

「식품·의약품 등 안전사고」 주요상황 대응매뉴얼

2022. 12.

식품의약품안전처

지침서 · 안내서 제 · 개정 점검표

명칭

식품·의약품 등 안전사고 주요상황 대응매뉴얼(공무원 지침서)

아래에 해당하는 사항에 체크하여 주시기 바랍니다.

| | |
|--|---|
| 등록대상 여부 | <input type="checkbox"/> 이미 등록된 지침서 · 안내서 중 동일 · 유사한 내용의 지침서 · 안내서가 있습니까? <input checked="" type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 |
| | ☞ 상기 질문에 '예'라고 답하신 경우 기존의 지침서 · 안내서의 개정을 우선적으로 고려하시기 바랍니다. 그럼에도 불구하고 동 지침서 · 안내서의 제정이 필요한 경우 그 사유를 아래에 기재해 주시기 바랍니다. (사유 : _____) |
| | <input type="checkbox"/> 법령(법 · 시행령 · 시행규칙) 또는 행정규칙(고시 · 훈령 · 예규)의 내용을 단순 편집 또는 나열한 것입니까? <input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 |
| | <input type="checkbox"/> 단순한 사실을 대외적으로 알리는 공고의 내용입니까? <input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 |
| | <input type="checkbox"/> 일회성 지시 · 명령에 해당하는 내용입니까? <input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 |
| | <input type="checkbox"/> 외국 규정을 번역하거나 설명하는 내용입니까? <input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 |
| | <input type="checkbox"/> 신규 직원 교육을 위해 법령 또는 행정규칙을 알기 쉽게 정리한 자료입니까? <input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 |
| ☞ 상기 사항 중 어느 하나라도 '예'에 해당되는 경우에 지침서 · 안내서 등록 대상이 아닙니다. 지침서 · 안내서 제 · 개정 절차를 적용하실 필요는 없습니다. | |
| 지침서 · 안내서 구분 | <input type="checkbox"/> 행정사무의 통일을 기하기 위하여 내부적으로 행정사무의 세부기준이나 절차를 제시하는 것입니까? (공무원용) <input checked="" type="checkbox"/> 예(☞ 지침서) <input type="checkbox"/> 아니오 |
| | <input type="checkbox"/> 민원인들의 이해를 돕기 위하여 법령 또는 행정규칙을 알기 쉽게 설명하거나 특정 민원업무에 대한 행정기관의 대외적인 입장을 기술하는 것입니까? (민원인용) <input type="checkbox"/> 예(☞ 안내서) <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 |
| 기타 확인사항 | <input type="checkbox"/> 상위 법령을 일탈하여 새로운 규제를 신설 · 강화하거나 민원인을 구속하는 내용이 있습니까? <input type="checkbox"/> 예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 |
| | ☞ 상기 질문에 '예'라고 답하신 경우 상위법령 일탈 내용을 삭제하시고 지침서 · 안내서 제 · 개정 절차를 진행하시기 바랍니다. |

상기 사항에 대하여 확인하였음.

2022 년 12월 26일

담 당 위 해 예 방 정 책 과 주 무 관 차 상 준
 확 인 위 해 예 방 정 책 과 과 장 한 운 섭

이 지침서는 식·의약품 안전 사고 발생 시 세부적인 위기 대응절차와 제반 조치사항을 별도 규정하여 것으로서 식품의약품안전처 소속 공무원의 신속하고 통일성 있는 위기관리 업무처리를 위한 것입니다.

다만, 대외적으로 법적 효력을 가지는 것이 아니므로 본문의 기술 방식에도 불구하고 참고로만 활용하시기 바랍니다.

또한, 본 지침서는 2022년 12월 현재 유효한 법규를 토대로 작성되었으므로 이후 최신 개정 법규 내용 등에 따라 달리 적용될 수 있음을 알려드립니다.

※ “공무원 지침서”란 행정사무의 통일을 기하기 위하여 내부적으로 행정사무의 세부기준이나 절차를 제시하는 것임
(식품의약품안전처 지침서등의 관리에 관한 규정 제2조)

※ 본 지침서에 대한 의견이나 문의사항이 있을 경우 식품의약품안전처 소비자위해예방국 위해예방정책과에 문의하시기 바랍니다.

전화번호: 043-719-1723

팩스번호: 043-719-1710

- 이 매뉴얼은 「재난 및 안전관리 기본법」 및 「국가위기관리기본 지침(대통령훈령 제388호, '18.9.4)」을 근거로 「식품·의약품 등 안전사고」에 대한 정부의 상황대응 체계, 상황전파·협조·대응 활동·사후관리 등의 세부 활동 내용, 관련기관의 임무와 역할 등에 관한 사항을 규정하고 있음.

매뉴얼 적용 기본원칙

- 이 매뉴얼과 관련된 모든 업무담당자는 이 매뉴얼에 규정된 절차와 내용에 따라 사고상황에 대응해야 함
- 다만, 사고상황이라는 것은 때와 장소, 발생유형 등 수많은 변수가 있어 이 매뉴얼에서 규정한 것을 참고하여 상황에 따라 융통성을 발휘하여 탄력적으로 사고에 대응하되 적극적으로 대응함
- 가급적 사고가 발생하면 심각단계로 대응하는 것이 바람직하며 이후 상황전개에 따라 경계, 주의 등으로 적절히 경보수준을 탄력적으로 조절함

매뉴얼 제·개정 이력

| 구분 | 개정번호 | 승인일자 | 주요내용 |
|----|------|-------------|---|
| 제정 | 1 | 2019.05.08. | 식품·의약품 등 안전사고 주요상황 대응매뉴얼 제정 |
| 개정 | 2 | 2020.12.21. | 비상대응기구 환자대책팀 편성, 위기대응흐름도 추가, 직제 개편 반영 |
| 개정 | 3 | 2021.05.28. | 지방청 보고체계 신설, 신속보고체계 확립, 비상대응기구 탄력 편성 |
| 개정 | 4 | 2021.12.21. | 위기징후목록 구체화, 신속보고 체계 마련, 중수본 조직 구성안 변경 위기판단기준 마련(부록), 위기관리 소통 매뉴얼 변경(문체부, 2020.12.) |
| 개정 | 5 | 2022.12.26. | 지수본 구성 및 팀별 역할 수립, 정책소통TF에서 정책소통반으로 변경, 위기평가회의 명칭 상황판단회의로 변경 등 |

※ 참고사항 : 식품, 의약품 등 위기대응 매뉴얼 제·개정 현황

| 구분 | 개정번호 | 승인일자 | 주요내용 |
|------|------|-------------|--|
| 식품 | 0 | 2005 | 식품위해성분 검출 분야, 무허가 식품유통 분야, 식품테러 분야, 언론보도 피해분야 4종 실무매뉴얼 제정 |
| | 1 | 2009.04.10. | 식품사고 위기대응 매뉴얼 통합 개정 |
| | 2 | 2011.07.08. | 위기발생 이전 초기 신속대응, 식품사고 위기유형 재분류, 위기수준 판단기준 구체화, 위기경보 단계별 조치사항 신설 등 |
| | 3 | 2013.12.31. | 위기수준 재조정 등 위기대응 체계 개편, 정부조직 개편 사항 반영 등 |
| | 4 | 2015.06.16. | 정부조직 개편 사항 반영, 비상연락망 정비 등 |
| | 5 | 2016.11.10. | 식품안전사고 중앙사고수습본부 조직 개편, 소통메시지 및 대응시나리오 반영, 식약처 대응수칙 마련 등 |
| | 6 | 2017.05.16. | 식약처 직제 개정사항 반영, 수입식품안전관리 특별법에 따른 현지실사, 수입 (잠정)중단 등 조치사항 추가반영 |
| | 7 | 2017.12.29. | 정부조직 개정사항 반영, 초동대응 체크리스트 마련, 위해정보 공유 및 위기경보 발령 명확화, 중대본 조직 개편, 비상시 교대근무체계 마련 등 |
| 의약품 | 0 | 2009.11.05. | 의약품 사고 위기대응 매뉴얼 제정 |
| | 1 | 2013.12.24. | 직제 개편 및 법령 개정 사항 등 반영 |
| | 2 | 2015.06.16. | 직제 개편 등 변경사항 반영 |
| | 3 | 2017.05.15. | 직제 개편 등 변경사항 반영 |
| | 4 | 2017.12.28. | 위기대응 체계 변경, 적용범위 확대 등 반영 |
| 화장품 | 0 | 2012.09.12. | 화장품 사고 위기관리 지침 제정 |
| | 1 | 2014.04.22. | 직제 개편 및 법령 개정 사항 등 반영 |
| | 2 | 2015.06.16. | 직제 개편 등 변경사항 반영 |
| | 3 | 2016.12.21. | 매뉴얼 명칭 및 위해정보 등급체계 변경, 소통 전략·메시지 반영 등 |
| | 4 | 2017.05.16. | 업무처리 관련규정 현행화, 비상연락망 정비 등 |
| 의료기기 | 0 | 2011.11.16. | 의료기기 사고 위기관리 매뉴얼 제정 |
| | 1 | 2014.04.22. | 직제 개편 및 법령 개정사항 등 반영 |
| | 2 | 2015.06.16. | 직제 개편 등 변경사항 반영 |
| | 3 | 2016.12.21. | 매뉴얼 명칭 및 위기대응 체계 변경, 소통 전략·메시지 반영 등 |
| | 4 | 2017.05.16. | 위기단계 판단기준 정비, 법령 개정사항, 비상연락망 현행화 등 |
| 통합 | 0 | 2018.08.31. | 식품·의약품 등 위기대응 매뉴얼 통합본 제정 |

- 목 차 -

| | |
|-------------------------------|-----------|
| I. 일반 사항 | 1 |
| 1. 목 적 | 3 |
| 2. 적용 범위 | 3 |
| 3. 관련 법규 | 4 |
| 4. 용어 정의 | 5 |
| | |
| II. 재난 유형과 관리 체계 | 11 |
| 1. 식품·의약품 등 안전사고 유형 | 13 |
| 2. 전개 양상 | 13 |
| 3. 위기관리 체계 | 14 |
| 가. 종합체계도 | 14 |
| 나. 위기관리 기구의 임무와 역할 | 15 |
| 다. 비상대응기구 | 17 |
| 라. 지방식약청 보고체계 | 21 |
| | |
| III. 위기관리 기본방향 | 23 |
| 1. 목 표 | 25 |
| 2. 방 침 | 25 |
| 3. 위기징후감시 | 26 |
| 가. 위기징후 | 26 |
| 나. 위기징후 목록 | 27 |

| | |
|------------------------|----|
| 다. 위기징후 감시체계와 운용 | 32 |
| 라. 사고 시 초동조치 방안 | 33 |
| 4. 위기평가 | 34 |
| 가. 상황판단회의 운영 | 34 |
| 나. 상황판단회의 운영방법 | 35 |
| 다. 위기상황 평가 | 36 |
| 5. 위기경보와 발령절차 | 38 |
| 가. 위기경보 수준 | 38 |
| 나. 위기경보 발령절차 | 39 |
| 6. 비상근무체계 | 42 |

IV. 위기관리 단계별 위기관리활동 45

| | |
|--------------------------|----|
| 식품분야 안전사고 | 47 |
| 1. 예방 단계 | 49 |
| 가. 중점 추진사항 | 49 |
| 나. 활동내용 | 49 |
| 다. 기관별 임무 및 역할 | 50 |
| 2. 대비 단계(위기 임박 단계) | 51 |
| 가. 중점 추진사항 | 51 |
| 나. 활동내용 | 51 |
| 다. 대응·조치사항 | 52 |
| 라. 기관별 임무 및 역할 | 54 |

| | |
|-----------------------|----|
| 3. 대응 단계(위기 단계) | 56 |
| 가. 중점 추진사항 | 56 |
| 나. 활동내용 | 56 |
| 다. 대응·조치사항 | 57 |
| 라. 기관별 임무 및 역할 | 61 |
| 4. 복구 단계 | 63 |

| | | |
|----------------------|-------|----|
| 의약품 등 분야 안전사고 | | 67 |
|----------------------|-------|----|

| | |
|--------------------------|----|
| 1. 예방 단계 | 69 |
| 가. 중점 추진사항 | 69 |
| 나. 활동내용 | 69 |
| 다. 기관별 임무 및 역할 | 70 |
| 2. 대비 단계(위기 임박 단계) | 71 |
| 가. 중점 추진사항 | 71 |
| 나. 활동내용 | 71 |
| 다. 대응·조치사항 | 72 |
| 라. 기관별 임무 및 역할 | 74 |
| 3. 대응 단계(위기 단계) | 76 |
| 가. 중점 추진사항 | 76 |
| 나. 활동내용 | 76 |
| 다. 대응·조치사항 | 77 |
| 라. 기관별 임무 및 역할 | 82 |
| 4. 복구 단계 | 84 |

| | |
|--|------------|
| V. 중앙사고수습본부 즉시가동 준비사항 및 본부장 역할 .. | 87 |
| 1. 중앙사고수습본부 즉시가동 준비사항 | 89 |
| 2. 본부장 역할 | 90 |
| VI. 기관대응수칙 | 93 |
| 1. 식품·의약품 등 안전사고 대응 체계도 | 97 |
| 2. 식품·의약품 등 안전사고 대응 프로세스 | 98 |
| 3. 관계기관 주요 협업기능 | 100 |
| 4. 비상연락망 | 102 |
| VII. 부록 | 109 |
| 1. 주요 상황 위기대응 흐름도 | 110 |
| 2. 위기관단기준 | 120 |
| 3. 위기관리 소통 매뉴얼 | 123 |
| 4. 위기상황 전파체계 | 147 |
| ① 긴급재난문자 | 147 |
| ② 재난방송온라인시스템 | 151 |
| ③ 민방위경보시스템 재난경보 | 153 |
| ④ 국가재난관리(NDMS) 상황전파시스템 | 155 |
| 5. 국가위기관리 영상회의 시스템 | 157 |
| 6. 외국인 사상자 관련 주한 공관 상황 공유 체계 | 159 |
| 7. 중앙수습지원단의 표준편제와 임무 | 160 |
| 8. 국민행동요령 | 161 |
| 9. 위기대응 사례 | 162 |
| 10. 공문서 등 양식 | 163 |

I. 일반 사항

1. 목적

- 이 매뉴얼은 식품·의약품 등 안전사고 발생 시 범정부적 위기관리 (예방-대비-대응-복구) 체계 및 기관별 활동 방향을 규정한 것임
- 식품·의약품 등 사고 발생 시 신속하고 정확한 대응 및 복구를 통해 위기확산을 방지하고 식품·의약품 등 섭취·복용·사용으로 인한 국민피해를 최소화하기 위함

2. 적용범위

가. 식품·의약품 등 안전사고 업무와 관련되는 모든 정부 부처·기관의 활동에 적용하며 식품의약품안전처가 안전사고관리 주관기관의 역할 수행

나. 다음의 상황에 적용

- (1) 유해물질이 포함된 식품·의약품 등이 대량으로 수입·유통·확산되어 국민 건강에 심각한 영향을 초래할 가능성이 있는 경우
- (2) 유해물질이 포함된 식품·의약품 등이 국내에서 생산·제조·유통·확산되어 국민 건강에 심각한 영향을 초래할 가능성이 있는 경우
- (3) 식품·의약품 등 안전과 관련된 사회적 이슈가 발생하여 국민 불안감이 극대화되는 경우
- (4) 기타 상황판단회의에서 위기대응이 필요하다고 판단되는 경우

다. 국내 및 인접국가 방사능 누출로 인한 사고 발생 시에는 「원전 안전분야(방사능 누출) 위기관리 표준매뉴얼」 및 「인접국가 방사능 누출사고 위기관리 표준매뉴얼」의 재난 관리 체계를 적용하고,

- 감염병의 발생·확산으로 인해 공중보건위기가 발생한 경우에는 「감염병 재난 위기관리 표준매뉴얼」의 대응 체계를 적용

3. 관련 법규

가. 근거 : 국가위기관리기본지침(대통령훈령 제388호, '18.9.4)

나. 관련법령

- 재난 및 안전관리 기본법
- 식품안전기본법
- 식품위생법
- 수입식품 안전관리 특별법
- 건강기능식품에 관한 법률
- 축산물 위생관리법
- 농수산물 품질관리법
- 약사법
- 화장품법
- 의료기기법
- 위생용품 관리법
- 체외진단의료기기법
- 첨단재생의료 및 첨단바이오의약품 안전 및 지원에 관한 법률
- 공중보건 위기대응 의료제품의 개발 촉진 및 긴급 공급을 위한 특별법

다. 관련 규정 및 지침

- 식품·의약품등 위해사고 신속대응을위한 시험법확립 표준절차에 관한 규정('18.2.28)
- 식품·의료제품 등 위해정보 관리매뉴얼('21.12.21)
- 위해식품 회수지침('17.5.18)
- 의약품 등의 안전에 관한 규칙('22.12.7)
- 의약품등 회수에 관한 규정('22.6.16), 회수폐기 처리 운영지침('22.8.31)
- 화장품 안전성 정보관리 규정('22.2.18)
- 화장품 안전기준 등에 관한 규정('22.4.1)
- 화장품 회수폐기 처리 운영지침('20.9.14)
- 의약외품 범위 지정('20.5.29)
- 의료기기 부작용 등 안전성 정보 관리에 관한 규정('22.5.9)
- 의료기기 영업자 회수 업무 처리 지침('22.6.21)
- 의료기기 정부 회수 업무 처리 지침('22.6.21)

4. 용어 정의

| 구 분 | 내 용 |
|-------|--|
| 국가위기 | ○ 국가의 주권, 영토와 국민의 생명·재산 등 국가의 핵심요소와 가치에 중대한 위해가 가해질 가능성이 있거나 가해지고 있는 상태 |
| 위기관리 | ○ 식품·의약품 등 안전사고를 효과적으로 예방·대비하고 대응·복구하기 위해 국가가 자원을 기획·조직·집행·조정·통제 하는 제반 활동 |
| 위기상황 | ○ 식품·의약품 등 안전사고로 피해 발생 우려가 있어 일상적 대응보다 훨씬 강화된 조치나 특별한 의사결정이 요구되는 상황 ○ 진행양상과 대처내용에 따라 결과수습형, 완만진행형, 순간증폭형으로 구분 ○ 위기경보 발령과 연계하여 적용할 수 있으며, 위기상황 특성을 고려하여 위기경보 수준을 유연하게 적용 가능 |
| 결과수습형 | ○ 위기상황 자체가 이미 대규모 피해로 발생한 유형 ○ 위기의 전조가 없어 바로 경계·심각단계 발령 |
| 완만진행형 | ○ 위기상황의 심각성이 점진적으로 증가되는 유형 ○ 관심부터 심각까지 순차적 또는 상황변화에 따라 대응 |
| 순간증폭형 | ○ 초기 피해는 경미하나 대규모 피해 발생으로 귀결되는 유형 ○ 2차 피해가 발생 가능한 폭발점 확인 및 경계·심각단계 발령 |
| 주관기관 | ○ 식품·의약품 등 안전사고 위기관리 활동을 주관하여 수행하는 중앙행정기관(식품의약품안전처) |
| 유관기관 | ○ 식품·의약품 등 안전사고의 위기관리 활동에 있어 주관기관의 활동을 지원하고 협조하는 중앙행정기관 및 지방자치단체 ※ 국무조정실, 농림축산식품부, 해양수산부, 보건복지부, 교육부, 국방부, 관세청, 행정안전부, 환경부, 외교부, 문화체육관광부, 산업통상자원부, 방송통신위원회 등 |
| 실무기관 | ○ 위기관리의 대상이 되는 기능·시설을 직접 관리하거나 그 지역을 관할하는 지방자치단체, 공공기관 및 단체 |

| 구 분 | 내 용 |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">위기관리 단계</p> | <p>① 예방 : 위기요인을 사전에 제거하거나 감소시킴으로써 위기 발생 자체를 억제하거나 방지하기 위한 일련의 활동</p> <p>② 대비 : 위기상황 발생 시 수행해야 할 제반 사항을 사전에 계획, 준비, 교육, 훈련함으로써 대응능력을 제고시키고, 위기 시 즉각적으로 대응할 수 있도록 태세를 강화시켜 나가는 활동</p> <p>③ 대응 : 위기상황 발생시 국가의 자원과 역량을 효율적으로 활용하고 신속하게 대처함으로써 피해를 최소화하고 2차 위기발생 가능성을 감소시키는 일련의 활동</p> <p>④ 복구 : 위기로 인해 발생한 피해를 이전의 상태로 회복시키고, 평가 등에 의한 제도개선과 운영체계 보완을 통해 재발을 방지하고 위기관리 능력을 향상시키고자 하는 일련의 활동</p> |
| <p style="text-align: center;">위기경보 수준</p> | <p>○ 위기징후를 식별하거나 위기 발생이 예상되는 경우 그 위험 수준, 발생 가능성 등을 판단하여 그에 부합되는 조치를 할 수 있도록 미리 정보를 제공하고 경고하는 것으로 위기평가 시 상황의 심각성, 시급성, 확대 가능성, 전개속도, 지속기간, 파급효과, 국내의 여론, 정부의 대응능력을 고려하여 관심(Blue)-주의(Yellow)-경계(Orange)-심각(Red) 4단계로 구분</p> <p>① 관심(Blue) : 위기징후와 관련된 현상이 나타나고 있으나 그 활동수준이 낮아서 국가 위기로 발전할 가능성이 적은 상태</p> <p>② 주의(Yellow) : 위기징후의 활동이 비교적 활발하여 국가위기로 발전할 수 있는 일정 수준의 경향이 나타나는 상태</p> <p>③ 경계(Orange) : 위기징후의 활동이 활발하여 국가위기로 발전할 가능성이 농후한 상태</p> <p>④ 심각(Red) : 위기징후의 활동이 매우 활발하여 국가위기 발생이 확실시 되는 상태</p> |
| <p style="text-align: center;">식품· 의약품 등</p> | <p>○ 식품의약품안전처 소관·관리 품목으로 각 개별법에 따른 식품, 식품첨가물, 기구·용기·포장, 건강기능식품, 의약품, 바이오의약품, 한약(재), 화장품, 의약외품, 의료기기, 위생용품 등을 통칭</p> |

[참고사항] 식품·의약품 등 정의

| 구분 | 법적 정의 |
|----------|---|
| 식품 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 모든 음식물(의약으로 섭취하는 것은 제외) |
| 식품첨가물 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 식품 제조·가공·조리 또는 보존 과정에서 감미(甘味), 착색(着色), 표백(漂白) 또는 산화방지 등을 목적으로 식품에 사용되는 물질 |
| 기구·용기·포장 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ (기구) 식품 또는 식품첨가물에 직접 닿는 기계·기구나 그 밖의 물건 ▶ (용기·포장) 식품 또는 식품첨가물을 넣거나 싸는 것으로서 식품 또는 식품첨가물을 주고받을 때 함께 건네는 물품 |
| 건강기능식품 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 인체에 유용한 기능성을 가진 원료나 성분을 사용하여 제조한 식품 |
| 의약품 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 대한민국약전(大韓民國藥典)에 실린 물품(의약외품 제외) ▶ 질병을 진단·치료·경감·처치 또는 예방할 목적으로 사용하는 물품(기구·기계 또는 장치 제외) ▶ 구조와 기능에 약리학적(藥理學的) 영향을 줄 목적으로 사용하는 물품(기구·기계 또는 장치 제외) |
| 한약(재) | <ul style="list-style-type: none"> ▶ (한약) 동물·식물 또는 광물에서 채취된 것으로 주로 원형대로 건조·절단 또는 정제된 생약(生藥) ▶ (한약제제) 한약을 한방원리에 따라 배합하여 제조한 의약품 |
| 화장품 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 인체를 청결·미화하여 매력을 더하고 용모를 밝게 변화시키거나 피부·모발의 건강을 유지 또는 증진하기 위하여 인체에 바르고 문지르거나 뿌리는 등 이와 유사한 방법으로 사용되는 물품으로서 인체에 대한 작용이 경미한 것 |
| 의약외품 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 질병을 치료·경감(輕減)·처치 또는 예방할 목적으로 사용되는 섬유·고무제품 또는 이와 유사한 것 ▶ 인체에 대한 작용이 약하거나 인체에 직접 작용하지 아니하며, 기구 또는 기계가 아닌 것과 이와 유사한 것 |
| 의료기기 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 사람이나 동물에게 단독 또는 조합하여 사용되는 기구·기계·장치·재료·소프트웨어 또는 이와 유사한 제품 <ul style="list-style-type: none"> · 질병을 진단·치료·경감·처치 또는 예방할 목적으로 사용되는 제품 · 상해·장애를 진단·치료·경감 또는 보정할 목적으로 사용되는 제품 · 구조 또는 기능을 검사·대체 또는 변형할 목적으로 사용되는 제품 · 임신을 조절할 목적으로 사용되는 제품 |
| 위생용품 | <ul style="list-style-type: none"> ▶ 보건위생을 확보하기 위하여 특별한 위생관리가 필요한 용품 |

[참고사항] 식품·의약품 등 품목별 분류

| 구분 | 분 류 | 품 목 |
|----------|-------------|--|
| 식품 | 유형별 분류 | 과자류·빵류·떡류, 병과류, 코코아가공품류·초콜릿류, 당류, 잼류, 두부류·묵류, 식용유지류, 면류, 음료류, 특수영양식품, 특수의료용도식품, 장류, 조미식품, 절임류·조림류, 주류, 농산가공식품류, 식육가공품류 및 포장육, 알가공품류, 유가공품류, 수산가공식품류, 동물성가공식품류, 벌꿀·화분가공품류, 즉석식품류, 기타식품류 |
| 식품첨가물 | 용도별 분류 | 감미료, 고결방지제, 거품제거제, 겹기초제, 밀가루개량제, 발색제, 보존료, 분사제, 산도조절제, 산화방지제, 살균제, 습윤제, 안정제, 여과보조제, 영양강화제, 유화제, 이형제, 응고제, 제조용제, 젤형성제, 증점제, 착색료, 청관제, 추출용제, 충전제, 팽창제, 표백제, 표면처리제, 피막제, 향미증진제, 향료, 효소제 |
| 기구·용기·포장 | 재질별 분류 | 합성수지제 43종, 가공셀룰로스제, 고무제, 종이제, 금속제, 목재류, 유리제, 도자기제, 법랑 및 용기류, 전분제 예시) 후라이팬, 칼·도마, 접시, 냄비, 물컵, 젓병, 식품포장지 등 |
| 건강기능식품 | 영양성분 | 비타민, 무기질 등 28종 예시) 비타민 A, 비타민 C, 칼슘, 식이섬유, 단백질, 필수지방산 등 |
| | 기능성원료 | 인삼, 홍삼 등 68종 예시) 스피루리나, 코엔자임Q10, 글루코사민, 프로바이오틱스 등 |
| | 개별인정 원료 | 루테인 등 290종 예시) 핑거루트 추출분말, 보이차 추출물, 백수오 복합추출물 등 |
| 의약품 | 경구투여 제제 | 정제, 캡슐제, 과립제, 산재, 경구용 액제, 시럽제, 경구용 젤리제, 다제, 엑스제, 유동엑스제, 환제 |
| | 구강내 적용 제제 | 구강용 정제, 구강용액제, 구강용 스프레이제, 구강용 반고형제, 구강용해필름 |
| | 주사 적용 제제 | 주사제 |
| | 투석·관류용 제제 | 투석제, 관류제 |
| | 기관지·폐 적용 제제 | 흡입제 |
| | 눈 투여 제제 | 점안제, 안연고제 |
| | 귀 투여 제제 | 점이제 |
| | 코 적용 제제 | 점비분말제, 점비액제 |
| | 직장 적용 제제 | 좌제, 직장용반고형제, 관장제 |
| | 질 적용 제제 | 질정, 질용좌제 |
| | 피부 등 적용 제제 | 외용고형제, 외용액제, 에어로솔제, 연고제, 크림제, 겔제, 경피흡수제, 카타플라스마제, 첩부제, 페이스트제 |
| 한약(재) | 대한약전 및 생약규격 | 갈근, 감초 등 601종 예시) 강황, 구기자, 길경, 녹각, 당귀, 두충, 맥문동, 복령, 삼백초 등 |

| 구분 | 분 류 | 품 목 |
|------------|------------------------------------|---|
| 의약외품 | 질병치료·경감·처치 또는 예방 목적으로 사용되는 섬유·고무제품 | 생리혈 위생처리(생리대, 탐폰, 생리컵), 마스크(수술용 마스크, 보건용 마스크, 비밀차단용 마스크), 환부의 보존, 보호, 처치 등의 목적으로 사용하는 물품(안대, 붕대, 탄력붕대, 석고붕대, 원통형 탄력붕대, 거즈, 탈지면, 반창고), 환부의 삼출물 등 흡수를 목적으로 사용되는 비접착성 물품(패드, 스펀지), 감염예방 등 목적으로 외과처치 시 사용되는 멸균물품(멸균면봉, 멸균장갑), 구강 청결용 물휴지 |
| | 인체에 대한 작용이 약하거나 인체에 직접 작용하지 않는 것 | 구취 등의 방지제(구중청량제, 액취방지제, 땀띠·지무름용제, 치약제), 사람의 보건을 목적으로 인체에 적용하는 모기, 진드기 등이 기피제, 콘택트렌즈 관리용품(세척·보존·소독·헹굼제), 니코틴이 함유되지 않은 금연보조제(흡연욕구저하자제, 흡연습관개선제), 인체에 직접 사용하는 외용소독제(과산화수소수, 이소프로필 알코올, 염화벤잘코늄, 크레졸, 에탄올), 연고제, 카타플라스마제, 스프레이파스, 내복용 제제(저함량 비타민·미네랄 제제, 자양강장변질제, 건위소화제), 구강위생 등에 사용하는 제제, (치아근관 세척·소독제, 유·소아 손빨기 버릇을 고치기 위한 외용액제·산제, 코골이 방지(보조)제, 치아미백제, 의치(틀니)·치아교정기 등 세척·소독제, 치태·설태 등의 염색(착색)제), 공기나 산소 공급 휴대용 물품 |
| 화장품 | 영·유아용 제품류 | 샴푸·린스, 로션·크림, 오일, 인체 세정용 제품, 목욕용 제품 |
| | 목욕용 제품류 | 오일·정제·캡슐, 소금류, 버블 배스 |
| | 인체 세정용 제품류 | 폼 클렌저, 바디 클렌저, 액체 비누 및 화장 비누, 외음부세정제, 물휴지 |
| | 눈 화장용 제품류 | 아이브로 펜슬, 아이 라이너, 아이 섀도, 마스크라, 아이 메이크업 리무버 |
| | 방향용 제품류 | 향수, 분밀향, 향낭, 콜롱 |
| | 두발 염색용 제품류 | 헤어 틴트, 헤어 컬러스프레이, 염모제, 탈염·탈색용 제품 |
| | 색조 화장용 제품류 | 불연지, 페이스 파우더, 페이스 케이크, 리퀴드·크림·케이크 파운데이션, 메이크업 베이스, 메이크업 픽서티브, 립스틱, 립라이너, 립글로스, 립밤, 바디페인팅, 페이스페인팅, 분장용 제품 |
| | 두발용 제품류 | 헤어 컨디셔너, 헤어 토닉, 헤어 그루밍 에이드, 헤어 크림·로션, 헤어 오일, 포마드, 헤어 스프레이·무스·왁스·젤, 샴푸, 린스, 퍼머넌트 웨이브, 헤어 스트레이트너, 흑채 |
| | 손발톱용 제품류 | 베이스코트, 언더코트, 네일폴리시, 네일에나멜, 탑코트, 네일 크림·로션·에센스, 네일폴리시·네일에나멜 리무버 |
| | 면도용 제품류 | 애프터셰이브 로션, 남성용 탭캠, 프리셰이브 로션, 셰이빙 크림, 셰이빙 폼 |
| | 기초화장용 제품류 | 수렴·유연·영양 화장수, 마사지 크림, 에센스, 오일, 파우더, 바디 제품, 팩, 마스크, 눈 주위 제품, 로션, 크림, 손발의 피부연화 제품, 클렌징 워터, 클렌징 오일, 클렌징 로션, 클렌징 크림 등 메이크업 리무버 |
| | 체취 방지용 제품류 | 데오도란트 |
| 체모 제거용 제품류 | 제모제, 제모왁스 | |

| 구분 | 분 류 | 품 목 |
|------|---------|--|
| 의료기기 | 기구·기계 | 진료대, 수술대, 의료용 침대, 의료용 조명기, 의료용 소독기, 의료용 무균수 장치, 마취기, 호흡 보조기, 의료용 챔버, 내장 기능 대용기, 보육기, 진단용 엑스선 장치, 비전리 진단 장치, 방사선 진료 장치, 의료용 필름 현상기, 방사선 장애 방어용 기구, 레이저 장애 방어용 기구, 이학 진료용 기구, 심혈관용 기계 기구, 비뇨기과용 기계 기구, 환자 운반차, 청진기, 체온 측정용 기구, 혈압 검사 또는 맥파 검사용 기기, 체액 분석기기, 내장 기능 검사용 기기, 호흡 기능 검사용 기기, 검안용 기기, 청력 검사용 기기, 지각 및 신체 진단용 기구, 의료용 경, 조직 가공기, 의료용 정온기, 전기 및 기타 수술 장치, 냉동 수술 장치, 레이저 진료기, 결찰기 및 봉합기, 의료용 흡인기, 기흉기 및 기복기, 의료용 칼, 의료용 가위, 의료용 큐렛, 의료용 클램프, 의료용 검사, 의료용 톱, 의료용 끌, 의료용 박리자, 의료용 망치, 의료용 줄, 의료용 레버, 의료용 올가미, 주사침 및 천자 침, 주사기, 의료용 천자기, 천착기 및 천공기, 개창 또는 개공용 기구, 의료용 취관 및 체액 유도관, 의료용 소식자, 의료용 확장기, 의료용 도포기, 혼합 및 분배용기구, 의료용 충전기, 의료용 누르개, 측정 및 유도용 기구, 의료용 세정기, 채혈 또는 수혈 및 생체 검사용 기구, 정형 및 기능 회복용 기구, 치과용 진료 장치 및 의자, 치과용 엔진, 치과용 브로치, 치과용 탐침, 치과용 방습기, 인상 채득 또는 교합용 기구, 치과용 중합기, 시력 보정용 안경, 눈 적용 렌즈, 보청기, 의약품 주입기, 헤르니아 치료용 기구, 의료용 흡입기, 의료용 진동기, 개인용 전기 자극기, 침 또는 구멍기구, 의료용 자기 발생기, 의료용 물질 생성기, 의료용 필름 판독 장치, 이비인후과용 진료 장치 및 의자, 안과용 진료 장치 및 의자, 유헬스케어 의료기기, 의료용 세포 및 조직 처리 기구 |
| | 의료용품 | 방사선용품, 봉합사 및 결찰사, 정형용품, 외과용품, 콘돔, 피임용구, 인체 조직 또는 기능 대체품, 부목, 시력표 및 색각 검사표, |
| | 치과 재료 | 치과가공용합금, 치과주조용합금, 메탈세라믹합금, 납착용합금, 가공용합금, 직접수복재료, 심미치관재료, 의치재료, 의치상재료, 근관치료재, 치과접착용시멘트, 예방치과재료, 악안면성형용재료, 악골치아고정장치, 치과임플란트시술기구, 치과교정재료, 치주 조직재생유도재, 보철물분리재료, 기타보철재료, 기타보존재료, 치과용 접착제·인상재료·왁스·임플란트시스템·골이식재, 진단제 |
| | 소프트웨어 | 심혈관 진료용, 치의학 진료용, 이비인후과학 진료용, 위장병학 및 비뇨의학 진료용, 병원진료용, 신경과학 진료용, 산부인과학 진료용, 안과학 진료용, 정형외과학 진료용, 재활의학 진료용, 방사선종양학 및 영상의학 진료용 |
| 위생용품 | 세척제 | 야채, 과일 등을 씻는 데 사용되는 제제, 식품 용기, 가공기구, 조리기구 등을 씻는 데 사용되는 제제 |
| | 헹굼보조제 | 자동식기세척기의 최종 헹굼과정에서 식기류에 남아있는 잔류물 제거, 건조 촉진 등 보조적 역할을 위하여 사용되는 제제 |
| | 위생물수건 | 식품접객업의 영업소에서 손을 닦는 용도 등으로 사용할 수 있도록 포장된 물수건 |
| | 기타 위생용품 | 일회용 컵·손가락 젓가락·포크·ナイ프·빨대, 화장지, 일회용 행주·타월·종이냅킨, 식품접객업의 영업소에서 손을 닦는 용도 등으로 사용할 수 있도록 포장된 물티슈, 일회용 이쑤시개·면봉·기저귀, 일회용 팬티라이너, 손을 닦는 용도 등으로 사용할 수 있도록 포장된 마른 티슈로서 최종단계에서 물을 첨가하여 사용하는 제품 |

Ⅱ. 재난 유형과 관리 체계

1. 식품·의약품 등 안전사고 유형

가. 식품 안전사고 유형

- 유해물질 등에 오염된 식품이 국내 수입되어 유통된 경우
- 생산단계 농·축·수산물에 유해물질 등에 오염되어 유통된 경우
- 식품의 제조과정에서 유해물질 등에 오염되어 유통된 경우
- 동일 원인에 의한 식중독이 대규모로 발생한 경우
- 식품안전 이슈 발생으로 국민 불안감이 극대화된 경우

나. 의약품 등 안전사고 유형

- 기(既) 허가된 제품에서 안전성·유효성의 문제가 발생한 경우
- GMP 미준수로 제품에 안전성 문제가 발생한 경우
- 유해물질(불순물 등)에 오염된 제품이 수입 또는 제조된 경우
- 무허가 의약품 등이 불법 유통된 경우
- 의약품 등 부작용으로 위해사례가 발생한 경우
- 공급부족 또는 안전이슈 발생으로 국민 불안감이 극대화된 경우

2. 전개양상

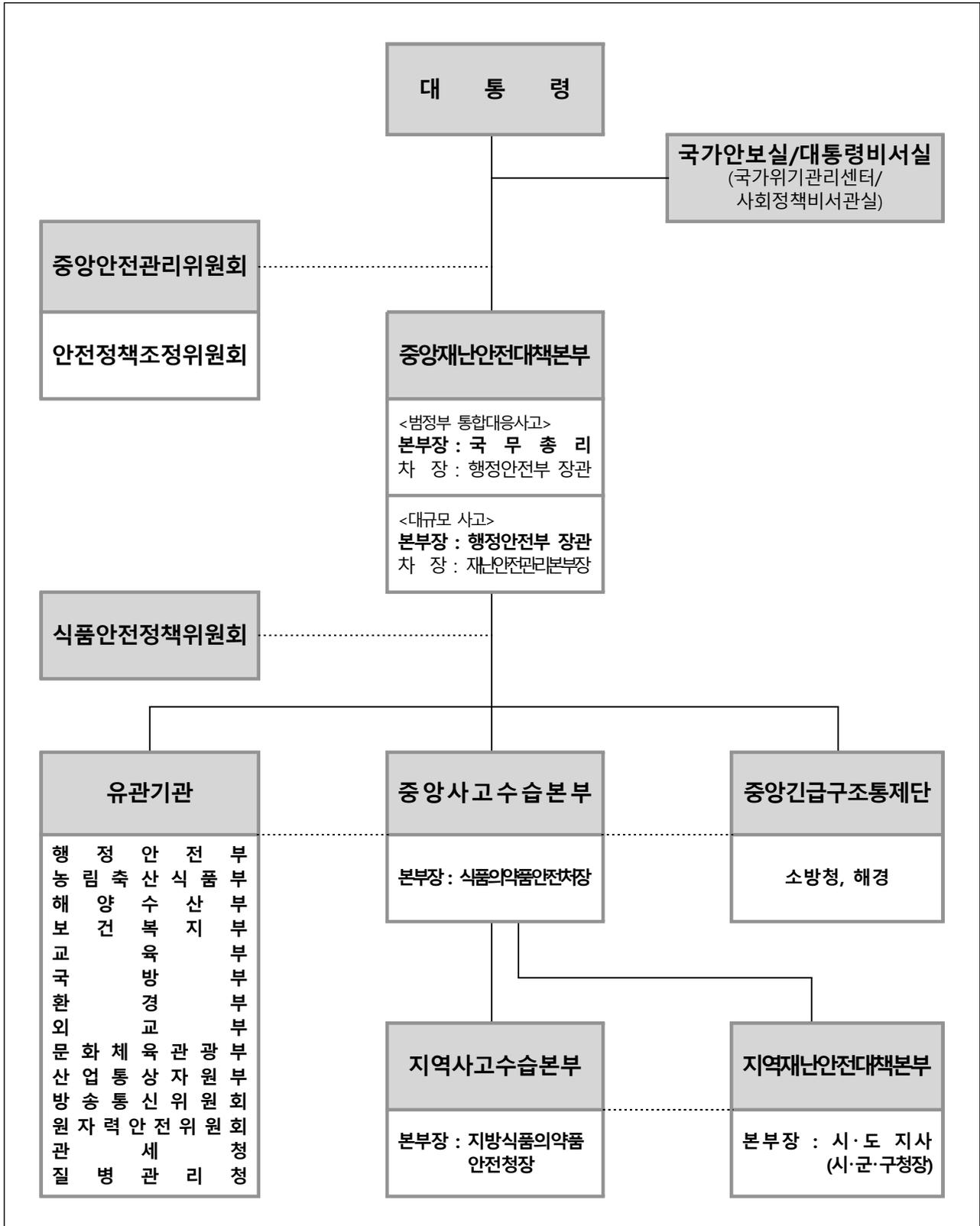
◆ 국내·외 식품·의약품 등에서 유해물질 검출되거나 부작용 사고 발생

◆ 유해물질이 검출된 제품이 유통되어 국민이 섭취(복용·사용)하거나 다른 제품의 원료로 사용되어 사고가 확산

◆ 문제 제품으로 인한 환자·사망자 등 인명피해가 발생하거나 건강에 심각한 위해를 초래할 가능성이 있어 국민 불안감 상승

3. 위기관리 체계

가. 종합체제도



나. 위기관리 기구의 임무와 역할

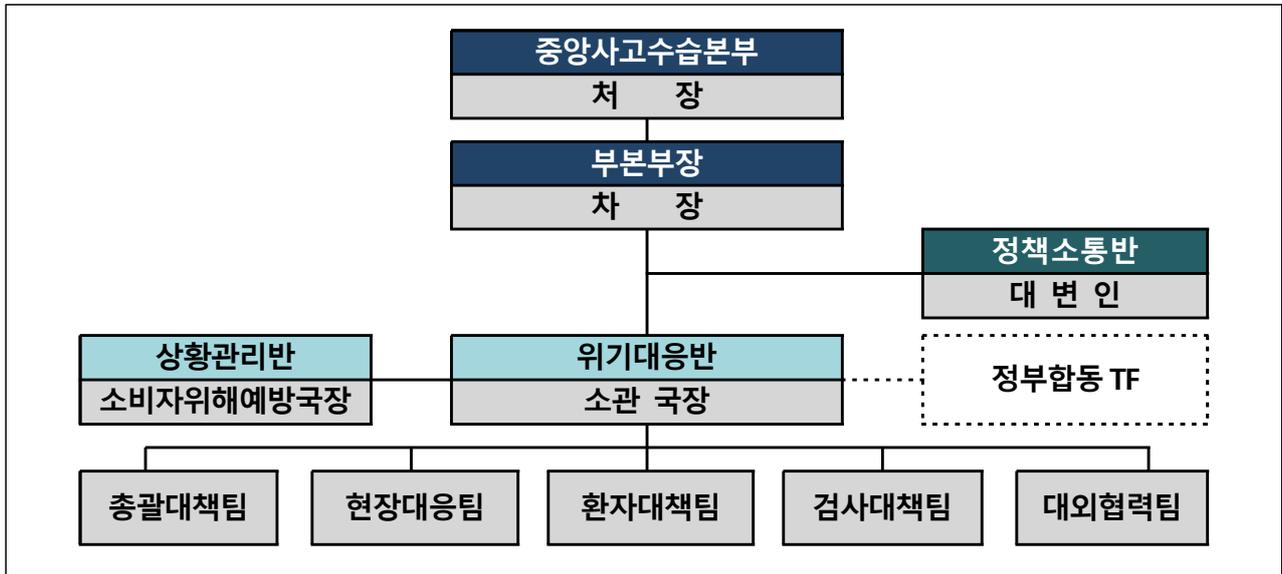
| 구 분 | 내 용 |
|---|---|
| <p>국가안보실 (국가위기관리센터)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 안전사고 위기 초기 상황 파악, 보고 및 전파 ○ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ○ 안전사고관리 정책 총괄 |
| <p>대통령비서실 (사회정책비서관실)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 안전사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ○ 안전사고 분야별 후속대응 및 복구 |
| <p>중앙안전관리위원회 (국무총리)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 안전관리에 있어 국가차원의 중요정책 조정·심의 |
| <p>중앙재난안전대책본부 (국무총리 또는 행정안전부 장관)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 대규모 사고 예방·대비·대응·복구에 관한 총괄·조정 ○ 관계기관의 장에게 행정 및 재정상의 조치, 소속 직원의 파견, 그 밖에 필요한 지원 요청 ○ 재난예방 및 응급대책 등 재난대비계획 수립 (안전취약계층 대책 포함) ○ 위기징후 목록 및 상황정보 종합·관리 ○ 재난현장 대응활동 종합 및 조정 ○ 상황판단회의를 통해 중앙재난안전대책본부 설치 ○ 주관기관 요청 시 중앙재난안전대책본부 가동 및 중앙수습지원단 파견 조치 등 |
| <p>중앙사고수습본부 (식품의약품안전처장)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 위해정보 수집·전파, 상황관리 ○ 사고발생시 초동 조치 및 사고수습 ○ 식품·의약품 등 안전사고 총괄 조정 및 언론 대응 ○ 피해상황 조사 및 종합상황 관리 ○ 관계 재난관리책임기관의 장에게 행·재정상의 조치, 소속 직원의 파견, 그 밖에 필요한 지원 요청 ○ 사고수습에 필요한 범위에서 시·도지사 및 시장·군수·구청장 지휘 ○ 중앙재난안전대책본부에 수습지원단 파견 요청(필요 시) ○ 식품·의약품 등 안전사고 원인규명 및 재발방지 대책 |

| 구 분 | 내 용 |
|---|--|
| 지역사고수습본부 (지방식품의약품안전청장) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 관할지역 위해정보 수집 및 보고 ○ 해당 관할지역 사고발생 및 피해상황 조사 ○ 현장 상황 관리 및 지역재난안전대책본부와 협업 |
| 지역재난안전대책본부 (지방자치단체장) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역사고상황 총괄 및 사고수습체계 구축 ○ 현장 총괄·조정 및 지원을 위한 현장 통합지원본부 설치·운영(시·군·구 단체장) ○ 지역 내 재난관리책임기관과의 장에게 행·재정상의 조치 및 업무협조 요청 ○ 생활안정지원, 응급복구, 의료·교통, 물자지원 등 (안전취약계층 대책 포함) ○ 지역사고수습본부와의 원활한 협조체제 유지 등 |
| 중앙수습지원단 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역대책본부장 등 사고 발생지역의 책임자에 대하여 사태수습에 필요한 기술자문·권고 또는 조언 ○ 중앙대책본부장에 대하여 재난수습을 위한 재난현장상황, 재난발생의 원인, 행정적·재정적으로 조치할 사항 및 진행 상황 등에 관한 보고 |

다. 비상대응기구

(1) 중앙사고수습본부(식품의약품안전처)

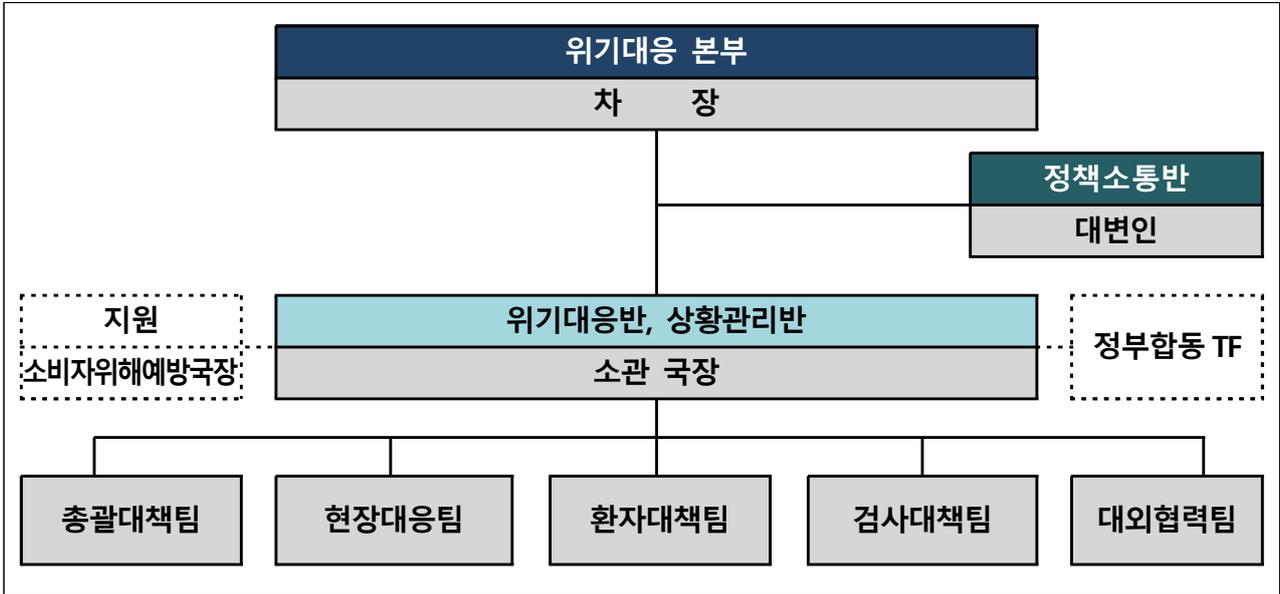
○ 기본 편성 방법



| 구분 | 구성 | 주요역할 | |
|----------|----------------------------|---|---|
| 중앙사고수습본부 | 본부장 : 처장 | 중수본 총괄지휘 | |
| | 부본부장 : 차장 | 중수본 총괄지휘 대행 | |
| 정책소통반 | 대변인, 소통협력TF, 고객지원담당관 | 언론·여론 모니터링, 대국민 소통메시지 보도(설명·해명) 자료 배포 종합상담센터(1577-1255) 운영 및 민원동향 모니터링 | |
| 상황관리반 | 위해예방정책과 위해정보과 | 위기경보 발령, 상황 점검, 외국 동향파악 위기대응 경과 보고(대통령실, 국조실, 국회) | |
| 위기대응반 | 총괄대책팀 | 소관국 주무부서 | 위기대응반 총괄관리, 일일상황보고(대통령실·국조실) |
| | 현장대응팀 | 유통관리, 안전점검 등 담당부서 | 수거·검사, 수입·유통·판매 금지, 회수 지방청 및 시·도 업무 총괄 |
| | 환자대책팀 | 협조 부서 | 환자피해 규모 파악 및 대응, 안전성 정보제 공, 환자 피해 추가 확산 방지, 환자 커뮤니 티와의 관계관리 |
| | 검사대책팀 | 시험검사, 위해평가, 기준규격 등 관련 부서 | 시험법, 기준·규격 검토, 위원회 심의 시험검사기관 지원 |
| | 대외협력팀 | 관계부처 협력부서, 국제협력 | 관계부처 협력, 정부합동 TF 연계 외국정부 협조 |

○ 소관국 자체 대응 시(상황관리반 자체 운영, 소비자위해예방국 협조*)

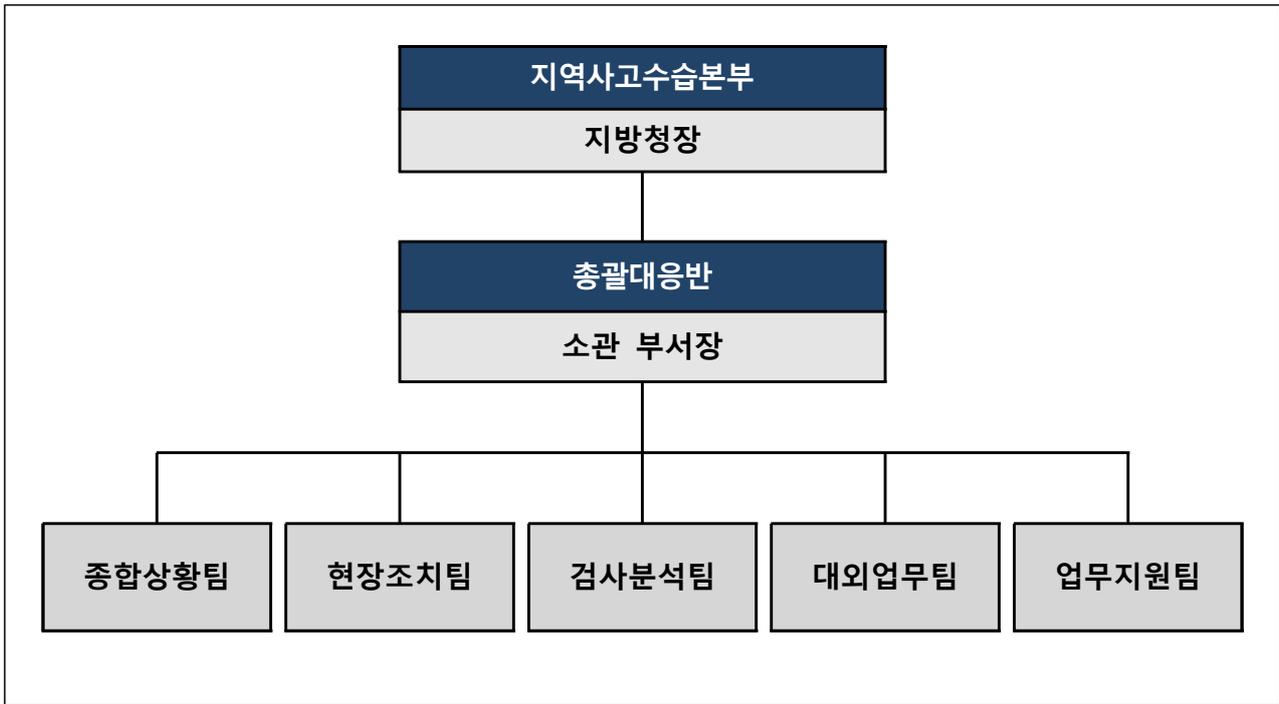
* 위해정보 수집, 언론·여론 동향 파악 등 지원



| 구 분 | 구 성 | 주 요 역 할 | |
|-----------|----------------------|---|--|
| 위기대응 본부 | 본부장 : 차장 | 비상대응기구 총괄지휘 | |
| 정책소통반 | 대변인, 소통협력TF, 고객지원담당관 | 언론·여론 모니터링, 대국민 소통메시지 보도(설명·해명) 자료 배포 종합상담센터(1577-1255) 운영 및 민원동향 모니터링 | |
| 위 기 대 응 반 | 총괄대책팀 | 소관국 주무부서 | 위기대응반 총괄관리, 일일상황보고(대통령실·국조실) 위기경보 발령, 상황 점검, 외국 동향파악 위기대응 경과 보고(대통령실, 국조실, 국회) |
| | 현장대응팀 | 유통관리, 안전점검 등 담당부서 | 수거·검사, 수입·유통·판매 금지, 회수 지방청 및 시·도 업무 총괄 |
| | 환자대책팀 | 협조 부서 | 환자피해 규모 파악 및 대응, 안전성 정보제공, 환자 피해 추가 확산 방지, 환자 커뮤니티와의 관계관리 |
| | 검사대책팀 | 시험검사, 위해평가, 기준규격 등 관련 부서 | 시험법, 기준·규격 검토, 위원회 심의 시험검사기관 지원 |
| | 대외협력팀 | 관계부처 협력부서, 국제협력 | 관계부처 협력, 정부합동 TF 연계 외국정부 협조 |
| 지원 | 위해예방정책과 위해정보과 | 해외위해정보 수집, 여론동향 파악 잠재이슈 발굴 등 지원 | |

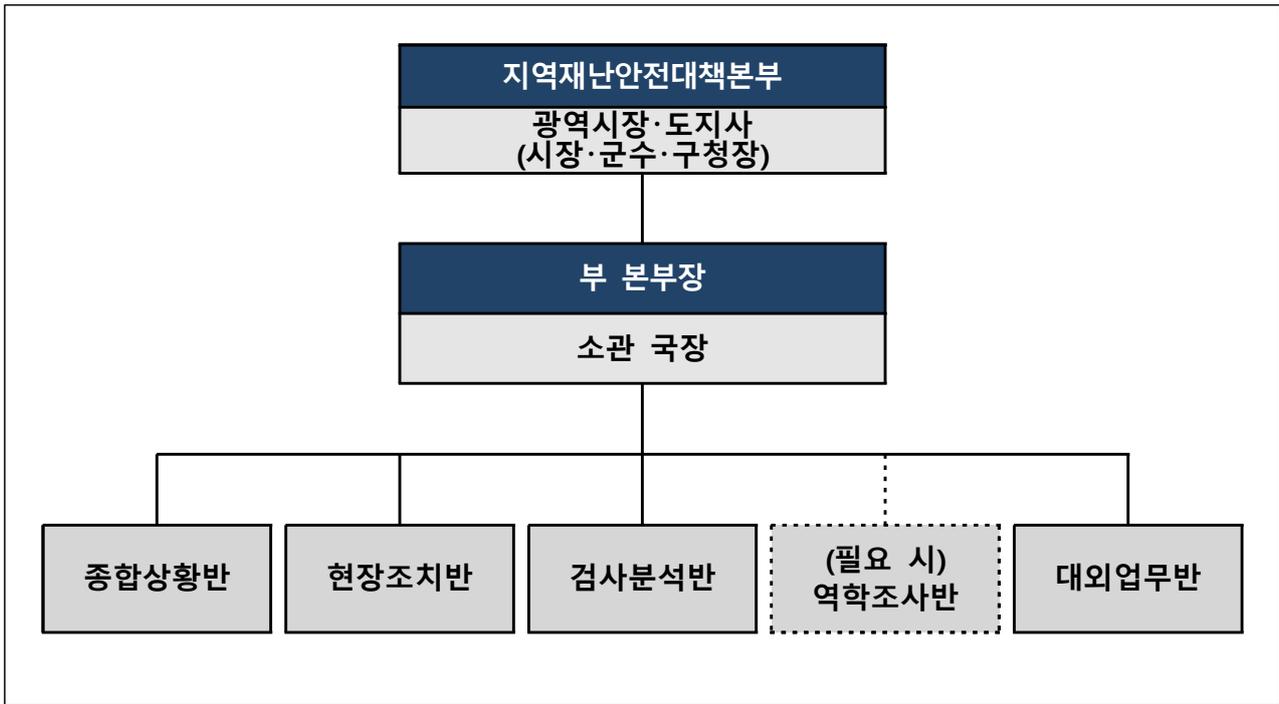
* 사고 규모에 따라 확대·축소 운영 가능, 지방청 및 시·도는 각 팀과 협조·협력

(2) 지역사고수습본부(예시)



| 구 분 | 구 성 | 주 요 역 할 |
|----------|--------------------|---|
| 지역사고수습본부 | 본부장 : 지방청장 | 지수본 총괄지휘 |
| 총괄대응반 | 소관 부서장 | 대응·대책 수립, 조치경과 관리·감독 각 반별 업무 부여·조정 |
| 종합상황팀 | 사고 담당부서 | 위기대응 총괄관리, 상황보고 관리 중수본 현장대응팀에 일일 상황 보고 |
| 현장조치팀 | 지방청 부서 (검사소 포함) | 현장 점검·조사, 유통·판매 금지조치, 수거, 회수·압류·폐기 |
| 검사분석팀 | 시험분석센터 | 수거품 검사·분석 |
| 대외업무팀 | 지방청 부서 (검사소 포함) | 언론·여론 모니터링, 홍보, 대시민 소통 지대본과 연락체계 구축 |
| 업무지원팀 | 운영지원과 | 상황실 구성, 시설·인력·장비 등 지원업무 근무시간 연장, 지수본 인사 발령 |

(3) 지역재난안전대책본부(예시)



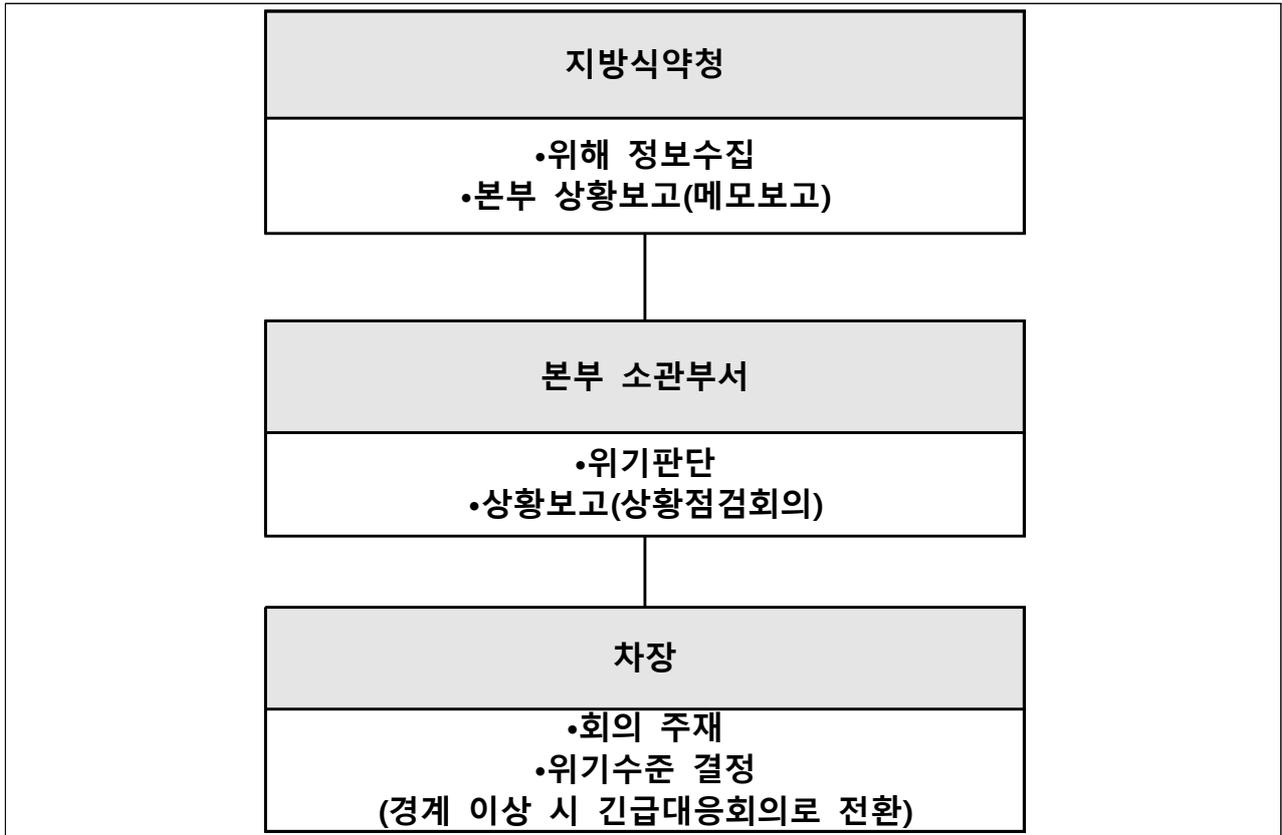
| 구 분 | 구 성 | 주 요 역 할 |
|----------------|-----------------------------|---|
| 지역재난안전 대책본부 | 본부장 : 시장·도지사 (시장·군수·구청장) | 지대본 총괄지휘 |
| 부 본부장 | 소관 국장 | 대응·대책 수립, 조치경과 관리·감독 각 반별 업무 부여·조정 |
| 종합상황반 | 식품위생정책부서 | 위기대응 총괄관리 일일상황 관리·보고 |
| 현장조치반 | 식품안전관리부서 | 현장 점검·조사, 유통·판매 금지조치, 수거, 회수·압류·폐기 |
| 검사분석반 | 보건환경연구원 | 수거품 검사·분석 |
| 역학조사반 | 보건소 등 역학조사 담당부서 | 식중독 발생 등 역학조사 |
| 대외업무반 | 대변인, 언론홍보 담당부서 | 언론·여론 모니터링, 홍보, 대시민 소통 ※ 식약처와 one-voice 유지 |

라. 지방식약청 보고체계

- (감시체계) 지방청 자체 위해 감시 체계로 상시 위해정보 수집
- (수집 정보) 식·의약품 안전에 위해를 주거나, 국민에게 불안감을 줄 수 있는 정보 중 지방청에서 사전에 수집되는 위해 정보
 - * ▲관할업체 관계자, ▲지역 언론사 정보, ▲불시의 언론취재·인터뷰·촬영, ▲민원 정보, ▲기타 식·의약품 안전 사고(식중독 발생 보고 제외) 등
- (보고 판단 기준) 지방청 자체 대응이 불가능한 경우, 식약처 공식적인 입장이 필요한 경우, 국민들의 심각한 피해가 예상되는 경우, 언론·여론의 확산과급력을 고려하여 시급성이 높은 경우 등
- (보고체계) 정보를 수집한 지방청 부서장은 본부 소관부서장에게 보고 서식(부록 첨부)에 따라 메모보고를 통해 신속 보고 실시
 - * 야간, 공휴일 또는 긴급한 상황인 경우, 유선, 문자, SNS 등으로 보고 가능
 - 본부 소관부서에서는 지방청 보고 사안에 대해 매뉴얼에 따라 위기상황 판단하고 상황에 맞는 자체 또는 위기단계별 대응 실시
- 지방청 보고 대상 본부 담당부서

| 분야 | 정보 내용 | 부서명 |
|------|----------------------------------|-------------|
| 식품 | 국내 유통 식품 (기구·용기·포장, 식품첨가물 포함) | 식품관리총괄과 |
| | 국내 유통 농·수산물 | 농수산물안전정책과 |
| | 국내 유통 축산물 | 축산물안전정책과 |
| | 수입식품(통관단계) | 수입검사관리과 |
| | 수입식품(유통단계) | 수입유통안전과 |
| | 국내 유통 건강기능식품 | 건강기능식품정책과 |
| | 수입산 방사능 | 수입식품정책과 |
| 의약품 | 의약품 | 의약품관리과 |
| | 바이오의약품 | 바이오의약품품질관리과 |
| | 한약 | 한약정책과 |
| | 화장품 | 화장품정책과 |
| | 의약외품 | 의약외품정책과 |
| | 의료기기 | 의료기기관리과 |
| | 체외진단의료기기 | 혁신진단기기정책과 |
| 위생용품 | 위생용품 | 위생용품정책과 |

< 지방식약청 보고절차 >



Ⅲ. 위기관리 기본방향

1. 목 표

- 가. 식품·의약품 등 사고에 대한 예방·대비 태세를 사전에 구축하고 사고 발생 시 신속한 대응을 통하여 위기상황 조기 종식 유도
- 나. 관계부처와 협업하여 일사불란하게 대응함으로써 사고 확산을 방지하고 국민 피해 및 사회·경제적 피해를 최소화
- 다. 위기 상황별 언론과 위기관리 커뮤니케이션을 이행하여 대국민 정보 공유 및 소통 강화 도모

2. 방 침

가. 식품·의약품 등 안전사고 발생 대비 태세 확립

- (1) 안전사고 예방활동 강화 및 발생 요인 제거 활동
- (2) 입체적 감시체계 구축을 통한 안전사고의 조기 발견·대처
- (3) 지속적인 위기대응 교육 및 훈련실시로 위기대응능력 향상
- (4) 위기대응 체계 구축 및 효율적인 대응체계 확립

나. 사고 발생 시 초동대응 및 수습체계 강화

- (1) 사고발생 초기 상황과악, 보고 및 전파 체계 명확화
- (2) 정확한 상황판단으로 기관 간 지휘체계 일원화
- (3) 유관기관과의 신속한 공조 및 협력으로 조기 수습·복구
- (4) 사고원인 조사, 재발방지 대책 및 분야별 지원대책 수립·시행

다. 위기관리 커뮤니케이션을 통한 국민 불안 해소

- (1) 신속·정확한 정보제공 및 행동요령 전파를 통해 국민 신뢰 확보
- (2) 가짜뉴스·오보에 적극 대응하여 국민 동요 및 심리적 공황 방지
- (3) 방역현황, 치료/입원 가능 병원, 치료의약품 구매처 등 의료정보의 구체적 제공 통한 환자 발생 최소화

3. 위기징후 감시

가. 위기징후

| | |
|---------------------|---|
| <p>공통</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 상황의 위해 심각성이 상대적으로 높은 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 국민 건강에 심각하게 위대한 영향을 끼치거나 손상을 입히는 경우 - 피해 발생 사례 수 및 규모가 큰 경우 ■ 상황의 확산 정도가 상대적으로 높은 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 언론보도, 포털사이트 댓글, 온라인 커뮤니티, SNS 게재글이 증가하는 경우 ■ 상황의 국민 불안 수준이 상대적으로 높은 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 부정적 언론보도가 지속되어 국민 불안감이 확산되는 경우 - 이슈의 불확실성이 높고 국내·외 유사사고 발생 이력이 있는 경우 - 다수의 국민 생활에 밀접한 관련이 있고 취약계층 피해가 발생하는 경우 |
| <p>식품</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국외에서 유해물질·미생물에 의한 식품사고가 발생하거나 발생할 우려가 있는 제품이 대량 수입·유통되는 경우 ■ 수입·통관·유통단계에서 유해물질·미생물이 검출되거나 검출될 우려가 있는 제품이 대량 유통되는 경우 ■ 농·수·축산물 생산단계에서 유해물질·미생물이 다량 반복 검출되거나, 유해물질·미생물에 의한 오염이 확산되는 경우(재난으로 인한 오염이 확산되는 경우 포함) ■ 제조·가공·유통단계에서 유해물질·미생물이 검출되거나 검출될 우려가 있는 제품이 대량 유통되는 경우(이물 검출 포함) ■ 5곳 이상에서 동일원인으로 추정되는 집단식중독이 발생되어 확산되는 경우 |
| <p>의약품</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국회 등에서 기존 허가제품의 안전성·유효성에 심각한 문제가 있다고 제기한 경우 ■ 국외에서 GMP 미준수로 심각한 안전성 문제가 발생했거나 발생할 우려가 있는 의약품이 국내에 대량으로 제조 또는 유통된 사실이 확인된 경우 ■ 불순물이 함유된 국내제조 의약품이 대량 유통된 사실이 확인된 경우 ■ 불법 의약품이 국내에 대량 유통되어 심각한 안정성 문제가 발생한 경우 |
| <p>화장품</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해물질 검출 화장품이 대량으로 유통되어 피해사례가 발생하는 경우 ■ 화장품이 원인으로 추정되는 중대한 피해사례가 발생하는 경우 |
| <p>의료 기기</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 미생물 오염으로 확인된 의료기기로 인해 부작용 환자가 지속 발생한 경우 ■ 재료 안전성 원인 또는 무허가 의료기기로 인한 부작용 환자가 지속 발생한 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 의료기기로 인한 특정 병원·지역 등에서 발암 환자 발생 등 |

※ 유해물질 검출 : 소관법령에 따라 고시된 품목별 기준·규격을 따름

나. 위기징후 목록

| 위기형태 | 위기징후 | 감시수단 | 감시방법 | 위기경보 | 조치 |
|-----------------------------|--|--|------------------------------|------|--|
| 유해물질에 오염된 식품이 수입·유통 | ▸ 국외 위해정보 입수 | ▸ 위해정보과 국외정보 수집 | ▸ 위해정보 일일상황보고 ▸ 위해정보 분석회의 | 관심 | ▸ 국내현황 파악 ▸ 기준·규격, 시험법 마련 여부 확인 |
| | ▸ 수입 검사결과 부적합 식품 유통 ▸ 국회·언론 이슈 | ▸ 통관단계 검사 (수입검사시스템) ▸ 언론 모니터링 | ▸ 검사결과서 ▸ 식품안전상황팀 운영 | 주의 | ▸ 유통·판매금지 ▸ 회수·폐기 ▸ 수입검사 강화 |
| | ▸ 부적합 제품이 다른 제품의 제조원료로 사용 ▸ 국민 불안감 상승 | ▸ 부적합 식품 긴급통보시스템 ▸ 언론·여론 모니터링 | ▸ 검사결과서 ▸ 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | ▸ 긴급대응회의 ▸ 중앙사고수습본부 구성·운영 |
| 생산단계 농·축·수산물에 유해물질에 오염되어 유통 | ▸ 국외 위해정보 입수 | ▸ 위해정보과 국외정보 수집 | ▸ 위해정보 일일상황보고 ▸ 위해정보 분석회의 | 관심 | ▸ 국내현황 파악 ▸ 기준·규격, 시험법 마련 여부 확인 |
| | ▸ 유해물질 검출 사고접수 ▸ 국회·언론 이슈 | ▸ 생산단계 검사 (SafeQ 시스템, 축산물안전관리시스템) ▸ 언론 모니터링 | ▸ 검사결과서 ▸ 식품안전상황팀 운영 | 주의 | ▸ 유통·판매금지 ▸ 수거·검사 ▸ 회수·폐기 |
| | ▸ 부적합 제품이 다른 제품의 제조원료로 사용 ▸ 국민 불안감 상승 | ▸ 부적합 식품 긴급통보시스템 ▸ 언론·여론 모니터링 | ▸ 검사결과서 ▸ 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | ▸ 긴급대응회의 ▸ 관계부처 합동 중앙사고수습본부 구성·운영 |
| 식품의 제조과정에서 유해물질에 오염되어 유통 | ▸ 국외 위해정보 입수 | ▸ 위해정보과 국외정보 수집 | ▸ 위해정보 일일상황보고 ▸ 위해정보 분석회의 | 관심 | ▸ 국내현황 파악 ▸ 기준·규격, 시험법 마련 여부 확인 |
| | ▸ 유해물질 검출 사고접수 ▸ 국회·언론 이슈 | ▸ 제조·유통단계 검사 (부적합 식품 긴급통보시스템) ▸ 언론 모니터링 | ▸ 검사결과서 ▸ 식품안전상황팀 운영 | 주의 | ▸ 유통·판매금지 ▸ 수거·검사 ▸ 회수·폐기 |
| | ▸ 부적합 제품이 다른 제품의 제조원료로 사용 ▸ 국민 불안감 상승 | ▸ 부적합 식품 긴급통보시스템 ▸ 언론·여론 모니터링 | ▸ 검사결과서 ▸ 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | ▸ 긴급대응회의 ▸ 관계부처 합동 중앙사고수습본부 구성·운영 |
| 동일 원인에 의한 대규모 식중독 발생 | ▸ 빈발시기 도래 | ▸ 식중독 발생통계 ▸ 식중독 예측지도 | ▸ 식중독 통계분석 ▸ 발생예측도 | 관심 | ▸ 식중독 예방 홍보 |
| | ▸ 식중독 발생사고 접수 | ▸ 식중독 발생보고 시스템 | ▸ 지자체 발생신고서 | 주의 | ▸ 원인·역학조사 |
| | ▸ 동시다발적 식중독 발생 | ▸ 식중독 발생보고 시스템 | ▸ 지자체 발생신고서 | 경계심각 | ▸ 원인·역학조사 ▸ 식중독 조기경보 ▸ 원인식품 유통차단 ▸ 관계부처 합동 중앙사고수습본부 구성·운영 |

| 위기형태 | 위기징후 | 감시수단 | 감시방법 | 위기경보 | 조치 |
|---|--|---|--|------|--|
| 식품, 의약품, 화장품 등 모든 분야를 아우르는 방사능 오염 이슈 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 방사능 검사 부적합 국회·언론·시민단체 등 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 식품, 의약품, 화장품 등 긴급통보시스템 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품, 의약품, 화장품 별 안전상황팀 운영 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 상황점검회의 소관 국 자체 대응 여부 확인 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 식품, 의약품, 화장품이 방사능 오염에 의한 피해사례 발생 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 방사능 오염 발생보고 시스템 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 중수본 구성 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| GMO 식품 수입통관됨 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보 일일상황보고 위해정보 분석회의 | 관심 | <ul style="list-style-type: none"> 국내현황 파악 기준·규격, 시험법 마련 여부 확인 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 수입 검사결과 부적합 식품 유통 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 통관단계 검사 (수입검사시스템) 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매 금지 회수·폐기 수입검사 강화 |
| 식품회사 등에서 불량 원재료를 사용한 제품을 유통시킴 | <ul style="list-style-type: none"> 불량 원재료 사고 발생 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 제조·유통단계 검사 (부적합 식품 긴급통보시스템) 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매금지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불량 원재료가 다양한 식품의 제조 원료로 사용 국민 불안감 상승 | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 식품 긴급통보시스템 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 관계부처 합동 중수본구성·운영 |
| 영아 및 어린이 식품 관련 문제 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 유해물질 검출 사고접수 미생물 오염된 영아식품 유통정보 확인 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 제조·유통단계 검사 (부적합 식품 긴급통보시스템) 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매금지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불량 원재료가 식품의 제조 원료로 사용 미생물 오염된 영아식품 대량 유통 국민 불안감 상승 | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 식품 긴급통보시스템 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 관계부처 합동 중수본 구성·운영 |
| 원재료 식품에서 유해물질 검출로 안전성 논란 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 유해물질 검출 사고접수 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 제조·유통단계 검사 (부적합 식품 긴급통보시스템) 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매금지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불량 원재료가 식품의 제조 원료로 사용 국민 불안감 상승 | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 식품 긴급통보시스템 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 관계부처 합동 중수본 구성·운영 |
| 네티즌, 온라인 커뮤니티에서의 문제 제기 | <ul style="list-style-type: none"> 유해물질 검출 사고 접수 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 제조·유통단계 검사 (부적합 식품 긴급통보시스템) 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매금지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불량 원재료가 식품의 제조 원료로 사용 국민 불안감 상승 | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 식품 긴급통보시스템 언론·여론 모니터링 (*즉각 파악 어려움) | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 관계부처 합동 중수본 구성·운영 |

| 위기형태 | 위기징후 | 감시수단 | 감시방법 | 위기경보 | 조치 |
|-----------------------------------|---|---|---|------|--|
| 의약품의 안전성·유효성에 문제가 있다는 이슈발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보 일일상황보고 위해정보 분석회의 | 관심 | <ul style="list-style-type: none"> 국내현황 파악 허가·심사 확인 |
| 국외 GMP 미준수로 안전성 문제가 있는 제품이 국내로 수입 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입여부 확인 원료의약품 품목허가 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> GMP 미준수 수입제품이 다량 소비 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품처방조제 지원시스템(DUR) 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력, 수입량 정보 처방·조제 이력 정보·통계 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 불순물이 함유된 의약품이 대량 유통 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 유해물질 검출 사고접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 원료의약품 품목허가 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매 중지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 제품이 다량 조제·처방 다른 제품의 원료로 사용 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품처방조제 지원시스템(DUR) 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 처방·조제 이력 정보·통계 원료의약품 품목허가 확인 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 중수본 구성 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 불법 의약품 유통 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 불법 의약품 적발 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입여부 확인 국내 품목허가 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 안전성이 확인 되지 않은 불법 의약품이 대량 소비 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품처방조제 지원시스템(DUR) 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 처방·조제 이력 정보·통계 원료의약품 품목허가 확인 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 중수본 구성 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 유해물질에 의한 부작용 피해사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 피해사례 접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 심사자료 검토 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 피해사례 확산에 따른 사회적 이슈 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품안전관리원 부작용 신고시스템 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 중수본 구성 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 오염되거나 불법유통된 의료기기에 의한 사고발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 유해물질 검출 사고접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의료기기안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 허가사항 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불법 의료기기에 의한 심각한 피해사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 의료기기 부작용 신고시스템 의료기기안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 중수본 구성 안전성서한 배포 인체영향평가 |

| 위기형태 | 위기징후 | 감시수단 | 감시방법 | 위기경보 | 조치 |
|------------------------------|---|--|---|------|--|
| 약물 오남용 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보 일일상황보고 위해정보 분석회의 | 관심 | <ul style="list-style-type: none"> 국내현황 파악 허가·심사 확인 안전성서한 배포 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 피해사례 확산에 따른 사회적 이슈 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품안전관리원 부작용 신고시스템 의약품 안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 병원에서 의약품 투약 후 원인불명의 약화 사고 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 유해물질 검출 사고접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 원료의약품 품목허가 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매 중지 수거·검사 회수·폐기 안전성서한 배포 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 제품이 다량 조제·처방 다른 제품의 원료로 사용 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품처방조제 지원시스템(DUR) 의약품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 처방·조제 이력 정보·통계 원료의약품 품목허가 확인 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 국내에서 허가된 의약품이 해외에서 부작용 사고 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 유해물질 검출 사고접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보 일일상황보고 위해정보 분석회의 | 관심 | <ul style="list-style-type: none"> 국외현황 파악 기준·규격, 시험법 마련 여부 확인 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 수출 검사결과 적합성 여부 판단 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 수출 검사 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 의약품안전상황팀 운영 원료의약품 품목허가 확인 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수출심사 강화 안전성서한 배포 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 국내에도 동일 성분으로 부작용 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품안전관리 시스템 언론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 중수본 구성 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 무허가로 제조/수입된 의료기기로 인한 피해가 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 유해물질 검출 사고접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의료기기안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 허가사항 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 안전성서한 배포 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불법 의료기기에 의한 심각한 피해사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 의료기기 부작용 신고시스템 의료기기안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 수입·유통된 화장품의 품질 부적합 문제 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 부적합 사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 화장품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 허가사항 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불량 화장품에 의한 심각한 피해사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 화장품 부작용 신고시스템 화장품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 인체영향평가 |

| 위기형태 | 위기징후 | 감시수단 | 감시방법 | 위기경보 | 조치 |
|---------------------------------|--|--|---|------|--|
| 수입 의료장비의 안전성에 대한 논란 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 유해물질 검출 사고 접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의료기기안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 허가사항 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 안전성서한 배포 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불법 의료기기에 의한 심각한 피해 사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 의료기기 부작용 신고시스템 의료기기안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 화장품에서 위해 물질 검출 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 부적합 사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 화장품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 수입이력 확인 허가사항 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 수입·유통 중지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불량 화장품에 의한 심각한 피해사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 화장품 부작용 신고시스템 화장품안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 인체영향평가 |
| 식품/의약품에 대한 근거없는 온오프라인 루머 확산 | <ul style="list-style-type: none"> 국외 위해정보 입수 방사능물질 검출 사고접수 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보과 국외정보 수집 의료기기안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 기준치 확인 허가사항 확인 | 관심주의 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 관계부처 합동 중수본 구성·운영 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 방사성 물질에 의한 심각한 피해사례 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 방사성 물질 신고 시스템 방사성 물질안전관리 시스템 | <ul style="list-style-type: none"> 신고·접수 사항 및 통계 분석 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 안전성서한 배포 인체영향평가 |
| 식의약품 규정 위반사례 확대 보도등 등 비난 여론 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 국회·언론·여론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 제조·유통단계 검사 (부적합 식품 긴급 통보시스템) 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 안전상황팀 운영 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매금지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 국민 불안감 상승 | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 식의약품 긴급통보시스템 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 안전상황팀 운영 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 관계부처 합동 중수본 구성·운영 |
| 타부처 협력사안 미비로 식품과 의약품의 문제점 사실 확인 | <ul style="list-style-type: none"> 유해물질 검출 사고 접수 국회·언론 이슈 | <ul style="list-style-type: none"> 제조·유통단계 검사 (부적합 식품 긴급 통보시스템) 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 주의 | <ul style="list-style-type: none"> 유통·판매금지 수거·검사 회수·폐기 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 불량 원재료가 식품의 제조 원료로 사용 국민 불안감 상승 | <ul style="list-style-type: none"> 부적합 식품 긴급 통보시스템 언론·여론 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 검사결과서 식품안전상황팀 운영 | 경계심각 | <ul style="list-style-type: none"> 긴급대응회의 관계부처 합동 중수본 구성·운영 |

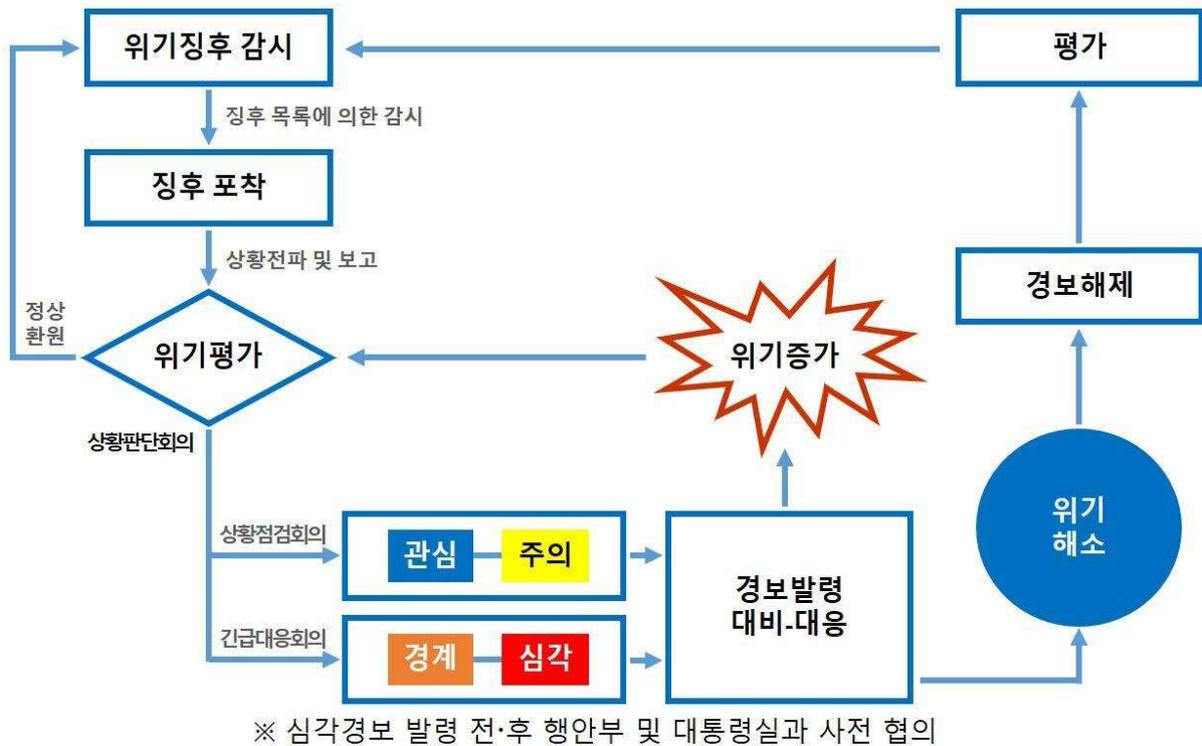
다. 위기징후 감시체계와 운용

(1) 운영근거 : 「국가위기관리기본지침」 제20조(징후감시체계 운용)

(2) 감시체계

- (정상 시) 위기징후 감시체계를 구축, 상황을 지속적으로 감시
- (위기징후 발견) 징후포착 시 관련기관에 위기징후정보 제공 및 관련정보 수집활동 강화
- 주관기관은 위기징후를 포착하거나 위기 발생이 예상되는 경우, 위험 수준을 평가하기 위한 상황판단회의(상황점검회의, 긴급대응회의)를 운영
 - * 상황의 심각성 · 시급성 · 확대가능성 · 전개속도 · 지속시간 · 국내외 여론 등을 고려하여 위기평가를 실시

< 위기징후 감시 및 위기대응 프로세스 >



라. 사고 시 초동조치 방안

(1) 상황보고

- 위기징후 감시를 통해 위기감지 시 즉시 상황보고 실시
(상황점검회의 갈음 가능)
 - 소관국에서는 '관심' 前 단계 사안에 대해서도 처·차장에게 상황 보고를 실시하고, 필요 시 소비자위해예방국, 대변인실 등 관계 부서와 합동 대응방안 논의
 - 위기징후 목록, 위기관단기준 등을 활용한 위기수준 검토

(2) 상황전파

- 소관부서에서는 지방청을 포함한 전 부서 대상, 상황전파 실시
 - (방법) 인트라넷 공지사항 게시판 활용(메모보고도 가능)
 - '관심·주의·경계·심각'단계의 경우, 경보발령과 병행 진행
 - * '경계' 단계 이상은 긴급대응회의 이후 소비자위해예방국에서 경보 발령

(3) 초동조치

- 위기상황별 필요한 조치사항 검토 및 대응 실시
 - 위기수준이 '관심' 前 단계의 경우, 소관부서에서 자체적으로 사고 현황 모니터링, 안전 관리, 언론 대응 등의 업무 수행
 - 우리 처에서 운영 중인 「위기관리 커뮤니케이션 전략」 등을 활용하여 소통을 통한 위기확산 방지 및 차단 업무 수행
 - 위기수준이 '관심·주의·경계·심각' 단계로 확대될 시, 매뉴얼에 따른 필요한 조치사항에 따라 검토 및 대응

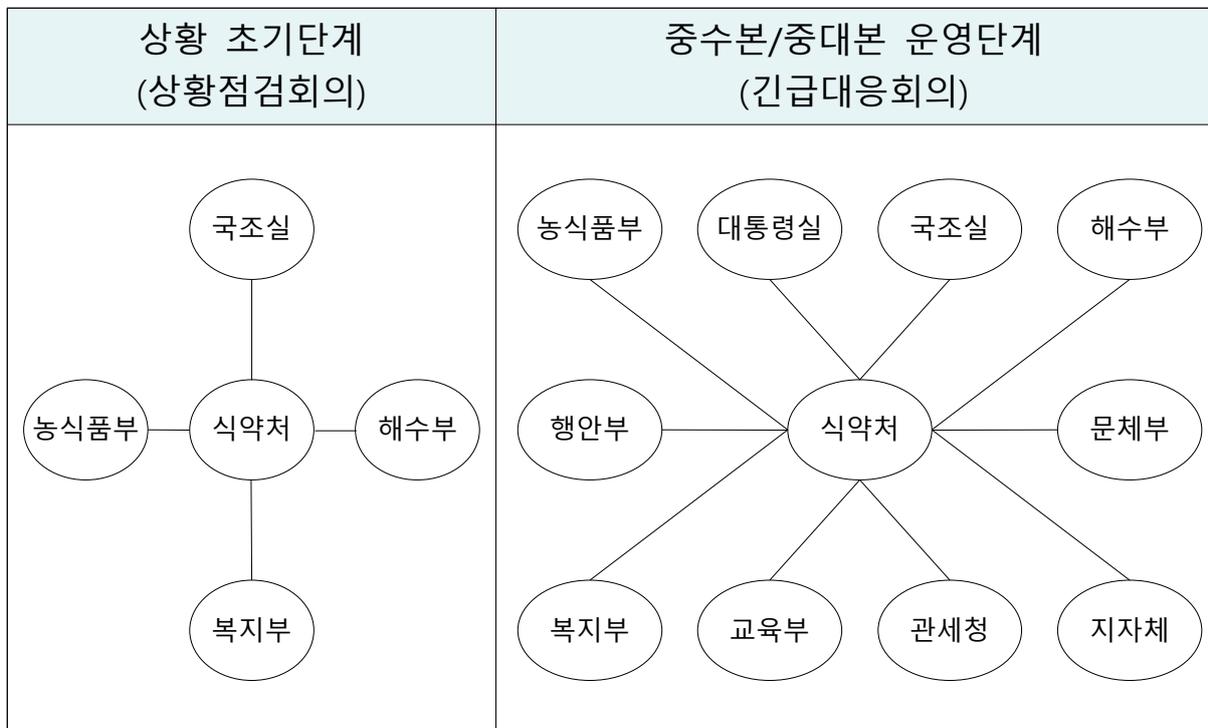
4. 위기평가

가. 상황판단회의(상황점검회의, 긴급대응회의) 운영

- (1) 근거 : 「국가위기관리기본지침」 제21조(위기평가)
- (2) 식품·의약품 등 안전사고의 위기징후가 포착되거나 위기발생이 예상되는 경우, 위험수준을 평가하기 위한 상황판단회의(상황점검회의 또는 긴급대응회의)를 개최
- (3) 식품·의약품 등 안전사고의 규모 및 대응단계 등을 고려하거나, 국가위기관리센터, 국무조정실, 유관기관의 요청이 있을 경우 관계기관이 참석하는 상황판단회의(상황점검회의 또는 긴급대응회의)를 개최

※ 필요 시 국가위기관리영상회의로 개최 가능(국가지도통신망)

<관계기관 합동 위기평가 영상회의 구성>



※ 재난의 규모 및 대응단계 등에 따라 영상회의 참여기관은 변동 가능

나. 상황판단회의(상황점검회의, 긴급대응회의) 운영방법

(1) 회의시기

- 식품·의약품 등 긴급 위해정보 발생, 유해물질 검출 등 사고 접수, 언론보도 등으로 위기징후 포착 및 위기 발생 예상 시

(2) 회의종류

- 상황점검회의(위기수준이 관심, 주의 단계에 해당)
 - 사고 발생 초기 소관국에서 대응이 가능한 경우
 - 2개 이상 기관과 관련된 사항은 관계부처(과장급)가 회의에 참석하여 초동조치 사항 협의·결정 영상회의 가능
 - 위기수준 판단이 어렵거나 위기로 발생될 가능성이 있을 경우, 긴급대응회의 개최 요청 (→ 위해예방정책과)
- 긴급대응회의(위기수준이 경계, 심각 단계 가능성이 있는 경우)
 - 위기로 발전 가능성이 있어 處 차원에서 대응하여야 하는 경우
 - 2개 이상 기관과 관련된 사항은 관계부처(국장급)가 회의에 참석하여 대응방향, 조치사항 등 협의·결정 * 영상회의 가능

(3) 회의장소 : 식약처 본부동 회의실 또는 신속한 회의개최 가능 장소

(4) 회의소집

- 회의참석 대상자에 유·무선 또는 문자·SNS를 통해 회의 소집
 - 야간, 공휴일 등 신속히 상황판단회의(상황점검회의 또는 긴급대응회의)를 소집할 수 없는 긴급한 경우에는 정보를 수집한 위해정보과장 또는 해당부서 담당과장이 위해예방정책과장 등과 유·무선, 문자, SNS, 서면 등으로 간략히 협의 가능
- ※ 이 경우 문자 등을 통해 전 참석대상자에게 회의결과 전파·공유

다. 위기상황 평가(상황점검회의, 긴급대응회의)

상황점검회의

- 회의구성 : 차장(주재), 소관 국장·과장
 - 위기정보가 위기징후 목록 등에 따라 '관심' 이상 단계에 해당 하는 경우, 소관국장 또는 과장이 즉시 차장에 상황보고 실시
 - * '관심' 前 단계 사안에 대해서도 적극적인 상황 보고와 상황 전파 실시 원칙
 - 소관국은 상황보고 전, 위해예방정책과에 해당 내용 공유
 - 소관국장 또는 과장은 사안에 따라 회의 참석자 범위를 조정 (참석자 범위: 기획조정관, 소비자위해예방국장, 대변인, 위해 예방정책과장, 소통협력TF, 관계부서 과장 등)
 - 차장 부재 시 기획조정관에 보고, 기획조정관이 회의 주재
- 소관부서는 회의결과에 따라 부처 내 공지사항을 통해 '상황전파' 실시하고 '관심' 이상의 위기단계 경우에는 '경보 발령' 도 실시
- 역할 및 검토사항
 - (차장) 상황점검회의의 주재, 대응방향 등 검토
 - (사고 소관부서) 초동 대처, 조치방안, 파급효과 등 현황보고
 - (검토사항) 정보분석 내용, 국내 제조·수입·유통, 수거·검사 범위, 잠정 유통·판매 금지조치 여부, 기준·규격 및 시험법 적용, 관계 부처 보고·협조, 보도자료 배포 및 대국민 홍보시기 등
 - ※ 유통·판매금지, 수거·검사 등 대응 조치 시 관계부처 협의 및 국무조정실, 대통령실 보고
- 위기로 발전될 가능성이 있다고 판단되는 경우 긴급대응회의 소집요청 및 보고 (소비자위해예방국장 → 처장)
 - * 정보의 확산도를 고려(심각성, 시급성, 확대가능성, 전개속도, 지속기간, 파급효과, 국내외 여론, 이해관계자 동향, 정부의 대응능력 등을 종합적으로 고려)
- 소관국에서 필요 시 자체 위기대응본부를 구성하여 대응 가능

긴급대응회의

- 회의구성 : 처장(주재), 차장·원장, 기획조정관, 소비자위해예방국장, 소관·관련 국장, 대변인, 위해예방정책과장, 소통협력TF, 위해정보과장, 소관·관련 과장 등 참석
 - ※ 처장 부재 시 참석자 중 직제 순에 따라 최고 선임자가 회의 주재, 사안에 따라 기획조정관·소비자위해예방국장이 참석 범위 조정
- 개최방법 : 상황점검회의 결과 위기대응이 필요하다고 판단되는 경우 소비자위해예방국장이 처장에게 긴급대응회의 개최 보고·소집 또는 상황에 따라 소관국장이 직접 긴급대응회의 개최 보고 가능
- 역할 및 검토사항
 - (처장) 긴급대응회의 주재, 위기수준 판단, 대응방향 검토·결정
 - (사고 소관부서) 사고상황, 심각성, 파급효과 등 현황보고
 - (검토사항) 위기수준 및 비상대응기구 구성·운영여부 판단
- 경계 단계 이상으로 판단되어 기관차원의 위기대응이 필요한 경우 대내·외 경보발령, 중앙사고수습본부 구성
 - 문제된 식품·의약품 등의 위해성, 피해발생 여부, 국민들의 불안 확산 등을 종합적으로 고려하여 판단
 - 관계부처 합동대응이 필요한 경우 사전협의하고 대통령실·국조실에 보고
 - 소비자위해예방국장이 소관국장과 협의하여 중앙사고수습본부 구성(안) 마련, 인사발령 요청 (→ 운영지원과장)
 - 소비자위해예방국장은 위기경보 발령사항을 대내·외에 전파
- 사고의 규모가 국가위기로 발전될 가능성이 있어 범정부 대응이 필요한 경우에는 행정안전부에 중앙재난안전대책본부 구성·운영 검토 요청
 - ※ 위기수준에 대해서는 국가위기관리센터, 국무조정실에 보고·협의

5. 위기경보와 발령절차

가. 위기경보 수준

| 위기경보 | 위기유형 | 활동 |
|------------------------|---|--|
| 관심 (Blue) | <p>큰 규모 사고가 발생할 우려가 있으나 위기로 발전할 가능성이 적은 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 국외에서 식품·의약품 등에서 유해물질이 검출, 회수·폐기 등 위해정보를 입수한 경우 ■ 국외 위해우려 식품·의약품 등이 국내로 수입된 이력이 있거나 국내에 유입될 가능성이 있는 경우 | <ul style="list-style-type: none"> · 수입 정보 파악 - 수입이력, 수입량, 유통량, 유통경로 등 · 시험법·기준규격 마련 여부 검토 · 관계기관 간 협조체계 점검 |
| 주의 (Yellow) | <p>유해물질 검출 등 안전사고가 발생하여 위기로 발전할 수 있는 가능성이 있는 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해물질에 오염된 외국의 식품·의약품 등이 수입·통관되어 국내에 유통되는 경우 ■ 유해물질이 검출된 식품·의약품 등이 국내에서 생산·제조되어 유통되는 경우 | <ul style="list-style-type: none"> · 안전성 확인 등 초동조치 - 수거·검사, 회수·폐기 유통·판매 차단 등 · 상황점검회의 - 필요시 관계기관 참여(영상회의가능) |
| 경계 (Orange) | <p>유해물질 검출 등 사고가 확산되어 위기로 발전한 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해물질·미생물에 오염된 외국의 식품·의약품 등이 국내로 대량 수입·유통된 경우 ■ 오염된 원재료를 사용하여 식품·의약품 등 위해우려 제품이 대량으로 제조·유통된 경우 ■ 동일원인에 의한 대규모 식중독이 전국 동시다발적으로 발생하는 경우 | <ul style="list-style-type: none"> · 긴급대응회의 - 필요시 관계기관 참여(영상회의가능) · 비상체계 가동 - 대내·외 경보발령 - 중수본 구성·운영 (중대본 구성 필요성 검토·요청) - 일일 상황점검·전파 |
| 심각 (Red) | <p>국민 건강에 심각한 위해가 가해지거나 사회적 이슈로 인해 심각한 위기로 발전한 상태</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해물질·미생물에 오염된 식품·의약품 등에 의해 환자 또는 사망자가 발생하는 경우 ■ 원인불명의 식품·의약품 등에 의한 사고 발생으로 환자 또는 사망자가 발생하고 국민 불안감이 심각하게 야기되는 경우 | <ul style="list-style-type: none"> · 총력대응 - 대내·외 경보발령 - 중대본 구성 요청 - 범부처 합동대응 - 일일상황점검·전파 |

나. 위기경보 발령절차

(1) 경보원칙

- 위기경보 수준 및 발령은 상황판단회의(상황점검회의, 긴급대응회의) 결과에 따라 결정
 - * 단, 위급상황 발생 시는 유선 또는 참석자 중 상급자가 주관하여 상황판단회의를 개최하고 사후보고 가능
- 특히, 사고의 유형이 복잡하고 다변화됨에 따라 관심, 주의, 경계, 심각 4단계를 경직적으로 적용하는 것보다는 위기상황에 따라 탄력적으로 적용
- 피해범위가 한정되고 파급효과가 제한적인 사고의 경우 개별법에 근거하여 지역단위 위기경보 발령 가능
- 위기상황은 진행양상과 대처내용에 따라 결과수습형, 완만진행형, 순간증폭형으로 구분할 수 있으며,
 - 결과수습형은 바로 경계 또는 심각 경보 발령
 - 완만진행형은 순차적 또는 상황변화에 따라 경보 발령
 - 순간증폭형은 2차 피해가 발생 가능한 시점 확인 후 경계 또는 심각 경보 발령 가능
- 사고 유형별로 진행상황 변화에 따라 3가지 유형이 혼재하여 나타날 수 있으므로, 경보발령은 상황에 따라 탄력적 적용 가능

(2) 발령절차

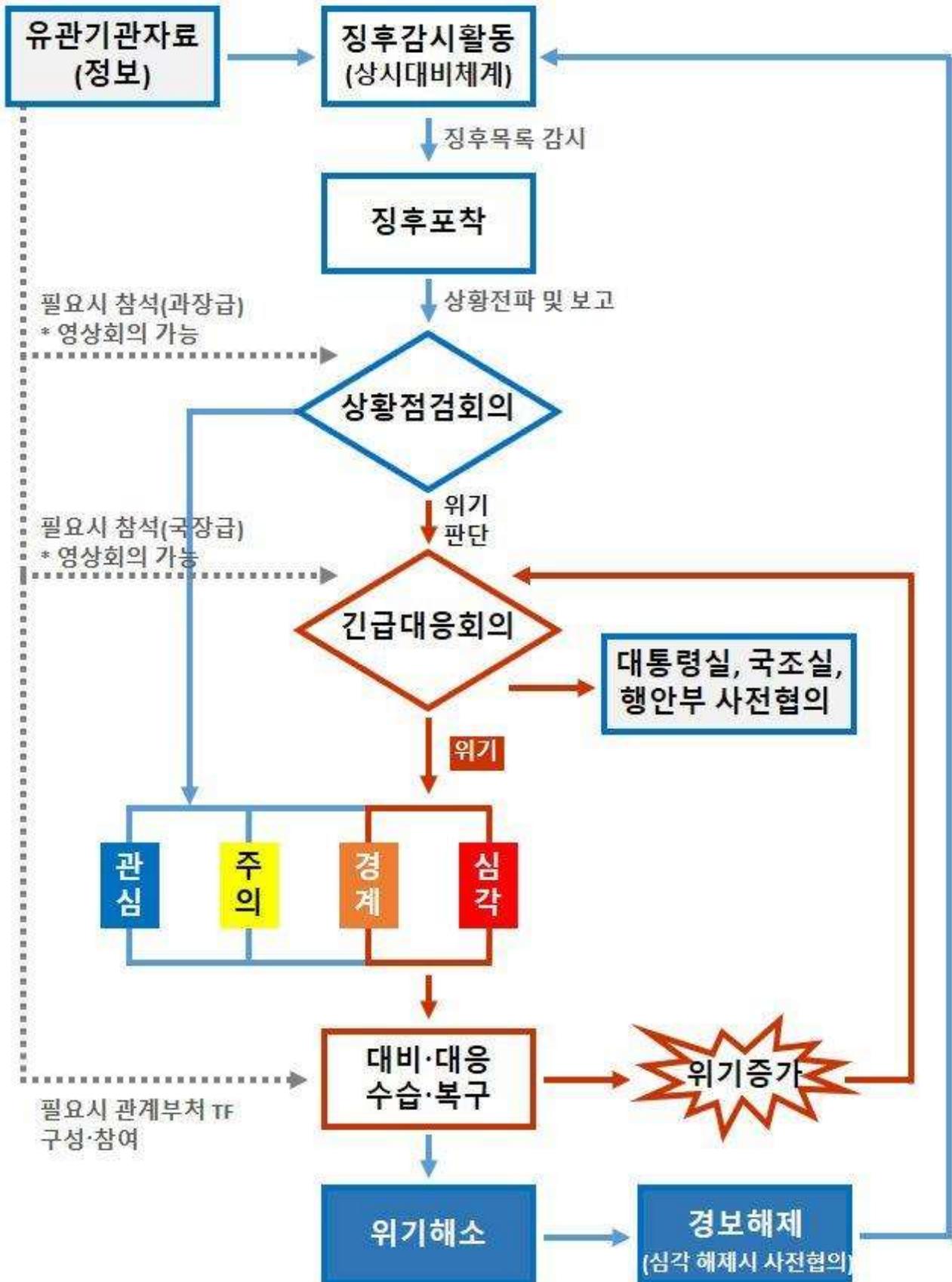
- 유해물질 검출, 사회적 이슈 발생 등 위기징후 포착 시 소관국장(또는 과장) 주관으로 상황점검회의를 개최하고 위기단계를 판단
 - **관심, 주의** 단계는 사고 소관부서에서 경보 발령하고 내부 및 관계부처에 발령사실을 전파
 - * 필요 시 관계부처(과장급) 참석하여 대응방향, 조치사항 등 협의·결정

- **경계**, **심각** 등 위기로 발전할 가능성이 있다고 판단되는 경우 긴급대응회의를 개최하고 회의결과에 따라 경보발령
 - 위기경보 수준 결정 시 소관 국장이 처·차장 보고 후 위해예방정책과에 위기경보 발령 요청
 - * 보고는 대면, 유·무선 또는 문자·SNS 등을 통해 신속히 실시
 - 위기경보 발령은 중앙사고수습본부 상황관리반(위해예방정책과)이 내부망에 공지하고, 관계기관에 발령문을 시행
 - * 국가안보실(국가위기관리센터, 사회정책비서관실), 국무조정실(고용식품의약정책관), 행정안전부(중앙재난안전상황실), 지자체, 한국소비자원, 관련협회, 소비자단체 등
- 범정부적 차원의 조치가 요구되는 **심각** 수준의 위기단계에서는 국가안보실(국가위기관리센터), 국무조정실(고용식품의약정책관), 행정안전부(감염병재난대응과)와 사전협의 후 발령
 - 신속한 대응이 필요한 위급상황의 경우 우선 **심각**경보 발령 후, 즉시 국가안보실(국가위기관리센터), 국무조정실(고용식품의약정책관), 행정안전부(중앙재난안전상황실) 등 유관기관에 전파
- 위기경보가 없는 상황에서 돌발사고 발생 시 사고 접수기관(지방식약청, 지자체 등)은 초동 조치를 시행함과 동시에 보고체계에 따라 지체 없이 상부기관에 보고하고, 협조를 받을 수 있는 지원기관 등에 협조 요청

(3) 발령 하향조정 또는 해제

- 사고가 진정국면으로 접어드는 경우 상황판단회의를 실시하여 경보수준을 하향조정 또는 해제
- **심각** 경보를 하향조정 또는 해제할 경우에는 국가안보실(국가위기관리센터), 국무조정실(고용식품의약정책관), 행정안전부(감염병재난대응과)와 사전협의
 - * 위기경보 하향 시 고려사항 : 긴급 대응·조치가 완료되거나 원인규명 및 개선대책 마련 등 ‘대응’ 단계에서 ‘복구’ 단계로 전환되는 경우

(4) 발령체계



6. 비상근무체계

가. 비상대응기구 구성요령

(1) 구성시기 : 경계 이상의 위기경보 발령에 따라 즉시 구성

(2) 구성절차

- 위해예방정책과와 사고 주관부서가 협의하여 비상대응기구 및 구성원을 편성한 후 운영지원과에 인사발령 요청
 - * 사고 주관부서는 대응·조치·지원 가능한 내·외부 구성원을 검토·편성
 - * 사고 상황이 심각할 경우 24시간 운영, 1일 2교대 또는 3교대 근무를 고려하여 인원 편성
- 운영지원과는 비상근무가 가능한 공간을 확보하여 비상근무환경(책상, 컴퓨터, 유선전화 및 기타 사무용품)을 조성하고 구성원에 대한 인사발령을 시행
- 상황관리반(위해예방정책과)는 비상대응기구 구성원에게 시각·장소를 명시하여 유·무선(또는 문자)로 응소메시지 발송
 - * 응소대상자가 응소 불가 시 사무분장 상 업무대행자 소집 연락

나. 비상대응기구 근무체계

(1) 근무시기 : 비상대응기구 편성 연락수신 즉시 응소

(2) 근무장소 : 식약처 본부동 201호(또는 운영지원과에서 마련)

(3) 근무인원 : 반장(국장), 팀장(과장), 팀원(사무관·주무관 각 1명 이상)

* 긴급대응회의 및 사고상황에 따라 반·팀 인원 구성 변동 가능

(4) 근무교대 : 매일 08~20시까지 운영, 1일 2교대(14시 교대)

* 사고 상황이 심각한 경우 24시간 근무(21시 교대) / 사고상황에 따라 탄력적 운영

(5) 인수인계 : 근무교대 30분 전부터 전임자와 합동근무 실시

* 전임 근무조는 비상근무를 위한 자료 인수·인계

<비상대응기구 근무교대(예시)>

| | |
|---------|--|
| 12시간 근무 | <ul style="list-style-type: none"> • 팀장(과장) : (주간) 08:00~14:00, (야간) 14:00~20:00, 근무지 유선대기 • 사무관급 : (주간) 08:00~14:00, (야간) 14:00~20:00, 상황실 근무 • 주무관급 : (주간) 08:00~14:00, (야간) 14:00~20:00, 상황실 근무 |
| 24시간 근무 | <ul style="list-style-type: none"> • 팀장(과장) : (주간) 09:00~21:00, (야간) 21:00~익일 09:00, 근무지 유선대기 • 사무관급 : (주간) 09:00~21:00, (야간) 21:00~익일 09:00, 상황실 근무 • 주무관급 : (주간) 09:00~20:00, (야간) 21:00~익일 08:00, 상황실 근무 |

다. 정기보고

(1) 일일상황보고서 : 매일 17시 기준 보고서 작성, 대·내외 전파

- 중앙사고수습본부 각 팀은 일일 대응·조치 사항을 매일 17시까지 작성하여 총괄대책팀에 내부 메일로 제출
- 각 지방식약청(지수본), 지자체(지대본)는 매일 16시 기준 대응·조치사항을 중수본 현장대응팀에게 제출(내부 메일 활용)
- 추가피해 및 특이사항 발생 시 중앙사고수습본부로 수시보고



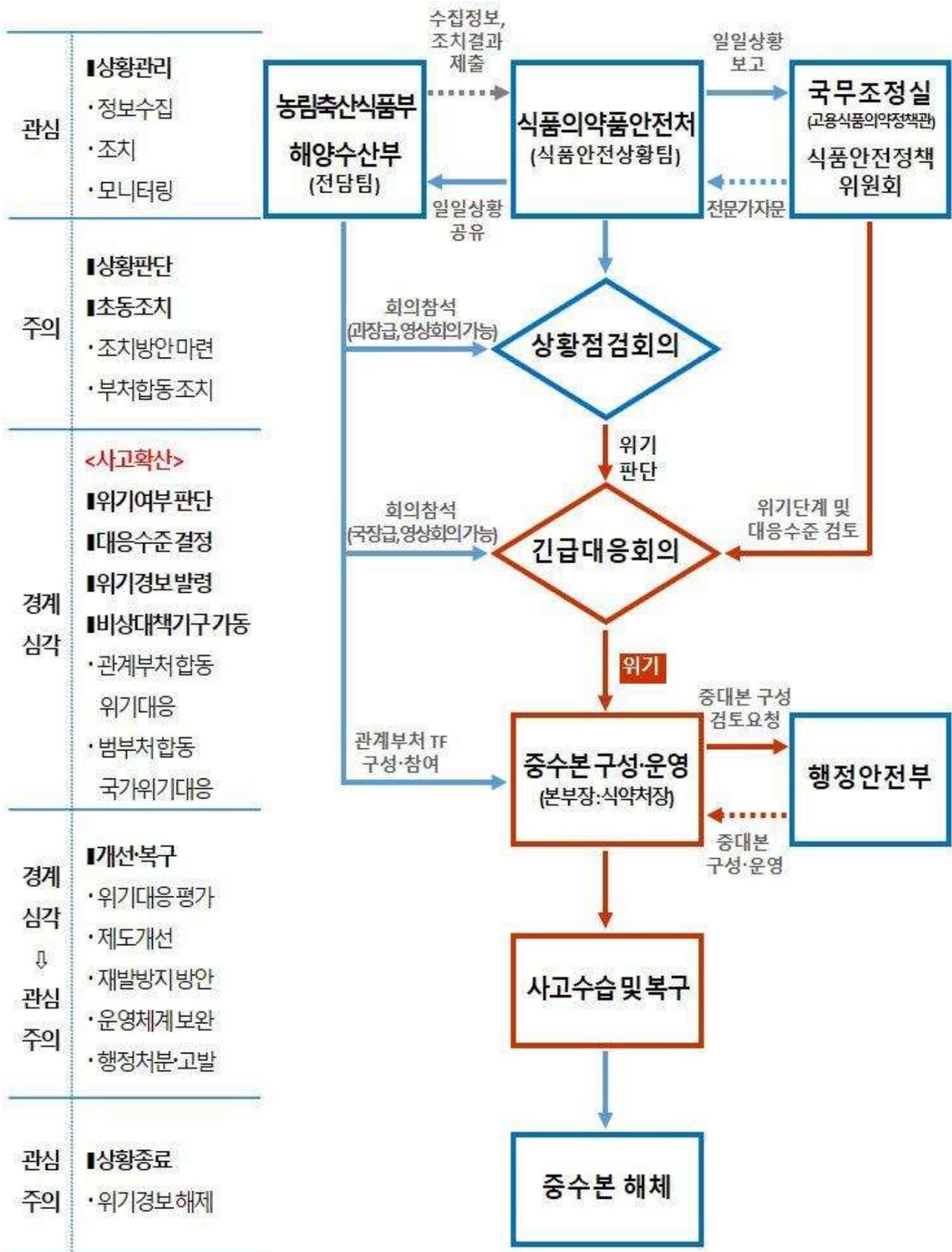
(2) 일일상황점검회의 : 매일 09시 실시

- 중앙사고수습본부 회의 시 본부장(처장) 주재
- 부재 시 차상급자 순으로 주재
- 회의 준비 및 상황보고(상황관리반장), 회의자료(총괄대책팀), 반·팀 별 조치사항 보고(위기대응반장), 현안 논의 등 실시
- * 필요 시, 소속·유관기관은 영상회의를 통해 참석

IV. 위기관리 단계별 위기관리활동

식품분야 안전사고

□ 식품분야 안전사고 위기관리 종합체계도



1. 예방 단계

가. 중점 추진사항

- ◆ 식품 안전관리 종합대책 마련·추진
- ◆ 식품 안전관리 감시 및 사전차단 체계 구축
- ◆ 선제적 안전확보를 위한 연구·개발 및 검사제도 선진화

나. 활동내용

(1) 식품 안전관리 종합대책 마련·추진

- 식품 등의 안전관련 법령 제·개정 및 제도 마련·개선
- 관계부처 합동 식품안전관리 기본계획 수립·이행
- 식품안전 정책추진을 위한 식품안전관리지침 마련·이행
- 식품 등의 영업허가·신고·등록 총괄 및 생산실적 등 통계관리

(2) 식품 안전관리 감시 및 사전차단 체계 구축

- 식품 등의 기준·규격 마련·재평가 및 시험방법의 제·개정
- 안전한 식품 생산기반 확립을 위한 HACCP 인증제도 운영
- 유해식품 판매차단 등 과학적 유통관리 시스템 구축·운영
- 허위표시·과대광고 모니터링 및 단속

(3) 선제적 안전 확보를 위한 연구·개발 및 검사제도 선진화

- 식품·의약품 등의 안전기술 개발 역량 및 개발 체계 진단
- 독성정보 DB구축 및 독성물질 관련 정보제공
- 시험·검사기관 지정·사후관리 및 품질강화를 위한 교육 지원

다. 기관별 임무 및 역할

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|----------|---|---------------------------|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위해정보 수집 분석·공유·전파 ■ 위기대응체계 마련, 교육·훈련 | 위해정보과 위해예방정책과 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 매뉴얼 관리·운영·점검 ■ 중앙재난안전상황실 상시운영 | 감염병재난대응과 |
| 농림축산식품부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 생산단계 농·축산물 안전관리 ■ 생산량 등 현황 파악 협조 | 농축산물위생 품질관리팀 |
| 해양수산부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 생산단계 수산물 안전관리 ■ 생산량 등 현황 파악 협조 | 어촌양식정책과 해양환경정책과 |
| 교육부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 학교급식 안전관리 | 학생건강정책과 |
| 국방부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 군부대 급식 안전관리 ■ 군납 식품제조·가공업체 위생 점검 | 보건정책과 국방기술품질원 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 유출 등 환경오염 관리 ■ 생활화학제품 안전관련 위해정보 공유 | 화학안전과 토양지하수과 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제기구 간 협력체계 구축 ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집·전파 | 국가별 해당부서 (동아시아 북미유럽 등) |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 행동요령 홍보 지원 | 홍보협력과 |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 및 바이오안전성 관리체계 마 | 바이오나노과 |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 재난방송 관련 방송사와 사전 협조체계 구축 | 방송통신심의위원회 (사회법익보호팀) |
| 원자력안전위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 방사성 물질 측정 및 건강 영향평가 지원 ■ 방사성 물질 국내 유입, 환경방사선(능) 감시 강화 | 생활방사선안전과 방재환경과 |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 수입·통관 관리체계 수립 ■ 국제우편을 통해 국내 반입되는 제품 관리 | 통관기획과 중앙관세분석소 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 관할 식품업체 지도·점검 등 관리체계 마련 | 식품안전관리 부서 |

2. 대비 단계 (위기 임박 단계)

가. 중점 추진사항

- ◆ 유관기관 등과 공조·협력체계 구축·유지
- ◆ 식품 안전사고 발생 대비태세 확립
- ◆ 사고발생 시 신속한 초동조치 및 사고확산 방지

나. 활동내용

(1) 유관기관 등과 공조·협력체계 구축·유지

- 식품 안전사고 대비 유관기관 간 역할분담
- 식품 안전사고 발생 시 중앙·현장 지휘체계 구축
- 식품안전상황팀을 통한 감시·신고·전파체계 유지

(2) 식품 안전사고 발생 대비태세 확립

- 식품위생 취약시설 지도·점검 및 수거·검사 강화
- 위해정보 관련 수입식품 정보, 이력, 수입·제조·유통량 등 파악
- 기준규격 설정 여부 및 신속 검사를 위한 검사법 마련 여부 파악

(3) 사고발생 시 신속한 초동조치 및 사고확산 방지

- 위해식품 판매차단시스템, 식중독 조기경보시스템 등을 통하여 유통·판매 차단 및 사고 확산 방지
- 문제제품에 대한 유통·판매 계통조사(추적조사)를 통하여 수거·검사, 회수·압류·폐기 실시
- 보도자료 배포, 오보·가짜뉴스 대응 등 대국민 정보제공 강화

다. 대응·조치사항

【정보수집·사고접수 및 보고·전파】

- 국외 위해정보 수집·분석·제공(식약처 위해정보과)
 - 식품안전정보원, 해외정보리포터 등을 통해 매일 국외 안전정보를 수집하여 해당부서에 제공(내부포털에 관련정보 게시)
- 일일 위해정보 분석(식약처 위해예방정책과)
 - 대변인, 고객지원담당관, 소통협력TF, 위해정보과는 매일 수집된 언론·여론 동향 및 위해정보를 위해예방정책과에 제출
 - 위해예방정책과는 조치사항 등 확인하여 결과보고서 작성·보고

<일일 위해정보 분석결과 보고 체계>



- 식품안전사고 접수(식약처 식품사고 소관부서)
 - 수집된 국외 위해정보에 대해 국내 수입이력, 수입·유통량 조사
 - 관계부처, 지자체 등으로부터 유해물질 검출 등 정보 접수
 - 유통·판매금지, 수거·검사 등 초동조치사항 검토 및 실시
 - 수집·접수 정보 및 조치결과를 식품안전상황팀에 제출
- 관계부처 합동 식품안전상황팀 운영(식약처 식품안전정책과)
 - 식품안전상황팀이 관계부처·관련부서 일일상황 및 조치사항·결과를 취합·검토한 후 일일상황보고서 작성·보고·전파

<일일상황보고 체계>



【상황점검회의의 개최】

- 회의소집 및 상황판단·조치방안 검토
 - 수집된 정보사항 등에 대해 일일상황점검회의 개최(매일 09:00)
 - 긴급 위해정보 및 사고를 접수한 경우 즉시 상황점검회의 개최
(본 매뉴얼 III. 4. 다. 상황판단회의에 따름)

【사고 상황에 대한 초동조치】

- 사고 대응체계 점검
 - 현황파악(수입·생산·제조·유통량, 경로, 원인, 피해규모 등)
 - 사고 대응 주체(식약처, 지자체, 유관기관 등) 및 대응수준 결정
 - 유해물질 검출과 관련한 기준·규격, 시험법 유무여부 확인
(없는 경우 즉시 적용 가능한 국외 기준·규격 검토 및 시험법 마련)
 - 시험·검사 가능 기관, 인력, 표준품 등 가용자원 확인
- 수거·검사, 회수·폐기 등 안전관리 실시
 - 문제 제품에 대해 (잠정)유통·판매 금지조치 실시
 - 수거·검사계획 수립하여 지방식약청, 지자체 등에 협조 요청
 - 검사결과 부적합 제품에 대해 회수·폐기 실시
 - 농·축·수산물이 생산단계에서 오염된 경우 재배·사육·양식장 검사, 출하제한, 폐기 등 실시(농식품부, 해수부 협조)
- 위험정보 수집 등 위기징후 모니터링 강화
 - 국외 위해정보 지속 모니터링(후속조치 등 업데이트 정보)
 - 다른 지역, 유사 제품 등에서의 유해물질 검출 등 사고의 확산 가능성 및 확산 여부 확인
 - 문제 영업자 고발, 행정처분 등 실시 및 이행여부 확인

라. 기관별 임무 및 역할

(1) **관심(Blue)** 사고가 발생할 우려가 있으나 위기로 발전할 가능성이 적은 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|----------|---|-----------------------------|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보 수집 분석 및 상황보고·전파 위기수준 검토 등 상황점검회의 일일상황보고체계 구축·유지 | 위해정보과 위해예방정책과 식품안전정책과 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> 매뉴얼 관리·운영·점검 중앙재난안전상황실 상시운영 | 감염병재난대응과 |
| 농림축산식품부 | <ul style="list-style-type: none"> 생산단계 농·축산물 유해 정보 공유 생산량 등 현황 파악 협조 | 농축수산물위생 품질관리팀 |
| 해양수산부 | <ul style="list-style-type: none"> 생산단계 수산물 유해정보 공유 생산량 등 현황 파악 협조 | 어촌양식정책과 |
| 교육부 | <ul style="list-style-type: none"> 학교급식 안전관리 | 학생건강정책과 |
| 국방부 | <ul style="list-style-type: none"> 군부대 급식 안전관리 군납 식품제조·가공업체 위생 점검 | 보건정책과 국방기술품질원 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> 유해화학물질 유출 등 환경오염 관리 생활화학제품 안전관련 위해정보 공유 | 화학안전과 토양지하수과 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> 국제기구 간 협력체계 구축 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집·전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> 대국민 행동요령 홍보 지원 | 홍보협력과 |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> 유전자변형생물체 및 바이오안전성 정보공유 | 바이오나노과 |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> 재난방송 관련 방송사와 협조체계 구축 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | 방송통신심의위원회 (사회법익보호팀) |
| 원자력안전위원회 | <ul style="list-style-type: none"> 생활방사선안전관리 현황 등 정보 공유 방사성 물질 국내 유입 및 환경방사선(능) 감시 강화 | 생활방사선안전과 방재환경과 |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> 국제우편을 통해 국내 반입되는 제품 관리 | 통관기획과 중앙관세분석소 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> 관할 식품업체 지도·점검 등 관리체계 점검 | 식품안전관리 부서 |

(2) 주의(Yellow) 사고가 발생하여 위기로 발전할 수 있는 가능성이 있는 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|----------|--|----------------------------|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 상황점검회의, 위기수준판단 ■ (잠정) 수입중단 또는 유통·판매금지 조치 | 위해예방정책과 사고별 소관부서 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기경보 발령사항 유관부서 및 지자체 등 전파 ■ 상황관리반 운영 ■ 현장상황관리관 파견 ■ 관계부처 및 지자체 대책회의 개최(필요시) | 감염병재난대응과 |
| 농림축산식품부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 생산단계 농·축산물 유해물질 검출 정보 공유 ■ 생산량 등 현황 파악 및 출하제한 실시 | 농축산물위생 품질관리팀 |
| 해양수산부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 생산단계 수산물 유해물질 검출 정보 공유 ■ 생산량 등 현황 파악 및 출하제한 실시 | 어촌양식정책과 |
| 교육부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 학교급식 안전관리 | 학생건강정책과 |
| 국방부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 군부대 급식 안전관리 ■ 군납 식품제조·가공업체 위생 점검 | 보건정책과 국방기술품질원 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 유출 등 환경오염 대응 ■ 토지·공기 등 재배환경 오염정보 공유 | 화학안전과 토양지하수과 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제기구 간 협력체계 구축 ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집·전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 행동요령 지원 및 홍보 | 홍보협력과 |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 및 바이오안전성 관리·협조 | 바이오나노과 |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 재난방송 관련 방송사와 사전 협조체계 확인 ■ 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | 방송통신심의위원회 (사회법익보호팀) |
| 원자력안전위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 식품 등 방사성 물질 측정 및 건강영향평가 지원 ■ 방사성 물질 국내 유입 및 환경방사선(능) 감시 강화 | 생활방사선안전과 방재환경과 |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제우편을 통해 국내 반입되는 제품 관리 ■ 잠정 수입중단 조치와 관련한 업무 협조 | 통관기획과 중앙관세분석소 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 발생 시 신속보고 및 현장상황 파악 ■ 수거·검사 및 압류·회수 지원 | 식품안전관리 부서 |

3. 대응 단계 (위기 단계)

가. 중점 추진사항

- ◆ 사고확산 방지 및 국민피해 최소화를 위한 총력대응
 - 비상대응기구 구성 및 위기대응체계 가동
 - 유관기관 등과 공조·협력체계 유지
 - 국민 불안 해소를 위한 행동요령 등 대국민 소통

나. 활동내용

(1) 비상대응기구 구성 및 위기대응체계 가동

- 비상근무 가능한 장소, 물적·인적 가용자원 총동원
- 비상소집명령에 따라 평시체계에서 비상체계로의 신속한 전환
- 기관 차원 또는 범정부 차원에서의 대응이므로 평시 업무분장에 우선하여 비상업무체계에 따른 임무·역할 수행
- 긴급 비상연락망 체계 상시 유지

(2) 유관기관 등과 공조·협력체계 유지

- 사고 관련부처가 중앙사고수습본부 위기대응반(대외협력팀)과 협력할 수 있도록 조직 구성 및 담당자 지정·임무·역할 부여
 - 필요 시 중앙사고수습본부로 업무지원·파견 실시
- 사고가 진정될 때까지 관계기관 협력체계 유지
- 일일상황점검회의 참석(국가지도통신망 등 영상회의 가능)

(3) 국민 불안 해소를 위한 행동요령 등 대국민 소통

- 진행상황, 문제제점 정보, 통계 등 신속·정확한 정보 제공
- 관계부처 간 언론창구를 통일하여 one-voice 체계 유지
 - 중수본 총괄 발표 또는 관계부처 합동 보도자료 배포

다. 대응·조치사항

【긴급대응회의】

- 회의소집 및 긴급 대응방안 마련
 - 상황점검회의 결과 위기로 확산될 가능성이 있는 경우 긴급대응회의 개최
 - 긴급 국외 정보 입수 또는 대형 사고로 발전될 가능성이 있는 사고 접수 시 긴급대응회의 즉시 개최
(본 매뉴얼 III. 4. 다. 상황판단회의에 따름)

【비상대응기구(중앙사고수습본부) 구성 및 총력대응】

(1) 식약처 중앙사고 수습본부 구성

(본 매뉴얼 III. 6. 비상근무체계에 따름)

- 사고의 규모, 진행상황 등에 따라 유연하게 반·팀 구성
- 필요 시 지자체 지역재난안전대책본부 구성·운영
- 사고가 진정되는 경우 당초 구성된 반·팀의 축소 운영 가능
- 대내·외 위기경보 발령
(본 매뉴얼 III. 5. 위기경보와 발령절차에 따름)

(2) 일일상황점검회의를 통한 조치경과·상황 관리·점검

- 수시로 변화되는 상황에 대한 모니터링 및 대응방향 마련·조치
- 2개 이상 부처 관련 사항인 경우에는 공동 대응·조치방안 마련
- 위기대응반 총괄대책팀은 일일상황점검회의 자료 작성 및 회의결과 보고·전파
 - 대통령실(국가위기관리센터, 사회수석실), 국조실(고용식품의약정책관), 관계부처에 공유 및 내부포털에 게시

(3) 현장대응·조치

- 유해물질이 검출될 개연성이 있는 제품은 우선 수거·검사 실시
- 위해판매차단시스템 등을 활용하여 문제 제품 유통·판매 차단
 - (검사기관) 부적합 결과 입력·전송
 - (식약처 식품관리총괄과) 긴급통보시스템 부적합 결과 확인
 - (식약처 식품관리총괄과) 회수대상 선별, 정보 전송
 - (대한상공회의소) 전산시스템 → 대형마트 POS → 판매차단
- 계통조사(추적조사)를 통하여 유통경로 파악 및 유통망 차단
 - (제조회사) 원료·완제품 생산·판매 실적, 재고량 조사·압류
 - (1차 도·소매 업체) 유통·판매량, 재고량 조사·압류
 - (2차 도·소매 업체) 유통·판매량, 재고량 조사·압류
 - (최종업체) 유통·판매량, 재고량 조사·압류
- 긴급통보시스템을 통하여 지자체(지대본)에 부적합 결과 통보
 - (식약처 식품관리총괄과) 긴급통보시스템 부적합 결과 통보
 - (지자체 식품안전관리부서) 유통제품 회수명령서 통보
 - (문제제품 제조업체) 회수계획서 제출 → 회수·폐기
- 국제협력기구 또는 국외주재 식약관을 통한 정보수집 및 외국 정부와의 협력 도모

(4) 위해성 평가

- 문제제품에 포함된 유해물질에 의한 인체 위해성을 평가
 - 위해요소 확인 → 위험성 결정(인체 노출 안전기준 산출) → 노출평가(인체노출 강도, 발생빈도, 기간 등 측정) → 위해도 결정

(5) 언론대응 및 정보제공

- 언론 취재 적극지원, 기자단 브리핑, 보도자료 지속 배포
 - 언론·여론 추이 모니터링 및 오보·가짜뉴스에 즉시 대응
- 해당 유해물질에 대한 안전성 정보(Q&A), 국민행동요령 등 제공

(6) 환자 및 보호자 대응(환자대책팀 운영)

- 환자 현황 파악 및 등록
- 환자에 대한 적시, 적합 치료 지원 연계
 - 유관기관 역할 및 대책 수립
- 방역물품, 필요 병상 수 등 의료기관 등에 대한 관련 지원 연계
- 환자위기를 초래한 사고에 대한 위해 정보를 파악하여 환자와 보호자(가족)에게 제공

< 중앙사고수습본부 팀별 역할 >

| 구 분 | 역 할 | |
|----------------------|--|--|
| 본부장(처장) | ■ 「중앙사고수습본부」 총괄·지휘, 위기대응 수위결정 | |
| 부본부장(차장) | ■ 「중앙사고수습본부」 총괄·지휘, 위기대응 수위결정(대행) | |
| 정책소통반 (대변인) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기관련 언론·여론 모니터링 및 대응 ■ 기자단 브리핑, 미디어센터 설치 및 운영, 취재 지원 및 대응 ■ 홍보계획 수립, 보도자료 및 설명자료 작성·배포 ■ 대국민 소통메시지(표준답변), Q&A, 행동요령 등 마련·배포 ■ 종합상담센터(1577-1255) 운영 및 민원동향 모니터링 ■ 포럼 개최 및 국민소통단 운영 | |
| 상황관리반 (소비자위해예방국장) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기경보발령, 비상연락체계 구축, 긴급상황 메시지 전파 ■ 「중앙사고수습본부」 진행상황 관리, 전체 일일상황보고 총괄 취합·보고 ■ 처·차장 지시사항 관리, 청와대, 국무조정실 업무보고 ■ 위해정보 수집·분석·제공·관리 | |
| 위기 대 응 반 | 총괄대책팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기대응반 총괄 관리 및 팀별 일일상황보고서 취합·보고 ■ 청와대, 국무조정실, 국회 등 업무 보고 및 대응 |
| | 현장대응팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 수거·검사, 회수·압류·폐기 총괄 ■ 수입·유통·판매 현장조사, 피해현황 집계, 해외 현지실사 ■ (잠정) 수입·유통·판매 금지 조치 및 정보 공개 ■ 지방청, 시·도 협력업무 총괄·지시 |
| | 환자대책팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 환자 발생 파악·등록 ■ 안전성 정보 제공 ■ 환자관리업무 전담 ■ 환자 커뮤니티와의 관계관리 PR ■ 환자 및 가족 보상 대책 협의 및 지원 ■ 관련 정보 교육·홍보 |

| 구 분 | 역 할 |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 기준 및 시험법 확립, 교육 ■ 시험검사기관 기술적 지원 및 조정·통제 ■ 위원회 심의·의결 ■ 발생원인 조사, 유해물질에 대한 위해평가 총괄 ■ 교육·홍보 자료 작성 지원 |
| <p style="text-align: center;">검사대책팀</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 정부합동 TF 연계, 관계부처 협력 ■ 외국정부 협력, 국외주재 식약관과의 협력 업무 ■ 해외공관 등을 통한 외국 동향 파악 ■ 관련 법령 검토, 제도개선 등 법제업무 지원 |
| <p style="text-align: center;">행정지원 (운영지원, 정보화, 통합식품정보 서비스)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 시설·인력·물자 등 위기대응 지원업무 총괄 - 중앙사고수습본부 인사 발령, 전용 사무실, 컴퓨터, 전화 등 설치 - 현업부서에 인력 총원, 근무시간 연장 검토 (연장근무 등 필요시 초과근무 인정 조치) *핵심부서 업무 담당자 3교대 - 사고 대응 시 필요장비 등 긴급물자 지원 ■ 홈페이지·식품안전나라 정보 관리, 인트라넷 정보공유 등 |
| <p style="text-align: center;">지방청 (지수본)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 현장점검반 구성(필요시 지자체 합동) ■ 제조·판매업체 현장점검, 위해우려 제품 봉합·봉인 및 수거·검사 ■ 부적합 제품 회수·폐기 및 행정조치, 업소 지도·점검 및 홍보 |
| <p style="text-align: center;">지자체 (지대본)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ 관내 제조·유통업체 현장점검, 수거·검사 지원 및 부적합 신속보고 ■ 유통·판매금지 제품 회수·압류 조치, 필요시 행정처분 조치 ■ 위해식품 사용금지 등 홍보 |

라. 기관별 임무 및 역할

(1) **경계(Orange)** 사고가 확산되어 위기로 발전한 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|-----------------|---|---|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 경계경보 발령, 중앙사고수습본부 구성·운영 ■ 수거·검사, 회수·압류·폐기 총괄 ■ 수입·유통·판매금지 조치 및 정보 공개 | 위해 예방 정책 과 대 변 인 실 소 통 협 력 T F 사 고 별 소 관 부 서 |
| 국 가 안 보 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대 통 령 비 서 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국 무 조 정 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약정책관 |
| 행 정 안 전 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기경보 발령사항 유관부서 및 지자체 등 전파 ■ 대책지원본부 가동 ■ 정부합동 수습지원단 파견 ■ 중앙재난안전대책본부 운영 준비 | 감염병재난대응과 |
| 농 립 축 산 식 품 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 농·축산물 출하제한 조치 ■ 농장 등 생산지 조사 및 생산·유통량 파악 | 농 축 수 산 물 위 생 품 질 관 리 팀 |
| 해 양 수 산 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 수산물 출하제한 조치 ■ 국내산 수산물 생산·유통량 파악 | 어 촌 양 식 정 책 과 |
| 교 육 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 식중독 등 원인식품 급식에서 제외 ■ 학교급식 중단 검토 | 학 생 건 강 정 책 과 |
| 국 방 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 식중독 등 원인식품 급식에서 제외 ■ 군부대 위해식품 점검 강화, 대체식 검토 | 보 건 정 책 과 국 방 기 술 품 질 원 |
| 환 경 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 중수본 구성시 식약처와 합동대응 ■ 토지·공기 등 재배환경 오염 현황 공유 | 화 학 안 전 과 토 양 지 하 수 과 |
| 외 교 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집 및 전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문 화 체 육 관 광 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 가용매체 활용 대국민 홍보 및 사고내용 발표 지원 ■ 언론 인터뷰가이드 제공 등 언론 대응활동 지원 ■ 유언비어로 인한 사회혼란에 대한 대응 | 홍 보 협 력 과 |
| 산 업 통 상 자 원 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 등 수입 중단 시 수출국과의 통상문제 지원 | 바 이 오 나 노 과 |
| 방 송 통 신 위 원 회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ (필요시) 대국민 재난방송 송출 지원 ■ 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | 방 송 통 신 심 의 위 원 회 (사회법익보호팀) |
| 원 자 력 안 전 위 원 회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 식품 등 방사선 물질 측정 및 건강영향평가 지원 ■ 방사능 물질 국내 유입 환경방사선(능), 인접국 사고 감시 | 생 활 방 사 선 안 전 과 방 재 환 경 과 |
| 관 세 청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제우편, 수입통관과정 등 수입 위해식품 확인 및 차단 | 통 관 기 획 과 중 앙 관 세 분 석 소 |
| 지 자 체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 지역재난안전대책본부 구성·운영 여부 검토 ■ 수거·검사, 부적합 정보 신속보고 ■ 압류·회수 지원 및 현장상황 관리 | 식품안전관리 부서 |

(2) **심각(Red)** 국민 건강에 심각한 위해가 가해지거나
 사회적 이슈로 인해 심각한 위기로 발전한 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|-----------------|---|---|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 심각경보 발령, 중앙사고수습본부 운영 ■ 수거·검사, 회수·압류·폐기 총괄 ■ 범정부 중앙사고대책본부 구성·운영 검토 | 위해 예방정책과 대 변 인 실 소 통 협 력 T F 사 고 별 소 관 부 서 |
| 국 가 안 보 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대 통 령 비 서 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국 무 조 정 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 ■ 「심각」 경보 발령시 사전협의 | 고용식품의약정책관 |
| 행 정 안 전 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 중앙재난안전대책본부 구성·운영(필요시) ■ 위기경보 발령, 조치사항을 유관기관에 전파 | 감염병재난대응과 |
| 농 립 축 산 식 품 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 농·축산물 및 관련 농·축산물 전면 출하제한 ■ 농장 등 생산지 조사 및 생산·유통량 파악 | 농 축 산 물 위 생 품 질 관 리 팀 |
| 해 양 수 산 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 수산물 및 관련 수산물 전면 출하제한 ■ 양식장 등 생산지 조사 및 생산·유통량 파악 | 어 촌 양 식 정 책 과 |
| 교 육 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 식중독 등 원인식품 급식에서 제외 ■ 학교급식 중단 | 학 생 건 강 정 책 과 |
| 국 방 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 식중독 등 원인식품 급식에서 제외 ■ 군부대 위해식품 점검 강화, 대체식 제공 | 보 건 정 책 과 국 방 기 술 품 질 원 |
| 환 경 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 중대본 구성시 식약처 합동대응 ■ 토지·공기 등 재배환경 오염 현황 공유 | 화 학 안 전 과 토 양 지 하 수 과 |
| 외 교 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집 및 전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문 화 체 육 관 광 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 현장 홍보활동 및 언론분석 지원 ■ 국민행동요령 홍보 | 홍 보 협 력 과 |
| 산 업 통 상 자 원 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 등 수입 중단 시 수출국과의 통상문제 지원 | 바 이 오 나 노 과 |
| 방 송 통 신 위 원 회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 재난방송 송출 ■ 중대본·과기정통부·방통위·방송사 재난방송 지원 | 방 송 통 신 심 의 위 원 회 (사회법익보호팀) |
| 원 자 력 안 전 위 원 회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 식품 등 방사성 물질 측정 및 건강영향평가 지원 ■ 범부처 중대본 구성시 식약처 합동대응 | 생 활 방 사 선 안 전 과 방 재 환 경 과 |
| 관 세 청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제우편, 수입통관과정 등 수입 위해식품 확인 및 차단 | 통 관 기 획 과 중 양 관 세 분 석 소 |
| 지 자 체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 지역재난안전대책본부 구성·운영 ■ 신속한 수거·검사, 압류·회수 등 신속대응 ■ 식품제조업체 등 현장통제 | 식품안전관리 부서 |

4. 복구 단계

가. 수습·복구

- 위기단계 조정 및 중앙사고수습본부 운영 해제
 - 위기대응 상황이 해소되거나 중앙사고수습본부 해체가 필요한 경우 상황관리반장과 위기대응반장이 협의·검토
 - 상황관리반장이 중앙사고수습본부장에게 중앙사고수습본부 해체를 요청하고, 중앙사고수습본부장은 종합적 검토를 통하여 해체(또는 종결) 결정
 - * 내부 및 관계기관에 알림·통보(소비자위해예방국장)
- 보상 및 사후처리를 위한 대책 마련
 - 환자 위해 정도(장애, 사망, 지속치료 필요 등) 평가에 의한 보상 대책 및 구제방안 마련
 - 환자 및 보호자 관련 커뮤니티들과 협의체 구성 및 협의, 지속적 관계 관리유지 및 교육 시행
 - 사고 원인 규명을 통한 사고 제공자(식의약품 제조사, 유통업자-수입자 포함, 식음료장 등의 판매처 등)에 대한 행정 책임 명령 및 피해 보상 중재
 - 식품 환자위기 사고 사례집 구성(제작), 각 사례별로 온라인 배포를 통한 지속적인 소비자 관심 주의 촉구
- 기록관리 및 재발방지 대책 마련
 - 위기대응반은 위기대응 관련 자료를 수집·정리하고 백서 또는 보고서를 작성(상황관리반 협조)
 - * 중앙사고수습본부 각 실·반·팀별 기록 전문담당자 참여
 - 유사사고 재발방지를 위한 관리방안 등 마련·시행(해당부서)
- 처 이미지 개선을 위한 이미지 회복 프로그램 운영

- 조직의 정체성을 명확히 하기 위해 기관의 비전과 미션을 표방
- 정책 효율성 증대
 - * 위기관리 능력 함양, 정책결정의 투명성 향상
- 언론사, 업계, 관련 전문가, 소비자·시민 단체 등이 참여하는 포럼, 세미나 등 개최(해당부서, 소통협력TF)
 - * 외부 전문가를 활용한 적극적 의견 개진 및 여론형성 주도
- 신문·인터넷 등에 위기대응 및 재발방지 노력에 대한 기고·칼럼 게재 및 공익광고 제작 등 방송매체 활용(대변인)
 - * 관련 부서 등의 협조를 통해 일관된 목소리 전달
- 내부 전문가 양성을 위한 프로그램 가동
 - * 백서 및 보고서 등을 활용한 내부 직원 교육으로 역량 강화
- 식품·의약품 등 안전에 관한 정책연구 활성화 지원

나. 매뉴얼 수정·보완

- 기존 위기대응 매뉴얼 내용 중 불필요한 부분 삭제
- 위기대응 시 적합했던 부분은 다음 위기 시 활용할 수 있도록 추가
- 위기대응 시 취약했던 부분은 자문위원과 상의하여 보완

다. 위기대응 과정 평가

- 위기관리가 식약처 차원에서 제대로 실행되고 있는지를 평가하고 그 효과를 측정하는 것이 목적
- 프로그램 및 조직 차원에서 설정된 목표가 실제 달성되었는지를 평가·측정
- 평가결과는 위기대응 매뉴얼 수정 및 보완에 활용

< 평가항목 및 고려사항 >

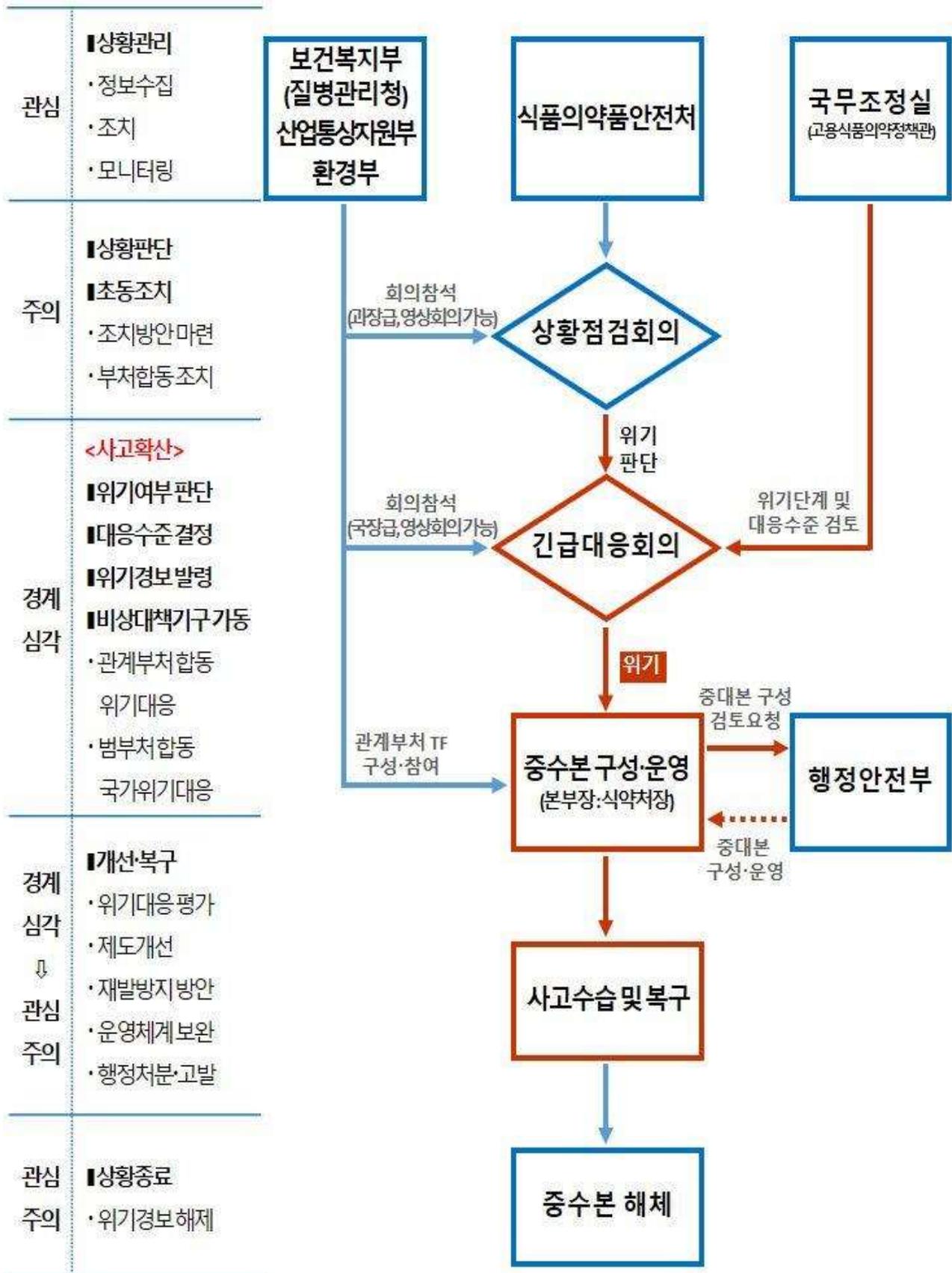
| 구 분 | 평가항목 | 고려사항 |
|------|--|--|
| 프로그램 | <ul style="list-style-type: none"> - 위기관리 계획의 수행 - 언론 대응 - 리스크 커뮤니케이션 목표 달성 | <ul style="list-style-type: none"> - 위기유형 및 단계 - 위기관리 시스템 - 이해관계자별 평가 |
| 조직 | <ul style="list-style-type: none"> - 내부 조직의 명성 평가 - 일반 이해관계자와 관계 평가 - 언론 평가 | <ul style="list-style-type: none"> - 명성 및 이해관계의 관계변화 - 언론에 대한 내용분석, 설문조사 등 |

라. 기관별 임무 및 역할

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|------------------|---|---|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 국민 안심 차원의 이미지 회복 프로그램 운영 ▪ 사고상황 분석 및 위기대응 평가 ▪ 사고 재발방지를 위한 보완대책 수립 및 개선 | 소 통 협 력 T F 위해 예방 정책과 소 관 사 업 부 서 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 위기관리 활동 모니터링 및 사후관리 ▪ 재난 상황 평가 및 통합적 위기관리체계 평가·점검 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 재난 상황 종합평가 및 국민안전대책 보완 | 사 회 수 석 실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 사후 종합조사 및 대응활동 전반 평가 ▪ 위기관리 관련기관 협조체계 평가 및 보완 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 피해복구활동 통합지원체계 구축 | 중앙수습지원단 |
| 농림축산식품부 해양수산부 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 생산단계 농·축·수산물 출하제한 해지 ▪ 농약, 동물용의약품 등 관리·모니터링 | 농 축 산 물 위 생 품 질 관 리 팀 어 촌 양 식 정 책 과 |

의약품 등 분야 안전사고

□ 의약품 등 분야 안전사고 위기관리 종합체계도



1. 예방 단계

가. 중점 추진사항

- ◆ 의약품 등 안전관리 종합대책 마련·추진
- ◆ 의약품 등 안전관리 감시 및 사전차단 체계 구축
- ◆ 선제적 안전확보를 위한 연구·개발 및 검사제도 선진화

나. 활동내용

(1) 의약품 등 안전관리 종합대책 마련·추진

- 의약품 등의 안전관련 법령 제·개정 및 제도 마련·개선
- 의약품 등 제조·유통관리 기본계획 수립·이행
- 의약품 등 안전관리 지침 마련·이행
- 의약품 등의 제조허가·신고·등록 총괄 및 생산실적 등 통계관리

(2) 의약품 등 안전관리 감시 및 사전차단 체계 구축

- 의약품 등의 기준·규격 마련·재평가 및 시험방법의 제·개정
- 안전한 의약품 생산기반 확립을 위한 표준제조기준 마련
- 의약품 제조소 GMP 감시 및 유통품질관리기준(GDP) 운영 등
- 의약품 등의 표시기재·광고 모니터링 및 지도·단속

(3) 선제적 안전 확보를 위한 연구·개발 및 검사제도 선진화

- 식품·의약품 등의 안전기술 개발 역량 및 개발 체계 진단
- 독성정보 DB구축 및 독성물질 관련 정보제공
- 시험·검사기관 지정·사후관리 및 품질강화를 위한 교육 지원

다. 기관별 임무 및 역할

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|------------|---|----------------------------|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위해정보 수집 분석·공유·전파 ■ 위기대응체계 마련, 교육·훈련 | 위해정보과 위해예방정책과 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약품정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 매뉴얼 관리·운영·점검 ■ 중앙재난안전상황실 상시운영 | 감염병재난대응과 |
| 보건복지부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 복지부 소관 의약품정책, 유통관리 계획수립 | 약무정책과 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 유출 등 환경오염 관리 ■ 생활화학제품·살생물제 안전관리 체계 마련 | 화학안전과 화학제품관리과 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제기구 간 협력체계 구축 ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집·전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 행동요령 홍보 지원 | 홍보협력과 |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 및 바이오안전성 관리체계 마련 ■ 공산품, 어린이제품, 전기용품 등 관리 체계 마련 | 바이오나노과 국가기술표준원 |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 재난방송 관련 방송사와 사전 협조체계 구축 | 방송통신심의위원회 (사회법익보호팀) |
| 원자력안전위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 방사성 물질 측정 및 건강영향평가 지원 ■ 방사성 물질 국내 유입, 환경방사선(능) 감시 강화 | 생활방사선안전과 방재환경과 |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 수입·통관 관리체계 수립 ■ 국제우편을 통해 국내 반입되는 제품 관리 | 통관기획과 중앙관세분석소 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 관할 의약품 등 제조·판매업체 관리체계 마련 | 소관부서 |
| 건강보험심사평가원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품처방조제지원시스템(DUR) 관리 | 약제기준부 |
| 한국의약품안전관리원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 부작용 정보 수집·관리·분석·평가제공 | 안전정보관리팀 |
| 한국의약품수출입협회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 수출입 관리 | 의약품수입팀 |

2. 대비 단계 (위기 임박 단계)

가. 중점 추진사항

- ◆ 유관기관 등과 공조·협력체계 구축·유지
- ◆ 의약품 등 안전사고 발생 대비태세 확립
- ◆ 사고발생 시 신속한 초동조치 및 사고확산 방지

나. 활동내용

(1) 유관기관 등과 공조·협력체제 구축·유지

- 의약품 등 안전사고 대비 유관기관 간 역할분담
- 의약품 등 안전사고 발생 시 중앙·현장 지휘체제 구축
- 관계기관(복지부, 환경부 등)과 공동 대응방향·조치사항 협의 및 관련협회(약사협회, 의료기기협회 등)에 협조 요청

(2) 의약품 등 안전사고 발생 대비태세 확립

- 위해정보 관련 수입제품 정보, 이력, 수입·제조·유통량 등 파악
- 기준규격 설정 여부 및 신속 검사를 위한 검사법 마련 여부 파악
- 의약품 등 복용·사용자(환자, 고령자, 어린이 등) 및 규모 등 파악

(3) 사고발생 시 신속한 초동조치 및 사고확산 방지

- 관할 지방청·지자체에 해당 제품에 대한 판매중지 및 회수명령 하여 유통·판매 차단 및 사고 확산 방지
- 문제제품에 대한 유통·판매 계통조사(추적조사)를 통하여 수거·검사, 회수·압류·폐기 실시
- 보도자료 배포, 오보·가짜뉴스 대응 등 대국민 정보제공 강화

다. 대응·조치사항

【정보수집·사고접수 및 보고·전파】

- 국외 위해정보 수집·분석·제공(식약처 위해정보과)
 - 외국어에디터, 해외정보리포터 등을 통해 매일 국외 안전정보를 수집하여 해당부서에 제공(내부포털에 관련정보 게시)
- 일일 위해정보 분석(식약처 위해예방정책과)
 - 대변인, 고객지원담당관, 소통협력TF, 위해정보과는 매일 수집된 언론·여론 동향 및 위해정보를 위해예방정책과에 제출
 - 위해예방정책과는 조치사항 등 확인하여 결과보고서 작성·보고

<일일 위해정보 분석결과 보고 체계>



- 의약품 등 안전사고 접수(식약처 의약품 등 사고 소관부서)
 - 수집된 국외 위해정보에 대해 국내 수입이력, 수입·유통량 조사
 - 관계부처, 지자체 등으로부터 유해물질 검출 등 정보 접수
 - 유통·판매금지, 수거·검사 등 초동조치사항 검토 및 실시

【상황점검회의 개최】

- 회의소집 및 상황판단·조치방안 검토
 - 수집된 정보사항 등에 대해 일일상황점검회의 개최(매일 09:00)
 - 긴급 위해정보 및 사고를 접수한 경우 즉시 상황점검회의 개최
(본 매뉴얼 III. 4. 다. 상황판단회의에 따름)

【사고 상황에 대한 초동조치】

- 사고 대응체계 점검
 - 현황 파악(수입·생산·제조·유통량, 경로, 원인, 피해규모 등)
 - 사고 대응 주체(식약처, 지자체, 유관기관 등) 및 대응수준 결정
 - 유해물질 검출과 관련한 기준·규격, 시험법 유무여부 확인
(없는 경우 즉시 적용 가능한 국외 기준·규격 검토 및 시험법 마련)
 - 시험·검사 가능 기관, 인력, 표준품 등 가용자원 확인
- 유관기관 협업사항
 - 식품의약품안전처, 보건복지부, 건강보험심사평가원 등 협업하여 문제 제품이 환자에게 처방·조제되지 않도록 차단
 - 수입 원료·완제품의 경우 한국의약품수출입협회에 통관예정보고 실적을 확인하여 관세청에 통관보류 요청
- 수거·검사, 회수·폐기 등 안전관리 실시
 - 문제 제품에 대해 (잠정)유통·판매 금지조치 실시
 - * 의약품안전관리시스템(DUR)에 해당정보 입력하여 처방·조제 차단
 - 수거·검사계획 수립하여 지방식약청, 지자체 등에 협조 요청
 - 검사결과 부적합 제품에 대해 회수·폐기 실시
- 위험정보 수집 등 위기징후 모니터링 강화
 - 국외 위해정보 지속 모니터링(후속조치 등 업데이트 정보)
 - 다른 지역, 유사 제품 등에서의 유해물질 검출 등 사고의 확산 가능성 및 확산 여부 확인
 - 문제 영업자 고발, 행정처분 등 실시 및 이행여부 확인

라. 기관별 임무 및 역할

(1) **관심(Blue)** 사고가 발생할 우려가 있으나 위기로 발전할 가능성이 적은 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|------------|---|-----------------------------|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보 수집 분석 및 상황보고·전파 위기수준 검토 등 상황점검회의 일일상황보고체계 구축·유지 | 위해정보과 위해예방정책과 식품안전정책과 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> 매뉴얼 관리·운영·점검 중앙재난안전상황실 상시운영 | 감염병재난대응과 |
| 보건복지부 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품 위해정보 공유 | 약무정책과 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> 유해화학물질 유출 등 환경오염 관리 생활화학제품·살생물제 안전정보 공유 | 화학안전과 화학제품관리과 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> 국제기구 간 협력체계 구축 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집·전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> 대국민 행동요령 홍보 지원 | 홍보협력과 |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> 유전자변형생물체 및 바이오안전성 정보공유 공산품, 어린이제품, 전기용품 안전정보 공유 | 바이오나노과 국가기술표준원 |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> 재난방송 관련 방송사와 협조체계 구축 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | 방송통신심의위원회 (사회법익보호팀) |
| 원자력안전위원회 | <ul style="list-style-type: none"> 생활방사선안전관리 현황 등 정보 공유 방사성 물질 국내 유입 및 환경방사선(능) 감시 강화 | 생활방사선안전과 방재환경과 |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> 국제우편을 통해 국내 반입되는 제품 관리 | 통관기획과 중앙관세분석소 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> 관할 영업자 지도·점검 등 관리체계 점검 | 소관부서 |
| 건강보험심사평가원 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품처방조제지원시스템(DUR) 정보입력 관리 | 약제기준부 |
| 한국의약품안전관리원 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품 부작용 정보 수집·관리·분석·평가·제공 | 안전정보관리팀 |
| 한국의약품수출입협회 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품 수출입 관련 정보 제공 | 의약품수입팀 |

(2) 주의(Yellow) 사고가 발생하여 위기로 발전할 수 있는 가능성이 있는 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|-----------|--|----------------------------|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 상황점검회의, 위기수준판단 ■ (잠정) 수입중단 또는 유통·판매금지 조치 | 위해 예방 정책 과 사고 별 소관부서 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기경보 발령사항 유관부서 및 지자체 등 전파 ■ 상황관리반 운영 ■ 현장상황관리관 파견 ■ 관계부처 및 지자체 대책회의 개최(필요시) | 감염병재난대응과 |
| 보건복지부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ (잠정)판매중단에 따른 처방·조제 대책 마련 | 약무정책과 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 유출 등 환경오염 대응 ■ 생활화학제품·살생물제 안전사고 정보제공 | 화학안전과 화학제품관리과 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제기구 간 협력체계 구축 ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집·전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 행동요령 지원 및 홍보 | 홍보협력과 |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 및 바이오안전성 관리·협조 ■ 공산품, 어린이제품, 전기용품 안전사고 대응 | 바이오나노과 국가기술표준원 |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 재난방송 관련 방송사와 사전 협조체계 확인 ■ 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | 방송통신심의위원회 (사회법익보호팀) |
| 원자력안전위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 등 방사능 물질 측정 및 건강영향평가 지원 ■ 방사능 물질 국내 유입 및 환경방사능 감시 강화 | 생활방사선안전과 방재환경과 |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제우편을 통해 국내 반입되는 제품 관리 ■ 잠정 수입중단 조치와 관련한 업무 협조 | 통관기획과 중앙관세분석소 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 발생시 신속보고 및 현장상황 파악 ■ 수거·검사 및 압류·회수 지원 | 소관부서 |
| 건강보험심사평가원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품처방조제지원시스템(DUR)에 금지 의약품 목록 입력 및 처방·조제 차단 | 약제기준부 |
| 한국약품안전관리원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 부작용 정보 수집·관리·분석·평가·제공 | 안전정보관리팀 |
| 한국약품수출입협회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 수출입 관리 및 현황 확인·정보제공 | 의약품수입팀 |

3. 대응 단계 (위기 단계)

가. 중점 추진사항

- ◆ 사고확산 방지 및 국민피해 최소화를 위한 총력대응
 - 비상대응기구 구성 및 위기대응체계 가동
 - 유관기관 등과 공조·협력체계 유지
 - 국민 불안 해소를 위한 행동요령 등 대국민 소통

나. 활동내용

(1) 비상대응기구 구성 및 위기대응체계 가동

- 비상근무 가능한 장소, 물적·인적 가용자원 총동원
- 비상소집명령에 따라 평시체계에서 비상체계로의 신속한 전환
- 기관 차원 또는 범정부 차원에서의 대응이므로 평시 업무분장에 우선하여 비상업무체계에 따른 임무·역할 수행
- 긴급 비상연락망 체계 상시 유지

(2) 유관기관 등과 공조·협력체계 유지

- 사고 관련부처가 중앙사고수습본부 위기대응반(대외협력팀)과 협력할 수 있도록 조직 구성 및 담당자 지정·임무·역할 부여
 - 필요시 중앙사고수습본부로 업무지원·과견 실시
- 사고가 진정될 때까지 관계기관 협력체계 유지
- 일일상황점검회의 참석(국가지도통신망 등 영상회의 가능)

(3) 국민 불안 해소를 위한 행동요령 등 대국민 소통

- 진행상황, 문제제품 정보, 통계 등 신속·정확한 정보 제공
- 관계부처 간 언론창구를 통일하여 one-voice 체계 유지
 - 중수본 총괄 발표 또는 관계부처 합동 보도자료 배포

다. 대응·조치사항

【긴급대응회의】

- 회의소집 및 긴급 대응방안 마련
 - 상황점검회의 결과 위기로 확산될 가능성이 있는 경우 긴급대응회의 개최
 - 긴급 국외 정보 입수 또는 대형 사고로 발전될 가능성이 있는 사고 접수 시 긴급대응회의 즉시 개최
(본 매뉴얼 III. 4. 다. 상황판단회의에 따름)

【비상대응기구(중앙사고수습본부) 구성 및 총력대응】

(1) 식약처 중앙사고 수습본부 구성

(본 매뉴얼 III. 6. 비상근무체계에 따름)

- 사고의 규모, 진행상황 등에 따라 유연하게 반·팀 구성
- 필요 시 지자체 지역재난안전대책본부 구성·운영
- 사고가 진정되는 경우 당초 구성된 반·팀의 축소 운영 가능
- 대내·외 위기경보 발령
(본 매뉴얼 III. 5. 위기경보와 발령절차에 따름)

(2) 일일상황점검회의를 통한 조치경과·상황 관리·점검

- 수시로 변화되는 상황에 대한 모니터링 및 대응방향 마련·조치
- 2개 이상 부처 관련 사항인 경우에는 공동 대응·조치방안 마련
- 위기대응반 총괄대책팀은 일일상황점검회의 자료 작성 및 회의결과 보고·전파
 - 대통령실(국가위기관리센터, 사회수석실), 국조실(고용식품의약정책관), 관계부처에 공유 및 내부포털에 게시

(3) 현장대응·조치

- 유관기관 협업사항
 - (식약처) 문제제품의 수거·검사, 회수·폐기, 안전성 서한 배포
 - (복지부) 병·의원, 약국, 보건소 등 처방·조제, 교환·환불 관련사항
 - (건강보험심사평가원) 문제 의약품 복용환자 현황, 환자 대상 재처방·재조제 등에 대한 안내, 의료보험 적용 관련 사항
- 유해물질이 검출될 개연성이 있는 제품은 우선 수거·검사 실시
- 제조·유통 현황 조사 및 수거·검사, 회수·폐기
 - (식약처 사고 소관부서) 국내 품목허가사항 확인
 - (지방식약청·지자체) 해당업체 점검, 수입·제조·판매·유통 조사 추적조사를 통해 유통경로 차단, 제품수거
 - (검사기관) 수거품 검사 실시 및 부적합 제품 통보
 - (식약처 사고 소관부서) 문제제품 판매중지 및 회수명령 지시
 - (지방식약청·지자체) 유통제품 회수명령서 통보
 - (문제제품 제조업체) 회수계획서 제출 → 회수·폐기
- 국제협력기구 또는 국외주재 식약관을 통한 정보수집 및 외국 정부와의 협력 도모

(4) 인체영향평가

- 문제제품에 포함된 유해물질에 의한 인체영향을 평가
 - 위해요소 확인 → 위험성 결정(인체 노출 안전기준 산출) → 노출평가(인체노출 강도, 발생빈도, 기간 등 측정) → 위해도 결정

(5) 언론대응 및 정보제공

- 언론 취재 적극지원, 기자단 브리핑, 보도자료 지속 배포
 - 언론·여론 추이 모니터링 및 오보·가짜뉴스에 즉시 대응
- 해당 유해물질에 대한 안전성 정보(Q&A), 국민행동요령 등 제공

(6) 환자 및 보호자 대응(환자대책팀 운영)

- 환자 현황 파악 및 등록
- 환자에 대한 적시, 적합 치료 지원 연계
 - 유관기관 역할 및 대책 수립
- 방역물품, 필요 병상 수 등 의료기관 등에 대한 관련 지원 연계
- 환자위기를 초래한 사고에 대한 위해 정보를 파악하여 환자와 보호자(가족)에게 제공
- 의약품 및 의료기기 사고로 인한 환자 다수 발생시 다양한 측면의 인체 위험 요소(장애 유발, 치료이후 후유증 등)에 대한 피해 대책 강구

< 중앙사고수습본부 팀별 역할 >

| 구 분 | | 역 할 |
|----------------------|--|--|
| 본부장(처장) | | ■ 「중앙사고수습본부」 총괄·지휘, 위기대응 수위결정 |
| 부본부장(차장) | | ■ 「중앙사고수습본부」 총괄·지휘, 위기대응 수위결정(대행) |
| 정책소통반 (대변인) | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기관련 언론·여론 모니터링 및 대응 ■ 기자단 브리핑, 미디어센터 설치 및 운영, 취재 지원 및 대응 ■ 홍보계획 수립, 보도자료 및 설명자료 작성·배포 ■ 대국민 소통메시지(표준답변), Q&A, 행동요령 등 마련·배포 ■ 종합상담센터(1577-1255) 운영 및 민원동향 모니터링 ■ 포럼 개최 및 국민소통단 운영 |
| 상황관리반 (소비자위해예방국장) | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기경보발령, 비상연락체계 구축, 긴급상황 메시지 전파 ■ 「중앙사고수습본부」 진행상황 관리, 전체 일일상황보고 총괄 취합·보고 ■ 처·차장 지시사항 관리, 청와대, 국무조정실 업무보고 ■ 위해정보 수집·분석·제공·관리 |
| 위기 대 응 반 | 총괄대책팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기대응반 총괄 관리 및 팀별 일일상황보고서 취합·보고 ■ 청와대, 국무조정실, 국회 등 업무 보고 및 대응 |
| | 현장대응팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 수거·검사, 회수·압류·폐기 총괄 ■ 수입·유통·판매 현장조사, 피해현황 집계, 해외 현지실사 ■ (잠정) 수입·유통·판매 금지 조치 및 정보 공개 ■ 지방청, 시·도 협력업무 총괄·지시 |
| | 검사대책팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 기준 및 시험법 확립, 교육 ■ 시험검사기관 기술적 지원 및 조정·통제 ■ 위원회 심의·의결 ■ 발생원인 조사, 유해물질에 대한 위해평가 총괄 ■ 교육·홍보 자료 작성 지원 |
| | 환자대책팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 환자 발생 파악·등록 ■ 안전성 정보 제공 ■ 환자관리업무 전담 ■ 환자 커뮤니티와의 관계관리 PR ■ 환자 및 가족 보상 대책 협의 및 지원 ■ 관련 정보 교육·홍보 |
| | 대외협력팀 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 정부합동 TF 연계, 관계부처 협력 ■ 외국정부 협력, 해외주재 식약관과의 협력 업무 ■ 해외공관 등을 통한 외국 동향 파악 ■ 관련 법령 검토, 제도개선 등 법제업무 지원 |
| | 행정지원 (운영지원, 정보화, 통합식품정보 서비스) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 시설·인력·물자 등 위기대응 지원업무 총괄 - 중앙사고수습본부 인사 발령, 전용 사무실, 컴퓨터, 전화 등 설치 - 현업부서에 인력 충원, 근무시간 연장 검토 (연장근무 등 필요시 초과근무 인정 조치) *핵심부서 업무 담당자 3교대 - 사고 대응 시 필요장비 등 긴급물자 지원 ■ 홈페이지·식품안전나라 정보 관리, 인트라넷 정보공유 등 |

| 구 분 | 역 할 |
|-----|---|
| 지방청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 현장점검반 구성(필요시 지자체 합동) ■ 제조·판매업체 현장점검, 위해우려 제품 봉합·봉인 및 수거·검사 ■ 부적합 제품 회수·폐기 및 행정조치, 업소 지도·점검 및 홍보 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 관내 제조·유통업체 현장점검, 수거·검사 지원 및 부적합 신속보고 ■ 유통·판매금지 제품 회수·압류 조치, 필요시 행정처분 조치 ■ 위해 의약품 등 사용금지 등 홍보 |

라. 기관별 임무 및 역할

(1) **경계(Orange)** 사고가 확산되어 위기로 발전한 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|---------------------|---|---|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 경계경보 발령, 중앙사고수습본부 구성·운영 ■ 수거·검사, 회수·압류·폐기 총괄 ■ 수입·유통·판매금지 조치 및 정보 공개 | 위해 예방 정책 과 대 변 인 실 소 통 협 력 T F 사 고 별 소 관 부 서 |
| 국 가 안 보 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대 통 령 비 서 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국 무 조 정 실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 | 고용식품의약정책관 |
| 행 정 안 전 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기경보 발령사항 유관부서 및 지자체 등 전파 ■ 대책지원본부 가동 ■ 정부합동 수습지원단 파견 ■ 중앙재난안전대책본부 운영 준비 | 감염병재난대응과 |
| 보 건 복 지 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 재처방·재조제, 교환·환불 등 대책마련 ■ 식약처 중수본과 합동대응 | 약 무 정 책 과 |
| 환 경 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 중수본(식약처와 합동대응) ■ 생활화학제품 중수본(식약처 참여여부 검토) | 화 학 안 전 과 화 학 제 품 관 리 과 |
| 외 교 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집 및 전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문 화 체 육 관 광 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 가용매체 활용 대국민 홍보 및 사고내용 발표 지원 ■ 언론 인터뷰가이드 제공 등 언론 대응활동 지원 ■ 유언비어로 인한 사회혼란에 대한 대응 | 홍 보 협 력 과 |
| 산 업 통 상 자 원 부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 등 수입 중단 시 수출국과의 통상문제 지원 ■ 공산품 등 중수본 구성시 식약처 참여여부 검토 | 바 이 오 나 노 과 국 가 기 술 표 준 원 |
| 방 송 통 신 위 원 회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ (필요시) 대국민 재난방송 송출 지원 ■ 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | 방 송 통 신 심 의 위 원 회 (사회법익보호팀) |
| 원 자 력 안 전 위 원 회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 등 방사성 물질 측정 및 건강영향평가 지원 ■ 방사성 물질 국내 유입 환경방사선(능), 인접국 사고 감시 | 생 활 방 사 선 안 전 과 방 재 환 경 과 |
| 관 세 청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제우편, 통관과정 등 수입 위해제품 확인 및 차단 | 통 관 기 획 과 중 앙 관 세 분 석 소 |
| 지 자 체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 지역재난안전대책본부 구성·운영 여부 검토 ■ 수거·검사, 부적합 정보 신속보고 ■ 압류·회수 지원 및 현장상황 관리 | 소 관 부 서 |
| 건 강 보 험 심 사 평 가 원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유통·사용 금지 및 해제 의약품 DUR 입력·관리 ■ 건강보험 급여정지(처방·조제 프로그램 연계) | 약 제 기 준 부 |
| 한 국 의 약 품 안 전 관 리 원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 부작용 정보 수집·관리·분석·평가·제공 | 안 전 정 보 관 리 팀 |
| 한 국 의 약 품 수 출 입 협 회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 수출입 관리 및 현황 확인·정보제공 ■ 원료의약품 수입(통관예정보고) 실적 제공 | 의 약 품 수 입 팀 |

(2) **심각(Red)** 국민 건강에 심각한 위해가 가해지거나
 사회적 이슈로 인해 심각한 위기로 발전한 상태

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|-----------|---|--|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 심각경보 발령, 중앙사고수습본부 운영 ■ 수거·검사, 회수·압류·폐기 총괄 ■ 범정부 중앙사고대책본부 구성·운영 검토 | 위해 예방정책과 대변인실 소통협력TF 사고별 소관부서 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전사고 위기 초기상황 파악, 보고 및 전파 ■ 사고상황 총괄 조정 및 초기·후속 대응반 운영 ■ 안전사고 정책 총괄 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사고 분야별 정책대응 및 홍보방향 제시 ■ 사고 분야별 후속대응 및 복구 | 사회정책비서관실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국가안전관리계획의 수립 총괄 및 집행계획 승인 ■ 기관간 업무의 협의 조정 ■ 「심각」 경보 발령시 사전협의 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기경보 발령사항 유관부서 및 지자체 등 전파 ■ 상황판단회의를 거쳐 중앙재난안전대책본부 또는 범정부 대책지원본부 운영(필요시) ■ 주관기관 요청 시 중앙수습지원단 파견 조치(중대본부장) ■ 특별재난지역 선포 여부 검토 및 건의 ■ 지자체 특별교부세 등 지원 검토 | 감염병재난대응과 |
| 보건복지부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 약화 및 의료사고 관리총괄 ■ 식약처 중수본과 합동대응 | 보험약제과 약무정책과 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 중대본(식약처 합동대응) ■ 생활화학제품 중대본(식약처 참여여부 검토) | 화학안전과 화학제품관리과 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집 및 전파 | 국가별 해당부서 (동아시아, 북미유럽 등) |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 현장 홍보활동 및 언론분석 지원 ■ 국민행동요령 홍보 | 홍보협력과 |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 등 수입 중단 시 수출국과의 통상문제 지원 ■ 공산품 등 중대본 구성시 식약처 참여여부 검토 | 바이오나노과 국가기술표준원 |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 재난방송 송출 ■ 중대본·과기정통부·방통위·방송사 재난방송 지원 | 방송통신심의위원회 (사회법익보호팀) |
| 원자력안전위원회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 등 방사성 물질 측정 및 건강영향평가 지원 ■ 범부처 중대본 구성시 식약처 합동대응 | 생활방사선안전과 방재환경과 |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제우편, 통관과정 등 수입 위해제품 확인 및 차단 | 통관기획과 중앙관세분석소 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 지역재난안전대책본부 구성·운영 ■ 신속한 수거·검사, 압류·회수 등 신속대응 ■ 제조·판매업체 등 현장통제 | 소관부서 |
| 건강보험심사평가원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유통·사용 금지 및 해제 의약품 DUR 입력·관리 ■ 건강보험 급여정지(처방·조제 프로그램 연계) | 약제기준부 |
| 한국약품안전관리원 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 부작용 정보 수집·관리·분석·평가제공 | 안전정보관리팀 |
| 한국약품수출입협회 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 수출입 관리 및 현황 확인·정보제공 ■ 원료의약품 수입(통관예정보고) 실적 제공 | 의약품수입팀 |

4. 복구 단계

가. 수습·복구

- 위기단계 조정 및 중앙사고수습본부 운영 해제
 - 위기대응 상황이 해소되거나 중앙사고수습본부 해체가 필요한 경우 상황관리반장과 위기대응반장이 협의·검토
 - 상황관리반장이 중앙사고수습본부장에게 중앙사고수습본부 해체를 요청하고, 중앙사고수습본부장은 종합적 검토를 통하여 해체(또는 종결) 결정
 - * 내부 및 관계기관에 알림·통보(위해예방국장)
- 기록관리 및 재발방지 대책 마련
 - 위기대응반은 위기대응 관련 자료를 수집·정리하고 백서 또는 보고서를 작성(상황관리반 협조)
 - * 중앙사고수습본부 각 실·반·팀별 기록 전문담당자 참여
 - 유사사고 재발방지를 위한 관리방안 등 마련·시행(해당부서)
- 처 이미지 개선을 위한 이미지 회복 프로그램 운영
 - 조직의 정체성을 명확히 하기 위해 기관의 비전과 미션을 표방
 - 정책 효율성 증대
 - * 위기관리 능력 함양, 정책결정의 투명성 향상
 - 언론사, 업계, 관련 전문가, 소비자·시민 단체 등이 참여하는 포럼, 세미나 등 개최(해당부서, 소통협력TF)
 - * 외부 전문가를 활용한 적극적 의견 개진 및 여론형성 주도
 - 신문·인터넷 등에 위기대응 및 재발방지 노력에 대한 기고·칼럼 게재 및 공익광고 제작 등 방송매체 활용(대변인)
 - * 관련 부서 등의 협조를 통해 일관된 목소리 전달
 - 내부 전문가 양성을 위한 프로그램 가동
 - * 백서 및 보고서를 활용한 내부 직원 교육으로 역량 강화
 - 식품·의약품 등 안전에 관한 정책연구 활성화 지원

○ 보상 및 사후처리를 위한 대책 마련

- 환자 위해 정도(장애, 사망, 지속치료 필요 등) 평가에 의한 보상 대책 및 구제방안 마련
- 환자 및 보호자 관련 커뮤니티들과 협의체 구성 및 협의, 지속적 관계 관리유지 및 교육 시행
- 사고 원인 규명을 통한 사고 제공자(의료기기 제조사, 의료기관, 유통업자-수입자 포함, 약국 등의 판매처 등)에 대한 행정 책임 명령 및 피해 보상 중재
- 의약품, 의료기기 환자위기 사고 사례집 구성(제작), 각 사례별로 온라인 배포를 통한 지속적인 소비자 관심 주의 촉구

나. 매뉴얼 수정·보완

- 기존 위기대응 매뉴얼 내용 중 불필요한 부분 삭제
- 위기대응 시 적합했던 부분은 다음 위기 시 활용할 수 있도록 추가
- 위기대응 시 취약했던 부분은 자문위원회와 상의하여 보완

다. 위기대응 과정 평가

- 위기관리가 식약처 차원에서 제대로 실행되고 있는지를 평가하고 그 효과를 측정하는 것이 목적
- 프로그램 및 조직 차원에서 설정된 목표가 실제 달성되었는지를 평가·측정
- 평가결과는 위기대응 매뉴얼 수정 및 보완에 활용

< 평가항목 및 고려사항 >

| 구 분 | 평가항목 | 고려사항 |
|------|--|--|
| 프로그램 | <ul style="list-style-type: none"> - 위기관리 계획의 수행 - 언론 대응 - 리스크커뮤니케이션 목표 달성 | <ul style="list-style-type: none"> - 위기유형 및 단계 - 위기관리 시스템 - 이해관계자별 평가 |
| 조직 | <ul style="list-style-type: none"> - 내부 조직의 명성 평가 - 일반 이해관계자와 관계 평가 - 언론 평가 | <ul style="list-style-type: none"> - 명성 및 이해관계의 관계변화 - 언론에 대한 내용분석, 설문조사 등 |

라. 기관별 임무 및 역할

| 관계기관 | 협업사항 | 비고 |
|----------|---|---|
| 식품의약품안전처 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 국민 안심 차원의 이미지 회복 프로그램 운영 ▪ 사고상황 분석 및 위기대응 평가 ▪ 사고 재발방지를 위한 보완대책 수립 및 개선 | 소 통 협 력 T F 위 해 예 방 정 책 과 소 관 사 업 부 서 |
| 국가안보실 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 위기관리 활동 모니터링 및 사후관리 ▪ 재난 상황 평가 및 통합적 위기관리체계 평가점검 | 국가위기관리센터 |
| 대통령비서실 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 재난 상황 종합평가 및 국민안전대책 보완 | 사 회 수 석 실 |
| 국무조정실 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 사후 종합조사 및 대응활동 전반 평가 ▪ 위기관리 관련기관 협조체계 평가 및 보완 | 고용식품의약정책관 |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 피해복구활동 통합지원체계 구축 | 중 앙 수 습 지 원 단 |
| 보건복지부 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 보험급여적용 및 보상체계 마련 | 약 무 정 책 과 |

**V. 중앙사고수습본부 즉시가동
준비사항 및 본부장 역할**

1. 중앙사고수습본부 즉시가동 준비사항

가. 종합상황실 마련

- (운영지원과) 종합상황실을 운영할 수 있는 회의실 등 공간과 비상시 지원할 수 있는 사무집기류 등을 확보
 - 식약처 본부-지방청 간 영상회의가 가능하도록 시스템 상시점검
- (정보화담당관) 긴급상황 발생 즉시 인터넷, 전화 등 증선이 가능하도록 평상시부터 자원·물품을 확보·점검
- (비상안전담당관) 국가지도통신망을 활용하여 관계부처 간 화상회의가 가능하도록 화상회의실 점검 및 시스템 정비

나. 중앙사고수습본부 근무자 구성

- (각 부서) 소관 사고 발생 시 가용인력에 대한 인력풀 구성
 - 사고 발생 즉시 소관부서는 각 국별 차출 인력을 확인하여 최종 구성원을 확정하고 위해예방정책과에 통보
 - 사고발생 초기부터 관계기관과 협의하여 비상근무자 파견 가능여부 확인
- (각 부서) 문제업체 점검, 해당제품 수거 시 소요인력이 부족할 경우를 대비하여 인력 충원 방안 마련
 - 관계부처 공무원, 소비자감시원, 식품안전관리인증원 동원 등

다. 비상근무 대비

- (운영지원과) 야간 또는 교대 근무자를 위한 임시 숙소 마련
- (정보화담당관, 통합식품데이터기획과) 비상 시 홈페이지, 식품안전나라 등 인터넷 사용량이 급증하므로 폭발적 방문수를 감당할 수 있도록 웹사이트·서버 상시 점검
 - 포털사이트(네이버 등)에도 정보 게시 협조 요청

2. 본부장 역할

가. 「예방」 단계

- 식품·의약품 등 안전사고 예방·관리 대책 수립 및 시행 총괄
- 식품·의약품 등 안전사고 예방 홍보, 교육 및 계도 활동

나. 「대비」 단계

- 매뉴얼 상 임무·역할 숙지를 위한 교육·훈련 실시(연 1회 이상)
- 사고대비 전문인력·물자·자원 확보, 장비 정상작동 여부 점검
- 사전예방을 위한 취약분야 상시 점검·관리체계 수립
- 식품·의약품 등 안전사고 관계기관, 지자체 등 협력체계 강화
- 사고 발생시 2차 피해 확산방지를 위한 긴급조치사항 지시

다. 「대응」 단계

- 정확한 상황판단(필요시 종합상황실로 이동)
- 주요 간부 비상소집 및 초기 대응상황 점검
- 2차 피해 확산방지를 위한 긴급조치사항 지시
- 중앙사고수습본부 가동 총괄 지휘 및 지원사항 파악·요청
 - 긴급대응회의를 주재하여 사고발생 초기 상황보고 청취 및 조치 사항 점검
 - 사고의 대응·수습을 위한 위기경보 발령, 변경 및 해제
 - * 위기경보 「경계」 단계인 경우 중앙사고수습본부(식품의약품안전처) 구성
 - * 위기경보 「심각」 단계인 경우 중앙안전사고대책본부 구성여부 검토 요청 (→ 행정안전부)

- 중앙재난안전대책본부 및 유관기관 사고수습 협력
- 지자체장 회의를 통한 지시사항 전달, 행·재정 지원 검토
- 관계부처 및 지자체 대책회의, 공무원 비상근무발령(필요시)
- 중앙사고수습본부 운영 현황 점검 및 대책 지시
- 지역사고수습본부 가동여부 검토 및 가동 시 조치사항 점검
- 사고현장을 방문하여 피해상황 확인, 수습상황 점검
- 중앙재난안전대책본부 구성 건의 및 공조 총괄
 - 상황판단회의 결과에 따라 중앙재난안전대책본부 구성을 건의
 - 중앙재난안전대책본부장 사고수습 사전협의
 - 소속 공무원 연락관 파견
- 언론보도 및 대국민 홍보 총괄(필요시)
 - 언론 브리핑 및 대국민 담화문 발표
 - 사고상황에 대한 신속·정확한 대국민 전파
 - 사고수습에 대한 대국민 홍보활동 강화로 국민 불안 해소
 - 중앙재난안전대책본부 가동시 부대변인 추천 및 운영
 - * 중앙재난안전대책본부 등 타 기관과 협조하여 언론 창구 단일화
- 중앙안전관리위원회 회의 참석

라. 「복구」 단계

- 조기복구대책 강구 및 사고 원인분석·개선·재발방지 대책 마련
- 사고의 사후영향조사 총괄
- 복구상황 점검을 위한 현장방문 및 복구에 필요한 사항 파악
- 사고결과 및 조치사항 등 언론 종합 브리핑(필요시)

VI. 기관대응수칙

기관대응수칙은 매뉴얼이 현장에서 작동할 수 있도록 사고 유형별 주요 단계에서 지휘부와 핵심대응부서가 판단하고 조치할 행동절차를 규정

유형 :
식품·의약품 등 안전사고

주관부처 :
식품의약품안전처

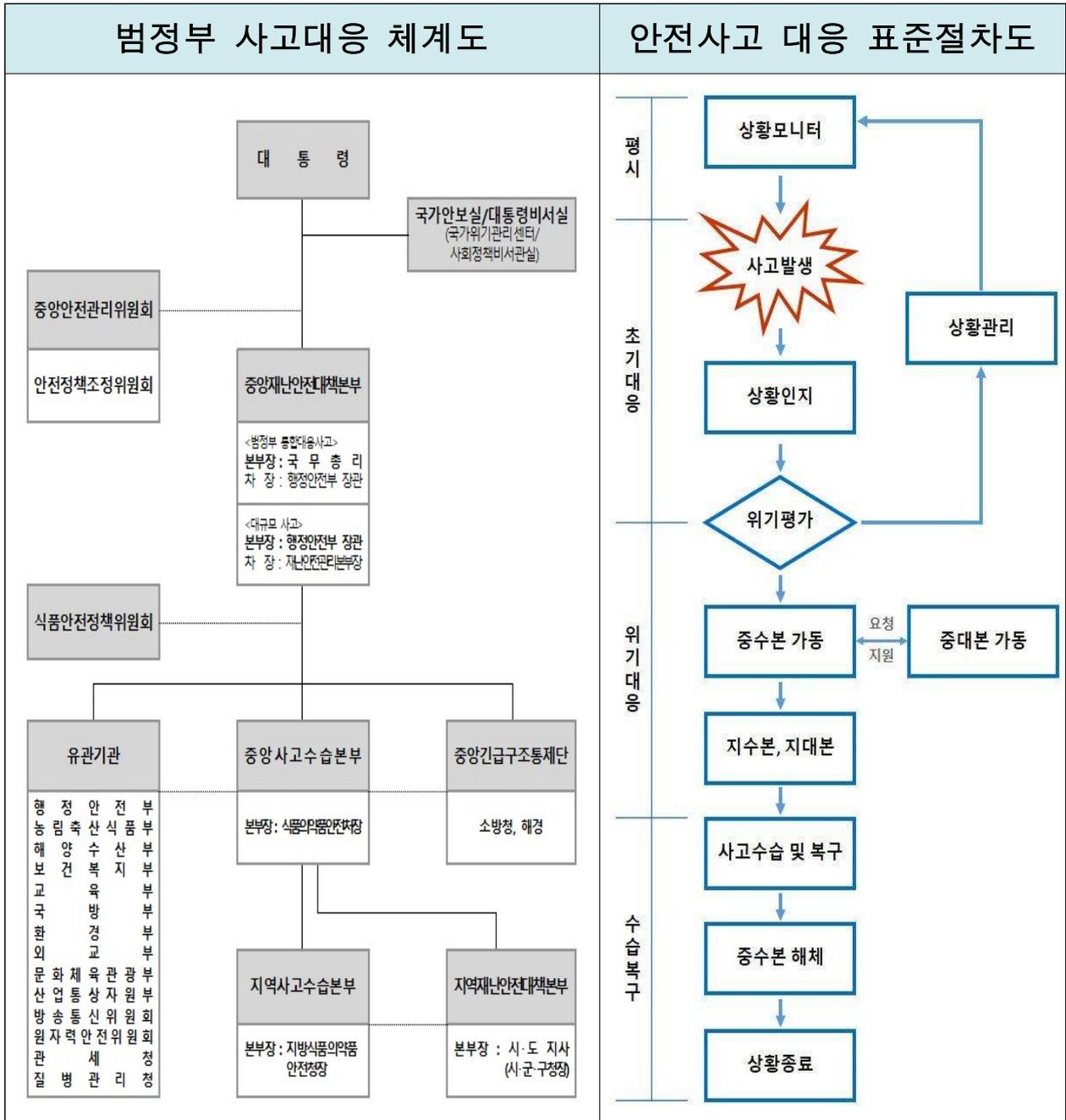
관리번호 :
주요상황-16

**관련
매뉴얼**

○ 식품·의약품 등 안전사고
주요상황 대응매뉴얼

○ 유관기관 : 행정안전부, 농림축산식품부,
해양수산부, 보건복지부, 교육부, 국방부,
환경부, 산업통상자원부, 원자력안전위원회,
관세청, 질병관리청 등

1 식품·의약품 등 안전사고 대응 체계도



2 식품·의약품 등 안전사고 대응 프로세스

| 구분 | 관심 | 상황접수 및 보고·전파 | 주의 | 초기대응 |
|----------|-----------------|--|----|---|
| 초기 대응 부서 | 위해정보과 | <p>위해정보 수집·분석</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해외 위해정보 입수·분석 <ul style="list-style-type: none"> - 신뢰성, 정보내용, 조치 시급성 등 고려 • 일일 위해정보 분석·보고·전파 | | <ul style="list-style-type: none"> • 해외공관 등 통한 정보 확인 • 관련정보 지속 모니터링 • 위해정보 분석내용 내부 보고 및 전파 • 초기정보 확인 및 추가상황 파악 • 긴급대응회의 준비 및 소집 <ul style="list-style-type: none"> - 참석범위 등 조정 • 긴급대응회의 결과보고 및 상황 보고 |
| | 소비자위해예방정책과 | <p>상황전파 및 보고</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상황점검회의 개최여부 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 회의 참석범위 조정하여 소집 • (필요시) 상황점검회의 결과 보고 <ul style="list-style-type: none"> - 과장 → 소비자위해예방국장, 처·차장 • 대통령실, 총리실 등 유관기관 전파 | | |
| 처장·차장 | | <ul style="list-style-type: none"> • 초기 추진상황 확인 <ul style="list-style-type: none"> - 상황점검회의 결과 확인 - 초기 대응상황 파악 • 위기수준이 「경계」 이상으로 판단되는 경우 긴급대응회의 개최 지시 <ul style="list-style-type: none"> - 처·차장 → 소비자위해예방국장 | | <p>상황점검(긴급대응)회의</p> <ul style="list-style-type: none"> • (상황점검회의) 차장, (긴급대응회의) 처장 주재 • 위기수준(관심·주의·경계·심각) 판단, 대응방향 결정 • 중앙사고수습본부 구성·운영 결정 |
| | 소비자위해예방국장(소관국장) | <p>상황점검회의</p> <ul style="list-style-type: none"> • 위기수준(관심·주의·경계·심각) 검토 • 상황점검회의 결과 「경계」 이상으로 판단될 경우 긴급대응회의 개최 요청 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자위해예방국장 → 처·차장 | | <ul style="list-style-type: none"> • 긴급대응회의 결과에 따라 일일상황보고체계 구축 지시 |
| 관련부서 | | <ul style="list-style-type: none"> • (대변인실) 관련기관 보고·협조, 보도자료 배포 필요성 등 검토 • (수입, 유통, 안전점검 등 관련부서) 국내 유통 및 수입단계 수거·검사 범위, (잠정) 유통·판매 금지조치 여부 검토 • (시험검사, 기준규격 관련부서) 기준 및 시험법 적용 검토 | | <ul style="list-style-type: none"> • (대변인실) 언론보도 동향 분석, 보도자료 배포 또는 해명·설명자료 배포 (소관부서와 협력) • (수입 관련부서) 수입제품 검사지시, 잠정수입 중단조치 필요성 검토 • (유통관리, 안전점검 등 관련부서) 잠정 유통 판매 중단조치 필요성 검토, 수거·검사 및 압류·회수 조치 • (시험검사, 기준규격 관련부서) 기준 및 시험법 검토, 식품위생심의위원회 등 운영 • (소통협력TF) 소통채널 활용 정보 제공 • (지방청) 수거·검사 및 수입단계 검사 실시·보고, 압류·회수 실시 및 보고 |

경계 심각

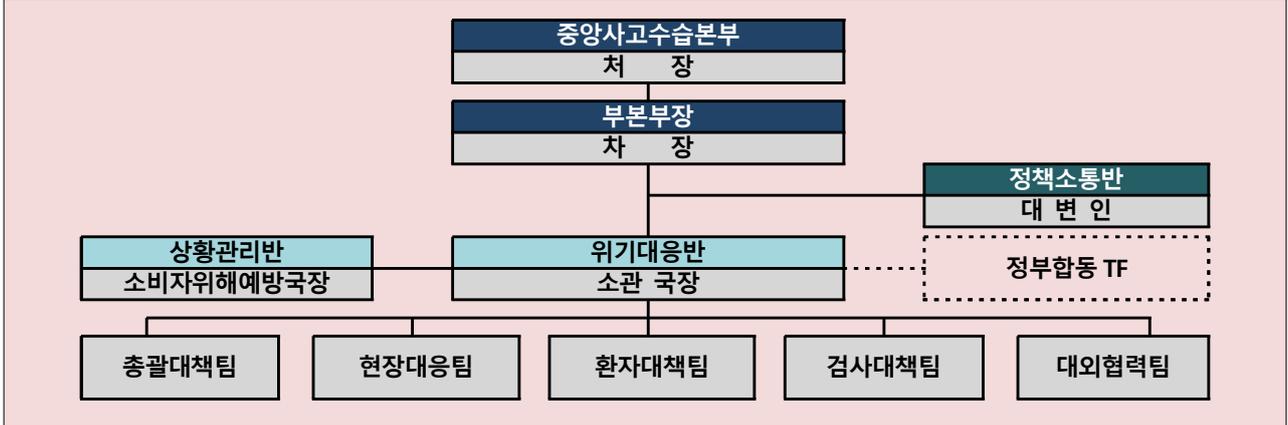
중앙사고수습본부 운영

수습복구단계

- 위해정보 수집·분석(해외정보 등 포함) 및 위기 확산 정보 파악
- 위기경보 발령
- 「중앙사고수습본부」 구성·운영
 - 범부처 합동대응 필요시 중앙사고대책본부 운영 검토요청 (국무조정실)
- 일일상황보고체계 구축
 - 위기 종결 시까지 '일일 중수본 회의' 개최
 - 전체 일일상황보고서 작성(각 팀별 당일 17:00까지 작성)
 - * 당일 조치사항, 주요 부처·여론·제외국 등 동향, 향후 조치계획
- 대통령실·국조실·국회 업무 보고 및 대응
- 처·차장 지시사항 관리

- **국민 안심 차원의 이미지 회복 프로그램 운영**
 - 소비자포럼, 세미나 등 개최
 - 외부 전문가 활용한 적극적 의견 개진 및 여론형성 주도
 - 내부 전문가 양성 프로그램 가동
 - 사후 심포지엄 개최 및 결과 홍보
- **위기대응능력 향상, 예방 프로그램 개발 등 정책연구 활성화 지원**
- **사고상황 분석 및 위기대응 평가**
 - 사후처리, 재발방지대책 강구
 - 위기대응 매뉴얼 수정·보완
- **위기상황 종료 후 보고서(또는 백서) 발간**

- 중앙사고수습본부 총괄·지휘**
- 본부장 : 처장
 - 중앙사고수습본부 회의 주재
 - 일일상황보고 내용 확인, 조치사항 검토
 - (필요시) 관계부처 협조 요청



- 중앙사고수습본부 구성·운영**
- (정책소통반) 언론·여론 모니터링, 대국민 소통메시지, 보도(설명·해명) 자료 배포
 - (상황관리반) 위기경보 발령, 상황 점검, 외국 동향파악, 위기대응 경과 보고(대통령실, 국조실, 국회)
 - (총괄대책팀) 위기대응반 총괄관리, 일일상황보고(대통령실, 국조실)
 - (현장대응팀) 수거·검사, 수입·유통·판매금지, 회수, 지방청 및 시·도 업무 총괄
 - (환자대책팀) 환자피해 규모 파악 및 대응, 안전성 정보제공, 환자 피해 추가 확산 방지, 환자 커뮤니티와의 관계관리
 - (검사대책팀) 시험법, 기준 규격 검토, 위원회 심의, 시험검사기관 지원
 - (대외협력팀) 관계부처 협력, 정부합동 TF 연계, 외국정부 협조

3

관계기관 주요 협업기능

| 부 처 | 주 요 임 무 | |
|----------------------|--|---|
| | (관심) 상황접수·전파 | (주의) 초기대응 |
| 식품의약품안전처 (주관기관) | <ul style="list-style-type: none"> 위해정보 수집·분석·공유 상황 보고·전파 위기수준 검토 등 상황점검회의 일일상황보고체계 구축 | <ul style="list-style-type: none"> 위기수준 판단 및 대응방향 결정을 위한 상황판단회의 (잠정) 수입 중단 또는 유통·판매 중단 조치 |
| 국가안보실 (국가위기관리센터) | <ul style="list-style-type: none"> 위기정보·상황 관리 및 모니터링 및 초기 상황 파악·보고·전파 위기관리체계 기획·조정 | |
| 국무조정실 (고용식품의약정책관) | <ul style="list-style-type: none"> 국가안전관리기본계획 수립 및 집행계획 승인 및 부처이견사항 조정 (식품사고) 식품안전정책위원회 운영 | |
| 행정안전부 | <ul style="list-style-type: none"> 매뉴얼 관리·운영·점검 중앙재난안전상황실 상시 가동 | |
| 농림축산식품부 | <ul style="list-style-type: none"> 생산단계 농·축산물 유해정보 공유 생산량 등 현황 파악 협조 | <ul style="list-style-type: none"> 유해물질 검출정보 공유 생산량 등 현황파악 및 출하제한 |
| 해양수산부 | <ul style="list-style-type: none"> 생산단계 수산물 유해정보 공유 생산량 등 현황파악 협조 | <ul style="list-style-type: none"> 유해물질 검출정보 공유 생산량 등 현황파악 및 출하제한 |
| 보건복지부 | <ul style="list-style-type: none"> 의약품 위해정보 공유 | <ul style="list-style-type: none"> (잠정)판매중단에 따른 처방·조제 대책 마련 |
| 교육부 | <ul style="list-style-type: none"> 학교급식 안전관리 학교 주변 위해식품 관리 | <ul style="list-style-type: none"> 학교급식 안전관리(조기경보시스템) 학교 주변 위해식품 관리 |
| 국방부 | <ul style="list-style-type: none"> 군부대 급식 안전관리 군납 식품제조·가공업체 위생점검 | <ul style="list-style-type: none"> 군부대 급식 안전관리 군납 식품제조·가공업체 위생점검 |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> 유해화학물질 유출 등 환경오염 관리 생활화학제품·살생물제 위해정보 공유 | <ul style="list-style-type: none"> 유해화학물질 유출 등 환경오염 대응 생활화학제품·살생물제 위해정보 공유 |
| 외교부 | <ul style="list-style-type: none"> 국제기구 간 협력체계 구축 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집·전파 | |
| 산업통상자원부 | <ul style="list-style-type: none"> 유전자변형생물체 및 바이오안전성 정보공유 공산품, 어린이제품, 전기용품 안전정보 공유 | |
| 방송통신위원회 | <ul style="list-style-type: none"> 재난방송 관련 방송사와 협조체계 구축 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | |
| 관세청 | <ul style="list-style-type: none"> 국제우편을 통해 반입되는 제품 관리 | <ul style="list-style-type: none"> 국제우편을 통해 반입되는 제품 관리 잠정 수입중단 조치 관련 업무 협조 |
| 문화체육관광부 | <ul style="list-style-type: none"> 대국민 행동요령 홍보 지원 | <ul style="list-style-type: none"> 대국민 행동요령 지원 및 홍보 |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> 관할 영업자 지도·점검 등 | <ul style="list-style-type: none"> 사고발생 신속보고 및 현장상황 파악 수거·검사 및 압류·회수 지원 |

| 주 요 임 무 | |
|---|--|
| (경계·심각) 중앙사고수습본부 운영 | 복구 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 긴급대응회의 및 경보 발령 ■ 중앙사고수습본부 가동 및 중앙사고대책본부 구성 검토요청 ■ 수거·검사, 회수·압류·폐기 총괄 ■ (잠정) 수입·유통·판매 금지 조치 및 정보 공개 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국민 안심 차원의 이미지 회복 프로그램 운영 ■ 사고상황 분석 및 위기대응 평가 ■ 재발방지를 위한 보완대책 수립 및 개선 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기상황관리 및 통합적 위기관리체계 가동 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 위기관리 활동 모니터링 및 사후관리 ■ 통합적 위기관리체계 평가·점검 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 중앙사고대책본부 운영여부 검토 ■ (식품사고) 식품안전정책위원회 심의 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 사후 종합조사 및 대응활동 전반 평가 ■ 위기관리 관련기관 협조체계 평가 및 보완 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 중앙재난안전대책본부 구성·운영 검토(필요시) ■ 위기경보 발령, 조치사항을 유관기관에 전파 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 피해복구활동 통합지원체계 구축 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 농·축산물 출하제한 조치 ■ 농장 등 생산지 조사 및 생산·유통량 파악 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 생산단계 농·축산물 출하제한 해지 ■ 농약, 동물용의약품 등 관리·모니터링 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 수산물 출하제한 조치 ■ 농장 등 생산지 조사 및 생산·유통량 파악 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 생산단계 수산물 출하제한 해지 ■ 동물용의약품 등 관리·모니터링 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 의약품 재처방·재조제, 교환·환불 등 대책마련 ■ 약화 및 의료 사고 등 관리 총괄(식약처 중수본과 합동대응) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 보험급여적용 및 보상체계 마련 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 식중독 원인식품 급식에서 제외 ■ 학교급식 중단 검토(필요시 중단) | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 식중독 원인식품 급식에서 제외 ■ 군부대 위해식품 점검강화, 대체식 검토(필요시 대체식 제공) | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해화학물질 중수본 구성시 식약처와 합동대응 ■ 생활화학제품·살생물제 중수본 구성시 식약처와 합동대응 | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 규제기구 등을 통한 사고 정보 수집 및 전파 | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 유전자변형생물체 등 수입 중단 시 수출국과의 통상문제 지원 ■ 공산품 등 안전사고 중수본 구성시 식약처 참여여부 검토 | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ (필요시) 대국민 재난방송 송출 지원 ■ 위해 식의약품 판매 사이트 차단 | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 국제우편, 수입통관과정 등 유해 식품의약품 확인 및 수입차단 | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 홍보, 사고내용 발표 지원 및 언론분석 지원 ■ 유언비어로 인한 사회혼란에 대한 대응 | - |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 지역재난안전대책본부 구성·운영 여부 검토 ■ 수거·검사, 압류·회수, 부적합 정보 신속보고 및 현장상황 관리 | - |

4 비상연락망

□ 유관기관 비상연락망

※ 처·차장 비서관(실) 및 관련기관에 메일로 보내고 반드시 유선으로 재차 확인 요망

| 기관명 | 소속·부서 | 전화번호 | FAX |
|-------|---------------------------------------|---|------------------------------|
| 청와대 | ○ 국가안보실 국가위기관리센터 ○ 사회정책비서관실 | 02-770-4380~4385 02-771-7763 | 02-770-4887 |
| 국무조정실 | ○ 고용식품의약정책관실 - 담당 과장 - 담당 사무관 | 044-200-2379 044-200-2380 | 044-200-2383 |
| 행정안전부 | ○ 중앙재난안전상황실 ○ 서울상황센터 ○ 감염병재난대응과 | 044-205-1540~57 02-2100-0230 044-205-6151 | 044-205-8894 044-205-8947 |

□ 정부부처 등 관계기관

| 구분 | 소속 및 부서 | | 비상연락처 | |
|----------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | 사무실 | FAX |
| 정부 부처 | 농림축산식품부 | 농축산물위생품질관리팀 검역정책과 방역정책과 | 044-201-2972, 2978 | 044-868-9219 |
| | | | 044-201-2076 044-201-2522 | 044-868-0449 044-868-0469 |
| | 해양수산부 | 어촌양식정책과 | 044-200-5621 | 044-200-5629 |
| | 교육부 | 학생건강정책과 | 044-203-6546 044-203-6877 | 044-203-6438 044-203-6133 |
| | 보건복지부 | 약무정책과 보건산업진흥과 보험약제과 건강정책과 | 044-202-2490 | 044-202-3927 |
| | | | 044-202-2963 | 044-202-3944 |
| | | | 044-202-2750 044-202-2810 | 044-202-3935 044-202-3939 |
| | 질병관리청 | 위기대응총괄과 | 043-719-8150 | 043-719-7219 |
| 관세청 | 통관물류정책과 중앙관세분석소 총괄분석과 조사국 | 042-481-7851 | 042-481-7819 | |
| | | 055-792-7313 042-481-7850 | 055-763-7391 042-481-7937 | |
| 문화체육관광부 | 소통협력과 | 044-203-2950 | 044-203-3485 | |
| 국방부 | 물자관리과 | 02-748-5720 | 02-748-6895 | |
| 기타 관계 기관 | 농림축산검역본부 | 동물검역과 | 054-912-0416 | 054-912-0431 |
| | 국립농산물품질관리원 | 소비안전과 | 054-429-4123 | 054-429-4144 |
| | 국립수산물품질관리원 | 품질관리과 | 051-400-5780 | 051-400-5788 |
| | 국립수산물과학원 | 식품위생가공과 | 051-720-2630 | 051-720-2619 |
| | 건강보험심사평가원 | 의료급여운영부 | 033-739-3600 | 033-811-7306 |
| | 국가기술표준원 | 지원총괄과 | 043-870-5320 | 043-870-5661 |

□ 식품의약품안전처 비상연락망

| 연번 | 소속 | 부서 | 직위 | 사무실 | FAX |
|----|------------------|------------|-------|--------------|--------------|
| 1 | 처장 | | 처장 | 043-719-1201 | 043-719-1200 |
| | | | 비서관 | 043-719-1202 | 043-719-1200 |
| 2 | 차장 | | 차장 | 043-719-1211 | 043-719-1210 |
| 3 | 감사담당관 | | 감사담당관 | 043-719-1151 | 043-719-1150 |
| 4 | 대변인 | | 대변인 | 043-719-1101 | 043-719-1100 |
| 5 | 글로벌식약 정책전략추진단 | | 단장 | 043-719-1351 | 043-719-1350 |
| 6 | 사이버조사팀 | | 과장 | 043-719-1901 | 043-719-1900 |
| 7 | 위해사범중앙조사단 | | 단장 | 043-719-1061 | 043-719-1060 |
| 8 | 허가총괄담당관 | | 담당관 | 043-719-2341 | 043-719-2300 |
| 9 | 첨단제품허가담당관 | | 담당관 | 043-719-5351 | 043-719-5350 |
| 10 | 기획조정관 | | 국장 | 043-719-1401 | 043-719-1400 |
| 11 | 기획조정관 | 기획재정담당관 | 담당관 | 043-719-1410 | 043-719-1400 |
| 12 | 기획조정관 | 혁신행정담당관 | 담당관 | 043-719-1451 | 043-719-1450 |
| 13 | 기획조정관 | 규제개혁법무담당관 | 담당관 | 043-719-1501 | 043-719-1500 |
| 14 | 기획조정관 | 국제협력담당관 | 담당관 | 043-719-1551 | 043-719-1550 |
| 15 | 기획조정관 | 정보화담당관 | 담당관 | 043-719-1601 | 043-719-1600 |
| 16 | 기획조정관 | 고객지원담당관 | 담당관 | 043-719-1002 | 043-719-1000 |
| 17 | 기획조정관 | 비상안전담당관 | 담당관 | 043-719-1641 | 043-719-1640 |
| 18 | 기획조정관 | 빅데이터정책분석팀 | 팀장 | 043-719-1620 | 043-719-1632 |
| 19 | 운영지원과 | | 과장 | 043-719-1221 | 043-719-5760 |
| 20 | 소비자위해예방국 | | 국장 | 043-719-1701 | 043-719-1710 |
| 21 | 소비자위해예방국 | 위해예방정책과 | 과장 | 043-719-1711 | 043-719-1710 |
| 22 | 소비자위해예방국 | 소통협력TF | 과장 | 043-719-2551 | 043-719-2550 |
| 23 | 소비자위해예방국 | 위해정보과 | 과장 | 043-719-1751 | 043-719-1750 |
| 24 | 소비자위해예방국 | 통합식품데이터기획과 | 과장 | 043-719-4051 | 043-719-4050 |
| 25 | 소비자위해예방국 | 시험검사정책과 | 과장 | 043-719-1801 | 043-719-1800 |
| 26 | 소비자위해예방국 | 위생용품정책과 | 과장 | 043-719-1745 | 043-719-1730 |
| 27 | 식품안전정책국 | | 국장 | 043-719-2001 | 043-719-2000 |
| 28 | 식품안전정책국 | 식품안전정책과 | 과장 | 043-719-2010 | 043-719-2000 |
| 29 | 식품안전정책국 | 식품관리총괄과 | 과장 | 043-719-2051 | 043-719-2050 |
| 30 | 식품안전정책국 | 식품안전인증과 | 과장 | 043-719-2851 | 043-719-2850 |
| 31 | 식품안전정책국 | 식품표시광고정책과 | 과장 | 043-719-2191 | 043-719-2850 |
| 32 | 식품안전정책국 | 건강기능식품정책과 | 과장 | 043-719-2451 | 043-719-2450 |
| 33 | 식품안전정책국 | 식품기준기획관 | 기획관 | 043-719-2401 | 043-719-2400 |

| 연번 | 소속 | 부서 | 직위 | 사무실 | FAX |
|----|-----------|-------------|-----|--------------|--------------|
| 34 | 식품기준기획관 | 식품기준과 | 과장 | 043-719-2411 | 043-719-2400 |
| 35 | 식품기준기획관 | 유해물질기준과 | 과장 | 043-719-3851 | 043-719-3850 |
| 36 | 식품기준기획관 | 첨가물기준과 | 과장 | 043-719-2501 | 043-719-2500 |
| 37 | 수입식품안전정책국 | | 국장 | 043-719-2151 | 043-719-2150 |
| 38 | 수입식품안전정책국 | 수입식품정책과 | 과장 | 043-719-2170 | 043-719-2150 |
| 39 | 수입식품안전정책국 | 현지실사과 | 과장 | 043-719-6201 | 043-719-6200 |
| 40 | 수입식품안전정책국 | 수입검사관리과 | 과장 | 043-719-2201 | 043-719-2200 |
| 41 | 수입식품안전정책국 | 수입유통안전과 | 과장 | 043-719-6251 | 043-719-6250 |
| 42 | 수입식품안전정책국 | 디지털수입안전기획과 | 과장 | 043-719-6171 | 043-719-6170 |
| 43 | 식품소비안전국 | | 국장 | 043-719-2251 | 043-719-2250 |
| 44 | 식품소비안전국 | 식생활영양안전정책과 | 과장 | 043-719-2252 | 043-719-2200 |
| 45 | 식품소비안전국 | 축산물안전정책과 | 과장 | 043-719-3240 | 043-719-3270 |
| 46 | 식품소비안전국 | 농수산물안전정책과 | 과장 | 043-719-3203 | 043-719-3200 |
| 47 | 식품소비안전국 | 식중독예방과 | 과장 | 043-719-2101 | 043-719-2100 |
| 48 | 의약품안전국 | | 국장 | 043-719-2601 | 043-719-2606 |
| 49 | 의약품안전국 | 의약품정책과 | 과장 | 043-719-2610 | 043-719-2606 |
| 50 | 의약품안전국 | 의약품관리과 | 과장 | 043-719-2651 | 043-719-2650 |
| 51 | 의약품안전국 | 의약품품질과 | 과장 | 043-719-2760 | 043-719-2750 |
| 52 | 의약품안전국 | 임상정책과 | 과장 | 043-719-1856 | 043-719-1850 |
| 53 | 의약품안전국 | 의약품안전평가과 | 과장 | 043-719-2701 | 043-719-2700 |
| 54 | 의약품안전국 | 마약안전기획관 | 기획관 | 043-719-2809 | 043-719-2800 |
| 55 | 의약품안전국 | 마약정책과 | 과장 | 043-719-2808 | 043-719-2800 |
| 56 | 의약품안전국 | 마약관리과 | 과장 | 043-719-2893 | 043-719-2890 |
| 57 | 바이오생약국 | | 국장 | 043-719-3302 | 043-719-3300 |
| 58 | 바이오생약국 | 바이오의약품정책과 | 과장 | 043-719-3302 | 043-719-3300 |
| 59 | 바이오생약국 | 바이오의약품품질관리과 | 과장 | 043-719-3651 | 043-719-3650 |
| 60 | 바이오생약국 | 한약정책과 | 과장 | 043-719-3351 | 043-719-3350 |
| 61 | 바이오생약국 | 화장품정책과 | 과장 | 043-719-3401 | 043-719-3400 |
| 62 | 바이오생약국 | 의약외품정책과 | 과장 | 043-719-3701 | 043-719-3700 |
| 63 | 의료기기안전국 | | 국장 | 043-719-3751 | 043-719-3750 |
| 64 | 의료기기안전국 | 의료기기정책과 | 과장 | 043-719-3752 | 043-719-3750 |
| 65 | 의료기기안전국 | 혁신진단기기정책과 | 과장 | 043-719-3784 | 043-719-3796 |
| 66 | 의료기기안전국 | 의료기기관리과 | 과장 | 043-719-3801 | 043-719-3800 |
| 67 | 의료기기안전국 | 의료기기안전평가과 | 과장 | 043-719-5001 | 043-719-5000 |

□ 식품의약품안전평가원 비상연락망

| 연번 | 소속 | 부서 | 직위 | 사무실 | FAX |
|----|----------|-------------|-----|--------------|--------------|
| 1 | 평가원장 | | 원장 | 043-719-4101 | 043-719-4100 |
| 2 | 운영지원과 | | 과장 | 043-719-4111 | 043-719-4110 |
| 3 | 기획조정과 | | 과장 | 043-719-4151 | 043-719-4800 |
| 4 | 사전상담과 | | 과장 | 043-719-2911 | 043-719-2910 |
| 5 | 신속심사과 | | 과장 | 043-719-5061 | 043-719-5060 |
| 6 | 첨단분석센터 | | 센터장 | 043-719-5301 | 043-719-5300 |
| 7 | 식품위해평가부 | | 부장 | 043-719-4501 | 043-719-4500 |
| 8 | 식품위해평가부 | 식품위해평가과 | 과장 | 043-719-4502 | 043-719-4500 |
| 9 | 식품위해평가부 | 잔류물질과 | 과장 | 043-719-4201 | 043-719-4200 |
| 10 | 식품위해평가부 | 오염물질과 | 과장 | 043-719-4251 | 043-719-4250 |
| 11 | 식품위해평가부 | 미생물과 | 과장 | 043-719-4301 | 043-719-4300 |
| 12 | 식품위해평가부 | 첨가물포장과 | 과장 | 043-719-4351 | 043-719-4350 |
| 13 | 식품위해평가부 | 영양기능연구과 | 과장 | 043-719-4401 | 043-719-4420 |
| 14 | 식품위해평가부 | 신종유해물질과 | 과장 | 043-719-4451 | 043-719-4450 |
| 15 | 식품위해평가부 | 신소재식품과 | 과장 | 043-719-2351 | 043-719-2350 |
| 16 | 의약품심사부 | | 부장 | 043-719-2901 | 043-719-2900 |
| 17 | 의약품심사부 | 의약품규격과 | 과장 | 043-719-2951 | 043-719-2950 |
| 18 | 의약품심사부 | 순환신경계약품과 | 과장 | 043-719-3001 | 043-719-3000 |
| 19 | 의약품심사부 | 중앙항생약품과 | 과장 | 043-719-3051 | 043-719-3050 |
| 20 | 의약품심사부 | 첨단의약품품질심사과 | 과장 | 043-719-3101 | 043-719-3100 |
| 21 | 의약품심사부 | 약효동등성과 | 과장 | 043-719-3151 | 043-719-3150 |
| 22 | 바이오생약심사부 | | 부장 | 043-719-5051 | 043-719-5050 |
| 23 | 바이오생약심사부 | 생물제제과 | 과장 | 043-719-3461 | 043-719-3450 |
| 24 | 바이오생약심사부 | 유전자재조합의약품과 | 과장 | 043-719-3501 | 043-719-3500 |
| 25 | 바이오생약심사부 | 세포유전자치료제과 | 과장 | 043-719-3531 | 043-719-3530 |
| 26 | 바이오생약심사부 | 생약제제과 | 과장 | 043-719-3551 | 043-719-3550 |
| 27 | 바이오생약심사부 | 화장품심사과 | 과장 | 043-719-3601 | 043-719-3600 |
| 28 | 바이오생약심사부 | 백신검정과 | 과장 | 043-719-5401 | 043-719-5400 |
| 29 | 바이오생약심사부 | 신종감염병백신검정과 | 과장 | 043-719-5494 | 043-719-5470 |
| 30 | 바이오생약심사부 | 혈액제제검정과 | 과장 | 043-719-5451 | 043-719-5450 |
| 31 | 의료기기심사부 | | 부장 | 043-719-3901 | 043-719-3900 |
| 32 | 의료기기심사부 | 첨단의료기기과 | 과장 | 043-719-3902 | 043-719-3900 |
| 33 | 의료기기심사부 | 체외진단기기과 | 과장 | 043-719-4651 | 043-719-4650 |
| 34 | 의료기기심사부 | 심혈영상기기과 | 과장 | 043-719-3951 | 043-719-3950 |
| 35 | 의료기기심사부 | 정형재활기기과 | 과장 | 043-719-4001 | 043-719-4000 |
| 36 | 의료기기심사부 | 구강소화기기과 | 과장 | 043-719-4551 | 043-719-4550 |
| 37 | 의료제품연구부 | | 부장 | 043-719-4601 | 043-719-4600 |
| 38 | 의료제품연구부 | 의약품연구과 | 과장 | 043-719-4602 | 043-719-4600 |
| 39 | 의료제품연구부 | 바이오의약품연구과 | 과장 | 043-719-4701 | 043-719-4700 |
| 40 | 의료제품연구부 | 첨단바이오융복합연구과 | 과장 | 043-719-4751 | 043-719-4750 |
| 41 | 의료제품연구부 | 생약연구과 | 과장 | 043-719-4801 | 043-719-4800 |
| 42 | 의료제품연구부 | 화장품연구과 | 과장 | 043-719-4851 | 043-719-4850 |
| 43 | 의료제품연구부 | 의료기기연구과 | 과장 | 043-719-4901 | 043-719-4900 |
| 44 | 독성평가연구부 | | 부장 | 043-719-5101 | 043-719-5149 |
| 45 | 독성평가연구부 | 독성연구과 | 과장 | 043-719-5102 | 043-719-5100 |
| 46 | 독성평가연구부 | 특수독성과 | 과장 | 043-719-5151 | 043-719-5150 |
| 47 | 독성평가연구부 | 약리연구과 | 과장 | 043-719-5201 | 043-719-5200 |
| 48 | 독성평가연구부 | 임상연구과 | 과장 | 043-719-5251 | 043-719-5250 |
| 49 | 독성평가연구부 | 실험동물자원과 | 과장 | 043-719-5501 | 043-719-5500 |

□ 지방식품의약품안전청 비상연락망

| 연번 | 소속 | 부서 | 직위 | 사무실 | FAX |
|----|-----|-----------|-----|--------------|--------------|
| 1 | 서울청 | | 청장 | 02-2640-1301 | 02-2640-1360 |
| 2 | 서울청 | 운영지원과 | 과장 | 02-2640-1305 | 02-2640-1360 |
| 3 | 서울청 | 식품안전관리과 | 과장 | 02-2640-1370 | 02-2640-1361 |
| 4 | 서울청 | 농축수산물안전과 | 과장 | 02-2640-5010 | 02-2640-1367 |
| 5 | 서울청 | 의약품안전관리과 | 과장 | 02-2640-1400 | 02-2640-1362 |
| 6 | 서울청 | 의료기기안전관리과 | 과장 | 02-2640-4951 | 02-2640-1366 |
| 7 | 서울청 | 수입관리과 | 과장 | 02-2640-1430 | 02-2640-1363 |
| 8 | 서울청 | 유해물질분석과 | 과장 | 02-2640-1460 | 02-2640-1364 |
| 9 | 서울청 | 수입기준분석과 | 과장 | 02-2640-1490 | 02-2640-1369 |
| 10 | 부산청 | | 청장 | 051-602-6101 | 051-602-6249 |
| 11 | 부산청 | 운영지원과 | 과장 | 051-602-6110 | 051-602-6245 |
| 12 | 부산청 | 식품안전관리과 | 과장 | 051-602-6150 | 051-602-6246 |
| 13 | 부산청 | 농축수산물안전과 | 과장 | 051-602-6130 | 051-602-6251 |
| 14 | 부산청 | 의료제품안전과 | 과장 | 051-602-6180 | 051-602-6247 |
| 15 | 부산청 | 수입관리과 | 과장 | 051-602-6240 | 051-602-6248 |
| 16 | 부산청 | 시험분석센터 | 센터장 | 051-602-6101 | 051-610-6159 |
| 17 | 부산청 | 유해물질분석과 | 과장 | 051-610-6103 | 051-610-6159 |
| 18 | 부산청 | 수입기준분석과 | 과장 | 051-610-6104 | 051-610-6199 |
| 19 | 경인청 | | 청장 | 02-2110-8001 | 02-2110-0800 |
| 20 | 경인청 | 운영지원과 | 과장 | 02-2110-8006 | 02-2110-0801 |
| 21 | 경인청 | 식품안전관리과 | 과장 | 02-2110-8040 | 02-2110-0805 |
| 22 | 경인청 | 농축수산물안전과 | 과장 | 02-2110-8060 | 02-2110-0808 |
| 23 | 경인청 | 의료제품안전과 | 과장 | 02-2110-8104 | 02-2110-0810 |
| 24 | 경인청 | 의료제품실사과 | 과장 | 02-2110-8120 | 02-2110-0813 |
| 25 | 경인청 | 수입관리과 | 과장 | 02-2110-8140 | 02-2110-0815 |
| 26 | 경인청 | 시험분석센터 | 센터장 | 032-450-3250 | 032-429-3388 |
| 27 | 경인청 | 유해물질분석과 | 과장 | 032-450-3251 | 032-429-3388 |
| 28 | 경인청 | 수입기준분석과 | 과장 | 032-450-3360 | 032-442-4622 |
| 29 | 대구청 | | 청장 | 053-589-2701 | 053-592-2709 |
| 30 | 대구청 | 운영지원과 | 과장 | 053-589-2704 | 053-592-2709 |
| 31 | 대구청 | 식품안전관리과 | 과장 | 053-589-2766 | 053-592-2710 |
| 32 | 대구청 | 의료제품안전과 | 과장 | 053-589-2750 | 053-592-2711 |
| 33 | 대구청 | 유해물질분석과 | 과장 | 053-589-2770 | 053-592-2712 |
| 34 | 광주청 | | 청장 | 062-602-1302 | 062-602-1400 |
| 35 | 광주청 | 운영지원과 | 과장 | 062-602-1304 | 062-602-1400 |
| 36 | 광주청 | 식품안전관리과 | 과장 | 062-602-1415 | 062-602-1500 |
| 37 | 광주청 | 농축수산물안전과 | 과장 | 062-602-1478 | 062-602-1470 |
| 38 | 광주청 | 의료제품안전과 | 과장 | 062-602-1456 | 062-602-1430 |
| 39 | 광주청 | 유해물질분석과 | 과장 | 062-602-1502 | 062-602-1501 |
| 40 | 대전청 | | 청장 | 042-480-8701 | 042-480-8715 |
| 41 | 대전청 | 운영지원과 | 과장 | 042-480-8711 | 042-480-8715 |
| 42 | 대전청 | 식품안전관리과 | 과장 | 042-480-8721 | 042-480-8740 |
| 43 | 대전청 | 의료제품안전과 | 과장 | 042-480-8751 | 042-480-8770 |
| 44 | 대전청 | 의료제품실사과 | 과장 | 042-480-3831 | 042-480-3841 |
| 45 | 대전청 | 유해물질분석과 | 과장 | 042-480-8781 | 042-480-8790 |

□ 시·도 및 보건환경연구원

| 구분 | 시·도 식품안전 담당부서 | | | 시·도 보건환경연구원 | |
|-------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| | 부서명 | 사 무 실 | FAX | 사 무 실 | FAX |
| 서울시 | 식품정책과 | 02-2133-4710 | 02-768-8869 | 02-570-3240 | 02-570-3243 |
| | 보건의료정책과 | 02-2133-7305 | 02-2133-0724 | | |
| 부산시 | 보건위생과 | 051-888-3382 | 051-888-3379 | 051-309-2830 | 051-309-2810 |
| | 농축산유통과 | 051-888-4961 | 051-888-4979 | | |
| | 수산진흥과 | 051-888-5426 | 051-888-5429 | | |
| 대구시 | 위생정책과 | 053-803-3411 | 053-803-4959 | 053-760-1255 | 053-806-8512 |
| | 농산유통과 | 053-803-3442 | 053-803-3439 | | |
| | 보건의료정책과 | 053-803-4060 | 053-803-4069 | | |
| 인천시 | 위생정책과 | 032-440-2799 | 032-440-8658 | 032-440-5461 | 032-440-5494 |
| | 농축산유통과 | 032-440-4393 | 032-440-8663 | | |
| | 보건의료정책과 | 032-440-5017 | 032-440-8657 | | |
| 광주시 | 식품안전과 | 062-613-4371 | 062-613-4369 | 062-613-7560 | 062-613-7549 |
| | 생명농업과 | 062-613-3981 | 062-613-3969 | | |
| | 건강정책과 | 062-613-3310 | 062-613-3329 | | |
| 대전시 | 식의약안전과 | 042-270-4882 | 042-270-4869 | 042-270-6800 | 042-870-3439 |
| | 농생명정책과 | 042-270-3820 | 042-270-3729 | | |
| | 건강보건과 | 042-270-4800 | 042-270-4809 | 042-270-6790 | 042-870-3429 |
| 울산시 | 식의약안전과 | 052-229-3671 | 052-229-2829 | 052-229-5230 | 052-229-5239 |
| | 농축산과 | 052-229-2934 | 052-229-2919 | | |
| | 해양항만수산과 | 052-229-3023 | 052-229-2969 | | |
| 세종특별 자치시 | 보건정책과 | 044-300-5742 | 044-300-5719 | 044-301-4524 | 044-301-4519 |
| | 보건소 보건행정과 | 044-301-2010 | 044-301-2119 | | |
| 경기도 | 식품안전과 | 031-8008-3684 | 031-8008-3699 | 031-250-2570 | 031-250-2606 |
| | 농식품유통과 | 031-8008-4471 | 031-8008-2629 | | |
| | 보건의료과 | 031-8008-2420 | 031-8008-2429 | | |

| 구분 | 시·도 식품안전 담당부서 | | | 시·도 보건환경연구원 | |
|-------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 부서명 | 사 무 실 | FAX | 사 무 실 | FAX |
| 강원도 | 보건위생정책과 | 033-249-2695 | 033-249-4099 | 033-248-6429 | 033-248-6500 |
| | 축산과 | 033-249-2652 | 033-249-4042 | | |
| 충청북도 | 식의약안전과 | 043-220-3173 | 043-220-3169 | 043-220-5930 | 043-220-5939 |
| | 축수산과 | 043-220-3731 | 043-220-3719 | | |
| 충청남도 | 건강증진식품과 | 041-635-4335 | 041-635-3063 | 042-635-6840 | 042-620-1659 |
| | 축산과 | 041-635-4107 | 042-635-3057 | | |
| | 농식품유통과 | 041-635-4161 | 041-635-3089 | | |
| 전라북도 | 건강증진과 | 063-280-2438 | 063-280-2479 | 063-290-5234 | 063-290-5269 |
| | 축산과 | 063-280-2758 | 063-280-2729 | | |
| | 농산유통과 | 063-280-2691 | 063-280-2609 | | |
| | 보건의료과 | 063-280-2420 | 063-280-2479 | | |
| 전라남도 | 식품의약과 | 061-286-5762 | 061-286-4736 | 061-240-5251 | 061-240-5260 |
| | 축산정책과 | 061-286-6532 | 061-286-4787 | | |
| | 건강증진과 | 061-286-6040 | 061-286-4779 | | |
| 경상북도 | 식품의약과 | 053-880-3840 | 053-880-3849 | 054-339-8151 | 054-339-8159 |
| | 축산정책과 | 053-880-3422 | 053-880-3419 | | |
| | 농식품유통과 | 053-880-3338 | 053-880-3339 | | |
| 경상남도 | 식품의약과 | 055-211-5054 | 055-211-5019 | 055-254-2262 | 055-211-1469 |
| | 축산과 | 055-211-6513 | 055-211-6519 | | |
| 제주특별 자치도 | 방역대응과 | 064-710-2943 | 064-710-2919 | 064-710-7521 | 064-710-7519 |
| | 축산정책과 | 064-710-2142 | 064-710-2129 | | |

부
속

1 주요 상황 위기대응 흐름도

가공식품 안전사고 위기대응 흐름도

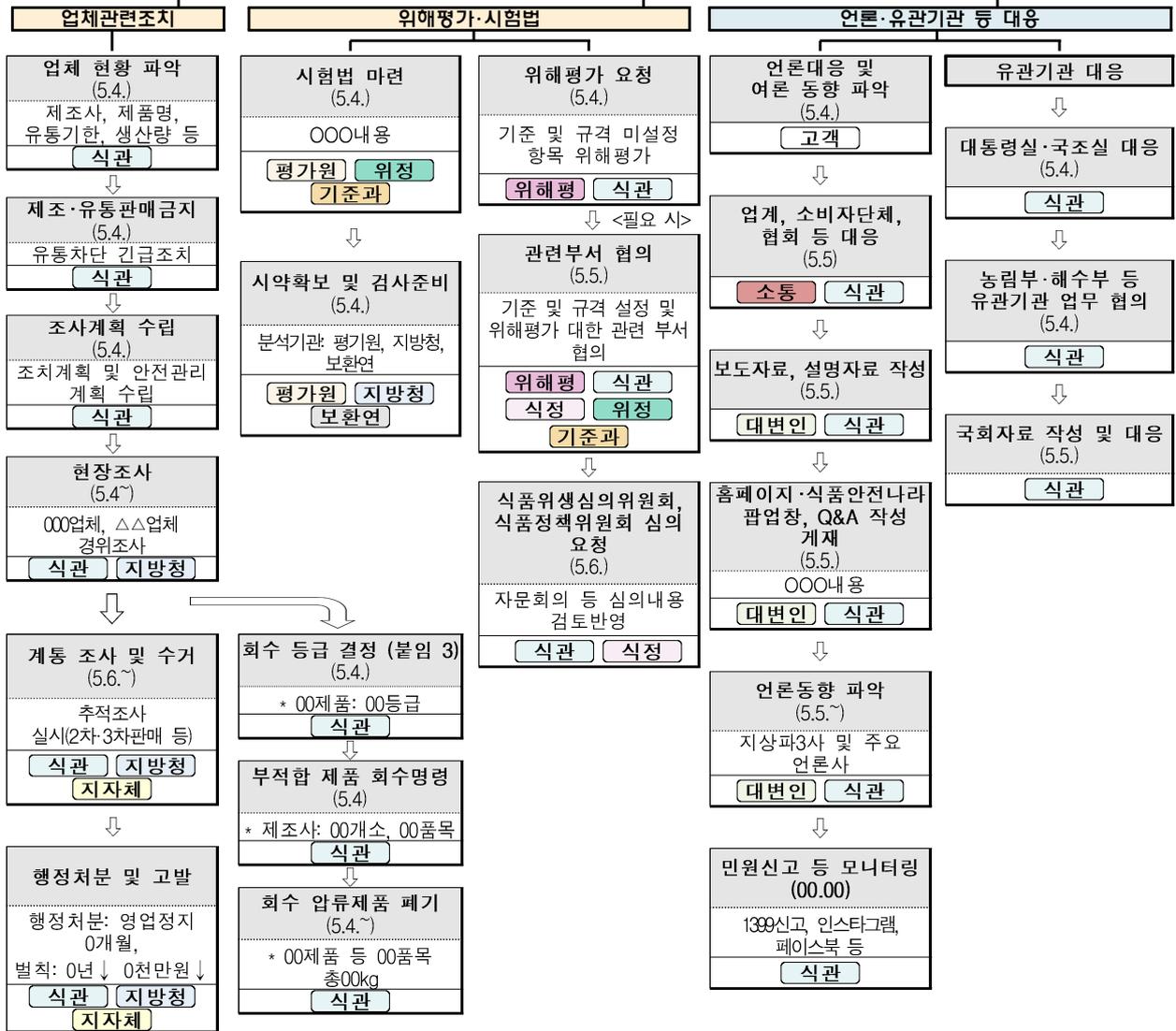
⚠ [위기상황] 식품사고 등 위기상황 발생에 따른 대응

- 대변인** 대변인실
- 식정** 식품안전정책과
- 식관** 식품관리총괄과
- 위정** 위해예방정책과
- 기준과** 식품기준과
- 소통** 소통협력TF
- 위해평** 식품위해평가과
- 고객** 고객지원담당관
- 평가원** 식품의약품안전평가원
- 지방청** 지방식품의약품안전청
- 지자체** 시·도(시군구)
- 보환연** 보건환경연구원

- 위해정보, 사건접수** 5.1.
- 상황판단(위해도·확산도)** 5.1~5.3.
- 상황검토회의(식품국장 주재)** 5.3.
- 상황판단회의(상황점검·긴급대응)** 5.3.
- 중앙사고수습본부 구성** 5.3.

- ◆ 식품사고 정보수집
- ◆ 식품사고 피해상황 검토
- ◆ 구성원: 식품·의약품 등 안전 사고 위기대응 매뉴얼에 따라 구성

위기대응 대통령실·총리실 보고, 보도자료·Q&A 배포 5.3.



조치사항에 따른 국민소통·종합 대책 마련 및 시행

농산물 안전사고 위기대응 흐름도



[위기상황] 공장에서 유독성 물질이 인근 강으로 장기간 무단 유출됨. 강 인근 지역 농작물이 고사하는 등의 피해가 발생하고 있으며, 이미 인근 지역에서 수확된 농산물 유통 등 위기상황 발생에 따른 대응 필요

- 농안** 농수산물안전정책과
- 식정** 식품안전정책과
- 식관** 식품관리총괄과
- 유기** 유해물질기준과
- 평가원** 식품의약품안전평가원
- 고객** 고객지원담당관
- 통합망** 통합식품데이터기획과
- 소통** 소통협력TF
- 대변인** 대변인실
- 상황팀** 식품안전상황팀
- 농식품부** 농림축산식품부



- ◆유해 화학물질 유출 상황 인지
 - * 공장에서 유출된 화학물질은 농·인체에 발암성이 있으며, 농·작물·토양 등에 잔류
- ◆유해 화학물질 피해상황 검토 및 확인
 - * 관계부처 합동 조사 결과, 피해 지역, 유출시점, 해당 성분 파악 및 시료 채취·검사 실시
- ◆구성원: 식품·의약품 등 안전사고 위기대응 매뉴얼에 따라 구성

위기대응 대통령실·총리실 보고, 보도자료·Q&A 배포 6.3.



조치사항에 따른 국민소통 · 종합 대책 마련 및 시행

수입식품 관련 위기대응 흐름도

[위기상황] 중국정부가 멜라민 함유 이유식을 먹은 영아 10여명에게서 신장결석 증상이 집단으로 발생하였으며, 추가 피해가 우려된다고 발표함에 따라 위기상황 대응 필요

- 수관** 수입검사관리과
- 수안** 수입유통안전과
- 수정** 수입식품정책과
- 지방** 지방식약청
- 위정** 위해정보과
- 식기** 식품기준기획관
- 고객** 고객지원담당관
- 국제** 국제협력담당관
- 대변인** 대변인실
- 통합망** 통합식품데이터기획과
- 식약관** 중국 식약관



- ◆ 멜라민 함유 이유식 위해정보 상황 인지(8.2)
- ◆ 위해 정보 검토 및 확인(8.2~8.3)
- ◆ 구성원: 식품·의약품 등 안전사고 위기대응 매뉴얼에 따라 구성

위기대응 대통령실·총리실 보고, 보도자료·Q&A 배포 8.3



조치사항에 따른 국민소통 · 종합 대책 마련 및 시행

집단식중독 안전사고 위기대응 흐름도

⚠ [위기상황] 학교급식으로 제공된 초코케이크로 인한 집단 식중독 발생 및 전국 확산 위험에 따른 대응 필요

- 부서1** 식중독예방과
- 부서2** 식품관리총괄과
- 부서3** 축산물안전정책과
- 부서4** 농수산물안전정책과
- 부서5** 소통협력TF팀
- 부서6** 대변인
- 부서7** 정보화통계담당관
- 부서8** 통합식품데이터기획과
- 부서9** 미생물과
- 부서10** 위해사범중앙조사단
- 부서11** 식품표시광고정책과
- 교육부** 고객지원담당관
- 교육부** 교육부
- 질병청** 질병관리청
- 보환연** 보건환경연구원
- 지자체** 지방자치단체

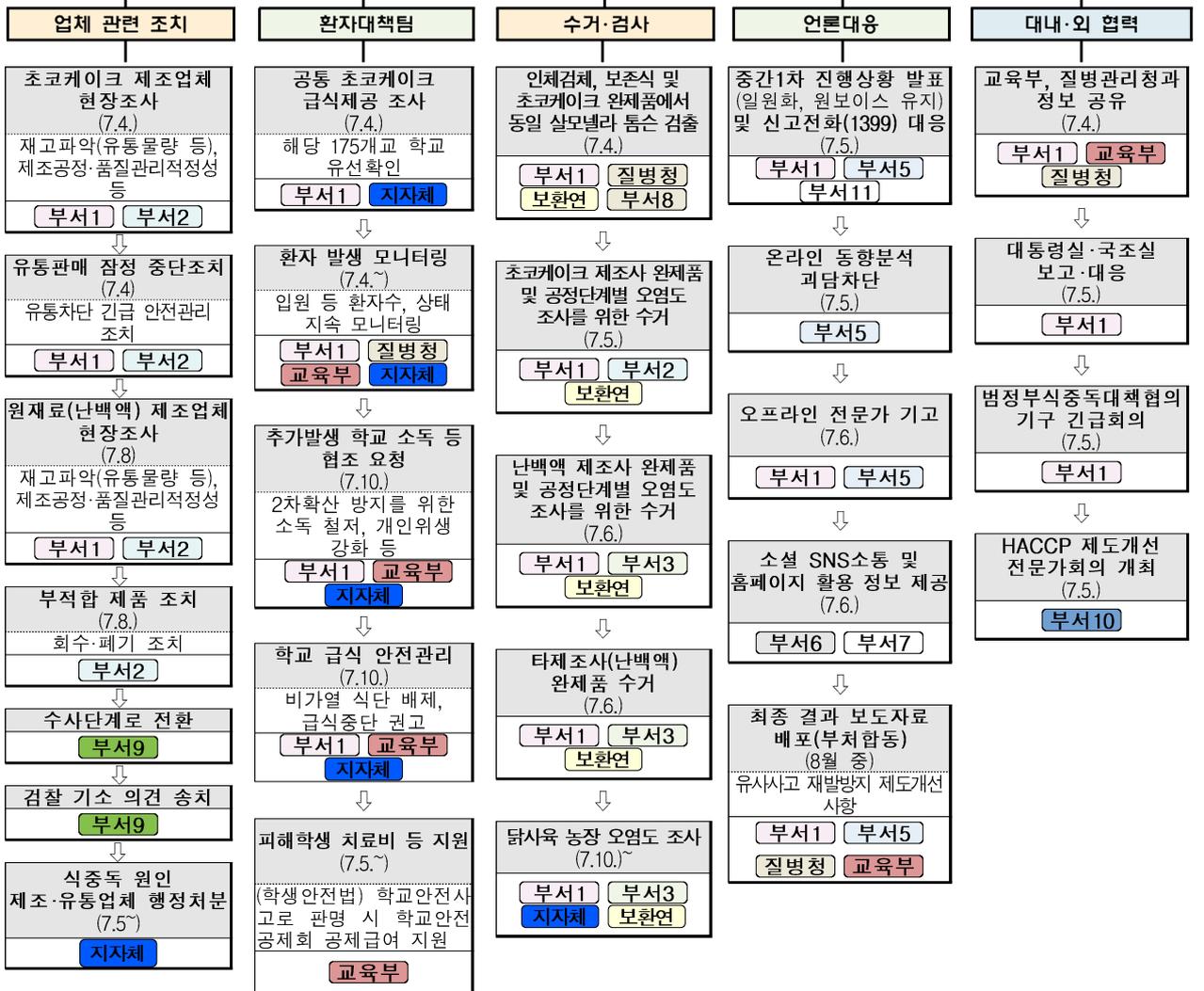


◆ 최초 발생 학교 집단 식중독 발생 유선 접수 보고(7.3), 공동 제공식단(초코케이크) 확인
*식중독 원인·역학조사, 식중독 초기경보 발령

◆ 업체 조사 통한 납품 현황 확인
◆ 인체 가검물 배양 검사 통한 살모넬라균 검출 확인

◆ 구성원 식품·의약품 등 안전사고 위기대응 매뉴얼에 따라 구성

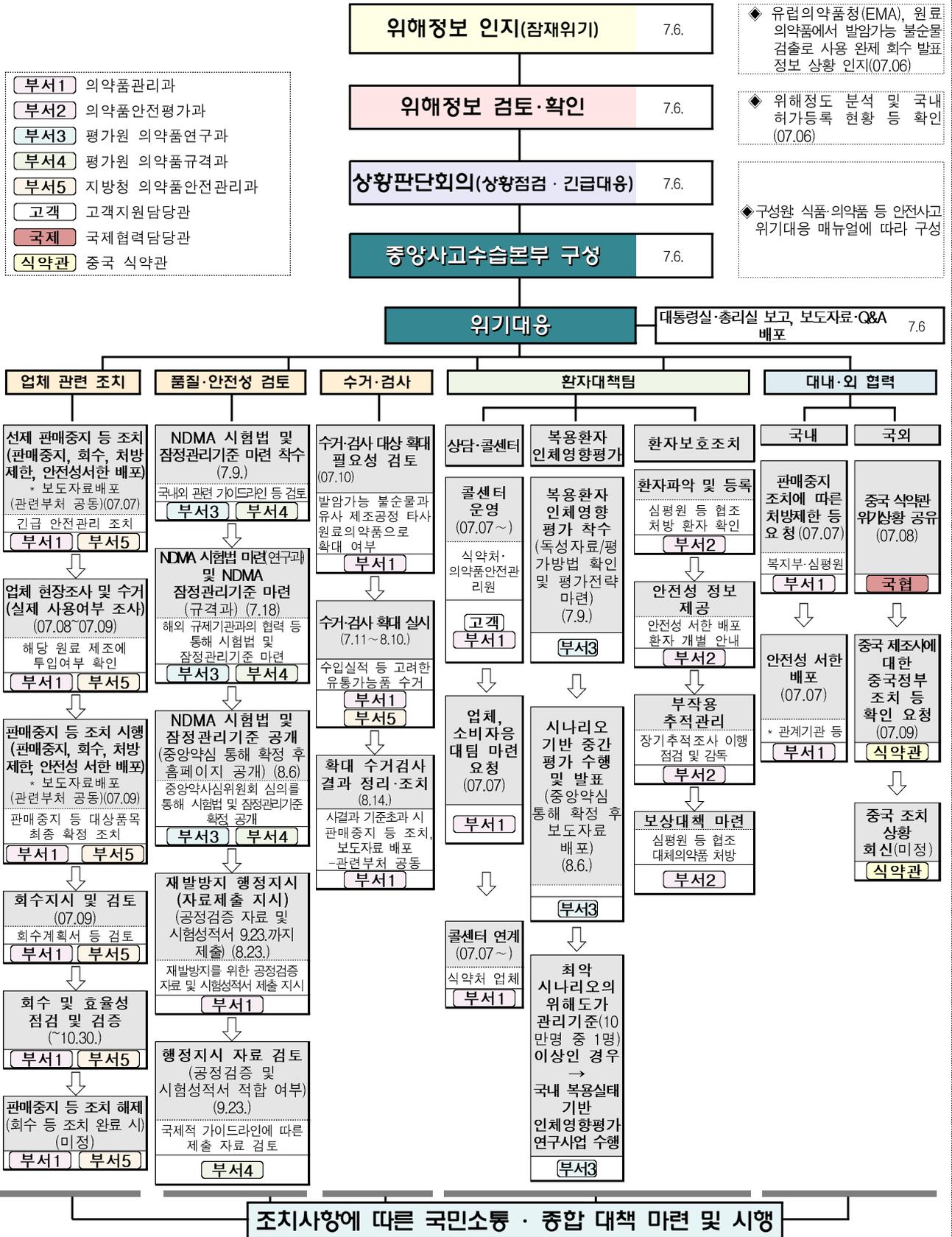
위기대응 대통령실·총리실 보고, 보도자료·Q&A 배포 7.4



조치사항에 따른 국민소통·종합 대책 마련 및 시행

의약품 안전사고 위기대응 흐름도

[위기상황] 중국산 원료의약품에서 발암가능 유해물질이 검출되어 사용 완제의약품 회수한다는 위해정보를 입수하고, 현황 파악한 결과 국내에서도 해당 원료의약품이 완제의약품에 사용된 사실이 확인됨에 따라 회수 등 위기상황 발생에 따른 대응 필요



바이오의약품 안전사고 위기대응 흐름도

[위기상황] '인보사케이주'(유전자치료제)의 주성분 중 1개 성분(2액)이 허가 당시 세포와 다른 세포인 것으로 추정되어 해당제품에 대한 유통·판매 중지 등 위기상황 발생에 따른 대응 필요

- 바품** 바이오의약품품질관리과
- 세치** 세포유전자치료제과
- 생제** 생물제제과
- 첨바** 첨단바이오융복합연구과
- 국협** 국제협력담당관
- 의안평** 의약품안전평가과
- 식약관** 미국 식약관
- 의관** 의약품관리과
- 고객** 고객지원담당관

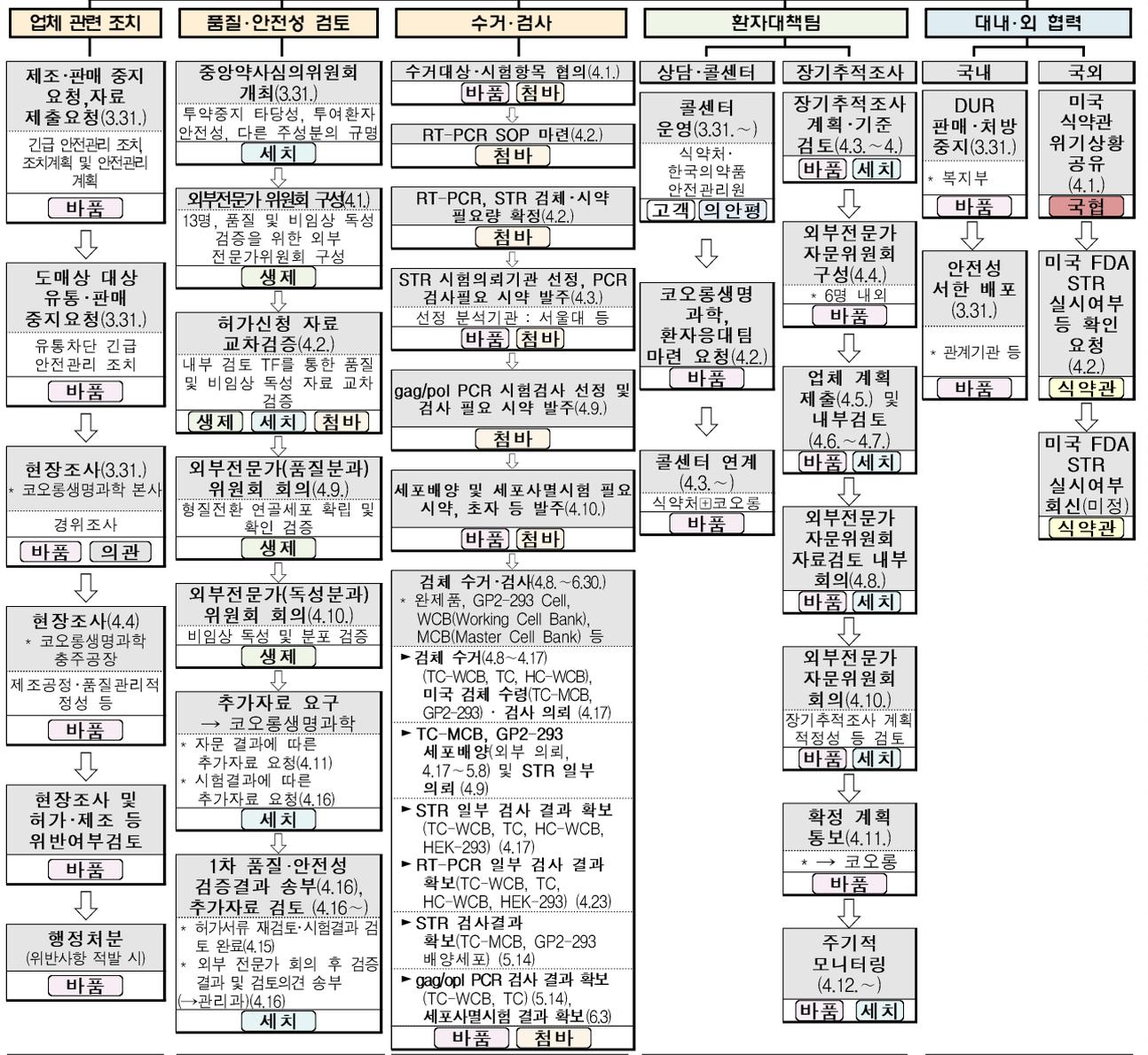


◆ 업체 담당자 식약처 방문보고(3.22)
* 주성분(2액)이 허가받은 세포와 다를 가능성 있어 시험 진행 중

◆ 이슈사항(안전성·유효성), 대응 방안 보고 및 대책 회의(3.25~28)
◆ 업체 시장단 식약처 방문설명 등(3.29)

◆ 구성원: 식품·의약품 등 안전사고 위기대응 매뉴얼에 따라 구성

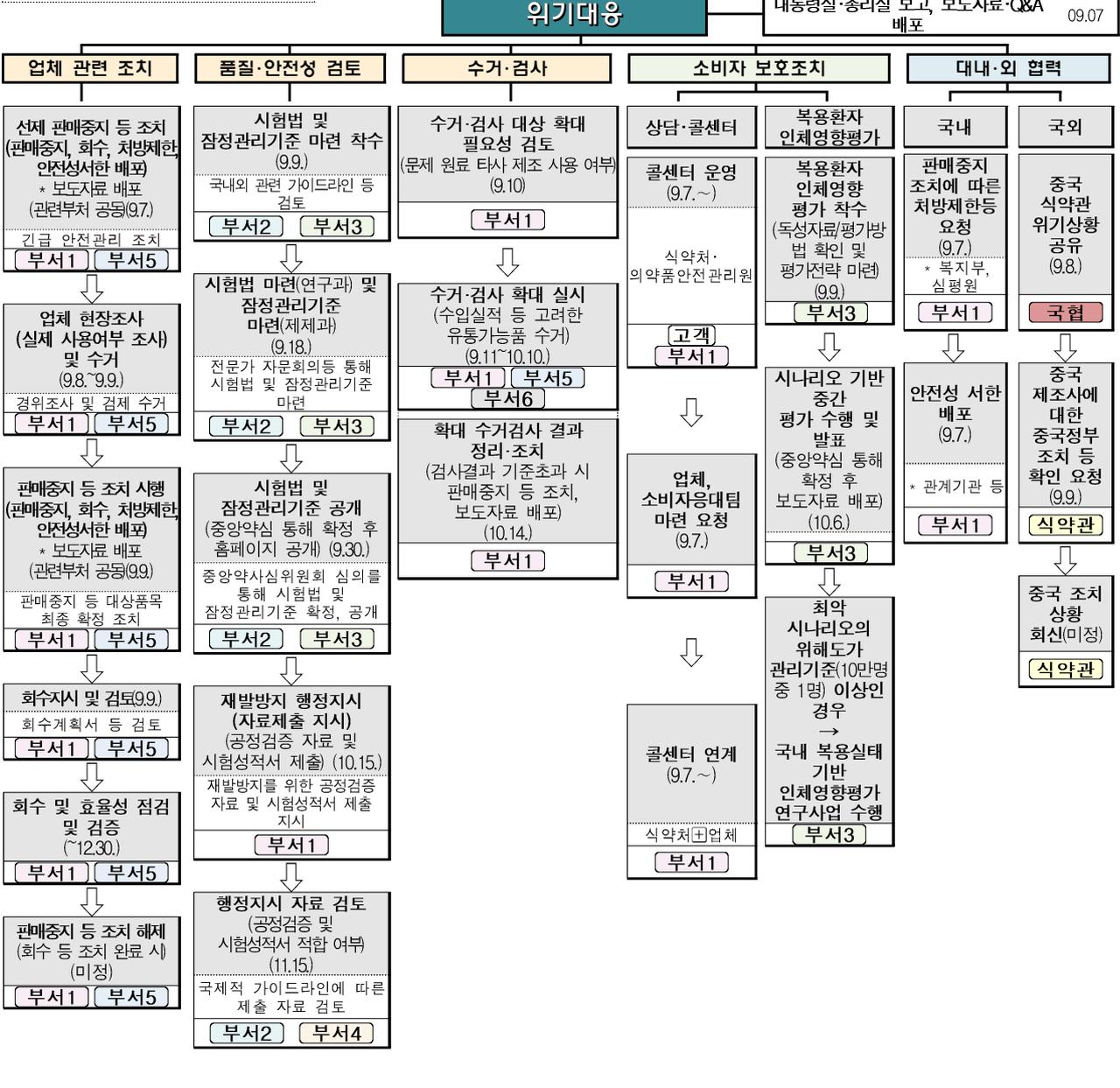
위기대응 대통령실·총리실 보고, 보도자료·Q&A 배포 3.31



조치사항에 따른 국민소통 · 종합 대책 마련 및 시행

한약(생약)제제 안전사고 위기대응 흐름도

⚠ [위기상황] 수입 한약(생약)제제에서 기준이 설정되지 않은 유해성분 검출 위기상황 발생에 따른 대응 필요



조치사항에 따른 국민소통 · 종합 대책 마련 및 시행

의약품 안전사고 위기대응 흐름도

⚠ [위기상황] 인터넷 카페, SNS 등을 중심으로 사용 시 생리량 감소, 생리불순 등이 나타난다는 릴리안 생리대에서 총휘발성유기화합물질(TVOC)이 가장 많이 검출되었음(조선일보, 8. 19.)

| | |
|------|-------------|
| 부서1 | 의약품정책과 |
| 부서2 | 화장품정책과 |
| 부서3 | 화장품연구과 |
| 부서4 | 지방청 의료제품안전과 |
| 부서5 | 의약품정책과 |
| 부서6 | 대변인실 |
| 부서7 | 고객지원담당관 |
| 관련기관 | 한국의약품안전관리원 |

위해정보 인지(잠재위기) 8.19.

◆ 의약품(생리대) 유해사례 정보 인지 (8.19.)
* 생리대 사용 후 생리량 감소, 생리불순 등 피해 호소 사례 발생 보도

위해정보 검토·확인 8.21.~8.23.

◆ 유해사례 정보 검토 및 확인

상황판단회의(상황점검·긴급대응) 8.24.

◆ 구성원 식품·의약품 등 안전사고 위기대응 매뉴얼에 따라 구성

중앙사고수습본부 구성 8.28.

위기대응

대통령실·총리실 보고, 보도자료·Q&A 배포 8.28

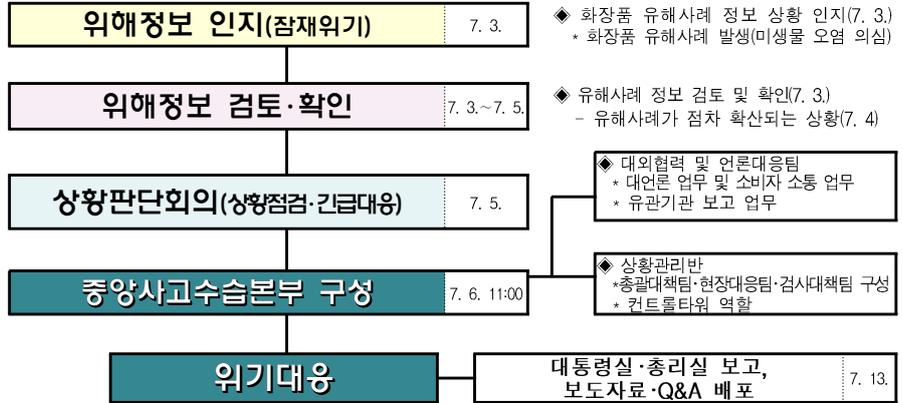


조치사항에 따른 국민소통 · 종합 대책 마련 및 시행

화장품 안전사고 위기대응 흐름도

▲ [위기상황] '미생물로 오염된 화장품이 제조되어 실명, 피부괴사 등 유해사례 발생' 위기상황 발생에 따른 대응 필요

- 부서1** 화장품정책과
- 부서2** 화장품심사과
- 부서3** 화장품연구과
- 부서4** 지방식약청
- 부서5** 독성연구과
- 부서6** 사이버조사단
- 고객** 고객지원담당관
- 식약관** 000국 식약관



조치사항에 따른 국민소통 · 종합 대책 마련 및 시행

의료기기 안전사고 위기대응 흐름도

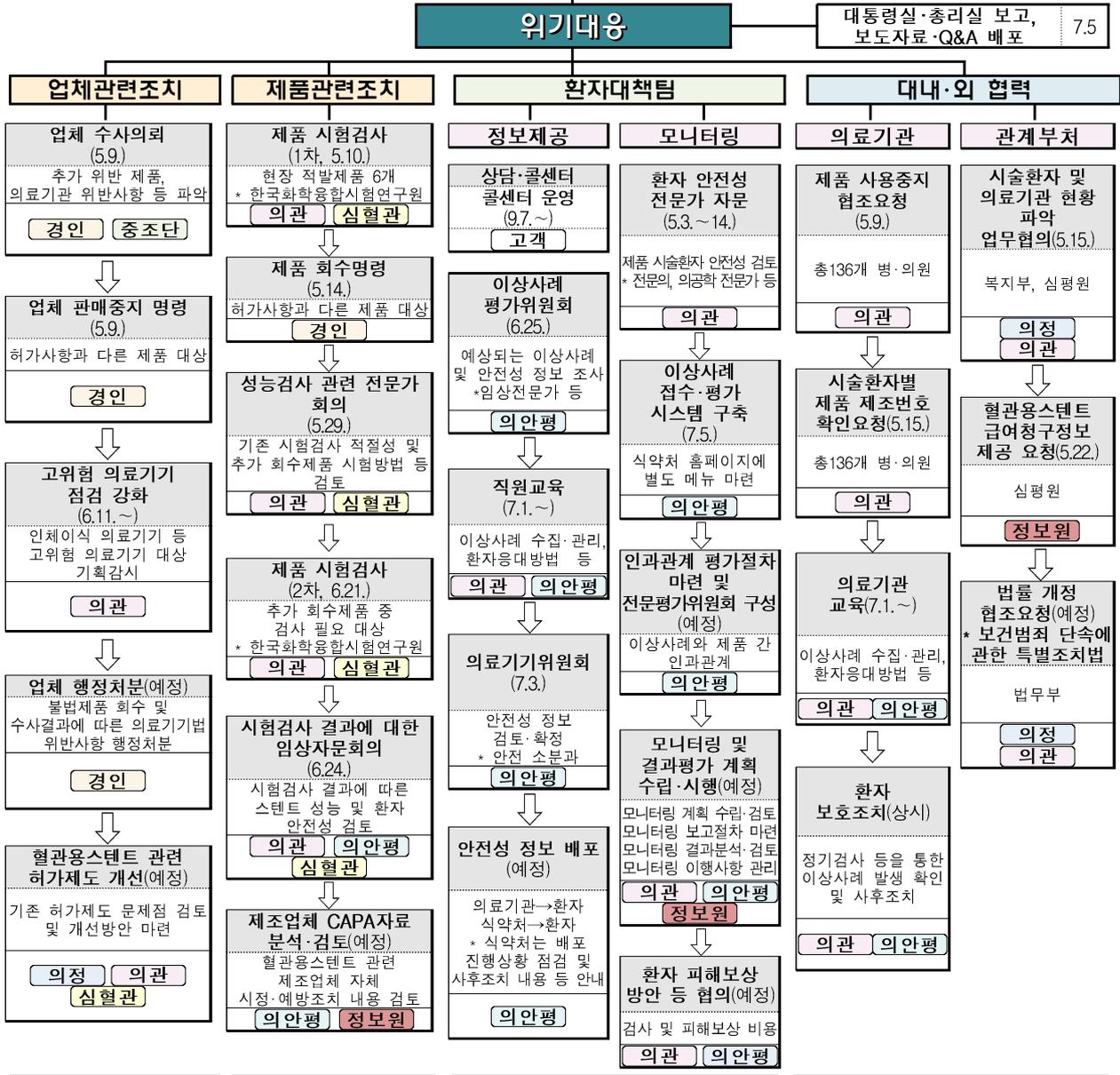
⚠ [위기상황] 국내 제조업체가 허가사항과 다른 혈관용스텐트를 제조·공급하여 해당 제품이 환자에 시술되는 등 위기상황 발생에 따라 제품 품질·안전성 확인 및 환자보호조치 등 대응필요

- 의정** 의료기기정책과
- 의관** 의료기기관리과
- 의안평** 의료기기안전평가과
- 중조단** 위해사법중요조사단
- 경인** 경인지방식품의약품안전청
- 정보원** 한국의료기기안전정보원
- 심혈관** 심혈관기기과
- 고객** 고객지원담당관

| | |
|--------------------------|------|
| 위해정보 인지(잠재위기) | 5.1 |
| 위해정보 검토·확인 | 5.2~ |
| 상황판단회의(상황점검·긴급대응) | 5.27 |
| 중앙사고수습본부 구성 | 6.21 |

- ◆ 허가사항과 다른 혈관용스텐트 제품 제조·유통 관련 제보 확인
 - 방송국 제보사항 공유
 - 국민권익위 공익제보 이첩
- ◆ 위해정보 확인 및 관련 대응조치 실시
 - 업체 및 병원 등 긴급 행정조사
 - 제품회수 및 판매·사용중지
 - 시술환자 안전성 관련 임상전문가 자문
 - 환자정보 파악을 위한 부처 협의
 - 혈관용스텐트 성능시험 검사
- ◆ 불법 혈관용스텐트 관련 조치현황 및 추가 후속조치 계획 보고
- ◆ 구성원 식품·의약품 등 안전사고 위기대응 매뉴얼에 따라 구성

대통령실·총리실 보고, 보도자료·Q&A 배포 7.5

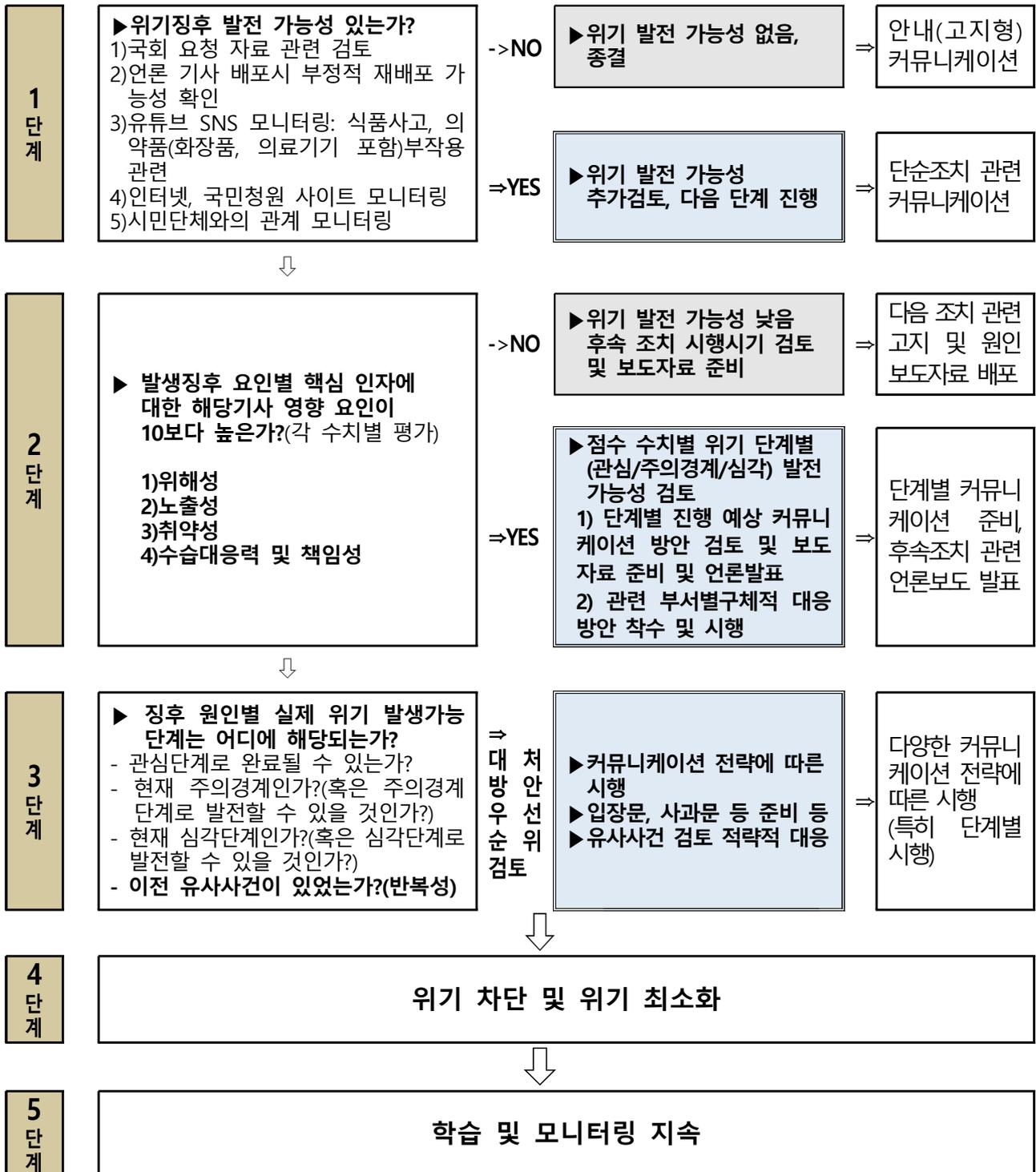


조치사항에 따른 국민소통 · 종합 대책 마련 및 시행

2 위기판단기준

- 위기징후 목록에 해당되지 않을 경우, 아래의 위기판단기준을 준용하여 체계도 확인 및 평가표 채점을 통해 위기수준 평가

위기징후 파악을 위한 위기판단 기준 체계도



위기징후 파악을 위한 위기판단 기준 평가표(HUWA CHECK)

| 위기가능성 요인 현상(결과) | 점수 | | 가능성 낮음 1 (인식 perception) | 가능성 높음 2 (실체 fact) | 합계 |
|--------------------|-----------|-----|-----------------------------|-----------------------|----|
| | | | 1 | 2 | |
| 위해성 | 1 | | | | |
| | 2 | | | | |
| | 3 | | | | |
| 노출성 | 1 | | | | |
| | 2 | | | | |
| | 3 | | | | |
| 취약성 | 1 | | | | |
| | 2 | | | | |
| | 3 | | | | |
| 책임성 | 수습 대응력 | 0.5 | | | |
| | | 1.0 | | | |
| | | 1.5 | | | |
| | 책임 원인 | 0.5 | | | |
| | | 1.0 | | | |
| | | 1.5 | | | |
| 총 합계 | | | | | |

○ 판단기준의 평가 점수는 최소 4점[(위해성(1×1) + 노출성(1×1) + 취약성(1×1) + 책임성(1×1)]에서 최대 24점[(위해성(2×3) + 노출성(2×3) + 취약성(2×3) + 책임성(2×3)] 사이의 값을 가지게 됨. 따라서 발생 징후 요인별 핵심 인자에 대한 해당 기사 영향 요인은 하위 3분위 값인 10점보다 높은가를 사전에 검증할 필요가 있음

○ 점수별 위기수준 단계

- 최소값 4점 ~ 9점 : 관심 단계
- 10점 ~ 14점 : 주의 단계
- 14점 ~ 19점 : 경계 단계
- 20점 ~ 최대값 24점 : 심각 단계

요인별 점검표(위기판단 기준요인)

| 요인명 | 개념 | 범주 | Low | Middle | High |
|-----|------------------------------------|----|---|---|--|
| 위해성 | -위기 사건으로 구체적인 피해자가 발생하는가? | | -피해자 발생은 없음 (위기종결) -내원정도 치료 필요 | -피해자 1-3명 이하 발생 -입원치료피해자 3명 이하 발생 -사망자 1-2명 이하 발생 | -피해자 3명 이상 발생 -입원치료 피해자 3명이상 발생 -사망자 3명 이상 발생 |
| 노출성 | -위해에 대한 사회적 불안감이(여론) 나타나는가, 확산되는가? | | -SNS에 관련 내용이 익일 10회 미만 등장 -언론 1건 이하 보도 -언론댓글 1건 발생 -확산이나 증가 없음 | -SNS에 관련 내용이 최초 익일 10회 이상 ~ 20회 미만 등장 -최초 언론보도 2건이상 ~ 5건 미만 보도 -언론 댓글 2회 이상~10회 미만 -2일 이상 보도 및 SNS 지속 및 증가 | -SNS에 관련 내용이 최초 익일 20회 이상 등장 -언론보도 최초 익일 5건 이상 보도 -연일 댓글이 10회 이상 증가 -3일 이상 관련 보도 및 SNS 지속 및 증가 추이 |
| 취약성 | -해당 위험의 영향력에 얼마나 취약한가? | | -식품: 자주 먹지 않거나 개인이 직접 구매하지 않는 식품 (일본산 수산물 등) -의약품 : 일부 환자들에게만 해당되는 약품이거나 의사의 처방이 없는 구매하기 어려운 의약품 | -식품 : 직접 구매는 가능하지만 일상적으로 자주 먹는 식품이 아닌 경우 (예사: 상황버섯, 강황 등) -의약품: 일반적 환자에도 해당되거나 구매시 의사의 처방이 있어야 구매하는 제품 | -식품: 일상적으로 먹거나 쉽게 구매 가능한 식품 발생 (김치, 계란 등) -의약품: 많은 이들이 쉽게 구매 복용하는 의약품에서 발생(위장약, 여드름 치료제 등) |
| 책임성 | -수습, 대응이 용이한 사고인가? | | - 식약처의 조치로 해결되는 사건 - 판매금지 등 단순 조치로 해결 가능 | - 식약처 조치 + 타기관과의 공조 해결 필요 - 판매 금지 조치로도 쉽게 해결 어려움 | - 범부처 협의와 조치로 해결 필요 - 판매 금지 조치 이외의 추가 조치 필요 |
| | -사고의 책임이 식약처에 있는가? | | - 타기관의 과실 우연한 사고 | - 식약처와 타기관의 공동 과실 - 고의적 사고 | - 식약처의 과실 - 고의적+우연적 |

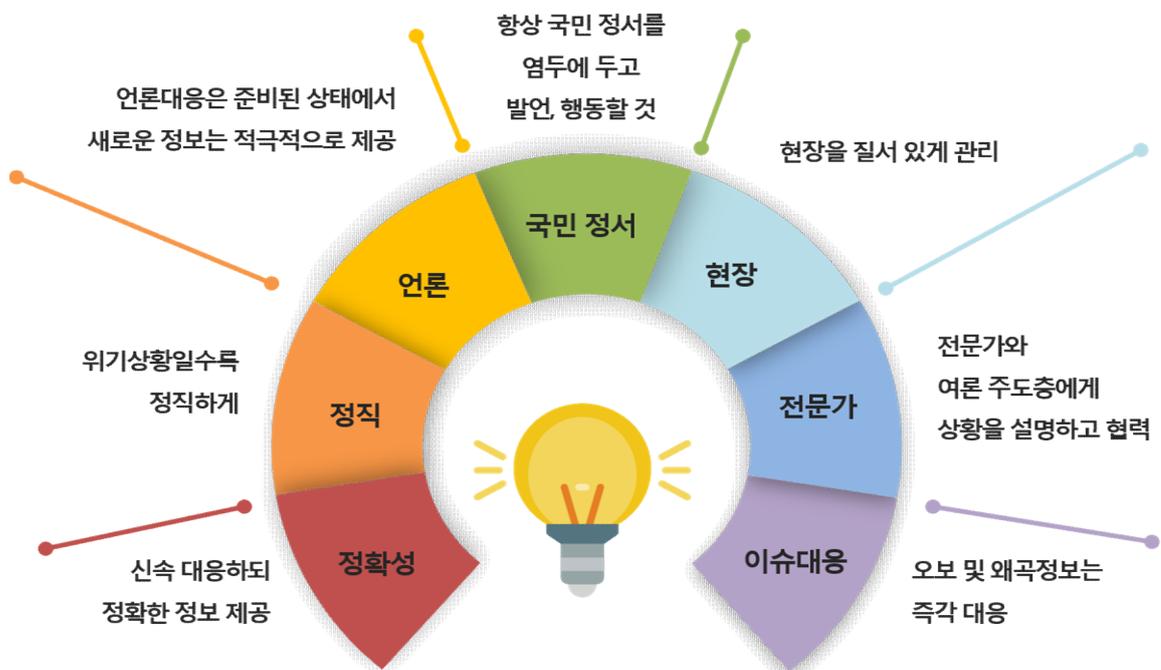
I. 일반사항

1. 목적

- 이 매뉴얼은 정부가 위기¹⁾ 시 정확하고 적절한 정보를 적시에 제공함으로써 △피해를 최소화하고, △효율적 구조 활동을 지원하며, △피해자를 배려하는 한편 △빠른 복구와 회복에 기여하기 위해 작성됨

2. 기본 원칙

- 위기관리 소통은 개방성, 투명성, 민주성의 원칙을 바탕으로 아래의 7가지 대응원칙을 준수해 위기 인지 단계부터 복구, 회복에 이르기까지 상호배려와 지지, 사회적·정책적 신뢰를 형성해 나가는 것을 목적으로 함



1) '위기'는 「위기관리 소통 매뉴얼」이 수록된 매뉴얼의 '재난'을 의미(예: 풍수해, 감염병 등)

3. 위기관리 소통 체계

3-1. 위기관리 소통 책임자

- 위기관리 소통 책임자는 「재난안전법」에 따른 재난관리주관기관의 장으로 정하되, 설치되는 조직에 따라 조정될 수 있음

- ◎ **(중앙재난안전대책본부)** ① 본부장이 총리인 경우(「재난안전법」 제14조제4항) 총리가 지정하는 장관 또는 차관급 이상 공무원, ② 본부장이 행정안전부장관인 경우(「재난안전법」 제14조제3항) 행정안전부장관이 지정하는 행정안전부 차관 또는 고위공무원단에 해당하는 일반직 공무원
- ◎ **(중앙사고수습본부)** 수습본부장인 재난관리주관기관의 장(「재난안전법」 제15조의2)이 지정하는 차관 또는 고위공무원단에 해당하는 일반직 공무원
- ◎ **(현장)** 각급 통제단장이 지명하는 부기관장 또는 이에 상응하는 직급의 공무원

※ 비상상황 발생에 대비해 1~3위를 사전에 정해두는 것이 좋음

- 위기관리 소통 책임자는 대외적으로 해당 기관(또는 본부)의 유일한 공식 소통 창구로서, 위기와 관련된 모든 회의에 참석해 실시간으로 정보를 파악하고 상황을 장악하며 시의 적절한 홍보를 시행해야 함
- 위기관리 소통 책임자는 공식 브리핑, 보도자료 등을 통해 국민에게 위기의 상황과 정부의 대응을 발표해야 함
- * (중대본·중수본) 현장 지원 및 범정부 대책 중심 브리핑
- * (방대본·현장) 구조 등 수습활동에 대한 상황 중심 브리핑
- 위기관리 소통 책임자는 위기관리 소통의 실무를 담당하는 전담 조직과 실무자를 지정할 수 있음

3-2. 위기관리 소통 전담 조직

- 상위 매뉴얼에 따라 설치되는 소통 업무를 전담하는 조직* 또는 위기관리 소통 책임자가 지정하는 별도의 조직이 위기관리 소통 전담 조직이 됨

* 「재난안전법」 시행령 제43조의5 제1항 제13호 '재난 수습 홍보 기능'을 담당하는 조직을 포함함

- 별도의 조직이 설치되지 않는 경우, 대변인실 등 평상시 소통업무를 담당하던 조직이 위기관리 소통 전담 조직이 됨

4. 위기관리 소통 업무

- 위기관리 소통 업무는 ▲여론 분석, ▲전략 기획, ▲소통 실행으로 구성되며 다음 표로 요약할 수 있음. 구체적인 내용은 이하 II. 업무별 세부 내용에서 후술함

| 여론 분석 | 전략 기획 | 소통 실행 |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ 여론 상황 분석 <ul style="list-style-type: none"> - 언론보도 분석 - 온라인 여론 분석 ◆ 허위조작정보 대응 <ul style="list-style-type: none"> - 미확인 정보 감지 및 확인 - 허위·조작정보 대응 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 메시지 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 핵심/상황별 메시지 ◆ 매체별 소통전략 ◆ 근거자료 확보 ◆ 협업 관계망 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 관계자/전문가/이해관계자/영향력자 | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 공식정보 제공하기 <ul style="list-style-type: none"> - 공식 브리핑 추진 - 보도자료 배포 - 공식 누리집/상담창구 마련 ◆ 언론 지원하기 <ul style="list-style-type: none"> - 내부 지원체계 구축 - 국내/해외 언론 지원 ◆ 가용매체 활용하기 ◆ 민간과 협업하기 |

II. 업무별 세부 내용

1. 여론 분석

1-1. 여론 상황 분석

언론보도 분석

- (필요성) 위기 자체의 대응과 수습뿐 아니라, 대국민 소통계획 수립에도 올바른 방향성을 제시해줌
- (기본방향) 여론 분석 전담자를 지정, 다음 사항을 주기적으로 정리하여 관련 부서에 전달
 - 주요 신문(중앙일간지, 경제지 등)과 방송(지상파, 종편 등), 통신, 외신의 ▲논조, ▲제언, ▲비판을 주제별로 정리
 - 정리 주기는 상황에 따라 조정할 수 있으며, 매일, 격일, 매주 등 정해진 시간(예: 오전 10시, 오후 5시)에 하는 것이 좋음
 - 정부의 공식 브리핑은 실시간으로 면밀히 점검, 여론 반응과 함께 발표자의 태도나 표정 등 개선사항도 전달

온라인 여론 분석

- (필요성) 여론 주도층의 의견이 주로 반영되는 언론보도와 달리, 국민의 직접적인 의견을 살펴보기 좋으며, 실시간 반응을 감지할 수 있다는 점에서 유용
- (기본방향) 온라인 분석 전담자를 지정, 다음 사항을 주기적(매일/기타)으로 정리하여 관련 부서에 전달
 - 주요 포털·커뮤니티 등 주요 온라인 게시글의 내용, 전반적 분위기, 제언, 우려점 등을 유형화하여 정리. 가급적 유형별로 현재 우세한 여론을 표시하는 것이 좋음
- * 정책여론 수렴시스템(big.pr.go.kr) 활용 가능
 - 정리 주기는 상황에 따라 조정할 수 있으나 온라인 여론은 수시로

급변하는 만큼, 주목도가 높은 시기에는 1일보다 짧은 단위(예: 일 2회, 일 3회 등)로 분석하는 것을 권장함

[참고] 상황이 장기화되거나 대책 마련에 필요한 경우, 일반 국민 또는 정책고객, 전문가 대상 여론조사·분석도 병행

1-2. 허위·조작정보 대응

※ 허위조작정보 대응의 기본 원칙

- (신속대응) 오보는 또 다른 오보를 부르고, 유언비어는 교차 인용되며 급속히 확산되므로 조기에 대응하는 것이 중요함
- (적극대응) 정보가 충분히 제공되면 정보 부족에서 비롯되는 오보를 예방할 수 있음. 오보 대응은 객관적이고 사실적인 자료를 통해 이루어져야 함
- * 오보 및 허위·조작정보로 인해 실질적 피해가 예상되는 경우 법적 구제 절차를 활용하는 방안을 고려할 수 있음
(사실적 주장 → 반론청구권 / 명백한 오보 → 정정보도 청구, 소송 등)

□ 미확인 정보 감지 및 확인

- 여론 상황 분석 과정에서, 진위여부가 불분명한 정보*는 별도로 분류하여 담당자에게 전달하여 진위여부 파악
- * 뉴스보도, 인터넷 게시글, 누리소통망(SNS) 소문 등
- 확인 결과, 단순 오보(misinformation)는 보도설명, 정정요청 수준으로 대응

□ 허위·조작정보 대응

- 허위·조작정보(disinformation)는 의도적으로 오해를 야기하는 '틀린' 정보로, 쟁점의 특성*과 대응의 특성**을 고려하여 대응의 수준과 방법 결정
- * 위법성이 명백한가, 내용이 복잡한가 등

- ** 해명의 공신력(어느 기관에서 해명하는가), 속도(언제 해명하는가) 등
- 허위조작정보에 대해서는 삭제 요청, 수사 의뢰, 공식 브리핑을 통한 정정, 후속 콘텐츠 제작 등으로 대응하며, 하나의 허위조작정보에 대해 여러 대응 수단을 병행할 수도 있음

□ 대응 시 유의사항

① 언론의 경우

- 공식 대응 전, 기사를 작성한 기자에게 먼저 관련 사실을 설명하고 납득시키려는 노력 필요
- 통계 및 근거 자료를 기반으로 보도내용이 사실과 다름을 충분히 설명하고, 정중하되 당당하게 대응
 - * 면피용, 책임 회피용 해명자료는 없는 것보다 못함
- 해명자료는 다른 언론 매체도 확인할 수 있도록 공개적으로 배포하여, 허위조작정보가 더 확산되지 않도록 노력해야 함

② 온라인의 경우

- 온라인상의 허위조작정보는 확산속도가 빠르고 정정이 어려워 가능한 한 신속하게 대응 여부를 결정해야 함
- 대응이 필요하다고 판단되면, 보도·설명자료를 즉시 배포하고(주로 언론에서 참고) 온라인에도 콘텐츠 게시(주로 국민들이 참고)
 - 설명자료를 이해하기 쉽도록 사진, 차트, 도표, 그래픽 등 가시성이 높은 객관적 근거를 충분히 제시하고, 관계자 인터뷰 영상, 카드뉴스 등 연성 콘텐츠도 적극 활용하면 좋음
- * 설명자료의 형식이나 표현은 각 온라인 매체의 특성에 맞춰 전략적으로 변형할 수 있음

2. 전략 기획

2-1. 메시지 관리

핵심 메시지의 선정 [참고1]

- 국민과 언론의 입장에서 공감할 수 있는 메시지 선정
- 짧고 간단한, 이해하기 쉬운 메시지를 선정하는 것이 좋으며, 이야기(스토리텔링)가 담겨 있으면 더욱 좋음
 - * 복문, 중문보다는 단문이 효과적이며, 중학생이 이해할 수 있는 수준으로 메시지를 구성하는 것이 좋음
- 핵심 메시지의 부각을 위해 시각 정보와 청각 정보를 결합하는 것이 좋음

[참고] 메시지 개발 순서

① 핵심 단어를 먼저 선정 → ② 핵심 단어 또는 동의어를 이용해 1개의 문장 또는 문구 구성 → ③ 다른 사람(정책 대상자, 시민단체, 이해관계자 등)의 입장에서 홍보 메시지 생각 → ④ 위와 같은 과정을 통해 핵심적인 메시지를 3개 이상 개발 → ⑤ 개발한 메시지 중에서 가장 적합한 것 선택

상황별 메시지 구성

- **(핵심 메시지)** 소통 기조와 핵심 메시지가 결정되면 모든 홍보물과 홍보 활동에 반영되도록 정부 내·외부에 널리 공유(필요 시 공문, 전화 연결음, 청사 옥외 현수막 등에도 활용)
- **(정부 대응상황 안내)** 위기 해결을 위한 정부의 조치 내역과 향후 계획은 정례 브리핑 등을 통해 적극 안내
 - 다만, 사생활 보호 침해 등 논란이 야기될 수 있는 대책은 근거 법령이나 선례 등을 함께 알림으로써 불필요한 논란이나 비판을 최소화하기 위해 노력
- **(국민 행동수칙)** 위기상황이 끝나지 않아 국민의 지속적인 주의

와 행동이 요구되는 경우, 국민 행동수칙을 다양한 형태의 콘텐츠로 제작해 전방위적으로 확산

- 행동수칙은 핵심 내용 위주로 최대한 간단·명료하게 작성
- 전 국민의 숙지와 협조가 필요한 만큼 온·오프라인상의 모든 가용 매체를 활용해 주기적으로 확산

2-2. 매체별 소통전략

- (텔레비전·라디오·신문 등 언론) 국민 전체를 대상으로 위기의 진행 및 수습상황, 정부 대책 및 향후 계획, 주의할 점을 알려야 하거나 과도한 불안감 해소를 위한 설명이 필요한 경우 활용
 - 언론 대담이나 시사기획, 뉴스 인터뷰 등을 통해 현재 상황에 대한 국민의 이해를 높이는 데 도움을 줄 수도 있음
 - (누리집·누리소통망 등 온라인) 정확하고 다양한 정보의 신속한 제공, 오보·허위조작정보의 정정, 긴급 공지, 국민의 관심과 참여가 필요한 이벤트 등이 필요한 경우 활용
 - (현수막·인쇄물 등 홍보물) 국민 행동수칙, 상황별 핵심 메시지, 슬로건, 치유와 공감의 표현 등의 반복적 노출이 필요한 경우 활용
- ※ 광고는 정부 대책이나 대응방향을 가장 직접적으로, 압축적이고 인상 깊게 전달해야 하는 경우, 사회적인 인식 또는 태도 변화를 이끌어 내는 캠페인이 필요한 경우 활용하면 좋음

2-3. 근거자료 확보

- 대국민 소통에 도움이 되는 각종 통계자료, 소관 핵심자료를 취합하고 적극 활용
- ▲과거 유사 사건·사고 자료, ▲기초 통계, ▲부처의 장·단기 계획, ▲감사자료 등 조직 및 정책 전반의 자료 사전 준비
- 필요한 경우, 여론 조사를 실시하여 그 결과를 대국민 소통 활동의 근거로 활용할 수 있음

2-4. 협업 관계망 구축

□ 관계자

- (기관 간 협의체) 정부 내의 통일된 입장(One Voice)을 유지하기 위해 관련 기관 간 정보를 공유하는 협조 체계를 구성하고, 정기적인 협의회 개최
 - * (주의) 범정부 지휘 본부의 역할이 약해지면 각 부처가 자신의 이해관계에 따라 '부처 간 조율되지 않은 사안'을 공개하거나 '서로 다른 목소리'를 방출해 불필요한 혼란을 야기할 수 있음
- [현장지휘소]—[중대본]—[국조실]—[문체부(소통실)] 간 연락체계를 구축·유지하고 홍보 협력체계 구성
- 여러 부처가 관계된 사항은 협의회나 상시 연락망을 통해 정부 입장을 미리 정리한 뒤 발표. 기관별로 보유한 홍보 매체는 공동 활용하고, 주요 위기관리 대책은 함께 홍보
 - * (예) 감염병 확산 시 손 씻기, 마스크 착용 등 생활 예방수칙 공동 홍보
- 중앙정부와 지자체 간 엇박자는 위기의 확대를 초래할 수 있어, 상시 협력을 강화하고 지자체 소통 능력 향상 적극 지원

□ 전문가

- (여론 형성의 주도자) 전문가는 위기 시 상황을 객관적이고 전문적으로 설명하여 여론 형성에 큰 영향을 미침
- ➔ 주요 전문가 등 여론 주도자들(opinion leader)에게 상황을 충분히 설명하고 관련 정보 적극 제공
- (위기해결의 조언자) 전문가는 전문성을 바탕으로 정부에서 미처 고려하지 못한 다양한 사항을 알려주고 제안할 수 있음
- ➔ 주요 전문가 집단(pool)을 구성해 향후 대책 마련과 메시지 수립에 반영할 수 있는 조언을 구할 수 있음
 - * 위기 발생 전부터, 외부 전문가에게 자문을 받고 온라인 연락망을 구축하는 등 실시간으로 정보를 교류할 수 있는 장치 마련

□ 이해관계자

- 대국민 소통과 별개로, 특히 피해가 심한 집단이나 위기 해결과 깊게 연관된 이해관계자와 적극적이고 충분한 소통 실시
 - * (예) 감염병의 경우, △(특히 피해가 심한 집단) 취약계층·자영업자·소상공인, △(해결과 연관된 이해관계자) 의사·간호사·약사 등 의료계
- 가능한 한 공식 브리핑에 앞서 피해자 협의체와 간담회를 개최하고, 협의체에서 조율된 의견을 반영한 뒤 브리핑 진행
- 피해자에게는 위로와 공감의 태도로, ‘말하기’보다 ‘듣기’에 집중하며, 위기로 인한 피해와 불편이 최소화될 수 있도록 최선을 다해야 함
- 위기 해결대책과 관련된 이해관계자가 있는 경우, 충분한 사전 설득 과정을 거쳐야 반발을 최소화할 수 있음
- * 편견이 심하거나 반감이 있는 관계자라도 인내심을 가지고 꾸준히 소통해야 함

□ 영향력자(인플루언서)

- 유명 블로거, 유튜버 등 영향력자의 의견은 그들과 긍정적 관계를 맺고 있는 다수의 사람들에게 상당한 영향을 미칠 수 있으므로, 이들이 정확한 정보를 이해할 수 있도록 이들과의 소통 노력을 강화하는 것이 좋음
- * 초기 온라인 여론을 주도하는 영향력자들에게 정확하고 의미있는 정보를 지속 제공한다면 위기 때 효과를 기대할 수 있음

3. 소통 실행

3-1. 공식정보 제공하기

□ 공식 브리핑 추진 [참고2]

- **(필요성)** 위기 시 가장 먼저 해야 할 일은 대국민 메시지 창구를 단일화하여 정부의 목소리를 하나로 유지하는 것임
 - 위기 상황과 관련된 모든 정보는 공식 브리핑을 통해 우선 전달하고, 필요시 현장 책임자나 실무자의 추가 브리핑이나 인터뷰 등을 진행할 수 있음
 - * 비공식적 경로로 상호 모순된 정보가 외부에 노출되는 경우 정부에 대한 불신이 깊어질 수 있는 만큼, 확인되지 않은 목소리가 전달되지 않도록 특히 주의해야 함
- **(시점)** 초기의 적극적인 정보 제공이 향후 정부에 대한 신뢰를 좌우하는 만큼, 사건 개요와 수습 상황, 대책 마련 계획을 확보하는 대로 최대한 빨리 공식 브리핑 실시
 - * 첫 브리핑은 확인된 사실만을 발표하고, 진행 중인 위기에 대해 사태의 추이 등을 예단하는 발언은 자제
 - 온라인의 발달로 위기 발생 직후부터 관련 정보가 실시간으로 확산되기 때문에 징후가 포착되면 즉시 브리핑 준비
- **(정례화)** 위기가 종료될 때까지 정기적으로 브리핑을 개최해 수습 진행 상황 등 진전된 내용을 원활하게 제공
 - 위기 상황에서는 정부에서 내보내는 정보에 대한 주목도가 큰 만큼, 일 1~2회, 정해진 시간에 브리핑 진행
 - 위기 상황 중 희생자가 발생하면 최고책임자(대통령, 총리, 장관 등)의 명의로 위로 성명을 발표하는 것이 좋음

□ 보도자료 배포

- (필요성) 정부의 공식 입장을 문서의 형태로 상세하게 알릴 수 있음
- (방식) 각 기관별 누리집 개별 배포와 공식 누리집(후술) 공동 배포 모두 가능
- (기능) ▲현황 및 정부대책의 사전 안내, ▲왜곡 보도에 대한 정정, ▲조치의 성과 등 위기와 관련된 부처의 최신 정보 전달

□ 공식 누리집 마련

- (필요성) 공식 브리핑에서는 중요 사항을 실시간으로 전달한다면, 공식 누리집에서는 구체적인 사항을 언제든지 찾아볼 수 있도록 돕고, 정보를 축적함
- (방식) 특별 공식 누리집을 제작하거나, 기관 누리집을 공식적인 온라인 소통 창구로 일원화
- (기능) ▲현황, ▲사실 확인, ▲정부 대책, ▲부처 입장(반론·해명자료 포함), ▲자주 묻는 질문(FAQ) 등 신뢰할만한 정보를 꾸준하게 제공

* 중요 정보는 팝업, 배너, 별도코너 등을 활용해 찾기 쉽게 배치

- 잘못된 정보가 확산되고 있는 사이트나 포털 등에는 관련 정보를 고지하고 모든 문의는 공식 창구로 유입되도록 안내

□ 상담 접수창구 마련

- (필요성) 위기 상황에서 피해를 입은 국민들이 대처 방안을 문의할 수 있는 공식 상담 접수창구(콜센터 등) 마련
- (방식) 기존의 유사 기능을 수행하던 접수창구를 적극 활용하면서, 인력 확충 및 운영시간 확대

3-2. 언론 지원하기

언론과의 원만하고 협조적인 관계는 위기관리 소통활동의 핵심!
언론의 취재·보도 활동을 적극적으로 지원해야

□ 개괄

- 최선의 위기관리를 위해 언론보도를 지원하고, 언론과 협력하는 업무를 강화해야 함
- 위기 보도에 활용할 수 있도록 ▲상황 및 정책 등 자료 제공, ▲재난보도준칙 준수 및 협조요청, ▲공동 현장취재 추진, ▲재난방송협의회 운영, ▲재난주관 방송사 및 국가 기간 통신사 활동 협력·지원 등의 업무 추진

□ 내부 지원체계 구축

- 언론의 취재나 인터뷰 요청은 위기관리 소통 전담 조직에서 일괄 취합하여 정책부서에 전달
 - 위기관리 소통 전담 조직은 인터뷰의 주제와 일정을 확인하여 관련 정보 및 주의사항 등을 실무부서에 전달하고, 담당자에게 기본적인 언론 대응 수칙과 요령을 사전에 숙지시킴
- 정책부서에서는 사전에 ▲기자 이름, ▲소속, ▲면담 주제 및 쟁점, ▲주제에 대한 정부의 입장, ▲핵심 메시지, ▲예상질문과 답변, ▲관련자료 등을 꼼꼼하게 확인
- * 인터뷰 요령은 브리핑 요령과 유사함. 전화 인터뷰는 녹음될 수 있다는 사실을 인지해야 하고, 방송 인터뷰는 방송되는 시간을 고려해 10초 이내로 짧게 답변하는 것이 좋음(길게 답변한 경우, 핵심 내용이 편집되어 전달되지 못할 수 있음)

□ 국내 언론 지원

- **(사전 공지)** 기자들의 정보 수요를 충족시키고, 정보 제공에 대한 예측 가능성을 제고하기 위해 브리핑 등 계획을 사전에 알려야 함
 - 사전에 관계부처와 출입기자 명단을 구성하고 휴대폰 번호, 전자우편 주소 등 연락처 확보
- **(현장 준비)** 취재진이 몰릴 가능성이 높으므로, 점검표를 작성하여 빠진 사항이 없는지 꼼꼼히 확인
 - **(시설 설치)** 다수의 기자가 출입할 것으로 예상되는 장소(본부, 현장 등)에 브리핑실과 취재지원센터 설치[참고3]
 - * 기자(펜기자, 방송기자 구분)의 입장에서 불편한 점이 없는지 브리핑실과 장비 등 지원 시설 점검
- **(자료 공유)** 브리핑과 관련된 자료는 기자들에게 배포·공유
 - * (예) 대국민 메시지, 보도자료·배경자료, 성명서·설명자료·사과문 및 질답(Q&A), 통계자료, 재난보도준칙 등
- **(요구 대응)** 기자들의 문의 사항을 수시로 파악하고(서면 등 활용), 알맞은 정보를 제공해 정보 수요 충족
 - 이해의 편의를 위해 그림·사진·영상 자료 등을 다양하게 활용하고 온·오프라인을 통해 수시로 제공
- **(현장 관리)** 취재 경쟁이 과열될 것으로 예상되는 현장은 언론의 출입 가능구역과 제한구역을 구분하여 혼란 예방
 - * 국민의 사생활이 침해될 수 있는 장소나 위험지역 등 출입제한구역에는 취재 제한선을 설치하고 적절한 안내 조치를 취해야 함
 - 필요시 공동취재단을 구성하고 홍보담당자의 인솔하에 현장을 방문·취재할 수 있도록 지원
 - * 현장취재 기자들 중에는 취재기자명단에 누락되어 있는 경우가 많아 현장에서 취재등록부를 마련하여 정보제공 대상에 포함

□ 해외 언론 지원

- 외신 보도는 대외적 국가 이미지에 큰 영향을 미치고, 국제협력의 기반이 되기도 하며, 내·외신 보도는 상호 영향을 주므로, 필요한 경우 외신 담당관을 지정해 외신의 취재활동 적극 지원
- * 기자단 구성 시 외신기자가 누락되지 않도록 주의하고 외신 취재지원 계획 마련
- 필요시 공식 브리핑을 번역하여 외국에 송출하고, 범정부 차원에서 정기적으로 외신대상 공식 브리핑 마련

3-3. 가용매체 활용하기

각 부처에서 보유한 홍보수단(매체) 적극 활용

- 오프라인 매체
 - 옥외 전광판, 현수막, 실내 영상패널, 기관별 홍보물 등이 있으며 소통실의 '보유매체 협업' 기능을 통해 신청할 수 있음
- 온라인 매체
 - 기관별/정책별 공식 누리집, 누리소통망, 온라인 기자단의 자체 채널 등이 있음

[참고] 온라인 소통 전략

- ① 메시지는 단일하게, 형식은 다양하게
 - 온라인 홍보도 전체적인 홍보 계획 속에서 한 목소리(One Voice)를 유지해야 함
 - 온라인 콘텐츠의 핵심은 형식의 다양화이므로, 브리핑 등 정부 공식 입장을 텍스트뿐 아니라 한컷뉴스, 동영상, 플래시, 만화, 정보그림(인포그래픽) 등 다양한 형태로 가공하여 제공
- ② 경청하라
 - 10의 메시지를 전달한다면 9는 공감에, 1은 정보전달에 할애

- 정부가 온라인 매체를 통해 국민의 의견을 '진실되게 듣고 있다'는 느낌을 줄 수 있다면 국민과의 소통에 상당한 효과를 얻을 수 있음
 - ③ 맞춤형으로 하라
 - 주부, 학생, 영향력자(인플루언서) 등 홍보 대상을 세분화하고, 각 대상이 주로 사용하는 매체를 통해 대상별 맞춤 정보를 차별화하여 제공
 - ④ 맞서지 마라
 - 온라인 댓글 등이 부정확한 내용이나 부정적인 반응을 내포하더라도 함부로 삭제하지 말고, 충분히 해명하는 등 추가적인 소통 활동을 강화하는 것이 좋음
 - ⑤ 담당자의 대처가 정부의 대처로 해석된다는 점을 명심하라
 - 부처의 누리집(홈페이지, 블로그 등) 및 누리소통망(트위터, 페이스북 등) 등에서 가볍게 이야기(답변)하는 내용도 의도와 관계없이 정부의 공식 메시지로 받아들여진다는 점 유의
- ※ 정부 가용매체가 아닌, 사적인 온라인 계정이라고 해도 담당자나 기관장 등 정부 관계자가 올린 글은 정부의 입장으로 받아들여지거나 본질과 다른 새로운 논란을 야기하기 쉬우므로 개인적 활동 또한 유의

3-4. 민간과 협업하기

- 위기 상황에서 국민들이 쉽게 위기 관련 정보를 접하고, 검색할 수 있도록 민간의 다양한 온·오프라인 매체와 평소에 긴밀한 협력체계를 구축할 필요가 있음
- 보다 대대적인 정책 홍보를 위해서는 민간 유력 채널에서 유료 광고를 집행하는 것이 효과적임

참고1**위기관리 소통 메시지 작성 시 고려사항**

□ 기본적인 고려사항

| 청자 [누구에게 하는가] | 내용 [목적이 무엇인가] | 매체 [어떻게 전달하는가] |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 전체/일부 ○ 인구통계적 특성 ○ 위기와와의 관련성 ○ 피해의 정도 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 진행상황/사실의 전달 ○ 오보, 허위조작 정보 대응 ○ 관계자/국민의 협조요청 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 공식 브리핑(TV, 현장 등) ○ TV, 라디오 등 방송 ○ 신문 등 인쇄 ○ 누리집, 누리소통망 등 ○ 기타(전화 등) |

□ 메시지 구성 예시

1. 어려운 상황에 대한 공감
2. 사건개요 설명
 - (6하원칙) 누가 / 언제 / 어디서 / 무엇을 / 어떻게 / 왜
3. 사건의 원인 규명 노력 천명
4. 원상회복 노력 천명

1. 발표자(briefer)의 지정

- 공식 브리핑 발표자는 원칙적으로 위기관리 소통 책임자로 지정함
 - 위기관리 소통 책임자는 현재 상황, 정부 조치, 향후 계획 등 핵심 메시지를 정기적으로 발표함
 - 핵심 메시지 발표자가 질의응답까지 진행하는 것이 좋으나, 현실적으로 어려운 경우 업무 담당자 또는 전문가를 배석시켜 질의응답을 담당하게 할 수 있음
- 발표자의 직함은 전문성을 강조하기 위해 '대변인' 보다는 직무형 직함 (예: 중앙재난안전대책본부 제1총괄조정관, 중앙방역대책본부장 등)을 사용하는 것이 좋음
- 메시지의 중요성에 따라 발표자를 구분할 수 있음(예: 대통령, 총리 등)

2. 브리핑 준비

- 위기 상황에서 대국민 발표의 성격을 가진다는 점을 염두에 두고 ▲핵심 메시지, ▲발표 내용, ▲발표 자세, ▲예상 질답, ▲참고자료(언급을 삼가야 할 주제와 용어, 위로나 유감 표현) 등을 준비
 - 브리핑은 '읽기'가 아니라 '말하기'임을 숙지하고, 사전 예행연습
 - 한 문장은 12~14개 단어로 구성하고, '첫째', '둘째' 등 발표문을 구조화 하며, 종결어미를 자주 사용해 문장을 간결화
- 복장은 비상근무복 착용을 원칙으로 하며, 국민이 내용에 집중할 수 있도록 과한 화장이나 장신구 등은 피해야 함

3. 발표자의 자세

- (기본 자세) 여론은 유동적이므로, 진실한 자세로 일관되게 설득하면 변할 수 있다는 점 명심
 - 위기 상황에서 국민은 정부에 대해 쉽게 분노를 느낄 수 있다는 점을 인정해야 함
 - 정부가 사태수습을 위해 구체적으로 어떤 노력을 기울이고 있는지 강조해 문제해결 의지가 있음을 각인
 - * 제대로 된 정보의 전달이나 대책 없이 정부 성과만을 나열하는 자화자찬식 발표는 지양
 - 언론은 조심스럽고 신중하게, 그러나 당당하게 대해야 함
 - * 정부가 위기 상황에서 진정성을 갖고 대처하고 있다는 평가가 이루어질 수 있도록 매체에 솔직하고 겸손한 태도로 임해야 함
 - 언론의 비판은 당연한 것으로 거부감을 가져서는 안 됨
 - 언론사의 규모에 상관없이 모든 언론을 공평하게 대해야 함
- (감정의 통제) 자신의 감정을 최대한 배제하고 침착하고 차분한 어조로 발표
 - 피해자 등 국민 정서를 항상 염두에 두고, 해야 할 말과 하지 말아야 할 말을 구분하며 진지하고 신중한 자세 유지
 - * 변명이나 핑계로 해석될 만한 발언은 지양하고 현재와 같은 상황이 발생한 것에 송구함 표시
 - 인적 피해는 물적 피해에 앞서 언급하고 피해자의 관점에서 용어 사용에 신중을 기해야 함
 - * **[!] 국민감정을 고려하지 않은 말실수는 정부에 대한 반감을 일으키고 위기 극복 과정에서 필요한 국민 협력의 동력을 저해함**
- (실수 최소화) 모두가 예민한 상황인 만큼, 공식 석상에서 품행, 표정에 유의하고 자신도 모르게 웃음 등 실수가 나오지 않도록 주의

4. 브리핑 시 유의사항

- **(정확성)** 확인되지 않은 자료, 확정되지 않거나 부처 간에 의견 조율이 끝나지 않은 사안은 발표해서는 안 됨
 - 브리핑 등 대국민·대언론 설명 직전까지 현장에 대한 최신 통계와 관련 언론보도 내용을 숙지해야 함
 - * **[!] 데이터 오류는 사소한 것이라 할지라도 국민과 언론의 신뢰 상실**
 - 주관적 감정이나 선부른 정무적 판단은 배제하고 객관적 지표와 사실을 중심으로 발표하며, 향후 사태 추이 등을 예단하지 않음
- **(투명성)** 위기 관련 정보는 최대한 공개하고, 부득이하게 공개할 수 없다면 그 사유를 알려 공감을 얻어야 함
 - 부정적 사안이라도 알려져야 할 사실이라면 은폐하거나 축소하지 말고 선제적으로 발표하며 전후 맥락을 충분하게 설명
 - * **[!] 문제가 있을수록 미리 알리고 대응해야 함(사후 해명은 공신력에 상처를 줄 수 있음)**
- **(적극성)** 언론에 보도되어 이슈화되기까지 기다리지 말고 기자가 묻기 전에 적극적으로 새로운 정보 제공
 - 언론 오보나 온라인상의 각종 유언비어, 비판, 거짓 정보 등에 대해 정확하게 해명하는 노력 지속
 - * **[!] 기자가 충분한 정보를 얻지 못하면 제3자의 정보에 의존하게 돼 오보 가능성이 높아짐**
- **(일관성)** 정부의 발표나 입장은 일관성을 유지해야 하며, 정책이나 입장이 변경되면 합리적으로 설명·설득해야 함
 - **(기관 간 일관성)** 여러 부처가 관계된 사안은 반드시 조율을 통해 공동으로 대응하여 일관된 목소리를 내야 함
 - 다른 조직에 책임을 전가하는 발언은 삼가야 함
 - **(내용의 일관성)** 한 번 발표된 내용은 그대로 지켜져야 함

- 불가피한 사유로 발표된 내용을 지키지 못하게 된 경우, 이에 대한 사유를 충분히 설명하고 양해를 구한다.

* **[!] 말바꾸기는 정부의 정책 결정 과정에 대한 불신을 초래함**

- (신중성)** 실수를 최소화하기 위해 사전에 정리된 자료를 기초로 발표하는 것을 원칙으로 삼을 것
 - 위기의 원인이나 피해 상황에 대한 언급 시 신중을 기하고, 특정 집단의 반발을 야기하거나 논란을 불러일으킬 수 있는 발언은 삼가야 함
- 특히, 사고와 피해 상황에 대한 구체적인 묘사나 및 자극적인 표현은 피해야 함
 - 사전에 피해자 및 가해자 등 관련자에 대한 정보를 어느 수준까지 공개할지 결정
- (용이성)** 누구나 이해할 수 있을 정도의 쉽고 정확한 용어를 사용
 - 업계에서 통용되는 전문용어나 약어, 영어 등 외국어의 사용을 삼가고, 언론이 정부 발표를 직접 인용해 기사화할 수 있도록 쉬운 용어로 발표

5. 상황별 질의응답 요령

- 잘 모르는 내용을 질문하는 경우**
 - 발표자가 대답할 수 없는 전문적·실무적인 내용은 선불리 답변하지 말고 담당자가 답변하도록 하거나 추후 서면으로 답변
 - 추측성 답변이나 주관적 견해, 예단, 정보의 부분적 유출은 추후 불필요한 논란과 부정확한 보도를 야기할 수 있음

- 통계수치의 정확성을 100% 장담할 수 없을 경우, '현재까지 파악된 바로는', '잠정', '몇 시 경', '○○측이 제공한 자료에 따르면' 등의 표현 사용
- 현장에 없는 사람이나 조직을 인용하여 답변을 요구했다면, "말씀하신 내용이 어떤 상황에서 어떤 취지로 이루어졌는지 모르기 때문에 제가 언급하는 것은 적절하지 않다고 봅니다" 등으로 답변

□ 공개할 수 없는 내용을 질문한 경우

- 비보도요청(Off The Record)이나 단순 답변거부(No Comment)는 지양하고, 답변할 수 없는 이유를 설명하는 것으로 대신
 - * (예) "상황이 정리되면 추후 공식적으로 말씀드리는 기회를 갖겠습니다"
 "이 문제를 정부가 언급하는 것은 부적절해 보입니다."
 "질문하신 내용은 이해관계자에게 예기치 않은 피해를 줄 수 있어 지금 당장 답변 드리기가 곤란합니다."

- 비보도요청은 국민의 알 권리를 위해 언제라도 무시될 수 있음
- 답변거부는 문제가 있거나 무언가를 숨기고 있다는 부정적 암시를 줌
- 의도적으로 감정을 자극하는 표현이나 어투, 논리로 즉각적 답변을 요구하는 경우, 감정을 배제한 채 최대한 객관적인 내용을 간단하게 답변하거나 추후 서면으로 답변하겠다고 응답
 - * (예) "말씀하신 표현에 대해서는 동의할 수 없습니다..."
 "저희는 그렇게 생각하지 않습니다..."

□ 방대한 범위의 답변을 요구하는 질문의 경우

- 답변은 결론부터, 간결하고 명확하게 발언
 - 편집 가능성을 항상 염두에 두고, 강조할 필요가 있는 내용은 한번 더 되풀이
- 여러 질문을 동시에 받아 명확히 이해하지 못했다면, 답변이 가장 쉽거나 간단한 질문에 먼저 답변하고 나머지는 질문을 다시 확인

□ 잘못된 가정을 전제로 질문할 경우

- 잘못된 사실이나 현재 발생하지 않은 상황을 가정하여 질문하는 경우, 해당 전제에 동의하지 않는다는 점을 밝히고 관련 내용을 최선을 다해 성실하게 답변

* (예) “그 전제에 대해서는 동의하지 않습니다”

“가정에 근거한 질문에 대해 답변하는 것은 적절하지 않다고 생각합니다”

□ 양자택일을 강요하는 경우

- “이번 상황이 ‘예’나 ‘아니오’(혹은 ‘A냐 B냐’)로 답변할 수 있는 성격은 아니라고 생각합니다”라고 전제한 후 이에 대해 성실하게 충분히 설명

□ 단언이나 확언을 요구하는 경우

- 확언이 불가하거나 곤란한 상황임을 언급한 뒤 위기관리 수습을 위한 정부의 노력과 의지 강조

* (예) “현재 여러 가능성을 열어두고 구체적인 사고 원인과 피해상황을 조사 중에 있습니다. 확실한 입장이 결정되는 대로 알려 드리겠습니다”

“확실하게 말씀드릴 수 있는 것은 가능한 한 빨리 상황을 파악하고 적절한 개선책을 마련하기 위해 최선을 다할 것이라는 점입니다”

참고3

사고현장 취재지원센터 설치 및 운영방안

※ 사고현장 취재지원센터를 다수 부처가 공동으로 설치·운영하는 경우, 재난관리 주관기관을 중심으로 관계기관 협의를 통해 세부사항 결정

□ 장소 선정

- 사고현장에 가깝고, 취재진이 쉽게 접근할 수 있는 곳이면서, 현장 대책 본부의 활동이 노출되지 않도록 분리된 곳
- 취재진의 규모를 고려해 충분한 공간 확보 필요
- * 취재지원실은 일반적으로 50명 이상 수용, 24시간 개방이 가능한 곳으로 선정하고 취재 편의를 위한 휴식 공간을 구비하는 것이 적합하나, 상황에 따라 탄력적으로 운용할 수 있음

□ 설치 시점 : 현장 사고대책본부 설치와 동시에 설치

□ 기능

- ① 수시 상황 브리핑 실시 및 보도자료 배포
- ② 언론 상황 파악 및 대응
- ③ 현장 취재단 지원
 - 취재 송고시설 마련 및 행정 서비스 지원
 - 사고현장 안내 및 취재제한선 준수 협조 요청

□ 역할분담

- (언론지원) ① 취재등록부 관리 등 언론 연락체계 유지, ② 보도자료 배포(이메일, 문자 등), ③ 언론 요구사항 파악 및 대응(공동 현장취재 수요 파악, 현장안내 등)
- (센터관리) ① 현장브리핑실·기자실 등 취재공간 확보 및 기사송고 시설 설치*, ② 현장 취재제한선 설치 요청, ③ 공동 현장취재 관련 편의 제공(이동용 차량 준비 등)

* 현장에 설치가 어려운 경우 가까운 장소나 시설 활용

(물품 예시) 마이크, 배경막(기관 로고 확인), 책상·의자, 화이트보드, 발표대, 전화, 텔레비전, 컴퓨터, 인터넷 등 송고시설, 취재등록부, 프린터, 팩스, 필기구, 지도, 음료수 등

4 위기상황 전파체계

1 긴급재난문자(CBS; Cell Broadcasting Service)

□ **관련법령** : 「재난 및 안전관리 기본법」 제38조의2제3항 및 제6항, 「재난문자방송 기준 및 운영규정」(행정안전부예규)

□ 시스템 개요

- (구축/운영) '06.6~9월(2G폰), '12.9~12월(4G폰) / '06.12월
- (송출목적) 휴대폰으로 전국 또는 해당지역에 있는 사용자에게 재난정보 및 행동요령 등 신속 전파
- (대상단말) CBS 기능이 탑재된 2G, '13.1.1 이후 신규출시 4G 휴대폰
※ 3G 사용자는 "안전디딤돌 앱"을 통해 수신
- (송출용량) 1회 송출시 최대 60자(2G)/90자*(4G, '18.12월부터 적용)
* 국제표준에 따라, 4G는 한글·영어·공백·특수문자 모두 2Byte(총 180byte)
- (송출지역단위) 시·군·구, 시·도, 전국
- (송출비용) 무료(통신사와 업무협약, '04.12월)

< 발송 절차 >

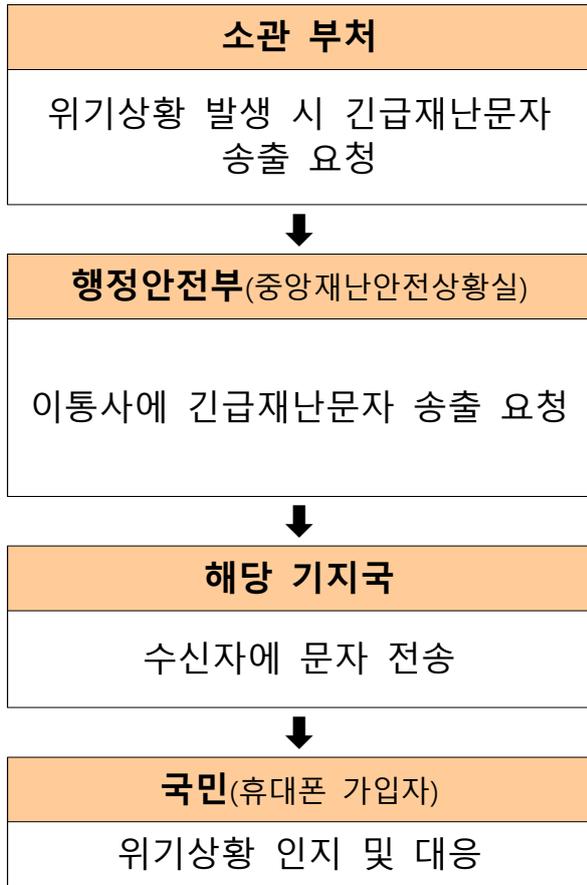


※ 지진, 지진해일은 기상청에서 직접 발송(2G는 행안부 시스템 활용)

□ 주요기능

- 수신자 수와 관계없이 대량으로 실시간 동시에 전달
- 이동 중에도 휴대폰만 있으면 실시간으로 재난정보 수신

□ 송출절차(중앙부처 및 재난관리책임기관)



- 긴급재난문자시스템*을 활용해 행정안전부(중앙재난안전상황실)에 재난문자 송출 요청
- 긴급재난문자(CBS) 시스템 활용
 - 이통사 기지국을 통해 2G, 4G 재난문자 송출요청
 - ※ 3G 및 4G('11~'12년) 휴대폰은 안전디딤돌 앱 설치·수신
- 시·군·구 단위로 수신자 수에 관계없이 대량전달
 - 기지국 단위로 최대 90자 문자 전송
- 실시간 동시전달, 휴대폰 재난정보 수신

* 행정안전부 긴급재난문자 시스템(외부망, 인터넷망) : <https://cbis.safekorea.go.kr>

선택된 지역 : 선택된 지역에 나타나는 지역명은 발송대상으로 선택된 지역이며 X버튼을 클릭하는 경우 해당 지역의 선택이 해제되어 발송대상에서 제외 된다.

□ 송출절차(시·도 및 시·군·구)



- 재난관리시스템*을 활용해 시·도(재난상황실)에 재난문자 송출 요청
- 재난관리시스템시스템 활용
 - 이통사 기지국을 통해 2G, 4G 재난문자 송출요청
 - ※ 3G 및 4G('11~'12년) 휴대폰은 안전디딤돌 앱 설치·수신
- 시·군·구 단위로 수신자 수에 관계없이 대량전달
 - 기지국 단위로 최대 90자 문자 전송
- 실시간 동시전달, 휴대폰 재난정보 수신

* 재난관리시스템(업무망) : <https://www.ndms.go.kr>

대국민 통합 상황전파(실제) 작성

☛ 통합발령 > 대국민통합상황전파 > 대국민 통합 상황전파(실제)

※ 실제 발송되는 페이지 입니다. 훈련 및 테스트는 불가 합니다.

| | | |
|---|--|---|
| 대상 지역 <input type="checkbox"/> 전국 <input checked="" type="checkbox"/> 서울특별시 <input checked="" type="checkbox"/> 부산광역시 <input checked="" type="checkbox"/> 대구광역시 <input checked="" type="checkbox"/> 인천광역시 <input checked="" type="checkbox"/> 광주광역시 <input checked="" type="checkbox"/> 대전광역시 <input checked="" type="checkbox"/> 울산광역시 <input checked="" type="checkbox"/> 세종특별자치시 <input checked="" type="checkbox"/> 경기도 <input checked="" type="checkbox"/> 강원도 <input checked="" type="checkbox"/> 충청북도 <input checked="" type="checkbox"/> 충청남도 <input checked="" type="checkbox"/> 전라북도 <input checked="" type="checkbox"/> 전라남도 <input checked="" type="checkbox"/> 경상북도 <input checked="" type="checkbox"/> 경상남도 <input checked="" type="checkbox"/> 제주특별자치도 | 재난유형 자연재난 기상특보 태풍 경보 발표 | ⚠️ 재난문자 송출 전 꼭 확인하세요!! <input type="checkbox"/> 재난문자 송출 기준에 적합한지? <input type="checkbox"/> 송출 지역은 정확히 선택했는지? <input type="checkbox"/> 이미 송출했는데 중복 송출은 아닌지? <input type="checkbox"/> 문안에 오타자는 없는지? <input type="checkbox"/> 야간·심야 송출시 꼭 필요한것인지? 재난문자 송출기준 부적절 송출사례 <input type="checkbox"/> 송출 전 체크 항목을 확인하였습니다. |
| | 전송매체 <input checked="" type="checkbox"/> CBS <input type="checkbox"/> DITS <input type="checkbox"/> DMB | |
| | 제목 기상특보 태풍 경보 발표 | |
| | 대상지역 선택된 지역이 없습니다. 지역을 선택하세요. | |
| CBS 재난유형 자연재난 태풍 경보 안전 안내 문자 (채널:4372) 안전 안내 문자 (채널:4372) | 메시지 [행정안전부] 오늘 00시 00지역 태풍경보, 해안지대 접근금지, 선박대피, 농수산물 보호행위 자제 등 피해 없게 주의바랍니다. [118/120 바이트] | |

임시저장 삭제 승인요청 목록

□ 대국민 표준문안 예시

| 구 분 | 표준문안 예시 |
|-----|--|
| 소비자 | <ul style="list-style-type: none"> ■ ○○○ 사태와 관련하여 국민들께 불안감을 드려 진심으로 사과드립니다. ■ 정부는 관련 분야 전문가 및 소비자단체와 함께 조사하고, 그 결과를 국민들께 알려드리도록 하겠으니 믿고 기다려 주시기 바랍니다. ■ ○○○를 구입하신 분들은 섭취를 중단하시고, 판매처에 반품하시기 바랍니다. |
| 생산자 | <ul style="list-style-type: none"> ■ ○○○ 사태와 관련하여 국민 불안이 높은 만큼 생산자분들께서는 관련 품목의 출하를 즉각 중단하여 주시고, 출하·판매내역을 보관하는 등 정부대책에 적극 협조하여 주시기 바랍니다. |
| 판매자 | <ul style="list-style-type: none"> ■ ○○○ 제품을 취급하시는 업체에서는 판매를 즉각 중단하여 주시고, 제품 환불이 원활하게 이루어질 수 있도록 소비자에게 안내하는 등 적극 협조하여 주시기 바랍니다. |

□ 관계부처 표준문안 예시

| 구 분 | 표준문안 예시 |
|------------|--|
| 공 통 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 국민의 건강과 안전을 최우선으로 ○○○의 긴급 전수검사, 회수·폐기 등의 업무가 신속하고 일사분란하게 이루어질 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다. |
| 농식품부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 농장에 대한 전수검사 실시 여부를 적극 검토하고, 국민들이 불안해하지 않도록 유해물질이 검출된 ○○○가 출하·판매되지 않도록 철저히 관리하여 주시기 바랍니다. |
| 복지부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해물질이 검출된 의약품이 병·의원, 약국 등에서 환자에게 처방·조제 되지 않도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다. |
| 교육부 국방부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해물질이 검출된 ○○○를 학교(군부대) 급식 식단에서 제외하는 등 신속하게 조치하여 안전관리에 만전을 기하여 주시기 바랍니다. |
| 환경부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 유해물질이 검출된 ○○○의 원인 및 추적조사가 원활하게 될 수 있도록 주변 토양오염 현황 등 자료제공에 적극 협조하여 주시기 바랍니다. |
| 문체부 | <ul style="list-style-type: none"> ■ ○○○의 유해물질 검출과 관련하여 조치결과 및 위해정보가 국민들에게 신속하게 전파될 수 있도록 지원을 요청하고, 확인되지 않은 유언비어 등에 적극 대응하여 주시기 바랍니다. |
| 지자체 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 시·도지사는 유해물질이 검출된 ○○○를 신속하게 회수·폐기하고, 관할지역 농장 등에 대한 지도·감독을 철저히 해주시기 바랍니다. |

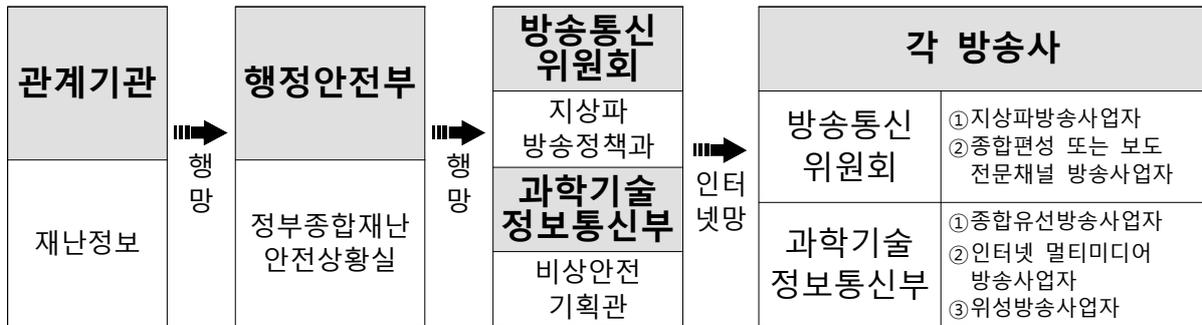
2 재난방송온라인시스템(DITS; Disaster Information Transform System)

□ 개요

○ 재난(재난안전법 제3조) 및 재해(자연재해대책법 제2조)가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우, 이를 예방하거나 피해를 줄이기 위해 재난상황을 전국 방송사에 실시간 자동 통보하는 시스템

※ 지상파방송사업자, 종합편성 또는 보도 전문 편성 방송채널사용사업자, 종합유선방송사업자, 위성방송사업자, 인터넷 멀티미디어 방송제공사업자는 방송통신위원회 및 과학기술정보통신부장관이 요청 시 재난방송 의무 실시(방송통신발전 기본법 제40조)

□ 시스템 체계



□ 주요기능

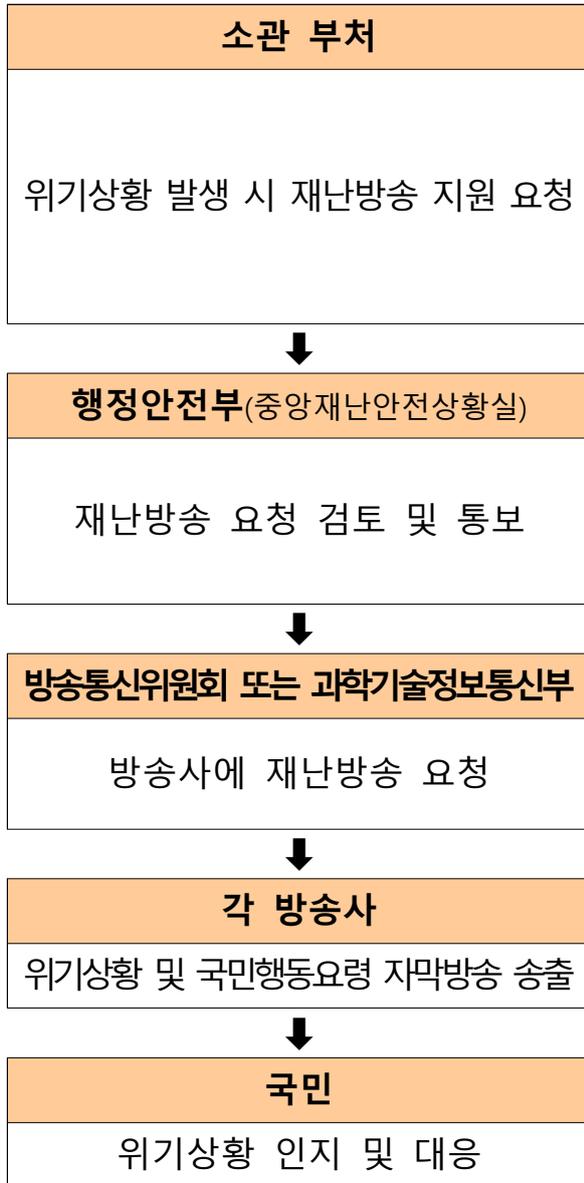
○ 재난방송 요청 시, 방송통신위원회 또는 과학기술정보통신부를 거쳐 방송사로 자동전파

- 전국 또는 국지적 재난별로 해당지역 방송사에 선택적 재난방송 표출 요청 가능



※ KBS, MBC, SBS, EBS, TV조선, JTBC, 채널A, YTN, MBN, 뉴스Y는 지진 등 긴급 재난에 대비하여 재난방송 요청시 방송사에서 자막작업을 거치지 않고 확인 버튼만 누르면 바로 TV로 송출 될 수 있는 자동자막송출시스템 구축 운영

□ 발송절차



• NDMS 상황전파시스템 활용

- 재난방송을 통한 위기상황 및 대국민 행동요령 전파 요청
- ※ 메시지 작성화면에서 '지원 및 협조사항'에 자막송출 문안을 함께 작성하여 방송지원 요청

• 재난방송온라인시스템(DITS) 활용

- 부처에서 요청한 위기관련 자막송출을 검토하여 방통위 및 과기정통부에 재난방송 요청

• 재난온라인방송시스템(EDBS) 활용

- 즉시 연계되어 있는 방송사에 재난방송 요청

• 통보받은 위기상황 및 국민행동요령을

- 자막방송으로 신속하게 송출

3 민방위경보시스템 재난경보

□ 목 적

- 민방공 사태 및 재난상황 발생 시 민방위 경보발령 전달체계에 따라 국민에게 신속한 경보전파(민방위기본법 제33조)

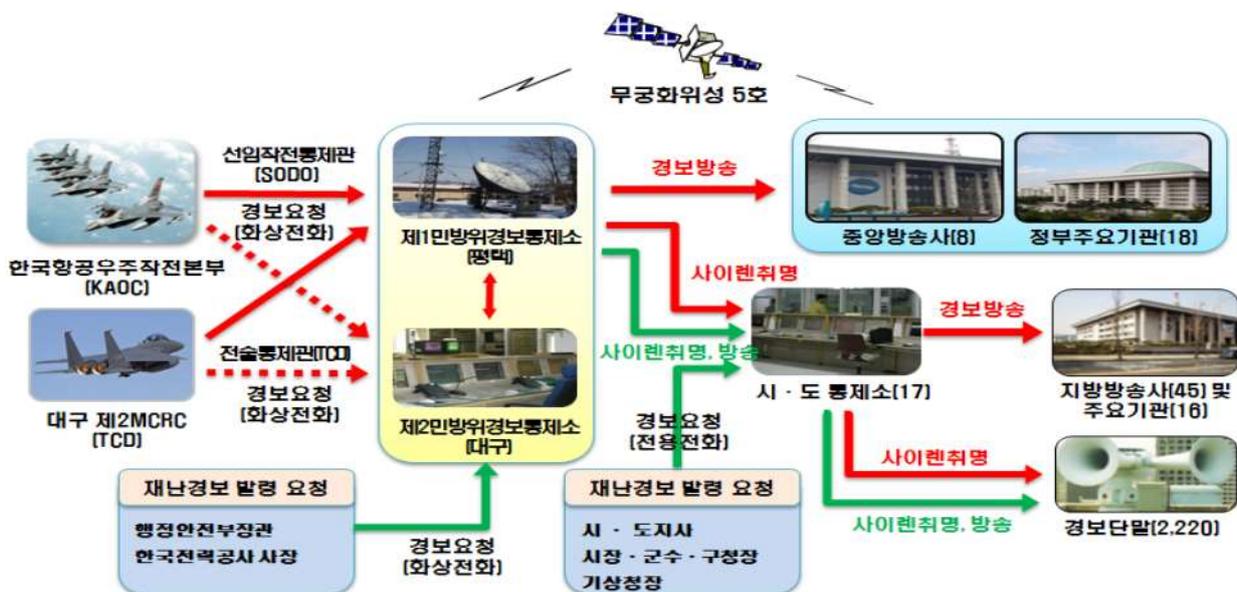
□ 주요기능

- 중앙과 17개 시·도 경보통제소에서 전국 경보단말(사이렌 2,220대) 울림
- 8개 중앙방송사 및 18개 정부주요기관 연결장비를 활용한 상황전파
- CBS(재난문자), DMB(지상파방송), TV자막 시스템과 연계 알림
 - ※ 재난경보(재난경계, 재난위험)의 경우 특별한 경우를 제외하고는 경보단말만 이용하여 경보방송 및 사이렌 취명 실시

□ 민방위경보 종류

- 민방공경보 : 경계경보, 공습경보, 화재방경보, 경보해제
- 재난경보 : 재난경계경보, 재난위험경보, 재난경보해제

□ 전달체계도



소관 기관

위기상황 발생 시
상황판단회의를 거쳐
경보 발령 검토



중앙 및 시도 민방위경보통제소

재난경보 발령 요청 및
경보전파 실시

※ 요청내용: 경보발령 사유, 경보의
종류, 울림일시, 울림지역, 경보요청자



지자체 민방위경보 단말

음성방송 및 사이렌 울림

- 행정안전부장관, 시·도지사,
시장·군수·구청장이 재난경보 발령
※ 재난경보: 재난경계, 재난위험, 재난경보해제
- 전국단위 재난: 중앙재난안전대책본부
- 지역단위 재난: 시·도지사(2개 시군 이상)
또는 시장·군수·구청장

- 행정안전부장관 → 중앙민방위경보
통제센터 제1민방위경보통제소
- 행정안전부장관(권한을 위임받은 자)이
경보통제소에 화상전화로 경보발령 지시
※ 제1경보통제소 부재시 제2경보통제소 요청
- 시·도지사, 시장·군수·구청장 →
시·도민방위경보통제소
- 시·도지사 및 시장·군수·구청장
(권한을 위임 받은 자)이 전용전화로
요청, 부득이한 경우 FAX 사용
※ 시·도민방위경보통제소 장애 시
중앙민방위경보통제소로 요청

- 경보종류에 따라 음성방송 및 사이렌 울림
- 재난경계경보: 음성방송
- 재난위험경보: 음성방송+사이렌

4 국가재난관리(NDMS) 상황전파시스템

□ 상황전파시스템 개념

- 중앙부처와 지자체, 유관기관 간 재난상황의 실시간 전파로 신속한 대응체계를 마련하고, 사회재난 자연재난 등 모든 재난발생 상황 전파에 유용한 시스템

□ 상황전파시스템 구축현황

- 재난상황정보와 대응지시 등을 메신저 기반으로 실시간 전파
- ※ 상황전파 범위 : 중앙행정기관, 지방자치단체, 교육기관, 산하기관

('18. 10월말 기준)

| 구분 | 합계 | 중앙행정기관 | 지방자치단체 | 교육기관 | 정부산하기관 |
|------|--------|--------|--------|-------|--------|
| 기관수 | 385 | 36 | 245 | 17 | 87 |
| 사용자수 | 16,157 | 1,522 | 11,403 | 2,354 | 878 |

□ 시스템 개념도



□ 메시지 작성 화면

GIS상황관리 재난관리 재난업무지침관리 재난관리포털

GIS상황관리 GIS 상황관 상황관리

권구열님 로그인 상황전파메시지 작성

나의업무 마이페이지 상황전파메시지 작성 상황관리 상황전파관리 상황전파메시지 작성

재난상황관리 상황근무직관리 상황보고관리

상황전파메시지 작성

상황전파메시지 조회 SMS 메시지 자동상황관리이력 엑셀상황이력

통화발령 환경설정 상황전파관리 서버 현황

메시지 유형 대용지시업무문자 재난상황보고

재난유형 자연재난 포우 · ...

수신구분 기관 개인

수신처 농촌진흥청, 종로구, 청운동, 호지동, 사직동, 삼성동, 부암동, 명랑동, 무연동, 고남동, 가회동, 이회동, 해태동, 연평2가동, 청신동, 청산동, 청산동, 송인동, 송인동, 종로1234가동, 종로56가동, 중구, 회현동, 명동, 필동, 강동동, 강정동 수신처선택

제목 자주쓰는문안

상황내용

전송방법 문자 화상

첨부파일 파일첨가 파일용량은 100MB 이하로 제한합니다.

문서번호 행정안전부 - 01639

문서정보 발신기관명: 행정안전부 발신대표명:

발신자정보 [직급성명] [, 권구열] [,] [,]

※ 경로 : 재난관리업무포털(www.ndms.go.kr)-GIS상황관리-상황관리-상황보고전파관리-상황전파메시지 작성

* 행정안전부 재난관리업무포털[<https://www.ndms.go.kr>, 외부망(인터넷망)], 문의(044-205-8462)

5 국가위기관리 영상회의 시스템

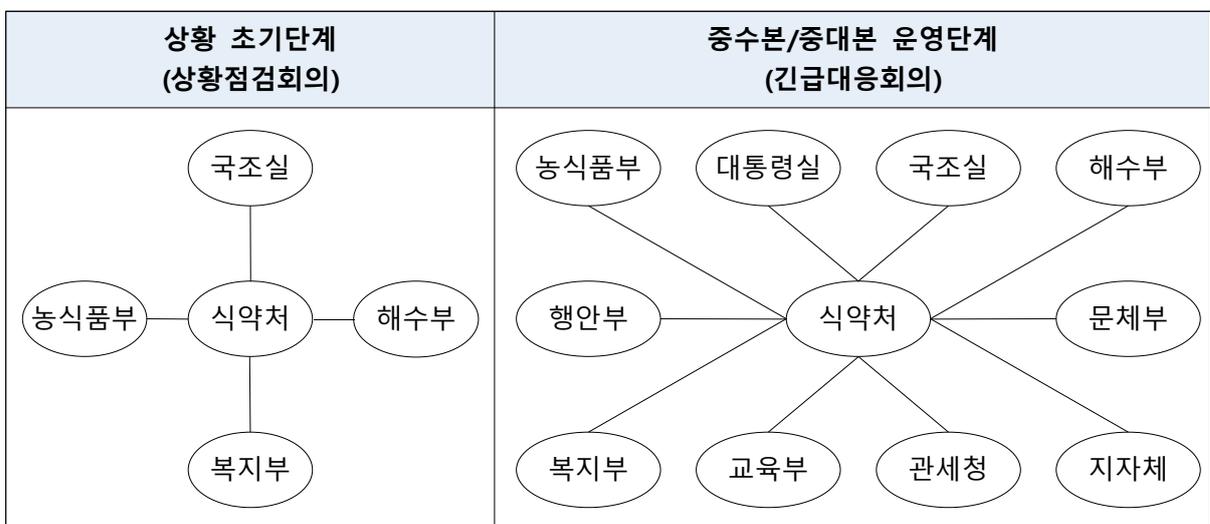
□ 개요

- (목적) 청와대, 행정안전부, 재난관리주관기관, 중앙부처, 긴급구조기관 (소방·해경), 지방자치단체 등과 상황 공유, 범정부적 신속 대응
- (연결기관) 국가지도통신망을 통해 279개 기관과 연결

| 구분 | 연결기관(279개 기관) |
|---------------------|--|
| 중앙 (26) | <ul style="list-style-type: none"> • 국가안보실, 국무조정실, 원자력안전위원회 • 18부 • 5청(경찰청, 소방청, 산림청, 기상청, 해양경찰청) |
| 지자체 (245) | <ul style="list-style-type: none"> • 17개 시·도 및 228개 시·군·구* * 시·군·구는 시·도를 통해 연계 |
| 재난관리 책임기관 (8) | <ul style="list-style-type: none"> • 한국철도공사, 한국수력원자력, 한국도로공사, 한국전력거래소, 한국공항공사, 인천국제공항공사, 화학물질안전원, 질병관리청 |

□ 영상회의 운영 ※ 운영사례: 태풍 "솔릭" 대처 긴급점검회의(MP주재, '18.8.23.) 등

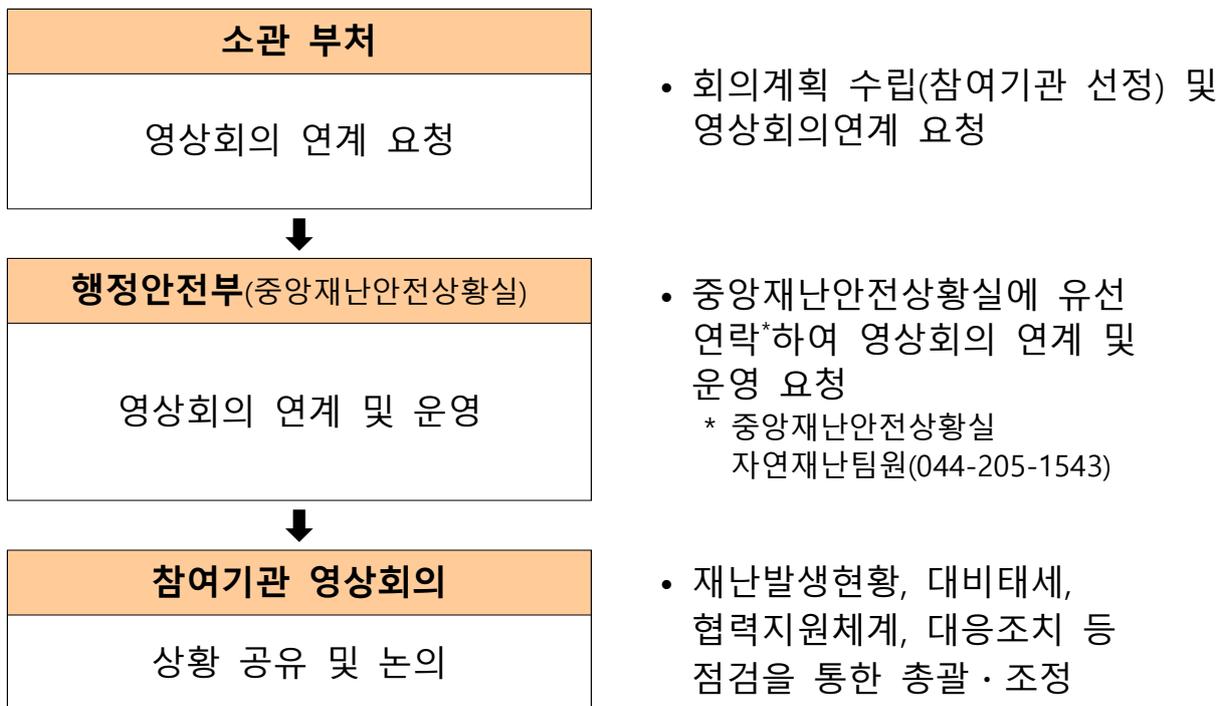
- (대상회의) 초기 상황점검회의, 긴급·위기 시 긴급대응회의, 중앙재난대책본부회의, 중앙수습대책본부회의 등
- (참여기관)



※ 재난의 규모 및 대응단계 등에 따라 영상회의 참여기관은 변동 가능

- **(참석자)** 회의 참석대상 및 위기상황 등에 따라 판단
 - ※ 예: 대통령 회의 주재 시 각 부처 장관 및 시·도지사 참석 등
- **(회의내용)** 재난의 규모에 따른 조치방향 및 재난관리 단계별 기관의 임무와 역할을 점검하고 효율적 재난대응을 위한 총괄·조정
 - (대비태세) 중앙·현장(지역) 지휘·보고체계 구축, 재난 대비 실무매뉴얼 등 대응계획 점검, 재난 상황대응체계 강화 및 긴급전파체계 유지
 - (협력·지원체계) 관계기관 재난상황 전파·공유 등 협력체제 가동, 사고 대응을 위한 관계기관 및 민간 구조세력 현황점검 및 동원체제 구축
 - (대응조치) 재난수습에 필요한 구조·지원 세력 지휘, 중앙사고 수습본부 설치 등 사고대응 총괄지휘 체제 구축

□ 운영 절차



6 외국인 사상자 관련 주한 공관 상황 공유 체계

□ 목 적

- 주관기관은 국내 체류 외국인 신변 보호 및 국가 간 신뢰 강화를 위해 대형재난 발생 시 외국인 사상자 인적정보를 각 국 대사관에 통보

「1963년 영사관계에 관한 비엔나 협약」

제37조(사망, 후견, 재산관리, 난파 및 항공사고의 경우에 있어서 통보) 접수국의 권한 있는 당국이 관계 정보를 입수하는 경우에 동 당국은 다음과 같은 의무를 진다.
 (a) 파견국 국민의 사망의 경우에는 그 사망이 발생한 영사관할구역 내의 영사 기관에 지체 없이 통보하는 것

□ 통보내용

- 사상자 인적사항(이름, 나이, 국적 등), 부상정도, 주요 조치사항 등

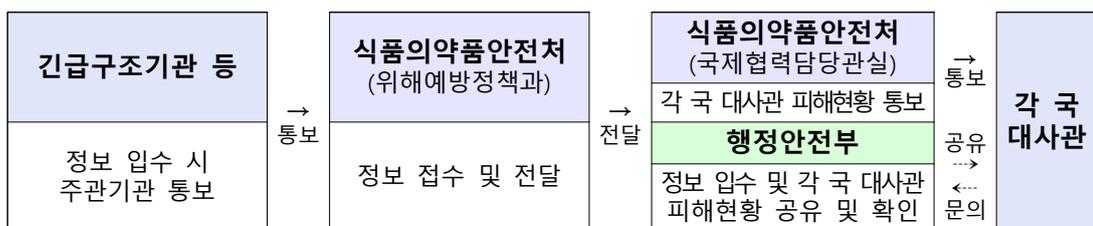
□ 통보절차 및 역할

○ 식품의약품안전처

- (위해예방정책과) 소관 재난에 의한 외국인 사상자 정보 입수 및 전달
 - * 외국인 사상자 정보 입수 시 중앙재난안전상황실에 공유(재난안전법 제18조제5항)
- (국제협력담당관실) 각 국 대사관에 피해 현황 통보

○ 행정안전부

- (중앙재난안전상황실) 외국인 사상자 정보 입수 시, 그 정보를 국제협력담당관실에 전달
- (국제협력담당관실) 각 국 대사관과 외국인 피해현황 공유 및 확인



7

중앙수습지원단의 표준편제와 임무

□ 목 적

- 재난관리책임기관의 대규모 재난 수습을 지원하기 위함
 - 중앙대책본부장이 관계 중앙행정기관 및 관계기관·단체의 재난 관리 전문가 등으로 구성하여 현지에 파견

□ 수습지원단 표준편제



□ 임 무

- 지역대책본부장 등에 대하여 수습에 필요한 기술자문·권고 및 조언
- 중앙대책본부장에 대하여 현장 상황 및 재난발생 원인 분석 보고
- 중앙정부 차원의 행정적·재정적으로 조치할 사항에 대한 보고 등



식품의약품안전처

의약품 안전성 서한

2018. 7. 7.

중국산 원료의약품 '발사르탄(Valsartan)' [Zhejiang Huahai Pharmaceutical 사] 원료 사용 품목 잠정판매 및 유통중지 조치
- 발사르탄 원료 중 위해우려 불순물 함유 -

□ 정보원

- 유럽의약품안전청(EMA)은 N-니트로소디메틸 아민이 검출된 Zhejiang Huahai Pharmaceutical Co.,Ltd(중국) 사 발사르탄(Valsartan) 원료를 사용한 고혈압치료제에 대해 회수중임을 발표함

□ 주요내용(임시조치)

- 식품의약품안전처는 문제되는 Zhejiang Huahai Pharmaceutical Co.,Ltd(중국) 사 발사르탄(Valsartan) 원료를 사용할 수 있도록 허가된 국내 219개 완제의약품에 대해 잠정 판매중지 및 제조중지 조치하고, 동시에 해당 원료 의약품도 잠정 수입중지 및 판매중지 조치함
 - 이는 사전 예방적 차원의 잠정조치임
- 참고로, 향후 추가적으로 확인되는 국내·외 안전성 정보에 따라 후속 조치가 진행될 예정임

□ 조치대상 의약품

- Zhejiang Huahai Pharmaceutical 사 발사르탄(Valsartan) 원료 사용이 허가된 국내 219개 완제의약품(상세 목록 붙임 참조)

□ 전문가를 위한 정보

- 조치대상 의약품(219개 품목)을 복용하고 있는 환자에 대해 조치 비대상 품목으로 전환하거나 환자의 질병 상태를 고려하여 다른 대체의약품으로 처방할 것을 권고함

- 필요한 경우 환자에게 동 제제와 관련된 정보 사항에 대해 알릴 것

□ 환자를 위한 정보

- 현재 투약중인 제품의 사용을 자의적으로 중단하지 말고 다른 발사르탄 제품으로의 전환 또는 대체의약품으로의 변경은 담당 의사와 반드시 상의하여 진행할 것
- 동 제품 사용으로 나타나는 부작용은 한국 의약품안전관리원으로 보고할 것
- 참고로, 향후 동 사안에 대해 추가적으로 확인되는 국내·외 안전성 관련 정보는 지속적으로 제공될 것임

보다 자세한 내용은 식약처 홈페이지를 참고하여 주십시오.

문 의 처

식품의약품안전처
 홈페이지 : www.mfds.go.kr
 분야별 정보 > 의약품 > 안전성 서한/속보

담당부서 : 식품의약품안전처 의약품관리과
 전화 : 043-719-2654, 2663
 팩스 : 043-719-2650

부작용 보고 : 한국약품안전관리원 부작용신고센터
 전화 : 1644-6223
 팩스 : 02-2172-6701

9

위기대응 사례

고혈압치료제 원료의약품(발사르탄)에서 불순물(NDMA)검출('18.7)

사건 개요

고혈압치료제 원료의약품(발사르탄)에서 불순물(NDMA) 검출
위해정보 수집('18.7.6)

추진 경과

유럽 EMA 불순물(NDMA) 함유 발사르탄 회수 정보 입수(7.6)

고혈압치료제 잠정 판매중지 조치 및 안전성 서한 보도자료 배포(7.7)

의약품안전국 「발사르탄 위기대응단」 구성(7.8)

고령자, 산간벽지 등 환자 편의를 위해 보건소, 유관기관 및
정부 콜센터 안내 협조 요청(7.9)

국제의약품규제조화위원회 가이드라인 및 중앙약심 자문 등을
통해 발사르탄 NDMA 관리기준 설정(8.6)

발사르탄 조사를 통해 NDMA 관리기준 초과 14품목과 해당 원료사용
고혈압약 175품목 판매중지(8.23) 및 회수 완료(11.30)

임상전문가·심평원과 협의하여 환자별 고혈압약 복용실태 분석하고,
환자 영향평가 결과 발표(12.19)

「고혈압치료제 발사르탄 위기대응단」 해체('19.1.17)

학교 급식소에 납품된 케이크 섭취로 57개교 2,207명의 식중독 환자 발생('18.9)

사건 개요

전국 초·중·고등학교에서 동시다발적 식중독 의심환자가 발생하고
사고가 점차 확산('18.9.5)

추진 경과

최초 의심신고 접수 및 식중독 조기경보 발령(9.5)

식품소비안전국 「식중독 위기대응본부」 구성(9.6)

환자 가검물, 급식제공식품(초코케이크) 등 분석 결과 공통적으로
살모넬라균 검출(9.10)

해당 난백액과 해당원료 사용 케이크 3품목 회수·폐기(9.20)

난백액, 케이크 제조업체 및 유통·판매업체 행정처분(지자체)

「집단식중독 위기대응본부」 해체('19.1.17)

10 공문서 등 양식

- 상황점검회의 결과 보고서 양식

00국가 ...에서 ...검출 발표

(‘00.00.00(O), △△△△△과 ○○○과장, 043-719-0000)

정책보고 상황·정보 회의보고 행사보고 방침 필요 지시사항 이행

< 정 보 내 용 >

- 일시 : '00.00.00(O) 00:00~00:00
- (보고)매체 : US FDA, ★★★
- (보고)내용 : ○○국가에서 ○○ 유해물질 검출 발표
- ◆◆◆ 제품 수거검사 결과, ~~~

회의개요

- 일시·장소 :
- 참석자 :

주요내용

○

-

* 참고 통계자료

조치사항(향후 계획)

○

-

□ 위기경보 발령문

| | | |
|--|------------|--|
| 수 신 : 배부처 참조 발 신 : 식품의약품안전처장 | | |
| (작성예시) 제목 : 식품사고 위기경보 발령 - ○○○ 중 △△△△ 검출 | 배부처 | |
| ○ 발령 일시 : ○ 발령 단계 : 「위기대응 단계」 ○ 발령 사유 : - - ○ 조치 사항 가. 우리 처 조치사항 - - - 나. 유관기관 협조· 조치사항 - - - | 청와대 | |
| | 국무조정실 | |
| | 교육부 | |
| | 행정안전부 | |
| | 농림축산식품부 | |
| | 해양수산부 | |
| | 관세청 | |
| | ○○○○ | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

□ 위기단계 및 중앙사고수습본부 구성 결정문

<작성예시>

제목 : 식품사고 위기단계 및 중앙사고수습본부 구성 결정문

- ○○○ 중 △△△△ 검출

유해물질이 포함된 제품이 ○○시, △△군 등 두 개 이상 지역으로 유통된 사실이 확인되었고, 그 제품을 공급받은 초등학교에서 대규모 집단식중독 증상을 보이며 1명의 의식 불명 중환자까지 발생하는 등 국민 건강에 지속적으로 해(害)를 가할 수 있는 급박한 상황입니다. 비록 해당 제품으로 인해 식중독이 발생했다는 연계성을 찾기는 어려우나, 이미 국민 불안감이 고조되고, 확인되지 않은 사실들이 루머로 양상되고 있어 긴급대응이 불가피합니다.

⇒ 따라서 위기대응 매뉴얼에 따라 위기수준을 ‘위기대응단계’로 결정하고, 위기경보를 발령합니다.

또한 “식품·의약품 중앙사고수습본부” 구성·운영을 결정합니다.

0000. 00. 00.
식품의약품안전처장

긴급대응회의 참석자 : 식품의약품안전처장, 차장·원장, 기획조정관, 소비자위해예방국장, 소관·관련국장, 대변인, 운영지원과장, 위해예방정책과장, 소통협력TF장, 위해정보과장, 소관·관련과장

□ 「중앙사고수습본부」 비상 근무



식 품 의 약 품 안 전 처

수신 수신자 참조

(경유)

제목 ○○ 검출관련「중앙사고수습본부」 구성·운영 및 비상근무 실시

1. ○○산 분유 등 함유제품에 ○○ 검출과 관련하여 식품안전 위기상황을 체계적·효율적으로 대응하기 위하여 붙임과 같이「중앙사고수습본부」를 구성하였습니다.
2. 「중앙사고수습본부」의 각 팀장께서는 맡은 바 업무를 수행하고, 매일 14:00까지 진행상황을 상황관리반에 알려주시기 바라며, 매일 아침 개최되는 간부회의에 참석(팀원 중 과장 및 사무관1명 포함)하여 상호 정보교환이 이루어 질 수 있도록 하는 등 식품안전 위기상황이 조기에 마무리 될 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

붙임 : 「중앙사고수습본부」 구성 및 운영계획. 끝.

□ 관련 기관 협조 요청



식품의약품안전처

수신 교육부장관(학생건강지원과장)

(경유)

제목 초등학교 등 학교주변 식품판매업소 등에 대한 위생관리 강화 협조 요청

1. 우리 처는 최근 분유·우유 등 유제품을 함유한 일부 ○○산 식품에서 ○○이 검출됨에 따라 국민 건강 보호를 위하여 ○○으로부터 수입되어 시중에 유통 되고 있는 분유 등이 함유된 식품에 대하여 ‘○○.○○.○○일부터 동 제품의 수거검사가 완료 될때까지 일시적 판매금지 조치를 한바 있습니다.
2. 이와 관련하여 귀부에 아래와 같이 협조사항 요청하오니 초등학교 등 학교 주변 식품판매업소 등에서 ○○ 검출식품 및 분유 등이 함유된 ○○산 식품등이 판매되지 않도록 지도 및 계도하는 등 식품안전관리에 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

- 협 조 사 항 -

- 가. 교육청과 학교관계자 및 학부모 등이 참여하는 합동 지도·점검반을 운영하여 ○○이 검출된 제품이나 일시적으로 유통·판매가 금지된 제품이 학교주변에 판매될 수 없도록 조치협조
- 1) 유통·판매 금지 제품을 발견시 관할 시·군·구청 ‘부정불량식품신고센터’ 로 연락하여 판매금지가 될 수 있도록 조치
 - 2) 신고처 : 시·군·구청 부정불량식품신고센터(전화번호 : 국번없이 1399) 또는 관할 시·군·구 식품위생부서
- ※ 식약처 홈페이지(mfds.go.kr)에 매일 유통·판매 금지 대상 제품을 업데이트하여 공개
- 나. 학교주변 식품판매업소 등에서 판매되는 국적불명식품, 무국적식품, 유통기한 등이 표시되어 있지 않은 제품 등 부정불량식품에 대하여서도 시·군·구청 ‘부정불량식품신고센터’ 연락하여 판매가 될 수 없도록 조치하여 주시기 바람.

붙임 : 각 시도(시군구) 식품위생 담당부서 연락처. 끝.

□ 사용금지 요청(예시)



식품의약품안전처

수신 수신자 참조

(경유)

제목 ○○ 원료 사용 금지 등 요청

1. 최근 ○○이 함유된 ○○원료를 사용한 제품이 확인되어 우리 처에서는 해당 “○○” 제품 등에 대해 회수 등 긴급조치를 취하고 있습니다.
2. 한편, ○○원료가 의료기관 등에서 사용되고 있는 것으로 확인된 바, ○○이 검출된 아래의 ○○원료에 대하여 사용을 중지 명령하니 이행에 철저를 기하여 주시기 바라며, 귀 회사에게 이를 적극 알리어 해당 원료를 보관하고 있는 경우 제조원으로 반품 조치하여 사용 및 유통되는 일이 없도록 협조하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

| 접수일자 | 분류 | 구분 | 업체명(상품명) | 제조번호 | 비고 |
|------|----|----|----------|------|----|
| | | | | | |
| | | | | | |

끝.

보도자료

| | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|---|
|  식품의약품안전처 | | <h1 style="margin: 0;">보 도 자 료</h1> | |  |
| 보도 일시 | <b style="color: red;">배포 즉시 | 배포일 | 2023. 00. 00.() | |
| 담당 부서 | 식품안전정책국 식품관리총괄과 | 책임자 | 과 장 | 박식약 (043-719-0000) |
| | | 담당자 | 사무관 | 안약처 (043-719-0000) |

00산 일부 제품 DEHP 검출 (HY헤드라인M 20p,진하게)
- 2개 가공식품 유통·판매 중단, 회수조치 - (HY헤드라인M 14p)

<기입내용> 우리처 페이스북, 트위터 등에 등재할 **보도자료 핵심 내용** 기술 (띄어쓰기 포함, 100자 이내)

리드 (휴먼명조 15p, 줄간격 180%)

: 가장 중요한(강조할) 내용 한 가지를 최대한 단순화(2~3줄)

본문

○

-

맺음말

○

-

<첨부>

설명 자료

| | | | |
|--|------------------|-----|------------------------|
|  식품의약품안전처 보도 설명 자료 국민안심이 기준입니다 | | | |
| 보도 일시 | 배포 즉시 | 배포일 | 2022. 00. 00.() |
| 담당 부서 | 의약품안전국 의약품관리과 | 책임자 | 과 장 박식약 (043-719-0000) |
| | | 담당자 | 사무관 안약처 (043-719-0000) |

‘○○○’ 보도에 대해 설명합니다. (HY헤드라인M 20p,진하게)
[○○○보도 2023. 0. 0.자 보도 관련] (HY헤드라인M 14p)

설명이 필요한 기사 내용

- ‘기사 내용을 서술 식으로’ 기술

-

관련 사실 설명

- ‘사실과 다른 보도내용 1’ 에 관한 설명

-

- ‘사실과 다른 보도내용 2’ 에 관한 설명

-

향후 계획 등

-

-

□ 판매중지 해제 알림(예시)



식품의약품안전처

수신 수신자 참조

(경유)

제목 ○○○제품 판매중지 해제 알림

1. 관련 : 의료기기관리과-○○○○호(0000.00.00)
2. 우리 처는 교차오염 등으로 위해가 우려되는 ○○○제품에 대하여 판매중지하고, 귀 기관에 안전성이 확인될 때까지 보건소 및 산후조리원 등에서 공용(임대) 사용되지 않도록 지도 협조 요청한 바 있습니다.
3. 이에 해당 ○○○제품 중 역류차단장치 부착을 통해 ○○ 등의 문제를 개선한 다음의 제품에 대해 판매중지가 해제되었음을 알려드리니, 업무에 참고하시기 바랍니다.

< 판매중지 해제 대상 제품현황('○○.○○.○○기준) >

| 연번 | 업체명 | 허가번호 | 형명(모델명) | 판매중지 해지일 |
|----|-----|------|---------|----------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |

□ 중앙사고수습본부 해제 알림(예시)



식품의약품안전처

수신 수신자 참조

(경유)

제목 '살충제 성분 검출 계란' 사고 위기단계 조정 및 중앙사고수습본부 해체 알림

1. 관련 : 위해예방정책과-○○○○호(0000.00.00)
2. '00.00.00(0) 24:00 기준으로 '살충제 성분 검출 계란' 사고에 대한 위기경보를 해제하고 '중앙사고수습본부' 운영을 해체 합니다.
3. 해체 이후 각 사업부서에서는 사고 발생시 보고체계를 유지하고 매뉴얼에 따른 대응조치 등 누락되는 일이 없도록 '식품·의약품 등 안전사고 위기대응 매뉴얼'을 상시 숙지하여 주시기 바랍니다.

끝.

지방청 보고 시 사용 양식

| |
|--|
| 상황 보고서 (지방청 보고용) |
|--|

○ 상황개요

| | |
|-----------|-------------------------------|
| ■ 보고일자 | 년 월 일 |
| ■ 보고부서 | ○○식약청 ○○○○○과(○○○사무관) |
| ■ 본부 소관부서 | ○○○○○국 ○○○○○과 |
| ■ 보고판단 사유 | <i>국민들의 심각한 피해가 예상되는 경우 등</i> |
| ■ 정보수집 방법 | <i>관할업체 관계자, 민원정보 등</i> |
| ■ 상황명 | |

○ 보고내용

| | |
|------------|-------------------------|
| ■ 주요 내용 | <i>6하 원칙에 따라 서술형 작성</i> |
| ■ 예상되는 문제점 | <i>필요 시 작성</i> |
| ■ 자체 확인 내용 | <i>필요 시 작성</i> |

※ 상황보고 시(메모보고) 소비자위해예방국 위해예방정책과에도 공유

소관 부서

식품의약품안전처
위해예방정책과

연락처

전화) 043-719-1718
043-719-1723
팩스) 043-719-1710

※ 본 매뉴얼에 대하여 수정 또는 문의사항이 있는 경우
상기 연락처로 연락 바랍니다.