

# 소비자와 함께 지키는 안전 함께 만드는 제도

| 식품·의약품·화장품·의료기기 분야 |

2018  
국민소통단 운영  
Annual Report



## Contents

|                      |    |
|----------------------|----|
| 한국소비자단체협의회 소개        | 02 |
| 소비자를 대표하는 국민소통단      | 03 |
| 소비자와 함께한 2018년 국민소통단 | 04 |
| 소비자 입장에서 생각하기        | 05 |
| 소비자의 니즈 파악하기         | 07 |
| 소비자 의견 경청하기          | 11 |
| 소비자와 소통하기            | 12 |
| 소비자의 한마디가 가져온 변화     | 16 |

## 한국소비자단체협의회 소개

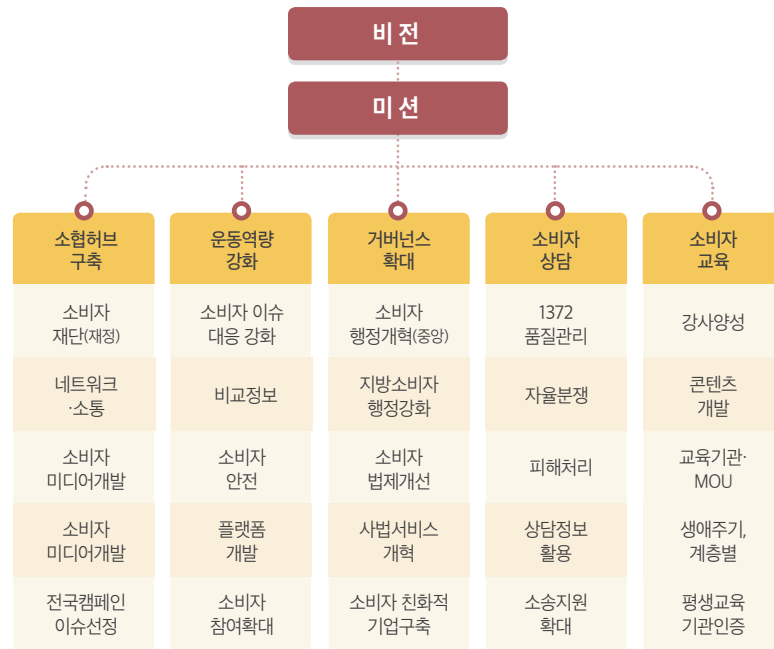
한국소비자단체협의회는 1976년 설립되어 소비자의 건전하고도 자주적인  
조직 활동을 촉진하고 권익을 보호하기 위하여 소비자운동을 전개, 실천하고 있는  
소비자단체의 협의체입니다.

## 비전 Vision

소비자가 이끄는  
성숙한 사회

## 미션 Mission

책임과 권리를  
다하는 소비자



## 117개

회원단체  
설립년도



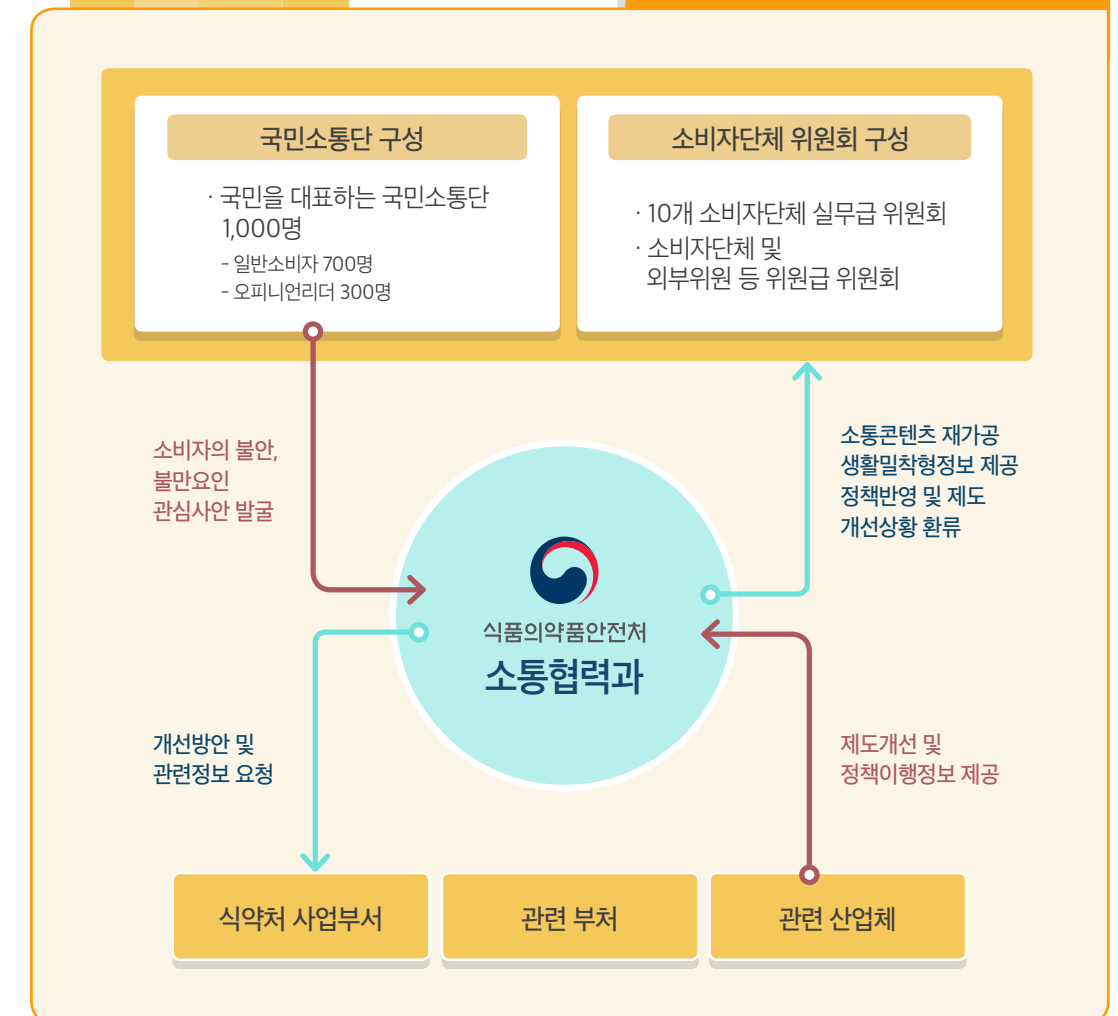
## 소비자를 대표하는 국민소통단

국민소통단은 소비자의 불만, 관심사안을 발굴하고 제도 개선 방안 등을 제시합니다.



- 1372 소비자상담센터에서 접수되는 불만사례를 매달 분석하여 소비자에게 필요한 니즈를 찾고, 제도개선에 반영, 소비자포럼개최 및 소비자정보를 만들어 배포하고 있습니다.
- 국민소통단(일반국민)을 대상으로 온라인 설문조사를 통해 식의약품 안전관리 및 정책에 대한 의견을 수렴하고 있습니다.

한국소비자단체협의회



# 소비자와 함께한 2018년 국민소통단

한국소비자단체협의회는 식품, 의약품, 화장품, 의료기기 등 안전이슈에 대해 소비자와 소통하기 위해 다양한 노력을 하였습니다.

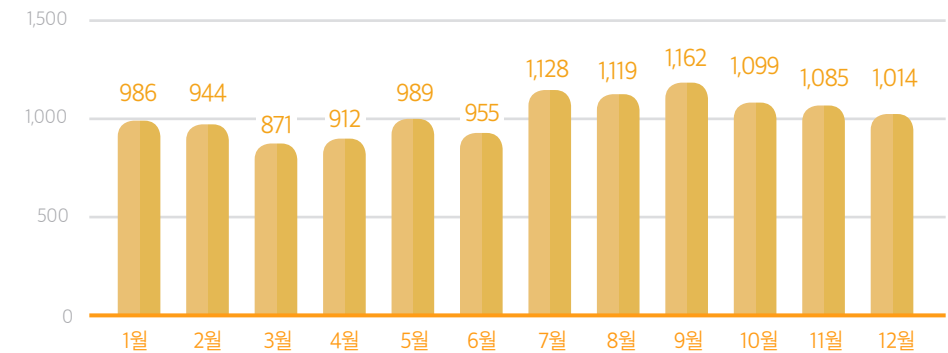


## 1. 소비자 입장에서 생각하기

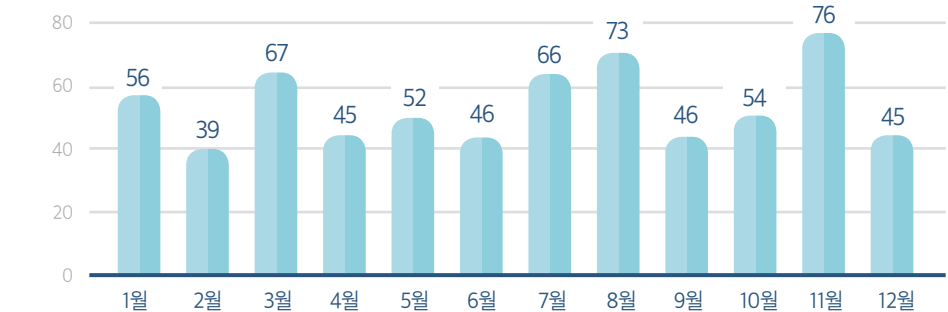
소비자의 니즈를 발굴하기 위해 1372 소비자상담센터에 접수된 식품·의약품·화장품 소비자 불만사례를 수집하고 분석했습니다.

\*1372 소비자상담센터는 한국소비자단체협의회 소속 10개 회원단체, 한국소비자원, 전국 광역 소비생활센터 등이 합동으로 소비자피해 관련 상담을 받아 처리하는 통합상담센터입니다.

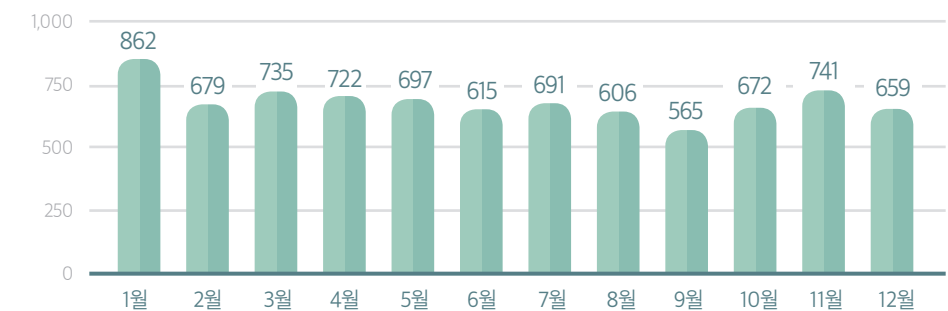
식품 불만사례 월별 건수 (2018)



의약품 불만사례 월별 건수 (2018)



화장품 불만사례 월별 건수 (2018)

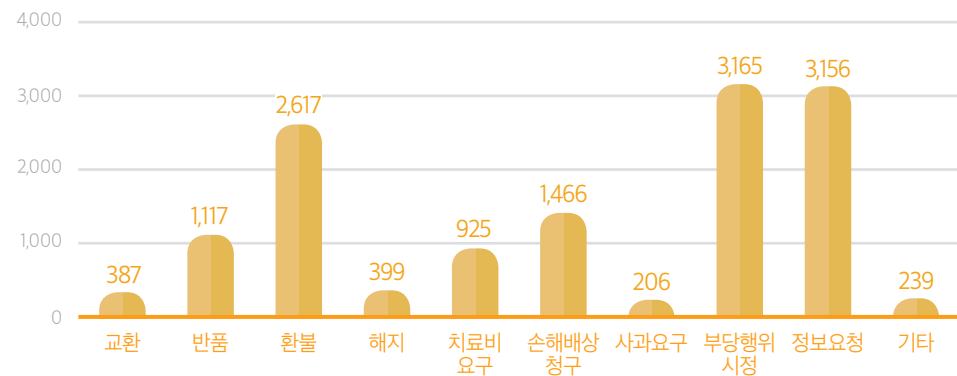


## 1. 소비자 입장에서 생각하기

소비자의 니즈를 발굴하기 위해 1372 소비자상담센터에 접수된 식품·의약품·화장품 소비자 불만사례를 수집하고 분석했습니다.

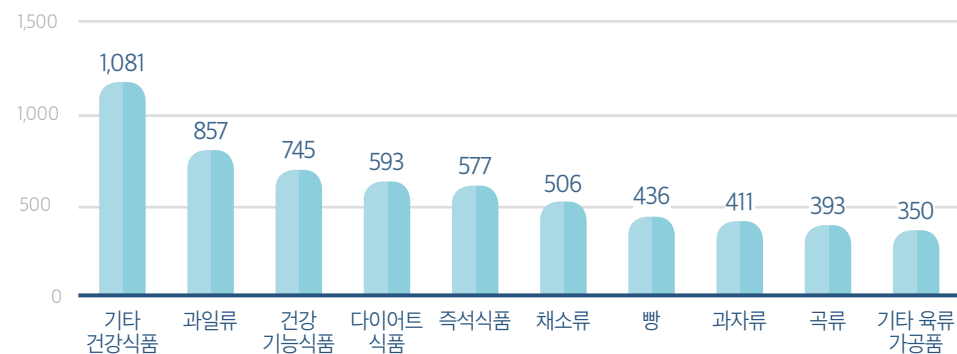
식품 불만사례 상담이유별 (2018)

단위: 건, 복수, N=13,677



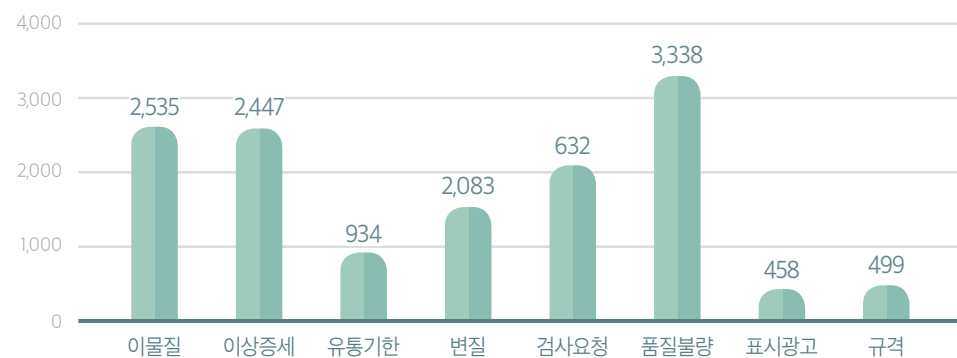
식품 불만사례 상담품목별 상위 10위 (2018)

단위: 건, 복수, N=12,274



식품 불만사례 유형별 (2018)

단위: 건, 복수, N=12,926



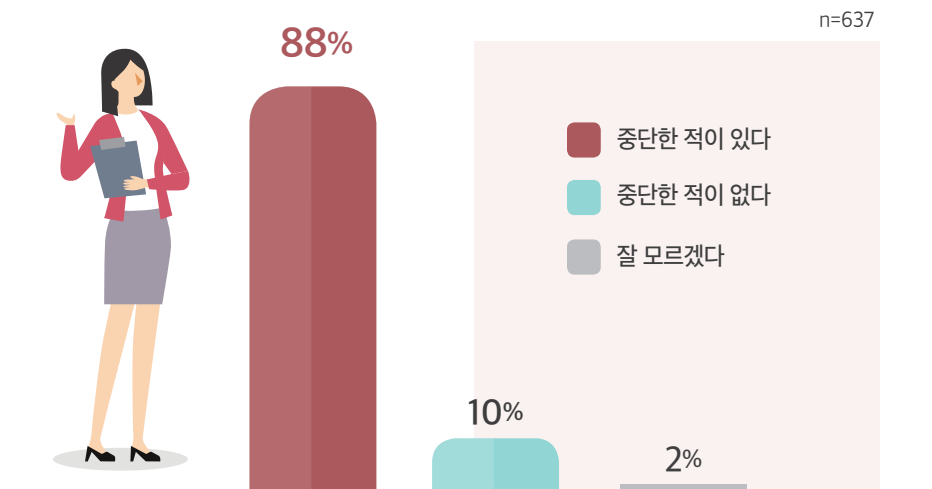
## 2. 소비자의 니즈 파악하기

국민소통단 설문조사를 통해 소비자가 잘못 알고 있는 정보를 바로 잡고, 소통이 필요한 사항을 찾았습니다.

한국소비자단체협의회는 1년간 의약품소비, 식품 알레르기, 국민청원 안전검사제, 어린이 기호식품 품질인증제도, 온라인 유통 환경 등과 관련된 소비자 인식조사를 실시

“ 식·의약 안전이슈에 대해  
1,000명의 국민소통단에게 의견을 물었습니다. ”

Q. 증상이 호전되어 처방(조제)약을 임의로  
줄이거나 중단한 적이 있습니까?



증상이 호전되어서, 임의로 처방(조제)약을 줄이거나 중단한 적이 있다는 소비자가 88%로 연령에 관계없이 모두 중단한 경험이 있다고 답하였는데 의약품 오·남용에 대한 우려가 많음.

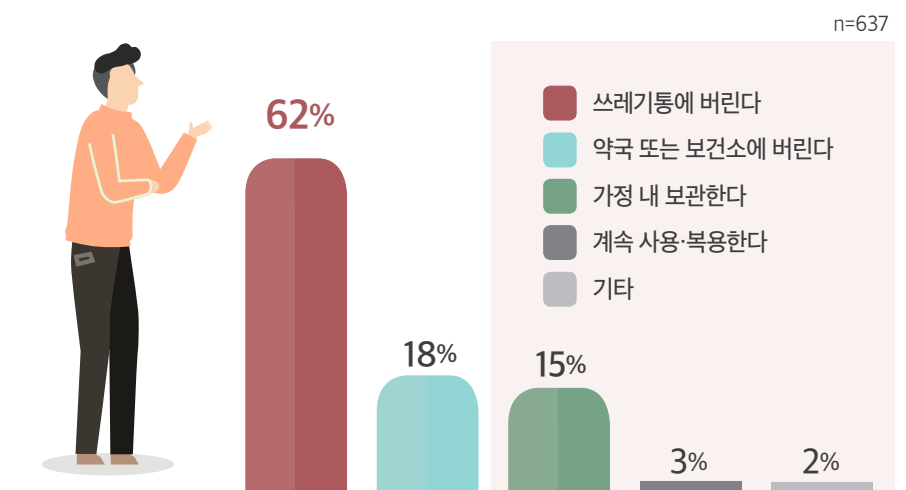
“ 증상이 나아졌다고 병이 나은 것은 아니에요.  
의사·약사와 상의 없이 마음대로 약을 중단하거나  
양을 조절하지 마세요! ”

## 2. 소비자의 니즈 파악하기

국민소통단 설문조사를 통해 소비자가 잘못 알고 있는 정보를 바로 잡고, 소통이 필요한 사항을 찾았습니다.

“ 식·의약 안전이슈에 대해  
1,000명의 국민소통단에게 의견을 물었습니다. ”

Q. 사용기한이 지나거나, 알 수 없는  
의약품의 처리는 어떻게 하십니까?

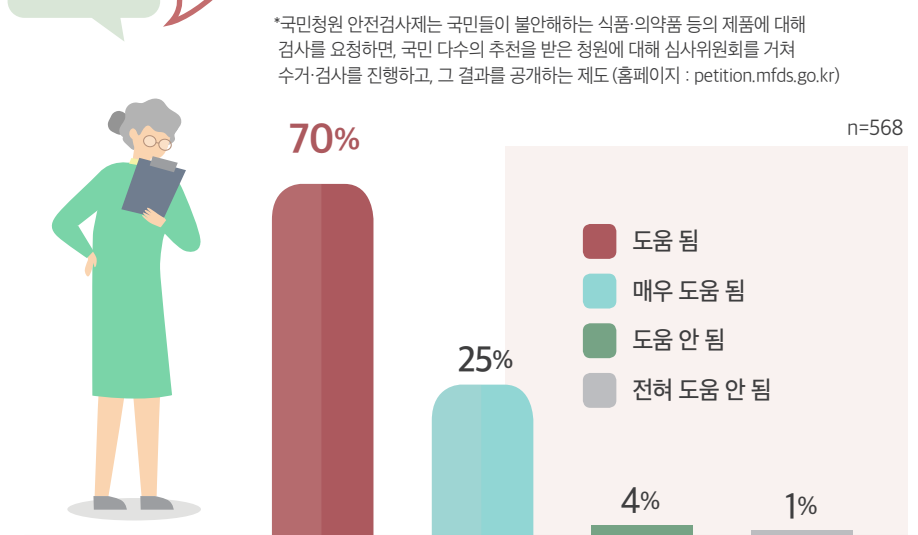


의약품 폐기를 할 때에는 '일반쓰레기와 같이 버린다'가 62%로 나타나, 의약품의 올바른 폐기방법에 대해서는 정보가 부족한 부분임을 알 수 있음.

“ 약을 그냥 버리면 환경에 좋지 않은 영향을 줄 수 있어 ”  
따로 분리수거를 해야 합니다.  
약국의 폐의약품 수거함을 이용해보세요.

“ 식·의약 안전이슈에 대해  
1,000명의 국민소통단에게 의견을 물었습니다. ”

Q. 국민청원 안전검사제를 통해 식품, 의약품 등의  
안전성 확보에 도움이 된다고 생각하십니까?



\*국민청원 안전검사제는 국민들이 불안해하는 식품·의약품 등의 제품에 대해  
검사를 요청하면, 국민 다수의 추천을 받은 청원에 대해 심사위원회를 거쳐  
수거·검사를 진행하고, 그 결과를 공개하는 제도 (홈페이지 : petition.mfds.go.kr)

‘도움이 된다, 매우 도움이 된다’가 95% 이상으로 나타났으며,  
‘국민이 요청하고, 국민이 추천한 청원을 국가가 검사하여 결과를 알려주는’  
국민청원 안전검사제에 대해 긍정적으로 생각하고 있었음.

“ ‘국민청원 안전검사제’에 대해 많은 사람들이 ”  
참여할 수 있도록 더 많이 알려졌으면 좋겠습니다!

## 2. 소비자의 니즈 파악하기

국민소통단 설문조사를 통해 소비자가 잘못 알고 있는 정보를 바로 잡고, 소통이 필요한 사항을 찾았습니다.

“  
식·의약 안전이슈에 대해  
1,000명의 국민소통단에게 의견을 물었습니다.”

Q. 소비자가 온라인에서 식품, 건강기능식품, 화장품을  
안심하고 구매할 수 있는 안전한 온라인 유통환경을  
조성하기 위해서 무엇이 필요하다고 생각하십니까?

“SNS 등 소셜미디어나 유튜브 같은 곳에서  
검증이 불가능한 제품을 광고하는 것에 대한  
제재가 필요할 것 같아요.”

“지속적인 판매행위로 인해 개인간 거래로 보기  
어려운 경우가 있었어요.  
특히 식품이나 화장품류는 안전상의 위해 요인이  
발생할 수 있어 특별한 관심과 관리가 필요합니다.”

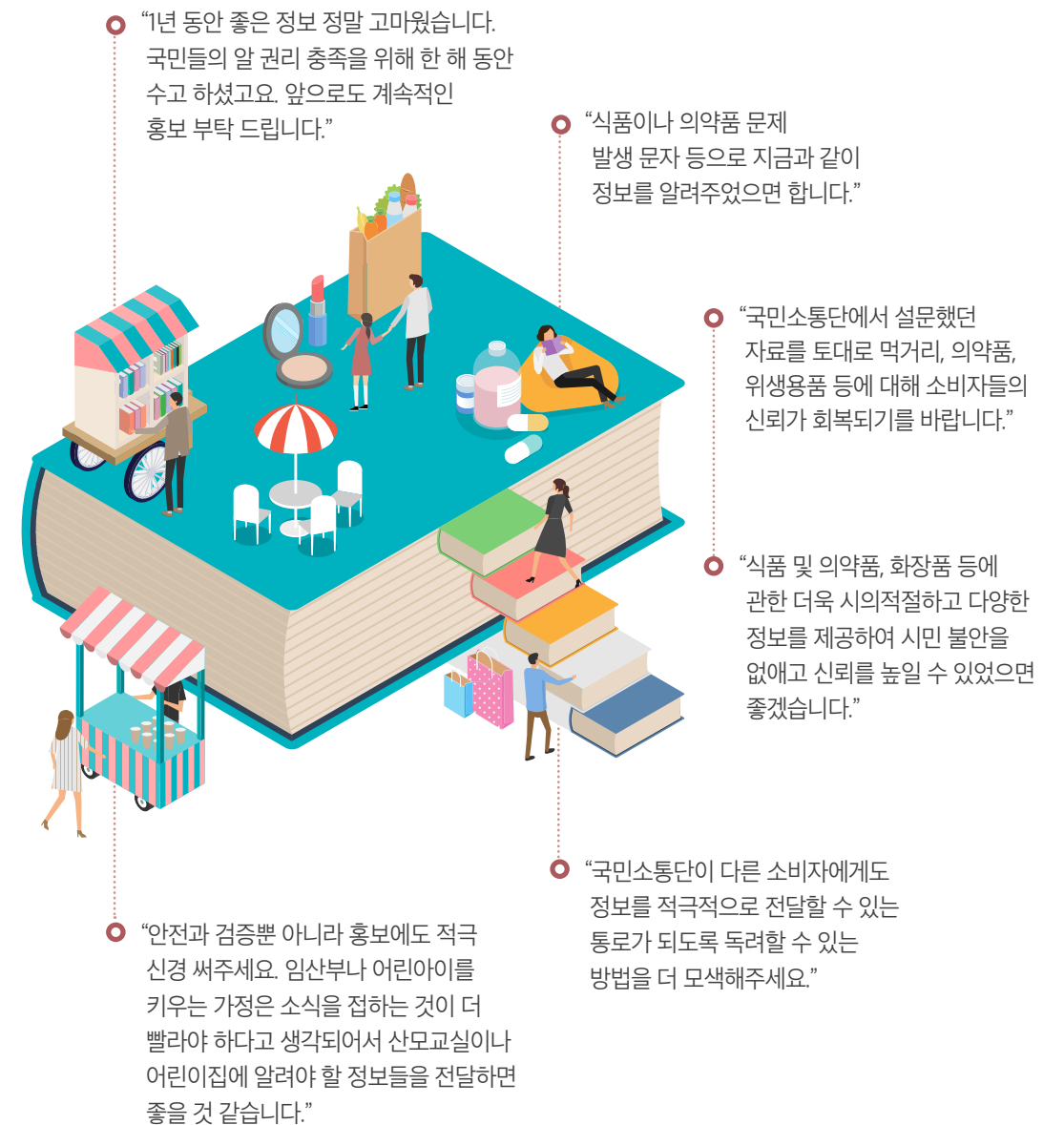
“판매자에게 서비스를 제공한  
중개사이트의 관리 책임을 강화하고,  
소비자가 허위 과장광고나 사용후기,  
불법적인 내용에 대해 신고할 수 있는  
플랫폼(어플리케이션 등)이 있으면 어떨까요?”



## 3. 소비자 의견 경청하기

69개 이상의 소통 주제를 소비자에게 전달하였습니다.

국민소통단 참여자  
이야기 이모저모





## 4. 소비자와 소통하기

식·의약 안전이슈, 정책 개선방향 등 관심사항에 대해 국민 누구나 참여할 수 있는 소비자 포럼을 통해 의견 수렴 및 사회적 공감대를 형성하고자 하였습니다.

### 소비자포럼 주제 및 내용

01

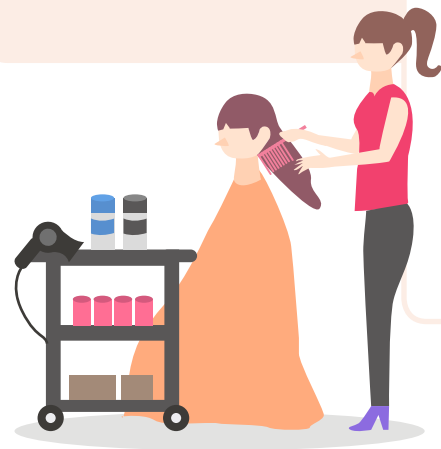
머리염색제 등  
화장품 안전관리 방안  
소비자단체와  
함께하는 열린 포럼

일시

2018년 5월 31일(목)  
오후 2시

| 포럼 주요내용 |

- 염모제 허위·과대광고 관리·감독 강화
- 미용사 및 유통업 종사자에 대한 교육 필요
- 천연 염모제, 무PPD 제품이라고 소개되는 제품에도 대체 화학물질이 쓰이기 때문에 관련 정보제공 및 소비자 주의 필요
- 헤나염색약 사용으로 발생한 색소침착에 의한 장기적이고 전문적인 치료를 받아야 하는 사례들이 있으므로, 부작용으로 포함시키고 주의사항 표시 등 대책마련 필요



02

생활 속 방사능 물질 사용  
얼마나 안전한가?

소비자 입장에서의 생활 속  
방사능 실태와 대책 마련

일시

2018년 8월 16일(목)  
오전 10시

| 포럼 주요내용 |

- 소비자 생활 속 방사능 안전 보장을 위해 실질적이고 체계적인 시스템 구축되어야 하며 관련 5개 정부 부처, 회피보다는 공조적 대응 중요
- 신제품, 신기술 시대에 의무사항으로 연구를 투명하게 공개하고 리스크 정보 제공 필요
- 이미 발생한 소비자 피해에 대해서도 보상체계 구축에 있어 소비자의 의견 반영 필요



공동주최

: 한국소비자단체협의회, 우원식·윤호중·이학영·윤일규 의원





## 4. 소비자와 소통하기

식·의약 안전이슈, 정책 개선방향 등 관심사항에 대해 국민 누구나 참여할 수 있는 소비자 포럼을 통해 의견 수렴 및 사회적 공감대를 형성하고자 하였습니다.

### 소비자포럼 주제 및 내용

03

소비자 입장에서의  
식품알레르기 안전관리 방안  
소비자단체와  
함께하는 열린 포럼

일시

2018년 10월 5일(금)  
오후 2시



#### | 포럼 주요내용 |

- 집단급식소에서 분리배식이 필요하며, 식품알레르기에 대한 전문적인 상담, 교육 실시 등 체계적 관리 필요
- 식품알레르기 표시의무를 지키지 않았을 경우, 처벌과 판매자 자율 표시가 적극적으로 이행될 수 있도록 법적 검토 및 홍보 필요
- 소비자가 보다 편리하게 식품 알레르기 유발 물질 여부를 확인하고 예방할 수 있도록 QR코드나 바코드, 레시피 공유 등의 제공 필요

04

식품·의약품·화장품 안전한  
온라인 소비환경 개선방향  
개인간 온라인 거래를  
중심으로

일시

2018년 11월 30일(금)  
오전 10시



#### | 포럼 주요내용 |

- SNS를 통한 거래는 대부분 소규모이면서 부정기적 거래, 회원 간의 공동거래, 1대 1거래, 개인 간의 계좌이체를 통한 거래 등이 대부분이기 때문에 제품 안전성, 필수정보의 명시가 제대로 이루어지지 않아서 거래의 안전성 보장이 어려움.
- 문제가 되는 판매자에 대해서 SNS 및 포털사이트 중개업체의 관리 및 책임 의무 필요
- 개인 간 거래가 법률의 사각지대에서 판매하고 있기 때문에 탈세할 가능성도 있어 거래 규모의 제한 필요
- '통신판매업신고제' 폐지 시 소비자들이 믿고 살 수 있는 사업자들을 선별할 수 있는 최소한의 안전장치가 없다는 우려에 대한 개선방향 지속적 논의 필요



# 소비자의 한마디가 가져온 변화



안심하고 먹을 수 있는 식품 환경  
우리 동네부터 해외까지, 안심하고 먹을 수 있는 환경을 만들어갑니다.

## 소비자의 요청

• 시중에 판매하는 어묵에 연육 함량이 표시되어 있지 않아요!

\* 어묵에서 연육보다는 밀가루 맛이 많이 느껴진다는 소비자 의견

• 해외에서 영양용 쌀 제품의 비소 함량이 높다는 정보가 있어요!

• 아이들이 즐겨먹는 캔디 제품 (바나나모양, 스프레이썬, 중국산)에서 너무 강한 신맛이 나요!

• 커피전문점 등 음식점 전체로 알레르기 표시 확대가 필요해요!

• 해외여행객들이 많이 이용하는 인터넷 면세점에서 '멜라토닌'이 함유된 불법 건강기능식품을 많이 판매하고 있어요!

## 제도·규정 반영 노력

• 어묵의 연육 함량 또는 어육함량의 표시 필요성에 대해 향후 이해 당사자들과 논의하고 검토하겠습니다.

\* 현재 어묵의 연육 함량을 자율적으로 표시하고 있어 일부 정보가 제공되고 있음.

• 쌀 함유 영양용 식품의 무기비소 규격 신설 추진

• 강한 신맛 캔디로 인하여 구강 내 피부가 손상되는 사례가 있어 국내 유통 캔디류에 총산의 함량과 제조·가공 기준 신설

• 커피전문점 및 소규모 음식점 대상 알레르기표시 자율추진

\* 영세성, 조리 다양성 등으로 조리 시마다 사용될 수 있는 원재료가 수시로 달라질 수 있으므로 가공식품과 동일하게 알레르기 유발물질 표시를 강제하는 것은 현실적으로 어려움.

• 면세점(인터넷 면세점 포함) 내 판매되고 있는 수입식품 등의 안전관리를 위해 관세청과 협의 추진

## 소비자의 요청

• 최근 전자레인지용 컵라면이 출시되어 광고하고 있는데, 모든 컵라면이 가능한 것처럼 이야기해요!

\* 광고 시 '해당제품만 전자레인지 사용이 가능하다' 등의 문구 필요

• 도시락, 과일·채소의 살균제를 안전하게 사용하게 해주세요!

• 음식점 등에서 오래 사용하여 색상이 변하거나 흠집이 생긴 냄비·식기를 그냥 사용해도 되나요?

• 식품알레르기에 대한 전문적인 상담과 교육 등 체계적 관리가 필요해요!

• 최근 1마리 가격에 2마리를 판매하는 치킨가게가 많이 생겨나고 있는데, 원료육(특히 양념치킨에 사용하는 원료육)이 정상 도축·유통된 것인가요?

\* 후라이드는 괜찮는데 양념치킨을 먹다보면 냄새가 난다는 상담전화가 다수 있음.

• 해외여행 필수 구매품(노니, 녹용 등)은 모두 구매해도 괜찮나요?

• 식품안전나라에서 사용하는 용어들이 어려워요. 부적합제품과 회수판매중지제품의 차이점을 알 수 있도록 소비자들이 이해하기 쉽게 자세한 설명을 해주세요.

## 교육·홍보·정보제공

• 전자레인지에 사용하는 합성수지제 기구 또는 용기·포장은 "전자레인지용"으로 구분 표시하도록 규정이 마련되어 있음.

• '올바른 살균제 사용방법' 관련 업계 및 소비자 교육·홍보

• 훼손된 식품기구는 파손 및 음식물이 떨어지지 않는 등 이물 혼입 우려가 있어 교체 사용할 수 있도록 홍보

• 어린이급식관리지원센터의 대상별 (어린이, 조리원, 원장/교사, 부모) 교육 지원 프로그램을 활용하여 식품 알레르기 교육  
\* 센터에서 어린이집에 제공하는 가정통신문을 통하여 식품 알레르기 정보가 가정까지 연계되도록 조치

• 하절기에 프랜차이즈 및 저가 치킨 음식점을 대상으로 식약처·지자체 등 유관기관 합동으로 기획점검 실시

• 치킨 프랜차이즈 본사를 통해 가맹 음식점의 자체 위생관리 및 교육 강화

• 해외 정보 발생 시 식약처 홈페이지 (해외직구주의 정보방, 해외여행객주의정보방), 위해정보전용사이트(다모아) 및 인천공항 전광판을 통해 지속적 게시

• 부적합제품과 회수·판매 중지 제품의 차이점에 대한 부연 설명자료 추가 및 회수제품에 대한 상세한 정보 추가 제공

# 소비자의 한마디가 가져온 변화



안심하고 먹을 수 있는 식품 환경  
우리 동네부터 해외까지, 안심하고 먹을 수 있는 환경을 만들어갑니다.



## 소비자의 요청

- 홈쇼핑에서 브라질너트가 많이 판매되는데 제품에 냄새가 나는 것 같아요!
- 동네 중소형 마트, 재래시장 등에서 판매하는 양념육, 소세지, 돈까스 등에 유통기한이 지나거나 해동해서 팔다가 남는 고기를 사용하지는 않나요? 조리해서 먹다보면 맛이 이상하고 냄새가 나는 경우가 있었어요.
- 식품에 사용할 수 없는 '멜라토닌' 성분이 들어있는 제품이 해외직구 사이트에서 판매되는 것 같아요!
- 한의원, 한약방에서 매우 뜨거운 상태에서 한약 파우치에 포장할 때 환경호르몬이 나오지는 않을까 걱정돼요!
- 건강기능식품(프로바이오틱스)를 먹고 부작용이 난 것 같아요!
- 애견, 동물카페 등 동물들이 함께 있는 공간에서 식품을 취급하는 경우에 위생관리가 걱정돼요!
- A수산 업체의 대가에 대한 소비자 불만상담이 많아서 점검이 필요할 것 같아요!



## 조사·검사·점검 등 조치

- 수입신고 된 브라질너트는 정밀검사 및 현장검사 대상으로 분류하여 관리
- 하절기 축산물위생 취약분야 일제점검 시 식육즉석판매가공업 대상으로 점검 실시
- 국내 쇼핑몰 모니터링 결과, 해당제품을 판매하는 구매대행업체 (3개소) 7개 사이트(URL) 차단요청
- 관련 연구사업 종료 후 보고서로 결과 공개 예정('19년)
- 프로바이오틱스 섭취와 이상증상 상관관계 가능성 전문가 검토  
\* 명확한 인과관계가 있는 사례를 찾기 어려우나, 면역력 이상 등 환자군에 대하여 사용을 제한하는 섭취 시 주의사항 등 추가 검토 필요
- 이상사례 발생 프로바이오틱스 실태조사 및 수거·검사  
\* 52개 제품 수거·검사 결과 식중독균 불검출, 유산균 수는 표시량 이상 적합
- 동물 전시장과 분리하여 식품접객업 운영하는 업체 지속 점검  
\* 연1회 이상 전수 점검하여 위반업체는 행정 처분 등 조치(약 270개소)
- 관할 지자체에 위생관리 강화 등 원인조사 요청



## 소비자의 요청

- 식품 섭취시 알레르기 주의사항, 호흡곤란, 쇼크(아나필락시스) 환자가 발생했을 때 대처방법에 대해서 학교 영양사,接客업소 종사자, 소비자 상담센터 상담원 대상 정보제공이 필요해요!
- 소비자들이 오해할 수 있는 허위 과대광고 점검을 해주세요!  
\* 제약회사에서 만든 제품임을 강조하여 연예인을 모델로 쓰면서 건강기능식품을 다이어트에 효과가 있다고 광고하고 있음.  
\* 홈쇼핑에서 공진단, 침향원 제품 같은 일반 식품을 한의사가 직접 판매하여 의약품이나 건강기능식품으로 오인하는 사례가 많음.
- 참소주에서 석유냄새가 난다는 소비자의 불만사례가 접수되었어요. 같은 주정을 사용한 다른 제품에는 문제가 없었는지, 병세적으로 발생할 수 있는 문제는 아닐지 궁금해요!
- 분유, 액상분유 시장이 커지면서 이물이 발견된다는 상담사례가 증가하고 있으니 이물 등 안전관리가 필요해요!
- 1인가구라서 인터넷으로 유제품(발효유, 치즈등)을 많이 구입하고 있어요. 온라인에서 판매하는 유제품의 냉장유통 배송이 안전하게 이루어지고 있나요?
- 유통기한 경과 및 위변조 제품을 소셜커머스 등 온라인쇼핑몰에서 배송받았어요!
- 고령화 시대를 맞아 어르신을 위한 음식(요양원 등)은 위생적인가요?



## 조사·검사·점검 등 조치

- 집단급식소 영양사 교육 및 영업자 의무교육 시 알레르기 교육 강화 실시  
\* 식품접객업자 신규자 및 보수교육 시 알레르기 내용 포함하여 교육('19년)
- 온라인 쇼핑몰, 홈쇼핑 MD 등 광고 담당자 교육 및 모니터링 지속 실시
- 제조업소 현장조사 및 해당제품 수거검사 결과, 추정취가 강한 주정이 일부 사용된 것으로 기준·규격에 적합한 것으로 확인
- 이물발견 시 보고를 의무화하는 「축산물 위생관리법」개정 추진  
• 기온이 높아지는 하절기에 온라인으로 판매하는 유가공품 등 축산물에 대한 보존 및 유통기준 집중 점검 실시 ('19.6월)
- 온라인 판매 제품 수거·검사 강화(지속)  
\* 식품접객업자 신규자 및 보수교육 시 알레르기 내용 포함하여 교육('19년)
- 노인요양시설, 노인복지관 등 급식시설 지속 점검('19.10)  
\* 유통기한 경과 등 부적정 원료 사용 여부, 위생적 취급기준 준수 여부 등 집중 점검 실시

# 소비자의 한마디가 가져온 변화



안전하게 이용하는 의약품과 의료기기  
안전을 보장하기 위한 관리 시스템을 만들어갑니다.

## 소비자의 요청

- 의료기기, 화장품 등에 방사능 물질 (라돈 등)이 없는지 계속 불안해요.

## 제도·규정 반영 노력

- 원자력안전위원회 등 관계부처와 협의 하여 모나자이트 등 천연방사성 물질에 대한 안전관리 제도를 개선하겠음

## 소비자의 요청

- 경구용 피임약 복용방법 및 부작용 등에 대한 정보가 있었으면 좋겠어요!

## 교육·홍보·정보제공

- 현재 온라인의약품도서관을 통해 사전 피임제 및 응급피임제의 종류, 용법·용량, 부작용, 복용 중 주의사항, 복용설명서 등 제공
- \* 온라인의약품도서관([drug.mfds.go.kr](http://drug.mfds.go.kr)) > 소비자 > 피임제정보

- 은행잎 추출물 제품 등 건강기능 식품과 의약품 중복 복용 시 주의가 필요하다고 들었어요. 의약품과 동일(유사)한 성분으로 제조된 또 다른 건강기능식품은 없나요?

- 의약품과 사용되는 원료가 유사한 건강기능식품의 관리 방안마련을 위한 연구사업 추진 예정('19)
- 정보취약계층을 대상으로 한 건강 기능식품 교육에 의약품 병용 섭취 시 주의사항 관련 내용 포함하여 교육·홍보('18.7월~)

## 소비자의 요청

- 게르마늄 팔찌가 혈액순환에 도움이 된다고 만병통치약인 것처럼 광고 하는것을 봤어요!

## 조사·검사·점검 등 조치

- 지속적으로 허위과대 광고 모니터링 및 위반업체·주요포털 등에 시정·수정 조치 요청
- 1차 점검결과, 허위·과대광고에 해당 되는 업체(3,574건)에 시정·수정 조치(567건) 통보

- LED 및 원적외선 마스크의 효과에 대해 허위과대광고 하는 경우가 있어요!

- 미용목적의 LED 및 원적외선 마스크 제품을 의료기기의 사용목적으로 표방하는 오인광고가 차단되도록 지속적 점검 계획

- 미개봉 상태에서 사용하려고 보니 생리대 안에 벌레가 있었어요!
- 그리고 생리대를 '오가닉', '유기농'으로 표시광고하는 경우도 있는데 사실과 다를 경우 허위·과장광고로 조치하고 있나요?

- 생리대 중 벌레 등 이물 발견 시 제조 (수입)업체 관할 지방청으로 신고하도록 안내 요청
- 유기농 표시·광고 관련 내용은 의약 외품정책과와 사이버조사단에서 협의 후 조치 요청



# 소비자의 한마디가 가져온 변화



제대로 알고 쓰는 화장품  
오프라인부터 온라인까지,  
잘못된 인식을 예방하기 위한 체계를 만들어갑니다.

## 소비자의 요청

• 드럭스토어에서 판매하는 제모크림을 사용법에 따라 사용했는데도 피부화상을 입은 경우가 있었어요!

• 마스크팩의 안전성에 대한 정보를 제공해주세요!

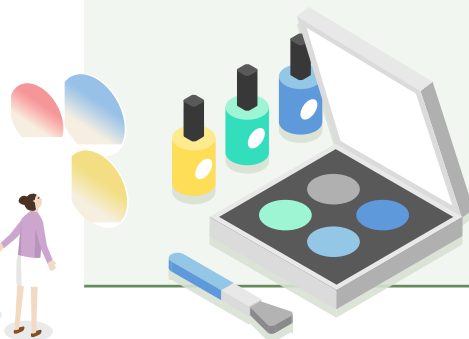
• 화장품(B업체의 C에센스) 사용 중에 알갱이가 응집되어 날카롭게 변화하여 얼굴에 상처를 입었어요. 사용시 주의문구를 표시해주세요!

## 교육·홍보·정보제공

- 제모크림은 화학적으로 털을 녹이는 기전으로 일반 화장품에 비해 피부 자극이 높음. 사용법대로 사용할 경우에도 부작용이 발생할 수 있어 이미 사용상의 주의사항에 포함되어 있어 주의가 필요함
- 제모크림 사용으로 인한 화장품 부작용 보고 사례 지속적 모니터링 및 필요시 조치

- 화장품은 배합 원료, 용법·용량 등을 업체의 책임 하에 자율적으로 설정할 수 있음.
- 마스크팩의 액상은 1일 1~2회 사용하고 씻어내지 않는 로션, 에센스 등의 제품류와 유사함.

- 제품의 특성상 '사용전 위·아래로 여러 번 흔들어 활성화시킨 후 사용합니다' 라는 사용법 문구를 안내해 주고 있음.
- \* 향후 제품을 판매하는 매장직원을 대상으로 사용상 주의사항 등을 고객에게 안내할 수 있도록 교육 실시



## 소비자의 요청

- '헤나'를 원료로 한 염색제는 식물성이라 안전하다는 광고 때문에 헤어샵 뿐만 아니라 개인이 직접 구매하여 많이 사용하는데 부작용(색소침착, 가려움 등)을 경험했어요!

- 온라인에서 판매하는 발바닥 패치를 사용하면 발의 노폐물이 빠져나와 만성피로를 풀어준다는 광고를 하는데 문제가 없나요?

- D통신판매업체에서 F라는 베이비 로션을 구매하였는데 구매창(전성분)에는 없던 '페녹시에탄올(보존제)'이라는 성분이 표기되어 있었어요!
- 인터넷 쇼핑몰에서 G라는 핸드크림을 '다한증에 좋다'고 광고 판매하고 있으나 전혀 효과가 없어요!

- M샴푸 업체의 마케팅 강화로 '효과없음'이나, '부작용' 등에 대한 소비자상담이 많아졌어요!

## 조사·검사·점검 등 조치

- 색소침착 부작용 보고 사례 등에 대해 지속적으로 모니터링 예정
- \* 제품 수거·검사는 품질의 적정성을 확인하기 위한 절차로 부작용 인과 관계를 알기에는 어려움이 있음.
- \* 부작용 모니터링을 지속적으로 실시하여 사용상의 주의사항 추가 기재 필요성 등을 검토하겠음.

- 현재 발바닥패치류는 공산품으로 분류되어 있으며 의약품이 아닌 품목이 의약품 효능·효과를 표방하여 판매하면 약사법으로 조치 가능
- \* '발의 노폐물이 빠져나와 만성피로를 풀어준다'는 표시·광고에 대해 약사법 위반여부 검토 중

- 베이비 로션 판매 사이트에 보존제 성분 미기재 확인
- 핸드크림 판매 사이트(35개) 확인 결과 '다한증에 좋다'는 표현 확인 불가했음.
- 모니터링 결과 전달 및 조치 요청 (D업체, 서울청)

- 해당 업체에 부작용 보고 의무가 있음을 알리고 해당 제품에 대한 부작용을 지속적으로 모니터링

소비자와 소통하며  
소비자 안전을 확보하는

## 한국소비자단체협의회



소비자의 의견을 반영해 식품·의약품·화장품 등의  
소비자 안전을 확보하고자 노력하겠습니다.



한국소비자단체협의회

주소 서울특별시 중구 명동11길 20 서울YWCA회관 701호 / 대표전화 02-0774-4050

Fax 02-774-4090 / 홈페이지 [www.consumer.or.kr](http://www.consumer.or.kr) / 페이스북 [www.facebook.com/sohyub](https://www.facebook.com/sohyub)