

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 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
- 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 상단 메뉴에서 **내부안내**를 클릭합니다.

3 내부안내 메뉴에서 **분쟁조정 ODR조회**를 클릭합니다. 화면에서 **사업자** 탭을 클릭합니다.

4 사업자 등록/변경 화면에서, 사건번호와 임시접속번호를 입력한 후 **확인** 버튼을 클릭합니다.

5 사업자 등록/변경 화면에서, 비밀번호를 입력하고 **확인** 버튼을 클릭합니다.

6 화면에서 **확인** 버튼을 클릭합니다.

- ① 한국소비자원홈페이지(<http://www.kca.go.kr>)에 접속하여 피해구제 메뉴 클릭
- ② 나의사건처리 메뉴 클릭
- ③ 분쟁조정, 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?

1 분쟁조정 사건정보

사건번호	2016000030	사건명	국외여행 계약의 불완전이행에 따른 배상 요구		
신청인	원혜경	전화	010-***-7910	주소	(48095) 부산 해운대구 해운대해변로 *-(중동, 해운대중동두산위브아파트) *동 **호
피신청인	주식회사 씨제이오쇼핑	전화	0220289822	주소	(152790) 서울 서초구 과천대로 870-13(발매동)
피신청인	주식회사 케이알티	전화	15880040	주소	(04515) 서울 중구 서소문로 135(서소문동)
담당자	약관광고팀 김혜린 대리 0438805714				
계약사항	계약 원혜경 2015.05.09	신용카드할부	6,050,000원 / 0원 *구입액/지불액		
사건개요 (신청인상달내용)	[Redacted]				

2 피신청인담당

담당자명 김달항12 휴대폰 010 - 1111 - 2222

이메일 abc123 @ daum.net daum.net 수정

3 사건진행상태

01 접수 02 조정준비 03 위원회개회 04 조정결정 통보 등 05 종료

4 사건상세

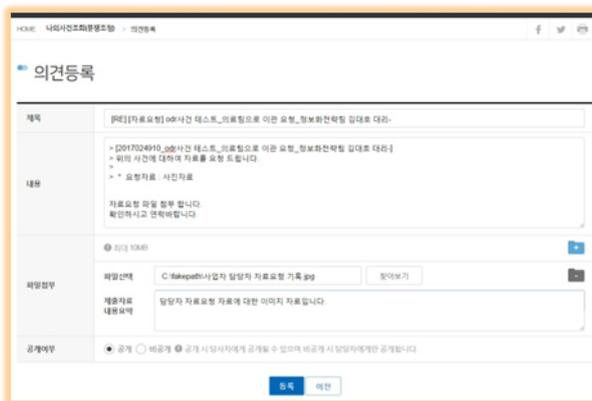
일자	작성자	구분	제목	알림여부	과일장	처리
2017-06-23	담당자	합의권고확인요청	[합의권고]odr사건 테스트_의료팀으로 이관 요청_정보파견 확립 김대호 대리-	Y	N	조회
2017-06-23	피신청인	합의권고결과	↳ 피신청인이 권고안에 대하여 동의하였습니다.	Y	N	조회
2017-06-23	담당자	자료요청	[자료요청]odr사건 테스트_의료팀으로 이관 요청_정보파견 확립 김대호 대리-	Y	N	조회
2017-06-23	피신청인	의견등록	↳ [R] [자료요청] odr사건 테스트_의료팀으로 이관 요청_정보파견확립 김대호 대리-	Y	N	조회
2017-06-23	피신청인	온라인진행신청	피신청인 최초 로그인을 하였습니다.	Y	N	조회

5 신청상세정보 **6** 로그아웃 **7** 의견등록 **8** 조회

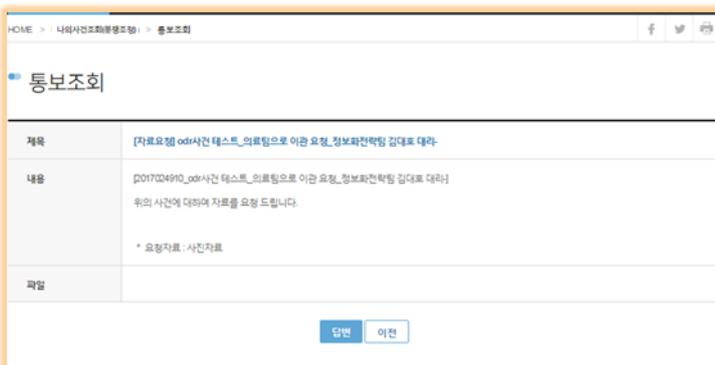
- 1 신청인이 신청한 분쟁조정 사건 정보를 보여줌
- 2 피신청인 담당자의 정보를 입력
- 3 신청인이 신청한 분쟁조정 사건의 진행 상태를 보여줌
- 4 피신청인과 담당자가 사건 처리를 위한 의견소통 상황을 보여줌
- 5 신청인이 신청한 분쟁조정 사건의 상세정보를 보여줌
- 6 로그인한 사건에 대한 로그아웃 처리
- 7 사건 담당자에게 의견을 보내는 팝업창을 보여줌
- 8 사건상세 진행에 대한 내용을 보여주는 팝업창을 호출

○ 5 번 버튼 클릭 시

7 번 클릭시



○ 8 번 버튼 클릭 시



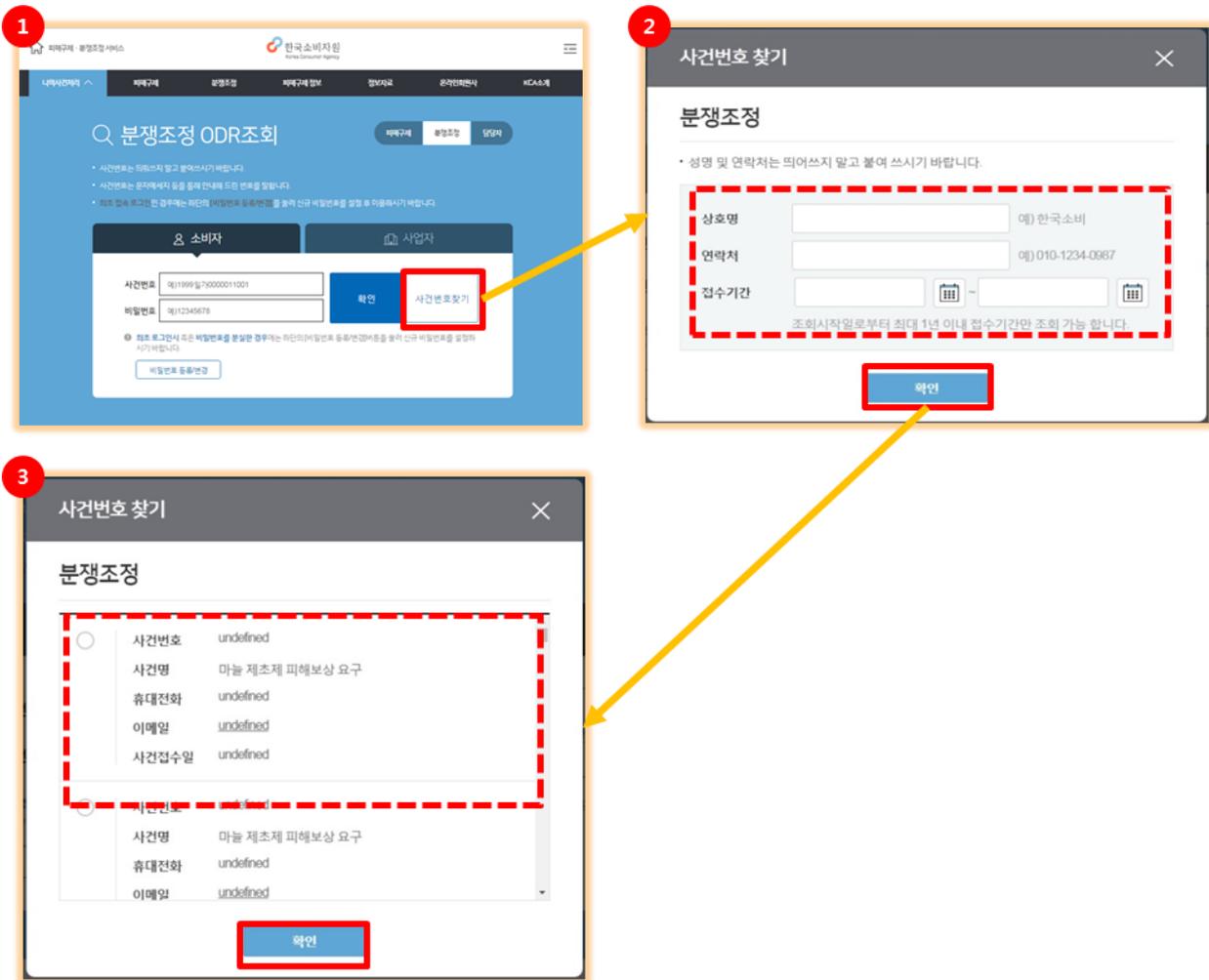
Q6. 담당자에게 의견을 보내고 싶을 때는?

○ 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 분쟁조정 사건을 보여줌