

분실물 및 습득물 관리지침

제정 2021-10-26

개정 2025-07-07

제1조 (목적) 본 지침은 이케아 유한회사 매장내(이하 이케아 매장이라고 함)에서 습득된 물품 또는 고객이 분실하였다고 신고한 물품을 관리하는데 필요한 사항을 규정함으로써 고객 서비스에 만전을 기하는데 그 목적이 있다.

제2조 (정의) 본 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

- ① "습득물"이라 함은 이케아 매장에서 습득된 유실물을 관리하고 있는 물품을 말한다.
- ② "분실물"이라 함은 고객이 이케아 매장에서 분실하여 매장 또는 고객지원센터(RCMP)에 찾아주기를 요청한 물품을 말한다.
- ③ "유기물"이라 함은 음식물 등 쉽게 부패하는 물건이나, 보관에 과다한 비용이나 불편이 수반되는 물품으로 사회통념상 경제적 가치가 거의 없는 물품을 말한다.

제3조 (반환노력) 이케아 매장은 발견된 습득물 또는 분실물을 원 소유주에게 반환하기 위하여 노력한다. 다만, 유기물로 간주될 수 있는 물품은 즉시 폐기할 수 있다.

제4조 (법률의 우선적용) 습득물 또는 분실물에 관한 처리에 관하여는 유실물법에서 따로 정한 경우를 제외하고는 본 지침에서 정한 바에 따른다.

제5조 (습득물 관리부서) ① 습득물이 발견된 장소 또는 고객이 분실물을 잃어버린 것으로 추정된 장소를 기준으로 다음 각 부서가 관련 업무를 담당한다.

구분	관리부서	비고
이케아 전 매장	매장 고객지원팀(CR)	각 매장 내 유실물 분실물 창고

제6조 (관리책임자) 관리부서의 장은 습득물 또는 분실물 관리책임자(이하"관리책임자"라 한다)가 된다.

제7조 (유실물의 신고 등) ①유실물을 취득한 자는 즉시 관리부서에 유실물을 인계하여야 하며, 관리부서는 유실물을 접수한 즉시 '분실물 및 습득물 관리 프로그램' 중 분실물 신고 목록을 확인한 후 다음과 같이 조치한다.

- 일치하는 물품이 있을 경우 : 분실 신고한 고객에게 통보하여 제11조가 정한 절차대로 반환한다.
- 일치하는 물품이 없을 경우 : '분실물 및 습득물 관리 프로그램' 에 습득물로 등록하고 습득물에 식별 태그를 부착하여 지정된 보관 장소에 보관한다.

②유기물로 간주되어 폐기하는 물품에 대해서도 '분실물 및 습득물 관리 프로그램' 에 별도로 관련 내용을 기록한다.

③매장에서 발견된 유실물 중 고객의 현금이나 고가의 귀중품 등은 별도 저장하여야 하며 분실물 & 유실물 창고 금고에 보관한다.

제8조 (분실물의 문의 등)

①회사는 고객이 분실물에 대해서 '고객지원센터(RCMP)' 및 '이케아 유관부서 직원'을 통해 분실 일, 분실 장소, 분실 품목 등을 신고 및 문의 할 수 있도록 관리한다.

구분	시스템 관리	시스템 운영
고객지원센터(RCMP)	매장 고객지원(CR) 팀	매장 고객지원(CR) 팀
이케아 전 매장	고객지원(CR) 내 교환환불 팀	고객지원(CR) 내 교환환불 팀

②고객이 고객지원센터(RCMP)나 이케아 유관부서 직원을 통해 분실물 등 관련 신고 또는 문의를 할 경우에는 위 운영부서는 '분실물 및 습득물 관리 프로그램'에서 습득물 목록을 확인한 후 다음과 같이 조치한다.

- 일치하는 물품이 있을 경우 : 문의한 고객에게 안내하고 관리부서로 연계, 관리부서 담당자는 제

11조에서 정한 절차에 따라 고객에게 반환한다.

- 일치하는 물품이 없을 경우 : 문의한 고객에게 분실물 관리 프로그램에 기록 요청을 한다.

제9조 (분실물 및 습득물 관리 방법)

①회사는 회사 내 발생하는 모든 습득물 및 분실물에 대해서 '분실물 및 습득물 관리 프로그램'을 이용하여 통합 관리한다.

구분	시스템 관리	시스템 운영
고객지원 부서	컨트리 커스터머 팀	고객지원 팀(CR&RCMP)

② 관리책임자는 다음 사항을 '분실물 및 습득물 관리 프로그램'에 각각 작성·관리한다.

- 접수 번호, 접수 연월일
- 습득물 또는 분실물의 발생 장소, 시간, 현금의 경우 발견 당시의 금액을 습득한 직원과 안전보안 담당자가 함께 작성하거나 CCTV 확인이 가능한 장소에서 현금을 확인 후 습득물 관리 프로그램에 기록합니다.
- 습득자 또는 분실자의 성명, 연락처
- 습득물, 분실물의 사진 또는 특징, 모양, 생김새 등
- 습득물의 보관장소
- 습득물의 반환 및 처리 결과 등

③ '분실물 및 습득물 관리 프로그램'에 저장 된 내용은 1년 보관 후 폐기(삭제)한다.

제10조 (온라인 분실물 센터) ①회사는 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 온라인 분실물 센터를 운영할 수 있다. (분실물 관리 서비스 [IKEA에서 분실물 | iLost](#))

②고객이 온라인 분실물 센터에 분실물을 문의한 경우, 제5조의 각 관리부서 담당자는 해당 분실물의 유/무를 영업일 2일 이내에 답변하여야 한다.

제11조 (습득물의 반환) ①습득물의 반환을 요청하는 고객이 있을 경우, 관리책임자는 당해 고객이 습득물의 원 소유주인지 여부 등을 확인하고 반환 요청 고객의 신분을 확인할 수 있는 증빙자료를 '분실물 및 습득물 관리 프로그램'에 입력한 후 반환한다.

②반환 시 발생하는 비용은 원 소유주 부담을 원칙으로 한다.

제12조 (습득물의 처분) ①관리책임자는 습득물을 습득일로부터 30일 이내에 관할 경찰서로 인도 하되, 그 구체적인 방법은 관할 경찰서와 협의하여 처리한다.

②관리책임자는 습득물이 위험물 내지 법률에 의해 소유 또는 소지가 금지된 물건 등에 해당할 경 우에는 즉시 관할 경찰서에 신고하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

③분실신고가 없는 습득물 또는 소유자를 파악할 수 없는 습득물에 대해서는 그 물품의 종류에 따라 아래기준에 의하여 처분한다

구 분		보관기간	처리기준
귀중품	지갑(현금)	30일 이내	관할 경찰서 인계
	귀금속(보석류)		
	각종 명품 브랜드 제품		
	핸드폰		
전자제품	시계, USB, 노트북 등	30일 이내	
	카메라 및 캠코더류		
	아이팟, 아이패드, 갤럭시 탭등		
의류	외투 등 겉옷		
레저용품	스키 및 골프 용품		
일용잡화	도서, 문구류		
	가방류		
	화장품류, 세면용품류		
기 타	속옷류	30일 이내	폐 기
	약품류		
	음식물류	보관불가	폐 기
	애완 동물	보관불가	관할 기관 인계
	신용/체크카드	보관불가	폐기

※ 단, 물품의 종류에 관계없이 사회통념상 고가의 물품, 새 모델의 전자제품, 레저 장비, 의류 등은 귀중품 으로 간주하여 처리

1. 관할 경찰서 내 **생활 질서계** 인계 : 관할 경찰서 인계 후 해당 경찰서로부터 보관증을 받아 관리한다.
2. 폐기 : 보관기간이 경과한 물품에 대해서는 분실물 관리부서 부서장이 폐기할 수 있다.

제13조 (습득물의 이동) 관리책임자는 습득물의 처리기준에 의거, 관할 경찰서로 분실물을 이동시킬 경우, 아래와 같은 사항을 반드시 준수하여야 한다.

1. 습득물 이동 시 이를 반드시 라인매니저에게 알린다.
2. 차량으로 이동하는 경우, 회사의 차량을 이용하도록 하고, 만약 여의치 않으면 택시를 이용하여 관할 경찰서로 이동하도록 한다.
3. 만약 경찰서에서 습득물을 받지 않는 경우에는 일단 매장으로 다시 돌아오도록 하고 매장의 안전보안 매니저에게 관련 사실을 통보한다.
4. 경찰서 인계 시 물품 인계서에 해당 관할 경찰서 담당자의 확인 서명을 기록하여 보관한다. 보관 기간은 1년으로 한다.

제14조 (처분결과의 보존) 관리책임자는 제12조 ③항에 따른 습득물의 처분 시 그 처분계획 및 결과 등에 관한 사항을 보존하여야 한다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 지침은 2021년 12월 1일부터 시행한다.

제2조 (지침의 관리) 이 지침의 개정 등 관리는 제5조에 ①항 따라 분실물 관련 유관부서 협의 하에 컨트리안전보안팀과 컨트리 커스터머팀 이 관리하되, 전 매장에서 준수하여야 한다.