



소비자 권익 보호 정책 (Consumer Rights Protection Policy)

1. 제정 목적

SK가스 주식회사는 경영 활동에서 발생할 수 있는 소비자 권익 보호와 관련된 위험 요소를 고려하여 회사의 목표, 방향성, 고객 권익 보호 체계 등을 규정하고, 이를 통해 소비자의 권익을 증진하고 보호하기 위해 본 정책을 수립하고 실천한다.

2. 적용 범위

본 정책은 SK가스의 상품 및 서비스를 이용하는 소비자(고객)에게 적용되며, SK가스 임직원은 이를 숙지하고 준수해야 한다. 아울러, 회사와 거래하는 협력사도 본 정책을 존중하고 따를 수 있도록 권장한다.

3. 기본 원칙

- ① 소비자에게 맞춤형 서비스를 제공하여 만족도를 증진한다.
- ② 소비자 권익을 침해할 수 있는 위험 요소를 사전에 예방하고, 침해 발생 시 내부 규정에 따라 신속히 피해를 구제한다.
- ③ 제품 및 서비스에 대한 충분하고 정확한 정보를 소비자에게 제공한다.
- ④ 소비자의 합리적인 선택과 이익을 저해하는 불공정 거래 행위를 근절한다.
- ⑤ 소비자의 개인정보는 동의 절차를 거쳐 목적에 맞는 최소한의 정보만 수집하고 안전하게 관리한다.

4. 소비자 권익 보호 활동

SK가스는 소비자 권익 보호를 위해 다음과 같은 활동을 수행한다.

- ① **안전 관리 강화** : 고객이 LPG충전소를 안전하게 사용할 수 있도록 충전소 안전 점검 및 관리 활동을 지속한다.

- ② **공정한 거래 지원** : 소비자의 구매 결정 과정에서 공정한 거래가 이루어지도록 노력하며, 정확하고 투명한 상품 정보를 제공한다.
- ③ **개인정보 보호 및 안전** : 소비자의 개인정보는 동의 된 목적에 맞는 최소한만 수집하고, 동의 된 기간 내에서만 활용 후 폐기한다.
- ④ **소비자 중심 마케팅 정책 이행** : 고객 편의성에 중점을 둔 서비스를 제공하며, 멤버십서비스, 사은행사, 프로모션 등 다양한 혜택 프로그램을 운영하여 고객 만족도를 향상시킨다.

5. 소비자 권익 보호 관련 위험 파악 및 피해 대응

SK가스는 내·외부 다양한 채널을 통해 소비자 권익 피해 위험을 모니터링하고, 다음 운영 프로세스와 절차에 따라 피해를 예방하고 대응한다.

- ① **피해 예방 및 모니터링** : 소비자 불만, 불공정 행위 사례, 개인정보 유출 리스크 등을 지속적으로 모니터링하고 사전 예방 조치를 시행한다.
- ② **피해 발생 시 조치** : 피해 발생 시 신속한 대응 체계를 가동하며, 고객 불만 접수 및 해결 프로세스를 통해 문제를 해결한다.
- ③ **피해 개선 활동** : 위험 완화 조치를 시행하고, 효과성 평가를 통해 지속적인 보완 및 개선 활동을 추진한다.

6. VOC 응대 및 처리 절차

