

통합 소비자 불만해결 시스템



한국소비자원
Korea Consumer Agency

통합 소비자불만해결 시스템이란?

소비자불만 및 분쟁을 신속하고 효율적으로 해결하기 위해
한국소비자원에서 민원처리 단계마다
온라인을 기반으로 사건을 처리할 수 있도록
구축한 시스템을 통칭



한국소비자원 민원처리 프로세스

소비자
불만발생



1단계
상담



2단계
피해구제



3단계
분쟁조정



01

상담

소비생활중 발생하는 불편이나 피해에 대해 1372소비자상담을 통해 소비자불만을 처리하는 단계

02

피해구제

상담 단계에서 해결되지 않은 소비자불만에 대해 사실조사, 전문가 자문 등을 통해 양 당사자에게 공정하고 객관적으로 합의를 권고하는 단계

03

분쟁조정

비용, 시간이 많이 드는 민사를 대체할 수 있는 분쟁해결방법으로 양 당사자의 수락으로 조정 성립 시, 확정판결과 동일한 '재판상 화해 효력'이 발생

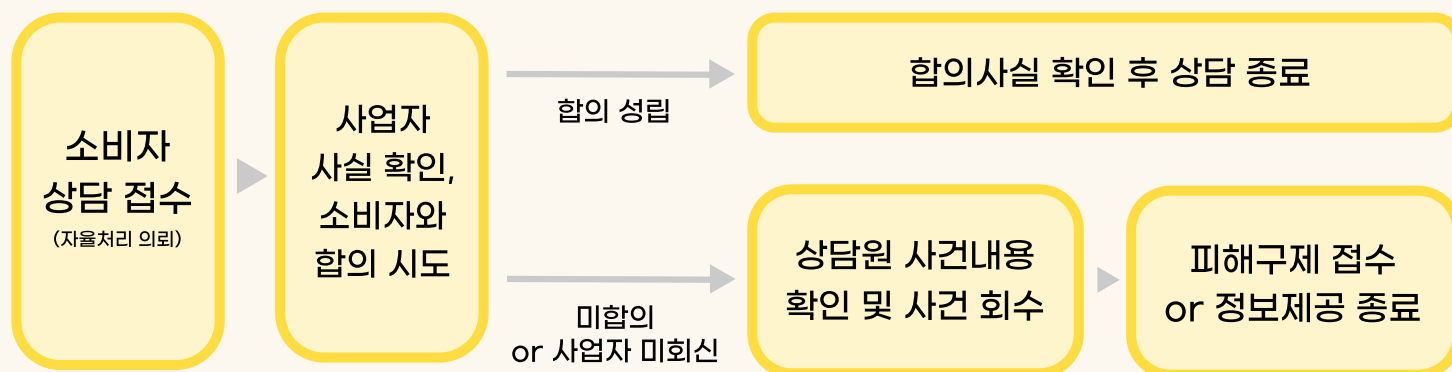
통합 소비자불만해결 시스템 구성

상담단계

<상담자율처리>

신속한 소비자불만 해결을 위해 **인터넷으로 접수된**
소비자 상담 건 중 **소비자가 동의한 건**에 한해
사업자가 직접 소비자불만을 처리할 수 있도록 한 시스템

민원처리 프로세스



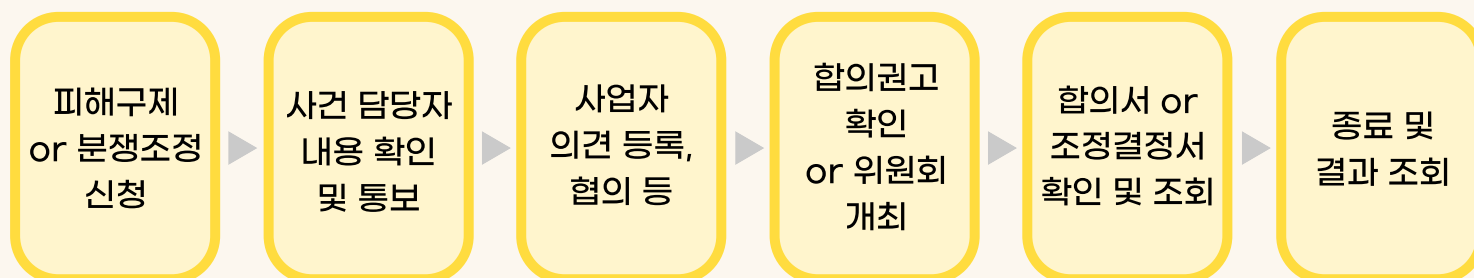
통합 소비자불만해결 시스템 구성

피해구제 및 분쟁조정 단계

<ODR> Online Dispute Resolution

시스템 참여 사업자가 인터넷·모바일로
피해구제 및 분쟁조정 전반에 관한 업무 처리를 손쉽게 하여
효율적인 사건 해결과 업무 수행이 가능하도록 한 시스템

민원처리 프로세스



왜

통합 소비자불만해결 시스템을 이용해야 할까?

통합된 시스템

팩스, 우편 등으로 번거롭게 진행되던
기존의 시스템과 달리
1372 플랫폼을 통해 온라인 상에서
신속하고 효율적으로 문제 해결 가능

기업 이미지 제고

신속한 상담처리와 불만해결로
소비자 만족도 증대,
피해구제 접수 건수 감소를 통한
기업 이미지에 긍정적인 효과