화장품 클레임 처리 자율규약

2004.08.19. 제　　정
2008.10.09. 일부개정
2019.11.26. 일부개정

1. 목적

본 규약은 소비자기본법, 화장품법, 관련 개별법 등에 준하여 화장품 관련 소비자 클레임의 신속하고 정확한 처리를 자율적으로 규정하여 소비자를 보호하는 것을 목적으로 한다.

2. 적용범위

본 규약은 제조, 책임판매 및 판매 등 화장품에서 발생되는 소비자 클레임 처리에 적용한다.

3. 용어의 정의

3-1 화장품클레임

상품거래에서 수량, 품질, 포장 등의 위약이 있을 경우 소비자가 제조업자, 책임판매업자 혹은 판매자 등에게 손해배상의 청구와 이의를 제기하는 일을 말한다.

3-2 소비자

사업자가 제공하는 상품과 서비스를 소비생활을 위하여 구입하여 최종적으로 사용하거나 이용하는 자를 말한다.

3-3 기업상담실

사업자가 소비자 보호를 목적으로 운영하는 소비자 상담기구를 말한다.

3-4 소비자단체

소비자보호를 목적으로 결성된 민간 자치 단체를 말한다.

3-5 소비자보호 정부기관

한국소비자원, 식품의약품안전처, 공정거래위원회 및 지방자치단체 등 정부 산하의 소비자보호 기관을 말한다.

3-6 미디어(Media)

TV, 신문, 잡지, 인터넷, SNS 등의 언론 및 공중 매체를 말한다

3-7 소비자 정보

클레임 접수 시 확인되어야 할 소비자 개인 정보(이름, 생년월일, 성별, 주소, 연락처 등)를 말한다.

3-8 클레임 현물

클레임이 발생 된 상품 및 이로 인한 부수적 피해물을 말한다.

3-9 클레임 처리

클레임의 접수, 원인분석, 결과 피드백, 조치, 대책, 실시, 보고 등의 일련의 업무를 말한다

3-10 PL클레임

제품의 결함으로 제품의 사용자 혹은 제3자가 생명, 신체 또는 재산상의 확대 손해가 발생한 경우, 회사 및 유통자를 대상으로 시정조치 및 피해보상을 요구하는 클레임을 말한다.

4. 클레임 처리 기준

본 규약은 소비자기본법 제16조제2항 및 동법 시행령 제8조제3항의 규정에 의하여 '소비자분쟁해결기준'에 의거하여 처리한다.

〈표〉 소비자분쟁해결기준 '화장품'

피해유형	보상기준
1) 이물 혼입 2) 함량 부적합 3) 변질,부패 4) 유효 기간 경과 5) 용량 부족 6) 품질,성능,기능 불량	제품 교환 또는 구입가 환불
7) 용기불량으로 인한 피해 사고 8) 부작용	치료비, 경비 및 임금배상

4-1 제품 클레임

소비자가 제품을 구입하여 폐기하기까지의 과정중 구입한 제품에 하자 및 결함 발생으로 의도된 사용을 못하거나 그 제품의 정상적인 사용을 발생시키지 못한 경우를 말한다. 제품 클레임의 유형은 자재 클레임, 내용물 클레임, 경고 표시 클레임 및 기타 클레임 4가지로 구분된다.

4-1-1 포장재 클레임

포장재의 품질, 성능, 사용 특성상 품질상의 하자로 발생된 클레임을 말한다. 내용물의 보호 및 저장 기능을 하는 용기와 제품을 구성하는 자재로서 구성품 본래의 요구 기능을 상실 또는 저하되어 소비자가 제품을 정상적으로 사용을 하지 못하거나 장애를 발생시켜 소비자의 불만을 야기한 경우를 말한다.

4-1-2 내용물 클레임

클레임의 내용물이 내용물 변질, 변취, 변색 등과 같은 품질상의 하자로 발생된 클레임을 말한다. 원료를 가공,성형하는데 있어 설계,제조상의 하자 및 결함으로 인하여 의도된 품질범위를 벗어나거나 품질 관리 기준에 부적합한 상태 그리고 내용물 본래의 성분 이외에 다른 물질이 유입된 경우를 말한다.

4-1-3 경고 표시 클레임

올바른 경고 표시 이해를 하지 않아 법적인 기준을 벗어났거나 소비자로부터 이와 관련하여 불만을 초래한 경우의 클레임을 말한다.

4-1-4 기타 클레임

상기 1, 2, 3의 클레임 이외에 소비자로부터 불만을 초래한 경우를 말한다.

4-2 피부 클레임

일반적으로 피부과에서 ‘접촉성 피부염(contact dermatitis) ’이라 하며 이는 외부 물질(화학 제품,화장품,금속류,의류,동물,光 등) 이 우리 피부에 직접 닿아 피부가 자극을 받아 발생하는 피부염을 말한다.

종류로는 ‘자극 반응(원발성 접촉 피부염:Primary Irritant contact dermatitis)’과 ‘알러지 반응(알러지 접촉 피부염:Allergic contact

dermatitis)'이 있다.

4-2-1 자극반응(원발상 접촉 피부염 : Primary Irritant Contact Dermatitis)

원인 물질 직접 자극에 의한 반응이 피부에 나타나는 증상으로 일정한 농도와 시간으로 자극을 주면 누구에게나 발생할 수 있는 피부염을 말하며, 자극 물질이 직접 닿는 부위에만 발생하며 원인 물질이 제거되면 대부분 증상이 저절로 완화된다.

4-2-2 알러지 반응(알러지성 접촉 피부염:Allergic Contact Dermatitis)

원인 물질(알러젠 또는 안티젠) 의 피부 접촉 후 수시간 내에 가려움을 동반한 홍반, 부어오름 등의 증상이 나타나는 피부염을 말한다.

1) 알러젠(Allergen)

알러지성 접촉 피부염의 원인 물질을 말하며, 정상인에게는 피부염을 일으키지 않으나, 특정 물질에 감작(Sensitization) 된 사람에게만 피부염을 일으키는 물질을 말한다. 종류로 옻나무 등 식물류, 고무제품류, 금속류, 향료, 농약 등이 있다.

2) 증상

가려움을 동반한 홍반과 부어오름 등의 증세가 발생하나, 심한 경우는 수포가 형성되고 진물이 나는 전형적인 습진양병변이 형성된다. 이로 인해 농포, 가피 등이 형성될 수 있다.

3) 화장품에 의한 알러지성 접촉피부염

도포 부위인 얼굴, 목 등에 흔히 발생되며 흔히 시간이 오래 경과하면 도포外 부위로 확산되어 번지기도 한다. 증상은 매우 다양하며 보통 가려움, 따가움, 홍반 등이 발생한다. 화장품은 보통 여러 성분을 동시에 사용하기에 원인 물질을 찾아내기 어려우므로 첩포 시험(Patch Test) 을 통해 찾아낸다.

4-2-3 자극 반응과 알러지 반응의 비교 Point

자극반응(Irritation)	알러지반응(Allergy)
자극성 물질의 접촉에 의해 발생	알러지 유발 물질(알러젠)의 직·간접 접촉에 의해 발생
일정한 농도와 시간으로 자극을 주면 누구에게나 발생	보통 사람에게는 발생하지 않으나, 특정물질에 감작(Sensitization)된 사람에

자극반응(Irritation)	알러지반응(Allergy)
	게만 발생
자극 반응의 경계가 분명	자극 반응의 경계가 불분명
반응이 퍼지지 않고, 접촉 부위에만 발생	접촉 부위 주변으로 반응이 퍼짐(경우에 따라 온몸으로 퍼지기도 함)
자극 반응의 경계가 분명	자극 반응의 경계가 불분명
원인 물질제거(사용 중지)후 반응이 커지거나 심해지지 않음	원인 물질 제거 후에도 며칠동안 가라앉지 않고 반응이 심해짐
반응부위가 아리고 쑤시는 경우 많음	반응 부위가 가려움
농도(사용량)에 따라서 자극 강도가 다름	농도(사용량)에 관계없이 강한 알러지 반응
자극 반응이 약하면 소량 사용 또는 사용 중지할 것, 계속 반응이 강하면 사용 중지 후 피부과 치료할 것	알러지 반응으로 의심될 경우 무조건 피부과 치료 요망, 알러지 원인물질(알러젠)을 찾아내어 접촉금지(재접촉 시 재발생)

4-2-4 피부 트러블 주요 증상

1) 자각 증상(주관식 증상:Subjective reaction)

제품의 사용자가 느끼는 자극 증상을 말한다. 대부분의 증상은 가려움증이며 이물감,개미가 기어가는 듯한 증상(근질거림), 따끔거리는 증상, 통증, 냉감, 작열감 등의 증상을 느끼기도 하고 전혀 감각을 느끼지 못하는 무감각도 있다. 증상은 이물감, 근질거림, 가려움(소양증), 따가움, 화끈거림(작열감), 쓰라림(통증), 당김(피부속에서)/조임, 무감각, 눈따가움, 눈아픔 등이다.

2) 타각 증상(객관적 증상:Objective reaction)

제품의 사용자 이외의 사람이 관찰할 수 있는 자극으로서 외부적으로 드러나는 자극 반응을 말한다. 피부 질환적인 관점에서 처음 피부 질환이 시작될 때 나타나는 원발진과 이들이 시간이 지나면서 변하여 2차적으로 생기는 속발진으로 분류할 수 있다. 증상은 붉어짐(홍반), 부어오름(부종), 굳어짐, 좁쌀 돋음, 각질발생(인설), 부스럼, 수포, 농포, 충혈, 허물벗겨짐, 색소침착, 눈출혈, 눈물 남 등이다.

4-2-5 접촉 피부염 상담 응대법

1) 신속히 원인 물질의 공급 중단 및 제거를 종용한다.
2) 2차 감염의 우려가 있으니 절대 증상 발생 부위에 손을 대지 않도록 안내한다.
3) 손을 대지 않으면 흉터가 남지 않음을 알린다.
4) 원인 물질을 중단, 제거하면 대부분 증상이 수일 내 저절로 완화 될 수 있음을 안내한다.
5) 응급조치로서 냉타올 찜질, 진정팩 등으로 신속히 열 등을 가라앉히도록 안내한다.
6) 증상이 심하고 지속될 경우, 전문의를 찾아 상담하도록 권한다.
7) 트러블 등이 발생하여 민감할 경우, 외출시 강한 자외선이 트러블 부위에 직접 닿는 것을 피하도록 권유한다.
8) 피부에 사용하는 의약품 사용시 반드시 피부과 전문의 및 약사와 상담 후 사용하도록 권유한다.
9) 재사용시 자가 패치 테스트 등을 실시하여 이상 여부를 파악 후 사용하는 방법을 알려줄 수 있다.
10) 알러지 반응이 있었던 경우, 향후 그 원인 물질의 접촉을 피하도록 안내한다.
11) 특히 환절기인 경우에는 일상 조건에 비하여 발생률이 높을 수 있음을 안내한다.
12) 생리 전후, 임신, 출산 후, 질병이 있는 환자 상태에서는 일상 조건에 비하여 발생률이 높을 수 있음을 안내한다.
13) 민감성 피부 및 얇은 피부, 잦은 트러블 경험자는 일반 피부에 비하여 발생률이 높을 수 있음을 안내한다.

4-2-6 피부 클레임 등급별 기준

1) G1:소비자가 화장품 사용 후 느끼는 주관적인 자극 증상
2) G2:소비자가 화장품을 사용 후 느끼는 주관적, 객관적 경미 증상이다.
3) G3:소비자가 화장품 사용 후 느끼는 주관적, 객관적 ‘중증상’으로 피부과 전문의의 진단 결과 2주 이상 ~ 4주 이하의 치료가 필요한 경우이다.

4) G4:소비자가 화장품 사용 후 느끼는 주관적, 객관적 ‘중증상’으로 피부과 전문의의 진단 결과 4주 이상의 통원 치료가 필요한 경우이다.
5) G5:사망을 초래하거나 생명을 위협하는 경우 등 「화장품 안전성 정보관리 규정」 제2조제2호에서 정의하는 중대한유해사례에 해당하는 경우이다.

4-3 서비스 관련 클레임

고객에게 제공된 ‘제품 상담, 미용, 접대 등의 서비스에 대해 불만을 초래하거나 고객의 기대 수준에 못 미 치는 경우 제기되는 고객의 불만 표출 등 제반 클레임을 말한다.

5. 책임의 역할

5-1 소비자

소비자는 클레임 발생 당시의 클레임 현물 및 사건 형태의 보존을 최대한 유지하며 신속히 해당 기업체를 알리고, 그 인과 관계를 입증할 책임이 있다.

5-2 기업(소비자 상담기구)

기업은 소비자로부터 접수된 클레임의 분석 및 사후 조치에 대한 최대한 신속하며 공정하게 처리할 책임이 있다.

6. 클레임 처리 절차

클레임 발생시 접수 및 정보 입수에서 원인 분석, 조치 및 보고까지의 일련의 처리 업무 과정을 말한다.

6-1 클레임 접수

클레임이 발생된 소비자가 해당 기업 및 각 소비자 피해 상담기관에 그 사실을 알리는 것을 말한다. 접수형태는 전화, 인터넷, 서신 방문 등이다.

6-2 소비자 클레임 파악

6-2-1 소비자 정보 입수

클레임을 최초로 접수한 담당자는 소비자의 기본 정보 및 클레임 내용, 소비자 피해 정도를 최대한 정확하고 구체적으로 파악하며, 소비자에게

위험을 회피할 수 있는 응급조치 방법 등을 설명하여 재발을 방지한다.

1) 소비자 정보 : 성명, 성별, 생년월일, 주소, 연락처, 직업 등 피부클레임 고객의 경우, 임신여부도 파악한다.
2) 클레임 정보 : 제품명, 제조번호(Lot), 입수 경위, 발생 클레임 형태, 소비자 피해 형태 및 정도(피부클레임 고객의 경우, 증상, 사용방법, 발현시기, 사용기간, 중단 후 경과, 함께 사용한 화장품 등도 파악한다.)

6-2-2 클레임 현물 입수

1) 클레임 제품 및 소비자의 피해물을 즉시 회수한다.
2) 현물 입수외에 사건 파악을 위한 추가적인 자료로 필요 시 사진 촬영, 녹취도 가능하나 통신비밀보호법3조제1항에 적합하게 실시하여야 한다.
3) 소비자가 사고 제품의 제공을 거부할 경우, 원인 규명 및 조치가 신속히 이루어질 수 없음을 소비자에게 알린다.

6-2-3 클레임 현상 파악 및 분석

1) 최대한 빠른 시일내에 회수 제품의 정확한 클레임 현상을 파악한다.
2) PL클레임, 외부기관의 의뢰 클레임 접수건, 중대 클레임인 경우 최대한 신속하게 관련 부서에서 원인 규명을 할 수 있도록 한다.
3) 피부 클레임 경우, 의심 화장품과 그 증상과의 관계 유·무에 대한 파악을 전문기관을 통해 파악한다.
4) 소비자의 클레임 현물 외에 기타 피해 발생 시, 그 클레임 제품과의 인과 관계를 밝힌다.

6-2-4 소비자의 요구 파악

소비자가 발생한 클레임으로 피해를 입은 것에 대하여 요구하는 보상 정도를 파악한다.

6-3 클레임 조치

발생된 클레임에 대한 원인 규명, 교환, 환불, 기타 비용 지급, 개선 등 일련의 처리 업무를 말한다.

6-3-1 교환,환불 처리

1) 제품 자체의 결함 및 하자로 판명된 경우 동일 제품으로 교환 처리한

다.

2) 동일 제품 처리가 불가능할 경우, 유사 제품(가격 대비 1:1) 으로 교환 처리한다.

3) 소비자 환불을 원할 경우 구입가로 환불한다.

가. 제품구입 시 교부 받은 영수증에 근거한다.

나. 영수증이 없을 시, 통상 거래 가격에 준하여 지급한다.

6-3-2 손해 배상 처리

1) 인적 손해 배상

가. 제품의 결함, 하자로 인해 소비자가 신체상 상해를 입었을 경우, 그 손해 발생액을 배상한다.

나. 상기 '가' 배상은 다음 조건을 만족한 경우에 한한다.

① 클레임 제품 실물이 있고 동시에 입수 경로가 명확하게 되어 있을 것, 해당 제품의 제조 또는 수입 경로가 명확할 것

② 클레임 제품의 사용부위에 피부 트러블 등 신체 피해가 발생되고 있을 것

③ 전문의의 클레임 제품과 그 증상과의 상당한 인과 관계에 대한 판단이 있을 것

다. 배상액의 규모:실제 소비자가 입은 상해로 인해 소요된 치료비, 향후 예측 가능한 치료비 등을 감안하여 결정한다.

① 치료비 산정은 병원에서 발급한 영수증을 기준으로 하며, 약값은 처방전에 의한 발생 비용만 해당한다.

② 치료 목적이 아닌 미용 및 기타 목적의 병원 소요 비용은 보상하지 않는다. 단, 회사와 소비자와의 별도 협의가 있는 경우는 예외로 한다.

라. 회사가 PL보험에 가입되어 있는 경우, 보험사와 보상 규모를 논의한다.

2) 물적 손해 배상

가. 제품의 결함 및 하자로 인해 소비자가 재산상의 손실을 입었을 경우, 그 손해액을 배상한다.

나. 배상액의 규모:실제 소비자가 입은 손해를 감안하여 지급한다.

① 물품의 훼손 및 멸실의 경우:물품의 구입시 교부 받은 영수증에 기재된 금액 기준으로 사용연수를 감안하여 감가 상각한다.

② 영수증이 없을시는 당시 거래된 통상적인 가격을 기준으로 한다.

다. 회사가 PL보험에 가입되어 있는 경우, 보험사와 보상 규모를 논의한다.

3) 교통비 처리

클레임 제품으로 인한 인적·물적 피해 복구를 위해 소요된 교통비에 대한 지급을 말한다.

가. 소비자가 실제 부담한 비용을 지급한다.

나. 기준은 버스,지하철,일반 택시 등 통상적인 대중 교통 수단으로 한다. 렌터카 대여, 장거리 택시 이용 등 상식을 벗어난 교통 수단 이용은 인정하지 않는다.

4) 인건비 배상

제품의 결함 및 하자로 인해 소비자가 임금 혹은 수입 등 인건비의 손실을 보았을 경우, 그 손해액을 배상한다.

가. 소비자는 임금, 수입 등의 손실과 클레임 제품과의 인과 관계를 근거자료를 통해 입증해야 한다.

나. 배상 기준은 소비자분쟁해결기준에 따르는 일실소득 기준을 적용한다.

다. 배상 규모는 실제 소비자가 입은 손해로 한다.

라. 기타 사항은 통상적으로 적용되는 사회적 관례를 따른다.

5) PL소송 관련한 배상

PL보험에 가입이 되어 있는 경우, 보험사와 논의한다.

6-4 결과 Feed-Back

소비자로부터 접수된 클레임 내용을 자사의 책임판매 후 안전관리 기준에서 정한 사항에 따라 기록 관리하는 것을 의미하며, 피부 클레임 중 G3~G5단계의 사항은 화장품법 제5조 및 동법 시행규칙제11조제9호에따른 「화장품 안전성 정기보고 규정(식품의약품안전처 고시)」에서 정하는 바에 따라 식품의약품안전처에 보고하여야 한다.

가. 피부클레임 등급별 기준 G3~G4 : 「화장품 안전성 정기보고 규정」 제

6호에 따라 매 반기 종료 후 1월 이내에 식품의약품안전처장에 보고한다.

나. 피부클레임 등급별 기준 G5 : 「화장품 안전성 정기보고 규정」 제5호에 따라 정보를 알게 된 날로부터 15일 이내에 식품의약품안전처장에 보고한다.

7. 관련 법규

소비자기본법, 소비자분쟁해결기준, 화장품법, 방문판매 등에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 할부거래에 관한 법률, 제조물책임법, 약관의 규제에 관한 법률 등

8. 부칙(시행)

이 규약은 대한화장품협회와 회사와의 화장품 클레임 처리 자율규약 준수 협약에 날인한 날부터 시행한다.

9. 붙임

9-1 제품 클레임 세부 유형 요인 리스트

9-2 피부 클레임 증상별 정의

9-3 화장품 클레임 처리 절차

9-4 화장품클레임처리자율규약 준수 협약서 양식

붙임 1. 제품 클레임 세부 유형 요일 리스트

(1)자재

구분	클레임 접수 요인	발생 형태	비고
용기	내용물 누설	캠핑 혹은 용기의 밀폐력 부족으로 내용물이 유출되는 현상	
	립스틱 엘리베이터 불량	립스틱 오르내림이 원활하지 않음	
	여닫이 불량	메이컵 용기의 上자와 下자 용기의 여닫는 상태	투웨이,섀도우
	거울 접착 불량	메이컵 제품 중 거울 접착 상태가 불량	투웨이,섀도우
	덮개 불량	메이컵 제품의 중간 투명 덮개의 분리, 파손, 닫힘 상태 불량	투웨이,섀도우
	인쇄 불량	인쇄 색상, 농도, 문구의 상태, 인쇄센터의 불량	
	인쇄 박리	용기로부터 인쇄가 지워지거나 분리되는 현상	
	튜브 터짐	튜브의 접합 부위가 갈라지거나 터지는 현상	
	코팅 불량	용기표면에 코팅이 박리, 변형, 변색, 지워지는 현상	
	리드 씰 불량	용기를 밀폐하는 실링이 분리되거나 분리되어 없는 상태	
	패킹 불량	패킹 빠짐. 형태 변형, 변색 등의 불량	
	변형(휨)	외부 영향 혹은 외력에 의해 용기가 찌그러지는 등 본래 모습과 달리 변형이 일어난 불량	

구분	클레임 접수 요인	발생 형태	비고
	라벨 불량	용기에 부착된 라벨의 접착 상태, 센터, 라벨의 변형 등의 불량 형태	
펌프	펌핑 불량	펌프 작동시 내용물의 분출이 되지 않음	
	보턴 작동 불량	보턴(엑튜에이터)이 눌려지지 않거나 눌려진 상태로 그대로 남아있는 경우	
	내용물 분출	내용물이 토출구로 나오지 않고 다른 조립 부위로 분출되는 현상	
	부속물 없음	펌프를 구성하는 조립품 중 구성품이 분리 혹은 누락으로 없음	
캡	캡핑 불량	캡의 열고 닫힘이 원활하지 않음	
	오버런	캡이 헛돌아 용기에서 열리거나 닫히지 않음	
	조립 불량	내캡과 외캡 혹은 조립품이 분리 혹은 틈을 형성한 상태의 불량	
부속품	솔 불량	솔이 휨, 뭉침, 뒤틀림, 솔빠짐, 솔대 분리, 솔대 휨	마스카라, 아이라이너
	주걱 불량	주걱이 휨, 뒤틀림, 성형 불량, 규격 불량 등	
기타	기타 부재료	기타 발생되는 부재료 클레임	

(2)내용물

구분	클레임 접수 요인	발생 형태	비고
성상	내용물 건조	내용물 성분중 수분이나 휘발성분이 증발되어 굳거나 건조되는 현상	크림,로션류
	점도 높음 점도 낮은(묽음)	내용물의 점도 기준보다 유동현상이 적은 형태 내용물의 점도 기준보다 유동현상이 많은 형태	크림,로션류
변 형	침전	내용물 성분 중 가용화 혹은 분산 불량으로 분리되어 침전이 형성된 형태	스킨,향수류
	부유	내용물 성분 및 외부 유입물이 내용물에 부유된 형태	스킨,향수류
	오염	외부 이물질 및 세균 등에 의해 오염된 형태	
	변취	본래의 향취가 아닌 다른 특이취가 나는 상태	
	변색	외부 환경 및 화학적인 변형에 의해 내용물 색상이 변경된 형태	기초전제품, 오데코롱류
	분리	유분이나 수분이 내용물에서 분리되어 층을 이루거나 분리된 상태	크림,로션류
	뭉침	내용물이 알갱이 형성 등 이물감 형성	
	파우더 변형	파우더 성형품의 깨짐, 긁힘, 자국, 형태의 변형	투웨이류
	성형품 파손	립스틱, 펜슬류의 성형물의 잘림, 부러짐, 찍힘, 뽑힘, 형태 변형	립스틱류
	석출	내용물의 일부 성분이 표출되어 사용시 거칠거림이 알	선크림류

구분	클레임 접수 요인	발생 형태	비고
		갱이처럼 느껴지는 형태	
	립스틱 발한	급격한 온도 변화에 의해 유분(oil)이 제품 표면에 땀처럼 올라오거나 하얗게 굳어 나타나는 현상	기초, 메이컵류
사용성	밀림/들뜸	내용물의 밀착감이 부족하여 발생하는 현상	기초, 메이컵류
	거품 미형성	거품 형성 상태가 비정상적이거나 거품이 형성되지 않는 경우	무스류, 세안류
	염색 불량	소비자 사용 부주의, 내용물의 색상 불량 혹은 기타의 문제로 염색이 안되거나 의도된 색상으로 염색되지 않는 경우	염모제류
이물질	이물질	머리카락, 티, 벌레 등 외부로부터 유입된 내용물 성분 이외의 물질	
기 타	기타 내용물	기타 발생되는 내용물 클레임	

(3)표시

구분	클레임 접수 요인	발생 형태	비고
법적표시	용량 표시 불량	표기된 용량이 누락, 오기재된 경우	
	사용상의 주의 사항	사용자 준수사항, 특별한 사용법이 필요한 경우가 누락된 경우	
	허위·과대 표시	소비자 기만 혹은 신뢰를 저하시키는 표시	
	기타 표시사항	법적 필수 표기사항 오류 및 누락으로 발생한 형태의 불량	

구분	클레임 접수 요인	발생 형태	비고
제품표시	내장품 표기 불량	내장된 제품과 제품명, 용량, 입수량 표기가 서로 상이한 경우	
	제품명 표기 불량	제품의 내용물과 용기에 표기된 제품명이 서로 상이한 경우	
	안전·경고 표시 누락	오사용, 남용 등 소비자의 안전에 관한 경고 및 주의표시가 누락된 경우	

(4)기타

구분	클레임 접수 요인	발생 형태	비고
제 품	내용량 부족	용량 부족, 미충전 등 표기된 허용 용량에 미달된 상태의 불량	
	수량 부족	세트의 구성품 혹은 내장품이 누락되거나 수량이 부족한 경우	
	내장품 없음	부속된 내장품이 없는 경우	
	품질유지기한 경과	제품에 표기된 제조일이나 사용기한을 초과하여 품질유지기한을 경과한 경우	
	혼입	구성된 세트 중 구성품 이외의 다른 제품이 혼입된 경우	

붙임 2. 피부 클레임 증상별 정의

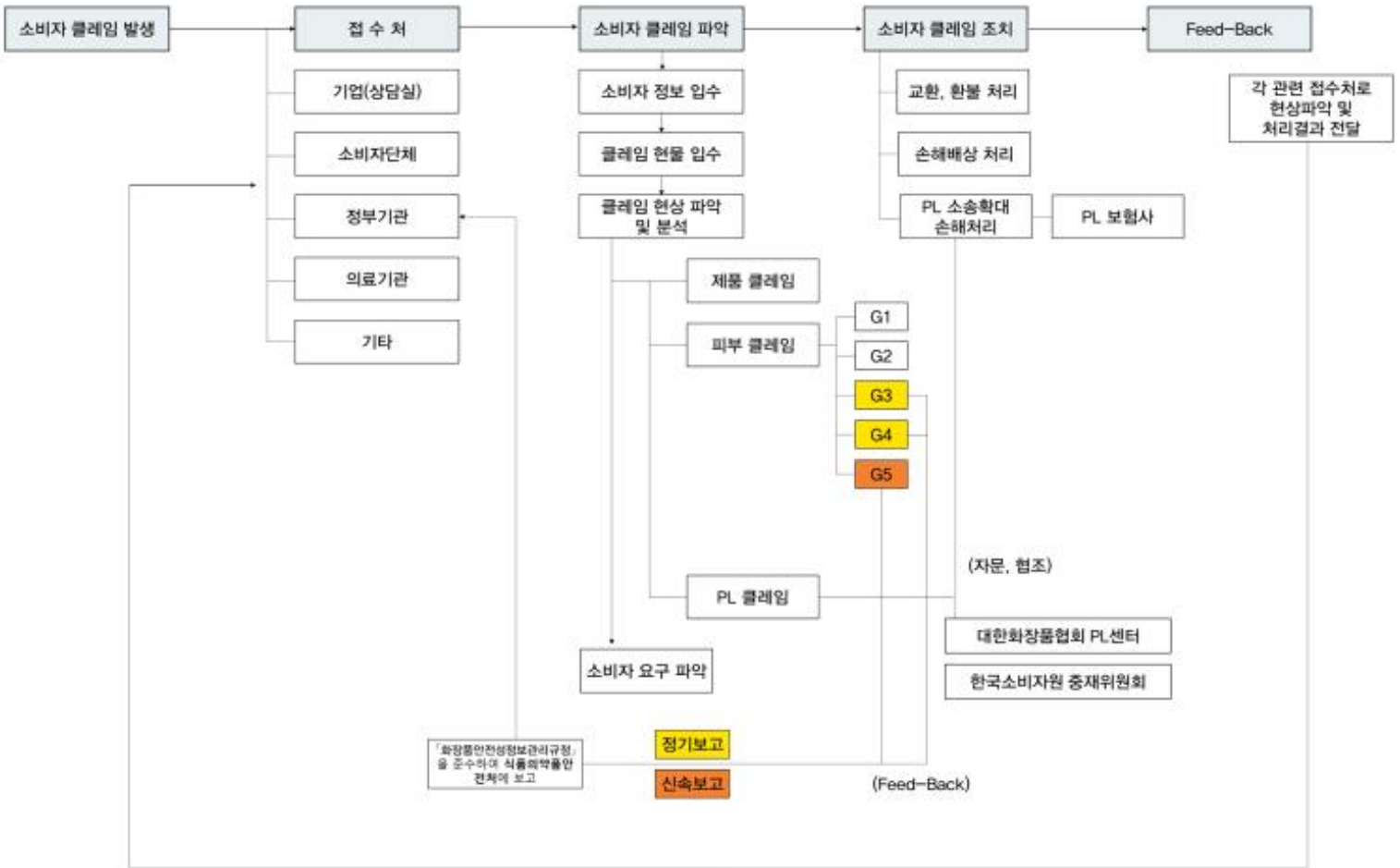
(1) 원발진

1) 반점 : 피부 표면에 튀어나오거나 들어가지 않고 다만 피부색의 변화만 있는 병변으로 홍역, 성홍열, 색소성 모반, 매독성 장미진, 주근깨 등에서 볼 수 있다.
2) 구진 : 직경 1㎝미만의 속이 단단하고 튀어나온 종기로서 여드름, 사마귀, 전염성 연속증 등에서 볼 수 있다.
3) 결절 : 직경 1㎝이상의 속이 단단하고 튀어나온 종기로서 결절성 홍반, 섬유종, 지방종 등에서 볼 수 있다.
4) 종양 : 직경 2㎝ 이상이 속이 단단한 덩어리로 양성과 악성이 있다.
5) 소수포 : 속에 액체가 들어 있는 0.5㎝ 미만의 튀어나온 병변으로 급성 습진, 특히 접촉성 피부염 등에서 볼 수 있다.
6) 대수포 : 소수포보다 훨씬 큰 병변으로 속에 액체 성분을 함유하고 있으며 천포창, 전염성 농가진 등에서 볼 수 있다.
7) 농포 : 소수포의 크기로서 내용물이 농인 병변으로 모낭염, 여드름 등에서 볼 수 있다.
8) 두드러기 또는 부스럼 : 속이 단단하고 튀어나온 한정된 표재형의 피부 부종으로 두드러기에서 대표적으로 볼 수 있다.

(2) 속발진

1) 인설 : 표피에서 떨어져 나오는 얇은 각질 조각으로 비듬이라 하며 건선에서 볼 수 있다.
2) 균열 : 피부가 갈라져서 그 깊이가 진피에까지 이르는 것으로 튼 손, 만선염증 등에서 볼 수 있다.
3) 반흔 : 깊은 피부층의 손상으로 치유 후에 남은 자국
4) 가피 : 표피가 소실 또는 손상된 부위에 진물이 건조되어 딱지가 생긴것
5) 궤양 : 표피는 물론 진피의 일부 혹은 전부가 염증으로 소실된 것으로 반흔을 남긴다.
6) 색소침착 : 출혈, 이물 혹은 염증 후 멜라닌 증가때문에 나타나는 피부의 변색

붙임 3. 화장품 클레임 처리 절차



붙임 4. 화장품클레임처리자율규약 준수 협약서 양식

화장품클레임처리자율규약 준수 협약서

ㅇ 소재지 :
ㅇ 상 호 :
ㅇ 대표자 :

당사에서는 소비자 클레임 처리시
대한화장품협회에서 제정한
화장품클레임처리자율규약을 준수하여
소비자 보호를 위해
최선을 다할 것을 약속합니다.

○○○○년 ○○월 ○○일

대표이사 (인)

대한화장품협회 귀하