



# 포장에 대한 소비자 클레임과 대응

## Complaints against Packaging and our Measures

佐藤 邦裕 / 일본생활협동운동연합회 상품본부장

### 1. 서론

회원 생협을 통하여 일본생활협동조합연합회(일본 생협연)에 들어오는 상품 클레임은 연간 2만건을 넘는다. 작년의 음식들에 대한 불안이나 의심을 배경으로 해서 클레임 건수는 매년 증가하고 있으며 [표 1]에 과거 3년간의 연간 접수 총건수에 대한 용기포장 클레임 건수의 비율을 나타내었다.

년도에 따라 다소 차이는 있으나 대략 매년 13%에서 15% 사이로 추이되고 있기 때문에 본고에서는 상품 클레임 중 용기나 포장에 관한것에 주목하여 그 현상과 대응에 관하여 소개해 나가기로 한다.

(주)일본생활협연은 2005년 이후 클레임이라는 단어를 폐지하고 있다.

[표 1] 용기·포장 클레임 건수

2002년도	3,483건	(총건수 25,426건 13.7%)
2003년도	3,670건	(총건수 24,736건 14.8%)
2004년도	3,474건	(총건수 25,007건 13.9%)

현재는 상품트러블로 하고 있으나 본고에서는 편의상 종래대로 클레임으로 표현한다.

### 1. 일본생활협연 클레임 분류

[표 2]는 일본생활협연의 상품클레임의 분류를 나타낸 것 중 하나이다.

소비자(일본생활협연의 경우는 회원생협의 조합원)의 신고 내용에 의거한 이와 같은 분류를 현상분류라고 칭하고 있으며 포장에 관한 클레임은 일본생활협연에서는 [표 2] 속의 용기 포장이라고 하는 카테고리 분류하고 있다.

일상적으로 접수되고 있는 상품클레임은 소비자(조합원)의 신고를 기초로 어딘가의 카테고리 분류된다.

일단 접수된 클레임은 원인구명을 하여 재발방지를 도모하지만 접수시에는 부패나 변질클레임으로 취급하던 것이 그 후 조사를 진행하는 동안에 클레임의 발생 직접 원인이 용기나 포장의 미비로 판명되는 경우가 적지 않다. 최종적으로 어딘가의 현상분류 카테고리 분류

[표 2] 상품클레임 현상 분류 일람표(발취)

00 생협 점포 소개				지역 생협의 연락처, 소재지 등의 질의에 대한 안내	
상 품 트 러 블	01 이물질 혼입	01 동물·곤충	01 쥐	쥐 및 쥐똥·털을 포함	
			02 바퀴벌레	바퀴벌레 알도 포함	
			03 파리	파리목, 환봉아목에 속하는 것. 등에는 포함되지 않음 번데기, 유충(구더기)도 포함	
			99 기타	이상에 포함되지 않는 동물 및 털, 새털(원료베이스는 14cm) 번데기의 빈껍질, 토해낸 실 등의 흔적도 포함	
		02 모발		인간의 모발, 두발 이외의 체모도 포함	
		03 금속	01 침, 못	바느질 바늘, 압핀, 안전핀, 못 등 날카롭게 가공되어 있는 것	
			02 철사	철사상의 것, 스프링, 전기배선코드	
			03 호치켓침	호츠케스침, 클립 등의 사무용품	
			04 볼트류	볼트, 너트, 와셔, 비스 등 고정구 부품	
		99 기타	상기의외의 금속류, 경화 금속 조각 등 총치봉은 별도 관리(13-1)		
04 고무	01 고무밴드				
↓	↓	↓	↓	↓	
상 품 트 러 블	08 변색, 탈색	01 변색		치약 변색, 말린무의 갈변, 된장 갈변	
		02 탁색		의류의 탈색(세제 사용후 얼룩도 포함)	
		03 녹		호일이 녹슬어 변색, 스푼 녹 등 제품 녹	
	09 셋팅 미스 중량 트러블	01 셋팅 미스			라면스프가 들어있지 않거나 간장맛에 된장 스프 스프 2개입, 조립 부품의 나사 부족
			02 중량트러블		만두개수 부족, 밀가루 중량 부족
			03 빈봉지		과자 날포장의 빈봉지
			04 케이스 입수		케이스내 상품의 수량이 틀리다.
	10 사이즈			의류의 사이즈가 틀리거나 조개 크기가 다르다. 새우의 사이즈가 틀리다.	
	11 포장 용기	01 파대, 변형		<b>액체샐, 파대, 캔음료의 변형, 포장재의 팽창 진공팩의 탈기 불충분</b>	
		02 씰링 불량		<b>씰링 불량</b>	
	12 표시			라벨 벗겨짐, 오자, 조리에 착오, 외장과 내장표기 차이	
	13 성능 기능			전자모기 수집기가 뜨거워지지 않는다. 모기수집창에서 모기가 떨어지지 않음, 타이머 미작동	
	14 날짜관리			날짜가 오래됨, 날짜가 없음, 지워져 있음, 날짜 변경	
	15 상태 불량	01 해동 동결			냉동품의 해동, 우유의 동결
			02 분리		요구르트의 분리 마요네즈의 분리
			03 습기 건조		과자의 습기, 연어후레이크의 건조
			04 고화 액상화		소프트의 고화 마가린 옹해
99 기타				너무 튀거나 구움, 초코렛 브롬	
16 성형불량			비닐봉지의 성형불량이 밀빠짐, 커피 필터의 이음매 불량 밀빠짐		
17 기타 제품 불량			농산물 캔의 과일병에 의한 불량, 떡에 양념이 묻어 있지 않음, 지방질 많은 햄 낙지가 안들어간 다꼬야끼		
18 상품 특징			벌꿀의 결정, 준순의 안토시아닌, 로스햄의 질소 반응에 의한 발색		
01 표시			표시되어 있는 내용에 관해서는 질문, 질의		

이하 생략 (일본생협연 내부자료)



[표 3] 주된 부패 변패 사고 예

연제품	어육소시지	부패	제조시 취급 불량, 레토르트 후의 냉각수가 오염되어 결석부로 침입하여 내용물을 오염, 제조공정의 근본적 개선과 제조관리 강화, 자체 검사의 강화를 요청
		부패	핀홀로 일단 제외된 제품이 후공정에서 혼입된 것. 제조 공정관리와 검품강화 요청
	어묵	표면오염	제조능력을 초과한 생산에 의한 가열 후 냉각 불량채 출하, 제조업자로서의 자세를 추구
셋트	오징어셋트	곰팡이	세트 속 유부만이 외주품. 셋트시 선출입 등 취급 불량, 시준 상품이기에 때문에 시준 당초에는 초보적 미스가 많음, 외국인 작업자의 업무 내용 교육 미숙
	전골 셋트	부패	원료의 일부(오징어) 선도 열화, 제조 공정 변경과 제조 매뉴얼의 철저 요청
떡	절편	곰팡이 다발	<b>포장에 상처나 핀홀 발생, 포장공정 포장기계의 개선 요청</b> 제조 공정에서의 2차 오염, 제조 환경의 정비, 포장실 내부 청정화 요청
		부패냄새 다발	<b>출하 시 트러블에 의한 팩 용기 균열, 결과 부패, 제조 관리 재검토 요청</b>
우유	우유	맛이상, 설사	원료유를 짠 소의 치료에 사용한 약품(크레졸액)에 의한 오염, 원인이 미생물이 아니었던 사례
		이취	<b>용기 포장재의 종이롤을 배로 수송, 수송 중 다른 적하물에서 냄새 오염, 원인이 미생물이 아니었던 사례</b>
		부패, 구토	제조기계세척불량, 파이프라인의 CIP는 실시하거나 분해 세척을 하지 않았기 때문에 밸브부분 오염, 제조관리 전체의 근본적 개선 실시
		팽창, 설사	제조기계(우유탱크)의 취급 미비로 외부 침입 오염, 공정개선과 임의 추출 검사 강화
유산균음료	유산균음료	효모 오염	공장 내 검사에서 효모검출 출하 정지, 조합 탱크에 핀홀 발견, 5년 경과된 탱크는 정기검사 실시, 증균 검사 철저 실시
		대당균균	제조탱크 일부 균열로 세척 불량, 제조기계의 점검 불량, 정비 부족과 자체 검사 데이터 활용 시스템 미비
유제품 등	프로세스치즈	곰팡이 다발	<b>씰링불량이 원인, 포장재 필름 원단에 주름이 씰링불량의 원인, 500개 포장마다 레드체커로 검품, 포장재 메이커 개선 요청</b>
	내추럴 치즈	리스테리아 균	보건소 수거 검사에서 리스테리아 균 검출, 해당로트를 포함한 원재료제의 확인 검사 실시했으나 일상협의 검사로는 확인되지 않아 직접 원인 해명 불가, 제조 공정의 2차 오염가능성으로 고려, 공장 내 살균 세척 실시, 원료 수입시 선행 샘플의 리스테리아균 검사 의무화
	포션밀크	곰팡이 냄새	수입원재료 일부 제조시 공정 오염, 사용수에 2-메틸이소브르네올이 혼입, 원료입시 검품과 관능검사 강화 요청 원인이 미생물이 아니었던 사례
	주스(종이 용기)	팽창 맛 이상	<b>충전기의 씰링시 히터 부분에 종이조각이 부착→씰링 불량 제조기계 점검 미스</b> 제조미스, 향첨가 계량 미스. 신입사원의 단순 미스이지만 일지에는 실제 첨가량 기록, 기록내용을 복수로 확인 점검하는 것을 미스, 제조일지의 관리 시스템 근본적 개선, 원인이 미생물이 아니었던 사례
음료	음료(종이, 용기)	팽창, 맛이상	충전기 밸브 상처, 부위 검사 결과 유산균 검출 제조기계의 점검 정비 강화와 자체 검사체제 강화 요청
		팽창	신형충전기 취급 미숙으로 팩 내부의 상처 발생, 수송 중의 통기로 잠금 혼입, 기계 취급 매뉴얼 정비와 종업원의 숙련 검사 빈도 추가 요청
	폴리드링크	곰팡이 다발	<b>용기 성형 후 이바리 제거시의 상처에 의해 통기, 라인 개선</b>
과자류	과육제리	액체색, 곰팡이	<b>밀감 알갱이 씌힘에 의한 씰링 불량, 씰링 메케 나름 변경</b>
		곰팡이 다발	<b>제조기계 청소 불량, 씰링 불량, 제조 환경 개선과 라인 세척 철저</b>
	반생과자	곰팡이	제조라인의 오염과 알콜류의 다량 사용에 의해 알콜 내성이 있는 곰팡이가 작업장 내부 오염, 방곰팡이제는 사용하였으나 효과 미약, 제조환경 개선 및 안티몰드를 탈산소제로 변경
		이취	웅제, 세매다인취 발생, 한제 누락수 효모에 의한 오염, 제조라인과 제조환경의 세척검사에서 고농도 오염 확인, 제조 환경의 살균 세척과 일상적인 세척 철저
	구운과자	곰팡이 냄새	제조 공정 중 준비물 보관 관리미스에 의해 외부온도에 의해 변질, 작업 매뉴얼 작성과 관리 철저, 관능검사 체제 강화 요청

[표 3] 주된 부패 변패 사고 예

즉 석 면	슈크림	허마비	배송시 드라이 아이스 사용조건 불량, 미생물이 원인이 아니었던 사례
	컵면	곰팡이 냄새	원인 물질은 트리클로로아니솔, 목제제품의 방공팜이제로 사용되고 있는 트리클로로페놀에 유래, 제품 보관 중인 목재 파렛트에서 옮긴 냄새, 미생물이 원인이 아니었던 사례
	즉석면	이취	스포에 사용한 후추의 살균 부족에 의해 스프속의 지방이 변질, 원료 재료구성 변경, 미생물이 원인이 아니었던 사례
조 미 료	미림퐁 조미료	사용도중에서의 뚜껑개봉시 발포	개전후 사용중에서의 호모오염에 의한 발효, 상온 보관(냉동보관으로 표시)도 영향
	소스	점도저하	내열성세균에 의한다고 생각되는 전분분해효소의 잔존에 의한 점도 저하, 제조공정 중 가열 불량
	식초	백탁	공기 중 불량 초산균(아세트 백 터키시나룸)의 혼입에 의한, 소비자의 보관 불량
진 미	생진미	곰팡이 다발	제조라인의 점검 불량에 의해 포장 시 필름에 상처, 포장 후 전품 핀홀테스터로도 검출 불가, 물류 과정에서 상처 부위의 통기성, 제조라인의 근본적 개선 요청
		곰팡이 맛이상	제조기계(씰링기계)의 점검불량에 의해 씰링시 적정 히터온도 관리 안올라간채로 씰링. 제조공정 개선과 관리강화요청
병· 캔· 레 토 트	잼(병)	곰팡이 다발	캡의 충격에 의해 틈 발생으로 외부 침입, 캔과 병 형태 개선
	생선 통조림	팽창	제조 공정미스로 일부 가열공정 하지 않은 것이 혼입, 제조공정 관리 철저 요청, 살균원료카드 미사용, 중대 관리 미스
	과일 통조림	팽창, 맛 이상	시럽 충전기 부근의 오염에 내열성 유산균 혼입, 제조라인 세척 철저와 제조장의 살균세척 매뉴얼화 요청
	레토르트 (쌀밥)	곰팡이 다발	파우치의 손상, 상처 구멍, 골판지 상자 개봉시 컷터 나이프로 잘린 상처, 골판지 개선 개량
레토르트 (우동)	곰팡이 다발	레토르트 파우치시 씨링 실패, 제조라인 스피드 개선과 점검 강화	

하는 것인가에 관해서는 여러 가지 의문이 있지만 현재는 조합원의 피해 크기나 신고 시 조합원의 소리를 우선한 분류방법으로 하고 있다. 또 일단 접수된 클레임에 관해서 후일 원인이 확정됐을 때에 적절한 현상분류로 변경하는 것도 있다.

[표 3]에 과거 십수년 사이 일본 생협연이 경험한 부패변패 사고 예 중 주된 것을 종합하고 있지만 클레임 발생의 직접적인 원인은 상품의 취급이나 미숙한 씰링기술로 돌아가는 [표 3] 중 고딕체 사례) 것이 의외로 많다. 견해를 바꾸면 용기·포장이 문제라고 해도 틀림이 없

다. 소비자로부터의 신고에 의한 클레임 사례의 분석시 우선 최초로 이러한 점에 충분히 주의를 해 둘 필요가 있으며 본고에서 지금부터 언급해 가는 상품 클레임은 기본적으로 소비자(조합원)로부터의 신고를 근거로 분류되고 있다는 것을 미리 양해를 바라는 바이다.

## 2. 용기포장 클레임 사례

### 2-1. 발생건수가 많은 클레임

일상적으로 많이 발생하고 있는 용기 포장 클레임으로서의 액체샘, 액체흘림, 씰링불량 파



대 등이 있다. 일본생협연에서는 [표 2]에 나타난 바와 같이 썰링불량과 파대로 태별하여 관리하고 있으며 이들 클레임은 동일제조물이나 같은 공장의 동일 라틴 등 소위 말하는 로트클레임인 경우도 있다. 일본생협연에서는 주 5회 이상 발생한 것을 다발 클레임이라 칭하며 특별한 대응을 실시하고 있고 용기포장 클레임에는 그런 범주에서 처리된 경우도 적지 않으며 원인은 여러 가지 있지만 그간 경험하고 있는 클레임의 실태로부터 주된 몇가지 사례에 관하여 소개해 본다.

### 1) 포장떡 곰팡이 발생

큰 봉지속에 날포장된 떡이 몇 개 세트된 것으로 널리 애용되고 있는 상품이지만 곰팡이 발생을 호소하는 클레임이 끊이지 않는다. 클레임 내용은 두가지로 태별된다 ① 구입 시이며 곰팡이가 있는 것 ② 구입 후 소비도중에 곰팡이가 발생하는 것이다.

①에 관해서는 포장되어 있는 큰 봉지에 핀홀 등이 생겨서 곰팡이가 발생하는 것으로 제조시 이 취급 미스에 의한 필름의 손상이나 날포장시의 포장기계 불량 등 제조업자 측에 원인이 있는 경우가 대부분이다. ②의 케이스는 구입 후 큰 봉지를 개봉한 다음, 소비 도중에 미개봉된 날포장 떡에 곰팡이가 발생하는 것이며 외포장(큰봉지) 필름 소재는 통기성이 있다는 것을 소비자들이 인식하지 못해 일어나는 클레임이다.

이런 상품의 대부분의 외포장속에 탈산소제 등이 첨부되어 있으나 일단 외포장을 개봉하면 안의 날포장 필름은 통기성이 있기 때문에 그

냥 공기 속에 방치된 상태와 마찬가지로 된다.

이러한 경우에도 개개의 떡은 외관상은 포장되어 있다는 것에 의한 안심감에서 안이하게 취급하는 것이 많으나 조건 나름으로 용이하게 곰팡이가 발생된다.

그 중에는 날포장마다 예지레스 등이 첨부되어 있는 상품도 있지만 이 경우는 당연 날포장에 사용되는 필름 소재도 가스차단성이 뛰어난 것이 사용되고 있다.

2) 세트 반찬에서의 양념이나 육수 등 소형 파우치의 파손에 의한 액체샘 대부분은 상품에 첨부되어 있는 양념이나 육수, 조미료 등의 소형봉지가 상품 제조 시 외포장 작업 시에 씹힘으로서 파대를 일으키는 것이 원인이다.

대부분의 경우 썰링 작업자의 부주의에 의한 것이지만 오징어나 전골 반찬 등 계절 상품에서는 시즌 초에 많이 발생하는 경향이 있으며 이러한 상품 중에는 세트 전체를 냉동하는 것도 있지만 염분농도 등이 달라 양념이나 조미액 등은 완전히 냉동되지 않는 경우도 많아져 개봉시에 터져 사용자의 의복이나 주위를 오염시킬 수도 있다.

### 3) 구입 후 레토르트 식품 취급 불량

쌀밥이나 팥밥, 찰밥 등은 레토르트 상품에 많은 클레임이다.

구입한 소비자가 렌지가열을 할때 파열방지를 위해서 포크 등으로 포장재의 구멍을 뚫어 두는데 급히 손님이 오거나 할때 일단 조리를 중지하고 냉장고에 그대로 방치하면 구멍 중심 주위에 곰팡이가 발생한다.

이것은 제조업자가 아닌 구입자 측에 원인이 있는 클레임의 전형적인 예이다. 한편 점두에 진열할 목적으로 골판지 상자를 컷터나이프 등을 사용하여 개봉할 때 상품의 외포장 필름을 손상시켜 버리는 경우도 있는데 이 경우에도 손상된 주위를 따라 곰팡이 등이 발생한다.

카레나 스프 등 유동성이 있는 상품의 경우에는 필름은 손상시킨 순간에 오염이나 액체샘이 생겨서 곧 알아차리는 경우가 많지만 유동성이 없는 밥종류라면 필름표면의 상처를 알아차리지 못하는 경우가 많으며 소비자보다는 판매점 등에 의한 상품 취급에 문제가 있는 케이스라고 할 수 있다.

#### 4) 미니컵 제리 등의 액체샘

미니컵 제리나 프린 등 아기나 어린이를 대상으로 한 상품에서 많이 볼 수 있는 클레임으로 찢린 필름이 개봉하기 어렵거나 찢림이 약해서 액체가 새는 등의 클레임이 많다.

제조 메이커에서도 찢림방법에 여러 가지 연구를 하거나 압착온도나 필름 소재를 연구하고 있지만 어려운 점은 많다.

압착에 관한 실험을 여러 가지 하여 사양이 안정화되어도 용기를 성형하는 성형기나 압착면의 청소 등 찢림온도 관리 중 어린이나 유아를 중심으로 소비되는 상품에서는 클레임이 삭감과 더불어 상당히 애쓰고 있는 상황이다.

#### 5) 우유 음료 등의 액체샘

고전적인 클레임으로서 항상 일정건수 발생하고 있으며 원인은 여러 가지 생각할수록 늘 똑같지만은 않다. 충전기는 계속적인 개량을

하고 있지만 충전 시 액체비산이 찢림불량의 원인으로 되는 경우도 있어서 메이커에서는 정기적으로 찢림 상황 체크를 용기를 개봉하여 조사하거나 물속에 던져서 핀홀 검사를 하고 있다.

상품이나 포장재의 교체 시에 최초의 용기에서의 불량 발생이 많다는 점에서 교체시에는 소정의 몇 개를 발취하여 찢림 상황을 검사한 후에 본 생산으로 들어가기도 하며 제조시 12개월에서 16개월 정도 일단 세워서 일정시간 유지 후 찢림 부분에서 액체 유출을 체크하는 체제로 하고 있다. 한편 이러한 상품은 제품 중량도 있다는 집에서 상품의 취급에 주의가 필요해서 횡적이나 겹쳐 쌓는 등을 언급하고 있으나 양판점 중에는 이러한 경우가 많기 때문에 주의가 필요하다. 다방면의 개선 노력이 필요하다.

## 2-2. 특징적인 포장 클레임

1) 컵용기 즉석면 찢림불량 및 용기 일부 팽창  
최근 경험한 특징적인 클레임 중에서도 특히 인상에 남는 것이다.

즉석면의 컵 용기 소재는 폴리스틸렌이 일반적이지만 환경교란물질(소위 환경호르몬) 용출이 사회 문제화 되어 생협으로서는 폴리스틸렌 사용을 중지하고 종이 용기로 변경한 경위가 있다. 종이 용기의 취약성 등에 의해 강하게 잡으면 용기가 변형 된다는 점에서 뜨거운 물을 주입시 화상 등에 대한 배려가 필요, 현행 PS 용기 내측에 PET 수지를 라미네이트한 컵으로 변경하였다. 그러나 PET 수지의 라미네이트 기술이 상당히 어려워져 용기의 내측 일부가



팽창하거나 쉐링이 박리되거나 해서 오히려 불완전하거나 하는 클레임이 변경 당초 많이 발생하였다. 현재는 이러한 클레임은 거의 안정화되어 용기의 품질은 안정되어 있다.

환경호르몬의 용출대책으로서의 방법이나 수단이 이론적으로는 성립하였다고 해도 실제 작업현장에서는 여러 가지 장애가 발생하여 생각지 않은 클레임을 발생시켜 버리는 것이 좋은 예이다. 개선을 너무 서두른 나머지 충분한 검토기간을 잡을 수 없었다는 것이 큰 요인이지만 이런 사정은 소비자에게 아무런 상관도 없는 일이며 전형적인 설계품질상의 미스라고 말할 수 있다.

일본 생협연에서는 발생한 상품사고(클레임)의 발생원인에 관하여 [표 4]에 나타내는 분류기준을 설정 운용하고 있으며 상품설계상의 미스는 제조위탁처의 책임이 되지 않는다.

2) 어육 소시지 케이싱

개봉하기 힘들다고 하는 클레임이 많이 발생하였다. 이 사례도 환경 호르몬 대응의 일환으로 종래 케이싱에 사용되던 PVC 소재 필름을

PP 소재 필름으로 변경한 순가에 대량 발생한 클레임이다.

변경 이유를 정중히 설명하는 것에 의해 대응하고 있지만 이론과 사용이 좀처럼 생각하는대로 안되고 있는 좋은 예이다.

소비자의 요망을 받아들이는 형태로 개선을 하여도 많은 소비자에게 이해를 얻으려면 하루 아침에는 안된다는 것이며 이 경우 생협상품 소비자는 조합원이기 때문에 어느 정도 이해를 해 받고 있으나 일반 상품의 경우 종전대로의 판매수량을 확보하는 것은 상당히 곤란하다고 생각한다.

3) 일회용 손난로의 핀홀

식품이외의 가정용품 분류에서의 사례로 예년에 없는 추위인 이번 겨울을 상징하는 듯한 상품 클레임이며 이전부터 있었던 클레임이지만 특히 올해는 건수가 많다. 사용하려고 하면 내용물이 고화되어 사용할 수 없다고 하는 클레임이다.

일정수량의 팩포장의 판매되고 있으나 팩포장 시에 포장기계의 제품 운반도중 날포장 필

[표 4] 클레임 발생원인 분류표(발체)

1. 설계품질	품질 설계 규격이 부적정해서 발생한 클레임(제조업자 뿐이 아닌 상품을 기획한 일본생협연에게도 책임)
2. 제조품질	공정관리 불충분, 원재료 선별 미스, 출하 검사 미스 때문에 발생한 클레임(주로, 제조업자, 품질관리 창구의 거래처 책임) 제조업자가 원료를 사들이는 원료 제조업자에서의 미스도 포함
3. 수송보관	수송, 보관 중의 미스, 부적정(주로 제조출하 후, 회원 생협에 납품하기까지의 사이의 책임)
4. 회원생협	생협의 취급 부주의에 의해 발생한 클레임(생협의 피킹이나 배달에서의 책임, 점포에서 취급 문제)
5. 조합원	조합원의 취급 부주의, 오해에 의한 클레임(가정 내에서의 보관 중 이물질, 곰팡이, 조합원이 체질에 의한 사과, 과잉요구)
6. 특정 불능	특정 할 수 없는 클레임, 기타 원인이 있는 클레임

름에 상처가 나 통기에 의해 사용하기 전 발열이 종료되어 내용물이 고화해 버리는 것이다.

내용은 단순하지만 팩포장의 외견상만으로 판단할 수 없기 때문에 사용시에 알아차리는 경우가 많다. 원인은 단순한 기계트러블이지만 급격한 수요증대에 의해 생산수량이 한꺼번에 요구되면 이러한 트러블이 많이 발생하는 경향이 있다.

## II. 결론

용기나 포장에 관한 문제에는 환경문제나 PVC나 PS 등 소재에 관한 것이 중심이 되는 경향이 많다.

이외에는 소재의 통기성 온도 변화에 대한 물성의 변화 등은 많은 사람들의 관심사이다. 확실히 환경문제와 포장재료의 관련은 중요한 테마여서 생협에서도 이러한 분야에 착실히 연구

해 온 실적이 있으나 본고에서는 일단 이들 문제로부터 떠나서 일상적으로 발생하고 있는 용기나 포장에 관한 클레임에 초점을 두어 소개하였다. 특수한 것은 제외하고 대부분의 사례에서 위해성은 없기 때문에 포장에 관한 클레임은 그리 큰 문제로 되는 것은 적었다. 조합원들이 말하는 용기나 포장에 관한 클레임의 대부분은 용기가 파손되거나 액체가 새고 있다는 등의 단순한 것이다.

문제 해결의 포인트는 쥘링기의 관리나 점검 등 매일매일의 관리를 당연시 하는 것으로서 이러한 일은 관리자의 책상론으로 해결할 수 없는 것이다.

문제 해결의 힌트는 항상 제조현장에 있다고 생각하면 틀림없으며 제품 특성을 잘 고려하여 적절한 포장재를 선택, 이것을 올바르게 사용하기 위한 일상관리야 말로 포장 클레임 절감의 가장 큰 포인트라고 생각할 따름이다. ☞

## 사단법인 한국포장협회 회원가입 안내

물의 흐름이 자연스러운 것은 물길이 나아있기 때문입니다.

포장산업이 강건하려면 미래를 내다보는 안목이 필요합니다.

포장업계의 발전이 기업을 성장시킵니다.

더 나은 앞날을 위해 본 협회에 가입하여 친목도모는 물론 애로사항을 협의하여

새로운 기술과 정보를 제공받아야 합니다.

포장업계에서 성장하기 원하시면 (사)한국포장협회로 오십시오.

**(사)한국포장협회**  
TEL. 02)2026-8655~9  
E-mail : kopac@chollian.net