

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.담당자에게 의견을 보내고 싶을때는?7

Q7.담당자가 보낸 의견을 확인하고 싶을때는? ...7

Q8.사건번호를 잊어 버렸어요?7

Q1. ODR이란 무엇인가요?

- Online Dispute Resolution 의 약자
- 광의의 ODR 은 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 온라인 상에서 피해구제 신청, 진행사항 확인, 사실조사, 의견조율, 합의권고, 합의성립 등 피해구제 전반에 관한 처리가 이루어지는 것
- 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
- 시간 및 장소에 구애 없이 편리하게 의견 및 자료 제출 등 쌍방향 소통 강화

Q3. 온라인소비넷에서 할 수 있는 일은?

- 피해구제 사건 및 진행사항 조회 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 상단 메뉴에서 **피해구제**를 클릭합니다.

2 '내러시아' 메뉴에서 **내러시아**를 클릭합니다.

3 '피해구제 ODR조회' 페이지에서 **사업자** 버튼을 클릭합니다.

4 사업자 등록/변경 폼에서 **확인** 버튼을 클릭합니다.

5 사업자 등록/변경 확인 페이지에서 **확인** 버튼을 클릭합니다.

6 한국소비자원 홈페이지 상단 메뉴에서 **확인** 버튼을 클릭합니다.

- ① 한국소비자원홈페이지(<http://www.kca.go.kr>)에 접속하여 피해구제 메뉴 클릭
- ② 나의사건처리 메뉴 클릭
- ③ 피해구제, 사업자 선택 후 비밀번호등록변경 버튼 클릭
- ④ 접수통보서에 받은 사건번호와 임시접속번호를 입력 후 확인 버튼 클릭
- ⑤ 비밀번호를 두번 입력하고 담당자명, 핸드폰번호, 메일주소를 추가입력 후 온라인동의여부를 선택
- ⑥ 사건번호와 변경된 비밀번호로 나의사건처리 로그인

Q5. 로그인 후 무엇을 해야 하나요?

나의사건조회

HOME > 나의사건조회(피해구제)

신정상세정보 (5) 로그인아웃 (6)

○ 피해구제 사건정보

1

사건번호	2017024910	사건명	odr사건 테스트_의료팀으로 이관 요청_정보화전략팀 김대호 대라-		
신청인	이정규	연락처	010-****-5965	주소	(14223) 경기도 광주시 의왕천로변길7번(화서동 리버뷰주공아파트)동 707호
피신청인	odr테스트사업자	연락처	010-5322-5163	주소	충북혁신도시 킹스빌
담당자	의료팀 박해은 대라 (043)880-5796				
계약사항	계약자 이정규	계약일 2017.06.14	기타	금액	1,000,000원 / 0원 ● 구입액/지불액
사건개요 (신청인상당내용)	odr사건 테스트자료입니다테스트용 협의내용입니다테스트용 요구사항입니다				
피신청인담당	담당자선택	담당자명 김대호	휴대폰 010	-	1234 - 5678
이메일	sobi	@	kca.go.kr	icagokr	수정

2

3 사건진행상태

01 신청 2017.06.22

02 피신청인통보 2017.06.22

03 사실조사 2017.06.22

04 합의권고 2017.06.23

05 사건종결

7

4 사건상세

의견등록 (7)

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨	처리
2017-06-23	담당자	합의권고확인요청	[합의권고]odr사건 테스트_의료팀으로 이관 요청_정보화전략팀 김대호 대라-	Y	N	조회 (8)
2017-06-23	피신청인	합의권고결과	↳ 피신청인이 권고안에 대하여 동의하였습니다.	Y	N	조회
2017-06-23	담당자	자료요청	[자료요청]odr사건 테스트_의료팀으로 이관 요청_정보화전략팀 김대호 대라-	Y	N	조회
2017-06-23	피신청인	의견등록	↳ [R] [자료요청] odr사건 테스트_의료팀으로 이관 요청_정보화전략팀 김대호 대라-	Y	N	조회
2017-06-23	피신청인	온라인진행신청	피신청인 최초 로그인을 하였습니다.	Y	N	조회

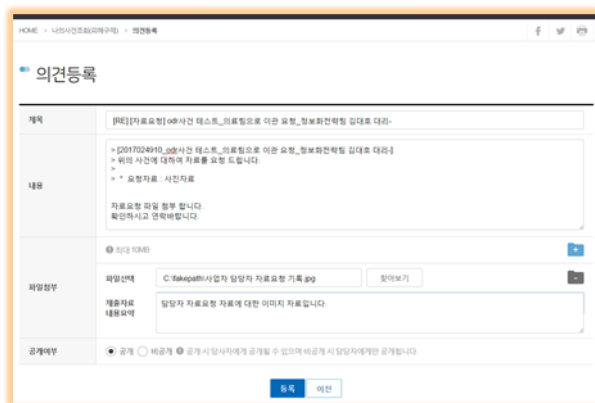
8

1

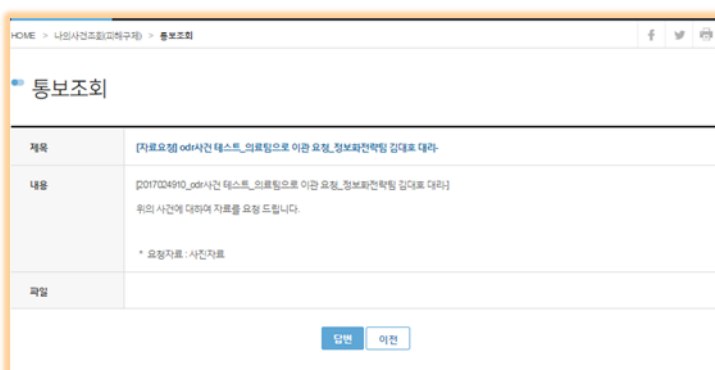
- 1 신청인이 신청한 피해구제의 사건 정보를 보여줌
- 2 피신청인 담당자의 정보를 입력
- 3 신청인이 신청한 피해구제 사건의 진행 상태를 보여줌
- 4 피신청인과 담당자가 사건 처리를 위한 의견소통 상황을 보여줌
- 5 피해구제의 사건의 상세정보를 보여줌
- 6 로그인한 사건에 대한 로그아웃 처리
- 7 사건 담당자에게 의견을 보내는 팝업창을 보여줌
- 8 사건상세 진행에 대한 내용을 보여주는 팝업창을 호출

○ 5 번 버튼 클릭 시

7 번 클릭시



○ 8 번 버튼 클릭 시



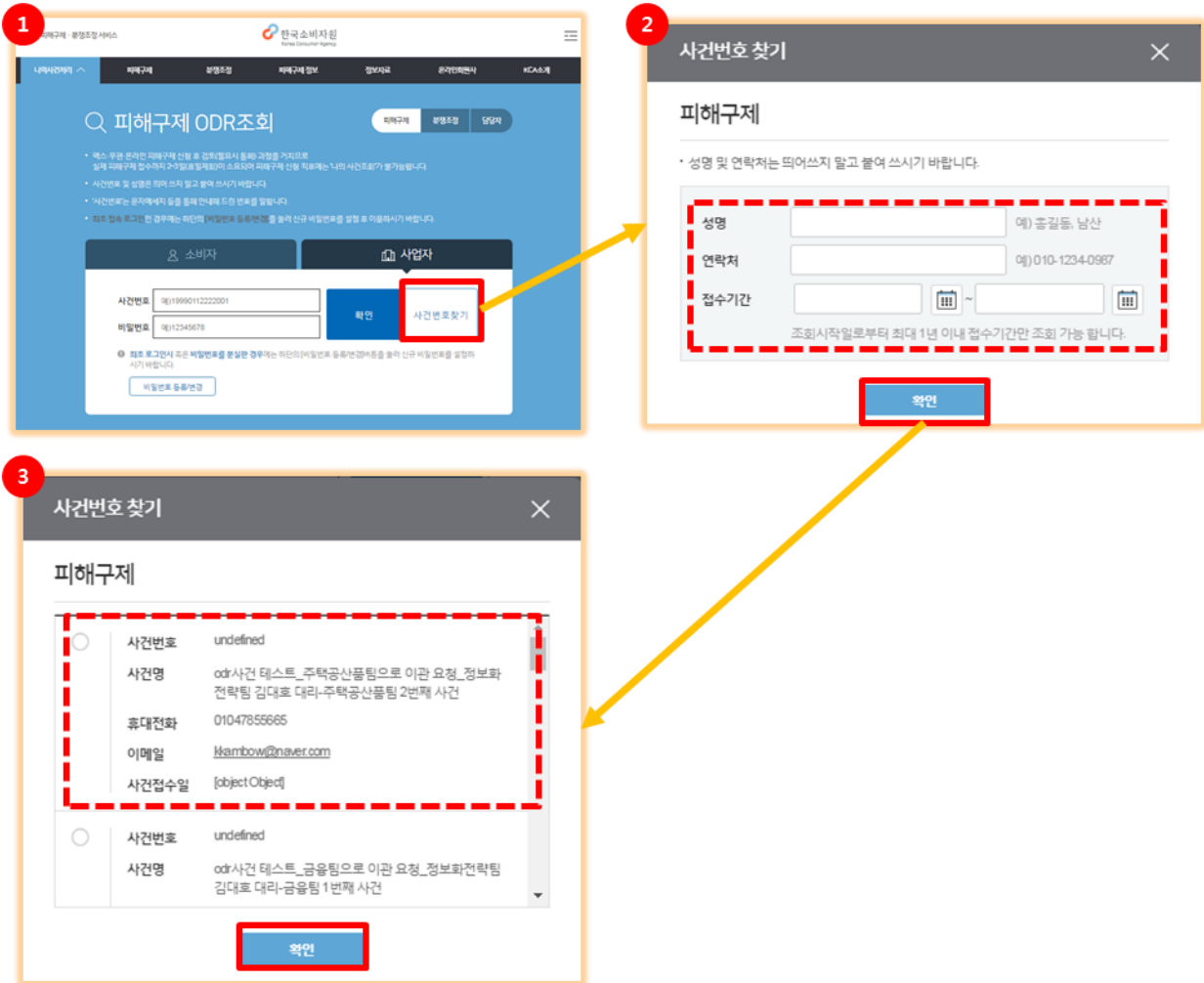
Q6. 담당자에게 의견을 보내고 싶을 때는?

- Q5-7 번을 보시고 하시면 됩니다

Q7. 담당자가 보낸 의견을 확인하고 싶을 때는?

- Q5-8 번을 보시고 하시면 됩니다

Q8. 사건번호를 잊어 버렸어요?



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