



ODR 온라인협력사·자율처리사업자 매뉴얼

– Online Dispute Resolution –

목차

1.	ODR은 무엇인가요?	1
2.	회원가입 신청은 어떻게 하나요?	2
3.	로그인은 어떻게 하나요?	8
4.	아이디/비밀번호 찾기는 어떻게 하나요?	10
5.	상담자유회치는 어떻게 하나요?	14
6.	온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?	21
7.	온라인분쟁조정 처리는 어떻게 하나요?	30
8.	담당자 (로그인 계정) 배정은 어떻게 하나요?	34
9.	1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?	37
10.	온라인협력사 정보는 어떻게 수정하나요?	40

1. ODR은 무엇인가요?



ODR은 무엇인가요?

- ODR은 **Online Dispute Resolution**의 약자로 온라인협력사가 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
- 담당자에게 의견 문의 등록(증빙자료 첨부 등) 기능
- 담당자가 통보한 내용 조회 기능
- 합의권고 내용 조회 및 합의권고에 대한 동의/미동의 처리 기능

2. 회원가입 신청은 어떻게 하나요?



1. 한국소비자원 피해구제·분쟁조정 페이지(<https://www.kca.go.kr/odr>)에 접속합니다.
2. 홈페이지 상단의 온라인협력사 버튼을 클릭하여 로그인 화면으로 이동합니다.

2. 회원가입 신청은 어떻게 하나요?

The screenshot shows the website of the Korea Consumer Protection Center (한국소비자원). The top navigation bar includes links for '나의사건' (My Case), '피해구제' (Remedy for Damage), '분쟁조정' (Dispute Mediation), '피해예방·사례정보' (Damage Prevention·Case Information), and '알림소식' (Notice). A search icon and a menu icon are also present.

The main content area features a blue box on the left with the text '온라인협력사 로그인' (Online Cooperation Partner Login) and a subtext: '피해구제 온라인협력사와 상담 자율처리 사업자는 가입하신 ID를 이용하여 로그인 할 수 있습니다.' (Operators who consult with the Online Cooperation Partner for damage remediation can log in using the ID they registered).

To the right of the blue box is a white form area. It contains two input fields: '아이디' (ID) and '비밀번호' (Password). Below these fields are three buttons: '회원가입' (Sign Up), '아이디/비밀번호 찾기' (Find ID/Password), and '사용자매뉴얼' (User Manual). The '회원가입' button is highlighted with a red dashed border.

3. 회원가입 버튼을 클릭합니다.

2. 회원가입 신청은 어떻게 하나요?

회원가입

01

>

02

>

03

>

04

사업자 기본 입력

사업자 상세정보 입력

담당자 정보 입력

개인정보동의

온라인협력사 기본정보

* 상호		상호 검색	* 대표자명	
* 사업자등록번호			* 대표전화	
* 업종(분류코드)	선택	선택	팩스번호	
* 사업장소재지		주소검색		

취소

다음단계

4. 온라인협력사 기본정보를 입력한 후, 다음 단계 버튼을 클릭합니다.

2. 회원가입 신청은 어떻게 하나요?

회원가입

01

>

02

>

03

>

04

사업자 기본 입력

사업자 상세정보 입력

담당자 정보 입력

개인정보동의

소비자 분쟁 담당 정보

부서명		단위 조직명	
부서장		부서 전화번호	
책임자		책임자 전화번호	

취소

이전단계

다음단계

5. 부서 정보, 책임자 정보를 입력한 후, 다음 단계 버튼을 클릭합니다.

2. 회원가입 신청은 어떻게 하나요?

회원가입

01 가입자 기본 입력 > 02 가입자 상세정보 입력 > **03 담당자 정보 입력** > 04 개인정보동의

소비자 분쟁 담당 정보

* ID	3~8자	중복검사	
* 비밀번호	영문, 특수문자, 숫자 포함 10자 비밀번호를 입력해주세요.	* 비밀번호 확인	비밀번호를 한번 더 입력해 주세요.
* 처리 담당자		* 처리담당자 전화번호	
* 처리담당자 휴대전화번호	선택 - -	처리담당자 팩스번호	
* 이메일	@	직접 입력	소비자 접수 건을 받을 이메일
파일첨부	첨부파일을 마우스로 끌어서 추가할 수 있습니다. ● 보안서약서, 사업자등록증 등 보안서약서 다운로드		

취소 이전단계 다음단계

6. 아이디, 비밀번호, 담당자 정보, 제출서류를 입력한 후, 다음 단계 버튼을 클릭합니다.

2. 회원가입 신청은 어떻게 하나요?

○ 개인정보 동의서 - 상담 자율처리 사업자용

<개인정보 수집 및 이용에 대한 동의 - 개인정보 보호법 제15조 제2항>

1. 개인정보의 수집 및 이용

○ 개인정보의 수집·이용 목적

- 1372 소비자상담센터 소비자 민원에 대한 사업자 자율처리 업무수행

○ 수집하려는 개인정보

- 필수항목 : 대표자명, 회사주소, 처리담당자명, 아이디(ID), 비밀번호, 전자우편(E-mail), 처리담당자 전화번호·휴대폰번호·팩스번호
- 선택항목 : 부서장명, 부서장 전화번호, 단위조직책임자명, 단위조직책임자 전화번호

○ 개인정보의 보유·이용 기간

- 1372 소비자상담센터 사업자 자율처리업무를 종료한다는 공문을 받는 즉시 해당 사업자 정보 영구 삭제

○ 동의를 거부할 권리 및 동의 거부에 따른 불이익 내용

- 신청인은 개인정보 수집·이용에 동의를 거부할 권리가 있으나, 필수항목을 기재하지 않을 경우 사업자 자율처리업무가 불가하며, 선택항목을 기재하지 않을 경우 사업자 자율처리업무에 제한이 있을 수 있습니다.

☐ **[필수]** 1372 소비자상담센터에서 상기 개인정보 중 필수항목을 수집·이용하는 것에 동의합니다.

☐ **[선택]** 상기 선택항목을 제공하는 것에 동의합니다.

○ 개인정보 동의서 - 피해구제 온라인 소비넷(ODR) 사업자용

<개인정보 수집 및 이용에 대한 안내 - 개인정보 보호법 제15조 제2항>

1. 개인정보의 수집 및 이용

○ 개인정보의 수집·이용 목적

- 한국소비자원 온라인 소비넷(ODR) 시스템 이용을 통한 한국소비자원 접수 소비자 피해구제·분쟁조정에 대한 사업자 처리 업무수행

○ 수집하려는 개인정보

- 필수항목 : 대표자명, 회사주소, 처리담당자명, 아이디(ID), 비밀번호, 전자우편(E-mail), 처리담당자 전화번호·휴대폰번호·팩스번호
- 선택항목 : 부서장명, 부서장 전화번호, 단위조직책임자명, 단위조직책임자 전화번호

○ 개인정보의 보유·이용 기간

- 한국소비자원 온라인 소비넷(ODR) 시스템 이용을 종료한다는 공문을 받는 즉시 해당 사업자 정보 영구 삭제

○ 동의를 거부할 권리 및 동의 거부에 따른 불이익 내용

- 신청인은 개인정보 수집·이용에 동의를 거부할 권리가 있으나, 필수항목을 기재하지 않을 경우 사업자 자율처리업무가 불가하며, 선택항목을 기재하지 않을 경우 사업자 자율처리업무에 제한이 있을 수 있습니다.

☐ **[필수]** 한국소비자원 온라인 소비넷(ODR) 시스템에서 상기 개인정보 중 필수항목을 수집·이용하는 것에 동의합니다.

☐ **[선택]** 상기 선택항목을 제공하는 것에 동의합니다.

취소

이전단계

회원가입

7. 개인정보 수집 필수, 선택 항목을 체크 후, 회원가입 버튼을 클릭하여 회원가입 신청을 완료합니다.

8. 회원가입 신청을 정상적으로 완료했다면, **담당자 승인 후 로그인** 가능합니다.

3. 로그인은 어떻게 하나요?



1. 한국소비자원 피해구제·분쟁조정 페이지(<https://www.kca.go.kr/odr>)에 접속합니다.
2. 홈페이지 상단의 온라인협력사 버튼을 클릭하여 로그인 화면으로 이동합니다.

3. 로그인은 어떻게 하나요?

3. 아이디와 비밀번호 입력 후 로그인합니다.
- 등록하신 아이디/패스워드를 이용하여 로그인 할 수 있습니다.

4. 아이디 / 비밀번호 찾기는 어떻게 하나요?



1. 한국소비자원 피해구제·분쟁조정 페이지(<https://www.kca.go.kr/odr>)에 접속합니다.
2. 홈페이지 상단의 온라인협력사 버튼을 클릭하여 로그인 화면으로 이동합니다.

4. 아이디 / 비밀번호 찾기는 어떻게 하나요?

The screenshot shows the homepage of the Korea Consumer Dispute Resolution Center (한국소비자원). The navigation bar includes links for '나의사건' (My Case), '피해구제' (Dispute Resolution), '분쟁조정' (Dispute Mediation), '피해예방·사례정보' (Dispute Prevention·Case Information), and '알림소식' (Notice). A search icon and a menu icon are also present.

The main content area features a blue box on the left with the text '온라인협력사 로그인' (Online Mediation Login) and a subtext: '피해구제 온라인협력사와 상담 자율처리 사업자는 가입하신 ID를 이용하여 로그인 할 수 있습니다.' (Operators of the dispute resolution online cooperation system and voluntary processing business operators can log in using the ID they have registered).

To the right of the blue box is a white login form. It has two input fields: '아이디' (ID) and '비밀번호' (Password). A blue '확인' (Check) button is next to the password field. Below these fields are three buttons: '회원가입' (Sign Up), '아이디/비밀번호 찾기' (Find ID/Password), and '사용자매뉴얼' (User Manual). The '아이디/비밀번호 찾기' button is highlighted with a red dashed border.

3. 아이디/ 비밀번호 찾기를 누릅니다.

4. 아이디 / 비밀번호 찾기는 어떻게 하나요?

아이디/비밀번호 찾기 안내

아이디/비밀번호 찾기 안내

대표계정

아래 항목을 입력해 주시면 '아이디'와 '비밀번호 재설정' 관련 내용을 대표계정 이메일로 발송해 드립니다.
※ 대표계정 정보를 모르시거나 틀린 경우에는 헬프데스크(043-880-5440)로 문의주시기 바랍니다.

대표계정ID

아이디

또는 대표담당자

이름

대표계정Email

이메일

전송

담당자계정

대표계정(또는 타 담당자계정)으로 로그인 후, '협력사정보관리' 메뉴에서 아이디 확인 및 비밀번호 변경이 가능합니다.

닫기

4. 대표 계정의 경우, '대표 계정의 ID' 혹은 '대표담당자의 이름' 과 '대표 계정의 Email' 을 입력하고 '전송' 을 누르면 대표 계정 이메일로 비밀번호 재설정 메일이 발송됩니다.

10

4. 아이디 / 비밀번호 찾기는 어떻게 하나요?

아이디/비밀번호 찾기 안내

아이디/비밀번호 찾기 안내

대표계정

아래 항목을 입력해 주시면 '아이디'와 '비밀번호 재설정' 관련 내용을 대표계정 이메일로 발송해 드립니다.
※ 대표계정 정보를 모르시거나 틀린 경우에는 헬프데스크(043-880-5440)로 문의주시기 바랍니다.

대표계정ID

아이디

또는 대표담당자

이름

대표계정Email

이메일

전송

담당자계정

대표계정(또는 타 담당자계정)으로 로그인 후, '협력사정보관리' 메뉴에서 아이디 확인 및 비밀번호 변경이 가능합니다.

닫기

5. 담당자계정의 경우, 대표 계정 로그인 시 아이디 확인 및 비밀번호 변경이 가능합니다.

[10. 온라인협력사 정보는 어떻게 수정하나요?] 을 참조해 주십시오.

10

5. 상담자율처리는 어떻게 하나요?



1. 온라인협력사 로그인 후, 온라인협력사 > 상담자율처리 메뉴를 선택합니다.

5. 상담자율처리는 어떻게 하나요?

2

상담자율처리

기간

2023-01-15 ~ 2023-02-15

처리상태

전체(회수, 미처리 제외)

신청인

사건번호

정렬순서

없음

내림차순

초기화

조회하기

3

사건명을 더블클릭 하면 상세내용을 조회 할 수 있습니다.

엑셀다운로드

행개수

10 개

순번	사건번호	접수일자	신청인	사건명	담당자	통보일자 (처리기한)	통보서	통보서 열람	처리상태	처리결과	처리일자
11	2023- [redacted]	20230208	[redacted]	레이저 복합기 스캔문제	[redacted]	20230208 (20230216)	보기	Y	처리완료	처리중	20230208
12	2023- [redacted]	20230209	[redacted]	[redacted] 직원 불만족합니다	[redacted]	20230209 (20230217)	보기	Y	처리중	처리중	
13	2023- [redacted]	20230207	[redacted]	제품불량으로 인한 피해받은 소비자입니다.	[redacted]	20230207 (20230215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230213
14	2023- [redacted]	20230207	[redacted]	[redacted] 하드웨어성능,내게선 요청..	[redacted]	20230207 (20230215)	보기	Y	처리중	처리중	
15	2023- [redacted]	20230207	[redacted]	[redacted] 하드웨어성능,내게선 요청..	[redacted]	20230207 (20230215)	보기	Y	처리중	처리중	
16	2023- [redacted]	20230206	[redacted]	[redacted] 휴대폰이 두번 업데이트 된 이유 문의 요청	[redacted]	20230206 (20230214)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209
17	2023- [redacted]	20230204	[redacted]	as 이후 고장증상 무상 수리 불가.	[redacted]	20230204 (20230214)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230210
18	2023- [redacted]	20230207	[redacted]	어린이 학습지용 태블릿 해지 후 소프트웨어 업그레이드 불가 관련	[redacted]	20230207 (20230215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209
19	2023- [redacted]	20230203	[redacted]	[redacted] 스마트폰 무상기간내 액정불량에 대한 유상수리 청구 관련	[redacted]	20230203 (20230213)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230213
20	2023- [redacted]	20230207	[redacted]	[redacted] 복제폰 증상 신고 및 삼성전자 문의 요구	[redacted]	20230207 (20230215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209

1

2

3

4

5

6

2. 검색 조건에 따라 사건목록이 조회됩니다.
3. 사건 통보 후, 영업일 기준 5일이 지난 사건은 노란색 으로 표시됩니다.

5. 상담자율처리는 어떻게 하나요?

상담자율처리

기간
2023-01-15 ~ 2023-02-15

처리상태
전체(회수, 미처리 제외)

신청인

사건번호

정렬순서
없음 내림차순

초기화 조회하기

※ 사건명을 더블클릭 하면 상세내용을 조회 할 수 있습니다.

엑셀다운로드 행개수 10 개

순번	사건번호	접수일자	신청인	4 사건명	담당자	통보일자 (처리기한)	통보서	통보서 열람	처리상태	처리결과	처리일자
11	2023-	20230208		레이저 복합기 스캔문제		20230208 (20230216)	보기	Y	처리완료	처리중	20230208
12	2023-	20230209		직원 불만족합니다		20230209 (20230217)	보기	Y	처리중	처리중	
13	2023-	20230207		제품불량으로 인한 피해받은 소비자입니다.		20230207 (20230215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230213
14	2023-	20230207		하드웨어성능,내게선 요청..		20230207 (20230215)	보기	Y	처리중	처리중	
15	2023-	20230207		하드웨어성능,내게선 요청..		20230207 (20230215)	보기	Y	처리중	처리중	
16	2023-	20230206		휴대폰이 두번 업데이트 된 이유 문의		20230206 (20230214)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209
17	2023-	20230204		as 이후 고장증상 무상 수리 불가.		20230204 (20230214)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230210
18	2023-	20230207		어린이 학습지용 태블릿 해지 후 소프트웨어 업그레이드 불가 관련		20230207 (20230215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209
19	2023-	20230203		스마트폰 무상기간내 액정불량에 대한 유상수리 청구 관련		20230203 (20230213)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230213
20	2023-	20230207		복제폰 증상 신고 및 삼성전자 문의 요구		20230207 (20230215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209

1 2 3 4 5 6

4. 사건명을 더블클릭 하여 사건 상세를 조회할 수 있습니다.
- 처리상태가 접수/통보 상태인 사건 을 조회 하면 해당 사건이 처리중 으로 상태가 변경됩니다.

5. 상담자율처리는 어떻게 하나요?

5

상담 자율처리

목록으로

5

사건정보

반려

사건번호	2023- [redacted]	사건명	레이저 복합기 스캔문제
신청인	이름	성별	연령대
	[redacted]	남성	40 - 49세
	휴대전화	이메일	지역
	[redacted]	[redacted]	경상북도 / 포항시
피신청인	성명	팩스	주소
	[redacted]		[redacted]
계약사항	계약자명	계약일	상술
	[redacted]	2022-12-27	정상판매
	판매방법	계약금액	불입액
	국내온라인거래	2710400 원	2710400 원
품목/서비스	품목명	원산지	모델명
	(210303) 복합기	한국	- / - / -
	하자부위	하자내용	
		작동 불량	
	제조년월일	사용기간	제조회사
	202209	청약철회기간 이내	[redacted]
문의내용	2022년 12월 20일 [redacted] 를 구입신청하여 12월 27일 설치 및 사용중에 스캔을 하였을 시 스캔인식이 제대로 되지 않음을 확인하고 2023년 01월 03일 [redacted] AS신청을 접수, AS기사 3분이 차례대로 AS를 하였지만, 소프트웨어적으로 AS불가 판정, 부품교체로 AS가 가능하다고 AS기사님이 확인함. 복사기 구매후 불량에 대해서 교환 및 환불을 요구하였으나 부품교체만 가능하다고 해서 신고함.		
	첨부파일 : 스캔시 원본파일과 스캔파일		
	첨부파일 [redacted] [redacted] 스캔본.pdf [redacted] 원본.jpg		
상담내용	상담사유	처리구분	처리결과
		상담: 정보제공	처리중

5. 해당 사건의 상세정보를 보여줍니다.
- 신청인/피신청인 정보, 계약사항, 품목/서비스, 문의내용, 상담내용
6. 신청인이 첨부한 파일을 클릭하여 다운로드할 수 있습니다.

5. 상담자율처리는 어떻게 하나요?

7 사건진행상태

01 접수 2023-02-14 > 02 통보 2023-02-14 > **03 처리중** 처리기한: 2023-02-22 > 04 답변검토 > 05 사건종결

8 답변

* 내용	
파일첨부	파일 첨부하기 첨부파일을 마우스로 끌어서 추가할 수 있습니다.

답변

7. 사건 진행상태를 확인할 수 있습니다.
8. 해당 사건에 답변 내용과 관련 파일을 등록하여 사건을 처리합니다.

5. 상담자율처리는 어떻게 하나요?

상담 자율처리

9 목록으로

반려

○ 사건정보

사건번호	2023- [redacted]	사건명	레이저 복합기 스캔문제
신청인	이름	성별	연령대
	[redacted]	남성	40 - 49세
	휴대전화	이메일	지역
파신청인	상호	팩스	주소
	[redacted]		[redacted]
계약사항	계약자명	계약일	상술
	[redacted]	2022-12-27	정상판매
	판매방법	계약금액	불입액
품목/서비스	국내온라인거래	2710400 원	2710400 원
	품목명	원산지	모델명
	(210303) 복합기	한국	- / - / -
	하자부위	하자내용	
		작동 불량	
	제조년월일	사용기간	제조회사
	202209	청약철회기간 이내	[redacted]
문의내용	2022년 12월 20일 [redacted] 를 구입신청하여 12월 27일 설치 및 사용중에 스캔을 하였을		
	시 스캔인식이 제대로 되지 않음을 확인하고 2023년 01월 03일 [redacted] AS신청을 접수, AS기사 3분이 차례		
	대로 AS를 하였지만, 소프트웨어적으로 AS불가 판정, 부품교체로 AS가 가능하다고 AS기사님이 확인함.		
	복사기 구매후 불량에 대해서 교환 및 환불을 요구하였으나 부품교체만 가능하다고 해서 신고함.		
	첨부파일 : 스캔시 원본파일과 스캔파일		
	첨부파일		
	ㄹ 스캔본.pdf ㄹ 원본.jpg		
상담내용	상담사유	처리구분	처리결과
		상담.정보제공	처리중

9. 반려 버튼을 클릭하여 해당 사건을 반려할 수 있습니다.

5. 상담자율처리는 어떻게 하나요?

상담자율처리

기간: 2023-01-15 ~ 2023-02-15
처리: 현재(내부 처리만 가능) 신청인: 사건번호:

정렬순서: 없음 내림차순

※ 사건명을 더블클릭 하면 상세내용을 조회 할 수 있습니다.

출력컬럼 선택

- ☒ 사건번호 ☒ 접수일자
- ☒ 신청인 ☒ 담당자
- ☒ 처리결과 ☒ 처리일
- ☒ 사건명 ☒ 열람
- ☒ 통보일자 ☒ 통보서확인

다운로드 사유:

출력 닫기

초기화 조회하기 엑셀다운로드 행개수 10 개

순번	사건번호	접수일자	신청인	처리일자(기한)	통보서	통보서 열람	처리상태	처리결과	처리일자
11	2023-	20230208		30208 (20216)	보기	Y	처리완료	처리중	20230208
12	2023-	20230209		30209 (20217)	보기	Y	처리중	처리중	
13	2023-	20230207		30207 (20215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230213
14	2023-	20230207		30207 (20215)	보기	Y	처리중	처리중	
15	2023-	20230207		30207 (20215)	보기	Y	처리중	처리중	
16	2023-	20230206		30206 (20214)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209
17	2023-	20230204		30204 (20214)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230210
18	2023-	20230207	어린이 학습지원 태블릿 해지 후 소프트웨어 업그레이드 불가 관련	20230207 (2020215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209
19	2023-	20230203	스마트폰 무선기내역정불량에 대한 유상수리 청구 관련	20230203 (2020213)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230213
20	2023-	20230207	복제폰 증상 신고 및 삼성전자 문의 요구	20230207 (2020215)	보기	N	처리완료	사업자자율상담	20230209

1 2 3 4 5 6

10. 엑셀다운로드 버튼을 클릭하여 현재 표시된 사건목록을 엑셀 파일로 다운로드 할 수 있습니다.

11. 출력할 컬럼을 선택하고, 다운로드 사유를 입력 후 엑셀 파일을 다운로드합니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?



1. 온라인협력사 로그인 후, 온라인협력사 > 온라인피해구제 메뉴를 선택합니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?

온라인피해구제

2

기간

2018-02-01 ~ 2023-02-14

진행단계

전체

신청인

사건번호

처리결과

전체

소비자원 담당자

정렬순서

없음

내림차순

초기화

조회하기

3

미처리 사건 개수 : 54

담당자배정

엑셀다운로드

행개수

10 개

순번	사건번호	접수일자	신청인	담당자	처리결과	처리일자	사건명	담당계정	피신청인	열람	통보일자 (처리기한)	통보서 확인
51		2019-08-08					코로나현상 발생한 냉창고의 환불 요구			Y	2019-08-12 (2019-08-22)	확인
52		2019-08-08					성능 하자 청소기 환불 요구			Y	2019-08-09 (2019-08-21)	확인
53		2019-08-07			환급	2019-08-21	가스유출로 기능 하자가 발생한 냉동고 및 냉창고의 유상수리 비용 환급 요구			Y	2019-08-08 (2019-08-20)	확인
54		2019-08-07			환급	2019-08-14	품질 보증기간 내 침수된 세 기기 교환 요구			Y	2019-08-08 (2019-08-20)	확인
55		2019-08-07					냉창고 수리후 개선되지 않는데 대한 수거후 무상수리 또는 냉창고 환급 요구			Y	2019-08-08 (2019-08-20)	확인
56		2019-08-06			초청신청	2019-08-21	지속 커져 불편한 스마트폰 구입가 전액 환불 요구			Y	2019-08-07 (2019-08-19)	확인
57		2019-08-05			배상	2019-08-14	클러치 부품이 파손된 배상 요구			Y	2019-08-06 (2019-08-16)	확인
58		2019-08-05			상당기타	2019-08-22	사전 설명없이 내부규정으로 스마트폰 배터리 무상수리 거절한 것에 대한 무상 수리 요구			Y	2019-08-06 (2019-08-16)	확인
59		2019-08-05			수리,보수	2019-08-08	스마트폰 액정 불량에 대한 교체요청			Y	2019-08-07 (2019-08-19)	확인
60		2019-08-05					하자 다발증인 복합기 반품 요구			Y	2019-08-06 (2019-08-16)	확인

<<

<

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

>

>>

2. 검색 조건에 따라 사건목록이 조회됩니다.

3. 사건접수 후 7일 지난 사건은 노란색 완료 7일 전 사건은 주황색으로 표시됩니다.

- 사건명을 클릭하여 해당 사건 처리 화면으로 이동할 수 있습니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?

온라인 피해구제 사건처리

목록으로

4 피해구제 사건정보

사건번호	[사건번호]			사건명	스마싱에 의해 소액결제방식으로 피해를 입은 결제대금 피해보상 요구		
신청인	이름	연락처	주소				
피신청인	이름	연락처	주소				
피신청인	이름	연락처	주소				
피신청인	이름	연락처	주소				
담당자	정보통신팀 [담당자명] 대리 [담당자명] [담당자명]@kca.go.kr						
계약사항	계약자				구입액/지불액		
	[계약자명] 2023.01.16 휴대폰결제 기타				993,300 원 / 0 원		
사건개요 (신청인상담내용)							
피신청인담당	담당자선택	담당자명	휴대폰				
	담당자선택		선택	-		-	
	이메일						
		@		직접입력			
	수정						

4. 신청인이 신청한 피해구제사건의 정보를 보여줍니다.

- 신청인 정보, 피신청인 정보, 한국소비자원 담당자 정보 등

5. 피신청인 담당자의 정보를 입력합니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?

6

사건진행상태

01 신청
2023.02.13

02 피신청인통보
2023.02.13

03 사실조사
2023.02.14

04 합의권고

05 사건종결

7

사건상세

의견등록

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2023-02-14	담당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.	N	Y	조회

1

- 6. 피해구제사건의 진행상태를 보여줍니다.
- 7. 사건처리를 위한 담당자와 피신청인의 의견소통 상황을 보여줍니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?

○ 사건상세

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2023-02-14	담당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.	N	Y	조회

1

➡

9 의견등록

* 제목

* 내용

파일첨부

파일 첨부하기

첨부파일을 마우스로 끌어서 추가할 수 있습니다.

제출자료 내용요약

* 공개여부

☐ 공개 ☒ 비공개

● 공개 시 당사자에게 공개될 수 있으며 비공개 시 담당자에게만 공개됩니다.

등록

취소

8. 의견등록을 클릭하여 담당자에게 의견을 보낼 수 있습니다.

9. 담당자에게 의견 및 파일을 첨부하여 보낼 수 있습니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?

○ 사건상세

의견등록

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2023-02-14	담당자	접수통보서등록	접수통보서를 보내드립니다.	N	Y	10 조회

1



통보조회

제목	접수통보서를 보내드립니다.
파일	PDF [2023008626]접수통보서.pdf

답변

이전

10. 사건 상세 진행 내용, 담당자 의견을 조회할 수 있습니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?

온라인피해구제

기간: 2018-02-01 ~ 2023-02-14

처리결과: 전체

진행단계: 전체

신청인:

사건번호:

소비자원 담당자:

내림차순:

초기화

조회하기

담당자배정

엑셀다운로드

행개수: 10 개

미처리 사건 개수: 54

순번	사건번호	접수일자	신청인	담당자	처리결과	사건명	열람	통보일자 (차라기함)	통보서 확인
51		2019-08-08						2019-08-12 (2019-08-22)	확인
52		2019-08-08						2019-08-09 (2019-08-21)	확인
53		2019-08-07			완료			2019-08-08 (2019-08-20)	확인
54		2019-08-07			완료			2019-08-08 (2019-08-20)	확인
55		2019-08-07						2019-08-08 (2019-08-20)	확인
56		2019-08-06			초정신청			2019-08-07 (2019-08-19)	확인
57		2019-08-05			배정			2019-08-06 (2019-08-16)	확인
58		2019-08-05			상당기타	2019-08-22	사건 설명없이 내무규정으로 스마트폰 배터리 무장수리 거친 것	2019-08-06 (2019-08-16)	확인
59		2019-08-05			수리,보수	2019-08-08	서비스 스마트폰 액정 불량에 대한 교체요청	2019-08-07 (2019-08-19)	확인
60		2019-08-05					하자 다발중인 복합기 반품 요구	2019-08-06 (2019-08-16)	확인

출력

닫기

11. 엑셀다운로드 버튼을 클릭하여 현재 표시된 사건목록을 엑셀 파일로 다운로드 할 수 있습니다.

12. 출력할 컬럼을 선택하고, 다운로드 사유를 입력 후 엑셀 파일을 다운로드합니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?



13. 통계 메뉴를 통해 각 유형별 피해구제건수를 확인할 수 있습니다.

6. 온라인피해구제 처리는 어떻게 하나요?



- 14. 기간별 통계를 조회할 수 있습니다.
- 15. 피해구제건수 통계는 상술유형별, 청구이유별, 처리결과별, 판매유형별로 조회 가능합니다.

7. 온라인분쟁조정 처리는 어떻게 하나요?



1. 온라인협력사 로그인 후, 온라인협력사 > 온라인분쟁조정 메뉴를 선택합니다.

7. 온라인분쟁조정 처리는 어떻게 하나요?

 온라인분쟁조정

2

기간 2023-01-16 ~ 2024-01-16	진행단계 전체	신청인	사건번호
처리결과 전체	소비자원 담당자	정렬순서 없음	내림차순

초기화

조회하기

3

미처리 사건 개수 : 31

담당자배정

엑셀다운로드

행개수 10 개

순번	사건번호	배정일자	접수일자	신청인	담당자	처리결과	처리일자	사건명	담당계정	피신청인	열람
1											Y
2											Y
3											Y
4											Y
5											Y
6											Y
7											Y
8											Y
9											Y
10											Y

1

2

3

4

2. 검색 조건에 따라 사건목록이 조회됩니다.
3. 사건명을 클릭하여 해당 사건 처리 화면으로 이동할 수 있습니다.

7. 온라인분쟁조정 처리는 어떻게 하나요?

온라인 분쟁조정 사건처리

목록으로

4

분쟁조정사건정보

사건번호			
신청인	이름	연락처	주소
피신청인	이름	연락처	주소
피신청인	이름	연락처	주소
담당자			
계약사항	계약자		구입액/지분액
사건개요			

5

피신청인담당

담당자명	휴대폰		
	010	-	-
이메일			
	@	직접입력	수정

- 신청인이 신청한 분쟁조정사건의 정보를 보여줍니다.
 - 신청인 정보, 피신청인 정보, 한국소비자원 담당자 정보 등
- 피신청인 담당자의 정보를 입력합니다.

7. 온라인분쟁조정 처리는 어떻게 하나요?

6

○ 사건진행상태

01 접수 2023-03-03 > 02 조정준비 2023-03-03 > 03 합의이행 > 04 위원회개최 > 05 조정결정통보중 > 06 종료

7

○ 사건상세

의견등록

일자	작성자	구분	제목	열람여부	파일첨부	처리
2023-12-08	지물처리		파신청인 업무 담당자가 변경되었습니다.	Y	N	조회

1

6. 분쟁조정사건의 진행상태를 보여줍니다.

7. 사건처리를 위한 담당자와 피신청인의 의견소통 상황을 보여줍니다.

8. 담당자(로그인 계정) 배정은 어떻게 하나요?

온라인피해구제

기간

2018-02-01 ~ 2023-02-14

진행단계

전체

신청인

사건번호

처리결과

전체

소비자원 담당자

정렬순서

없음

내림차순

초기화

조회하기

미처리 사건 개수 : 54

1

담당자배정

엑셀다운로드

행개수

10 개

순번	사건번호	접수일자	신청인	담당자	처리결과	처리일자	사건명	담당계정	피신청인	알람	통보일자 (처리기한)	통보서 확인
51		2019-08-08					결로현상 발생한 냉창고의 환불 요구			Y	2019-08-12 (2019-08-22)	확인
52		2019-08-08					성능 하자 청소기 환불 요구			Y	2019-08-09 (2019-08-21)	확인
53		2019-08-07			환급	2019-08-21	가스유출로 기능 하자가 발생한 냉동고 및 냉창고의 유상수리 비용 환급 요구			Y	2019-08-08 (2019-08-20)	확인
54		2019-08-07			환급	2019-08-14	품질 보증기간 내 침수된 세 기기 교환 요구			Y	2019-08-08 (2019-08-20)	확인
55		2019-08-07					냉창고 수리후 개선되지 않는데 대한 수거후 무상수리 또는 냉창고 환급 요구			Y	2019-08-08 (2019-08-20)	확인
56		2019-08-06			초청신청	2019-08-21	지속 거쳐 불편한 스마트폰 구입가 전액 환불 요구			Y	2019-08-07 (2019-08-19)	확인
57		2019-08-05			배상	2019-08-14	클러치 부품이 파손된 배상 요구			Y	2019-08-06 (2019-08-16)	확인
58		2019-08-05			상답기다	2019-08-22	사전 설명없이 내부구정으로 스마트폰 배터리 무상수리 거절한 것에 대한 무상 수리 요구			Y	2019-08-06 (2019-08-16)	확인
59		2019-08-05			수리,보수	2019-08-08	스마트폰 액정 불량에 대한 교체요청			Y	2019-08-07 (2019-08-19)	확인
60		2019-08-05					하자 다발종인 복합기 반품 요구			Y	2019-08-06 (2019-08-16)	확인

<<

<

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

>

>>

1. 피해구제 / 분쟁조정의 담당자배정 버튼을 클릭하여 담당자배정 화면으로 이동합니다.
- 담당자는 신청을 통해 등록된 로그인 계정 담당자입니다.

8. 담당자(로그인 계정) 배정은 어떻게 하나요?

담당자배정

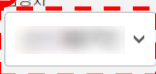
미배정 사건 목록

사건번호	접수일자	사건명	배정
	2019-08-26	스마트폰 배터리 교체후 발생한 메인보드 하자에 따른 무상수리 요구	배정
	2019-08-26	설치 불량으로 인한 설치비 및 수리비 환불 요구	배정
	2019-08-26	통풍구에서 곰팡이가 발생한 무풍에어컨의 무상수리 요구	배정
	2019-08-23	설치 후 제품 외관 찍힘 발견된 에어컨 새제품 교환 또는 현금 요구	배정
	2019-08-22	부품보유기간 내 부품 보유하고 있지 않아 발생한 피해에 대한 새제품 교환 요구	배정
	2019-08-22	수리불량으로 의심되는 휴대폰의 무상수리요구	배정
	2019-08-22	하자가 다발하는 에어컨의 적절한 대금 현금 요구	배정
	2019-08-22	냉장고 컴프레서 하자 무상수리 요구	배정
	2019-08-22	네트워크 연결 하자 계속되는 교원 요구	배정
	2019-08-22	땀에 의해 하자발생한 휴대폰 방수 과장광고로 무상수리요구	배정

배정 사건 목록

2

담당자



메시지 전송

배정취소	사건번호	접수일자	사건명	알림여부
배정취소		2019-08-26	스마트폰 메인보드 하자에 따른 데이터 복구비용 배상 요구	전송완료
배정취소		2019-08-26	전자상거래로 주문 후 보증기간 이내 화면에 흑점이 생긴 TV의 무상수리 요구	☐
배정취소		2019-08-22	보증기간내 동일하자 다발하는 청소기의 현금요구	☐

2. 담당자를 지정합니다.
3. 배정 버튼을 클릭하면 지정된 담당자에게 배정됩니다.
4. 배정취소 버튼을 눌러 배정해제 할 수 있습니다.

8. 담당자(로그인 계정) 배정은 어떻게 하나요?

담당자배정

○ 미배정 사건 목록

사건번호	접수일자	사건명	배정
2019-08-26	스마트폰 배터리 교체후 발생한 메인보드 하자에 따른 무상수리 요구	배정	
2019-08-26	설치 불량으로 인한 설치비 및 수리비용 환불 요구	배정	
2019-08-26	통풍구에서 곰팡이가 발생한 부분 교체 요구	배정	
2019-08-23	설치 후 제품 외관 찍힘 발견으로 인한 교환 요구	배정	
2019-08-22	부품보유기간 내 부품 보유하고 해에 대한 새제품 교환 요구	배정	
2019-08-22	수리불량으로 의심되는 휴대전화	배정	
2019-08-22	하자가 다발하는 에어컨	배정	
2019-08-22	냉장고 컴프레서 하자	배정	
2019-08-22	네트워크 연결 하자 계속되는	배정	
2019-08-22	땀에 의해 하자발생한 휴대폰 방수 과장광고로 무상수리요구	배정	

○ 배정 사건 목록

사건번호	접수일자	사건명	알림여부
2019-08-2	스마트폰 메인보드 하자에 따른 데이터 복구비용 배상 요구	알림완료	
2019-08-2	전자상거래로 주문 후 보증기간 이내 화면에 흑점이 생긴 TV의 무상수리 요구	☐	
2019-08-2	보증기간내 동일하자 다발하는 청소기의 환급요구	☐	

메시지 전송

전화번호

010-1111-1111

확인 취소

5. 메시지 전송대상 사건에서 알림여부를 선택합니다
6. 메시지 전송 버튼을 클릭합니다.
7. 전화번호를 확인하고 전송합니다. (등록된 번호가 없을 경우 등록)

9. 1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?



1. 온라인협력사 로그인 후, 온라인협력사 > 관리 > 1:1시스템 문의방을 클릭합니다.

9. 1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?

1:1 시스템 문의방

1:1 시스템 문의 목록

순번	제목	등록일자	답변여부
3	접수통보서 미등록 문제 조치 요청	2023-02-10	N
2	피해구제 중복 조회 신고	2022-07-29	N
1	소비자원 담당자별 조회 기능이 안됩니다.	2020-02-21	Y



3

1

2. 등록 버튼을 눌러 1:1 시스템 문의를 등록할 수 있습니다.
3. 제목을 눌러 1:1 시스템 문의를 조회할 수 있습니다.

9. 1:1 시스템 문의는 어떻게 하나요?

4

신규문의

목록으로

제목	
내용	
* 파일첨부	파일 첨부하기 첨부파일을 마우스로 끌어서 추가할 수 있습니다.

등록

5

1:1 시스템 문의방

목록으로

제목	소비자원 담당자별 조회 기능이 안됩니다.
내용	소비자원 담당 조정관 별로 사건을 조회할 수 있는 기능이 있으나 어느순간부터 제대로 구현되지 않고 있습니다. 확인 및 조치 부탁드립니다.

담당자 답변

제목	문의에 의한 답변
내용	안녕하세요 한국소비자원 [홍길동] 조사관입니다. 해당 부분 문제가 확인되어 월요일에 개발자를 불러서 조치할 예정입니다. 감사합니다. 한국소비자원 [홍길동] 드림.

4. 1:1 시스템 문의를 등록할 수 있습니다.
5. 1:1 시스템 문의 및 답변을 조회할 수 있습니다.

10. 온라인협력사 정보는 어떻게 수정하나요?



1. 온라인협력사 로그인 후, 온라인협력사 > 관리 > 협력사 정보관리를 클릭합니다.

10. 온라인협력사 정보는 어떻게 수정하나요?

2 협력사정보관리

온라인협력사 기본정보

사업자등록번호		상호명	
대표자명		업종코드	33
전화번호		팩스번호	
주소	주소검색		
관련부서			
관련담당자			
피해보상기구 설치여부	Y	대규모 기업집단코드	001
피해자동통보 승인여부	Y		
상당자돌처리 신청여부	Y	변경전업제명	
취급종목			
사용자아이디		담당자전화번호	
담당자휴대폰		담당자이메일	

저장

2. 저장버튼을 클릭해 온라인협력사 기본정보를 수정할 수 있습니다.

- 수정된 정보는 관리자 승인 후 시스템에 반영됩니다.

10. 온라인협력사 정보는 어떻게 수정하나요?

3

5 온라인협력사 담당자정보

* 추가/수정/삭제한 내용은 저장해야만 반영됨

추가 삭제 초기화 저장

선택	사용여부	아이디	비밀번호	이름	연락처	이메일
☐	사용		변경할 비밀번호 입력			
☐	사용		변경할 비밀번호 입력			
☐	사용		변경할 비밀번호 입력			
☐	사용		변경할 비밀번호 입력			

3. 저장버튼을 클릭해 온라인협력사 담당자정보를 추가/ 삭제 / 수정할 수 있습니다.
- 담당자를 삭제하는 경우, 해당 담당자의 작업 이력은 지워지지 않습니다.



감사합니다.