

# 매일유업 PL대책 준비 사례

Consider counterplan of Maile

윤태길 / 매일유업 기획실

## 1. 서두

2002년 7월 1일부터 PL법이 시행된다. 이 법은 오래 전부터 논의되어 왔지만 계속 그 시행이 연기되다가 이제 불과 1~2개월 후면 PL이라는 잠자는 태풍이 우리 앞에 그 모습을 드러내게 되었다.

과연 PL이라는 것이 잠자는 태풍으로 지나갈지 또는 그 잠을 깨어 우리 앞에 거친 파도를 드러낼지는 알 수 없다. 그러나 현실 속에서 PL의 대상이 될 수 있는 사례는 얼마든지 발생할 수 있다.

먼저 한가지는 병에 담긴 음료수 사례이다.

몇 년 전에 슈퍼에서 병에 담긴 음료수를 사서 주방에 보관(물론 이 제품은 실온 보관용임) 중 갑자기 폭발하여 사방에 유리파편 및 내용물이 튀는 사고가 발생하였다. 다행히 필자는 그때 방에 있었기 때문에 피해를 보지는 않았지만 굉장히 놀랐고, 이를 즉각 제조사에 연락하여 사과의 말과 현품으로 교환을 받은 적이 있었다. 그때는 왜 음료수 병이 폭발하는

지 몰랐기 때문에 간혹 그럴 수 있다는 제조사의 말을 믿을 수밖에 없었다.

또 한가지 사례는 카페의 음료용기 사례이다.

모 스키장의 카페테리아에서 뜨거운 Hot-Chocolate를 종이용기에 담아 판매하는데 이 용기는 아래는 좁고 위가 넓으며 높이가 높아 불안정하고 재질이 종이라 뜨거울 경우 손으로 잡기가 어려운 상태이었다.

핫초코는 통상 어린이들이 자주 찾는 음료이므로 이를 고려했어야 하는데 그렇지 못해 아이가 종이컵이 뜨거워 잘 잡지 못해 허벅지에 쏟는 사고가 발생되어 이의 시정을 요구한 적이 있다.

손잡이가 있고 바닥이 넓으며 키가 낮은 용기를 쓰도록 요청을 하였다. 그러나 그 스키장의 안전담당자는 PL이 무엇인지도 모르고 있는 실정이었다.

이와 같이 우리 주변에서는 PL과 관련되는 사례가 얼마든지 발생가능하고, 제조업체 입장에서서는 언제, 어디에서 PL의 영향을 받을지 알 수 없기 때문에 미리 그에 대한 대비를 하지 않을 수 없다.

## 1. PL이 식품산업에 미치는 영향

얼마 전 우리는 일본의 유끼지루시 유업이 식중독 사고에 의해 큰 어려움에 처하는 것을 보았다.

식품은 그 특성상 변질, 부패의 우려가 매우 높기 때문에 이로 인한 소비자의 피해 발생 가능성이 높으며, 더욱이 우리나라는 소비자들이 식품의 안전성에 매우 민감한 반응을 보이기 때문에 그 파급효과가 매우 크다.

시장에서의 유통구조도 외국에 비해 매우 열악하기 때문에 냉장보관 하여야 할 제품을 실온에 보관하는 사례도 많으며, 소비자가 원래 의도된 사용방법과 다르게 사용함으로써 발생하는 피해도 다양하다.

외국의 경우에는 이러한 오 사용에 관한 주의, 부작용에 관한 경고 등을 일정부분 국가에서 반드시 표시하도록 제한하고 있으나 국내에서는 제품의 유용성에 관한 내용만 강조하고 이런 주의사항의 표시나 안내에 대해서는 거의 전무한 실정이다.

또한 논의만 되다가 연기된 집단소송제도 무시 할 수 없는 것이 식품은 대량 batch 생산, 대량소비의 패턴을 가지고 있기 때문에 한번 제품이 잘못되면 많은 사람에게 그 영향을 끼칠 수 있으므로 PL 소송시 미치는 영향이 지대하다.

PL법이 시행됨과 동시에 식품산업은 전반적인 변화의 바람이 불어올 것으로 예견된다.

### 1) 소비자 보호주의의 확대

기업의 책임이 가중되며, image 제고가 필요해진다.

### 2) 비용의 증가

손해배상 청구 건수 및 배상금 지급액의 증가가 예상된다(미국, 일본의 경우 PL법 시행 후 일시적으로 약 2배정도 증가됨).

### 3) 제품 안전 mind의 증대

제품 경쟁력의 요소가 품질(Quality) -> 안전(Safety)으로 변화된다.

4) 클레임처리 조직 및 절차의 중요성이 부각된다.

### 5) 신제품 개발의 어려움

기존 제품은 벌써 안전성이 증명되었으나 신제품 개발시 안전성에 대한 증명이 어려워 개발이 곤란해 진다.

6) Black Consumer에 의한 악의적인 클레임 및 PL소송의 제기 우려다.

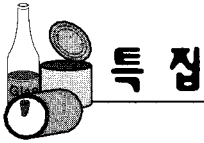
7) 소비자의 관심이 높아져 PL사고 발생시 회사 이미지에 심각한 타격을 줄 우려가 있다.

이러한 변화의 바람에 잘 대처하기 위해서라도 PL법 시행에 대한 준비는 시급히 마련되어야 할 것이다.

## 2. 식품산업에 있어서 포장의 중요성

포장이라 함은 제품이 소비자에게 직접적으로 보여지는 얼굴로서의 미적인 측면도 있으나, 제품이나 내용물의 보관, 유지라는 보존성의 측면도 가지고 있다.

일반적인 가전, 가구, 생활용품 등에 있어서 포장은 파손방지의 목적이 크다. 그러나 식품에 있어서 포장은 내용물과 함께 내용물의 안전한 유지라는 제품의 일부분으로서의 중요한 역할을 한다.



포장여하에 따라 식품의 안전한 보관 및 유통이 판가름 된다. 즉 포장은 변질을 막아주는 중요한 도구인 것이다.

식품은 남녀노소를 불문하고 모든 계층에서 사용하기 때문에 그만큼 제품의 잘못된 취급에 의해 소비자가 피해를 입을 가능성이 높다.

유리병 용기의 파손, 날카로운 캔 뚜껑에 의한 자상, 조리를 위해 전자레인지에 잘못 사용하는 경우 등 다양한 형태의 오 사용이 발생할 수 있다.

### 3. PL에 대비한 매일유업의 입장

매일유업은 식품회사로서 특히 어린이용 식품을 다량 생산하는 회사로서 제품의 안전한 생산을 기본으로 함은 물론이고, 어린이 및 영, 유아들이 많이 사용하는 제품인 관계로 성인에 비해 그 피해가 크고, 오 사용의 가능성이 높기 때문에 PL에 대해 적극적으로 대비하지 않을 수 없다.

그래서 매일유업은 벌써 5~6년 전부터 품질경영 시스템인 ISO 9001시스템과 위생관리를 위한 HACCP(식품위해요소 중점관리기준)시스템을 도입하여 대부분의 제품에 대해 HACCP인증을 받은바 있다.

그러나 이러한 시스템들은 PL과 관련된 안전성이라는 부문에 있어서는 조금의 부족한 부분이 있기 때문에 PL 정신에 입각한 안전성을 강화하고자 노력하고 있다.

따라서 매일유업은 위생적으로 안전한 식품의 생산은 물론 안전성이라는 측면도 고려한 제품을 공급하기 위한 노력을 다할 것이다.

### 4. PL 대비 준비사항

매일유업은 벌써 7~8년 전 외국에서 PL이 논의될 때부터 각종 교육이수 및 자료를 입수하여 관심을 가져오고 있었다. 그러다가 최근 이 법이 법제화되고 고시됨에 따라 유가공업체 중에서는 선도적으로 먼저 준비하여 오고 있다.

첫째, PL 전문가 양성을 위하여 전문교육의 이수를 실시하였고, 우리나라와 유사한 일본의 PL실태를 보기 위해 일본을 방문, PL관련 단체의 현황과 세계 일류기업인 소니 등의 PL 대응 실태 등을 견학하기도 하였다.

둘째, 전사적인 PL 의식의 고취와 임원진에 대한 경각심 고취 및 간부급 사원에 대한 의식 전환을 위해 2차례의 실무 Work-shop을 1박 2일에 걸쳐 실시하였다.

셋째, PL 대응 시스템의 준비를 위하여 전사적인 PL - TFFT를 지난 4월부터 구성하여 진행 중에 있다. 이 TFFT에는 기획, 영업·마케팅, 연구, 품질관리, 생산, 홍보·고객상담실 등 직간접으로 관련된 여러 부서의 인원으로 구성되어 있다.

넷째, PL에 대한 이해를 돕기 위해 전사원에 대한 교육을 실시 또는 준비 중이며, 이를 위한 PL 안내 책자의 발간을 준비 중에 있다. 이러한 일련의 준비는 7월 1일 법의 발효 전에 마무리 지을 계획이다.

### 5. PL대응 시스템 구축 방안

PL법에 대응하기 위해서는 회사 전반의 업무 시스템을 PL의 사상에 맞추어 재배치 할

(그림 1) PL 매니지먼트



필요가 있다. 이에 따라 매일유업에서는 기존의 회사 업무 시스템과 새롭게 PL과 관련된 사항을 연계하여 회사의 업무관리 시스템을 “HACCP을 통한 위생관리”와 “PL을 통한 안전관리”라는 두 가지 측면으로 나누어 구축하기로 하였다. 여기에서는 PL을 통한 안전관리 측면에 대해서만 논의하기로 하겠다. 안전관리 시스템은 모두 8개의 Category로 구성된다. 이들은 제품의 설계단계에서부터 최종 소비자에게 전달되기까지의 과정을 그룹화하여 관리하는 것이다(그림 1).

각각의 카테고리는 다음과 같은 내용을 포함하여 시스템화 된다.

1) 안전관리기준

- 안전관리에 관한 회사 및 경영자의 방침/목표 및 전략수립
- 안전관리위원회(PL 위원회의 구성 및운영)
- 긴급 연락 체계 구축

- 안전관리교육 및 안전관리 체제의 평가/분석
- 안전관리 체제의 유효성 평가 및 지속적 추진전략

2) 설계안전 관리기준

- 제품 개발을 위한 마케팅 단계에서 양산 전까지의 설계단계에서의 관리
- 설계단계 관리기준
- 설계변경 관리기준
- formula 변경
- Q.C flow 작성/변경 관리기준
- Pool proof/fail safe 관리기준

3) 제품안전 관리기준

- Risk 분석 및 관리
- 원부재료 리스크 관리
- 포장재 리스크 관리
- 제품 리스크 관리
- 공정 리스크관리
- 검사 리스크관리



## 특 집

- 협력업체 리스크 관리
- 4) 문서/기록 안전관리기준
  - 문서 및 기록 관리기준 : PL소송에 대응한 기록 관리
  - 계약관리기준 : 협력업체, OEM업체 등과의 PL발생 시 책임소재에 따른 배상책임 명시
  - 관련 법률 관리기준
- 5) 유통/판매 안전관리기준
  - 영업 안전관리기준
  - 대리점/지점/판매장 관리기준
  - 보관 관리기준
  - 운반 관리기준
- 6) 표시/광고 안전관리기준
  - 표시 관리기준
  - Package 관리기준
  - 광고 관리기준
  - 설명서 관리기준
  - Marketing 관리기준
- 7) 고객 안전관리기준
  - Claim 처리기준

- CRM 관리기준
- Claim 설계 반영 기준
- 고객응대 관리기준
- 고객접점 관리기준
- 8) 사후 안전관리기준
  - Recall 관리기준
  - Recovery 관리기준
  - Contingency Plan
  - 소송 관리기준
  - PL 보험
  - 위기관리시스템

위와 같은 각 category별 기준에 의거한 실제 상세 내용은 여기에서 언급 할 수는 없으나 이와 같은 기준에 의거하여 회사 전체의 규정을 정하고 이에 따라 업무가 진행될 예정이다.

## 6. PL과 관련하여 개선된 제품군

매일유업은 그 전부터 안전성에 문제가 있다고 제기 되는 경우에는 그런 요소를 철저히 배



(사진 1) "Non - GMO원료"를 사용한 매일분유 제품군

제하고자 하는 노력을 계속하여 왔다.

다음은 그러한 노력에 의해 만들어진 신제품 또는 개선된 제품들이다.

1) GMO(유전자 재조합 식품)의 유해성 논란으로 인해 “Non-GMO 원료”를 사용한 매일분유 제품군

2)농산물의 농약잔류문제 제거로 인한 “유기농 원료”를 사용한 신제품 3년정성 유기농 맘마밀은 3년 이상 농약 및 화학비료를 한 번도 주지 않은 땅에서 오직 자연퇴비로 유기재배한 건강한 유기농 원료만을 95% 담았다.

원료의 95% 이상을 신선한 유기농 원료로 채우지 못하면, 어떤 이유식도 유기농이란 이름을 쓸 수 없다. 3년 정성 유기농 맘마밀은 원료의 95%를 자연의 신선한 유기농 원료로 채운 국내최초 95% 유기농 이유식이다.

3) 매일우유의 단점인 유통기한이 짧고 쉽게 변질되는 것을 획기적으로 개선하는 Extended shelf life system(ESL)을 도입했

(사진 3) ESL시스템 무균화 공정을 이룩한 우유생산



다. ESL시스템은 순수한 우유가 제품이 되기까지의 전 제조과정에 완벽한 위생설비를 확립하여 무균화 공정을 이룩한 우유생산 시스템이다(사진 3). ko

(사진 2) 유기농 원료를 사용한신제품



**기술원고를 모집합니다.**

모장과 관련된 신기술을 발표할  
업체와 개인은 '월간 모장계'  
편집실로 연락주시기 바랍니다.

**편집실 : (02)835-9041**  
**E-mail : kopac@chollian.net**