



식품안전성 확보를 위한 정책 수립의 발전방향



변상만

(사)기업소비사건문가협회
회장
02-3463-9400

식품 안전성 확보에 대한 사회적 관심이 증가하고 있다. 국가는 식품 안전성 확보를 위해 많은 재원과 자원을 투자하고 있으며, 이와 같은 노력은 소비자와 사회의 식품 섭취와 구매에 있어 불안과 의심을 줄이고 신뢰의 회복과 안심의 효과를 가져다 줄 것이다.

그러나 한편 제도와 법적 제재수준의 강화가 분체의 근원발견과 해결책이 될 수 있을지 대해서는 좀 더 고려해 보아야 한다.

언론과 인터넷을 통한 관련 정보 공유의 활성화, 식품 안전 정책의 강화 등 식품 안전성 확보에 대한 사회에 대한 관심이 니날이 높아지는 현대에 분체 유발사업자는 경쟁 사회에서 자연스럽게 도태될 수밖에 없다. 이에 따라 이제 우리 국가의 노력과 정책도 사회적 흐름에 따라 바뀌어야 할 때이다.

식품산업에 있어 국가는 관리 영역과 자율성 인정의 경쟁 영역을 구분하여 정책을 수립해야 한다. 현재 제품 제조과정에서 일정 수준이상의 위반 행위의 제재를 위한 제도적 장치는 식품위생법의 벌칙조항과 형사법에 마련되어 있다. 광

우병, 식중독, O157 등 집단 발생되어 국민 건강에 치명적 영향을 미치는 경우이거나 고의적 식품 위해사범, 악덕 부정식품 제조업자 등 비정상적인 제조 활동으로 소비자 피해 양산의 원인을 제공하는 경우 등이 관리 영역이 된다.

반면 경쟁영역은 관리영역 밖의 개별 기업의 원료구입, 제품선개, 제품생산, 배송, 유통 및 판매 등 모든 활동이 해당된다. 소비자와 사회에 대한 기업의 지속성과 신뢰성 확보와 유지는 기업의 체계적인 시스템과 관리 및 업무 처리 방식에서 나온다.

경쟁영역 강화의 방법으로 05년 9월, 공정거래위원회에서 제정하고 (사)기업소비자진분가협회에서 도입, 지원하고 있는 소비자불만 자율관리 프로그램 (Consumer Complaints Management System, 이하 CCMS)이 있다.

CCMS는 소비자불만을 신속히 해결하고 예방하기 위한 설계, 운영, 관리의 업무 표준이다. CCMS는 첫째, 안전한 제품 생산, 배송, 유통 및 판매 등의 각 과정에서 사전예방을 위한 업무처리 표준을 제공하고, 둘째, 소비자불만 및 피해의 신속한

해결과 확산 방지의 사후구제로 구성된다.

CCMS는 ‘실행체계의 구축’, ‘CCMS의 운영’, ‘자율관리 유지,촉진 및 개선’ 등 3단계로 나누어 실행된다. 실행 체계는 CCMS 구축을 위한 7가지 최소한의 요건으로 다음의 그림과 같다.



〈그림1. CCMS 실행체계 7요건〉

이 중 자율관리시스템은 소비자불만 및 피해의 신속한 해결의 기능을 하며, 고객상담실과 지역별 전담처리 요원 등이 해당되고, 내부통제체제는 소비자불만 예방 및 내부 감독활동을 위한 사내 네트워크 및 업무처리 표준을 말한다.

소비자불만 사전예방을 위해 기업은 경영시스템 구축과 각부서의 업무처리에 있어 관련된 사전예방활동(품질관리, 제품안전, 정보제공, 소비자교육, 환경배려, 개인정보보호 및 긴급사태시 대응)을 명확히 할 수 있는 절차 및 방법을 제시하고 있다.

예방활동으로 구분되는 각 카테고리의 담당부서원이 소비자불만의 유발을 예방하기 위해 무엇을 해야 하고 하지 말아야 할지에 대한 구체적인 행동지침과 참고구정을 알려줄 수 있다.

기업의 CCMS 도입은 정부 관리 영역 개입을 최소화하여 재원과 자원을 최소화하고 경쟁 영역 강화의 효과를 얻을 수 있다.

소비자 역시 객관화, 검증된 식품 안전성 확보 체계에 안심할 수 있고 불만 발생 시 처리 구조와 절차를 명확하게 알게 되어 문제가 커지기 전에 비연에 발생할 수 있다. 현재 90개 기업이 CCMS 제도를 도입하였고, 29개 기업이 ‘CCMS 평가’를 통해 제도 도입과 운영의 우수성을 검증받은 바 있다.

정부는 향후 CCMS와 같은 기업의 경쟁 영역 강화 체계 구축에도 적극 지원하여 기업의 노력을 인정하고 기업의 개별 자율성을 갖춘 수 있게 해야 한다.

또한 기존 제도 내에서 기술원 관리 영역이 제복적에 맞게 철저히 관리될 수 있도록 집단화 영역의 관리 감독을 집중화 해 줄 것을 기대하는 바이다.

| 기술표준 2009.1