

윤리·내부통제 이슈 보고서

Speak-up 문화 개선을 위한 챗봇 활용 사례

2025. 06. 16.

- 조직 내 비윤리적 행위나 잠재적 리스크 요인에 대한 자유로운 문제 제기를 의미하는 Speak-up 문화는 사고 예방 및 조기 발견 측면에서 타 방식 대비 효과적
- Speak-up 문화의 중요성에도 불구하고 조직 구성원들은 ①심리적 부담감 ②지연되거나 미흡한 처리 결과 ③효용성에 대한 불신 등으로 인해 준법제보를 주저하는 경향이 있으며 AI 챗봇은 이러한 요인을 완화하는 데 기여할 수 있음
- 해외 기업들은 AI 챗봇을 준법제보 시스템에 접목함으로써 ①제보자의 심리적 안정감을 높이고 ②신속하고 일관된 방식으로 제보 처리의 완결성을 향상시키며 ③빅데이터 분석을 통해 제보의 효용성을 강화하는 등 Speak-up 문화 확대의 기반을 마련
- 윤리문화 인식 확산의 초기 단계에 있는 국내 금융사들은 AI 챗봇 도입을 통해 Speak-up 문화와 준법제보 활성화를 실현할 수 있을 것으로 기대

작성자: 윤리·내부통제리서치센터 이해수 인턴 (02-2173-0587)
윤리·내부통제리서치센터 김진선 선임연구위원 (02-2173-0504)

I. 검토 배경

■ 조직 내 비윤리적 행위나 잠재적 리스크 요인에 대한 자유로운 문제 제기를 의미하는 Speak-up은 사고 예방 및 조기 발견을 위해 기업이 갖추어야 할 필수적 요소

- 미국 내 100인 이상 기업 대상 조사에 따르면 준법제보를 통한 부정행위 적발 비율은 43.5%로, 내부 감사(18.6%), 경영 감사(12.7%)대비 높아 Speak-up의 효과를 확인¹⁾
- 금융감독원은 2025년 업무계획에서 금융권 내부통제 문화의 근본적 개선을 위해 Speak-up 문화 활성화를 추진하겠다고 발표하는 등 국내에서도 점차 중요성을 인식

■ Speak-up 문화의 중요성에도 불구하고 ① 심리적 부담감, ② 지연되거나 미흡한 처리 결과, ③ 효용성에 대한 불신으로 조직 구성원들은 준법제보를 꺼리는 경향을 보임

- 제보 대상 해당 여부에 대한 확신 부족, 신고 시 비난이나 부정적 시선에 대한 우려, 신원 노출에 따른 보복의 두려움 등 심리적 부담감이 제보를 막는 장벽으로 작용
 - EY의 “Global Integrity Report 2024”에 따르면 응답자의 35%가 장래 커리어 상의 불이익을, 30%가 신변 안전의 두려움을 Speak-up을 막는 주요 요인으로 답변
- 신고 이후에도 담당 인력 부족 및 비효율적 업무 프로세스로 인해 회사가 이슈를 완전하게 처리하지 못할 것이라는 의심 또한 Speak-up 문화를 저해하는 요소
 - 호주 CBA는 2014년부터 실시한 SpeakUP 캠페인으로 年 제보건수가 24% 증가했으나 효율적인 처리 프로세스의 부재로 인해 처리가 지연된 건이 39%에 달하는 등 부작용이 발생²⁾
- 처리 완결된 사항의 재발방지 대책 마련 및 교육·공지 등의 노력이 필수적이거나 이를 간과하는 경우가 많아 구성원이 제보의 가치를 인지하지 못하는 경우가 다수
 - EY의 위 보고서에서는 38%의 응답자가 신고하지 않는 이유로 신고를 하더라도 아무런 조치가 없을 것 같기 때문이라고 답변하며 신고 효용성에 대한 의구심을 표시
- 영국 IBE³⁾에 따르면 64%의 직원만이 부정행위 목격 시 문제를 제기할 것이라고 응답⁴⁾, 국내 최근 5년간 은행권의 부당업무·영업행위 관련 내부자 신고는 11건에 불과⁵⁾

☞ Speak-up 시 익명성 유지와 공정한 처리에 대한 신뢰를 확보하기 위해 AI 기반 챗봇을 활용하는 방안에 대해 주목할 필요가 있음

1) “Why reporting hotlines are a best practice”, syntrio, 2021

2) “Prudential Inquiry Into the Commonwealth Bank of Australia”, Prudential Regulatory Authority, 2018.4

3) Institute of Business Ethics는 영국 비영리 조직으로 국제적 기업윤리 증진 및 내재화를 위해 조언·지원을 제공

4) “Ethics at Work:2024 International Survey of Employees”, IBE, 2024.10

5) “금감원, 은행권과 함께 「준법제보 활성화 방안」 마련”, 금융감독원, 2025.4.4

II. 준법제보 챗봇 활용 사례

☞ 글로벌 기업들은 AI 챗봇을 준법제보 시스템에 접목함으로써 ①제보자의 심리적 안정감을 높이고 ②신속하고 일관된 처리를 통해 완결성을 향상시키며 ③빅데이터 분석을 통해 제보의 효용성을 강화하는 등 Speak-up 문화 정착의 기반을 마련

1. 심리적 안정감 확보를 통한 제보 활성화

- **(익명성 보호) 접수·정보 처리 과정에서 직간접적인 개인 식별 정보를 제거하고 전 과정 자동화를 통해 인적 개입을 최소화하여 익명성과 기밀 유지를 보장**
 - 내부제보 플랫폼 Whispli는 자동 음성변조 및 텍스트 요약·분석 기능을 통해 제보자의 말투 및 억양으로부터의 간접 식별 위험을 차단하고 제보자의 신원을 보호⁶⁾
 - AllVoices의 AI 기반 공동조사(Co-pilot) 기능은 제보자가 작성한 내용 중 개인의 성별·연령·직위 등 인구통계학적 정보를 제거하여 제보자를 식별할 수 없도록 함⁷⁾
 - Speeki의 AI 챗봇 'Nicole'은 입력된 내용의 등록 및 접수·분류·대응의 전 과정을 자동화함으로써 처리 과정상 인적 개입에 의한 정보 유출 가능성을 최소화⁸⁾
 - 고도화된 암호화 기술을 사용하여 데이터 보안을 강화
- **(중립성) 접수 과정에서 접수자의 편견·비판적 시각이 은연중 드러나 제보자를 심리적으로 위축시킬 수 있다는 점을 고려, AI 챗봇은 중립적이고 편안한 대화 환경을 조성**
 - 캐나다 법무부가 직장 내 성희롱 대응을 위해 개발한 챗봇 'Botler for Citizens'는 중립적이고 판단을 배제한 언어로 질문을 설계⁹⁾
 - 따라서 피해자는 불편함이나 2차 가해에 대한 불안감 없이 자신의 상황을 보다 정확하게 설명할 수 있음
- **(제보에 대한 확신을 강화) 제보자가 비윤리적 상황을 인지했음에도 제보를 망설일 경우, 챗봇은 판단을 지원함으로써 심리적 부담을 해소하고 제보를 유도**

6) "Your 24/7 Whistleblowing Hotline powered by AI", Whispli

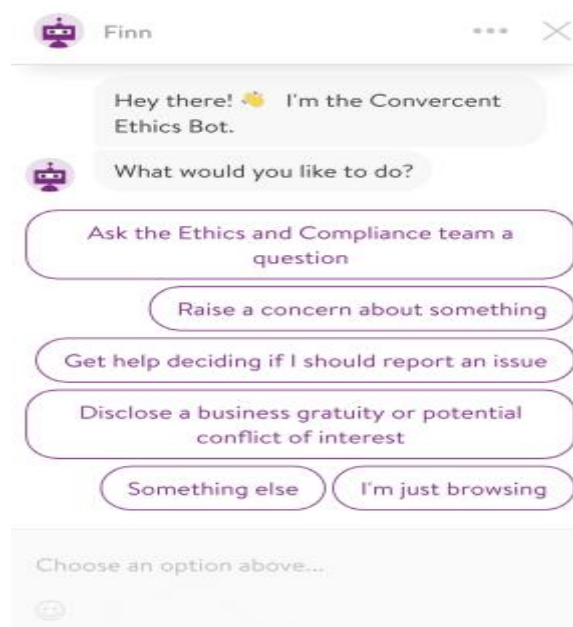
7) "Resolve HR issues faster with an AI copilot built for employee relations", AllVoices

8) "Whistleblower Software: Advisory, consulting & Investigation", Speeki

9) "Government of Canada supports initiative to address workplace sexual harassment and improve access to justice in Canada", Government of Canada, 2021.03.03

- 제보자는 자신이 인지한 상황이 제보 대상인지 모르거나 기존 제보시스템의 복잡한 입력 방식에 어려움을 겪기도 함
- 미국의 생활용품 제조사 Kimberly-Clark는 윤리 챗봇 'Kay Cee'에 단순 접수(Simple Intake) 기능을 도입해 제보자가 절차적 부담 없이 자유롭게 내용을 기술할 수 있도록 지원¹⁰⁾
- 기존 시스템에서는 제보자가 신고 내용의 카테고리를 직접 판단해 입력해야 했으나 챗봇 도입 이후 입력된 내용이 카테고리별 자동 분류되어 제보자의 부담을 경감
- 제보 화면으로의 링크 외에도 관련 부서 문의, 제보 대상 여부 상담, 윤리강령 관련 질의 등의 메뉴를 제공, 사용자의 책임 부담과 불확실성을 줄이고 편리한 제보 환경을 조성

Kimberly-Clark 챗봇 작동 화면



자료: Courtesy of Convercent

2. 제보처리의 완결성 향상

- (접수 시 충분한 정보 제공 유도) 기존 시스템에서는 접수자의 숙련도에 따라 입수되는 정보의 품질 차가 발생, AI 챗봇은 일관되고 정확한 기준에 따라 전문가 수준의 정보 접수를 유도

10) "Can chatbots make workers more ethical?", Fastcompany, 2019.02.04

- 내부제보 플랫폼 Spot은 인지면담(cognitive interview) 기법*을 사용하여 제보자가 당시 상황을 회상하고 기술하게 함으로써 입수되는 정보의 양과 질을 향상¹¹⁾
- 사건 당시의 시간, 장소, 감정 등을 떠올리게 하여 기억에 접근하고 제3자의 시점에서 사건을 떠올리게 하여 기억의 맥락을 확장하는 기법
- Faceup의 챗봇은 후속질문 자동생성 기능을 탑재하여 제보 내용이 불충분할 경우 즉시 제보자에게 추가 정보를 요청하여 제보 내용의 정확성과 완결성을 강화¹²⁾

■ (대용량 데이터의 신속한 처리) 대량의 제보 데이터를 신속하고 일관되게 자동 배분함으로써 담당자는 단순 작업보다는 고도화된 대응 업무에 집중할 수 있게 됨

- 네덜란드의 통신회사 VodafoneZiggo는 Whispli의 AI 기반 자동화 기능을 통해 제보 내용을 담당 부서(준법·보안·HR)로 자동 분류·배정¹³⁾
- 이후 사건 관리자가 응답 기한 내 조치하도록 알림을 제공하여 제보처리 효율을 향상

3. 데이터 분석을 통한 제보 효용성 강화

■ (사전적 내부통제 강화) 입력 데이터를 분석하여 이슈의 패턴과 잠재 리스크를 식별하고 이를 기반으로 교육·통제 활동을 구성해 제보의 효과성·필요성에 대한 인식을 제고

- 컨설팅사 Accenture는 2017년 도입한 윤리 챗봇 'COBE'에 입력된 질문을 실시간으로 수집하고 이로부터 트렌드를 분석해 탐지된 위험 요소를 교육 콘텐츠에 반영¹⁴⁾
- COBE는 익명성을 전제로 사용자 경험을 비식별화하여 기록함으로써 자신이 입력한 데이터가 공개적으로 활용되는 데 대한 임직원의 거부감을 없앴
- VodafoneZiggo는 AI 제보 플랫폼에서 핵심 KPI*를 분석하고 그 결과를 리스크관리 우선순위 설정, 정책 개선, 교육 콘텐츠 개발 등 전사적 내부통제 체계 개선에 반영¹⁵⁾
- 처리 시간, 종결률, 카테고리별 제보 비율 등

11) "A chatbot to battle workplace harassment", People matters, 2018.02.07

12) "Empowering Transparency: How Generative AI Revolutionized FaceUp's Whistleblowing Platform", CloudGeometry

13) "Driving Organizational Transparency in the Workplace: VodafoneZiggo's Comprehensive Solution for Efficient Case Management Processes", Whispli

14) "Accenture Corporate Citizenship Report 2018", Accenture, 2019.04.16

15) Whispli 위의 문서

III. 시사점

- 윤리문화 인식 확산의 초기 단계에 있어 Speak-up 문화의 확산이 필요한 국내 금융사들에서도 준법제보 강화를 위해 AI 챗봇 활용을 고려해 볼 필요
 - 기존 시스템에 AI 챗봇을 결합할 경우 구성원의 심리적 안정감을 높이고 업무 처리 효율성을 향상시켜 제보 완결성 및 사후 활용도를 제고할 수 있을 것으로 기대
- 다만, AI의 편향성, 환각 현상, 기술에 대한 과도한 의존을 유의하고 조직 전반의 제도 및 문화적 기반 마련과 병행할 필요
 - 특정 직군·성별·부서의 관점이 과도하게 반영되지 않도록 다양한 이해관계자의 윤리기준을 학습시키고 알고리즘 편향과 환각 현상 등 오류를 주기적으로 점검
 - AI 챗봇은 Speak-up 문화 개선을 지원하는 하나의 도구일 뿐이므로 챗봇 도입과 함께 윤리기준에 Speak-up 책임을 명문화하고 교육, 보상에 반영