

유제품에 대한 소비자의 불만사례

한국소비자 보호원
시험검사실 서정희

I. 消費者 被害의 發生 事由 및 特性

I-1. 消費者被害의 發生事由

오늘날 모든 消費者는 消費生活를 營爲하기 위하여 事業者가 提供하는 商品이나 서비스를 購入하여 使用하거나 利用하게 된다.

그런데 消費者는 商品이나 서비스를 市場이라는 媒介手段을 통하여 購入하여 自己의 效用(滿足)을 極大化하려고 하고 生産者는 多數의 消費者들을 대상으로 商品이나 서비스를 販賣하여 自己의 利潤을 極大化하려고 한다.

이때 消費者와 生産者는 한개인으로써의 소비자와 거대한 組織體로서의 生産者로 연결되는 것이 一般的이기 때문에 消費者와 事業者간의 去來關係는 힘의 不均衡 狀態가 되기 마련이다.

이와같이 힘의 不均衡 狀態下에서 去來하는 消費者들은 去來에 必要한 充分한 情報獲得이 不可能할 뿐만 아니라 商品의 자유로운 選擇權이 흔히 侵害되고 있기 때문에 製品購入에 따르는 여러가지 危險 즉, 商品의 缺陷이나 不當한 去來條件, 不公平한 去來方法 또는 虛偽·誇大廣告등으로 인하여 生命이나 身體의 安全을 侵害 당하거나 經濟的인 損害를 보는 경우가 발생한다.

I-2. 消費者 被害의 特性

가. 構造的인 被害

- 오늘날의 消費者被害는 經濟發展과 技術革新에 의한 大量生産, 大量販賣 體制가 確立되면서 나타난 것으로 現代 經濟 構造에 기인한 被害라 할 수 있다.

- 大量生産 및 販賣에 의한 生産工程의 多段階 分業化, 標本檢査에 의한 品質管理, 複雜한 流通過程 등으로 缺陷食品이 생길 可能性이 潛在하여 있다.

나. 被害의 廣範圍한 波及

- 交通手段과 流通産業의 發達로 넓은 지역에 걸쳐 消費者에게 食品의 大量供給이 可能해 짐에 따라 被害가 일단 發生하게 되면 그 被害는 廣範圍

하게 波及된다.

다. 被害原因 糾明의 困難性

- 高度로 分業化된 生産工程과 複雜한 流通段階를 거쳐 食品이 消費者에게 提供되기 때문에 食品에 缺陷이 있는 경우에는 어느 段階에서 잘못된 것인지 把握이 困難한 경우가 많다.

- 특히 食品에 의한 被害는 被害者의 身體의 特性, 다른 食品과의 混合攝取 등과 關聯되어 原因糾明에 어려움이 크다.

라. 消費者와 事業者간 地位 不對等性

- 오늘날 經濟社會에 있어서 消費者는 食品의 情報, 經濟力, 專門性 등의 側面에서 事業者보다 劣等한 位置에 있으며, 消費者는 事業者에 의하여 提供되는 食品의 品質이나 價格, 法來條件 등에 대한 충분한 檢査없이 購入하는 경우가 많다.

마. 被害의 深刻性

- 食品이나 醫藥品, 公害 등으로 인한 被害는 單純한 財產的 被害에 그치는 것이 아니라 消費者의 生命, 身體에 重大한 結果를 招來할 可能性이 크다.

II. 消費者 被害救濟 接受實績

II-1. 年度別 接受 推移

단위: 건 (%)

접수건 기간	합 계	소비자상담	피해구제접수
'87	8,063	4,173	3,890
'88	17,624	10,898	6,726
'89	31,955	22,894	9,061
'90	32,801	23,448	9,353
'91	56,784	46,732	10,052
'92	86,126	75,422	10,704
'93	112,017	102,236	9,781
계	345,370 (100.0)	285,803 (82.8)	59,567 (17.2)

- '93년 消費者 相談 및 被害救濟 接受件은 총 112,017件으로 '92년 86,126件 보다 30.1% 增加하였으며, 동건수는 '87. 7. 1 開院以來 持續的으로 增加하고 있다.

('88년 對比 약6.4배 增加).

- 이 중 消費者 相談件數는 102,236件으로 '92年 75,422件 보다 35.6% 가 增加하였고, 被害救濟接受件數는 9,781件으로 '92年의 10,704件과 거의 비슷한 수준이다.

Ⅰ-2. 被害救濟 請求者의 分布

단위 : 건 (%)

청구자 년도	합 계	소비자	중앙행정기관	지방자치단체	소비자단체	사업자
'87 (7/1~12/31)	3,890	3,855	10	15	5	5
'88	6,726	6,589	32	72	33	-
'89	9,061	8,032	72	149	76	732
'90	9,353	8,768	312	111	154	8
'91	10,052	9,726	47	78	165	36
'92	10,704	10,400	106	8	146	44
'93	9,781	9,463	55	59	175	29
계	56,567 (100.0)	56,833 (95.4)	634 (1.1)	492 (0.8)	754 (1.3)	854 (1.4)

- 被害救濟 請求者의 分布를 보면 消費者 56,833件 (95.4%), 事業者 854件(1.4%), 消費者團體 754件 (1.3%), 中央行政機關634件(1.1%), 地方自治團體 492件(0.8%)로 나타나 消費者가 직접 被害救濟를 依頼한 경우가 大部分이다.

Ⅰ-3. 被害救濟 請求者 地域別・性別分布

단위 : 건 (%)

구분	년도	합계	'87(7/1~ 12/31)	'88	'89	'90	'91	'92	'93
지	서울	63,187 (76.6)	3,212	5,340	27,836	5,790	6,849	7,484	6,685
	경기·인천	11,933 (14.5)	471	886	3,039	1,549	1,801	2,124	2,063
	강원	631 (0.8)	29	79	145	86	87	106	99
	충북	707 (0.9)	17	50	116	299	47	84	94
	충남·대전	1,596 (1.9)	42	104	198	783	135	150	184
	전북	521 (0.6)	16	26	61	195	53	90	80
별	전남·광주	1,397 (1.7)	20	56	117	106	733	221	144
	경북·대구	1,057 (1.3)	444	85	247	183	135	173	190
	경남·부산	1,357 (1.6)	32	98	181	354	207	255	230
	제주	74 (0.1)	7	2	14	8	14	17	12
	기타	1 (0.0)	-	-	-	-	-	-	-
	계	82,469 (100.0)	3,890	6,726	31,955	9,353	10,052	10,704	9,781
성	남	39,999 (48.4)	2,227	3,490	13,064	5,122	5,398	5,572	5,117
	여	42,551 (51.6)	1,663	3,317	18,890	4,231	4,654	5,132	4,664
별	계	82,460 (100.0)	3,890	6,726	31,954	9,353	10,052	10,704	9,781

- 本院에 被害救濟를 依頼한 請求者의 居住地域을 살펴보면 首都圈(서울, 경기, 인천)에 居住하고 있는 경우가 91.1%로 近距離에 位置하고 電話費用이 低廉한 首都圈 居住者들이 本院을 利用하는 比率이 높게 나타났다.

- 또한 性別로는 男子가 48.4%, 女子가 51.6%로 女子의 경우가 被害救濟를 請求하는 比率이 다소 높게 나타나고 있다.

Ⅲ. 食品被害救濟 接受現況 및 類型

Ⅲ-1. 食品 請求 事由別 接受現況

단위 : 건 (%)

청구사유 년도	위생·품질	거래조건	가 격	표시광고	서비스	기타	합계
'87	112	9	5	2	5	2	135
'88	188	2	15	7	4	-	216
'89	777	243	86	23	12	170	1,316
'90	56	28	4	49	-	27	164
'91	93	43	3	1	3	61	204
'92	80	112	1	2	2	31	228
'93	224	82	4	8	-	24	342
계	1,530 (58.8)	524 (20.1)	118 (4.5)	92 (3.5)	26 (1.0)	315 (12.1)	2,605 (100.0)

- 被害救濟 請求를 接受事由別로 살펴보면 品質 1,530건(58.8%), 去來條件 524건(20.1%), 價格 118건(4.5%), 表示廣告 92건(3.5%) 등으로 品質에 不滿을 느껴 被害救濟를 請求하는 境遇가 많은 것을 알 수 있다.

Ⅲ-2. 牛乳 및 乳製品에 대한 被害請求 現況

('88. 1. 1 ~ '94. 9. 30)

단위 : 건

구분 년도	위생	품질	표시 광고	계량	계약 계약해제	서비스	문의 건의	가 변 형 의 위험 의 가능 성	기 타 원 인	합계
'88	우유	1	5	0	0	0	0	0	0	6
	분유	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	버터	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	치즈	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	기타유제품	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	계	1	9	0	0	0	0	0	0	10
'89	우유	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	분유	0	1	0	0	1	0	0	0	2
	버터	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	치즈	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	기타유제품	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	계	1	1	0	1	0	1	0	0	4
'90	우유	3	1	0	0	1	0	1	0	6
	분유	2	4	0	0	0	0	0	0	6
	버터	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	치즈	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	기타유제품	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	계	5	5	0	0	1	0	1	0	12
'91	우유	3	5	0	1	0	0	0	0	9
	분유	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	버터	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	치즈	0	4	0	0	0	0	0	0	4
	기타유제품	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	계	3	10	0	1	0	0	0	0	14

구분 년도	위생	품질	표시 광고	계량	계약 계약해제	서비스	문의 건의	가 변 형 의 위험 의 가능 성	기 타 원 인	합계
'92	우유	3	8	1	0	0	0	0	0	12
	분유	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	버터	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	치즈	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	기타유제품	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	계	4	8	1	0	0	0	0	0	13
'93	우유	2	10	0	0	0	0	0	0	12
	분유	1	13	0	0	0	0	0	0	15
	버터	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	치즈	0	4	0	0	0	0	0	0	4
	기타유제품	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	계	3	28	1	0	0	0	0	0	32
'94	우유	8	1	0	0	0	1	0	0	10
	분유	5	4	0	0	0	0	0	0	9
	버터	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	치즈	1	4	0	0	0	0	0	0	5
	기타유제품	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	계	14	9	0	1	0	1	0	0	25

Ⅲ-3. 牛乳 및 乳製品의 被害救濟 類型

- 牛乳 및 乳製品의 境遇 被害救濟 類型을 分類하여 보면 衛生·品質, 流通期限 經過 등으로 分類되는데 이중 腐敗·變質, 異物混入 등에 의한 被害救濟 請求가 全體 106건 中 84.9% (90건)를 차지하고 있다.

- 被害救濟 請求에 대한 處理結果는 賠償, 交換 處理 되는것이 가장 많으며, 還拂, 是正警告 處理되는 것도 상당수 있다.

가. 內容分類

1) 牛乳

단위 : 건

의뢰 및 상담내용	증세 및 상태	접수건수 (건)
(부패·변질) • 식중독증세 • 응고현상 • 쓴맛, 이취(냄새) • 용기팽창 등	구토, 발열, 설사 식중독증세	29
(이물혼입) • 벌레 • 검은이물(탄화물) • 스카치테프 등	설사증세	14
(품질 및 용기상태) • 용기는 초코우유 성분 • 용기부착상태 불량	내용물용출	2
(계약이행, 부당행위) • 주문하지 않은 우유배달 • 타 회사 우유로 교환 배달	-	2
(기타) • 유통기한 경과 및 미표시 • 용량부족	이취, 변질, 구토 두드러기	4
계		51

2) 粉乳

단위 : 건

의뢰 및 상담내용	증세 및 상태	접수건수 (건)
(이물혼입) • 번데기, 벌레 • 검은이물 (탄화물) • 딱딱한 덩어리 • 알루미눔 조각 • 비닐류 • 끈적한 이물 • 곰팡이 등	이취, 변색	19

(부패, 변질) • 이취(냄새) • 짠맛 • 색상변질 • 딱딱한 덩어리 등	두드러기(반점) 설사, 구토 가려움증	14
(기타) • 중량미달 • 유통기한경과 • 품질 및 용기상태 • 가격	—	5
계		38

3) 치즈

단위 : 건

의뢰 및 상담내용	증세 및 상태	접수건수 (건)
(변질) • 곰팡이 • 악취	설사, 복통	10
(이물혼입) • 머리카락 • 유리조각 • 흰반점	제품불량	3
(유통기한경과) • 변질 • 곰팡이	제품불량	2
계		15

2) 離乳食

단위 : 건

의뢰 및 상담내용	증세 및 상태	접수건수 (건)
(이물혼입) • 비닐류혼입	제품불량	1
(품질) • 사료용 귀리함유	—	1
계		2

나. 問題點

- 製品 生産 過程에서 衛生管理 未洽 및 流通過程에서의 管理 監督 疏忽로 인한 品質關聯 被害가 大部分이다.

• 食品에 의한 被害는 大部分 被害金額이 적기 때문에 消費者가 대수롭지 않게 생각하는 경우가 많으나 全體적으로는 大量消費의 傾向을 보이기 擴大 可能性이 많다.

• 한편 食品에 의한 被害는 直接的으로 人體의 危害를 招來하게 되므로 消費者가 敏感하게 반응한다. 그러나 食品에 의한 不作用의 경우 被害者의 身體의 特性, 保健環境 또는 問題 製品과 다른 食品의 混合으로 인한 不作用 등 여러 가지 複合的인 要因이 關聯될 수 있어 그 위해의 直接的인 原因을 事後에 解明하기가 어렵다.

• 國民 所得 水準이 向上됨에 따라 國民들이 健康에 關心이 높아져 高價일지라도 좋은 品質의 製品을 원하고 있으나 製品의 主成分 및 關聯成分등의 含量表示가 未洽한 狀態이다.

IV. 食品衛生 管理 方案

1. 食品의 製造, 加工, 流通構造에서 有毒化學物質 및 食中毒을 發生시키는 有害한 微生物이 食品에 汚染되지 않도록 한다.

2. 食品의 製造, 加工 뿐만 아니라 保管, 流通構造에 있어서도 清潔하고 衛生的인 環境條件에서 取扱한다.

3. 使用한 添加物 및 成分의 表示, 保管의 注意, 流通期限 등 衛生上 深奧한 表示를 遵守하고 이를 強化한다.

4. 食品衛生法에 의한 規格基準이나 KS規格보다 더 엄격한 品質基準을 각 業體에서 設定하여 自體 管理한다.

5. 尖端 檢査設備의 導入, 高度의 分析技術의 習得 및 品質向上을 위한 科學的인 調查研究를 並行한다.

6. 消費者에게 食品의 取扱要領 및 食品衛生에 관한 教育을 擴大한다.