소비자 안심시대의 식품안전을 위한 사회적 신뢰

강 성 경
(사)기업소비자전문기협회
정보이사
02-3463-9400

현대의 시장경제에 있어서 과거와 달리 가장 두드러진 변화는 소비자에 대한 인식과 그에 따른 소비자의 역할이다.

과거에는 약자로서의 소비자, 소비자의 권리를 보호받아야 하는 보호대상자로서 인식되어 왔고, 또한 소비자들도 소비자 권익차원에서의 침해에 대한 방어적으로 대응하는 수동적인 역할을 하여 왔다. 그러나 현대의 소비자들은 사회경제분화의 전반적인 모든 분야에 다양한 방법으로 또는 자신의 전문성을 최대한 발휘하면서 소비자의 요구사항들을 적극적으로 피력하고 있다. 때로는 사회적 이슈로 대두되는 소비자 문제에 대해서는 소비자의 입장에서 스스로 해결방안 마련하여 정부나 기업보다 먼저 제시하는 등 자신들의 권리와 권익을 보다 적극적으로 증진하고 있다.

현대에 있어서 소비자는 눈먼 약자는 아니다. 아니 더 큰 사회적인 강자일 것이다. 현대사회의 모든 분야에 있어서 주도적으로 이끌어가는 직접적인 주권자로서 자리매김을 하고 있다.

실질적으로 소비자 의견이 제품의 개발 및 가격결정에 지대한 영향을 미치고 있고, 시장에서의 소비자의 선택은 제품의 점유(MS)율 및 매출 순위를 결정짓고 있다.

심지어 입 소문(인터넷 포함)만으로도 제품 및 기업의 이미지와 판매까지도 좌우되고 있는 실정이다. 그래서 많은 기업들이 '고객의 소리'에 어느 때보다 귀를 기울기고 있고, 제품 개발 시 소비자 조사가 중요시 되고 있다. 그리고 무엇보다 소비자의 불만에 대해 보다 적극적으로 듣고 해결하고자 다양한 프로그램들을 개발하고 있다.

바야흐로 21세기는 소비자 주권시대인 것만은 분명하다. 그럼에도 불구하고 최근 식품안전에 대한 사회적 이슈가 대두되고 있다. 이 식품안전 사고들과 이슈들은 과거에도 계속 제기되고 있었지만 무엇보다도 지난 2008년 새우깡 "쥐머리 추정 이물혼입"은 어느 때 보다 사회적으로 큰 충격을 준 것은 사실이다.

이처럼 식품안전 사고가 사회적인 이슈로 크게 대두되는 것은 식품이 다른 제품들과 달리 생명 및 건강을 유지하기 위해 남녀노소를 불문하고 누구나 매일 섭취해야 하는 필수품이기 때문일 것이다.

식품은 농수축산물을 원료로 이용하여 다양한 제품을 생산하기 때문에, 이에 대한 제조공정뿐만 아니라 저장, 유통, 판매과정에 이르기까지 그 위생 및 품질을 철저하고 세심하게 관리해야 한다. 또한 식품 가공 및 영업을 위해서는 식품

공전 및 식품위생법에서 제시하는 적정한 시설을 갖추어야 하고, 또 식품관련 법규의 허용범위 안에서 철저히 관리되어야 하기 때문에 반드시 관할 행정기관에 허가 또는 신고를 한 후에만 사업이 가능하다. 그러므로 식품 산업은 무엇보다 위생과 품질 그리고 안전성을 중요시하며 발전해 왔다.

최근에는 많은 식품기업들이 막대한 비용을 투자하면서 도입하고 있는 것이 바로 위해요소 중점관리시스템인 HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)시스템이다. 식품안전 관리는 단순히 생산공정이나 시설이 깨끗하고 위생적이라는 수준만으로는 어렵다. 즉, 식품안전 관리는 정확하고 과학적인 품질 데이터와 최첨단화된 시설 속에 원료부터 제조, 포장 그리고 유통 과정까지 관리해야 하고, 더 나아가 생산공장의 환경적인 요인까지도 철저히 관리되어야만 가능하다.

그리고 무엇보다 식품안전관리에 있어 가장 중요한 것은 "예방(Prevention)"이므로, 이를 중점관리하기 위하여 제품의 처음 설계부터 제조, 표시, 보관, 유통의 전 단계까지 철저하게 모니터링화하지 않으면 아니 된다. 따라서 식품업계에서는 가장 효율적인 식품안전 관리를 위해 위하여 요소 중점관리시스템인 HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)시스템을 도입하고 있다. 이 HACCP시스템은 원재료 관리에서부터 제조, 가공, 보관, 유통과정 및 최종 소비자의 섭취까지의 전 단계에서 발생할 우려가 있는 위해 요소에 대한 관리점을 설정하고, 이를 중점적으로 관리함으로써 식품에 대한 안전성을 보다 잘 확보하기 위한 최첨단화된 과학적인 위생관리시스템이다.그러나 식품의 유형이나 특징에 따라 HACCP시스템의 도입 방식이나 중점 관리점의 항목은 다소 차이가 있을 수 있다.

최근 문제가 되고 있는 이물혼입에 대한 식품안전에 대해서도 HACCP시스템에서는 물리학적 위해요소로 구분하여 가장 기본적인 중점관리항목으로 관리하는 이물혼입 방지시스템을 운영하고 있다. 작업장의 환경 개선 및 작업자의 위생상태 강화에서 시작된다. 즉, 작업장의 출입시 작업자의 이중 위생모 및 위생복(주머니 제거) 착용 및 손 소독을 한 후 에어 샤워 출입문을 통해 입실하게 되어 있다. 이는 작업자의 몸에 묻어 있을 수 있는 머리카락이나 먼지 등의 이물들을 완전히 제거하기 위한 것이다.

또한 생산설비 상에서의 이물혼입 방지를 위한 방안으로 원료의 이송 시에는 최종 포장단계까지 모든 라인이 완전 밀폐형 라인으로 되어 있어 원료 이송 시에 혼입될 수 있는 이물을 완전히 차단하고 있으며, 특히 원액 원료인 경우에는 이송 파이프 라인에 80mesh 수준의 마이크로 필터 등을 여러 단계 설치하여 원료의 찌꺼기 및 이물 등이 완제품에 혼입되지 않도록 완전히 제거하고 있다.

뿐만 아니라 포장단계에서 날벌레 등의 혼입을 막기 위해 외부 기압보다 높은 내압식 충전실에서 충전하므로 외부의 공기 및 먼지, 벌레 유입을 차단하고 있다. PET 등의 제품 용기에 대한 이물혼입을 방지하기 위해 용기를 외부에서 제조하여 입고하던 방식이 아닌 용기 제조업체를 제품 생산공장 내에 설치하여 당일 생산량에 맞추어 용기를 즉시 생산하여 포장에 투입하는 방식을 도입하기도 한다. 이는 외부에서 제조한 후, 용기가 이동 중이나 보관 중에 이물이 혼입될 수 있기 때문에 이를 근본적으로 제거하기 위한 방안이다.

따라서 식품안전관리는 단순 위생 및 품질관리만이 아닌 보다 철저한 과학적인 근거를 가진 최첨단의 시스템으로 관리되어야 하므로 HACCP시스템은 현재 식품업계에서 식품안전관리를 위해 도입할 수 있는 가장 효과적인 방법일 것이다. 그럼에도 불구하고 식품안전 사고는 계속 제기되는 이유는 무엇인가?

여기에는 막대한 비용을 투자하여 식품안전을

확보하기 위해 도입한 HACCP시스템 등의 최첨단화된 시스템일지라도 완전 무결한 식품안전 관리에 한계가 있다는 것이다. 이는 HACCP시스템 하에서 최대한 6시그마 수준인 3~4ppm 이하 (100만개 당 3~4개)로 식품안전 관리를 한다고 하더라도 연간 전체 생산량과 유통기한이 1년 이상인 제품들을 감안할 때 식품안전에 대한 문제는 항상 잠재되어 있음을 간과할 수 없다. 예를 들면 년간 생산량이 1,000만개의 제품에서 30~40개의 불량이 발생할 수 있다라는 것이다. 이것은 우리나라뿐만 아니라 전세계의 식품업체가 안고 있는 한계이다.

그래서 최근 식품안전사고에 많은 대기업들이 포함되고 있는 것도 이러한 이유이다.그렇다고 최근 식품안전에 대한 식품업계의 불가피성을 인정하려는 것은 아니다. 분명 식품안전 사고에 대한 책임은 고의가 아닌 불가피한 상황에서 발생한 것일지라도 식품업계에서 전적으로 져야 한다. 이는 많은 식품회사들도 그렇게 인식하고 있다.그러므로 이러한 한계를 잘 인식하고 있는 식품업계에서는 보다 철저한 식품안전관리와 불가피하게 발생한 식품안전 사고에 대한 소비자 피해구제에 보다 적극적인 노력을 아끼지 말아야 한다.그것은 앞에서 말한 바와 같이 현대의 소비자들은 과거와 달리 자신의 요구사항과 불만을 거침없이 표현하고 그에 대한 해결을 다양한 방법으로 요구하고 있다는 점이다.

식품안전에 대한 소비자의 불만은 객관적인 피해 사실 외에도 보다 주관적인 관점에서 소비자 불만이 더 크게 작용한다는 사실이다. 몇 년 전만해도 소비자상담실에 접수되는 소비자불만 내용 중 이물이 혼입된 경우에는 이물 혼입 그 자체의 불만에 대한 피해보상을 요구한 반면 최근에는 그 이물로 인한 발생할지도 모르는 "만약에" 상황까지 피해보상을 해 줄 것을 요구하는 경향이 늘고 있다. 그리고 그에 대한 소비자 요구를 들어주지 않을 경우 언론, 인터넷 등의 유포를 통해 회사 및 제품에 대한 이미지에 대한 손상시킬 수 있음을 강조하고 있다.

충분히 이해하지 못할 사항은 아니다. 그러나 너무나 주관적인 기준을 제시하는 경우가 많아 매우 당황스럽기까지 한다. 그러나 이를 식품업계에서는 쉽게 여기기나 간과해서는 아니 된다. 이것은 식품안전 사고에 대한 기업과 정부 그리고 소비자간의 이해관계에 있어 매우 미묘한 인식의 차이가 있기 때문이다.

지금껏 기업과 정부는 과학적 분석 및 법적 근거로 식품안전 관리에 만전을 기해 왔다. 그러나 소비자는 그보다 더 앞서 과학적인 "식품안전"에서 심리적인 "식품안심"에로 한 발짝 더 나아가고 있다는 점이다.

지난 해에 최고의 식품이슈로 대두었던 사회적 이슈는 "미국산 쇠고기 수입 논란"과 "GMO논란"일 것이다. 이는 미국산 쇠고기를 먹으면 광우병에 걸린다거나 GMO 농산물을 먹으면 유해하다라는 명확한 근거가 있는 것은 아니다. 그보다는 유해할 수 있다라는 우려가 논란의 핵심인 것이다. 그래서 아직도 해결되지 않은 이슈이고 앞으로도 계속 논란이 될 수 있는 이슈인 것이다. 즉 식품안전 사고에 대한 인식은 기업은 기술적인 식품안전에 대한 문제로 접근하고 있고, 소비자는 식품 불안에 따른 소비자 안심의 문제로 보고 있다. 그리고 정부는 이 둘 사이에서 갈등하고 있는 것 같다.

그러므로 이러한 식품안전에 대한 사회적 인식의 차이를 좁히지 못할 경우 식품안전 문제는 소비자의 식품에 대한 불안과 식품업체의 불신으로 계속 확대되어 갈 것이다. 따라서 진정한 소비자의 안심은 철저한 식품안전관리와 더불어 무엇보다도 그에 따른 사회적 신뢰가 동반되어야만 가능하다.

그러기 위해 먼저 기업은 식품안전에 대한 소비자의 불안 및 식품업체의 불신을 해소하기 위한 보다 철저하고 투명한 식품안전관리에 혼신을 다해 노력하여야 하고, 더 나아가 불가피하게 발생한 식품안전 사고에 대한 소비자 불만 및 피해에 대해 체계적이고 신속한 구제와 재발방지를

위한 식품업체의 자발적인 소비자불만처리시스템을 구축하여야만 한다. 그리고 정부는 기업과 소비자들이 납득할 수 있는 객관적인 근거를 마련하고 사회적 교육과 홍보를 통해 사회적 신뢰를 쌓아가는데 노력해야 한다.

또한 소비자의 입장에서 보면 이젠 소비자는 보호에 대상이 아닌 사회적 소비주체로서의 역할이 강화되고 있다. 사회적 소비주체라는 것은 사회경제문화의 발전을 도모하며 올바른 소비문화 정착을 위한 그에 합당한 책임을 가져야 한다는 것이다. 그러므로 자신이 구입하여 사용하는 제품의 사용설명서, 유통기한, 사용 및 보관방법 등을 기본적으로 꼼꼼히 확인한 후 문제가 발생시에 보다 정확하고 명확한 근거를 가지고 자신의 요구를 정당하게 피력하여야 한다.
따라서 소비자안심시대의 올바른 식품안전을 위한 사회적 신뢰는 정부와 기업에만 책임이 있는 것이 아니라 소비자에게도 진정한 책임이 있음을 잊어서는 아니 된다.

즉, 소비자의 권익 주장만으로, 정부의 강력한 법적인 규제만으로, 기업의 식품안전에 대한 투자와 노력만으로 되는 것이 아니라 소비의 진정한 주체인 소비자와 정부, 기업이 각각의 사회적 책임과 그 역할을 통해 이룬 사회적 합의에 의한 신뢰를 구축하는 것만 진정한 소비자안심시대를 열 수 있을 것이라고 믿는다.