**PL센터 소개**

**○ 설립 취지**

2002년 7월 1일부로 시행된 제조물책임법에 따라, 제품결함으로 인한 소비자 피해 발생 시 신속 공정하게 소비자의 피해를 구제하기 위해 설립함

**○ 기본 운영 방향**

화장품에 의해 발생하는 모든 문제에 대해, 소비자와 제조자간의 분쟁처리를 간편하게 절차에 의해 공정 신속하게 해결하며, 분쟁처리에 있어서는 당사자간의 상대교섭을 촉진하여, 상대교섭에 의한 해결이 곤란한 경우에는 알선 및 조정심의에 의해 해결을 도모함

**○ 사업 범위**

· 화장품으로 인한 소비자 제조사의 클레임 상담

· 화장품으로 인한 사고에 관한 분쟁처리

· 화장품 관련 사고 및 안전에 관한 정보제공

**○ 대상 제품**

모든 화장품

**○ 상담 내용**

|  |  |
| --- | --- |
| 제품 사고 | 화장품으로 인한 신체 사고, 재산상의 손해를 끼친 사고 |
| 품질 클레임 | 내용물 변질, 용기파손 등 |
| 제품 불만 | 화장품에 관한 A/S 불만, 사용상 문제점, 품질 클레임에 대한 상담 |
| 기타 | 위의 상담 외에 거래관행, 자료 요구, PL 보혐문의 등 |

**○ 조직 구성**

· 운영위원회

- 기능: PL센터 운영에 관한 주요 사안의 협의 결정 및 PL센터 운영에 대한 감독 및 심사

- 구성: 업계 전문가

· 분쟁심의위원회

- 기능: 조언, 상담 및 알선 단계를 거쳐 해결되지 않은 분쟁에 대하여 양 당사자의 요구가 있을 경우 분쟁조정 수행

- 구성: 변호사, 소비자단체, 학계, 기술전문가 등 각계 전문가

· 사무국

- 기능: PL사고 상담 및 당사자간 화해의 알선, PL관련 정보 및 제품안전관련 정보 제공, PL분쟁사례 관리

- 구성: 사무국원

* **피부 클레임 처리 보고 양식**

접수일자 : 년 월 일

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 사용자 | 성명 | 연령(생년월일) | 성별 | 임신여부 | 주소 | 전화번호 |
|  |  |  |  |  |  |
| 특이사항 | 체질 | 약물투여여부 |
| 알러지( ) | 건 성( ) | 중 성( ) | 지 성( ) | 민감성( ) |  |
| 화장품 | 구분 | 화장품명 | 사용방법 | 사용기간 |
| 추정되는화장품 |  |  |  |
| 함께 사용한 화장품 |  |  |  |
| 사례보고 | 발현일 | 년 월 일 | 발현시기 | 즉시( ) 2~3일 후( ) 1~2주 사이( ) |
| 2주~4주 사이( ) 한달 후( ) |
| 클레임 내용 |  |
| A/S 결과 |  |