

PART VI

# 조사결과 회신방법 및 유의사항



## 1 조사내용은 가급적 자세하게 설명

가. 소비자가 이물 혼입 개연성 및 그 사유를 쉽게 이해할 수 있도록 조사단계별 조사내용 및 각 단계별 이물혼입 개연성을 가급적 자세하게 설명

- 조사단계별 조사 내용 및 각 단계별 이물 혼입 개연성을 구체적으로 설명
- 필요 시 소비자의 이해를 도울 수 있도록 조사와 관련된 사진, 동영상 등의 자료 첨부
  - 해당 업체의 영업상 비밀에 해당될 수 있는 내용의 설명이나 자료 등은 제공하지 않음
- 유통단계, 제조단계 혼입으로 원인을 확정한 경우에는 근거와 함께 조치사항(행정지도, 행정처분 등)을 명시

나. 해당 이물에 대한 동정(同定) 또는 재질검사, 카탈라아제 실험 등을 실시한 경우 그 사유와 실험방법, 실험원리 및 그 결과에 대하여 자세하게 설명

(X) 카탈라아제 실험 결과, 이 파리는 죽은 지 얼마되지 않은 파리로 판단됨

(O) 이물 발견 제품은 생산 후 98일이 경과된 것으로 카탈라아제 실험 결과, 기포가 발생하는 양성반응을 보이나 파리가 제조현장에서 혼입되었다면 양성반응을 나타낼 수 없으므로 발견된 파리는 죽은 지 얼마 되지 않은 것으로 판단됨

※ 카탈라아제 실험은 벌레 등 생물이 가열 처리되었는지, 죽은 지 오래된 사체인지 확인하는 방법으로 벌레 사체가 가열 처리되지 않았거나 죽은 지 오래되지 않았다면 조직내의 카탈라아제가 남아 있어 기포가 발생함

## 2 이물선별기의 검출한계는 구체적으로 명시하지 않음

- 해당 이물 선별(제어)기의 종류 및 선별방법에 대하여 자세하게 설명하되, 이물 선별기의 검출한계는 구체적으로 밝히지 않음

☞ 이물 선별기의 검출한계는 블랙컨슈머에게 약용될 소지가 있으므로 구체적인 수치는 밝히지 않음

- (X) 해당 업체는 금속검출기(검출기준 0.7mm 크기 이상), 여과망(지름 1.3mm), 자석봉(12,000gauss)을 설치·운영하며, 금속성 이물을 제어하는 것으로 확인됨
- (O) 해당 업체는 이물 선별기인 ①금속검출기 ②여과망 ③자석봉을 설치·운영하여 3단계에 걸쳐 금속성 재질의 물질 또는 일정 크기의 물질을 제어하는 것으로 확인됨

## 3 조사결과는 누구나 납득할 수 있도록 명확하게 판정

- 현장조사 및 이물 동정·검사결과, 전문가 자문 결과 등을 종합적으로 고려하여 혼입원인 판정
- 재현실험\* 등을 통해 확인한 결과 제조단계에서 혼입되지 않은 것이 검증된 경우에는 '제조단계 미혼입'으로 판정
  - \* 재현실험 사례: 최종제품에 해당 이물(금속)을 넣고 금속검출기 작동 시 100% 제어
- 소비자 과실로 이물이 혼입된 사실이 확인된 경우에는 '판정불가' 보다는 '오인신고'로 판정
- 제조과정에서 혼입되지 않은 것이 입증되었거나 증거불충분 등으로 혼입원인을 판정하기 어려운 경우에는 제조단계 중심으로 '제조과정에 발견 이물이 혼입되었다는 것을 객관적으로 확인할 수 없었음' 등으로 표현

## 사례별 예시

### 1. 제조단계 혼입




수신: ○○○귀하

제목: 이물 혼입 원인조사 결과 알림

1. 평소 식품안전에 대한 귀하의 관심에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.
2. 귀하께서 △△식품의 ○○제품에서 ‘금속성이물(알루미늄)’을 발견·신고한 사항과 관련하여, 제조업체를 직접 방문하여 제조공정 전체를 조사하고 그 결과를 아래와 같이 알려드립니다.

가. 이물의 종류 및 성상

- 나사머리 6.23mm, 길이 13.58mm, 두께4.12mm의 자성이 없는 버섯모양의 나사

신고 이물	나사머리 6.23mm	길이 13.58mm	두께 4.12mm
			

나. 제조환경 및 제조공정 조사

- 제품 제조공정에 사용되는 기계·기구 등의 부품 확인 결과, ○○제품 제조공정 중 크림 투입 시 사용하는 도구인 주걱의 연결 나사가 이탈되어 빵 제조에 혼입된 것으로 확인됨
- 신고이물과 업체에서 사용한 주걱의 나사는 모양·색상·길이·휘어짐 등이 동일

주걱의 연결 부분 나사와 동일함을 확인

		
---	---	--

3. 따라서 △△식품에 대하여 이물 혼입 관련 식품위생법 제7조 위반으로 행정처분을 진행할 예정이며, 향후 안전한 제품이 공급될 수 있도록 해당업체에 철저한 위생 및 유통관리에 대해 행정지도 하였음을 알려드립니다. 감사합니다. 끝.

## 2. 제조단계 미혼입

수신: ○○○귀하

제목: 이물 혼입 원인조사 결과 알림

1. 평소 식품안전에 대한 귀하의 관심에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.
2. 귀하께서 △△식품의 공치통조림에서 ‘금속이물’을 발견·신고한 사항과 관련하여, 제조업체를 직접 방문하여 제조공정 전체를 조사하고 그 결과를 아래와 같이 알려드립니다.

가. 이물의 종류 및 성상

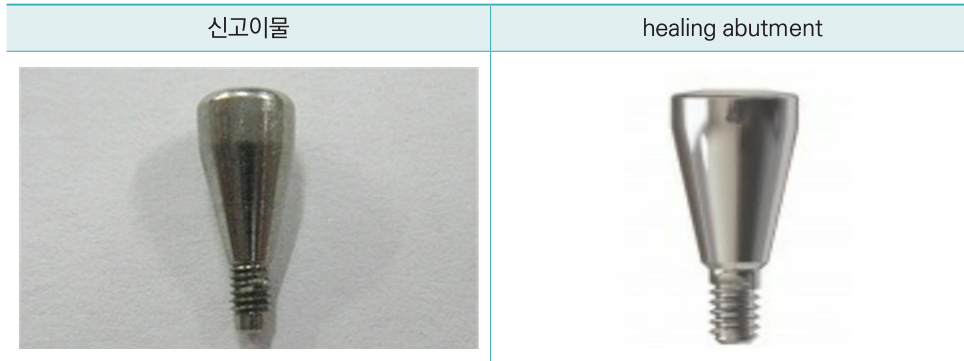
- 1) 길이 약 12.41mm, 머리둘레 약 4.64mm의 자성이 없는 원기둥 모양의 금속



- 2) 이물의 확대경 관찰 결과, 전체적으로 굵은 흔적이 있으며, 머리 부분 홈에는 미상의 물질이 묻어있으나 아래쪽 나사 홈 부분은 비교적 깨끗한 상태이며, 머리 부분에 해당 부품의 지름 등 크기를 나타내는 것으로 추정되는 숫자(4.5)와 영문 'M'자가 적혀있음



- 3) 이물의 크기 및 형태로 보아 치아의 임플란트 치료에 사용되는 지대주와 유사한 것으로 추정되며, 실제 치과 재료로 사용되는 재료 중 유사물품을 조사해본 결과, 치유지대주(healing abutment)라는 임플란트 재료와 거의 동일한 형태이며, 머리 부분에 사이즈를 나타내는 숫자도 유사하게 적혀 있는 것으로 보아 이물은 임플란트 재료인 것으로 추정됨.



〈신고이물과 치과재료 비교〉

나. 제조환경 및 제조공정 조사

- 1) 종사자들은 정해진 규정에 따라 위생복, 위생모, 앞치마, 위생화 등을 착용하고 주출입구에 설치된 에어샤워기를 통과한 후 끈끈이롤러로 위생복에 부착된 이물을 제거하고 작업장에 입실하고 있으며,
  - 2) 작업자의 핸드폰 등 개인물품은 탈의실 개인 사물함에 보관하며, 위생복에 주머니를 제거하여 개인물품 반입을 금지하고 있으므로 작업자에 의한 이물 혼입 개연성 낮음
  - 3) 제조공장 내의 기계·기구류 등을 조사한 결과, 신고이물과 유사한 성상의 나사류 및 탈락 부위 등은 발견되지 않음
  - 4) 염지 후 세척된 공치는 금속검출기를 통과하여 원료에 혼입 가능성이 있는 금속 이물을 탐지 및 선별하고 있으며, 신고 된 이물을 공치의 다양한 위치에 혼입하여 10회 이상 통과 실험한 결과, 모두 제거되는 것을 확인
  - 5) 캔은 스크류 분사방식의 공관 세척기를 이용하여 공관내부의 이물을 제거하고 기울어진 상태에서 투입되고 있어 용기에 의한 이물 발생 개연성 낮음
  - 6) 주액은 별도의 밀폐된 배관을 통해 공급되어 미세 여과망 통과한 후 주입되는데, 신고이물은 여과망을 통과하지 못하므로 주액에 의한 이물 혼입 개연성 낮음
  - 7) 주액이 주입된 제품은 밀봉 후 멸균 및 냉각하여 완제품 전량을 최종 X-ray 이물검출기 통과시켜 금속 및 경질이물을 선별하고 있으며, 신고이물을 제품에 혼입하여 X-ray 이물검출기에 10회 이상 통과 실험한 결과, 모두 제거되는 것을 확인
  - 8) 신고제품 제조일자 생산일지, 검출기 모니터링 일지 등 확인 결과 특이사항 없음
  - 9) 밀봉 완료된 제품은 개봉되지 않으므로 외부로부터의 이물 혼입 개연성 없으며, X-ray 이물검출기를 통과한 제품은 외부 박스에 포장되어 완제품 보관 창고에 저장 후 출고
3. 상기 조사내용을 종합적으로 고려할 때 발견 이물이 동 업체의 제조과정에서 혼입되었다는 객관적 사실을 확인할 수 없었으나 향후 유사 사례등이 발생되지 않도록 해당업체에 철저한 위생 및 유통관리에 대해 행정지도 하였음을 알려드립니다. 감사합니다. 끝.

### 3. 오인신고

수신: ○○○귀하

제목: 이물 혼입 원인조사 결과 알림

1. 평소 식품안전에 대한 귀하의 관심에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.
2. 귀하께서 △△식품에서 수입·판매한 ○○제품에서 '나무조각'을 발견·신고한 사항과 관련하여, 수입판매업소에서 제출한 자료를 통해 제조과정에서의 혼입여부를 조사한 결과를 다음과 같이 알려드립니다.

가. 이물의 종류 및 성상

- 1) 이물은 ①크기 약 19.69mm, 두께 약 1.51mm, ②크기 약 6.81mm, 두께 약 2.66mm의 건조된 형태의 나무 조각 2개



〈제품 및 이물 사진〉

- 2) 확대경 관찰 결과, 양쪽 끝만 부서진 형태로 표면에 결이 관찰되며, 형태로 보아 식물 등의 줄기나 꺾기 등과 유사한 것으로 추정됨



〈이물 확대경 관찰〉

- 3) 해당제품 원재료 중 건포도가 사용되고 있으며 신고이물은 포도의 줄기와 크기 및 성상 등이 유사한 것으로 추정되어 수입판매업소를 통해 확인한 결과, 해당 제조업소에서 건포도 원료에서 유사한 줄기를 발견한 사실이 있으며, 사진으로 비교 결과 신고이물과 유사한 것으로 보임

신고이물	건포도 줄기
	

〈신고이물과 건포도줄기 비교〉

- 4) 식품공전에서 “다른 식물이나 원료식물의 표피 또는 토사 등과 같이 실제에 있어 정상적인 제조·가공상 완전히 제거되지 아니하고 잔존하는 경우의 이물로 그 양이 적고 일반적으로 인체의 건강을 해할 우려가 없는 정도는 제외” 한다고 규정하고 있으며,
- 5) 꼭지가 있는 농산물이 원재료로 사용되면서 해당 농산물의 꼭지가 혼입된 경우 등은 이물이 혼입된 것으로 보지 않음에 따라 원재료로 사용된 건포도의 줄기를 ‘이물(정상식품의 성분이 아닌 물질)’이 혼입된 것으로 확인하기는 어려울 것으로 판단됨

나. 제조환경 및 제조공정 조사(수입판매업소 제출자료 검토)

- 1) 작업자는 위생복, 위생모, 위생화, 위생장갑 등을 착용하고 개인 위생상태를 점검한 후 손 세척 후 입실
- 2) 수입판매업소에서 제출한 자료 확인 결과, 배합기, 성형기, 오븐 등 제조시설 내 기계·기구류는 대부분 스테인리스 재질이며, 파렛트는 플라스틱 재질로 나무 재질의 기계·기구류는 확인되지 않음
- 3) 해당제품의 분말원료는 배합 전 여과망을 통과하여 선별 후 투입되므로 신고이물은 여과망을 통과하지 못하고 선별 가능한 크기이며, 선별기, 배합기, 오븐 등은 외부와 차단되어 있어 외부 이물이 혼입될 가능성은 낮은 것으로 판단됨
- 4) 원료 중 건포도는 작업자가 육안 선별하여 이물 등 혼입여부를 확인하고 있으나 육안 선별에서 제거되지 못할 경우 이후 절단하거나 분쇄하는 공정 없이 건포도 형태 그대로 배합공정에 투입되므로 신고이물도 형태를 유지한 채 제품에 혼입되었을 가능성이 있을 것으로 판단됨

3. 따라서, 이물의 성상 및 수입판매업소 제출 자료 검토 결과, 신고이물은 제조과정 중 나무재질의 이물이 혼입된 것이 아닌 원재료로 사용된 건포도의 줄기가 혼입된 것으로 판단됨을 알려드리며, 이에 따라, 수입판매업소에 대해 향후 유사 사례 등이 발생하지 않도록 제조업소에 대한 위생 및 품질관리를 철저히 하여 보다 안전한 제품이 소비자에게 공급될 수 있도록 행정지도 하였음을 알려드립니다. 감사합니다.



PART VII

# 소비자신고(1399) 민원 처리

1. 신고 접수
2. 처리기한
3. 민원처리 시 유의사항



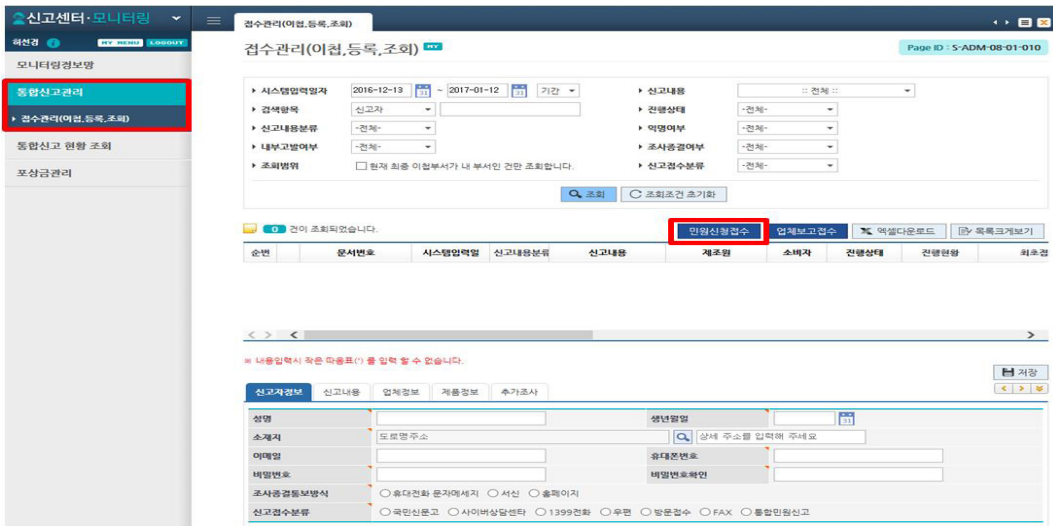
# 1 신고 접수

## □ 접수기관

신고방법	접수기관
전화(1399, 110)	1399 부정부량·불량식품통합신고센터
인터넷(식품안전나라) 모바일앱(내손안식품안전정보)	식품의약품안전처 (가공식품: 식품관리총괄과, 축산물: 축산물안전정책과, 건강기능식품: 건강기능식품정책과, 수입식품: 수입유통안전과)
방문접수, 우편, FAX, 국민신문고	관할 지방청, 시·도(시·군·구)

## □ 접수방법(방문접수, 우편, FAX, 국민신문고 신고 건)

- 식품행정통합시스템(1399신고센터, 광고모니터링 → 통합신고관리 → 접수관리(이첩, 등록, 조회))에서 '민원신청접수' 클릭 후 관련내용 작성



### 잠깐

다음의 경우에는 접수기관에서 민원인에게 원인조사가 불가한 사유에 대하여 상세히 안내하고 종결할 것

- 이물이 없거나 제품정보 파악이 불가한 경우
- 유통기한이 지난 제품을 신고한 경우(개봉된 제품에 한함)
- 단순 농·수산물에서 이물이 발견된 경우

### 〈단순 농·수산물이란?〉

식품첨가물이거나 다른 원료를 사용하지 아니하고 원형을 알아볼 수 있는 정도로 농·임·축·수산물을 단순히 자르거나, 숙성하거나, 가열(살균의 목적 또는 성분의 현격한 변화를 유발하는 경우 제외) 등의 처리 과정 중 위생상 위해발생의 우려가 없고, 식품의 상태를 관능으로 확인할 수 있도록 단순처리한 것

예) 쌀, 채소류, 과일류, 생선류 등

## □ 이물 및 증거제품 인계

- 이물 및 증거제품은 조사기관에서 직접 민원인에게 제조(수입)업소 소재지 관할기관으로 인계 하도록 안내

### ① 전화(1399, 110), 인터넷, 모바일앱으로 신고한 경우

#### ○ (1차) 신고인이 직접 조사기관으로 택배 발송

- 소비자에게 이물 보관 및 포장방법 등을 상세히 안내하고, 택배 분실에 대비하여 택배 발송 전 사진 및 택배발송번호 등 증빙자료 입수

#### ○ (2차) 신고인이 직접 택배를 발송하는 것이 어려운 경우

- 접수기관(1399 전문상담원 또는 식약처)이 아래와 같이 우체국택배 방문접수 서비스 등을 이용하여 조사기관으로 전달

**신청하시는 분(택배 방문접수지로 사용)**  신청인 정보를 회원정보에 적용  
 ※ 신청하시는 분 정보로 방문하여 택배를 접수하여 드려니 확인 받으시길 바랍니다.

이름: [입력] 주소찾기 **신고자 정보**

주소: [입력] 주소찾기 우편물 접수 **조사기관 정보**

연락처: 휴대전화 010 - 4160 - 6262 일반전화 [입력]

이메일: [입력]

---

**받는 분**  필수입력

기본받는 분 정보검색 주소록에 저장 주소록 검색 새로입력

이름: [입력] 주소찾기 우편물 접수 **조사기관 정보**

주소: [입력] 주소찾기 우편물 접수

연락처: 휴대전화 [입력] 일반전화 [입력]

---

**물품정보**  물품정보 불러오기  새로입력

포장박스크기: 중량 선택  부피 선택  (부피=가르+세로+높이)  
 부피는 160cm이하, 한변의 길이는 100cm 이하에 한해 취급. 중량과 부피중에 큰 것에 해당하는 요금을 적용합니다.  
 ※ 1박스의 중량이 30kg를 초과하는 경우 경우가 불가합니다.

내용물: [입력] 취급제한목록 포함취급 및 순회배송안내

내용물코드: 선택

품종수량: 1 개 (동일물품을 동일주소지로 여러 개 신청할 경우, 10개 이하)

배송시 특이사항: [입력]

세금계산서:  발행요청

---

**택배정보**

방문접수 우체국: [입력]

요금부담여부:  선불  착불

접수결과 수신:  수신할  수신거부

최말방문접수일: 방문접수일자 방문신청시간  방문접수일자 및 시간선택

---

**선택사항**

운송장(여부) 출력정보 입력  
 (운송장 라벨에서 출력되는 정보를 방문접수지로 입력한 정보와 다르게 하고 싶은 경우에 만 입력하시기 바랍니다.)

요금부담을 착불로 선택한 경우 착불수수료 500원이 추가됩니다.  
 접수하신 사항과 실물이 상이할 경우 요금이 변동되거나 경우가 제한될 수 있음을 양해바랍니다.  
 택배물량추가 시 받으시는 분 및 물품정보가 이미 입력한 정보와 상이한 경우, 수령 후 택배물량추가 버튼을 누르면 수정된 정보로 신청 수량이 증가합니다.

○ (3차) 신고인이 택배 발송 자체를 거부하는 경우

- '식품행정통합시스템 신고내용'에 관련 사실을 작성하고, 담당 조사기관이 소비자 관할 지자체에 직접 협조 요청하여 이물 및 증거제품을 인수받아 조사

② 방문접수, 우편, FAX, 국민신문고로 신고한 경우

○ 신고를 접수한 기관이 직접 방문 또는 택배를 이용하여 조사기관으로 전달

\* 조사기관에서 직접 접수한 경우에는 소비자 관할 지자체에 협조 요청하여 이물을 인수할 것

- ★ 각 지자체에 착불로 발송된 택배비는 신고내용(이물발견)에 한하여 시·도에서 시·군·구 자료를 취합하여 지출요청서와 요금지불영수증 사본을 첨부하여 요청(분기별)하면 식약처에서 일괄 지급(※관련 서류 원본은 시·도에서 보관)
- ★★ 군부대에서 이물신고하는 경우에는 지자체에서 이물 및 증거제품 수거에 지리적(시간적) 어려움이 있는 점을 감안하여 가급적 부대에서 가까운 편의점 등을 이용하여 제조사에 택배로 발송하는 것을 원칙으로 함(착불)



점검

택배 발송 관련사항은 '신고내용' 혹은 진행상태관리 메모(비공개)에서 확인 가능!!!

※ 내용입력시 작은 따옴표(‘)를 입력 할 수 없습니다.

신고자정보 | **신고내용** | 업체정보 | 제품정보 | 소비단체조사표 | 유통단체조사표 | 제조단체조사표 | 감사의뢰결과 | 진행상태관리 | help

신고내용분류:  식품  건강기능식품  축산물  주류  
 가공식품

신고내용:  무허가 영업  유통기한경과  유통기한변조  제품변질  이물발견  과대광고  
 표시사항관련  점격업(일반음식점 등)에서 이물발견  위생관리  간판제사용  기타

신고일시(1399일력): 2017-01-03 14:42 ※ 신고인과 연락한 최초 일시가 입력되어야 합니다. 최초입력시에만 입력/수정이 가능합니다.

내부고발여부:  예  아니오

포상금 지급 근거: :: 포상금 지급 근거 ::

증거제품보관:  한품  사진  이물  업체회수  기타

이물종류: :: 이물 구분 :: :: 이물상세구분 ::  
 날파리 2마리

내용기재: <참소스에 이물> 민원인이 1-2주전쯤 노스마트에서 참소스를 구매함, 개봉하여 2016-12-30 소스를 쓰려고 그릇에 덜어내던 중 제품에서 날파리 2마리가 발견됨, 재발방지 목적의 신고 및 원인조사 원하시어 신고접수함.  
\*방문택배 접수 완료(수신처 : 광주 광산구청 식품위생과, 운송장번호 : 123456789)

## □ 담당기관 이첩

- 접수기관은 다음의 구분에 따라 제조(수입)업소 소재지 관할기관으로 이첩 실시

구분	이물 종류	제조단계 조사기관
가공식품	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3밀리미터(mm) 이상 크기의 유리·플라스틱·사기·금속성 재료의 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)
조리식품	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쥐, 칼날, 못, 유리</li> </ul>	식약처* (지방식약청)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식약처 조사 대상 이외의 이물</li> </ul>	시·도 (시·군·구)
주류, 수입식품	이물 종류에 관계없이 모두 지방식약청에서 실시	

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

## 2 처리기한

○ 신고 내용을 접수한 날부터 15일 이내(토요일 및 법정 공휴일 제외)

\* 영업자 이물보고는 신고한 내용을 접수한 날부터 7일 이내 실시



**잠깐**

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

예시) 2월1일(월) 소비자 신고가 접수된 경우에는 2월 19일(금)까지 처리



**잠깐**

추가조사나 성분분석 등의 특별한 사유 발생 시 처리기한 연장 가능

- 처리기한 연장 시에는 반드시 그 사유를 시스템에 입력하고, 민원인에게 진행사항을 중간 통보할 것

\* 민원처리 기한내 처리율은 식품안전관리 우수기관 평가항목



**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 민원처리 시 유의사항

○ 이물 발견 당시의 상황 파악을 위하여 가급적 신고인과 유선통화 후 현장조사 실시

○ 신고한 이물의 종류가 보고대상 이물에 해당하는 경우에는 영업자 보고 여부를 반드시 파악

○ 「개인정보 보호법」 제19조(개인정보를 제공받은 자의 이용·제공 제한)에 따라 영업자에게 신고자 정보를 제공하는 행위는 절대 금지

○ 원인조사 방법, 절차, 결과판정 등은 'IV. 이물 혼입 원인조사 방법' 중 '3. 원인조사 일반원칙', '4. 원인조사 세부 방법', '5. 조사결과 판정 및 회신' 준용

PART VIII

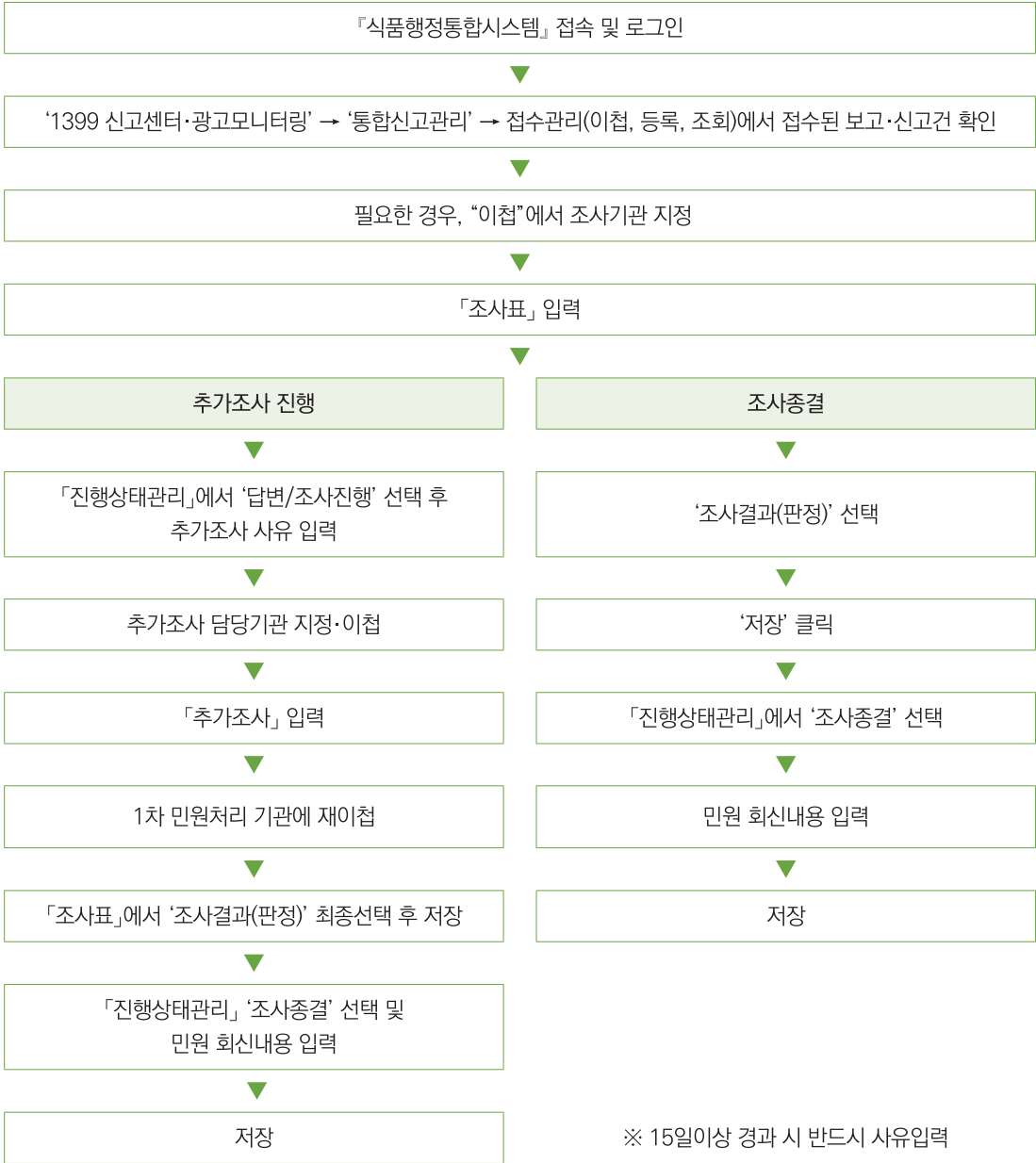
# 식품행정통합시스템 (공무원용) 이용 방법

1. 접속 및 로그인
2. 부서이첩
3. 조사결과 입력



식품행정통합시스템 'http://admin.foodsafetykorea.go.kr' 접속

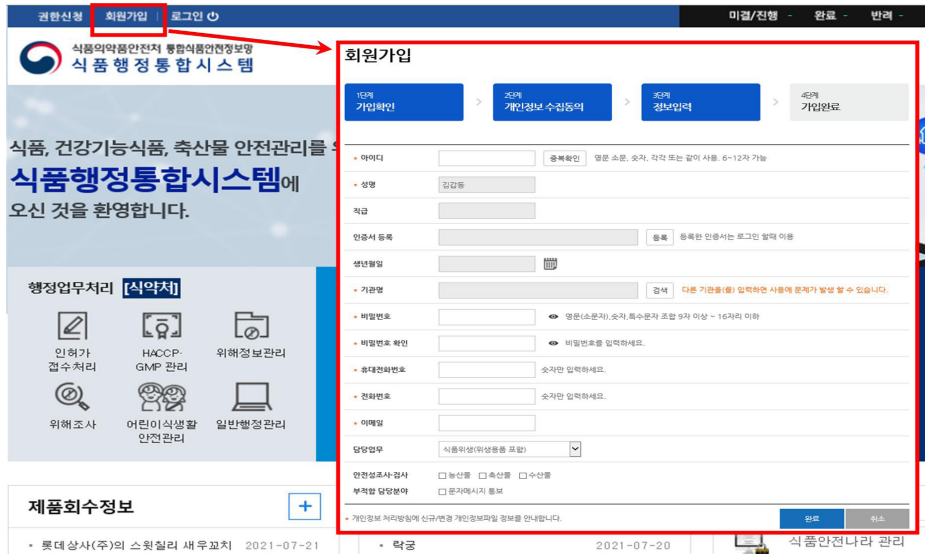
〈『식품행정통합시스템』 업무처리 흐름도〉





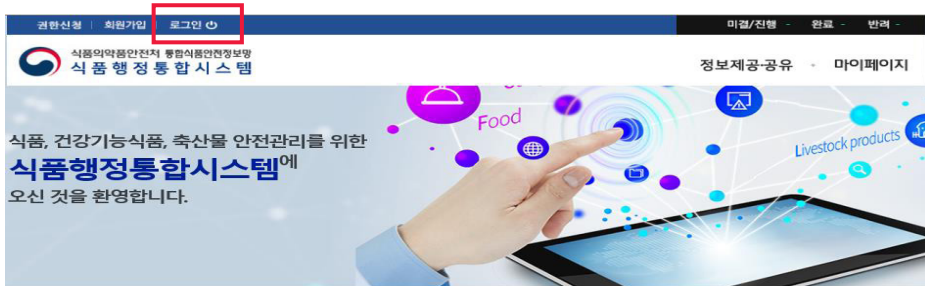
# 1 접속 및 로그인

## 가. 회원가입

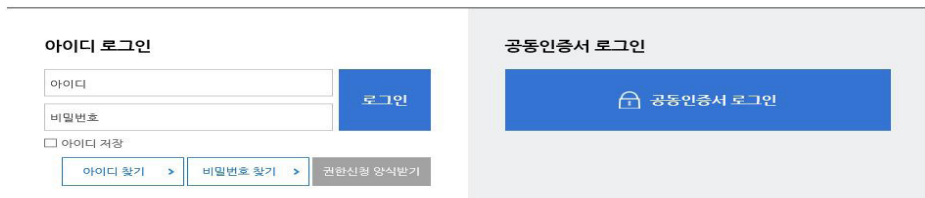


## 나. 로그인

○ 좌측상단 ‘로그인’을 클릭하여 부여 받은 아이디(ID)와 비밀번호 또는 공인인증서로 로그인



### 로그인



## 다. 문자메시지 수신여부 동의

○ 이물 담당자는 반드시 핸드폰번호를 등록하고 메시지 수신여부에 ‘Y’ 체크

**회원정보 변경**

이수업 (이수업) 식품위탁품안전성 종합여용정보관리시스템 식품안전정책국 식품안전진흥과  
 tsy9319@korea.kr  
 알람수신  수신  미수신  
 개인정보수용

이수업  
 식품위탁품안전성 종합여용정보관리시스템  
 식품안전정책국  
 식품안전진흥과  
 tsy9319@korea.kr  
 알람수신  수신  미수신  
 개인정보수용

이수업  
 식품위탁품안전성 종합여용정보관리시스템  
 식품안전정책국  
 식품안전진흥과  
 tsy9319@korea.kr  
 알람수신  수신  미수신  
 개인정보수용

## 라. 접수관리 화면 접속

○ 1399신고센터, 광고모니터링 → 통합신고관리 → 접수관리(이첩, 등록, 조회)

식품위탁품안전성 종합여용정보관리  
 식품행정통합시스템

식품, 건강기능식품, 축산물 안전관리를 위한  
**식품행정통합시스템**  
 오신 것을 환영합니다.

행정업무처리 [공통]  
 1399신고센터, 광고모니터링

통합사후관리, 식품독 예방관리, 안전성조사검사 부적합관리  
 보고관리, 유권해석, 축산물HACCP, 냉동건조, 생산실적보고, 위생용품 위생교육, 감시원

제품회수정보  
 롯데상사(주)의 스위트리 새우꼬치 2021-07-21

최근 위반 업체정보  
 락궁 2021-07-20

## 2 부서이첩

○ 시스템 입력일자 설정 후 신고내용 중 '이물발견' 선택, 조회

순번	문서번호	시스템입력일	신고내용분류	신고내용	제조원	소비자	진행상태	진행현황
1	A12018-0000045090	2018-02-11	축산물	이물발견			미확인	
2	B12018-0000045073	2018-02-09		이물발견			답변/조사진행	제조단계
3	B12018-0000045072	2018-02-09		이물발견			답변/조사진행	제조단계
4	B12018-0000045041	2018-02-09		이물발견			답변/조사진행	제조단계

○ 담당기관이 아닌 경우에는 '이첩' 버튼 클릭 후 담당기관 지정 후 오른쪽 상단에 있는 '부서이첩' 버튼을 눌러 이첩 진행

부서이첩 팝업

최초 접수기관: 접수일시

원제 이첩 기관: 관할번호: 이첩일시

담당기관 이첩 조사단계:  소비자 조사  유통단계 조사  제조단계 조사

담당기관 검색:

순번	이첩	부서	단계	이첩일시
1	이첩	축산		
	이첩	축산		

### 3 조사결과 입력

#### 가. 조사결과 통보방식 확인

- (휴대전화 문자메세지) '진행상태관리' 탭에서 작성된 조사결과 내용이 소비자 휴대전화 문자 메시지로 자동 전송
- (홈페이지) '진행상태관리' 탭에서 작성된 조사결과 내용이 홈페이지(식품안전나라)로 자동 전송
  - \* 시스템에 조사종결 입력 시 '민원이 종결되었으니 신고센터(문서번호, 비밀번호) 입력 후 확인하시기 바랍니다' 내용의 문자가 소비자에게 자동 전송
- (서신) 소비자에게 공문을 통해 조사결과 별도 통보
  - \* 시스템에 조사종결 입력 시 '민원에 대한 결과를 "담당 부서"에서 추후 우편으로 발송예정입니다' 내용의 문자가 소비자에게 자동 전송

신고자정보	신고내용	업체정보	제품정보	조사표	추가조사	진행상태관리	행정처분
-------	------	------	------	-----	------	--------	------

※ 보고서 안에 이미지를 넣고자 할 경우, 보고서를 한글로 변환하여 저장한 후 해당 한글파일을 열어 해당 이미지를 넣은 후 출력하시기 바랍니다.

접수일부 출력      비밀번호 변경

성명	김		휴대폰번호	010
소재지	전라남도			
이메일			개인정보동의여부	<input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니오
조사종결통보방식	<input checked="" type="radio"/> 휴대전화 문자메세지 <input type="radio"/> 서신 <input type="radio"/> 홈페이지			
신고접수분류	<input type="radio"/> 국민신문고 <input type="radio"/> 사이버상담센터 <input checked="" type="radio"/> 1399전화 <input type="radio"/> 우편 <input type="radio"/> 방문접수 <input type="radio"/> FAX <input type="radio"/> 통합민원신고 <input type="radio"/> 모바일앱(내손안)			

#### 잠깐      영업자보고건은 신고자의 개인정보동의 여부와 결과통보 여부를 반드시 확인하고 미동의시에는 영업자에게만 조사결과 통보

보고업체 및 소비자 정보	계통및업체정보	영업자 보고사항	조사표	추가조사	진행상태관리	행정처분
---------------	---------	----------	-----	------	--------	------

※ 보고서 안에 이미지를 넣고 해당 한글파일을 열어 해당

업소명			진행사항통보방식	<input type="radio"/> 휴대전화 문자메세지 <input type="radio"/> 서신 <input checked="" type="radio"/> 홈페이지	담당자 연락처	02-
업종	<input type="radio"/> 식품제조가공업 <input type="radio"/> 식품수입판매업 <input checked="" type="radio"/> 유통전문판매업 <input type="radio"/> 할기물제조업 <input type="radio"/> 식품소분업		신고일시(1399입력)	2018-02-08 14:20    ※ 신고인과 연락한 최초 일시가 입력되어야 합니다. 최초입력시에는 입력/수정이 가능합니다.		
담당자			신고일시(1399입력)	2018-02-08 14:20    ※ 신고인과 연락한 최초 일시가 입력되어야 합니다. 최초입력시에는 입력/수정이 가능합니다.		
신고접수분류	<input type="radio"/> 국민신문고 <input type="radio"/> 사이버상담센터 <input type="radio"/> 1399전화 <input type="radio"/> 우편 <input type="radio"/> 방문접수 <input type="radio"/> FAX <input checked="" type="radio"/> 통합민원신고 <input type="radio"/> 모바일앱(내손안)					

\* 신고자

성명	강	연락처	010-
소재지	서울특별시		
개인정보동의여부	<input checked="" type="radio"/> 동의 <input type="radio"/> 미동의		결과통보여부 <input checked="" type="radio"/> 동의 <input type="radio"/> 미동의
진행사항통보방식	<input type="radio"/> 휴대전화 문자메세지 <input checked="" type="radio"/> 서신 <input type="radio"/> 홈페이지		

## 나. 조사표 작성

### ※ 진행상태관리 '조사종결' 입력 전 반드시 '조사표'에 조사결과 입력

- 조사표 각 항목에 조사결과 입력 철저 및 필요 시 조사결과 보고서 등을 첨부파일로 첨부
  - \* 실제 조사한 내용과 접수정보의 제품명, 식품유형, 제조원 등 일치 여부 확인
- 처리기한을 초과한 경우에는 반드시 '지연사유'란에 사유 입력
- 조사결과(판정)에서 8개 항목 중 반드시 하나를 선택하여 체크하고, 오른쪽 상단의 저장 클릭
- 추가조사 필요 시 '추가조사필요'에 체크 후 추가조사 담당기관으로 이첩

\* 사건경위조사

사건경위			
지연사유 (조사지연사)			
조사자성명	<input type="text"/>	조사자소속	<input type="text"/>
조사자연락처	<input type="text"/>	조사일자	<input type="text"/> <input type="button" value="달력"/>
조사결과			
조사결과(판정)	<input type="radio"/> 제조단계혼입 <input type="radio"/> 제조단계미혼입 <input type="radio"/> 유통단계혼입 <input type="radio"/> 오인신고 <input type="radio"/> 판정불가 <input type="radio"/> 조사불가 <input type="radio"/> 종족 <input type="radio"/> 추가조사필요 <small>○ (사용증지2017)소비유물단계    ○ (사용증지2017)제조단계    ○ (사용증지)축산물 등으로 이첩·종결    ○ (사용증지2017)차진취소</small> <small>*결과 등록후 반드시 '진행상태 관리' 단계에서 "답변/조사진행" 또는 "조사종결"을 선택 후 조치내용을 상세하게 입력하여 주십시오.</small>		

\* 조사결과가 '제조단계 혼입'일 경우 세울시스템과 식품행정통합시스템에 행정처분내역을 처분확정후 반드시 입력.

### 잠깐

조사표 내용 기입 후 저장 클릭 시 '해당 부서의 업무단계만 작성할 수 있습니다' 라는 메시지가 나올 경우 조치방법

1. 부서 이첩기관명이 현 소속 기관명과 같은지 확인할 것  
 (부서 이첩기관명 확인 방법: 이첩 선택 - 가장 마지막 단계 부서명 확인)  
 (현 소속 기관명 확인 방법: 통합망 화면 상단 자신의 이름 클릭 - 소속 기관명 확인)
2. 부서 이첩기관명과 현 소속 기관명이 다른 경우  
 통합망 메인 화면 상단 자신의 이름 클릭 - 개인정보수정 - 부서검색 - 부서수정
3. 기타 문의사항은 통합망 고객센터(1899-5590)로 연락

- 추가조사 담당기관은 '추가조사' 탭에서 '과정등록' 클릭 후 조사단계(소비과정·유통과정·소분과정·제조과정)를 선택, 조사결과 입력 후 저장

- 추가조사 담당기관은 '진행상태관리' 탭에서 '답변/조사진행' 클릭 후 내용을 입력하고, 1차 민원처리 기관으로 재이첩

※ 타부서 혹은 타기관 이첩시, 이첩 받는 담당자에게 그간의 진행사항이 있는 경우, 메모 작성이나 메모 첨부 파일을 사용하시기 바랍니다.  
(메모와 메모첨부파일은 비공개용입니다)

메모 파일첨부

대상부서	경인형 식품안전	등록일시	2018-02-08 17:49
진행사람	접수완료	조사단계	
세부진행사람	해당없음		
내용(공개)	접수완료		
작성자 성명	작성자 권뢰번호		

메모(비공개)

\* 메모(비공개)는 공무원만 열람 가능하므로 다음단계 조사기관에 참고할 내용 입력 가능

\* 진행사항을 '답변/조사진행'으로 하지 않을 경우 다음 조사기관에서 문서가 보이지 않으니 꼭 '답변/조사진행'으로 선택

- 1차 민원처리기관은 '조사표' 탭의 '조사결과(판정)'에 추가조사 결과를 종합하여 조사결과 최종 선택 후 저장

자연사유 (조사자연사)			
조사자성명		조사자소속	
조사자연력처		조사일자	
조사결과			
조사결과(판정)	<input type="radio"/> 계조단계준입 <input type="radio"/> 계조단계미준입 <input type="radio"/> 유통단계준입 <input type="radio"/> 오인신고 <input type="radio"/> 판정불가 <input type="radio"/> 조사불가 <input type="radio"/> 중복 <input type="radio"/> 추가조사필요 <input type="radio"/> (사용종지(2017)소비유통단계) <input type="radio"/> (사용종지(2017)계조단계) <input type="radio"/> (사용종지)육산과 등으로 이첩 · 종결 <input type="radio"/> (사용종지(2017)자진취소)		

-결과 등록후 반드시 '진행상태 관리' 단계에서 "답변/조사진행" 또는 "조사종결"을 선택 후 조치내용을 상세하게 입력하여 주십시오.

- '진행상태관리' 탭의 진행사항에 '조사종결' 선택 후 민원인에게 회신할 내용 입력 후 진행사항 저장

\* 입력내용은 민원인의 휴대전화 메시지로 통보될 수 있으니 신중히 작성할 것

보고업체 및 소비자 정보    제품및업체정보    영업자 보고사항 ①    **진행상태관리**    행정처분 및 포상금지금내역

진행사항 등록    ③    **진행사항 저장**    초기화

진행사람	:: 진행사항...
결과불러오기	:: 진행사항 선택 ::
내용(공개)	②    답변/조사진행
	<b>조사종결</b>
	접수완료
	신고취하
	추가조사





PART IX

# 자주 물어보는 질문



## 1 이물 관련 규정

### Q 보고 대상 이물에 관한 규정은 무엇이며, 어디서 확인할 수 있나요?

관련 규정은 식약처 고시 「보고 대상 이물의 범위와 조사·절차 등에 관한 규정」이며, 해당 고시는 식약처 홈페이지(www.mfds.go.kr) [법령/자료 > 법령정보 > 고시·훈령·예규]에서 확인할 수 있습니다.

※ 「식품위생법」 제46조 및 같은 법 시행규칙 제60조에서 위임된 보고 대상 이물의 범위, 크기, 재질, 보고 방법 등 세부적인 사항과 그 시행에 필요한 방법·절차 등을 정하고 있음

### Q 건강기능식품이나 축산물은 동 고시의 적용을 받나요?

건강기능식품은 동 고시에 따른 보고대상에 포함되지 않습니다만, 축산물은 「축산물 위생관리법」 개정으로 2019.6.25.부터 보고대상에 포함되어 동 고시의 적용을 받습니다.

## 2 이물 해당 여부

### Q 토마토의 초록색 잎 심지부분 0.8cm 정도가 햄버거에서 발견되었다면 이물에 해당하나요?

현행 식품 공전 제2. 3. 2) 이물 “① 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 제외한다.”고 규정하고 있습니다. 따라서 토마토의 꼭지가 제품의 제조과정 중에 불가피하게 소량 함유된 경우라면 이물에 해당하지 않을 것으로 판단됩니다.

### Q 스위트콘의 경우, 콘알갱이 이외에 콘심지가 같이 혼입되어 있는데 이것이 이물에 해당하나요?

옥수수를 원료로 한 제품에서 동일종의 옥수수대(심지)가 혼입된 경우로서 그 양이 적고 위해 가능성이 낮은 경우라면 이물에 해당하지 않을 것으로 판단됩니다. 다만, 필요시 옥수수대의 선별 공정 등을 재검토하여 제조·가공 중 완전히 제거할 수 있도록 하는 것이 바람직합니다.

**Q 상추박스에서 지렁이가 발견될 경우 이물에 해당하나요?**

세척과정을 거치지 않은 상추와 같은 자연산물(농산물)은 이물 규격 적용대상이 아닙니다.

**Q 도시락 반찬으로 들어가는 삼겹살 구이에서 뼈가 나올 경우 이물에 해당하나요?**

일반적으로 삼겹살 구이의 뼈가 원재료에서 기인될 수 있는 경우이고 식품 등의 위생적 취급에 관한 기준 등 제반규정에 적합하게 관리하였는데도 불구하고, 삼겹살을 포함한 도시락의 정상적인 제조·가공 중 완전히 제거되지 아니하고 잔존하는 경우로서 그 양이 적고 위해 가능성이 낮은 경우라면 이물에 해당하지 않을 것으로 판단됩니다.

**Q 천일염에서 바다 해조류가 발견되거나 새우 같은 바다 생물이 발견될 경우 이물에 해당하나요?**

원료식품과 같이 존재하고 있어 제조·가공상 완전히 제거되지 않고 잔존하는 경우로 그 양이 적고 위해 가능성이 낮은 경우라면 이물에 해당하지 않을 것으로 판단됩니다.

**Q 갈치(수산물)에서 고래회충이 발견될 경우 이물에 해당하나요?**

가공하지 않은 자연산물(수산물)은 이물 규격의 적용대상이 아닙니다.

**Q 울무차에서 같은 생산라인에서 생산된 대추차 분말이 남아있다 혼입된 경우 이물에 해당하나요?**

식품 등의 위생적 취급에 관한 기준 등 제반규정에 적합하게 관리하였는데도 불구하고 정상적인 식품의 제조·가공상 완전히 제거되지 아니하고 잔존하는 경우로서 그 양이 적고 위해 가능성이 낮은 경우라면 대추차 분말은 이물에 해당하지 않을 것으로 판단됩니다. 다만, 생산라인 청소를 충분히 하여 대추차 분말의 잔존을 최소화할 수 있도록 각별한 관리가 필요할 것입니다.

**Q Q. 피스타치오 껍질 안쪽이나 캐슈넛 내부에서 벌레 유충이 발견된 경우 이물에 해당하나요?**

발견된 유충이 피스타치오 또는 캐슈넛 내부에서 자생하는 것으로 정상적이고 위생적인 제조·가공 공정에서 완전히 제거하기 어려운 양과 크기이며, 위해 가능성이 낮은 경우라면 이물에 해당하지 않을 것으로 판단됩니다.

**Q** 빵에서 검게 탄 탄화물이 발견될 경우 이물에 해당하나요?

식품 등의 위생적 취급에 관한 기준 등 제반규정에 적합하게 관리하였는데도 불구하고 정상적인 식품의 제조·가공과정에서 유래된 탄화물이 잔존하는 경우로서 그 양이 적고 위해 가능성이 낮은 경우라면 이물에 해당하지 않을 것으로 판단됩니다.

### 3 ▶ 보고대상 이물의 범위 및 보고 대상 영업자

**Q** 보고 대상 이물의 범위와 식품공전에서 정한 이물의 범위가 다른가요?

식품공전에서 정한 이물이 보고대상 이물보다 그 범위가 더 포괄적입니다. 곰팡이·머리카락·실 등 보고대상이 아닌 이물도 식품공전에서 정한 이물의 범위에는 해당됩니다.

**Q** 소비자가 섭취중 ‘모래가 씹히는 것 같다’는 등 섭취 중 이물감에 대해 신고한 경우 이물 보고를 해야 하나요?

이물 고시에 따라 발견 사실을 보고하여야 하는 이물은 육안으로 식별 가능하여야 하므로, 단순히 이물감을 느끼거나 이물이 있다고 의심하는 경우에는 보고 대상에 해당하지 않습니다.

**Q** 섭취 과정에서 혐오감을 줄 수 있는 이물 중 ‘쥐 등 동물의 사체’에 대한 구체적인 범위는?

설치류(쥐 등), 환형동물(지렁이 등), 파충류(도마뱀 등), 양서류(개구리 등) 등 식품의 원료로 사용할 수 없는 동물을 의미합니다.

**Q** 영업자가 이물 신고자로부터 이물 및 증거제품을 확보하지 못한 경우 이물 보고를 하지 않아도 되나요?

소비자로부터 이물 발견 사실을 신고받은 영업자는 신속하게 이물과 포장지를 포함한 증거제품을 확보하여 신고받은 날로부터 7일 이내(토요일 및 법정 공휴일 제외) 조사기관에 보고해야 합니다. 다만, 영업자의 노력에도 불구하고 이물 또는 증거제품을 확보하지 못한 경우에는 이물 보고를 아니할 수 있습니다.

※ 영업자의 보고기한 산정 시에는 초일은 산입하지 않음(민법 제157조)

**Q 고치실, 탈피각 등 벌레의 서식 흔적만 발견된 경우에도 보고를 해야 하나요?**

파리, 바퀴벌레 등 곤충류의 알·유충(약충)·옹(번데기)·성충 등은 보고대상 이물에 해당되나, 고치실·탈피각 등 서식 흔적만 발견된 경우에는 곤충 종류 및 혼입 시기를 특정할 수 없기 때문에 보고를 하지 않아도 됩니다.

**Q 농산물, 수산물 등 자연산물에서 이물이 발견된 경우에도 보고를 해야 하나요?**

농산물·수산물 등 자연산물(수입 농·수산물 포함)을 단순 포장하여 판매하는 것은 보고 대상에 해당하지 않습니다.

**Q 음식점 등 식품접객업소에서도 이물 보고를 해야 하나요?**

보고 대상 영업자는 식품제조·가공업자, 식품첨가물제조업자, 식품소분업자, 유통전문판매업자, 수입식품등 수입·판매업자입니다. 따라서 위 영업자를 제외한 식품접객업(음식점 등), 즉석판매 제조가공업, 기타식품판매업 영업자 등은 이물 보고를 하지 않아도 됩니다. 다만, 소비자가 신고한 이물이 원재료에 혼입된 것으로 판단되는 경우 해당 원재료를 제조(수입)하는 업소에 신고할 수 있고, 신고를 받은 영업자는 이물 고시에 따라 보고를 하여야 합니다.

**Q 수출용 식품에서 이물이 발견된 경우에도 보고를 해야 하나요?**

「식품위생법」 제7조(식품 또는 식품첨가물에 관한 기준 및 규격)에 수출할 식품 또는 식품첨가물의 기준과 규격은 수입자가 요구하는 기준과 규격을 따를 수 있도록 규정되어 있으므로 수출 목적으로만 제조된 제품의 경우에는 보고 대상에서 제외합니다.

**Q 영업자가 이물 보고 시 필요한 이물 및 증거제품(포장지 포함)에서 증거제품은 무엇을 의미하나요?**

증거제품(포장지 포함)이란 제품명, 제조업소, 제조일자(유통기한) 등 원인조사에 필요한 제품정보를 확인할 수 있는 내용물과 포장지를 의미합니다.

**Q 품질유지기한이 지난 제품에서 이물 발견 사실을 신고받은 영업자는 이물 보고를 하지 아니할 수 있는 경우에 해당되나요?**

품질유지기한이 지났더라도 소비자에게 판매가 허용되는 기한(유통기한)이 경과했다고 볼 수 없으므로 보고대상 이물이 신고된 경우 조사기관에 보고해야 합니다.

**Q** 배달음식에서 이물 발견 시 이물통보를 해야하는 영업자는 누구인가요?

식품접객업소에서 조리한 식품의 통신판매를 전문적으로 알선하는 통신판매중개업자(배달앱 영업자)는 소비자로부터 이물 발견 신고를 접수받은 경우 지체없이 식약처장에게 통보하여야 합니다.

**Q** 배달음식에서 이물 발견 시 통보해야 하는 이물 종류가 정해져 있나요?

배달음식에서 이물 신고를 접수받은 통신판매중개업자(배달앱 영업자)는 소비자가 신고한 모든 이물 신고에 대해 식약처에 통보해야 합니다.

**Q** 배달음식에서 이물을 발견한 소비자가 이물을 폐기 또는 분실하여 이물이 없을 경우에도 이물통보를 해야 하나요?

이물혼입 원인조사를 위해서는 반드시 이물이 필요하며, 이물이 없을 경우에는 이물혼입 원인조사를 실시할 수 없으므로 이물통보를 아니할 수 있습니다.

**Q** 배달음식에서 이물을 발견한 소비자가 이물 발견일로부터 10일 이상 지난 후 통신판매중개업자(배달앱 영업자)에게 신고한 경우에도 이물통보를 해야 하나요?

조리음식에서 이물을 발견한 소비자가 이물 발견 후 10일 이상 지나 신고한 경우에는 이물통보를 아니할 수 있습니다.

## 4 이물 보고 방법 등

**Q** A업체(위탁업체)가 B업체(수탁업체)에 위탁하여 제조한 제품에서 이물이 발견된 경우 어느 업체에서 보고를 해야 하나요?

A업체가 B업체에 위탁하여 제조한 제품의 제조원은 A업체(제품 표시사항에 제조원을 A로 표시)로 표시하고, 동 제품에 대한 품질관리 등에 대해서는 A업체가 B업체의 위생관리 상태 등을 점검하도록 규정되어 있으므로 보고업체는 A업체입니다.

물론, 이물 혼입 원인조사 과정에서는 동 제품을 실제 제조·가공한 수탁자인 B업체를 조사할 것이며, B업체의 제조과정에서 이물이 혼입된 것으로 확인된 경우에는 이물 혼입 사실에 대하여 A업체가 처분됩니다.

**Q** 기업체가 개인소비자에게 판매(B2C)한 제품 관련 이물 발견 불만사항은 보고 대상으로 알고 있습니다. 그러면 기업체와 기업체 거래(B2B) 제품도 보고 대상에 포함이 되나요?

기업체가 개인소비자에게 판매한 제품뿐만 아니라 기업체와 기업체간 거래된 제품에서 이물이 발견된 경우도 보고 대상에 포함됩니다.

**Q** 발견된 이물 종류에 대하여 소비자와 영업자의 판단이 다른 경우 보고를 해야 하나요?

이물의 종류를 육안으로 확정짓기 어려울 경우에는 우선 소비자가 주장하는 이물의 종류를 기준으로 보고해야 합니다. 다만, 보고기한 내에 해당이물이 보고대상 이물에 해당하지 않는다는 것이 명백히 입증된 경우에는 보고하지 않을 수 있습니다.

**Q** 소비자가 이물 관련 불만사항을 제조업체와 유통전문판매업체 모두에게 신고한 경우 어느 업체에서 보고를 해야 하나요?

소비자가 이물 관련 불만사항(동일한 내용)을 제조업체와 유통전문판매업체로 모두 신고한 경우, 이물보고 기한 내에 제조업체 또는 유통전문판매업체가 관할 행정기관에 보고하여야 하며, 제조 또는 유통전문판매업체 중 1개 업체가 행정기관에 먼저 보고한 경우 나머지 업체는 보고를 하지 않아도 됩니다.

**Q** 소비자가 클레임 접수 후 연락이 잘 되지 않는 등의 이유로 이물 수거에 상당한 시간이 걸리는 경우, 보고를 진행해야 하나요?

소비자가 증거품을 제공하기로 하였다면, 보고자 의견에 이물 수거가 늦어지는 사유를 기재하여 보고해야 합니다.

**Q** 소비자가 개인 정보 제공을 거부하는 경우에도 보고를 해야 하나요?

소비자가 개인 정보 공개를 원하지 않는 경우, 소비자 정보를 임의로 기재하여 접수하거나 조사 기관으로 직접 서면 보고를 할 수 있습니다. 다만, 소비자의 인적사항이 없을시 정확한 원인 조사가 어려움을 소비자에게 반드시 인지시켜주시고, 이러한 경우 조사불가 등의 사유로 별도의 조사 진행 없이 종결 처리될 수 있습니다.

**Q** 소비자가 본인의 과실로 이물이 혼입된 사실을 인정하는 경우에도 보고를 해야 하나요?

영업자는 소비자의 인정 여부와 관계없이 보고는 하되, 보고자의견에 소비자가 이물 혼입 원인을 이해하고 인정한 사실을 작성하면 조사기관은 해당사실 확인 후 오인신고로 종결 처리할 수 있습니다.

**Q 소비자 신고한 이물이 보고 대상이 아닌 경우 식품업체의 조치 방법은?**

소비자가 신고한 이물이 보고 대상이 아닌 경우, 식품업체는 자체적으로 이물 혼입 원인을 파악하고 품질 관리를 위한 개선 및 예방조치를 철저히 해야 합니다. 또한, 소비자 신고내용 등 관련 자료를 2년간 보관해야 하며, 소비자가 제시한 이물 등의 증거물은 6개월(부패하거나 변질 우려가 있는 경우 2개월간 보관 가능)간 보관해야 합니다.

**Q 소비자가 발견한 이물의 종류를 정확히 판단하기 위해 업체에서 자체적으로 이물 분석을 진행해도 되나요?**

이물 분석 여부는 조사기관에서 결정하므로, 업체에서는 이물이 훼손되지 않도록 주의하여 조사기관에 제공해야 합니다.

**Q 소비자가 이물 등 증거품 반환을 요구할 경우 어떻게 하나요?**

이물이 없는 경우 조사에 어려움이 있으므로 원인조사가 완료될 때까지는 이물 등 증거품이 반드시 필요하다는 것을 소비자에게 설명하고 보관하도록 해야 합니다.

다만, 원인조사가 종결된 후 소비자가 증거품 반환을 강력히 요구하는 경우에는 반드시 사진 및 인수증이나 택배 수·발신 기록 등 증거 자료를 확보한 후 소비자에게 반환합니다.

**Q 소비자와 이물 발견에 대한 불만사항이 원만하게 해결된 경우에도 행정기관에 보고해야 하나요?**

소비자가 신고한 이물이 보고 대상 이물에 해당하는 경우에는 소비자와의 피해보상 등 해결 여부와 관계없이 보고해야 합니다.(조사기관의 원인조사도 실시)

## 5 원인조사 및 행정처분

**Q 이물 혼입 조사 방법은 어떻게 되나요?**

이물 조사에 소요되는 행정력 낭비를 해소하기 위해 '17년 1월부터 소비자 이물 신고 시 소비·유통·제조 단계로 순차적으로 조사하던 방식에서 제조단계를 우선적으로 실시한 후 필요에 따라 소비·유통 단계 조사를 하도록 처리절차를 개선하였습니다. 다만, 살아있는 벌레나 곰팡이는 보관·판매·소비환경 등이 이물 혼입 원인의 중요한 단서가 될 수 있어 소비·유통 단계를 우선적으로 조사하도록 하고 있습니다.



**Q** 품목제조보고는 하나로 되어있고 포장단위가 다른 경우, 동일 품목으로 볼 수 있나요?

포장단위는 다르나 하나로 품목제조보고된 제품은 동일 품목으로 보아야 합니다. 예를 들어, 500g 포장단위 A제품에 플라스틱이 혼입되어 1차 처분을 받은 후 1년 이내에 1kg 포장단위 A제품에 플라스틱이 다시 혼입된 경우 2차 가중 처분 대상에 해당됩니다.

**Q** 위해한 이물이 혼입되었다고 판단되면 식품위생법 제4조(위해식품등의 판매 등 금지) 제4항 위반으로 처분할 수 있나요?

이물 혼입에 대해서는 「식품위생법」 제7조에서 정하고 있으므로 특별한 사유가 발생하지 않는 한 제4조 위반으로 처분하는 것은 바람직하지 않습니다.

**Q** 보고대상이 아닌 이물이 혼입된 경우 행정처분 대상인가요?

보고대상이 아닌 이물이라도 제조과정에서 혼입된 경우에는 「식품위생법」 제7조 위반으로 행정처분 됩니다.

또한, 보고대상 이물이 아닌 경우에도 「식품위생법」 제44조(영업자 등의 준수사항) 및 「수입식품 안전관리 특별법」 제18조(영업자 준수사항)에 따라 식품제조·가공업, 식품첨가물제조업, 식품소분업, 유통전문판매업, 수입식품등 수입·판매업 영업자는 소비자로부터 이물 검출 등 불만사례 등을 신고받은 경우 그 내용을 기록하여 2년간 보관해야 하며, 소비자가 제시한 이물 등 증거품은 6개월간 보관(부패하거나 변질 우려가 있는 이물의 경우 2개월간 보관 가능)해야 합니다.

**Q** 식품접객업소가 조리·판매한 사과주스에 초파리가 혼입되어 해당 업소가 '시정명령'을 받았습니다. 이후 사과주스가 아닌 다른 조리 식품에서 또다시 초파리가 나온다면 2차 처분을 받게 되나요?

사과주스 뿐만 아니라 식품접객업소에서 조리·판매되는 모든 식품종 이전과 같은 종류의 재질의 이물이 혼입된다면 2차 처분을 받게 됩니다.

**Q** 이물 재조사 신청은 어떻게 하나요?

영업자 또는 소비자가 조사기관이 실시한 조사 결과에 이의가 있는 경우 조사결과를 회신받은 날부터 30일 이내에 「보고 대상 이물의 범위와 조사·절차 등에 관한 규정」(식약처 고시) 별지 제3호 서식에 따라 재조사를 신청할 수 있습니다. 다만, 보고대상 이물이 아닌 경우 원칙적으로 재조사 신청 대상이 아닙니다.



[ 첨부 ]

# 보고 대상 이물의 범위와 조사·절차 등에 관한 규정



## 보고 대상 이물의 범위와 조사·절차 등에 관한 규정

식품의약품안전청 고시 제2010- 1호(2010. 1. 4, 제정)  
식품의약품안전청 고시 제2010- 98호(2010. 12. 30, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2011- 81호(2011. 12. 29, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2012-114호(2012. 11. 23, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2013- 94호(2013. 4. 5, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2014- 15호(2014. 2. 12, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2016- 1호(2016. 1. 12, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2016-138호(2016. 12. 14, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2018- 4호(2018. 1. 10, 개정)  
식품의약품안전청 고시 제2019- 51호(2019. 6. 25, 개정)

**제1조(목적)** 이 규정은 「식품위생법」 제46조 및 같은 법 시행규칙 제60조, 「축산물 위생관리법」 제31조의6 및 같은 법 시행규칙 제52조에서 위임된 보고 대상 이물의 범위, 크기, 재질, 보고 방법과 원인조사 등에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “이물(異物)”이란 식품, 식품첨가물 및 축산물(이하 “식품등”이라 한다)의 제조·가공·조리·유통 과정에서 정상적으로 사용된 원료 또는 재료가 아닌 것으로서 섭취할 때 위생상 위해가 발생할 우려가 있거나 섭취하기에 부적합한 물질을 말한다. 다만, 「식품위생법」 제7조 및 「축산물 위생관리법」 제4조에 따라 식품의 기준 및 규격에서 정한 경우로서 다른 식품이나 원료식품의 표피, 토사 또는 원료육의 털이나 뼈 등과 같이 실제에 있어 정상적인 제조·가공상 완전히 제거되지 아니하고 잔존하는 경우의 이물로서 그 양이 적고 일반적으로 인체의 건강을 해할 우려가 없는 것은 제외한다.
2. “기생충”이란 사람 또는 동물의 몸에 기생하여 양분을 빨아먹고 사는 벌레를 말하며 시각 등 관능에 의한 확인이 불가능한 크기의 것은 제외한다.
3. “위생해충”이란 인간에게 직접 또는 간접으로 병원체를 옮겨 해를 줄 수 있는 파리, 바퀴벌레 등을 말한다.
4. “조사기관”이란 이물 혼입 원인조사를 실시하는 식품의약품안전처장, 지방식품의약품안전청장, 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다), 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)을 말한다.
5. “수입식품등”이란 해외에서 국내로 수입되는 「식품위생법」 제2조에 따른 식품, 식품첨가물 및 「축산물 위생관리법」 제2조에 따른 축산물을 말한다.

**제3조(보고대상 이물의 범위 등)** 발견 사실을 보고하여야 하는 이물은 육안으로 식별 가능하고 식품등과 직접 접촉하고 있는 다음 각 호에 해당하는 이물을 말한다.

1. 섭취과정에서 인체에 직접적인 위해나 손상을 줄 수 있는 재질이나 크기의 이물 : 3 밀리미터(mm) 이상 크기의 유리·플라스틱·사기 또는 금속성 재질의 물질
2. 섭취과정에서 혐오감을 줄 수 있는 이물
  - 가. 쥐 등 동물의 사체 또는 그 배설물
  - 나. 파리, 바퀴벌레 등 곤충류
  - 다. 기생충 및 그 알(축·수산물을 주원료로 제조한 식품등에서 발견되는 원생물에 기생하는 기생충으로서 제조·가공과정에서 사멸되어 인체의 건강을 해칠 우려가 없는 것은 제외)
3. 그 밖에 인체의 건강을 해칠 우려가 있거나 섭취하기에 부적합한 이물
  - 가. 컨베이어벨트 등 고무류
  - 나. 이쑤시개(전분재질은 제외) 등 나무류
  - 다. 돌, 모래 등 토사류
  - 라. 그 밖에 위 각 목에 준하는 것으로서 식품의약품안전처장이 인정하는 이물

**제4조(보고 대상 영업자 등)** ① 「식품위생법 시행규칙」 제60조제2항 및 「축산물 위생관리법 시행령」 제26조의6에 따라 '이물 발견 사실을 보고하려는 자'란 다음 각 호의 영업자를 말한다.

1. 「식품위생법 시행령」 제21조제1호의 식품제조·가공업자, 같은 조 제3호의 식품첨가물제조업자, 같은 조 제5호가목의 식품소분업자, 같은 조 제5호나목3)의 유통전문판매업자
  2. 「수입식품안전관리 특별법」 제14조제1항제1호의 수입식품등 수입·판매업자
  3. 「축산물 위생관리법 시행령」 제26조6의제1호의 축산물가공업자, 같은 조 제2호의 식육포장처리업자, 같은 조 제3호의 축산물유통전문판매업자
- ② 제1항에서 정한 보고 대상 영업자에도 불구하고 발견 당시 살아 있는 곤충의 경우에는 제1항 제1호의 식품제조·가공업자, 식품첨가물제조업자, 유통전문판매업자, 같은 항 제3호의 축산물가공업자, 식육포장처리업자, 축산물유통전문판매업자는 보고 대상 영업자에서 제외한다.

**제5조(이물 발견 사실 보고·통보 방법 등)** ① 제4조 각 호에 따른 영업자는 소비자로부터 이물 발견 사실을 신고(전화, 전자문서 등을 포함한다)받은 날부터 7일 이내(토요일 및 법정 공휴일은 제외한다)에 별지 제1호서식에 그 내용을 작성하여 조사기관에 보고하여야 한다. 다만, 제4조 제2항에 해당하는 영업자가 살아 있는 곤충이 발견되었음을 인지(소비자가 영업자에게 신고한 것을 포함한다)한 경우 지체없이 별지 제1호 서식을 준용하여 조사기관에 알릴 수 있다.

- ② 「식품위생법」 제46조제2항·제3항 및 「축산물 위생관리법」 제31조의6제2항·제3항에 따라 소비자로부터 이물 발견 신고를 접수받은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 별지 제2호 서식에 그 내용을 작성하여 식품의약품안전처장에게 통보하여야 한다.

1. 한국소비자원 및 소비자 단체

2. 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」에 따른 통신판매중개업자로서 식품접객업소에서 조리한 식품의 통신판매를 전문적으로 알선하는 자
3. 시·도지사 또는 시장·군수·구청장
- ③ 제1항 및 제2항에 따라 보고 또는 통보하는 방법은 별표 1과 같다. 다만, 제1항 및 제2항에 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 보고 또는 통보하지 아니할 수 있다.
  1. 이물 또는 증거제품(포장지 포함)이 없는 경우
  2. 유통기한이 지난 제품을 신고한 경우(개봉된 제품에 한함)
  3. 이물 발견 후 10일 이상 지난 제품을 신고한 경우(개봉된 제품에 한함)

**제6조(이물 원인조사 실시 등)** ① 조사기관은 제5조에 따라 이물 발견 사실에 대하여 다음 각 호의 구분에 따라 원인조사를 실시하여야 한다.

1. 제3조제1호 및 제2호가목에 해당하는 이물 : 식품의약품안전처장, 지방식품의약품안전처장
2. 제3조제1호 및 제2호가목 외의 이물 : 시·도지사, 시장·군수·구청장
- ② 제1항에도 불구하고 주류와 수입식품등에서 발견되어 보고된 이물 신고내용에 대해서는 지방식품의약품안전처장이 원인조사를 실시한다.
- ③ 조사기관은 제5조제1항에 따라 보고된 내용을 접수한 날부터 7일 이내(토요일 및 법정 공휴일은 제외한다)에 신속하게 원인조사를 실시하여야 한다. 다만, 추가조사나 성분분석 등의 특별한 사유로 조사에 상당한 시간이 소요되는 때에는 이를 연장할 수 있다.
- ④ 이물 혼입 원인조사의 세부적인 방법과 절차는 별표 2와 같다.

**제7조(이물조사 평가 등)** ① 영업자 또는 소비자가 제6조에 따라 조사기관이 실시한 이물 혼입 원인조사 결과에 관하여 이의가 있을 때에는 조사기관으로부터 원인조사 결과를 수신받은 날부터 30일 이내에 식품의약품안전처장에게 조사결과에 대해 평가를 요청할 수 있다.

- ② 영업자 또는 소비자가 제1항에 따라 평가를 요청하는 경우에는 별지 제3호 서식에 그 사유 및 객관적인 증빙자료 등을 첨부하여 식품의약품안전처장에게 제출하여야 한다.
- ③ 식품의약품안전처장은 제1항에 따라 평가를 요청받은 경우 조사방법의 객관성 및 적절성 등을 검토하여 재조사가 필요한 경우에는 ‘재조사’로, 조사가 적절하다고 판단된 경우에는 ‘조사적합’ 등으로 구분하여 판정하여야 하며, 그 결과를 평가를 요청한 영업자 또는 소비자에게 통보하여야 한다.
- ④ 식품의약품안전처장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 공무원, 학계, 소비자단체 등으로 구성된 이물전문가자문단(이하 “자문단”이라 한다)을 구성하고, 동 자문단을 통하여 원인조사 결과를 평가할 수 있다.
  1. 제1항에 따라 영업자 또는 소비자의 평가 요청이 있는 경우
  2. 식품의약품안전처장이 원인조사에 대한 과학적이고 객관적인 자문이 필요하다고 판단하는 경우
- ⑤ 제4항에 따른 자문단은 15인 이내의 범위에서 위촉하여 운영할 수 있다.

- ⑥ 식품의약품안전처장은 제3항에 따라 재조사가 필요하다고 판단되는 경우에는 조사기관에 재조사를 하도록 하며, 재조사를 실시하는 조사기관은 지체없이 재조사를 하고 그 결과를 식품의약품안전처장에 보고하여야 한다.
- ⑦ 식품의약품안전처장은 제6항에 따른 재조사 결과를 평가를 요청한 영업자 또는 소비자에게 통보하여야 한다.

**제8조(규제의 재검토)** 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 2014년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

**부칙 <제2016-138호, 2016.12.14.>**

제1조(시행일) 이 고시는 2017년 1월 1일부터 시행한다.

**부칙 <제2018-4호, 2018.1.10.>**

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

제2조(이물 발견 사실 보고 방법 등에 관한 적용례) 이 고시 시행 후 최초로 소비자로부터 신고받은 보고부터 적용한다.

**부칙 <제2019-51호, 2019.6.25.>**

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

제2조(이물 발견 사실 보고 방법 등에 관한 적용례) 이 고시 시행 후 최초로 소비자로부터 신고받은 보고부터 적용한다.

[별표 1]

## 이물 발견 사실 보고 및 통보 방법(제5조관련)

1. 소비자로부터 이물 발견 사실을 신고 받은 영업자는 신속하게 이물과 증거제품(포장지 포함)을 확보하여야 한다.
2. 영업자는 해당 이물의 종류, 개수, 성상 및 제품 정보, 포장상태 등을 상세히 관찰·기록하고, 이물이 훼손될 경우에 대비하여 사진 또는 동영상 촬영을 실시한다. 특히, 곤충이 발견된 경우는 유충 등의 침입 흔적(포장지 구멍)을 반드시 확인한다.
3. 영업자는 소비자로부터 제품 구입, 보관, 개봉, 조리, 섭취과정 및 이물 발견 당시의 상황에 대한 진술을 확보하여 기록한다.
4. 「수입식품안전관리 특별법」제14조제1항제1호의 수입식품등 수입·판매업자는 해외제조업소의 제조공정 흐름도, 해당이물 제어공정 등에 대한 증빙자료(사진, 동영상 포함)를 추가 제출하여야 한다.
5. 영업자는 제1호부터 제4호까지의 규정에 따라 확인한 사실을 별지 제1호 서식에 작성하고, 이물사진 등 관련 증빙자료를 첨부하여 조사기관에 보고하여야 한다. 다만, '식품안전나라(<http://www.foodsafetykorea.go.kr>)'에 등록하여 보고한 경우에는 이를 조사기관에 보고한 것으로 본다.
6. 영업자는 소비자로부터 확보한 이물과 증거제품을 제조환경에 대한 원인조사 시 조사공무원에게 제출하고, 모든 조사가 종료된 후 인계받아 6개월 간 보관하여야 한다. 다만, 부패하거나 변질될 우려가 있는 증거제품 또는 이물은 2개월 간 보관할 수 있다.
7. 소비자로부터 이물 발견 신고를 접수받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 '식품행정통합 시스템(<http://admin.foodsafetykorea.go.kr>)'에 신고 내용을 등록하는 경우에는 이를 식품의약품안전처장에게 통보한 것으로 본다.



[별표 2]

## 이물 혼입 원인조사 방법 및 절차(제6조관련)

### 1. 조사기관

- 가. 이물 발견 사실을 보고 받은 조사기관은 이물 관리 담당자를 지정하고 이물 발생 원인을 신속하게 조사하여 유사 사례가 재발되지 않도록 관리하여야 한다.
- 나. 원인조사는 이물 발견 제품의 제조(수입)업소 소재지를 관할하는 조사기관에서 실시하고, 제조단계를 조사하는 기관에서는 유통·소비·소분단계에 대한 조사가 필요하다고 판단되는 때에는 관할 조사기관에 유통·소비·소분단계에 대한 조사를 요청하여야 한다. 다만, ‘살아있는 곤충’과 ‘곰팡이’가 발견된 경우에는 이물 발견 제품을 구입한 장소를 관할하는 조사기관에서 유통단계를 우선 조사하고, 필요시 제조·소비단계 원인조사를 실시한다.
- 다. 조사기관은 영업자가 보고 또는 소비자가 신고한 이물과 증거제품 및 이물보고(통보)서를 확인한 후 조사를 신속하게 실시한다. 다만, 개봉하지 않은 제품에서 이물이 발견된 경우에는 원인조사를 생략할 수 있다.
- 라. 조사기관은 나목에 따른 원인조사를 실시한 후 식품행정통합시스템(<http://admin.foodsafetykorea.go.kr>)에 그 결과를 등록하여야 한다. 다만, 추가조사나 성분분석 등의 특별한 사유로 조사에 상당한 시간이 소요되는 때에는 반드시 그 사유를 시스템에 입력하여야 한다.
- 마. 제조단계를 조사하는 기관은 유통·소비단계 조사 결과를 종합하여 아래와 같은 기준에 따라 판정한 후 식품행정통합시스템에 등록하고(‘살아있는 곤충’과 ‘곰팡이’의 경우는 조사를 최종 종결하는 기관에서 이전단계 조사결과를 종합하여 아래와 같은 기준에 따라 판정하여 등록한다), 그 결과를 신고한 소비자와 보고한 영업자에게 통보하여야 한다. 다만, 소비자가 결과 통보를 원하지 않는 경우에는 이를 생략할 수 있다.

### 〈 판정기준 〉

제조단계 혼입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원재료나 제조·포장과정에서 이물이 혼입된 것으로 확정되는 경우</li> </ul>
제조단계 미혼입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제조·포장과정에서 이물이 혼입되지 않은 것으로 확정되는 경우</li> </ul>
유통단계 혼입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유통 중 진열·보관·보존 과정에서 이물이 혼입된 것으로 확정되는 경우</li> </ul>
오인신고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자가 원재료 등을 이물로 오인·혼동하여 신고한 경우</li> <li>• 소비자가 보관·조리·섭취과정 중 이물이 혼입된 사실을 인정하는 경우</li> </ul>
조사불가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이물 분실·훼손, 영업소 폐쇄, 소비자 비협조 등</li> </ul>
판정불가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 증거 불충분 등으로 이물 혼입 원인을 객관적으로 확정할 수 없는 경우</li> </ul>

## 2. 제조단계 조사

### 가. 과거 이물 클레임에 대한 조사

최근 2년간 제조업소에 신고된 이물관련 클레임을 확인하고 조사하고자 하는 이물과 관련된 클레임 신고여부를 조사한다. 과거 이물 클레임 내용을 확인하여 같거나 또는 유사 클레임이 있을 경우 당해 클레임에 대한 개선(후속)조치 여부 등을 확인한다.

### 나. 제조환경에 대한 조사

#### 1) 작업장 주변 및 제조설비 등 조사

가) 제조공장 주변 내·외부의 환경 확인 : 주변에 하천, 축사 등 위생해충의 유입가능성과 제조공장의 방서·방충설비의 적절성 여부에 대한 조사를 실시한다.

나) 작업장 내 출입과정, 제조설비의 구성, 관리방법 등 조사 : 작업자, 원료, 제품의 입·출고과정에서의 개인위생관리, 취급방법 및 요령확인, 제조설비의 구조 및 재질과 반제품상태의 노출여부, 설비 노후화 정도 등을 전반적으로 확인한다.

#### 2) 원료 및 완제품 보관관리 조사

가) 원료의 포장형태, 입고 시 검수상황 등 확인 : 사용되는 원료의 포장상태(벌크, 개별 등)를 확인하고, 검수과정에서의 이물제거 방법 등 확인, 원료외의 다른 물품과의 구분/구획 관리 여부, 사용하고 남은 원료의 실태 등을 조사한다.

나) 보관창고의 적재, 구분/구획, 위생동물·해충의 외부로부터의 침입용이성, 선입·선출 등 적정 관리여부 확인 : 원료, 완제품, 기타 물품과의 구분/구획관리 여부, 창고의 위치 및 설비 확인, 과적 및 취급자 적정 취급 여부 등을 확인한다.

### 다. 제조과정 조사

#### 1) 원료의 사용과정에 대한 조사

가) 사용한 모든 원재료를 조사하고 이물이 혼입될 가능성이 있는 원재료를 확인한다. 특히, 품목제조보고서를 확보하여 제조공정에 투입되기 전에 모든 원료에 대한 이물제거방법 확인, 원료취급자의 개인위생관리(복장, 사용기구, 위생장갑 등) 등을 조사한다.

나) 원재료 검수·투입 등 처리 과정에서의 이물발생 클레임 사례를 확인하여 이물의 발생 가능성을 조사한다.

#### 2) 제조설비 조사

가) 품목제조보고서와 실제의 제조공정을 파악, 각 공정에서 사용되는 설비내용 및 기계·기구의 배치, 공정흐름도를 확인한다.

나) 제조공정에 사용되는 기계 설비의 작동조건(온도, 측정범위, 성능 등) 등을 확인한다. 1 LOT 소요시간, 살균·멸균 또는 가열장치 등의 제어방법 및 작동조건, 금속탐지기·X-ray 투시기 등 이물제거장치의 적용한계 및 검·교정 실태 등을 확인한다.

다) 제조설비(기계·기구류 등), 천장, 바닥, 청소기구(방법) 등을 조사한다. 방충·방서 시설의 파손 및 정상 설치, 기계류 파손 및 수리내역, 벽·천장·바닥의 시멘트·유리조각·나무조각 등 파손 여부, 기계·기구류의 청소·세척에 사용하는 수세미·빗자루 등을 조사한다.

### 3) 제조공정별 조사

가) 제조공정 흐름도에 따라 적정하게 제조하는지 조사한다. 원료투입에서 최종제품 포장 완료시까지의 각 공정별 실제공정 확인, 작업자의 위치·임무·위생관리(개인휴대품 등 포함) 확인, 전 공정에서 이물 혼입의 개연성에 대해 확인(원료·반제품의 이송과정 등)한다.

나) 각 공정별 기계·기구, 설비의 정상 작동여부, 과거 정비기록 등을 조사한다.

다) 살균·멸균·가열·훈증·이물제거 등 공정에 대한 검증을 실시한다. 압력·온도 등 계측이 가능한 경우에는 반드시 정상 작동여부 및 실제 측정치를 비교 검증(금속검출기·X-ray 투시기 등 기계별 예측 또는 작업범위 한계 검증 등)하고, 기계보정관리 여부 등을 조사한다.

라) 최종제품 포장시 포장기계의 종류, 방법, 포장불량 내용, 정비이력 등을 확인하고, 완포장 제품의 관능적 평가(진공도, 공기유입, 외부충격 등)를 실시한다.

### 라. 품질관리 조사

1) 자체 검사실 구비여부, 검사원 검사능력, 이물 클레임에 대한 분석능력, 검사항목·방법 등을 확인한다.

2) 제조과정(포장과정 포함)에서 발생한 불량내용에 대한 관리 여부를 확인한다.

마. 제조단계의 이물 혼입 원인 조사는 아래 서식에 따라 실시하고 그 결과를 작성한다.

### 제조단계 조사표

<b>제조단계 조사표</b>			
<input type="checkbox"/> 제품정보			
제품명 (식품등의 유형)		유통기한 (제조일자)	
제조원		소재지(연락처)	
유통전문판매원		소재지(연락처)	
보관기준(방법)		포장 형태	
HACCP 여부		생산량	
<input type="checkbox"/> 이물정보			
이물 종류		이물 형태	
증거품(사진 등)			
<input type="checkbox"/> 원재료			
원재료명			
의심 원재료			
입고 및 보관환경			
<input type="checkbox"/> 제조과정			
제조공정도			
공정별 조사			
완제품 창고 관리			
<input type="checkbox"/> 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	

### 3. 유통단계 조사

#### 가. 제품의 운송 및 보관환경 조사

- 1) 식품등을 보관하는 장소는 식품별로 각각 구분/구획하여 보관하는지, 보관기준에 따라 적정하게 보관하는지 등을 조사한다. 특히, 과자류와 농산물(쌀, 곡류 등)의 경우 인접 보관에 따른 화랑곡나방 유충 등 침입환경, 냉장제품 실온보관 등 여부, 포장재질이 약한 제품과 다른 제품과의 구분적재 또는 과적 여부, 취급자의 취급요령 등도 확인한다.
- 2) 기타 보관하는 장소에서의 외부 위생동물 및 곤충의 침입, 서식여부, 배수관계, 직사광선 노출 등을 확인한다. 쥐 등 위생동물과 바퀴벌레 등 위생곤충의 서식흔적, 직사광선(햇빛)에 직접 노출여부, 습한 환경으로 인한 곰팡이발생 여부 등을 확인한다.
- 3) 제품의 검수과정에서의 적정 운반여부를 확인한다. 제품이 입고되는 시점에 식품별 보관기준에 적합한 운송방법(냉장차량 등) 여부, 식품별로 구분적재 및 과적여부, 상·하차 운반시 적정 취급여부 등에 대한 조사도 함께 조사한다.

#### 나. 제품의 진열·판매환경 조사

식품별로 구분·진열 여부, 보관기준 준수여부, 판매자의 제품 취급주의 요령 등을 조사한다.

#### 다. 유사이물 발생사실 조사

조사하고자 하는 이물과 관련된 유사 이물 클레임 내용을 확인한다. 특히, 과거 이물클레임 내용을 확인하여 조사하고자 하는 이물의 발생 개연성 등을 조사한다.

라. 유통단계 이물 혼입 원인 조사는 아래 서식에 따라 실시하고 그 결과를 작성한다.

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 :

## 4. 소비단계 조사

### 가. 제품정보에 관한 사항

- 1) 제품명, 제조원, 소재지, 유통기한, 포장재질(통조림, 비닐, 종이 등) 등에 대한 자료를 조사한다.
- 2) 이물의 색상, 개수, 성상 등을 상세히 기록하고 이물의 크기를 알 수 있도록 자 등을 이용하여 사진을 촬영한다.

### 나. 이물발견 경위에 관한 사항

- 1) 제품구입, 제품보관, 개봉과정, 섭취 또는 조리·취급과정 등에 대하여 시간 순으로 자세하게 조사·작성하며, 제품구입 당시의 판매점 및 소비 장소의 제품 진열·보관상태, 개봉 시 사용한 기구(칼 등)의 적정 여부, 제품 구입시간부터 어떤 방법 등으로 조리·사용하였거나 또는 섭취하였는지 등에 대한 조사도 실시한다.
- 2) 이물 발견 당시의 상황(개봉직후 발견, 조리과정에서 발견, 섭취 중 입안에서 발견)을 구체적으로 조사한다. 발견당시의 상황은 이물발생의 원인을 추측할 수 있는 중요한 조사이므로 당시 상황을 구체적으로 자세하게 작성한다.
- 3) 특히, 곰팡이·벌레 등의 이물이 발견된 경우 제품포장상태의 결함 여부를 확인하고 이물의 상태를 정확히 파악한다. 포장재질 및 파손여부, 유충의 침입흔적, 용기파손 여부 등을 확인하고, 이물이 제품에 박혀(묻혀)있거나 혼재되었는지를 반드시 확인한다.

### 다. 이물 발견 제품의 보관 환경에 관한 사항

- 1) 개봉 후 장·단기간 보관하는 점을 고려하여 당해식품등의 섭취·보관환경에 대하여 자세하게 조사한다.
- 2) 소비자가 제품을 보관하는 장소, 보관 장소 주변의 유사한 이물 발생 가능성 등을 조사하고, 유사해충(파리, 바퀴 등)의 서식 유무를 함께 확인하고, 이물의 종류와 유사한 물질이 소비자의 소비·보관장소에서 유입될 수 있는지 등을 확인한다.
- 3) 제품의 보관온도(냉장·냉동 등) 등에 대한 조사 및 소비자 부주의 가능성에 대한 조사도 함께 실시한다.

### 라. 소비단계 이물 혼입 원인 조사는 아래 서식에 따라 실시한다.



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

[별지 제1호 서식]

(앞면)

## 이 물 보 고 서

### 1. 업체 및 제품 정보

보고자 정보	업소명		업종	
	소재지(연락처)			
제품정보	제품명		식품등의 유형	
	제조원 (수입원)		소재지(연락처)	
	유통·판매원		소재지(연락처)	
	유통기한 (제조일자)		보관기준(방법)	

### 2. 소비·유통환경

소비자 정보	성명		연락처	
	소재지			
구매처 정보	업소명		업종	
	소재지(연락처)			
이물발견 관련사항	제품 구입장소		제품 구입일	
	제품 개봉일		이물 발견일	
	이물 종류		이물 형태	
	이물발견경위			
	제품보관환경			
보고자 의견				

210mm × 297mm [일반용지 60g/㎡(재활용품)]



[별지 제2호 서식]

이 물 통 보 서				
통보 기관	기관명		담당자	
	소재지		연락처	
소비자 정보	성명		연락처	
	소재지			
제품정보	제품명		식품등의 유형	
	제조원 (수입원)		소재지(연락처)	
	유통·판매원		소재지(연락처)	
	유통기한 (제조일자)		보관기준(방법)	
구매처 정보	업소명		업종	
	소재지(연락처)			
이물발견 관련사항	제품 구입장소		제품 구매일	
	제품 개봉일		이물 발견일	
	이물 종류			
	이물발견경위			
소비자 신고 접수일				
<p>「식품위생법」 제46조제2항 및 제3항, 「축산물 위생관리법」 제31조의6제2항 및 제3항 및 「보고 대상 이물의 범위와 조사 절차 등에 관한 규정」 제5조에 따라 식품등의 이물신고 접수내용을 통보합니다.</p> <p style="text-align: right;">년      월      일</p> <p style="text-align: center;">통보기관</p> <p style="text-align: right;">(서명 또는 인)</p> <p>식품의약품안전처장 귀하</p>				
<p>※ 제출서류</p> <p>1. 이물 사진 등 관련 증거 자료</p>				

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

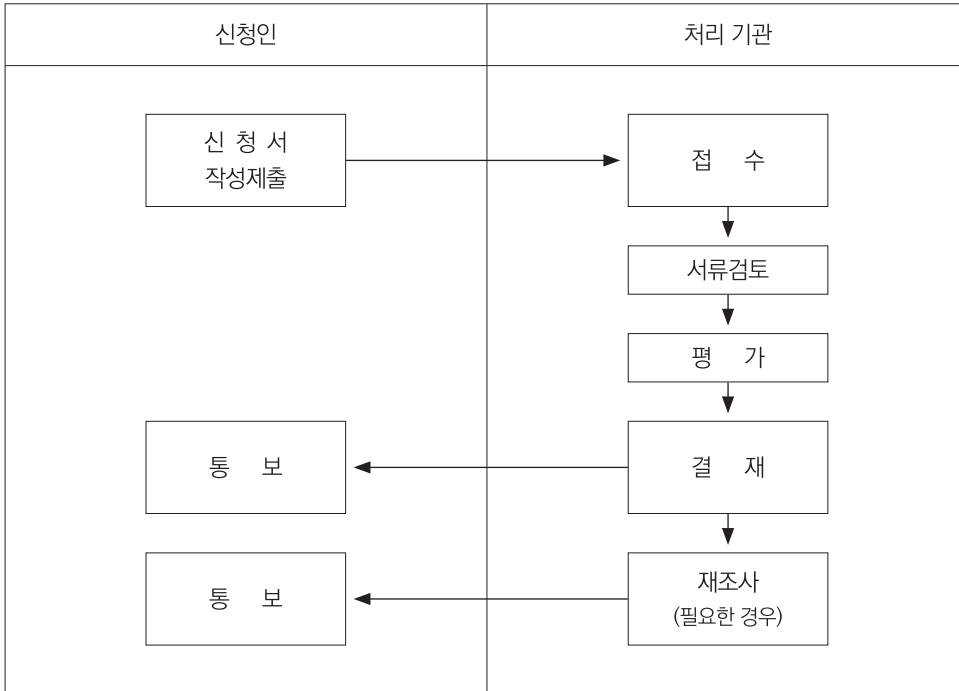
[별지 제3호 서식]

(앞면)

이물조사결과 평가신청서				
구분	소비자 (      ), 영업자 (      )			
신청인	업소명(성명)		연락처	
	소재지			
제품 정보	제품명		식품등의 유형	
	제조원		소재지(연락처)	
	유통기한 (제조일자)		보관기준(방법)	
	기 타			
이물 정보	이물종류		이물성상(형태)	
	이물보고(신고)일자		이물발견경위	
조사 내용	조사기관			
	조사결과			
신청 사유 (6하 원칙에 따라 작성				
「보고 대상 이물의 범위와 조사·절차 등에 관한 규정」 제7조에 따라 이물조사결과에 대한 평가를 신청합니다.				
년      월      일				
신청인				
(서명 또는 인)				
식품의약품안전처장 귀하				
※ 구비서류 1. 평가에 필요한 관련 증거물 또는 이물 사진 등 관련 증빙자료				
※ 유의사항 1. 신청사유 작성시 평가를 신청하게 된 구체적인 사유를 6하 원칙에 따라 기재합니다.				

210mm×297mm[일반용지 60g/㎡(재활용품)]

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.





---

## 식품 이물관리 업무매뉴얼

---

발행일	2021년 9월
발행처	식품의약품안전처
편집	식품의약품안전처 식품안전정책국 식품관리총괄과
주소	충청북도 청주시 흥덕구 오송읍 오송생명2로 187 오송보건의료행정타운
문의처	Tel. 043-719-2063
누리집	<a href="http://www.mfds.go.kr">http://www.mfds.go.kr</a>
디자인·제작	(사)한국장애인문화협회인쇄사업부 Tel. 063-714-3967

---