



ODR 시스템(분쟁조정) 사용자 매뉴얼

- Online Dispute Resolution -

목차

1. ODR은 무엇인가요? 1
2. 로그인은 어떻게 하나요? 2
3. ODR 처리는 어떻게 하나요? 5

1. ODR은 무엇인가요?



ODR은 무엇인가요?

- ODR은 **Online Dispute Resolution**의 약자로 소비자가 본인인증을 통해 로그인하면 컴퓨터, 스마트폰으로 사건 진행사항 확인, 분쟁조정 담당자와 의견 교환, 자료제출 등을 손쉽게 할 수 있는 온라인 분쟁조정 시스템입니다.



ODR에서 할 수 있는 일은 무엇인가요?

- 분쟁조정 사건 및 진행사항 조회 기능
- 사건진행 취하 요청 기능
- 담당자에게 의견 문의 등록(증빙자료 첨부 등) 기능
- 담당자가 통보한 내용 조회 기능
- 합의권고 내용 조회 및 합의권고에 대한 동의/미동의 처리 기능

2. 나의 사건은 어떻게 조회하나요?



1. 한국소비자원 피해구제·분쟁조정 페이지(<https://www.kca.go.kr/odr>)에 접속합니다.
2. 메뉴의 나의사건 또는 메인 화면의 나의사건조회를 클릭합니다.

2. 나의 사건은 어떻게 조회하나요?

본인인증

나의사건

나의사건조회

본인인증 후 진행이 가능합니다. 아래의 인증방식(휴대폰, 아이핀, 디지털원패스, 카카오톡, 네이버)을 이용하여 본인인증을 진행해 주시기 바랍니다.

ODR(Online Dispute Resolution) 서비스 안내

- ODR은 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 대해 온라인 상에서 사건 전반에 관한 처리를 할 수 있는 시스템입니다.
- 본인인증 후 사건 진행상황 확인, 담당자와 의견 교환, 자료 제출 등을 편리하게 이용할 수 있습니다.

피해구제 사용지매뉴얼 분쟁조정 사용지매뉴얼

휴대폰 네이버 카카오톡 아이핀 디지털원패스

인증정보

신청인 정보

이름	<input type="text"/>
전화번호	<input type="text"/>

확인

- 1372 소비자상담센터에 전화상담 또는 인터넷상담시 남겨두신 이름과 전화번호를 입력해 주시기 바랍니다.
- 1372 소비자상담 이력이 없거나, 상담 시 피해구제 절차 이외의 안내를 받은 상담건은 온라인 피해구제 신청이 불가하오니 꼭스 또는 우편 신청을 이용해 주시기 바랍니다.

3. 본인인증 수단을 선택하여 본인인증을 진행합니다.
4. 인증정보를 최종 확인 후, 확인 버튼을 클릭합니다.

2. 나의 사건은 어떻게 조회하나요?

The screenshot shows a web interface for '나의사건' (My Case). At the top, there are three navigation tabs: '피해구제' (Damage Remediation), '분쟁조정' (Dispute Mediation), and '집단분쟁조정' (Group Dispute Mediation). The '분쟁조정' tab is highlighted with a red dashed box. Below the tabs is a search section titled '사건목록' (Case List) with date filters for '2018-02-23' and '2023-02-22' and a '조회하기' (Search) button. A second section, '분쟁조정 사건목록' (Dispute Mediation Case List), is also highlighted with a red dashed box and contains a table with two rows of case information. Below the table is a pagination button labeled '1'. At the bottom, there is a legend for case statuses: 접수 (접수), 합의이행 (합의이행), 조정감정등보충 (조정감정등보충), 조정준비 (조정준비), 위원회개최 (위원회개최), and 종료 (종료).

나의사건

피해구제 **분쟁조정** 집단분쟁조정

사건목록

2018-02-23 ~ 2023-02-22 **조회하기**

분쟁조정 사건목록

순번	사건번호	접수일	신청인	피신청인	사건명	진행상태
1	[가려짐]	2019-08-16	[가려짐]	[가려짐]	해나염색으로 피부염 발생에 대한 치료비 배상 요구	위원회개최
2	[가려짐]	2019-06-13	[가려짐]	[가려짐]	해나염색으로 피부염 발생에 대한 치료비 배상 요구	위원회개최

1

접수 분쟁조정 접수가 완료되었습니다.

조정준비 접수 처리가 완료된 후, 조정준비 상태입니다.

합의이행 합의 이행 상태입니다.

위원회개최 분쟁조정 위원회가 개최되었습니다.

조정감정등보충 조정결정 등보충입니다.

종료 사건이 종료되었습니다.

5. 본인인증 성공 시 나의 사건 목록(최대 5년)을 조회할 수 있습니다.

3. ODR 처리는 어떻게 하나요?

나의사건처리 목록으로

1 분쟁조정사건정보 **2** 조정신청취하 신청상세정보

사건번호	[사건번호]		사건명	헤니업색으로 피부염 발생에 대한 치료비 배상 요구	
신청인	이름	연락처	주소		
	[이름]	[연락처]	[주소]		
피신청인	이름	연락처	주소		
	[이름]	[연락처]	[주소]		
담당자	자동차담	[담당자] 조정관	[담당자]		
계약사항	구입액/지불액		계약자		
	87,000원 / 0원		[계약일]	2016.02.25	신용카드일시불
사건개요	<p>[사건개요 텍스트]</p> <p>지금까지의 치료비와 향후 치료비 정산적인 피해보상 원함. 서류는 더 첨부할수 있으니 연락주세요</p>				

- 신청인이 신청한 피해구제 사건의 정보를 보여줍니다.
 - 신청인/피신청인 정보, 한국소비자원 담당자 정보, 계약사항, 사건개요
- [조정신청취하](#) 분쟁조정을 취하합니다.
 - [신청상세정보](#) 해당 분쟁조정 사건의 상세 정보 화면으로 이동합니다.

3. ODR 처리는 어떻게 하나요?

○ 사건진행상태



○ 사건상세

4

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2023-02-10	신청인	의견등록	[REDACTED]	Y	N	조회
2023-02-10	신청인	의견등록	[REDACTED]	Y	N	조회
2023-02-10	신청인	의견등록	[REDACTED]	Y	N	조회
2023-02-07	신청인	의견등록	[REDACTED]	Y	N	조회

1

- 3. 분쟁조정사건의 진행상태를 보여줍니다.
- 4. 사건처리를 위한 담당자 의견, 접수통보서 등의 의견소통 상황을 보여줍니다.

3. ODR 처리는 어떻게 하나요?

○ 사건상세

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2023-02-13	신청인	의견등록	문의드립니다.	Y	Y	조회
2023-02-13	신청인	의견등록	문의드립니다.	Y	Y	조회

1

5 의견등록

6 의견등록

* 제목

* 내용

파일첨부하기

첨부파일을 마우스로 끌어서 추가할 수 있습니다.

파일첨부

제출자료 내용요약

* 공개여부

공개 비공개

공개 시 당사자에게 공개될 수 있으며 비공개 시 담당자에게만 공개됩니다.

등록 취소



5. 의견등록을 클릭하여 담당자에게 의견을 보낼 수 있습니다.
6. 담당자에게 의견 및 파일을 첨부하여 보낼 수 있습니다.

3. ODR 처리는 어떻게 하나요?

○ 사건상세 의견등록

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2023-02-13	신청인	의견등록	문의드립니다.	Y	Y	조회
2023-02-13	신청인	의견등록	문의드립니다.	Y	Y	조회

1

7

→

통보조회

제목	문의드립니다.
내용	문의
파일	xls [_] 22.xls

이전

7. 사건 상세 진행 내용, 담당자 의견을 조회할 수 있습니다.

3. ODR 처리는 어떻게 하나요?

The screenshot shows the ODR website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo '한국소비자원 피해구제·분쟁조정' and menu items: '나의사건', '피해구제', '분쟁조정', '피해예방·사례정보', and '알림소식'. Below the navigation bar is a large banner with the text '나의사건'. Underneath the banner, there are two main sections: '나의사건처리' with a '목록으로' button, and '분쟁조정사건정보' with a '조정신청취하' button highlighted by a red dashed box and a red circle containing the number '8'. A green arrow points from this button to a modal window titled '조정신청 취하요청'. The modal window contains the following text:

- **조정신청취하[사유입력]**
- 조정신청 취하는 현재 진행중인 사건을 종료하고 분쟁조정 절차를 마무리함을 의미합니다.
- 취하를 하시려면 사유를 아래의 박스안에 입력하고 확인을 눌러주십시오.

Below the text is a large empty text input box. At the bottom of the modal, there are two buttons: '확인' (Confirm) and '닫기' (Close).

8. 조정신청취하를 요청할 수 있습니다.

3. ODR 처리는 어떻게 하나요?

The image shows a screenshot of the Korea Consumer Dispute Resolution Center (KCC) website. The top navigation bar includes '한국소비자원' (Korea Consumer Dispute Resolution Center), '피해구제·분쟁조정' (Dispute Resolution), and '나의사건' (My Case). The main content area is titled '나의사건' (My Case). Below this, there are links for '나의사건처리' (My Case Processing) and '분쟁조정사건정보' (Dispute Resolution Case Information). A red circle with the number '9' highlights the '신청상세보기' (View Case Details) link. A green arrow points from this link to a detailed case summary table on the right.

사건번호	[Redacted]		사건명	헤니업색으로 피부염 발생에 대한 치료비 배상 요구	
접수일자	[Redacted]		처리일자	2019-12-09	
접수방법	-		조정결과	배상	
의뢰기관명	한국소비자원		조정금액	- 원	
신청인	이름	연락처	주소		
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		
피신청인	이름	연락처	주소		
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]		
담당자	지동치담	[Redacted]	조정관	[Redacted]	[Redacted]
품목명	업색제				
계약사항	구입액/지불액		계약자		
	87,000원 / 0원		[Redacted]	2016.02.25	신용카드결제
사건개요	지금까지의 치료비와 향후 치료비 정산적인 피해보상 원함. 사유는 더 첨부할수 있으니 연락주세요				

9. 분쟁조정 사건의 상세 정보를 조회할 수 있습니다.



감사합니다.