

고객응대직원 보호에 관한 규정

사규번호 22-06-1
소관부서 인재관리팀

제정 2018년 10월 18일
개정 2020년 05월 01일
개정 2021년 09월 28일

제1조(목적)

이 규정은 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 및 산업안전보건법에 따라 고객응대직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위한 회사의 의무와 고객응대직원의 권리를 규정함으로써 건전하고 안전한 근무환경을 조성하고 고객응대직원의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

제2조(용어정의)

1. “고객응대직원”이란 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무를 수행하는 직원을 말한다.
2. “고객”이란 소비자를 포함하여 회사가 제공하는 상품 및 서비스 등을 이용하는 자를 말한다.
3. “상품 및 서비스”란 감독당국의 인/허가를 득하거나 자체 개발한 회사의 ‘금융상품’ 및 ‘서비스’를 말한다.

제3조(적용범위)

이 규정에 따른 보호조치 적용대상은 고객응대직원으로 한다.

제4조(고객응대업무 표준 매뉴얼의 수립 및 교육)

- ① 회사는 다음 각호의 내용을 포함한 고객응대업무 표준 매뉴얼을 작성하여 직원에게 제공한다.
 - 가. 직원이 고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 회사 내의 공식적인 체도와 절차
 - 나. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장
 - 다. 고객에게 부당한 대우를 당한 직원의 업무 중단 시간에 관한 사항
 - 라. 개별 직원이 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응방안

마. 민원 해결 절차 등에 관한 사항

바. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항

- ② 고객응대업무를 수행하는 부서 및 직원은 매뉴얼에 따라 고객응대업무를 수행하여야 한다.
- ③ 회사는 고객응대 부서 및 직원이 제2항의 규정에 따라 고객응대업무를 수행하였음에도 불구하고 상습적으로 문제행동을 반복하거나 악성적 문제행동을 한 고객에 대해서 상담 제한과 같은 별도의 제재를 가할 수 있다.
- ④ 고객응대 부서의 관리자(부서장)는 고객응대 표준 매뉴얼(별첨)을 따르되, 부서 특성을 반영하여 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 '폭언 등'이라 한다)를 예방하거나 대응하기 위한 직원의 세부 행동요령 등을 마련 할 수 있다.
- ⑤ 회사는 고객응대직원을 대상으로 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하거나 이에 대응하기 위한 교육을 연 1회 이상 실시한다

제5조(고충처리 상담 창구 운영)

- ① 회사는 고객의 폭언 등으로 인한 직원의 건강장해 예방을 위하여 사내 고충처리제도를 운영한다..
- ② 고객응대직원은 고객응대에 대한 고충사항이 있는 경우, 고충처리위원 또는 고충상담원에게 대면, 유선, 온라인(메일 또는 메신저)등 모든 채널을 통해 상담(신고)할 수 있다.

제6조(고객응대직원 보호 위원회)

- ① 고객응대직원 보호 위원회는 인사부서장(위원장), 소비자보호업무부서장, 내부통제부서장, 지점관리업무부서장, 콜센터부서장, 법무부서장으로 구성하되, 위원장은 필요시 사안별로 위원을 추가로 지정할 수 있다. 동 위원회의 간사는 인사담당부서 직원이 맡는다.
- ② 위원회는 연2회 정기적으로 개최하며, 위원장은 필요시 추가로 개최할 수 있다. 다만, 심의를 요하는 사안이 없는 경우 정기회의는 생략할 수 있다.
- ③ 위원회는 고객응대직원 보호조치에 대해 심의하고, 관련 부서에 필요한 조치를 요구할 수 있다. 요청 받은 부서는 빠른 시일 안에 필요한 조치를 취해야 한다.
- ④ 회의의 합리적인 진행을 위해 해당 고객응대직원 또는 부서장 등이 배석하여 의견을 개진할 수 있다.

제7조(보호조치)

- ① 회사는 고객으로부터 폭언 등 피해를 입은 직원이 발생하는 경우 직원의 상태와 상황에 따라 다음 각호 중 필요한 보호조치를 취해야 한다.
 1. 직원을 해당 고객으로부터 분리한 후, 충분한 휴식권을 보장. 단, 고객의 생명, 신체, 중대한 재산의 이익과 관련한 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무

담당자 교체 조치

2. 직원에 대한 치료 및 상담지원
 3. 폭언 등 고객의 행위가 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 피해를 입은 직원이 요청하는 경우 관할 수사기관 등에 고발
 4. 제3호에 해당하지 않는 경우에도 직원의 피해 정도 및 해당 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해 발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
 5. 직원이 직접 폭언 등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
 6. 고객의 폭언 등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시
 7. 그 밖의 직원의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 직원은 제1항 각호의 조치를 회사에 요구할 수 있다.
- ③ 회사는 직원이 제2항의 조치 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하지 않는다.

제8조(준용)

본 규정에 명시되지 아니한 사항들에 대하여는 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 및 산업안전보건법 등 관련 법률에 따른다.

부칙

제1조 이 규정은 2018년 10월 18일부터 시행한다.

부칙 <20.05.01.> (개정)

제1조 이 규정은 2020년 5월 1일부터 시행한다.

부칙 <21.09.28.> (개정)

제1조 이 규정은 2021년 09월 28일부터 시행한다.

(별첨) 고객응대업무 표준 매뉴얼

1. 문제상황 발생시 대응조직



주) 필요 시, 조직 내 문제행동고객 전담자를 지정하여 상황 발생시 대응

2. 고객응대직원 보호 조치

가. 비합리적인 방법으로 무리한 요구를 하는 고객에게 서비스가 중단될 수 있음을 사전에 안내하여 무리한 요구를 하지 않도록 예방한다

(적용예시)

- (전화상담시) 고객의 무리한 요구나 욕설 시 먼저 전화를 종료할 수 있음을 안내
- 상습적으로 폭언 등을 행사하는 고객에게 법적인 문제가 될 수 있음을 사전 안내

나. 고객으로부터 심한 폭언 등을 당하거나 고객과 심한 언쟁을 했을 때 업무중단(휴식)시간을 가질 수 있도록 한다.

다. 문제행동고객^{주)}에 대한 고객응대직원의 사과와 회사차원의 보상을 금지 한다

주) 문제행동고객

1. 과도한 금전적 보상 또는 특혜 등을 지속적으로 요구하는 고객

- 재산적 피해가 회복 되었음에도 불구하고 이와는 별도로 정신적인 피해에 대한 과도한 보상을 요구하는 경우
- 불친절 또는 사소한 업무 과실을 빌미로 과도한 보상 또는 조치를 요구하는 경우

2. 법률에서 금지하고 있는 이익 또는 계약내용이 없는 내용 등을 지속적으로 요구하는 고객

3. 모욕, 명예훼손 또는 성희롱 발언 등 형사상 위법행위 등을 하는 고객

4. 정상 처리된 민원에 대해 반복적, 감정적으로 민원을 제기하거나, 직원을 괴롭히기 위한 목적으로 반복적으로 민원을 유발하는 고객

5. 기타 상기의 내용에 준하는 문제행동고객

라. 이 매뉴얼에 따라 응대를 중지하여 발생한 민원은 인사평가에 반영하지 않는다.

마. 직장 내 고충이나 애로사항은 사내 고충처리제도를 통해 상담할 수 있다.

바. 고객응대직원에 대한 보호조치 세부 사항은 관련 규정을 참고한다.

3. 유형별 문제행동고객 대응수칙

- 가. 기본원칙: 원칙준수, 과격한 언행에 대해서는 녹취·녹화로 증거 확보, 끝까지 정중함 유지
 - 고객 대응 시 감정적인 표현이나 논쟁은 삼가야 한다.
- 나. 고객응대부서 부서장은 직원의 상태를 판단하여 휴식 부여 또는 근무조정 등을 조치하고, 상황에 경중을 신속하게 판단하여 대응한다.
- 다. 확대, 확산의 예방 차원에서 필요한 경우 또는 명백한 악성 민원으로 판명되는 경우에는 1회성이라도 법적 대응한다.
- 라. 유형별 문제행동고객 대응 절차는 아래와 같다.

- 비대면 문제상황 발생 시

절차	세 부 내 용
1	전화상담 중 무리한 요구, 욕설, 폭언, 성희롱 등 문제상황 발생 시, 즉시 정중하게 중지를 요청한 후 상담을 계속 이어간다 [예시 : 고객님, 폭언을 계속하시면 정상적인 상담이 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.]
2	중지 요청에도 계속되는 경우 응대 멘트 (단호하게 중지 재요청 / 녹음되고 있음을 고지)로 대응한다. [예시 : 고객님, 업무상담과 관련 없는 욕설이나 폭언, 성희롱 시 관련 법률에 의해 고발될 수 있으며, 통화 내용은 녹음돼 증거 자료로 제공됩니다. 지속적인 욕설이나 폭언시 통화를 종료 할 수 있습니다. 폭언을 즉시 중단해 주십시오.]
3	비아냥, 무시하는 듯 한 말이나 맞대응 하는 욕설, 폭언 등은 사용하지 않는다.
4	중지 요청 및 응대 멘트 이후에도 계속되는 경우 상담이 더 이상 불가능함을 설명하고 전화를 종료한다고 통보한다. [예시 : 더 이상 상담 진행이 어려워 통화가 종료됨을 알려드립니다.]
5	전화 종료 통보에도 계속되는 경우 일방적으로 통화 종료한다.
6	지체 없이 관리자(부서장)에게 상황을 보고한다.
7	보고받은 관리자(부서장)는 사안을 신속 정확하게 파악하여 분쟁 및 갈등해결 방안을 모색하고 적절한 방법을 적용하여 해결책을 강구한다.
8	통화 종료 후 수분 내 다시 전화가 오는 경우에는 즉시 대응하지 않고 상담 불가 안내를 한다.
9	일정 시간 경과 후 전화가 오는 경우 재 상담을 하고, 같은 사항이 반복되는 경우 위와 같은 방법으로 대처한다.

10	관리자(부서장)는 문제상황이 종료된 직후, 문제행동고객 대응 결과를 ‘고객응대직원 보호 위원회’에 보고한다.
11	고객응대직원 보호 위원회는 필요한 조치를 강구하고 시행한다.

- 대면 문제상황 발생 시

절차	세 부 내 용
1	고객(직접)응대 중 무리한 요구, 욕설, 폭언, 성희롱, 폭력징후 감지 등 문제상황 발생 시, 정중하게 중지를 요청한 후 고객응대를 계속 이어간다. [예시 : 고객님, 폭언을 계속하시면 정상적인 업무가 어렵습니다. 폭언을 중단해 주십시오.]
2	중지 요청에도 폭언 등이 계속되는 경우 단호한 어조로 중지를 재 요청하고, CCTV 가 녹화되고 있음을 고지하고, 과격한 언행에 대한 증거확보를 위해 녹취실행을 추가 고지 한 후 핸드폰 등을 이용하여 녹음한다. [예시 : 고객님, 지금 CCTV 가 녹화되고 있으며, 지금부터 모든 내용을 녹음 하겠습니다. 업무상담과 관련 없는 욕설이나 폭언, 성희롱 시 관련 법률에 의해 고발될 수 있으며, 녹화(녹음) 내용은 증거 자료로 제공됩니다. 욕설이나 폭언을 지속할 경우 상담을 종료 할 수 있습니다. 즉시 중단해 주십시오.]
3	고객 대응 시 감정적인 표현이나 논쟁은 삼가야 한다.
4	과격한 언행에 대한 중지 요청 및 녹화·녹취 고지 이후에도 계속되는 경우 고객응대가 더 이상 불가함을 설명하고 고객응대를 종료한다고 통보한다. [예시 : 더 이상 업무진행이 어려우므로 상담을 종료하고 관리자 보고 및 경찰에 신고하겠습니다.]
5	지체없이 관리자(부서장)에게 상황을 보고한다.
6	보고받은 관리자(부서장)는 사안을 신속 정확하게 파악하여 분쟁 및 갈등해결 방안을 모색하고 적절한 방법을 적용하여 해결책을 강구한다.
7	문제행동 고객이 계속 소란을 피우는 경우 경비/경찰의 도움을 받아 퇴거 조치한다.
8	퇴거된 고객의 재입장을 대비하여 증거(CCTV, 녹음파일, 메모 등) 및 증인을 확보한다.

9	관리자(부서장)는 문제상황이 종료된 직후, 문제행동고객 대응 결과를 ‘고객응대직원 보호 위원회’에 보고 한다.
10	고객응대직원 보호 위원회는 필요한 조치를 강구하고 시행한다.