

한국소비자원  
윤리강령

## 한국소비자원 윤리강령

제정 2006. 6.21  
개정 2007. 3.28  
2014. 10.1  
개정 2023. 9.20  
개정 2024. 6.26

### 제1장 총칙

제1조(목적) 윤리강령(이하 "강령"이라 한다)은 윤리경영 실천을 위한 올바른 의사결정과 윤리적 판단 기준을 임직원에게 제공함을 목적으로 한다.

제2조(적용 대상) 이 강령은 한국소비자원(이하 "소비자원"이라 한다)의 임직원(기타 사용인 포함)에게 적용한다. 다만 제8장은 퇴직 임직원에게도 적용한다. <개정 '07.3.28> <개정 '14.10.1>

### 제2장 임직원의 기본윤리

제3조(임직원의 기본자세) ① 임직원은 한국소비자원의 구성원으로서 긍지와 자부심을 가지며 항상 정직하고 성실한 자세를 견지한다. <개정 '07.3.28>

② 임직원은 높은 윤리적 가치관을 가지고 개인의 품위와 소비자원의 명예를 유지·발전시킬 수 있도록 노력한다. <개정 '07.3.28>

③ 임직원은 직무를 수행함에 있어서 제반 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동한다.

제4조(책임 완수) 임직원은 소비자원의 경영이념과 비전을 공유하고 소비자원이 추구하는 목표와 가치에 공감하여 소비자원의 업무방침에 따라 창의와 성실로서 맡은 바 책임을 완수한다. <개정 '07.3.28>

제5조(자기계발) 임직원은 국제화·개방화 시대에 바람직한 인재상을 스스로 정립하고 끊임없는 자기계발을 통하여 이에 부합되도록 꾸준히 노력한다.

제6조(공정한 직무수행) ① 임직원은 관련된 제반 법령과 규정을 준수하여 공정하게 직무를 수행하여야 한다.

② 임직원은 자기 또는 타인의 공정한 직무수행을 저해할 수 있는 부당한 지시, 알선·청탁, 특혜부여 등 사회의 지탄을 받을 만한 비윤리적·불법적 행위를 하여서는 아니

된다.

제7조(이해충돌 회피) ① 임직원은 직무를 수행함에 있어 소비자의 이해와 상충되는 행위를 하여서는 아니 된다. <개정 '07.3.28>

② 임직원은 소비자와 개인 또는 부서간의 이해가 상충될 경우에는 소비자의 이익을 우선적으로 고려하여야 한다. <개정 '07.3.28>

③ 임직원의 이해충돌방지를 위한 세부사항은 「공직자의 이해충돌 방지법」 및 같은 법 시행령 등을 따른다. <신설 '23.9.20>

제8조(부당이득 수수 금지 등) 임직원은 직무와 관련하여 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 허용되는 범위를 넘어 공정성을 저해할 수 있는 금품·향응 등을 직무관련자에게 제공하거나 직무관련자로부터 제공받아서서는 아니 된다. <개정 '23.9.20>

제9조(공·사 구분) ① 임직원은 직무를 수행함에 있어서 공·사를 명확히 구분하여야 한다.

② 임직원은 소비자의 재산을 사적으로 사용하거나 소비자의 예산을 목적외의 용도로 사용하여 소비자에게 재산상 손해를 가해서는 아니된다. <개정 '07.3.28>

③ 임직원은 근무 시간 내 사적인 일에 시간을 할애하여 업무수행에 지장을 주거나, 사내 정보통신시스템을 온라인 게임, 도박, 음란사이트 방문 등 업무상 용도이외의 부적절한 용도로 사용하여서는 아니된다.

④ 임직원은 직무이외의 영리를 목적으로 하는 업무에 종사하지 못하며, 상임임원은 공정거래위원장의, 직원은 원장의 승인없이 다른 직무를 겸할 수 없다. <개정 '07.3.28>

제10조(임직원 상호관계) ① 임직원은 상호간에 직장생활에 필요한 기본예의를 지켜야 하며 불손한 언행이나 다른 임직원을 비방하는 등 인권을 침해하는 행위를 하여서는 아니 된다. <개정 '23.9.20>

② 임직원은 학벌·성별·종교·혈연·출신지역·정치·인종 등의 다양성을 존중하고 그에 따른 파벌조성이나 차별 대우를 하여서는 아니 된다. <개정 '23.9.20>

③ 임직원 상호간에는 부당한 청탁이나 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 허용하는 범위를 넘는 금품등의 수수·요구·약속, 사회통념상 과도한 선물제공 및 금전거래 등의 행위를 하여서는 아니 된다. <개정 '23.9.20>

④ 상급자는 하급자에게 부당한 지시를 하여서는 아니 되며 하급자는 상급자의 정당한 지시에 따라야 한다.

⑤ 임직원은 상호간에 성적 유혹 및 성적 수치심을 유발시키는 행위를 하여서는 아니 된다.

제11조(건전한 생활) ① 임직원은 공직자로서 자세에 어긋나지 않도록 허례허식을 배격하

고 겸소한 의식주와 건전한 여가 활동을 생활화하여야 한다.

② 임직원은 건전한 경조사문화 정착을 위해 노력하며 직무관련자에게는 경조사 통지를 삼가고 경조금품도 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 허용하는 범위를 넘지 않도록 한다. <개정 '23.9.20>

제12조(투명한 정보 및 회계관리) ① 임직원은 모든 정보를 정당하고 투명하게 취득·관리하여야 하며 회계 기록 등의 정보는 정확하고 정직하게 기록·관리하여야 한다.

② 임직원은 직무관련 취득정보를 원장의 사전허가나 승인 없이 외부로 유출하거나 부당하게 이용하여서는 아니 된다.

③ 임직원은 특정 개인이나 부서의 이익을 위해 허위 또는 과장보고를 하지 않으며 중요한 정보를 은폐하거나 독점하지 않는다.

④ 소비자원은 관련법령과 규정에 따라 경영정보를 공시하여 경영의 투명성과 신뢰도를 높인다. <개정 '07.3.28>

### 제3장 고객에 대한 책임과 의무

제13조(고객 존중) 임직원은 항상 고객을 존중하고 고객의 입장에서 생각하며 고객만족을 모든 행동의 기준으로 삼는다.

제14조(고객 만족) ① 임직원은 고객의 요구와 기대를 정확하게 파악하여 진실한 마음으로 고객이 감동할 수 있는 최상의 서비스를 제공한다.

② 임직원은 고객의 의견과 제안사항을 항상 경청하고 겸허하게 수용하며 고객 불만 사항에 대해서는 최대한 신속하고 공정하게 처리한다.

제15조(고객의 이익 보호) ① 고객에 대한 정보는 관계 법령에 따라 안전하게 보관·관리하며, 당해 고객의 사전 동의없이 다른 용도에 사용하지 아니 한다. 다만, 법령에 의해 허용된 경우는 예외로 한다.

② 고객과의 직무상 약속은 반드시 이행하며, 부득이한 사유로 이행이 불가능할 경우에는 그 사유를 고객에게 통지하고 유사한 사례가 재발되지 않도록 하여야 한다.

제16조(고객의 알 권리 보호) 임직원은 고객의 알 권리를 존중하여 고객이 알아야 하거나 고객에게 마땅히 알려야 하는 사항은 정확하고 신속하게 제공하며, 법령 또는 내규 등을 성실하게 설명하여야 한다.

### 제4장 국가와 사회에 대한 책임

제17조(법규의 준수) 임직원은 각종 법규를 준수하며, 법규의 위반으로 인하여 개인 또는 소비자원의 명예가 훼손되는 일이 없도록 만전을 기한다. <개정 '07.3.28>

제18조(국가와 사회발전에 기여) ① 임직원은 합리적이고 책임 있는 경영을 통하여 소비자 자원을 성장·발전 시킴으로써 사회적 책임과 의무를 다함과 동시에 국가와 사회 발전에 이바지하여야 한다. <개정 '07.3.28>

② 임직원은 지속적인 사회공헌 활동을 통하여 국가의 사회복지 정책에 적극 동참하고 풍요로운 사회건설에 이바지한다.

제19조(안전 및 위험예방) 임직원은 안전에 관한 제반 법규와 기준을 준수하여 재해 및 위험예방관리에 최선을 다하여야 한다.

제20조(환경보호) 임직원은 환경문제의 중요성을 깊이 인식하여 국내외 환경관련 법규를 준수하고 환경보호 및 오염방지를 위하여 노력하여야 한다.

## 제5장 임직원에 대한 책임

제21조(임직원 존중) 소비자원은 임직원에 대한 믿음과 애정을 가지고 임직원 개개인을 인격체로 대하며, 임직원 개인의 종교적·정치적 의사와 사생활을 존중한다. <개정 '07.3.28>

제22조(공정한 대우) 소비자원은 교육, 승진 등에 있어서 임직원 개인의 능력과 자질에 따라 균등한 기회를 부여하고, 성과와 업적에 대해서는 공정하게 평가하고 보상하며, 성별·학력·연령·종교·출신지역·신체장애 등을 이유로 차별하지 아니 한다. <개정 '07.3.28>

제23조(인재육성 및 창의성 촉진) 소비자원은 임직원의 능력개발을 적극 지원하여 전문적이고 창의적인 인재로 육성하고, 임직원의 독창적이고 자율적인 사고와 행동을 촉진하기 위하여 모든 임직원이 자유롭게 제안하고 의사표현을 할 수 있는 여건을 조성한다. <개정 '07.3.28>

제24조(삶의 질 향상) ① 소비자원은 임직원이 정당한 방법으로 직무를 수행할 수 있도록 제도를 확립하고 직무수행을 통하여 긍지와 보람을 성취할 수 있도록 최선을 다한다. <개정 '07.3.28>

② 소비자원은 임직원이 쾌적하고 안전하게 일할 수 있는 근무환경을 조성하고, 임직원과 가족의 건강·교육·복지후생 등 삶의 질을 향상시킬 수 있는 프로그램을 적극적으로 개발·실행한다. <개정 '07.3.28>

## 제6장 노사 화합

제25조(능동적인 노사관계) ① 소비자원은 노동조합의 활동을 존중하며, 정당한 활동을 보장한다. <개정 '07.3.28>

② 노사는 상호신뢰와 공감을 바탕으로 인간본위의 노사관계를 추구하며, 노사간 격의 없는 대화로 서로를 이해하고 고충을 해소한다.

③ 노사는 근로조건 개선, 복리후생시설 및 제도의 확충 등 삶의 질과 만족도를 높이는데 최선을 다한다.

제26조(노사간 공동노력) ① 노사간 문제는 상호권리를 존중하며 양보와 타협으로 해결할 수 있다는 신념을 가지고, 합리적인 사고와 긍정적 대화를 통하여 해결한다.

② 노사 모두가 주인이라는 자부심을 갖고, 신뢰와 화합을 바탕으로 공존과 번영을 추구한다.

③ 시대가 요구하는 새로운 노사화합의 조직문화 정립과 건전한 조직문화의 구축을 통하여 개인의 꿈과 소비자원의 비전이 실현될 수 있는 보람의 일터를 만드는데 노사가 함께 노력한다. <개정 '07.3.28>

### 제7장 윤리강령 준수의무 등

제27조(준수의무와 책임) ① 모든 임직원은 강령을 숙지하고 준수하여야 하며, 강령을 위반하였을 때에는 이에 상응하는 책임을 진다.

② 임원과 부서장은 소속직원의 강령 준수 여부를 관리·감독할 책임이 있다.

### 제8장 퇴직 임직원 윤리준칙

제28조(소비자원 퇴직 임직원의 기본윤리) ① 소비자원에 근무했던 퇴직 임직원이 새로운 업무에 종사하는 경우 소비자원의 설립이념 및 취지에 부합하도록 자신이 소속한 기업 등에서 업무에 임하여야 한다.

② 퇴직 임직원은 퇴직 전 직위나 취득정보를 이용하여 사적 이익을 추구하여서는 아니 된다. [본조신설 '14.10.1]

제29조(소비자보호 중심업무 수행) 퇴직 임직원은 직무 수행 중 소속기업 등의 행위가 각종 소비자보호법규 등에 위반된다고 판단될 경우에는 소속기업 등에 해당 행위를 중단하도록 자문하는 등 적절한 조치를 취하여야 한다. [본조신설 '14.10.1]

제30조(퇴직 임직원의 이해충돌 방지 등 금지행위) 퇴직 임직원은 다음 각호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 소비자원의 업무 등에 부당한 영향을 미치기 위하여 소비자원 소속직원에게 청탁 또는 알선하는 행위
2. 조사나 시험검사 업종 및 업체 등에 대한 사전정보 수집 등 부당한 목적으로 소비자원 직원과 접촉하는 행위

- 3. 재직 시 알게 된 직무상 관련 비밀을 누설하는 행위
- 4. 기타 퇴직직원의 활동이 소비자의 설립취지와 업무 등 소비자보호활동과 이해충돌을 일으킬 수 있는 행위

[본조신설 '14.10.1]

제31조(임직원의 퇴직 임직원과의 접촉신고) 임직원은 퇴직 임직원과 소비자원 업무관련으로 접촉하는 경우에는 감사부서의 장에게 신고하여야 한다. [본조신설 '14.10.1]

제32조(퇴직 임직원 윤리강령 준수) 임직원은 퇴직 전 별지 1호 서식의 서약서를 원장에게 제출하여야 한다. <신설 '24.6.26>

### 제9장 보 칙

제33조(포상 및 징계) ① 원장은 강령을 준수하고 윤리경영 정립에 기여한 임직원에 대하여는 인사평가에 반영하는 등 그에 상응한 포상을 실시할 수 있다.

② 원장은 강령에 위반된 행위를 한 임직원에 대하여는 징계 등 필요한 조치를 취할 수 있다. 다만, 구체적인 위반행위에 대해서는 행동강령에서 별도로 정한다.

③ 제2항의 규정에 의한 징계의 종류, 절차, 효력 등은 소비자원 징계관련 규정이 정하는 바에 따른다. <개정 '07.3.28>[제32조에서 이동 <'24.6.26.>]

제34조(윤리강령의 운영) ① 원장은 조직의 발전상황과 환경변화에 맞추어 강령의 내용을 지속적으로 보완·발전·운영하여야 한다.[제33조에서 이동 <'24.6.26.>]

② 원장은 강령을 준수하고 임직원의 청렴성 유지 등을 위하여 필요한 구체적인 판단 기준 및 처리절차와 그 운영에 관하여 필요한 세부사항은 별도로 정한다.

제35조(윤리위원회 설치) ① 원장은 윤리경영의 원활한 추진 및 정착과 강령의 이행 등을 위하여 윤리위원회를 설치하여 운영할 수 있다.[제34조에서 이동 <'24.6.26.>]

② 윤리위원회의 설치 및 운영에 관하여 필요한 사항은 별도로 정할 수 있다.

### 부 칙

①(시행일) 이 강령은 원장의 승인을 받은 날부터 시행한다.

부 칙 <'07.3.20>

①(시행일) 이 강령은 2007년 3월 28일부터 시행한다.

부 칙 <'14.10.1>

①(시행일) 이 강령은 원장의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

부 칙 <'23.9.20>

①(시행일) 이 강령은 원장의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

부 칙 <'24.6.26>

①(시행일) 이 강령은 원장의 승인을 받은 날로부터 시행한다.

