

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 바라며, 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)			
	연락처*		전자우편	(이메일)
② 대리인 (본인이 아닐경우 작성)	성 명		신청인과의 관계	
	주 소 (도로명)			
	연락처			
	* 대리인이 신청할 경우 피해구제 신청 위임장(별첨1) 필수 첨부 (만 19세 미만 미성년자의 경우 법정대리인 동의서(별첨2) 필수 첨부)			
③ 피신청인1 (사업자1)	상 호*		대 표	
	연락처*			
	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. 소비자는 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

- 소비자기본법 에 따른 소비자 권익 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 법률 에 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	<u>소비자와 사업자 사이의 분쟁이 종결 시 까지</u>

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	<u>이용목적</u> <u>달성</u> <u>시까지</u>	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)			
사 업 자			
위임인 (신청인)	성 명		
	생년월일		
	주 소		
	연락처	(휴대폰)	
		(직장 또는 자택)	
수임인 (대리인)	성 명		
	생년월일		
	주 소		
	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> <p style="text-align: center;">년 월 일</p> <p style="text-align: right;">위임인 : _____ (인) 한국소비자원장 귀하</p>			

법정대리인 동의서

소비자 (신청인)	성 명		
	생년월일		
	주 소		

법정 대리인1	성 명		
	생년월일		
	주 소		
	연락처	(휴대폰)	
		(직장 또는 자택)	
	신청인과의 관계		

법정 대리인2	성 명		
	생년월일		
	주 소		
	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 동의를 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 심의·자문 결과(책임소재, 심의 내용 등)는 당사자간 분쟁 해결에 있어 근거자료로 활용되나 법적 강제력은 없습니다. 또한 심의결과에 불복하시더라도 동일 제품, 동일 하자에 대해서는 재심을 신청할 수 없습니다.
- ♣ 한국소비자원은 자동차심의위원회의 심의·자문 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

- 성 명 :
- 주 소 :
- 연 락 처 :

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 한국소비자원의 피해구제 및 분쟁조정 업무를 위한 자료로 제공하는 것에 대한 동의 여부를 묻는 것입니다.

- 금융거래정보를 제공받는 자
 - 한국소비자원 및 소비자분쟁조정위원회
- 금융거래정보를 제공하는 자
 - 피해구제 신청사건과 관련된 금융회사
- 금융거래정보의 제공 목적
 - 소비자기본법 에 따른 피해구제 및 분쟁조정 업무 수행
- 제공할 금융거래정보의 내용
 - 필수항목 : 성명, 주소, 연락처, 생년월일, 성별, 금융계약에 대한 정보 일체
 - 선택항목 : 직업, 이메일, 팩스번호
- 제공받는 자의 금융거래정보 보유·이용기간
 - 공공기록물 관리에 관한 법률 에 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

신청자 본인(또는 법정대리인)

(자필서명)

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

년 월 일

신청자 본인(또는 법정대리인)

(자필서명)