

목 차

Q1.ODR 이란 무엇인가요?2
Q2.ODR 진행의 장점은 무엇인가요?2
Q3.온라인소비넷에서 할 수 있는 일은?2
Q4.최초로그인은 어떻게 하나요?3
Q5.로그인 후 무엇을 해야 하나요?5
Q6.신청한 분쟁조정을 취하하고 싶을때는?7
Q7.담당자에게 의견을 보내고 싶을때는?7
Q8.담당자가 보낸 의견을 확인하고 싶을때는? ...7
Q9.사건번호를 잊어 버렸어요?7

Q1.ODR 이란 무엇인가요?

- Online Dispute Resolution 의 약자
- 광의의 ODR 은 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 온라인 상에서 분쟁조정 신청, 진행사항 확인, 사실조사, 의견조율, 합의권고, 합의성립 등 분쟁조정 전반에 관한 처리가 이루어지는 것(집단분쟁조정 제외)
- 협의의 ODR 은 소비자/사업자와 담당자간 의사소통 및 사건처리 진행이 전화, 우편, 팩스, 메일 이외에 온라인상 경로가 추가 되는 것

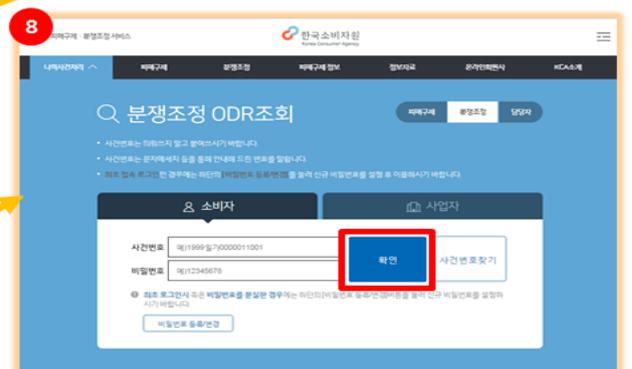
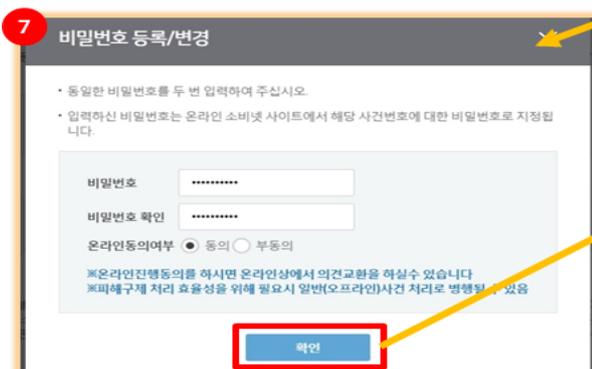
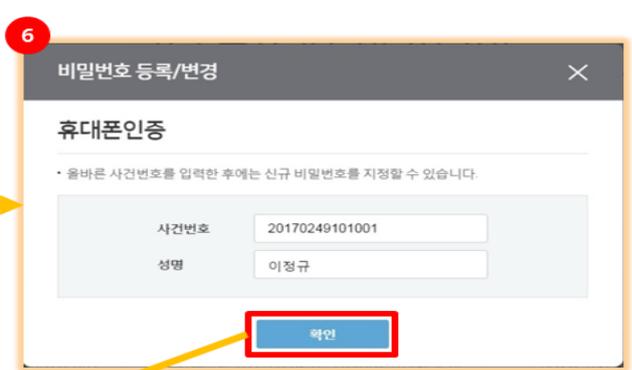
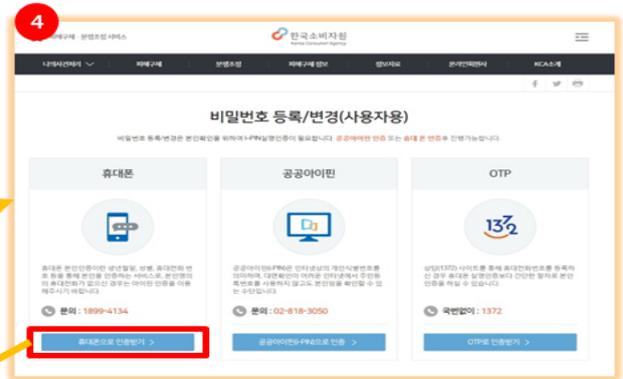
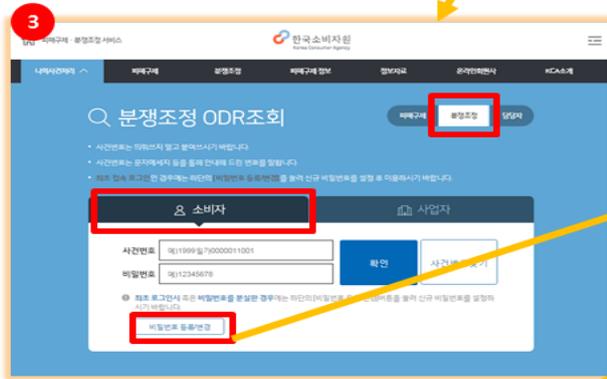
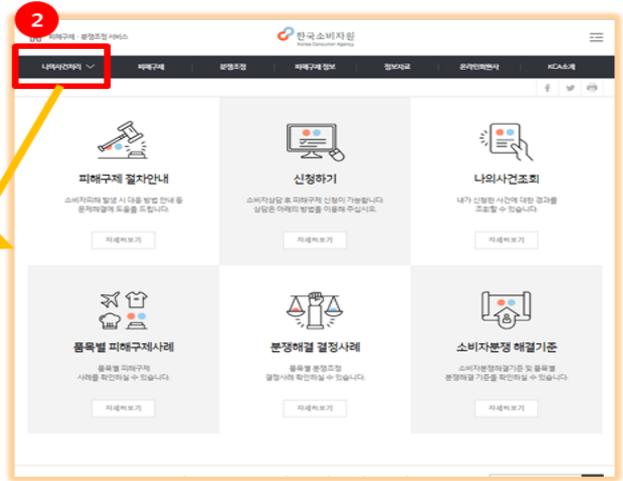
Q2.ODR 진행의 장점은 무엇인가요?

- 소비자/사업자와 담당자간 의사소통에 소요되는 시간 감축
- 온라인을 통한 실시간 확인으로 업무 프로세스 개선
- 종이증명서 보관에 따른 행정적, 재정적 낭비의 근원적 방지
- 의견 및 자료 제출 등 쌍방향 소통 강화

Q3.온라인소비넷에서 할 수 있는 일은?

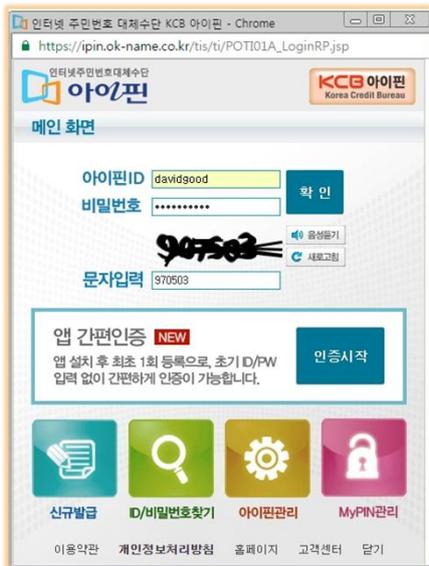
- 분쟁조정 사건 및 진행사항 조회 기능
- 사건진행 취하 요청 기능
- 담당자에게 의견 문의 등록 기능(파일 첨부 가능)
- 담당자가 통보한 내용 조회 기능
- 담당자가 문의한 내용에 대한 답변등록 기능
- 합의권고 내용 조회 및 합의권고에 대한 동의/미동의 처리 기능

Q4. 최초로그인은 어떻게 하나요?



- 1 한국소비자원 홈페이지(<http://www.kca.go.kr>)에 접속하여 피해구제 메뉴 클릭
- 2 나의사건처리 메뉴 클릭
- 3 분쟁조정, 소비자 선택 후 비밀번호등록변경 버튼 클릭
- 4 비밀번호 등록을 위한 사용자 인증 방법 선택(핸드폰 인증)
- 5 본인명의 핸드폰으로 인증(분쟁조정에 신청된 핸드폰 번호와 성명이 동일해야 인증 처리됨)
- 6 접수통보 받은 사건번호와 성명을 입력 후 확인 버튼 클릭
- 7 비밀번호를 두번 입력하고 온라인동의여부를 선택
- 8 사건번호와 변경된 비밀번호로 나의사건처리 로그인

○ 4 번 화면에서 공공 아이핀일 경우 인증처리 후 5 번 화면으로 이동



○ 4 번 화면에서 otp 인증일 경우 인증 처리 후 7 번 화면으로 이동



Q5. 로그인 후 무엇을 해야 하나요?

The screenshot shows the '나의사건조회' (My Case Search) page on the Korea Consumer Agency website. The page is divided into several sections, with red dashed boxes and numbered callouts (1-8) highlighting key areas:

- 1**: Dispute Case Information (분쟁조정 사건정보) section, including a table with case details.
- 2**: Case Progress Status (사건진행상태) section, showing a progress bar with steps: 접수 (접수), 조정준비 (조정준비), 위원회개최 (위원회개최), 조정결정 통보 중 (조정결정 통보 중), and 종료 (종료).
- 3**: Case Details (사건상세) section, showing a table of case history.
- 4**: '조정신청취하' (Withdraw Dispute Application) button.
- 5**: '신청상세정보' (Detailed Application Information) button.
- 6**: '로그아웃' (Logout) button.
- 7**: '의견등록' (Register Opinion) button.
- 8**: '조회' (Search) button in the case details table.

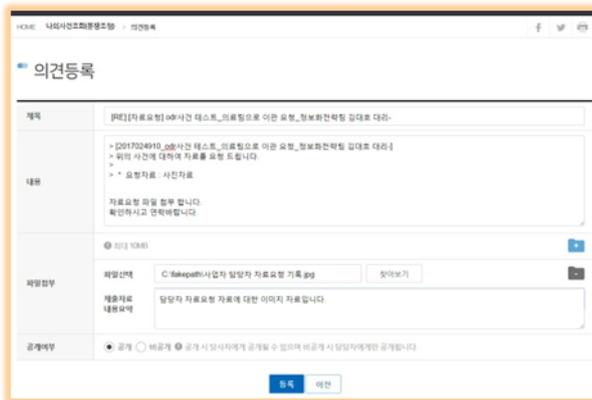
사건번호	2016000030	사건명	국외여행 계약의 불안전이행에 따른 배상 요구		
신청인	원혜경	☎	010-****-7910	📍	(48096) 부산 해운대구 해운대해변로 *1(중동, 해운대중동두산위브아파트) *동 **호
피신청인	주식회사 비제이오쇼핑	☎	0220269622	📍	(152790) 서울 서초구 과천대로 870-13(방배동)
피신청인	주식회사 케이알티	☎	15880040	📍	(04515) 서울 중구 서소문로 135(서소문동)
담당자	약관광고팀 김혜린 대리 0438805714				
계약사항	계약자 원혜경	2015.05.09	신용카드할부	TV중소형	6,050,000원 / 0원 ● 구입액지불액
사건개요 (신청인상담내용)	[Redacted Content]				

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2017-06-23	담당자	합의권고확인요청	[합의권고] od[사건 테스트_의료팀]으로 이관 요청_정보화전략팀 김대호 대리-	Y	N	조회
2017-06-23	신청인	합의권고결과	↳ 신청인이 권고안에 대하여 동의하였습니다.	Y	N	조회
2017-06-23	담당자	자료요청	[자료요청] od[사건 테스트_의료팀]으로 이관 요청_정보화전략팀 김대호 대리-	Y	N	조회
2017-06-23	신청인	의견등록	↳ [RE][자료요청] od[사건 테스트_의료팀]으로 이관 요청_정보화전략팀 김대호 대리-	Y	N	조회
2017-06-23	신청인	온라인진행신청	신청인이 최초 로그인을 하였습니다.	Y	N	조회

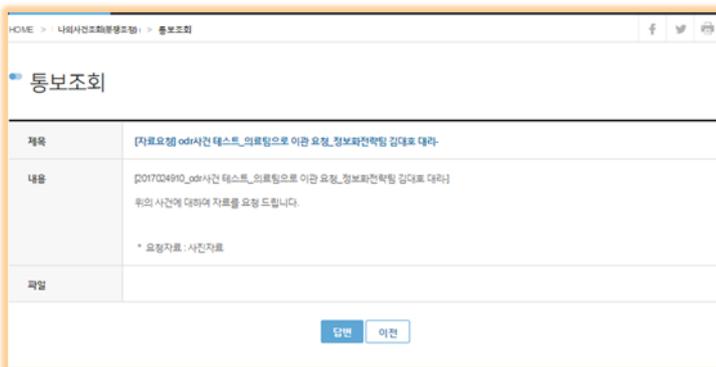
- 1 신청인이 신청한 분쟁조정 사건 정보를 보여줌
- 2 신청인이 신청한 분쟁조정 사건의 진행 상태를 보여줌
- 3 신청인과 담당자가 사건 처리를 위한 의견소통 상황을 보여줌
- 4 신청인이 신청한 분쟁조정에 대하여 신청취하를 하는 버튼
- 5 신청인이 신청한 분쟁조정 사건의 상세정보를 보여줌
- 6 로그인한 사건에 대한 로그아웃 처리
- 7 사건 담당자에게 의견을 보내는 팝업창을 보여줌
- 8 사건상세 진행에 대한 내용을 보여주는 팝업창을 호출

○ 5 번 버튼 클릭 시

7 번 클릭시



○ 8 번 버튼 클릭 시



Q6. 신청한 분쟁조정을 취하하고 싶을때는?

○ Q5-4 번을 보시고 하시면 됩니다

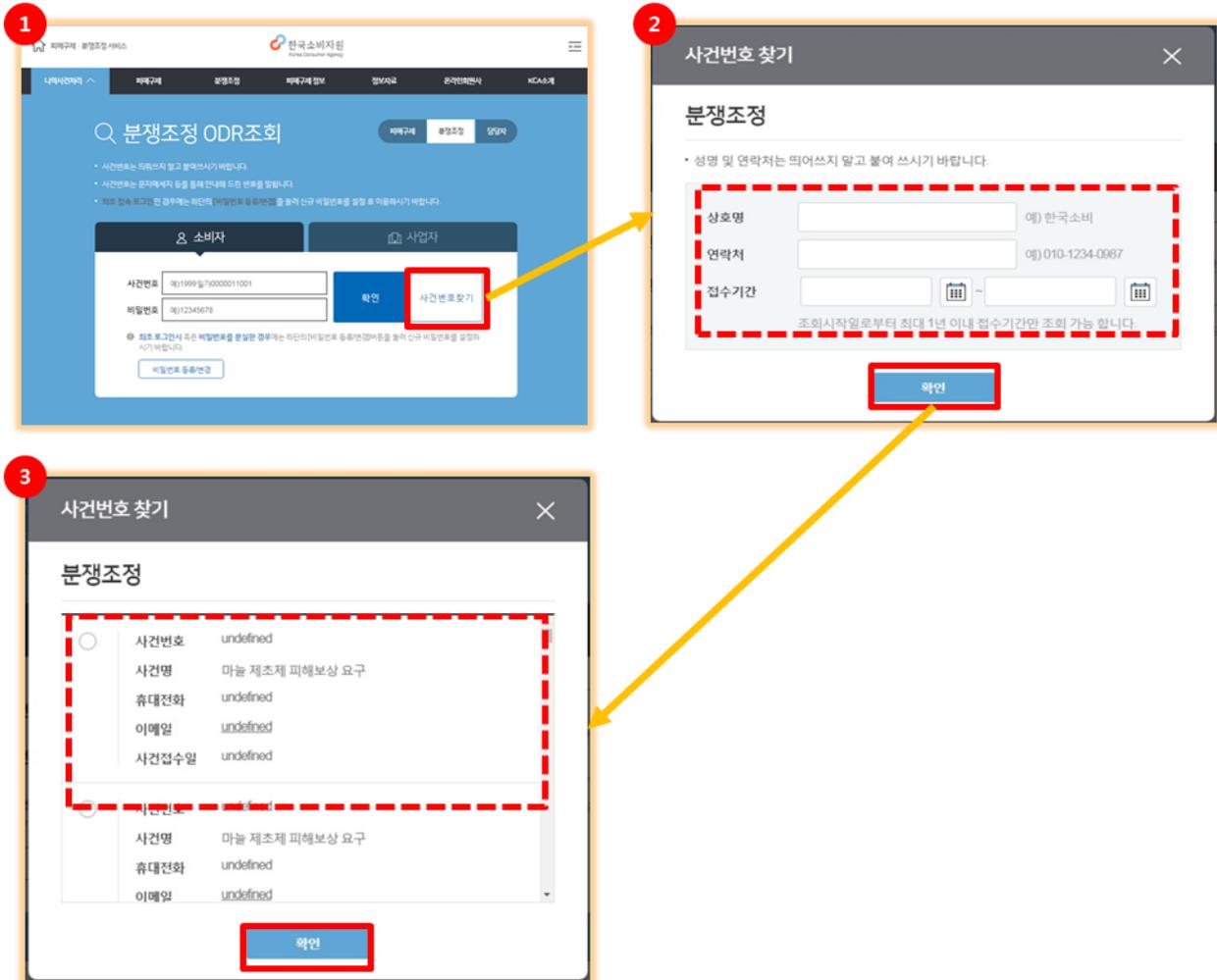
Q7. 담당자에게 의견을 보내고 싶을때는?

○ Q5-7 번을 보시고 하시면 됩니다

Q8. 담당자가 보낸 의견을 확인하고 싶을때는?

○ Q5-8 번을 보시고 하시면 됩니다

Q9. 사건번호를 잊어 버렸어요?



- 1 로그인 화면에서 사건번호 찾기 버튼을 클릭
- 2 성명, 연락처, 접수기간을 입력하고 확인 버튼을 클릭
- 3 본인의 분쟁조정 사건을 보여줌