

발 간 등 록 번 호

11-1471000-000195-14

# 식품 이물관리 업무매뉴얼

2021



식품의약품안전처

# “식품 이물관리 업무매뉴얼”

## CONTENTS

<b>I</b>	<b>식품 이물 관련 규정</b>	
	1. 근거 법령	6
	2. 행정처분 기준	7
<b>II</b>	<b>보고대상 이물</b>	
	1. 이물의 정의	12
	2. 보고대상 이물의 범위	13
<b>III</b>	<b>이물 발견사실 보고방법</b>	
	1. 보고대상 영업자	16
	2. 보고기한	16
	3. 보고방법 및 절차	16
<b>IV</b>	<b>이물 혼입 원인조사 방법</b>	
	1. 조사기관	30
	2. 처리기한	31
	3. 원인조사 일반원칙	32
	4. 원인조사 세부 방법	34
	5. 조사결과 판정 및 회신	47

V	원인조사 사례	53
VI	조사결과 회신방법 및 유의사항	109
VII	소비자신고(1399) 민원 처리	
	1. 신고 접수	118
	2. 처리기한	122
	3. 민원처리 시 유의사항	122
VIII	식품행정통합시스템(공무원용) 이용 방법	
	1. 접속 및 로그인	125
	2. 부서이첩	127
	3. 조사결과 입력	128
IX	자주 물어보는 질문	133

〈첨부〉 보고 대상 이물의 범위와 조사 절차 등에 관한 규정 143



PART I

# 식품 이물 관련 규정

1. 근거 법령
2. 행정처분 기준



## 1 근거 법령

### ○ 「식품위생법」 제46조(식품등의 이물 발견 보고 등)

영업자	판매의 목적으로 식품등을 제조·가공·소분·수입 또는 판매하는 영업자는 소비자로부터 판매제품에서 식품의 제조·가공·조리·유통과정에서 정상적으로 사용된 원료 또는 재료가 아닌 것으로서 섭취할 때 위생상 위해가 발생할 우려가 있거나 섭취하기에 부적합한 물질[이하 "이물(異物)"이라 한다]을 발견한 사실을 신고받은 경우 지체없이 이를 식품의약품안전처장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 보고하여야 한다.
한국소비자원 소비자단체 통신판매중개업자(배달앱)	「소비자기본법」에 따른 한국소비자원 및 소비자단체와 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 통신판매중개업자로서 식품접객업소에서 조리한 식품의 통신판매를 전문적으로 알선하는 자는 소비자로부터 이물 발견의 신고를 접수하는 경우 지체 없이 이를 식품의약품안전처장에게 통보하여야 한다.
시·도지사 시장·군수·구청장	시·도지사 또는 시·군·구청장은 소비자로부터 이물 발견의 신고를 접수하는 경우 이를 식품의약품안전처장에게 통보하여야 한다.
식품의약품안전처장	식품의약품안전처장은 이물 발견의 신고를 통보받은 경우 이물혼입 원인조사를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

### ○ 「식품위생법」 제44조(영업자 등의 준수사항), 「수입식품안전관리 특별법」 제18조(영업자 준수사항)

식품제조·가공업자 식품첨가물제조업자 식품소분업자 유통전문판매업자 수입식품등 수입·판매업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이물이 검출되지 아니하도록 필요한 조치를 하여야 하고<sup>1)</sup>,</li> <li>- 소비자로부터 이물 검출 등 불만사례 등을 신고 받은 경우 그 내용을 기록하여 2년간 보관하여야 하며,</li> <li>- 소비자가 제시한 이물과 증거품(사진, 해당식품 등)은 6개월간 보관하여야 한다. 다만, 부패·변질될 우려가 있는 이물 또는 증거품은 2개월간 보관할 수 있다.</li> </ul>
---	---

1) 식품제조·가공업자, 식품첨가물제조업자에 한함

### ○ 「식품위생법」 제98조(벌칙)

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 법 제46조제1항을 위반하여 소비자로부터 이물 발견의 신고를 접수하고 이를 거짓으로 보고한 자</li> <li>- 이물의 발견을 거짓으로 신고한 자</li> </ul>	<p>1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금</p>
--	---

## 2 행정처분 기준

### ○ 이물 미보고, 지연보고: 「식품위생법」 제46조 위반

위반사항	과태료 금액(단위: 만원)		
	1차 위반	2차 위반	3차 위반
소비자로부터 이물 발견신고를 받고 보고하지 않은 경우	300	300	300
소비자로부터 이물 발견신고를 받고 보고를 지체한 경우	100	200	300



#### 잠깐

미보고 및 지연보고에 따른 과태료는 각 건(품목)별로 부과

- 1) 보고대상 이물 10건(각각 다른 10건의 소비자신고 건을 의미) 중 10건 모두 보고하지 아니한 경우,  
보고하지 아니한 각 신고 건수(10건)×300만원 = 총 3,000만원의 과태료 부과
- 2) 보고대상 이물 10건(각각 다른 10개의 품목에서 이물이 신고된 경우를 의미) 중 5건(5개의 품목에서 신고된 이물)만 보고한 경우,  
보고하지 아니한 각 신고 건수(5건)×300만원 = 총 1,500만원의 과태료 부과

### ○ 소비자 신고사항 기록 및 이물 등 보관 의무 미준수: 「식품위생법」 제44조, 「수입식품안전관리 특별법」 제18조 위반

위반사항	행정처분 기준(과태료 금액)			
	업종	1차	2차	3차
- 이물 검출 등 불만사례 등을 신고 받은 경우 그 내용을 기록하여 2년간 보관하여야 하나 이를 위반한 경우 - 소비자가 제시한 이물과 증거품(사진, 해당식품 등)을 6개월간 보관하지 않은 경우(부패·변질 우려가 있는 이물 또는 증거품의 경우 2개월간 보관 가능)	식품제조·가공업 식품첨가물제조업 식품소분업 유통전문판매업	시정명령	영업정지 5일	영업정지 10일
	수입식품등 수입·판매업	30만원	60만원	90만원

○ 이물 혼입: 「식품위생법」 제7조(식품 또는 식품첨가물에 관한 기준 및 규격) 위반

업종	위반사항	행정처분기준		
		1차	2차	3차
식품제조·가공업 식품첨가물제조업 즉석판매제조·가공업* 식품소분업* 유통전문판매업**	1) 기생충 및 그 알, 금속(씻가르는 제외) 또는 유리의 혼입	품목제조정지 7일과 해당제품 폐기	품목제조정지 15일과 해당제품 폐기	품목제조정지 1개월과 해당제품 폐기
	2) 칼날 또는 동물 (설치류, 양서류, 파충류 및 바퀴벌레만 해당) 사체의 혼입	품목제조정지 15일과 해당제품 폐기	품목제조정지 1개월과 해당제품 폐기	품목제조정지 2개월과 해당제품 폐기
	3) 1) 및 2) 외의 이물의 혼입	시정명령	품목제조정지 5일	품목제조정지 10일
수입식품등 수입·판매업	1) 기생충 및 그 알, 금속(씻가르는 제외) 또는 유리의 혼입	영업정지 3일과 해당제품 폐기	영업정지 5일과 해당제품 폐기	영업정지 10일과 해당제품 폐기
	2) 칼날 또는 동물 (설치류, 양서류, 파충류 및 바퀴벌레만 해당) 사체의 혼입	영업정지 5일과 해당제품 폐기	영업정지 10일과 해당제품 폐기	영업정지 20일과 해당제품 폐기
	3) 1) 및 2) 외의 이물의 혼입	시정명령	영업정지 3일	영업정지 5일
식품접객업	1) 기생충 및 그 알, 금속(씻가르는 제외) 또는 유리의 혼입	영업정지 2일	영업정지 5일	영업정지 10일
	2) 칼날 또는 동물 (설치류, 양서류, 파충류 및 바퀴벌레만 해당) 사체의 혼입	영업정지 5일	영업정지 10일	영업정지 20일
	3) 1) 및 2) 외의 이물의 혼입	시정명령	영업정지 2일	영업정지 3일

\* 즉석판매제조가공업, 식품소분업: 품목제조정지 기간의 3분의 1에 해당하는 기간으로 영업정지 처분

\*\* 유통전문판매업자에 대하여 품목 제조정지 처분을 하는 경우에는 그 위반행위의 원인제공자인 제조·가공업소에서 제조·가공한 해당 품목의 판매정지에 해당하는 것으로 봄



## ○ 위반행위의 횟수에 따른 행정처분 기준

- 식품 등에 이물이 혼입되어 위반한 경우에는 최근 1년간 같은 품목에서 같은 종류의 재질의 이물이 발견된 경우에 적용

**잠깐****같은 종류의 재질이라 함은 통상적 이물의 특성으로 구분**

- 1) 품목A에 개미가 혼입되어 처분을 받고 1년 이내에 같은 품목A에서 딱정벌레가 혼입된 경우 2차 처분 대상
- 2) 품목B에 실이 혼입되어 처분을 받고 1년 이내에 같은 품목B에서 털실이 혼입된 경우 2차 처분 대상
- 3) 품목A에 개구리가 혼입되어 처분을 받고 1년 이내에 같은 품목A에서 도마뱀이 혼입된 경우 1차 처분 대상 (양서류 이상 동물은 종류별 구분)

- 식품 등에 이물이 혼입된 경우로서 4차 이상의 위반에 해당하는 경우에는 3차 위반의 처분 기준을 적용
- 소비자로부터 접수한 이물혼입 불만사례 등을 지체 없이 보고한 영업자가 다음 각 항목에 모두 해당하는 경우에는 차수에 관계없이 시정명령 처분
  - 영업자가 검출된 이물의 발생방지를 위하여 시설 및 작업공정 개선, 직원 교육 등 시정조치를 성실히 수행하였다고 관할 행정기관이 평가한 경우
  - 이물을 검출할 수 있는 장비의 기술적 한계 등의 사유로 이물 혼입이 불가피하였다고 식약처장 등 관할 행정기관의 장이 인정하는 경우
- 유통전문판매업자가 판매하는 식품등에서 이물이 혼입된 경우로서, 그 위반행위의 원인제공자가 해당 식품등을 제조·가공한 영업자인 경우에는 해당 식품등을 제조·가공한 영업자와 해당 유통전문판매업자에 대하여 함께 처분



PART II

# 보고대상 이물

1. 이물의 정의
2. 보고대상 이물의 범위



## 1 이물의 정의

- 식품등의 제조·가공·조리·유통 과정에서 정상적으로 사용된 원료 또는 재료가 아닌 것으로서 섭취할 때 위생상 위해가 발생할 우려가 있거나 섭취하기에 부적합한 물질(「식품위생법」 제46조)

※ 식품공전: 정상식품의 성분이 아닌 물질을 말함

분류	내 용
동물성	절지동물 및 그 알, 유충과 배설물, 설치류 및 곤충의 흔적물, 동물의 털, 배설물, 기생충 및 그 알 등
식물성	종류가 다른 식물 그 종자, 곰팡이, 짚, 겨 등
광물성	흙, 모래, 유리, 금속, 도자기파편 등



### 참관 다음의 경우에는 이물이 혼입된 것으로 보지 않음

\* 「식품위생법」 제7조에 따라 식품의 기준 및 규격에서 정한 경우로서 다른 식물이나 원료식물의 표피 또는 토사, 원료육의 털, 뼈 등과 같이 실제에 있어 정상적인 제조·가공상 완전히 제거되지 아니하고 잔존하는 경우의 이물로서 그 양이 적고 위해 가능성이 낮은 경우는 이물에서 제외

#### 《 사례 》

- 1) 복분자씨가 원재료로 인위적으로 첨가되지는 않았으나 원재료로 사용된 복분자 열매에 포함된 복분자씨가 최종 제품에 혼입된 경우
- 2) 꼭지가 있는 농산물이 원재료로 사용되면서 해당 농산물의 꼭지가 혼입된 경우  
※ 다만, 고춧가루 제조 시, 고추의 꼭지(꽃받침 제외)를 반드시 제거하고 사용하여야 하므로 고춧가루에 꼭지가 혼입된 경우에는 원료 등의 구비요건 위반에 해당될 수 있음
- 3) 건조오징어에서 기생충(니베린촌충)이 발견되었으나 제조과정에서 사멸되어 인체의 건강을 해칠 우려가 없는 경우
- 4) 식품 등의 위생적 취급에 관한 기준 등 제반규정에 적합하게 관리하였는데도 불구하고 피스타치오 제품 내에서 벌레가 발견된 경우
- 5) 참치통조림에서 참치껍질, 가시, 혈대 등 일부가 발견되었으나 그 양이 적고 위해 가능성이 낮은 경우

## 2 ▶ 보고대상 이물의 범위

○ 육안으로 식별 가능하고 식품과 직접 접촉하고 있는 이물

섭취과정에서 인체에 직접적인 위하나 손상을 줄 수 있는 재질이나 크기의 이물	- 3밀리미터(mm) 이상 크기의 유리·플라스틱·사기·금속성 재질의 물질
섭취과정에서 혐오감을 줄 수 있는 이물	- 쥐 등 동물의 사체 또는 그 배설물 - 파리, 바퀴벌레 등 곤충류* - 기생충 및 그 알(축·수산물을 주원료로 제조한 식품 등에서 발견되는 원생물에 기생하는 기생충으로서 제조·가공과정에서 사멸되어 인체의 건강을 해칠 우려가 없는 것은 제외)
인체의 건강을 해칠 우려가 있거나 섭취하기에 부적합한 이물	- 컨베이어벨트 등 고무류 - 이쑤시개(전분재질은 제외) 등 나무류 - 돌, 모래 등 토사류

\* '발견 당시 살아있는 곤충'의 경우 식품제조·가공업자, 식품첨가물제조업자, 유통전문판매업자는 보고대상 영업자에서 제외(※ 식품소분업, 수입식품등 수입·판매업자는 보고의무 있음)

### 잠깐 이런 건 보고대상 이물이 아니에요!!!

1) 육안으로 식별할 수 없거나 식품과 접촉되지 않는 부위(포장지 외부 등)에 있는 물질



- 2) 실, 머리카락, 비닐, 종이, 담배꽂초, 치아 등
- 3) 곰팡이, 부유물, 동물의 똥조각, 수산물 껍질·가시·혈대 등
- 4) 제조과정 또는 유통중에 원료성분의 변화 등으로 발생하여 침전·응고되거나 뭉쳐있는 형태의 이물
- 5) 식품등의 제조·가공과정 중 발생한 탄화물



PART III

# 이물 발견사실 보고방법

1. 보고대상 영업자
2. 보고기한
3. 보고방법 및 절차



## 1 ▶ 보고대상 영업자

- 식품제조·가공업자
- 식품첨가물제조업자
- 식품소분업자
- 유통전문판매업자
- 수입식품등 수입·판매업자

## 2 ▶ 보고기한

- 소비자로부터 이물 발견사실을 신고(전화, 전자문서 등 포함)받은 날부터 7일 이내(토요일 및 법정공휴일 제외)



### 잠깐

보고기한 산정 시 기간의 초일은 산입하지 않음!!! (민법 제157조)

예) 2월 1일(월) 소비자 신고가 접수된 경우에는 2월 10일(수)까지 보고

## 3 ▶ 보고방법 및 절차

### 1. 이물 발견경위 확인 및 보고절차 안내(유선 가능)

- 소비자로부터 제품 구입, 보관, 개봉, 조리, 섭취과정 등 이물 발견 당시 상황에 대한 진술 확보
  - 이물과 해당제품(포장지 포함) 소지 여부 반드시 확인
    - ※ 영업자가 이물과 해당제품을 소지하고 있는 경우에만 조사 진행이 가능(다만, 소비자가 증거제품을 영업자에게 제공을 원치 않는 경우에는 소비자가 직접 1399 등에 신고할 수는 있음)
- 소비자에게 업무처리 절차 등을 상세히 안내
  - 개인정보 수집 및 조사결과 수신에 대한 동의 여부 확인
    - ※ 개인정보 수집 미동의 시에는 소비자에게 조사결과 통보가 어려움을 충분히 설명할 것



## 2. 이물 및 증거제품 수거

### ○ 직접 방문하거나 택배 등을 통해 이물과 증거제품 확보

- 이물의 종류, 개수, 성상 등을 돋보기, 확대경, 자(캘리퍼스 등) 등을 이용하여 상세히 조사 및 기록하고, 확보한 이물과 증거제품은 반드시 사진 촬영

- 곤충이 발견된 경우에는 포장지 파손(핀홀) 여부, 유충의 침입흔적 등을 확인

※ 포장지 파손 또는 유충 침입흔적 확인방법: 어두운 곳에서 빛을 투과하거나 물을 사용하여 확인 가능



### 잠깐

### 확보한 이물과 증거제품은 반드시 제조공장에서 보관

유통전문판매업소나 본사 고객센터 등에서 이물과 증거제품을 확보한 경우에는 제조공장으로 반드시 송부(추후 원인조사 시 조사기관에 제출)

※ 수입식품의 경우 이물과 증거제품은 반드시 수입업체에서 보관

- 단, 해외제조사의 요청으로 이물을 해외로 송부할 경우 반드시 조사기관과 사전 협의 필요!

### ○ 수거를 담당하는 업소 직원 등은 이물 혼입 원인에 대한 선부른 판단 및 추정 절대 금지

## 3. 유통·판매환경 조사

### ○ 식품별 구분 보관 및 진열 여부, 식품 보관 장소 내 위생동물 및 해충의 침입·서식 흔적 여부, 직사광선에 직접 노출 여부 등 조사

## 4. 제조환경 조사(수입식품만 해당)

### ○ 해외제조업소로부터 과거 유사클레임 내용을 확인하고, 제조공정 흐름도 및 이물 제어공정, 개인위생 관리 등 조사

## 5. 이물 발견사실 보고

### ○ (전산 보고) 식품안전나라(<http://www.foodsafetykorea.go.kr/>) 기업회원 로그인 후 '식품업체이물보고'에 사진 등 증거자료를 첨부하여 보고

- (서면 보고) 이물 보고서(「식품위생법 시행규칙」 별지 제51호 서식)에 사진 등 증거자료를 첨부하여 제조업소 관할 조사기관에 보고

※ 식약처(지방식약청), 시·도(시·군·구)가 업체로부터 서면으로 이물 발견 사실을 보고 받은 경우에는 그 내용을 식품행정통합시스템에 등록하여야 함

**중요! point**

다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 보고하지 않을 수 있음

- 1. 영업자가 이물 또는 증거제품(포장지 포함)이 없는 경우

- 이물은 반드시 현물이 필요하나, 증거제품은 표시사항이 보이는 사진으로 대체 가능

예1) 이물(현물)과 증거제품 둘 중 하나만 있는 경우 - 보고 ×

예2) 이물(현물)과 제품의 내용물만 있고 포장지는 없는 경우 - 보고 ×

예3) 이물(현물)과 제품의 포장지만 있고 내용물이 없는 경우 - 보고 ○

예4) 이물(현물)과 제품의 사진만 있는 경우 - 보고 ○

예5) 이물(현물)이 없고 사진만 있는 경우 - 보고 ×

- 2. 유통기한이 지난 제품을 신고한 경우(개봉된 제품에 한함)

※ 품질유지기한이 지난 경우는 예외 대상 아님

- 3. 이물 발견 후 10일 이상 지난 제품을 신고한 경우(개봉된 제품에 한함)

※ 미개봉 제품인 경우 유통기한이 경과하거나, 이물발견후 10일이 경과하더라도 보고 대상임

## 참고 1 이물 보관방법

- 이물 등 증거품을 택배 등의 방법으로 보낼 경우 이물이 오염, 파손, 변형 또는 분실되지 않도록 주의하여야 함

이물 종류	보관방법
유리, 플라스틱, 사기 금속류, 나무류, 토사류	- 덮개가 있는 투명 용기에 이물을 넣고 라벨을 부착한 후 상온보관 - 금속류, 나무류는 제습제(실리카겔)와 같이 보관
고무류	- 빛이 투과되지 않는 불투명 용기에 이물을 넣고 라벨을 부착한 후 상온보관 - 천연고무는 냉장보관
동물의 사체 또는 배설물	- 밀폐 용기에 이물을 넣고 라벨을 부착한 후 냉장보관하고 실험 후에는 냉동보관 - 장기간 보관 시 세포 및 조직의 훼손과 형태변형이 발생할 가능성이 있어 초기 분석결과와 다른 결과가 도출될 수 있음
곤충류	- 투명 밀폐 용기에 이물을 넣고 라벨을 부착한 후 냉장보관하고 실험 후에는 냉동보관 하거나 클로로포름 또는 70% 에탄올에 담아 보관 - 장기간 보관 시 진균오염, 건조, 형태변형, 체액소실이 발생할 수 있어 초기 분석결과와 다른 결과가 도출될 수 있음
기생충 및 그 알	- 밀폐 용기에 이물을 넣고 라벨을 부착한 후 냉장보관하고 실험 후에는 냉동보관 하거나 클로로포름 또는 70% 에탄올에 담아 보관

※ 소비자로부터 받은 이물을 지자체 등에서 분실하는 사례가 발생하고 있으므로 이물보관에 각별한 주의 필요

사례 1. 담배꽂초 이물을 소비자로부터 전달받아 사무실 책상에 보관 중 사무실 미화원이 쓰레기로 오인하여 버린 경우

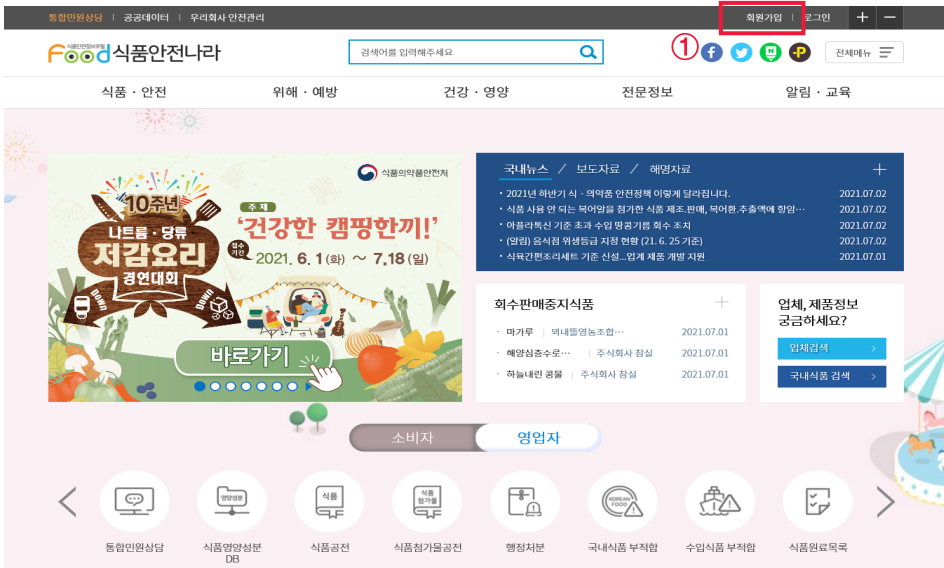
사례 2. 이물의 제조과정 혼입 여부를 확인하는 중 제조라인에서 분실

사례 3. 조사종료 후 소비자 요구로 이물을 배송했으나 소비자가 받았을 때는 이물이 없는 경우

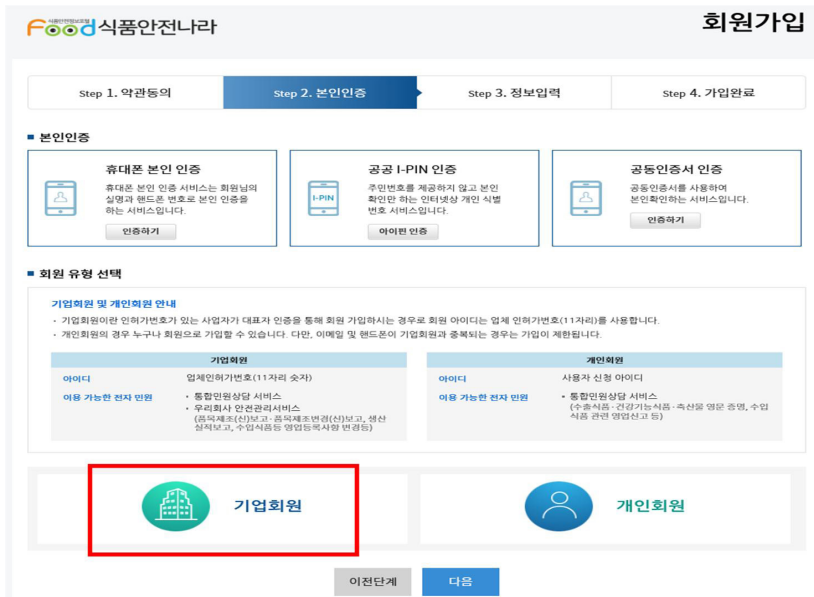
**참고 2** 온라인을 통한 식품제조·가공업 영업자 등 이물보고 방법

식품안전나라 (<http://www.foodsafetykorea.go.kr>) 접속

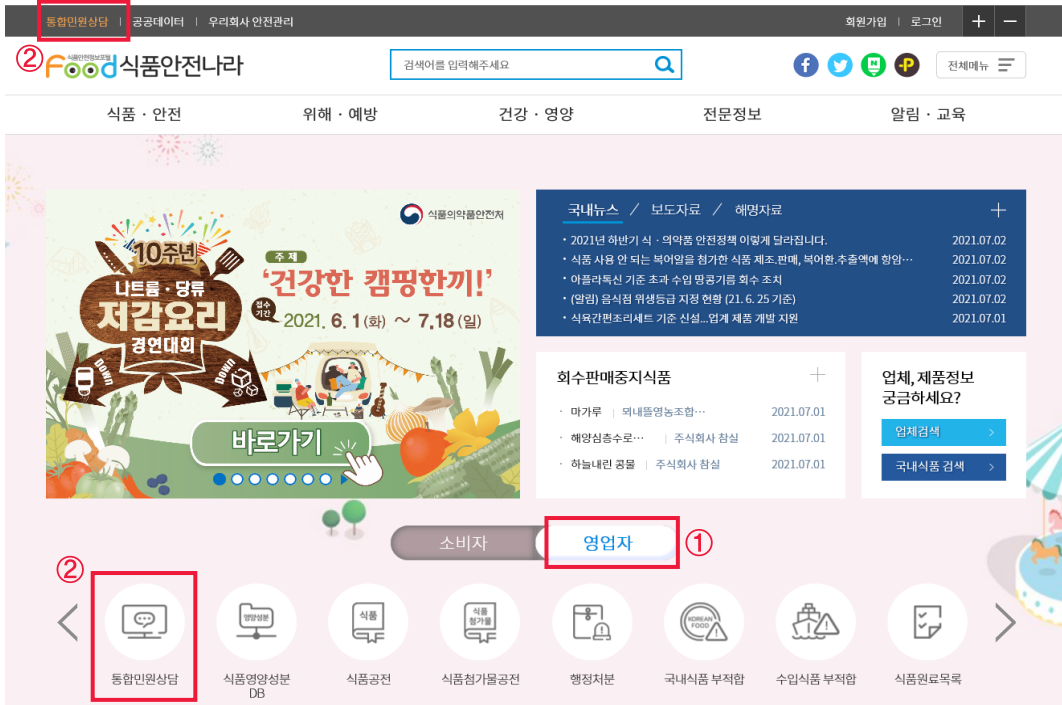
○ 식품안전나라 회원가입



- 회원유형을 '기업회원'으로 선택 후 회원가입



① ‘영업자’ 화면에서 ② ‘통합민원상담’ 클릭



① 로그인 후 ② ‘부정불량식품신고’에서 ‘식품업체이물보고’ 클릭



○ ‘담당기관’은 제조(수입)업소 관할 기관(지자체/지방식약청) 선택

식품업체 이물보고



제조원 판매원, 제품구입(판매)장소 중 1곳 이상은 반드시 기재하여야 조사가 진행되며, 나머지 업소정보를 모를 경우 남겨두시기 바랍니다.  
※ 모름, 미기재, 0, 정( ), 원( ), 알( ), 물( ) 등으로 기재 금지

**기관찾기**

검색할 담당기관의 이름을 2자 이상 입력하십시오.  
(예: 서울, 강원, 부산 등)

기관명  검색   세부검색

◀ 1 ▶

식품업체(식품중수입판매업 포함)에서는 소비자로부터 이물발견 사실을 신고 받은 날부터 7일 이내에 아래 서식에 따라 보고하시기 바랍니다.  
소비가자 직접 신고하는 경우 '소비자신고' 메뉴에서 신고하여 주시기 바랍니다.

문서번호	81XXXX-XXXXXXX	담당기관	<div style="border: 2px solid red; display: inline-block; padding: 2px 5px; color: white; background-color: green;">기관찾기</div>
------	----------------	------	--

보고업체정보

업소명	<input type="text"/>		
업종	<input checked="" type="radio"/> 식품제조가공업 <input type="radio"/> 식품수입판매업 <input type="radio"/> 유통전문판매업 <input type="radio"/> 정가물제조업 <input type="radio"/> 식품소분업		
	<input type="radio"/> 식육가공업 <input type="radio"/> 유가공업 <input type="radio"/> 알가공업 <input type="radio"/> 식육포장처리업 <input type="radio"/> 축산물유통전문판매업		
담당자	<input type="text"/>	담당자 연락처	<input type="text"/> (예 : 010-1111-1111)
비밀번호	<input type="text"/>	비밀번호 확인	<input type="text"/>
진행사항 통보방식	<input checked="" type="radio"/> 휴대전화 문자메세지 <input type="radio"/> 서신 <input type="radio"/> 홈페이지		

○ 소비자 인적사항은 소비자의 개인정보동의 여부를 반드시 확인 후 입력

소비자인적사항

**개인정보수집동의**

개인정보 수집 및 이용에 대한 동의 [개인정보처리방침]

1. 개인정보의 수집·이용 목적 : 업체 이물보고, 전자민원 접수 및 처리
2. 수집하려는 개인정보의 항목  
- 신고처리 및 결과 회신을 위해 성명, 주소, 전화번호 수집
3. 개인정보의 보유 및 이용기간 : 준영구
4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실과 동의의 거부에 따른 불이익 내용  
- 신청자는 본 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 수 있으며, 동의거부시에는 민원신청 서비스가 제한됩니다.

동의  
  미동의

**개인정보동의여부**

동의  
  미동의

※ 미동의 체크시, 관련기관의 조사결과가 민원인에게 통보되지 않습니다.

성명	<input type="text"/>	연락처	<input type="text"/>
소재지	<input type="text"/> <div style="border: 1px solid #ccc; display: inline-block; padding: 2px 5px; margin-left: 5px; color: white; background-color: green;">우편번호찾기</div>		

**결과 통보 여부**

동의  
  미동의

**진행사항 통보방식**

휴대전화 문자메세지  
  서신

- 제품 제조 정보 중 '수입식품 여부' 반드시 선택
  - 수입식품 선택 시 하단에 '제조환경' 부분 추가 입력 필요

### 제품 제조 정보

제품명	<input type="text"/>	식품유형	<input type="text"/>	<input type="button" value="식품유형찾기"/>
유통기한(품질유지기한)	<input type="text"/>	보관기준(방법)	<input type="text"/>	
포장단위	<input type="text"/>	수입식품여부	<input checked="" type="radio"/> 국산 <input type="radio"/> 수입	
제조원(수입원)	<input type="text"/>	제조원(수입원) 연락처	<input type="text"/>	
제조원(수입원) 소재지	<input type="text"/>	<input type="button" value="우편번호찾기"/>	<input type="text"/>	
유통·판매원	<input type="text"/>	유통·판매원 연락처	<input type="text"/>	
유통·판매원 소재지	<input type="text"/>	<input type="button" value="우편번호찾기"/>	<input type="text"/>	

- 소비유통환경에서 '제품구입일, 제품개봉일, 이물발견일'은 정확히 입력하고, 이물(현품) 또는 증거제품(포장지 포함) 회수여부를 반드시 체크할 것

### 소비유통환경

판매업소(구입처)명	<input type="text"/>	판매업소(구입처) 업종	<input type="text"/>
판매업소(구입처) 연락처	<input type="text"/>		
판매업소(구입처) 소재지	<input type="text"/>		
제품구입일	<input type="text"/>		
제품개봉일	<input type="text"/>	이물발견일	<input type="text"/>
이물회수여부	<input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니오   ※영업자가 이물(현품) 또는 증거제품(포장지 포함)이 없는 경우 보고대상에 해당하지 않아 자체종결될 수 있습니다.		
이물종류	1차분류선택 <input type="text"/>	2차분류선택 <input type="text"/>	
	* 동물성 이물 중 그 외, 식물성 이물 중 그 외, 광물성 이물 중 그 외, 기타 이물 중 그 외 선택 시에는 해당 내용을 입력해주세요.		
이물형태	<input type="text"/>		
	* 색상, 크기, 개수, 색상 등		
이물자료첨부	<input type="text"/>	<input type="button" value="파일 첨부"/>	<input type="button" value="추가"/>
	사진, 동영상 등 신고 관련 자료를 첨부하십시오. 사진 자료는 gif, jpg, bmp, png, zip 파일만 가능합니다. 동영상 자료는 avi, mpg, asf, wmv, k3g, mov 파일만 가능합니다. 사진자료는 10Mb / 동영상 자료는 50Mb 까지 가능 합니다.		

○ 택배 등의 사유로 현품확보가 지연되는 경우에는 보고자의견에 그 사유를 반드시 기재

<p>이물발견경위</p>	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div> <p>* 6하원칙에 따라 상세히 작성                  - 제품개봉 직후 발견, 개봉후 보관하면서 3개월간 섭취 중 발견                  - 조리하여 섭취 중 발견, 한입 먹던 중 입속에서 발견 등                  - 개봉하지 않은 유사제품 보관여부 등</p>
<p>보관 및 섭취환경 (소비단계)</p>	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div> <p>* 주변환경을 조사하여 소비자 부주의 등에 대한 조사 실시</p>
<p>제품 진열·판매 환경 (유통단계)</p>	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div> <p>* 제품 판매업소 환경 조사 (보관·진열·판매 환경 등)</p>
<p>포장상태</p>	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div>
<p>보고자 의견</p>	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div> <p>* 이물 및 증거물 수거 지연 사유등.</p>
<p>클레임 접수일시</p>	<input type="text"/>

※ 최초 대면자 소속, 전화번호, 이름 반드시 기재할 것

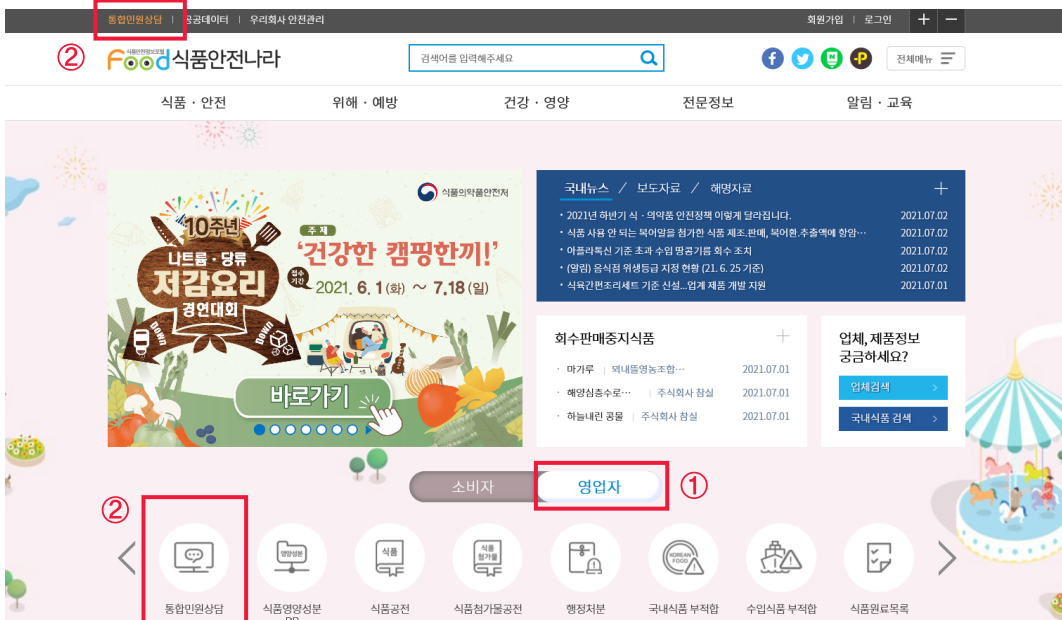


**참고 3** 온라인을 통한 통신판매중개업자(배달앱 업체) 이물통보 방법

- 식품안전나라에 ‘개인회원’으로 회원가입 후 식약처(식품관리총괄과)에서 배달앱 이물통보 권한 부여받음



- ① ‘영업자’ 화면에서 ② ‘통합민원상담’ 클릭



○ ① 로그인 후 ② ‘부정불량식품신고’에서 ‘통신판매중개업 이물통보’ 클릭

○ 소비자 인적사항은 소비자의 개인정보동의 여부를 반드시 확인 후 입력

**배달앱 업체 이물 통보**

이물 발견 업체 이물 정보는 반드시 기재하여야 조사가 진행되며, 나머지 업소정보를 모를 경우에는 반드시 공란(빈칸)으로 남겨두시기 바랍니다.  
※ 모뎀, 마가제, 0, 경시, 영표(시), 말뚝염(-), 물줄표(?) 등으로 기재 금지

식품업체(식품등수입판매업 포함)에서는 소비자로부터 이물발견 사실을 신고 받은 날부터 7일 이내에 아래 서식에 따라 보고하시기 바랍니다.  
소비자가 직접 신고하는 경우 '소비자신고' 메뉴에서 신고하여 주시기 바랍니다.

문서번호 D1XXXX-XXXXXXX

**배달앱 업체 정보**

업체명	_____	대표자	_____
업체주소	_____		
담당자	_____	담당자 연락처	_____
비밀번호	_____	비밀번호 확인	_____

**신고자 정보**

개인정보동의여부  동의  미동의  
 ※ 미동의 체크시, 관안기관의 조사결과가 민원인에게 통보되지 않습니다.

성명 \_\_\_\_\_ 연락처 \_\_\_\_\_ (예 : 010-1111-1111)

소재지 \_\_\_\_\_ 우편번호 \_\_\_\_\_

진행사항 통보방식  휴대전화 문자메세지  서신  홈페이지

○ 이물 발견 업체(음식점 등), 신고이물, 이물발견 경위 등 정보 입력 후 등록

### 이물 발견 업체정보(식품접객업소)

업체명	<input type="text"/>	업체검색	연락처	<input type="text"/>
업체 주소	<input type="text"/>			

### 이물 정보

클레임 접수일시	<input type="text"/>	
제품명	<input type="text"/>	이물발견일 <input type="text"/>
이물종류	1차분류선택 <input type="text"/>	2차분류선택 <input type="text"/>
* 동물성 이물 중 그 외, 식물성 이물 중 그 외, 광물성 이물 중 그 외, 기타 이물 중 그 외 선택 시에는 해당 내용을 입력해주세요.		
이물형태	<input type="text"/>	
* 색상, 크기, 개수, 성상 등		
이물자료첨부	<input type="text"/> <input type="button" value="파일 첨부"/> <input type="button" value="추가"/>	
사진, 동영상 등 신고 관련 자료를 첨부해주시요. 사진 자료는 gif, jpg, bmp, png, zip 파일만 가능합니다. 동영상 자료는 avi, mpg, asf, wmv, k3g, mov 파일만 가능합니다. 사진자료는 10Mb / 동영상 자료는 50Mb 까지 가능 합니다.		
이물발견경위	<input type="text"/>	
* 6하원칙에 따라 상세히 작성		
자동저장 방지	<input type="text" value="471944"/> <input type="button" value="새로고침"/> <input type="button" value="음성듣기"/>	<input type="text"/>



PART IV

# 이물 혼입 원인조사 방법

1. 조사기관
2. 처리기한
3. 원인조사 일반원칙
4. 원인조사 세부 방법
5. 조사결과 판정 및 회신



# 1 조사기관

## 〈가공 식품〉

- 이물 원인조사는 이물 발견 제품의 제조(수입)업소 소재지 관할기관에서 주관하여 실시
  - 유통·소비·소분과정 등 추가조사가 필요하다고 판단되는 경우에는 해당 지자체에 이첩하여 조사 진행

구분	이물 종류	제조단계 조사기관
가공식품	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3밀리미터(mm) 이상 크기의 유리·플라스틱·사기·금속성 재질의 물질</li> <li>• 쥐 등 동물(설치류, 파충류, 양서류)의 사체 또는 그 배설물</li> </ul>	식약처 (지방식약청)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 곤충류(파리, 바퀴벌레 등)·거미류 등 절지동물, 환형동물 등</li> <li>• 기생충 및 그 알</li> <li>• 컨베이어벨트 등 고무류</li> <li>• 이쑤시개(전분재질은 제외) 등 나무류</li> <li>• 돌, 모래 등 토사류</li> </ul>	시·도 (시·군·구)
주류, 수입식품	이물 종류에 관계없이 모두 지방식약청에서 실시	

- 다만, ‘살아있는 곤충’과 ‘곰팡이’가 발견된 경우에는 이물 발견 제품을 구입한 장소를 관할하는 기관에서 유통단계를 우선 조사
  - 제조·소비과정 등 추가 조사가 필요하다고 판단되는 경우에는 해당 기관에 이첩하여 조사 진행

### 잠깐

이물평가 신청에 따른 재조사는 기존 조사기관이 아닌 다른 기관에서 주관하여 실시(소비자식품위생감시원 동행)

예시1) 기존 조사기관이 지자체인 경우: 지방청 또는 시·도 주관, 관할 지자체 협조

예시2) 기존 조사기관이 지방청인 경우: 식약처(본부) 또는 지방청 주관, 관할 지방청 협조

\* 지방청 주관의 경우, 해당 조사담당자를 배제하고 다른 조사자가 조사

## 〈조리 식품〉

### ○接客업소 등의 소재지 관할기관에서 주관하여 원인조사 실시

- 완제품 형태로 납품받아 사용하는 가공식품 등에 대해 추가조사가 필요하다고 판단되는 경우, 해당 제조업체 소재지 관할기관에 이첩하여 조사 진행

구분	이물 종류	조사기관
조리식품	• 쥐, 칼날, 못, 유리	식약처* (지방식약청)
	• 식약처 조사 대상 이외의 이물	시·도 (시·군·구)

\* 식약처 조사대상 중 주요 프랜차이즈 등에 대해서는 식약처 본부에서 직접 조사

## 2 처리기한

### ○ 보고내용을 접수한 날부터 7일 이내(토요일 및 법정 공휴일 제외)

※ 소비자 이물신고는 접수한 날부터 15일 이내(토요일 및 법정 공휴일 제외)



**잠깐**

「민원 처리에 관한 법률」 제19조에 따라 처리기한 계산 시에는 기간의 초일을 산입!!!

- 예시) 2월1일(월) 영업자 보고가 접수된 경우에는 2월 9일(화)까지 처리



**잠깐**

추가조사 등의 특별한 사유 발생 시 처리기한 연장 가능

- 처리기한 연장 시에는 반드시 그 사유를 시스템에 입력!!!



**잠깐**

신속조치대상은 처리기한에 관계없이 접수받은 즉시 처리!!!

### 《신속조치대상》

- 1) 쥐 등 동물의 사체, 7mm 이상 유리·사기조각, 칼날, 바늘 등 날카로운 형태의 금속성 이물이 발견된 경우
- 2) 동일 제품에서 또는 동일 원료에서 동일 이물이 반복 신고된 경우
- 3) 언론보도 등 특이사항 발생 시

### 3 원인조사 일반원칙

#### 〈원인조사 업무흐름도〉

1. 조사반 편성	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사의 객관성 및 투명성 유지를 위하여 조사반은 2인 1조로 편성하는 것이 원칙</li> <li>- 이물관리 평가에 따른 재조사 시에는 소비자식품위생감시원 동반 편성</li> </ul>
2. 증표의 제시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「식품위생법」 제22조 제3항에 따라 권한을 나타내는 증표(식품위생감시원증 등) 제시</li> </ul>
3. 조사목적 설명	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사 실시 전 조사대상자에게 소속, 성명, 목적, 조사방법 등을 고지·설명하는 간략한 회의를 개최</li> </ul>
4. 이물과 증거제품 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이물 및 증거제품의 상태, 훼손여부 등을 꼼꼼히 관찰</li> </ul>
5. 현장조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현장조사는 해가 뜨기 전이나 해가 진 뒤에는 할 수가 없는 것이 원칙이나 다음의 경우에는 예외적으로 인정(「행정조사기본법」 제11조제2항)             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조사대상자(대리인 및 관리책임자 포함)가 동의한 경우</li> <li>- 사무실 또는 사업장 등의 업무시간에 원인조사를 실시하는 경우 등</li> </ul> </li> <li>○ 자료 열람, 확인서 작성 등을 위해 컴퓨터가 필요한 경우 미리 업무용 노트북을 지참</li> </ul>
6. 조사표 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사표에 따라 조사된 내용을 순차적으로 기재</li> <li>- 필요한 경우, 조사표에 관련 서류, 사진 등의 증빙자료 첨부</li> </ul>
7. 종료 회의	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사 협조에 대한 인사 및 확인사항, 처리방향 등을 설명하고 추가 질문 사항이 있는지 확인 후 종료</li> </ul>

#### ○ 대화방법

- 조사공무원은 원인조사 과정에서 조사대상자에게 항상 존칭과 경어를 사용
- 조사대상자가 답변을 할 때에는 중간에 끼어들지 말고 끝까지 경청하는 자세를 유지
- 조사대상자에 대한 고정관념과 편견을 버리고 실제적 진실을 파악할 수 있도록 노력
- 단답형 답변이 아닌 사실 관계의 전말을 알 수 있는 답변이 나오도록 유도



## ○ 복장 및 용모

- 조사공무원은 원인조사 과정에서 그 품위를 유지할 수 있는 단정한 복장을 착용
- 얼굴·머리·손발의 모습이 정갈하다는 인식을 줄 수 있는 정도의 용모로 화려한 장신구나 지나친 신체 노출은 자제

## ○ 차량 및 식사

- 조사대상자에게 차량 제공을 요청하지 않고, 대중교통, 관용차, 자가용 등을 이용
- 불필요한 오해가 발생하지 않도록 가급적 조사대상자의 점심시간을 피하여 방문하거나 조사공무원들끼리 외부에서 식사

## ○ 정보 보호

- 조사공무원은 이물 보고된 내용을 보고자 또는 신고자 외 다른 사람에게 누설 금지
- 개인 정보 등이 기재된 영업자 보고 서류, 소비자 신고서류 등은 다른 사람에게 유출되지 않도록 주의
- 특히, 소비자 신고에 따른 조사 시 개인정보가 유출되지 않도록 각별히 주의하여 조사

## 「공익신고자 보호법」

제12조(공익신고자등의 비밀보장 의무) ① 누구든지 공익신고자등이라는 사정을 알면서 그의 인적사항이나 그가 공익신고자등임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도하여서는 아니 된다. 다만, 공익신고자등이 동의한 때에는 그러하지 아니하다.

② 위원회는 제1항을 위반하여 공익신고자등의 인적사항이나 공익신고자등임을 미루어 알 수 있는 사실이 공개 또는 보도되었을 때에는 그 경위를 확인할 수 있다. <신설 2015.7.24.>

③ 위원회는 제2항에 따른 경위를 확인하는 데 필요하다고 인정하면 해당 공익신고자등이 공익신고등을 한 기관에 관련 자료의 제출이나 의견의 진술 등을 요청할 수 있다. 이 경우 자료의 제출이나 의견의 진술을 요청받은 해당 기관은 특별한 사유가 없으면 그 요청에 협조하여야 한다. <신설 2015.7.24.>

④ 위원회는 제1항을 위반하여 공익신고자등의 인적사항이나 공익신고자등임을 미루어 알 수 있는 사실을 다른 사람에게 알려주거나 공개 또는 보도한 사람의 징계권자에게 그 사람에 대한 징계 등 필요한 조치를 요구할 수 있다. <개정 2015.7.24.>

※ 문제제품 신고 시 판매처에서 구매사실을 확인하는 경우 통상 신고자의 구매영수증(신용카드 전표, 영수증)을 열람하는데, 이 경우 구매처와 구매내역 부분만 열람 필요(승인번호, 구매일시, 해당 제품이의 구매내역 등 불필요한 정보가 확인되어 신고자 개인정보가 노출될 수 있으니 각별히 주의)

## 4 원인조사 세부 방법

〈이물 신고에 따른 업무처리 한눈에 보기〉



\*\*\* 소비자 회신: 마지막 단계 조사기관에서 조사결과를 종합하여 소비자에게 회신



\*\*\* 소비자 회신: 제조단계 조사기관에서 추가조사 결과를 종합하여 소비자에게 회신

### 1. 제조단계 조사 (※ 식품접객업소 조리과정 조사 시에도 준용)

#### 1) 이물보고서 검토 및 정보수집

##### ○ 소비·유통과정 중 이물 혼입 개연성 확인

- 소비자가 보관·조리·섭취과정 중 이물이 혼입된 사실을 인정한 경우에는 소비자에게 유선 확인 후 오인신고로 종결 가능

##### ○ 제조공정, 유사클레임 등 조사 대상업체 관련자료 사전 수집



#### 잠깐 영업자 보고 건은 자진취하 불가!!!

- 소비자가 영업자와 보상문제 등이 해결되었다는 이유로 조사를 원하지 않을 경우, 실제 위해이물에 대한 원인파악 및 후속조치가 간과될 수 있음

- 영업자가 보고한 건에 대해서는 소비자 취하 의사와 관계없이 반드시 원인조사 실시 (다만, 원인조사 결과통보는 소비자에게 생략할 수 있음)

## 2) 제품 및 이물 정보 조사

- 제품명, 식품유형, 유통기한(제조일자), 제조업소명 및 소재지, 포장단위, 보관기준 등 조사
- 영업자가 수거한 이물의 종류와 성상 등을 상세히 조사·기록
  - 이물 동정이 필요하다고 판단될 경우에는 신속히 분석 실시

## 3) 원재료 입고 및 보관 과정 조사

- 품목제조보고서를 확보하여 사용된 모든 원재료를 확인하고, 제조공정에 투입되기 전 원재료별 이물 선별 방법 확인
- 사용되는 원재료의 포장상태(벌크, 개별 등)를 확인하고, 원재료와 원재료 외의 다른 물품과의 구분·구획 관리 여부 등 조사
- 검수과정에서의 이물선별 방법을 확인하고, 유사한 이물 발견 사례 조사
- 보관창고의 적재 및 구분·구획의 적정성, 외부로부터의 위생동물 및 해충의 침입 및 보관창고 내 서식 흔적 여부 등 확인

## 4) 제조공정 및 제조시설 조사

- 제품 제조공정도에 따라 적정하게 제조되는지 여부 조사
  - 원재료 투입에서 최종제품 포장 완료시까지의 각 공정별 실제공정 확인
  - 작업자의 위치·임무·위생관리(개인휴대품 등 포함) 확인
  - 원료·반제품 이송과정 등 전 공정에서 이물 혼입 개연성 확인
- 제조공정에 사용되는 기계 설비의 작동조건(온도, 측정범위, 성능 등) 등을 확인하고, 살균·멸균·가열·훈증·이물선별 등 공정에 대한 정상 작동 여부 및 실제 측정치를 비교 검증
  - 1 LOT 생산 소요시간, 살균·멸균 또는 가열장치 등의 제어방법 및 작동조건, 금속탐지기·X-ray 투시기 등 이물 선별 기기의 검출한계 및 검·교정 실태 등 확인
  - 이물 발견 제품 제조일에 금속검출기, X-ray 투시기 등 이물선별기기의 작동 기록, CCTV 영상 등 확인

- 필요 시, 발견된 이물을 제품에 투입하여 제조공정에서 해당 이물이 제어되는지 여부를 확인하는 이물 선별 테스트 실시

○ 제조설비(기계·기구류 등), 천장, 바닥, 청소기구(방법) 등 조사

- 방충·방서 시설의 정상 설치 및 파손 여부, 기계류·벽·천장·바닥의 시멘트·유리조각·나무조각 등 파손 여부, 기계·기구류의 청소·세척에 사용하는 수세미·빗자루 등 조사

○ 제조공정 및 주요 이물관리 공정, 제조설비에 대한 사진 촬영

5) 종사자 위생 관리 조사

○ 위생복과 외출복 보관상태, 개인물품 관리상태, 위생교육 실시 여부 등 조사

○ 개인위생 관리 상태에 대한 사진 촬영

6) 주변 환경 조사

○ 제조공장 주변 및 폐기물 관리 상태에 대한 조사

- 방충·방서관리를 외부업체에 위탁한 경우, 외부업체의 정기적인 평가 보고서 확인

○ 주변 환경에 대한 사진 촬영

7) 제품 품질관리 조사

○ 자체 검사실 구비 여부, 검사항목·방법 등 확인

○ 제조공정에서 발생한 불량내용에 대한 관리 여부 확인

○ 제품 품질 관리 사진 촬영

8) 조사결과 전산(식품행정통합시스템) 입력 및 회신

○ 조사표 입력: 조사결과 세부내역 입력 및 조사결과(판정) 선택(제조단계 혼입, 미혼입, 오인신고 등)

## ○ 진행상태관리 입력: 조사결과 중요내용 및 조치사항 등을 입력

- (조사종결 시) 진행사항에서 '조사종결'을 선택하고 내용(공개)에 조사결과 등 입력
- (추가조사가 필요한 경우) 진행사항에서 '답변/조사진행'을 선택하고 내용(공개)에 '○○○ 사유로 추가조사가 필요하여 ○○시 ○○구청 ○○과에서 추가조사가 진행될 예정입니다.' 등의 사유를 입력 후 해당기관으로 이첩

**잠깐****진행상태관리 입력 시 주의!**

- 조사단계별 진행상태관리 내용(공개)에 입력되는 내용은 종결처리가 아니더라도 민원인에게 문자로 통보되므로 문구 선택에 주의
- 조사자간 공유할 사항은 진행상태관리 메모(비공개) 기능 활용  
(메모가 있을 경우 접수관리 창 메모등록이 'Y'로 표시)

참고

제조단계, 식품접객업소 조사표

제조단계 조사표			
□ 제품정보			
제품명 (식품등의 유형)		유통기한 (제조일자)	
제조원		소재지(연락처)	
유통전문판매원		소재지(연락처)	
보관기준(방법)		포장 형태	
HACCP 여부		생산량	
□ 이물정보			
이물 종류		이물 형태	
증거품(사진 등)			
□ 원재료			
원재료명			
의심 원재료			
입고 및 보관환경			
□ 제조과정			
제조공정도			
공정별 조사			
완제품 참고 관리			
□ 제조설비			
방충·방서			
기계·기구류			
천장, 바닥 등			
□ 종사자 위생관리 및 주변환경			
종사자 출입 및 개인위생관리			
주변환경			
□ 과거 유사 클레임 조사			
클레임유형			
개선내용			
□ 조사결과			
조사결과			
□ 조사자 정보			
조사일자			
조사자 성명		소속	

식품접객업소 조사표			
<input type="checkbox"/> 제품정보			
제품명		조리일자	
접객업소명		소재지(연락처)	
배달 여부		배달업명	
<input type="checkbox"/> 이물정보			
이물 종류		이물 형태	
증거품(사진 등)			
<input type="checkbox"/> 원재료			
원재료명			
의심 원재료			
입고 및 보관환경			
<input type="checkbox"/> 조리 과정			
조리공정			
공정별 조사			
<input type="checkbox"/> 조리 환경			
방충·방서			
조리도구			
천장, 바닥 등			
<input type="checkbox"/> 종사자 위생관리 및 주변환경			
종사자 개인위생관리			
주변환경			
<input type="checkbox"/> 과거 유사 클레임 조사			
클레임유형			
개선내용			
<input type="checkbox"/> 조사결과			
조사결과			
<input type="checkbox"/> 조사자 정보			
조사일자			
조사자 성명		소속	

## 2. 유통단계 조사

- 제품의 운송·보관·진열·판매 과정에서 이물이 혼입되었는지 여부 등을 확인하는 과정

### 1) 조사절차

- 운송방법, 보관온도, 보관장소 내 해충 침입 및 서식 흔적 여부, 직사광선에 직접 노출 여부, 포장지 파손 여부 등 상세히 조사
- 이물 발생 개연성을 판단하기 위해 유사 클레임 내용 조사

### 2) 조사결과 판정

- 유통 중 진열·보관·보존·판매과정에 이물이 혼입된 경우: 유통단계 혼입
- 제조단계 조사 등 추가 조사가 필요한 경우 조사결과를 판정하지 않고 제조단계 조사기관에 수거한 이물 등 증거품 송부 및 문서이첩

### 3) 조사결과 전산(식품행정통합시스템) 입력 및 회신

- 추가조사(유통과정)에 조사결과 입력
  - ※ 제조단계 등 조사 없이 유통단계 조사만으로 조사종결 시에는 조사표에 조사결과 입력 및 조사결과(판정) 선택(유통단계혼입 등)
- 진행상태관리 입력: 조사결과 중요내용 및 조치사항 등을 입력
  - (조사종결 시) 진행사항에서 '조사종결'을 선택하고 내용(공개)에 조사결과 등 입력
  - (제조단계 조사 필요 시) 진행사항에서 '답변/조사진행'을 선택하고 내용(공개)에 '제조단계 조사는 ○○시 ○○구청 ○○과에서 진행될 예정입니다.' 등의 사유를 입력 후 해당 기관으로 이첩



## 참고

## 유통단계 조사표

유통단계 조사표			
<input type="checkbox"/> 제품정보			
제품명 (식품등의 유형)		유통기한 (제조일자)	
제조원		소재지(연락처)	
유통전문판매원		소재지(연락처)	
보관기준(방법)		포장형태	
<input type="checkbox"/> 판매업소 정보			
업 소 명		업 종	
소 재 지	(연락처: )		
<input type="checkbox"/> 이물정보			
이물 종류		이물 형태	
증거품(사진 등)			
<input type="checkbox"/> 유통·보관환경			
포장상태			
보관환경			
진열·판매환경			
<input type="checkbox"/> 과거 유사 클레임 조사			
클레임유형			
개선내용			
<input type="checkbox"/> 조사결과			
유통단계 조사결과			
신고일시		조사일시	
조 사 자	소속:	성명:	연락처:

### 3. 소비단계 조사

- 소비자가 제품을 보관 또는 조리·섭취하는 과정에서 부주의로 이물이 혼입되었는지 여부 등을 확인하는 과정

#### 1) 조사절차

##### ○ 제품 및 업체정보 조사

- 제품명, 식품유형, 유통기한(제조일자), 제조업소명 및 소재지, 보관기준 등 표시사항 확인

##### ○ 이물 등 정보 조사

- 이물 및 증거제품 훼손에 대비하여 우선 증거사진 촬영
- 제품구입장소, 구입일, 개봉일, 이물발견일 등 파악
- 제품 보관환경, 개봉 방법, 섭취 방법, 이물 발견 시 제품내 이물 혼입 위치 등 이물발견 경위 상세히 조사
- 제품 보관장소 및 주변환경의 유사 이물 발생 가능성 등 조사
- 특히, 곰팡이·살아있는 벌레의 경우 제품 포장 상태의 결함 여부를 확인하고 이물의 상태를 정확히 파악하는 것이 중요
- 포장지 파손여부, 유충의 침입흔적, 용기파손 여부 등을 확인하고, 이물이 제품에 박혀(묻혀)있거나 혼재되었는지를 반드시 확인

※ 포장지 파손 또는 유충 침입흔적 확인방법: 어두운 곳에서 빛을 투과하거나 물을 사용하여 확인 가능

#### 2) 조사결과 판정

- 소비자 부주의로 이물이 혼입된 경우: 오인신고
- 이물의 분실·훼손 또는 증거제품(제품정보가 표시된 포장지 등) 분실로 조사가 불가능한 경우: 조사불가
- 유통·제조단계 조사가 추가로 필요한 경우 조사결과를 판정하지 않고 유통·제조단계 조사 기관에 수거한 이물 등 증거품 송부 및 문서이첩

## 3) 조사결과 전산(식품행정통합시스템) 입력 및 회신

## ○ 추가조사(소비과정)에 조사결과 입력

※ 제조단계 등 조사 없이 소비단계 조사만으로 조사종결 시에는 조사표에 조사결과 입력 및 조사결과(판정) 선택(오인신고 등)

## ○ 진행상태관리 입력: 조사결과 중요내용 및 조치사항 등을 입력

- (조사종결 시) 진행사항에서 '조사종결'을 선택하고 내용(공개)에 조사결과 등 입력

- (유통·제조단계 조사 필요 시) 진행사항에서 '답변/조사진행'을 선택하고 내용(공개)에 '유통단계 조사는 ○○시 ○○구청 ○○과에서 진행될 예정입니다.' 등의 사유를 입력 후 해당 기관으로 이첩

**잠깐****민원처리기간 준수!!!**

영업자 이물보고는 7일 이내, 소비자 이물신고는 15일 이내 처리 및 조사결과 입력  
(기한 내 처리율은 식품안전관리우수기관 평가 항목임을 유의)

\* 소비자신고의 경우 조사 담당자는 신고 후 1주일 전·후 중간 진행상태 통보 필요  
(○○기관에 신고했는데 묵묵부답이라는 민원 다수 발생)

**참고** **소비단계 조사표**

소비단계 조사표			
<input type="checkbox"/> 소비자 인적사항			
성 명		연 락 처	
소 재 지			
<input type="checkbox"/> 제품정보			
제품명 (식품등의 유형)		유통기한 (제조일자)	
제조원		소재지(연락처)	
유통전문판매원		소재지(연락처)	
보관기준(방법)		포장형태	
<input type="checkbox"/> 이물 발견 관련 사항			
제품 구입장소		제품구입일	
제품개봉일		이물발견일	
이물 종류		이물 형태	
증거품(사진 등)			
이물발견경위			
제품 보관 및 섭취환경			
<input type="checkbox"/> 조사결과			
소비단계 조사결과			
신고일시		조사일시	
조 사 자	소속:	성명:	연락처:

## 4. 수입식품



### 잠깐

#### 수입식품에서 이물이 혼입된 경우에는 서류조사 실시

수입식품에 대한 제조공정 조사는 조사기관에서 직접 현장조사를 실시하기 어렵기 때문에 수입업자를 통해 해외 제조업소의 제조공정, 이물 선별방법 등에 대한 증빙자료를 제출토록 요청하고 이를 토대로 제조단계 혼입여부를 판단

\* 영업자가 제출한 자료가 미흡하다고 판단될 경우에는 추가 자료 요청 가능

### 【수입식품】 제조단계 조사 생략 가능

#### 1) 이물이 국내에서만 생산되는 물건, 물체 등인 경우 제조단계 조사 생략 가능

- 소비자에게 제조공정, 원재료 등을 설명하고 제조과정에서 혼입되기 희박함을 설명하여 이해가 되는 경우 종결처리 가능
- 다만, 이물이 국내 생산품이라도 제조공정상 혼입 개연성이 있거나, 민원인이 제조단계 조사를 원하는 경우 제조단계 조사 실시
  - \* 사례) 우리나라 동전(10원), 국내에서만 제조·생산·유통되는 물건·물체·물질 등인 경우

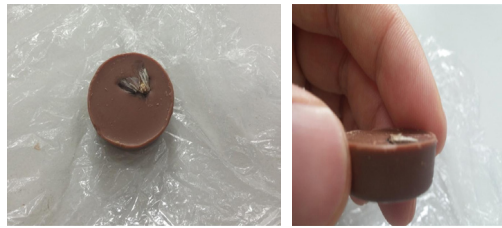
#### 2) 개봉 전 완제품에 이물이 혼입되어 있거나, 현품에 이물이 박혀있는 경우 제조단계(해외 제조사) 조사 없이 제조과정 ‘이물혼입’으로 판정

- ① 이물이 개봉 전 완제품에 들어 있거나, ② 현품에 이물이 박혀 있는 경우  
 ⇒ '제조과정 이물 혼입'으로 판단(확인서 징구) ⇒ 행정처분

<미개봉 제품>



<이물이 박혀 있는 경우>



\* 다만, 원재료의 일부가 묻쳐서 혼입된 것으로 추정되는 경우 등은 제조단계 조사 실시

## 5 조사결과 판정 및 회신

- 조사기관은 추가조사 결과 및 이물 분석결과 등을 종합적으로 고려하여 혼입원인을 최종 판정하고 그 결과를 신고한 소비자와 보고한 영업자에게 회신
  - 영업자보고와 소비자신고가 중복으로 접수된 경우에는 영업자 보고 건은 '중복' 처리하여 종결하고, 소비자 신고 건에 조사결과 입력
    - \* 영업자 보고 건의 진행상태관리 내용(공개)에 종결 사유를 입력하고 종결 처리  
(예시) 소비자신고(A12021-0000123456)와 중복된 영업자보고 건으로 소비자신고 건을 조사 진행하고자 함
  - 소비자가 결과 통보를 원하지 않는 경우에는 회신 생략 가능
  - 「보고 대상 이물의 범위와 조사·절차 등에 관한 규정」에 따라 보고대상 이물에 한하여 조사기관의 조사결과가 영업자 자체 조사 내용과 상이하거나 소비자가 조사 결과에 이의가 있는 경우에는 영업자 또는 소비자가 이물 조사 결과에 대하여 평가 요청 가능



### 잠깐 이물조사 결과 평가 신청

- 조사결과를 회신받은 날부터 30일 이내에 식약처장에게 신청 가능
- 보고대상 이물이 아닌 경우에는 원칙적으로 평가 신청 대상이 아님

### 〈 판정기준 〉

제조단계 혼입	• 원재료나 제조·포장과정에서 이물이 혼입된 것으로 확정되는 경우
제조단계 미혼입	• 제조·포장과정에서 이물이 혼입되지 않은 것으로 확정되는 경우
유통단계 혼입	• 유통 중 진열·보관·보존 과정에서 이물이 혼입된 것으로 확정되는 경우
오인신고	• 소비자가 원재료 등을 이물로 오인·혼동하여 신고한 경우 • 소비자가 보관·조리·섭취과정 중 이물이 혼입된 사실을 인정하는 경우
조사불가	• 이물 분실·훼손, 영업소 폐쇄, 소비자 비협조 등
판정불가	• 제조·유통·소비단계를 조사하였으나 증거 불충분 등으로 이물 혼입 원인을 객관적으로 확정할 수 없는 경우

### 《 판정결과 사례 》

사 례	판정결과
• 김치의 원재료로 사용된 배추의 세척이 미흡하여 배추벌레가 제품에 혼입된 경우	⇒ 제조단계 혼입
• 샐러드의 원재료로 사용된 양상추의 세척이 미흡하여 민달팽이가 제품에 혼입된 경우	⇒ 제조단계 혼입
• 제품의 제조과정 중 시설의 일부인 볼트가 떨어져 나와 제품에 혼입된 경우	⇒ 제조단계 혼입
• 라면에서 금속이 신고되었으나 금속검출기 작동상태 확인 및 재현테스트 결과 문제가 없는 것이 확인된 경우	⇒ 제조단계 미혼입
• 판매업소의 보관·진열과정에 화랑곡나방 유충이 제품에 혼입된 경우	⇒ 유통단계 혼입
• 소비자가 음식 조리 중 조리기구의 일부가 떨어져 나와 제품에 혼입된 것을 인정하는 경우	⇒ 오인신고
• 소비자의 치아가 파손되어 제품에 혼입된 경우	⇒ 오인신고
• 소비자가 곰팡이로 신고한 이물이 제품에 사용된 빵가루로 확인된 경우	⇒ 오인신고
• 소비자가 벌레로 신고한 이물이 제품에 사용된 원재료 또는 탄화물로 확인된 경우	⇒ 오인신고
• 소비자가 포장지를 분실하여 제조업소를 알 수 없어 현장조사가 불가능한 경우	⇒ 조사불가
• 이물이 발견된 제품을 만든 제조업소가 폐쇄되어 제조단계 조사가 불가능한 경우	⇒ 조사불가
• 소비자가 처리기한이 지나서도 연락이 되지 않는 경우 (단, 통화 시도 기록과 같은 증빙자료는 남겨두어야 함)	⇒ 조사불가
• 이물 혼입 원인조사를 하였음에도 원인을 확정할 수 없는 경우	⇒ 판정불가
• 어느 유통단계인지 불확실한 경우(유통 중 파손으로 인한 이물 혼입)	⇒ 판정불가

※ 제조단계를 조사하고 이물의 제조단계 혼입 개연성이 없다고 판단될 경우에는 제조단계 미혼입, 제조·유통·소비 단계 조사를 하고도 이물 혼입 개연성이 확인되지 않을 경우는 판정불가로 판단



## 참고

## 확인서 징구 방법

제조 또는 유통단계에서 이물 혼입이 확인된 경우에는 다음 절차에 따라 확인서 징구

## ○ 기본 개념

- 일률적 정의는 없으나 실무적으로 확인서는 '특정의 사실 또는 법률관계의 존재 여부를 인정하는 내용을 담은 문서'란 의미로 통용
  - ※ 확인서는 행정기관의 처분, 고발 및 소송·심판 수행 등과 관련하여 중요한 조치 근거로 사용되므로 조사자는 확인서 작성에 주의

## ○ 확인서 작성 주체

- 조사자가 자필 또는 컴퓨터 등을 사용하여 문서를 작성한 후 조사대상자의 기명·날인 또는 서명을 받아야 함
- 확인서 말미에 '이 확인서는 조사자가 작성하고 OOO가 읽고 사실과 다름이 없기에 서명한다.'라는 취지의 문구를 삽입

## ○ 작성 방법

- 확인서는 6하 원칙에 따라 작성하여 누가 읽어도 사실관계와 경위 등을 바로 이해할 수 있도록 작성
  - 약어, 은어, 전문용어 등을 사용할 경우에는 괄호에 정확한 뜻을 풀어서 함께 작성
  - 현장에서는 확인서 작성에 많은 시간이 소요되므로 확인서 예시를 미리 작성하여 출력해가거나 USB에 저장하여 활용
- 확인서의 기명·날인 등을 요구하기 전 조사대상자가 열람할 수 있게 하거나 읽어 주어야 하며, 수정 요청이 있거나 의견을 진술한 때에는 추가로 기재
- 사실 관계를 입증할 수 있는 자료를 첨부하여 하나의 확인서를 작성하여야 하며, 간인을 하여야 함
  - ※ 간인은 조사대상자의 도장을 사용(대표자 또는 법인 인감 사용은 지양)
- 확인서에 기명·날인 또는 서명하려는 자가 권한이 있는 자, 소속 직원인지 반드시 확인하며, 영업신고서 상의 대표자, 대표자에게 권한을 위임받은 자, 법령 준수 의무를 지고 있는 품질관리 책임자(서류상으로 입증된 자에 한함) 등에게 확인을 요구
- 증빙 서류 등을 통해 사실 관계가 명백하게 밝혀졌음에도 불구하고 조사대상자가 확인서 기명·날인 등을 거부하는 경우 거부 사유 등을 확인서에 기재하고 종료
- 조사대상자가 최종 작성한 확인서 사본을 요구할 경우 사본이라고 표시된 복사본을 1부 교부

확인서 작성 6하 원칙

- 법률 관계의 전제가 되는 정당론을 먼저 기술. 다만, 위법 사실이 명백한 경우 정당론 생략 가능  
예) '○○법 몇 조 몇 항에 따라 누구든지 무엇을 할 수 없음에도'
- 누가(주체): 법령 위반 주체를 특정해야 하며, 공동 위반자가 있다면 각자의 역할과 책임 등을 함께 기술
- 언제: 법령 위반이 일어난 시작과 종료 시점을 특정해야 하며, 필요하다면 각 시점별 위반 행위를 구별하여 기술
- 어디서: 법령 위반 행위가 발생한 장소를 특정  
※ 장소에 따라 처분권자가 달라질 수도 있음에 유의
- 무엇을: 중요하고 처분이 중한 위반사실부터 적으며 금액과 수량 등은 최대한 자세하게 작성
- 왜(동기): 법령 위반의 사유를 특정  
※ 통상 '판매의 목적으로', '수익을 높이기 위하여' 등으로 기재
- 어떻게: 법령 위반에 이르게 된 과정과 방법을 특정  
※ 고발(행정형벌)까지 염두에 두고 있을 때는 고의, 과실 부분을 명확히 작성

《 확인서 수정·삭제 등 방법 》

구분	수정	삭제	추가
방법	해당 부분을 두 줄로 굵고 조사대상자가 뒷부분에 수정한 내용을 기재 좌측 여백에 정정한 글자수를 '정○자'로 기재	해당 부분을 두 줄로 굵고 좌측 여백에 삭제한 글자수를 '삭○자'로 표시	추가할 부분에 V표시를 한 후 조사대상자가 V표시 뒷부분에 추가할 내용을 기재 좌측 여백에 추가한 글자수를 '가○자'로 표시
날인	수정 부분 위에는 조사대상자가 날인 또는 무인을, '정○자' 위에는 조사자가 날인	삭제 부분 위에는 조사대상자가 날인 또는 무인을, '삭○자' 위에는 조사자가 날인	추가 부분 위에는 조사대상자가 날인 또는 무인을, '가○자' 위에는 조사자가 날인

※ 날인: 도장을 찍는 것 / 무인: 도장을 대신해서 엄지손가락 지문을 찍는 것

〈 예시 1 〉 정정 글자수가 같을 경우

〈 예시 2 〉 정정 글자수가 다를 경우

〈 예시 3 〉 삭제하는 경우

〈 예시 4 〉 추가하는 경우

\* 빨간색 부분은 조사자가 날인, 파란색 부분은 조사대상자가 날인 또는 무인

## 《 사례별 확인서 주요내용 예시 》

## 이물 혼입

- 식품위생법 제7조(식품 또는 식품첨가물에 관한 기준 및 규격) 제4항 위반
  - 식품위생법 제7조 제4항에 따라 이물이 혼입된 식품 또는 식품첨가물은 판매하거나 판매할 목적으로 제조하여서는 아니 됨에도
  - 상기업소는 0000년 00월 00일 00(시장 또는 군수 또는 구청장)에게 식품제조·가공업 영업등록을 하고, 상기 소재지에서 00제품 등을 제조하여 유통·판매하면서
  - 0000년 00월 00일 상기 소재지에서 00제품을 제조하는 과정에서 원재료에 혼입된 00이물을 제조과정에서 제거하지 않아 원재료 유래 00이물이 혼입된 제품 000Kg(00Kg×00개)을 제조하여 00지역의 00업소 등 00개 업체에 판매한 사실이 있음을 확인합니다.

## 보고대상 이물 미보고

- 식품위생법 제46조(식품등의 이물 발견보고 등) 제1항 위반
  - 식품위생법 제46조 제1항에 따라 영업자는 소비자로부터 판매제품에서 이물을 발견한 사실을 신고받은 경우 지체 없이 이를 식품의약품안전처장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 보고하여야 함에도
  - 상기업소는 0000년 00월 00일 00(시장 또는 군수 또는 구청장 또는 지방식약청장)에게 (식품제조·가공업 또는 식품첨가물제조업 또는 유통전문판매업 또는 수입식품등 수입판매업) 영업등록(또는 신고)을 하고 상기 소재지에서 00제품 등을 (제조 또는 수입)하여 유통·판매하면서
  - 0000년 00월 00일 소비자(000)로부터 00제품에서 보고대상 이물인 000을 발견했다는 신고를 접수하고도 영업자 이물보고 기한인 0000년 00월 00일로부터 00이 경과한 0000년 00월 00일 현재까지 (식품의약품안전처장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장)에게 이물 발견 보고를 하지 않은 사실이 있음을 확인합니다.

## 보고대상 이물 지연 보고

### □ 식품위생법 제46조(식품등의 이물 발견보고 등) 제1항 위반

- 식품위생법 제46조 제1항에 따라 영업자는 소비자로부터 판매제품에서 이물을 발견한 사실을 신고받은 경우 지체 없이 이를 식품의약품안전처장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 보고하여야 함에도
- 상기업소는 0000년 00월 00일 00(시장 또는 군수 또는 구청장 또는 지방식약청장)에게 (식품제조·가공업 또는 식품첨가물제조업 또는 유통전문판매업 또는 수입식품등 수입판매업) 영업등록(또는 신고)을 하고 상기 소재지에서 00제품 등을(제조 또는 수입)하여 유통·판매하면서
- 0000년 00월 00일 소비자(000)로부터 00제품에서 보고대상 이물인 000을 발견했다는 신고를 접수하고도 영업자 이물보고 기한인 0000년 00월 00일로부터 00이 경과한 0000년 00월 00일에 (식품의약품안전처장, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장)에게 이물 발견 보고를 한 사실이 있음을 확인합니다.

## 이물등 증거품 미보관

### □ 식품위생법 제44조(영업자 등의 준수사항) 및 같은 법 시행규칙 제57조(식품접객업영업자 등의 준수사항) 위반

- 식품위생법 제44조 및 같은 법 시행규칙 제57조에 따라(식품제조·가공업자 또는 식품첨가물제조업자)는 소비자가 제시한 이물 등의 증거품을 6개월간 보관하여야 함에도
- 상기업소는 0000년 00월 00일 00(시장 또는 군수 또는 구청장)에게 (식품제조·가공업 또는 식품첨가물제조업) 영업등록을 하고, 상기 소재지에서 00제품 등을 제조하여 유통·판매하면서
- 0000년 00월 00일 소비자(000)로부터 00제품의 이물 발견 신고를 접수하고, 0000년 00월 00일 소비자로부터 이물 등의 증거품을 수령하였으나, 00사유로 이물 등의 증거품을 분실하여 0000년 00월 00일 현재 보관하고 있지 않음을 확인합니다.