

남양유업 주식회사  
소비자 권익보호 정책

[문건 요약]

구 분	세부 내용
표준번호	ESG - 03
제정일자	2021.03.09
개정번호	2
개정일자	2024.11.07. (1차 개정) 2025.12.11. (2차 개정)
페이지	3
담당조직	COO 브랜드팀
승인자	CEO



## 제정목적

남양유업(주)는 경영 활동에서 발생할 수 있는 모든 위험 요소를 체계적으로 관리하여 소비자의 권익을 보호하고 소비자의 고충사항을 적극적으로 해결함으로써 소비자중심경영을 실천하고자 본 정책을 수립하였습니다.

---

## 적용범위

본 정책은 남양유업(주)의 모든 제품과 서비스를 이용하는 소비자에게 적용되며, 남양유업(주) 전체 사업장의 모든 임직원의 자발적인 정책 실천과 준수를 권장하고 있습니다.

---

## 기본방침

남양유업(주)는 고품질의 제품과 서비스를 통해 소비자의 안전하고 건강한 생활에 기여함과 더불어 소비자 권익 증진을 위해 노력합니다.

### 1. 남양의 정직한 약속

- 소비자의 건강한 생활을 위해 품질 최고를 고집하는 경영으로 안전한 제품을 제공한다.
- 소비자의 구매 결정 과정에서 공정한 거래가 이루어지도록 노력한다.
- 소비자의 합리적 선택을 위해 정확하고 투명한 제품정보를 제공한다.

### 2. 소비자 만족도 제고

- 고품질 제품과 서비스를 합리적인 가격에 제공하며, 소비자 만족도 제고를 위해 노력한다.
- 소비자 피해 발생 시, 공정한 절차에 따라 신속하고 합리적인 해결을 위해 노력한다.
- 고객 의견 청취를 위한 다양한 소통채널을 확보하고 고객의 소리를 적극적으로 반영한다.

### 3. 소비자 권익 및 정보보호

- 소비자 권익 보호 관련 위험을 사전에 파악하여 피해를 예방하고, 위험 상황 발생 시 신속하게 대응한다.
  - 고객의 개인정보는 동의한 내용에 한하여 이용하며, 타 용도 및 목적에 사용하지 않는다.
  - 고객 정보를 취급하는 전 임직원은 개인정보보호지침 및 관련 법규를 준수한다.
- 

## 소비자 권익 보호활동

남양유업(주)는 기본방침 아래 소비자 권익 보호를 위해 품질경영, 공정한 거래 지원, 개인정보 보호 및 안전, 소비자 중심 마케팅 정책을 각 관할부서에서 수립하고 실행하고 있습니다.

## 소비자 권익 보호 관련 위험 파악 및 대응

남양유업(주)는 다음의 절차에 따라 소비자 권익 관련 위험을 파악하고 소비자의 피해를 예방하고 개선하기 위해 노력합니다.

[프로세스]

<b>피해 예방 &amp; 모니터링</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자 불만 처리(VOC 응대 및 처리 절차)<sup>1)</sup></li> <li>• 주요 법규 중 위반 시 리스크가 발생하는 당사 준수 필요의무 식별 및 모니터링             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 식품안전 : 식품표시광고법, 원산지표시법, 가축전염예방법, 구제역방역실시요령 등</li> <li>- 광고홍보 : 표시광고법, 인터넷 광고에관한 심사지침 등</li> <li>- 지적재산권 : 상표법, 저작권법 등</li> <li>- 소비자 : 소비자기본법, 제조물책임법, 소비자분쟁해결기준, 전자상거래법 등</li> </ul> </li> <li>• 개인정보 유출 리스크 모니터링 및 사전 예방 조치</li> </ul>
<b>피해 발생시 조치</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해 발생 시, 내부 규정 [고객서비스 업무규정]에 의거하여 신속한 대응 진행</li> <li>• 법적 리스크로 식별되는 경우 준법경영실 이관 및 대응 통해 소비자 피해 최소화</li> </ul>
<b>피해 개선 활동</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위험 조치 완화 시행 후, 효과성 평가를 통한 지속적인 보완·개선 활동 추진</li> </ul>

## VOC 응대 및 처리 절차

남양유업(주)는 다양한 고객 상담 창구를 통해 소비자의 의견을 수렴하고, 이를 반영한 개선 활동으로 제품과 서비스 개선을 위해 노력합니다.

<고객 의견 접수 및 처리 업무 흐름도>



- ① 접수 방법: 유선, 팩스, 서신, 온라인(공식홈페이지) 창구 등
- ② 접수 사항은 고객상담실 통합시스템을 통해 1차 접수 후, 해당 부서에 공유
- ③ 조치 및 처리 결과 전달 (VOC 데이터 공개)

1) VOC 응대 및 처리 절차는 소비자 접근성을 위해 공식 홈페이지에 구체적으로 안내하고 있습니다. (<https://company.namyangji.com/ko/customer/contents/66>)