

## 피해구제 신청서(공통)

- 귀하께서 신청하신 사건은 신청내용 검토 → 사업자 해명 요구 통보 → 사실조사(관련 법규 검토 등) → 합의권고 등의 순서로 진행되며, 통상 처리기한은 30일(휴일 제외, 최장 90일)입니다.
- 피해구제 신청서 작성 시 위의 작성 예시를 참고하여 기재하여 주시기 바랍니다, 피해구제 사건의 원활한 해결을 위해서 필요한 각종 입증자료 제출 등에 최대한 협조해 주시기 바랍니다.

※ 피해구제 우편 신청 시 제출한 원본 서류는 반환하지 않으며 서류 분실 등의 문제가 발생하더라도 우리 원에서 책임지지 않으므로 사본을 제출해주시고 원본은 본인이 별도 보관하시기 바랍니다.

위 사항에 대해 확인 및 동의합니다.  동의  비동의

※ 피해구제 신청 시 예치한 물품은 사건 종료 후 '착불(소비자 부담)'로 배송되며, 운송물의 멸실, 현저한 훼손 등의 사고에 대비하여 제품가액이 50만원을 초과하는 제품의 경우, 할증요금에 따라 최소 5천원 이상의 배송비가 발생됨을 안내드립니다(택배사 이용약관에 따른 배상한도 최고 3,000천원)

위 사항에 대해 확인 및 동의합니다.  동의  비동의

\* 비동의 시, 기본요금으로 배송처리 해드리며, 배송사고 발생 시 최고 50만원까지 택배사로부터 배상받을 수 있습니다. 한국소비자원은 배송사고와 관련하여 배상책임이 없음을 안내드립니다.

- 귀하의 사건은 소비자분쟁해결기준 등 관련 법규에 따라 공정하고 객관적인 합의권고를 통해 처리되지만 법원의 판결과 달리 강제력이 없기 때문에 양 당사자 중 한쪽이 합의권고를 거부할 경우 해결이 어려울 수도 있습니다.
- 만 19세 미만 미성년자의 경우 법정대리인의 동의가 있어야 피해구제를 신청할 수 있습니다.

\* 표시는 필수 입력사항입니다

① 신청인 ( 실제 피해자 )	성 명*		생년월일*	년 월 일
	주 소*			
	( 도로명 )			
② 대리인 ( 본인이 아닐 경우 작성 )	연락처*		전자우편	( 이메일 )
	성 명		신청인과의 관계	
	주 소			
	( 도로명 )			
③ 피신청인1 ( 사업자1 )	연락처*			
	상 호*		대 표	
	주 소*			
( 도로명 )				
④ 피신청인2 ( 사업자2 )	상 호			
	연락처			
	주 소			
( 도로명 )				
⑤ 거래내용	계약자명	* 신청인과 다를 경우에만 기재		
	구입 상품·서비스명*		구입 상품·서비스 모델명	
	구입일* ( 계약일 )	.	구입액* ( 계약총액 )	원
	* 계약서, 영수증 등 구입내역 증빙자료 필수 첨부			

#### ⑥ 피해 내용 및 소비자 요구사항\*

(‘누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜’를 알 수 있게 써주세요)

\* 공간이 부족할 시 별지에 작성해 주세요.

##### [ 피해내용 ]

##### [ 피신청인(사업자) 주장 ]

##### [ 소비자 요구사항 ]

[ ]수리 [ ]교환 [ ]환불 [ ]손해배상 [ ]계약이행 [ ]계약해지 [ ]기타( )

년 월 일 (자필서명)

한국소비자원장 귀하

한국소비자원은 소비자의 민원사건 처리과정에서 【금품·향응 수수 등 부정청탁을 일절 받지 않는 청렴한 기관】입니다. 소

비자는 금품·향응 요구를 거부할 권리가 있고 금품·향응 제공 요구 사실을 감사실로 신고할 권리가 있으며,

소비자의 금품·향응 제공 등 부정청탁 행위도 「청탁금지법」에 따라 처벌받을 수 있습니다.

# 개인정보 활용동의서

## 1. 개인정보의 수집 및 이용

한국소비자원은 피해구제 및 소비자분쟁조정을 위하여 귀하의 개인정보를 아래와 같이 수집하고 보유·이용합니다.

### <개인정보 수집, 이용>

#### ○ 개인정보의 수집·이용 목적

- 소비자기본법에 따른 소비자 권리 증진 업무 수행

#### ○ 수집하려는 개인정보

- (필수) 성명, 성별, 생년월일, 주소, 연락처, 피해 내용 및 거래에 대한 정보

- (선택) 전자우편주소

#### ○ 개인정보의 보유·이용 기간

- 공공기록물 관리에 관한 법률에 따라 5년간 보유하며, 동법에 정한 바에 따라 파기

귀하는 위 개인정보의 수집·이용 거부할 권리가 있으나, **개인정보 수집·이용에 동의하지 않거나 허위의 정보를 제공한 경우 피해구제 사건의 처리가 불가합니다.**

(필수) 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다.

(선택) 전자우편주소 수집 및 이용에 동의합니다. **신청인 본인(또는 대리인)(자필서명)**

## 2 개인정보의 제3자 제공

### I. 한국소비자원은 정보주체의 동의를 받아 다음과 같이 개인정보를 제3자에게 제공합니다.

제공받는 자	제공 목적	제공 항목	보유 및 이용기간
피신청인(사업자), 한국소비자원이 지정한 전문위원(필요 시), 우편사무 위탁처리 사업자	신청 사건의 처리 및 우편사무 위탁 처리	성명, 성별, 생년월일, 연락처, 주소, 피해내용 및 거래에 대한 정보	<b>소비자와 사업자 사이의 분쟁이 종결 시 까지</b>

### II. 또한, 법률의 특별한 규정 등 개인정보보호법 제17조 및 제18조에 해당하는 경우에만 다음과 같이 개인정보를 제3자에게 제공합니다.

제공받는 자	제공 목적	제공 항목	보유 및 이용기간	관련 근거
기획재정부	공공기관 경영평가를 위한 고객만족도 조사 (소비자교육, 피해구제, 고객만족도)	서비스 받은 업무명, 고객사명(법인), 성명, 성별, 연령대(필요시), 직급, 전화번호, 주소	<b>이용 목적 달성 시까지</b>	개인정보보호법 제18조 제2항 2호, 공공기관의 운영에 관한 법률 제13조제2항, 동법 시행령 제17조제3항
국민권익위원회	공공기관 청렴도 측정(피해구제, VOC)	- (필수) 성명(피해구제 신청인, 계약 관련 민원인, 소속 직원), 유선번호, 휴대폰번호 - (선택) 이메일		개인정보보호법 제18조 제2항 2호, 부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률 제12조제6항, 제29조
지방자치단체	위법사실 통보(피해구제)	성명, 유선번호, 휴대폰번호		소비자기본법 제56조
경찰, 검찰	수사 협조			개인정보보호법 제18조제2항7호 및 8호

귀하는 개인정보의 제3자 제공에 거부할 권리가 있으나, **개인정보 제공에 동의하지 않거나 허위의 정보를 제공한 경우 피해구제 사건의 처리가 불가합니다.**

(필수) 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다.

(선택) 전자우편주소 수집 및 이용에 동의합니다. **신청인 본인(또는 대리인)(자필서명)**

## 피해구제 신청 위임장

소비자(신청인)			
사업자			
위임인 (신청인)	성명		
	생년월일		
	주소		
	연락처	(휴대폰)	
		(직장 또는 자택)	
수임인 (대리인)	성명		
	생년월일		
	주소		
	연락처	(휴대폰)	
		(직장 또는 자택)	
	위임인과의 관계		
<p>위임인은 수임인을 대리인으로 선임하여 한국소비자원에 피해구제 신청, 자료제출 및 의견 진술, 사업자와의 합의, 신청 취하, 개인정보의 수집·이용 및 제3자 제공 등 소비자피해 사건과 관련된 위임인의 일체의 권한을 위임합니다.</p>			
년              월              일			
위임인 : (인)			
한국소비자원장 귀하			

## 법정대리인 동의서

소비자 (신청인)	성명		
	생년월일		
	주소		
법정 대리인1	성명		
	생년월일		
	주소		
	연락처	(휴대폰)	
		(직장 또는 자택)	
신청인과의 관계			
법정 대리인2	성명		
	생년월일		
	주소		
	연락처	(휴대폰)	
		(직장 또는 자택)	
신청인과의 관계			
본인(들)은 신청인의 법정대리인으로서 피해구제 신청에 동의합니다.			
년 월 일			
법정대리인 1 : (인)			
법정대리인 2 : (인)			
한국소비자원장 귀하			
법정대리인이 공동친권자인 경우, 공동친권자인 부모 모두의 동의가 필요합니다. 제출된 동의서의 내용이 사실과 다를 경우, 이에 따른 법적 책임은 작성자 본인에게 있음을 알려드립니다.			

— — —

- ♣ 한국소비자원은 『소비자기본법』 제33조에 의거하여 설립된 준 정부기관으로서 「소비자불만처리 및 피해구제업무처리규정」 제13조의2에 따라 자동차 하자 유무 및 원인규명을 위하여 해당 분야 전문가로 구성된 '자동차심의위원회'를 운영하고 있습니다.
- ♣ 자동차심의위원회 심의자문 결과( 책임소재, 심의 내용 등)는 당사자간 분쟁 해결에 있어 근거자료로 활용되나 법적 강제력은 없습니다. 또한 심의결과에 불복하시더라도 동일 제품, 동일 하자에 대해서는 재심의를 신청할 수 없습니다.
- ♣ 한국소비자원은 자동차심의위원회의 심의자문 결과를 토대로 「소비자분쟁해결기준」( 보상기준 : 수리, 교환 또는 환불 등)에 따라 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있습니다.
- ♣ 사건의 쟁점이 성능·기능상의 하자 여부와 관계가 없는 등 심의위원회의 심의가 필요하지 않다고 판단하는 경우에는 심의를 의뢰하지 않을 수 있습니다.
- ♣ 심의대상: 신차 및 중고차, 자동차 정비, 자동차 부품 등

#### 소비자

- 성명 :
- 주소 :
- 연락처 :

#### 차량 정보

- 제조사( 모델명) :
- 제작년도 :
- 주행거리 :
- 수리내역 :

#### 하자 부위

엔진 동력전달장치 제동장치 조향장치 차체 도장 소음·진동 기타( )

#### 하자 내용

- 
- 
- ,
- .

년 월 일 소비자 : (서명)

## 금융거래정보 제공 동의서

\* 본 동의서는 피해구제신청사건과 관련된 금융회사가 보유하고 있는 귀하의 금융 관련 정보를  
금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 제4조 및 동법 시행령 제8조의 규정에 따라 한국소비자  
원의 피해구제 및 분쟁조정 업무를 위한 자료로 제공하는 것에 대한 동의 여부를 묻는 것입니  
다.

- 금융거래정보를 제공받는 자
    - 한국소비자원 및 소비자분쟁조정위원회
  - 금융거래정보를 제공하는 자
    - 피해구제 신청사건과 관련된 금융회사
  - 금융거래정보의 제공 목적
    - 소비자기본법에 따른 피해구제 및 분쟁조정 업무 수행
  - 제공할 금융거래정보의 내용
    - 필수항목 : 성명, 주소, 연락처, 생년월일, 성별, 금융계약에 대한 정보 일체
    - 선택항목 : 직업, 이메일, 팩스번호
  - 제공받는자의 금융거래정보 보유·이용기간
    - 공공기록물 관리에 관한 법률에 따라 5년간 보유하며 동법이 정한 바에 따라 파기
  - 동의서의 유효기간
    - 한국소비자원 및 소비자분쟁조정위원회의 사건처리 종결 시까지
  - 금융거래정보제공 거부 권리 및 그에 따른 불이익 관련 안내
    - 신청인은 피해구제 신청 시 필요한 필수항목 이외의 기타 선택항목 수집에 동의하지 아니할 권리가 있으나, 필수항목 제공 거부 시에는 피해구제를 받으실 수 없음을 알려드립니다.

본인(또는 법정대리인)은 소비자기본법 제35조에 의한 한국소비자원의 피해구제 및 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 업무 수행을 위하여 상기 필수항목의 정보를 제공하는 것에 동의합니다.

년              월              일

본인(또는 법정대리인)은 소비자기본법 제35조에 의한 한국소비자원의 피해구제 및 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 업무 수행을 위하여 상기 선택항목의 정보를 제공하는 것에 동의합니다.

년              월              일