



APR CORP.

소비자권익보호정책

목차(INDEX)

제 1 조	(목적 및 적용범위).....	2
제 2 조	(기본원칙).....	2
제 3 조	(소비자권익보호 운영체계).....	2
제 4 조	(소비자 불만 대응 프로세스).....	2
제 5 조	(소비자권익보호 관련 위험 실사 프로세스).....	3
제 6 조	(규정의 개폐).....	4
부칙	5
<Ver. 1.0, 2026. 3. 13.>	5
<Ver. 2.0, 2026. 4. 20.>	5

제1조 (목적 및 적용범위)

- ① 에이피알 및 국내외 자회사(이하 '회사')는 '고객의 삶을 개선하기 위한 솔루션을 제안하는 기업'이라는 이념 아래 소비자 만족과 안전을 최우선 가치로 삼는다.
- ② 본 정책은 소비자의 권익을 보호하고 공정하고 투명한 거래질서를 확립하기 위한 원칙과 운영체계를 규정함을 목적으로 한다. 본 정책은 회사가 제공하는 모든 제품 및 서비스와 관련된 국내외 소비자에게 적용된다.

제2조 (기본원칙)

- ① 소비자에게 적합한 상품과 최상의 서비스를 제공함으로써 고객의 편익 증진을 위해 노력한다.
- ② 소비자의 합리적인 선택을 위해 충분하고 정확한 정보를 제공한다.
- ③ 공정하고 투명한 거래를 통해 모든 소비자에게 차별 없이 서비스를 제공한다.
- ④ 소비자의 제안, 불만 및 요구사항을 적극 수렴하고, 교환·환불 등 정당한 요구에 대해 신속하고 성실하게 대응한다.
- ⑤ 소비자의 개인정보를 관련 법령에 따라 안전하게 보호하며, 목적 외 이용 및 무단 제공을 금지한다.

제3조 (소비자권익보호 운영체계)

회사의 소비자권익보호에 대한 운영체계는 다음 각 호와 같다.

1. 품질 및 안전관리

회사는 품질경영시스템(ISO 9001 등)을 기반으로 제품의 안전성과 품질을 관리하며, 제품 출시 전 적정성에 대한 내부 검토 절차를 운영한다.

2. 소비자 보호 관리체계 운영

회사는 소비자 피해 대응 프로세스를 통하여 소비자 보호를 위한 관리 시스템을 운영한다.

3. 제품에 대한 투명한 정보 제공

회사는 제품 및 서비스에 대한 모든 정보를 투명하게 제공하며, 허위 또는 과장된 정보를 제공하지 않는다.

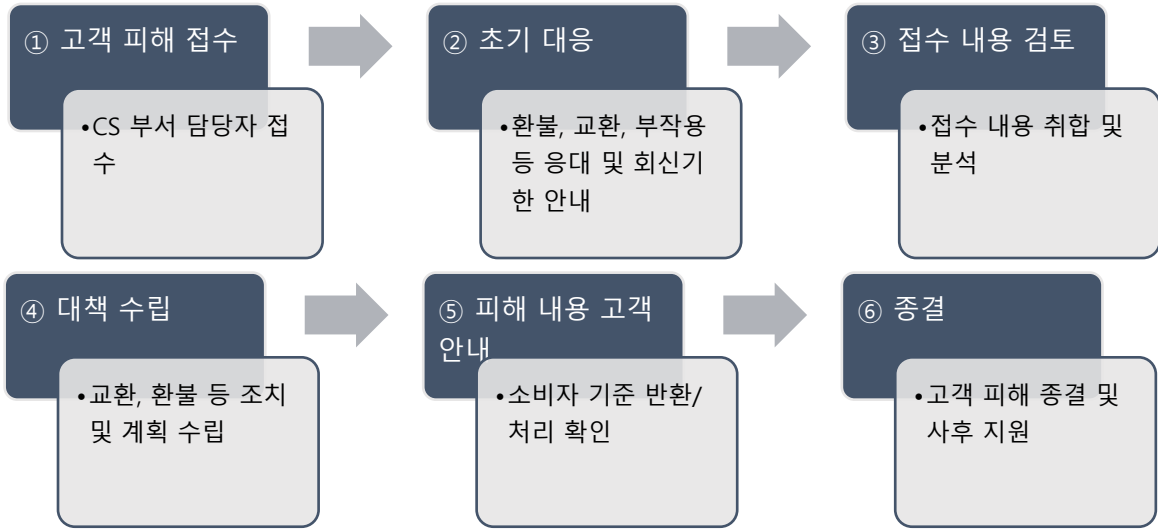
4. 소비자 개인정보 보호

개인정보 최소 수집 및 목적 외 이용 금지 원칙을 준수하며, 개인정보 침해 사고 발생 시 관련 법령에 따라 신속히 통지 및 대응한다.

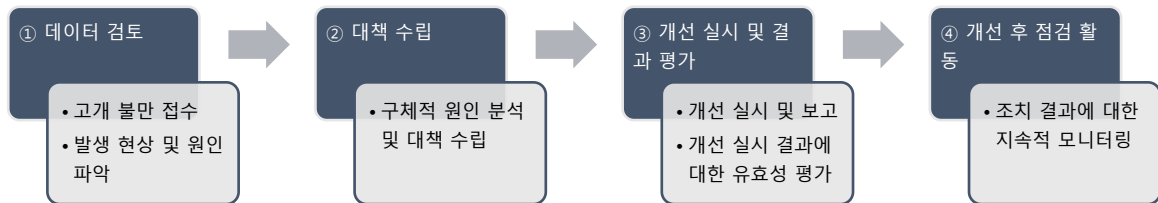
제4조 (소비자 불만 대응 프로세스)

회사는 소비자 불만 및 분쟁을 공정하고 신속하게 해결하기 위해 다음 각 호의 절차를 운영하고 있다.

1. 소비자 피해 대응 프로세스



2. VOC 관리 프로세스



제5조 (소비자권익보호 관련 위험 실사 프로세스)

- ① 회사는 소비자 권익보호와 관련된 잠재적·실질적 위험을 사전에 식별하고 관리하기 위하여 정기적인 실사 프로세스를 운영한다.
- ② 실사 프로세스는 다음 각 호의 절차에 따라 수행한다.
 1. 위험 식별: 상품·서비스, 영업활동, 고객접점, 협력업체 등 전 과정에서 소비자 권익 침해 가능성을 식별
 2. 위험 평가: 식별된 위험에 대해 발생 가능성 및 영향도를 기준으로 중요도를 평가
 3. 고위험 영역 도출: 평가 결과를 바탕으로 중대한 소비자 권익 침해 가능성이 있는 고위험 영역을 선정
 4. 개선 및 관리: 고위험 영역에 대해 개선계획을 수립·이행하고, 필요 시 내부통제 및 정책을 보완
 5. 모니터링 및 재평가: 개선조치 이행 여부 및 효과를 점검하고, 지속적으로 위험을 재평가
- ③ 실사는 연 1회 이상 정기적으로 수행함을 원칙으로 하며, 다음 각 호의 경우 수시로 실시할 수 있다.
 1. 신규 상품 또는 서비스 출시 시

2. 주요 소비자 민원 또는 분쟁 발생 시
 3. 법령·규제 또는 내부 정책 변경 시
 4. 기타 필요하다고 판단되는 경우
- ④ 실사의 주관조직은 컴플라이언스실 또는 CS실로 하며, 필요 시 관련 부서와 협업하여 수행한다.
- ⑤ 실사의 범위는 다음 각 호를 포함한다.
1. 상품 및 서비스 설계·판매·사후관리 전 과정
 2. 광고 및 마케팅 활동
 3. 고객 응대 및 민원 처리
 4. 협력업체 및 위탁업무 수행 과정
 5. 기타 소비자 권익에 영향을 미칠 수 있는 모든 활동
- ⑥ 실사의 방법은 문서 검토, 데이터 분석, 인터뷰, 현장 점검 등 다양한 방식으로 수행할 수 있으며, 필요 시 외부 전문기관의 자문을 활용할 수 있다.
- ⑦ 회사는 실사 결과를 경영진에 보고하고, 중요한 사항은 이사회 또는 관련 위원회에 보고할 수 있으며, ESG 공시 또는 관련 보고서에 반영할 수 있다.

제6조 (규정의 개폐)

이 규정을 개정 또는 폐지하고자 하는 경우에는 대표이사의 결재를 거쳐야 한다.

부칙

<Ver. 1.0, 2026. 3. 13.>

제1조 (시행일) 이 규정은 2026년 3월 13일부로 제정 시행한다.

<Ver. 2.0, 2026. 4. 20.>

제1조 (시행일) 이 규정은 2026년 4월 20일부로 개정 시행한다.