

식품산업을 중심으로한 PL대책



김 주 흥
한국PL센터 책임전문위원

1. 서론

인간의 역사는 먹는 문제를 해결하기 위한 끊임없는 투쟁의 연속이라고 해도 지나친 말이 아니다. 그만큼 우리의 먹거리는 일상생활에 매우 중요한 자리를 차지하고 있다. 문명이 발전하면서 사람들은 다양한 식품을 즐기게 되었고 보다 손쉽게 조리를 하거나 미리 가공된 것을 편리하게 먹을 수 있는 인스턴트화된 패스트푸드를 점점 더 많이 이용하게 되었다. 다양하고 편리해진 만큼 문제점도 많아져 이제는 마음놓고 먹을 수 있는 식품을 고르는데 신경을 써야만 하는 시대가 되었다. 금년 7월이면 제조물책임(Product Liability : PL)법이 시행된다. 이미 선진국에서는 1970년대부터 시작되었는데 조금 늦은 감이 없지 않으나 이제부터라도 제대로 정착된다면 안심하고 먹을 수 있는 안전식품 정착에 큰 도움이 되리라고 판단된다. 한편, 제조업자측에서는 철저히 대비하지 않으면 안되는 부담을 안게 된 것도 사실이다. 그러나 무한 경쟁시대에서 살아남기 위한 노력이 필요하며 보다 적극적으로 대처한다면 기업의 체질을 개선하고 경쟁력을 강화할 수 있는 기회가 될 수도 있다.

2. 식품산업에서의 PL문제

2.1 식품사고의 특징

식품사고는 원인 및 사고발생장소의 규명이 곤란한 경우가 많고 값싸고 쉽게 접근이 가능하므로 악의의 클레임이 발생하기 쉽다. 또한 식품은 유통수단 및 기간에 민감하며 대량생산 체계속에서 피해확산이 급속·광역화 될 수 있는 특징이 있다. 식품에 의해서 발생할 수 있는 사고의 유형을 살펴보면 부패나 세균에 의한 집단식중독이 발생할 경우 피해가 심각하다. 소독제나 기계류 혹은 돌이나 금속조각 등 이물질이 혼입되어 발생하는 사고와 용기의 설계상 안전성 배려부족으로 인한 예리한 부분에 의해 재해가 발생하거나 병, 캔 음료 등이 파열이나 폭발사고를 일으키는 경우가 있다. 또한 전자레인지, 튀김용 기름 등을 이용한 조리과정 중에 발생하는 폭발, 파열, 인화, 기름 등에 의한 피해, 위험성이 높은 농약의 잔류 등 사용하는 재료, 약품, 첨가물 등에 의한 건강피해, 음식물의 형상 배려 부족에 의한 노인, 유아 등의 질식사고의 경우 등이 있다.

2.2 유형별 식품 사고사례

1) 식품형태의 결함에 의한 식품 사고사례
세계적으로 12명 이상의 죽음을 초래한 미니컵 젤

리가 미국의 대규모 슈퍼마켓에서 철수된 후 홍콩 소비자협회가 위험을 경고했다. 우리나라에서도 식품의약품안전청이 어린이나 노약자의 질식사고 유발을 우려하여 작년 10월말 국내생산 및 수입을 금지한 곤약 및 글루코만난 함유 미니컵 젤리 제품 중에서 여전히 유통중인 제품에 대해 4월부터 판매금지 및 전량회수 조치를 명령했다. 한 입에 들어가는 직경 4.5cm 이하 크기의 원형, 원추형 또는 타원형으로 포장된 이들 제품은 물을 흡수해 젤(gel)을 형성하는 곤약이나 글루코만난을 원료로 만들어져 입안에서 잘 녹지 않고 쉽게 씹히지 않으며 미끌미끌하기 때문에 질식을 유발할 수 있다.

2) 식품용기에 의한 식품 사고사례

최모씨(남·31세)는 옥수수 원터치 캔을 따다가 뚜껑에 오른쪽 손목을 다쳤다. 인대가 잘려 봉합수술과 집스로 한 달간 병원치료를 받아야 했다. 또 다른 사고는 모 주부가 수입치즈 통조림을 따려고 easy-open 식 뚜껑을 잡아당겼을 때 소용돌이 모양으로 끊겨진 조각이 옆에서 보고 있던 유아의 오른쪽 눈을 찔렀다. 수술을 두 번 했지만 결국 실명해 버렸다. 뚜껑은 중앙의 축을 잡아 올리면 소용돌이 모양으로 끊겨 조각이 바늘처럼 날카롭게 된다. 뚜껑이 완전히 빠지는 순간 반동으로 끊어진 조각이 유아의 눈을 찔렀다. 뚜껑이 잘려나갈 때의 뚜껑 면에서 끌어올린 축까지의 길이는 약 25cm로 보통 깡통보다 위험성이 높다.

3) 미생물 오염에 의한 식품 사고사례

우유, 치즈 같은 유제품을 생산하는 유키지루시 유업은 일본인의 식탁에서 가장 사랑받는 업체였다. 하얀 눈송이 모양의 상표는 청결과 건강을 상징했고 절대 신뢰받는 국민브랜드로 군림했다. 그러나 2000년

6월이 회사 우유를 먹은 오오사카 지역 소비자들이 집단식중독을 일으켰다. 오오사카 보건당국의 검사결과 오오사카 공장의 우유 생산라인이 균에 감염돼 있다는 사실이 밝혀졌다. 당국은 유제품의 회수와 판매자제를 지시했고 유키지루시 유업은 피해자들에게 보상해주는 선에서 사건을 덮고 넘어가려 했다. 그러나 식중독 환자는 눈사태처럼 확산돼 갔다. 사흘째 되자 환자가 2,000명을 넘어서는 유례 없는 식중독 사고로 번졌다. 견디다 못한 회사측은 기자회견을 자청하고 저지방우유제품이 문제가 있음을 공포했다. 첫 피해사례 보고 후 무려 30여 시간이 지난 뒤였다. 회사측이 발표를 미룬 탓에 피해는 걷잡을 수 없이 불어나게 된 것이다.

4) 이물질 혼입에 의한 식품 사고사례

2000년 7월부터 일본 오오사카에서 매월 불만 접수 건수가 전년에 비해 2~3배 증가하였다. 불만내용에서 가장 많았던 것은 이물질 혼입으로 약 30%를 차지하고 그중 빵 및 과자류의 이물질 혼입이 약 20%로 최다였다. 오오사카에 접수된 과자류의 이물질 혼입 비율은 벌레(38%), 금속(14%), 모발(12%), 원재료에서 유래(8%) 등의 순위를 보였다.

3. 식품산업의 PL 대응방안

3.1 개요

PL법 시행을 계기로 클레임 건수가 증가되고 클레임 처리비용, 분쟁 처리비용 및 손해배상금 지불비용 등이 발생하게 될 것이다. 만일 심각한 PL 사고가 발생한다면 넓은 지역에서 다수의 피해자와 거액의 피해 배상청구가 일어날 수 있다. 특히 식품사고의 경우는 다른 분야보다 더 심각하다고 볼 수 있다. 집단 식중독

사고는 기업경영의 부실은 물론 존폐위기까지도 불러일으킬 수 있는 치명성을 갖고 있다. 따라서 기업은 PL사고의 예방과 분쟁처리비용의 절감을 위해서 철저한 대책을 강구해야 한다. PL대책은 PL사고 예방대책(Product Liability Prevention : PLP)과 PL사고 방어대책(Product Liability Defense : PLD)으로 구분할 수 있다.

3.2 PL사고 예방대책 (PLP)

PL사고 예방대책은 안전면에서 결함이 없는 제품을 생산하기 위한 제품안전 대책으로 설계단계부터 제품의 안전성을 고려하고 제조단계에서는 품질관리 및 위생관리를 철저히 실시하며 사용자가 제품을 잘못 사용하지 않도록 하기 위해 경고표지 및 취급설명서를 충실히 작성하는 것 등이 그 주요내용이 된다. 이를 실현시키기 위해서는 우선 최고 경영자의 PL마인드가 있어야 한다. 그러므로서 제품안전에 대한 경영방침 및 목표가 확립되고 제조물책임에 대응하는 조직이 마련되며 전사적인 PL대응 시스템이 구축될 수 있다. 실무적으로는 제품안전경영시스템(Product Safety Management System : PSMS)전담조직을 구축하여 기획·설계·개발·구매·생산·품질관리·AS·소비자 상담부서 등을 중심으로 제품안전 관리에 대한 사내 전부서의 책임과 권한을 적정하게 규정하여 PL대응 시스템을 구축한다. 그리고 PSMS 매뉴얼 및 절차서를 정비하고 PL법에 대한 내용과 대책에 대한 교육을 전사적·체계적으로 실시하며 정기적으로 PSMS의 내부감사를 실시하여 추진사항을 지속적으로 확인하는 등 구체적이고 실질적인 대책을 강구하여야 한다.

1) 설계상 결함 예방대책

설계상 결함이란 제조업자가 합리적인 대체설계를 채용하였다면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 불구하고 대체설계를 채용하지 아니하여 당해 제조물이 안전하지 못하게 된 경우의 결함이다. 만약 설계자체에 문제가 있으면 모든 제품이 결함제품이 되므로 PL사고로서 거액의 손해배상책임이 발생할 수 있으므로 제품의 설계단계에서의 제품안전 대책은 매우 중요하다. 제조물을 사용하는 소비자는 유아에서부터 노인에 이르기까지 매우 다양한 계층으로 구성되어 있다는 점을 인식하고 행동과학적이고 인간공학적으로 심층 분석하여 철저히 대비하여야 한다. 특히 식품은 노인, 유아, 임신부, 병약자 또는 알레르기 반응자 등 민감한 그룹도 섭취할 수 있다는 생각을 하여 이를 고려하여야 한다. 섭취하는 개개인의 체질이나 섭취방법에 따라서 다양한 형태의 반응이 나타날 수 있다. 그리고 유통과정에서 변질될 수 있는 위험성도 크다. 따라서 안전한 식품을 위해 원재료의 구입단계부터 제조·보관·운송을 거쳐 최종 소비자가 섭취할 때까지 모든 단계에서 야기될 수 있는 문제점을 면밀히 검토하여 설계단계부터 식품의 안전성을 완벽히 하는데 최선을 다해야 한다. 또한 관련 법규, 안전기준, 규격 등에 합치되지 않거나 타사제품보다도 안전성이 뒤떨어지거나 예측가능한 잘못된 사용과 사고에 대해 고려가 불충분하거나 주문사항과 다른 원재료와 첨가물이 포함되어 있는지 등을 철저히 검토·고려하여야 한다.

2) 제조상 결함 예방대책

제조상 결함이란 제조업자의 제조물에 대한 제조·가공상의 주의 의무의 이행여부에도 불구하고 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조·가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우의 결함이다. 제조과

정에서 이물질이 혼입되거나 검사·시험공정에서 결함·불량을 발견하지 못한 경우 등이 주요원인이 된다. 다양한 원재료를 다종의 기계·설비로 복잡한 공정을 거쳐 대량생산하는 과정에서 완전한 관리나 검사가 이루어지기가 쉽지 않으므로 제조상의 결함을 완전하게 제거하기가 용이하지 않다. 제조상의 결함을 제거하기 위하여 원재료 입고부터 보관·가공·포장·수송·진열·판매 등 전 과정에 걸쳐 품질관리는 물론 제품안전 및 위생에 대하여 철저히 대비하여야 한다.

3) 표시상 결함 예방대책

표시상 결함이란 제조업자가 합리적인 설명·지시·경고 기타의 표시를 하였다더라면 당해 제조물에 의하여 발생할 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 불구하고 이를 하지 아니한 경우의 결함이다. 이에 대한 대책은 소비자가 이해하기 쉽게 위험·경고·주의 표시를 하여야 한다. 좋은 경고·라벨이 갖추어야 할 기본원칙은 다음과 같다.

- ① 소비자에게 위험정도를 경고해야 한다.
- ② 위험을 명확하고 간결하게 표현해야 한다.
- ③ 경고를 무시할 경우 발생할 수 있는 결과에 대해 언급해야 한다.
- ④ 어린이와 문맹자를 포함하여 모든 사용자가 쉽게 인식할 수 있어야 한다.
- ⑤ 눈에 잘 띄고 쉽게 읽을 수 있어야 한다.
- ⑥ 위험을 회피·재해를 예방할 수 있는 방법을 설명해야 한다.

3.3 PL 사고 방어 대책(PLD)

PL 문제를 대비하기 위해서는 PL 사고 예방대책을 철저히 구축하는 것이 무엇보다 중요하다. 그러나 사

고 예방을 위해 최선을 다한다 하더라도 복잡하고 대량화된 생산·유통시스템하에서는 PL 사고의 발생을 완전히 막는다는 것은 쉬운 일이 아니다. 특히 식품은 아무리 잘 만들었다 하더라도 보관·운송 및 유통과정에서 문제가 발생할 수도 있으므로 다양한 상황에서 제품사고 예방대책을 세워야 한다. PL 사고 방어 대책은 문제발생시 긴급 조치사항을 규정함은 물론 소송에 대비하여 관련 문서를 철저히 작성·보관하고 관련 업자와의 책임관계를 명확히 하여야 한다. 또한 PL 보험에 가입하거나 배상을 대비한 자금을 확보하는 등 만일의 사태에 대비하여야 한다.

1) 클레임 처리 및 회수 대책

소비자는 제품 사용중 피해에 대하여 제조업자 혹은 판매업자에게 일차적인 클레임을 제기하는 경우가 대부분이다. 이 같은 소비자의 클레임에 대해 제조업자는 소비자 클레임 대응 매뉴얼을 작성하여 제조업의 상당담당자 또는 제품 판매업자에게 지급하여 대응시킨 후 그 결과를 사내의 PL 담당자에게 보고하게 한다. 보고 받은 담당자는 클레임의 정확한 내용을 조사하여 파악할 필요가 있는데 특히 사망 등 신체상의 피해와 고액의 재산상 피해의 경우에는 사고현장 및 클레임대상 제조물에 대한 조사를 신속히 수행하며 피해자를 방문하여 사정을 듣고 제조물의 사용상황을 조사한 후 당시의 목격자와 관계자의 신원을 확보하는 순으로 클레임 처리에 대응한다. 리콜의 경우에 기업의 유형·무형·단기·장기 이미지에 영향을 미치게 되므로 중요한 경영전략의 하나로서 최고 경영자의 결단이 요구되는 결정이므로 결함의 내용 등을 정확히 분석하고 데이터를 기초로 하여 정확히 방침을 정할 필요가 있다.

2) 문서의 기록관리 및 소송대비

문서의 기록보존관리는 법정에 제출할 HJ 관련 자료를 만든다는 마음으로 하여야 한다. 실무적으로 구성된 PSMS 전담조직은 사규매뉴얼을 정하고 각 부서에서는 제품안전과 관련된 절차서 등 각종 문서를 작성·관리·보관해야 한다. 이러한 문서의 작성 및 보관은 HJ 법의 책임시효가 10년이라는 점을 감안하여 작성·관리되어야 하며 이는 HJ 클레임이나 소송시 중요한 증거 역할을 하게 된다. 기록관리의 기본원칙 10가지를 다음에 제시한다.

- ① 기록작성시 법정에 제출할 HJ 관련 자료를 만든다는 마음으로 한다.
- ② 정량적인 표현 등을 사용해 정확하게 기록한다.
- ③ 객관적이고 사실적으로 한다.
- ④ 과장, 추측, 허위사실, 부정적 표현은 회피한다.
- ⑤ 회사 밖 외부인에게 기록이 어떻게 비춰질지를 고려하여 작성한다.
- ⑥ 합리적인 Close-Loop System 을 개발하고 정착시킨다.
- ⑦ HJ에 직·간접으로 관계되는 표현은 회피한다.
- ⑧ 영역(英譯)시 정확한 의미전달을 하여 악용을 막는다.
- ⑨ 사내에서만 통용되는 약어 사용을 회피한다.
- ⑩ 일관성 있는 Report 를 작성하여 모순을 배제한다.

HJ 대책은 특정 담당자만의 노력으로 이루어지지 않는다. 즉 전 사원이 각 분야에서 맡겨진 임무를 충실히 수행하여야 한다. 특히 HJ 사고를 대비한 업무가 총체적·시스템적으로 이루어지기 위해서는 전사원에 대하여 체계적인 교육이 필요하다.

4. HACCP과 식품안전

HACCP(Hazard Analysis Critical Control Points :위해요소 중점관리기준)은 식품의 안전성을 확보하는 과학적, 합리적, 효과적인 수법으로 식품산업의 HJ 대책으로 매우 유용한 도구라고 할 수 있다. HACCP은 단독으로 수행하기 보다는 관리절차에 의한 커다란 시스템의 일부이다. HACCP 시스템이 효과적으로 수행되기 위해서는 GMP(적정제조기준 : Good Manufacturing Practice)와 SSOP(Sanitation Standard Operating Procedure: 위생표준운영절차) 같은 현행의 식품안전성 프로그램의 견고한 기초 위에 수행되어야 효과적이다.

4.1 HACCP의 개요

HACCP 시스템은 1960년대 초에 미항공우주국(NASA)에서 100% 안전한 우주식량을 제조하기 위해 Pillsbury사와 미육군 NATICK 연구소가 공동연구하였다. 1989년에는 7원칙이 제시된 HACCP의 지침이 설정되면서 세계각국은 식품의 안전성을 확보하기 위해 HACCP을 이미 도입하였거나 도입을 서두르고 있다. 우리나라는 1995년 식품위생법에 식품HACCP 제도를 신설하여 식육가공품중 햄류, 소시지류에 먼저 적용하였다. 1997년에는 축산물가공처리법에 축산HACCP 제도를 도입하여 일부 냉동수산식품과 유가공품 등에 적용하였다. 그 후 2000년도에는 집단급식소와 식품접객소의 식품, 도시락류에까지 적용을 확대해 나가고 있다. 특히 HACCP 마크를 부착할 수 있어 소비자에게 안전한 식품이라는 회사의 이미지 및 신뢰성을 향상시켜 경제적 이익을 도모할 수 있다. 여기에서 생각해 볼 점은 HACCP이란 명칭이 일반 소비자가 쉽게 이해되지 않는다는 것이다. 이점을 인식한 식약청에서 이를 한글명칭으

로 바꾸고자 의견을 수렴하고 있어 매우 바람직한 일이라고 사료된다.

4.2 HACCP의 7원칙과 12절차

HACCP은 준비단계 5절차와 7원칙으로 구성된 실천단계인 7절차를 합하여 모두 12절차로 구성되어 있다. 그 주요 핵심은 다음 표 1과 같다.

표 1. HACCP의 7원칙과 12절차

국민이 죽는다.” 라는 말이 있다. 이번 HACCP 시행에 철

절차	원칙	내 용	단계	비고
절차1	1원칙	HACCP팀을 편성한다.	준비 단계	안전성 수준이 향상된 차를 기대해 본다. (주요)
절차2	2원칙	제품의 특성을 기술한다.		
절차3	3원칙	제품의 사용방법을 명확히 한다.		
절차4	4원칙	제조공정 흐름도를 작성한다.		
절차5	5원칙	제조공정 흐름도를 현장에 표시 확인한다.		
절차6	6원칙	1원칙 취해본 HACCP을 설계한다.		
절차7	2원칙	중요관리점(CCP)를 결정한다.	실천 단계	
절차8	3원칙	관리기준(C)을 결정한다.		
절차9	4원칙	CCP에 대한 모니터링 방법을 설정한다.		
절차10	5원칙	모니터링 결과(CCP가 관리상태의 위반시 개선조치(CA)를 설정한다.		
절차11	6원칙	HACCP가 효과적으로 시행되는지를 검증하는 방법을 설정한다.		
절차12	7원칙	이들 원칙 및 그 적용에 대한 문서화와 기록유지방법을 설정한다.		

5. 결 론

식품사고는 피해확산속도가 빠르고 원인규명이 힘든 경우가 많으므로 사고발생시 신속히 대처하는 것이 매우 중요하다. 안전한 식품을 제조하기 위해서는 농장에서부터 식탁에까지 철저한 관리가 필요하다. 재배과정에서 사용하는 농약이나 비료, 장기간 보존을 위한 방부제, 유해성이 검증되지 않은 유전자변형 농산물의 사용여부 등을 면밀히 추적하여 장기적 섭취에 따른 인체의 유해성 여부에도 관심을 가져야 한다. “약이 잘못되면 환자가 죽고, 식품이 잘못되면 온