

식품안전을 위한 소비자정책

자료 / 한국소비자보호원

협회는 2002년도 식품업계의 공동관심 사항과 산업여건의 변화에 대한 업계의 공동대응방안을 모색하고 정부정책 및 전문적인 정보의 취득을 통한 업계의 발전을 도모하기 위하여 저명인사초청 간담회를 주기적으로 개최하고 있으며 이 사업의 일환으로 지난 26일(수) 롯데호텔에서 한국소비자보호원 최규학 원장을 초청하여 “식품 안전을 위한 소비자 정책”이란 주제로 조찬간담회를 개최하였으며 본란에 이날 발표된 전문을 게재코자 한다.

< 편집자 주 >

I. 政府의 消費者政策 基調

□ 政府의 消費者保護 政策

- 첫째, 去來의 適正化 政策
 - 소비자의 경제적 손실 예방을 위해 부당한 표시, 허위·과장 광고, 부당한 약관, 부당한 판매방법의 규제 및 적정화 정책 추진
 - “표시광고의공정화에관한법률”, “약관의규제에관한법률”, “방문판매등에관한법률”, “할부거래법” 등과 같은 소비자보호 관계 법령 입법화
- 둘째, 安全의 확보 政策
 - 缺陷 商品으로부터 소비자의 생명 및 신체상 위해 예방을 위해 위해정보를 수집, 평가하여 리콜(사업자의 자발적 리콜, 정부의 강제적 리콜 병행)
 - 缺陷 商品에 의한 소비자 피해배상을 원활히 하기 위해 제조업자의 無過失

責任을 정한 製造物責任法을 제정('00. 1. 12) 및 시행('02. 7. 1)

- 셋째, 救濟 정책
 - 소비자피해는 당사자간 분쟁의 성격을 지니므로 궁극적으로는 사법부 소관이나, 少額·多發하는 소비자피해 사건을 소송으로 처리할 경우 막대한 비용과 시간, 절차의 번잡으로 소송의 실익이 없음.
 - 이에 정부는 소비자 분쟁사건을 조정(調停)이라는 재판외의 분쟁해결 방법을 강구, 소비자보호원이 담당(소비자분쟁조정위원회)
- ⇒ 정부의 소비자정책 3대 분야를 담당할 機構로 소비자보호법에 의거, 특별법인의 형태로 韓國消費者保護院 설립

II. 消費環境 變化와 消費者政策 中長期 推進方案

1. 消費環境의 變化

- 소비환경 급격 다양 → 새로운 소비자문제
- 소비환경을 둘러싸고 진행되는 변화들이 구체적으로 우리의 소비생활에 어떤 영향을 미칠 것인가를 豫測해 보는 것이 앞으로의 변화에 대응하는데 있어 상당히 중요

가. 科學技術의 발달에 따른 새로운 소비자문제의 대두

- 생명공학 및 정보통신 기술의 급속한 발전에 따라 유전자재조합식품(GMO) 등 安全性이 검증되지 않은 식품·제품과 인터넷을 이용한 전자상거래, TV 홈쇼핑 등 새로운 거래방법 출현
- 이러한 변화는 소비자의 選擇權과 便宜性을 제공하는 반면, 안전성에 대한 논란 제기 및 不當去來로 인한 소비자피해 발생

〈전자상거래 관련 소비자상담 및 피해구제 건수〉

구분	1999년	2000년	2001년
건수	308건	1,803건	5,288건
증가율	-	485%	193%

나. 知識·情報化 사회의 진전에 따른 소비자 영향력 증가

- 경제활동에 있어 知識과 情報가 부가가치의 源泉이 되는 지식 정보화 사회

의 도래로 소비생활 전반에 변화

- 특히, 인터넷에 '가격비교 사이트'가 등장하면서 소비자의 상품 購買 行態에 상당한 변화, 사업자간 가격경쟁 치열
- 또한 안티(anti) 사이트 확산 등 사이버 소비자운동이 자발적으로 전개되면서 소비자의 목소리가 전에 없이 높아짐.
- 기업간 가격, 품질, 서비스 경쟁도 기업의 死活을 걸 정도로 치열하게 전개됨.

다. 소비자시장의 급속한 汎世界化

- 市場開放과 國境을 넘어선 交易의 증가로 소비자시장의 범세계화가 급속히 진행되어 다양한 상품과 서비스의 국내 유입 가속화
- 세계화의 급속한 진행에 따라 시장이 확대된 반면, 상품에 대한 우열의 판정이 우리의 소비자만이 아닌 地球村 소비자에 의해서 내려지게 됨으로써 기업에 새로운 도전과 기회를 제공

라. 持續可能한 소비의 필요성 부각

- 산업화의 급속한 진전에 따른 대기 및 수질의 악화, 환경호르몬 등 다양한 有害物質의 출현으로 지속가능한 소비의 필요성 강조
- 쾌적한 생활환경 및 지속가능한 개발을 위한 環境親和的 消費樣式이 강조, 환경친화적 제품의 開發能力이 기업의 또 다른 경쟁력으로 부각

2. 「消費者政策 中長期 推進方案」

가. 樹立 背景

- 소비자정책은 國家 競爭力 확보는 물론 經濟活性化와 직결되기 때문에 명확하고 통일된 정책목표와 실천적인 추진계획을 설정하여 일관성 있게 추진해 나가는 것이 필요
- 소비환경 변화에 적극적으로 대응해 나가면서 설정된 政策目標를 체계적이고 효율적으로 추진하기 위해 소비자정책 중장기 추진방안 마련

나. 消費者政策의 새로운 패러다임 摸索

- 政策 目標 : 소비자권익 실현 + 복지증대
- 政策 基調

協 力 (정 부)

국내와 국제, 중앙과 지방, 공공과 민간 부문간 상호 연계와 조정 강화
 ⇨ 선진적인 소비자보호 법령 및 협력적 정책추진체계를 갖춘 정부

責 任 (소 비 자)

스스로 자주적이고 합리적인 의사결정의 주체로서 책임질 수 있는 의식 및 역량 함양
 ⇨ 정보화되고 책임있는 환경친화적인 소비자

自 律 (기 업)

3대기조 설정

정부 규제의 효율적 추진과 더불어 사업자가 자율적으로 소비자문제를 해결하도록 유도
 ⇨ 부당거래 및 위해제품을 자발적으로 시정하는 사업자

Ⅲ. 今年度 韓國消費者保護院의 主要 政策推進 課題

1. 基本 方向

- 「소비자정책 중장기 추진방안」의 세부 추진계획에 따라 2002년에는 '8大 重點 推進課題' 선정
 - 去來 安全 救濟 → 157개 과제 선정 수행
 - 위 과제와는 별도로 사회적으로 관심이 높거나 소비자피해가 집중적으로 발생하는 懸案 소비자문제에 대해서 즉각적인 調査 試驗檢査

2. 8大 重點 推進課題

- ① 소비자보호 법령 및 제도의 정비
- ② 범국민 소비문화 합리화 추진

- ③ 소비자교육의 종합 발전계획 수립
- ④ 어린이 안전 종합대책 강구
- ⑤ 금융 소비자보호 발전방안 강구
- ⑥ 온라인 가격 정보 제공
- ⑦ 지방 소비자보호 행정 활성화
- ⑧ 소비자정책 발전 방안 수립

IV. 食品安全 對策

1. 食品安全 關聯 一般事項

□ 국민의 생명과 직결

- 식품은 인간의 삶을 영위하기 위한 가장 기본적인 요소이며, 우리의 生命·健康과 직결
-공산품·용역 등에 비하여 품질과 안전성 특히 중요

□ 食品安全 問題의 지속적 擡頭

- 경제성장, 소득증가, 소비자의식 향상, 식품안전의 중요성 강조 등에도 불구하고 식품안전과 관련한 문제는 여전히 사회적인 문제로 대두
 - 과거 : 불량식품이 가장 큰 위해 요소
 - 현재 : 불량식품 뿐만 아니라 수입 유해식품 및 농축수산물, GMO 등 첨단 기술을 이용하여 개발된 안전성이 검증되지 않은 식품, 환경호르몬, 중금속 오염 등으로 인해 식품안전은 오히려 악화

□ 食品安全 정책

- 식품 종류별, 所管 部處別 安全 管理體系
 - 축산물가공식품 : 농림부(축산물가공처리법)
 - 먹는 물 : 환경부(먹는물관리법)
 - 학교 급식 : 교육인적자원부(학교급식법)
 - 기타 식품 : 보건복지부(식품의약품안전청)(식품위생법)
 - 이로 인해 식품안전 관리업무의 중복수행 또는 死角地帶 발생, 식품안전에 대한 체계적 종합적 대책 수립 곤란
- ⇒ 소비자 중심의 종합적 食品安全 管理體系 構築 및 監督 강화 필요.

- 유해식품 處罰基準 관대
 - 유해식품을 제조하거나 판매하는 자에 대한 처벌은 대부분 벌금형
- ⇒ 有害食品을 제조 유통시키는 행위는 불특정 다수인을 대상으로 한 살인 행위로 규정하는 사회적 분위기 형성을 통하여 강력하게 응징 필요
- 輸入食品 안전관리 강화 필요
 - 먹거리의 60% 이상을 해외에서 수입하고 있으나 수입 식품 및 농산물에 대한 檢疫體系 未備
- ⇒ 수입 전 해외정보 수집 및 수입 原產地의 생산과정 관리 강화 필요
- ⇒ 수입식품 검사방법 개선 : 검사항목에 안전 및 위생관련 항목 확대, 新種 有害物質의 검사방안 강구

※ 최근의 식품관련 소비자문제

- “시판 햄버거에서 식중독 원인균 검출”(2002. 4), “서울 초등학교 정수기 69% 부적합”(2002. 5), “종합병원 판매 김밥서 식중독균 검출”(2002. 1), “판축용 유아식서 섯가루 검출”(2002. 1), “중국산 조기에서 납 검출”(2001. 12, 2002. 4)

2. 食品安全과 製造物責任法

□ 製造物責任法

- 제품결함으로 소비자의 신체 생명 위해 재산피해 제조업자 배상 (제조 가공 ⇒ 모든 유체물, 기업 ⇒ 고의과실 입증불용)
- 기업준비 : 상품개발 제조 유통 판매 A/S 등 기업경영 전반 영향
 - ① 품질에 최선 : 제품안전을 최우선시하는 企業理念 정립
 - ② 設計上의 결함은 물론이고 表示 警告上의 결함을 주장하는 소송 증가추세 유의
 - ③ 사전 예방대책 : 최악의 경우 보험대비 필수적이나 보험에만 의존 곤란
 - ④ 신속한 리콜 : 결함발견 즉시 (원인규명, 사후조치 ⇒ 공개)

□ 製造物責任 관련 危害情報

- 소비자보호원 위해정보수집 시스템을 통해 수집된 제조물책임 관련 위해정보 중 “식료품/기호품” 관련 정보가 상당부분 차지

(1996. 1~2001. 12)

스포츠/레저/ 놀이용품	식료품/기초품	가 구	차량/승용물	석상물기기
2,491건	1,994건	1,091건	714건	5,187건

□ 食品事故의 特徵

- 원인 및 인과관계 糾明 곤란
 - 제품이 이미 소비·처분된 경우가 많고, 세균·부패·변질이 발생하는 경우 제조업자 유통업자 소비자 중 어디에서 발생하였는지 불명확
- 복합적인 원인의 작용
 - 소비자의 체질 등 복합적 원인에 의해 사고 발생 가능성
- 피해확산의 廣域性 및 迅速性
 - 제품에 문제가 있는 경우 그 피해는 전국적으로, 동시 다발적으로 발생하여 대처 곤란

事 例

1. 케첩병 파열 사례(일본)

- 케첩 병 뚜껑이 잘 개봉되지 않자, 병 밑바닥을 두드려 뚜껑을 개봉하려 하다가 병이 깨지는 바람에 부상을 입음. 제조자는 소비자가 제품을 오사용한 것이므로 책임이 없다고 주장
- 소비자는 해당 회사가 TV 광고에서 토마토 케첩을 꺼내기 위해 병 밑바닥을 두드리는 장면이 있음을 근거로 반론 제기
- 법원은 TV광고는 병 밑바닥을 두드리는 것으로 병이 깨지지 않음을 보여주고 있으며, 설사 그것이 오용이라 하더라도 제조업자가 예상할 수 있는 오용이므로 손해배상 책임을 인정

2. 일본 雪印(유키지루시) 유업의 식중독사건

- 2000년 3월 일본의 최대 우유회사인 유키지루시유업이 우유 생산과정에서 위생관리가 제대로 되지 않아, 이 우유를 먹은 학생 등 1만 3000명이 집단 식중독(포도상구균 식중독)을 일으키고 1명이 숨진 사건 발생. 당시 일본 사회는 먹는 것에 대한 안전 신화가 깨졌고, 정직과 장인정신을 우선시 해온 일본 기업에 대한 신뢰가 땅에 떨어짐
- 유키지루시사는 이 사건으로 최고 경영자가 법정구속되고, 2001년 상반기 매출액이 전년보다 1000억엔 이상 급락했고, 4000억엔이 넘는 적자 발생. 유키지루시사는 측은 소비자의 신뢰를 회복하는데 엄청난 시간 비용이 소요될 것으로 예상

3. 食品安全 確保를 위한 保護院의 事業推進 方向

□ 食品安全에 최우선적인 관심

- 危害食品 등 안전 脆弱品目에 대해 최우선적인 관심을 갖고 조사·연구, 시험검사 등을 통해 소비자피해 예방 및 제도개선 등 현안문제에 적극 대처
- 특히 금년에 8大 重點推進 課題 중의 하나로 “어린이 안전 종합대책 강구”를 선정·추진하고 있으며,
 - 동 사업의 일환으로 초등학교 주변 식품(사탕, 젤리, 과자류 및 조리식품 등)과 어린이를 대상으로 한 식품의 안전성을 집중 감시하고,
 - 어린이 영양강화식품, 해열진통제 등 식·의약품 등에 대한 안전성 실태조사를 통하여 개선방안을 마련해 나갈 예정

□ 危害情報 蒐集·分析 시스템 등을 통한 식품 危害要素 監視

- 병원, 학교, 보건소 등 175개 ‘危害情報報告機關’ 으로부터 위해정보를 수집, 분석 평가를 통해 危害食品으로 인한 소비자피해에 대해 적극 대처
- ⇒ 수집된 危害情報에 대해서는 사실확인 조사, 시험검사, 專門家 諮問 등을 통해 사업자의 자발적 리콜 등을 촉구하고, 정부에 강제리콜·制度改善 등 개선책 마련 촉구

※ 국민 다소비식품을 포함한 식품·공산품 상시 감시시스템을 구축하여 작년 한해에만 4,172건의 위해정보를 수집, 19건의 리콜 실시

□ 食品 安全性 確保를 위한 市場監視 機能 活性化

- 시장에서의 불량 위해식품에 대한 지속적인 감시·고발
- 제조·유통과정에서의 위생상태, 이물질 혼입여부 등에 대한 집중 감시 추진
- 변질·부패방지를 위한 보관·운송·매장 전과정에서의 적정온도 유지 여부 조사 등
- 유통기한, 제조년월일, 성분표시 등의 적정성 여부에 대한 지속적인 감시
- 다이어트식품, 건강보조식품, 특수영양식품 등의 효능·효과에 대한 虛偽 誇張廣告 여부 조사 등

□ 食品 安全性 試驗檢査 실시

- 연간 36만건에 달하는 소비자상담, 국·내외 모니터, 해외정보, HOT-LINE 등을 통해 식품안전 관련 정보를 수집하여 안전성에 문제가 있다고 판단되는 제품에 대해서는 집중적인 안전성 시험 실시
- 지난 해 처음으로 시행된 유전자재조합식품·농산물(GMO) 표시제도의 원활한 정착을 위해 GMO 시험을 집중적으로 실시할 예정
- ⇒ 시험결과는 적극적인 弘報를 통하여 소비자의 알 권리 및 선택할 권리 실현

4. 當付 事項

□ 企業의 積極적인 消費者保護 노력 필요

- 소비자보호 또는 고객만족 경영은 선택이 아니라 기업의 생존을 위하여 최우선적으로 고려해야 할 요소
 - 최고 경영자부터 일선 직원까지 적극적인 소비자보호 마인드로 무장
- 특히, 식품안전 문제는 정부의 法的 規制, 소비자보호원의 노력만으로 해결하는데 한계가 있는 만큼, 기업의 소비자피해 예방노력과 아울러 피해가 발생했을 경우 기업의 自律的인 피해구제 노력 필요

□ 消費者不滿 處理部署 설치 필요

- IMF를 거치면서 많은 기업들이 '고객만족 경영'을 외치면서도 구조조정의 일환으로 '소비자불만 처리부서' 폐지
 - 기업이 시장에서 경쟁력을 확보하기 위해서는 소비자의 니즈(Needs)와 불만의 목소리를 기업경영에 반영할 수 있는 시스템 필요
 - 제조물책임법 시행을 앞두고 소비자피해에 적극적으로 대응하여 조기 해결하는 시스템을 구축한다는 측면에서도 상당히 중요

□ 正確한 商品情報 제공

- 소비자의 안전한 상품 사용을 위해 알기 쉽고, 충분한 정보 제공
 - 商品說明書 등에 식품의 成分, 流通期限, 誤濫用시 위험 발생 가능성, 사용상 注意事項 등을 정확히 표기
 - 특히, 건강식품의 경우 效能 效果에 대한 허위 과장성 광고 자제