

How to Design a Consumer-friendly Strategy for Food Risk Communication

Jee Yeon Sah^{1#*}, Jung Sung Yeo²

¹ Department of Consumer Policy Research, Korea Consumer Agency, 54 Yongdu-ro, Maengdong-myeon, Eumseong-gun, Chungcheongbuk-do, Korea

² Department of Consumer Science, Seoul National University, 1 Gwanak-ro, Gwanak-gu, Seoul, Korea

Abstract

In this study, we proposed a designing method of food risk communication strategy based on consumers' subjective risk assessment, perception, and communication needs. To verify the significance of the proposed model, we conducted a consumer survey on food risk targeting 576 married women with children who are under age 50. We classified 12 food risk cases into four different types based on consumers' risk assessment and perception, and then matched communication strategies with each of the four types considering consumers' communication needs. The result showed that designing the risk communication strategies based on consumers' subjective perception is not irrational but efficient to prevent unnecessary costs due to inappropriate communication efforts. This study highlights the need of a national-scale consumer survey on various risk cases since the survey results could inform the direction of government policies on consumer-friendly risk communication.

Key words: food risk, consumer anxiety, risk communication

1. 서론

소비자들은 그들의 생명, 신체 또는 재산상에 직접적인 피해를 유발하는 안전이슈에 특히 민감하게 반응한다. 이 반응은 많은 경우 전문가 또는 정부 관계자들의 예상을 벗어나는 형태와 수준으로 나타나며, 경우에 따라 큰 사회적 갈등으로 발전하기도 한다. 안전이슈에 대해 보이는 소비자들의 이러한 반응은 위험요소에 대한 소비자들의 평가와 반응이 여타의 사회구성원들과는 다른 고유한 방식으로 이루어지기 때문이다.

안전이슈의 상당수는 그 내용과 크기를 평가하기 위해 일정 수준 이상의 전문성이 요구되는 경우가 많다. 그러나 이러한 전문성을 갖추지 못한 소비자들은 안전이슈를 주관적 경험과 정서에 의존해 해석하고 받아들이며(Slovic, *et. al.*, 2004), 그 결과는 위험요소를 객관적으로 평가하는 전문가 또는 정부관계자들의 평가결과와 불일치하는 경우가 많다. 이때 불일치의 형태는 크게 두 종류로 나타나는데(Sandman, 1987), 하나는 위험요인에 대한 소비자들의 반응이 전문가나 정부의 위험평가 수준을 상회하는 경우, 다른 하나는

The 1st author: Sah Jee Yeon, Tel. +82-43-880-5675, Fax. +82-43-880-0811, e-mail. sjy04@snu.ac.kr

* Corresponding author: Sah Jee Yeon, Tel. +82-43-880-5675, e-mail. sjy04@snu.ac.kr

위험요인에 대한 소비자들의 반응이 전문가나 정부가 필요하다고 판단되는 수준에 미치지 못하는 경우이다. 전자의 경우에 소비자들은 전문가들의 위험평가 결과에 의구심을 품거나 정부의 정책적 대응에 불만을 가지며, 후자의 경우에는 부족한 안전의식과 부주의한 대응행동으로 인한 피해를 스스로 유발하기도 한다.

이러한 상황 하에서 위험 커뮤니케이션은 위험에 대한 서로 다른 판단과 반응으로 인한 일련의 문제들을 해소하는 해결책으로서 그 역할이 강조되고 있다 (Kim, 2014). 유럽연합의 식품 감독기관인 EFSA에 따르면 위험 커뮤니케이션이란 ‘소비자와 과학 사이의 격차를 연결 짓는 것’이다. 이들은 소비자와 전문가가 위험을 매우 다른 방식으로 받아들이기 때문에 서로가 필요로 하는 정보의 종류 또한 전혀 다르며, 위험에 관한 소비자와 전문가의 의사소통 과정에는 과학적 지식을 소비자가 수용 가능한 형태로 가공하고 전달하는 중개자가 필요하다고 설명하였다.

EFSA의 관점에 따르면 2000년 대 이후 우리 사회의 위험 커뮤니케이션은 효과적이지 못했다. 2008년 광우병, 2011년 일본방사능오염식품, 2015년 메르스 등 각종 재난과 질병, 사건·사고들을 겪으며 우리 사회는 그 어느 때보다 큰 소비자 불안과 저항, 그리고 사회적 혼란을 경험했다(Park, 2011, 2012; Rho, 2009; Yang, *et. al.*, 2012; Lee, *et. al.*, 2011). 즉 앞선 사례들에서 우리 정부와 언론 등이 수행한 위험 커뮤니케이션은 위험에 대한 소비자와 전문가 사이의 지식 및 의견의 격차를 원활히 해소하지 못했다.

그러나 돌아해보면 지난 수년 간 우리 사회의 위험 커뮤니케이션은 양적으로 크게 성장했다. 위험에 대한 소비자의 관심은 그 어느 때보다 뜨거웠으며 신문, 방송, 인터넷 등 다양한 매체와 채널들은 위험에 관한 여러 정보와 의견들을 끊임없이 제공했다. 문제는 팔목할만한 양적 성장에도 불구하고 우리 사회의 위험 커뮤니케이션이 위험에 대한 소비자의 불안과 사회적 혼란을 효과적으로 감소시키지 못했다는 데 있다. 즉

그동안 우리 사회가 수행해온 위험 커뮤니케이션은 비효율적이었다.

이러한 비효율성은 위험 커뮤니케이션의 수신자, 다시 말해 소비자가 위험에 대해 보이는 주관적이고 감정적인 반응에 대한 이해를 바탕으로 해결될 수 있다. 선행연구에 따르면, 위험에 대한 소비자의 감정적 반응에 대해서는 크게 두 가지 접근이 존재한다. 그중 하나는 소비자의 감정적 반응이 지식적 결함(knowledge deficit)에서 기인 된 비이성적 행동이라는 입장이고, 다른 하나는 소비자의 반응이 그 나름의 합리성을 지니며 단순히 비이성적인 것으로 치부될 수 없다는 입장이다(Sandman, 1987; Slovic, *et. al.*, 1986; Trench, 2008). 이들 두 접근법은 위험 커뮤니케이션의 수행에 있어서도 서로 다른 입장을 취하는데, 전자는 소비자의 지식적 결함을 해결하기 위한 정보와 지식을 최대한 많이 보급하는 커뮤니케이션을, 후자는 위험에 대한 소비자의 주관적 반응으로부터 커뮤니케이션 수요를 도출하고, 이를 근거로 메시지의 내용과 전달 방식을 결정하는 커뮤니케이션을 우선시한다(Gubler, 1989; Obregon & Waisbord, 2010). 전통적으로 위험에 관한 커뮤니케이션은 결함모델(deficit model)이라 불리는 전자의 관점에 따라 수행되어 왔으나, 최근에는 전통적 방식의 한계를 보완하기 위해 위험에 대한 소비자의 사고방식을 고려하여 커뮤니케이션 과정을 설계하는 후자의 관점이 주목받고 있다(Fischhoff, 1995; Leiss, 1996; Trench, 2008).

위험 커뮤니케이션의 효과는 위험에 관한 정보와 의견의 수신자, 즉 소비자에게 그 내용이 얼마나 잘 전달되었는가에 의해 결정된다. 그러나 기존의 위험 커뮤니케이션은 위험에 대한 전문가 및 정부의 의견을 일방적으로 수용하도록 하는 데 초점이 맞추어져 왔으며, 이러한 접근법은 그 수준에 따라 위험으로 인한 사회적 갈등을 해소하지 못하거나 악화시키는 결과를 가져왔다. 이에 본 연구는 위험 커뮤니케이션의 실질적 효과를 증대시키기 위해 위험에 대한 소비자의 주관적 위험평가와 인식, 커뮤니케이션 수요에 기

반한 위험 커뮤니케이션 전략의 선택 방법을 제시하고 실증연구를 통해 그 효과를 검증코자 한다.

II. 이론적 배경

1. 식품위험 커뮤니케이션

위험 커뮤니케이션이란 ‘전문가, 정책 집행자, 이해관계자 집단 및 일반 소비자 등 다양한 구성원들 사이에서 이루어지는 위험에 관한 정보 및 의견의 교환(Leiss, 1996: 86)’을 말한다. 위험 커뮤니케이션의 대상은 특정 주제에 한정되지 않고 여러 학문분야에 걸쳐 다양하게 존재한다(Kim, 2014). 그중 식품위험은 일상생활에서 가장 빈번하게 접하는 위험이자 그 피해가 생명 또는 건강과 직결되는 위험으로써(Yeung & Morris, 2001), 소비자들의 불안감이 특히 큰 영역이다(Sah & Yeo, 2014). 때문에 식품위험에 대한 소비자의 반응은 전문가들의 예상을 뛰어넘는, 통상적이지 않은 형태로 나타나는 경우가 많으며 이로 인해 차별화된 식품위험 커뮤니케이션 전략의 필요성이 꾸준히 대두되고 있는 실정이다(Yang, 2015; Jung, 2006).

2. 위험 커뮤니케이션 전략

위험 커뮤니케이션 전략이란 서로 다른 커뮤니케이션 목표를 달성하기 위해 적용되는 차별화된 커뮤니케이션 형태들을 지칭한다. 위험 커뮤니케이션 전략에 관한 논의는 위험이라는 개념에 내포된 복잡성과 불확실성만큼이나 산발적으로 이루어지고 있었는데, 이러한 현상의 원인은 선행연구들이 서로 다른 목표를 가지고 위험 커뮤니케이션 전략을 구분했기 때문이었다.

이 중 후속연구를 통해 가장 활발히 활용되고 있는 것은 Lundgren & MaMakin(2013)의 연구였다(Choi, *et. al.*, 2010; Kim, 2008, 2014; Reynolds & Seeger, 2005; Woo, *et. al.*, 2007; Lee, 2010). Lundgren & MacMakin (2013)은 위험 커뮤니케이션 전략을 주의, 위기, 합의 세 종류로 구분하였는데(<Table 1>), 구체적으로 주의 커뮤니케이션(care communication)은 흡연, 비만 등과 같이 위험에 대한 소비자의 태도 및 행동 변화가 요구되는 경우에, 위기 커뮤니케이션(crisis communication)은 각종 질병 또는 재난과 같이 위험의 발생사실 및 대처방안의 신속한 전달이 요구되는 경우에, 합의 커뮤니케이션(consensus communication)은 나노기술, GMO 등과 같이 위험의 수준과 관리 방안에 대한 의견교환 및 사회적 합의의 도출이 요구되는 경우에 적용한다.

Lundgren & MacMakin의 연구는 위험사태의 특성에 따라 요구되는 커뮤니케이션 목표를 구분하고, 이들 목표를 달성하기 위한 차별화된 커뮤니케이션 전략을 제안함으로써 위험분석과 위험 커뮤니케이션 전략의 결정을 하나의 논리적 흐름 안에서 가능하게 하였다. 특히 이들의 분류는 커뮤니케이션의 목표를 소비자의 수요에 근거하여 판단하고, 그 목표를 달성하기 위한 커뮤니케이션 전략을 결정하였다는 점에서 소비자친화적 커뮤니케이션 전략의 설계 방안을 모색하고자 한 본 연구의 목적에 잘 부합하였다.

다만 위기 커뮤니케이션의 경우 Lundgren & MacMakin의 사용례와는 다른 연구동향이 존재했는데(Coombs & Holladay, 2011; Kim, 2008; Reynolds & Seeger, 2005), 그것은 위험의 책임이 특정인 또는 특정집단, 주로 기업 또는 정부의 책임에 의해 발생한 경우에 적용되는 커뮤니케이션 방식이었다. 이 경우 위기 커뮤니케이션

Table 1. The process of designing communication strategy by Lundgren and MacMakin(2013)

Representative examples	Communication goal	Communication strategy
Smoking, obesity	Changing attitude and behavior	Care communication
Diseases and disasters	Quick notification of occurrence and preparation plan	Crisis communication
Nano technology, GMO	Exchanging opinions and reaching agreement	Consensus communication

※ Source: Hwang, *et. al.*(2009: 16), Lundgren & MacMakin(2013: 4) were reconstructed by authors

니케이션은 사건의 진행이 급박하게 이루어진다는 점에서 Lundgren & MacMakin이 말한 위기 커뮤니케이션과 유사해보이나, 커뮤니케이션의 초점이 특정인의 책임 있는 행동에 맞추어 진다는 점, 커뮤니케이션의 목표가 위협의 발생 이후 이해관계자들과의 관계 유지 측면에 놓인다는 점에서 차이점을 지닌다(Kim, 2008). 즉 위기 커뮤니케이션에 관한 두 연구 흐름은 커뮤니케이션의 신속성이 무엇보다 중시된다는 점에서 공통점을 지니지만 위협 발생의 책임과 자연발생적 재해라는 정반대의 커뮤니케이션 대상을 다루는 점에서 하나의 커뮤니케이션 전략으로 간주되기 어려웠다. 이에 본 연구는 위기 커뮤니케이션 전략을 재난과 책임 두 종류로 구분하여, 선택 가능한 위기 커뮤니케이션 전략의 종류를 주의, 재난, 책임, 합의 등 네 가지로 가정하였다.

3. 위험 커뮤니케이션 전략의 설계 방법

위험 커뮤니케이션 전략의 설계는 설계의 초점을 무엇에 두었느냐에 따라 위험중심 접근과 소비자중심 접근으로 나뉘었다. 각각에 관해 살펴보면, 먼저 위험중심 접근이란 커뮤니케이션의 대상, 즉 위험사례가 지닌 특성을 근거로 위험 커뮤니케이션 전략을 선택하는 방법이다. 이에 관한 연구로는 Klinke & Renn(2002)의 연구가 대표적이었다. 연구자들은 <Table 2>와 같

이 환경위험에 관한 다수의 사례들을 전문가 논의를 통해 여섯 개의 유형으로 구분한 뒤, 이들 각 유형에 대한 위험특성분석 결과를 바탕으로 요구되는 커뮤니케이션 과제와 전략을 규명하였다.

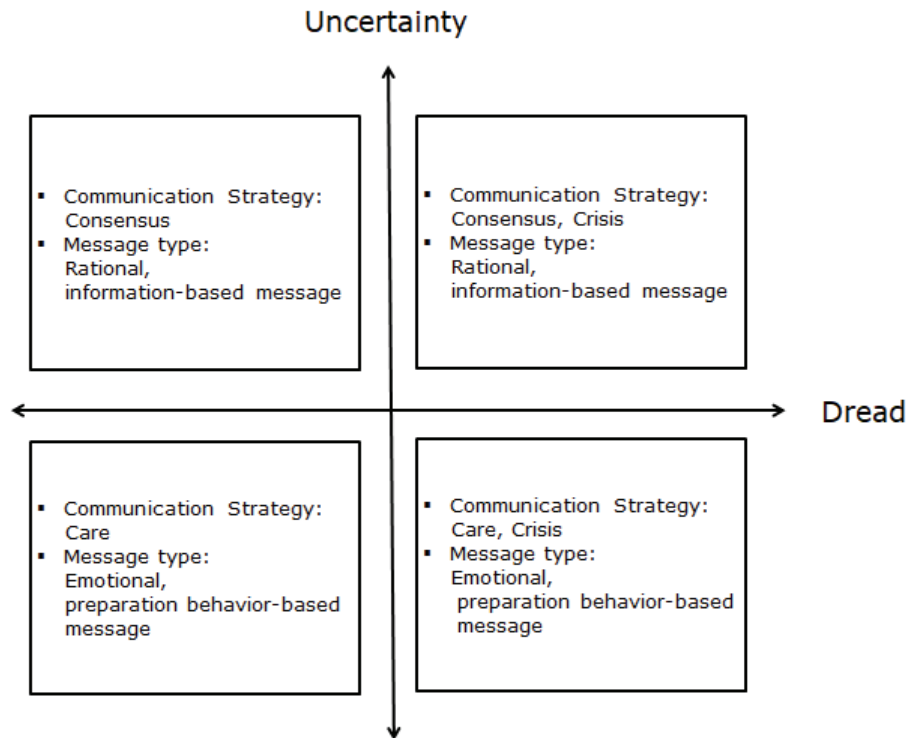
한편 소비자중심 접근이란 위험에 대한 소비자의 주관적 인식을 근거로 위험 커뮤니케이션 전략을 선택하는 방법이다. 이에 관한 연구들은 위험에 관한 Slovic(1987)의 심리측정방식(psychometric approach)에 뿌리를 두고 있다. 심리측정방식은 일반 대중과 전문가의 위험인식이 근본적으로 다른 방식으로 이루어진다는 관점 하에 대중의 위험인식을 측정하기 위해 제안된 고유의 방법론이다. 구체적으로 연구자들은 다수의 위험 특성들을 두려움(dread)와 불확실성(uncertainty)이라는 두 변수로 구분하고, 이들 두 변수를 축으로 하는 위험인지도(risk-cognitive map)를 작성하고 위험 사례들을 이 지도 위에 배치함으로써 네 개의 서로 다른 위험유형을 도출하였다.

그러나 심리측정방식은 보통 위험유형을 도출하는 단계에서 연구가 마무리되기 때문에 각 유형에 적합한 위험 커뮤니케이션 전략을 도출하기 위해서는 추가 작업이 요구되었다. 때문에 선행연구들은 심리측정방식을 통해 도출된 위험유형에 대한 커뮤니케이션 수요를 판단하고, 이들 유형과 Lundgren & MacMakin (2013)이 제시한 주의, 위기, 합의 세 위험 커뮤니케이

Table 2. The process of designing communication strategy by Klinke and Renn(2002)

[Stage 1] Figuring out the type of risk case		[Stage 2] Analyzing the characteristic of risk case					[Stage 3] Determining the priority task	[Stage 4] Designing communication strategy
		Probability of occurrence	Extent of damage	Reversibility of probability	Reversibility of damage extent	ETC		
Pythia	Self-reinforcing global warming	unconfirmed	potentially big	unconfirmed	unconfirmed	-	Complexity	Risk-based communication
Pandora	Persistent organic pollutants	unconfirmed	unconfirmed	unconfirmed	unconfirmed	High persistency		
Cyclops	Earthquake, AIDS	unconfirmed	big	unconfirmed	high	-	Uncertainty	Precautionary communication
Damocles	Nuclear energy, Dams, Floods	low	big	high	high			
Cassandra	Human-induced climate change	high	big	low	high	Big delaying effect		
Medusa	Electromagnetic fields	low	small	low	high	Big ubiquity	Ambiguity	Discursive communication

※ Source: WBGU(1998: 151, 304), Klinke & Renn(2002: 1087) were reconstructed by authors



※ Source: Lee(2010).

Figure 1. Connecting the psychometric approach and the risk communication strategies

선 전략을 연결 짓는 작업을 수행하였다(Choi, *et. al.*, 2010; Lee, 2010) (<Figure 1>). 구체적으로 Lee(2010)은 불확실성이 높은 위험에는 합의 커뮤니케이션 전략이, 불확실성이 낮은 위험에는 관심 커뮤니케이션이, 두려움이 높은 위험에는 위기 커뮤니케이션이 요구된다고 보았다. 또한 불확실성이 높은 위험에 대해서는 이성적 메시지 전략과 정보중심의 메시지가, 불확실성이 낮은 위험에 대해서는 감성적 메시지 전략과 대응행동중심 메시지가 요구된다고 설명하였다.

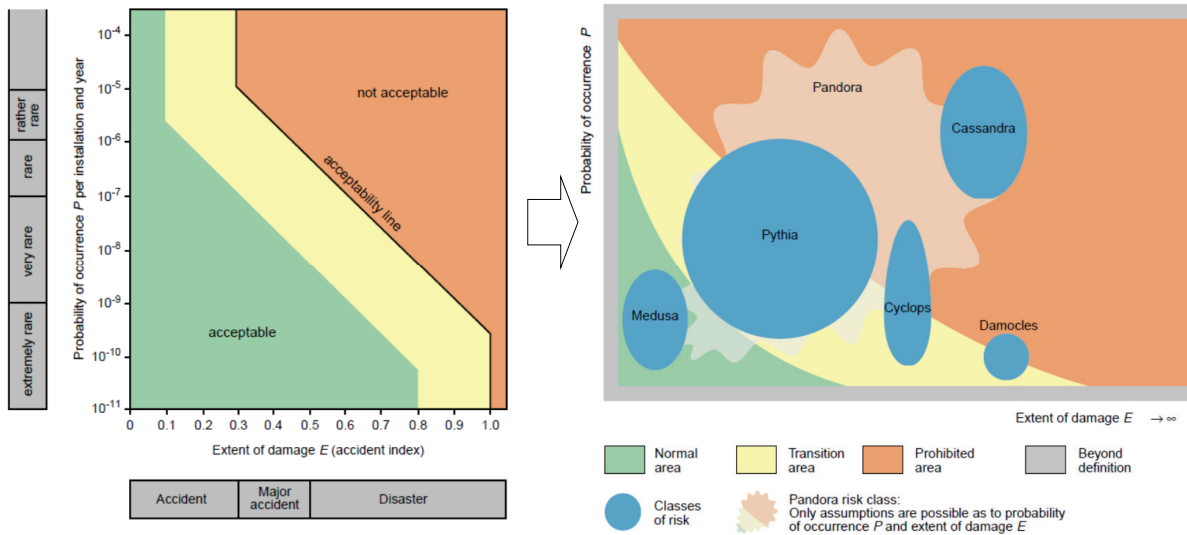
심리측정방식과 위험 커뮤니케이션 전략을 융합한 소비자중심 접근은 위험 커뮤니케이션 접근방법의 선택 근거를 소비자의 주관적 인식에 두었다는 점에서 상당한 의의를 지닌다. 다만 도출된 위험유형에 대한 위험 커뮤니케이션 전략의 연결 과정이 연구자의 추론에 의해 이루어졌고, 서로 다른 위험특성에 근거하여 도출된 위험유형과 위험 커뮤니케이션 전략의 연결이 충분히 매끄럽지 못하다는 점에서 아쉬움을 남겼다.

4. 위험 커뮤니케이션 전략의 선택기준

1) 위험평가

위험평가란 위험분석의 삼 요소 중 하나로서 위험의 크기와 발생가능성에 대한 과학적 평가 과정을 말한다(WHO, 1997). Klinke & Renn(2002)은 구체적으로 위험평가의 두 요소인 위험의 크기와 발생가능성을 피해의 크기(extent of damage)와 피해의 발생가능성(probability of occurrence)이라는 두 개념으로 구체화하였다. 이때 피해의 크기란 ‘사망, 상해, 재산상의 손해 등의 부정적 결과의 크기(Klinke & Renn, 2002: 1078)’를, 피해의 발생가능성이란 ‘손실의 발생빈도에 대한 상대적 평가(Klinke & Renn, 2002: 1078)’를 의미한다.

Klinke & Renn(2002)은 피해의 크기와 피해의 발생가능성을 두 축으로 하는 그래프를 작성하고, 그 그래프 위에 연구자들이 분류한 위험유형들을 배치함으로써 각 위험유형에 대한 사회의 허용수준을 가시적으로 평가할 수 있도록 하였다(<Figure 2>). 이러한 시도는 스위스의 산업재해에 관한 법령(Swiss Industrial



※ Source: WBGU(1998: 43).

Figure 2. Classification and displaying of risk types

Accident Ordinance)에 근거한 것으로, <Figure 2>의 그래프는 법령이 정한 피해의 크기 및 발생가능성의 수준에 따라 위험의 수용가능선(acceptable line)을 지정하고, 이 선을 기준으로 수용 가능한 위험(acceptable risk)과 수용이 불가능한 위험(not acceptable risk)을 구분한 것이다(WBGU, 1998). 이때 위험에 대한 사회의 허용 수준은 그래프의 우측 상단에 위치할수록 그 수준이 낮아짐을, 좌측 하단에 위치할수록 그 수준이 높아짐을 의미하였다.

2) 위험특성

위험 커뮤니케이션 전략의 설계에 관한 앞선 논의에서 선행연구들은 위험사례의 특성 또는 위험사례에 대한 소비자의 특성인식을 바탕으로 위험사례들 사이의 유형을 도출하고, 그 유형에 가장 적합한 커뮤니케이션 전략을 제안하는 과정을 선택하고 있었다(Choi, et. al., 2010; Klinke & Renn, 2002; Lundgren & MacMakin, 2013; Lee, 2010). 즉 선행연구에서 위험특성은 위험사례들을 구분 짓는 주요변수로 사용되고 있었다.

구체적으로 선행연구가 주목해온 위험특성의 종류들을 살펴보면, 먼저 Klinke & Renn(2002)은 복잡성, 불확실성, 애매모호함 세 개 특성을 다루었다. 이때 복잡성(complexity)이란 ‘부정적 결과를 일으키는 잠재

적 위험요소들 사이에 존재하는 인과관계 규명의 어려움’을, 불확실성(uncertainty)이란 ‘통계적 변동, 측정 오차, 무지, 불확정성 등에 의해 발생하는 위험의 발생 가능성에 관한 평가 및 예측의 불안정성’을, 애매모호함이란 ‘위험에 관한 과학적 사실의 해석 또는 위험 관리 방안에 대한 사회적 이견이 대립하는 수준’을 의미한다(Klinke & Renn, 2002: 1085). 연구자들은 이 세 개의 위험특성을 위험 커뮤니케이션이 해결해야 하는 핵심과제로 보고, 복잡성의 해결에는 과학 전문가들 사이의 위험 중심 커뮤니케이션이, 불확실성의 해결을 위해서는 이해관계자들 사이의 모니터링과 정보공유를 통한 사전 예방적 커뮤니케이션이, 애매모호함의 해결을 위해서는 대중을 포함한 사회구성원들 사이의 합의를 이끄는 대화적 커뮤니케이션이 가장 효과적이라고 제안하였다.

Lundgren & MacMakin(2013)은 Klinke & Renn(2002)이 다룬 세 개 특성 가운데 복잡성을 긴급성으로 대체하였다. 연구자들은 불확실성, 애매모호함, 긴급성 세 개 특성을 바탕으로 위험 커뮤니케이션 전략을 구분하였는데, 구체적으로 불확실성과 애매모호함, 긴급성 수준이 모두 낮은 경우에는 주의 커뮤니케이션, 불확실성과 애매모호함은 낮지만 긴급성에 대한 요구가 높은 경우에는 위기 커뮤니케이션, 불확실성과 애매

모호함의 수준이 높은 경우에는 합의 커뮤니케이션이 필요하다고 보았다.

한편 본 연구는 앞서 위기 커뮤니케이션의 한 종류로서 책임 커뮤니케이션을 위험 커뮤니케이션 전략에 관한 논의에 포함시키고자 한 바 있다. 책임 커뮤니케이션에 관한 논의에서 중요하게 다루어지고 있는 위험특성은 위험 발생의 의도성(의도적·비의도적)과 발생원인의 위치(내부적·외부적) 등 책임의 내용과 수준에 관한 것이었다(Coombs & Holladay, 1996). 이때 소비자들은 내부적 결정에 의해 의도적으로 발생한 위험에 대해 가장 크게 분노하는데, 그 원인은 이러한 위험이 법률의 위반(transgressions)과 같은 비도덕적 행위에 의한 편익추구행위로서의 성격을 지니기 때문이다(Lee & Choi, 2014). 즉 소비자들은 발생한 위험으로 인해 책임 있는 자 또는 집단이 누리게 되는 편익의 크기가 클수록 더 민감한 반응을 보이며, 이러한 소비자 반응의 수준은 책임 커뮤니케이션에 대한 요구수준을 결정하게 된다. 이에 연구는 위험을 감수함에 따라 발생하는 편익의 크기를 위험특성의 하나로 고려함으로써 책임 커뮤니케이션을 필요로 하는 위험사례들을 구분 짓고자 하였다.

3) 커뮤니케이션 수요

마지막으로 본 연구는 커뮤니케이션 전략의 종류를 설계함에 있어 이 가치들을 하나의 측정변수로 구성하여 각각의 위험사례에 대해 소비자들이 필요로 하는 커뮤니케이션의 형태는 무엇인지 살펴보고자 하였다.

첫 번째로 커뮤니케이션 형태의 차이를 결정하는 주요가치는 이해관계자들 사이의 민주적이고 참여적인 논의와 커뮤니케이션 과정의 신속한 진행에 관한 것이었다. 위험 커뮤니케이션에 있어 소비자참여에 대한 강조는 경험칙에 근거하여 제안된 하나의 전략으로서 나름의 목적과 의의를 지니지만, 다수의 이해관계자들의 의견을 수렴해야 된다는 점에서 장시간에 걸친 노력을 필요로 한다(Rowe & Frewer, 2000). 위험으로 인한 갈등이 지속되면 그로 인한 사회적 혼란과

비용 또한 가중되기 때문에 때로는 민주적이고 체계적인 논의보다는 전문기관의 주도하에 이루어지는 체계적이고 신속한 정보전달이 더 적합할 수도 있다(Hwang, *et. al.*, 2009; Lee, 2008).

또 다른 가치충돌은 위험 커뮤니케이션의 목표를 지식의 전달에 둘 것인가 신뢰에 기반 한 관계 형성에 둘 것인가에 관한 선택에서 발생한다. 두 커뮤니케이션 전략의 차별화된 목표는 과학에 대한 사실주의(realism)와 상대주의(relativism)라는 서로 다른 철학적 배경에서 기인 한 것이었다. 이때 사실주의는 과학과 기술을 과학자들의 실험과 연구에 의해 입증될 수 있는 사실적 존재라는 관점으로, 이 관점에 따르면 위험 커뮤니케이션의 주된 목표는 과학적 사실의 보급(dissemination)을 통한 소비자의 인지적 결함(cognitive deficit)을 해결하는 데 있게 된다(Park, 2002). 반면 상대주의는 과학과 기술이 지닌 불확실성을 인정하고 일반대중의 경험과 상식이 때때로 현재까지 밝혀진 과학자들의 지식보다 더 유용할 수 있다는 관점으로, 이 관점에 따르면 위험 커뮤니케이션의 주된 목표는 원활한 의견교환(dialogue) 및 합의도출(consensus)을 위한 구성원 간의 신뢰, 즉 관계적 측면에 놓이게 된다(Kim, 2002).

이상의 논의를 바탕으로 본 연구는 커뮤니케이션의 양상을 결정하는 주요 가치들로 소비자 참여와 신속한 대응, 지식·정보의 제공과 신뢰 네 가지를 선정하고 소비자 수요를 바탕으로 주요 가치들 사이의 우선순위를 결정하고자 하였다. 특히 참여와 신속, 정보의 제공과 신뢰의 관계를 양가적으로 가정하여 주요 가치들 사이 충돌의 해결방법을 소비자의 수요에 근거해 해결함으로써 위험 커뮤니케이션 전략의 선택이 보다 소비자친화적으로 이루어질 수 있도록 하였다.

III. 연구문제와 방법

1. 연구문제와 모형

전 장의 이론적 배경을 바탕으로 도출한 본 연구의 연구문제와 모형(<Figure 3>)은 아래와 같다.

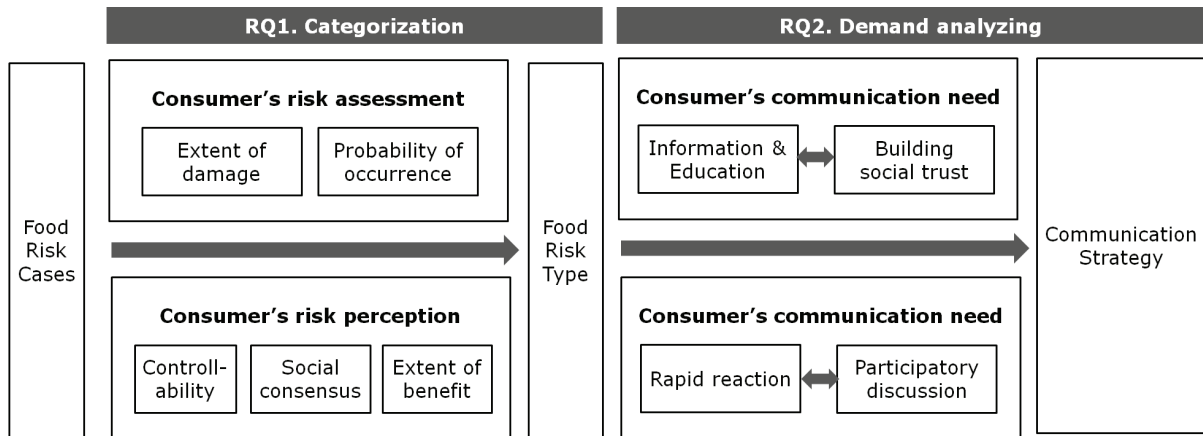


Figure 3. Research model

- [연구문제1] 소비자의 위험평가와 인식에 근거하여 도출하는 식품위험유형의 종류와 각 유형별 특징은 어떠한가?
- [연구문제2] 도출된 식품위험유형에 대한 소비자의 커뮤니케이션 수요는 어떠한가?
- [연구문제3] 도출된 식품위험유형에 대한 소비자의 위험평가와 인식, 커뮤니케이션 수요를 가장 잘 충족시키는 커뮤니케이션 전략은 무엇인가?

2. 연구방법

1) 분석사례의 선정

식품위험의 종류와 범위는 매우 광범위하다. 다수의 식품위험 관련 연구들 또한 여러 종류의 식품위험 사례들을 나열하고 그에 대한 소비자의 인식과 반응을 비교해왔다. 다양한 식품위험 사례를 폭넓게 다루는 것은 그 자체로 의미 있는 일이겠으나, 설문지에 지나치게 많은 사례들을 제시하는 것은 자칫 응답자의 피로감을 가중시키고 자료의 신뢰성을 저하시킬 수 있다. 이에 본 연구는 구체적인 조사 설계에 앞서 본 연구의 목적에 가장 잘 부합하는 식품위험 사례들을 선정하고 그 사례들을 특성별로 분류하는 작업을 수행하였다.

첫 번째로 본 연구는 식품위험 관련 국내선행연구들(Jung, 2010; Kim & Lee, 2006; Oh, et. al., 2012; Park, 2009; Park & Kim, 2011; Shin, et. al., 2013)을 바탕으로 분석사례의 후보군을 선정하였다.

두 번째로 대표성 있는 사례들이 고루 포함될 수 있도록 식품위험 사례들을 위험요소(risk element)와 위험사건(risk event)으로 정리하였다. 여기서 위험요소란 식품 관련 사건·사고의 원인이 되는 잠재적 위험요인들을, 위험사건이란 이 위험요소가 특정 시기에 발생 또는 적발되어 사회적으로 이슈화된 경우들을 의미한다. 예를 들어 조류독감과 구제역 등은 특정 시기에 발생한 구체적 위험사건이며, 이들 두 사건은 가축질병이라는 잠재적 위험요소가 현실에 발현된 경우라 볼 수 있다. 즉 위험사건과 요소로의 구분은 빈번하게 발생하는 위험사건들을 각각의 공통점과 차이점을 바탕으로 분류하는 일종의 범주화 과정이었다.

세 번째로 범주화 작업의 타당성을 확보하기 위해 연구자가 1차적으로 범주화한 결과물을 소비자학 석·박사과정생 10여명이 검토받고, 그 결과를 반영하여 연구자가 재범주화한 후 다시 검토 받는 과정을 반복적으로 수행하였다. 그 결과 최종적으로 선정된 12개의 식품위험요소들이 본 연구의 분석사례로 선정되었다(<Table 3>).

Table 3. Selection of analyzing cases: separating risk element and risk event

Risk element	Risk event	Risk element	Risk event
1) Immoral acts of manufacturers	Bad dumping crisis(2004)	7) Residual heavy metals	Detection of lead
2) Intake hazards	Heavy sodium intake	8) Mad cow disease(BSE)	
3) Cooking hazards	Benzopyrene, Acrylamide	9) Residual insecticides, Residual drugs for animal	Glyphosate, Iprodione
4) Detection of foreign substances	Saewookkang with foreign substances(2008)	10) GMO	
5) Mass food poisoning	Norovirus	11) Food additives	MSG
6) Animal disease	Bird influenza, Foot and mouth disease virus	12) Radioactive polluted foods	Cesium, Iodine

2) 자료의 수집

(1) 조사대상자의 선정

본 연구의 목적은 비전문가인 소비자의 위험인식과 커뮤니케이션 수요를 바탕으로 서로 다른 특성을 지닌 12개 식품위험 사례들에 가장 적합한 커뮤니케이션 전략을 찾아내는 것에 있다. 즉 연구의 초점은 소비자들이 인식하는 ‘식품위험 사례 간의 차이’를 발견하는 것에 맞추어져 있으며, 이를 위해서는 식품위험 사례들의 내용과 특성을 잘 이해하고 있는 조사대상을 선정해야 한다. 실제로 식품에 관한 소비자 인식 조사연구의 상당수는 식품안전에 대한 관여도와 식품 관련 사건·사고에 대한 인지도가 높은 주부 소비자를 연구의 조사대상으로 삼아왔다(Eom, 1996; Nam & Kim, 2006; You & Park, 2005). 이러한 배경 하에 본 연구 또한 주부 소비자를 연구의 조사대상으로 선정하였으며, 그 가운데서도 가정 내 식사 빈도가 높고 식품안전에 대한 관여도가 한층 더 높을 것으로 예상되는 “50대 이하 유자녀 주부”를 조사대상으로 하여 사례 간 비교의 용이성을 향상시키고자 하였다.

자료의 수집은 2015년 7월 29일부터 8월 2일까지 총 5일간 온라인 설문조사 대행업체 엠브레인(www.panel.co.kr)을 통해 이루어졌다. 조사를 통해 얻은 자료의 수는 총 725개였으나 이 중 149명의 부실응답 자료가 분석에서 제외되었다. 분석에 사용된 조사대상의 평균연령은 38.88세였으며, 20대가 7.4%, 30대가 45.8%, 40대가 46.8%를 차지했다. 조사대상자의 거주 지역은 서울 및 경기 지역 거주자가 59.4%로 가장 많

았고, 광역시 거주자가 24.9%, 그 외 시도군 거주자가 15.7%였다.

(2) 조사과정

조사는 다섯 단계로 이루어졌다. 1단계에서는 조사대상자 여부를 판단하기 위한 스크리닝 문항을 제시하였다. 2단계에서는 조사내용을 설명하고 연구 참여에 대한 동의를 얻었다. 3단계에서는 본 조사가 제시하게 될 12개 식품위험요소에 대한 설명과 예시를 제시하였다. 4 단계에서는 본 조사에 들어가기에 앞서 제시된 12개 식품위험요소 가운데 소비자의 인지 부족 또는 혼란이 예상되는 8개 사례에 대한 퀴즈를 제시하였다. 퀴즈는 예시로 제시되었던 위험사건과 위험요소를 알맞게 연결하는 방식으로 제시되었으며, 8개 문항의 정답을 모두 맞추었을 때 다음 단계로 넘어갈 수 있도록 하였다. 5단계에서는 본격적인 조사문항이 제시되었다. 식품위험 사례에 대한 소비자의 위험평가, 위험특성인식, 커뮤니케이션 수요에 관한 7개 문항이 12개 사례별로 제시되었다. 이때 반복되는 질문에 따른 응답자의 피로감과 집중도 하락을 해소하기 위해 6번째 사례와 7번째 사이에 10초간의 휴식을 갖도록 하였으며, 사례 제시 순서를 바꾼 2개의 설문지를 마련하여 사례 간 부실응답이 특정 사례에 집중되지 않도록 하였다.

(3) 측정도구

조사를 통해 연구는 소비자의 주관적 위험평가, 위

Table 4. Measurements

Variable	Questions			Scale	Source	
Subjective risk assessment	Extent of damage	No damage will be caused by the presented case (0)	-	A huge damage will be caused by the presented case (10)	Semantic differential scale	Klinke & Renn (2002)
	Probability of occurrence	There is no possibility that the damage from the presented case occur to me (0)	-	The possibility is high that the damage from the presented case occur to me (10)		
Risk characteristic perception	Controllability	Presented risk case is “possible to prevent and control”			11 point likert scale	Klinke & Renn (2002) Coombs & Holladay (1996)
	Social consensus	“There is a social consensus on the cause of the damage and the counterplan” of presented risk case				
	Extent of benefit	Presented risk case “brings high return as taking the risk”				
Communication need	Communication goal	We need “sufficient and advocate information and education” to solve the problem caused by presented risk case (0)	-	We need “to build and restore trust in the government and the companies” to solve the problem caused by presented risk case (10)	Semantic differential scale	Trench (2008)
	Communication type	“Rapid and systematic counteract by the government(or company)” is more needed to solve the problem cause by presented risk case (0)	-	“Democratic and participatory discussion” is more needed to solve the problem cause by presented risk case (10)		

험특성인식 그리고 커뮤니케이션수요에 관한 총 7개의 문항을 제시하였다(<Table 4>). 연구에 사용된 조사 문항은 서울대학교 생명윤리심의위원회로부터 조사 참여자의 개인정보처리 및 연구윤리 준수에 관한 면제승인을 받았다(SNUIRB E1507/002-002, 승인일: 2015.07.20.). 측정도구의 타당도 검증을 위해 소비자학 박사과정생 3인으로부터 측정도구의 내용타당도와 구성타당도를 검토 받았으며, 신뢰도 검증을 위해 7개 문항에 대한 Cronbach's α 값을 구한 결과 그 수준이 모두 .6 이상으로 나타났다.

3) 자료의 분석

수집된 자료의 분석에는 통계패키지 SPSS 20.0 프로그램을 사용하였다. 자료의 분석은 크게 세 단계로 이루어졌다. 첫 번째로 기술통계를 이용하여 소비자의 위험평가, 위험특성인식의 수준을 분석하였다. 이때 평균과 표준편차 값 이외에 자료의 분포를 고려하여 측정값을 해석하는 표준화 값 Z를 사용하여 12개 식품위험 사례 내에서의 상대적 비교가 가능하도록 하였다.

두 번째로 비계층적 군집분석방법의 하나인 K-means 군집분석을 수행하여 식품위험 사례들을 유형화하고,

각 유형에 적합한 커뮤니케이션 전략을 연결 짓는 작업을 수행하였다. 이때 분류의 기준으로는 위험에 대한 소비자의 평가와 인식을 사용하였으며, 집단의 수는 커뮤니케이션 전략의 종류에 관한 이론적 고찰에 근거하여 네 개로 설정하였다. 이는 식품위험 유형 각각에 가장 적합한 커뮤니케이션 전략을 연결 짓기 위한 과정으로서, 커뮤니케이션 전략의 종류로는 주의, 재난, 책임, 합의 커뮤니케이션 네 가지를 가정하였다.

마지막으로 분류한 네 개 유형에 대한 소비자의 커뮤니케이션 수요와 소비자의 위험평가, 특성인식 등에 관한 내용을 모두 종합하여 각 유형에 가장 적합한 위험 커뮤니케이션 전략을 제안하였다. 또한 네 개 식품위험 유형에 대한 소비자의 위험평가와 인식, 커뮤니케이션 수요의 차이를 살펴보기 위해 일원분산분석(ANOVA)이 활용되었다.

IV. 연구결과

1. 소비자의 위험평가와 인식에 근거한 식품위험 유형분석 결과

1) 주관적 위험평가 결과

12개 식품위험 사례에 대한 소비자의 주관적 위험평가 수준을 살펴보기 위해 본 연구는 위험으로 인해

Table 5. The results of consumer's subjective risk assessment

	Extent of damage ¹⁾		Probability of occurrence ²⁾	
	Risk case	Mean(Z-value)	Risk case	Mean(Z-value)
	Radioactive polluted foods	8.85(1.36)	Radioactive polluted foods	8.6(1.49)
	Immoral acts of manufacturers	8.69(1.01)	GMO	8.5(1.24)
	GMO	8.63(0.87)	Immoral acts of manufacturers	8.35(0.87)
	Mass food poisoning	8.52(0.64)	Residual insecticides, drugs	8.18(0.44)
	Residual insecticides, drugs	8.38(0.32)	Detection of foreign substances	8.11(0.27)
	Animal disease	8.30(0.13)	Mass food poisoning	8.10(0.24)
	Detection of foreign substances	8.26(0.06)	Food additives	7.96(-0.1)
	Food additives	8.21(-0.07)	Mad cow disease(BSE)	7.93(-0.18)
	Mad cow disease(BSE)	8.17(-0.15)	Animal disease	7.84(-0.4)
	Residual heavy metals	7.96(-0.62)	Residual heavy metals	7.81(-0.48)
	Cooking hazards(benzopyrene)	7.57(-1.48)	Cooking hazards(benzopyrene)	7.35(-1.62)
	Intake hazards(heavy sodium)	7.31(-2.06)	Intake hazards(heavy sodium)	7.29(-1.77)
Mean(SD)	8.24(0.45)		8.00(0.40)	

¹⁾ 0: No damage - 10: Huge damage; ²⁾ 0: No possibility - 10: High possibility

발생할 수 있는 피해의 크기와 실제 그 피해가 발생할 수 있는 가능성에 관한 두 개 질문을 제시하였다. 측정에는 반대되는 의미의 단어 또는 문장을 양 극단에 배치하는 의미분화척도를 사용하였으며, 0점에서 10점까지의 11점 리커트를 사용하였다. 분석값으로는 12개 사례 응답값의 평균과 표준편차가 제시되었고, 사례 간 비교를 용이하게 하기 위해 표준화 값 Z를 기준으로 결과를 정리하여 제시하였다(<Table 5>).

결과를 살펴보면, 먼저 피해의 크기에 관한 소비자들의 평가는 최소 7.31점부터 8.85점까지 분포하였으며, 평균값은 8.24, 표준편차는 0.45로 나타났다. 측정에 10점 만점의 의미분화척도를 사용하였고 중앙값이 5임을 고려할 때, 8점이 넘는 평균값은 12개 식품위험 요소들이 일으킬 수 있는 잠재적 피해에 대한 소비자의 우려가 매우 높음을 의미한다. 사례 간 비교를 위한 표준화값 Z를 절대값 1을 기준으로 하여 살펴보면, 소비자들은 섭취과정의 위해(-2.06)와 조리과정의 위해(-1.48)로 인한 피해의 크기는 상대적으로 작게, 일본 방사능오염식품(1.36)과 사업자의 비도덕적 행위(1.01)로 인한 피해의 크기는 상대적으로 크게 평가하였다.

다음으로 발생가능성에 관한 결과를 살펴보면, 소

비자들은 식품위험사례들로 인한 피해가 실제 발생할 가능성을 최소 7.29점부터 8.60점으로 평가하고 있었으며, 이들의 평균값은 8.00, 표준편차는 0.40이었다. 마찬가지로 제시된 척도가 10점 만점의 의미분화척도였음을 고려했을 때, 이와 같은 결과는 소비자들이 식품위험 사례의 발생가능성을 매우 높게 평가하고 있음을 의미한다. 사례 간 비교를 위해 표준화값 Z를 절대값 1을 기준으로 해석해보면, 소비자들은 섭취과정의 위해(-1.77)와 조리과정의 위해(-1.62)의 발생가능성은 상대적으로 낮게, 일본방사능오염식품(1.49)과 GMO(1.24)의 발생가능성은 상대적으로 높게 평가하였다.

<Figure 4>는 피해의 크기와 발생가능성에 대한 Table 9의 Z값을 그래프로 도식화한 결과이다. 사례 간 위험평가 수준의 차이에 집중하여 그래프를 살펴보면, 그래프 상의 분포가 크게 세 집단으로 분류되는 것을 알 수 있다. 구체적으로 좌측 하단의 위험평가가 가장 낮은 집단에는 섭취과정 및 조리과정의 위해가 포함되었고, 우측 상단의 위험평가가 가장 높은 집단에는 일본방사능오염식품, GMO, 사업자의 비도덕적 행위 등이 포함되었다. 앞서 Klinke & Renn(2002)은 전문가의 위험평가를 바탕으로 <Figure 4>와 동일한 형

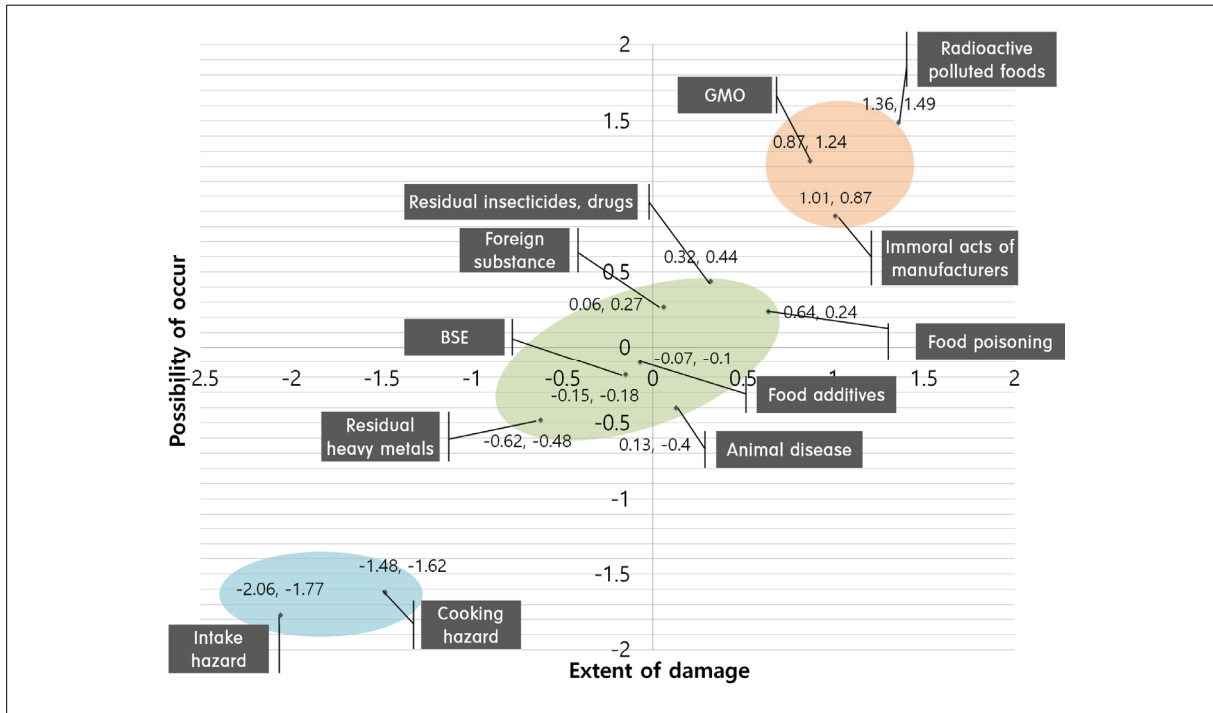


Figure 4. The results of consumer's subjective risk assessment

태의 그래프를 작성하고, 그 그래프 위의 영역을 보통 영역(normal area), 중간영역(intermediate area), 허용불가능 영역(intolerable area)으로 구분하였다. 그리고 그래프의 우측 상단에 위치할수록 위험사례에 대한 허용 가능성이 떨어진다고 설명한 바 있다. 즉 Klinke & Renn의 접근법에 따르면, 소비자들은 스스로의 섭취 및 조리방식으로 인한 위험의 허용가능성을 높게, GMO, 일본방사능오염식품, 사업자의 비도덕적행위 등에 대한 허용가능성을 낮게 평가하고 있다고 볼 수 있다.

2) 위험특성인식 조사결과

다음으로 소비자들이 인식하는 식품위험 사례별 특성을 비교해보기 위해 연구는 통제가능성, 사회적 합의, 편익의 크기 등 세 개 위험특성에 대한 소비자의 인식수준을 측정하였다. <Table 6>과 <Figure 5>는 그 결과를 나타낸 것으로, 각 위험 사례의 평균값과 표준편차 그리고 표준화값 Z가 제시되었다. 또한 한편 <Figure 5>는 소비자의 위험특성인식의 사례 간 차이를 가시적으로 비교하기 위해 앞서 구한 표준화 값을

그래프로 나타낸 것이다. 이때 가로축의 중간값은 0으로 막대그래프의 위치가 중간값으로부터 오른쪽에 위치할수록 평균보다 높은 인식수준을, 왼쪽에 위치할수록 평균보다 낮은 인식수준을 의미한다.

결과를 살펴보면, 먼저 통제가능성에 대한 인식수준의 평균은 7.84, 표준편차는 0.45였다. 절대값 1을 기준으로 Z값을 해석해보면, 응답자들은 섭취과정의 위해(1.09)와 조리과정의 위해(1.42)의 통제가능성은 상대적으로 높게, 일본방사능오염식품(-2.15)의 통제가능성은 상대적으로 낮게 인식하고 있었다.

다음으로 위험의 원인과 대응방법에 대한 사회적 합의 수준의 평균은 7.61, 표준편차는 0.34로 나타났다. 역시 절대값 1을 기준으로 Z값을 해석해보면, 응답자들은 섭취과정의 위해(1.09)와 집단식중독(1.71)의 사회적합의 수준은 상대적으로 높게, 일본방사능오염식품(-2.30)에 대한 사회적 합의 수준은 상대적으로 낮게 인식하고 있었다.

마지막으로 위험을 감수함으로써 얻는 편익의 크기의 평균은 5.69, 표준편차는 0.98로 나타났다. 편익의 크기에 관한 평균값은 세 개 위험특성 중 가장 낮

Table 6. The results of consumer’s risk characteristic perception

	Controllability ¹⁾		Social consensus ²⁾		Extent of benefit ³⁾	
	Mean	Z-value	Mean	Z-value	Mean	Z-value
Intake hazards(heavy sodium)	8.34	1.09	7.99	1.09	5.15	-0.55
Cooking hazards(benzopyrene)	8.48	1.42	7.69	0.21	5.11	-0.59
Animal disease	7.41	-0.96	7.79	0.49	3.97	-1.75
Residual heavy metals	7.60	-0.54	7.58	-0.12	5.42	-0.28
Radioactive polluted foods	6.87	-2.15	6.83	-2.30	4.39	-1.32
Mad cow disease(BSE)	7.70	-0.32	7.45	-0.49	5.39	-0.31
Residual insecticides, drugs	8.10	0.57	7.67	0.16	6.72	1.04
GMO	7.59	-0.56	7.30	-0.92	6.88	1.21
Food additives	7.83	-0.03	7.53	-0.26	6.77	1.10
Detection of foreign substances	8.26	0.92	7.74	0.35	6.37	0.69
Mass food poisoning	7.83	-0.03	8.20	1.71	5.42	-0.28
Immoral acts of manufacturers	8.11	0.59	7.64	0.06	6.71	1.03
Mean(SD)	7.84(0.45)		7.61(0.34)		5.69(0.98)	

¹⁾ It is possible to control and prevent.(0: nothing of the kind - 10: Very much so)

²⁾ There is a social consensus on the cause of the damage and the counterplan.(0: nothing of the kind - 10: Very much so)

³⁾ Brings high return as taking the risk.(0: nothing of the kind - 10: Very much so)

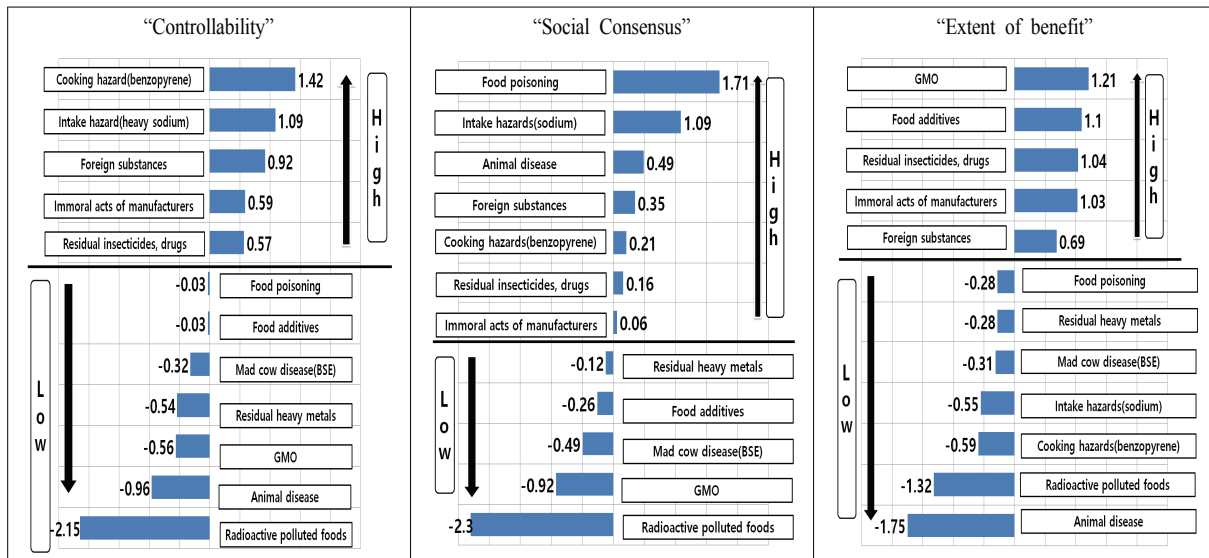


Figure 5. The results of consumer’s risk characteristic perception

았는데, 이러한 결과는 편익의 크기에 대한 12개 사례 간 수치의 편차가 가장 큰 데서 기인한 것이었다. 절대 값 1을 기준으로 Z값을 해석해보면, GMO(1.21), 식품 첨가물(1.10), 잔류농약 및 잔류동물용의약품(1.04), 사업자의 비도덕적 행위(1.03)에 대해서는 상대적으로 높은 편익 인식이, 가축질병(-1.75)과 일본방사능오염 식품(-1.32)에 대해서는 상대적으로 낮은 편익인식이 나타났다.

3) 식품위험 유형분석 결과

마지막으로 연구는 앞서 살펴본 소비자의 주관적 위험평가와 인식에 근거하여 제시된 12개 식품위험 사례들을 유형화하기 위해 K-means 군집분석을 실시하였다. 이때 군집의 수는 유형분석의 결과가 선행연구를 바탕으로 선별한 커뮤니케이션 전략의 종류(주의, 재난, 책임, 합의)와 매칭될 수 있도록 네 개로 고정하였다.

Table 7. The results of clustering based on consumer's subjective risk assessment and risk characteristic perception¹⁾

		Mean(SD) ²⁾								F-value ³⁾
		Type1		Type2		Type3		Type4		
Classified cases		Intake hazards (heavy sodium) Cooking hazards (benzopyrene)		GMO Food additives		Animal disease Residual heavy metals Mad cow disease(BSE) Radioactive polluted foods		Foreign substances Food poisoning Residual insecticides & drugs Immoral acts of manufacturers		
Risk assessment	Extent of damage	7.44(0.18)	a	8.42(0.30)	b	8.32(0.38)	b	8.47(1.18)	b	6.35**
	Probability of occurrence	7.32(0.04)	a	8.23(0.38)	b	8.05(0.37)	b	8.19(0.12)	b	5.17*
Risk Characteristic perception	Controllability	8.41(0.10)	b	7.71(0.17)	a	7.40(0.37)	a	8.07(0.18)	b	8.34**
	Social consensus	7.84(0.21)	(b)	7.41(0.16)	(a)	7.42(0.41)	(a)	7.81(0.26)	(b)	1.72 (6.47**) ⁴⁾
	Extent of benefit	5.13(0.03)	a	6.83(0.08)	b	4.79(0.73)	a	6.31(0.61)	b	7.79**

¹⁾ Classified using Euclidean distance supposed the number of group is 4, ²⁾ 10 point scale ³⁾ **p<.01, *p<.05

⁴⁾ Reanalyzed results from type1 & 4, and type2 & 3 as a one group

분석결과 12개 식품위험 사례는 <Table 7>과 같이 네 개의 서로 다른 유형으로 분류되었다. 구체적으로 유형1에는 섭취과정의 위해와 조리과정의 위해가, 유형2에는 GMO와 식품첨가물이, 유형3에는 가축질병, 잔류중금속, 광우병, 일본방사능오염식품이, 유형4에는 이물질검출, 집단식중독, 잔류농약·잔류동물용의약품, 사업자의 비도덕적행위가 포함되었다.

2. 식품위험 유형별 소비자의 커뮤니케이션 수요분석 결과 앞서 도출한 네 개 식품위험유형에 가장 적합한 커뮤니케이션 전략을 결정하기 위해 연구는 각 유형에 대한 소비자의 커뮤니케이션 수요를 살펴보았다. 구체적으로 연구는 커뮤니케이션의 형태를 구분 짓는 두 개의 문항을 제시하고 그에 대한 소비자 의견을 측

정하였다. 이때 두 개 문항은 커뮤니케이션의 목표와 전략에 관한 소비자의 가치관이 보다 명확히 드러날 수 있도록 양자택일의 관계에 놓이는 두 가치를 응답 값의 양 극단에 제시하는 의미분화척도를 사용하였다. 측정에는 11점 리커트 척도가 사용되었기 때문에 중앙값인 5를 기준으로 그 수준이 작을수록 큰가에 따라 소비자가 선호하는 커뮤니케이션 가치가 무엇인지 판단하였다.

문항의 내용은 커뮤니케이션이 정보제공 및 교육과 같은 지식적 측면에 집중해야 하는가 아니면 신뢰의 형성 및 회복과 같은 관계적 측면에 집중해야 하는가에 관한 질문과 커뮤니케이션의 초점이 신속하고 체계적인 대응에 맞추어져야 하는가 아니면 시간이 소요되더라도 민주적이고 참여적인 논의를 이끌어야

Table 8. The results of consumer's demand analysis on food risk types¹⁾

		Mean(SD) ²⁾				F-value ²⁾				
		Type1	Type2	Type3	Type4					
Classified cases		Intake hazards (heavy sodium) Cooking hazards (benzopyrene)		GMO Food additives		Animal disease Residual heavy metals Mad cow disease(BSE) Radioactive polluted foods		Foreign substances Food poisoning Residual insecticides & drugs Immoral acts of manufacturers		
Communication need	Prompt-Participation	5.61(0.42)	5.27(0.21)	2.55(0.21)	2.75(0.19)	Inducing participation		Rapid & Systematic		23.03***
	Inform&Edu-Trust	3.64(0.13)	5.33(0.37)	3.19(0.50)	6.18(0.79)	Inform&Educate		Building trust		20.16***

¹⁾ Using semantic differential scale, 5 the median as a criterion determine the priority of consumer's communication need.

²⁾ *** p<.001

하는가에 관한 질문으로 구성되었다. <Table 8>은 네 개 식품위험유형에 대한 소비자의 커뮤니케이션 수요를 분석한 결과이다.

결과를 살펴보면, 소비자들은 섭취과정 및 조리과정의 위해가 포함된 유형1에 대해 정보 및 교육의 제공을 중심으로 하는 소비자 참여적 커뮤니케이션을, GMO와 식품첨가물이 포함된 유형2에 대해 위험 관련 논의에 소비자들을 참여시키고 이해 관계자들 사이 신뢰의 형성과 회복에 초점을 맞추는 커뮤니케이션 노력을 필요로 하고 있었다. 한편 가축질병, 잔류중금속, 광우병, 일본방사능오염식품이 포함된 유형3에 대해서는 위험의 발생사실에 대한 정보 제공 중심의 신속한 커뮤니케이션을, 이물질 검출, 집단식중독, 잔류농약 및 잔류동물용의약품, 사업자의 비도덕적 행위가 포함된 유형4에 대해서는 적절한 대응을 통해 신속하게 신뢰를 형성 또는 회

복하는 커뮤니케이션 노력을 필요로 했다.

3. 소비자의 평가와 인식, 수요에 근거한 식품위험 커뮤니케이션 전략 도출 결과

마지막으로 연구는 식품위험 유형별 소비자의 주관적 위험평가와 위험특성인식, 커뮤니케이션 수요 등에 관한 조사결과를 종합하여 각 유형에 가장 적합한 위험 커뮤니케이션 전략을 도출하는 작업을 수행하였다. <Table 9>는 그 결과물로서 소비자친화적 위험 커뮤니케이션 전략의 선택을 위해 본 연구가 수행한 결과물들을 분석 순서에 따라 종합하여 정리한 것이다. 이때 각 유형이 지닌 특징을 좀 더 가시적으로 이해할 수 있도록 위험평가와 특성인식에 관한 결과는 평균을 기준으로 높음과 낮음으로, 커뮤니케이션 수요에 관한 결과는 중앙값인 5를 기준으로 신속체계와 참여유도, 정보 및 교육과 신뢰형성 및 회복으로

Table 9. The results of designing food risk communication strategy based on consumer's risk assessment, perception and communication need

		구 분			
Consumer's risk assessment	Extent of damage	Low	High	High	High
	Probability of occurrence	Low	High	High	High
Consumer's risk characteristic perception	Controllability	High	Low	Low	High
	Social consensus	High	Low	Low	High
	Extent of benefit	Low	High	Low	High

↓ Classification

Food risk types	Type1	Type2	Type3	Type4
	Intake hazards Cooking hazards	GMO Food additives	Animal disease Residual heavy metals Mad cow disease (BSE) Radioactive polluted foods	Foreign substances Food poisoning Residual insecticides and drugs Immoral acts of manufacturers

↓ Demand analysis

Consumer's communication need	prompt-participation Information-Trust	Inducing participation Inform & Educate	Inducing participation Building trust	Rapid & Systematic Inform & Educate	Rapid & Systematic Building trust
-------------------------------	---	--	--	--	--------------------------------------

↓ Matching

Communication Strategy	Care communication	Consensus Communication	Disaster Communication	Responsibility Communication
------------------------	--------------------	-------------------------	------------------------	------------------------------

나누어 표기하였다.

결과를 살펴보면, 먼저 섭취과정 및 조리과정의 위해가 포함된 유형1에는 주의 커뮤니케이션(care communication)이 가장 적합한 위험 커뮤니케이션 전략으로 판단되었다. 주의 커뮤니케이션은 흡연, 비만과 같이 위험을 예방하기 위해 개인 스스로의 참여와 노력이 필요한 경우로서 정보제공 및 교육을 통해 소비자의 관심과 참여를 유도하는 형태의 커뮤니케이션 방식이다. 조사결과, 유형1에 대해 소비자들은 타 사례에 비해 상대적으로 낮은 위험 평가 수준을 보였지만, 위험의 통제가능성과 예방 및 대응방법에 관한 사회적 합의의 수준은 높다고 인식하고 있었다. 커뮤니케이션 수요에 관한 조사결과에서도 소비자들 스스로 유형1에 대해 정보 및 교육의 제공을 중심으로 하는 소비자 참여적 커뮤니케이션이 필요하다고 평가했다. 종합해보면, 유형1에 대한 소비자의 인식과 수요는 연구가 가정한 네 개 위험 커뮤니케이션 전략들 중 주의 커뮤니케이션에 가장 잘 부합했다.

두 번째로 GMO와 식품첨가물이 포함된 유형2에는 합의 커뮤니케이션(consensus communication)이 가장 적합한 위험 커뮤니케이션 전략으로 판단되었다. 합의 커뮤니케이션은 위험의 발생 및 관리방안에 대한 불확실성이 큰 경우로서 위험의 내용과 크기, 대처방안에 대한 의견도출 및 사회적 합의의 도출을 이끄는 커뮤니케이션 방식이다. 조사결과, 유형2에 포함된 GMO 및 식품첨가물은 공통적으로 기술위험의 특성을 지니고 있었으며, 소비자들은 이들 사례를 통제가능성과 사회적 합의의 수준은 낮고 위험을 감수함에 따른 편익의 크기는 크다고 인식하고 있었다. 또한 유형2에 대해 소비자들은 이해 관계자 사이의 신뢰 형성 및 회복을 목표로 하는 소비자 참여적 커뮤니케이션이 필요하다고 평가했다. 종합해보면, 유형2에 대한 소비자의 인식과 수요는 연구가 가정한 네 개 위험 커뮤니케이션 전략들 중 합의 커뮤니케이션에 가장 잘 부합했다.

세 번째로 가축질병, 잔류중금속, 광우병, 일본방사능오염식품 등이 포함된 유형3에 대해서는 재난 커뮤

케이션(disaster communication)이 가장 적합한 위험 커뮤니케이션 전략으로 판단되었다. 위기 커뮤니케이션을 두 종류로 구분함에 있어 본 연구는 재난 커뮤니케이션을 위험의 발생사실과 대처방안을 신속히 전달함으로써 위험으로 인한 피해의 확산을 방지하는 커뮤니케이션 방식으로 정의하였다. 유형3에 포함된 네 가지 사례들은 모두 특정인의 책임 없이 발생하는 위험으로서 재난의 성격을 지니고 있었다. 이에 대해 소비자들은 유형3이 타 사례와 비교해 통제가능성과 사회적 합의, 편익의 크기 모두 낮다고 인식하고 있었다. 이러한 결과는 소비자들이 이들 위험이 지닌 무작위성을 인지하고 있음을 반영하는 것으로, 이 유형에 대해 소비자들 역시 발생사실 및 대처방안에 관한 신속하고 체계적인 커뮤니케이션이 요구된다고 보았다. 종합해보면, 유형3에 대한 소비자의 인식과 수요는 연구가 가정한 네 개 위험 커뮤니케이션 전략들 중 재난 커뮤니케이션에 가장 잘 부합했다.

마지막으로 이물질검출, 집단식중독, 잔류농약 및 잔류동물용의약품, 사업자의 비도덕적 행위 등이 포함된 유형4에 대해서는 책임 커뮤니케이션(responsibility communication)이 가장 적합한 위험 커뮤니케이션 전략으로 판단되었다. 이 방식은 Lundgren & MacMakin (2013)이 다루지 않았던 커뮤니케이션 방식으로써 위기 커뮤니케이션이라는 이름으로 수행되던 또 다른 연구 흐름으로부터 보완된 것이었다. 선행연구에 따르면 책임 커뮤니케이션은 위험의 책임이 특정인 또는 특정집단, 주로 기업 또는 정부의 책임 있는 사유에 의해 발생하는 경우로서 사건의 진행이 급박하게 이루어진다는 점에서 재난 커뮤니케이션과의 공통점을 지닌다(Coombs & Holladay, 2011; Kim, 2008). 유형4에 대해 소비자들은 위험의 통제가능성과, 사회적 합의, 편익의 수준 등 모두가 타 사례에 비해 높다고 인식하고 있었다. 이때 통제 가능성과 사회적 합의에 대한 높은 인식 수준은 위험의 책임이 특정대상에 집중되어 있고, 그 책임에 대한 법적 대응방안이 충분히 마련되어있다는 소비자의 평가를, 편익의 크기에 대한 높

은 인식 수준은 특정대상의 책임 있는 사유가 그 대상에게 편익을 제공할 것이라는 소비자의 인식을 반영한다고 볼 수 있다. 또한 유형4에 대해 소비자들은 위험의 책임을 지고 있는 대상과 소비자, 기타 이해관계자들 사이 신뢰의 형성과 회복을 위한 신속하고 체계적인 커뮤니케이션이 요구된다고 보았다. 종합해보면, 유형4에 대한 소비자의 인식과 수요는 연구가 가정한 네 개 위험 커뮤니케이션 전략들 중 책임 커뮤니케이션에 가장 잘 부합했다.

V. 결론

위험 커뮤니케이션의 효과는 위험에 관한 정보와 의견의 수신자, 즉 소비자에게 그 내용이 얼마나 잘 전달되었는가에 의해 결정된다. 그러나 위험 커뮤니케이션에 관한 기존의 논의는 위험에 대한 전문가 또는 정부의 의견을 소비자가 수용하도록 하는 데 초점을 두어 왔으며, 이러한 접근은 그 수준에 따라 위험으로 인한 사회적 갈등을 해소하지 못하거나 악화시키는 결과를 가져왔다. 이에 본 연구는 위험 커뮤니케이션의 수신자인 소비자의 관점에서 위험 커뮤니케이션 전략을 설계하는 방안을 모색하고, 실증연구를 통해 그 가능성을 검증코자 하였다.

구체적으로 연구는 12개 식품위험 사례에 대한 소비자의 주관적 위험평가와 인식을 바탕으로 식품위험 유형을 도출하고, 각 유형에 대한 소비자의 커뮤니케이션 수요분석을 통해 각 유형에 가장 적합한 위험 커뮤니케이션 전략을 제안하였다. 연구결과, 소비자들은 제시된 식품위험 사례들에 대해 서로 다른 내용의 위험평가와 인식, 커뮤니케이션 수요를 보였으며, 그 차이는 식품위험 유형을 구분하고 위험 커뮤니케이션 전략을 설계하는 데에 활용 가능했다. 이러한 결과는 소비자의 관점과 수요에 근거한 위험 커뮤니케이션 전략의 설계가 가능함을, 그 결과물이 충분히 논리적이고 합리적일 수 있음을 확인시켜주었다. 위험 커뮤니케이션의 주된 목적이 위험 사례에 대한 소비자들

의 인식이나 행동을 변화시키는 데에 있음을 상기시켜 보았을 때, 소비자관점의 커뮤니케이션 전략 설계는 부적절한 커뮤니케이션 노력으로 인한 부작용과 불필요한 사회적 비용 발생을 예방하는 효과적인 방안이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 위험 커뮤니케이션의 효과를 결정하는, 소비자의 관점에서 커뮤니케이션 전략을 설계하는 하나의 방법론을 제안하고 그 가능성을 검증하였다는 점에서 의의를 지닌다. 무엇보다 전문가 또는 정책 집행자의 관점에서 갈등요인으로 여겨지던 위험에 대한 소비자의 주관적 반응을 정책적 수요 표출의 한 종류로 보고, 그 수요를 실질적으로 활용하는 방안을 제시했다는 점에서 위험 커뮤니케이션 과정에서의 소비자 반응의 역할과 중요성에 대한 새로운 시각을 제시했다고 할 수 있다.

다만 연구를 위해 수집된 데이터가 조사시점으로 부터 상당한 시간이 경과하였고, 분석대상 사례를 식품위험에 한정된 점은 아쉬움이 남는다. 후속연구가 방법론적 측면에서 본 연구가 주목한 변수들과 분석 방법을 활용하되, 조사대상을 소비자안전이슈 전체로 확대하고, 조사시점에 맞는, 시의적절한 안전이슈들을 추가한다면 본 연구의 한계점을 보완할 수 있으리라 기대한다.

그러나 다수의 위험사례들을 포괄하는, 전체 소비자를 대표할 수 있는 구성과 규모를 갖춘 표본 조사를 실시하는 데에는 상당한 비용과 자원이 소요된다. 따라서 연구 이외에 정책적 차원에서 다양한 위험 사례에 대한 소비자의 인식과 수요를 파악하는 조사를 정례적으로 수행하고, 그 결과물을 우리 사회가 필요로 하는 위험 커뮤니케이션의 형태와 내용을 결정하는 데에 활용하는 방안을 모색할 필요가 있다. 특히 단순한 조사 연구에서 한발 더 나아가 그 결과물을 실제 정책에 어떤 방식으로 적용할 것인지, 소비자조사에서 정책집행까지 이어지는 구체적인 정책 의사결정 프로세스에 관해 함께 고민한다면 그 효과가 더욱 극대화될 수 있으리라 기대한다. 소비자친화적 위험 커

뮤니케이션 전략의 설계와 집행을 위한 정부 차원의 노력들이 지속적으로 모색되기를 바란다.

감사의 글

본 논문은 사지연의 2016년도 서울대학교 박사학위논문 「소비자친화적 식품위험 커뮤니케이션 전략」의 일부를 발췌, 정리한 것임.

References

- Beck, U. 1992. *Risk Society: Towards a New Modernity*. London: SAGE Publications.
- Choi, Chan Woong, Ji Yoon Jeong, Myung Sil Hwang, Ki Kyung Jung, Hyo Min Lee, and Kwang Ho Lee. 2010. Risk Communication Study for Nanotechnology Using Risk Cognitive Map. *The Korean Journal of Environmental Toxicology*. 25(3): 187-195.
- Coombs, W. T. and S. J. Holladay. 2011. *The Handbook of Crisis Communication*. Oxford, UK: John Wiley & Sons.
- Eom, Young Sook. 1996. Urban Consumers' Perceptions about Food Safety. Research Institute of Industry and Economy in Jeonbuk National University. 27: 291-305.
- Fischhoff, B. 1995. Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process 1. *Risk Analysis*. 15(2): 137-145.
- Gubler, D. J. 1989. Aedes Aegypti and Aedes Aegypti-borne Disease Control in the 1990s: Top down or Bottom up. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*. 40(6): 571-578.
- Hwang, Yoon Jae, Gyu Young Yeon, and Jae Hwan Han. 2009. A Study on Developing Risk Communications Strategies for Genetically Modified Organisms. Korea Rural Economic Institute Reports.
- Jung, A. 2006. Quo Vadis Food Risk Communication? *Journal of Risk Research*. 9(8): 819-821.
- Jung, Ki Hye. 2010. On Consistent Use of Terminologies in Food Risk Assessment. Health and Welfare Policy Forum. 74-85.
- Kim, Dong Kwang. 2002. Changing Relation of Science and Public: The Main Approaches to Public Understanding of Science (PUS). *Journal of Science & Technology Studies*. 2(2): 1-23.
- Kim, Sook Hee and Gui Ohk Lee. 2006. A Study of Risk Communication for Minimizing Food Crisis by Case Study. Korea Food & Drug Administration Reports.
- Kim, Yung Wook. 2008. *Risk, Crisis and Communication*. Seoul: Publishing Department of Ehwa Womans University.
- Kim, Yung Wook. 2014. *Risk Communication*. Seoul: Communication Books.
- Klinke, A. and O. Renn. 2002. A New Approach to Risk Evaluation and Management: Risk-based, Precaution-based, and Discourse: Based Strategies1. *Risk Analysis*. 22(6): 1071-1094.
- Lee, Gui Ohk. 2010. Aspect of Risk Communication on Health Studies: Focus on Suggesting Strategy Model. *Health Communication Research*. 2(2): 1-20.
- Lee, Gun Ho. 2007. Case Studies and Success Strategies for Developing Risk Communications. *Safe Food*. 2(2): 33-42.
- Lee, Hyu Nou and Yoon Hyeung Choi. 2014. Beyond the Situational Crisis Communication Theory Where to go from Now on? *Journal of Public Relations*. 18(1): 444-475.
- Lee, Jin Ro, Seung Ho Lim, and Tae Ssub Shin. 2011. The Tsunami-devastated Fukushima Nuclear Power Plant Accident and Media Discourse. *Speech & Communication*. 16: 188-213.
- Lee, Ki Hun. 2008. Study on the Empirical Analysis and the Implications for the Effective Food Risk Communication. *Journal of Consumer Policy Studies*. 34: 104-133.
- Leiss, W. 1996. Three Phases in the Evolution of Risk Communication Practice. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 85-94.
- Lundgren, R. E. and A. H. McMakin. 2013. *Risk Communication: A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks*. Columbus: Battelle Press.
- Nam, Hee Jung and Young Soon Kim. 2006. A Survey on Perceived Food Safety in Urban Residents. *Korean Journal of food & Nutrition*. 19(2): 126-142.
- Obregón, R. and S. Waisbord. 2010. The Complexity of Social Mobilization in Health Communication: Top-down and Bottom-up Experiences in Polio Eradication. *Journal of Health Communication*. 15(S1): 25-47.
- Oh, Se Ra, Won Jung Shin, Tae Gyun Park, Renee Kim, Ho Sik Kim, Jeong Ho Lee, Seong Hwl Hwang, and Sang Do

- Ha, 2012. The Effect of Difference between Reporting Terms of Government and Media on Risk Communication in Major Food Safety Incidents. *Journal of Food Hygiene and Safety*. 27(3): 203-208.
- Park, Gwang Hee and Hea Seon Kim. 2011. Consumer's Awareness and Reactions about Food Safety Accidents. *Korean Journal of Consumer Policy and Education*. 7(4): 43-66.
- Park, Gyung Jin. 2009. Determining of Risk Ranking for Processed Foods in Korea. *Journal of Food Hygiene and Safety*. 24(3): 200-203.
- Park, Hee Je. 2011. Scientists in the Media and Politicization of Science: The Case of BSE Controversy in 2008. *Discourse 201*. 14(2): 27-51.
- Park, Hee Je. 2012. Public Perceptions of the Risk of BSE and the Risk-avoidance Behavior in Korea. *The Journal of Rural Society*. 22(1): 311-341.
- Park, Heejae. 2002. Two Approaches to Public Understanding of Science: How Survey Analyses and Constructivist PUS Might Benefit Each Other. *Journal of Science & Technology Studies*. 2(2): 25-54.
- Reynolds, B. and Matthew W. Seeger. 2005. Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*. 10: 45-55.
- Roh, Jin Chul. 2009. Mad Cow Disease Fears and Crisis Communication of the Unknown in the 2008 Candlelight Vigils. *Economy and Society*. 84: 158-182.
- Rowe, G. and L. J. Frewer. 2000. Public Participation Methods: A Framework for Evaluation. *Science Technology & Human Values*. 25(1): 3-29.
- Sah, Jee Yeon and Jung Sung Yeo. 2014. Levels of Consumer Anxiety and Its Determinants: Focus on Genetically-modified Foods, Food Additives, and Mad Cow Disease. *Journal of Consumer Studies*. 25(1): 145-172.
- Sandman, P. M. 1987. Risk Communication: Facing Public Outrage. *EPAJ*. 13: 21.
- Shin, Won-jung, Yu Si Lee, Se Ra Oh, Tae Gyun Park, Renee Kim, Ho Sik Kim, Jung Ho Lee, Seung Yong Lee, and Sang Do Ha. 2013. Survey on Comparative Awareness between Media and Industry on Occurrence of Food Safety Incident. *Journal of Food Hygiene and Safety*. 28(2): 108-114.
- Slovic, P. 1987. Perception of Risk. *Science*. 236(4799): 280-285.
- Slovic, P., M. L. Finucane, E. Peters, and D. G. MacGregor. 2004. Risk as Analysis and Risk as Feelings: Some Thoughts about Affect, Reason, Risk, and Rationality. *Risk Analysis*. 24(2): 311-322.
- Trench, B. 2008. Towards an Analytical Framework of Science Communication Models. In *Communicating Science in Social Contexts*. Dordrecht: Springer Netherlands. 119-135.
- WBGU. 1998. *Strategies for Managing Global Environmental Risks*.
- WHO. 1997. *Risk Management and Food Safety: Report of a Joint FAO/WHO Consultation, Rome, Italy, 27 to 31 January 1997 (65)*. Food & Agriculture Org.
- Woo, Jong Min, Tai Kyung Ryeom, Jin Hee Hwang, Woo Yong Oh, Dong Deuk Jang, and Hyo Min Lee. 2007. The Successful Risk Communication Strategies for Food Risk Factors. *Safe Food*. 2(2): 11-18.
- Yang, Jin Hee, Yun Park, and Hwa Yeon Yeo. 2012. Kindergarten Parents' Perceptions on Radioactive-contaminated Foods and Irradiated Foods: Focus on the Accident of Unclear Plant in Japan, 2011. *Journal of the Korean Society of Radiology*. 6(6): 435-440.
- Yang, Jung Eun. 2015. Food Risk Stigmatization in Korean Newspapers: A 10-year Longitudinal Study. *Journal of Communication Science*. 15(3): 131-180.
- Yeung, R. M. and J. Morris. 2001. Food Safety Risk: Consumer Perception and Purchase Behaviour. *British Food Journal*. 103(3): 170-187.
- You, So Ye and Jae Hong Park. 2005. An Analysis of Exploring the Relationship between Consumer Concerns and Changed Behavior Associated with the Food Safety and the Influencing Factors: Residue, Microorganism, Growth Hormone, Irradiation, Food Additives. *Korea Industrial Economics Association*. 18(6): 2841-2858.

Korean References Translated from the English

- 김동광. 2002. 과학과 대중의 관계 변화. 과학기술학연구. 2(2): 1-23.
- 김숙희, 이귀옥. 2006. 사례분석을 통한 식품안전사고 파동 최소화 및 효율적 위해정보교류 방안 연구. 식품의약품안

- 전청 연구보고서.
- 김영욱. 2008. 위험, 위기 그리고 커뮤니케이션: 현대 사회의 위험, 위기, 갈등에 대한 해석과 대응. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 김영욱. 2014. 위험 커뮤니케이션. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 남희정, 김영순. 2006. 일부 수도권 거주 주민의 식품 안전성에 대한 인식조사. 한국식품영양학회지. 19(2): 126-142.
- 노진철. 2009. 2008년 촛불집회를 통해 본 광우병 공포와 무지의 위험소통. 경제와 사회. 84: 158-182.
- 박경진. 2009. 국내 주요 가공식품에 대한 위해순위 결정. 한국식품위생안전성 학회지. 24(3): 200-203.
- 박광희, 김혜선. 2011. 식품안전사고에 대한 소비자의 인식과 대응 방안에 관한 연구. 소비자정책교육연구. 7(4): 43-66.
- 박희제. 2002. 공중의 과학이해 연구의 두 흐름. 과학기술학연구. 2(2): 25-54.
- 박희제. 2011. 과학기사 속의 과학자와 과학의 정치화: 2008년 광우병 논쟁 사례. 담론 201. 14(2): 27-51.
- 박희제. 2012. 한국인의 광우병 위험인식과 위험회피행동. 농촌사회. 22(1): 311-341.
- 사지연, 여정성. 2014. 소비자불안의 수준과 영향요인. 소비자학연구. 25(1): 145-172.
- 신원정, 이유시, 오세라, 박태균, 김보영, 김호식, 하상도. 2013. 식품안전사건 발생시 미디어와 산업의 인식도 조사. 한국식품위생안전성학회지. 28(2): 108-114.
- 양정은. 2015. 국내 일간지의 식품위험 보도에 대한 연구. 언론과학연구. 15(3): 131-180.
- 양진희, 박화윤, 여화연. 2012. 방사능 오염식품과 방사선조사 식품에 관한 유치원 부모의 인식: 2011년 일본 원전사고의 영향력을 중심으로. 한국방사선학회 논문지. 6(6): 435-440.
- 엄영숙. 1996. 도시민들의 식품 안전성에 대한 인식. 전북대학교 산업경제연구소논문집. 27: 291-305.
- 오세라, 신원정, 박태균, 김보영, 김호식, 이정호, 하상도. 2012. 주요 식품안전사건에서 정부와 언론이 사용한 보도용어의 차이가 리스크 커뮤니케이션에 미치는 영향. 한국식품위생안전성학회지. 27(3): 203-208.
- 우종민, 염태경, 황진희, 오우용, 장동덕, 이효민. 2007. 식품 중 유해물질에 대한 성공적인 리스크 커뮤니케이션. Safe Food. 2(2): 11-18.
- 유소이, 박재홍. 2005. 식품과 관련된 위험에 대한 소비자관심과 변화된 구매행동의 연계성 및 결정요인 분석. 산업경제연구. 18(6): 2841-2858.
- 이건호. 2007. 국내 식품위해사건 사례와 리스크 커뮤니케이션의 발전방향. Safe Food. 2(2): 33-42.
- 이귀옥. 2010. 헬스 연구에서 리스크 커뮤니케이션 관점: 전략모델의 제안을 중심으로. 헬스커뮤니케이션연구. 2(2): 1-20.
- 이기현. 2008. 식품위해 인식실태 및 위험커뮤니케이션 방안 연구. 소비자문제연구. 34: 104-133.
- 이진로, 임성호, 신태섭. 2011. 일본 후쿠시마 원자력 발전소 사고와 사회적 소통. 스피치와 커뮤니케이션. 16: 188-213.
- 이현우, 최윤형. 2014. 위기관리에서 상황적 위기 커뮤니케이션 이론의 전개과정과 향후연구를 위한 제언. 홍보학 연구. 18(1): 444-475.
- 정기혜. 2010. 식품분야 Risk Assessment 의 용어통일을 위한 검토. 보건복지포럼. 74-85.
- 최찬웅, 정지윤, 황명실, 정기경, 이효민, 이광호. 2010. 위해인지도 맵을 이용한 나노기술 리스크 커뮤니케이션 연구. 환경독성보건학회지. 25(3): 187-195.
- 황윤재, 연구영, 한재환. 2009. GMO 리스크 커뮤니케이션 전략 수립을 위한 정책 연구. 농촌경제연구원 정책연구보고서.

Received: Apr. 18, 2020 / Revised: May 13, 2020 / Accepted: May 13, 2020

식품위험 커뮤니케이션 전략의 소비자친화적 설계 방안 연구

국문초록 본 연구는 소비자의 주관적 위험 평가와 인식, 그리고 커뮤니케이션 수요를 바탕으로 한 식품 위험 커뮤니케이션 전략의 설계 방법을 제안하였다. 제안된 모델의 실효성을 검증하기 위해 연구는 50세 이하 유자녀 기혼여성 576명을 대상으로 식품위험에 관한 소비자조사를 실시하였다. 분석결과, 연구가 제시한 12개의 식품위험사례들은 소비자의 주관적 위험평가와 인식 조사결과를 바탕으로 4개의 서로 다른 유형으로 구분되었으며, 이들 유형에 대한 소비자의 커뮤니케이션 수요를 바탕으로 각각의 유형에 요구되는 커뮤니케이션 전략이 제안되었다. 결과는 소비자의 주관적 인식과 수요에 근거하여 위험 커뮤니케이션 전략을 설계하는 것이 결코 비이성적이지 않으며, 오히려 부적절한 커뮤니케이션 노력으로 인해 발생할 수 있는 비효율 문제를 해결해 줄 수 있음을 확인시켜주었다. 이후 정부가 다양한 소비자 안전문제를 포괄하는 전국규모의 소비자조사를 실시하고 그 결과를 바탕으로 범정부 차원의 위험 커뮤니케이션 방향성을 설계하는 등 소비자의 인식과 수요에 근거한 접근전략을 통해 위험 커뮤니케이션의 효과를 극대화 할 수 있기를 기대하는 바이다.

주제어 : 식품위험, 소비자불안, 위험 커뮤니케이션

Profiles **Jee Yeon Sah** : She received her Ph.D. from Seoul National University, Korea in 2016. She is a senior researcher of Korea Consumer Agency. Her research interests are consumer safety, consumer's subjective risk perception and consumer-friendly risk communication strategies(sjy04@snu.ac.kr).

Jung Sung Yeo : She received her Ph.D. from Cornell University, USA in 1990. She is a Professor of the Department of Consumer Science at Seoul National University. Her research interests are economics of consumer policy with respect to imperfect information, policy evaluation on consumer protection legislations, deceptive advertising, labeling and product safety regulation(yeo@snu.ac.kr).