

 KIKWANG INDUSTRIAL CO.,LTD. 기광산업주	총무	표준번호	-
		제정일자	2025. 12. 29.
	기광산업(주) 고충 처리 매뉴얼	개정번호	0
		제정부서	경 영 관 리 본 부

NO	일 자	개 정 내 용	작성자	검토자	승인자
0	2025. 12. 29	고충처리 매뉴얼 확대 제정			

 KIKWANG INDUSTRIAL CO.,LTD. 기광산업(주)	총무	표준번호	-
		제정일자	2025. 12. 29.
	기광산업(주) 고충 처리 매뉴얼	개정번호	0
		제정부서	경 영 관 리 본 부

1. 개요

가. 고충 처리 매뉴얼 제정 목적

본 매뉴얼은 노사협의회 제5장 고충 처리에 관한 사항을 정의한 내용에 대한 운영 세칙을 정하고자 만들어졌으며, 그 근거는 제28조 (운영 세칙) 협의회는 협의회 운영 등과 관련된 사항에 대하여 운영세칙을 작성할 수 있다. 에 둔다. 이에 따라 본 규정은 당사 및 기타 가치사슬에서 발생할 수 있는 ‘고충’을 접수하고 처리하는 과정을 정하는 데 목적을 둔다.

나. 고충의 정의

본 매뉴얼에서 정의하는 ‘고충’은 인권침해 행위, 비윤리 행위, 부패 및 이해 상충 행위, 경비 인력/상주 인력 등 하도급 인원에 의한 인권 침해 행위, 기타 사회 통념상 도덕적이지 아니한 행위 등 당사 및 당사의 가치사슬과 관련된 모든 사항으로 폭넓게 해석한다.

2. 고충의 처리 체계도



 KIKWANG INDUSTRIAL CO.,LTD. 기광산업(주)	총무	표준번호	-
		제정일자	2025. 12. 29.
	기광산업(주) 고충 처리 매뉴얼	개정번호	0
		제정부서	경 영 관 리 본 부

3. 고충 처리 개요

사건의 특성에 따라 해당 사건이 노사협의회 규정상 정의하는 ‘고충처리위원회’에서 심의 및 의결할 사항이 아닐 경우 감사 기구, 회계 부서, 경영진 회의 등 에 의해 심의 및 의결될 수 있다. 단, 해당 과정에서 사건의 심의 및 의결 주체가 될 뿐 본 규정에 의거 고충 처리 과정을 준수해야 한다.

회사는 고충을 처리함에 있어 신고자, 피해자 보호의 원칙을 준수해야 하며 신고자와 피해자의 신원을 기밀로 처리하는 것을 원칙으로 한다. 단, 당사자가 희망할 경우 기밀을 해제할 수 있다.

회사는 사건의 처리 및 이후 모든 과정에서 신고자 및 피해자의 신원을 보호해야 하며 ‘신고’를 사유로 사내 혹은 사외에서 부당한 대우를 받거나 보복당하지 않도록 신고자와 피해자를 보호해야 한다. 또한, 해당 사건을 근거로 신고자 및 피해자의 의사에 반하여 인사조치를 할 수 없다.

회사는 해당 사안을 해결함에 있어 합당한 사유가 없는 한 즉각 처리의 원칙을 고수해야 하며 모든 사건의 처리 및 통보는 도달주의의 원칙을 고수한다. 단, 수신인의 행방불명, 의도적 기피 등 에 의해 3회 이상 도달에 실패할 경우 발신주의를 따를 수 있다. 단, 처리 및 통보의 발신은 최소 3일 간격으로 진행되어야 하며 발신 간 간격은 5일을 넘어서는 안 된다.

각 과정에서 명시된 기간은 준수되어야 한다. 단, 특별한 사유가 있다면 연장될 수 있으나 특별한 사유가 발생한 때에는 이전 처리 주관에 해당 사유를 기재한 사유서를 전달해야 하며 보고 수신인에게 3회 이상 발신했으나 도달하지 않았다는 증거를 첨부해야 한다.

회사, 신고자, 피해자, 참고인, 의결 기구 등 해당 사건의 처리 및 진행에 관여되는 모든 관계인은 신의성실의 원칙을 준수해야 하며 위증해서는 아니 된다. 해당 사건의 처리함에 있어 위증하거나 기밀 원칙을 준수하지 아니하거나 해당 사건의 처리를 의도적으로 지연시킨 자는 해당 내용을 근거로 취업규칙 상벌 규정에 의거 처벌받을 수 있다.

본 규정의 제정일 현재 기준 신고 접수 담당자는 하기와 같다.

신고 처리 담당자: 경영관리본부 조용인 차장

신고 채널: dyddls4u@kikwang.co.kr / 070-4272-7417

가. 고충 처리 요청 인식

고충의 접수는 홈페이지 공시 및 사내 공지에 따라 이메일 및 유선전화로 접수가 가능하며, 해당 채널을 통해 기명, 익명으로 모두 신고가 가능해야 한다. 신고가 이루어진 사건에

 KIKWANG INDUSTRIAL CO.,LTD. 기광산업(주)	총무	표준번호	-
		제정일자	2025. 12. 29.
	기광산업(주) 고충 처리 매뉴얼	개정번호	0
		제정부서	경 영 관 리 본 부

대해서는 원칙적으로 즉각 사건을 조사하고 모든 과정을 거쳐 그 결과를 의결 및 당사자에게 통지해야 하나 해당 사건이 명백하게 증거가 불충분하거나 단순 불평성 제보일 경우 고충처리위원회 등 주관 부서의 약식 조사 지시에 따라 신고 접수 및 사건 조사 과정을 약식으로 진행할 수 있다. 단, 약식 조사의 경우에도 심의 및 의결, 이의 신청 접수, 경영진 보고, 처분의 통보는 모두 이루어져야 한다.

나. 신고 접수

신고가 접수된 때로부터 해당 사건은 사건 신고자와 피해자의 의사에 반하여 기밀 해제가 되어서는 아니 된다.

신고의 접수 날짜는 신고가 처리 담당자에게 도달한 시점을 기준으로 계산한다. 단, 신고 처리 담당자 혹은 해당 부서가 연관된 사건의 경우 회사가 사건을 인지한 시점을 신고 접수일로 계산한다. 이때 회사는 고충처리위원회 혹은 경영진 등 해당 사건을 처리할 수 있는 주관 부서 혹은 임원 이상의 주관부서장으로 간주한다.

모든 사건은 노사협의회 규정 노사협의회에 관련된 사항에 의거 10일 이내에 해당 사건에 대한 조치 사항과 처리결과를 근로자에게 고지해야 하나, 노사협의회에서 정의하는 ‘고충처리위원회’의 일반적인 처리 사항이 아닌 횡령, 범죄 등 과같이 사건의 특성상 면밀한 검토가 필요한 경우 그 기한을 의결 기구의 결정 혹은 노사 합의를 통해 연장할 수 있다.

다. 사건 조사

회사는 사건을 처리함에 있어 증거주의 및 신의성실의 원칙을 지켜야 하며 사회통념에 반하는 결정을 내릴 수 없다. 또한 사건을 내부적으로 해결할 수 없거나 사건의 특성상 법적 집행이 필요할 경우 해당 사건에 대해 외부 자문을 구하거나 관련 국가기관으로 이관하여 처리할 수 있다.

노사협의회 규정에 따른 ‘고충처리위원회’ 심의 및 의결 사항의 경우 신고 접수 시점으로부터 8일 이내에 고충처리위원회에 보고하여 고충처리위원회가 그 결과 및 처리를 10일 이내에 근로자에게 통지할 수 있도록 해야 한다.

단, 해당 사건의 특성상 심의 및 의결 기구가 고충처리위원회가 아닐 경우 사건에 대한 조사가 완료된 시점으로부터 영업일 기준 3일 이내에 심의 및 의결 기구에 보고 해야 한다. 또한 조사 과정을 의도적으로 지연시켜서는 아니되며 의도적 지연이 발생할 경우 취업규칙 상벌 규정에 의거 책임자는 처벌받을 수 있다.

라. 고충처리위원회 심의 및 의결

고충처리위원회 혹은 심의 및 의결의 주관 기구는 해당 사건의 조사가 불충분하다고 고려될 경우 재조사를 지시할 수 있다.

 KIKWANG INDUSTRIAL CO.,LTD. 기광산업(주)	총무	표준번호	-
		제정일자	2025. 12. 29.
	기광산업(주) 고충 처리 매뉴얼	개정번호	0
		제정부서	경 영 관 리 본 부

사안의 특성 혹은 심각성상 의결 기구 자체적인 결정이 어려울 경우 변호사, 회계사, 세무사 등 외부 자문의 도움을 구할 수 있다. 또한 의결 기구는 해당 사건이 국가기관으로 이관하여 처리했을 경우 국가기관의 결정에 반하여 심의 및 의결할 수 없다.

심의 및 의결 기구는 사건 조사가 종료되어 보고된 시점으로부터 3일 이내에 해당 사건에 대한 회의를 진행해야 해야 한다. 최종 심의 및 의결이 완료된 시점으로부터 영업일 기준 3일 이내에 해당 사건의 당사자(신고자, 피해자, 피의자)에게 사건의 결과 및 처분을 서면으로 고지해야 한다.

마. 이의 신청 접수

이의 신청은 사건 당사자(신고자 및 사건 당사자), 증언자 혹은 심의 및 의결자에 의해 신청될 수 있으며 해당 이의 신청이 없으면 심의 및 의결된 사항은 확정된 것으로 본다.

이때 이의 신청은 사건 당사자 모든 이에게 심의 및 의결 사항이 도달한 시점을 기준으로 10일간 가능하다. 단, 사건 당사자의 행방불명 수신의 의도적 회피로 인해 3회 이상 발신하였으나 도달하지 않았을 경우 발신주의에 의거 마지막 발신 시점으로부터 10일 이내에 이의 신청이 없을 경우 해당 사건 당사자들의 이의가 없는 것으로 간주한다.

바. 경영진 보고

경영진 보고는 고충처리위원회 혹은 주관 부서의 심의 및 의결이 종료되고 7일 이내에 약식 보고되어야 하며, 이의 신청 접수 과정이 종료된 시점으로부터 3일 이내에 보고 해야 한다. 단, 경영진의 장기 출장 등 에 의거 경영진이 해당 사건을 처리하지 못할 경우 이사회 결정이 해당 보고를 갈음할 수 있다.

사. 처분 통보

사건의 조사가 종결되었고 추가적인 증거가 발견되거나 합당한 이의 신청이 접수되지 않으면 심의 및 의결된 처분에 대해 피해자와 가해자 등 사건 당사자에게 처분을 최종 통보해야 한다. 처분의 통보는 처분이 확정되고 난 뒤 3일 이내에 서면으로 진행하는 것을 원칙으로 한다.

아. 재발 방지 대책 수립

처분이 통보된 이후로는 회사는 주관 부서에 재발방지 대책의 수립을 지시해야 한다. 해당 주관 부서는 지시받은 후 영업일 기준 20일 이내에 해당 사건의 재발을 방지하기 위한 대책을 수립하여 심의 및 의결 기구 보고를 거쳐 경영진에 보고해야 한다.

부칙.

가. 시행일

 KIKWANG INDUSTRIAL CO.,LTD. 기광산업주	총무	표준번호	-
		제정일자	2025. 12. 29.
	기광산업(주) 고충 처리 매뉴얼	개정번호	0
		제정부서	경 영 관 리 본 부

본 규정은 제정일인 2025.12.29. 현재 즉각 시행한다.

나. 효과성 평가

본 매뉴얼에 의거 사내 진행되는 고충 처리 절차의 효과성에 대해 3년에 1회 이상 효과성 검증을 해야 한다.

다. 날짜의 계산

본 규정에 명시되어 있는 날짜는 별도의 기재가 아닌 이상 영업일을 기준으로 한다.

라. 규정 간 상충

본 규정과 사내 상위 규정 혹은 관련 법령과 상충될 경우 상위 규정과 법령을 우선시한다.

마. 상벌 규정

본 규정과 관련된 모든 징계는 취업규칙 상벌 규정을 준용한다.