

<사회 관리 지침>

■ 기본정보

최초제정일	2024 년 1 월 2 일
주관부서	경영관리부문
책 임 자	문영석 전무이사
담 당 자	김세란 리더

■ 제·개정이력

순번	제·개정일자	제·개정내용
1	2024 년 1 월 2 일	제정
2	2024 년 12 월 2 일	사회 공헌 프로그램 운영 계획

[목차]

1. 서문

2. 노동인권

3. 안전보건

4. 분쟁광물

5. 공정거래

6. 사회공헌

[부록] 고충처리 절차 및 신고자 보호 원칙

1. 서문

(사회책임경영 목적)

본 지침은 국내외 ESG 가이드라인 및 법규에 따라 주식회사 포인트아이 주식회사(이하 "회사"라 한다)의 긍정적인 사회 영향 확대 활동과 부정적인 사회 영향 제거 등을 통한 사회책임경영 향상을 목적으로 한다.

(사회책임경영 목표)

- 1) 우리는 노동인권, 개인정보 보호, 안전보건, 공정거래, 사회공헌 등을 사회책임경영의 핵심과제로 정의하고 이를 실천하여 기업의 선한 영향력을 통해 공동체의 지속 가능한 발전에 기여한다.
- 2) 이를 위해 우리 회사의 사회책임경영 비전을 아래와 같이 수립 후 핵심 관리영역별 이해관계자를 아래와 같이 정의하였다.

비전	연결을 넘어, 기술의 시너지를 꿈꾸다.				
핵심 관리 영역	노동/인권	개인정보 관리	공급망 관리 및 공정거래	안전보건	사회공헌
핵심 이해관계자	근로자	고객	협력사	고객 & 근로자	지역사회

(중점관리 영역별 목표)

- 1) 인권경영을 통한 인권친화 기업문화 조성
- 2) 철저한 개인정보 관리를 통한 고객의 사생활 보호
- 3) 공정거래를 통한 부패 제로화
- 4) 안전보건 강화를 통한 무재해 사업장 달성
- 5) 업(業) 특성 반영 사회공헌 활동을 통한 지역사회 참여 및 발전 기여
- 6) 책임 있는 공급망 관리를 통한 협력사와 상생도모

(책임 및 권한)

- 1) 본 지침의 개정 및 적용에 관한 사항은 경영관리부문 부서가 주관한다.
- 2) 주관부서장은 본 지침에 대하여 주관부서 담당자를 지도하고, 지침의 제·개정을 준비·검토할 책임이 있다.

(적용 범위) 이 규칙은 회사의 사업장에 근무하는 모든 근로자에게 적용한다.

(용어 정의)

- 1) 근로자: 근로자라 함은 임금을 목적으로 회사에 근로를 제공하는 자를 말한다.
- 2) 사용자: 사용자라 함은 회사 또는 사업 경영 담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 회사를 위하여 행위하는 자를 말한다.

2. 노동인권

포인트아이 주식회사(이하, 당사)은 노동 및 인권 경영을 적극적으로 이행함과 동시에 사업 운영에 따른 인권침해를 예방하고 관련 리스크를 완화하기 위해 본 노동인권 지침을 제정한다. 당사는 노동인권경영 이행을 위해 대한민국 헌법과 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights), UN 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 및 국제노동기구 헌장(International Labor Organization Constitution), OECD 실사 가이드라인(OECD Due Diligence Guidance for responsible Business Conduct) 등 인권·노동 관련 국제 표준 및 가이드라인을 지지한다.

본 지침의 적용대상은 당사의 임직원(임원과 직원, 비정규직 포함 모든 근로자를 대상으로 함, 이하 “임직원”이라 한다)으로서 국내·외 법인 및 지사, 자회사 및 손자회사, 파트너사의 임직원을 포함한다. 또한, 당사 임직원은 공급자 및 판매·서비스 조직을 대할 때에도 본 지침을 따르며, 더 나아가 거래관계에 있는 모든 이해관계자가 본 지침을 존중할 수 있도록 권장한다.

제 1 조. 차별금지

우리는 합리적인 이유 없이 모든 사업활동에 있어서 신앙, 인종, 민족, 국적, 피부색, 연령, 성별, 출신지역, 출신학교, 혼인, 임신, 출산, 장애, 가족현황, 정치적 성향, 성적 지향, 그리고 사회적 신분 등을 이유로 모든 임직원을 차별하지 않으며, 다양성을 존중하는 조직문화를 구축한다.

제 2 조. 근로조건 준수 및 동등 보상

우리는 사업을 영위하는 국가별 법정근로시간을 준수하며, 강제 초과근무나 보상을 전제로 한 초과근무 강요를 금지한다.

모든 임직원에게 근로에 대한 합당한 보수를 급여명세서와 함께 지급한다. 또한, 동등 보상 원칙에 의거하여, 동등한 노동을 제공한 남녀 근로자에게 동등한 보수를 지급한다. 아울러, 모든 임직원의 역량 개발 및 삶의 질 향상을 위해 충분한 교육기회와 직무수행에 적절한 업무환경을 제공한다.

제 3 조. 인도적 대우 보장 및 괴롭힘 금지

우리는 모든 임직원의 사생활을 존중하고 개인정보를 철저히 보호하며, 정신적이거나 육체적으로 강압, 학대, 불합리한 대우를 하지 않는다. 또한, 모든 임직원에게 대한 신체적·언어적·관계적·정서적 괴롭힘 행위를 일절 금지한다.

위를 위반한 자에 대해서는 사건의 경중에 따라 징계, 근무장소의 변경, 해고 등의 필요한 조치를 취하고 피해자에 대해서는 적극적인 보호 및 구제 조치를 취한다.

제 4 조. 결사 및 단체교섭의 자유 보장

우리는 본 지침이 적용되는 국가의 노동 관계법을 존중하며, 관계법으로 보장되는 모든 임직원에게 의한 노동조합의 설립의 자유, 집단교섭권, 평화로운 집회 참여 등의 자유를 보장한다. 또한 모든 임직원에게 근로조건과 관련한 충분한 의사소통 기회를 제공한다.

제 5 조. 강제노동 및 아동노동 금지

우리는 모든 임직원에게 대해 폭행, 협박, 감금 등의 행위를 하거나, 신분증 또는 사증 등을 요구하는 방식으로 자유의사에 반하는 근로 일체를 강요하지 않는다. 또한, 아동노동을 원칙적으로 금지하며, 현지 법규상 그 고용이 불법(위반)이 아닌 경우에 한하여 근로의 기회를 제공할 수도 있다. 다만, 해당 인원이 근로로 인해 교육기회가 제한되지 않도록 권장한다.

당사의 경우 필요에 따라 만 18 세 미만인 자라도 보호자의 동의를 얻어 채용할 수 있으며, 이들은 위험한 작업 또는 야간근무에 참여할 수 없으며, 18 세 미만 근로자의 1 일 근로시간은 7 시간 이내로, 1 주의 근로시간은 35 시간 이내로 한하며, 만 15 세 미만인 연소자의 채용은 어떠한 경우라도 불가하다.

제 6 조. 인신매매 및 착취 금지

우리는 착취를 목적으로 위협, 무력 사용 등 강압, 납치, 사기 또는 기만 등의 수단으로 인력을 모집, 수송, 이동, 은닉 또는 수령하는 일체의 행위를 금지한다.

제 7 조. 생활 임금 준수

우리는 법령이 보장하는 최저 임금 지급에서 나아가, 임직원 및 임직원 가족의 기본적인 생활을 영유하기 위해 필요한 생활 임금(living wage) 지급 원칙을 준수한다. 또한, 당사 임직원, 계약업체, 공급업체 및 파트너사가 실제로 생활임금 지급을 준수하는지 모니터링하고 이를 공급망 내에 확산하기 위해 노력한다.

제 8 조. 산업안전 보장

우리는 모든 임직원이 안전한 근로환경에서 근무할 수 있도록 사업장(공사현장)의 시설, 장비, 도구 등을 정기적으로 점검하며, 신체적·정신적 위험 예방 목적의 적절한 조치와 사후관리를 위한 지원방안을 마련한다.

제 9 조. 지역주민 인권 보호

우리의 모든 임직원은 업무 수행 시 지역주민의 인권이 침해되지 않도록 유의하며, 지역 주민의 안전보건에 대한 권리, 거주지 자유를 보호한다.

제 10 조. 고객 인권 보호

우리의 모든 임직원은 제품과 서비스를 제공할 시, 고객의 생명, 건강, 재산 보호를 최우선으로 해야 하며, 경영활동으로 수집한 개인정보 보호를 위해 최선의 조치를 취한다.

3. 안전보건

1) 안전보건경영 방침

포인트아이 주식회사는 기업경영 활동에 있어서 안전을 최우선 가치로 하며 모든 종사자 및 고객의 안전사고 및 작업성 질병을 예방하기 위해 최선을 다한다.

1. 안전보건관리체계를 구축하여, 안전하고 건강한 일터를 실천한다.
2. 유해·위험요인을 사전에 발굴하여 지속적으로 개선한다.
3. 종사자의 안전 및 보건에 관한 의견을 청취하여 지속적으로 개선한다.
4. 안전보건교육을 통하여 안전·보건 의식을 꾸준히 향상시킨다.
5. 안전보건관계법령에 따른 기준 및 규정을 준수한다.
6. 사고발생에 따른 대응 방안을 수립하여 주기적으로 훈련을 실시한다.

2) 재해/질병 예방 의무

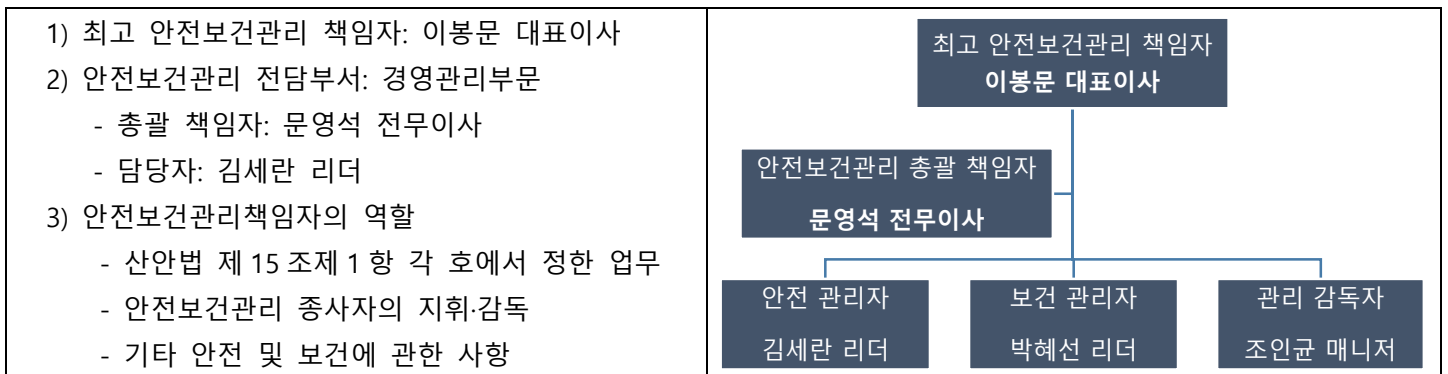
사장은 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 직원의 안전과 보건을 유지·증진시키기 위해 노력하여야 한다.

1. 산업재해/질병 예방을 위한 기준을 준수한다.
2. 회사의 안전·보건에 관한 정보와 필요한 보호구를 근로자에게 제공해야 한다.
3. 근로조건을 개선하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방함과 동시에 직원의 생명을 지키고 안전과 보건을 유지·증진시킨다.
4. 직원은 이 규정에서 정하는 산업재해/질병 예방을 위하여 필요한 사항을 준수하여야 한다.
5. 사장은 산업재해/질병을 예방하고 시설물의 안전점검과 적절한 유지관리 등을 위하여 산업안전법, 중대재해처벌법 및 개별적으로 적용되는 시설물안전법, 재난안전법 등 안전 및 보건 관련법령을 준수하여야 한다.

3) 안전보건관리 조직

사장은 안전보건관리업무를 효율적으로 수행하기 위하여, 회사의 산업안전보건관리 체계를 구축하고, 회사의 직제를 통하여 안전보건관리에 대한 전반적인 책임과 지휘권을 갖으며, 안전보건업무를 효율적으로 수행하기 위하여 안전보건 업무를 총괄하는 전담조직을 직속으로 설치하여 운영한다.

1. 조직도



2. 담당업무

구분	안전보건 업무
최고 안전보건관리 책임자 및 총괄 책임자	· 산재예방계획 수립, 안전보건관리규정 작성·변경 · 안전보건교육, 근로자 건강관리 · 산재 원인조사 및 재발방지대책 수립 · 근로자 위험, 건강장해 방지 / 위생시설의 설치 및 제공
관리감독자	· 산재 보고 및 응급조치 · 안전·보건관리자 업무에 대한 협조
안전관리자	· 산재 발생 원인 조사·분석, 재발방지를 위한 기술, 산재 통계 유지·관리·분석 등에 대한 지도·조언 및 보좌 & 위험성평가, 안전교육에 대한 지도·조언 및 보좌
보건관리자	· 위험성평가, 보건교육, 순회점검에 대한 지도·조언 및 보좌 · 산재 발생 원인 조사·분석, 재발방지를 위한 기술, 산재 통계 유지·관리·분석 등에 대한 지도·조언 및 보좌

4) 산업재해 및 질병 예방 관리 프로세스

사장은 안전보건관리업무를 효율적으로 수행하기 위하여 아래와 같은 프로세스를 산업 재해 및 직업성 질환 예방 체계의 작동 여부를 주기적으로 점검합니다.



5) 안전보건교육 계획

1. 교육훈련 목적

안전보건교육은 경험부족, 인지부족으로 인해 발생할 수 있는 잠재적인 안전사고를 미연에 방지하여 임직원의 안전과 보건을 유지 및 증진시키고자 하는 목적에서 실시한다. 교육훈련은 그 목적에 따라 대상자와 교육 방법을 구분하여 실시한다.

2. 교육훈련 종류

교육구분	교육대상자	법정교육시간
정기교육	전 임직원	1hr

3. 교육훈련 연간 시행 계획

교육구분	교육내용	교육방법	교육일자 및 시간	교육대상
정기교육	- 사무직의 건강관리 - 산업안전보건법령에 관한 사항 - 근로자 건강증진 및 산업간호에 관한 사항 - 기타 안전·보건관리에 필요한 사항	온라인	개별 수강신청 및 자체적으로 시행 (24년 12월말 이수 확인 예정)	전임직원

4. 분쟁광물

포인트아이 주식회사(이하 "당사")는 OECD 실사 지침(OECD Due Diligence Guidance)과 같은 국제 표준 및 지침에 기반하여 윤리적이고 사회적으로 책임감 있는 부품 조달을 위해 아래와 같은 정책을 마련하였으며 협력사 및 고객사들과 함께 분쟁광물 사용금지 노력에 적극 동참할 것입니다.

- 당사는 국제사회의 분쟁광물 사용 금지에 적극적으로 협력하고자 당사 제품에 분쟁광물 사용을 금지한다.
- 당사는 자사의 분쟁광물 정책을 하위 공급사에게 전파하여 분쟁광물 사용 금지를 유도하며, 모든 협력사가 분쟁광물 관련 정책을 숙지하고, 책임 있는 기업으로서 분쟁지역 내 무장세력과 연관된 분쟁광물이 자사의 제품생산을 위한 공급사슬 내에 포함되지 않도록 원자재 수급관리를 위해 노력한다.
- 협력사는 분쟁광물 관련 문제가 발생될 경우 시정 조치를 수행하여야 하며, 만약 분쟁광물 사용여부 확인을 위해 필요한 정보를 제공하지 못하거나 거짓정보를 제공할 경우, 문제 발생시 시정 조치가 이루어 지지 않는 경우 당사는 해당 협력사와의 거래를 중단할 수 있다.

5. 공정거래

1. 협력사와의 공존 공영

- 1) 우리는 협력사를 공동이익창출을 위한 동반자라는 인식을 가지고, 상호신뢰를 바탕으로 투명한 거래절차 확립과 공동의 발전을 위해 노력하는 자세를 가진다.
- 2) 우리는 협력사와의 모든 거래를 상호 대등한 위치에서 공정하게 수행해야 하며, 우월적 지위를 이용해 어떠한 부당행위를 강요하거나 영향력을 행사하지 않는다.
- 3) 우리는 거래업체 선정 시, 반드시 거래약정서를 작성하고 거래조건 및 절차 변경이 필요할 경우, 업체 측과 충분한 사전 협의를 거친다.
- 4) 우리는 고정 협력사와 거래 단절 시, 반드시 서면으로 통보하고, 부당한 방법과 일방적인 판단으로 거래를 단절하는 일이 없도록 한다.
- 5) 우리는 특정 거래처를 위하여 특별한 대우를 하려고 영향력을 행사하거나 시도해서는 안 되며, 상담은 가급적 회사 내 지정된 장소나 개방된 장소에서 한다.
- 6) 우리는 협력사에서 제출되는 가격 및 관련 정보를 불순한 용도로 유출하지 않는다.
- 7) 우리는 협력사와 업무 진행 중 만족스럽지 못한 사례가 발생하였다 하더라도 올바른 방향으로 진행되도록 상호 노력한다.

2. 협력사에 대한 금품 등의 수수 및 제공 금지

- 1) 우리는 협력사와의 거래와 관련하여 대가성 또는 공정성을 저해할 수 있는 금품, 향응, 편의 등을 받거나 요구 또는 약속해서는 안 되며, 비도덕적 비윤리적 행위를 하지 않는다.
- 2) 우리는 법적으로 금지 또는 사회적 지탄을 받을 수 있는 사치성 유흥업소에서 접대를 받는 행위를 하지 않는다.
- 3) 우리는 본인 또는 동료에게 발생한 경조사는 협력사 등 업무에 영향을 줄 수 있는 이해관계자에게 알리지 않는다.

3. 지적재산권 보호

- 1) 우리는 회사의 지적재산권의 확보·유지에 노력한다.
- 2) 우리는 제 3 자에게 회사의 지적재산권을 제공 시 회사의 사전허가나 승인을 득한다.
- 3) 우리는 제 3 자의 지적재산권을 존중하며, 이를 침해하지 않는다.
- 4) 우리는 경영활동에 수반된 제반업무의 처리에 있어 관련 법령(발명 진흥법, 특허법, 실용신안법, 디자인보호법, 상표법, 저작권법, 부정경쟁방지 및 영업비밀 보호에 관한 법률 및 기타 지식재산권 등)을 준수한다.

4. 부당공동행위 금지(공정경쟁 및 담합금지)

- 1) 우리는 시장경제질서의 원칙에 따른 공정하고 투명한 경쟁을 추구하고 경쟁사의 약점을 부당하게 이용하지 않으며, 정정당한 경쟁질서를 확립하기 위하여 노력한다.
- 2) 우리는 다른 사업자와 공동으로 가격을 결정하거나 인상하기도 하고, 시장을 분할하기도 하며, 출고를

조절하는 등의 내용으로 합의하여 부당하게 경쟁을 제한하는 행위를 금지한다. (독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제19조 부당한 공동행위의 금지 조항 준수)

- ① 가격을 결정·유지 또는 변경하는 행위
- ② 상품 또는 용역의 거래조건이나, 그 대금 또는 대가의 지급조건을 정하는 행위
- ③ 상품의 생산·출고·수송 또는 거래의 제한이나 용역의 거래를 제한하는 행위
- ④ 거래지역 또는 거래상대방을 제한하는 행위
- ⑤ 생산 또는 용역의 거래를 위한 설비의 신설 또는 증설이나 장비의 도입을 방해하거나 제한하는 행위
- ⑥ 상품 또는 용역의 생산·거래 시에 그 상품 또는 용역의 종류·규격을 제한하는 행위
- ⑦ 영업의 주요부문을 공동으로 수행·관리하거나 수행·관리하기 위한 회사 등을 설립하는 행위
- ⑧ 입찰 또는 경매에 있어 낙찰자, 경락자(競落者), 투찰(投札)가격, 낙찰가격 또는 경락가격, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 결정하는 행위
- ⑨ 제1호부터 제8호까지 외의 행위로서 다른 사업자(그 행위를 한 사업자를 포함한다)의 사업활동 또는 사업내용을 방해하거나 제한함으로써 일정한 거래분야에서 경쟁을 실질적으로 제한하는 행위

4. 허위 및 과장광고 금지

- 1) 우리는 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제 3 조 제 1 항에서의 부당한 표시·광고행위 금지 조항을 준수한다.
- 2) 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래질서를 해칠 우려가 있는 어떠한 ① 거짓·과장의 표시·광고, ② 기만적인 표시·광고, ③ 부당하게 비교하는 표시·광고, ④ 비방적인 표시·광고 등을 금지한다.

- ① **거짓·과장의 표시·광고:** 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 행위 (표시광고법 제 3 조 제 1 항 제 1 호)
→ 실제 사용되지 않는 원자재나 성분이 포함된 것처럼 표시·광고하거나 실제 사용된 양보다 많이 포함된 것처럼 과장하여 표시·광고하는 행위
- ② **기만적인 표시·광고:** 사실을 은폐 또는 축소·누락하는 등의 방법으로 표시·광고하는 행위(표시광고법 제 3 조 제 1 항 제 2 호)
→ 사용 상 인체에 유해할 수 있다는 정보나 위험성에 대한 경고를 은폐·누락하는 경우
- ③ **부당하게 비교하는 표시·광고:** 비교대상 및 기준을 분명하게 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 자기의 상품등이 다른 사업자 등의 상품등과 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시·광고하는 행위(표시광고법 제 3 조 제 1 항 제 3 호)
→ 명백하거나 객관적인 근거 없이 “최대”, “최고”, “최초” 등 배타성을 띤 절대적 표현을 사용하여 소비자를 오인시킬 우려가 있는 표시·광고행위
- ④ **비방적인 표시·광고:** 다른 사업자나 다른 사업자의 상품등에 관하여 객관적인 근거가 없는 내용으로 표시·광고하여 비방하거나 불리한 사실만을 표시·광고하여 비방하는 행위(표시광고법 제 3 조 제 1 항 제 4 호)
→ 유사한 발음 등을 표시·광고상에 사용함으로써 소비자가 자기 상품과 경쟁사업자 상품을 비교하고 있음을 인지할 수 있는 상황에서, 경쟁사업자 상품에 대하여 객관적 근거 없이 맞이나 품질이 좋지 않음을 크게 강조하여 표시·광고하는 행위

6. 사회공헌

우리는 아래와 같이 사회공헌 전략과 현장을 수립 후 업(業) 특성을 반영한 사회공헌 활동을 통하여 지역공동체에 사랑받는 기업으로 자리매김하기 위해 노력한다.

1) 포인트아이 주식회사 사회공헌 전략

- ▶ 사회공헌 비전 : “사회와 공존하며 긍정적 변화를 만들어가는 동반자”
- ▶ 사회공헌 중점 분야: 여성 및 아동 등 사회적 약자 지원
- ▶ 사회공헌 목표: 책임과 배려를 통한 사랑받는 기업 구현
- ▶ 사회공헌 슬로건: **연결을 넘어, 기술의 시너지를 꿈꾸다**

포인트아이 주식회사 사회 공헌 프로그램 연간 운영 계획

활동명 : [현물 기부] 사무실 불용 자산 (노트북 등) 기부 (연 1 회)

활동계획일자 : 2025 년 12 월 2 일 ~ 12 월 22 일

참여대상자 : 노트북 교체 대상자 (노트북 교체 및 기존 노트북 반납 등 개별 안내 예정)

추진목적정보 : 1. 격차 해소 및 디지털 교육 기회 확대

2. 환경 보호 및 자원 순환

3. 기업의 사회적 책임 강화

2) 사회공헌 현장

우리는 포인트아이㈜을 창출하는 혁신 기업으로서 다음과 같이 사회공헌 활동의 실천을 다짐한다.

하나, 우리는 사회공헌활동을 마땅히 해야 할 기본 임무로 인식하고 진실되고 자발적인 참여자세를 갖는다.

하나, 우리가 가진 기술과 자원을 활용한 다양한 자원활동을 통하여 어려운 이웃과 함께 나누고 자신의 비전을 펼칠 수 있도록 적극 후원한다.

하나, 우리는 지역공동체, 농촌마을, 시정 연계 등 다양한 사회공헌 네트워크를 형성하여 수요자 중심의 진정한 사회 공헌 활동에 앞장선다.

하나, 우리는 전 직원이 기부를 통한 나눔의 행복을 실현할 수 있도록 기부문화 확산에 앞장선다.

하나, 우리는 꾸준한 관심과 실천으로 지속적인 사회공헌 활동을 위하여 노력한다.

2024 년 1 월 2 일

포인트아이 주식회사 임직원 일동

[부록]

고충처리 절차 및 신고자 보호 원칙

본 원칙은 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하고 근로자와 사용자 쌍방이 이해와 협조를 통하여 건전한 근로환경을 만들어 노사공동의 이익 증진을 목적으로 한다.

1. 고충의 접수

- 1) 회사 내의 고충처리 절차에 따라 임직원의 고충은 경영관리부문에서 접수합니다.
- 2) 접수는 피해자의 접근도와 이용도를 향상시키기 위하여 반드시 '문서'로 할 필요는 없으며 담당부서의 담당자 전화, 메일, 메신저 등을 이용할 수 있으며, 대표이사에게 직접 신고도 가능합니다.
 - * 대표이사 직접 신고 채널: 대표이사 직통 전화 T. 02-2204-3000
 - * 고충처리 담당부서: 경영관리부문 김세란 리더 T. 02-2204-3009
- 3) 익명신고를 원하실 경우 오프라인 고충처리 접수함을 통해 신고도 가능합니다.
- 4) 고충처리 담당부서는 고충처리 신청 및 그 처리에 관한 대장을 작성하여 갖추어 두고 1년간 보존해야 한다(붙임1 고충사항 접수 및 처리대장). 이 경우 고충처리 담당부서는 신청인이 자신의 고충에 관하여 대장에 기록하는 것을 원하지 않는다는 의사를 표시한 경우 그 기록을 생략할 수 있다.

2. 상담과 조치

- 1) 사건 접수와 동시에 신속하게 조사하겠습니다.
- 2) 피해자, 가해 용의자로부터 사건에 대해 설명을 듣고 공정하고 세심하게 조사·기록하겠습니다.
- 3) 조사과정에서 알게 된 개인 정보는 양자의 사생활에 관한 문제로 반드시 비밀을 지키겠습니다.
- 4) 피해자 입장을 고려하여 가해 용의자와의 대질조사를 지양하고 참고인 및 증언을 듣도록 하겠습니다.
- 5) 피해자와 증인을 보복으로부터 보호하겠습니다.

