

2021 기업윤리 브리프스 <5월>

(주제: 이해상충과 이해충돌)

COVER STORY

이해충돌이란 사적 이익과 공적 책무가 서로 부딪히는 상황을 말합니다. 이해충돌이 제대로 관리되지 않는다면 조직원은 직무수행 시 윤리적 딜레마에 빠지게 되며 조직문화 역시 비위와 부패가 만연한 모습으로 변질될 수 있습니다.

이번호에서는 여러 가지 이해충돌 상황과 사례를 돌아보며 잘못된 사익추구가 불러오는 문제점을 짚어보고, 이해충돌 상황에 어떻게 대비하고 대처해야 하는지 알아보겠습니다.

전문가 코칭

LH 사건이 불러온 이해충돌방지의 사회적 공감(共感)



최재한
협동조합 균형사회 플랫폼 대표

Q1. 한국토지주택공사(LH) 임직원의 부동산 투기는 공직자의 내부정보를 이용해서 개인의 사적 이익을 취한 전형적인 사례입니다. 이 사건으로 사회적 공감을 얻은 '이해충돌' 또는, '이해충돌방지법'에 대해서 어떻게 이해해야 합니까?

“공직자 등에 대한 부정청탁 및 공직자 등의 금품 등의 수수를 금지”한 「청탁금지법」(일명 김영란법)과 함께 국회에 제출했던 「이해충돌방지법」이 LH 사건을 계기로 급물살을 타 법 제정을 눈앞에 두고 있다. 이해충돌을 압축적으로 나타낸 표현인 '차공제사'(僭公濟私), 즉 공익을 빙자해 사익을 추구하는 행위다. 공직자 이해충돌은 자신과 친인척, 특정인 또는 특정 기관·단체를 위해 공적 업무를 불공정하게 처리하며, 재직 중 취득한 정보를 부당하게 사적으로 이용하거나 타인으로 하여금 부당하게 사용하게 하는 것을 말한다.

현행 「공직자윤리법」 제2조의2(이해충돌 방지 의무)에 해당 내용이 명시돼 있다. 하지만, 「이해충돌방지법」 제정이 미루어지면서 발생한 LH 사건은 해당 기관을 포함해 공직사회의 윤리성에 심각한 문제가 있다는 사실을 환기시켰다. 예컨대, 엄격한 처벌 규정을 담은 법 적용이 없는 상황이라면, 신도시 개발계획 담당자는 해당 지역 부동산을 적극적으로 매입해서 막대한 개발이익을 얻고 싶은 유혹을 느낄 수 있을 것이다. 또한, 공공 조달 담당자는 친인척이 조달 물품을 생산할 경우, 품질과 가격 측면에서 경쟁력이 없어도 그 물품을 구입하려는 생각을 가질 수 있다. 공직자 비리나 부패행위가 발생한 이후의 사후규제보다는 이해충돌 자체를 사전에 예방하는 것이 공직사회 윤리성 제고에 훨씬 더 효과적이다.

일반적으로, '이해충돌방지'는 이해충돌 상황에서 회피 의무를 부여하거나 결정권을 제한하고, 특정 개인이나 조직에 특혜제공을 금지하고, 사익을 위한 내부정보 이용을 금지하고, 지위를 이용해 부당한 영향력을 행사하지 못하도록 하는 내용으로 이해할 수 있다. 「이해충돌방지법」은 개인의 이해관계와 관련성 있는 업무에서 벗어나게 함으로써 이해충돌의 가능성 자체를 최소화하자는 취지를 담고 있다.

Q2. 조직에서 구성원의 사익과 전체 이익이 충돌할 때 벌어지는 다양한 갈등 상황은 일상적인 현실입니다. 조직 내부의 이해충돌은 어떻게 조정되거나 관리되어야 할까요?

이해충돌이 적절하게 관리되고 해결되지 않은 상황에서 이루어지는 직무수행은 조직의 청렴 문화를 해치고 내부고발이 만연하는 조직의 위기를 가져올 수 있다. 조직 구성원은 직무수행에서 이해충돌의 개념을 올바르게 이해하여 어떤 행위가 금지 행위인지를 구체적으로 명확하게 확인할 수 있어야 한다. 예컨대, 조직 구성원은 직접적인 이해관계가 있는 직무내용, 직무관련자, 직무와 관련된 사적 이해관계 등을 제3자 또는 객관적 시각에서 자가 진단 체크리스트를 활용해서 이해충돌을 구체적으로 확인해야 한다. 이해충돌 여부는 본인이 가장 잘 판단할 수 있으므로 조직 구성원이 일상적인 자가 진단이 이루어질 수 있는 조직 환경을 만드는 것이 필수적이다. 특히, 조직 내에서 부서 이동이 있거나 부동산 또는 주식 취득 시 이해충돌 여부에 대한 자가 진단은 꼭 필요할 것이다.

다음으로, 자가 진단 결과 이해충돌이 발생할 것으로 의심되는 상황이라면, 조직의 윤리강령책임자 또는 인사책임자와 상담하여 직무의 회피 또는 변경을 요청하여야 한다. 이해충돌 방지 담당자는 직무배치 시 항상 이해충돌 가능성을 체크하고, 사후적으로 확인될 경우 당사자에게 직무 변경을 요구해야 한다. 만일, 자가 진단으로 이해충돌 여부가 확실치 않다면 이해충돌방지 담당자와 상담하여 이해충돌 상황을 명확하게 파악할 필요가 있다. 마지막으로, 조직 관리자는 자가 진단 결과 이해충돌 상황의 정도에 따라 직무수행을 허용하거나 일시적인 직무 재배정, 인력 재배치 등 이해충돌 관리 조치를 해야 한다. 만일, 자가 진단을 하지 않거나 자가 진단 결과 이해충돌이 확인되에도 불구하고 상담을 신청하지 않거나 직무의 회피 또는 변경을 요청하지 않은 경우 중징계 조치를 할 수 있도록 윤리강령에 규정함으로써 이해충돌방지의 실효성 있는 제도화가 필요하다.

「이해충돌방지법」 제정으로 공직사회뿐 아니라, 민간조직에서도 사익이 조직의 이익에 우선하는 잘못된 관행이 사라질 것으로 기대한다. 모든 조직은 이해충돌방지가 윤리경영의 중요한 가치로 자리잡을 수 있게 새로운 조직 관리 매뉴얼을 작성할 때이다.

사례들보기

기업 조직의 이해상충과 기업 환경의 이해충돌

개인의 이익과 조직을 위한 공적 의무가 상충하는 상황에서 발생하는 이해충돌은 오너와 전문경영인이 분리된 기업에서는 구조적으로 반복될 가능성이 높다. 따라서, 이들 기업에서 이해충돌방지를 위한 제도적 장치의 마련은 기업의 지속가능한 성장을 위한 필요조건이다. 또한, 기업 활동이 사회 전반에 걸쳐 영향을 주고받는 상황에서 발생하는 사회경제 환경과의 이해충돌은 기업 자체의 거버넌스 재구성만으로는 해결하는데 한계가 있다. 사회 전체의 공동선이라는 시각에서 기업의 경영과 사적 소유의 권리를 어디까지 인정할 것이며, 기업 시민의 책임을 어떻게 규정할 것인가에 대한 논란으로 확대되고 있다.

구성원의 사적 이익과 공적 의무

기업에서 이해충돌은 일반적으로 기업 조직 내부에서 조직 구성원 개인의 이익과 기업 법인의 조직 이익 사이의 갈등에서 일어난다. 개인의 사적 이해관계가 기업경영의 실천과 혼합되거나, 조직 구성원의 사익 추구가 기업 내의 지위나 역할과 결합되면 합법과 불법의 경계를 넘나드는 일이 흔히 목격된다. 하지만, 개인의 사익과 공적 책무의 이해상충이 개인의 일탈이나 조직 내의 일시적인 혼란으로 그친다고 해서 그 결과의 파장이나 파생되는 비용이 사소할 수 없다. 우리 사회에 이해충돌 이슈를 다시 한번 촉발한 LH 사태나, 미공개 주식정보나 미공개 M&A정보를 사적 투자에 이용한 증권사 임직원의 사례 등, 개인의 금전적 또는 비물질적인 이익의 획득이 조직 전체의 이해관계를 훼손할 때 기업이 이 잠재적이거나 직접적인 이해충돌을 어떻게 해결하는지 여부가 기업의 발전과 경영의 건강성을 가늠하는 준거점이 된다.

기업 조직 내부에서 전개되는 이해충돌 현상은 예단할 수 없을 정도로 다양한 상황 속에서 발생하고, 명확하게 구분하기 어려운 회색지대로 남을 수 있다. 청년의 눈높이에 맞지 않는 (공)기업의 채용 공정성 문제는 기득권 카르텔 속에서 항상 이해충돌의 단골 테마다. 한국의 기본적인 인간관계 문화에서 사업 관계와 사적 관계를 분명하게 구별하거나, 내 식구 감싸기 문화와 연고주의를 철저하게 배제하는 것이 결코 쉬운 일이 아니다. 더욱이, 선물이나 접대 등을 어디까지 공개하고 승인할지 여부 또한 간단한 규범적 원칙의 잣대로만 바라보기 곤란한, 눈에 보이지 않는 사회적 관계의 변수들이 작용한다.

기업은 회사법이 규정한 겸업금지나 자기거래금지 의무, 사내정보를 유용하는 회사기회유용금지 의무 등을 따라 내부 윤리강령을 마련하고 사례 중심의 실행 매뉴얼을 준비하고 있다. 이들 노력이 이해충돌을 해결하는 중요한 진전이기는 하지만 여전히 실효성에 관한 논란을 피할 수 없다. 조직 구성원의 상식적이고 합리적인 판단을 신뢰하는 예방 교육이나 자율적인 책임을 증대하려는 자가 점검과 더불어 복합적으로 현실화하고 있는 이해충돌 사건에 관한 현황들을 냉정하게 살펴보고 제도적인 대책을 사전적으로 구축할 필요가 있다.

기업 활동의 합법성과 이해관계의 정당성

기업 활동이 동반하는 이해충돌은 조직 내부에서 발생하는 사익과 공적 의무 사이의 이해 상충에서 끝나지 않고, 기업경영을 둘러싼 사회적 논쟁으로 비화해서 나타나고 있다. 합법과 불법의 경계선 위에서 행해지는 기업의 로비행위와 경제적인 압력행사의 부도덕한 행태는 기업의 영리추구활동의 위법성에 관한 비난을 확산시키는 것에서 멈추지 않는다. 점차 전면화하고 있는 기업의 사적이익 추구행위나 주주가치를 절대시하는 주주자본주의 공리와 지속가능한 자본주의발전을 향한 사회적 가치의 대립은 기업 활동 전반에 걸쳐 이해충돌 문제를 심화시키고 있다.

실제로 발생한 피해 사건을 장기적인 법정 대결로 가져가 소액의 벌금만 지불하고 마무리하거나 개별 직원들의 일탈로 해소하던 기업에 대한 판결은 이윤추구의 합법성과 주주가치의 정당성에 관한 논쟁을 불러왔다. 2021년 3월 피해자들의 오랜 법적 투쟁 끝에 프랑스 대법원은 제약회사 세르비어(Servier)의 유죄를 확정했다. 하지만 세르비어는 그동안 광범위한 네트워크와 자원을 동원하여 당노병 치료제 '메디아토르(Mediator)'의 부작용을 은폐하여 이미 막대한 수익을 획득한 뒤였다. 세르비어가 제도적 통제를 회피하고 사법적 처벌을 모면한 것에 대한 단죄는 이제 시작일 뿐이다. 희생자들의 호소를 외면하고 기업의 불법행위에 동조한 의료제도에 관한 스캔들은 경영자와 주주의 책임성을 강화하거나 경영 전반의 감시를 통해 투명성을 확대하는 것만으로 마무리될 수 있는 것이 아니었다.

그러나 기업의 이해충돌 문제는 기업의 사적이익이 헌법적 원칙과 대립하는 것이 아니라 오히려 그에 더하여 정당화되고 있을 때 더욱 심각한 상황으로 이끌어져 간다. 2015년 미국의 튜링제약(Turing Pharmaceuticals)이 에이즈 치료제 '다라프림(Daraprim)'의 제조권과 판매권을 획득한 후 가격을 55배 인상했을 때 기업의 사적 이익추구와 일반적인 이해관계자들의 대립은 극단적으로 표출되었다. 미국 수정헌법 5조 "사유재산권은 정당한 보상 없이 공익 목적을 위하여 수용되어서는 안 된다."를 금과옥조로 휘두르는 CEO 마크 슈크렐리에 대하여 환자의 생존권에 관한 윤리적 비난을 결집하고 사회적 가치를 여론화하는 것만으로 제도적 처벌이나 공적인 규제를 실행하기란 어려운 일이었다.¹⁾

결국 기업의 영리활동이 일반 시민의 윤리적 감각이나 법적 상식에 배치될 때, 기업 활동의 합법성과 이해관계의 정당성에 관한 논란은 계속될 수밖에 없다. 기업과 기업 외부 환경 사이의 이해충돌을 규제하는 규범을 마련하고 이를 해결할 수 있는 제도의 구축이 점차 긴급하게 요청되는 것이다. 기업의 경영활동에 수반하는 이해충돌을 근본적으로 문제화하는 것은 기업 거버넌스의 개선을 넘어 주주자본주의의 개혁으로 전화되어야만 한다.

1) 마크 슈크렐리는 여론 비판에 아랑곳없이 의회청문회에 출석해서도 자본주의 시장원칙을 조롱조로 설파하거나 인터뷰를 통해 사적 이윤추구의 헌법적 가치를 옹변적으로 찬양하였다. 아이러니하게도 그가 사법적 심판을 받은 것은 제약회사 CEO로 취임하기 이전 투자은행 재직 시에 행한 금융사기사건에서였다. 그는 7년형을 선고받고 현재 복역 중이지만 '다라프림'은 여전히 750불이라는 인상된 가격을 유지하고 있다.

보고서리뷰

기업의 이해충돌과 거버넌스의 제도변화

- 전경훈(2017), '회사에서의 이익충돌', 「저스티스」, 제159호.
- 김경식(2019), '1998년 이후 상법의 방향성 : 주주자본주의로의 편향과 대안의 부재', 「민주법학」 제71호.
- 신연수(2020), '최근 미국 델라웨어주 판례법상 MFW 심사기준과 경영판단의 원칙', 「상사법연구」 제39권 3호.

기업 거버넌스의 주도권을 둘러싼 갈등은 주주와 경영진, 주주와 채권자, 대주주와 소액주주 사이에서 공공연하게 발생한다. 또한, 이해관계자 사이에 기업 활동의 이익 배분을 두고 서로 다툼이 빈번하게 일어난다. 이들 갈등과 다툼은 공식적인 법·제도의 조정과 규제를 통해서만 해결될 수 있다. 기업 조직 내부의 이해상충 뿐만 아니라 이해관계자들의 복잡한 갈등 상황이 주요 문제로 대두되는 오늘날의 현실에서, 기업 내외부의 이해충돌을 제대로 해결할 수 있는 제도의 정립이 절실해지고 있다.

주주와 경영자의 이해충돌

한국 기업은 거버넌스 구조 개혁과 경영 변화를 지속적으로 모색하고 있다. 이것은 1997년 IMF 사태 이후 기업 거버넌스의 '글로벌 스탠더드'에 걸맞게 상법이 전면적으로 개정되고 있고, 주주자본주의화가 지속적으로 확산되는 환경에 따른 필연적 결과이기도 하다. 한국 기업이 글로벌 경쟁에서 살아남으려면 발전국가 시대의 경영 방식을 재조정하거나 위계적 조직문화를 글로벌 트렌드에 맞게 변화시켜야 한다. 세계화의 영향 아래 기업 거버넌스를 개혁해야 한다는 당위성과 함께 경영진과 지배주주의 책임성을 강화하는 제도적 실천도 반드시 동반되어야 한다.

경영진과 주주 사이에서 벌어지는 고전적인 '대리인 문제(agency problem)'가 실제 상황으로 나타나고, 지배주주와 소액주주 간 이해충돌이 법적 소송이나 여론에 공개적으로 폭로되는 상황에서, 기업 거버넌스의 개혁은 경영의 투명성 감시를 위해 더 이상 피할 수 없는 과제가 되었다. 주주와 경영자의 이익갈등을 사전에 조정하고, 경영진이나 지배주주의 배임행위를 사후에 처벌하는 규정들은 형식적인 차원을 넘어 기업의 생존이나 발전을 위한 필수 요소가 되었다.

지배주주와 기업 거버넌스의 변화

한국의 기업 현실에서 이해충돌의 문제는 대주주와 경영진의 갈등이 아니라 지배주주와 소수주주의 대립으로 등장하는 것이 일반적이다. 상법의 공백을 이용한 피라미드출자나 순환출자 등으로 획득한 지배주주의 실제적인 지위는, 제한된 경제적 권리와 상충되는 지배력을 여전히 발휘하고 있다. 아직도 법적 영역과 여론 논쟁에서 치열하게 다투고 있는 '삼성물산과 제일모직의 합병'은 지배주주의 이익을 관철하기 위해 어떻게 합병비율이 기계적으로 산정되고 합법적으로 추진되는 지를 여실히 보여주었다. 대주주의 경영권 계승을 위해 소액주주의 이해가 훼손되고 이를 제도적인 수단으로 정당화하는 것에서 자본시장에서의 '코리아

디스카운트' 위험이 계속되고 있다.

지배주주가 비지배주주의 이익을 외면하고 오히려 그들에게 피해를 가중하는 의사결정이나 업무집행을 하는 것을 감시하고 처벌하는 제도적 규율들은 미국 회사법에서 발전해왔다. 일찍부터 미국의 사법제도는 회사법에서 '경영판단의 원칙'을 확립하고, 기업의 인수나 합병 시에 지배주주의 이익을 위해 소수주주의 의사를 배제하거나 그 권리를 축출하는 자의적인 거래를 막는 장치를 마련해왔다. 사법적 심판에서 '전체적 공정성 기준(entire fairness review)'을 관철하는 것에서 더 나아가 미국 델라웨어 주법원의 2014년 'MFW 판결(Kahn vs. M&F Worldwide Corp.)'은 기업 인수 합병 시 '공정거래'와 '공정가격'이라는 심사기준으로 비지배주주에 대한 보호조치를 강화하고 있다. 독립적이고 전문적인 특별위원회의 설치와 소수주주의 과반수 승인을 공식화함으로써 제도적 허점을 우회하려는 지배주주의 기도를 이 중적으로 사전에 봉쇄하려는 것이었다.²⁾

이해충돌의 제도화와 이해관계자 자본주의

지배주주의 전횡이나 경영진의 자의적인 의사결정에 맞서 비지배주주에 관한 보호방안을 구현하려는 노력은 사후적인 사법심판 보다는 예방조치를 마련하려는 시도로 발전하고 있다. 불필요한 소송이나 사회적 비용을 절감하고, 정보공개를 통해서 기업 활동의 이해충돌이 불러올 위험성을 사전에 차단하기 위한 제도적 장치를 구축하는 것은 피할 수 없는 사회적 대세가 되었다. 주주가치의 제고만을 목표로 하는 기업 거버넌스의 낙후된 형태나 지배주주의 자의적인 행태를 개선하는 것은 기업의 성장과 시장의 성숙을 결정하는 필연적인 요소이다. 비록 제한된 형태로나마 소수주주의 이해를 보호하고 지배주주와 경영진의 감시를 강화하려는 '공정경제 3법'의 입법화는 기업의 지배구조를 혁신하려는 제도 개혁의 결과였다.

근로자, 계열사, 거래기업, 소비자, 지역사회에 이르는 이해관계자의 권리를 보장하고 경영활동 참여에 대한 정당성을 확산하려는 기업의 다양한 시도로 주주자본주의는 전면적으로 개선되고 있다. 이러한 흐름 속에서 2018년 미국 상원의원인 워렌이 발의한 '책임 있는 자본주의법(Accountable Capitalism Act)'은 대기업이 전반적인 공공(이해관계자)의 이익을 위해 활동한다는 내용을 명시하고 인가함과 동시에 노동자의 경영참여를 보장하는 내용을 담고 있다. 2019년 미국의 '비즈니스라운드테이블' 역시 기업의 존재이유가 이윤과 주주가치 제고가 아니라 이해당사자에 대한 사회적 책무를 강화하는데 있음을 전향적으로 선포하였다. 2020년 '세계경제포럼'이 '이해관계자를 중심으로 한 자본주의'를 새로운 모델로 채택하고 지속가능한 성장을 모색하려는 것도 단지 추상적인 선언만이 아닌 자본주의의 전환을 실행하려는 현실적인 기획인 것이다.

2) 미국에서 두 번째로 작고 약 100여만의 주민만이 거주하는 '델라웨어주(State of Delaware)'는 기업 경영이나 자본투자에 유리한 세제와 기업에 정향된 회사법 덕분에 여러 주요기업을 유치하고 있으며, 기업 활동의 사법적 심판에 있어서 핵심적인 지위를 차지하고 있다. 따라서 '델라웨어 회사법'의 사례나 판결은 미국 회사법의 중요한 전거로 활용되고 나아가 글로벌 사법 소송에서도 결정적인 위상을 지닌다.

윤리경영 가이드

이해관계자별 윤리경영 실천프로그램 - 고객(소비자)

기업을 둘러싸고 있는 고객(소비자), 종업원, 주주 및 투자자, 협력회사, 경쟁업체, 국가와 사회 등의 6가지 부문은 기업의 가장 중요한 이해관계자이다. 윤리경영의 성공적 실천을 위해서는 이해관계자를 위한 프로그램을 구성하고 실천하는 것이 중요하다.

Q. 기업의 이해관계자인 '고객(소비자)' 부문의 윤리경영 실천프로그램은 어떻게 구성해야 하는지요?

기업은 항상 고객에게 고품질의 제품과 서비스를 저렴한 가격에 공급하고 고객의 신뢰를 획득하기 위해 노력해야 합니다. 기본적으로 기업은 소비자의 권리에 대해 충분히 인식하고 소비자의 권리를 충족시키기 위한 구체적인 실천 프로그램을 수립하여야 합니다.

1. 소비자 8대 권리(소비자기본법 제4조)

1) 안전할 권리

- 모든 물품이나 서비스를 구입하여 사용하면서 생기기 쉬운 소비자의 신체·생명 및 재산상의 피해로부터 안전하게 보호받을 권리

2) 정보를 제공받을 권리

- 상품이나 서비스를 선택할 때 품질이나 성능, 내용, 가격 등에 대한 충분한 지식과 정보를 제공받을 권리

3) 선택권리

- 상품이나 서비스를 이용할 때 거래의 상대방, 구입 장소, 가격, 거래조건 등을 자유로이 선택할 권리

4) 의사를 반영시킬 권리

- 소비생활에 영향을 주는 생산자·판매자의 활동과 국가의 정책 등에 자신의 뜻을 반영할 수 있는 권리

5) 보상을 받을 권리

- 물품이나 용역의 사용으로 입은 피해를 신속하고 공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리

6) 교육을 받을 권리

- 합리적인 소비생활을 하기 위하여 필요한 교육을 받을 권리

7) 단체를 조직·활동할 권리

- 소비자들이 권익을 실현하기 위해서 단체를 조직하고 이를 통하여 소비자의 권리를 실현하기 위한 활동을 전개할 수 있는 권리

8) 안전하고 쾌적한 소비생활 환경에서 소비할 권리

- 자연자원의 절약, 독성물질 및 폐기물 발생 최소화, 자원 및 상품 재사용 증진 등 환경을 파괴하지 않는 건전한 소비를 할 권리

2. 고객보호 윤리경영 실천 프로그램

- 고객보호 실천 프로그램은 기업의 특성에 따라 다양하게 차별화될 수 있으며, 대표적으로 고객보호 전담조직 구성, 고객의견 수렴 시스템, 고객정보 보호 임직원 교육, 고객보상제(품질, 가격, 약속) 실시 등을 들 수 있습니다.
- 특히, 고객정보 보호를 위하여 사내 보안 규정에 따른 엄격한 절차에 의해 고객정보를 보호하고 고객정보 담당부서 및 시스템 운영자에 대한 지속적인 보안교육을 실시하며 고객정보 보안시스템(Database Security System)을 운영합니다.

1) 고객보호 전담조직 구성

고객보호를 효과적으로 극대화하기 위하여 고객보호 전담조직을 구성하여 고객 관련한 다양한 프로그램 개발, 임직원 교육, 고객 불만 신고 대응 등이 가능하도록 해야 함

<참고: OO증권 소비자보호 조직도>



- 업무단계별 소비자보호 체계 구축
- 개발단계 - 소비자보호 체크리스트 확인
- 판매단계 - 완전판매 프로세스, 해피콜 운영
- 사후관리 - 피해 구제, 금융사기 예방
- 고객의 소리 이해
- 고객 불편사항 분석 및 개선과제 도출
- 개선과제 실행
- 개선 완료 내용 피드백

2) 고객의견 수렴 시스템

- 기업은 고객의 기본 권익을 보호하기 위한 노력의 일환으로 고객의 의견을 바로 접수·대응할 수 있는 고객의견 수렴 시스템을 마련해야 함
- 한 예로 홈페이지 내의 고객 신고 게시판을 들 수 있는데, 이는 인터넷 세대의 증가, 인터넷을 통한 익명성 보장, 장소·시간상의 편리함 등으로 활용이 증가하고 있음

<참고: OO식품 고객의견 수렴 시스템>



3) 고객정보 보호 임직원 교육

- 임직원을 대상으로 고객정보를 다루는 업무 프로세스 및 주의사항에 대한 교육을 철저히 함으로써 임직원의 고객정보 유출을 예방할 수 있음

개인정보	<ul style="list-style-type: none"> 성명, 주민번호 등을 통하여 살아있는 개인을 알아볼 수 있는 정보 다른 정보와 용이하게 결합하여 개인을 알아볼 수 있는 정보
정보주체	<ul style="list-style-type: none"> 처리되는 정보에 의해 알아볼 수 있는 그 정보의 주체가 되는 사람
개인정보 처리자	<ul style="list-style-type: none"> 업무를 목적으로 개인정보파일을 운용하기 위하여 스스로 또는 다른 사람을 통하여 개인정보를 처리하는 공공기관, 법인, 단체, 개인 등
개인정보 보호책임자	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보의 처리에 관한 업무를 총괄해서 책임지거나 업무처리를 최종적으로 결정하는 자
개인정보 취급자	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보처리자의 지휘, 감독을 받아 개인정보를 처리하는 임직원, 파견근로자, 시간제근로자 등

4) 고객보상제도 실시

- 품질, 가격, 고객과의 약속 등에 대해 고객 보상제를 실시하여 기업이 해당 제품에 대한 고객과의 약속을 어긴 경우 간단한 절차를 통해 고객이 보상받을 수 있도록 하는 프로그램을 운영함으로써 고객이 안심하고 제품을 이용할 수 있음

<참고: OO증권 고객보상제도 절차>



기업은 고객의 신뢰를 바탕으로 고객보호 윤리경영 실천프로그램을 운영해야 합니다. 따라서, 기업은 고객의 권리를 보장하기 위한 장치를 마련하고 고객 보호 전담조직과 의견수렴, 고객의 정보보호 및 고객보상제도 등 실천 프로그램을 병행, 실천해야 하겠습니까.

다음 호에서는 윤리경영 실천프로그램의 '종업원'을 위한 실천프로그램에 대해 알아보겠습니다.

참고: 기업 윤리경영 모델(권익위)
기업의 윤리경영 매뉴얼과 사례(전경련)
소비자보호법(국가법령정보센터)

뉴스 클럽

국내 동향

1. 단체소송 '법원 동의 사전허가제' 폐지된다

공정거래위원회는 4월 12일 단체소송을 걸기 전 법원으로부터 소송을 걸어도 좋다는 허가를 받는 절차를 폐지하는 내용이 포함된 '소비자기본법 일부 개정안'을 5월 24일까지 입법 예고 한다고 12일 밝혔다.

단체소송은 소비자의 생명·신체·재산 관련 권익을 침해하는 행위를 중지해 달라고 법원에 청구하는 제도로, 공정위에 등록된 소비자단체, 한국소비자원, 경제단체(전경련, 대한상의, 무역협회, 중소기업중앙회 등)만 소송 낼 수 있다. 피해 예방 차원에서 하는 소송으로, 사후에 금전적인 손해배상을 목적으로 하는 집단소송과는 다르다.

* 참고: 이투데이, 2021.04.12.

<https://www.etoday.co.kr/news/view/2014406>

2. 입시비리·근로강요 신고도 '공익신고'..보호받는다

국민권익위원회는 '근로기준법', '사립학교법', '초·중등교육법', '고등교육법' 위반행위를 신고한 사람도 공익신고자로서 보호된다는 내용을 담은 '공익신고자 보호법' 개정안을 발표했다. 지난 해 11월 20일 공익신고 대상은 ▲국민의 건강 ▲안전 ▲환경 ▲소비자이익 ▲공정한 경쟁 ▲이에 준하는 공공의 이익을 침해하는 것으로 규정되면서 대상 법률이 기존 284개에서 역대 최대인 467개로 확대됐다.

이번 개정은 교육현장과 근로현장에서의 공익침해행위와 관련된 근로기준법과 사립학교법, 초·중등교육법, 고등교육법 등 4개의 법률이 추가됐다는 점에서 의미가 있다. 개정안은 4월 20일 공포될 예정이며 공포 즉시 시행된다.

* 참고: 대한민국 정책브리핑, 2021.04.13.

https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148886201&call_from=rsslink

해외 동향

1. [ESG] "금융기업도 기후위기 대응 책임"...뉴질랜드, 새법안 도입

뉴질랜드에서 은행, 보험회사, 투자관리사 등 금융회사들도 기후변화에 미치는 영향을 책임 지도록 요구하는 법안이 세계 최초로 도입됐다. 이 법은 금융회사들에게 자사의 사업, 투자 등이 기후변화에 미치는 영향을 파악해 보고하도록 하는 법이다.

앞서 뉴질랜드 정부는 오는 2025년까지 공공 부문에서 전기, 하이브리드 자동차만을 구매하고 소유 차량을 20%까지 줄이며, 새로운 녹색 규정을 만들어 공공 서비스 건물에서 사용하는 모든 석탄 연료 보일러를 단계적으로 철거해 탄소 중립을 이룬다는 계획을 발표한 바 있다.

* 참고: 조선일보, 2021.04.12.

https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2021/04/13/2021041300937.html

2. 中, 알리바바에 '반독점 위반'으로 3조원대 과징금 부과

중국 정부가 알리바바에 고강도 압박을 이어가는 가운데, 자국 반독점법 위반 사상 최고액인 3조 원이 넘는 과징금을 부과했다. 이는 2015년 쿠팡에 부과한 9억7500만 달러(약 1조 1000억 원)의 약 3배에 달하는 벌금이다.

당국은 알리바바가 2015년부터 자사 플랫폼에 입점한 상인을 대상으로 다른 경쟁 플랫폼에 입점하지 못하도록 '양자택일'을 강요했다고 보고 조사해왔으며, 알리바바가 이러한 행위를 통해 자신들의 시장 역량을 강화하고 부당한 경쟁 상의 우위를 얻었다고 판단했다.

* 참고: 조선일보, 2021.04.12.

https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2021/04/10/2021041000535.html

행사소식

Best Practice Forum

효과적인 커뮤니케이션 역량은 (미국의 DOJ에 따르면) 모든 컴플라이언스 프로그램에서 중요한 부분을 차지한다. 이에, 청중과의 정서적 연결을 통한 교육의 전반적인 효과를 향상시키는 방법을 알려주는 포럼을 진행한다.

주최 : ECI(Ethics & Compliance Initiative)

일시 : 2021년 5월 20일 목요일 14:00~15:30

장소 : 비대면 온라인

참고 : <https://www.ethics.org/events/may-2021-best-practice-forum/>

한국윤리경영학회 2021년 춘계학술대회

기업의 윤리경영, 사회적책임/ESG 경영 관련 학술활동을 하는 한국윤리경영학회에서 춘계학술대회를 개최, 최근 경영윤리의 현안과 미래에 대한 논문발표 및 세미나를 진행한다.

주최 : (사)한국윤리경영학회

일시 : 2021년 6월 4일 금요일 13:00 ~ 17:00

장소 : 비대면 온라인

참고 : <http://www.kaobe.or.kr/home/main/index.php>

기업 청렴경영 전문가 양성과정

기업의 윤리경영 문화 확산·정착을 지원 하기 위해 매년 운영되는 '기업 청렴경영 전문가 양성 과정(舊 기업윤리 사내전문가 양성과정)', 2021년 주제는 기업윤리와 ESG로 진행한다.

주최 : 국민권익위원회

일시 : 2021년 6월 11일 금요일 13:30 ~ 17:30

장소 : 비대면 온라인

문화 속 기업윤리

우리는 모두 존중받을 권리가 있다

- 영화, '히든 피겨스'

미국과 러시아의 우주개발 경쟁이 한창이던 1960년대. 우주 탐사를 위한 신기술 개발에 열을 올리며 더 넓은 세상을 꿈꾸던 당시의 미국은 아이러니하게도 인종차별이 만연한 시대였다. 유색인종은 백인과 철저히 분리되어 화장실을 포함한 대부분의 공간을 백인과 따로 사용해야 했고, 버스에서는 흔들림이 심한 뒷좌석이 흑인 전용 좌석이 되었으며 심지어는 백인 승객에게 자리를 양보하기까지 해야 했다.

영화 '히든 피겨스'는 이러한 1960년대 미국 NASA를 배경으로 흑인에 대한 차별과 멸시, 불평등에 맞서 당당히 자신의 길을 개척한 흑인 여성들의 이야기를 다루고 있다. 이 영화는 실제로 NASA에 근무했던 세 명의 흑인 여성 도로시 본, 메리 잭슨, 캐서린 존슨의 실화를 바탕으로 하고 있다. 도로시 본은 NASA 최초의 흑인 여성 부서관리자이자 컴퓨터 프로그래머로, 메리 잭슨 NASA 최초 흑인 여성 엔지니어로 활약했으며, 캐서린 존슨은 천부적인 수학 재능을 발휘해 우주선의 궤도를 정확히 계산해 내며 미국 최초 유인 우주 비행계획인 '머큐리 프로젝트'와 훗날 아폴로호의 달착륙 프로젝트에도 크게 기여하는 인물이다.

하지만 그것을 이루기까지의 과정은 순탄치 않았다. 도로시는 뛰어난 부서관리 능력에도 불구하고 흑인 여성이라는 이유로 승진대상에 포함되지 못했고, 엔지니어가 되기 위해 들어야 하는 필수강의는 오로지 백인 전용 교육기관에만 존재해 메리는 교육의 기회를 얻는 것조차 쉽지 않았다. 캐서린 역시 백인만이 가득한 우주개발 부서에서 온갖 차별 어린 시선과 멸시를 견디며 본인이 참여한 업무 보고서에 이름 한 줄을 넣는 것을 눈치 봐야 했다. 그리고 이러한 차별과 불합리 속에서도 좌절하지 않고 끊임없이 자신의 능력을 입증해 보인 그들은 마침내 NASA의 우주개발 역사에 큰 공을 세운 '최소의 흑인 여성들'이 된다.

영화는 '차별'이라는 주제를 통해 우리 사회가 공공연히 잊어버리는 '존중'의 가치가 얼마나 중요한 것인지를 보여준다. 존중이란 피부색, 성별 등과 관계없이 인간이라면 당연히 누려야 하는 권리이며, 동시에 개인이 가진 능력을 마음껏 발휘할 수 있도록 하는 단단한 토대가 된다. 그들을 그저 피부색과 성별로 구분 지으며 기회조차 허락하지 않았다면, 어쩌면 NASA는 지금의 우주개발 성과를 이루기까지 더 많은 시간을 써야 했을지도 모른다. 결국 조직이 구성원에게 바라는 창의와 혁신은 존중이라는 기본적인 권리와 가치가 온전히 지켜질 때에 비로소 그 빛을 발할 것이다.



(이미지 출처: 다음 영화)

윤리 한 스펀



임직원은 직무수행 중 알게 된 정보를 이용하여 사적 이익을 추구하거나, 해당 정보를 타인에게 제공하여 재산상 투자를 돕는 행위를 해서는 안됩니다. '직무수행 중 알게 된 정보'란, 정보의 귀속 또는 출처를 불문하고 직무를 수행하는 과정에서 알게 된 일체의 정보를 의미합니다.

부당한 방법을 이용한 사적이익추구는 근절되어야 합니다.



공감+

사람의 마음을 달게 만드는 10가지 말

1. 다른 사람과 비교하는 말
2. 과거의 잘못을 들춰내는 비판
3. 콤플렉스를 건드리는 지적
4. 지나친 관심과 염려의 표현
5. 걱정을 빙자해 상처를 주는 충고
6. 들은 척만 척 무관심한 반응
7. 사람들 앞에서 무시하는 언행
8. 꿈과 목표를 평가절하하는 말
9. 가족이나 친구를 헐뜯는 비난
10. 무조건 자신만 옳다는 주장

이기주, 『적도 내 편으로 만드는 대화법』



진심을 담아 건네는 따뜻한 말 한마디가 건강한 소통을 만듭니다.

윤리문자(브리프스 인쇄용에는 제외)



독자 퀴즈

Q. 개인의 이익과 공정한 업무를 통한 공적 이익이 충돌하는 상황을 일컫는 말은?

- ① 부패방지
- ② 이해충돌
- ③ 공익추구
- ④ 이해관계

- ◆ 지난 호 정답: ①
- ◆ 정답 제출처: 국민권익위원회 민간협력담당관실(mail@innocrew.co.kr)
성함, 연락처(휴대폰 번호)를 보내주세요(22일까지)

정답을 보내주신 분 중 5명을 추첨하여 모바일 기프티콘을 보내드립니다.

* 수집된 개인정보는 상품 발송을 위한 정보로만 활용되며, 추첨 이후 파기됩니다.

- ◆ 지난호 정답자는 원미연님, 김덕중님, 최보빈님, 이승은님, 이유림님 입니다. 축하드립니다!!