



# 주식회사 하림 소비자 권익보호 정책

2024. 6. 14.

고객 만족팀

## 1. 소비자 권익보호 이념

(주)하림은 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 소비자와 사업자 사이의 관계를 규정함과 아울러 기본적인 사항을 규정함으로써 소비자 권익의 향상을 목적으로 한다.

## 2. 소비자 권익보호 방침

- 가) 제품으로 인하여 소비자에게 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 한다.
- 나) 제품을 공급함에 있어서 소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하여서는 아니 된다.
- 다) 소비자에게 제품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공하여야 한다.
- 라) 소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 그 개인정보를 성실하게 취급하여야 한다.
- 마) 제품의 하자로 인한 소비자의 불만이나 피해를 해결하거나 보상하여야 하며, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 손해를 배상하여야 한다.

## 3. 적용 범위

(주)하림의 모든 임직원은 소비자 권익보호를 위한 이념과 방침에 대해 숙지하며, 또한 협력업체에게도 본 소비자 권익보호 정책을 준수하도록 권장한다.

## 4. 소비자 권익보호 활동

(주)하림은 소비자 권익보호를 위하여 다음과 같은 활동을 수행 및 강화한다.

### 가) 품질 강화 활동

- ① (주)하림은 ISO14001, ISO9001, ISO45001 인증을 받음으로써 제품의 품질, 안전성, 환경을 고려하여 생산활동을 하고 있고, 식품안전센터 주관하에 품질협의체 업무를 지속함으로써 품질 강화 활동을 하고 있다.

나) 공정 거래 활동

- ① ㈜하림은 소비자와의 거래조건이나 거래방법에 있어, 공정한 거래 활동을 기반으로 사업을 영위하고 있다.

다) 소비자 정보 전달 활동

- ① ㈜하림은 제품에 대한 과대광고를 하지 않으며, 성분 및 구성품에 대한 정확한 정보를 전달하여 소비자의 알 권리를 제공한다.

라) 소비자 개인정보 보호 활동

- ① ㈜하림은 소비자 개인정보 보호를 위하여, 개인정보 수집 시 정보 취득 후 3년 내에 개인정보 확인이 되지 않도록 진행하고 있다.

마) 소비자 분쟁 해결

- ① 제품으로 인한 소비자 분개 발생 시, 즉시 유관부서에 내용을 공유하여 소비자에게 대응토록 한다.
- ② 소비자 권익 보호를 위해, 피해구제 담당부서 연결 및 보상절차에 따라 소비자 분쟁을 해결토록 한다.

## 5. 소비자 권익보호에 대한 대응

가) 소비자 피해구제 절차 수립 및 프로세스

- ① ㈜하림은 소비자 피해구제를 위한 소비자 권익보호 프로세스를 수립·운영한다.
- ② ㈜하림은 영업&마케팅 총괄본부와 법무지원팀 등 유관부서간의 협의를 통하여 소비자 권익보호 절차를 검토하고 그 대응방안을 논의한다.

소비자 피해구제 프로세스는 아래와 같다.



## 6. 커뮤니케이션

### 가) 임직원

- ① ㈜하림은 임직원에게 회사의 소비자 권익보호 정책의 취지와 그 필요성을 주지시키고 정기적으로 소비자 권익보호 관련 교육을 진행한다.

### 나) 정보 공개

- ① ㈜하림은 소비자 권익보호 정책을 위하여 소비자 권익보호 정책을 회사의 홈페이지, 지속가능경영보고서 또는 사업보고서 등을 통하여 공개한다.
- ② ㈜하림은 소비자 권익보호 침해 사례가 발생할 경우, 재발방지 대책 수립 및 관련 내용을 공개한다.

## 7. 부칙

- 가) 본 소비자 권익보호 정책은 2024년 6월 14일 제정하여 즉시 시행한다.

주식회사 하림 최고 고객 책임자(CCO)

이 용 현 이사

