

현대그린푸드
소비자 권익보호 정책



현대그린푸드 대표이사/사장 박 홍 진 

현대그린푸드는 건강하고 지속 가능한 식품을 제공하여 사람들의 건강한 식생활에 도움이 되는 기업이 되고자 하는 목표 아래 소비자의 권익 보호를 핵심 책임 중 하나로 인식하고 있습니다.

본 정책은 소비자에게 안전한 제품과 공정한 서비스를 제공하고, 소비자 불만 및 분쟁을 신속하고 투명하게 해결하기 위한 원칙과 절차를 명확히 규정함으로써, 소비자 신뢰를 제고하고 기업의 사회적 책임을 충실히 이행하는 것을 목적으로 합니다.

본 정책은 현대그린푸드가 제공하는 모든 제품 및 서비스를 이용하는 소비자 전반에 적용됩니다. 또한, 현대그린푸드의 모든 임직원 및 관련 협력업체는 본 정책의 내용을 숙지하고 이를 성실히 이행해야 합니다.

1. 소비자 권익보호 원칙

① 소비자의 안전을 최우선으로 합니다

모든 제품과 서비스는 소비자의 건강과 안전을 최우선으로 고려해 철저히 관리합니다.

② 정확하고 충분한 정보를 제공합니다

소비자가 합리적으로 선택할 수 있도록 제품과 서비스에 대한 정보를 명확하고 이해하기 쉽게 제공합니다.

③ 소비자에게 적합한 상품과 최상의 서비스를 제공합니다

모든 소비자에게 공정하고 적절한 서비스를 제공하며, 고객 편익을 지속적으로 높이기 위해 노력합니다.

④ 불공정 거래 행위를 근절합니다

소비자의 권익을 침해하는 불공정 행위를 예방하고, 공정한 유통 질서를 유지합니다.

⑤ 개인정보를 최소한으로 수집하고 철저히 보호합니다

소비자의 동의를 바탕으로 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집하며, 안전하게 보호합니다.

⑥ 소비자의 의견에 신속하게 대응합니다

소비자의 목소리에 귀 기울이며, 불편사항은 즉시 시정하여 신뢰받는 제품과 서비스를 제공합니다.

2. 권익보호 활동

① 식품안전 및 품질관리 체계 운영

현대그린푸드는 식품안전경영시스템(ISO 22000), HACCP, ISO 9001 등의 인증을 바탕으로, 제품의 안전성과 품질을 체계적으로 관리합니다.

② VOC 시스템 기반 고객관리 운영

고객의 불만, 제안, 문의사항을 통합 관리하는 고객의 소리(VOC) 시스템을 운영하며, 접수된 건은 내부 기준에 따라 신속히 처리하고 재발 방지 대책을 수립합니다.

③ 제품 정보의 투명한 제공

제품 포장 및 유통 채널에서 영양정보, 원산지, 알레르기 유발 성분 등의 주요 정보를 명확히 표시하고, 소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 제공합니다.

④ 개인정보보호 관리체계 운영

개인정보보호법 등 관련 법령을 준수하며, 고객 개인정보는 암호화 및 접근통제 등 개인정보 안전성 확보조치 기준에 따라 안전하게 관리합니다.

⑤ 협력업체와의 공동 책임 강화

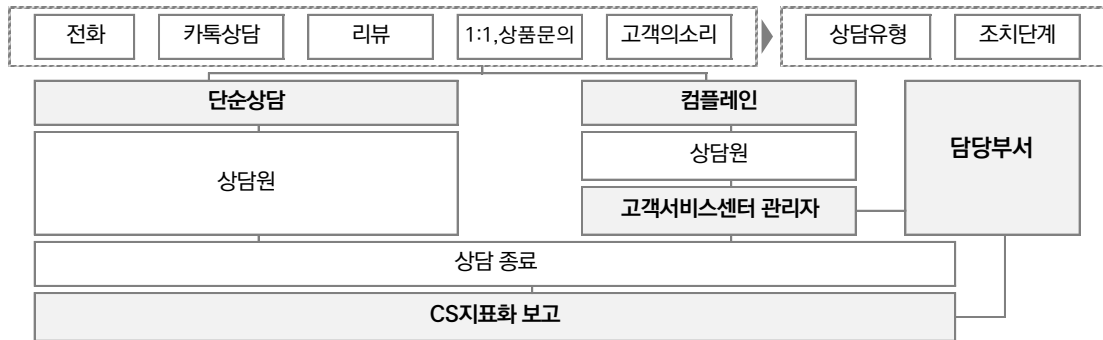
협력업체 및 납품업체에 대해서도 품질·안전 기준을 적용하며, 필요한 경우 교육 및 평가를 통해 소비자 보호 수준을 함께 높입니다.

⑥ 내부 교육 및 점검 체계 운영

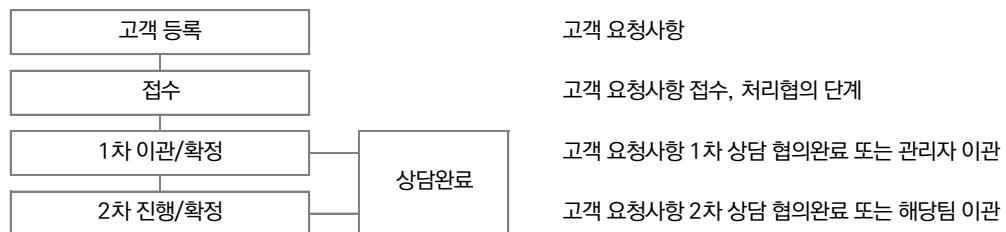
임직원을 대상으로 소비자 보호, 품질관리, 고객응대 관련 교육을 정기적으로 실시하고, 정책 이행 수준을 점검합니다.

3. 소비자 대응 프로세스

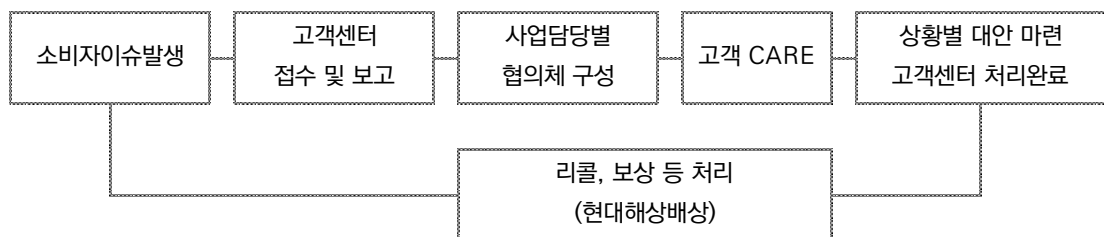
① VOC 통합처리 프로세스



② VOC 처리단계



③ 소비자 불만 대응 프로세스



4. 품목별 소비자 분쟁 해결 기준

(소비자기본법 제16조 제2항, 시행령 제8조 제3항 규정 / 공정거래위원회 2024.12.27 개정고시 제 2024-00호 참조)

I. 품목별 해결 기준

① 농·수·축산물(7개 업종)

①란류, ②육류, ③곡류, ④과일, ⑤야채류, ⑥수산물류		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 함량, 용량, 중량, 개수 부족 및 표시내용 상위	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
2) 부패, 변질	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
3) 유통기간 경과	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
4) 이물혼입	o 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
6) 용기파손 등으로 인한 상해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

② 식료품(19개 업종)

청량음료, 과자류, 병과류, 낙농제품류, 통조림류, 제빵류, 설탕·제분류, 식용유류, 고기가공식품류, 조미료, 장류, 다류, 면류, 자양식품, 주류, 도시락, 찬류, 냉동식품류, 먹는샘물		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 함량, 용량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 노임단가를 기준으로 함.
2) 부패, 변질	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 소비기한 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
6) 용기파손 등으로 인한 상해 사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

【참고】 식료품 품목 관련 법령

▶ 근거 법령 : 「식품 등의 표시광고에 관한 법률」 제23조, 시행령 제8조 [식품의약품안전처]

※ 대상품목

1	농·수·축산물	란류	계란, 메추리알 등
		육류	소고기, 돼지고기, 닭고기 등
		곡류	쌀, 보리, 콩, 조, 수수, 팥, 밀, 참깨, 땅콩 등
		과일	배, 사과, 복숭아, 토마토, 수박, 참외, 포도, 감, 바나나, 파인애플
		야채류	무, 배추, 당근, 오이, 가지, 파, 마늘, 감귤, 자두, 대추, 양배추, 양파, 고추, 호박, 상추, 시금치 등
		수산물류	생선류, 조개류, 해조류, 건어물류 등
		종묘등	채소종자, 화훼종자, 묘목, 버섯종균 등
2	식료품	청량음료	콜라, 사이다, 환타, 유산균음료, 두유, 넥타류, 쥬스류, 드링크류, 보리음료 등
		과자류	초콜릿, 건과자, 비스킷, 미과, 스낵류, 껌, 캐러멜, 알사탕 등
		빙과류	아이스크림, 빙과, 유사냉동디저트 등
		낙농제품류	우유, 분유, 연유, 발효유, 버터, 치즈, 이류식 등
		통조림류	과실, 해산물, 육류통조림 등
		제빵류	식빵, 파이, 떡, 빵, 찹쌀떡, 카스테라 등
		설탕·제분류	정당, 물엿, 밀가루, 콩가루, 전분 등
		식용유류	참기름, 대두유, 옥배유, 낙화생유, 채종유, 쇼트닝유, 면실유, 팜유, 마가린 등
		조미료	마요네즈, 케첩, 카레, 화학조미료, 식초, 소금, 고추분, 후추분, 겨자 등
		고기가공식품류	햄, 소시지, 베이컨, 어육연제품 등
		장류	된장, 고추장, 간장, 춘장, 소스 등
		다류	커피, 홍차, 울무차, 녹차, 쌍화차, 구기자차, 칩차, 생강차, 계피차 등
		면류	국수, 라면, 당면, 냉면, 인스턴트면류 등
		자양식품	인삼, 꿀, 개소주, 영지버섯, 알로에, 화분 등
		주류	탁주, 소주, 청주, 맥주, 과일주, 양주 등
		도시락	도시락
		찬류	두부, 연두부, 묵, 단무지, 김치, 젓갈류 등
		냉동식품류	햄버거, 돈가스, 새우, 만두 등
		먹는샘물	먹는 샘물

II. 유형별 CS 처리 기준

유형	처리 기준
선도저하, 품질불만, 상품상이, 파손, 부족 이물(원료기인, 기타), 표시사항, 원산지	유사상품 추가 배송, 해당상품환불
변질, 식중독유사증세, 이물(중대, 관리要), 유통기한, 배송문제	유사상품 추가 배송, 배송일주문전체환불
시스템오류	오류 주문액 환불

5. 부칙

본 소비자 권익보호 정책은 제정 즉시 시행하고, 변경사항이 있을 시 누구나 확인할 수 있도록
현대그린푸드 홈페이지를 통해 공시합니다.

※ 제정일자 : 2024년 3월 / 개정일자 : 2025년 6월