

식품업계의 PL대책 및 사고 사례

<편집부>

제조물책임법의 입법은 전 산업계에 큰 영향을 미치게 될 것으로 예상되므로 식품업계에서도 업계의 특성에 맞는 제조물책임대책을 수립하여야 한다.

농수축산물이 거의 대부분 식품의 주원료를 구성하고 있으나, PL법의 대상이 아니므로 식품제조업자들은 그 선별에 있어 식품안전성의 견지에서 충분히 확인할 필요가 있다.

한 예로 국내 많은 육계 계열주체들은 원료로서의 닭고기 생산에 그치기보다는 보다 더 발전한 가공, 포장형태로의 상품을 생산해 내고 있기 때문에 각 기업에서는 PL에 대한 정확한 대비책을 강구해야만 하는 처지다.

대책을 수립하기 위해서는 우선 식품의 특성을 파악하고, 식품과 관련되어 일어날 수 있는 PL사고의 유형을 파악하는 것이 중요하다.

식품의 PL사고 발생유형과 특징

“식품”이라 함은 ‘인간이 생활하는데 있어서 필요로 하는 영양소를 포함하는 것의 모든 것’이라고 할 수 있는데, 식품위생법에서는 식품을 모든 음식물로 정의하고 있다. 제조물책임에 있어서는 식품이라 함은 널리 자연산물로부터 제조·가공된 제품 등의 식품을 포함하여 음료수나 수도물 등도 포함된다.

식품의 특성은 제공되는 형태가 농산·수산의 자연물, 가공식품이나 음료에서부터 화학조미료나 건강보조식품 등의 의약품에 유사한 것까지 광범위하고 유통형태도 상온, 빙온, 빙점하의 온도 등 온도대의 차이, 건조포, 생선, 냉동 등 보존방법의 차이 등 여러가지가 있다.

식품은 인간이 생활해가기 위해 불가결한 것이며, 그 중요성 때문에 국가의 엄격한 규제 속에서 생산·유통되고 있다. 그러나 상품의 특성상 품질관리나 상품보존관리의 방법, 유통시간 등에도 여러가지 차이가 있고, 피해유형도 다양하다.

식품에 의한 사고는 원인별로 크게 식중독에 의한 것과 이물질의 혼입이나 포장에 기인하는 것으로 나누어진다. 식품사고의 유형을 보다 세부적으로 나누어 보면 ①부패나 세균에 의한 식중독사고 ②소독제나 기계유 등 또는 돌 등의 이물질 혼입에 의한 중독사고나 상해 ③용기의 설계상의 안전성 배려부족으로 인한 예리한 부분에서의 상해 ④병, 캔음료 등에 있어서 파열, 폭발사고 ⑤전자레인지나 튀김기름에 의한 튀김 종류의 조리나 수반된 파열, 폭발, 인화, 등에 의한 화상이나 상해 ⑥사용하는 재료(위험성이 높은 농약의 잔류량이 많은 것 등), 약품, 첨가물 등에 의한 건강장해 ⑦음식물의 형상배려부족에 의한 노인, 유아 등에 있어서 질식사고가 있다.

식중독은 자연독, 세균오염에 의한 미생물식중독, 화학물질에 의한 것으로 대별된다. 이물질의 혼입은 자연물(흙, 돌, 곤충, 식물 등), 모발, 금속, 유리 등의 이물질이 혼입되는 경우가 있다. 포장에 기인하는

사고는 유리용기의 파손이나 포장재의 파손에 의한 내용물의 부패 등이 있다.

기타 식품업체자체에서 그 동안 발생한 소비자클레임을 분석하고, PL사고가 발생할 수 있는 예상 유형을 파악하여 이에 대한 적절한 안전성 강화방안을 마련하여야 한다.

식품사고의 특징은 첫째, 사고의 많은 것이 식중독이지만 제조물 그 자체가 원인인 경우는 적고, PL법에서 말하는 확대손해를 일으키는 경우가 거론되지 않는다. 식품메이커에 대하여 제기된 클레임 중에 손해배상을 지불하는 경우는 0.1%도 되지 않고, 클레임의 대부분은 상품하자에 관한 것이다. 따라서 신체피해 등의 확대손해라는 것은 많지 않다.

둘째, 사고원인 및 사고발생장소의 특징이 곤란한 경우가 많은 점이다. 경우에 따라서는 사고의 원인이 원료, 제조공정, 유통 및 소비자에게 있어서 보관 불량 등 각각의 단계에서 발생할 가능성이 있고 특정할 수 없는 경우도 있다. 또한 동시에 여러 종류의 식품을 섭취하기 때문에 어느 식품에 원인이 있는가 특정할 수 없는 경우도 많다.

사고원인을 특정할 수 없는 이유 중의 하나로서 미생물이나 식품의 상황이 변화하기 때문에 음식시와 동일한 상태를 검증하는 것이 곤란한 점도 들 수 있다. 유통이나 소비자의 단계에서의 보관불량 등 제조자의 관리가 불가능한 상황에 기인하는 사고도 있지만 원인이 특정할 수 없는 사례에 있어서는 제조자측이 책임을 지는 경우도 있으며, PL법 하에서는 제조자에게 불리한 요인이라고 할 수 있다.

셋째, 제품 그 자체에는 결함이 없지만 예측할 수 없는 소비자의 체질이나 몸의 상태 등의 복합적인 원인에 의해 발생하는 사고가 있는 점이다. 예컨대, 심야에 맥주와 식품을 섭취하여 복통이 발생한 사례에서 식품자체에 문제가 있었던 것인가 밤에 찬 음식을 먹었기 때문에 복통을 일으킨 것인가는 단정할 수 없다.

마지막으로 식품의 성질에서 일상적으로 섭취하는 것에서 인간의 생활에 없어서는 안될 것이라는 점과 앞에서 본 것과 같이 식품사고의 원인해명이 곤란한 점 또한 비교적 가격이 싼 상품이라는 점에서 악질적인 클레임이 발생하기 쉬운 점이다.

식품업계의 PL대책

1. 안전성의 향상과 품질관리의 철저

사용하는 원재료나 첨가물은 단지, 법률이나 업계의 기준을 지키는 것 뿐만 아니라 외국의 법 규제나 국내에서 건강장해를 일으킨다고 하여 문제가 되고 있는 사례를 조사하여 보다 안전성을 높일 필요가 있다.

종종 제조업자가 식품위생법이나 관련법규를 지키고 일정한 형식이나 검사에 합격하였다고 주장하며 면책을 요구하지만 그렇게 해서 면책되는 것이 아니라 책임유무의 판단을 구체적 사건에 따라 결정하고 상품의 안전성에 중점을 두고 판단하게 된다.

일반적으로 행정상의 안전기준은 제조물의 제조·판매에 있어서 충족할 만한 최저기준을 규정한 단속규정으로서 민사책임인 제조물책임과는 제도적인 취지가 다르다. 따라서 안전기준에 위반하지 않는다는 사실만으로는 민사책임의 결함판정에 있어서 최종적인 결정수단은 될 수 없다고 판례도 이 기준에 입각하고 있다.

그러나 재판실무에 있어서는 결함의 유무를 판단할 때 종종 안전기준을 중요한 요소로서 참고로 하게 된다.

따라서 상품의 제조에 행정상의 인가나 허가가 주어지는 경우라 하더라도 그것은 문제된 사건이 행정상의 요건을 충족하고 있다는 사실상의 추정에 불과하므로 제조업자는 책임을 면할 수 없다.

제조공정에서의 이물질 혼입을 방지하기 위해서는 공장 내에서나 제조라인을 청결히 하는 외에 종업원에 대한 제 규칙을 제정하고, 제복, 제모의 착용, 모발의 단정, 장갑의 착용, 이물질 혼입의 원인이 되는 물건의 제조현장으로의 반입금지 등을 할 필요가 있다.

또한 품질관리를 철저히 하기 위해 원재료나 제품의 선입선출의 실행, 제조공정이나 창고내의 온도·습도의 관리 등에도 주의를 하지 않으면 안된다. 나아가 품질검사도 강화하여야 한다. 또한 제품의 원료로부터 제조, 유통, 판매, 소비까지의 각 단계를 통한 위해의 방지, 소비자의 안전성을 항상 보증하도록 하는 제도인 HACCP의 방식과 같은 수준의 안전관리를 할 필요가 있다.

2. 원재료 구입선의 체크

구입하는 원재료에 이물이 혼입되어 있거나 각종 첨가물이 사양으로부터 벗어난 것이 있게 되면 제조하는 제품에 결함이 발생하게 된다. 따라서 이러한 구입선에 대해서는 충분히 체크를 하는 것이 필요하다.

3. 포장·용기의 안전성 확보

식품의 PL사고 중에는 캔이나 병용기의 결함에 의해 일어나는 사고도 있다. 또한 종이나 알루미늄 팩의 용기에서는 재질의 강도부족이나 불량에 의한 밀폐도의 나쁨으로 인하여 발생하는 부패나 세균 번식의 사고 등 포장이나 용기의 결함에 의한 사고도 발생하고 있다.

따라서 용기나 포장자재에 대해서는 그 사용형태나 상품의 출하 후 물류·보관 등의 안전성을 확보한 설계와 재질의 선택이 필요하다. 또한 포장이나 용기가 그들의 안전성을 확보한 것으로 되어 있지만 검사를 할 필요가 있다. 경우에 따라서는 짓궂은 장난에 의한 사고, 예컨대 악의적으로 포장을 개봉하여 이물질 혼입시키는 경우와 같은 사고를 방지하기 위해 한번이라도 개봉이 되면 그것을 바로 알 수 있는 용기나 포장으로 할 필요가 있다.

4. 제조연월일, 유통기한이나 제품 설명서의 체크

식품의 경우 품질보증기간이나 유통기한을 제품에 기재하는 것이 의무화되어 있고, 이러한 기간을 바르고 정확하게, 나아가 소비자가 읽기 쉬운 위치에 인쇄하는 것도 필요하다. 제대로 표시하지 않거나 제품라벨의 배색의 잘못으로 표시가 오해될 수 있는 경우에는 그로 인해 PL사고가 발생하면 소비자의 오용이라고만 주장할 수도 없게 된다.

특히 소비자의 오용이나 남용으로 인한 위험성에 대하여 하는 경고표시를 대부분 라벨이나 광고·선전시에 잘 보이지 않도록 대충 표시하는 경우가 있으나, 이것은 나중에 PL소송의 빌미가 될 수도 있다. 오

히려 소비자 눈에 잘 보이도록 크고 분명하게 표시하는 것이 소비자로부터 더 큰 신뢰를 얻을 수 있으므로 발상의 전환도 필요할 것이다.

5. 클레임 대응체제의 정비와 PL 보험에 가입

사고정보의 수집체제를 강화한다. 사고정보의 수집체제로서 소비자상담창구를 활용하는 것이 좋을 것이다. 따라서 소비자상담창구를 충실·강화하도록 한다. 소비자로부터의 클레임에 대해서는 원활하게 초기에 대응하는 것이 중요하다. 클레임대응을 신속하고 원활하게 하기 위해서는 클레임창구나 담당자를 명확하게 하고 사고접수카드 등의 장부 등을 비치하고 처리수순을 매뉴얼화 해두는 것이 필요하다.

판매·설치업자에의 안전정보의 제공, 사고정보의 제조업자에의 제공, 사고대책의 협력요청 등 제조업자와 판매·설치업자와의 연대를 강화하여 소비자로부터의 클레임을 원활히 처리하여야 한다.

법무팀과 변호사와의 연계의 강화 등 국내 및 해외의 PL소송대응체제를 충실히 한다. 또한 제품사고가 발생한 경우의 매스컴에 대한 대응체제를 재검토하여 기업의 이미지를 손상시키지 않도록 한다. 또한 사고 원인을 규명하기 위해서는 사내의 기구 뿐만 아니라 외부의 원인규명기관에 의뢰하는 것도 생각해둘 필요가 있다.

배상금의 지불이나 소송비용 등을 확보하기 위해 PL보험에의 가입하거나 사내 유보금을 마련하여 대비하는 것도 필요하다. 또한 제품에 결함이 있음이 밝혀진 경우 피해의 확산을 방지하기 위하여 또는 정부의 명령에 의하여 결함상품을 회수하는 리콜의 경우 그 비용이 적지 않게 든다. 이러한 경우를 대비하여 결함 제품 회수비용 보험의 가입도 고려할 필요가 있다.

식품산업 PL 사고 사례

1. 해외사례

(1) 벨지움, 다이옥신에 오염된 닭 시판(2002. 1. 25, 벨지움 TV RTBF)

2년 전 다이옥신 사태에 비해서 소강 상태라고 하지만 벨지움에서 몇 천 마리의 닭이 다이옥신에 오염된 것으로 지난 1월 24일 공식 발표됐다.

역시 다이옥신 검출에서 염소를 함유한 복합 유해물인 PCB(Polychlorinated byphenyl)가 정상 이상으로 포함된 사료가 그 주요인으로 밝혀졌다.

벌써 지난 1월 18일 벨지움 롤레르(Roulers) 지방에서 한느코프(Hanecope)라는 업체가 닭 사료에서 다이옥신 오염을 검출한 바 있고 벨지움 연방식품안전국은 오염된 사료를 먹인 몇 천 마리의 닭이 시판됐다고 1월 25일 공식 발표했다.

이와 같이 국민들의 걱정은 지난 1999년 다이옥신 오염의 경우 2월에 발생했지만 3월말에 공식 발표됐는데 이번에도 1월 18일에 오염이 확인됐으나 25일에야 뒤늦게 비로소 공식화된 사례에서 비롯되는데 일

정한 검출분석 기간이 필요하기 때문에 다소 늦어지기 마련으로 농림성 당국은 현 체제의 검출 분석 및 정보제공 제도는 효과적이라고 표명하고 있다.

또한, 보건부 장관 알부트 여사는 검출된 오염 수위는 비교적 낮기 때문에 전반적으로 위험 신호를 촉발해서 공급업자들에게까지 조치를 강화토록 할 필요까지는 없었다는 변명이다.

슈퍼마켓을 포함한 계육 판매상에 공급을 담당하는 공급업자연맹은 식품 위생에 대한 빠르고 효과적인 정보와 관련한 협정을 1999년에 연방식품안전국과 체결, 동 협정에 따라 검출 결과에 대해서 공급업자연맹에 즉시 보고하게 되어 있지만, 금번 다이옥신 조사 결과에 대해서 즉각 연방식품안전국이 공급업자연맹에 통보하지 않을 것 같다고 당지 매스콤은 보도하고 있다.

벨지움 연방식품안전국 대변인 역시 1월 25일에 공급업자연맹에 다이옥신 오염과 관련한 커뮤니케를 발송했는지 그 여부가 분명치 않다고 자인한 바 있어 연방식품안전국의 기능 부재가 지적되고 있다.

1월 26일 보건 장관 알부트(Agada Alvoet)는 금번 다이옥신 오염은 시간적으로나 오염 수위는 물론 오염된 양계의 수로 보아서 걱정거리가 아니라고 하지만 소비자들을 불안하게 할 뿐아니라 관련 연맹에서는 당국의 공식 발표 지연을 신랄하게 비난하고 있다.

※PCB(Polychlorinated byphenyl)

염소를 함유한 합성분으로 1930년부터 화학적으로 대량생산되어 왔다. 변압기에 사용되거나 래커 페인트(Lacquer paint)나 플라스틱의 합성분으로 사용되기도 한다. PCB는 1991년부터 사용 금지되어 PCB를 사용한 설비는 2010년부터 사라지게 된다.

-닭고기의 PCB 함유 규정은 닭고기 1gr 당 5피코그램(Picogramm=1조문의 1그램)을 허용하고 있는데 1999년도 벨지움의 다이옥신 사태 당시 검사 결과는 규정치의 140배로 공식 확인된 바 있다.

(2) 독일 닭고기 및 계란에서 제초제 성분 발견(2002. 5. 27)

독일의 양계농가에서 사용하는 사료에서 제초제 성분인 니트로펜이 함유된 사실이 밝혀져 파문이 일고 있다. 독일 언론들은 지난 5월 27일 독일 5개주, 120여개 사료 생산 공장에서 니트로펜이 함유된 사료가 생산됐으며, 문제의 사료를 먹은 닭에서 나온 닭고기와 계란이 시중에 광범위하게 유통된 것으로 추정되고 있다고 보도했다.

제초제로 사용되는 니트로펜 성분은 암을 유발하는 것으로 알려져 지난 1981년부터 사용이 금지됐다고 독일 공영 ARD 방송이 전했다.

이 방송은 니더작센주 농업부의 발표를 인용, 니더작센과 노르트라인-베스트팔렌주 등 5개주에서 니트로펜이 함유된 사료가 공급됐다고 전하고 얼마나 많은 농장에서 이 사료가 소비됐는지 정확하게 파악하지 못하고 있다고 덧붙였다.

일간지 타게스 차이퉁은 식품회사 히프의 유아용 식품에서도 니트로펜 잔류물이 발견됐다고 보도했다. 히프측은 이같은 보도 내용을 즉각 부인했으나 니트로펜이 함유된 사료가 광범위하게 공급된 것으로 추정됨에 따라 유아용 식품에 니트로펜 잔류물이 포함돼 있을 가능성을 배제할 수 없다고 이 신문은 전했다.

이번 니트로펜 사료 파문은 광우병과 구제역에 이어 또다시 식품의 안전성을 위협하는 것으로 농산물

시장 및 식품 시장에 연쇄 파장을 일으킬 것으로 예상되고 있다.

독일 언론들은 정부 당국이 이미 지난해 12월 니트로펜 함유 사료가 생산된 사실을 알고 있었으나 이를 은폐해오다 언론에 크게 보도되자 뒤늦게 진상 파악과 대책을 마련에 나서는 모습을 보이고 있다는 비판을 받고 있다.

2. 국내사례

(1) 우유와 관련된 제조, 경고표시상의 결함

대형 할인 매장에서 플라스틱 병에 든 우유를 구입한 이모 씨(남, 31세)는 집에 돌아와 우유를 마시려고 컵에 붓다가 깜짝 놀랐다. 흰 우유(900ml)의 플라스틱 재질 병 몸체에 연필심 같은 모양의 금속이 박혀 있었던 것이다. 이씨는 어떻게 이런 제품이 생산됐는지 궁금해 제조 업체에 전화를 걸어 문의했다. 업체 담당자가 이씨를 방문해 하자 제품임을 확인하고 사과했으며, 이씨도 이를 받아들여 더 이상 문제삼고 싶지 않다며 관련 제품을 폐기했다.

안양시에 사는 강모 씨(남, 38세)는 동네 슈퍼마켓에서 1.8l 우유를 구입해 먹으려다 변질된 제품임을 알게 됐다. 언제 제조된 것인지 살펴보니 유통기한이 아예 표시돼 있지 않았다. 유통기한 표시가 돼 있지 않은 유제품은 변질우려 등 위해 가능성이 크므로 사업자에게 시정을 요구하기로 했다(소비자시대 2002. 3).

(2) 철심이 들어있는 분유

7개월 된 딸에게 먹이려고 성장기용 분유를 타던 이모 씨(28세, 여)는 손가락 끝에 걸리는 알루미늄 캔 색깔의 금속성 이물질을 발견했다. 분유 안에 1cm 정도의 쇠로 철심이 박혀 있었다. 분유를 사서 아이에게 먹인지 4일 뒤에 발견한 것이다.

업체 상담실장이 확인한 결과 호치키스 심 같았다고 한다. 다행히 아기에게 분유를 먹이기 전에 이물질을 발견해 아이는 다치지 않았다. 개봉한 분유 1통 말고는 다른 제품이 없어 금속성 이물질이 더 혼입된 제품이 있는지는 확인할 수 없었다(소비자시대 2002. 3).

(3) 소비자피해사례 - 병 두유

춘천에 거주하는 이모 씨(여, 24세)는 지난해 9월 말경 유리 용기에 든 두유를 데우기 위하여 냄비에 물을 붓고 병 두유를 넣은 다음 난로 위에 올려놓았다. 잠시 후 데워진 두유를 꺼내는 순간 유리병이 터져 왼쪽 눈에 유리 파편이 박히는 어이없는 사고를 당했다. 춘천의 종합병원에서 치료를 받았으나 현재 왼쪽 눈이 실명된 상태다(소비자시대 2001. 12월).

- 자료협조 : 한국 PL법 연구원, 현대해상화재보험 등