

EAP 상담 비밀보장 안내문

임직원 안내용 · HR 담당자 편집 가능 DOCX

자료 사용 전 반드시 수정하세요

[회사명] · [EAP 상담기관] · [이용 대상] · [상담 방식] · [신청 링크/전화] · [담당 부서] · [최종 수정일]

이 안내문은 회사의 실제 EAP 계약, 상담기관의 비밀보장 기준, 개인정보 처리 기준과 위기 대응 절차에 맞게 수정한 뒤 배포해야 합니다.

회사명	[회사명 입력]
EAP 상담기관	[상담기관명 입력]
이용 대상	[임직원 / 가족 / 계약직·파견직 포함 여부 입력]
상담 신청	[신청 링크·앱·전화·QR 입력]
HR 문의처	[담당 부서·이메일·연락처 입력]
최종 수정일	[YYYY.MM.DD]

넛지EAP 무료자료 · HR 실무용 편집 양식

[회사명] EAP 상담 이용 및 비밀보장 안내

회사는 임직원의 마음건강과 회복을 지원하기 위해 **EAP(Employee Assistance Program) 상담**을 운영하고 있습니다. 업무 스트레스, 대인관계, 가족 문제 등 상담이 필요할 때 자율적으로 이용할 수 있습니다.

가장 중요한 비밀보장 원칙

EAP 상담에서 나눈 개인 상담 내용, 구체적인 고민, 상담 기록과 상담사의 의견은 원칙적으로 회사에 개인 단위로 공유되지 않습니다.

상담 이용 여부는 인사평가, 승진, 배치, 징계 등 인사상 불이익의 근거로 사용되지 않습니다.

회사가 확인하지 않는 정보

- 누가 상담을 이용했는지에 관한 개인별 이용 사실
- 상담에서 나눈 구체적인 이야기와 개인적인 고민
- 진단명, 증상, 가족관계, 직장 내 갈등 등 상담 내용
- 상담사의 개인별 평가·의견과 상담 기록

회사가 확인할 수 있는 정보

- 전체 이용률과 월별 이용 추이
- 개인을 식별할 수 없는 상담 주제의 큰 범주와 경향
- 익명으로 집계된 만족도와 제도 개선 의견
- 개인을 추정할 수 없도록 기준을 적용한 조직 단위 통계

예외적으로 안전 확보가 우선될 수 있는 경우

본인 또는 타인의 생명·신체에 즉각적인 위험이 우려되는 경우에는 안전 확보를 위해 필요한 최소 범위에서 관련 담당자 또는 전문기관에 연결될 수 있습니다.

자해·자살 위험 등 긴급 상황에서는 상담 예약보다 **109·112·119** 및 회사의 위기 대응 절차 연결이 우선될 수 있습니다.

상담 이용 방법

이용 대상	[임직원 / 가족 / 계약직·파견직 포함 여부 입력]
상담 방식	[대면 / 전화 / 화상 / 채팅 등 입력]
상담 가능 시간	[운영 시간 입력]
신청 방법	[신청 링크 / 앱 / 전화 / QR 입력]
상담 횟수	[1인당 제공 횟수 입력]
HR 문의	[담당 부서·이메일·연락처 입력]

비밀보장 범위 상세 안내

구분	예시	운영 원칙
회사가 확인할 수 있는 정보	전체 이용률, 만족도, 주요 상담 주제 비율, 월별 이용 추이	개인을 식별할 수 없는 익명· 집계 자료로만 제공
회사가 확인하지 않는 정보	개별 이용자, 상담 내용, 진단명, 상담 기록, 상담사의 개인 평가	HR·관리자가 요청하거나 제출을 요구하지 않음
주의가 필요한 정보	부서별·직군별 통계, 소수 인원 조직의 상담 주제, 사례 요약	개인 추정 가능성을 검토하고 최소 집계 기준 적용

개인정보와 상담정보 관리 원칙

- 회사가 상담 내용을 직접 수집하거나 내부 시스템에 저장하지 않도록 운영 구조를 확인합니다.
- 상담 이용자 명단이 HR에 개인 단위로 제공되지 않는지 확인합니다.
- 건강·심리상태·진단·상담 이용 여부 등 민감정보는 필요한 최소 범위에서만 처리합니다.
- 운영 리포트의 집계 기준, 보유기간, 접근 권한과 제공 범위를 사전에 정합니다.
- 외부 상담기관의 개인정보 처리 기준과 위기 상황 대응 절차를 확인합니다.

자주 묻는 질문

Q1. EAP 상담을 받으면 회사가 알 수 있나요?

개인 상담 내용은 원칙적으로 회사에 개인 단위로 공유되지 않습니다. 회사는 제도 운영을 위한 익명·집계 자료만 확인하도록 운영하는 것이 적절합니다.

Q2. HR이나 관리자가 상담 내용을 요청할 수 있나요?

HR과 관리자는 직원의 상담 내용, 진단명, 개인 고민 또는 상담사의 의견을 요구해서는 안 됩니다. 직원에게 상담 내용을 보고하거나 제출하도록 요구하지 않습니다.

Q3. 상담 이용 여부가 인사평가에 반영되나요?

상담 이용 여부는 인사평가, 승진, 배치, 징계 등 인사상 불이익의 근거로 사용되지 않습니다.

Q4. 위기 상황에서도 비밀보장이 되나요?

본인 또는 타인의 생명·신체에 즉각적인 위험이 의심되는 경우에는 안전 확보를 위해 필요한 최소 범위에서 관련 담당자나 전문기관에 연결될 수 있습니다.

Q5. 회사가 받는 운영 리포트에는 무엇이 들어가요?

전체 이용률, 만족도, 주요 상담 주제의 경향, 월별 이용 추이 등 개인을 식별할 수 없는 정보가 활용됩니다. 소수 인원 조직의 세부 통계는 개인 추정 가능성을 고려해 제한할 수 있습니다.

HR 담당자 수정·배포 체크리스트

아래 항목을 회사의 실제 EAP 계약과 운영 기준에 맞게 확인한 후 임직원에게 배포하세요.

확인	항목	점검 내용	담당자 메모
☐	상담 제공 기관	상담기관명과 운영 주체가 정확한가	
☐	상담 신청 방법	신청 링크·앱·전화·QR이 실제로 작동하는가	
☐	상담 가능 시간	평일·야간·주말 등 실제 운영시간이 반영되었는가	
☐	이용 대상	임직원 가족, 계약직, 파견직 포함 여부가 정확한가	
☐	상담 방식	대면·전화·화상·채팅 등 제공 방식이 정확한가	
☐	제공 횟수	1인당 상담 횟수와 추가 지원 기준이 정확한가	
☐	비밀보장 범위	상담기관의 실제 비밀보장 기준과 표현이 일치하는가	
☐	운영 리포트	회사가 받는 항목과 최소 집계 기준이 명확한가	
☐	위기 대응	즉각적인 위험 상황의 연락·인계 절차가 정리되어 있는가	
☐	개인정보	처리 목적, 보유기간, 접근 권한과 위탁 기준을 확인했는가	
☐	HR 문의처	담당 부서·이메일·연락처가 최신 정보인가	
☐	최종 검토	법무·개인정보·EAP 운영 담당자의 최종 검토를 거쳤는가	

운영 리포트 기준 기록

리포트 항목	회사 운영 기준	최종 확정
이용률	[전체 또는 최소 인원 기준 입력]	☐

리포트 항목	회사 운영 기준	최종 확정
상담 주제	[큰 범주·비식별 기준 입력]	☐
부서별 통계	[소수 인원 제한 기준 입력]	☐
만족도	[익명 집계 방식 입력]	☐
사례 요약	[개인 추정 방지 기준 입력]	☐
위기 대응 건수	[개인 식별 없이 필요한 범위 입력]	☐

사내 공지·온보딩·관리자 안내 문구

임직원 공지용 [회사명]은 임직원의 마음건강 지원을 위해 EAP 상담을 운영하고 있습니다. 개인 상담 내용은 원칙적으로 회사에 공유되지 않으며, 회사는 익명·집계 자료만 확인합니다. 상담 이용 여부는 인사상 불이익의 근거로 사용되지 않습니다. 상담 신청: [신청 방법]	온보딩 자료용 업무 적응, 관계, 스트레스 또는 개인적인 어려움으로 상담이 필요한 경우 EAP 상담을 이용할 수 있습니다. 상담 내용과 개인별 이용 사실은 회사에 공유되지 않습니다. 다만 즉각적인 생명·신체 위험이 우려되는 경우에는 안전 확보를 위한 최소한의 조치가 우선될 수 있습니다.
관리자 안내용 관리자는 직원에게 EAP 상담을 안내할 수 있지만 상담 이용 여부나 상담 내용을 확인해서는 안 됩니다. 상담 내용을 보고하도록 요구하지 않으며, 긴급 위험이 의심되는 경우에는 상담 예약보다 안전 확인과 내부 위기 대응 절차를 우선합니다.	분기 리마인드용 업무 스트레스나 개인적인 어려움이 지속된다면 [회사명] EAP 상담을 이용할 수 있습니다. 개인 상담 내용은 회사에 공유되지 않으며, 회사는 익명으로 집계된 운영 현황만 확인합니다. 상담 신청: [링크/앱/전화] · 문의: [담당 부서]

문서 관리 정보

문서 관리자	[담당 부서·담당자]
최종 검토자	[EAP 운영 / 개인정보 / 법무 검토자]
최종 수정일	[YYYY.MM.DD]
다음 정기 검토일	[YYYY.MM.DD]
배포 위치	[사내 게시판 / 온보딩 / 복지 페이지 / 신청 페이지 등]

출처 및 안내

- 국가법령정보센터, 「개인정보 보호법」 제23조 | • 보건복지상담센터, 자살예방상담전화 109
 - 넛지EAP, EAP 상담 내용은 회사에 공유되나요? | • HR 담당자가 확인해야 할 EAP 체크리스트 | • 비대면심리상담 기업 도입 전 확인 기준
- 본 안내문은 일반적인 정보 제공과 임직원 EAP 이용 안내를 목적으로 작성되었습니다. 실제 비밀보장 범위, 위기 대응, 개인정보 처리와 운영 리포트 기준은 회사의 계약·개인정보 처리 기준과 관련 법령에 따라 달라질 수 있습니다.