



ODR시스템 (피해구제) 사용자 매뉴얼

- Online Dispute Resolution -

목차

1. ODR은 무엇인가요?	· · · · ·	1
2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?	· · · · ·	2
3. 나의 사건은 어떻게 조회 하나요?	· · · · ·	15
4. ODR 처리는 어떻게 하나요?	· · · · ·	18

1. ODR은 무엇인가요?



ODR은 무엇인가요?

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



ODR에서 할 수 있는 일은 무엇인가요?

- 피해구제 사건 및 진행사항 조회 기능
- 작성한 피해구제 신청서 확인 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. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?



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

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

본인인증

피해구제 | 온라인피해구제신청

온라인피해구제신청

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

- 온라인 피해구제는 1372 소비자 상담을 진행한 사건 중 피해구제 절차 안내를 받은 사건에 한하여 신청하실 수 있습니다.
- 1372 소비자 상담 이력이 없거나, 상담 시 피해구제 절차 이외의 안내를 받은 상담 건은 온라인 피해구제 신청이 불가하오니, 팩스 또는 우편 신청을 이용해주시기 바랍니다.

☞ 피해구제 접수방법 안내 ☞ 소비자 상담 바로가기

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 팩스 또는 우편 신청을 이용해 주시기 바랍니다.

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

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

피해구제신청

상담이력

총 50건 | 4 / 5 페이지 10 보기

상담일	품목	제목	신청자	상태
20200528	자동차대여(렌트)	렌트가 자차보험	*****	신청하기
20200528	웹스장·휘트니스센터	웹스장 계약해지	*****	신청하기
20200528	외식	돌잔치 계약해지 관련 문의	*****	신청하기
20200528	포장이사운송서비스	이사후 배상에 대해 요청할 수 있는 기간문의	*****	신청하기
20200528	웹스장·휘트니스센터	웹스장 이용개시전 해지 관련 문의	*****	신청하기
20200528	다이어트식품	다이어트 보조제 섭취 후 부작용	*****	신청하기
20200528	식탁	사업자 귀책사유로 가구 취소시	*****	신청하기
20200528	기타의류·섬유	** 하루전 구입한 의류 반품하러나 거부하므로 규정 문의	*****	처리중
20200528	세탁용합성세제	장치 자연미배송 상품 배상요구	*****	신청하기
20200528	웹스장·휘트니스센터	인대 늘어나 웹스 종료 해지 환불 기준 문의	*****	신청하기

1 2 3 4 5

신청하기 피해구제를 신청할 수 있는 상담이력입니다.

상담완료 피해구제를 신청하였으나 피해구제 대상이 아니거나 신청인의 추상을 뒷받침할 만한 입증서류가 미비하여 피해구제 접수가 되지 않고 상담으로 종료된 건입니다.

처리중 신청 서류를 검토하고 있는 중입니다.

접수완료 피해구제가 정상적으로 접수된 건입니다.

5. 본인인증 성공 시 상담이력을 조회할 수 있습니다.

- 온라인 피해구제는 1372 소비자 상담을 진행한 사건 중 피해구제 절차 안내를 받은 사건에 한하여 신청하실 수 있습니다.
- 1372 소비자 상담 이력이 없거나, 상담 시 피해구제 절차 이외의 안내를 받은 상담 건은 온라인 피해구제 신청이 불가하오니, 팩스 또는 우편 신청을 이용해주시기 바랍니다

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

피해구제신청

○ 상담이력

총 50건 | 4 / 5 페이지

상답일	품목	제목	신청자	상태
20200528	자동차대여(렌트)	렌트카 자차보험		신청하기
20200528	웹스장-휘트니스센터	웹스장 계약해지		신청하기
20200528	외식	돌잔치 계약해지 관련 문의		신청하기
20200528	포장이사운송서비스	이사후 배송에 대해 요청할 수 있는 기간문의		신청하기
20200528	웹스장-휘트니스센터	웹스장 이용계산서 해지 관련 문의		신청하기
20200528	다이어트식품	다이어트 보조제 섭취 후 부작용		신청하기
20200528	식탁	사업자 귀책사유로 가구 취소시		신청하기
20200528	기타의류-섬유	** 하루전 구입한 의류 반품하러니 거부하므로 규정 문의		차리송
20200528	세탁용합성세제	장지 자연미백용 상품 배송요구		신청하기
20200528	웹스장-휘트니스센터	인대 늘어나 웹스 중도 해지 환불 기준 문의		신청하기

1 2 3 4 5



온라인피해구제신청 유형 선택 X

- **온라인 신청**
증빙서류를 첨부하여 온라인으로 피해구제 신청할수 있습니다. **소비자상담** 을 통해 피해구제 절차를 안내받은 분에 한하여 6개월 이내에 신청하는 경우에만 가능합니다.

피해구제(기타) 신청하기

① **자동차, 정보통신, 섬유·신발, 일반(기타) 신청하기** 입니다.

의료관련 피해구제 신청하기

금융 보험 피해구제 신청하기

6. 신청하기 버튼을 클릭하고, 피해구제 유형을 선택합니다.

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

온라인피해구제신청



- 본인 접수시 필요한 서류는 다음과 같습니다.
 - 피해입증서류(계약서, 영수증, 내용증명, 수리내역서 사본 및 물품사진 등)
- 대리인 접수시 필요한 서류는 다음과 같습니다.
 - 위임인의 신분증 사본 1부
 - 요청자 인감 또는 서명이 날인된 위임장
 - 피해입증서류(계약서, 영수증, 내용증명, 수리내역서 사본 및 물품사진 등)
- 작성예시 보기
- 위임장 다운로드

Ms-Word(DOC) | 아래한글(HWP)

● 한국소비자원에서 제공하는 "위임장"을 다운로드하실 수 있습니다.

- 사건처리 조정관에게 사건이 배정된 후 30일 이내 처리가 됩니다. 단 사안에 따라 최장 90일까지 연장될 수 있습니다.
- 민원 신청시 부패·공익신고에 해당 될 경우 「공익신고자보호법」 등 관련법에 따라 신고자는 보호되고 지원됨을 알려드립니다.



취소

다음단계

7. 필요 서류를 확인 후, 다음 단계를 클릭합니다.

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

온라인 피해구제 신청



개인정보 동의서

<개인정보 수집 및 이용에 대한 안내>

I. 개인정보의 수집 및 이용

- 개인정보의 수집·이용 목적
 - 「소비자기본법」 제35조·제60조에 따른 피해구제 및 분쟁조정 업무수행
- 수집하려는 개인정보
 - 성명, 성별, 생년월일, 주소, 연락처, 전자우편주소, 피해 내용 및 거래에 대한 정보
- 개인정보의 보유·이용 기간
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 5년간 보유하며, 동법에 정한 바에 따라 파기

II. 개인정보의 제3자 제공

- 개인정보를 제공받는 자
 - 피신청인(사업자) 및 한국소비자원이 지정한 전문위원(필요 시)
- 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
 - 소비자 피해 사건의 파악 및 분쟁의 해결을 위한 해명
- 제공하려는 개인정보
 - 성명, 성별, 생년월일, 연락처, 주소, 피해 내용 및 거래에 대한 정보
- 개인정보를 제공받는자(사업자·전문위원)의 개인정보 보유 및 이용 기간
 - 소비자와 사업자 사이의 분쟁이 종결될 때 까지

III. 개인정보 수집·이용 및 제공에 동의하지 않을 시의 불이익

귀하는 개인정보의 수집·이용 및 제3자에 대한 제공에 동의하지 않을 권리가 있습니다. 그러나 동의하지 않거나 허위의 정보를 제공하는 경우 피해구제 사건의 처리가 불가능 합니다.

[필수] 한국소비자원이 상기 개인정보를 수집·이용 및 제 3자에게 제공하는 것에 동의합니다.

취소

다음단계

8. 개인정보 수집 동의 후, 다음 단계를 클릭합니다.

- 금융·보험 관련 피해구제 신청일 경우 : 금융정보동의 화면(8페이지)으로 이동
- 의료 관련 피해구제 신청일 경우 : 민감정보동의 화면(9페이지)으로 이동
- 기타 피해구제 신청일 경우 : 신청인 정보 입력 화면(10페이지)으로 이동

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

온라인피해구제신청



금융 거래 정보 제공 동의서

※ 본 동의서는 피신청인(사업자)가 보유하고 있는 귀하의 금융 관련 정보를 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조 및 동법 시행령 제8조의 규정에 따라 한국소비자원의 피해구제 및 분쟁조정 업무를 위한 자료로 제공하는 것에 대한 동의 여부를 묻는 것입니다.

- 금융거래정보를 제공받는 자
 - 한국소비자원 및 소비자분쟁조정위원회
- 금융거래정보를 제공하는 자
 - 피해구제 신청시간과 관련된 금융회사 및 보험회사
- 금융거래정보를 제공 목적
 - 「소비자기본법」에 따른 피해구제 및 분쟁조정 업무 수행
- 제공할 금융거래정보의 내용
 - 필수항목:성명, 주소, 연락처, 생년월일, 성별, 금융계약에 대한 정보 일체
 - *금융계약정보 예시(보험의 경우):상품명, 계약자, 피보험자, 보험계약일자, 보험료, 계약유지 여부, 보험금지급정보, 질병 및 상해정보 등
 - 선택항목:성별, 직업, 이메일, 팩스번호
- 제공받는 자의 금융거래정보 보유·이용기간
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 5년간 보유하며 동법이 정한 바에 따라 폐기
- 동의서의 유효기간
 - 한국소비자원 및 소비자분쟁조정위원회의 시건처리 종결 시까지
- 금융거래정보제공 거부 권리 및 그에 따른 불이익 관련 안내
 - 신청인은 피해구제 신청 시 필요한 필수항목 이외의 기타 선택항목 수집에 동의하지 아니할 권리가 있으니, 필수항목 제공 거부시에는 피해구제를 받으실 수 없음을 알려드립니다.

본인(또는 법정대리인)은 「소비자기본법」 제35조에 의한 한국소비자원의 피해구제 및 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 업무 수행을 위하여 상기 필수항목을 제공하는 것에 동의합니다.
[필수] 금융거래 정보 제공에 동의합니다.

본인(또는 법정대리인)은 「소비자기본법」 제35조에 의한 한국소비자원의 피해구제 및 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 업무 수행을 위하여 상기 선택항목을 제공하는 것에 동의합니다.
[선택] 상기 선택항목을 제공하는 것에 동의합니다.

취소

다음단계

9. 금융거래 정보 제공 동의 후, 다음 단계를 클릭합니다.

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?



민감정보 처리 및 제3자 제공 동의서 [보험분야]

- 민감정보 처리에 대한 동의(개인정보보호법 제23조, 제15조 제2항)
 - 민감정보 수집항목
 - 피해구제 신청사건내용·진료내용·의무기록·영상기록·진단서·소견서 및 피해구제 신청사건 파악을 위해 필요한 정보
 - 수집 및 이용목적
 - 보험분쟁 해결(상당·피해구제·조정결정)을 위한 사실조사 및 인과관계 분석
 - 보험분쟁 예방을 위한 통계 활용 등 공익을 위한 업무
 - 보유 및 이용기간
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 5년간 보유·이용하며, 동법에 정한 바에 따라 파기

귀하는 이에 대한 동의를 거부할 권리가 있으며, 다만 동의를 거부할 경우 피해구제 등 보험분쟁 사건처리가 불가함을 알려드립니다.
 [필수] 민감 정보 처리에 동의함.

- 민감정보 제3자 제공 동의(개인정보보호법 제23조, 제17조 제2항)
 - 제공받는자
 - 소비자원이 지정한 전문위원(과목별)
 - 제공목적
 - 사실관계에 대한 전문가 자문(보험금 지급여부 판단)
 - 제공하는 정보
 - 의무기록·영상기록·사진·자문의뢰서(명역·의무기록내용) 및 피해구제 신청사건 파악을 위해 필요한 정보
 - 보유 및 이용기간
 - 자문 답변 후 제공한 정보는 즉시 파기 또는 한국소비자원에 반납
- ※민감정보 외 개인정보 수집 및 이용근거 고지:개인정보보호법 제15조 제1항 제3호

귀하는 이에 대한 동의를 거부할 권리가 있으며, 다만 동의를 거부할 경우 피해구제 등 보험분쟁 사건처리가 불가함을 알려드립니다.
 [필수] 제 3자 제공에 동의함.

※ 제출하시는 모든 서류에서 주민등록번호 뒷자리는 삭제하고 제출해주시기 바랍니다.

취소 다음단계



민감정보 처리 및 제3자 제공 동의서

- 민감정보 처리에 대한 동의(개인정보보호법 제23조, 제15조 제2항)
 - 민감정보 수집항목
 - 피해구제 신청사건내용·진료내용·의무기록·영상기록·진단서·소견서 및 피해구제 신청사건 파악을 위해 필요한 정보
 - 수집 및 이용목적
 - 의료분쟁 해결(상당·피해구제·조정결정)을 위한 사실조사 및 인과관계 분석
 - 의료분쟁 예방을 위한 통계 활용 등 공익을 위한 업무
 - 보유 및 이용기간
 - 「공공기록물 관리에 관한 법률」에 따라 5년간 보유·이용하며, 동법에 정한 바에 따라 파기

귀하는 이에 대한 동의를 거부할 권리가 있으며, 다만 동의를 거부할 경우 피해구제 등 보험분쟁 사건처리가 불가함을 알려드립니다.
 [필수] 민감 정보 처리에 동의함.

- 민감정보 제3자 제공 동의(개인정보보호법 제23조, 제17조 제2항)
 - 제공받는자
 - 피신청인(사업자), 소비자원이 지정한 전문위원(과목별), 관계기관
 - 제공목적
 - 사업자 : 피해 사건 파악 및 해결을 위하여 분쟁의 종결 시까지 제공
 - 전문위원 : 사실관계에 대한 전문가 자문(의료분쟁의 결과 사이의 인과관계)
 - 관계기관 : 소비자기본법에서 정하는 업무 수행
 - 제공하는 정보
 - 의무기록·영상기록·사진·자문의뢰서(명역·의무기록내용) 및 피해구제 신청사건 파악을 위해 필요한 정보
 - 보유 및 이용기간
 - 전문위원에게 제공한 정보는 지문 답변 후 제공한 정보는 즉시 파기 또는 한국소비자원에 반납
- ※민감정보 외 개인정보 수집 및 이용근거 고지:개인정보보호법 제15조 제1항 제3호

귀하는 이에 대한 동의를 거부할 권리가 있으며, 다만 동의를 거부할 경우 피해구제 등 보험분쟁 사건처리가 불가함을 알려드립니다.
 [필수] 제 3자 제공에 동의함.

※ 제출하시는 모든 서류에서 주민등록번호 뒷자리는 삭제하고 제출해주시기 바랍니다.

취소 다음단계

10. 민감정보 처리, 제 3자 제공 동의 후, 다음 단계를 클릭합니다.

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

온라인피해구제신청



신청인(계약자) 정보

* 성명	<input type="text" value="홍길동"/> <small>대리인일 경우 반드시 위임장 첨부요망</small>	* 성별	<input checked="" type="radio"/> 남자 <input type="radio"/> 여자
* 연령	40 - 49세	직업	무직
* 주소	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
* 이메일	<input type="text"/> @ <input type="text"/>	직접입력	<input type="text"/> <input type="text"/>
* 휴대전화	선택 - <input type="text"/> - <input type="text"/>	* 자택번호	선택 - <input type="text"/> - <input type="text"/>
직장번호	선택 - <input type="text"/> - <input type="text"/>		

11. 신청인 정보 입력 후 다음단계를 클릭합니다.

- 임시저장 버튼을 클릭하여 작성중인 내용을 임시저장 할 수 있습니다.

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

온라인피해구제신청



피신청인 정보(사업자 정보)

신청인께서 접수하시는 피해구제 사건과 관련된 모든 피신청인정보(사업자 정보)를 입력해주시기 바랍니다.

추가 삭제

* 상호	<input type="text"/>	사업자검색	담당자	<input type="text"/>
대표 피신청인	<input checked="" type="checkbox"/> 피신청인이 다수일 경우 대표 피신청인을 선택해 주세요.			
* 주소	<input type="text"/>	주소검색	<input type="text"/>	
* 전화번호	선택 <v> - <input type="text"/> - <input type="text"/>	팩스	선택 <v> - <input type="text"/> - <input type="text"/>	
이메일	<input type="text"/>	@	<input type="text"/>	직접입력 <v>

취소 이전단계 임시저장 다음단계

12. 피신청인(사업자) 정보 입력 후 다음단계를 클릭합니다.

- 추가/삭제 버튼을 클릭하여 피신청인 입력란을 추가/삭제할 수 있습니다.(최소 1개, 최대 3개)

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

온라인피해구제신청



계약사항

• 계약자	<input type="text"/>	• 연령	<input type="text"/>
• 계약일	2023-02-13 <input type="text"/>	• 계약금액	<input type="text"/>
• 불입금액	<input type="text"/>	• 지불방법	계좌입금
• 상환	정산금매11	• 견해방법	전화견유금매
• 구입장소	<input type="text"/>		

품목/서비스

• 품목	<input type="text"/>	품목검색	하자내용	<input type="text"/>
• 상표명(모형명)	선택 <input type="text"/>	선택 <input type="text"/>		<input type="text"/>
• 원산지	일본11	• 사용기간		품질보증기간 이내
• 추가사항	<input type="text"/>			

13. 계약사항과 품목/서비스 정보를 입력 후 다음 단계를 클릭합니다.

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

온라인피해구제신청

01 필요서류 안내 > 02 개인정보동의 > 03 금융정보동의 > 04 민권정보동의 > 05 신청인 정보양력 > 06 피신청인 정보양력 > 07 계약사실, 품목/서비스 정보양력 > 08 피해내용 작성 및 최종제출

피해내용

• 제목	<input type="text"/>
• 계약(구입)경위	<p>● 작성예시 : 신청인은 2018. 2. 27. (토)○○○○(사원자명) 대리점으로부터 전자타블렛 상품카드 원시금으로 164,000원에 구입함</p> <input type="text"/>
• 사건발생경위	<p>● 작성예시 : 2018. 2. 27. 당일 특정 누수현상이 발생하여 다음날인 2018. 2. 28. 1차로 교량을 받았으나 중상이 개선되지 않음. 2018. 3. 2. 피신청인으로부터 수거금 지급 후 다른 당에 교량을 요구하였으나 피신청인은 해당 품종의 원타 부분만 교체함.</p> <input type="text"/>
• 사업자입장(답변)	<p>● 작성예시 : 피신청인은 해지를 인정하면서도 교량을 거부함.</p> <input type="text"/>
• 소비자 요구사항	<p>● 작성예시 : 해지 반환금 전자타블렛의 연금 처리를 요구함.</p> <input type="text"/>

14-1. 피해내용을 작성합니다.

2. 온라인 피해구제 신청은 어떻게 하나요?

The screenshot shows a web interface for filing a damage compensation claim. On the left, a vertical sidebar contains the text '피해입증서류 파일첨부' (File Attachment of Evidence Documents). The main area is titled '파일 첨부하기' (Attach File) and contains a large empty box with the instruction '첨부파일을 마우스로 끌어서 추가할 수 있습니다.' (You can add files by dragging them with the mouse). Below this box are two bullet points: '계약서, 영수증, 그 밖에 구입입증 서류 등 피해구제 사건과 관련된 자료만 제출하시기 바라며, 흠결 시 피해구제 절차가 종료될 수 있습니다.' (Please submit only documents related to the damage compensation case, such as contracts, receipts, and other evidence documents. If there are missing documents, the damage compensation procedure may be terminated.) and '세부 내용 확인이 어려운 경우 담당자가 추가로 자료를 요청할 수 있습니다.' (If it is difficult to check the details, the staff may request additional documents). At the bottom of the form are four buttons: '취소' (Cancel), '이전단계' (Previous Step), '임시저장' (Save Draft), and '최종제출' (Final Submission). The '최종제출' button is highlighted with a red dashed border.

14-2. 피해구제 사건과 관련된 자료를 등록 후, 최종 제출을 클릭합니다.

- 제출된 피해구제 내역은 적격 여부를 검토한 후, 나의사건에서 조회하실 수 있습니다.

3. 나의 사건은 어떻게 조회하나요?



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

3. 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 이력이나, 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.

3. 나의 사건은 어떻게 조회하나요?

한국소비자원
피해구제·분쟁조정

나의사건 피해구제 분쟁조정 피해예방·사례정보 알림소식 🔍 ☰

나의사건

피해구제 분쟁조정 집단분쟁조정

사건목록

2018-02-23 ~ 2023-02-22 🔍 🔍 **조회하기**

피해구제 사건목록

순번	사건번호	접수일	신청인	피신청인	사건명	진행상태
1		2023-01-20				신청
2		2023-01-20				사건종료

1

신청 피해구제 신청이 완료되었습니다.

피신청인 정보 피해구제가 접수되어 피신청인에게 통보하였습니다.

사실조사 '사류검토', '시험검사', '현장조사', '전문가지문' 등 사실조사 실시중입니다.

합의권고 합의 권고 상태이며, 합의가 이루어질 경우 사건은 종결됩니다.

사건종료 해당 사건이 종결되었습니다.

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

4. ODR 처리는 어떻게 하나요?

나의사건처리
목록으로

○ 피해구제사건정보

신청내용보기
피해구제취하
신청상세정보

사건번호			사건명		
신청인	이름	연락처	주소		
피신청인	이름	연락처	주소		
담당자		대리			@kca.go.kr
계약사항	구입액/지불액		계약자		
	87,000원 / 0원		2016.02.25	신용카드일시불	국내온라인거래
사건개요 (신청인상담내용)	<p>지금까지의 치료비와 향후 치료비 정신적인 피해보상 원함. 서류는 더 첨부할수 있으니 연락주세요</p>				

1. 신청인이 신청한 피해구제 사건의 정보를 보여줍니다.
 - 신청인/피신청인 정보, 한국소비자원 담당자 정보, 계약사항, 사건개요
2. 신청내용보기 신청인이 작성한 온라인 피해구제 신청서 조회 화면으로 이동합니다.
 - 피해구제취하 피해구제를 취하합니다.
 - 신청상세정보 해당 피해구제 사건의 상세 정보 화면으로 이동합니다.

4. ODR 처리는 어떻게 하나요?

3 사건진행상태



4 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

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

4. 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.

4. 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.

4. ODR 처리는 어떻게 하나요?

The image shows a website interface for the Korea Consumer Dispute Resolution Center. The top navigation bar includes '나의사건' (My Case), '피해구제' (Dispute Resolution), '분쟁조정' (Dispute Mediation), '피해예방·사례정보' (Dispute Prevention/Case Information), and '알림소식' (Notice). The main content area is titled '나의사건' (My Case). Below this, there are sections for '나의사건처리' (My Case Processing) and '피해구제사건정보' (Dispute Resolution Case Information). A red circle with the number '8' highlights the '신청내용보기' (View Application Content) button. A green arrow points from this button to a detailed view of the application form.

신청서내용보기

신청인 정보

이름	김민준	연락처	010-1234-5678
주소	서울특별시 강남구 테헤란로 123		
성별	남자	연령	20 - 29세
지역번호	02	직장번호	1234
직업	직장인	이메일	kimminjun@naver.com

피신청인 정보

상호	ABC회사	연락처	02-1234-5678
주소	서울특별시 강남구 테헤란로 123		
팩스	02-1234-5678	이메일	abc@abc.com

계약 정보

계약자	김민준	연령	29
계약일	20230120	지불방법	연금일시불
상호	선문조사 상술	판매방법	TV중소형
구입장소	집	계약금액 / 불입금액	1,250,000원 / 50,000원

품목/서비스

품목	고구마	상품명	테스트고구마
하자내용	부패, 변질	원산지	스위스
사용기간	품질보증기간 이후	추가사항	추가사항

피해 내용

제목	계약(구입)권위		
계약(구입)권위	사건발생경위		
사건발생경위	사업자입장		
사업자입장	소비자 요구사항		

8. 온라인 피해구제신청시 작성한 내용을 확인할 수 있습니다.

4. ODR 처리는 어떻게 하나요?

The screenshot shows the ODR portal 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' and '피해구제사건정보'. In the '피해구제사건정보' section, there are three buttons: '신청내용보기', '피해구제취하', and '신청상세정보'. A red circle with the number '9' is placed over the '피해구제취하' button. A green arrow points from this button to a modal window titled '피해구제취하요청'. The modal window contains the following text:

피해구제취하[사유입력]

- 피해구제 취하는 현재 진행중인 사건을 종료하고 피해구제 절차를 마무리함을 의미합니다.
- 취하를 하시려면 사유를 아래의 박스안에 입력하고 확인을 눌러주십시오.

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

9. 피해구제취하를 요청할 수 있습니다.

4. ODR 처리는 어떻게 하나요?

한국소비자원
피해구제·분쟁조정

나의사건 피해구제 분쟁조정 피해예방·사례정보 알림소식

나의사건

나의사건처리 [목록으로](#)

피해구제사건정보 [신청내용보기](#) [피해구제취하](#) **10** [신청상세정보](#)

나의사건처리			
신청상세보기			
사건번호	[사건번호]	사건명	해나염색으로 피부염 발생에 대한 치료비 배상 요구
접수일자	2019-06-07	처리일자	2019-06-13
접수방법	소비자원홈페이지	처리결과	조정신청
의뢰기관명	한국소비자원	처리금액	0
신청인	이름	연락처	주소
	[이름]	[연락처]	[주소]
피신청인	이름	연락처	주소
	[이름]	-	[주소]
담당자	조정4팀	[이름]	[이름]
계약사항	구입액/지불액	계약자	
	87,000원 / 0원	[이름]	2016.02.25 신용카드결제 국내온라인거래
사건개요 (신청인상담내용)	지금까지의 치료비와 향후 치료비 정신적인 피해보상 원함. 서류는 더 첨부할수 있으니 연락주세요		
※ 이 사건 개요는 상담 과정에서 정리한 내용으로 실제 사실과 다를 수 있으며, 이 경우 정확한 내용을 의견등록란에 기재 또는 전화, 팩스 등으로 담당자에게 전달해주시면 피해구제 시 담당자가 반영하여 처리(필요시 자료 첨부 가능)			
이전			

10. 피해구제 사건의 상세 정보를 조회할 수 있습니다.



감사합니다.