

## 성공적인 식품회수 운영

유 화 춘 / 한국식품위생연구원 식품위생연구부

역주 : 본고는 미국의 식품공업협회(NFPA)에서 발행한 식품업체를 위한 회수지침으로서 우리나라의 식품업체들이 회수시행시 참고가 되었으면 한다.

### I. 식품안전에 대한 책임

식품제조업자들은 매년 전세계적으로 제품을 가공, 포장, 그리고 유통하는데 수많은 용기를 생산하고 있다. 이러한 제품이 냉장 또는 냉동된 제품이거나 통조림제품이거나 건조된 제품이든지 간에 소비자가 일상적으로 접하는 수많은 다양한 식품의 안전성을 의심하게 된다.

식품산업의 안전기록에 대한 주요 이유는 제조과정중에 이루어진 주의사항들과 안전조항들이다. 이러한 주의사항과 안전사항들은 식품산업체와 연방규제기관과 함께 개발되어 왔다.

식품공장의 감독관과 다른 종업원들은 Better Process Control Schools에 참석함으로써 많은 도움을 받아왔다. Better Process Control Schools는 관계당국과 Food Processors Institute(FPI), National Food Processors Association(NFPA)의 교육부서에 의해 후원되어 왔다. NFPA에 의해 개발된 저산성식품 가공공장을 위한 식품위해요소

중점관리기준(HACCP)과 같은 품질보증계획의 사용은 바람직한 안전기록을 얻는데 중요한 산업부문을 도와왔다. FPI는 HACCP시스템을 확립시키는 방법을 식품산업의 다른 부문에도 가르치도록 노력하여 식품산업의 다른 부문의 안전수행을 증진시키도록 도와야 한다.

제품의 안전성과 건전성을 위한 법적 책임은 식품제조회사의 임직원에 있다. 회사의 임원들은 궁극적인 책임을 갖고 있다. 필요시 모든 제품의 수거 또는 회수를 가능한 가장 유연하게 처리하도록 시스템을 정상화하는 데는 회사와 소비자들의 관심여하에 달려있다. 저산성 식품을 위하여 회사는 21 CFR 108.35(f)와 9 CFR 318.311 그리고 9 CFR 381.311하의 시스템을 갖도록 요구되고 있다.

시장에서 오염되거나 법에 위반되는 제품을 제거하는데 실패하면 소비자로부터의 불평과 제조물책임법 소송, 연방정부와 주정부 기관에 의한 형사소송을 일으킬 수 있으며 회사의 명성에 해를 입히게 된다.

NFPA의 직원은 시장에서 제품을 회수하

는 결정을 하는데 요하는 많은 요소들을 걸르는데 식품회사를 도와줄 수 있다. 또한 협회의 직원들은 기관의 담당자와 언론매체를 처리하는 경험을 갖고 있으며 기관원들과 보도진을 가장 잘 처리하는 방법에 대해 회수회사에 합리적인 조언을 제공할 수 있다. 그러나 결국 회사는 제품을 회수해야 할지, 그리고 어떻게 해야 할지를 결정하는데 자사의 사업을 고려하고 법적 또는 규제적인 사안에 따라야 한다.

각 식품제조업자는 위급한 제품을 처리하는 준비를 하고 있어야 한다. 준비되어져야 할 주안점은 위기가 닥쳤을 때 빨리 조치를 취할 수 있는 회수팀과 회수계획을 개발하는 것이다.

## II. 회사의 조치 - 회수를 위한 준비사항

모든 식품가공업자들은 21 CFR 108과 9 CFR 318과 381에서 요구되는대로 제품수거를 빨리 효과적으로 하기위한 회수계획과 회수조직을 개발하여야 한다.

### 1. 회수팀(Recall Team)

회수팀을 조직한다는 것은 제품사고를 처리하는 것을 미리 준비한다는 것을 의미한다. 올바른 정보를 갖고 있는 좋은 회수팀은 회수와 수거가 작업에 방해없이 유연하게 처리될 수 있다. 회수팀은 다음의 책임을 갖고 있다.

- 1) 시장에서 결함제품을 수거할 가능성을 줄일 회사내 작업절차에서의 권고된 변화
- 2) 의심되는 문제가 있다면 문제가 진짜인가를 결정하기 위한 상황분석
- 3) 위반되는 제품이 아니라면 제품수거를 위한 조정
- 4) 회사의 회수계획의 개발
- 5) 문제된 제품의 수거, 재표시 또는 다른 처분을 포함하는 모든 정정조치 또는 회수에 대한 관리와 회수비용을 부담하기 위한 지불에 대한 관리
- 6) 모든 취해진 정정조치를 적절한 회사

- 의 종업원과 소비자들에 통고
- 7) 연방과 주정부 규제기관 그리고 NFPA의 24시간 "hotline"과의 협조
- 8) 회사의 회수활동을 지도

회수팀(혹은 위기관리팀)은 생산, 구매, 매매, 품질보증, 법률, 판매, 소비자 문제와 대중관계로부터의 대표를 포함한다. 회수계획이 일단 가동되면 이러한 각각의 규율이 작동하게 된다.

그림 1에서 보여진 것과 같은 회사의 회수조직표를 작성한다.

어떻게 회수 또는 수거를 관리하는가를 결정하는데 있어 회수팀은 다음과 같은 다양한 정보를 필요로 할 수 있다.

- 1) 결함제품에서 사용된 원료, 부재료와 용기에 대한 사실 진술
- 2) 21 CFR 113, 21 CFR 114, 9 CFR 318과 9 CFR 381하에서 요구된 가열 가공 기록, 산성화기록, 용기포장기록을 포함하는 제조작업에 대한 정보
- 3) 기구에 관한 모든 변화 또는 기구의 고장 또는 미작동에 대한 정보
- 4) 조리 점점을 포함하는 품질보증기록
- 5) 의심되는 코드 룯트를 갖는 제품에 대한 진술
- 6) 선적 날짜, 양과 수탁판매인에 대한 자세한 사항
- 7) 소비자 불평기록
- 8) 회수의 언론 보도에 관한 지식

### 2. 회수담당자(Recall Coordinator)

회수와 수거에 관련된 모든 활동을 준비하고 조정하기 위하여 회사내 한사람이 회수담당관으로 구분되어야 한다. 회수담당관은 구매, 가공, 품질보증, 유통, 소비자불평을 포함하는 회사의 작업의 모든 면에 대하여 박식하여야 한다.

회수담당관은 회수팀의 다른 팀원들을 선택하여야 한다. 각 팀원들은 모든 회수팀원의 사무실과 집 전화번호와 주말에 연락될 수 있는 전화번호의 목록을 가지고 있어야 한다. 회수담당관은 회수 또는 수거를 행하는데 사용된 절차에 대하여 결정하는 권한

을 갖도록 한다. 또한 정기적으로 혹은 명시된 간격으로 윗 상관에게 보고를 하여야 한다.

### 3. 회수계획(The Recall Plan)

회수팀은 회사의 회수계획을 개발하여야 하며 항상 새롭게 하여야 한다. 일단 기본 구조와 절차가 확립되면 회수팀은 이 계획이 회사의 정책과 절차방법과 조화되는지를 보기 위하여 정기적으로 만나야 한다. 회수 담당관은 필요할때마다 회수팀과 다른 회사 임원들과의 회의를 소집할 권한을 갖고 있다.

회수계획이 일단 개발되면 작동할 수 있도록 연습이 되어져야 한다. 연습 실행은 모든 제품에 대한 가공, 원료, 품질관리, 유통과 관련된 기록의 재검토를 수행하는 회사의 능력을 검사하여야 한다.

적은 조직을 위한 회수팀 조직에 대한 표가 그림 2에서 보여진다.

#### a. 문제의 인식

회수계획은 문제가 있는지를 확인하는 방법을 포함하여야 한다. 어떻게 문제가 회사의 관심을 끌게되었는가? 문제가 있다고 제시하는 정보의 신뢰성은 무엇인가? 문제가 존재한다면 얼마나 심각하며 얼마나 퍼져있는가?

회수계획은 다음사항을 빨리 확인하는 방법을 포함하여야 한다.

- 1) 가공기록, 용기포장기록, 가공점검기록표, 기구 또는 위생수단상의 모든 고장 혹은 모든 변화등에서의 모든 달라진 내용들 혹은 의심되는 제품을 위한 모든 특이한 소비자 불평들
- 2) 품질관리 혹은 가공기록에서 반영되지 않은 제품준비에서의 특이한 발생사건
- 3) 부적격 제품이 생산된 동안의 시간
- 4) 영향받은 제품의 코드
- 5) 제품을 수령한 소비자들
- 6) 결합제품이 대중건강에 미치는 영향

#### b. 정보수집

회수팀은 직접적으로 사실에 접해야 한다. 문서화된 기록은 날짜, 하루중의 시간, 필요한 모든 정보 제공자와의 자세한 의논 사항등을 간직하고 있어야 한다. 사실과 자세한 사항을 모르면 시간과 노력을 낭비할 수 있으며 결정을 잘못 내릴 수 있다. 이러한 사실을 모으는 과정에서 최초의 정보가 잘못될 가능성이 높다. 유통중인 제품의 수거를 위한 가능한 필요성을 제시하는 초기 정보가 다음과 같은 다양한 출처로부터 얻어질 수 있다.

- 1) 소비자 불평
- 2) 신문 혹은 라디오 혹은 텔레비전 보고 내용들
- 3) 주정부나 연방정부의 공무원들
- 4) 유통업자들 혹은 소비자들
- 5) 판매 대표자들
- 6) 재료 공급업자들
- 7) 용기공급업자들
- 8) 공무원들과 접할 수 있는 NFPA의 "hot line"
- 9) 회사의 품질보증기록과 생산기록들

보고된 발병사례라든지 이와 유사한 상황인 경우에는 제품으로 인한 피해자와 그 가족들, 이를 확인한 의사, 병원관계자들, 지방의료관계공무원, 이외의 관계되는 공무원들과 접촉하여야 한다. NFPA는 이러한 정보를 모으는 과정을 도울 수 있다.

기록은 다음과 같은 정보를 포함하여야 한다.

- 1) 제품으로 인한 피해자의 이름, 주소, 전화번호와 질병 또는 상해를 갖는 사람들에 대한 정보와 이러한 질병이 어떻게 초기에 보고되고 혹은 발견되었는지에 대한 정보
- 2) 진료의사의 이름, 주소, 전화번호와 사건에 대한 평가등을 포함하는 가능한 자세한 많은 내용으로 질병 혹은 상해종류에 관한 정보
- 3) 제품과 사용된 용기, 사용된 코드, 라벨이름, 소비자에 의한 취급과 저장, 용기의 상태와 같은 사실에 대한 완전한 인지사항
- 4) 주소, 전화번호와 사건을 알고있는 가게의 직원을 포함하는 제품 구입 장소

- 5) 문제가 된 시료의 장소와 검사를 위해 얻어질 수 있는지에 관한 평가
- 6) 관계된 혹은 관계될 수 있는 법시행공무원과 모든 건강에 관련된 당국자의 이름, 직위, 주소, 전화번호
- 7) 문제된 제품으로부터 모든 시료검사 결과
- 8) 가능하다면 변호사의 이름, 주소, 전화번호를 포함하여 법률자문과 접촉한 모든 소비자
- 9) 상점 선반에서 제품을 제거하기 위하여 상점과 유통라인에서 취해진 조치 사항과 제품수거에 권한을 갖고 수거를 행한 사람에 의한 조치사항

### c. 회수중 통신

위급한 제품사고가 일어난 동안 명확하고 자세하며 정확한 통신이 매우 중요하다. 회수계획은 회수과정중의 여러단계에서 전개과정을 통고받아야 할 회사내의 사람들에게 설명되어야 한다. 회수협조의 개요에 대한 모델이 그림 3에서 보여진다.

회수에 있어서 최초의 단계중의 하나는 유통과정에서 수거되어 제조업자로부터 더 이상의 통고가 있을때까지 보류되어야 할 문제된 제품을 수령한 모든 중개인, 유통업자, 소매업자에 통고하는 것이다. 이러한 통고는 회수이유를 포함하여야 한다.

회수 또는 수거에 대한 통보는 전보, 우편 혹은 제1종 우편물의 형태이어야 한다. 편지가 사용된다면 편지와 봉투는 "위급"으로 표시되어야 한다.

또한 회수과정에서 초기에 NFPA를 접촉하는 것은 좋은 생각이다. 의심되는 제품결함과 관련된 위급조치에 관련된 회원들은 협회가 신중하게 조치를 내리도록 돕는데 매우 협조적이라는 것을 알고 있다. 잠재적인 어떠한 문제를 최초로 인지했을 때 NFPA를 접촉하는 것이 현명하다.

### d. 제품의 물리적 수거

계획은 유통라인에서 제거하기 위한 자세한 지시사항을 포함하여야 한다. 마케팅과 판매요원들은 시장에서 제품을 빼내는 데 중요한 역할을 하고 있다. 이들은 소비자와

선적지를 파악하고 있어야 하며 의심되는 제품의 장소와 양을 지적할 수 있어야 한다.

### e. 기록

제품의 생산과 유통을 상세히 적은 적절한 기록은 매우 중요하다. 제품을 회수하는데 있어 상자가 상자내의 포장에서와 같은 코드를 갖고 있다면 수월할 것이다. 단기간의 코드가 각 상자에서 포장되어야 한다. 코드는 자주 바뀌어야 하며 릿트는 되도록 적게하여 유통센터나 가게로부터 수거가 단지 의심되는 상품에만 미치도록 한다.

각개로 표식후 유통을 위해 포장을 하는 가공업자들은 각 소비자에 선적되는 제품에 사용되는 라벨에 대한 자세한 기록을 한다.

제품의 불평에 대한 특징적인 면에 대한 모든 물리적 증명과 기록들은 회사와 그 직원들이 시료를 취급하고 저장하고 검사하는데 있어 소홀히 취급하지 않았다는 것을 입증하는 방법으로 취급되어야 한다.

### f. 언론공개

제품회수에 있어 건강 위해여부를 소비자에게 알리는 것이 필수적으로 고려되어야 한다면 FDA 혹은 FSIS는 언론공개를 하도록 종용할 수도 있다.

언론공개가 회사의 명예에 타격을 입히고, 부당한 소비자 불평을 증가시키며, 제품의 안전성에서 소비자의 신뢰를 받지 못하게 함으로써 회사는 대개 언론공개를 주저한다.

제품이 대중건강에 해를 주지않는다는 것을 확신하면 회사는 언론공개 발표에 대해 강력하게 항의하여야 한다. 그러나 건강에 즉각적인 해를 준다면 회사의 장기적인 관심은 언론에 공개하는데 동의하여 잘 처리하여야 한다.

회수계획은 급한 사안의 경우에 사실을 밝히는 진술을 빨리 준비하는데 사용될 수 있는 언론발표나 개요에 대한 모델을 가지고 있어야 한다. 회수발표시 공개 예가 그림 4에서 보여진다.

언론공개는 다음과 같은 기본 정보를 포함하여야 한다.

- 1) 수거하는 회사의 이름과 회사의 본사 장소
- 2) 회사의 대변인의 이름과 전화번호(이는 회사내의 회수담당관 또는 회사의 대중관계부서의 직원일 수 있다)
- 3) 잠재적으로 대중건강에 해가 되는 제품의 이름, 코드와 크기에 국한되어 영향을 받는 제품의 라벨 이름과 수거에 관계되는 코드와 용기 크기
- 4) 의심되는 제품 코드를 수령한 유통지역과 각 주의 이름
- 5) 의심되는 제품이 선적된 소매점의 이름
- 6) 문제된 제품코드를 갖고 있는 소비자들에 대한 위험
- 7) 의심된 코드를 갖는 제품이 제조되어 유통된 동안의 기간과 문제된 상자나 용기의 수
- 8) 언론공개가 발효된 날에 수거 조치 상황
- 9) 소비자들이 문제된 제품을 갖고 있을 때의 조치사항
- 10) 회사가 조치를 취할때 적절한 관계기관과 협력하고 있는 지 그리고 문제의 원인을 정정한 것에 대한 진술

#### g. 대변인

제품수거를 하는 회사는 언론매체에 상황을 설명할 한사람의 대변인을 지명하여야 한다. 회사가 언론에 공개하지 않는다 하더라도 대변인을 지명하여야 한다. 왜냐하면 유통중인 제품을 수거하기 위해 행해져야 하는 할 일들이 언론의 관심을 끌 수 있기 때문이다.

회사의 대변인은 믿을만하며 신용이 있는 사람이여야 한다. 보도진과의 협의에 있어서 회사의 이익과 소비자의 이익을 보호하는동안 대변인을 공개적으로, 정직하게 사실을 진술하는 능력을 가져야 한다.

회사의 모든 사람은 누가 대변인인지를 알아야 하며, 모든 언론 요청은 대변인으로 직접적으로 이루어져야 한다. 회수조치에 대해 어느 누구도 언론에 나서서는 안된다.

대변인은 얼마나 회사가 제품의 안전성에 대하여 관심을 갖는지를 얘기하는 것이 중

요하다. 회사가 문제를 정정하였는지 또는 문제를 발견하여 수정하기 위하여 가능한 모든 단계를 밟고 있는지를 언론에 알게 하는 것이 중요하다. 회사가 가능한 문제의 범위를 몇몇의 코드와 기간, 지역을 제한하는 것 또한 중요하다.

새로운 언론 질문사항에 대응할 때 다음의 기본단계가 있다.

- 1) “논평없음”이라고 얘기하는 것을 피할 것. 이는 당신이 어떠한 사실을 숨기고 있다는 인상을 줄 수 있다.
- 2) 보도진에 당신이 줄 수 있는 준비된 진술을 갖고 있을 것
- 3) 너무 기술적이지 않을 것. 준비된 공개상황에서는 사실을 고수하도록 할 것
- 4) 보도진들이 자연적으로 그러한 관점으로 이끄는 질문을 묻지 않는다 하더라도 준비된 진술사항에서 기본 관점을 갖도록 할 것
- 5) 응답하기 전에 답변에 대해 생각할 것. 만약 질문사항에 대한 답변을 알지 못한다면 보도진에게 당신이 알지 못한다고 얘기하고 가능한 빨리 이를 발견하여 답변할 것을 얘기할 것
- 6) 보도진들이 마감시간에 델 수 있도록 도울 것
- 7) 정직할 것. 추측에 응답하지 않을 것. 비난을 두지 않을 것.

#### 4. 회수협조개요(Recall Coordination Outline)

- 1) 사건과 취해진 조치에 대한 날짜와 시간을 보여주는 기록표를 작성한다.
- 2) 문제의 범위와 성질에 대해 알려진 정보를 관련시키고 평가한다.
- 3) 문제된 코드를 갖는 제품의 유통을 차단한다.
- 4) 회사 임원과 NFPA 그리고 가능하면 담당기관과 필요시마다 공급업자에 통고하며, 이러한 순서로 통고한다.
- 5) 회수를 할 지 또한 더 이상의 감시를 할 지를 결정한다.
- 6) 문제된 코드를 갖는 제품의 유통 지역과 수준을 결정한다.

- 7) 필요할때 문제의 성질, 범위, 원인과 해결책을 검사하는 것을 계속한다. 가공, 포장, 창고에서 부패, 소비자 불평 기록과 가능하면 조리 점검표를 점검한다.
- 8) 필요하다면 회수결정을 재검사한다.
- 9) 회사 임원에게 통고하고 지시한다.
- 10) 회수된 제품의 처분을 결정한다.
- 11) 알려진 유통업자들에게 편지, 전신, 대중통고의 형태로 회수요청을 준비하고 실행한다. 이는 관련기관과 동시적

으로 준비되어 실행될 수 있다. 필요한 지시사항을 포함한다.

- 12) 필요하다면 언론공개를 준비하여 실행한다. 관련기관과 같이 실행된다면 더욱 좋다.
- 13) 회수 진행에 대한 기록을 유지한다.
- 14) 회사의 임원과 관련기관에 회수 진행 과정을 보고한다.
- 15) 효과검토를 한 후에 최종보고서를 작성한다.

그림 1. 회수조직표

사 장	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
회수담당관	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
생 산	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
회 계	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
법률자문	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대중관계	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
기 술	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
판 매	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
경 영	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
소비자관계	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
대 리 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
기 타	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____
중 개 인	_____	전화번호 #	_____
		집 전화번호 #	_____

그림 2. 회수조직의 기능

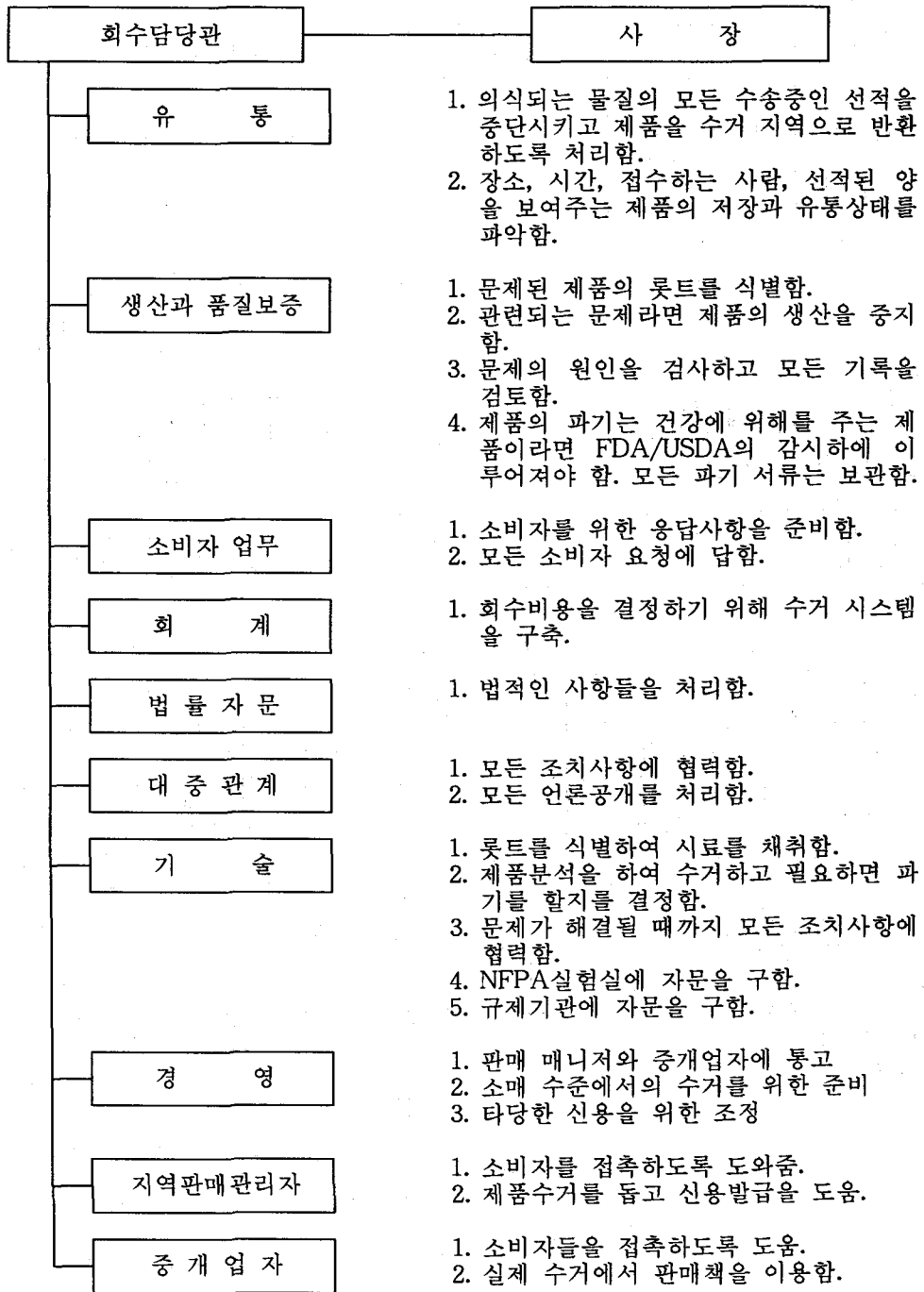
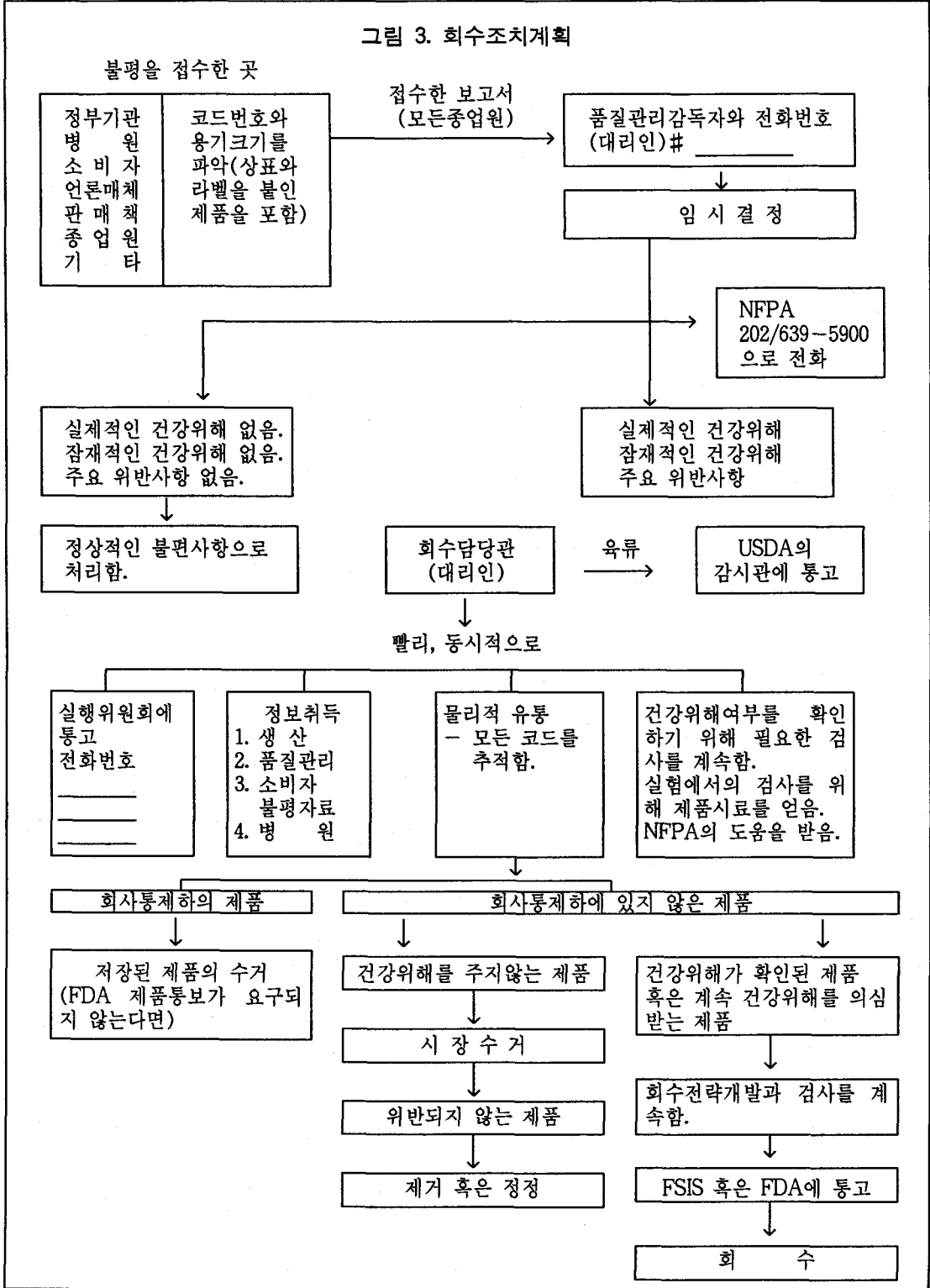




그림 3. 회수조치계획



#### 그림 4. 언론공개 모델

ABC 식품가공회사

주 소 :

긴 급 공 개

담 당 자 :

전화번호 :

뉴욕의 Binghampton에 있는 ABC 식품가공회사는 뉴욕과 뉴저지에서 유통중인 16-Ounce 용기에 담긴 콩을 자발적으로 회수하고 있다고 발표하였다. 이 제품은 미가공되었을 가능성을 갖고 있다.

문제의 콩은 올해 7월 1일부터 15일 사이에 포장되었고 모두 "Binghampton Brand"로 라벨되었으며 용기 모서리에 ABC-7187A 혹은 ABC-7187C라는 코드가 찍혀있다. 이 회사는 Binghampton 공장에서 콩을 덜 가공하여 일으켜진 문제가 발견된 이래로 이러한 문제를 수정하여 왔다고 말했다.

문제된 제품의 소비로 인해 어떠한 발병도 보고되지 않았으나 회사의 임원은 미가공이 심각한 질병과 사망을 일으킬 수도 있는 독성물질을 갖게 할 수 있다고 말했다.

뉴욕과 뉴저지에서의 유통업자와 소매업자들에게 이미 통고되었고 FDA와 협력하여 신중한 수단으로서 회수를 진행시키고 있다고 말했다. 이러한 코드를 갖는 Binghampton 라벨 제품을 갖고 있는 소비자들은 열지 않은채로 구입장소에서 제품을 돌려주고 돈을 환불받아야 한다.