

온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(Ⅳ)

- UNCITRAL ODR Working Group
논의 내용 분석 -

오 수 근



비교법제 연구 11-16-①-4

온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(Ⅳ)

- UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석 -

오 수 근

온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(Ⅳ)

- UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석 -
A Study on a Model of International Rules
on Online Dispute Resolution(ODR)(Ⅳ)
- An Analysis on Deliberation of UNCITRAL
ODR Working Group -

연구자 : 오수근(이화여대 법학전문대학원 교수)
OH, Soo-Geun

2011. 11. 30.

요약문

I. 배경 및 목적

- UNCITRAL 은 2010년 12월 Working Group III를 새롭게 출범시켜 ODR에 대한 국제규범을 만드는 작업을 시작함.
- 이 보고서는 Working Group III에서 논의하는 각 쟁점이 언제 어떻게 제기되어 논의가 전개되는가를 정리 분석한다.
- 쟁점별 논의과정을 분석하여 주요국의 입장을 파악하고 우리나라의 전략을 수립하는 기초자료를 제공하는데 목적이 있다.

II. 주요 내용

- ODR은 10여년의 논의 과정을 거쳐 의제로 채택됨
- 논의의 대상이 된 쟁점은 여러 단계를 거쳐 제기되어 진화되고 있음.
 - 2010. 3. Colloquium: 새로운 의제채택에 대한 공감대형성
 - 2010. 11. Vancouver Conference: 주요 쟁점에 대해 전문가들의 의견 교환
 - 회의자료 준비를 통해 쟁점이 정리되고 회의에서 논의를 통해 쟁점에 대한 결론을 내면서 새로운 쟁점이 추가됨. 이러한 과정이 반복되면서 법규범이 형성됨

□ 주요 쟁점

- 대상: B2B, B2C, C2C
- 단계: 협상, 조정, 중재
- 논의순서: 절차규칙, ODR제공자에 대한 가이드라인, 실체법, 집행
- ODR 체계의 구성: 절차규칙과 별도 문서
- ODR 플랫폼
- ODR 제공자
- 합의 또는 결정의 집행

□ 주요국의 입장

- 미국: 적극적으로 글로벌 ODR 체계를 구축하고자 함
- 남미: 기존의 국내 법질서에 입각한 소비자보호체계를 희망
- 캐나다: 필요성에는 공감하지만 기존 사법체계에서 완전히 독립된 새로운 체제의 구축에 대해서는 우려
- 체코: 새로운 ODR 체계 구축에 적극적이면 ODR 플랫폼을 구축하여 전 세계 시장을 선도하려고 함.

□ 우리나라의 전략

- 적극적 자세: 우리의 IT 기반이나 전자상거래의 역량을 발휘할 수 있는 ODR 체계구축에 적극적으로 참여
- ODR 플랫폼 구축: ODR 플랫폼을 구축하여 전세계적인 ODR 시장에 진입

- 글로벌 법률시장 진입: 국제규범형성에 적극적으로 참여함으로써 우리나라 법률가의 글로벌 법률시장 진입을 도모

Ⅲ. 기대효과

- 실천적으로 쟁점별 우리나라의 입장 결정
- 이론적으로 국제규범 형성 과정 규명

▶ 주제어 : 온라인분쟁해결, 전자상거래, 국제규범

Abstract

I . Background and objectives

- UNCITRAL launched Working Group III in December, 2010 to establish global norm on Online Dispute Resolution(ODR).
- This paper provides summary and analysis on when issues were raised and how they have been evolved.
- This paper aims at identifying stances of major states and suggesting the strategy of Korea.

II . Main Contents

- ODR was adopted as a new work of UNCITRAL after about 10 years' discussion.
- Each issue has been discussed through several stages.
 - 2010. 3. Colloquium: Consensus building for the adoption of a new agenda
 - 2010. 11. Vancouver Conference: Exchange of ideas among experts
 - Conference documents and reports: Conference documents reflect what are discussed before the conference and reports summarize what are discussed during the conference.

Major issues

- Target: B2B, B2C, C2C cross-border transaction
- Stage: negotiation, facilitated settlement, arbitration
- Step for the work: procedural rules, guideline for ODR provider, substantive rules, enforcement.
- Element of Procedural Rules: rules and separate documents
- ODR Platform
- ODR Provider
- Enforcement of settlement or award

Stance of major states

- U.S.A.: Positive in establishing global ODR system
- South America: Prefer traditional consumer protection scheme
- Canada: Positive on the necessity of ODR, but passive on the establishing new system which is independent from traditional judicial system.
- Czech: Very active for global ODR system planning pilot ODR Platform

Possible strategy of Korea

- Positive stance: Korea needs to be positive in establishing ODR framework based on Korea's IT power and ample experience of

e-commerce.

- ODR Platform: Korea needs to build ODR Platform in order to occupy the global ODR market.
- Global legal market: Korean lawyers may have chances to enter into global legal market through active participation in UNCITRAL activities.

III. Expected Effect

- Positioning of Korea
- Proving the formation process of global norms.

 **Key Words : Online Dispute Resolution, E-commerce, Global norm**

목 차

| | |
|--|----|
| 요 약 문 | 5 |
| Abstract | 9 |
| 제 1 장 서 언 | 17 |
| 제 1 절 연구 배경 | 17 |
| 제 2 절 연구방법과 내용 | 19 |
| 제 2 장 UNCITRAL ODR 규범의 진화 과정 분석 | 25 |
| 제 1 절 개 관 | 25 |
| 제 2 절 ODR에 대한 기본 이해 | 26 |
| I. ODR Framework | 26 |
| II. ODR의 정의 | 32 |
| III. ODR 단계 | 34 |
| IV. ORD 플랫폼(Platform)과 ODR 제공자(Provider) | 36 |
| 제 3 절 적용범위 | 39 |
| I. 대상이 되는 거래 유형 | 39 |
| II. 거래 당사자 | 40 |
| III. 국제 전자상거래 | 42 |
| IV. 당사자간의 합의 | 43 |
| V. 적용에서 제외되는 거래 | 46 |
| 제 4 절 ODR 중립인 | 47 |
| I. 개 념 | 47 |

| | |
|--------------------------|----|
| II. 선 임 | 48 |
| III. 업무수행 | 52 |
| 제 5 절 통 신 | 53 |
| I. 당사자 및 중립인의 통신 | 53 |
| II. 주소와 시점 | 55 |
| III. 신원 확인 및 인증 | 58 |
| IV. 비밀유지 | 60 |
| 제 6 절 절차 진행 | 62 |
| I. 개 시 | 62 |
| II. 집 행 | 66 |
| 제 7 절 기 타 | 75 |
| I. 준거법 | 75 |
| II. 중재지 | 77 |
| III. 당사자 대리 또는 구조 | 79 |
| IV. 언 어 | 80 |
| V. 절차비용과 속도 | 82 |
| 제 3 장 주요국가별 입장과 전략 | 85 |
| 제 1 절 개 관 | 85 |
| 제 2 절 미 국 | 86 |
| 제 3 절 아르헨티나 | 87 |
| 제 4 절 캐나다 | 88 |
| 제 5 절 체 코 | 88 |
| 제 6 절 우리나라 | 89 |

「참고자료」

| | |
|---|-----|
| 1. 콜로퀴엄 | 93 |
| 2. 밴쿠버 전문가 회의 | 98 |
| 3. ODR 제공자 및 중립인에게 적용되는 원칙에 관한 제안 | 105 |
| 4. UNCITRAL ODR 규정을 사용한 국가간 ODR 체계 구축과 관련된 시범사업 안내 | 110 |
| 참 고 문 헌 | 115 |

제 1 장 서 언

제 1 절 연구 배경

법의 세계화는 세계 법제사의 큰 흐름이다. 법의 세계화라는 현상을 관찰해 보면 두 가지 과정이 있음을 알 수 있다. 하나는 시장의 논리에 의해 통일적 규범이 형성되는 과정이다. 시장에서의 거래과정에 양 당사자의 교섭력에 따라 거래의 조건이 성립되어 그것이 규범화되는 것이다. 다른 하나는 국가 간 협상을 통해 통일적인 입법이 형성되는 과정이다. 이러한 과정에서 UNCITRAL, Unidroit, 헤이그 국제사법회의 등이 일정한 역할을 하고 있다. 이 두 과정은 중복되기도 하고 상호 영향을 주기도 한다.

시장의 논리에 의해 법의 세계화가 진행되는 과정에는 개별 국가가 법규범의 내용을 형성하는데 참여할 부분이 그리 많지 않다. 왜냐하면 시장에서 지배력을 갖고 있는 거래의 주체들은 비용을 최소화할 수 있는 법규범을 원하기 때문에 개별 국가의 영향을 받지 않으려고 하기 때문이다. 만일 자국의 시장이 국제시장과 질적으로 큰 차이가 있다면 그런 법규범을 수용하는 데 문제가 있을 수 있지만 그렇지 않다면 자국의 거래에 대해서도 세계시장에서 적용되는 법규범을 적용하여 같은 조건을 만들어 주는 것이 경쟁력을 키우는데 도움이 될 것이다.

반면에 국가 간 교섭에 의해서 법의 세계화가 이루어지는 과정에서는 개별국가가 할 역할이 많다. 이런 교섭과정에 참여하면 두 가지 이익이 있다. 하나는 자국의 법원칙을 세계규범(global norm)으로 만들 수 있다는 점이고 다른 하나는 자국의 법규범의 미비점을 알게 되어 보완할 기회를 가질 수 있다는 점이다. 그런데 이러한 교섭과정을 선진국 또는 강대국이 주도하는 경우가 많아 그 결과물의 내용이 우리

나라의 이익과 일치하지 않을 수 있다. 이런 현상은 국제 정치나 경제에서도 얼마든지 목도되는 것으로 법의 세계화 과정에서만 존재하는 현상은 아니다. 그러나 개별 국가가 교섭과정에 적극적으로 참여하면 자국의 이익과 상치되는 법원칙이 채택될 가능성을 크게 줄일 수 있다. 우리 경제의 높은 대외의존도를 고려할 때 우리 나라가 법의 세계화에 소극적일 이유는 없다(국민총소득 대비 총수출 비율이 2007년 42.1%, 2008년 55.6%이고 총수출+총수입 비율은 2007년 85.9%, 2008년 110.6%이다).

지금까지 우리나라는 주로 국제적으로 형성된 규범을 받아들여 입법에 반영해 왔다. 국내 입법 시 국제규범은 중요한 전거로서 역할을 해온 것이다. 그래서 주로 받아들이는 처지에서 국제규범의 형성과정에 참여하였다. 그러나 우리나라 경제의 발전과 입법개선에 힘입어 분야에 따라서는 우리나라가 영향을 줄 수 있는 처지가 되었다.

세계 법규범 형성에 적극적으로 참여하는 것은 세계 법률 서비스 시장에 참여한다는 의미도 있다. 세계 경제시장은 그 질서를 유지하기 위해 법적 안정성과 예측가능성 그리고 합리적 법원칙을 요구하고 있다. 이러한 요구에 부응하여 세계 법률 서비스 시장이 형성되어 있다. 법의 세계화에 적극 참여함으로써 현재 영미의 법률가들이 독차지하고 있는 국제 법률 서비스 시장에 진입하는 기회를 가질 수 있을 것이다.

여러 종류의 국제규범과 국제규범 형성자를 고려할 때 UNCITRAL 제3분과위원회에서 2010년 12월 시작된 온라인분쟁해결(Online dispute Resolution, ODR)은 우리나라가 적극적으로 참여하기에 적당한 조건을 갖추고 있다. 우선 우리나라는 IT 분야에서 우위에 있고 온라인 거래에서도 선도적 위치에 있다. 또 온라인 거래의 분쟁해결 경험 역시 많이 축적되어 있다. 따라서 온라인에서의 분쟁해결에 관한 입법에서는 전세계적으로 우리가 기여할 부분이 크다. 이에 더하여 우리나라

가 의장을 배출하고 있어 회의의 흐름을 읽고 영향을 미칠 기회가 있을 수 있다.

국제규범 형성에 적극적으로 참여하기 위해서는 논의되는 쟁점과 그 정치사회적 배경에 대해 면밀한 분석이 필요하다. 논의되는 내용의 법리와 정치적 맥락을 정확히 이해하지 않고서는 국제규범 형성에 기여할 수 없기 때문이다.

이런 배경에서 이 연구는 UNCITRAL 제3분과위원회(ODR)의 논의의 바탕이 된 문건을 분석하여 쟁점을 전체적으로 정리하고 각 쟁점이 어떻게 진화하고 있는지를 분석하여 향후 논의에 대한 우리나라의 입장을 결정하는 기초 자료를 제공하는데 목적이 있다.

제 2 절 연구방법과 내용

2010년 12월 제22차¹⁾ 회의로 시작된 Working Group III의 ODR에 대한 논의는 2011년 5월 제23차 회의까지 진행되었고 201년 11월 제24차 회의를 예정하고 있다.

그런데 ODR에 대한 논의는 긴 배경을 갖고 있다. UNCITRAL에서 ODR에 대한 논의가 시작된 것은 10여년 전으로 거슬러 올라간다. 2000년 제33차 본회의에서는 점증하는 전자상거래에서 발생하는 분쟁을 효과적으로 해결하기 위하여 ODR에 대한 국제규범을 만들 필요가 있다는 주장이 공식적으로 제기되었다. 이러한 필요성에 대해 공감하면서도 전자상거래에서는 소비자와 상인의 구별이 희미해진다는 점과 소비자 보호를 위하여 소비자 관련 분쟁에 중재를 적용할 수 없게 하는 국가가 있다는 점이 장애요인이 되어 논의는 더 진전되지 않았다.

1) 온라인분쟁해결이 새로이 채택된 주제인데 제22차 회의에서 시작하게 된 것은 Working Group III가 1970-1975년에는 International Legislation on Shipping에 대해서, 2002-2008년에는 Transportation Law에 대해서 작업을 하면서 회기가 축적되었기 때문이다. 이하에서는 Working Group III의 제22차 회의를 '제22차 회의'로 기재한다.

제34차 회의와 제35차 회의에서도 논의가 있었지만 중재를 다루는 Working Group II와 전자상거래를 다루는 Working Group IV가 협력하여 장래의 주제로 삼을지를 검토하도록 결정하였다. Working Group II와 IV는 지속적으로 ODR을 미래의 의제로 삼을 필요성과 가능성을 보고서에서 언급했지만 실질적인 진전은 없었고 본회의 역시 미래의 제로써의 가능성에 대해서만 보고서에 기술하였다.

그러다가 2009년 제42차 본회의에서 미국정부는 ODR을 미래 의제로 채택할 것을 제안하면서 이를 위한 연구 작업이 필요하다고 역설하였다. ODR에 관한 여러 쟁점이 논의되었는데 결론적으로 연구 작업이 필요하다는데 의견을 모으고 이를 사무국에 위탁하기로 하고 최종적으로 콜로кви움을 개최할 것을 결정하였다.

이 콜로кви움에서는 처음으로 전세계의 ODR 전문가들과 관심이 있는 이들이 모여서 UNCITRAL에서 ODR에 대한 국제적인 범규범을 제정할 필요가 있는지, 그럴 필요가 있다면 어떤 형식과 내용이 되어야 하는지를 논의하였다. 콜로кви움 참석자들은 이구동성으로 그 필요성을 강조하면서 새로운 Working Group을 창설을 정치적으로 지지하였고 이것이 2010년 UNCITRAL 전체회의로 이어져 Working Group III가 창설되게 되었다. 따라서 이 콜로кви움의 내용을 정리하면 앞으로 ODR 논의의 큰 그림을 그릴 수 있다.

한편 2010년 12월 첫 Working Group III 회의를 앞두고 회의에서 논의할 내용을 좀 더 구체화하고 정리하는 회의가 밴쿠버에서 열렸다. 이 회의에는 ODR에 종사하거나 관련이 있는 각국의 전문가들이 모였는데 3월의 콜로кви움보다 더 전문적이고 구체적인 논의를 하였다. 이 회의에서는 공식적인 보고서는 만들지 않았지만 그 논의된 내용은 3월의 콜로кви움보다 더 정리되고 구체화된 것이었다.

이렇게 ODR에 대한 본격적인 논의는 제22차 회의가 개최되기 전 콜로кви움과 밴쿠버 회의에서 시작되었다. 그리고 회의 시작 이후에는

각 회의를 준비하는 과정에서 논의가 정리가 되어 회의 자료가 작성되고, 회의에서 이루어진 논의는 보고서에 정리가 되어 발표되고, 다음 회의를 준비하는 과정에서 다시 논의가 진행되어 회의 자료가 만들어지는 과정에 들어갔다. 대부분의 쟁점은 Working Group에서 논의되면서 법규범으로 형성되어 가지만 논점에 따라서는 본회의에서 논의되기도 하므로 본회의에서의 논의도 고려한다.

이 보고서는 이러한 논의 과정 속에서 쟁점들이 어떻게 도출되고 진화하여 법규범을 형성하는가를 정리하고 분석하는데 목적이 있다. 이를 위해 아래의 각 단계에서 논의된 내용을 해당 문건(아래 * 표시)을 통하여 정리한다.

- 2010. 3. 콜로쿰에서의 논의
 - * 회의록과 성명서
- 2010. 7. 제43차 본회의
 - * A/65/17 - Report of the United Nations Commission on International Trade Law, forty-third session (New York, 21 June - 9 July 2010)
- 2010. 11. 밴쿠버 회의에서의 논의
 - * 회의 메모
- 2010. 12. 제22차 회의 준비
 - * A/CN.9/WG.III/WP.105 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions
- 2010. 12. 제22차 회의에서의 논의
 - * A/CN.9/716 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (Vienna, 13-17 December 2010)

제1장 서언

- 2011. 5. 제23차 회의 준비
 - * A/CN.9/WG.III/WP.107 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- 2011. 5. 제23차 회의에서의 논의
 - * A/CN.9/721 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (New York, 23-27 May 2011)
- 2011. 7. 제44차 본회의
 - * A/66/17 - Report of the United Nations Commission on International Trade Law, forty-fourth session (27 June - 8 July 2011)
- 2011. 11. 제24차 회의 준비
 - * A/CN.9/WG.III/WP.109 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
 - * A/CN.9/WG.III/WP.110 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: issues for consideration in the conception of a global ODR framework

제22차와 제23차 회의에서 논의된 내용은 이병준교수의 “UNCITRAL ODR Working Group 아젠다 분석”²⁾에서 상세히 다루어진 바 있으므로 이를 인용한다. 한편 23차 회의 자료를 준비하면서 2010. 2. 28.과 3. 1. 양일 동안 절차법 초안을 논의하기 위한 전문가회의(expert meeting)이 있었는데 그 내용은 제23차 회의 자료에 반영되었으므로 별도로 다루지 않는다.

2) 2011. 9. 16. 한국법제연구원, 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구, 제3차 포럼 발표.

이 보고서에서는 서언에 이어 각 쟁점이 언제 어떻게 제기되어 내용이 형성되어 가는지를 정리하고 분석한 후 주요 국가들이 진행과정이나 쟁점에 대한 논의에서 어떤 입장을 취하고 있는지를 또 우리나라가 어떤 전략을 갖고 임해야 하는지에 대해 소견을 밝힌다.

제 2 장 UNCITRAL ODR 규범의 진화 과정 분석

제 1 절 개 관

앞서 연구내용에서 살펴본 바와 같이 ODR 규범은 진화하고 있다. 그 이유로 두 가지를 생각할 수 있는데 하나는 글로벌 차원의 ODR이 아직 완성된 형태로 존재하지 않는다는 점이다. 지역 혹은 개별국가 차원의 ODR은 활동을 하고 있지만 글로벌 차원에서는 아직 존재하지 않는다. 따라서 존재규범 역시 없기 때문에 이 내용에 대해서 정해진 것이 없고 논의를 통해서 규범을 형성해야 한다.

다른 하나는 기존의 법적체계에서 벗어나 있다는 점이다. 기존의 법적 체계는 개별국가의 법질서에 근거하고 있는데 ODR은 전자상거래에서 생기는 분쟁의 처리를 주목적으로 하기 때문에 기존의 관할권과 준거법에서 자유롭고자 한다.

ODR에 대한 국제규범을 형성할 때 늘 문제가 되는 것은 소비자 보호이다. 여러 나라가 소비자 보호에 대한 법규를 두고 공법적으로 접근하면서 이를 사적 합의에 의해 피해갈 수 없게 하고 있다. 그래서 제43차 본회의에서 ODR을 새로운 의제로 채택하면서도 각국의 소비자 보호 법제를 조화하기 힘든 점을 인식하여 소비자의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 일반적인 규범(generic set of rules)을 개발하도록 결정했다.

이러한 진화과정에서 ODR에 대한 소프트 로가 형성되고 있고 어느 시점에서 하드 로로 변화할지는 짐작하기 어렵다. 이러한 소프트 로의 형성과정을 살펴보는 것은 소프트 로의 내용을 정확히 아는 길이 기도 하고, 법규범 특히 국제적 법규범의 형성과정에 참여하는 것이 기도 하다.

각 과정에서의 논의 내용은 회의 자료나 보고서 등을 통해서 확인할 수 있는데 각 과정에서 쟁점의 내용이 좀 더 다듬어지고 세분화되고 일정한 정도 합의에 이르기도 한다. 또 새로운 쟁점이 제기되기도 한다. 물론 제기된 쟁점이 반드시 그 시점에서 처음 논의된 것은 아니지만 문서를 통해서 확인할 수 있는 시점에서 처음 제기된 것으로 보고 정리한다.

첫 회의인 제22차 회의에서는 콜로쿰에서 논의된 내용과 종래 운영되던 ODR에서의 여러 법적 쟁점을 항목별로 정리한 문서를 바탕으로 논의했는데 일반적인 절차 규칙에 들어갈 항목들이 선별되었다. 제23차 회의 문건은 일반적인 절차 규칙이 조문의 형태로 제시되었고 이에 대해 논의를 하면서 법적 쟁점에 대한 합의를 도출하였다. 제24차 문건은 제23차 회의에서는 논의를 반영하여 더 논점을 더 세부적으로 제시하고 있다. 아래에서는 각 쟁점이 어떤 변화를 거쳐서 규범으로 형성되어 가는지 또는 규범에서 제외되는지를 정리하고 분석한다.

제 2 절 ODR에 대한 기본 이해

I. ODR Framework

1. 제 기

이 용어가 처음 등장한 것은 제22차 회의자료였는데 regulatory framework, legal framework, policy framework, framework of online dispute resolution 등으로 사용되다가 제23차 회의자료에서부터 ODR framework라는 용어를 통일적으로 사용하고 있다.

ODR Framework은 ODR을 위한 법적, 기술적, 정책적 체계를 포괄하는 넓은 의미로 사용된다. 이 개념은 ODR의 체계를 포괄적으로 표현할 때도 사용이 되지만 Working Group III의 작업 결과를 표현할 때

도 사용된다. 이는 작업결과가 ODR을 위한 법적, 기술적, 정책적 사항을 규정하고 있기 때문이다.

이 보고서에서는 ODR Framework를 ‘ODR 체계’로 번역하여 사용한다. 한편 밴쿠버 회의에서는 ODR 체계를 ODR 시스템으로 지칭하면서 글로벌 ODR 시스템에 대한 큰 그림에 대해 논의하였는데 그 내용을 정리하면 아래와 같다.

“글로벌 관리자(global administrator)”가 정산기구(clearinghouse)로써 전자적으로 사건을 진행하는 역할을 하고, 동시에 국가별 관리자(national administrator)가 진행절차를 모니터링하고 각 참가국 내에서 판정을 집행하는 역할을 해야 한다. 상인은 처음부터 시스템에 자발적으로 참여한다. ODR 제공자는 참가신청을 하고 일정한 기준에 맞으면 인정을 받고 각 국가별 관리자에 의해 품질유지를 감독받게 된다.

이러한 시스템 하에서는 소비자가 사건을 제기하면 진단절차가 개시되고 당사자들은 자신의 주장을 뒷받침하는 정보를 제출한다. 당사자들이 스스로 합의에 이르지 못하면 자동시스템에 의하거나 실제 조정자에 의해 협상이 시도된다. 협상이 성공하지 못하면 분쟁은 중재 절차를 밟게 되고 국가별 관리자는 판정을 통보받아 집행을 한다. 집행의 구체적인 방법은 결정되지 않았지만, 한 가지 방법은 판매자에게 결과를 존중하도록 지속적으로 압력을 가하는 것이다. 비구속적인 ‘소프트 로’가 그런 시스템을 속히 작동하게 하는 한 방법일 수 있는데 이는 공식적인 ‘하드 로’를 작동해야 하는 긴 절차를 필요로 하지 않는다. 입법부를 통한 입법이 필요하지 않으며, 대신 회원국 간에 공동의 요주의판매자목록을 이용할 수 있게 한다.

ODR 체계를 설계할 때 글로벌 기준을 지역적 조건에 적용함으로써 효과를 볼 수 있다. 이러한 glocalization은 세계화의 융합하는 힘과 세분하는 힘 사이의 균형을 이루게 된다. 국제적 분쟁을 다루는 한 방법으로 지역화한 예가 남부 및 동부 아시아에서 시행하는 ICA-Net 이

다. 이 시스템은 오픈 소스의 사회적 네트워크 플랫폼에서 시작하여 이해 당사자들 사이의 통신을 허용한다. 원래 2007년 제안되어 2년 동안 시범 실시하였고 현재 확대를 모색하고 있다. 이 사업은 회원국, 분쟁해결기관, 집행기관, ADR 제공자, 공적인증기관 등의 협조로 진행되었다.

글로벌 ODR시스템을 설계할 때 다음의 점을 유의하여야 한다.

첫째, ODR 제공자와 이들이 운영되는 구체적인 기준으로 European Commission이 설정한 독립성, 투명성, 대립당사자주의, 효과성, 적법성, 유연성, 대표성 그리고 데이터 보안이 있다. ODR 제공자와 각국의 소비자 보호기관은 데이터를 상호 교환할 수 있어야 하는데 다툼이 ODR 제공자에게 제기되면 그 결과가 보호기관에 전달되어 공중에 전파되도록 하여야 한다. 혁신을 위한 방안으로 소스 코드에 대한 접근 허용, 비영리분야에서의 경쟁제한, 혹은 등록된 지적재산권을 라이선스화 하는 것을 생각할 수 있다.

둘째, 시스템을 운영하는 절차로 입법되는 것은 효율성과 효과성을 확보하고, 도출하는 결과의 만족을 가져오고, 정의에 관한 법적 규범과 상응하고, 문화적 차이를 존중하며, 투명성과 독립성을 갖고 운영되어야 한다.

셋째, 판정의 집행과 관련하여 판매자가 자발적으로 합의할 것을 기대하는 것은 현실적이 아니며 그렇다고 하여 공적 집행이 적당한 것도 아니다. 더욱이 기업의 도산가능성과 사기에 대한 민감성을 전제할 때 집행을 확실하게 할 실행가능한 방법도 없다. 중재지는 반드시 집행이 이루어질 곳이어야 한다. 집행을 위한 단계적 접근이 필요하다. 처음에는 자발적인 방법을 사용하고 필요한 경우 점차 더 적극적인 방식으로 단계를 높여야 한다. 법적 조치가 필요하게 되면 글로벌 또는 각국의 관리자가 집행을 압박하게 된다. 이때 관리자는 지역의 소비자 보호 기관과 협력할 수도 있고, 지급담당기관(payment intermediary)으로

부터의 반환을 압박할 수도 있다. 또 다른 방법은 법원 판결을 통해서 중재 판정을 집행가능하게 하는 것이다. ODR 절차가 시작되면 피신청인의 계좌에서 임시로 인출할 수도 있고, 시스템 사용조건으로 판정이 계약으로 구속력을 갖는다고 정할 수도 있다. 그밖에 공공 웹 사이트에 부정적인 평을 올리는 방법, 도메인 이름이나 서버에의 접근을 차단하는 방법, 그리고 검색엔진에서 조회결과를 삭감하는 방법 등도 생각할 수 있다.

넷째, 입법 형식과 관련하여 ODR 체제에 대한 국제조약의 엄격성은 지금 당장은 도움이 안 되고 UNCITRAL의 모델법이나 입법지침을 채용하여 시범 실시하는 것이 더 적당하다. 당분간은 속지법과 별개로 운영되는 기구들을 아우르며 동시에 관할 밖의 분쟁을 해결하도록 허용하는 소프트 로를 추구해야 한다.

다섯째, 지역적 관심사와 관련하여 나라마다의 특이 체질에 대처하기 위한 여러 가지 요구사항이 있다. 미국이 OAS에 제안한 바와 같은 소비자 구제 모델이 필요하다. 또 국제적인 기준을 지역적 조건에 맞추는 것뿐만 아니라 지역 소비자나 기업에 특이한 요구 주의를 기울이는 것도 중요하다. 이를 위해서는 국가 간 협력이 요구된다. 지역의 언어로 시스템에 접근할 수 있도록 하는 것과 전체적인 조화를 위해서 지역적 규범을 희생하지 않는 것도 강조되어야 한다.

한편 ‘ODR 체계’를 Working Group III의 작업결과로 만들어 지는 문서를 의미하는 것으로 사용할 때 그 문서의 구성에 대해 제22차 회의 자료는 제1조 제4항에 다음과 같이 공란을 두어 그 내용을 채워 넣게 하였다. “동 규칙은 []로 구성된 온라인분쟁해결 초안과 함께 사용할 의도로 규정되었다.”

2. 진 화

제23차 회의에서 ODR 체계는 다음과 같이 구성된다고 합의하였다.

제 2 장 UNCITRAL ODR 규범 논의의 진화 과정 분석

- 규칙은 부속서 및 규칙들의 부분으로 이루어져 이러한 규칙들에 첨부된 아래와 같은 서류들로 구성된 온라인 분쟁조정 체계와 함께 사용하려는 의도가 있다.

- (a) 사건 판결에 있어서 실체법의 원리들
- (b) ODR 제공자와 중재인들을 위한 가이드라인
- (c) 공통의 통신 기준, 형식, 승인 및 품질 관리를 포함하는 ODR 제공자 및 중재인들을 위한 최소한의 요구조건
- (d) 국제사건에서의 집행방법

ODR 체계에 대한 상세한 논의는 제24차 회의 자료에 아래와 같이 정리되어 있다.

- ODR 체계가 커버하는 영역에 따라 전 지구적, 지역적, 국내적 ODR 체계가 있을 수 있다. 그리고 ODR 제공자도 단수일 수도 있고 복수일 수도 있다. 이와 관련하여 다음과 같은 쟁점이 있다.
 - 전 지구적 ODR 체계의 경우, 하나의 집중된 ODR 플랫폼인가 아니면 다수로 분산화된 ODR 플랫폼인가
 - 만약 하나의 ODR 제공자가 존재한다면, ODR 제공자가 유일한 혹은 다수의 ODR 플랫폼을 관리할 수 있는가
 - ODR 제공자가 다수라면, 각자가 자신의 ODR 플랫폼을 관리하는가 아니면 다른 제공자에 의해 관리될 수 있는가
 - ODR 이용자가 어느 ODR 플랫폼을 사용할 것인지 결정할 수 있는가
 - ODR 제공자들 사이에서 통일된 운영기준이 어떻게 유지될 수 있는가

한편 작업의 결과로써 ODR 체계를 구축하기 위하여 절차규칙 (procedural rules)을 먼저 만든다는 것이 제22차 회의에서 합의되었다.

절차규칙과 관련이 있는 추가적인 가이드라인이 필요한지에 대해 제 23차 회의에서 논의를 한 결과 ODR 제공자를 위한 가이드라인 등을 별도의 문서로 만들기로 하였다, 제24차 회의 자료는 작업의 결과물은 절차규칙과 별도문서(separate document)로 구성된다는 점을 명시하고 있다.

- 절차규칙은 ODR의 개시, 진행, 종료에 대한 절차를 규율하고, 별도문서는 ODR 제공자와 관련자에게 가이드라인을 제공하는 것으로 규칙에서 다루지 않는 다음과 같은 여러 가지를 규율한다.
 - 비용, 일자(calendar date)의 정의, 중립인의 윤리강령과 최소한의 요건뿐만 아니라 중립인에 대한 비난에 대응하는 것
 - 결정을 내리고 시행하는 것
 - 중립인의 판단의 근거가 되는 일반 원칙(실체법적 규칙)
 - 국제적 집행체계
 - ODR 제공자의 인증
 - ODR 제공자의 운영기준
 - ODR 플랫폼의 호환성(interoperability) 기준
- 별도문서에 다를 수 있는 위와 같은 쟁점 중에서 실무 작업반이 어떤 항목을 다루어야 그 임무를 다하게 되는 것인지를 논의해야 하며 별도문서가 부속서로 첨부되는지 아니면 분리되어 존재하는지를 논의해야 한다. 또한 ODR 이용자가 절차 규칙에 따르기로 할 때, 부속서로 두는 경우 어떤 방법으로 ODR 이용자가 부속서류에 대한 정보를 적절히 취득하게 할 것인지도 결정해야 한다.

3. 전 망

절차규칙과 별도문서의 작성은 동시에 진행될 것으로 예상된다. 물론 절차규칙이 상위규범이므로 먼저 작업이 진행되겠지만 별도문서를

이루는 내용들도 준비가 되는대로 논의를 하게 될 것이다. 그런 점에서 제25차 회의부터는 ODR 플랫폼이나 ODR 제공자에 대한 보다 구체적인 논의가 있을 것이다.

II. ODR의 정의

1. 제 기

ODR의 개념에 대해 콜로퀴엄에서는 초보적 수준의 논의만 이루어졌다.

- ODR은 온라인 기술을 사용하는 분쟁해결의 한 방법이다. ODR은 중재나 조정과 유사하지만 분쟁해결 절차에서 정보관리나 통신 방식에서 온라인 기술을 사용한다는 점에서 차이가 난다. 온라인 기술은 절차의 전부 또는 일부에만 적용될 수도 있는데 분쟁이 해결되는 방식에도 영향을 준다. ODR이 전자상거래에만 적용되는 것은 아니지만 전자상거래에서 주로 적용되었고 전자상거래와 같이 발전해 왔다. ODR이 전통적인 거래의 분쟁해결방식으로도 사용될 수 있지만 분쟁해결에서도 거래의 방식과 같은 방식을 사용하는 것이 타당할 것이다. 한편 온라인상의 중재는 중재에 관한 일반 규범의 적용도 받는 점에 유의해야 한다.

ODR이 무엇인지에 대한 본격적인 논의는 제22차 회의에서 시작되었다. 콜로퀴엄에서는 ODR을 새로운 의제로 채택하게 하는데 초점이 맞추어져 있었으므로 ODR 자체의 개념정의를 중요한 것은 아니었다. 또 밴쿠버 회의는 전문가들이 모였으므로 ODR에 대한 공통적인 인식이 있었고 구체적으로 범규범을 작성하는 것이 아니었기 때문에 상세한 정의가 필요하지 않았다.

제22차 회의 자료는 ODR의 개념을 아래와 같이 정리하였다.

- ODR은 분쟁해결 수단인데 구속력 있는 결정을 내릴 수도 있고 아닐 수도 있다. ODR은 당사자간의 분쟁해결을 진행하기 위해 온라인 기술을 사용한다는 점을 내포하고 있다. 분쟁 해결 시 온라인 기술을 사용하므로 거래에도 온라인 기술을 사용하는 것을 상정하는 것이 논리적이다. ODR은 제3자의 조력을 받는다는 점에서 오프라인에서 이루어지는 조정이나 중재와 유사점이 있다. 그런데 온라인 중재는 중재에 관한 각국의 법규나 국제법규에서 요구하고 있는 형식요건으로 인해 여러 법적 문제가 제기된다.

2. 진 화

ODR에 대한 정의는 제22차 회의에서 처음 논의되었는데 제22차 회의자료는 앞서 본바와 같이 기본적으로 조정이나 중재에 초점을 맞추고 있었고, 비공식적인 당사자간의 협상이나 자동화된 협상 또는 조력을 받는 협상을 ODR의 범주에 넣을지에 대해서는 결론을 내지 않고 있었다.

그런데 제22차 회의에서 여러 가지 의견이 나왔다. 정의가 너무 넓다는 의견도 있고 추후에 당사자들이 선택할 수 있도록 넓게 해야 한다는 의견도 있었다. 그밖에 다음과 같은 주장이 있었다.

- ‘전부 또는 일부가 온라인에서’라는 구문이 모호하므로, ‘일부’가 정의되어야 한다.
- 정의에서 기술력을 통해 자동화되고 능률화된 절차가 강조되어야 하고, 해결되는 분쟁의 성격이 초국가적임이 역설되어야 한다.
- 정의에서 정보통신기술을 사용하는 기존의 분쟁해결과 ODR의 차이점이 드러나야 한다.
- 온라인 거래에서 기인한 것뿐 아니라 오프라인에서 발생한 사건의 해결도 수용하여야 한다.

어떠한 정의도 장래에 있을 기술의 발전을 배제하지 않을 정도로 개방적이어야 하며, 기술적 중립성의 원칙을 지켜야 한다는 데에는 합의가 있었다. 또 ODR이 협상을 포함하는 것으로 이해한다는 주장이 지지를 받아 정의에서 중재 뿐 아니고 협상도 포괄하기로 하였다. ODR의 정의에 대한 심의는 ODR의 요소가 성안된 후로 미루기로 하였다.

3. 전 망

ODR의 정의는 이후에도 계속 논의될 것이다. 정의 자체가 여러 차례 문구수정을 거쳐야 하는 점도 있고 대표들의 이해 정도에 따라 영향을 받기 때문이다.

III. ODR 단계

1. 제 기

ODR이 의제로 채택될 때까지 지지자들조차 ODR의 구체적인 형태에 대한 공동의 이해를 갖고 있지는 않았다. 이는 UNCITRAL에서 만들고자 하는 국제규범이 규율하는 ODR이 어떤 모습인지에 대한 이해가 달랐기 때문이다. 조정과 알선에 대한 콜로퀴엄에서의 이해는 아래와 같이 정리되었다.

- 조정이나 알선은 분쟁이 당사자간의 양보와 합의에 의해 해결되도록 제3자가 조력을 하는 제도이다. 조정이나 알선은 유연성, 신속성 그리고 경제성에서 ODR에서 중요한 역할을 할 수 있다.
- 알선이나 조정이 ODR에서 활용되기 위해서는 명확한 규범, 보편적 이용가능성의 보장, 낮은 비용, 비밀보장, 불편부당성, 조정자의 독립이 필요하다. 그리고 국제적으로는 효율적인 집행절차가 필요하다.³⁾

3) 이번 작업에서 조정과 알선은 구별하지 않는다. 양자 모두 제3자의 조력을 받지만

제22차 회의자료에서도 소비자 불만 해결이나 trustmark는 공식적인 분쟁해결의 범주 밖에 있고 제3자의 개입이 없다는 점에서 모델에 포함시키지 않았다.

2. 진 화

그러한 인식의 차이가 첫 회의인 제22차 회의에서 드러났다. 일부는 종래의 조정이나 중재를 ODR의 내용으로 생각했고 일부는 자동화된 협상절차에 무게를 두었다. 제22차 회의에서 논의한 결과 ODR을 단계적으로 이해해야 한다고 합의하였다. 그 단계는 당사자 간의 합의에 바탕을 둔 해결단계와 중재판정에 따른 해결단계로 나누어진다. 합의에 의한 단계는 당사자 간의 협상에 의한 단계와 자동화된 협상 혹은 중립인의 개입에 의한 협상을 통해 해결하는 단계로 구별할 수 있다. 정리하면 ODR은 세 단계로 나누어지는데 첫째 당사자간의 동의에 바탕을 둔 협상, 제도화된 해결(facilitated settlement) 단계, 그리고 중립인이 구속력 있는 판정을 내리는 중재단계로 나누어진다.

이렇게 ODR의 단계를 나누게 되자 이 단계를 순서에 따라 밟아야 하는지 아니면 한 단계를 선택할 수 있는지에 대해 논의가 제23차 회의에서 이어졌다.

제24차 회의 자료는 이와 관련해서 다음과 같은 쟁점이 있음을 제시하고 있다.

- 전체적인 구조를 세 단계로 구성할 것인가 아니면 합의단계와 강제단계의 두 단계로 구성할 것인가
- 신청인은 자신의 선택한 단계에 들어올 권한이 있는가? 그렇다면 언제 그러한 선택을 하여야 하는가?

결정은 당사자가 한다는 점에서 구별의 실익이 없기 때문이다. 더욱이 제3자뿐만 아니라 자동화된 장치 같은 제4자가 관여하는 경우도 많아 양자를 구별하지 않고 '제도화된 해결(facilitated settlement)'로 표기한다.

- ODR 제공자가 특정 단계에서만 서비스를 제공할 수 있게 허용해야 하는가?
- 협상단계는 보다 구체적인 협상 유형 예를 들면 자동화된 협상 (automated negotiation)이나 assisted negotiation 으로 나누어 규정해야 하는가?
- 절차규칙은 반소의 제기 가능성을 고려해야 하는가?
- 일반 당사자가 협상에 참여하기를 거절하면 어느 시점에서 타방 당사자가 facilitated settlement로 나아가게 할 수 있는가?
- 어떤 상황에서 협상단계에서 facilitated settlement 단계로 이동하게 되는가?

3. 전 망

ODR 단계에 대해서는 제23차 회의에서 대강의 합의에 이른 것으로 보인다. 다만 세 단계에 대해 각기 어떤 절차규칙을 둘 것인지는 계속 논의될 것이다.

IV. ORD 플랫폼(Platform)과 ODR 제공자(Provider)

1. 제 기

ODR 플랫폼은 ODR이 이루어질 수 있는 기술적 장치를 의미하는 것으로 처음부터 자주 사용되고 있다. ODR 플랫폼은 ODR system 으 로도 표현된다. ODR 플랫폼의 내용이나 구조는 설계하기에 달려 있으므로 ODR 체계에 대한 이해에 따라 결정된다. 한편 ODR 제공자도 ODR 체계의 핵심 요소이므로 처음부터 논의되었다.

2. 진 화

ODR 제공자와 ODR 플랫폼에 대한 정의는 제22차 회의자료에 다음과 같이 제시되었다

- ODR 제공자는 당사자가 자신이 선택한 해결방법으로 분쟁을 해결하고자 할 때 ODR 온라인 플랫폼을 제공하고 절차진행을 관리하는 매개자(intermediary)이다. 온라인 조정이나 중재는 보통 ODR 제공자가 있게 되지만, 나라에 따라서는 비공식적인 협상이 이런 매개자 없이 이루어질 수 있다.
- ODR 온라인 플랫폼은 ODR 제공자가 제공하는 포럼(forum)이다. ODR 온라인 플랫폼은 웹사이트와 같이 인터넷으로 접속할 수 있는 플랫폼(개방형)일 수 있고 인트라넷이나 내부전자파일관리체제와 같은 접속이 제한된 것(폐쇄형)일 수도 있다.

ODR 제공자와 ODR 플랫폼이 어떤 기능을 하고 어떤 관계를 맺어야 하는가가 제23차 회의에서 구체적으로 제기되었다. Mr. Colin Rule은 양자의 관계가 포함된 전체적인 ODR 체계를 비공식적으로 대표들에게 설명하여 공감을 얻었다.

사무국은 양자의 관계에 대한 쟁점을 정리하여 제24차 회의 자료로 제공하였는데 그 내용은 아래와 같다.

- 글로벌 ODR 체계를 설계하는데 ODR 제공자와 ODR 플랫폼의 정의와 기능이 큰 영향을 미친다. 아래와 같은 쟁점들이 있다.
 - ODR 제공자는 어떻게 운영되며 어떻게 자금을 조달하는가?
 - ODR 제공자가 어디에 위치하는가가 차이를 가져오는가?
 - 어떠한 방식으로 ODR 제공자가 승인되고 자격을 인정받으며, 담당할 사안을 분배받을 수 있는가

- 신청인이 사건을 접수하면서 ODR 제공자를 선택하는가, 아니면 각국의 소비자보호기관과 같은 제3자에 의해 선택되어야 하는가? 후자의 경우 제3자 기관의 역할과 지위는 무엇인가?
 - ODR 제공자는 그들의 서비스에 대해 얼마의 비용을 부과하는가?
- ODR 절차에서 ODR 제공자의 권한, 책임 그리고 의무와 관련하여 다음과 같은 쟁점이 있다.
- ODR 제공자에게 어느 정도의 권한을 부여할 것인가? 제출기한 도과나 기한연장 그리고 중립인에 대한 기피 등과 같은 쟁점에 ODR 체계가 관여할 수 있는가? ODR 체계가 그러한 관여를 감독하는 것을 어떻게 규정할 것인가?
 - 만약 ODR 규칙은 답변서 제출 기한의 연장을 허락하지만, ODR 제공자가 그러한 연장 요청을 거절할 경우에는 ODR 제공자는 그 거절에 대한 적합한 근거를 제공하여야 하는가?
 - ODR 제공자가 합의나 결정의 시행까지 감독해야 하는가, 한다면 어떻게 해야 하는가?
- ODR 제공자와 ODR 플랫폼 간의 소통: ODR 제공자와 ODR 플랫폼의 관계가 문제의 핵심이다. 양자의 관계는 각자의 정의와 역할에 달려있다. 어떤 경우이든지 외부에서 양자로 또 양자간의 소통 방법과 시기가 결정되어야 하고 그러한 소통의 흐름이 절차규칙에 반영되어야 한다. 양자의 정의와 과업이 확정되면 소통의 흐름에 대한 여러 쟁점들이 논의되어야 한다.

3. 전 망

이 문제는 제24차 회의에서 계속 다루어질 것으로 전망된다.

제 3 절 적용범위

I. 대상이 되는 거래 유형

1. 제 기

콜로퀴엄에서부터 Working Group을 통해 형성하고자 하는 글로벌 ODR 규범이 소액 다량거래를 대상으로 한다는 점이 강조되었다. 전통적인 사법 체계가 소액 다량의 국제적 전자상거래에서 발생하는 분쟁해결에 적합하지 않으므로 이에 관한 해결책이 필요하다는 것이다. 그 이유는 소송비용에 비해 소액거래라는 점, 준거법 문제 그리고 소비자 보호 문제 등이 제기되기 때문이다. 이 문제를 유럽연합(European Union)에서는 Brussels I 과 Rome I Regulations을 통해 소비자의 주소지에 관할권을 부여하여 해결하였다. 이 방법은 소비자에게는 이상적이지만 국제적 거래에서 소비자는 집행의 어려움이 있고 판매자는 여러 재판관할권에서 제기되는 다량의 소송을 처리해야하는 어려움이 있다.

그러나 제22차 및 제23차 회의에 끊임없이 이 점을 반복하여 강조하게 된다. 많은 대표가 소액다량의 전자상거래뿐만 아니라 다액 소량의 전자상거래를 상정하여 발언을 했기 때문이다.

2. 진 화

소액 다량거래를 대상으로 한다는 데는 이의가 없지만 무엇이 소액 인지를 정의해야 한다는 주장은 제22차 회의부터 계속 제기되었다.

3. 전 망

소액의 의미를 좀 더 명확히 하는 작업이 이루어질 것으로 전망한

다.

II. 거래 당사자

1. 제 기

본회의는 Working Group III에 전자상거래의 B2B와 B2C거래에서 발생하는 온라인 분쟁해결에 대한 규범을 제정하도록 위임하였다. 그러한 결론을 맺기까지 B2C거래를 포함시키는 것에 대한 반발이 있었지만 제42차 본회의에서 정리되었다.

2. 진 화

제22차 회의에서 C2C도 규율대상에 포함시킬 것인지가 쟁점이 되어 아래와 같은 논란이 있었다. 각국의 소비자법이 관련된 문제는 작업범위 밖이라고 보기 때문이다.

- 국내적 소비자보호법에 따른 소비자의 권리를 침해하지 않는 것이 중요하다. 이것이 ODR에 대한 소비자들의 신뢰를 고무하게 된다.
- 국내법과의 조화를 명시하는 것은 실무 작업반의 소관이 아니다.
- 현재의 많은 국제적 소비자 거래에서 소비자들은 실질적으로 어떠한 권리를 갖지 못하므로 ODR의 표준을 만드는 것이 그러한 권리를 만드는 것과 동일한 효과를 가지는 것이다.
- 신청, 교섭 및 조정과 같은 우호적인 해결수단을 사용하는 것이 당사자들에게는 합의에 이르기에 용이하므로 소비자 법에 따른 권리가 침해되지 않는다.
- 중재의 경우에는 소비자법의 준수를 위한 표준이 필요할 것이고, 이는 어떠한 법이 ODR 중재에 적용 가능할 것인지에 대한 더 큰

의문을 낳게 한다.

- 이러한 맥락에서 소액거래가 주 대상인 점과 신속한 해결의 필요성을 감안하여, 실무그룹이 뉴욕협약에서 보다 더 간단한 집행 메커니즘을 고안해낼 수 있을 것인가가 문제이다.
- 소비자들은 당사자 간의 중재합의에 따른 중재절차와 그들 국가의 소비자보호법에 따를 것 중에서 선택할 수 있게 될 것이고, 그러한 선택권은 준거법에 따른 소비자의 권리를 침해함이 없이 작동될 수 있을 것이다.
- 유럽공동체에서는 로마 제1규제(the Rome I Regulation)가 소비자의 관할지법을 준거법으로 하기 때문에 그러한 선택권을 무효화할 수 있을 것이다.
- 소도매 상인들은 로마 제1규제에 의한 제한으로 유럽 내 국제적 매매를 원치 않는다. “Blue Button”은 소비자들에게 더 넓은 범위의 상품과 낮은 가격을 보장하기 위해 고안되었다.
- ODR 표준은 ODR 제공자들이 의심되는 사기나 상인에 의한 범집행기관에 대한 불법적 행위들을 보고할 수 있도록 할 수 있다.
- ODR이 논란이 없을 특정 종류의 분쟁에만 한정되어 적용된다면 적용 시 장애를 피할 수 있을 것이다. 실제로 그러한 분쟁이 대부분일 것이다.

제22차 회의에서는 결론적으로 소액다량의 거래에서 발생하는 분쟁 해결 및 소비자보호법에 따른 소비자의 권리를 침해하지 않는 한에서의 필요한 규칙의 창안에 집중하기로 결론을 내렸다.

제43차 본회의에서는 원래 위임한 것이 B2B와 B2C임을 확인하면서도 실무 작업반이 재량을 갖고 논의하도록 결정하였다.

3. 전 망

상인과 소비자를 점점 구별하기 어려워짐에 따라 결국은 C2C를 포

함하게 될 것으로 전망된다. 그러나 조문 자체에 이 표현이 들어가지는 않을 것 같다. 다만 C2C가 포함되는 것으로 해석되는 경우 판매자와 구매자가 모두 소비자여서 소비자 보호 문제를 어떻게 풀어갈지가 숙제이다.

Ⅲ. 국제 전자상거래

1. 제 기

제22차 회의에서 국제(cross-border)라는 용어를 어떻게 정의할지 또는 불필요한 것은 아닌지에 대한 논의가 시작되었다. UN 전자협약 제 1조 ‘본 협약은 영업소가 다른 국가에 있는 당사자들 간의 계약의 성립 및 이행과 관련한 전자통신의 사용에 적용된다.’를 활용하자는 의견과 EU이사회의 민사 및 상사조정법 규정 제 1조 제 1항 제 2조 “국제적(cross-border) 분쟁은 최소한 당사자 중 1인의 주소 혹은 상거소가 상대방의 국가 이외의 회원국인 경우의 분쟁이다”는 규정을 참고하자는 의견이 있었다. 한편 본 절차규칙은 국내 거래에서도 역시 적용될 것이므로 ‘국제’(cross-border)라는 용어는 삭제되어야만 한다는 의견도 제시되었다.

다음으로 ODR 절차규칙의 적용범위가 전자적 통신 수단을 이용하여 체결된 거래들로 제한되어야 할지 여부가 논의되었다. 문제는 전자적 통신수단을 어떻게 이해하는가이다. 이를 광의로 보면 팩스나 인터넷 전화도 모두 포함된다. 전자상거래를 위한 ODR이 본회의가 위임한 것이라는 점이 강조되면서 제안된 대로 전자상거래에 대한 ODR이라는 표현이 유지되었다.

한편 제22차 회의에서 ‘당사자들은 본 규칙의 적용 범위를 종이 서

4) Directive 2008/52/EC of the European Parliament and the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters

류에 의한 거래와 같이 오프라인으로 이뤄진 거래나 국내 거래의 분쟁으로 확대하기로 합의할 수 있다'는 규정이 추가되어야 한다는 주장이 있었지만 지지를 받지 못했다.

2. 진 화

제23차 회의 자료는 제1조(적용범위) 제1항에서 “UNCITRAL 국제 전자 상거래의 온라인 분쟁해결 규칙은 전자적 통신수단을 사용하여 이루어지는 국제 전자 상거래에서 발생하는 분쟁의 해결에 사용된다.”고 규정하여 ‘국제’ 및 ‘전자상거래’를 그대로 유지하였다. 제23차 회의에서 논의한 결과 이를 서문으로 옮기며 전자적 통신수단의 사용이 부분적으로 이루어지는 경우도 포함하기로 하였다.

그래서 제24차 회의 자료는 서문 제1항은 다음과 같이 정리되었다. “UNCITRAL 온라인 분쟁해결 규칙은 전체적으로 혹은 부분적으로 전자적 통신수단을 사용하여 이루어지는 소액 다량의 국제 전자 상거래에서 발생하는 분쟁의 해결에 사용하는 것이 목적이다.”

3. 전 망

이 쟁점에 대해서는 일응의 합의가 이루어졌다고 본다. 또 국제적 전자상거래의 의미에 대해서는 이 문제를 다루고 있는 UNCITRAL의 문건이 이미 있어서 크게 다른 방향으로 정의하기는 쉽지 않을 것이다.

IV. 당사자간의 합의

1. 제 기

국제전자상거래에서 분쟁이 발생했을 때 ODR 규칙이 적용되기 위해서는 당사자간의 합의가 있어야 한다. 제23차 회의자료 제1조(적용범위) 제2항은 다음의 규정을 제시하였다. “이 규칙은 온라인거래의

당사자들이 동 거래와 관련된 분쟁을 이 규칙에 따라 해결할 것을 합의한 경우에 [구매자가 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리에 영향을 미치지 않으면서] 적용된다.”

2. 진 화

제22차 회의에서 여러 논의가 있었다. 우선 당사자들이 절차규칙에 따라 분쟁 해결을 하기로 동의한 때뿐만 아니라 제공된 서비스나 상품이 이 절차규칙 하의 다른 요건들을 충족시키는 경우에도 적용되는 것으로 수정하자는 의견이 있었다.

문단 마지막 부분의 대괄호에 있는 부분, 즉 “구매자가 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리에 영향을 미치지 않으면서”와 관련해서는, 중재에 합의하고 뉴욕협약의 적용을 받기로 동의한 구매자의 결정에 대해 문제를 제기하는 문구이기 때문에 이 부분을 삭제해야 한다는 주장이 있었다. 이에 대하여, 뉴욕협약 제2조 제1항의 문구는 일부의 국가에서 소비자와 관련된 분쟁이 중재에 의한 합의의 대상이 될 수 있는지 그리고 동 중재에 뉴욕협약이 적용될 수 있는지에 관한 문제에 대해 언급하고 있지 않다는 반론이 있었다.

분쟁 발생 이전의 중재 구속력에 대한 동의는 소비자들을 구속시키지 않아서 일방 당사자는 계약에 따라 분쟁 조정에 구속되는 동안 타방 당사자는 그러지 않는 상황에 관련되었기 때문에 괄호처리 된 부분을 유지해야 한다는 의견도 있었다. 본인이 동의하려는 분쟁 조정 과정에 대한 적절한 통지를 받을 소비자의 권리가 강조되는 어구로 괄호처리 된 글이 대체되어야 한다는 다른 의견도 있었다.

한편 괄호 안의 글이 남는다면 소비자로서 하여금 공정한 제3자의 관할권에 이의를 제기할 수 있어서 공정한 제3자가 자신의 관할권을 직접 판단할 수 있다는 절차 규칙 제8조 제4항에 모순되는 글이 될 것

이라는 의견도 있었다. 또 괄호 안의 규정을 다음과 같이 대신하자는 제안도 있었다. “규칙들은 국제 협약과 적용 가능한 국내 법규에 반하여 적용되지 않고 이는 당사자의 동의에 의해서도 훼손될 수 없다. 소비자 보호를 목적으로 하는 법규들은 특히 그렇다.”

한편 괄호 안의 내용과 관련하여 가령 6개월 등의 일정 기간 내에 당사자의 신청에 대한 착수가 ODR의 방식으로 착수되어야 한다는 권리행사제한의 표시로 수정되어야 한다는 주장이 있었다. 그러나 권리행사기간의 제한은 각국의 국내법으로 해결할 부분으로 남겨두어야 한다는 반대 의견도 있었다. 이러한 권리행사 기간제한은 소비자로서 하여금 기간제한 만료 이후에 법원에 의지할 수 있게 함으로서 과도하게 분쟁해결을 지연시킬 수 있다는 주장이다.

논의 이후, 합의가 부재한 상황에서 제1조 제2항을 다양하게 제안된 변화들도 미래에 논하기 위해 일단 현재 그대로 두어야 한다는 결정이 있었다. 다만 괄호 안의 “구매자”를 “당사자”로 바꾸어야 한다는 합의가 이미 존재한다는 지적이 있었다.

이러한 논의를 반영하여 제24차 회의 자료는 제1조(적용범위)에서 다음과 같이 제시하였다. “이 규칙은 온라인 거래의 당사자가 그 거래와 관련된 분쟁을 이 규칙에 따라 해결하기로 합의한 경우에 [당사자가 다른 형태의 구제를 추구할 권리에 영향을 미치지 않으며] 적용된다.”

3. 전 망

괄호 안의 내용에 대해서는 분쟁해결방식에 대한 합의에 어느 정도의 구속력을 부여할 것인가의 문제이어서 중재합의와 집행에 대한 논의에 따라 유지 여부가 결정될 것으로 보인다.

V. 적용에서 제외되는 거래

1. 제 기

제23차 회의 자료는 제1조 제3항에서 ODR 규칙이 적용되지 않는 전자상거래의 유형을 규정할 수 있게 준비하였다. 적용 대상을 적극적으로 열거할 것인지 혹은 적용되지 않는 대상을 소극적으로 열거할 것인지가 문제인데 후자의 방법을 제안한 것이다.

현존하는 ODR 규칙들의 상당수는 후자의 방식을 채택하고 있다. 일반적으로 신체상해, 가족법, 세금 혹은 지적재산권과 관련된 분쟁들이 본 규정이 적용되지 않는 분쟁에 속하며(전자소비자분쟁해결규칙(ECODIR) 제1조 제2항 참조), 프라이버시침해, 지적재산권, 불법행위와 관련된 청구, 간접손해 또는 확대손해와 관련된 청구도 본 규정이 적용되지 않는 분쟁에 속한다(OAS/ODR 제안서 제2조 참조).

2. 진 화

제23차 회의에서는 이 쟁점에 대해 두 가지 의견이 대립하였다. 즉 당사자의 적용선택에 도움을 주도록 절차의 성격을 더 구체화하여 다루는 것이 낫다는 의견과 시간이나 비용이 많이 드는 사안은 적용대상에 제외하는 것이 낫다는 의견이 대립하였다. 논의 결과 적용이 배제되는 경우를 삭제하고 대신 적용범위를 적극적으로 규정한 제1조 제1항을 보완하기로 하였다.

3. 전 망

제23차 회의에서 적용이 배제되는 경우를 적시하지 않기로 결정하였기 때문에 이 문제는 적용범위에 대한 규정의 주석에 반영될 것으로

로 보인다.

제 4 절 ODR 중립인

I. 개 념

1. 제 기

당사자간의 합의가 안 될 때 중립적인 제3자가 개입하여 분쟁을 해결하는 것이 조정과 중재이다. 이 때 개입하는 제3자를 조정자(conciliator) 또는 중재인(arbitrator)으로 부른다. 그런데 ODR에서도 조정자 또는 중재인이라는 표현을 사용하게 되니 그 결정을 판정(award)이라고 부르게 되고 ODR 전체에 조정이나 중재에 관한 법 원칙이 적용되는 것 같은 인상을 주게 되었다. 그래서 등장한 것이 중립인(neutral)이라는 중립적인 용어이다.

ODR 중립인이라는 표현은 제22차 회의에서 처음 사용되었고 문서로는 제23차 회의 자료에 처음 등장한다. 제22차 회의 자료에서는 중립적 제3자(neutral third party)로 표현되는 경우는 있지만 중립인이라는 표현을 직접 사용하지는 않았다. 다만 AAA Webfile이라는 ODR 플랫폼을 소개하면서 Neutrals라는 용어를 쓴 것으로 보아 AAA Webfile에서 이 표현을 실제 사용하고 있는 것으로 짐작된다.

2. 진 화

중립인이라는 표현은 제23차 회의에서 논란이 되었다. 뉴욕협약에서 사용하고 있는 용어를 그대로 사용해야 한다는 주장이다. 반면에 집행에 관한 논의의 결과를 반영하여 결정해야 한다는 반론이 있었다.

3. 전 망

이 문제는 ODR 결정을 중재에 준해서 집행할지에 달려 있다고 본다. 중재에 준하게 된다면 중재자라는 표현을 사용하게 될 것이고 독자적인 집행 방식을 택하게 되면 중립자라는 표현을 사용하게 될 것이다.

II. 선 임

1. 제 기

ODR에서 많은 사건은 협상이나 제도화된 해결단계에서 해결되지만 그 단계에서 해결이 안 되는 사건은 궁극적으로 중재단계에서 결정을 해야 한다. 그런 이유에서 중재는 ODR에서 핵심적인 절차이므로 중재인은 필수적이다. 그래서 중재인 문제는 제22차 회의에서부터 논의되었다.

제22차 회의에서는 중립인라는 개념은 없었다. 대신 조정자(conciliator) 또는 중재인단의 중재인(members of the arbitral tribunal) 라는 용어를 사용했다. 제22차 회의에서 인원 수 및 선임 그리고 중립성과 독립성에 대해 다음과 같은 논의가 있었다.

- 조정자나 중재인은 ODR 제공자가 준비한 목록에서 혹은 당사자의 선택으로 임명된다. 청구한 금액에 따라 조정자나 중재인의 수가 달라질 수 있다.
- 임명방법으로는 당사자가 ODR 제공자가 준비한 명단에서 원하는 조정자를 순서를 정하여 통보하면 양 당사자의 선택에서 합치된 사람을 임명하는 방법이 있고 ODR 제공자가 일방적으로 임명하는 방법이 있다. 후자는 신속하지만 당사자가 수용하지 않을 수 있다.
- 자신의 중재인을 선택할 당사자의 권리는 보장되어야 하고 당사

자가 선택하지 않는 경우 선임을 도와주는 장치가 마련되어야 한다.

- ODR에서는 조정이나 중재에 적용되는 원칙들, 예를 들면 투명성, 불편부당성, 독립성, 성실성 등이 매우 중요한데 그 이유는 당사자가 대면하지 않기 때문이다. 독립성이나 불편부당성에 대한 우려는 적절한 지침이나 행동강령을 마련해서 해소할 수 있다.
- 이러한 원칙을 유지하기 위해 적절한 전자적 통신방법이 필요하다. 그러한 방법은 모든 당사자들에게 관련 정보가 동시에 주어지고 절차 전반에 걸쳐서 이루어지는 모든 절차적 행위를 알게 하는 것이다.
- 중재절차에서 중재인들은 일반적으로 그들의 독립성이나 불편부당성을 의심할만한 모든 상황에 대해 공개할 의무를 지는데 이점은 ODR에서도 유지되어야 한다.
- 그런 정보는 당사자, 중재인 그리고 ODR 제공자에게 공개되어야 하는데 이들은 문제된 상황을 바로잡을 수도 있다. 전자적 통신의 속도와 효율성을 고려할 때 다룰 수 있는 기한이나 대응할 수 있는 기한은 전통적인 중재보다 짧게 된다.

2. 진 화

제23차 회의 자료는 중립인의 선임에 대하여 제6조(중립인의 선임)에서 다음과 같이 제시하였다.

- 1. ODR 제공자는 자신이 유지하고 있는 자격을 갖춘 중립인의 명단에서 [무작위로] 추출하여 중립인을 임명하여야 한다.
- 2. 중립인은 그의 중립성이나 독립성에 대하여 정당한 의심을 받을 어떤 사유가 있는 경우에는 이를 ODR 제공자에게 알려야 한다. ODR 제공자는 그 정보를 당사자들에게 전달해야 한다.
- 3. 중립인이 선임되면 ODR 제공자는 당사자들에게 그 사실을 알

려야 하고, 분쟁에 관하여 당사자들로부터 받은 모든 정보와 문서를 중립인에게 제공하여야 한다.

- 4. 양 당사자는 선임통지로부터 2[캘린더]일 이내에 중립인의 선임에 대해 반대할 수 있다. 반대가 있는 경우에는, ODR 제공자는 반대하지 않는 당사자에게 2[캘린더]일 이내에 의견을 제시하도록 요요청하고, 그 중립인을 선임하든지 아니면 새로운 중립인을 선임한다.
- 5. 절차진행 중 중립인을 교체하여야 하는 경우에는, ODR 제공자는 즉시 교체할 중립인을 선임하고 그 사실을 당사자들에게 알려야 한다. 절차는 교체되는 중립인이 그 역할을 중지한 단계에서 재개된다.
- 6. 중립인이 선임을 수락하면 이 규칙에 따라 분쟁해결이 실행되고 신속히 완료될 수 있도록 가능한 한 충분한 시간을 사용할 의무를 지는 것으로 본다.
- 7. [중립인의 수는 당사자가 달리 정하지 않는 한 1명으로 한다.]

제23차 회의에서 위 규정에 대하여 다음과 같은 논의가 있었다.

- 당사자들이 단독 중재인의 선임에 합의하지 못하는 교착상태에 관한 규칙이 필요하다. 그런 경우에 누가 중재인을 선임하느냐가 문제이다. 소비자보호기관 또는 ODR 제공자가 보유하고 있는 목록에서 제비 뽑는 방법이 있다. 가장 중요한 것은 중재인의 형평성과 전문성을 보장하는 것이었다.
- 당사자간의 합의가 없을 때, 단독 중재인을 선임한다는 일반적으로 합의된 규칙이 있는데 이는 낮은 비용과 신속한 절차를 위한 것이다.
- 중립인은 반드시 변호사일 필요는 없으나, 관련된 전문적 경험과 문제가 된 사안을 다룰 수 있는 분쟁해결 능력을 갖추어야 한다.
- 신속성을 위해서 ODR 제공자가 중립인을 임명하여야 한다는 주

장이 있다. 이 경우 ODR 제공자는 이러한 역할을 투명하고 공정하게 수행해야 한다.

- 중립인의 인증 시스템이 필요하다. 첫째 단계에서는 기술적인 경험과 분쟁해결에 관한 경험을 심사하는 것이고, 둘째 단계에서는 정기적으로 중립인이 계속해서 그 역할의 책임자이고 그 임무를 공정하게 수행하고 있는 지를 확인하는 것으로 ODR 사용자들로부터의 피드백을 포함한다.
- 이와 관련하여 국제중개기구(International Mediation Institute)의 독립성 표준 위원회(Independent Standards Commission)의 중립인을 위한 국제증명제도를 참고할 만하다.
- 중립인의 공정성에 대해서는 별도의 문서로 규정한다.

한편 제24차 회의 자료는 이 문제에 대한 쟁점을 다음과 같이 정리하였다.

“ODR 중립인은 ODR 체계에서 다툼을 처리하는 중요한 역할을 하는데 중립인에 대한 쟁점들은 적법절차와 관련이 있다.”

중립인의 선정과 관련하여 아래와 같은 쟁점들이 있다.

- 중립인을 어떻게 선정할 것인가
- 중립인을 어떻게 승인, 재승인하는가? 임기나 재임에 제한이 있는가?
- 승인절차는 누가 담당하는가?
- 당사자들이 중립인의 선임을 다룰 수 있는가? 무엇을 근거로 그러한 다툼을 거절할 수 있는가?
- 중립인 명부가 단일한 ODR 제공자에 의해 전 세계적으로 하나이어야 하는가? 아니면 다수의 리스트가 다수의 제공자에 의하여 관리가 되는가?

- 만약 전 지구적인 리스트가 존재한다면, 누가 중립인의 리스트를 수정, 박탈, 첨가할 수 있는 권한을 가질 것인지 여부
- 중립인이 *facilitated settlement*와 중재단계에서 모두 사건을 담당할 수 있는가?
- 절차의 언어가 중립인에 의해서 결정된다면, 제공자의 어떤 지침이 이 문제를 규율할 수 있는가?
- 중립인이 결정을 내리는 시간이 연장된다면, 중립인이 적절한 시기에 결정을 내릴 수 있도록 하는 규칙이 있는가?

3. 전 망

제24차 회의에서는 자동선임 여부, 선임에 대한 이의기간, 인원수에 대해 계속 논의가 이루어질 것으로 전망된다. 중립인의 공정성은 보충문건에서 별도로 다루어질 것이다.

Ⅲ. 업무수행

1. 제 기

제22차 회의에서 이 문제에 대해 다음과 같은 논의가 있었다.

- 중립인의 행동규범이 있어야 한다.
- 중립인에게 지급되는 임금과 보수의 책정이 투명해야 하고, 형평성을 침해할 수 있는 관계에 대해 밝히는 것이 매우 중요하다.
- ODR 제공자들이 중립인을 제안하거나 임명할 수 있고 절차에서 감독관의 역할을 할 수도 있으므로 ODR 제공자들의 공정성도 마찬가지로 중요하다.
- 투명성의 관점에서 제공자들이 상업적 이익으로 자금을 지원받는 사실에 대해 밝히는 것이 매우 중요하다.

이러한 논의가 있었지만 제23차 회의 자료에서는 중립인의 업무집행에 관하여 별도의 규정을 제시하지는 않았다.

2. 진 화

그러나 제23차 회의에서 업무수행에 관한 규정이 필요하다고 하여 제24차 회의자료 제7조(중립인의 권한)는 다음과 같이 규정하였다.

- 이 규칙에 따라 중립인은 당사자가 동등하게 다루어지는 한 자신이 판단하여 적절한 방법으로 업무를 수행할 수 있다. 중립인은 자신의 재량권을 행사하면서 불필요한 지연이나 비용을 피하고 분쟁을 해결하는데 공정하고 효과적인 진행이 되도록 ODR 절차를 진행하여야 한다. 그렇게 할 때에 중립인은 공정하게 행동하여야 하며 항상 전적으로 독립적이고 불편부당하여야 한다.
- 중립인은 당사자가 제출한 문서와 ODR 제공자에게 당사자가 전달한 통신에 근거하여 [ODR 절차를 진행] [분쟁을 결정]하여야 하는데 이들 자료의 관련성은 중립인이 판단한다. ODR 절차는 [중립인이 달리 정하지 않는 한] 이들 자료 만에 입각하여 진행되어야 한다.

3. 전 망

중립인의 업무수행 문제는 본격적으로 논의되지 않았기 때문에 제24차 회의부터 본격적인 논의가 이루어지면서 계속 진화할 것으로 보인다.

제 5 절 통 신

I. 당사자 및 중립인의 통신

1. 제 기

제22차 회의 자료는 조정자 또는 중재인과 당사자간의 통신에 대해서 아래와 같이 정리하고 있다.

- ODR 제공자의 역할의 하나는 당사자들과 조정자 또는 중재인간의 효과적인 통신을 확보하는 것이다. 조정에서 당사자는 개별적으로 또는 공동으로 조정인과 통신을 한다.
- ODR 제공자가 사용하는 기술은 공동 또는 개별 통신에 알맞은 것이어야 하고 비밀유지가 필요한 부분은 타방 당사자가 이용할 수 없게 하여야 한다. 중재에서 ODR제공자가 사용하는 기술은 당사자간의 원활한 통신과 온라인 중재 변론을 시행하는데 적당한 것이어야 한다. 이 점과 관련하여 특정의 행위규칙이 필요한지 또 필요한 기술이 무엇인지 고려하여야 한다.
- ODR의 목적이 효율적이고 신속한 분쟁해결에 있음을 고려할 때, 전자적 정보의 수령 문제를 규율할 법적 기준이 필요할 수 있다. ODR이 전자적 통신 수단에 의존하기 때문에 정보의 발송 및 수령에 대한 규칙은 정확하게 만들어질 필요가 있다. 이점과 관련하여 2005년 유엔전자통신협약(ECC)⁵⁾이 참고할 만하다.

2. 진 화

제22차 회의에서는 이 문제에 대하여 다음과 같은 논의가 있었다.

- ODR 제공자들은 각자 자신의 규칙과 과정의 통일성을 가지고 있다. 전자통신의 발송과 수령에 관한 기술적 규칙은 온라인 플랫폼으로서 모든 관련 정보를 당사자에게 신속하게 전달하는 것이 목적이므로 절차규칙에서 이에 대해 규정할 필요는 없다. 당사자주

5) United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts 2005.

의는 존중되어야 한다.

- 초국가적 ODR은 정보와 통신 기술의 최대 사용자가 될 것이고, 기술적 문제들에 관한 일반적 규약이 유용할 것이다.
- 소비자와 상인이 여러 인터페이스를 통하는 것에서 발생할 수 있는 혼란을 피하기 위해, ODR 온라인 플랫폼으로 통하는 하나의 게이트웨이를 구축하는 것이 효과적일 수 있다.

제22차 회의는 이 분야에 관련된 문제는 법적이라기보다 기술적이고, 실무작업반이 많은 시간을 투자하는 것이 필요치 않다는 것에 합의하였다. 절차 규칙에 대한 심의가 충분히 이루어진 이후에 필요한 경우 통신에 관한 문제를 다시 고려하기로 하였다.

제23차 회의 자료는 제3조(통신) 제1항에서 통신 문제 일반에 대해 다음과 같이 정리하였다.

- ODR 절차를 진행하는 동안 당사자들 그리고 중립인간의 모든 통신은 ODR제공자에게 전자적 방식으로 전달되어야 하고, ODR 플랫폼을 통해서 이루어져야 한다.

3. 전 망

통신에 대한 일반론은 큰 틀에서 합의에 이른 것으로 보이고 추후 작은 규모의 수정이 있을 것으로 전망된다.

II. 주소와 시점

1. 제 기

제22차 회의 자료는 통신 시점에 대하여 다음과 같이 정리하였다.

- 전자정보의 발송시점은 해당 정보 시스템의 통제에 따라 나누어진

다. 전자정보조약 제10조(1)에 따르면 정보는 정보원천자(information originator)의 통제하에서 정보시스템으로부터 떠났을 때 발송된 것이다. 전자적 정보가 정보원천자 또는 정보원천자를 위하여 발송한 당사자의 통제하에서 정보 시스템을 떠나지 않은 경우에는 양 당사자가 동일한 시스템을 사용하면 발송시점은 정보를 수령한 때이다.

- 전자적 정보의 수령시점은 이것이 전자적 정보의 교환을 위하여 지정된 주소에서 수령되는 경우와 다른 주소에서 수령되는 경우에 차이가 있다. 지정된 주소에서 받는 경우에는, 지정된 주소에서 수령인에 의해 열어볼 수 있는 상태가 되었을 때를 수령시점으로 본다[전자정보조약 제10조(1)]. 지정되지 않은 전자 주소에서 수령하는 경우에는 그 주소의 사람이 열어볼 수 있는 상태에 있고 그 사람이 정보가 그 주소로 보내졌음을 알게 된 때를 수령시점으로 본다[전자정보조약 제10조(2)].
- 일반적으로 수령인의 전자 주소에 전자 정보가 도착했을 때 수령인이 열어볼 수 있다고 추정한다. 이 원칙은 문서의 적용되는 일반 원칙과 마찬가지로, 수령인이 고의로 정보에 접근하지 않아 정보의 전달을 지연시키거나 방해하는 것을 억제한다. 이러한 규칙들은 수령인의 정보 시스템이 정보원천자의 통제를 벗어난 이유로 인해 접근할 수 없을 수도 있다는 사실을 고려한 것이다(예를 들면 스팸 메일 거름 장치를 사용하는 경우),
- 당사자가 일정한 양식으로 또는 특정한 방법으로 수령통지를 해야한다고 합의하지 않은 경우에는 수령통지는 수령인에 의해 어떤 방법이나, 자동화된 방법, 기타 방법 또는 수령인의 다른 방법으로 해도 된다[전자상거래모델 제14조(2)].
- 정보원천자가 데이터 메시지는 수령통지를 받는 조건이라고 명시한 경우 전자 정보는 수령통지를 받을 때까지 발송되지 않은 것

으로 본다[전자상거래모델법 제14조(3)]. 이러한 규칙은 당사자가 동의해야하는 것이지만 전자 정보의 수령통지에 대한 법원칙을 명시적으로 규정할 지는 검토해 보아야 한다.

- 자동화된 시스템을 사용함에 따라 전자적 제출에서 자주 오류가 발생한다. 전자상거래의 자동화된 시스템에서는 보통 자연인이 오류를 고칠 기회가 부여된다. 그런 기회가 없다면 당사자는 입력오류가 포함된 정보의 해당 부분을 철회할 권리를 갖는다. 이러한 철회는 당사자가 오류를 아는 즉시 상대방에게 통지하고 그런 통지를 한 사람은 어떤 물질적인 이익이나 가치를 전자상거래에서 받지 않았다는 조건 하에서 유효하다(전자정보조약 제14조).

2. 진 화

제23차 회의 자료 제3조(통신) 제2-4항에서 주소와 통신시점에 대해 다음과 같이 정리하였다.

- 규칙 하에서 발생하는 모든 전자적 의사교환을 수신하는 당사자들의 지정된 전자 주소는 각 당사자가 ODR제공자에게 그 변경사항을 통지하지 않는 한 ODR 절차의 시작을 알리는 통지에 적시된 당사자들의 전자 주소를 의미한다.
- 당사자들이나 중립적인 제3자들로부터 ODR제공자가 전자적 통신을 수령하는 시기는 ODR제공자가 이를 ODR 플랫폼 상에서 검색하는 것이 가능한 시점을 의미한다.
- ODR 제공자로부터 당사자들이나 중립적인 제3자들이 전자적 통신을 수령하는 시기는 그들이 ODR 플랫폼 상에서 이를 검색하는 것이 가능한 시점을 의미한다.

그런데 제23차 회의에서 제2항을 두 개의 항으로 분리하고 제3항과 제4항을 단일화 하자는 주장이 지지를 받았다. 그래서 제24차 회의자

료 제3항(통신)은 그러한 합의와 다른 추가적인 의견을 반영하여 다음과 같이 제시하면서 향후의 논의대상으로 하였다.

- 이 규칙 하에서 발생하는 모든 의사교환을 위한 신청인의 지정된 전자주소는 신청인이 ODR제공자나 ODR플랫폼에 다르게 통지하지 않는 한 ODR 신청서에 기재된 주소로 한다.
- ODR 제공자가 피신청인에게 신청서를 통지하기 위한 전자적 주소는 신청인이 제공한 피신청인의 주소로 한다. 그 후 이 규칙 하에서 발생하는 모든 의사교환을 위한 피신청인의 지정된 전자주소는 피신청인이 ODR 제공자나 ODR 플랫폼에 이 규칙을 수락할 때 통지한 주소 혹은 ODR 절차 중 통지한 변경된 주소로 한다.
- 이 규칙 하에서 전자적 통신의 수령시점은 ODR 플랫폼 상에서 통신의 수취인(addresssee)이 통신을 검색하는 것이 가능하게 된 시점이다.
- ODR 제공자는 당사자와 중립인간의 전자적 통신의 수수를 모든 당사자들[그리고 중립자]에게 그들의 지정된 전자주소로 알려야 한다.
- ODR 제공자는 모든 당사자와 중립인에게 ODR 플랫폼에서 전자적 통신의 이용가능성을 통지해야 한다.

3. 전 망

통신시점과 관련하여 발신주의를 택할지 도달주의를 택할지에 대해서 아직 합의가 안 되었다. 이 문제는 계속 논의될 것으로 예상된다.

Ⅲ. 신원 확인 및 인증

1. 제 기

ODR이 당사자간 대면 없이 이루어지므로 당사자 확인과 인증이 무엇보다 중요하다. 그래서 제22차 회의 자료는 실무작업반이 다룰 주제의 하나로 당사자 확인과 인증을 선별하여 아래와 같이 설명을 하였다.

- ODR 절차에서 당사자 확인 및 인증은 단계별로 이루어져야 하는데 기존에 사용되고 있는 전자인증(electronic authentication)이나 전자서명(electronic signature)을 ODR에서도 사용할지를 결정해야 한다. UNCITRAL 전자서명 모델법 입법지침⁶⁾을 참고할 만하다.
- 기술적 중립성의 원칙이 국제적 입법과정에서 폭넓은 지지를 받았다. 현재 전자인증방식으로 사용되고 있는 것은 PKI방식의 전자서명, 생체측정방식, PIN 방식, OK Box 방식 등이다. 어떤 방식에 의하든지 서면 서명과 같은 역할을 하는 전자서명은 서면 서명과 차별을 받아서는 안 된다는 것을 법적으로 명시할 것인지를 결정해야 한다. 법이 기술 중립성의 원칙을 고수할 것인지도 결정해야 한다. 아울러 국내에서 사용되는 전자서명과 국제거래에서 사용되는 전자서명 간에 차별을 없애는 방향으로 나아가야 하는지도 숙제의 하나이다.

2. 진 화

제22차 회의에서 소액다량거래에서 발생하는 분쟁을 신속하게 해결하기 위하여 복잡한 신원확인 및 인증 조항이 불필요하다는 주장이 지지를 받았다. 이 문제는 기본적으로 기술적인 것이어서 절차 규칙에서 다를 필요가 없다고 합의되었다.

3. 전 망

6) The Guide to Enactment of the UNCITRAL Model Law on Electronic Signatures 2001

이 문제는 절차 규칙에서 다루지 않기로 하였기 때문에 절차규칙을 제정하기 위한 논의에서는 다시 등장 하지 않을 것으로 생각된다. 다만 ODR 제공자나 ODR 플랫폼의 기본적인 요건을 정하게 된다면 다시 논의될 가능성이 있다.

IV. 비밀유지

1. 제 기

제22차 회의 자료는 통신에서의 비밀유지에 대해 다음과 같이 정리하였다.

- 중재에서 비밀유지 문제는 시간적으로 다음 세 가지로 나눌 수 있다. 절차 중 프라이버시, 판정 전 비밀유지, 그리고 판정 후 비밀유지이다. 중재절차, 진행 중인 중재 그리고 판정 결과는 기밀 사항이다.
- ODR에서 비밀유지 요건은 분쟁해결이 이루어지고 있는 보안 요건과 관련이 있다. 전자적 정보와 통신의 기술적인 조치에 더하여 당사자들은 전자적 데이터와 통신은 권한 없는 당사자들에게는 공개되어서는 안 된다는 점이 강조되어야 한다.
- 비밀유지에 대한 강행규정은 ODR 제공자에 대한 정책에 반영되어야 하고 당사자가 절차에 들어가는 순간 이에 구속된다.
- 보안문제는 전자적 정보를 전파하거나 보관하는 경우에 발생하는데 아래와 같은 위험에 노출되어 있다. 권한 없는 제3자가 정보에 접근하는 위험(비밀유지), 데이터가 권한 없이 변조되는 위험(온전성), 정보의 수집 및 전파가 확보되지 않고 정보의 프라이버시가 유지되지 않고 공중에 공개되는 위험(프라이버시), 정당한 이용자를 확인하는 절차가 허술하게 되는 위험(공인성), 권한 없는 자에

게 데이터에 접근하도록 허용하는 위험(권한), 데이터가 권한이 있는 사람에게만 이용 가능하도록 하는 것(이용가능성), 당사자가 특정의 전자적 전송이나 증거제출에 연루되지 않는 것(불거절) 등이다.

2. 진 화

제22차 회의에서 다음과 같은 논의가 있었다.

- 중재의 결과를 밝히는 것이 점점 보편화되고 있으며(예: Case Law on UNCITRAL Texts(CLOUT), 스포츠에 관한 중재재판소, WIPO 중재 및 중개 센터의 ICANN UDRP 판례), 장래의 ODR 당사자나 중립인에 대하여 지침의 선례를 만드는 것이 바람직하다는 점을 고려할 때 ODR 중재판정을 비밀유지의 예외로 할 필요가 있다.
- 중재의 결과를 알리는 것에 더하여 상인이 그에게 내려진 중재판정을 이행하지 못한 경우에 이를 공개하는 것은 이행을 촉구하는 역할을 할 수 있다.
- 당사자들의 사적인 데이터와 비밀유지에 대한 기대가 보호되었을 때 중재 결과의 공개가 유용하다,
- 조정절차는 당사자의 합의에 의해서 이루어지는 것이므로, 조정의 논의나 결과는 기밀로 하여야 한다. 이러한 프라이버시의 보호로 당사자들이 조정을 택하는 것을 장려할 수 있다.
- ODR 제공자가 상인이 수차례 ODR 절차를 밟은 것을 보여주는 통계를 공개할 수 있는 지에 관한 의문이 제기되었다. 이는 공공에 유익한 정보일 수 있으나, 그러한 공개가 제공자 중립성의 원칙에 위배되는 지는 논란이 있다.
- 기타 제기된 문제에는 ODR 제공자가 사용하는 분류기준 및 판례 검색을 위한 사건 요약의 표준화된 형식의 개발, 초국가적 교섭 또는 조정에서 당사자들이 받은 정보들을 어떻게 비밀로 유지할

수 있는 지에 대한 질문이 포함되었다.

- 비밀유지와 투명성 간의 충돌과 그 균형을 맞출 필요가 있다.
- ODR 제공자들간에 교환된 정보의 보안에 대하여 권한 없는 접근을 차단하기 위하여 높은 수준의 표준이 만들어져야 한다.

여러 논의가 있었지만 절차 규칙에서 통신에서의 비밀유지와 보안에 대해서 별도의 규정을 두자는 합의에 이르지 못했다. 그래서 제 23차 회의 자료에서도 별도의 독립된 규정을 두지는 않았다.

3. 전 망

절차 규칙의 관점에서 정보의 보안과 관련하여 다수의 의견은 정보의 신속하고 원활한 흐름에 무게를 두고 있다. 정보와 관련된 비밀유지나 정보보안에 대해서는 ODR 제공자나 ODR 플랫폼에 대한 지침에서 구체적으로 논의하여 규정이 만들어질 것으로 전망된다.

제 6 절 절차 진행

I. 개 시

1. 제 기

제 22차 회의 자료는 개시에 관하여 다음과 같이 정리하였다.

- ODR을 이용하기 위해서는 ODR 제공자가 요구하는 해당 기술에 접근할 수 있어야 한다. ODR 제공자에게 그러한 요건을 어느 정도까지 구체적이어야 하는가가 문제이다.
- 전자적 소통 수단을 사용한다는 동의가 반드시 명시적으로 표시될 필요는 없지만 ODR에서는 어떤 절차를 시작하기 전에 명시적인 동의를 확보할 수 있다.

- 온라인 조정에서는 일방 당사자가 타방 당사자에게 청약(invitation)을 보내거나 ODR 제공자에게 타방 당사자를 접촉해 달라는 요청을 한다. 청약에 필요한 요소는 전자적 양식에 기재되어 있다. 청약을 받은 당사자가 청약한 당사자에게 청약에 동의하는 의사를 알리면 조정을 시작된다.

2. 진 화

제22차 회의에서 다음과 같은 논의가 있었다.

- 분쟁해결에 대한 합의에서 소비자의 의무가 무엇인지, 어떤 법률을 선택하게 되는지, 그리고 그러한 합의가 계약서의 조항들과는 분리된다는 것을 소비자에게 명확하게 알려야 한다.
- 조정이 실패하는 경우, 중재로 나아가기를 희망하는 당사자들은 매우 적겠지만, 일단 조정이 개시되면 당사자들은 자유롭게 중재로 전환하는 합의를 할 수 있도록 해야 한다.
- 나라에 따라서는 소비자보호법에서 분쟁이 시작되기 전에 효력이 발생한 중재합의에는 소비자가 구속되지 않는다.
- 상인에 대하여는 중재합의가 효력이 발생한 시점부터 구속력을 가지고, 소비자에 대하여는 분쟁이 시작된 후에만 구속력을 가지도록 할 수 있는 선택권을 주어야 한다.
- 분쟁의 양 당사자들이 중재합의에 사전 동의할 수 있도록 하여, 중재합의가 어느 시점부터 구속력을 가지는 지를 명확히 할 수 있도록 하여야 한다.
- 소비자보호기관들이 분쟁해결절차를 개시할 때, 특히 ODR에 관한 경험이 전혀 없는 경우, 소비자를 대리하거나 보조해야 한다.
- 계쟁물이 소액인 점과 신속한 절차가 필요하다는 점을 반영하여 조정에서 많은 사건들이 해결될 수 있도록 조정을 강조한 간결하

고, 사용자에게 편리하고, 일반적인 규칙을 만드는 것이 목적이다.

- 절차를 개시하는 경우 및 절차 중의 통신 형태는 기술적 중립성의 원칙을 고수해야 한다.

이를 반영하여 제23차 회의 자료 제4조(개시)에서 다음과 같이 구체적인 조항을 제시하였다.

- 신청인은 부속서 A에 포함된 형식에 맞춘 신청서(notice)를 ODR 제공자에게 보내야(communicate) 한다. 그 신청서는 신청인이 근거로 삼은 가능한 한 모든 문서와 다른 증거를 동봉하거나 그것들에 대한 언급을 하여야 한다.
- 그 신청서는 피신청인에게 즉시 보내져야 한다.
- 피신청인은 5 [캘린더] 일 내에 부속서 B 에 포함된 형식에 따른 답변서를 보내야 한다. 그 답변서는 피신청인이 근거로 삼은 가능한 한 모든 문서와 다른 증거들을 동봉하거나 그것들에 대한 언급을 하여야 한다.
- ODR 절차는 ODR 플랫폼에서 ODR 제공자가 제1항에 언급된 신청서를 받은 날부터 개시된 것으로 간주하여야 한다.
- 부속서 A
통지는 아래 사항을 포함해야 한다.
 - (a) 신청인과 ODR 절차에서 신청인을 위하여 활동하도록 승인받은 대리인의 이름과 지정된 전자 주소
 - (b) 피신청인과 신청인이 알고 있는 피신청인의 대리인의 이름과 지정된 전자 주소
 - (c) 신청 이유
 - (d) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안
 - (e) 신청인 그리고/ 또는 신청인 대리인의 전자적 형식의 서명
 - (f) 신청인이 ODR 절차에 참가하는 것에 대한 동의의 진술

(g) 문제된 거래에 관하여 신청인이 피신청인에 대하여 현재 다른
구제 방법을 구하고 있지 않다는 진술

(h) 신청비용

[]

부속서 B

답변서에는 아래 사항이 포함되어야 한다.

(a) 피신청인과 ODR 절차에서 피신청인을 위하여 활동하도록 승
인받은 대리인의 이름과 지정된 전자 주소

(b) 신청서에 있는 진술과 주장에 대한 답변

(c) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안

(d) 피신청인이 ODR 절차에 참가하는 것에 대한 동의의 진술

(e) 피신청인 그리고/또는 피신청인 대표의 전자적 형식의 서명

제23차 회의에서는 위 규정에 대해 다음과 같은 논의가 있었다.

- 신청인이 세 단계 중에서 하나를 선택할 수 있는지, 그렇게 한다면 ODR의 어느 단계에서 이를 허용할 것인지.
- ODR 제공자가 당사자[또는 중립인]와 통신한 사실을 지정된 전자 우편으로 통지하여야 한다.
- ODR 제공자가 통신을 수신한 시각과 날짜도 밝혀야 한다.
- 당사자에게 통신내용의 이용가능성을 통지하는 것이 곧 통신내용이 노출되는 것을 의미하는 것은 아니다.
- 구매자가 자신의 청구에 포함된 주장사실들을 입증할 수 있는 서류를 제출할 때 언어 문제가 생길 수 있다.
- 증거 서류 등은 원래 계약서의 언어로 되어 있는 경우가 많고, ODR 플랫폼은 동시에 다양한 언어로 접근가능하게 하는 코드를 사용하고 있으므로 크게 문제되지 않을 것이다.

- ODR 플랫폼에 과부하가 걸리는 것을 방지하기 위하여 당사자에 의해 제출되는 서류의 수에 제한을 가하여야 한다.
- ODR 플랫폼이 수령인이 될 수 있다.
- 5일 이라는 기한은 짧다.
- ODR 절차가 양 당사자가 ODR 절차에 참여하겠다는 동의를 표시하기 전에 개시될 수 있는가.
- ODR 진행의 신속성 및 효율성 극대화를 위하여, 당사자들의 이익을 제기 절차를 분명히 하는 것이 중요하다.
- 클릭으로 약관에 동의하는 형태의 계약(click-wrap agreements)을 체결하는 경우처럼 다수의 당사자가 ODR로 분쟁을 해결하겠다는 사전 계약(pre-existing agreements)을 맺은 경우, 실제로 ODR 절차가 개시되었을 때 각 당사자들이 ODR에 참여하는 것을 개별적으로 동의할 필요가 있는가.
- 사전 계약이 없거나, 있더라도 당사자들이 특정 ODR 제공자를 이용하고자 하는 의사로 클릭해야 하는 경우가 있을 수 있다.
- 복수의 ODR 제공자들이 존재하는 경우 위의 동의가 특정 제공자를 이용하기로 하는 계약을 의미할 수 있다.
- 만약 해당 ODR 절차가 구속력을 부여받아 뉴욕협약(the New York Convention)의 적용을 받게 될 경우에는, 상대방 당사자에게 절차가 이미 개시되었다고 고지할 필요가 있다.
- 상대방이 ODR을 이용하는 것을 명시적으로 거절하는 경우와 상대방이 답변이 ODR 절차 이용에 동의하는 경우도 추후 다시 논의가 필요하다.
- 피신청인의 대응청구도 규정하여야 한다.

3. 전 망

개시에 관한 규정은 절차 규칙에서 핵심적인 내용이 되므로 앞으로

계속 논의가 전개될 것이다.

II. 집행

1. 제 기

합의나 판정을 집행하는 문제는 콜로퀴엄에서부터 많은 논의가 있었다. 이 문제를 유럽연합(European Union)에서는 Brussels I and Rome I Regulations을 통해 소비자의 주소지에 관할권을 부여하여 해결하였다. 이 방법은 소비자에게는 이상적이지만 국제적 거래에서는 소비자는 집행의 어려움이 있고 판매자는 여러 재판관할권에서 제기되는 다량의 소송을 처리해야하는 어려움으로 인해 ODR에서는 채택하기 어렵다. ODR의 장점 중에 하나가 바로 기간이 길고 비용이 많이 드는 절차를 피할 수 있다는 점이고 자발적인 이행을 촉진할 가능성도 있다.

콜로퀴엄에서 중재합의의 집행에 대하여 다음과 같은 논의가 있었다.

- 중재합의의 효력은 주의 깊게 다루어야 한다. 중재합의의 한 당사자가 소비자인 경우에는 이 문제에 대하여 나라별로 다양한 방법이 채택되고 있다. 또 당사자가 중재를 신청할 때 내국법에 근거했는지 뉴욕협약에 근거했는지에 따라서도 중재합의의 효력이 달라질 수 있다. 중재지를 정하는 것은 중재와 관련된 법적 효과에 큰 영향을 주므로 주의 깊게 검토하고 적절한 해결책을 찾아야 한다.
- 상사중재 판정은 보통 뉴욕협약에 따라 집행되는데 그 중재판정은 뉴욕협약에 따른 집행가능한 중재합의에 근거한다는 것을 전제로 한다. 이러한 체제에 따라 집행하는 데는 많은 시간과 비용이 소요되므로 ODR에서는 별도의 장치를 마련할 필요가 있다.
- 지난 10여년 동안 성공적으로 지속되고 있는 ODR 프로그램들은

그 결과를 자동적으로 집행해 왔다. 예를 들면 ICANN⁷⁾은 일방적으로 도메인 네임 등록을 변경하며 PayPal은 일방적으로 자금을 동결하고 판정에 따라 이전할 수 있다. 신용카드의 대금반환(charge back)절차가 중재판정의 집행은 아니지만 소비자가 지급신청을 취소할 수 있게 함으로써 당사자간에서 유사한 기능을 하게 된다.

- 중재의 효력과 관련된 첫 번째 쟁점은 현행 중재규범에서 어느 정도 ODR을 규율할 수 있고 온라인 중재에서 특별히 요구되는 법은 무엇인가 하는 점이다. 왜냐하면 많은 중재규범들은 서면에 의한 중재합의를 중재의 요건으로 하고 있는데 이 요건이 ODR에서 충족될 수 있을지 의문이기 때문이다. 중재판정의 승인과 집행에 관하여 1958년 뉴욕협약⁸⁾은 서명국에 대해 서면 합의를 승인하도록 의무를 부과하고 있다. 몇몇 국가에서는 전자방식에 의한 중재합의에 근거한 중재판정의 승인과 집행을 거부하고 있다. 또 뉴욕협약은 중재합의와 중재판정의 원본 또는 정본을 당사자가 만들도록 하고 있다.
- 이렇게 법적 형식요건은 전자적 양식과 충돌되지만 이 문제에 대한 접근방식은 진화하고 있다. 예를 들어 2006년 UNCITRAL이 채택한 모델 중재법⁹⁾ 제7조(중재합의의 정의와 형식)는 두 가지 선택지를 제공하고 있다. 하나의 방법은 뉴욕협약을 따르면서 전통적인 문서에 상응하는 모든 형식의 합의내용이 기록되면 이를 승인하는 것이다. 예를 들어 중재합의가 구두로 이루어질 수 있지만 그 내용이 기록되면 승인할 수 있다는 것이다.
- 다른 방법은 중재합의에서 형식요건을 배제하는 것이다. 본회의는 2006년 이 문제에 대한 권고의견¹⁰⁾을 채택했는데 이 권고의견은

7) Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

8) New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards

9) UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration

뉴욕협약 제2조(2)의 “이 협약에서 규정하는 것이 모든 것을 망라하는 것은 아니다”는 규정을 적용할 권장하고 있다. 이는 뉴욕협약보다 서면요건을 엄격하게 요구하지 않는 ODR과 몇몇 나라의 입법이나 판례를 반영한 것이다.

- 다른 쟁점으로는 전자문서에 대한 증거력을 인정할 것인가와 전자문서에 서면과 같은 정도의 증거력을 인정할 것인가 하는 문제이다.

2. 진 화

제22차 회의 자료는 집행에 대하여 다음과 같이 정리하였다.

- 집행이 신속하게 이루어진다면 온라인 조정이나 중재가 증가할 것이다. 전통적인 조정이나 중재에서의 합의를 집행하는 일은 지역에 따라 차이가 크다.
- 국제상사조정모델법 제14조는 집행의 문제는 각국의 국내법에 맡기고 있다. 실무작업반이 같은 입장을 취할지, 그런 경우 이를 규칙에서 정할지 주석에서 표시할지를 정해야 한다.
- 국제상사중재에서 중재판정의 집행은 뉴욕협약에 따른다. 뉴욕협약은 전자적 통신의 허용여부를 규정하고 있지 않다.
- 전자적 통신조약 제20조는 조약의 적용을 받는 계약의 체결이나 이행과 관련하여 전자적 통신이 이용될 수 있다고 규정하고 있는데, 그러한 조약에 뉴욕협약이 포함됨을 명시하고 있다.
- 위 규정에서 뉴욕협약을 명시한 것은 ‘문서’에 대한 통일된 정의를 내리기 위함이다.

10) Recommendation regarding the interpretation of article II, paragraph 2, and article VII, paragraph 1, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards done in New York, 10 June 1958”. *Official Records of the General Assembly, Sixty-first Session, Supplement No. 17 (A/61/17), Annex 2.*

- 위원회는 2006년 뉴욕협약 제2조 제2항과 제7조 제1항의 해석에 대한 권고안을 채택하였다. 이는 전자적 통신이 확대됨에 따라 뉴욕협약의 문서요건을 완화하기 위함이었다.

제22차 회의에서는 집행과 관련하여 다음과 같은 논의가 있었다.

- ODR의 중재 결정을 집행하는데 뉴욕협정이 적용 가능할 것이다. 그러나 그 방법에만 의지하기에는 충분하지 못하다.
- 결정을 집행하는데 더 실용적이고 신속한 옵션의 하나는 트러스트마크를 사용하여 상인들이 의무에 따를 것을 강조하는 것이다. 다른 한 가지는 그들에게 내려진 ODR의 결정에 따르기로 한 상인들에게 증명서를 요구하는 것이다.
- ODR의 중재결정은 분쟁의 본안에 대한 항소가 없는 한, 최종적이고 구속력이 있는 것이어야 하고, 결정 후 빠른 기간 내에 실행되어야 한다.
- ODR의 모든 표준은 중재판정을 받은 당사자에 대해 구체적인 집행 메커니즘을 제공하면서 개발되어야 한다. 그러면 뉴욕협약 제7조 제1항이 그러한 집행 메커니즘을 수단으로서 사용하는 것을 허용할 것이고, 따라서 뉴욕협약의 다른 조항에 따른 집행에 관련된 문제는 피할 수 있다.

제22차 회의에서 사무국이 집행과 관련된 쟁점을 조사하여 보고하도록 결정함에 따라 제23차 회의에서는 별도의 논의가 없었고 사무국의 보고를 기다리기로 하였다. 사무국은 제24차 회의 자료로 집행에 관하여 다음과 같은 조사결과를 제공하였다. 쟁점이 세분화되어 정리되었다.

- (1) 뉴욕협약의 적용여부를 검토할 필요성
 - 국제 상사조정 모델법¹¹⁾에서도 해결합의의 신속한 집행이 강조

되었지만 해결책을 찾지 못하고 집행문제를 각국의 국내법에 맡겼다. 신속한 집행을 달성하기 위한 방법은 법제마다 매우 다르며 국내절차법들에 의존하고 있다는 점에서, 통일된 법체계를 구성하기가 쉽지 않다는 문제점이 있다. 조정결정이 중재판정과 유사한 수준으로 집행이 되기를 기대하지만 아직 그 해결방법은 만들어지지 않았다. 따라서 ODR에서 나온 조정결정을 뉴욕협약에 따라 집행할 수 있을지 논의가 필요하다.

- ODR 중재결정이 최종적이고 구속력을 가져야한다는 데에는 이론이 없지만 여기에 뉴욕협약이 적용되는지에 대해서는 논의가 필요하다.
- 뉴욕협약은 중재판정과 법원의 승인 그리고 국내외 중재판정의 집행을 위한 법적 기준을 제공하지만 중재판정에 대한 개념을 정의하고 있지 않으며 판정의 형태에 대하여도 정의하고 있지 않다.

- (2) 문서성

- 유엔전자통신협약(ECC)¹²⁾은 전자적 의사표시를 기존의 문서에 기초한 의사표시와 동등하게 보는 원칙을 채택하였다. 온라인 중재판정은 형식에 대한 필수요건을 충족한다면 구속력을 가질 수 있다. 중재자의 서명이 되어 양당사자에게 공인된(notified) 인쇄본이거나 전자적으로 서명되고 공인된 전자본의 형태라면, 온라인 중재판정은 법원에서 집행 가능할 것이다.
- 뉴욕협약 제2조 제2항은 중재합의에 관한 요구사항을 다루고 있지만, 구체적으로 전자문서에 대한 내용을 담고 있지 않다. ECC 제20조 제1항은 위의 조항이 뉴욕협약이 적용되는 계약의

11) UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation

12) The United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts

형성과 행사와 관련 있는 전자문서의 사용에 적용된다는 것을 명확히 하고 있다. ECC는 전자적으로 결정된 중재판정과 조항들은 뉴욕협약 하에 유효하며, 온라인 B2B계약에서의 중재조항은 뉴욕협약과 ECC를 인식하는 국가에서 유효한 것으로 승인되어야 한다고 한다. 중재조항이 B2C Click-wrap 합의(“OK-box”)를 포함하면 모델중재법 제7조 제2항을 채택한 국내법의 문서요건을 충족하고 있다고 볼 수 있다.

- (3) 온라인상의 중재합의

- ECC2(1)(a)가 적용대상으로 개인적 혹은 가정 내의 목적으로 적용을 제외한다는 점에서 소비자계약에까지 확장되지 않는다. 그러므로 전자적으로 결정된 소비자가 포함된 중재합의가 뉴욕협약 하에서 유효한지 논란이 있다.
- B2C 계약의 유효성의 요건은 B2B의 계약의 유효성보다 엄격하게 해석하여야 한다. 그러므로 온라인 B2C 중재조항이 뉴욕협약 제2조 제2항의 문서요건을 충족시켜야 하는지는 여전히 불확실하다. 현재까지 뉴욕협약 하에 집행된 소비자와 관련한 판례는 보이지 않는다.
- 뉴욕협약 제7조 제1항에 규정된 최혜국대우조항에 의해, 모든 관계자는 중재합의 유효성의 승인을 구할 수 있다. 지금까지의 판례에 따르면 제2조 제2항의 요건을 충족시키고 있지 아니하는 중재합의를 제7조 제1항에 근거하여 유효하다고 볼 수 있다고 한다. 제7조 제1항의 적용은 제2조 제2항의 적용을 피할 수 있다는 장점이 있고, 제7조 제1항은 다양한 상황에서 중재합의의 유효성을 인정할 수 있는 규칙의 발전을 가능하게 한다. 제7조 제1항은 뉴욕협약 제2조 제2항하의 온라인 중재 조항의 집행강제에 관하여 불확실성을 어느 정도 극복할 수 있는 효율적

인 해결책이 될 수 있을 것이다.

- (4) 판정의 증명

- 뉴욕협약 제4조 제1항은 정당하게 인증된 중재판정 원본 또는 정당하게 증명된 그 등본을 요구하고 있으며, ECC는 제9조 제4항에서 전자문서의 원본에 대하여 정의하고 있다. 서명과 관련하여, 법이 당사자가 서명한 의사합의나 계약서를 요구하는 경우 ECC 제9조 제3항이 적용된다.
- 뉴욕협약 제4조는 승인과 집행을 위한 요건으로 번역문이 공증인 또는 선서한 번역관, 외교관 또는 영사관에 의하여 증명되어야 함을 요구하고 있다. 제4조의 요건을 충족하지 못하는 경우, 집행을 신청한 후에 그 하자가 치료될 수 있다. 집행법원이 인쇄본을 요청할 경우에는 승인과 집행을 신청하는 당사자가 중재인에게 요청하여 필요문서를 취득할 수 있다.

- (5) 판정의 승인과 집행

- 적용될 법률에 의하여, 당사자들이 준거법으로서 지정한 법령에 의하여, 또는 지정이 없는 경우[제5조(1)(a)]에는 판정을 내린 법령에 의하여 이전의 합의가 무효인 경우에는 온라인 중재합의가 문제라기보다는 일반적으로 당사자들간의 중재합의가 있는지 여부가 문제가 된다. B2C 계약의 경우에는 준거법 하에서 중재합의가 유효한지 여부가 문제가 되며, 이에 대한 통일적인 접근법은 아직 없다.
- 패소자는 전자적 수단에 의해 의사가 자신에게 전달되지 않다는 등의 이유로 중재판정 집행을 반대할 수 있다[제5조(1)(e)]. 뉴욕협약이 판정의 공지를 요건으로 하지 않는다고 하더라도, 자동적으로 판정의 집행은 공지(notification)를 요구한다. 마찬가지로

로 집행을 강제하는 준거법은 이러한 공지를 중재판정의 강제를 위한 요건으로 할 수 있다는 점에서, 온라인 판정을 당사자에게 공지하는 것을 입증하고 보장할 수 있는 대책이 필요하다.

- ODR과 관련하여 소비자분쟁의 중재가능성(arbitrability)이 문제된다. 이 문제에 대해서는 관할(jurisdiction)에 따라서 다른 해결책이 있기 때문에 하나의 통일적인 해결방법은 존재하지 않는다[제5조(2)(a)].
- 집행되는 국가의 공서(public policy)에 반하는 중재판정의 승인과 집행은 거절될 수 있다. 예를 들어, 소비자가 중재계약의 당사자 일방이 되는 것을 금지하는 경우에는 공서(public policy)의 위반이라는 근거로 그 집행을 거절할 수 있다[제5조(2)(b)]“

- (6) 자발적 준수를 촉진하는 방법

- 법원에서의 소송을 포함한 전통적인 분쟁해결 방법은 비용이나 시간적인 측면에서 소액결제가 주를 이루는 온라인분쟁에는 적절하지 않다. 이외에도 온라인 분쟁이 주로 전세계적으로 그리고 대량으로 발생한다는 점에서 분쟁해결절차는 신속하고 효율적임과 동시에 저비용이어야 한다.
- 뉴욕협약이 제공하는 방법보다 더 간결한 집행 방법을 설계할 수 있는지 논란이 있다. 그러나 뉴욕협약에 의존하지 않고 신속하게 판정을 강제하는 방법을 찾을 필요가 있는데 아래와 같은 방법이 제안되고 있다.
 - 온라인씰(trustmarks)을 사용하여 판매자가 이에 규정된 의무에 순응하는 것에 의존하는 방법
 - 자신에게 불리한 ODR판결에 순응할 것을 약속하는 판매자의 증명을 요구하는 방법
 - 자체 집행 방식(Build-in enforcement mechanism)

- 평판관리제도(reputation management systems)
- 시장에서의 축출
- 변제기일초과시 벌금부과
- 에스크로 시스템(escrow systems)
- 지불금환수조치(credit card charge backs)

3. 전 망

제24차 회의에서는 기존의 절차 규칙을 먼저 다루게 될 것이므로 집행 문제까지 다룰 것 같지는 않다. 그러나 집행 문제, 특히 뉴욕협약의 적용가능성에 대해서는 제24차 회의 이후에 논의가 계속될 전망이다.

제 7 절 기 타

I. 준거법

1. 제 기

준거법에 대한 논의가 필요하다는 의견은 콜로퀴엄에서부터 있었는데 준거법 결정시 고려할 일반론이 준거법 결정이 형평의 원칙(equitable principles)에 맞고, 행동수칙(code of conduct)으로 기능할 수 있어야 하고, 단일한 일반 규칙(uniform generic rules)이어야 한다는 것이다.

제22차 회의 자료는 준거법에 대해 다음과 같이 정리하고 있다.

- 중재는 당사자간 합의되거나 다른 방법으로 지정된 절차적 실체적 준거법에 근거하여 이루어진다.
- 당사자는 거래 시 체결하는 계약에서 준거법을 정할 수 있다. 이

러한 합의는 약관에 포함되는 경우가 많은데, 구매자는 그러한 사실을 간과할 수 있다.

- 준거법을 분쟁 발생 후 정할 수도 있다. 그러나 분쟁 중의 당사자가 준거법을 쉽게 합의할 수 있을지는 의문이다.
- 법정지의 중재법이 당사자가 합의한 규칙이 규율하지 않는 여러 절차 문제에서 기본법으로 작동할 수 있다.
- 1985년 상사중재모델법 제7조는 중재약정이 서면으로 되어 있어야 한다고 규정하였는데 이는 뉴욕협약 제2조(2)를 충실히 따른 것이다. 그러나 실무에서 서면요건이 비현실적이라는 지적이 있어 2006년 개정되었다. 위원회는 두 가지 안을 채택하였다. 하나는 뉴욕협약의 서면요건을 따르면서 합의의 내용이 기록된 것이면 어떤 형태든지 전통적인 서면으로 인정하는 것이다. 즉 중재합의가 구두로 이루어졌더라도 그 내용이 기록되면 중재합의로 보는 것이다. 이 방법은 더 이상 서명이나 의사의 교환을 요구하지 않는다는 점에서 중요한 의미를 가진다. 다른 방법은 문서요건을 삭제한 것이다. 2006년의 개정 상사중재법을 채택한 국가는 ODR 발전에 더 유리한 환경을 갖춘 것이다.
- 당사자간의 합의가 없는 경우 준거법은 법정지의 국제사법에 의해 지정된다. 그런데 온라인 중재에서는 중재지가 불명확하기 때문에 문제이다. 만일 중재규칙이나 당사자가 허용한다면 중재인은 준거실체법에 대한 광범위한 재량을 행사할 수도 있다.

2. 진 화

제22차 회의에서 준거법에 대한 논의를 했으나 국제 사법적 논란에 빠질 위험을 경계했다. 즉 당사자들이 스스로 적용받기를 원하는 법 원칙을 형성하지 않고 특정국의 법을 적용하고자 한다면 전통적인 국

제 사법적 논란으로 인해 작업이 진전되기 어렵다고 본 것이다. 그래서 절차 규칙을 만든 후에 ODR에 적용될 실체법을 정하기로 하였다. 다만 중재 결정의 집행과 관련해서는 집행의 준거법이 문제될 수 있는데 이는 집행에 대한 논의에서 다루기로 하였다.

3. 전 망

절차규칙이 성안된 후 집행에 대한 논의를 할 때 다시 준거법에 대해 다루게 될 것이다.

II. 중재지

1. 제 기

제22차 회의 자료는 중재지에 대해 다음과 같이 정리하였다.

- 중재지는 준거절차법, 피해갈 수 있는 절차, 관할권 있는 법원을 정하는 것, 중재결정의 승인 및 집행 등에 영향을 준다.
- 온라인 중재에서는 중재지를 결정하는 것이 어렵다. 당사자와 중재인이 다른 지역에 위치하고 있거나 실제 위치한 곳과 제출한 주소가 다를 수 있기 때문이다.
- 중재절차나 중재결정의 승인 및 집행에서 논란을 피하기 위해 중재지를 확실히 할 필요가 있다.
- 중재지는 강행법규나 공서규정의 적용에도 영향을 미친다.

2. 진 화

제22차 회의에서는 중재지에 대해 다음과 같은 논의가 있었다.

- 중재지 결정의 대원칙은 당사자가 자치적으로 정하는 것이다. 이에 대해서는 당사자간 힘의 불균형으로 인해 합의를 인정하기 어렵다는 반론도 있었다.
- ODR이 중재지를 특정하는 규칙이 있고 당사자가 ODR 온라인 플랫폼을 채택하였다면, 그들은 온라인 플랫폼에 “사전 동의”함으로써 자발적으로 중재지를 채택한 것으로 본다.
- 몇몇 대표단은 당사자들이 합의하지 못한 경우, 중재지를 소비자의 관할권으로 할 것을 선호하였다, 반면에 상인의 관할권이 우선된다고 하는 견해도 제시되었는데 이는 소비자가 상인과 그의 재산이 소재하는 국가의 법원에서 용이하게 보상의 집행을 구할 수 있는 장점이 있다는 것이다.
- 중재지에 대한 합의를 당사자들이 하지 못한 경우에 대한 규칙이 없어 중재인이 중재지를 정하였다면, 그곳은 아마 중재인에게 법이 익숙한 곳을 택할 것이고 이는 당사자에게 가장 적절한 곳이라는 의견도 있었다.
- 하나의 장소를 전세계 모든 분쟁의 중재지로 보자는 제안이 있었다. 관할권을 둘러싼 논쟁을 제거하고, ODR 법의 적용과 지속적인 발전을 도모할 수 있다는 것이다.
- 상인이나 소비자의 소재지를 중재지로 삼는 것은 도움이 되지 않는다는 의견도 있었다. ODR의 국제적인 성질, 관할권의 다양성 및 저가 거래에 상응하는 간결하고 신속한 절차의 필요성을 보아, 중재지를 정하는데 새로운 사고방식이 필요하다고 하였다.

이 문제에 뉴욕협약을 적용할 수 있을지는 실무작업반이 집행에 관한 문제를 고려할 때까지 연기되었다. 간결하고 소비자에게 편리한 규칙을 만들 것의 필요성이 있다는 데에 합의가 있었다.

3. 전 망

제23차 회의나 제24차 회의에서는 이 문제에 대해 논의가 없었다. 집행에 관한 논의가 끝난 후에 다시 다루게 될 것으로 전망한다.

Ⅲ. 당사자 대리 또는 구조

1. 제 기

제22차 회의 자료는 대리에 대해 다음과 같이 정리하였다.

- 조정에서 당사자는 조정자에게 이름을 밝힌 다른 사람이 대리하거나 도와줄 수 있는데 온라인 조정에서도 허용된다. 다만 대리인의 요건이 정해져야 한다.
- 당사자에게는 대리인이 있으므로 해서 발생할 수 있는 결과와 위험을 알게 하는 것이 좋다. 대리인이 온라인 중재에 관여하는 조건을 정해야 하는데 중재인들에게 통지방법과 그 자격이 포함된다.

2. 진 화

제22차 회의에서 다음과 같은 논의가 있었다.

- 당사자들은 ODR 절차에서 제3자에 의해 대리되거나 지원받을 수 있어야 한다. 소비자들은 ODR 온라인 플랫폼에 접근하는데 또 언어적 문제를 극복하는 데 도움이 필요할 수 있다.
- 소비자가 본국의 ODR 제공자에게 도움을 구할 것이다. 이에 대해 ODR 제공자가 도와주는 것이 ODR 제공자의 중립성에 반하는 것이 아닌가 하는 의문이 제기되었다.

- 제3자로부터 비공식적으로 도움을 받은 소비자의 경우 반드시 공개하도록 하자는 견해가 제안되었다.
- 많은 경우 변호사 선임 비용이 소송물의 가치를 넘어서는 경우가 많으므로 당사자들이 변호사를 유지할 필요성을 최소화해야 한다.

제23차 자료는 대리문제에 대해 “일방 당사자는 해당 당사자가 선택한 한 명 이상의 사람에 의해 대리되거나 조력을 받을 수 있다. 대리인의 성명과 주소 [및 위임받은 권한]은 ODR 제공자를 통해 상대방 측에 전달되어야 한다.”는 초안을 제시하였다. 그러나 제23차 회의에서는 시간 관계상 이에 대해 논의하지 못하였다.

3. 전 망

제24차 회의에서는 상대방에게 통보할 내용으로 ‘대리 행위에 대한 위임 권한’을 포함시킬 것인지를 결정하게 된다.

IV. 언 어

1. 제 기

언어문제는 문화적 문제와 함께 처음부터 다루어졌다. 명확한 통신이 분쟁해결에 필수적이므로 어떤 언어로 ODR이 이루어지는가는 관심일 수밖에 없다. 제22차 회의 자료는 이 문제를 다음과 같이 정리하였다.

- B2B ODR에서는 당사자가 사용할 언어를 정할 수 있지만 B2C ODR에서는 법률이 일방적으로 정할 수도 있다.
- 언어결정에 영향을 미치는 요소로는 당사자의 국적, 해당 거래에서 사용된 언어, 거래를 한 웹 사이트의 언어, 그리고 ODR을 운영하는 웹사이트의 언어 등이다.

- 당사자는 분쟁 발생 전 또는 후에 사용할 언어를 정할 수 있는데 온라인 중재에서는 중재합의가 일반적인 거래조건에 포함되어 있고 거기에 언어에 관한 규정이 있기도 하다.
- 당사자간의 합의가 없다면 ODR에서 사용할 언어는 해당 거래의 약관이나 ODR 제공자가 정한 조건에 따라 정할 수 있다.
- ODR의 특성상 당사자 자치는 해당 ODR 온라인 플랫폼에서 사용하는 언어의 범위 내로 제한될 수밖에 없다.
- 당사자의 위치를 정하는 것은 절차의 언어를 결정하는데 영향을 미친다. 영어 사용지역에 위치한 당사자는 그 언어고 ODR 온라인 플랫폼에 접속할 것이고, 다른 지역에 위치한 당사자는 다른 언어를 사용하는 ODR 온라인 플랫폼에 접속할 것이다.
- 전자통신법 제6조(4)는 설비나 관련 기술의 위치 또는 정보시스템이 접속된 장소는 당사자의 영업소(place of business)를 결정하는 것과 반드시 관련이 있는 것은 아니라고 명시하고 있음에 유의하여야 한다.
- 전자통신법 제6조(5)는 국가별 도메인명이나 이메일 주소에 관하여 유사한 규칙을 규정하고 있다. 유비쿼터스 통신 체계에서 설비의 위치는 당사자의 영업소를 결정하는데 별 의미는 없다.

2. 진 화

제22차 회의에서 언어 문제에 대해 다음과 같은 논의가 있었다.

- 절차상의 언어는 ODR에 있어 매우 중요한 문제로, 소비자 보호에 직결된다. 절차상의 언어는 소비자들이 이해할 수 있는 것이어야 하며, 전자상거래계약의 체결과 ODR 절차에 필요한 이해의 정도는 다르다.
- 언어의 선택과 관련하여 전자상거래계약을 한 언어는 ODR절차에

서의 언어로 추정된다.

- 언어의 선택은 당사자들에게 맡긴다는 의견도 있었다. 후자의 경우 당사자들이 언어에 대한 합의에 실패하면, 중립인이 결정할 재량을 갖는다.
- 절차상의 언어가 소비자의 언어가 아니었을 경우, ODR 절차는 그 절차를 소비자가 이해하기 간단하고도 쉬운 방안을 제공해야 한다. 절차상 언어는 사전에 소비자에게 알려져 있어야 한다.

제23차 회의 자료는 절차상의 언어에 대해 다음과 같은 규정을 두었다. “ODR 절차는, 당사자가 달리 합의하지 않는 한, 문제된 거래와 관련하여 사용된 언어로 진행된다. 당사자가 거래상의 언어를 합의하지 않은 경우에는 ODR 절차의 언어는 중립인이 결정한다.

이 조항은 시간 관계상 논의되지 못하였고 제24차 회의 자료에 같은 규정이 제시되었다.

3. 전 망

제24차 회의에서 위 규정에 대해 논의할 것이다.

V. 절차비용과 속도

1. 제 기

통상적인 소송이나 ADR에 비해서 ODR은 비용과 시간이 덜 든다는 장점을 갖고 있으므로 ODR을 설계할 때 이러한 장점이 유지되도록 유념해야 한다는 점이 콜로퀴엄에서부터 강조되었다.

제22차 회의 자료는 절차의 비용과 속도라는 제목 아래 이 문제를 다음과 같이 정리하였다.

- ODR 제공자가 무료로 서비스를 제공하지 유로로 제공할지는 사

용여부를 결정하는데 영향을 준다.

- 서면 제출 이외에 온라인 심문이 필요한 복잡한 사건에서는 ODR 제공자가 제공하는 기술 이외에 다른 기술을 사용하게 되어 추가적인 비용이 발생할 수 있다.

2. 진 화

제22차 회의에서는 다음과 같은 논의가 있었다.

- ODR이 사용자들이 사용하기 알맞도록 낮은 비용으로 책정되어야 한다는 것을 목표로 해야 한다. 이와 관련하여, 간결하고 신속한 절차와 규칙들이 중요한 요소이다.
- 변호사 아닌 자를 중립인으로 하거나, 결정에 이유를 수반하도록 요구하지 않는 것 등이 비용을 절약하는데 중요하다.
- 중재판정의 집행에 비용이 많이 들지 않도록 보장해야 한다. 그렇지 않으면 결정이 쓸모없어진다. ODR 제공자가 집행을 도울 수 있는지는 의문이다.
- 사용자의 수수료가 사용자들의 무분별한 사건의 법정화를 저지하면서도 사용자들을 배제하지는 않을 정도로 적정해야 한다. 가능한 최소한의 수수료와 수수료 상한제를 수반한 수수료가 소송물의 가치에 일부가 될 수 있다.
- 사용자들이 낮은 사용료로 이용할 수 있도록 시장을 압박할 경우, ODR 제공자들이 경쟁할 것이다. 트러스트마크 절차는 상인들이 ODR에 참여함으로써 소비자들을 유인하는 효과가 있다.
- 누군가의 경제적 이익에 의해 사건이 결정되는 일이 없도록 하기 위해, 제공자와 중립인 간에 자금의 흐름이 투명해야 한다.
- ODR 온라인 플랫폼을 위한 체제의 구축을 위한 재정적 원조가 필요하다는 의견에 대한 반론으로 ODR 시스템은 외부자금을 받

지 않는 자족적인 것이면서 동시에 최소한의 비용으로 운용되어야 한다는 의견이 있다.

제23차 회의 자료는 ‘비용’이라는 제목 하에 다음과 같은 규정을 두었다. “중립인은 비용에 대하여 [결정][판정]을 해서는 안 되며 각 당사자는 자신의 비용을 각자 부담한다.”

이 규정은 제22차 회의 자료와 비교해 보면 절차의 속도에 대한 규정이 배제된 것이다. 속도가 ODR의 큰 장점이기는 하지만 이를 절차 규칙에서 직접 규정할 내용은 아니고 ODR 체계를 설계할 때 고려할 요소로 본 것이다. 비용을 저렴하게 유지하는 것도 마찬가지로 조항으로 표현되지는 않았다. 대신 비용 부담의 원칙을 정한 것이다.

이 규정은 제23차 회의에서 시간 관계상 논의되지 못하였다.

3. 전 망

이 규정은 제24차 회의에서 논의할 것인데 비용 각자 부담의 원칙은 유지될 것으로 보인다.

제 3 장 주요국가별 입장과 전략

제 1 절 개 관

입법은 일차적으로 권력자의 몫이다. 이 점은 국제규범 형성에도 적용된다. UNCITRAL의 입법 작업에는 전세계의 정치적 경제적 권력이 반영된다. 그러나 그것이 전부는 아니다. UNCITRAL의 입법이 기본적으로 상거래법에 집중되어 있으므로 상거래관행이 이 중요한 제약요소가 된다. 어느 나라도 상거래관행에 반하거나 효율성을 떨어뜨릴 규범이 만들 가능성은 별로 없다. 이에 더하여 국제적 법률시장에서 각국이 차지하는 비중에 따라 입법에 관여하는 정도가 차이가 난다.

UNCITRAL의 입법 작업을 전체적으로 볼 때 영미법계의 영향력이 두드러진다. 영미법계(미국, 영국, 캐나다, 호주 등)의 정치적 경제적 힘에 바탕을 둔 것이지만 영어로 이루어지는 상거래가 압도적인 것도 중요한 요인으로 생각된다. 여기에 영미법이 갖는 해석상의 유연성과 입법 친화적 성격이 또 하나의 요인으로 작용한다고 본다. 물론 영미법계 국가라고 하여 항상 동일한 입장을 취하는 것은 아니다. 각자 자신의 독특한 법원칙이 있고 정치적 경제적 이해관계를 달리할 수 있기 때문이다.

국제법규범 형성에서 무엇보다도 중요한 것은 각국의 국내법적 질서이다. 국제법규범의 형식과 내용은 각국의 국내법 질서에서 수용할 수 있을 때에만 존재할 수 있다. 예를 들면 국가에 따라서는 국회의 사전 승인이 없으면 조약체결을 위한 협상을 할 수 없다. 따라서 UNCITRAL이 조약체결을 목표로 하여 작업을 하려고 하면 그런 국가들은 먼저 의회의 승인을 받아야 하므로 작업의 결과를 무엇으로 책정할지에 작업을 시작할 때부터 관심을 둔다. 또 어떤 국가들은 액수를 특정하지 않고 ‘소액’이라는 표현을 규정에 두는 것을 수용하기 어

렵다고 한다. 불확정 개념을 재량으로 생각하지 않고 비법률적이라고 보는 것이다. 이런 점에서 국제규범 형성에서 각국이 어떤 입장을 취하는가는 자국에 유리한 내용으로 유도하려는 거시적인 의도 속에서 자국이 수용할 수 있는 상태를 만들려는 노력에 따라 결정된다고 본다. 아래에서는 지난 두 번의 회의에서 나타난 주요 국가의 입장을 정리해 본다.

제 2 절 미 국

미국은 전세계에서 가장 활발한 전자상거래 산업을 갖고 있으므로 ODR에 대해서 적극적인 입장을 취하는 것은 쉽게 이해할 수 있는 일이다. 전자상거래 규모가 최근 들어 더 이상 신장하지 않는 것은 국제적인 온라인거래가 활성화되지 못한 것이고, 그 이유는 국제적인 분쟁해결체계가 갖추어지지 않았다고 보아 글로벌 ODR 체계의 구축에 적극적이다.

그러나 UNCITRAL에서 다루고 있는 각 주제별 이익집단 즉 중재, 전자상거래, 물품매매계약 등 각 주제별 관련자간의 긴장이 있어 ODR을 정식 의제로 하는 데는 시간이 걸렸다.

미국은 신청에서 집행까지 모든 것이 완결될 수 있는 글로벌 ODR 체계의 구축을 원한다. 이르기 위해서는 각국의 국내법과의 충돌을 해결해야 하는데 그 해법이 쉽지 않다. 특히 ODR은 소비자가 일방 당사자가 되므로 각국의 소비자법의 적용을 받게 된다. 그런데 소비자법은 UNCITRAL에서는 일종의 금기사항이었다.

이런 이유에서 미국은 뉴욕협약을 통한 ODR 결정의 집행을 계속 주장하고 있다. 새로운 법원칙을 만드는 것보다 수월하다고 보기 때문이다. 그러나 뉴욕협약은 문서를 소통의 전제로 하기 때문에 문서를 사용하지 않는 ODR에서는 본질적인 제한이 있게 된다. 이 점을 해결하는 것이 큰 숙제이다.

미국의 활동에서 특히 주목할 만한 두 사람이 있다. 한 명은 Pace Law School의 Institute of International Commercial Law의 소장인 Vikki Roger교수이다. Vikki Roger교수는 CLOUT의 집행자이기도 한데 국제 규범 형성에 대한 역량을 바탕으로 하여 ODR의 의제 채택과 초안 작성에 적극적으로 관여하고 있다.

다른 한 명은 PayPal의 ODR 책임자인 Colin Rule이다. 전세계에서 가장 규모가 큰 Ebay의 지급담당기관이면서 사실상 판매자와 구매자 간의 규범체계를 유지하고 있는 PayPal이 그의 작품이면 전문성을 바탕으로 하여 ODR 체계를 설계하는데 큰 영향을 미치고 있다.

제 3 절 아르헨티나

현재 미국의 입장에 가장 많이 반대하는 그룹은 남미이다. 남미그룹은 주로 아르헨티나가 대변하는데 기본적인 입장은 전자상거래의 분쟁은 각국의 국내법에 따라 각국의 법원에서 처리되어야 한다는 입장이다. 즉 각국의 소비자보호법제하에서 운영되어야 한다는 것이다. 이렇게 되면 글로벌 ODR체계는 일정한 한계를 벗어나지 못하게 된다.

남미가 판매자보다는 구매자의 입장에 있기 때문에 소비자보호의 필요성은 더 커질 것이지만 지역시장에서 모바일거래가 활성화되면서 폐쇄적인 태도를 취하는 것이 득책인지는 의문이 있다. 현재의 구매자들이 소액다량거래에서 기인하는 불충분한 구제수단으로 인해 피해를 보고 있다는 점을 고려하면 더 적극적으로 전세계적인 ODR 시스템의 구축에 열심을 내야할 터인데 그렇지 않는 이유는 ODR 체계가 구축됨으로써 국제 전자상거래가 확대되면 국내 시장이 위축될 것을 염려하는 것이 아닌가 하는 생각된다.

제 4 절 캐나다

전자상거래에서 소비자 입장에 처한 점에서 캐나다는 남미와 유사한 점이 있다. 그래서 ODR의 채택에도 소극적이었고 채택된 뒤에도 가급적 그 적용범위를 줄이려고 한다. 예를 들면 B2C의 채택에 반대했고 C2C에 대해서도 소극적이다.

그러면서도 통신 분야에서 강점을 갖고 있다는 점에서 전자상거래나 ODR 자체에서 주도권을 잃지 않으려고 한다. 2010년 11월 밴쿠버에서 전문가회의를 개최하여 자국의 전문가들의 의사를 반영하고자 하였다. 또 제24차 회의에 ODR 제공자와 중립인에게 적용될 원칙 제안서(Proposal for the Preparation of Principles Applicable to Online Dispute Resolution Providers and Neutrals)를 제출하였는데 완성도가 높아 상당 부분 채택될 것으로 예상된다. 그런 점에서 캐나다는 법률전문서에서의 우위를 유지하고자 하는 것으로 생각된다.

제 5 절 체코

이번 실무작업반에 참여하고 있는 국가 중 가장 흥미로운 나라이다. 체코 대표인 Zybnek Loebel은 프라하 중재센터의 법률가로서 첫 회의부터 모든 쟁점에 대해서 의견을 낼 뿐만 아니라 회기 시작 전 전화회의를 주관하여 의견을 사전에 조정하고 있다. 더욱이 제24차 회의를 앞두고 시범사업안(Pilot Project related to the Cross-border ODR Infrastructure using UNCITRAL ODR Rules)을 제안하였다. 이 제안은 현재 논의하고 있는 ODR 규범에 맞춘 ODR 플랫폼을 구축하여 운영함으로써 ODR 규범 형성을 돕겠다는 것인데 결국 국제 표준을 만드는 일을 선점하려는 의도가 있는 것으로 보인다.

제 6 절 우리나라

1. 기본입장

우리나라는 IT 강국이라는 배경이 있으므로 ODR 체계 수립에 적극적인 자세를 보이는 것은 당연하다. 문제는 우리나라의 전자상거래 산업이 외국인을 대상으로 하는 데는 언어적인 한계가 있다는 점이다. 이점에서 우리가 구매자의 관점에서 접근하는 데는 한계가 있음에 유의하여야 한다.

2. ODR 플랫폼 구축

전세계적인 차원에서 ODR 체계가 만들어지면 복수의 ODR 플랫폼이 필요하다. 이미 체코에서 ODR 플랫폼을 만들어 시범사업을 하겠다는 발표를 하였다. 우리나라가 서두르면 아시아 지역의 수요를 반영할 수 있는 ODR 플랫폼을 만들어 지역적으로 또는 전세계적으로 이용할 수 있을 것이다.

3. 글로벌 법률시장에의 진입

한국은 UNCITRAL에서 영미법계가 아니고 경제적으로는 OECD 국가이지만 영어를 사용하지 않는다는 점에서 많은 나라로부터 보편적으로 환영을 받는 위치에 있다. 따라서 우리나라 법률가들이 UNCITRAL에서 적극적으로 활동하면서 그 영역을 국제 법률시장에 진입하는 계기를 찾을 수 있다.

참 고 자 료

[참고자료 1]

콜로кви엄¹⁾

1. 서 언

제42차 본회의 결정에 따라 사무국은 Pace Law School Institute of International Commercial Law와 Penn State Dickinson School of Law와 함께 2010. 3. 29-30. 비엔나에서 콜로кви엄을 개최하였다. 이 콜로кви엄에서 ‘온라인 분쟁해결과 글로벌 전자상거래에 대한 새로운 시각²⁾’을 주제로 하여 전세계의 ODR 전문가들이 모여 토의를 했다. 이 콜로кви엄에서는 전세계적으로 또는 각국에서 운영되고 있는 ODR에 대해 소개하고 ODR에 관한 여러 쟁점을 논의했다. 그리고 결론적으로 전통적인 사법 체계가 소액대량의 국제적 전자상거래에서 발생하는 분쟁 해결에 적합하지 않으므로 이에 관한 해결책이 필요하다고 보고 각국이나 각 지역에서 진행하고 있는 ODR 구축사업을 망라하여 규율할 수 있는 국제적인 일반규칙을 UNCITRAL이 제정하도록 본회의에 제안하였다.

2. 제기된 쟁점

(1) 개 관

소액 다량거래(high volume of small value) ODR에서 제기되는 문제는 전통적인 법원이 다루기에 적당하지 않다. 그 이유는 소송비용에 비해 소액거래라는 점, 준거법문제 그리고 소비자 보호 문제 등이다.

1) 아래 내용은 Mr. Doug Leigh가 작성한 회의록과 Mr. Loug Leigh와 Mr. Colin Rule이 작성한 성명서에 기초하였음.

2) A Fresh Look at Online Dispute Resolution and Global E-Commerce Toward a Practical and Fair Redress System for the 21st Century Trader (Consumer and Merchant))

더욱이 국제간의 전자상거래의 경우에는 재판관할권과 판결의 집행 문제가 추가된다.

이 문제를 유럽연합(European Union)에서는 Brussels I and Rome I Regulations을 통해 소비자의 주소지에 관할권을 부여하여 해결하였다. 이 방법은 소비자에게는 이상적이지만 국제적 거래에서는 소비자는 집행의 어려움이 있고 판매자는 여러 재판관할권에서 제기되는 다량의 소송을 처리해야하는 어려움이 제기된다.

(2) ODR의 개념

ODR은 온라인 기술을 사용하는 분쟁해결의 한 방법이다. ODR은 중재나 조정과 유사하지만 분쟁해결 절차에서 정보관리나 통신 방식에서 온라인 기술을 사용한다는 점에서 차이가 난다. 온라인 기술은 절차의 전부 또는 일부에만 적용될 수도 있는데 분쟁이 해결되는 방식에도 영향을 준다. ODR이 전자상거래에만 적용되는 것은 아니지만 전자상거래에서 주로 적용되었고 전자상거래와 같이 발전해 왔다. ODR이 전통적인 거래의 분쟁해결방식으로도 사용될 수 있지만 분쟁해결에서도 거래의 방식과 같은 방식을 사용하는 것이 타당할 것이다. 한편 온라인상의 중재는 중재에 관한 일반 규범의 적용도 받는 점에 유의해야 한다.

(3) 조정과 알선

조정(conciliation)과 알선(mediation)은 분쟁이 당사자간의 양보와 합의에 의해 해결되도록 제2자가 조력을 하는 제도이다. 조정이나 알선은 유연성, 신속성 그리고 경제성에서 ODR에서 중요한 역할을 할 수 있다. 알선이나 조정이 ODR에서 활용되기 위해서는 명확한 규범, 보편적 이용가능성의 보장, 낮은 비용, 비밀보장, 불편부당성, 조정자의 독립이 필요하다. 그리고 국제적으로는 효율적인 집행절차가 필요하다.

(4) 중재

첫 번째 쟁점은 현행 중재규범에서 어느 정도 ODR을 규율할 수 있고 온라인 중재에서 특별히 요구되는 범은 무엇인가 하는 점이다. 왜냐하면 많은 중재규범들은 서면에 의한 중재합의를 중재의 요건으로 하고 있는데 이 요건이 ODR에서 충족될 수 있을지 의문이기 때문이다. 중재판정의 승인과 집행에 관하여 1958년 뉴욕협약³⁾은 서명국에 대해 서면 합의를 승인하도록 의무를 부과하고 있다. 몇몇 국가에서는 전자방식에 의한 중재합의에 근거한 중재판정의 승인과 집행을 거부하고 있다. 또 뉴욕협약은 중재합의와 중재판정의 원본 또는 정본을 당사자가 만들도록 하고 있다.

이렇게 법적 형식요건은 전자적 양식과 충돌되지만 이 문제에 대한 접근방식은 진화하고 있다. 예를 들어 2006년 UNCITRAL이 채택한 모델 중재법⁴⁾ 제7조(중재합의의 정의와 형식)는 두 가지 선택지를 제공하고 있다. 하나의 방법은 뉴욕협약을 따르면서 전통적인 문서에 상응하는 모든 형식의 합의내용의 기록을 승인하는 것이다. 예를 들어 중재합의가 구두로 이루어질 수 있지만 그 내용이 기록되면 승인할 수 있다는 것이다.

다른 방법은 중재합의에서 형식요건을 배제하는 것이다. 본회의는 2006년 이 문제에 대한 권고의견⁵⁾을 채택했는데 이 권고의견은 뉴욕협약 제2조(2)의 “이 협약에서 규정하는 것이 모든 것을 망라하는 것은 아니다”는 규정을 적용할 권장하고 있다. 이는 뉴욕협약보다 서면요건을 엄격하게 요구하지 않는 ODR과 몇몇 나라의 입법이나 판례를 반영한 것이다.

3) New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards

4) UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration

5) Recommendation regarding the interpretation of article II, paragraph 2, and article VII, paragraph 1, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards done in New York, 10 June 1958”. Official Records of the General Assembly, Sixty-first Session, Supplement No. 17 (A/61/17), Annex 2.

다른 쟁점으로는 전자문서에 대한 증거력을 인정할 것인가와 전자 문서에 서면과 같은 정도의 증거력을 인정할 것인가 하는 문제이다.

(5) B2C 문제

상인과 소비자간의 관계는 단순하고 사실관계가 명확하면 자동화되고 비공식적인 시스템을 통해 쉽게 해결될 수 있다. 복잡하고 고액의 사건은 국제상사중재에 적용되는 보다 엄격한 적법절차의 원칙을 따라야 한다. ODR에서 요구되는 적법절차에는 비례적으로 공정한 변론, 판단이유 그리고 절차의 투명성이 포함된다. 어떤 형태의 사법적 심사가 있어야하는지는 확실치 않다. 따라서 공정성과 효율성간의 균형이 필요하다. 또 ODR 절차를 진행하는 중재인이나 기관은 독립성과 불편부당성의 요건을 충족해야 한다.

중재합의의 효력은 주의 깊게 다루어야 한다. 중재합의의 한 당사자가 소비자인 경우에는 이 문제에 대하여 나라별로 다양한 방법이 채택되고 있다. 또 당사자가 중재를 신청할 때 내국법에 근거했는지 뉴욕협약에 근거했는지에 따라서도 중재합의의 효력이 달라질 수 있다. 중재지를 정하는 것은 중재와 관련된 법적 효과에 큰 영향을 주므로 주의 깊게 검토하고 적절한 해결책을 찾아야 한다.

상사중재 판정은 보통 뉴욕협약에 따라 집행되는데 그 중재판정은 뉴욕협약에 따른 집행가능한 중재합의에 근거한다는 것을 전제로 한다. 이러한 체제에 따라 집행하는 데는 많은 시간과 비용이 소요되므로 ODR에서는 별도의 장치를 마련할 필요가 있지 않은가 하는 논의가 있다. 그런데 지난 10여년 동안 성공적으로 지속되고 있는 ODR 프로그램들은 그 결과를 자동적으로 집행해 왔다는 사실도 강조되고 있다. 예를 들면 ICANN⁶⁾은 일방적으로 도메인 네임 등록을 변경하며 PayPal은 일방적으로 자금을 동결하고 판정에 따라 이전할 수 있다.

6) Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

신용카드의 대금반환(charge back)절차가 중재판정의 집행은 아니지만 소비자가 지급신청을 취소할 수 있게 함으로써 당사자 사이에서 유사한 기능을 하게 된다.

(6) 전세계적인 ODR 시스템 구축

전세계적인 ODR 시스템을 구축하는 데는 기술적, 법률적, 문화 언어적 어려움이 있다. 기술적인 어려움으로는 점증하는 사건을 효과적으로 처리할 수 있는 시스템을 구축할 수 있는지 그리고 언어나 문화의 차이를 극복하고 실시간으로 정보를 교환할 수 있는 데이터 중앙처리체계를 구축할 수 있는지가 문제된다. 물론 일부 국가에는 온라인 환경이나 인프라가 전혀 마련되어 있지 않다는 점도 문제이다.

법률적인 어려움으로는 소비자의 국제적 정의를 마련하는 일과 온라인상의 분쟁을 다룰 국제적인 조정 알선 체계를 구축하는 일을 들 수 있다. 국제적 ODR 시스템은 공정성과 상거래 관행에 근거하면서도 각 지역의 수요를 충족시킬 수 있어야 한다. 전자상거래에 대한 각국의 규율은 실체법적으로나 절차법적으로 많은 차이가 있다. 이러한 사실은 상인은 물론이고 국제적인 거래를 하는 소비자에게도 의미하는 바가 크다. 소비자의 권리와 의무가 나라마다 많이 다르기 때문이다. 어떤 나라는 전자상거래의 경우에도 소비자에 대한 일반 원칙을 적용하는데 반해 다른 나라에서는 별도의 규율을 하기도 한다.

문화 및 언어적 차이 때문에 국제전자상거래에서 발생하는 문제를 전세계적으로 적합한 방식보다는 지역적 문화적으로 적합한 방식으로 해결하는 것이 합당하다는 의견이 많다. 문화적 언어적 차이를 고려해야 한다는 것이다. 또한 어느 지역에 많이 발생하는 분쟁의 성격이나 유형도 고려해야 한다.

[참고자료 2]

밴쿠버 전문가 회의

1. 개 관

UNCITRAL 제43차 본회의가 ODR을 새로운 의제로 채택하여 Working Group의 구성을 결정하고 12월 첫 회의를 확정된 후 이 회의 준비모임 성격의 회의가 2010. 11. 2-3 밴쿠버에서 ‘ODR and Consumers Colloquium’이라는 제목으로 열렸다. 이 회의는 Pace Law School의 Institution of International Commercial Law, Canadian Centre for Court Technology, ICANN 그리고 CDRP가 후원했는데 전자상거래 분쟁에 관한 전문가 40명이 모여 앞으로 ODR 회의에서 논의할 내용들을 토의하였다.

참가자들은 국제적인 전자상거래의 촉진을 위해서는 신뢰할만한 분쟁해결 수단이 필요하며 전세계적으로 적용될 수 있는 ODR이 그 해답이라는데 의견을 같이했다. 그런데 현재 시행되고 있는 ODR은 그 구조나 시행방식이 상이하고 소비자들이 잘 아지 못하고 집행도 일관되지 않다. 이러한 문제 때문에 전자상거래가 최근 정체되어 있다고 보았다.

이 회의에서는 앞으로 Working Group III에서 논의될 수 있는 다양한 쟁점에 대한 의견교환이 있었는데 그 주요 내용을 아래에 정리하였다.

2. 주요 논의 내용

주요 논의내용을 시간 및 쟁점 순으로 정리하면 다음과 같다.

(1) 전자상거래에서의 분쟁해결

지금까지 이에 대해 두 가지 견해가 제시되었다. 하나는 브라질이 제기한 소액대량거래의 분쟁은 소비자의 주소지를 관할하는 국내법원이 거래에 적용되는 소비자 주소지의 법에 따라 해결되어야 한다는 견해이다. 다른 하나는 전세계적인 ODR시스템이 필요하다는 미국의 견해이다. 미국은 이 회의에서 UNCITRAL이 실무작업반을 가동하기 전에 ODR과 관련된 절차법, 제공자 인증절차, 실체법, 집행 등을 논의해야한다고 주장하였다.

실질적인 의제로 ODR 체제에서 어떤 언어를 사용할지, 현재 시행되고 있는 국제적 ODR시스템을 어떻게 새 시스템에 통합할지, 새로운 시스템이 어떻게 효과적 구제책을 확보할지 등이 제시되었다. 또한 ODR시스템이 국가간 사업을 구축되어야 하는가, 시스템을 누가 어떤 자금으로 구축할 것인가도 다루어야 한다.

(2) 전세계적인 사법외적 시스템(extrajudicial system)의 운영

전자상거래는 복수의 재판관할권과 관련되기 때문에 법원이 사법적 판단을 하기가 어렵다. 더욱이 소송비용과 외국 판결 집행의 어려움을 고려하면 소액상거래 분쟁에서 구제수단을 확보하는 것은 더욱 어렵다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 글로벌 관리자(global administrator)가 정산기구(clearinghouse)로써 전자적으로 사건을 진행하는 역할을 하고, 동시에 국가별 관리자(national administrator)가 진행절차를 모니터링하고 각 참가국 내에서 판정을 집행하는 역할을 해야 한다. 상인은 처음부터 시스템에 자발적으로 참여한다. ODR 제공자는 참가신청을 하고 일정한 기준에 맞으면 인정을 받고 각 국가별 관리자에 의해 품질유지를 감독받게 된다.

이러한 시스템 하에서는 소비자가 사건을 제기하면 진단절차가 개시되고 당사자들은 자신의 주장을 뒷받침하는 정보를 제출한다. 당사자들이 스스로 합의에 이르지 못하면 자동시스템에 의하거나 실제 조정자에 의해 협상이 시도된다. 협상이 성공하지 못하면 분쟁은 중재 절차를 밟게 되고 국가별 관리자는 판정을 통보받아 집행한다. 집행의 구체적인 방법은 결정되지 않았지만, 한 가지 방법은 판매자에게 결과를 존중하도록 지속적으로 압력을 가하는 것이다. 비구속적인 ‘소프트 로’가 그런 시스템을 속히 작동하게 하는 한 방법일 수 있는데 이는 공식적인 ‘하드 로’를 작동해야 하는 긴 절차를 필요로 하지 않는다. 입법부를 통한 입법이 필요하지 않으며, 대신 회원국 간에 공동의 frame of reference를 허용한다.

가장 성공적이고 오래된 ODR 소프트 로의 하나로써, Uniform Domain-Name Dispute-Resolution Policy(UDRP)은 도메인 네임과 관련된 국내 및 국제적 상표권 분쟁을 중재하는 주요 수단이다. UDRP는 Internet Corporation for Assigned Names and Numbers(ICANN)이 운영하는데 모든 등록기관과 협정을 맺고 있으며, UDRP 사건은 현재 4개의 ODR 제공자가 해결하고 있다. 개소 이래 2만여건의 사건을 처리했으며 다량소액의 전자상거래 분쟁사건을 해결하는 하나의 방법이 될 것으로 보인다.

UDRP와 아울러 가능한 다른 모델은 ECODIR이다. 상인과 소비자가 모두 자발적으로 참여하는데 EC와 아일랜드가 재정지원을 한다. ECODIR는 당사자간 협상으로 시작하여 점차 조정단계로 나아간다. 다만 지난 십여년간 동안 사건이 많이 있지는 않았다.

(3) 지역적 국제적 구제수단을 위한 시스템 설계

ODR 체제를 설계할 때 글로벌 기준을 지역적 조건에 적용함으로써 효과를 볼 수 있다. 이러한 glocalization은 세계화의 융합하는 힘과 세

분하는 힘 사이의 균형을 이루게 된다. 국제적 분쟁을 다루는 한 방법으로 지역화 한 예가 남부 및 동부 아시아에서 시행하는 ICA-Net이다. 이 시스템은 오픈 소스의 사회적 네트워크 플랫폼에서 시작하여 이해 당사자들 사이의 통신을 허용한다. 원래 2007년 제안되어 2년 동안 시범 실시하였고 현재 확대를 모색하고 있다. 이 사업은 회원국, 분쟁해결기관, 집행기관, ADR 제공자, 공적인증기관 등의 협조로 진행되었다.

(4) 사업, 소비자, 정부 및 제공자 관점

네 가지 전자상거래 ODR 기술이 논의되었다. 첫째 Smartsettle로 여러 협상의 공통적인 문제를 해결하는 것이 목적이다. 그러한 문제에는 시간적 금전적 지출, 협상이 실패했을 때의 문데, 관계의 손상, 힘 없는 당사자의 불이익 등이 있다. 자동화된 영상 blind bidding 방식에 의해 분쟁 당사자들은 수락할 수 있는 금전적 해결방안을 짤 수 있는데 양 당사자의 범위가 겹치면 플랫폼이 합의를 도출한다.

둘째, Juripax로 고용, 이혼, 소액청구사건, 전자상거래, 신체상해분쟁의 해결을 목적으로 하는 제도이다. 다언어환경에서 운영되는 이 회사는 영어, 독일어, 네덜란드어로 다문화역량을 갖추고 있고 동시에 중재자를 위한 온라인 교육도 실시한다. 제3자 자연인 중재자와 제4자 자동 협상장치도 제공한다.

셋째, ICA-NET로 다수 당사자가 분쟁해결을 위해 협력하는 환경을 제공한다. 각국 소비자보호기관 담당자, 사건을 처리하는 이들 그리고 관련 당사자들이 사건관련 자료들을 공유한다. 이 모든 관련자들에게 열려 있는 사건방에서 또는 사적 통신수단을 이용해서 소비자보호기관간에 의견 교환이 이루어진다.

넷째, Instituto Latinoamericano de Comercio Electronico (Latin American eCommerce Institute) 로 11개 네트워크를 통해 547,000,000명의 인구를

커버한다. 각 지역의 ODR프로그램을 통해서 모범관행을 확산하고, 제공자를 지원하고, 구성원을 교육하고, 네트워크를 중앙 통제한다. 소비자와 상인의 관심을 같이 가지면서 이 기구는 전세계적인 ODR체계의 발전에 필요한 개별국가 및 지역적인 요구사항이 무엇인지를 알게 해준다.

(5) 이해 당사자

이해 당사자가 네 집단으로 모아진다. 첫째 기업인데 매출액 증대와 원가절감에 관심이 있다. 따라서 참가 수수료가 최소화되어야 한다. 이를 위해 trustmark가 한 방법일 수 있다. 지역별 그룹이 상호 연결되는 체제보다는 글로벌 시스템이 국제적 상거래분쟁 해결에 더 낫다는 의견이다. 또 상인과 소비자의 구분이 모호해지는 상황에서 ‘사업’을 어떻게 정의할지가 문제라고 지적되었다.

둘째, 소비자인데 소비자가 선택한 언어로 소비자의 주장을 공정하게 판단해 주는 것이 효율적인 절차와 무료이용만큼 중요한 요소이다. 소비자 그룹은 매매 시가 아닌 분쟁 시에 시스템에 들어갈 권리를 가져야 판정은 최종적이어야 한다. 소비자의 참가절차와 다언어분쟁을 어떻게 처리할지가 더 논의되어야 한다.

셋째, 지금 기관인데 새로운 이익창출의 기회가 될 수 있어 글로벌 ODR체제에 참여하는 유인이 적은 점, 상인이 참여할 유인에 대해 투명성이 없다는 점, 구매자에 의해 악용될 수 있다는 점이다. 판정을 사적으로 집행하는 것을 지원할 수단이 중요한 쟁점이라고 본다.

넷째, 정부로써 ODR 제공자에 대한 절차 규칙과 실체적 규칙, 집행 계획의 개발에 국가가 역할을 해야 한다. 글로벌 관리자는 ODR 제공자와 수수료에 대해 일상적인 책임을 져야하는데 어떤 나라에서는 관리자를 외부에서 채용할 수도 있지만 다른 나라에서는 공공기관을 선임할 수도 있다. 국가가 국가별 기관을 창설하는 비용을 대야하지만 일단 설립된 후에는 수수료수입으로 자체 운영하여야 한다.

(6) ECC-NET

유럽연합(EU) 내의 전자상거래를 촉진하기 위해 European Commission이 설립한 European Consumer Centers Network(ECC-NET)는 EU, 노르웨이 그리고 아이슬란드에 29개 센터를 두고 있다. European Commission과 회원국이 자금을 대고 법률적 훈련을 받은 직원들로 운영된다. ECC-NET는 역내 시장에서 소비자의 신뢰를 증진시킬 목적으로 활동하는데 보통 연간 40,000-60,000건의 다툼이나 정보요청을 처리한다. 전자상거래와 관련된 분쟁이 현장거래나 격지자간 주문방식에 의한 비전자상거래에 관한 분쟁의 두 배 정도 된다. ECC-NET이 처리하는 분쟁의 절반 정도는 조정으로 해결된다. 해결이 안 되는 사건은 상인이 동의하지 않기 때문이다. ECC-NET이 법적인 권한은 없지만 소비자에게 실제적이고 법적인 조언을 해준다.

(7) 시스템 설계 및 시행

첫째, ODR 제공자와 이들이 운영되는 구체적인 기준으로 European Commission이 설정한 독립성, 투명성, 대립당사자주의, 효과성, 적법성, 유연성, 대표성 그리고 데이터 보안이 있다. ODR 제공자와 각국의 소비자 보호기관은 데이터를 상호 교환할 수 있어야 하는데 다툼이 ODR 제공자에게 제기되면 그 결과가 보호기관에 전달되어 공중에 전파되도록 하여야 한다. 혁신을 위한 방안으로 소스 코드에 대한 접근 허용, 비영리분야에서의 경쟁제한, 혹은 등록된 지적재산권을 라이선스화 하는 것을 생각할 수 있다.

둘째, 시스템을 운영하는 절차로 입법되는 것은 효율성과 효과성을 확보하고, 도출하는 결과의 만족을 가져오고, 정의에 관한 법적 규범과 상응하고, 문화적 차이를 존중하며, 투명성과 독립성을 갖고 운영되어야 한다.

셋째, 판정의 집행과 관련하여 판매자가 자발적으로 합의할 것을 기대하는 것은 현실적이 아니며 그렇다고 하여 공적 집행이 적당한 것도 아니다. 더욱이 기업의 도산가능성과 사기에 대한 민감성을 전제할 때 집행을 확실하게 할 실행가능한 방법도 없다. 중재지는 반드시 집행이 이루어질 곳이어야 한다. 집행을 위한 단계적 접근이 필요하다. 처음에는 자발적인 방법을 사용하고 필요한 경우 점차 더 적극적인 방식으로 단계를 높여야 한다. 고적 조치가 필요하게 되면 글로벌 또는 각국의 관리자가 집행을 압박하게 된다. 이때 관리자는 지역의 소비자 보호 기관과 협력할 수도 있고, 지급담당기관(payment intermediary)으로부터의 반환을 압박할 수도 있다. 또 다른 방법은 법원 판결을 통해서 중재 판정을 집행가능하게 하는 것이다. ODR 절차가 시작되면 피신청인의 계좌에서 임시로 인출할 수도 있고, 시스템 사용조건으로 판정이 계약으로 구속력을 갖는다고 정할 수도 있다. 그밖에 공공 웹사이트에 부정적인 평을 올리는 방법, 도메인 이름이나 서버에의 접근을 차단하는 방법, 그리고 검색엔진에서 조회결과를 삭감하는 방법 등도 생각할 수 있다.

넷째, 입법 형식과 관련하여 ODR 체제에 대한 국제조약의 경직성은 지금 당장은 도움이 안 되고 UNCITRAL의 모델법이나 입법지침을 채용하여 시범 실시하는 것이 더 적당하다. 당분간은 속지법과 별개로 운영되는 기구들을 아우르며 동시에 관할 밖의 분쟁을 해결하도록 허용하는 소프트 로를 추구해야 한다.

다섯째, 지역적 관심사와 관련하여 나라마다의 특이체질에 대처하기 위한 여러 가지 요구사항이 있다. 미국이 OAS에 제안한 바와 같은 소비자 구제 모델이 필요하다. 또 국제적인 기준을 지역적 조건에 맞추는 것뿐만 아니라 지역 소비자나 기업에 특이한 요구 주의를 기울이는 것도 중요하다. 이를 위해서는 국가 간 협력이 요구된다. 지역의 언어로 시스템에 접근할 수 있도록 하는 것과 전체적인 조화를 위해서 지역적 규범을 희생하지 않는 것도 강조되어야 한다.

[참고자료 3]

ODR 제공자 및 중립인에게 적용되는 원칙에 관한 제안

제1원칙 중립인 명단 유지

- 1) ODR 제공자는 중립인 목록 작성을 위해, 역량, 독립성 및 공정성에 근거하여 개인을 중립인으로 선택해야 한다.
- 2) ODR제공자는 가장 최근의 중립인 명단을 발행·배부하며, 이 명단에는 중립인의 경력과 전문분야에 관한 정보가 포함되어야 한다.
- 3) ODR제공자는, ODR 분쟁사건과 관련된 쟁점(subject matter) 및 ODR 시스템이 활용하는 기술에 대한 훈련 등을 포함하여, 적절한 훈련을 함으로써 중립인의 역량을 유지해야 한다.
- 4) ODR제공자는, 사건 해결에 요구되는 기술이나 전문성의 부족으로 인한 중립인의 결격사유 및 이의제기 처리 등과 같이, 중립인명단이 경쟁력을 유지할 수 있는 적절한 과정을 갖추어야 한다.
- 5) ODR제공자는 실행 가능한 범위 내에서, ODR 서비스 제공자에 의한 절차상의 결정이나 ODR 규칙, 관행상의 불만사항을 검토할 수 있는, 공정하고 객관적인 항소심체계(arm's length appeal body)를 이용할 수 있도록 해야 한다.

제2원칙 독립성

- 1) **【당사자 간의 합의에 통해서 중립인을 선정한다.】**
- 2) **【당사자들이 동의한다면 ODR 제공자는 중립인을 무작위로 임명 할 수도 있다.】**

참 고 자 료

3) ODR 제공자와 제3자 중립인은 당사자들과의 관계에 있어 독립성을 만족시켜야 하며 독립성을 ODR 과정에 걸쳐 유지해야 한다.

4) ODR 제공자와 제3자 중립인은 【당사자들과 관련하여】 독립성을 훼손한다고 여겨질 수 있는 일체의 관계, 계약 또는 기타에 대하여 지체 없이 각 당사자들에게 공개해야 한다.

5) ODR제공자가 단일 매도인 또는 단일 산업에 장악된 경우 또는 그의 거래가 사실상 단일하거나 제한된 소수의 매도인에게 한정된 경우, 독립적이거나 최선의 관행을 따르는 것으로 간주되지 않는다. 【대안: ODR 제공자는 당사자와의 관계에 있어 독립성을 갖출 필요는 없으나 독립성에 영향을 미칠 수 있는 그 어떤 상황에 대하여 밝혀야 한다.】

6) ODR 서비스에 대한 자금 출처 및 지급방식은 당사자들에게 공개되어야 한다.

제3원칙 서비스와 기밀사항의 공개 조건

1) ODR 제공자는 수수료, ODR 절차, potential resources against decisions, 결정에 반박할 잠재적인 자료들, 집행절차, ODR 제공자나 제3자에 대한 불만 처리사항 관련 절차 그리고 기밀 정보 취급 관행에 대하여 웹사이트에 정보를 게시해야 한다.

2) ODR제공자는 기밀정보가 제한된 접근을 통해 보호·저장될 수 있도록 하는 조치를 취해야 한다.

3) ODR제공자는 ODR 절차를 진행하는 동안, 합의 및 합의권고에 관한 사항을 제3자에게 공개해서는 안 된다.

제4원칙 당사자들의 신분확인

1) ODR 과정에서 한 당사자가 타방당사자의 신원 확인이나 확립에 관련된 정보를 요청하는 경우, 그 정보가 기밀사항이라는 근거로 정보에 대한 접근을 거절하여서는 안 된다. ODR 제공자는 당사자들의 신분확인을 원활하게 하기위한 조치를 취하여야 하고, 당사자들의 신분 확립을 위하여 증거나 진술을 요구할 수 있다.

2) ODR 제공자는 당사자들의 신분확인을 원활하게 하기위한 조치를 취하여야 하고, 당사자들의 신분 확립을 위하여 증거나 진술을 요구할 수 있다.

제5원칙 시스템의 신뢰성과 보안

1) ODR 제공자는 사용자 이름과 암호를 사용하는 등 ODR 절차에서 신뢰성과 보안을 확보하기 위한 조치를 취하여야 한다.

2) ODR 제공자는 통상적인 사용자가 접근할 수 있고 이해할 수 있는 기술을 사용하여야 한다.

3) ODR 제공자는 정보가 즉시 일괄적으로 제공되도록 하여야 한다.

제6원칙 결정사항의 기록과 출간

1) ODR 제공자는 ODR 절차와 합의약정에 관한 기록을 당사자가 [3]년간 열람할 수 있도록 보관하여야 한다.

2) ODR 제공자는 당사자가 소비자인 경우를 제외하고는 당사자의 이름과 결정을 출간하여야 한다. 당사자가 소비자인 경우에는 먼저 소비자의 이름을 출간하는 것에 대한 문서에 의한 합의를 소비자로부터 구하여야 한다.

참 고 자 료

3) ODR 제공자는 신청당사자 승소 비율, 사건해결에 소요된 평균 기간, 그리고 미제사건 수에 대한 통계를 출간하여야한다.

제7원칙 언어와 문화에 대한 고려

1) 다른 문화 또는 언어를 사용하는 개인을 대하는 ODR 제공자는 이러한 차이에 대하여 세심하게 대응하기 위한 시스템과 규칙을 확립하고 제3자가 차이점에 세심하게 대응하도록 해야 한다. 그리고 이러한 점에 대한 고객의 요구를 해결하기 위한 적절한 메커니즘을 갖추어야 한다.

2) ODR 제공자는 언어와 문화적인 고객의 요구를 수용할 수 없을 때에는 적극적으로 고객에 대한 영업을 해서는 아니 된다. 【대안: ODR 제공자는 서비스가 제공되는 곳에서 언어를 알려야 한다.】

제8원칙 수수료와 비용

1) ODR 서비스와 관련된 수수료는 분쟁의 가치와 분쟁상황에서 계약에 대한 결론을 내릴 때에 당사자의 입장을 고려하여 합리적으로 결정되어야한다.

2) ODR 제공자와 중립인의 모든 수수료는 ODR 절차를 개시하기에 앞서 당사자들에게 공개하여야 한다

3) 중립인은 일방당사자 또는 타방당사자에게 비용을 부과하지 못한다.

제9원칙 집행

1) ODR 제공자는, 담보를 제공하도록 요구하거나 ODR절차진행의 결과를 당사자들이 따르기로 약속하도록 요구하거나 중립인의 결정에 따른 지급을 조정하도록 하는 등의, ODR 결정을 준수하도록 **독려**하

는 조치를 취해야 한다.

제10원칙 구제

1) ODR 제공자는, 해당 당사자들의 국내법이 제공하는 법적 구제절차 또는 소비자권리를 유예하는 (ODR)서비스계약조항을 제시하는 것이 금지된다.

[참고자료 4]

UNCITRAL ODR 규정을 사용한 국가간 ODR 체계 구축과 관련된 시범사업 안내

체코공화국은 UNCITRAL ODR 규칙을 사용한 국가 간 ODR infrastructure와 관련한 시범사업에 대한 정보를 UNCITRAL 사무국에 알리고자 한다. 체코는 2011년 11월 14-18일 비엔나에서 열리는 실무작업반회의 기간에 이에 대한 발표를 제안하는 바이며, 실무작업반 회의에 참여하는 모든 국가는 이 시범사업에 참여할 수 있다.

시범사업의 기본적인 개념은 아래와 같다.

국가기관 및 소비자관련 단체 또는 각국의 규제당국의 승인을 받은 ADR/ODR 제공자들은 모두 이 시범사업에 참여할 수 있다. 장래의 시스템에서는 ADR/ODR 제공자가 사건을 집행하고, 소비자단체는 소비자에게 가이드라인을 제공하고 관련한 국내 온라인 판매자들이 국경간 ODR에 참여하도록 하는 데 협력할 것이다.

국경간 ODR 플랫폼은 참여하는 ADR/ODR 제공자와 해당 소비자단체에 서비스를 제공하는 형태로 실험적으로 시행될 것이다. ODR 플랫폼 그 자체는 ODR 제공자가 아니지만, 참여하는 ODR 제공자나 가능한 소비자 단체에 서비스를 제공할 수 있다. 이러한 서비스는 정부기관, 소비자단체 및 ODR 제공자들의 지원(Input)과 국제적인 기술 전문가로 구성된 서비스팀에 의해 발전이 가능하다. 모든 사용자들은 통신기준의 변경 또는 부가가 있을 경우에 서비스팀에 알려야 할 의무가 있으며, 서비스팀은 이러한 변경사항을 반영한 통신기준을 발표할 권리가 있다.

위의 내용과 관련하여, 시험계획의 결론으로서, 서비스팀은 최소한의 기술요건과 공개 통신기준(open communication standard)을 확정하

고 이를 발행한다. 이것은 장래 ODR 제공자가 이미 발행된 설명서에 따라 자신들의 ODR 결론을 내릴 수 있도록 하기 위한 것이다.

모든 사용자들은 통신기준에 내용을 추가하거나 수정하는 경우 해당 사항을 서비스팀에 알려야 할 의무가 있으며, 서비스팀은 통신기준 개정을 위해 추가/수정사항을 선정하여 발행할 권리가 있다.

실무적이고 필요한 범위 내에서, 국경간 ODR기본체계의 관련내용이 UNCITRAL이 준비 중인 문서에 포함되어야 한다

- i) 분쟁은 UNCITRAL ODR 규정에 따라 진행·해결되어야 한다.
- ii) ODR 제공자는 UNCITRAL이 만드는 최소한의 기준을 준수하는 것에 동의할 것이다.
- iii) (시험계획에 참가하는)ODR 제공자는 그들 자신 및 그들에게 속한 각각의 중립인이 반드시 UNCITRAL이 제공하는 최소한의 지정기준을 준수하도록 해야 한다

위의 내용들에 따른 직접적 결과로서, 국경 간 ODR 기본체계에 참여하는 ODR 프로그램은,

- i) 일관된 기준을 준수하고 유사한 규정에 따라 운영해야 한다.
- ii) ODR 프로그램이 참여하기 전에, 개별국가의 규제당국에 의해 인가받거나 검사받아야 한다.
- iii) 소비자보호지침을 제공하는 관련된 소비자보호센터의 조력을 받아 국내 온라인 판매자들에게도 확장될 수 있다.
- iv) 제3자 조정/중재뿐만 아니라 스스로 분쟁해결을 할 수 있도록, 모든 ODR 제공자와 소비자보호센터가 이해할 수 있는 공통의 ODR 절차용어/통신기준을 포함해야 한다.
- v) 공통의 ODR 용어를 사용하는 온라인 플랫폼을 운영한다.

시범사업에 참가하는 ODR 제공자는 보충규정(supplemental rule)을 만들 수 있다. 그러한 보충규정은 ODR 규정과 충돌해서는 안 된다. 다만 ODR 규정을 보완할 수 있다.

시범사업은 ODR 기본체계의 플랫폼과 설명서(specification) 유지에 필요한 비용을 추적, 확정하는 것과 함께, 시범사업에 참여하는 ODR 제공자들 간의 forum shopping, cherry picking을 방지하는 최선의 방법을 보여줄 것이다. 플랫폼 참가자들은 통신기준을 자국 언어로 번역하고, 개별 국가에서 UNCITRAL ODR 규정을 사용하도록 하는데 동의해야 한다.

시범사업에 참여하는 ODR 제공자(공적/사적 소비자보호센터 및 신용마크 프로그램을 포함하여)의 역할은, 온라인 판매자들로 하여금, 사업관행기준 및 소비자에게 유용한 서비스의 하나로 국경간 ODR에 참여하도록 권장하는 것이다. 사업체들은 개별사안별로 국경간 ODR을 선택할 수도 있고, 또는 다양한 ODR 및/또는 신용마크 프로그램에 정식으로 참여함으로써 국경간 ODR을 선택할 수도 있다.

11월 발표 후, 2012년 1월부터 6월까지 초기단계 수준에서 시범사업이 시행될 것이다. 초기단계 동안에는 아래와 같은 임무가 시행될 것이다.

- 제안된 국경간 ODR플랫폼과 서비스팀을 통해 제공되는 서비스의 기능에 대한 검증과 시험
- ODR 제공자가 국경간 ODR분쟁을 진행하는데 드는 비용에 대한 설명
- 참여하는 ODR 이해관계자의 조정구조(Coordination structure)의 필요성 또는 소망성(Desireability)
- 지급방법(Payment channels)에 대한 연락과 논의
- 온라인 판매자단체(Association of online sellers)과 대규모 온라인 판매자들과의 연락과 논의

[참고자료 4] UNCITRAL ODR 규정을 사용한 국가간 ODR체계 구축과 관련된 시범사업 안내

초기시행단계에서의 결과에 대하여는 다음의 UNCITRAL 실무작업 반회의서 보고가 가능할 수 있으며, 최소한 ODR포럼 (2012년 6월 27일~29일 프라하)에서는 진행상황에 대한 보고와 다음 단계에 대한 제안에 대하여 발표할 수 있을 것이다.

체코는 이 시범사업의 시행을 위한 ODR제공자로 체코중재법원을 승인함에 대하여 준비가 되었다. 지금까지 확인된 파일럿 프로그램의 참여자는 미국과 캐나다의 BBB(Better Business Bureau)가 있으며, 참여 의사 표시를 한 국가로는 일본, 한국, 싱가포르, 아르헨티나, 그리고 유럽연합(ECC-NET)이 있다.

이에 관련한 질문은 Mr. Zbynek Loebel, at zbynek.loebel@adr.eu로 연락하길 부탁한다.

참 고 문 헌

정보통신산업진흥원, 전자거래 분쟁조정 실패성 확보 및 사전예방 확대방안 연구, 2009. 12

Fred Galves, Virtual Justice as Reality: Making the Resolution of E-commerce Dispute More Convenient, Legitimate, Efficient and Secure, *University of Illinois Journal of Law, Technology and Policy*, Spring 2009.

Communique on the ODR and Consumer Colloquium, Vancouver, BC, Canada, Nov. 2-3, 2010

A/CN.9/716 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (Vienna, 13-17 December 2010)

A/CN.9/WG.III/WP.105 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions

A/CN.9/721 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (New York, 23-27 May 2011)

A/CN.9/WG.III/WP.107 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules

A/CN.9/WG.III/WP.109 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules

A/CN.9/WG.III/WP.110 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: issues for consideration in the conception of a global ODR framework