

CJ온스타일 소비자권익보호 정책

1. 목적

CJ온스타일은 업계 최초 TRUST BUILDING 선포, ‘신뢰를 판다.’는 업의 재정의와 함께 고객을 만족시키는 변화관리 경영 혁신 활동을 모든 임직원이 실천하고 있습니다. 고객 신뢰를 저해하는 내부 관행 및 프로세스 미흡 사항을 점검/개선하고 고객에게 차별적인 가치를 제공할 수 있는 L정책 및 서비스/운영구조 개선을 지속 추진하고 있습니다. 경영 활동에 근간이 되는 고객 신뢰를 최우선 가치라고 생각하며, CJ온스타일을 믿고 이용할 수 있는 상품, 방송, 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

2. 범위

소비자권익보호정책의 적용 대상은 CJ온스타일을 이용하는 고객과 당사와 거래하는 협력사입니다. CJ온스타일 상품 및 서비스를 이용하는 고객은 물론이고 협력사 또한 파트너십, 상생 관점에서 소비자권익보호정책의 적용 대상이며 정책을 준수해야하는 주체이기도 합니다.

3. 고객과의 약속

플랫폼

판매 시 약속을 준수합니다

서비스

사후서비스를 책임집니다

품질

상품의 품질을 책임집니다

보안

고객 정보보호를 책임집니다

배송

배송약속일을 준수합니다

4. 주요활동

CJ온스타일은 소비자 권익보호를 위해 다음과 같은 활동을 수행하고 있습니다.

① 고객向 기본원칙 준수

관행적 운영 방식 타파 및 정책/프로세스 개선을 통해 고객 신뢰 구축을 위한 ‘기본지킴이’ 활동

② 관행적 운영 혁신

방송 시 과장 표현 근절, 상품 운영 시 휴먼에러 개선, 협력사 공정 거래 등 관행적 운영 방식 개선

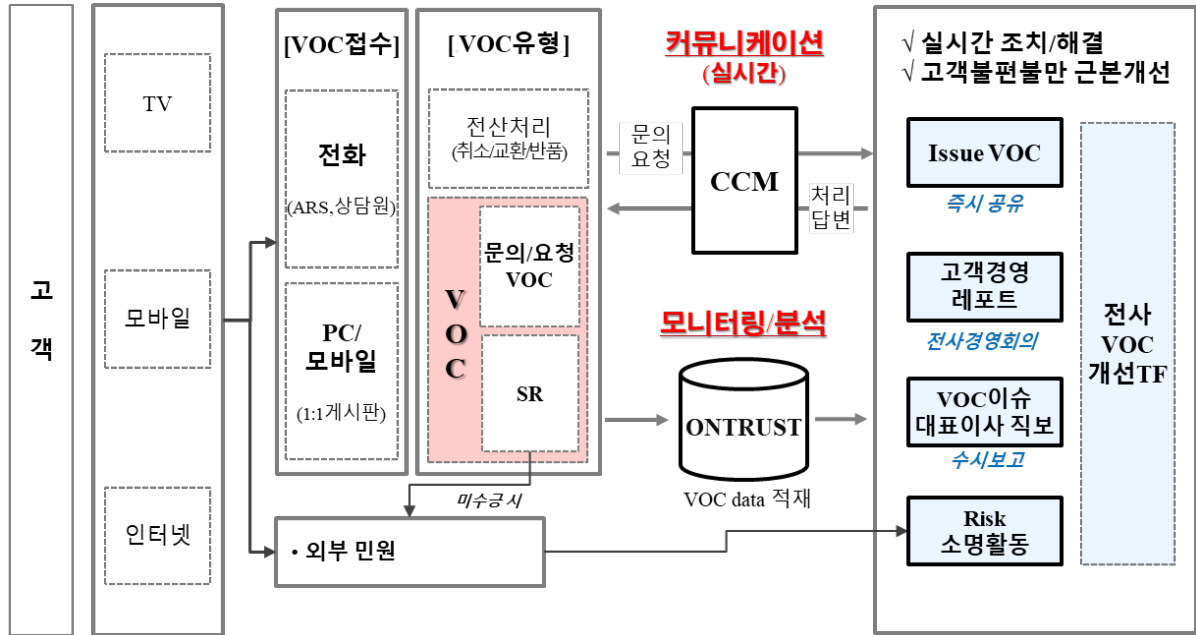
③ 정책 및 프로세스 개선

고객 경험을 훼손하는 중대 VOC, 정책, 프로세스에 대한 개선 및 재발방지 활동

5. 소비자 권익 보호 관련 위험파악 및 피해대응

CJ온스타일은 다양한 채널을 통해 인입되는 고객 VOC(문의,불만)을 수집, 신속한 대응 및 개선활동을 실천하고 있으며, 피해 대응 절차에 따라서 명확한 보상 조치를 실시하고 있습니다. 고객 피해를 사전에 예방하기 위한 노력과 사후 개선조치까지 소비자권익보호를 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

VOC 운영 프로세스



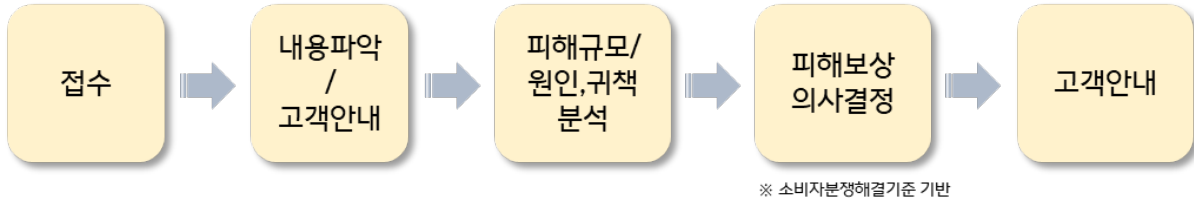
* CCM (Consumer Center Management): 소비자중심경영
* DW (Data Warehouse) * SR (Service Request)

2026년 5월 19일

CJ ENM 커머스부문 대표이사 이 선 영

소비자 피해보상 절차 및 분쟁해결기준

피해대응절차



소비자분쟁해결 기준

CJ온스타일은 공정거래위원회 고시 ‘소비자분쟁해결기준’을 준수하며 판매 상품에 이상이 있을 경우 ‘소비자분쟁해결기준’에 의거하여 교환/반품 또는 보상을 받을 수 있습니다. 피해 대응 절차 및 처리 기준은 홈페이지에 공개하고 있으며 대상품목, 품목별 피해보상기준, 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간, 품목별 내용연수표는 아래와 같습니다.

전자제품, 사무용기기		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 감가상각방법 : 정액법, 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표(월할계산) 적용 · 감가상각비 계산 (사용연수/내용연수) × 구입가 · 감가상각 잔여금 계산: 구입가 - 감가상각비
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 무상수리	* ¹ 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 품질보증기간 이내 · 하자발생 시 · 수리불가능 시 ¹⁾ · 교환불가능 시 · 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때 - 품질보증기간 경과 후 · 수리 불가능 시 ¹⁾	○ 무상수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 정액 감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 ²⁾	* 제조사가 리퍼부품을 활용하여 수리한 경우, 수리한 날로부터 1년 이내에 소비자가 정상적으로 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 고장이 재발하면 무상으로 수리함. · 다만, 리퍼부품으로 수리하는 경우 사업자는 사전에 리퍼적용 대상부품, 각 부품별 가격을 명확히 소비자에게 고지하여야 함 ※ 리퍼부품 : 기존제품에서 회수된 부품으로서 일정한 가공과정 등을 거침으로써 성능과 품질이 新부품과 동등한 상태로 개선된 부품 * 소비자가 품질보증기간 이내에 수리 등을 요청하였으나 사업자측 사정에 의한 지연 등으로 품질보증기간을 경과하여 완료된 경우, 품질보증기간이 경과되었는지 여부는 수리 등이 사업자측에 접수된 날을 기준으로 판단함 * ²⁾ 다만, 부품보유기간(내용연수)에 한정하여 적용
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액 감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (한도: 구입가격)	

가 구		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 좀 등 벌레발생 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 2년 이내 - 부품교환 후 하자 재발생	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 무상수리 또는 부품교환 ○ 제품교환	
2) 문짝 휨 - 문짝길이의 0.5% 이상 - 구입일로부터 6개월 이내 - 구입일로부터 3년 이내 - 문짝길이의 0.5% 이내 - 구입일로부터 3년 이내	○ 제품교환 ○ 무상수리 또는 부품교환 ○ 무상수리 또는 부품교환	
3) 백화현상 및 도장불량 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 6개월 이내 - 구입일로부터 3년 이내 - 수리 후 동일하자 발생	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 제품교환 ○ 무상수리 또는 부품교환 ○ 제품교환	
4) 장류 등 세트단위 가구의 색상차이 - 구입일로부터 1개월 이내	○ 제품교환(동일색상이 없는 경우 구입가 환급)	
5) 장류 등 세트단위 가구의 변색 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 1년 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 제품교환	
6) 악취 등 자극성냄새(화학제품 등) - 구입일로부터 6개월 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급	

화 장 품		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 이물혼입	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 치료비 지급 : 피부과 전문의의 진단 및 처방에 의한 질환 치료 목적의 경우로 한. 단, 화장품과의 인과관계가 있어야 하며, 자의로 행한 성형·마용관리 목적으로 인한 경우에는 지급하지 않음. * 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우 시중 노임단가를 기준으로 함.
2) 함량부적합	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 변질·부패	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 사용기한 경과	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 용량부족	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
6) 품질·성능·기능 불량	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 용기 불량으로 인한 피해사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
8) 부작용	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

의 복 류		
분쟁 유형	해 결 기 준	비 고
1) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 수리 불가능 시는 교환 * 배상 · 맞춤복 원부자재 불량일 경우 공임까지 배상
2) 원단불량(제직불량, 세탁 후 변색, 탈색, 수축 등)	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
3) 부자재불량(단추, 지퍼, 천조각, 실오라기 등)	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
4) 치수(사이즈)의 부정확	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
5) 부당표시(미표시 및 부실표시) 및 소재구성 부적합으로 인한 세탁사고	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
6) 치수(사이즈)가 맞지 않거나 디자인·색상 불만	o 교환 또는 환급 (제품구입 후 7일 이내로서 제품에 손상이 없는 경우)	
7) 맞춤복의 원부자재 불량	o 수리, 재맞춤, 환급 (원부자재를 선택한 맞춤업자는 원부자재 업자와 연대하여 책임짐)	
o 교환 - 동일가격, 동일제품교환을 원칙으로 함. - 상하 일착인 경우 한쪽에만 이상이 있어도 일착으로 처리함. o 배상 : 맞춤복은 원단불량일 경우 공임까지 배상함. o 보상순위 : 보상은 무상수리, 교환, 환급의 순으로 함. o 하자원인 규명 - 시험검사 불가 등의 사유로 하자원인 규명이 곤란할 경우 제조업자(판매사업자, 수입업자)는 당해 의류의 품질이 정상적임을 규명하여야 함.(구입 후 2년 이내의 제품에 한함) o 교환 및 환급기준 - 교환 또는 환급은 구입가격기준을 원칙으로 함. 단, 품질보증기간 이내 제품은 구입가 환급, 품질보증기간 경과 제품은 감가(세탁업배상비율표 적용)함. - 표시가격 변동 시의 구입 및 특수매장 구입여부를 불문하고, 구입처 교환을 원칙으로 함. - 상하 일착인 경우 한쪽에만 이상이 있어도 일착으로 처리함. 단, 소재 및 디자인이 다를 경우엔 해당의류만 교환함. - 환급요구 시 영수증을 제시해야함.		