 후 1년 이내 ☞ 교환·환불 가능('19.1월 시행)

○ (**요건**) 차량인도 후 **1년** 이내 **중대하자**는 **2회** 수리 또는 **일반하자**는 **3회** 수리 후에도 **동일 하자가 재발**하거나, **누적 수리기간**이 **30일**을 초과하는 경우

* (**제작사의 입증책임**) 인도 후 **6개월** 내 발견된 하자는 **인도시점부터 존재**하는 것으로 추정

○ (**절차**) **자동차안전·하자심의위원회**에 **중재 신청** → **자동차안전연구원**의 **사실조사** 등 → 위원회 **중재부 교환·환불** 판정(**확정판결** 효력)

□ 보증 서비스 기간 내 ☞ 무상수리 가능

○ (**요건**) **2년 또는 4만km**(원동기의 경우 3년 또는 6만km)

○ (**절차**) 소유자가 **제작사와 계약된 정비업체**를 통해 **무상**으로 **수리 진행**

□ 차량 결함 징후 발생시

< 무상수리 여부 확인 >

○ 제작사가 무상수리를 실시하는 경우, **제작사의 인터넷 홈페이지**를 통해 **무상수리 여부 확인** 가능

< 결함(리콜 포함) 의심시 >

○ **자동차 리콜센터 홈페이지**(www.car.go.kr)에서 **리콜대상 여부 확인***

* 자동차 **등록번호 입력**시 즉시 확인 가능

☞ (**해당시**) **제작사와 계약된 정비업체**를 통해 **수리(리콜) 진행**

☞ (**미해당시**) 리콜센터 홈페이지 '**소비자불만신고센터**'에 **결함 신고** → **자동차안전연구원**이 **상담, 현장조사** 등을 거쳐 **결함조사 착수** → **리콜**

※ 이번 대책을 통해 **제작사에 대한 제재 강화*** 및 **정부(KATRI)의 결함징후 조기 파악****이 가능하게 되어 **신속·원활한 리콜 이행**

* 징벌적 손해배상제도 강화, 과징금 상향 및 신설, 결함여부 소명책임 의무화, 자료제출 의무 강화, 판매중지 등

** 자동차안전연구원 역량 강화, 결함정보분석시스템 구축, 관계기관 정보공유 등

4 결함조사 관련 조직 정비 및 기반 확충

1 제작결함조사 기관(KATRI) 독립성 강화

○ **조기 결함징후 파악, 조사 전문성 확보**를 위해 **KATRI**를 **독립기관화**

- KATRI를 교통안전공단 내 **하나의 부서***에서 **조직·인력, 예산·운영 권한**을 갖는 **부설 연구기관으로 개편**

* 공단-KATRI간 순환전보, 보수체계 취약으로 우수인재 영입곤란

2 KATRI 결함조사 전문인력 등 확충

○ 결함 **조기징후 포착, 결함조사**를 위한 **전문인력·조직**을 충분히 **보강**

* **자료분석**(기술분석 1천2백만건), **현장조사**(화재 5천여건, 중대교통사고 4천건, 소비자 신고 6.4천건), **사후관리**(2백만대 리콜) 뿐만 아니라 **제작결함조사,** 적정성조사, 리콜 통지, 시스템 운영 등 **인력 증원 필요**

○ 결함조사를 위한 **장비·시스템구축, 인력보강**을 위한 **예산 확보**

- 우선 내년 **차량·부품확보, 인력 보강** 등에 대한 **예산확보 필요**

* 19년 정부안 22억원 반영(시험분석 10억원, 시스템구축·운영 8억원 등)

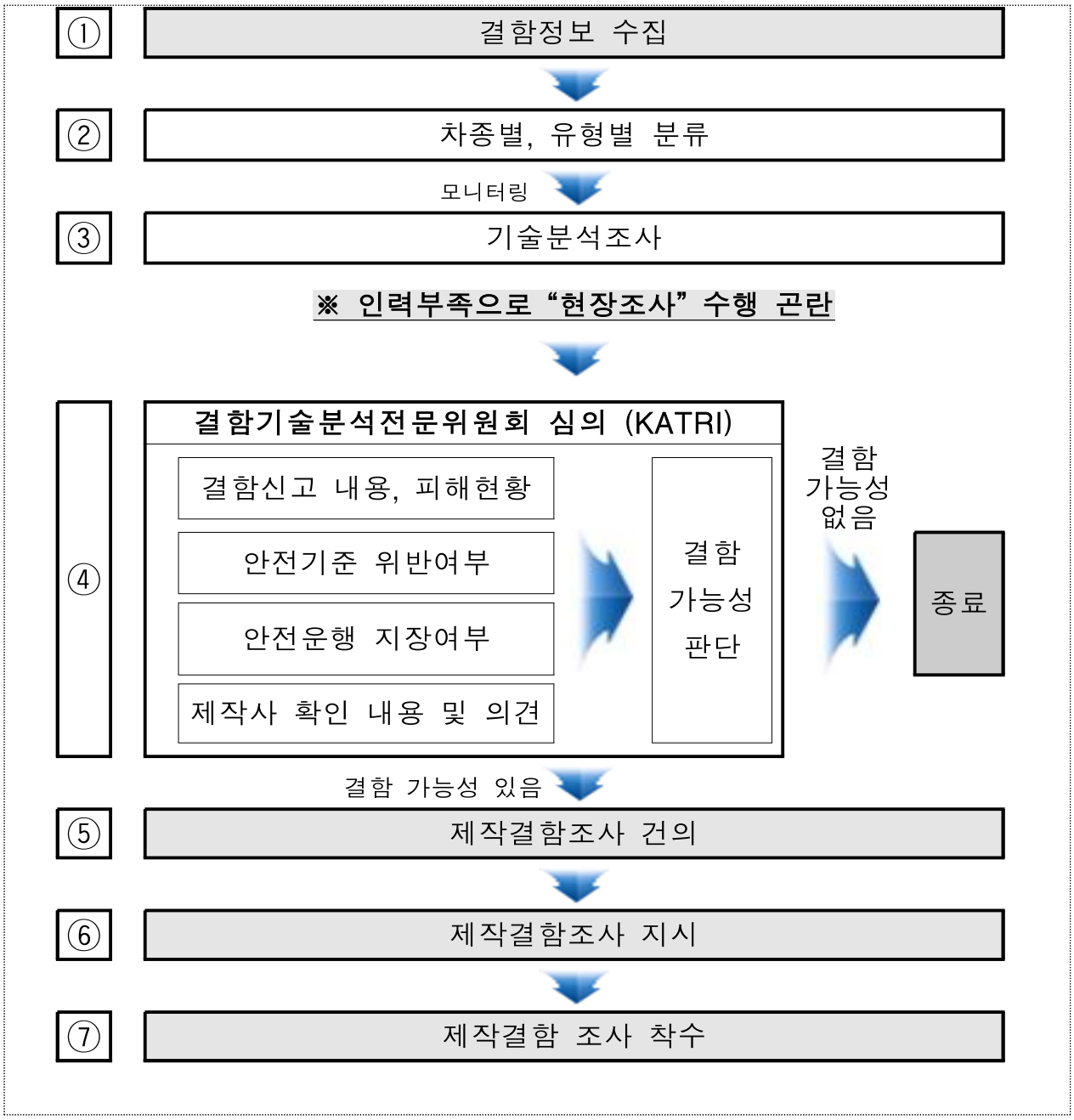
- 충분한 결함조사 기능 수행을 위해 **매년 차량·부품구매** 및 **장비 확보·교체, 현장조사·인력보강**에 따른 **안정적 예산 확보**

Ⅳ 향후 추진계획

추진 과제	조치사항	일정	관련부처
1 제작사의 법적 책임성 강화			
▪ 결함 은폐 및 늑장리콜 처벌 강화	『자동차관리법』 개정추진	'18.9~	국토부
▪ 제작사의 결함 소명책임 부과	〃	〃	국토부
▪ 자료제출 의무 강화	〃	〃	국토부
▪ 리콜 적정성 조사 의무화	〃	〃	국토부
2 선제적 결함조사 체계 강화			
▪ 관계부처 간 협업 강화	부처간 정보공유 『자동차관리법』 개정추진	'18.9~	환경부 경찰청 소방청 국토부
▪ 결함조사 수집·분석 체계 구축	〃	〃	국토부
▪ 결함조사 자동착수 및 리콜요건 명확화	〃	〃	국토부
3 소비자 보호 및 공공안전 확보			
▪ 징벌적 손해배상 제도의 실효성 강화	『자동차관리법』 또는 『제조물책임법』 개정추진 *관계부처 협의 필요	'18.9~	국토부 공정위 법무부
▪ 긴급 운행제한 등 공공안전 확보장치 마련	〃	〃	국토부
▪ 리콜 사후관리 강화	〃	〃	국토부
4 결함조사 관련 조직 정비 및 기반확충			
▪ 제작결함조사 기관 독립기관화	KATRI 연구기관으로 개편 *기재부 협의 필요	'19.上	국토부 기재부
▪ 결함조사인력 및 예산 확충	인력·예산 확충 *기재부 협의 필요	'19.上	국토부 기재부

참고 1 현행 자동차 리콜 절차도

주요항목	주요내용	비고
1. 제작결함정보의 수집 및 분석		
① 소비자 결함신고	자동차리콜센터 홈페이지(www.car.go.kr) 및 유선	연간 6.4천여건 수집
② 제작사 제출자료 분석	무상점검 및 수리내용, 기술정보자료, 화재 및 사고관련 기술분석자료, 해외리콜내용 등	연간 1,200만건 수집
③ 기타	자동차검사소, 언론, 한국소비자원, 자동차 동호회 등	연간 5천여건 수집
2. 제작결함 조사 시행		
① 안전결함조사	(안전기준 적합여부 및 안전운행 지장여부조사) 결함기술분석전문위원회 심의 → 조사지시 건의 → 국토부 조사지시 → KATRI 결함조사 실시 및 결과 보고	연간 20여건 조사
3. 리콜조치(제작결함 시정조치) 결정		
① 제작결함심사 평가위원회 심의	제작결함조사 결과를 바탕으로 심의 → 리콜 필요로 결론 시 국토부가 제작사에 통보	위원: 자동차 전문교수, 소비자단체 대표 등
② 자발적 리콜	제작사가 자발적으로 국토부에 결함내용 및 리콜계획 보고(결함사실 공개전 5일), 소비자 통지	은폐·축소·미시정시 징역10년 / 벌금1억원 이하
③ 강제리콜	리콜통보에 제작사 이의제기 시 청문 진행 후 국토부가 강제 리콜 명령	미이행시 판매·제작중지 징역1년/벌금1천만원 이하
④ 적정성 조사	제작사의 리콜대상 및 방법이 적정한지 여부 조사 (비자발적 리콜의 경우)	
4. 리콜상황 확인 및 사후관리		
① 시정률 관리	분기별 제작사 등이 국토교통부에 시정률 보고	
② 소비자 불만신고	리콜과정에서 발생하는 소비자불만 접수 (리콜센터 홈페이지)	실태조사 등을 통해 불만사안 개선

참고2 제작결함 정보수집 및 분석 절차 (KATRI)

① 결함정보 수집 ⇒ ② 차종별, 유형별 분류 ⇒ ③ 모니터링 및 기술분석 조사(결함가능성 조사) ⇒ ④ 결함기술분석전문위원회 심의 ⇒ ⑤ 국토부 조사건의 ⇒ ⑥ 국토부 조사지시 ⇒ ⑦ 제작결함조사 착수