
ODR 온라인 협력사 매뉴얼

- Online Dispute Resolution -



한국소비자원
Korea Consumer Agency

- 목 차 -

-
1. 피해구제는 어떻게 구성되나요?
 2. ODR은 무엇인가요?
 3. 로그인은 어떻게 하나요?
 4. 사건조회는 어떻게 하나요?
 5. 자율처리는 어떻게 하나요?
 6. ODR처리는 어떻게 하나요?
 7. 1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?
 8. 사업자정보 변경 요청은 어떻게 하나요?
-

이것이 바로 **인간**의 본성이다.



2. 업무처리 프로세스

소비자

피해구제 신청

- 핸드폰, 아이핀 인증을 통한 온라인소비넷에서 신청

접수확인

- 사건번호/비밀번호 로그인
- 최초로그인시 본인인증
- 핸드폰, 아이핀, OTP 인증

의견등록

- 자료보정요청 확인
- 보정요청 답변
- 소비자 의견등록

합의권고 확인

- 합의권고내용 확인
- 합의권고 동의/부동의 처리

합의서 확인

- 합의서내용확인
- 합의서 동의/부동의 처리

합의서 조회

- 다운로드 및 출력

종료결과 조회

- 사건 종료 결과 확인

상담(1372)을 통해
사건배분

담당자

소비자

접수통보

- 문자전송(소비자, 자율처리)
- 접수통보서발송(사업자)

사실조사

- 문자 및 이메일 동시 전송
- 자료보정요구, 의견수렴 등

의견확인

- 소비자 및 사업자 의견 확인
- 소비자 및 사업자 의견 조율

합의권고 처리

- 합의권고안 작성
- 소비자 및 사업자 합의권고 동의/부동의 요청

합의서(미서명) 작성

- 합의권고내용 확인
- 합의서 작성(미서명)
- 합의서 동의/부동의 요청

합의서(서명) 작성

- 합의서 동의 확인
- 합의서 작성(서명처리)
- 합의서 전송

종결

- 처리결과 입력
- 사건 종결

일반 온라인
사업자협력사

사업자

접수확인

- 사건번호/비밀번호 로그인
- 최초로그인시 임시접속번호
- 은형은 아이디/비밀번호

의견등록

- 자료보정요청 확인
- 보정요청 답변
- 사업자 의견등록

합의권고 확인

- 합의권고내용 확인
- 합의권고 동의/부동의 처리

합의서 확인

- 합의서내용확인
- 합의서 동의/부동의 처리

합의서 조회

- 다운로드 및 출력

종료결과 조회

- 사건 종료 결과 확인

온라인
소비넷

다른 업무로 대체가능 및 생략가능

3. 주요 업무 내용

단위업무		세부 업무 내용
사건접수	사건조회	피해구제국(팀장)이 1372상담시스템으로부터 이송된 피해구제 사건들 중 해당 팀으로 할당된 사건을 조회
	담당자분배	피해구제국(팀장)이 해당 팀으로 할당된 사건에 피해구제 처리 담당자를 분배
사건처리	현황조회	피해구제국(담당자)가 본인에게 할당된 사건을 조회하고 현황을 파악함
	사건보고서작성	피해구제국(담당자)가 사건에 대한 피해구제 처리 진행을 위한 사건보고서를 작성 (전자결재 필수)
	전자결재	피해구제국(담당자)가 피해구제 처리 진행을 위한 피해구제국(팀장)의 승인을 얻기 위해 사건보고서를 첨부한 전자결재 상신. (사건처리 연장시 전자결재 필수)
	위법사실확인	사건내역, 당사자(신청인/피신청인)의 해명내용을 확인하고, 피해구제 사례조사 및 관련법률 조회
	위원회/자문	자동차, 의료, 섬유 등 전문적 확인이 필요한 경우 시험 또는 심사 또는 전문가 자문을 의뢰함
	자문결과/통계자료 확인	시험/심사/자문 결과를 확인하고 사건관련 통계정보를 확인
	당사자 통보	발송시스템을 통해 SMS/이메일/우편으로 당사자(신청인/피신청인)에게 사건처리 내역을 통보
	당사자의견 확인	피해구제 처리결과에 대한 당사자(신청인/피신청인)의 의견을 확인
	사건종료보고서작성	당사자(신청인/피신청인)간 합의 시 사건종료보고서를 작성 (전자결재 필수)
	사건종료	피해구제 사건이 종료됨
반려/이송	사건이송	당사자(신청인/피신청인)간 합의가 이뤄지지 않은 사건은 분쟁조정으로 이송함

2 ODR은 무엇인가요?



ODR은 무엇인가요?

- ODR은 **Online Dispute Resolution**의 약자로 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 온라인 상에서 피해구제 신청, 담당자와 의견교환, 자료제출 등 피해구제 전반에 관한 처리를 할 수 있는 **온라인 피해구제 시스템**입니다.



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



3 로그인은 어떻게 하나요?

The screenshot shows the Korea Consumer Agency (KCA) website. The top navigation bar includes links for HOME, ENGLISH, 고객센터 (Customer Center), CCM, and 사이트맵 (Site Map). The main menu has six categories: 정보공개 (Information Disclosure), **피해구제** (Harm Relief), 소비자뉴스 (Consumer News), 정보자료 (Information Materials), 소비자교육 (Consumer Education), and KCA소개 (About KCA). The '피해구제' section is highlighted with a red dashed box and contains the following links: 피해구제신청 (Harm Relief Application), 나의사건조회 (My Case Inquiry), 피해구제정보 (Harm Relief Information), 사업자 상담 자율처리 (Business Operator Consultation Autonomous Processing), **피해구제 온라인협력사** (Harm Relief Online Partner), and others. Below the main menu, there are sections for '공지사항' (Notice), 'HOT ISSUE' (Hot Issue), and a sidebar with icons for 분쟁조정 (Dispute Mediation), 위해정보 (Warning Information), KCA보고서 (KCA Report), 교육자료 (Education Materials), 경영공시 (Business Disclosure), and 소비자 (Consumer).

- ① 한국소비자원 홈페이지(<http://www.kca.go.kr>) 접속합니다.
- ② 메인화면의 **피해구제** → **피해구제 온라인협력사**를 클릭합니다.

3 로그인은 어떻게 하나요?



피해구제 · 분쟁조정 서비스



한국소비자원
Korea Consumer Agency



나의사건처리 ▾

피해구제

분쟁조정

피해구제 정보

정보자료

온라인협력사

KCA소개

온라인협력사(자율처리 사업자)는
상담(1372)에 가입된 ID를 이용하여 로그인 할 수 있습니다.

아이디 예) 상담(1372) 아이디

비밀번호 예) 상담(1372) 비밀번호

확인



아이디/비밀번호 찾기는 상담(1372)을 통해 진행하여 주시기 바랍니다.

아이디/비밀번호 찾기

가입신청서

사용자매뉴얼

③ 사용자의 아이디와 비밀번호 입력 후 로그인 합니다.

- 아이디는 1372 소비텔 ID를 이용하여 로그인 할 수 있습니다.

4 사건조회는 어떻게 하나요?

 피해구제 · 분쟁조정 서비스

 한국소비자원
Korea Consumer Agency



[나의사건처리](#) | [피해구제](#) | [분쟁조정](#) | [피해구제 정보](#) | [정보자료](#) | [온라인협력사](#) | [KCA소개](#)



피해구제 절차안내

소비자피해 발생 시 대응 방법 안내 등 문제해결에 도움을 드립니다.

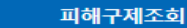
[자세히보기](#)



신청하기

소비자상담 후 피해구제 신청이 가능합니다.
상담은 아래의 방법을 이용해 주십시오.

[자세히보기](#)



피해구제조회

- [상술유형별피해구제건수](#)
- [청구이유별피해구제건수](#)
- [처리결과별피해구제건수](#)
- [판매유형별피해구제건수](#)

나의사건조회

내가 신청한 사건에 대한 경과를 조회할 수 있습니다.

[자세히보기](#)



품목별 피해구제사례

품목별 피해구제



분쟁해결 결정사례

품목별 분쟁조정



소비자분쟁 해결기준

소비자분쟁해결기준 및 품목별

① 온라인 협력사 → 피해구제조회를 클릭합니다.

4 사건조회는 어떻게 하나요?

☞ 피해구제 · 분쟁조정 서비스

한국소비자원
Korea Consumer Agency



나의사건처리

피해구제

분쟁조정

피해구제 정보

정보자료

온라인협력사

KCA소개

HOME > 온라인협력사 > 사건목록관리

● 사건목록관리

1:1 시스템 문의방

협력사정보수정

엑셀다운로드

로그아웃

기간 2017-08-21



2018-08-21



진행단계

전체



신청인

사건번호

처리결과

전체



소비자원
담당자

정렬순서

없음



내림차순



Q 조회하기

순번	사건번호	접수일자	신청인	소비자원 담당자	처리결과	사건명	열람 여부	통보일자 (해명기한)	통보서 확인	처리
1	96	2018-08-15	김	박		테스트 사건	Y	2018-08-17 (2018-08-28)	확인	조회 ODR

1

- ② 기간, 신청인, 사건번호를 입력하여 사건목록을 조회합니다.
- 기간, 신청인, 사건번호 중 1개 항목만 입력하여도 조회 가능합니다.

4 사건조회는 어떻게 하나요?

🏠 피해구제 · 분쟁조정 서비스

한국소비자원
Korea Consumer Agency



나의사건처리

피해구제

분쟁조정

피해구제 정보

정보자료

온라인협력사

KCA소개

HOME > 온라인협력사 > 사건목록관리

· 사건목록관리

1:1 시스템 문의방

협력사정보수정

엑셀다운로드

로그아웃

기간 2017-08-21



2018-08-21



진행단계

전체

신청인

사건번호

처리결과

소비자원
담당자

정렬순서

없음

내림차순

Q 조회하기

순번	사건번호	접수일자	신청인	소비자원 담당자	처리결과	사건명	열람 여부	통보일자 (해명기한)	통보서 확인	처리
1	96	2018-08-15	김	박		테스트 사건	Y	2018-08-17 (2018-08-28)	확인	③ 조회 ④ ODR

1

③ 조회 버튼을 눌러 피해구제 자율처리를 합니다.

④ ODR 버튼을 눌러 피해구제 ODR처리를 합니다.

5 자율처리는 어떻게 하나요?

1 피해자동통보

사건번호	2018006712			사건명	모바일게임서비스(리니지M) 계정 이용 제한에 따른 해제 및 손해배상 요구
신청인	홍 (남자)	☎	010-	📍	서울특별시
물품명	모바일게임서비스				
제목	모바일게임서비스(리니지M) 계정 이용 제한에 따른 해제 및 손해배상 요구				

가. 신청인은 피신청인의 모바일게임서비스(리니지M)를 이용 중, 2018.2.9. 19시 경 계정을 이용정지 당함. 나. 2018.2.11. 신청인이 피신청인에게 이의제기하니, 피신청인은 불법 프로그램이 사용된 계정으로 30일 간 이용이 불가하다고 안내함. 다. 신청인이 불법 프로그램 사용에 대한 근거자료를 요구하였으나 피신청인은 아무런 답변을 하지 않음. 라. 신청인은 사실관계 확인 후 부당하게 정지된 계정의 정지해제 및 손해배상을 요구함

2 자율구제활동 입력

당사에서는

파일첨부

① 최대 5개 10MB (최대개수 용량 초과시 압축 또는 분할 등록 바랍니다.)

파일선택

찾아보기...

저장

접수통보서

목록

- ① 피해구제사건의 **자동통보 내역**을 보여줍니다.
- ② **자율구제활동 내용**을 입력하고 **파일 첨부**를 할 수 있습니다.
- ③ **피해구제 접수통보서**를 **확인** 할 수 있습니다.

6 ODR처리는 어떻게 하나요?

나의사건처리

피해구제 사건정보

이전

1

사건번호	2018006712	사건명	모바일게임서비스(리니지M) 계정 이용 제한에 따른 해제 및 손해배상 요구		
신청인	홍	☎	010-	📍	서울특별시
피신청인	(주)	☎		📍	경기도
담당자	서비스팀 조정관 (02) @kca.go.kr ← 한국소비자원 담당자 정보				
계약사항	계약자	국내온라인거래		💰	0원/0원 ⓘ 구입액/지불액
사건개요 (신청인상담내용)	가. 신청인은 피신청인의 모바일게임서비스(리니지M)를 이용 중, 2018.2.9. 19시 경 계정을 이용정지 당함. 나. 2018.2.11. 신청인이 피신청인에게 이의제기 하니, 피신청인은 불법 프로그램이 사용된 계정으로 30일 간 이용이 불가하다고 안내함. 다. 신청인이 불법 프로그램 사용에 대한 근거자료를 요구하였으나 피신청인은 아무런 답변을 하지 않음. 라. 신청인은 사실관계 확인 후 부당하게 정지된 계정의 정지해제 및 손해배상을 요구함. * 서버명: 파푸라온09/				

2

피신청인담당

담당자선택 ▼
 담당자명
 휴대폰 선택 ▼ - -

이메일 @
 직접입력 ▼

수정

① 신청인이 신청한 **피해구제사건의 정보**를 보여줍니다.

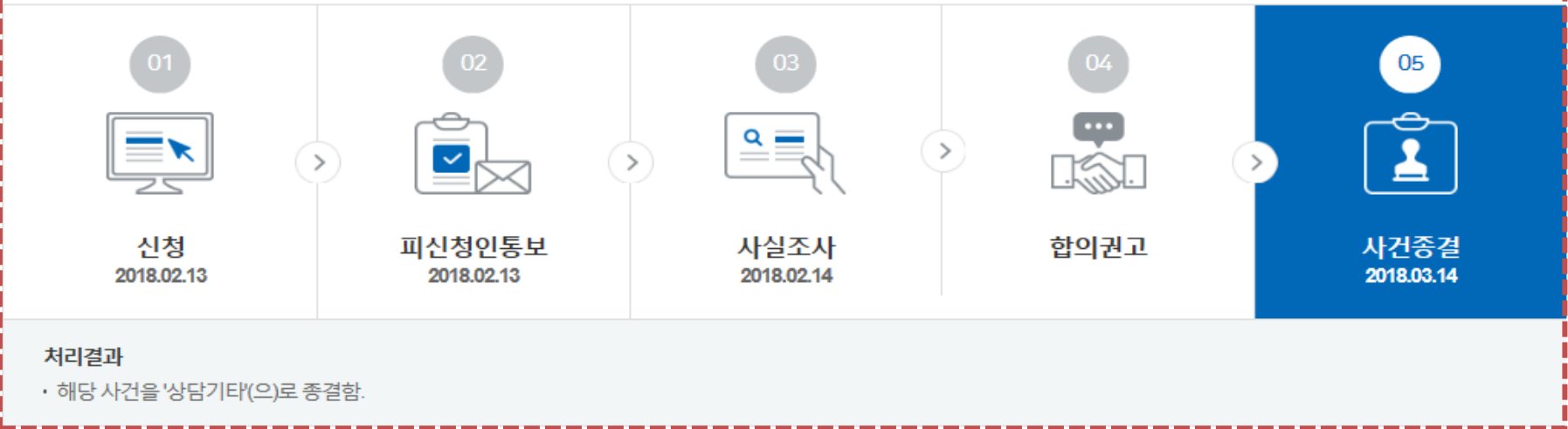
- 신청인 정보, 피신청인 정보, 한국소비자원 담당자 정보, 사건

② **피신청인 담당자의 정보**를 입력합니다.

6 ODR처리는 어떻게 하나요?

3

사건진행상태



사건상세

의견등록

4

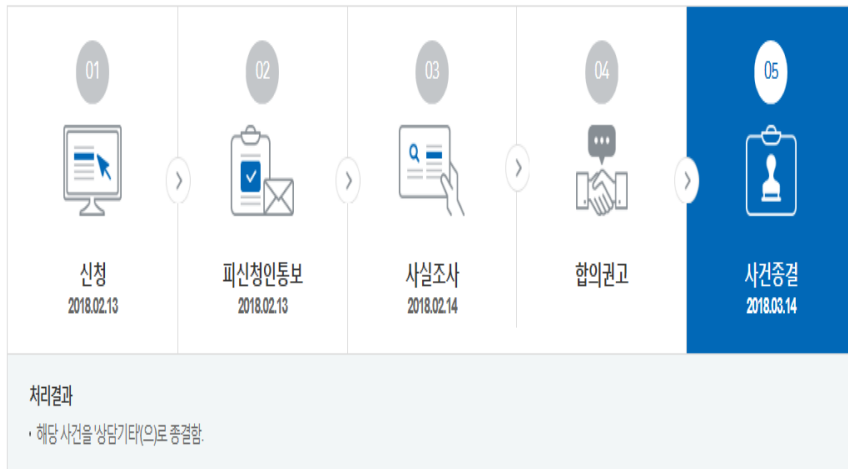
일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2018-03-06	자율처리	자율구제활동등록	피신청인이 자율구제활동을 등록 하였습니다.	Y	N	조회
2018-02-20	자율처리	접수통보서확인	피신청인이 접수통보서를 확인 하였습니다.	Y	N	조회
2018-02-14	담당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.	N	Y	조회

③ 피해구제사건의 진행상태를 보여줍니다.

④ 사건처리를 위한 담당자와 피신청인의 의견소통 상황을 보여줍니다.

6 ODR처리는 어떻게 하나요?

사건진행상태



사건상세

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



6

의견등록

제목

내용

최대 5개 10MB (최대개수 용량 초과시 압축 또는 분할 등록 바랍니다.)

파일선택

찾아보기...

제출자료
내용요약

공개여부

☐ 공개
 ☒ 비공개
 공개 시 당사자에게 공개될 수 있으며 비공개 시 담당자에게만 공개됩니다.

등록

이전

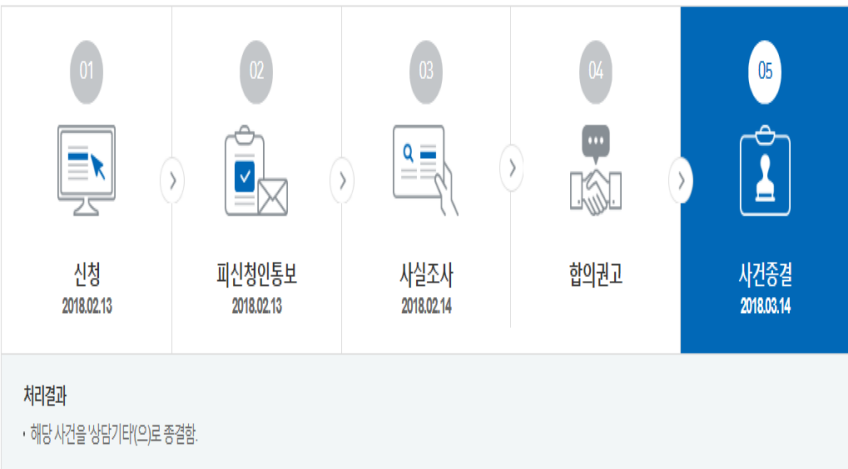
⑤ 의견등록을 클릭하여 담당자에게 의견을 보낼 수 있습니다.

⑥ 담당자에게 의견 및 파일을 첨부하여 보낼 수 있습니다.

- 공개여부에서 공개 선택 시 신청인에게 의견 내용이 공개됩니다.

6 ODR처리는 어떻게 하나요?

○ 사건진행상태



○ 사건상세

의견등록

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2018-03-06	자율처리	자율구제활동등록	피신청인이 자율구제활동을 등록 하였습니다.	Y	N	7 조회
2018-02-20	자율처리	접수통보서확인	피신청인이 접수통보서를 확인 하였습니다.	Y	N	조회
2018-02-14	담당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.	N	Y	조회

8 **통보조회**

제목	접수통보서를 보내드립니다.
내용	
파일	[2018012427]접수통보서.pdf

답변 이전

⑦ 사건상세 진행 내용을 확인 할 수 있습니다.

⑧ 사건진행과정별 내용 및 첨부 파일을 확인 할 수 있습니다.

7 1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?



파해동구지

분쟁조정
본영수영

파해구제 정보

정보자료

온라인협력사

KCA소개

- 사건목록관리

1:1 시스템 문의방

협력사정보수정

엑셀다운로드

로그아웃

기간	2017-08-21
----	------------

2018-08-21

진행단계

전체

신청인

사건번호

처리결과

전체

소비자원
담당자

정렬순서

0.0

내림차순

Q 조회하기

1

① 1:1시스템 문의방 버튼을 눌러 1:1 시스템 문의를 합니다.

7 1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?

1:1 시스템 문의방

뒤로

등록

순번	제목	등록일자	답변 여부
1	2018-08-21 테스트 제목	2018-08-21	Y
2	테스트_2018-08-16	2018-08-16	Y
3	2	2018-08-16	Y
4	1	2018-08-16	Y
5	11	2018-08-13	Y
6	16	2018-08-07	Y
7	15	2018-08-07	N
8	14	2018-08-07	N
9	13	2018-08-07	N
10	12	2018-08-07	Y

1 2 3 4

② 등록 버튼을 눌러 1:1 시스템 문의를 등록 할 수 있습니다.

③ 제목을 눌러 1:1 시스템 문의를 조회 할 수 있습니다.



7 1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?

HOME > 온라인협력사 > 1:1 시스템 문의 등록

HOME > 온라인협력사 > 1:1 시스템 문의 조회

4 1:1 시스템 문의 등록

제목	
내용	
파일첨부	최대 5개 10MB (최대개수 용량 초과시 압축 또는 분할 등록 바랍니다.) 파일선택 찾아보기...
등록 이전	

5 1:1 시스템 문의 조회

제목	테스트_2018-08-16
내용	내용_1
파일	[20180816] Chrysanthemum.jpg [20180816] Lighthouse.jpg [20180816] Koala.jpg
담당자 답변	
제목	답변_김대호
내용	잘 들어오네요
이전	

④ 1:1 시스템 문의를 등록 할 수 있습니다.

⑤ 1:1 시스템 문의를 상세 조회 할 수 있습니다.



8 사업자정보 변경 요청은 어떻게 하나요?

홈 피해구제 · 분쟁조정 서비스

한국소비자원
Korea Consumer Agency



나의사건처리

피해구제

분쟁조정

피해구제 정보

정보자료

온라인협력사

KCA소개

HOME > 온라인협력사 > 사건목록관리

■ 사건목록관리

1:1 시스템 문의방
1 협력사정보수정
엑셀다운로드
로그아웃

기간 2017-08-21 ~ 2018-08-21

신청인

소비자원 담당자

사건번호

정렬순서 없음

진행단계 전체

처리결과 전체

내림차순

조회하기

순번	사건번호	접수일자	신청인	소비자원 담당자	처리결과	사건명	열람 여부	통보일자 (해명기한)	통보서 확인	처리
1	96	2018-08-15	김	박		테스트 사건	Y	2018-08-17 (2018-08-28)	확인	조회 ODR

1

① 협력사정보수정 버튼을 눌러 **협력사정보 수정**을 합니다.



8 사업자정보 변경 요청은 어떻게 하나요?

2 온라인협력사(자율처리) 정보 수정

사업자등록번호	22	상호명	자율업체(테스트)
대표자명	테스트2	업종코드	62
전화번호	02	팩스번호	02-3
주소	27738	우편번호찾기	
관련부서	중청북도 음성군 맹동면 용두		
관련담당자	정!		
피해보상기구 설치여부	Y	대규모 기업집단코드	
피해자동통보 승인여부	Y		
상당자율처리 신청여부	Y	변경전업체명	1
취급품목	4		
사용자아이디	SC	담당자전화번호	043-
담당자휴대폰	010-6666-7777	담당자메일	ki 1

뒤로

저장

3 온라인협력사(자율처리) 담당자 수정

* 추가/수정/삭제한 내용은 저장해야만 반영됨

추가

삭제

초기화

저장

선택	상태	직책	이름	휴대폰	이메일	연락처 공개여부	대표여부
☐	조회	조사관	박	010-2222-3333	454545@hanmail.net	N	Y

② 협력사정보 변경을 요청 할 수 있습니다.

③ 협력사 담당자 정보를 수정 할 수 있습니다.

감사합니다



한국소비자원
Korea Consumer Agency