ODR 시스템 사용자 매뉴얼 - Online Dispute Resolution -



-목 차-

1. ODR은 무엇인가요?	· · · · · · · · 1
2 . 로그인 은 어떻게 하나요?	2
3. ODR처리 는 어떻게 하나요?	8

1 ODR은 무엇인가요?

ODR은 무엇인가요?

ODR은 Online Dispute Resolution의 약자로 소비자가 사건번호와 비밀번호로 로그인하면 컴퓨터, 스마트폰으로 사건 진행상황 확인, 피해구제 담당자와 의견교환, 자료제출 등을 손쉽게 할 수 있는 온라인 피해구제 시스템입니다.

💿 ODR에서 할 수 있는 일은 무엇인가요?

- 피해구제 사건 및 진행사항 조회 기능
- 사건진행 취하 요청 기능
- 담당자에게 의견 문의 등록 기능(파일 첨부 기능)
- 담당자가 통보한 내용 조회 기능
- 담당자가 문의한 내용에 대한 답변 등록 기능
- 합의권고 내용 조회 및 합의권고에 대한 동의/미동의 처리 기능

② 메인화면의 피해구제 → 나의사건조회를 클릭합니다.

① 한국소비자원 홈페이지(http://www.kca.go.kr) 접속합니다.



6 한국소비자원				٩	검색		4 위약금	- 0
Korea Consumer Agency			별 환불⋯ ㅣ소비자피해보ᆢ					
정보공개	피해구제		소비자뉴스	정보자료	소비즈	교육	KCA소개	
정보공개청구 사전정보공표 공공데이터 개방 경영공시 내부규정방 내부규정 사전예고 사업실명제	피해구제신청 나의사건조회 피해구제정보 사업자 상담 자율: 피해구제 온라인형	서리 1력사	피해예방주의보 소비자안전주의보 보도자료 공지사항 소비자원동향 뉴스레터 카드뉴스	KCA보고서 소비자시대 소비자문제연구 소비자법령 소비자정책동향 소비자정보요청협의회	교육신청 교육자료 소비자교육서	시범학교	원장소개 한국소비자원소개 소비자분쟁조정위 사회공헌 윤리경영 찾아오시는길	원회
(

2 로그인은 어떻게 하나요?

ENGLISH 고객참여 CCM 사이트맵

HOME

③ 나의사건조회 - 자세히보기<mark>를 클릭합니다.</mark>



④ 사건번호와 비밀번호 입력 후 로그인 합니다.

! 로그인은 어느	넣게 하나요?				
▲ 피해구제·분쟁조정 서비스		한국소비자원 Korea Consumer Agency			==
나의사건처리 ^ 피해구저	분쟁조정	피해구제 정보	정보자료	온라인협력사	KCA소개
오오라 • 팩스·우편·온라인프 실제 피해구제 접수까? • 사건번호및 성명은 택(• '사건번호'는 문자메시? • 최초 접속 로그인인	· 인 피하구 구저(해구제신청후검토(필요시 통화) 과정을 : 디 2~3일(휴일제외)이 소요되어 피해구제산 어쓰지 말고 붙여 쓰시기 바랍니다. 지 등을 통해 안내해 드린 번호를 말합니다. 경우에는 하단의 [비밀번호 등록/변경]·	ODR) 진행 거치므로 실청 직후에는 '나의 사건조회가 불가능 올 눌러 신규 비밀번호를 설정 후 이용ኛ	<mark>피해구제</mark> *합니다. 하시기 바랍니다.	분쟁조정 담당자	
	요 소비자		ഥ 사업	자	
사건번호	예)20170112221001 예)12345678		확인 시	건번호찾기	

⑥ 사건번호찾기를 위한 성명, 연락처, 접수기간을 입력합니다



2 로그인은 어떻게 하나요?

5

⑦ 비밀번호 등록을 위한 사용자 인증 방법을 선택합니다. - 휴대폰 / 공공아이핀 / OTP 중 1가지 인증 방법을 선택합니다.



⑧ 접수통보 받은 <mark>사건번호와 성명 입력</mark> 후 확인 버튼을 클릭합니다.



• 올바른 사건번호를 입력한 후에는 신규 비밀번호를 지정할 수 있습니다.

휴대폰/공공아이핀 인증

비밀번호 등록/변경

 \times

2 로그인은 어떻게 하나요?

② <u>피신청인</u> 담당자의 정보를 입력<mark>합니다</mark>.

- 신청인 정보, 피신청인 정보, 한국소비자원 담당자 정보, 사건 개요

① 신청인이 신청한 피해구제사건의 정보를 보여줍니다.

○ 피해구제 사건정. 1	보					이전
사건번호	2018006712		사건명	모바	일게임서비	서비스(리니지M) 계정 이용 제한에 따른 해제 및 손해배상 요구
신청인	10j	S	010-		0	서울특별시
피신청인	(주)	S			\odot	경기도
담당자	서비스팀 조정관	(02)		@ka	a.go.kr	🛑 한국소비자원 담당자 정보
계약사항	계약자			국내	온라인거리	거래 ❷ 0원/0원♥구입액/지불액
사건개요 (신청인상담내용)	가. 신청인은 피신청인의 모바 하니, 피신청인은 불법 프로그램 나 피신청인은 아무런 답변을 제	일게임서비 램이 사용 하지 않음.	비스(리니지M)를 된 계정으로 301 라. 신청인은 시	를 이용 중 일 간 이용 1실관계	5, 2018.2.9 랑이 불가져 확인 후 부	29. 19시 경 계정을 이용정지 당함. 나. 2018.2.11. 신청인이 피신청인에게 이의제기 가하다고 안내함. 다. 신청인이 불법 프로그램 사용에 대한 근거자료를 요구하였으 . 부당하게 정지된 계정의 정지해제 및 손해배상을 요구함. * 서버명 : 파푸리온09/
피신청인담당	담당자선택 🔻	담당자명				휴대폰 선택 ▼
	이메일		@			직접입력 ~ 수정

▫ 나의사건처리

3 ODR처리는 어떻게 하나요?

④ 사건처리를 위한 담당자와 피신청인의 의견소통 상황을 보여줍니다.

③ 피해구제사건의 진행상태를 보여줍니다.

Δ							
Y	일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
	2018-03-06	자율처리	자율구제활동등록	피신청인이 자율구제활동을 등록 하였습니다.	Y	N	조회
i.	2018-02-20	자율처리	접수통보서확인	피신청인이 접수통보서를 확인 하였습니다.	Y	N	조회
	2018-02-14	담당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.	N	Y	조회

• 사건상세

의견등록

9

• 사건진행상태 05 \sim 신청 피신청인통보 합의권고 사건종결 사실조사 2018.03.14 2018.02.13 2018.02.13 2018.02.14 처리결과 • 해당 사건을 '상담기타'(으)로 종결함

3 ODR처리는 어떻게 하나요?

- 공개여부에서 공개 선택 시 신청인에게 의견 내용이 공개됩니다.

⑥ 담당자에게 의견 및 파일을 첨부하여 보낼 수 있습니다.

3 ODR처리는 어떻게 하나요?

⑤ 의견등록을 클릭하여 담당자에게 의견을 보낼 수 있습니다.

• 사건진행상태							6 의견등록	
	>) ()	<u>-</u>	제목	
신청 2018.02.13		피신청인통보 2018.02.13	사실조사 2018.02.14	합의권고	사건 201	년종결 3.03.14	내용	
처리결과 • 해당 사건을 '상담기타'(으,)로 종결힘	ļ.					•	 회대 5개 10MB (최대개수 용량 초과시 압축 또는 분할 등록 바랍니다.)
○ 사건상세						5 의견등록	파일첨부	파일선택 <u>찾</u> 아보기
일자 작성	성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리		
2018-03-06 자율	처리	자율구제활동등록	피신청인이 자율구제활동을 등록 하였습니	ICI. 💙	N	조회	공개여부	○ 공개
2018-02-20 자율	처리	접수통보서확인	피신청인이 접수통보서를 확인 하였습니다	ł. 🕐	N	조회		등록 이전
2018-02-14 담당	당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.	N	Y	조회	i	

10

⑦ 사건상세 진행 내용을 확인 할 수 있습니다. ⑧ 사건진행과정별 내용 및 첨부 파일을 확인 할 수 있습니다.

05

	\mathbf{b})			
신청 2018.02.1	3	피신청인통보 2018.02.13	사실조사 2018.02.14	합	의권고	사건: 2018.0	종결 18.14
처리결과 • 해당 사건을 '상담	3기타(으)로 종결힘	÷.					
사건상세							의견등록
일자	작성자	구분	제목		열람여부	파일첨부	처리
2018-03-06	자율처리	자율구제활동등록	피신청인이 자율구제활동을 등록 하였	습니다.	Y	N	조회
2018-02-20	자율처리	접수통보서확인	피신청인이 접수통보서를 확인 하였습	니다.	Ŷ	N	조히
2018-02-14	담당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.		N	Y	조히

통보조회	
제목	접수통보서를 보내드립니다.
내용	
파일	▶ [2018012427]접수통보서,pdf
덊	이전

3 ODR처리는 어떻게 하나요?

• 사건진행상태

감사합니다

