



CJ 그룹 제조물 책임경영시스템(PLMS) 구축방향

PLMS of CJ Group

이희정 / 제일제당(주) 품질경영파트

1. 서두

제조물책임(Product Liability 이하 PL)법 제3조 1항을 보면 “제조업자는 제조물의 결함으로 인하여 생명, 신체 또는 재산상의 손해를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다”라고 적혀 있다.

제품의 결함으로 인해 피해가 발생할 경우 당연히 그 책임이 제조업자에게 있다는 것은 매우 이해하기가 쉽다. 그러나 피해발생과 제품결함의 인과관계를 명쾌하게 해석할 수 있는 PL성 클레임은 얼마나 될까? 그 결과는 현재까지 누구도 예측할 수 없으며, 실제로 경험을 해 보아야 될 것이다.

2002년 7월 1일부터 PL법이 시행됨에 따라 식품업계 뿐만 아니라 자동차, 전자, 화학, 제약 등 모든 분야에서 관심의 대상이 되고 있다. 각 분야마다 제품의 특성이 다르므로 준비하는 대책의 수준이나 강도 역시 다르다.

중요한 것은 법을 위해 준비하는 것이 아니라 진심으로 소비자의 안전을 위해 안전한 제

품을 개발할 수 있는 시스템과 그 시스템을 준수하는 것이라고 생각한다.

PL이란 단어를 다시 한번 생각해 보면 그렇게 부정적인 단어가 아닐 수도 있다. 왜냐하면 기업이 공급한 제품을 끝까지 책임지겠다는 의미로 해석할 수도 있기 때문이다. 즉, 무한책임주의가 정말로 현실화되는 단계로 접어들고 있다고 볼 수 있으며 이를 위해서 기업은 경영방침을 바꾸거나 새롭게 정립해야 할 것이다.

CJ 그룹의 경우 제품의 대상을 가공식품, 외식사업, 단체급식을 포함한 식품분야와 사료, 화장품 및 의약품 등의 비식품 분야로 구분할 수 있다.

그리고 식품제품의 특성상 제조 및 설계상 결함으로 인한 사고가 발생할 경우, 직접적으로 소비자의 신체에 영향을 끼칠 수 있기 때문에 PL법 시행을 앞두고 경영진 및 임직원의 관심이 매우 크다고 할 수 있다.

물론 PL법이 시행되지 않는 현재에도 소비자의 안전을 위해 다양한 활동을 하고 있으며, 이 활동들을 PL 관점에서 설명하면 다음

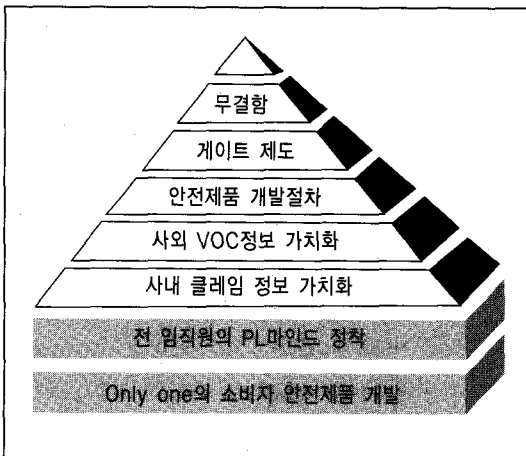
과 같다.

CJ 그룹은 이를 위해 제조물책임 경영시스템을 확립하고 기존의 품질경영체계를 심화하는 기회로 삼고 있다.

제조물책임법 시행을 앞두고 CJ 그룹의 대응전략은 품질경영체계 심화에 주력하고 있다. 제조물책임법의 유무와 관계없이 “안전한 제품을 기획 및 개발하여 제조 및 유통 부분까지 연결할 수 있는 품질경영시스템, 그리고 해당 제품을 알맞은 방법으로 소비자가 사용할 수 있도록 충분한 정보를 제공하는 것”이 제일 중요하다고 생각한다. 이때 제조물책임 경영 시스템이라 함은 법률적 용어가 아니라 “CJ 그룹이 제조 공급한 제품에 대해 소비자의 안전을 위해 충분히 연구하고 검토하여 공급한다”는 제품책임 경영 시스템을 의미한다.

CJ그룹 제조물책임 경영시스템(PLMS)활동의 전체적인 진행의 주체는 각 단위조직으로 구성된 TF팀이며, 그룹 전체적으로 보면 19개의 TF팀이 운용되고 있다. 또한 그룹 사무국

[그림 1] 성공적인 PLMS구축



에서는 각 TF팀이 원활하게 진행할 수 있도록 지원하는 역할을 하고 있다.

1. 교육

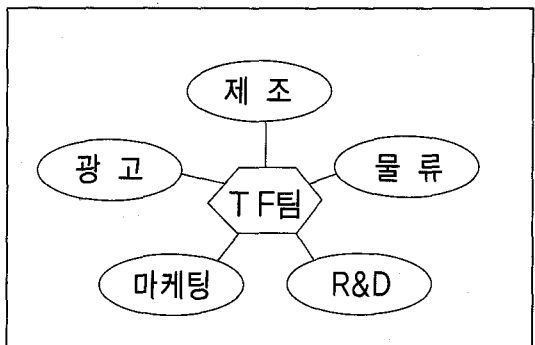
제품안전에 대한 마인드가 형성되지 않으면 PL에 관련된 규칙과 지침 등은 무용지물이 될 수 있다고 생각하기 때문에 무엇보다도 임직원의 마인드 제고에 최선을 다하고 있다.

CJ 그룹의 경우 식품종류가 다양할 뿐만 아니라 사업영역도 매우 다양하기 때문에 마인드 확산 교육을 매우 여러 차례 진행하였다. 임직원 한 마디가 소비자의 안전에 영향을 줄 수 있다는 자세로 정확한 사실과 내용을 전달하기 위해 노력하고 있다.

PL에 관한 교육은 2001년 7월 대표이사가 참석한 공장장 협의회부터 시작하여 제조부분 및 관련 부서, 각 사업부별 기획부서, 영업부분 및 서비스 부분까지 완료하였다. 이때에는 일반적으로 범리적인 의미, 입법배경 그리고 제품 유형별 사례 등에 관한 교육이었다.

2002년에는 주로 실무적인 교육을 진행하였

[그림 2] TF팀의 구성



으며 마케팅과 연구개발, 그룹 고객지원실, 구매관련 부서, 홍보 및 광고부서, Task Force 팀을 대상으로 진행하였다. 물론 영업부분, 협력업체와 계열사 부분까지도 마인드 확산 교육을 실시하였다.

교육에 참석한 그룹 임직원 대부분은 PL법에 대한 이해를 하는데 좋은 기회가 되었으며 제품의 특성에 따른 가능성을 분석하여 대책마련을 하였다. 앞으로도 계속해서 사내방송, 교육 그리고 정보공유 활동을 지속적으로 해 나갈 계획이며 가능한 시청각 교육을 진행할 것이며 이외에도 기록관리, 조직원 역량 강화 그리고 사례학습을 통한 실무학습 등을 진행할 계획이다.

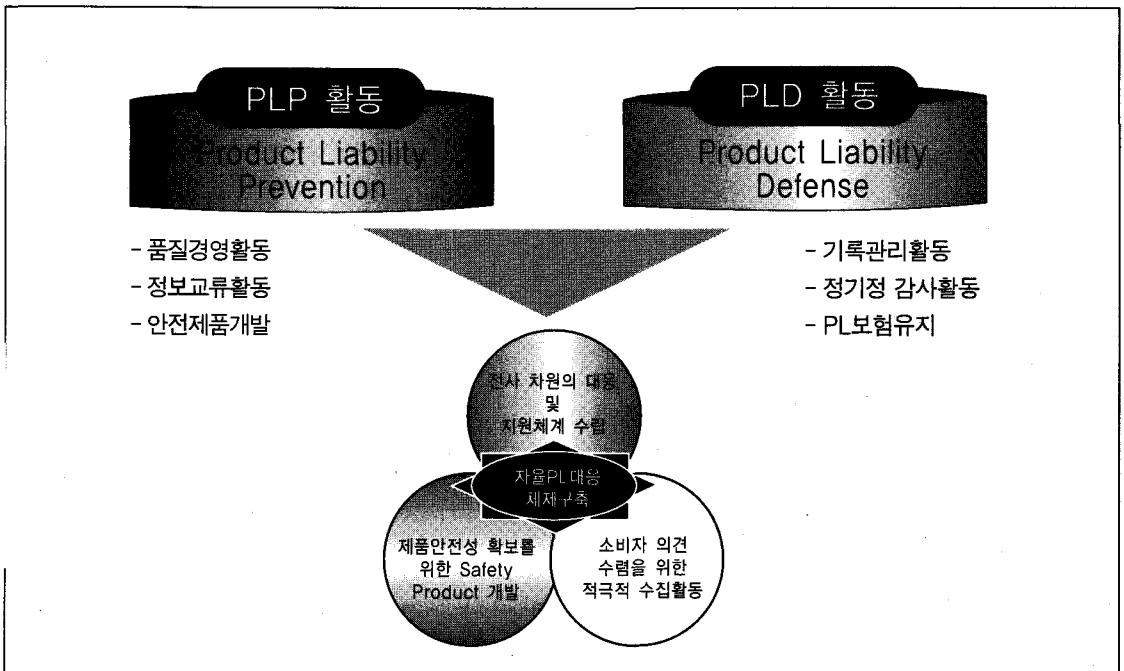
2. 추 진

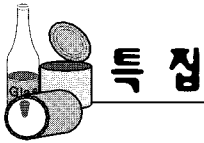
그룹 제조물책임 경영 시스템을 구축하기 위한 활동을 통합적으로 진행하기 위해 예방활동과 대응활동으로 이원화하는 체계를 유지하고 있다.

예방활동은 기존의 품질경영 체계를 유지하는 대신 심화하고 업그레이드시키는 방향으로 진행하고 있다.

대부분의 기업에서 사용중인 ISO, HACCP, GMP 시스템을 강화하고 있는 중이다. 이외에도 진단에 관한 업무는 현재 매우 강화되고 있는 추세이며, 품질에 관련된 전분야에 적용하고 있다.

[그림 3] PLP 및 PLD활동





3. PL 예방활동

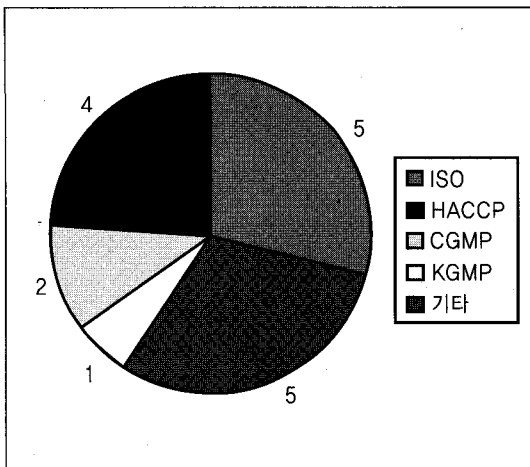
CJ 그룹의 PL 예방시스템은 매우 국제화되었다고 말할 수 있다. 소비자에게 안전한 제품을 공급하기 위해 CJ그룹 대부분의 사업장에서는 ISO 또는 HACCP 시스템을 보유하고 있기 때문이다.

제품 특성별 시스템 보유 현황을 보면 육가공, 냉동 및 냉장 제품에는 HACCP 시스템, 당·분·유 같은 소재 식품은 ISO 시스템, 화장품 및 의약품은 CGMP 및 KGMP 시스템을 운용 중에 있다.

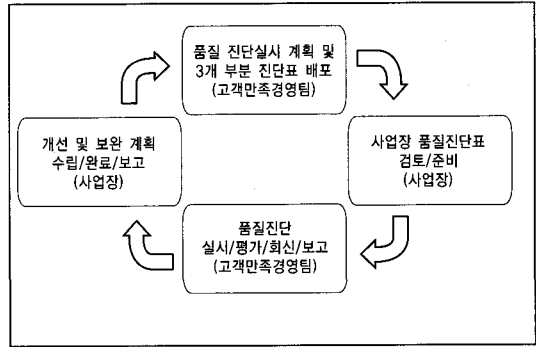
특히 사료 제품의 경우 국내에서는 처음으로 해외로부터 HACCP 시스템을 인정 받았으며, 3개 사업장 전체에 적용하고 있다.

PL 예방을 위한 또 다른 활동은 CJ그룹 전체 사업장에 대한 품질, 식품안전, 환경에 대한 Audit 수행이다. 1년 2회 이상의 정기사업장 진단을 수행하고 있으며 이때는 고객만족경영

(그림 4) PL 예방활동



(그림 5) PL 예방을 위한 품질진단 실시



팀에서 통합적으로 진단한다.

생산현장에서부터 클레임 처리, 식품위생, 개인위생, 품질지표 및 실적, 문서 시스템 등을 모두 점검하게 된다.

이에 대한 결과는 각 사업장으로 다시 피드백 되며, 각 사업장에서는 미흡한 결과에 대해 개선 및 보완을 하게되고 그 결과를 다음 차수의 품질 진단시 확인하게 된다.

CJ그룹의 품질수준을 국제적으로 유지하기 위해서 해외 전문기관으로부터 1년에 2회 진단을 받고 있으며, 그 결과를 기초로 하여 지속적인 개선 및 보수를 진행하고 있다.

이외에도 신제품 품질검증 시스템을 도입하고 있으며, 향후에는 6시그마 활동, 신제품 검증활동, 사업장활동을 연계하여 통합적 안전제품 개발절차를 운용할 계획을 진행 중에 있다.

이 외에도 OEM 업체와 협력업체의 제품안전을 위한 품질 및 식품위생수준을 CJ 그룹과 동일하게 유지시키기 위해 해외 고문을 활용하여 진단과 개선활동을 동시에 진행하고 있다.

4. PL 대응활동

PLP(PL 예방시스템)를 철저히 운영함에도 불구하고 사고가 일어났을 경우, 소비자에게는 알맞은 보상을 해주고 당사는 경영위험을 감소시키고자 PL 보험을 1999년부터 현재까지 가입하고 있다.

현재는 PL 보험이라는 상품이 존재하지 않아 생산물배상 책임보험으로 그 기능을 활용하고 있으나, 보험개발원과 손해보험사가 PL법 시행을 앞두고 내년 초 제조물 책임배상보험 상품을 개발할 예정이라고 발표하였으며, 이 상품이 판매될 경우 CJ 그룹도 상품의 교체를 고려할 것이다.

사고 발생시 제조물에 대한 검증자료는 각 사업장의 문서시스템 자료를 활용할 계획이다.

또한 화학적, 생물학적 또는 물리적 문제가 있다고 의심되는 현물에 대한 검사 및 조사는 1차 적으로 KOLAS 인증을 받은 식품안전연구센터(고객만족경영팀 소속)에서 수행할 수 있다.

CJ 그룹의 고객만족경영팀은 품질 및 환경 안전을 전담하는 품질경영팀, 식품의 안전성 실험 및 사업장 식품안전 업무지원을 수행하는 식품안전연구센터, 고객의 클레임 및 소비자관련 업무를 담당하고 있는 고객지원실로 구성되어 있다.

고객만족경영팀은 PL 대응 조직으로서의 역할을 중심으로 수행하고 있다.

그리고 법무팀과 홍보실이 PL조직으로 구성될 계획이다.

5. 문서관리

CJ 그룹의 품질경영 규정에는 클레임 처리 규칙, 식품안전 규칙, 상품회수제(리콜)운영 지침, 신제품 품질검증 운영지침, Audit 운영 지침을 포함하고 있어 PL 시스템을 위한 문서 체계를 충분히 만족시키고 있다. 중요한 것은 전사적인 품질시스템과 각 사업장의 품질시스템을 통합한 현실적이고 체계적인 단일 시스템 수립일 것이다.

현재는 그룹 전체적으로 운용중인 DNS와의 연계를 검토중에 있으며, 제품별로 관리할 수 있는 문서관리 체계를 도입하고자 노력하고 있다.

마지막으로 우리보다 먼저 PL법을 도입한 일본의 사례를 건주어서 볼 때, 각 분야의 기업들이 소비자의 안전을 먼저 고려하는 등 고객 지향적인 관심과 투자를 소홀히 하지 않았다.

이러한 결과는 일본이 세계적인 제품을 개발할 수 있는 기초가 되었으며, CJ 그룹 역시 소비자의 건강과 편리를 추구하는 국제적인 기업이 되도록 노력할 것이다.

중요한 것은 소비자의 가치와 안전을 소중히 생각하는 기업은 PL법의 유무와 관계없이 소비자에게 사랑 받을 것이라는 것이다. ☐

신제품 및 업체 소개
월간 포장계 편집실
(02)835-9041