

온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(Ⅲ)

- 주요 ODR 시스템 분석 -

이 지 윤



비교법제 연구 11-16-①-3

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한
국제 규범 모델 연구(III)
- 주요 ODR 시스템 분석 -**

이 지 윤

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한
국제 규범 모델 연구(III)
- 주요 ODR 시스템 분석 -**

**A Study on a Model of International Rules
on Online Dispute Resolution(ODR)(III)
- Analysis on major ODR system -**

연구자 : 이지윤(초청연구원)
Lee, Ji Yoon

2011. 11. 30.

요약문

I. 배경 및 목적

- 전자상거래 활동의 증가와 이에 따른 온라인상의 소비자 분쟁이 계속적으로 증가함에 따라 이들 분쟁들을 가장 효과적으로 해결하기 위한 방법으로서 온라인분쟁해결(ODR)이 요구되고 있음.
- 온라인분쟁해결(ODR)은 전통적인 오프라인 분쟁해결과정과는 뚜렷이 구별되는 것으로, 그 본질상 정보 통신 기술(IT)이 갈등을 해결하는 것을 필요로 함.
- 온라인 환경에서는 모든 (정보) 통신이 전자적이기 때문에 ODR에서 과학기술의 역할은 중요하며, 온라인분쟁해결과정에서 정보 통신 기술(IT)은 언제나 존재함.
- 정보 통신 기술(IT약칭)은 분쟁 해결 과정의 핵심 부분이며, 온라인 분쟁 해결의 필수 요소임.
- 최근에, 국제기구들과 ODR 제공자들은 ODR의 중요성을 인식하고, ODR 문제에 관한 통일된 기준과 규제 모델을 추천하고 제안하려 노력하고 있음.
- 본 논문은 전 세계적으로 국제기구들과 ODR제공자들이 어떻게 ODR에 접근하고 있는지 주요 ODR 당사자들에 의해 논의되는 핵심적인 ODR 문제가 무엇인지를 검토하고, 통일적인 기준과 규제 모델을 만드는 것을 지원하기 위해 그리고 국제기준에서

ODR 시스템이 신뢰와 확실성을 구축하기 위해 몇몇 사례들에서 ODR 시스템이 어떻게 적용되는지를 논의하고자 함.

II. 주요 내용

- 동기(同期) 통신은, 한 쪽이 의견을 말하고 상대방이 이 메시지를 받는 이 두 시점의 시간격이 최소인 직접적인 의사소통으로 상대방은 거의 즉각적으로 반응할 수 있음 (예: 직접 對面 통신, 대화방(chat), 오디오 회의, 화상 회의).
- 비동기통신은 당신과 상대방이 동시에 의사소통을 하고 있지 않을 때를 가리킴(예: 이메일, 문자 메시지)
- ODR에서는 이 두 통신 방식이 서로 결합될 수 있으며, ODR 제공자(기관/회사)는 때때로 비동기 통신을 선호함.
- ODR 당사자
 - (1) 분쟁의 두 당사자
 - (2) 독립적인 제3당사자 -조정자 , 중재자
 - (3) 기술 (제4당사자)
 - (4) 제5당사자 - IT 제공자ODR에서 과학기술의 역할은 중요하며, 온라인분쟁해결과정에서 정보 통신 기술(IT)은 언제나 존재함
- Katsh와 Rifkin은 이른바 ‘신뢰성(trust)- 사용자 편의성(convenience)-전문지식(expertise)’의 삼각형을 제안함. 시스템을 사용하는 당사자는 시스템을 믿고, 시스템의 사용은 편리해야 하며, 시스템은 전문지식을 제공해야 한다고 주장함. 삼각형의 정중앙(중심)에는

신뢰성, 편의성, 전문지식의 동일한 값이 존재함. 이 삼각형은 ODR 시스템을 이해하고 분류하고자 할 때 도움을 줄 수 있음.

- 제4당사자 개념 도입은 기술을 강조하고 있다는 점이 중요함. 충분하고 적절한 기술의 적용은 해결된 분쟁과 미해결 분쟁 간에 차이를 가져올 수 있음.
- 학자들은 제3당사자와 제4당사자 외에 기술 제공자를 나타내는 제5당사자(the fifth party)의 개념을 도입하였음. 제5당사자 개념은 ODR 과정에 관련된 사람들 사이의 다양한 관계를 분석하는데 유용함. 제5당사자는 법적 당사자가 아니다. 즉, ODR 절차에서 기술을 담당하는 역할로 분쟁 해결 서비스 제공자임.
- 분쟁 해결을 위한 IT의 적용을 두고, 몇몇 논평가들은 대면 접촉의 결여를 극복할 수 없는 난관으로 보고 있음. 그 논평가들에게는 화상 회의만이 이러한 문제점에 대한 해결책일 것이나, 온라인 환경이 언제나 오프라인 상황을 항상 똑같이 따라해야 하는지는 의문임.
- 온라인 조정(Online mediation)은 오프라인 조정과는 달리 기술의 도움을 받아서 사람 조정인 없이도 가능함.
- 온라인 중재(Online arbitration)의 경우, IT(제4당사자)는 중요한 역할을 할 수 있다. IT는 당사자의 입장을 구조화하는데 사용될 수 있음.
- 자동화 협상(Blind bidding: 블라인드 비딩)은 컴퓨터를 이용한 협상 의사 결정(computer assisted negotiation decision making)의 이해를 돕는 좋은 예임.

- 제공된 기술의 특성과 특히, 기술 제공자의 목적- 이 둘 사이를 구분하는 것이 중요하다. 기술이 분쟁 해결 전용으로 개발되었거나, 제공자가 당사자들의 분쟁 해결을 도와주는 도구를 개발하는 경우에만 제5당사자는 존재함.
- 미래에 제5자의 전문화가 이루어진다면 이는 여러 제공자들(provider)에 의해 공급되는 온라인분쟁해결 모델이 합쳐져서 단일의 ODR이 되는 환경, 예를 들어 3단계 모델(three-step-model)로 이끌 것임.
- 세 가지 주요 ODR 서비스 제공자
 - (1) ICANN 도메인 네임분쟁해결절차(UDRP)
 - (2) Cybersettle
 - (3) SquareTrade
- 주요 ODR 제공자(기관)들은 이용자들이 다양한 당사자와 여러 가지 분쟁형태에 맞게 다양한 형태의 ODR 서비스를 발전시켜 왔음을 알 수 있다. 또한 ODR 제공자(기관)들은 협상, 조정, 중재, 자동화된 협상시스템 등 다양한 형태의 분쟁해결방법을 제공함으로써 선택의 폭을 넓게 하여 이용자들이 개별사안의 특성에 맞는 분쟁해결방법을 찾도록 하고 있다. 본 보고서는 ODR 절차를 이해하기 위해 협상, 조정, 중재, 자동화된 협상시스템 등의 주요 절차를 설명함.
- ODR 시스템 운영을 위한 기술 요소 분석에 기반하여 ICANN, Cybersettle, SquareTrade 등 전통적인 ODR 시스템 체계 분석과 최근 첨단 지능형 정보기술에 기반한 ODR 시스템 분석을 통하여 향후 ODR 서비스의 발전 방향을 모색함.

- 지능형 의사결정 지원 시스템(Intelligent Decision Support), 템플릿 기반 협상 지원 시스템(Template-based Negotiation Support System), 거래와 게임이론에 기반한 협상지원시스템(Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory), 인공지능과 협상 지원시스템(The Split-Up System) 등을 중심으로 분쟁해결 사례와 분쟁해결 기술 특성 등에 대해 분석함.

Ⅲ. 기대 효과

- ODR 제공자의 주요 특징을 파악하는 것은 전자상거래 외의 분야에서 급증하는 온라인 소비자 분쟁을 다루기 위해서도 필요하며, 장래에 ODR 시스템을 확실하게 정착하게 하기 위해 필수적임.
- ODR 분쟁해결 사례와 분쟁해결 기술 특성 등에 대해 분석함으로써 최근 국내에서도 급증하고 있는 전자상거래분쟁 등을 해결할 수 있는 최적의 ODR 모델을 구축하는 데 도움이 될 수 있을 것임.
- 국내 ODR 관련 법제도(소비자기본법, 전자거래기본법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 등)의 개선과 전자소송 도입에 있어 참고자료로 활용 가능함.

▶ 주제어 : 온라인 분쟁해결(ODR), 대체적 분쟁해결(ADR), 정보통신 기술(IT), 독립적 제3당사자, 제4당사자, 제5당사자, ODR 제공자(기관), 지능형 의사결정 지원 시스템, 템플릿 기반 협상 지원 시스템, 거래와 게임이론에 기반한 협상지원시스템, 인공지능과 협상지원시스템

Abstract

I . Background and objectives

- According to the development of e-commerce transaction, ODR (Online Dispute Resolution) is required as the most effective technique of Dispute Resolution in order to deal with online consumer disputes arising out of e-commerce transaction.
- As distinct from traditional offline processes, Online Dispute Resolution (ODR) by nature needs Information Technology to resolve the conflict.
- In the online environment all communication is inherently electronic. Thus, the role of technology is pivotal and Information Technology is always present.
- Information Technology has become an integral part of dispute resolution processes and is of course an essential ingredient of Online Dispute Resolution(ODR).
- In recent years, international institutions and ODR providers have become aware of an important role of ODR so that they have attempted to address recommendations and suggestions on ODR issues to design the uniform standard and regulatory frameworks.
- The main purpose of this paper is to examine what the key ODR issues are through the discussions with major ODR parties and how

ODR system can be applied to some cases in order to support creating the standards and regulatory models and to build trust and confidence of ODR systems at International level.

II. Main Contents

- Synchronous communication is direct communication, with a minimal time interval between the moment one party makes a comment in a discussion, and the other party receives this message(ex. face-to-face communication, chat, audio-conference, video-conference).
- In asynchronous communication, parties do not take part in the discussion at the same time(ex. e-mail and text-messages)
- It is important to realize that in ODR both forms of communication can be combined. ODR Providers sometimes prefer asynchronous communication.
- ODR Parties
 - (1) the two parties having the dispute
 - (2) the independent third party (mediator, arbitrator)
 - (3) the technology, referred to as a fourth party
 - (4) The fifth party- the provider of the IT

The role of technology is pivotal and Information Technology is always present in ODR.
- Katsh and Rifkin introduced the so-called Trust-Convenience-Expertise Triangle. The parties using the system should trust it, the use of system has to be convenient, and the system should offer expertise.

Right in the middle there are equal values of convenience, trust and expertise. The triangle can be helpful in trying to understand and categorise ODR systems.

- The importance of introducing the concept of the fourth party is that it places an emphasis on technology. The adequate and appropriate application of technology can lead to the difference between a resolved and unresolved dispute.
- Scholars have introduced the concept of the fifth party. The notion of a fifth party is useful to analyze the various relationships between those involved in the ODR process. The fifth party is not a legal party. It is a technical player in the ODR process, namely the provider of dispute resolution services.
- With the application of information technology for dispute resolution, some commentators see the lack of face-to-face contact as an insurmountable hurdle. For them, only video-conferencing would be a possible solution to this problem. However, It is doubtful whether an online environment should always mimic the offline situation.
- Online mediation could even take place without the involvement of a human mediator, but with the help of the technology in a incomparable with offline mediation.
- In the case of online arbitration, Information Technology(the fourth party) can play a significant role. It can be used to structure the positions of the parties.
- Blind bidding is an illuminating example of computer assisted negotiation

decision making.

- It is important to distinguish between the nature of the technology provided and, in particular, the aim of the provider of technology. The fifth party is present only if either the technology was developed for supporting the resolution of dispute, or the provider aims to deliver tools that help the parties in solving the conflict.
- In the future the specialisation of the fifth party may lead to modules delivered by different providers being combined into a single ODR environment. The implementation of the three-step model is an example of such an environment.
- There are three major providers of Online Dispute Resolution Services
 - (1) ICANN domain-name disputes
 - (2) Cybersettle
 - (3) SquareTrade
- This paper deals with the key processes, which are online negotiation, online arbitration, online mediation, Blind-Bidding to understand ODR proceeding.
- Analysis on the cases and the characteristics of technology in Intelligent Decision Support system, Template-based Negotiation Support System, Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory and The Split-Up System.

III. Expected Effect

- Identifying main features international ODR providers is essential to resolve online consumer dispute in e-commerce transaction which has been rapidly growing and to establish a firm ground for the ODR system down the road.
- Analysis of the cases of ODR dispute resolution and the characteristics of the skill to resolve disputes will help to build the optimum ODR model which can deal with e-commerce transaction dispute that has been in rapid increase.
- The suggestions and analysis made in this paper can be used to enhance the domestic laws on ODR(Framework Act on Consumers, Framework Act on Electronic Commerce, Act on the Consumer Protection in the Electronic Commerce Transactions, Etc.) and to adopt an electronic litigation system in Korea.

▶ **Key Words** : Online Dispute Resolution(ODR), Alternative Dispute Resolution(ADR), Information Technology, the independent third party, fourth party, the fifth party, ODR Providers (ODR Services), Intelligent Decision Support, Template-based Negotiation Support System, Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory, The Split-Up System

목 차

요 약 문	5
Abstract	11
제 1 장 서 론	21
제 1 절 연구의 배경 및 목적	21
제 2 절 연구의 범위와 방법	22
제 2 장 ODR 시스템 운영을 위한 기술요소 및 역할 분석 ...	23
제 1 절 기술요소	23
1. 동기 통신과 비동기 통신	23
2. 제4당사자 - 기술 (Technology)	25
3. 제5당사자 - IT 제공자 (The provider of the IT)	28
제 2 절 분쟁유형별 기술역할 분석	29
제 3 절 분쟁유형별 ODR 소프트웨어 분석	33
1. ODR에 있어서 제3당사자, 제4당사자, 제5당사자의 역할 - 자동화협상(Blind Bidding)을 중심으로 -	33
2. 기술과 ODR 방식 맞추기	36
제 3 장 주요 ODR 제공자	39
제 1 절 ODR의 개관	39
1. ODR 제공자의 등장과 초기 현황	39
2. ODR의 장점	40

3. ODR의 현황	44
제 2 절 ODR의 유형과 적용분야	46
1. ODR의 유형	46
2. ODR의 적용분야	46
제 3 절 도메인네임 관련 분쟁해결기구	47
1. ICANN	48
2. National Arbitration Forum (Arb-Forum)	55
제 4 절 전자상거래분쟁 관련 ODR 제공자	58
1. 온라인 조정(Online Mediation)	60
2. 온라인중재(Online Arbitration)	71
3. 자동화된 협상시스템	79
제 5 절 기타 분쟁해결 관련 ODR 제공자	82
1. Virtual Magistrate	82
2. SettleTheCase(STC)	84
3. Resolution Forum, INC.	84
4. BBBOnline	85
제 6 절 시사점 및 ODR 절차 개관	85
1. 시사점	85
2. ODR 절차 개관	86
제 4 장 분쟁해결을 위한 첨단 지능형 정보기술	89
제 1 절 지능형 의사결정 지원시스템 (Intelligent Decision Support Systems)	89
1. 규칙에 근거한 결론 (rule-based reasoning)	90

2. 사례에 근거한 결론 (case-based reasoning)	91
3. 기계학습(machine learning)	92
4. 신경망(neural networks)	92
제 2 절 템플릿 기반 협상 지원 시스템 (Template-based Negotiation Support Systems)	93
1. Negotiator Pro	93
2. The Art of Negotiating	94
제 3 절 거래와 게임이론에 기반한 협상지원시스템(Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory) ..	96
1. Adjusted Winner	97
2. Smartsettle	99
3. Family_Winner	103
제 4 절 인공지능과 협상지원시스템	104
1. 분할시스템(The Split-Up System)	105
2. 협상지원시스템으로서의 Split-Up	106
제 5 장 결 론	109
제 1 절 분석 및 시사점	109
제 2 절 ODR의 한계	111
1. ODR의 비구속적 성격	111
2. 보안과 기밀성 문제	113
제 3 절 최적의 ODR 제공자의 요건	113
1. 접근성	114
2. 신뢰성	115
3. 전문성	117

4. 공정성 117

참 고 문 헌 119

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

인터넷의 보급과 더불어 인터넷을 이용한 분쟁해결절차에 대한 수요도 점차 증가하고 있다.¹⁾ 인터넷을 이용한 분쟁해결은 특히 사적 분쟁해결절차인 소송 대체적 분쟁해결 수단(Alternative Dispute Resolution: 이하 “ADR”로 약칭)분야에서 자발적으로 발전을 하여 왔는데²⁾, 정보통신기술을 이용한 분쟁해결절차를 일반적으로 온라인 분쟁해결절차(Online Dispute Resolution: 이하 “ODR”로 약칭)라 한다.³⁾

ODR은 전통적인 오프라인 분쟁해결과정과는 뚜렷이 구별되는 것으로, 그 본질상 정보 통신 기술(Information Technology, 이하 “IT로 약칭)이 갈등을 해결하는 것을 필요로 한다. 온라인 환경에서는 모든 (정보) 통신이 전자적이기 때문에 ODR에서 과학기술의 역할은 중요하며, 온라인분쟁해결과정에서 IT는 언제나 존재한다. 이와 같이 IT는 분쟁 해결 과정의 핵심 부분이며, ODR의 필수 요소이다. 전자상거래에 있어서 초기의 ODR은 대부분 경매사이트(대표적으로 eBay)를 중

-
- 1) George H. Friedman, Alternative Dispute Resolution and Emerging Online Technologies: Challenges and Opportunities, 19 Hastings Comm. & Ent. L. Rev. 695, 697(1997).
 - 2) Orna Rabinovich-Einy, Going Public: Dismissing Privacy in Dispute Resolution in Internet Age, 7 Va. J. L. & Tech. 4 para. 2(2002); Colin Rule, Online Resolution for Business 13, 44(2002); Louise Ellen Teitz, Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and Challenge of On-Line Dispute Resolution, 70 Fordham L. Rev. 991, 994(2001); Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model, 10 Harv. Negt. L. Rev. 287, 297(2005).
 - 3) Ethan Katsh, Online Dispute Resolution, in The Handbook of Dispute Resolution 425, 425(Michael L. Moffitt& Robert C. Bordeone ed., 2005); Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model, 10 Harv. Negt. L. Rev. 287, 297(2005).

심으로 그 활용방안이 검토되고 실행되었으나, 최근에는 정보통신의 발달과 더불어 새롭게 등장한 ODR 모델들이 많이 있다. 본 연구는 주요 ODR 국제기관의 특징 및 절차를 살펴보고, 최근의 정보통신기술의 발달과 더불어 새롭게 등장한 온라인 분쟁해결모델을 분석하여 보고자 한다. 이를 통해 시사점을 정리하고 최근 국내에서도 급증하고 있는 전자상거래분쟁 및 민사분쟁 등을 해결할 수 있는 최적의 ODR 모델의 요건을 제시해보고자 한다.

제 2 절 연구의 범위와 방법

본 연구의 제2장에서는 통신 기술의 특징, 특히 동기(同期)와 비동기(非同期) 통신의 차이점을 검토한다. 이후에는 기술 제공자인 제5자의 개념을 소개하고, 이 개념을 이용하여 기술의 특성(ODR 전용이거나 그렇지 않은 기술)과 증대되는 영향력에 대해 검토한다. 제3장에서는 가장 영향력 있고 전통적인 ODR의 국제기구들의 특징 및 절차를 다룬다. 제3장의 제3절에서는 도메인네임 관련 분쟁해결기구를 설명하고, 제4절에서는 전자상거래분쟁 관련 온라인분쟁해결기구를 약술하며, 제5절에서는 기타 분쟁해결기구를 설명한다. 또한 ODR의 중심 개념, 다시 말해 IT를 제4자(the fourth party)로 부르는 것에 대해 상세히 설명한다. 제4장에서는 다양한 분쟁해결 의사결정지원시스템(dispute resolution decision support system)에 대해서 논의한다. 이 시스템들은 광범위한 분쟁을 다루며, 이들 시스템 중 많은 것들이 특히 가족법 영역에서 논의되고 있다. 제5장에서는 지금까지 논의한 ODR 사례분석을 통해 시사점을 분석하고 최적의 ODR 모델의 요건을 제시하고자 한다.

제 2 장 ODR 시스템 운영을 위한 기술요소 및 역할 분석

제 1 절 기술요소

1. 동기 통신과 비동기 통신

ODR에 쓰이는 통신 기술은 통상적인 전자 통신 기술과 많이 비슷하다. 이하에서는 ODR의 이해를 돕기 위해 동기(同期)와 비동기(非同期) 통신의 중요한 차이점을 다룬다.

동기(同期) 통신은, 한 쪽이 의견을 말하고 상대방이 이 메시지를 받는 이 두 시점의 시간간격이 최소인 직접적인 의사소통으로 상대방은 거의 즉각적으로 반응할 수 있다. 직접 對面 통신과 대화방(chat), 오디오 회의, 화상 회의가 사용되는 온라인 환경이 이에 해당되는 경우다.⁴⁾ 동기식(Synchronous)는 당신과 상대방이 “실시간”으로 의사소통을 하는 때를 지칭하며, 상대방이 상대방의 논점을 말하자마자 당신은 그에 대한 응답을 해야 한다.

비동기통신은 당신과 상대방이 동시에 의사소통을 하고 있지 않을 때를 가리킨다. 비동기(非同期) 통신에서는 당사자들이 동시에 토론에 참가하지 않는다. 그들은 상대방의 메시지를 즉시 받지 않으며, 또한 즉각 반응할 필요도 없다. 토론회, 이메일, 문자 메시지는 비동기 통신의 주요 사례이다.⁵⁾ 그렇기 때문에 당신은 상대방으로부터 메시지를 받았을 때, 즉시 답을 하지 않아도 된다.

4) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 73.

5) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 73.

ODR에서는 이 두 통신 방식이 서로 결합될 수 있다. 예를 들면, 관련 문건을 이메일로 교환하거나 공유 공간에 올릴 수 있고, 뒤따라 스카이프(Skype) 통신⁶⁾ - 이들 문건에 대해 논의할 수 있는 통신 수단이 행해진다.

ODR 제공자(기관/회사)는 때때로 비동기 통신을 선호한다. 왜냐하면 비동기 통신은 모임 시간에 대한 합의가 필요하지 않기 때문이다. 또한 비동기 통신에서는 당사자들이 응답에 대해 조용히 생각할 수 있다. 비동기 통신을 사용하면, 날카로운 감정의 날은 사라지고, 불필요한 모욕도 미리 막을 수 있다. 이리함에도 어떤 ODR 제공자들은 당사자들이 그들의 감정을 신속하게 표출할 수 있어야 한다는 것을 중요하게 여기는데, 왜냐하면 그렇게 해야만 당사자들은 실제 쟁점에 집중할 수 있을 것이라고 생각하기 때문이다. 반면에 그러한 감정 표출은 분쟁이 커질 수도 있는 위험성을 내포하고 있다.⁷⁾

비동기 통신과 마찬가지로 동기 통신에도 이점이 있다. 어느 통신 형태를 선택해야 하는 가는 분쟁과 관련 당사자들의 특성에 달려있다. 대부분의 제공자들은 동기나 비동기 통신 중의 하나를 사용하지만, 어떤 제공자들은 양쪽 모두를 제공한다. 양쪽을 지원하는 제공업자의 한 예로 이탈리아 제공업체, RisolviOnline⁸⁾을 들 수 있다. 이 업체는 자사의 현재 사용자 집단이 인스턴트 통신인 채팅을 사용할 준비가 아직 안된 것을 알고, 자사의 사용자가 이메일을 선호한다는 점을 고려하여, 이메일과 대화방(chat) 모두를 제공한다.⁹⁾

6) skype는 개인과 사업자가 무료로 음성, 화상 전화, 인스턴트 메시지, 다른 스카이프 사용자들과 파일 공유를 할 수 있는 공개 소프트웨어이다.

7) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 73-74.

8) www.risolvionline.com/?Ing_id=14(최종방문일 2010. 9. 5.).

9) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 74.

직접대면(face-to-face) 분쟁해결 과정에서는 어떻게 당사자들이 의사소통 할 것인가에 대한 선택권이 없다. 사용되는 유일한 선택은 사람을 통해서 혹은 전화를 통한 동시적 음성 커뮤니케이션이다. 그러나 커뮤니케이션 메커니즘의 종류를 선택하는 온라인은 중립자의 계획과 구성과정에서 중요한 부분이 된다. 각 온라인 커뮤니케이션의 기본적인 종류는 각각 강점과 약점을 가지도 있다. 그리고 중립자는 ODR 과정을 계획하는 과정에서 어느 수단이 가장 특정한 분쟁의 필요성에 적절한지 평가하게 된다.

2. 제4당사자 - 기술 (Technology)

전통적인 오프라인 방식의 사건과는 달리, ODR은 본질상 정보통신 기술(IT)이 분쟁을 해결할 것을 필요로 한다. 즉 온라인 환경에서의 통신은 본래 전자적이기 때문이다. 그래서 기술의 역할은 중요하며, IT를 포함시키는 것은 필수적이다. Katsh와 Rifkin은 제4당사자(the fourth party)의 개념을 도입하여 ODR에서 다음의 이해 관계자들을 식별할 수 있도록 하였다.¹⁰⁾

- (1) 분쟁의 두 당사자
- (2) 독립적인 제3당사자 (조정자 (mediator), 중재자 (arbitrator), 조정자 (conciliator))
- (3) 기술 (제4당사자로 언급된다)

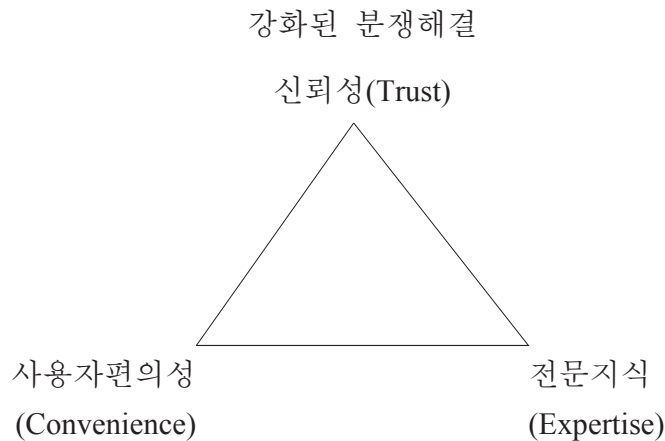
제4당사자는 고도의 기술적 정교함이 있을 필요는 없다. ODR 방식이 단순히 이메일 교환으로만 구성된다해도 이메일의 사용은 그 과정에서 제4당사자로 여긴다. 예를 들어, 자동화 협상(블라인드비딩)이나 완전 자동화된 협상 의사 결정 같은 경우에는 제4당사자가 사실상

10) Katsh, E. & Rifkin, J., Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace, San Francisco: Jossey-Bass, 2001, pp. 93-94.

제3당사자로 대체될 수 있다.

카쉬(Katsh)와 리프킨(Rifkin)은 2001년 이른바 ‘신뢰성(trust)-사용자 편의성(convenience)- 전문지식(expertise)’의 삼각형을 제안하면서 시스템을 사용하는 당사자는 시스템을 믿고, 시스템의 사용은 편리해야 하며, 시스템은 전문지식을 제공해야 한다고 주장하였다. 삼각형의 정중앙(중심)에는 신뢰성, 편의성, 전문지식의 동일한 값이 존재한다.¹¹⁾

<그림 1> 신뢰성(Trust)-사용자편의성(Convenience)-전문지식(Expertise) 삼각형(Triangle)



가령 편의성 모서리에서 전문 지식과 신뢰의 수준은 적게 존재한다. 이 삼각형은 ODR 시스템을 이해하고 분류하고자 할 때 도움을 줄 수 있다.

제4당사자 개념 도입은 기술을 강조하고 있다는 점이 중요하다. 충분하고 적절한 기술의 적용은 해결된 분쟁과 미해결 분쟁 간에 차이를 가져올 수 있다. 예를 들어, 온라인 조정(mediation) 기간 동안에 교환한 정보에 대한 불충분한 설명으로 오해가 있다면 조정인은 이러한 문제를 주시하여 당사자들이 계속해서 불충분한 정보를 가지고 교환

11) Katsh, E. and Rifkin, J. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace, San Francisco: Jossey-Bass, 2001, p. 93-94.

하는 것을 막을 수 있다. 컴퓨터의 지원을 받는 협상처럼 인간 조정인의 개입이 없다면, 기술이 오해를 방지할 수 있고 그래야만 한다. 기술이 실제로 오해 방지를 할 수 있는지는 절차의 유형, 법률 분야 그리고 목표로 삼는 사용자에게 달려있다. 충분한 지원을 통해 기술은 오해 방지에 도움을 줄 수 있다. (기술이 제3당사자일 때) 오해를 피하는 것은 사람이 제3당사자로 그 과정을 관찰할 때보다 더 어렵다. 반면에 사람이 제3당사자로 관련되지 않으면, 그 과정의 거래 비용은 상당히 감소한다. 이와 같이 각각에 있어 장단점이 있으므로 ODR 제공업자와 분쟁 당사자들은 어느 방식이 그들의 특정 사건에 가장 바람직한가에 대해 스스로 결정한다.¹²⁾

분쟁 해결을 위한 IT의 적용을 두고, 몇몇 논평가들은 대면 접촉의 결여를 극복할 수 없는 난관으로 보고 있다. 그 논평가들에게는 화상 회의만이 이러한 문제점에 대한 해결책일 것이다. 그러나 온라인 환경이 언제나 오프라인 상황을 항상 똑같이 따라해야 하는지는 의문이다. 온라인 조정(Mediation)은 사람 조정인 없이도 가능하다. 오프라인 조정과는 비교할 수 없는 방식으로 기술의 도움을 받아서 말이다.¹³⁾ 그 예로, 당사자들은 분쟁에 관한 정보를 구조화하는 데 도움을 주는 응용프로그램의 지원을 받을 수 있다. 시스템 또한 당사자들이 입력한 설정에 근거해 해결책을 제시하는 데 사용될 수 있다.

온라인 중재(Arbitration)의 경우, IT(제4당사자)는 중요한 역할을 할 수 있다. IT는 당사자의 입장을 구조화하는데 사용될 수 있다. 현재 많은 온라인 중재 응용프로그램에서 진술과 논의의 교환은 비구조화된 방식으로 일어난다. 논쟁점과 진술 그리고 두 당사자가 제안한 것 사이의 관계를 구조화하여 제시함으로써 중재자와 당사자들 모두 이

12) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 78.

13) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 78.

득을 볼 수 있으며, 중재자는 당사자들 간의 불일치 정도를 거의 즉시 알 수 있다.¹⁴⁾

3. 제5당사자 - IT 제공자 (The provider of the IT)

학자들은 제3당사자와 제4당사자 외에 기술 제공자를 나타내는 제5당사자(the fifth party)의 개념을 도입하였다. 볼(Bol) 교수¹⁵⁾와 로더(Lodder)¹⁶⁾교수는 제5당사자(the fifth party)의 개념을 소개하였으며, 이 개념은 왕(Wang)¹⁷⁾교수와 코르테스(Cortes)¹⁸⁾교수를 포함하여 몇몇 다른 이들에 의해서도 사용되어 왔다.

제5당사자는 자연인이거나 회사이며, ODR 과정에 관련된 실체(entity)이다. 이 개념은 ODR 과정에 관련 있는 당사자들 사이에 다양한 기존의 그리고 (미래의) 가능한 관계들을 설명하기 위해 개발되었다. 제5당사자 개념은 ODR 과정에 관련된 사람들 사이의 다양한 관계를 분석하는데 유용하다. 제5당사자는 법적 당사자가 아니다. 즉, ODR 절차에서 기술을 담당하는 역할로 분쟁 해결 서비스 제공자이다. 그렇지만 제5당사자라는 지위의 법적 중요성은 적어도 제5당사자에 관계된 기술적인 문제만큼 똑같이 중요하다. 예를 들어, 제5당사자는 온라인 분쟁 해결에서 다양한 당사자들 간의 전범위에 걸친 여러 계약상의 관

14) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 79.

15) Bol, S. H., *An Analysis of the Role of Different Players in E-Mediation: the (Legal) Implications*, Proceeding of the Second International Workshop on ODR, Wolf Legal Publishers, 2005, pp. 23-29.

16) Lodder, A. R. & Oskamp, A.(eds.), *Information Technology and Lawyers, Advanced Technology in the Legal Domain, from Challenges to Daily Routine*, Berlin: Springer, 2006.

17) Wang, F. F., *Online Dispute Resolution: Technology, Management and Legal Practice from an International Perspective*, Abington: Woodhead Publishing, 2008.

18) Cortes Dieguez, J. P., *Developing Online Dispute Resolution for Consumers in European Union*, PhD thesis, University College of Cork, 2008.

계 분석을 쉽게 해준다. 또한 제5당사자가 준수해야만 하는 일반적인 법적 의무 사항들 역시 제5당사자의 중요성을 설명해 준다.¹⁹⁾

제 2 절 분쟁유형별 기술역할 분석

협상의 당사자도 제공자의 분쟁 해결 전용 서비스를 이용하거나, 그들이 원하는 대로 쓸 수 있는 응용프로그램을 사용할 수 있다. 이메일 또는 대화방(chat)과 같은 전통적인 소프트웨어도 온라인 분쟁 해결을 위한 것이다.

가장 일반적인 정의에 따르면, ODR은 무슨 기술이 사용되었든 간에 최소한 부분적으로라도 온라인으로 일어나는 분쟁 해결 방식(dispute resolution process)으로 설명된다.²⁰⁾ 따라서 ODR은 제4당사자, 즉 기술이 존재하고 있음을 내포한다. 이 기술은 제3당사자뿐만 아니라 분쟁에 관련된 자들도 사용한다. 그리하여 제4당사자(기술)를 제공하는 실체로서의 제5당사자(서비스 제공자)는 모든 ODR의 과정에서 존재해야 한다. 그렇지만 기술적인 관점에서 보면, 전통적인 소프트웨어를 이용하여 분쟁을 해결하려는 경우는 ODR의 한 방식으로 분류되어선 안 된다고 주장할 수 있을 것이다.²¹⁾ 예를 들어, mp3파일을 첨부한 이메일을 동일한 음악기호를 공유하는 친구에게 발송한다 해서 이메일을 음악 공유 소프트웨어라고 부르지는 않을 것이며, 두 사람이 저녁식사를 위해 만날 시간과 날짜를 이메일로 정한다고 해서 데

19) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 79.

20) Ethan Katsh, *Online Dispute Resolution*, in *The Handbook of Dispute Resolution* 425, 425(Michael L. Moffitt & Robert C. Bordeone ed., 2005); Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model*, 10 *Harv. Negt. L. Rev.* 287, 297(2005).

21) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 80.

이팅 소프트웨어라고도 하지 않을 것이기 때문이다. 또한 계약을 맺기 위해 이메일로 협상한다고 해서 이메일이 전자 계약 소프트웨어가 되지는 않는다.

이러함에도 법적인 관점에서 보면, 이메일과 같은 일반 목적의 소프트웨어의 특정 활동들은 중요할 수 있다. ‘책임(liability)’의 경우가 그 예다. 분쟁 해결 과정 동안에 갈등 해결을 지연시키는 기술적인 문제들 중 어떤 무언가가 잘못되면 단순한 이메일이나 대화방(chat), 편의설비 제공자보다 분쟁 해결 전용 기술 제공자가 더 책임지게 될 것이다. 이와 같이 보면 소프트웨어가 분쟁 해결 전용(dedicated)이냐 아니냐의 경계가 서서히 나타난다.

스펙트럼의 한 쪽 끝에는 일반 통신 기술 제공자가 있다. 그 옆에는 ODR 제공자가 사용하는 소프트웨어가 온다. 이 소프트웨어는 기술적인 것은 아니다. 왜냐하면 이 소프트웨어 자체는 ODR 전용이 아니기 때문이다. 제공자가 그 소프트웨어를 무슨 목적으로 사용하는가가, 즉 분쟁 해결 목적으로 사용해야 그 소프트웨어를 ODR 전용 소프트웨어로 만드는 것이다. 그 다음으로 처음에 공동 목적상 또는 문서 관리 목적으로 개발된 소프트웨어와 ODR 응용프로그램으로도 쓰이도록 조작한 소프트웨어-예로 약간 개조한 토론 프로그램-가 온다. 스펙트럼의 다른 한쪽 끝에는 특별히 ODR을 위해 고안한 소프트웨어가 온다. 경험칙에 근거하여 (특수한 목적의) 전용 소프트웨어일수록 더 신속한 책임을 지도록 확립할 수 있고 공개 의무도 더 엄정하다고 말할 수 있을 것이다. 위에 언급한 모든 사례에서 보듯이 기술은 온라인으로 분쟁을 해결하는 데 사용되기에, 제4당사자(technology)는 ‘분쟁 해결 테이블(dispute resolution table)’에 앉아있다고 할 수 있을 것이다.²²⁾

22) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 80.

하지만 가장 단순한 사례에서 우연히 일치하는 기술 제공자의 속성이 주어진다 해서 우리는 이 제공자를 제5당사자라 부르지는 않을 것이다. 제4당사자와 제5당사자는 대부분의 사례에서 존재한다. 일반 목적의 소프트웨어를 사용하는 제3당사자가 관련되어 있거나 본래 소프트웨어가 특수 목적의 전용이라면, 제5당사자(제공자)의 활동이 일어나게 된다. <표 1>은 이러한 여러 가능한 경우의 수를 개관한 것이다.

<표 1> 제3당사자, 제4당사자, 제5당사자들의 소프트웨어사용
(Third, fourth and fifth parties' use of software)²³⁾

	ODR 목적이 아닌 일반소프트웨어 (General software, no ODR purpose)	ODR 목적으로 전용된 소프트웨어 (Software Dedicated by use)	ODR 목적으로 특별고안된 소프트웨어 Software dedicated by nature
제3당사자 (Third party)	없음(No)	존재(Yes)	가능(Possible)
제4당사자 (Fourth party)	존재(Yes)	존재(Yes)	존재(Yes)
제5당사자 (Fifth party)	없음(No)	가능(Possible)	존재(Yes)

첫 번째 세로 행은 다음과 같은 상황을 다룬다. 고용인이 직원과의 분쟁을 해결하기 위해 자신의 핫메일(Hotmail) 계정을 사용하기로 결정한다면 -직원 역시 핫메일 사용자이고- 이 기술은 실제로 해결의 역할을 하고 있는 것이다. 따라서 제4당사자는 존재한다. 그렇지만 제4당사자가 존재한다 해도 우리는 이 핫메일이 분쟁 해결 서비스 제공자라고 주장하지는 않을 것이다. 그 직원이 고용인과 다른 서비스 제

23) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 81.

공업자-야후 서비스를 이용한다 해도 이것이 두 제공회사-핫메일과 야후-를 분쟁해결 서비스 제공자로 바꾸지는 못 한다.²⁴⁾

두 번째 세로 행은 제3당사자의 소프트웨어 사용 목적이 해당 소프트웨어를 전용으로 만든 경우이다. 똑같은 소프트웨어가 오로지 분쟁 당사자들에 의해서만 사용되는 첫 번째 경우에는 제5당사자가 없는데 반해, 이 경우는 왜 제5당사자가 관련될 가능성이 있는 건지 궁금해 할 수 있다. 그 차이는 미묘하다. 제5당사자가 관련될 수도 있는 이유는, 제3당사자(mediator)가 일반 목적의 소프트웨어를 사용할 때 제3당사자인 그가 기술 제공자가 될 수 있기 때문이다. 조정자는 당사자들을 조정하기 위해 그의 웹 사이트에서 사용하는 일반 채팅소프트웨어를 구동할 수 있다. 이 경우 제3당사자인 그는 또한 제5당사자인 제공자도 된다.²⁵⁾

세 번째 세로 행은 아마도 가장 논란이 적을 것 같다. 이것은 개조한 일반 소프트웨어나 특별히 개발된 소프트웨어를 통해서 ODR에 사용할 목적으로 기술이 의도된 경우이다. 기술은 제4당사자로, 제공자는 제5당사자로 쉽게 표시할 수 있다. 이 전용 소프트웨어는 제3당사자가 사용할 수도 있고, 양 쪽 분쟁 당사자들은 제3당사자의 개입 없이 협상소프트웨어를 사용할 수도 있다.²⁶⁾

요컨대, 제공된 기술의 특성과 특히, 기술 제공자의 목적- 이 둘 사이를 구분하는 것이 중요하다. 기술이 분쟁 해결 전용으로 개발되었거나, 제공자가 당사자들의 분쟁 해결을 도와주는 도구를 개발하는 경우에만 제5당사자는 존재한다.²⁷⁾

24) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 81.

25) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 81.

26) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 81.

27) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use*

제 3 절 분쟁유형별 ODR 소프트웨어 분석

1. ODR에 있어서 제3당사자, 제4당사자, 제5당사자의 역할 - 자동화협상(Blind Bidding)을 중심으로 -

컴퓨터가 실제로 사건을 결정한다면, 그 기술을 제3당사자라고 여기는 것이 맞는가? 컴퓨터가 사건을 조정한(mediation) 경우는 어떠한가? 그러한 경우에는 기술이 그러면 제3당사자의 자리를 대신한 것인가?

자동화 협상(Blind Bidding: 블라인드 비딩)은 컴퓨터를 이용한 협상 의사 결정(computer assisted negotiation decision making)의 이해를 돕는 좋은 예이다. 대부분의 학자들은 Cybersettle²⁸⁾과 같은 ODR 제공자의 이러한 방식을 컴퓨터를 이용한 또는 자동화된 협상의 한 형태로 여긴다. 당사자들이 협상에 참여하고 있는 것은 사실이나, Cybersettle의 경우는 사건이 해결되었는지를 결정하는 것은 사실상 소프트웨어이다.

이런 이유로 룰(Rule)은 블라인드 비딩을 온라인 중재(arbitration)의 한 형태로 분류한다.²⁹⁾ 그의 분류에 의하면 블라인드 비딩은 제3당사자가 사건의 결정을 내리는 방식이다. 중재란 독립적인 제3당사자 또는 당사자들이 중재를 통해 (분쟁 당사자들의 의견을 들은 후에) 판정을 당사자들에게 구속력이 있도록 만드는 역과정으로 정의할 수 있다.

룰(Rule)의 분류에 대해 반대하는 견해는 소프트웨어를 제3당사자로 볼 수 없다고 한다. 이 점은 꽤 자주 사용되는 논거인데, 그것만으로는 설득력이 없다. 이것은 마치 ‘컴퓨터는 똑똑할 수가 없다. 왜냐면 지능은 오로지 인간만의 속성이다’라고 하는 논쟁과 비슷하다.³⁰⁾

of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 81.

28) www.cybersettle.com

29) Colin Rule, Online Dispute Resolution for Businesses, San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

30) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 82.

종종, 분쟁 당사자들은 제3당사자의 개입 없이 논의하고 그들의 협상을 지원하는 소프트웨어를 사용한다. 오프라인 세상에서 사람들은 문제 해결을 위해 동전이나 주사위를 던지기도 한다. 당사자들의 문제를 해결한 것은 실제 동전이나 주사위 일지라도 아무도 동전이나 주사위를 제3당사자라고 부르지 않는다.

하지만 이러한 사례들 사이에는 중요하게 구별되는 점이 있다. 동전이나 주사위는 문제 해결을 위해 누구나 사용할 수 있다. 즉, 동전이나 주사위 사용에 동의하는 것 외에는 분쟁 당사자가 입력하거나 어떤 조치를 행하는 것이 필요하지 않다. 자동화 협상인 블라인드 비딩의 경우, 분쟁당사자의 입력은 중대하며, 소프트웨어는 이러한 입력 하나하나에 반응한다. 이 소프트웨어의 역할은 적극적이고 능동적이다.³¹⁾

여전히 사람들은 이를 단순한 숫자들의 입력이라고 주장할지 모른다. 이러한 주장이 맞다 안 맞다 하는 것은, 소프트웨어를 제3당사자로 부르기 위해 충분히 복잡한 조치를 행하는 의사 결정 환경으로 문제를 옮길 뿐이다. 게다가 이러한 목적의 기준들을 제시하는 것은 어렵기에 일단 기준이 세워진다고 해도, 어느 소프트웨어를 제3당사자로 봐야 하는지를 결정하는 것은 아마도 여전히 임의적일 것이다. 이러한 점에서 이미 사용 중인 기준, 즉 해당 사건을 결정하는 관계자가 최적인 듯하다.³²⁾

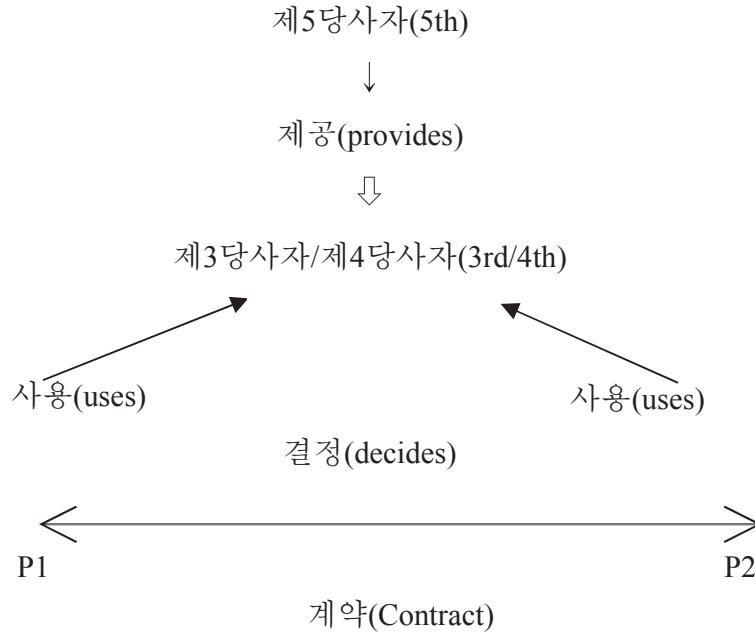
이와 같은 관점에서 보면 Cybersettle 소프트웨어(제4자)는 제 3자의 역할을 대행한다. 소프트웨어 제공자로서 Cybersettle 회사는 제5자이다.³³⁾ 이것은 다음의 그림으로 나타난다.

31) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 82.

32) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 82.

33) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use

<그림 2> ODR에 있어서 제3당사자, 제4당사자, 제5당사자의 역할
(The role of the third, fourth and fifth parties in ODR)³⁴⁾



Cybersettle과 같은 소프트웨어와 관련하여, 제 5자 개념의 도입은 소프트웨어 뒷편에 있는 조직(인적 구성 요소)의 역할을 명확히 해준다. 이 도표에서는 제 5자는 소프트웨어를 제공하며, 제 3자와 일치하지 않는다(즉 제 5자는 제3자가 되지 않는다)는 점을 분명히 한다. 이 도표에서는 분쟁 당사자들과 제 5자 사이의 계약이 빠져있다. 따라서 이 도표는 소프트웨어가 법적 행위자인지 해석할 여지를 준다. 즉, 당사자 1(P1)과 당사자 2(P2) 사이의 사건이 해결되면, 소프트웨어가 당사자 1(P1)과 당사자 2(P2)에게 지불할 금액을 결정하는 새 계약을 성립시키는(또는 기존 계약을 변경하는) 행위자인지 아닌지가 결정된다.

of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 83.
34) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 83.

다른 해석은 제3자/제4자를 도구로 여기는 것이다.³⁵⁾ 이 도구는 제 5자에 의해 공급되고, 당사자 1(P1)과 당사자 2(P2)에 의해 사용된다. 이 상황은 경매 사이트와 어느 정도 비교 가능하다. 다른 점은 경매 사이트에선 더 많은 입찰 당사자들이 있으며, 성공적인 입찰은 이전에 계약 관계가 없었던 두 당사자들 간에(도) 계약을 성립시킨다는 점이다. 블라인드 비딩과 경매 사이트 모두 전자 계약 지원 도구를 제공한다 고 말 할 수 있을 것이다. 좀 더 정교한 사례로는 Smartsettle³⁶⁾이 있는데, 이것은 양쪽 당사자들이 만족할 때 까지 모든 쟁점들에 대해 값을 매긴 계약서에 관한 작업을 하며, 지능적인 소프트웨어의 지원을 받는다.³⁷⁾

2. 기술과 ODR 방식 맞추기

ODR에서 IT의 올바른 사용은 분쟁 해결에 상당히 기여한다. 제 5자는 어떤 유형의 기술을 제공해야 하는 지에 관한 의사결정을 해야 한다. 기본적으로 온라인 분쟁 해결에서 기술은 다음의 목적을 위해 적용될 수 있다.

- (1) 통신 지원
- (2) 문서와 정보 교환 지원
- (3) 의사 결정 지원
- (4) 의사 결정

협상(negotiation)과 조정(Mediation) 소프트웨어는 통신(Communication)에, 중재(Arbitration)는 문서 관리(document management)에 초점을 두어

35) Wetting, S. & Zehendner, E., The Electric Agent: A Legal PersonalLodder, A. R., Man and Machine: What's the Difference, JAVI, 3(1), pp. 20-21.

36) www.smartsettle.com

37) Thiessen, E. M. & McMahon, J. P., Beyond Win-Win in Cyberspace, 15 Ohio State Journal on Dispute Resolution, p. 643.

야 한다. 어떤 기술이 분쟁과 당사자들에게 최적인지는 많은 요인들이 영향을 준다. 온라인 중재를 위한 미래의 가능한 연구 방향은 문서 관리 소프트웨어와 (문서)검증 지원 도구, 그리고 쟁점들을 구조화하는 도구들을 통합하는 응용 프로그램이다. 조정(Mediation)은 실시간 작업과 논의의 역동성을 포착해 주는 충분한 기술에서 편리함을 얻을 수 있다. 협상 소프트웨어는 미리 짜여진 쟁점들이 사용되고 쟁점과 관련한 결론이 제시 됐을 때 성공적으로 나타났다. 제 5자는 어떤 유형의 IT지원이 (1) 주어진 절차, (2) 당사자들, (3) 분쟁유형- 이러한 것들에 최적인지 집중하는 것은 제쳐두고, 아마도 특정 과정에 좌우되는 도구 제공과 지원을 하는 것에서 포괄(일반)적인 도구로 전환할 것이다.

이러한 경우, 여러 다른 제공자들은 다른 기능성을 제공할 것이고 당사자들은 단일한 제공자를 이용하는 것이 아닌, 그들의 기호에 가장 맞는 소프트웨어를 선택할 것이다. 중재자나 조정자를 선택하는 것은 당사자들 선택하는 기술에 따라 좌우될 수도 있다. 따라서 중재자나 조정자를 선택하는 것은 이 제3자를 (분쟁) 내용에 관한 전문가로 보는 것뿐만 아니라, 특정 ODR 플랫폼과 도구 사용에 관한 이 제3자의 역량을 고려하는 것에도 좌우될 것이다. 볼(Bol)은 포럼 쇼핑(forum-shopping)³⁸⁾을 언급하며 제5자와 제3자 사이의 분리에 초점을 두었다.³⁹⁾

만일 미래에 제5자의 전문화가 이루어진다면 이는 여러 제공자들(provider)에 의해 공급되는 온라인분쟁해결 모델이 합쳐져서 단일의

38) 포럼 쇼핑 (forum-shopping) : 원고가 소송을 제기하는데 있어서 다수의 국가 또는 주(州)(법역)의 재판소 중에서 자신에게 가장 유리한 판단을 받을 수 있는 재판소를 선택하는 것.

39) Bol, S. H., An Analysis of the Role of Different Players in E-Mediation: the (Legal) Implications, Proceeding of the Second International Workshop on ODR, Wolf Legal Publishers, 2005, pp.23-29.

ODR이 되는 환경, 예를 들어 3단계 모델(three-step-model)⁴⁰⁾로 이끌 것이다.⁴¹⁾

40) 이는 예를 들어 BATNA(Best Alternative to a Negotiated Agreement)와 같은 것을 말한다. 이에 관한 자세한 설명은 Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 146 이하 참조.

41) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 85.

제 3 장 주요 ODR 제공자⁴²⁾

제 1 절 ODR의 개관

1. ODR 제공자의 등장과 초기 현황

ODR은 1995년 말 이후 이루어진 각종 연구프로젝트⁴³⁾를 기점으로 전자상거래의 활성화와 초고속통신망의 전 세계적 확산에 부합하여 발전적인 모습을 보여주고 있다. 1998년 이후 ODR 서비스가 전면에서 등장하면서 전자상거래의 전형적인 모델로서 다양한 분쟁해결관련 비즈니스모델이 소개되고 서비스되기 시작하였다.⁴⁴⁾

B2C 및 C2C 온라인거래에서 발생하는 분쟁과 관련하여 분쟁해결서비스를 제공하는 서비스기관들을 대상으로 하여 ICC와 OECD가 공동으로 2002년 1월부터 2002년 3월까지 수행한 대안적 분쟁해결 설문조사 프로젝트⁴⁵⁾를 보면 ODR 초창기 현황을 알 수 있다. 이 조사는 전 세계 29개 국가의 139개의 대안적 분쟁해결 서비스기관들을 대상으로 하여 16개 국가⁴⁶⁾ 37개 기관으로부터 설문 회수가 이루어졌으며 13개국의 ICC 국내위원회로부터 유용한 정보가 수집되었다. 본 조사에서 37개 기관 중 9개 기관만이 ODR 서비스를 제공하지 않으며 나머지는 ODR 서비스를 제공하고 있고, 온라인 분쟁해결서비스만을 제공하는

42) ODR Providers(Institutions)로 ODR 제공자 또는 ODR 기관이라고 할 수 있다.

43) Virtual Magistrate 프로젝트, Online Ombuds Office 프로젝트, Maryland 가사분쟁조정프로젝트 등이 있다.

44) 최석범, “사이버무역시대에서의 효율적인 글로벌 B-to-B 전자상거래모델 구축”, 국제상학 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002, 266면.

45) ICC, Business to Consumer and Consumer to Consumer ADR Inventory Project, Summary Report Final, 2002. 7. 18.

46) 16개 국가는 미주, 유럽, 아시아, 중동 및 아프리카 등 주요대륙의 국가들이 포함되고 있다.

기관도 6개나 되고 있다. 그리고 소수의 경우를 제외하고는 모두 영어를 기본으로 다양한 언어를 제공하는 국제적인 분쟁해결서비스를 제공한다.

<표2> ADR 서비스 기관 분쟁해결 서비스 유형(13개국, 37개 기관)

구 분	온라인	오프라인
중 재	35%	57%
조 정	41%	70%
협 상	54%	68%
자동화협상	27%	16%

(출처: ICC, Business to Consumer and Consumer to Consumer ADR Inventory Project, Summary Report Final, 2002. 5. 14.,
<http://www.odrnews.com/ICC_ADR_PROJECT.doc>참조.)

위 표에서 보는 바와 같이 2002년 당시만 해도 컴퓨터를 기반으로 하는 자동화협상만이 온라인이 오프라인보다 높게 나타나고, 나머지 협상, 조정, 중재를 통한 분쟁해결은 여전히 오프라인상에서의 분쟁해결접근이 여전히 높은 비중을 차지하고 있다.⁴⁷⁾

2. ODR의 장점

ODR은 ADR이 가지고 있는 장점인 저렴성, 신속성, 편의성, 접근성, 친숙성 등의 효과를 더욱 강화시켜 주며, 컴퓨터 등의 매체를 이용하여 온라인상에서 이루어지므로 장소와 거리의 제한을 받지 않는 장점을 가진다.

47) 정이상·이동호, 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 인터넷전자상거래연구, 2007. 9., 68면.

정보통신기술은 원격통신을 가능하게 하며 전자적으로 정보를 주고 받음으로써 분쟁해결절차를 위한 공간적 이동, 분쟁해결장소의 마련, 종이 서류 비용 등을 줄임으로써 신속하고 경제적으로 분쟁을 해결하게 할 수 있다.⁴⁸⁾ 또한 정보통신기술은 1년 365일 24시간 언제든지 어디서나 원하는 곳으로 접속하여 분쟁해결신청을 하고 통신을 할 수 있게 하여 뛰어난 접근성을 자랑한다.⁴⁹⁾

이하에서는 ODR의 장점을 분류하여 서술한다.

(1) 신속함

온라인 분쟁해결의 큰 장점은 신속함이다. ODR은 미팅 스케줄과 여행계획, 좌석 확보 등의 과정이 필요하지 않기 때문에 분쟁해결이 매우 빠르게 행해질 수 있다. 또한 ODR 서비스 제공기관들은 대부분 당사자가 희망하는 정보와 서비스를 하루 24시간, 한 주 7일 내내 제공하며, 그러므로 전통적인 사법시스템과 같은 지체(delay)가 없다.⁵⁰⁾

(2) 비동시적 상호작용

ODR은 당사자들이 즉각적인 응답이 요구되지 않는 비동시적인 상호작용의 가능성을 가진다. 분쟁 당사자들은 서로 다른 시간에 토론에 참여할 수 있고, 다른 사람들과 상의하고 필요한 조사를 하고, 그

48) Lan Q. Hang, Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law, 41 Santa Clara L. Rev. 837, 855(2001); Beatrice Baumann, Electronic Dispute Resolution (EDR) and the Development of Internet Activities, 52 Syracuse L. Rev. 1227, 1233(2002); Mohamed Wahab, Globalization and ODR: Dynamics of Change in E- Commerce Dispute Settlement, 12 Int'l J. L. & Info. Tech. 123, 131(2004).

49) Lan Q. Hang, Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law, 41 Santa Clara L. Rev. 837, 854(2001); Ethan Katsh, Online Dispute Resolution, in The Handbook of Dispute Resolution 425, 425(Michael L. Moffitt & Robert C. Bordeone ed., (2005)).

50) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p.63.

상황에 대해 심사숙고하는 시간을 가진 후에 그들의 응답을 결정할 수 있다.⁵¹⁾

이러한 비동시적인 상호작용의 가능성은 중재에 있어서 최상의 상황이 형성되도록 돕는다. 다음 단계에서 감정적으로 대응하거나 토론에 있어서 감정을 악화시키는 것 대신에, 당사자들은 그 사안과 의견들에 대해 숙고하게 되고, 이전의 단계와 다음 단계를 생각해 볼 수 있다.⁵²⁾

(3) 편리함

ODR의 분명한 장점은 편리함이다. 대면에 의한 분쟁해결의 경우 당사자들은 협상테이블에 앉아있기까지 많은 시간과 돈과 에너지를 들여야만 한다. 당사자들이 협상 테이블에 앉아 있음으로 해서 그들에게 요구되는 시간, 돈, 에너지 등을 가리켜 *convening penalty*라고 한다.⁵³⁾

온라인 과정에서 *convening penalty*는 거의 제거된다. 참여자들은 언제든 어디서든 그들의 컴퓨터 앞에 앉아 로그인을 하면 분쟁해결절차에 참여할 수 있기 때문에, 모든 사람들의 스케줄을 맞추고 받아들일 수 있는 미팅시간을 찾을 필요가 없다. 이러한 유연한 형태는 바쁜 현대인들에게 매우 유용한 것이다.⁵⁴⁾

51) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p. 63

52) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p. 64.

53) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p. 69.

54) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p. 69.

(4) 최상의 중재자

ODR의 장점은 자신의 사건을 위해 최상의 중재자를 가질 수 있는 가능성이 크다는 점에 있다. 당사자들은 중재자가 세계 어디에 있는지 그의 시간대나, 그의 다른 위임된 일들에 개의치 않고 그들의 분쟁해결을 도울 수 있는 중재자를 선택할 수 있다. 대면 분쟁해결에 있어서 중재 이용가능성은 사건 스케줄이나 지리적 근접성, 관심사에 대한 경쟁에 의해 영향을 받으나, ODR의 장점은 그러한 지리적 요소나 스케줄, 전문성이 더 이상 중요한 요소가 아니라는 데 있다.⁵⁵⁾

(5) 문서에 기초한 의사소통

음성에 의한 의사소통이 사용하기 쉽고 빠르며, 활용되기 쉽다는 장점을 가지고 있기는 하지만 아직까지 많은 ODR의 기초를 이루는 문서에 의한 의사소통은 많은 장점을 가진다. 이것은 절차가 시작될 때부터 텍스트 안에서 사람들의 의사가 해석되는 장점을 가진다. 합의에 도달할 시간이 되었을 때, 중재자는 당사자들이 강조한 것을 확실하게 하기 위해 과거의 게시물로부터 그들의 요구사항 등을 뽑아낼 수 있다.⁵⁶⁾

(6) 효과적인 의사소통

분쟁 해결의 목표 중의 하나는, 당사자들이 사건 해결에 만족하기 위해 필요로 하는 것, 그리고 당사자들이 요구하는 것, 특정한 분쟁 상황에서 당사자들이 하고자 하는 것을 반영하여 분쟁당사자들을 돕

55) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002,

56) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002,

는 것이다. 종종 분쟁당사자는 특정한 요구에 대처하고 그 요구에 대하여 다시 생각하는 것을 거부한다. 중재자가 하는 많은 일은 당사자가 분쟁에 대해 해결할 수 있는 다른 방법들에 대해 되돌아보고 폭넓게 생각하게 하는 것이다. 온라인 의사소통은 이런 것을 잘 해결한다. 온라인 의사소통은 기본적으로 문자로 쓰게 됨으로써, 사람들은 그들이 무엇을 말하고 있고 왜 말하는지에 대해 더 잘 설명하는 경향이 있다. 따라서 온라인 환경에서 중재자들은 왜 분쟁이 발생하였는지, 분쟁해결을 위해 당사자들이 필요로 하는 것이 무엇인지를 쉽게 알 수 있다.⁵⁷⁾

(7) 편견의 제거

ODR은 두 분쟁 당사자 사이에 합의를 이끌어내는 요소로서 편견이 제거될 수 있는 환경을 조성한다. 당사자들은 그들 스스로에 대하여 그들이 공유하기를 원하는 것과 그들이 공유하지 않고 감추고자 하는 것을 선택할 수 있기 때문이다.⁵⁸⁾

따라서 ODR은 인종, 성별, 나이 등의 편견을 가지지 않고 당사자나 중재자가 분쟁해결을 할 수 있다는 장점이 있다.

3. ODR의 현황

(1) 유엔국제상거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law)

유엔 국제상거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law 이하 UNCITRAL)는 국경간 전자상거래가 활성화되고 있는 상황에서 전통적 사법체계로 대응하는 것은 실효성이 떨어진다는 지

57) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p. 67.

58) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p.67.

적에 따라 국경 간 전자상거래를 활성화하고 거래의 안전을 위해 신속하고 집행력 있는 새로운 분쟁해결 기준을 2011년 3월 현재 준비하고 있다. UNCITRAL는 B2B 및 B2C를 포함한 모든 국경 간 전자상거래를 담당할 실무작업반이 구성하고, 향후 이와 관련한 법적 기준 마련이 필요하다는 데 합의하고 2010년에 ODR을 담당할 실무작업반 III을 설립하고 연 2회 실무작업반 회의를 개최하고 있다. UNCITRAL 초안 제2조에서 정의하고 있는 바는 다음과 같다.

“ODR”은 온라인분쟁해결로, 이는 [분쟁해결 매커니즘의 절차적인 측면이] [분쟁해결의 절차가] 전자통신 기술에 의해서 행해지고 촉진되는 [국제적인corss-border] 분쟁을 해결하는 시스템이다.⁵⁹⁾

“ODR platform”은 온라인분쟁해결 창구를 의미하고, 이는 ODR에서 사용되는 전자적 통신의 작성, 송신, 수신, 저장 또는 절차진행을 위한 시스템을 뜻한다.⁶⁰⁾

“ODR 제공자”는 온라인분쟁해결 제공자를 의미하고, 본 규칙에 따라서 당사자들이 분쟁을 해결할 수 있도록 ODR 절차를 관리하고 ODR platform을 제공하는 자를 뜻한다.⁶¹⁾

이하에서는 이러한 정의를 바탕으로 ODR Info⁶²⁾에서 나열하고 있는 주요 ODR 제공자들을 알아보도록 하겠다.

(2) 주요 ODR 제공자

ODR 제공자(기관)들은 주로 미국이나 캐나다, EU, 오스트레일리아, 싱가포르 등의 지역을 거점으로 하여 국내 및 국제 온라인 조정, 온

59) UNCITRAL 초안 제2조 제6항.

60) UNCITRAL 초안 제2조 제7항.

61) UNCITRAL 초안 제2조 제8항.

62) <http://odr.info/node/32> (최종방문일 2011. 10. 9.)

라인 중재 서비스가 제공되고 있다. 이 기관들은 접수된 사건의 특성에 따라 적용 가능한 전 세계적 서비스를 제공하고 있다. 대부분의 ODR 국제기관들은 단일의 분쟁해결서비스만을 제공하기보다는 다양한 여러 서비스를 단계적으로 제공하는 것이 일반적이다. 예를 들면 조정서비스를 통하여 분쟁을 해결하지 못하면 순차적으로 중재서비스를 통하여 최종적이며 종국적으로 분쟁을 해결하는 서비스를 제공한다.⁶³⁾

제 2 절 ODR의 유형과 적용분야

1. ODR의 유형

ODR은 다양한 형태로 제공되고 있지만 그 구체적인 방식으로는 화상회의 방식, 이메일 방식, 비공개 게시판 방식, 전화회의 방식, 채팅방 방식, 웹기반 협상 방식, 자동화된 협상시스템 등이 활용되고 있다.⁶⁴⁾ 이 중 현재까지 가장 많이 사용하고 있는 방식은 이메일과 채팅프로그램을 이용한 당사자 협상 또는 조정 절차이며, 사람이 개입하지 않는 자동화된 협상시스템 방식은 상대적으로 그 활용률이 낮은 편이지만 사안이 간략한 경우에 적합한 방식이다.

2. ODR의 적용분야

ODR이 적용되는 분야는 도메인네임 분쟁, 전자상거래 분쟁, 가족법 분쟁, 보험 분쟁 등 다양하지만 현재 가장 활발하게 활용되고 있는 분야는 전자상거래에서 소비자 분쟁 분야이다.⁶⁵⁾ 단기간에 급격하게

63) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 46면.

64) 백병성, 국제거래의 소비자피해에 대한 온라인분쟁조정 추진방법, 한국소비자원·미 연방거래위원회 소비자보호 공동세미나, 2010. 6. 9., 6면.

65) 손승우, 온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[I]-ODR에 관한 국제

전자상거래가 증가하면서 이와 관련된 다양한 유형의 분쟁을 효율적으로 해결하기 위해서는 온라인을 이용한 분쟁해결서비스가 필요하다는 점이 인식되고, 온라인을 이용한 분쟁해결빈도는 점점 증가하고 있는 추세이다.⁶⁶⁾ 이러한 ODR은 소비자의 분쟁해결에 대한 접근성을 높여주므로 기업대 기업간(B2B)보다는 기업대 소비자간(B2C) 그리고 소비자간(C2C)의 분쟁에 주로 이용되고 있다.

한편, 미국 캘리포니아 소재의 비영리 회사인 ICANN⁶⁷⁾이 제공하는 분쟁해결절차는 사적분쟁해결절차인 ADR의 하나로 볼 수 있으며, 이메일을 통한 신청서의 접수, 답변서의 제출, 결정문의 전달 등 정보통신기술(IT)을 이용한 점에서 ODR의 하나로 분류될 수 있다. UDRP는 인터넷 도메인네임 분쟁이라는 한정된 분야에 이용되는 절차이기는 하지만, 보편적으로 이용이 되고 있으며, 분쟁해결절차가 공개되어 있을 뿐 아니라 그 판정문 및 결과자료가 공개되어 있다는 점에서 대중성과 정보접근성을 가진다.⁶⁸⁾

이하에서는 ODR 제공자를 3가지로 나누어, 제3절에서는 도메인네임 관련 분쟁해결기구를 설명하고, 제4절에서는 전자상거래분쟁 관련 온라인분쟁해결기구, 제5절에서는 기타 분쟁해결기구를 설명한다.

제 3 절 도메인네임 관련 분쟁해결기구

도메인네임 분쟁해결과 관련하여 .com.net.org 등 일반 최상위 도메인(generic top level domain name: 이하 “gTLD”)을 관리하는 국제인터넷주소관리기구(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers,

규범 동향 분석-, 한국법제연구원, 2011. 6., 23면.

66) 정이상·이동호, 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 인터넷전자상거래연구, 2007. 9., 68면.

67) <http://www.icann.org/registers/accreditation-history.htm>

68) 조수혜, “온라인 분쟁해결절차의 공정성에 관한 연구-UDRP에 대한 실증적 분석을 중심으로”, 비교사법 제18권 3호, 2011. 8., 704면.

이하 “ICANN”)가 도메인네임에 관한 분쟁을 해결하기 위하여 제정한 통일도메인네임분쟁해결정책(Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy: 이하 “UDRP”) 및 그 절차규칙(Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy: 이하 “UDRP 절차”또는 “UDRP Rules”)이 있다.

또 다른 도메인네임 분쟁해결기구로는 National Arbitration Forum (Arb-Forum)이 있다.

이하에서는 이 두 기구를 중심으로 ODR 개요 및 절차를 설명하기로 한다.

1. ICANN

도메인네임 분쟁과 관련하여 현재 온라인중재가 활발하게 이용된다. 이와 같이 ICANN을 통한 국제적인 도메인네임분쟁해결절차가 활성화된 것은 분쟁해결기관이 UDRP에 따라 심리하여 판단한 결정에 대한 집행력을 법원의 관여 없이도 확보하였기 때문이다. 즉 ICANN에 의하여 승인된 WIPO와 같은 분쟁해결기관이 UDRP에 근거하여 도메인네임의 이전 또는 말소결정을 내린 경우 도메인네임 등록기관은 (도메인등록기관과 도메인네임등록인 사이의 도메인 등록 ‘약관’에 의해서) 분쟁해결기관의 도메인네임의 말소 또는 이전결정을 실행할 수 있는 권한을 보유하고 있는 것이다(UDRP, 제3조 Cancellations, Transfers, and Changes).⁶⁹⁾

이하에서는 ICANN이 도메인네임에 관한 분쟁을 해결하기 위하여 제정한 통일도메인네임분쟁해결정책인 UDRP 절차를 간략히 개관하고, 그 배경 및 제공기관을 설명한 후에, UDRP 절차에 대한 개요와 효력을 설명하도록 하겠다.

69) Zohar Efroni, The Anticybersquatting and Consumer Protect Act and the Uniform Dispute Resolution Policy: New Opportunities For International Forum Shopping?, 26 Colum. J.L. & Arts 335, 349-350(2003).

(1) UDRP의 개관

ODR 중 국제적으로 이용 빈도가 높으며 널리 알려진 것으로 .com .net.org 등 일반 최상위 도메인(generic top level domain name: 이하 “gTLD”)을 관리하는 국제인터넷주소관리기구(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, “ICANN”)70)가 도메인네임에 관한 분쟁을 해결하기 위하여 제정한 통일도메인네임분쟁해결정책(Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy: “UDRP”) 및 그 절차규칙(Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy: “UDRP 절차”또는 “UDRP Rules”)71)을 생각할 수 있다.72) 이는 사적 분쟁해결절차라는 점에서 ADR의 하나로 볼 수 있으며, 이메일을 통한 신청서의 접수, 답변서의 제출, 결정문의 전달 등 정보통신기술을 이용한다는 점에서 ODR의 하나로 분류될 수 있을 것이다.73)

70) 도메인 이름 시스템 관리, IP 주소·프로토콜변수 할당 등의 업무를 담당하고 있는 국제인터넷주소관리기구가 미국상무성(Department of Commerce)의 주도 하에 비영리민간단체의 형태로 설립되었고, ICANN의 주도 하에 악의적인 무단점유와 관련된 도메인네임분쟁을 해결하기 위한 국제적인 분쟁해결절차인 UDRP가 여러 가지 형태의 어려움을 극복하고 2000년 1월 3일 시행되었다. Walker, Luke A., ICANN's Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy, 15 BerkeleyTech. L. J. 297, 297-298(2000).

71) ICANN.org, Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(Oct. 24, 1999), <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>[이하 ‘UDRP’로 표기]

72) Thomas Schultz, et al. Online Dispute Resolution : The State of the Art and the Issues, 19 (2001), <http://ssrn.com/abstract=899079>; Louise Ellen Teitz, Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and Challenge of On-Line Dispute Resolution, 70 Fordham L. Rev. 991, 1006(2001); Ethan Katsh, Online Dispute Resolution, in The Handbook of Dispute Resolution 425, 428-29(Michael L. Moffitt & Robert C. Bordeone ed., 2005); U.N. Conference on Trade & Development Report 2003, at 185, UNCTAD/SIDTE/ECB/2003/1, U.N. Sales No. E.03.II.D.30(2003), available at http://www.unctad.org/en/docs/ecdr2003_en.pdf

73) 조수혜, “온라인 분쟁해결절차의 공정성에 관한 연구-UDRP에 대한 실증적 분석을 중심으로”, 비교사법 제18권 3호, 2011. 8., 704면.

1) UDRP절차 채택의 배경

UDRP절차는 미국 캘리포니아 소재의 비영리 회사인 ICANN이 제공하는 분쟁해결절차로서 일종의 사적 분쟁해결절차이다. 1998년부터 gTLDs를 관리해온 ICANN은 상표권자의 권리를 침해하는 악의적인 도메인네임 등록자로 인한 분쟁을 해결하기 위한 효율적이며 통일적인 분쟁해결 방식을 모색하였다. ICANN은 세계지적재산권기구(World Intellectual Property Organization, 이하 “WIPO”)가 발간한 리포트“The Management of Internet Names and Addresses: Intellectual Property Issues”⁷⁴⁾의 제안을 받아들여 강제적인 행정 분쟁해결절차(mandatory administrative proceeding)를 마련하였다.⁷⁵⁾

ICANN은 UDRP를 채택함에 있어서 세 가지 목표를 가지고 있었다. 이는 첫째, 도메인 네임 분쟁해결의 전 세계적인 통일, 둘째, 분쟁해결 비용의 절감과 신속성 향상, 그리고 셋째로 ICANN이라는 사적인 비영리법인이 국제적으로 강제력 있는 분쟁해결기구를 만든다는 부담감을 최소화하기 위하여 대상이 되는 분쟁 범위를 최소한으로 좁히는 것이다.⁷⁶⁾ ICANN 도메인네임 분쟁 해결 과정은, 타인의 도메인네임을 부당하게 강탈하는 것을 저지하기 위해 또한 신속하고 비용이 저렴한 온라인 중재(arbitration) 절차를 제공하기 위해 1990년대 후반에 시작되었다. 이 과정의 비용은 대략 1,000~3,000달러 선이다.⁷⁷⁾

74) World Intellectual Property Organization [WIPO], The Management of Internet Names and Addresses(1999), <http://www.wipo.int/export/sites/www/amc/en/docs/report-final1.pdf>

75) ICANN.org, Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(Oct. 24, 1999), <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>, para. 4

76) 조수혜, “온라인 분쟁해결절차의 공정성에 관한 연구-UDRP에 대한 실증적 분석을 중심으로”, 비교사법 제18권 3호, 2011. 8., 705-706면.

77) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 74.

2) UDRP 제공기관

ICANN은 분쟁 해결 서비스 제공자들을 적게 지명해 왔다. UDRP 절차의 초기에(1999년) ICANN은 National Arbitration Forum⁷⁸⁾, WIPO⁷⁹⁾, eResolution 그리고 CPR(International Institute for Conflict Prevention and Resolution)을 지명했다. 그러나 eResolution과 CPR은 더 이상 서비스를 제공하지 않고 있다. 2002년 2월 이후로 아시아 도메인네임 분쟁 해결 센터(Asian Domain Name Dispute Resolution Centre)가 승인받은 제공자 목록에 추가되었다. 또 EU의 도메인 네임과 관련하여 새로운 제공자가 추가 되었는데, 이는 Czech Arbitration Court(CAC)이다.⁸⁰⁾

2011년 7월 현재 ICANN이 UDRP제공기관으로서 승인한 기관은 아시아에 소재한 Asian Domain Name Dispute Resolution(ADNDRC), 미국에 소재한 National Arbitration Forum(NAF), 스위스에 소재한 WIPO, 그리고 체코에 소재한 The Czech Arbitration Court Arbitration Center for Internet Disputes 총 4개가 활동하고 있다.⁸¹⁾

세계지적재산권기구(World Intellectual Property Organization, WIPO)⁸²⁾는 가장 성공한 ODR 제공기관으로 10,000건이 넘는 사건을 다루었다.

78) <http://www.domains.adrforum.com>

79) <http://www.wipo.int/amc/en/domains>

80) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 75.

81) <http://www.icann.org/en/dndr/udrp/approved-providers.htm>(최종방문 2011. 10. 9.)

ICANN, List of Approved Dispute Resolution Service Providers,

82) 세계지적재산권기구(WIPO)는 세계지적재산권을 관장하는 UN전문기구이다. WIPO의 정책결정기관인 총회는 3년마다 소집되고, 그때마다 회의가 열린다. 그 밖에 당사국회의(Conference), 조정위원회(Coordination Committee) 등이 있으며, 특허법, 정보기술, 상표·의장·지리적표시, 저작권, 지적권 개발협력 등의 5개 분과 상설위원회(Standing Committee)를 두고 정기회의를 개최하고 있다. 그리고 유명 상표의 도메인 네임 선점에 관련한 국제적인 분쟁처리기구와 절차의 필요성이 증가함에 따라 지난 1999년 12월 인터넷 도메인 분쟁조정기구가 WIPO에 설치되어 주로 .COM, .NET, .ORG 등의 도메인이름과 관련된 분쟁을 다루고 있다.

2003.9월 현재 회원국수는 179개국이며 우리나라는 1973년부터 옵저버로 참석, 1979년에 정식으로 가입했으며 북한은 1974년에 가입하였다. <http://www.wipo.org>

반면 eResolution은 거래를 시작한 후 곧 서비스 제공을 중단했다. 이 결과에 대한 여러 설명들이 있다. 그 중 한 가지는 그 당시에 eResolution이 전부 온라인화 된 과정(온라인 서식으로)을 제공했고, 게다가 10년 전에는 시장이 그러한 과정에 준비가 아직 안 되어 있었다는 것이다. 다른 제공자들은 혼합한 과정(hybrid process)을 제공했는데, 이것은 오프라인으로 서식 작성을 할 수 있었다. eResolution의 실패 이유로 한 가지 더 들자면, eResolution은 사건의 60% 이내에서 분쟁신청인에게 유리하게 결정한 반면, WIPO같은 경우는 80% 이상을 분쟁신청인에게 유리하도록 결정을 내렸다. 이러한 이유로 대부분의 분쟁신청인들은 통계적으로 가장 유리한 제공업자를 선택했고, 그리하여 eResolution에게 사건을 거의 맡기지 않았다.⁸³⁾

(3) UDRP 절차의 개요와 효력

1) UDRP 절차의 개요

상표 또는 서비스표의 등록자인 신청인(complainant)은 문제된 도메인 네임이 신청인의 상표 또는 서비스표와 동일하거나 혼동을 일으킬 정도로 유사하고, 도메인 네임의 보유자에게 당해 도메인 네임에 관한 권리나 정당한 이해관계가 있지 않으며, 보유자가 당해 도메인 네임을 악의적으로 등록·사용하고 있다는 등 UDRP 규칙 제4조 a항에 규정된 요건을 갖춘 경우⁸⁴⁾ ICANN이 승인한 UDRP 분쟁해결 절차 제공기관 중 한 곳을 선택하여 신청서를 접수하여 UDRP 절차를 개시할 수 있다.⁸⁵⁾

83) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 75.

84) UDRP 제4조 a항의 내용은 다음과 같다. (1) 도메인 네임이 신청인의 상표 또는 서비스표와 동일하거나 혼동을 일으킬 정도로 유사하고, (2) 도메인 네임의 보유자에게 당해 도메인네임에 관한 권리나 정당한 이해관계가 있지 않으며, (3) 보유자가 당해 도메인 네임을 악의적으로 등록, 사용하고 있다.

85) ICANN.org, *Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy*(1999), para. 3(b), <http://www.icann.org/dndr/udrp/uniform-rules.htm>(최종방문 2011. 10. 9.)

분쟁해결 신청서를 접수한 UDRP 제공기관은 문제된 도메인네임을 등록한 자인 피신청인(repondent)에게 해당 신청서를 송달하며⁸⁶⁾, 송달 받은 피신청인은 20일 이내에 답변서(response)를 제출하여야 한다.⁸⁷⁾ 신청인은 UDRP 제공기관으로부터 지명 받아 당해 사건의 결정을 내리게 될 행정패널(panel)의 구성을 단독으로 할지 또는 3인으로 할지를 선택할 수 있는데, 만일 신청인이 단독 행정패널의 구성을 신청한 경우 피신청인은 3인 행정패널로 구성할 것을 신청할 수 있다.⁸⁸⁾ UDRP 절차에서 사용되는 언어는 당사자 간에 특별한 약정이 있거나 행정패널이 다른 언어를 신청하지 않는 한 신청인이 언어를 선택한다.⁸⁹⁾⁹⁰⁾

UDRP 절차는 신청인이 제시하는 신청서와 피신청인의 답변서만을 토대로 판단이 되며, 서류 외에 변론 등의 절차는 예외적인 경우를 제외하고는 인정되지 않는다. 행정패널의 결정은 답변서가 도착한 날로부터 14일 이내에 이루어지며, 그 결정은 ① 도메인네임의 이전, ② 도메인네임의 취소, ③ 신청의 기각 등의 세 가지 형태로 나온다.

3) 효 력

UDPR 절차는 당사자들의 법원에서의 소송 진행과 무관하므로 UDPR의 결정에는 기판력 등의 사법적인 판결 효력(judicial decision effects)은 없다. 그러나 UDPR은 도메인네임 관리기구인 ICANN에서 제공하는 분쟁해결절차로서 행정력에 바탕을 둔 집행력을 가진다. 즉, ICANN은

86) ICANN.org, Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(1999), para. 4(a), <http://www.icann.org/dndr/udrp/uniform-rules.htm>(2011. 10. 9. 최종방문)

87) ICANN.org, Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(1999), para. 5(a)-5(b). <http://www.icann.org/dndr/udrp/uniform-rules.htm>(2011. 10. 9. 최종방문)

88) ICANN.org, Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(1999), para. 5(b)(iv). <http://www.icann.org/dndr/udrp/uniform-rules.htm>(2011. 10. 9. 최종방문)

89) ICANN.org, Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(1999), para.

90) 조수혜, “온라인 분쟁해결절차의 공정성에 관한 연구-UDRP에 대한 실증적 분석을 중심으로”, 비교사법 제18권 3호, 2011. 8., 707-708면.

UDPR의 결정이 난 후 10일 이내에 소송이 제기되었다는 서류를 받지 않으면 UDRP 절차에 의한 결정에 따라 도메인네임을 이전하거나 취소하는 등 자체적인 집행력을 가진다.⁹¹⁾⁹²⁾

(4) UDRP 절차의 특징

UDRP 절차에는 몇 가지 중요한 특징이 있다.

첫째, UDRP 절차는 도메인네임 등록자에게 편면적 구속력을 가진다.⁹³⁾ 일반최상위 도메인네임을 등록하려는 자들은 등록 계약의 일부분으로 UDRP에 의하여 도메인 네임에 관한 분쟁을 해결할 것에 동의하여야 하기 때문이다.⁹⁴⁾

도메인네임 등록시 도메인네임 등록자는 누군가와 도메인 네임 분쟁이 생기는 경우 UDRP에 의하여 도메인 네임에 관한 분쟁을 해결할 것에 동의하여야 하긴 하지만 각각의 당사자가 중재 결과에 만족하지 않으면 소송으로 갈 수 있다는 의미에서 중재는 법적 구속력이 없다. 하지만, 지난 10년여 동안, 중재위원의 결정을 따르는 한 법정에서 당사자들은 거의 없다. 중재위원이 잠재적 소유자에게 불리한 결정을 내린다면, 그 잠재적 소유자는 법정에서 승소할 가능성이 매우 낮다는 점에서 이는 당연한 것이다.⁹⁵⁾

둘째, UDRP절차는 자체적으로 집행(self-enforcing)이 된다는 특징을 가진다. 따라서 중재 결과는 쉽게 이행 할 수 있다. 분쟁 신청자

91) ICANN.org, Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(Oct. 24, 1999), <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>, para. 4(k).

92) 조수혜, “온라인 분쟁해결절차의 공정성에 관한 연구-UDRP에 대한 실증적 분석을 중심으로”, 비교사법 제18권 3호, 2011. 8., 708면.

93) 조수혜, “온라인 분쟁해결절차의 공정성에 관한 연구-UDRP에 대한 실증적 분석을 중심으로”, 비교사법 제18권 3호, 2011. 8., 703면.

94) ICANN.org, Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(Oct. 24, 1999), <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>, para. 1 n.2.

95) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 75.

(complainant)가 지면 기존 도메인네임 보유자는 여전히 소유자로 남게 되고, 분쟁 신청자가 이기면 도메인네임은 ICANN에 의해 분쟁 신청자에게 이전된다.

셋째, UDRP절차는 경제적이고 신속한 분쟁해결을 위하여 대상 분쟁의 범위를 악의적으로 타인의 상표권을 편취하여 도메인네임으로 등록하는 행위로 제한하며, 판정 결과에 따른 시정(구제) (remedy)방법도 문제된 도메인 네임의 취소, 이전 또는 신청기각의 세 가지로 제한한다.⁹⁶⁾

2. National Arbitration Forum (Arb-Forum)

(1) Arb-Forum 개요

National Arbitration Forum(Arb-Forum)은 도메인네임 분쟁해결과 관련하여 2000년 1월부터 2003년 10월까지 3,600 여건을 처리하였다. 당사자들이 계약에서 온라인 중재의 이용을 합의한 경우에 당사자들에 의해 협상을 통하여 분쟁이 해결되지 않는 경우 중재에 의해 해결할 수 있는 서비스를 제공하게 된다.

(2) Arb-Forum 절차

일반적으로 온라인중재를 개시하기 위하여 당사자 일방이 중재클레임형식을 작성하고 중재서비스기관에 이를 제시한다. 이와 같이 온라인 중재의 제기는 온라인클레임을 통하여 작성되어 제출되고, 이에 따라 중재에 대한 통지와 변론의 작성이 이어진다. 상대방은 이에 대하여 변론을 하게 되며 분쟁당사자들은 서면 심리를 행할 수 있다. 심리를 위하여 당사자들은 종이문서 혹은 전자문서를 지정된 중재인에게

96) ICANN.org, Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy(Oct. 24, 1999), <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>, para. 4.

심리를 위하여 제시하게 된다. 심문은 전화심문이나 온라인심문이 가능하나 당사자들은 출석심문을 요구할 수도 있다. 심리가 종결된 후 중재인은 중재판정을 작성하게 된다. 중재판정은 사법적으로 拘束力을 갖으나 관할법원에 의해 재심의될 수 있는 가능성이 있다.⁹⁷⁾

National Arbitration Forum(Arb-Forum) 중재절차규칙은 서면의 정의에 대해 규칙 제2조에서 “모든 서면이나 데이터는 합의, 기록, 교신, 테이프, 전자우편, 비디오, 오디오, 디스크, 통지, 각서, 기타 편집물을 포함한다”고 규정하고 있다. 특히 심문은 서면심문, 출석심문으로 구분하고 있다. 이 때의 출석기간은 인적출석심문 및 전화나 온라인심문을 포함하고 있다. 서명은 “서명으로 의도하는 전자식사본을 포함하여 여하한의 신뢰할 수 있는 수단에 의해 생성, 증명되는 것을 포함한다”(제2조 CC항)고 규정하여 전자서명을 허용하고 있다.

(3) 효 령

Arb-Forum은 온라인중재판정의 법적 구속력을 인정하고 있다.⁹⁸⁾ 그럼에도 불구하고 관할법원에 의한 소송을 금지하고 있지는 않다.

또한 Arb-Forum은 사용자약정을 통하여 보안을 중요한 요소로 고려하고 있긴 하지만, 그럼에도 불구하고 Arb-Forum은 인터넷의 본질적인 특성에 따라 웹사이트 상에서 이루어지는 통신에 대한 기밀성을 보증하지는 않고 있다.

웹사이트의 이용자로부터 야기되는 분쟁은 Arb-Forum의 사용자약관 규정에 의해 구속적인 중재로서 연방중재법과 뉴욕협약 및 중재판정의 집행을 구하는 관할 국내법의 규정을 준수하게 된다.

97) *Marsh v. First USA Bank*, 103 F.Supp.2d 925(N.D. Tex 2000), *Carter v. Countrywide Credit*, 189 F.Supp.2d 606((N.D. Tex 2002).; NAF의 중재판정은 관할법원에 의해 중재판정이 재심의 될 수 있다고 판결하였다.

98) 본 규칙 제37조 제a항: “중재판정은 당사자들이 달리 합의하지 않는다면 최종적이고 구속적이다”.

<그림 3> Arb-Forum의 도메인 네임 분쟁해결 과정⁹⁹⁾

Step 1(1단계): Complaint Field (신청서 접수단계)

당사자는 Arb-Forum의 정책과 Rule에 따라 도메인 네임 관련 사건을 Arb-Forum 에 접수한다. 사본은 관련당사자에게 송부된다.



Step 2(2단계): Deficiency Check(보정단계)

사건이 일단 접수되면, Arb-Forum 사무국은 미비한 사항이 있는지 검토한다. 신청자는 신청서에 미비한 사항이 있으면 5일 이내에 보정하거나 또는 신청이 기각된다.



Step 3(3단계): Commencement(절차시작 단계)

신청서가 Arb-Forum 에 의해 접수되면 절차가 시작되어 진행된다. 대부분의 사건에서 관련당사자는 Arb-Forum의 정책과 Rule에 따라 20일 이내에 사건을 개시해야 한다.



Step 4(4단계): Response Field(답변서 단계)



99) <http://domains.adrforum.com/main.aspx?itemID=263&hideBar=True&navID=199&news=26>
(최종방문일 2011. 10. 9)

Step 5(5단계) : Additional Submissions Accepted(추가 제출 단계)

각 당사자가 한 번의 추가 제출 단계가 허용된다. 이에 관해서는 **Supplemental Rule**을 참고하고, 제한사항이나 수수료 등도 이에 따른다.



Step 6(6단계) : Panel Assignment(패널 승계단계)

패널(중재인들)이 사건을 심의하도록 Forum이 승계하는 단계이다.



Step 7(7단계) : Panel Review(패널사건 심의단계)

패널(중재인들)이 신청서와 답변서를 검토하고 심의한다.



Step 8(8단계) : Decision Issued(사건 결정단계)

패널(중재인들)이 결정을 내리는 단계이다. 이 결정은 Arb-Forum 에 의해 공고되며 당사자들, 기록공무원, 그리고 ICANN이나 NeuStar와 같은 인터넷 기구에도 전달된다.

제 4 절 전자상거래분쟁 관련 ODR 제공자

전자상거래는 불특정다수와의 거래, 소액거래, 비대면 거래, 신속거래, 물리적인 국경을 초월한 국제성, 법률적인 요소 이외에 기술적인 요소 등의 속성을 가지고 있어 분쟁의 위험이 상존하고 있고, 전자상거래를 통해 발생하는 피해 또한 그 발생영역이 광범위하며 피해액이

소액이고 그 분쟁양상이 다양하고 복잡하여 전자상거래는 기존의 사법절차가 예상하지 못한 새로운 형태의 분쟁을 발생시키고 있다.¹⁰⁰⁾

그런데 전자상거래에 의한 상품과 서비스의 경제적 가치는 법적 분쟁 해결비용보다 저가인 경우가 많아, 소비자들은 소송에 의한 구제를 포기하고 나아가 중국에는 전자상거래까지 회피하게 될 수 있다는 문제점을 갖는다. 또 전자상거래에서 발생하는 분쟁은 전자상거래가 가지는 가장 큰 장점인 비용절감과 신속성을 저해할 수 있으며, 따라서 이를 해결하기 위한 분쟁해결수단은 전자상거래의 장점인 저비용과 신속성을 해치지 않아야 한다.¹⁰¹⁾

전자상거래와 관련한 분쟁에 대하여 전통적인 분쟁해결방법인 소송은 부담스러운 소송비용, 장기의 사건처리기간, 재판관할, 집행의 어려움 등 비효율적 측면을 가지는 데 반하여, ODR은 소비자들에게 저비용으로 신속하게 구체적인 해결책을 제시해주는 간편하며 저렴한 분쟁해결시스템으로 평가되고 있다.¹⁰²⁾

온라인분쟁해결유형은 분류에 따라 조금씩 차이는 있으나 온라인조정, 온라인중재, 자동화협상 등으로 나누어질 수 있다. Square Trade와 같은 경우는 협상과 온라인조정을 다 제공하는 ODR 기구이며, Web Assured와 같은 경우에도 온라인 조정으로 분류되기도 하고, 온라인 중재로 분류되기도 한다.

이하에서는 주로 전자상거래 분쟁 관련 온라인분쟁해결기구의 개요와 절차를 온라인조정, 온라인중재, 자동화된 협상시스템의 순서로 설명하고자 한다.

100) 박중돈, ODR분쟁조정시스템 활용을 통한 분쟁해결에 관한 연구, 통상정보연구 제10권 제2호, 2008. 6. 27., 46면.

101) 윤선희, IT 산업의 분쟁해결제도에 관한 연구, 프로그램심의조정위원회, 2002. 11., 29면.

102) 윤우일, 전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구, 중앙법학 제12집 제4호, 2010. 12., 88면.

1. 온라인 조정(Online Mediation)

온라인조정은 기존의 조정(Mediation) 절차를 온라인을 통해 진행하는 시스템이다. 대표적인 형태는 E-mail 과 병행해 채팅룸을 만들어 그 속에서 분쟁당사자들이 중립적인 제3자의 조정을 받는 것이다.¹⁰³⁾ 간단히 말해, 조정은 도움을 받은 협상이다. 즉, 당사자들이 의사결정 권한이 없는 제3자의 도움으로 분쟁을 해결하는 것을 말한다. 당사자들이 외부의 도움 없이 그들 스스로 분쟁을 해결하는 것을 협상(Negotiation)이라고 하는데, 당사자들은 특히 복잡하거나 이해관계가 걸려 있는 분쟁에서는 만족할만한 동의에 이르기 어렵다. 감정은 통제가 어려울 수 있고, 양 당사자는 협상과정에 있어 전략적이기 때문에 협상이 다른 방향으로 갈 수 있다.

조정에서 당사자들은 협상과정에서 가졌던 같은 의사 결정 권한을 가지지만, 그들은 조정 과정에 관리를 도와주는 제3자를 포함시킨다. 이 조정자인 제3자는 분쟁 당사자에 대한 의사 결정 권한을 가지지 않고, 구속력 있는 결정을 할 수 없다. 대신에 조정자는 원활한 의사소통과 합의를 이끌어내기 위한 토론들을 통해 당사자들과 협력을 한다. 만약 양측이 거부권을 행사한다면, 어떤 해결도 가능하지 않다. 조정자의 역할은 효과적인 의사소통이 일어나고 해결책이 도출될 가능성을 높이기 위해 토론이 논점에서 벗어나지 않고 생산적이도록 해야 하는 것이다. 또한 조정자는 분쟁에 있어서 일방 당사자나 타방 당사자와 특별한 관계를 가져서는 안 된다.

103) 정이상·이동호, 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 인터넷전자상거래연구, 2007. 9., 65면; 이상옥, “전자무역의 분쟁해결방안에 관한 연구”, 중재연구, 제13권 제2호, 2004, 425-457면.

(1) SquareTrade

1) 개 요

Square Trade¹⁰⁴⁾는 1999년에 미국에서 전문투자기관이 출자하여 설립한 ODR기업으로 온라인조정이 주된 서비스 분야이며, 현재까지 가장 활발하고 성공적인 모델의 온라인 조정 기관으로 평가받고 있다. SquareTrade는 전자상거래 관련 온라인분쟁해결서비스를 제공하는 대표적인 기관이다. 웹기반의 C2C, B2C, B2B 등에서 발생하는 분쟁을 해결하고 있다. 5개국 언어로 85개국을 포괄하며 신속하고 저렴한 분쟁해결서비스를 제공한다. SquareTrade가 사용하는 온라인 조정 프로그램은 메사추세츠(Massachusetts Amherst) 대학교 정보기술·분쟁해결센터(Center for Information Technology and Dispute Resolution)에서 개발한 모델¹⁰⁵⁾을 기반으로 하고 있다.¹⁰⁶⁾

SquareTrade는 전자상거래 분쟁 외에 전통적인 상거래 및 소유권 분쟁까지 여러 형태의 분쟁을 취급한다. 온라인 조정 이외에 온라인 협상과 온라인 중재 서비스도 제공한다. 국내외의 조정인 네트워크와 정교한 웹 기반 시스템이 결합하여 동시에 1,000건 이상의 분쟁을 효과적으로 처리할 수 있으며, 이것이 SquareTrade의 강점이다. 이러한 분쟁은 최대 고객인 eBay에서 발생한 것이 가장 많으나 근래에는 부동산 거래 분쟁, 기타 상거래에서 발생한 분쟁도 취급하고 있다.¹⁰⁷⁾

104) <http://www.squaretrade.com>

105) 1998년 11월에 메사추세츠 대학에 있는 The Online Ombuds Office는 온라인 경매사이트인 “Up4Sale”을 위해 중재프로그램 시안을 고안하려고 하였다. 그 구조는 판매자와 구매자 사이에 발생한 분쟁을 온라인 상의 중재자와 함께 해결할 수 있도록 하는 것이었다. 이후 “Up4Sale”는 eBay에 의해 합병되었고, 메사추세츠대학교 정보기술·분쟁해결센터에서 개발한 모델은 Squaretrade 온라인 조정서비스의 기초가 되었다.

106) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 30면.

107) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”,

ODR 서비스 제공자로서 SquareTrade는 2000년 2월부터 2002년 2월까지 2년 사이에 약 20만건 이상의 분쟁을 해결하였다.¹⁰⁸⁾ 이와 같이 SquareTrade는 지금까지 수 백만 건의 eBay 사건들을 다뤘지만 2008년 초에 절차상의 변화로 2008년 상반기에 ODR 서비스 제공을 그만두었다. 2004년 이후에 eBay가 아주 쉬운 ODR 프로그램을 직접 제공해 왔는데, 이것이 SquareTrade 서비스 종료의 추가적인 이유이다. SquareTrade가 서비스를 그만둔 그 해에 eBay는 일 년에 3,000만 건이 넘는 사건들을 처리했다.¹⁰⁹⁾

2) 절 차

SquareTrade의 온라인 조정 과정은 크게 두 단계로 구분된다. 먼저 제3자의 개입이 없는 당사자간 직접 협상의 단계와 이것이 실패할 경우, 조정인과 함께 진행되는 온라인 조정의 단계이다. 이를 도식화하면 다음 그림과 같다.

<그림 4> SquareTrade의 온라인 조정 과정



SquareTrade의 온라인 조정 과정을 세분하여 살펴보면 다음과 같다.

무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 30면.

108) Ethan Katsh, "Online ADR becoming a global prioty", Dispute Resolution Magazine, 2000, p. 2.

109) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 76.

첫 번째 단계는 접수단계이다. 전자상거래에 어떤 불만사항이 있는 구매자 또는 판매자는 SquareTrade의 웹사이트를 통해 피해사실과 고발사항을 접수한다.

당사자들은 먼저 서식 작성을 통하여 협상을 시작한다. 잘 짜여진 전용 웹에서 당사자들은 미리 정의된 목록을 보고 무엇에 관한 분쟁 인지를 표시해야한다. 그들은 또한 구매자와 판매자에 대한 세부사항도 표시해야 한다.¹¹⁰⁾

두 번째 단계는 당사자에게 통지되는 단계와 협상의 초기단계이다. 구매자 또는 판매자로부터 불만이 접수된 사실이 자동적으로 분쟁 상대방에게 이메일을 통해 통지되면서, 아울러 분쟁의 진행과정과 방법이 안내된다. 당사자간의 대화는 비밀번호가 필요한 별도의 대화방에서 진행된다.¹¹¹⁾

세 번째 단계는 협상의 단계이다. 당사자는 웹 기반의 자동 협상 프로그램을 이용하여, 직접 협상을 통해 합의를 시도한다.¹¹²⁾ 해결 단계는 당사자들이 위에서 선택한 미리 정의된 갈등에 대해 몇 가지 가능한 해결책 제시를 통해 시작된다.¹¹³⁾ 빈번한 분쟁형태에 대해서는 보편적인 해결책이 제시되고, 고발인에게 그 제시된 해결책의 어떤 부분을 수정하고 싶은지를 물어본다. 그리고 나서 그 분쟁의 다른 당사자가 연결되고, SquareTrade 절차의 핵심에 대한 몇 가지 정보가 제공되며, 마찬가지로 그들에게 몇 개의 보편적인 해결책이 제시되고, 그것을 수정하고 싶은지를 묻는다.

110) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 77.

111) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 30면.

112) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 30면.

113) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 77.

만약 두 당사자 모두 똑같은 해결책을 선택한다면, 시스템은 당사자들에게 이 해결책으로 분쟁을 해결할 것을 권고한다. 보통은 당사자들이 권고안에 동의하여 계약에 서명할 것이다.¹¹⁴⁾ 직접 협상 절차는 지금까지 지속적으로 개선되어 종결된 분쟁의 80%가 이 단계에서 해결되며, 이 협상프로그램을 이용하여 수천건의 분쟁을 동시에 처리할 수가 있다.¹¹⁵⁾

네 번째 단계는 조정의 단계이다. 양 당사자가 합의에 이르지 못하면, 조정(mediation) 단계가 시작될 수 있다. 조정은 이메일을 통해 이루어진다.¹¹⁶⁾ 이와 같이 직접 협상을 통해 합의에 이르지 못할 경우, 당사자는 조정인의 도움을 요청한다, 이 때 조정인 뿐만 아니라 당사자 모두가 동시에 접속하지 않고도 온라인 조정이 진행된다. 때로는 당사자 또는 조정인에게 문서를 번역하거나 상호 협조할 시간이 필요하기 때문이다.¹¹⁷⁾ 커뮤니케이션 수단은 주로 이메일과 채팅에 의한다.

다섯 번째 단계는 다른 해결책 제안의 단계이다. 위의 조정이 성공하지 못 하면, 당사자들은 조정인(mediator)에게 다른 해결책을 제안할 것을 요청할 수 있다.¹¹⁸⁾ 이 경우, 조정인이 제시하는 조정안의 이유서가 각 당사자에게 통지된다. 제출된 분쟁은 대부분 10일에서 14일 이내에 해결되지만, 시한을 정해 두지는 않는다. 당사자는 언제든지 조정 절차를 그만둘 수 있다.

114) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 77.

115) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, *무역학회지* 제27권 제4호, 2002. 12., 31면.

116) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 77.

117) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, *무역학회지* 제27권 제4호, 2002. 12., 31면.

118) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 77.

3) 인증프로그램

eBay사의 방식은 SquareTrade가 제공한 것과 비슷하다.

인증 프로그램은 기업과 개인, 두 대상으로 나누어 실시하는데, 개인에 대한 인증프로그램은 eBay와 같은 웹사이트 상에서 상품을 판매하는 판매자에게 개별적으로 시행하는 것으로, 현재는 주로 eBay 경매 사이트의 판매자를 대상으로 실시한다.¹¹⁹⁾

SquareTrade는 eBay를 사용하는 판매자로부터 적은 수수료를 받고 판매자의 실체와 주소를 인증한다.

SquareTrade는 판매자로부터 일정한 판매 원칙과 기준을 준수하기로 하는 서약 및 소비자와 분쟁이 발생했을 경우 판매자는 SquareTrade의 ODR시스템에 참여하며 분쟁을 해결하기 위해 최선의 노력을 다할 것을 약속하는 약정을 받고 eBay를 사용하는 판매자에게 인증회원증(Seal Membership)을 제공한다.¹²⁰⁾ 즉, SquareTrade의 인증등록을 받고자 하는 eBay 거래업자들은 SquareTrade의 ODR 시스템 분쟁해결절차에 따라 자신들의 분쟁을 SquareTrade의 ODR 시스템에 위탁하겠다는 계약에 동의하여야 한다. 이러한 인증절차에 따라 이제 그들은 SquareTrade의 ODR 시스템에 구속을 받게 된다. 인증절차가 완료되면 판매자는 SquareTrade로부터 인증회원의 표시로 인증아이콘을 부여받게 되고 eBay에서 물건을 구입하는 사용자는 위 인증아이콘을 클릭함으로써 판매자의 정보와 신뢰도를 파악할 수 있으며¹²¹⁾ 이를 통해 결

119) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 32면.

120) Orna Rabinovich-Einy, Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation, 11 HVNLR 253, 259-260(Spring 2006). SquareTrade에서 정한 요건을 충족하는 판매인이 인증 마크 사용료를 한달에 7.5달러 지불하면 그 개인이 판매하는 상품 정보 하단에 SquareTrade의 인증마크가 게시되는 것이다.

121) Orna Rabinovich-Einy, Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation, 11 HVNLR 253, 259-260(Spring 2006).

국 SquareTrade의 인증등록을 받은 eBay 거래업자와 이를 받지 못한 eBay 거래업자 간에는 소비자들로부터의 신뢰성 평가차원에서 상당한 차이를 보이게 되는 것이다.¹²²⁾ 2002년 기준으로 eBay사이트에서 인증 회원증 내지 인증마크를 사용하는 판매자는 약 30여만명이다.¹²³⁾ 인증마크를 부여받은 기업이나 개인에 대해서는 기준의 충족여부를 지속적으로 확인한다.

기업 인증 프로그램을 시행하고 있는 업체는 12개사이며, 인증프로그램 이용료는 해당 기업의 연간 수입과 연동되어 있다. 예를 들어 연간 총수입이 미화 50,000 달러일 경우 인증료는 연간 100달러이고, 연간 총수입이 10억 달러라면 인증료는 6,400달러 정도이다.¹²⁴⁾

매일 접수되는 400여건의 피해 가운데 인증 기업에 제기된 사항에 대해서는 접수일 후 2 영업일 이내에 회신하도록 하고 있다. 뿐만 아니라 분쟁이 발생할 경우 분쟁조정절차에 참여하여야 하며, 분쟁해결을 위한 기업의 책무를 이행하고, 거래 사기에 대한 보험에도 가입하여야 한다. 온라인 상점에 대한 적절한 인증 프로그램은 해당 웹사이트에 대한 소비자들의 신인도를 증대시키는 효과를 가져온다.¹²⁵⁾

eBay사의 경우도 인증프로그램의 도입 후 온라인 거래가 크게 늘어났다.

122) Orna Rabinovich-Einy, Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation, 11 HVNLR 253, 259-260(Spring 2006); 윤우일, “전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 중앙법학 제12권 제4호, 2010, 96면.

123) eBay에서는 일주일에 대략 2백만 건의 거래가 발생하고 거래되는 상품의 수는 5백만개에 달한다. eBay 외의 주고객은 캘리포니아 부동산 협회(California Association of Realtors: CAR), eLance, CommerceFlow, AuctionWatch.com, PayPal 그리고 Verisign 등이 있다.

124) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 32면.

125) Ethan Katsh & Janet Rifkin, Online Dispute Resolution, Jossey-Bass, 2001, p. 66.

4) 조정인의 교육

SquareTrade는 미국 내 43개주, 해외 3개 국가에 250명의 조정인 네트워크를 보유하고 있어서 국제 분쟁이나 영어 이외의 분쟁도 처리한다. SquareTrade의 서비스는 영어로 표시되지만, 조정인들은 영어 이외에 현재 5개 언어의 서비스 제공이 가능하다. 조정인 전문 프로그램을 이수하고, 경험이 있는 조정인을 활용한다. 또한 이러한 조정인에 관한 정보를 웹사이트에서 제공하고 있다. SquareTrade는 업계 최초이며 유일한 온라인 조정인 교육 프로그램을 시행하고 있다. 조정인들은 온라인 조정에 대한 적응, 조정준비, 핵심 쟁점을 신속하게 파악하고 처리하는 기법, 문자 커뮤니케이션에 담겨진 당사자의 감정파악, 국제분쟁의 문화적·법적 차이, 당사자간의 균형 유지 기술 등을 교육받고 자격을 인증받는다.¹²⁶⁾

5) 조정비용

인증 프로그램을 시행하는 eBay사의 판매자와 구매자에게는 분쟁 당사자의 직접 협상 서비스와 온라인 조정을 무료로 제공한다. 그러나 부동산 관련 분쟁의 조정은, 신청비용 25달러(반환 불가)외에 시간당 조정 비용을 매도인과 매수인에게서 각각 100달러씩 받는다.¹²⁷⁾

126) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 31면.

127) 이러한 조정비용은 상황에 따라 차이가 있다. 예를 들어 캘리포니아 부동산협회에서 선임하는 조정인이 조정을 하고 분쟁당사자가 부동산 업자인 경우에는 각자에게 사건 당 250 달러를 받으며, 동일한 부동산 분쟁을 SquareTrade의 조정인이 조정하는 경우에는 4시간까지 250달러, 이후에는 시간 당 75달러씩이다. SquareTrade의 조정인이 조정 비용이 다소 높게 책정된 것은 그들의 자격과 전문성을 그만큼 더 높이 평가하기 때문이다.

(2) ECODIR(Electrical Consumer Dispute Resolution)

1) 개 요

전자적인 소비자 분쟁해결(ECODIR)은 유럽 연합이 그 설립과 운영을 재정적으로 지원한 최초의 ODR이며, 현재에도 EU 집행위원회의 지원을 받고 있다. 이는 몬트리얼의 ODR 기술에 의해 시작되어, 벨기에의 Namur 대학을 중심으로 프랑스, 아일랜드, 벨기에 대학들 연합에 의해 추진되었다.¹²⁸⁾

ECODIR 웹사이트는 이용자들이 인터넷 접근과 이메일을 통해 이용할 수 있으며 각 분쟁에 비공개적이고 안전한 웹 영역이 제공된다. ECODIR은 2001년 10월에 온라인 협상, 조정, 그리고 권고를 제공하는 실험적 ODR 제공자로 출발하였으며, 2003년 6월 상업적 서비스로 전환하였다.¹²⁹⁾

2) 절 차

ECODIR은 분쟁을 해결하기 위하여 협상(negotiation), 조정(mediation) 및 권고(recommendation)의 3단계 온라인 과정을 제공한다.¹³⁰⁾

우선 첫 번째 단계는 합의단계이다. 분쟁이 ECODIR의 분쟁해결시스템으로 접수되었음이 확인되면, 신청당사자는 로그인하여 새로운 사용자 계정을 부여받는다. 신청당사자는 합의를 위하여 온라인 invitation을 제출한다. 신청 당사자가 합의 형식의 전자 invitation을 제출하면, 24시간 내에 사무국으로부터 이메일로 확인 메시지를 받는다. 피신청인인 당사자는 사무국으로부터 합의를 위한 invitation을 받게

128) Cole Rule, Online Dispute Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts, Jossey-Bass, 2002, p. 117.

129) 손승우, 온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[I]-ODR에 관한 국제규범 동향 분석-, 한국법제연구원, 2011. 6., 71면.

130) <http://www.ecodir.org/odrp/index.htm>

되고, 답변을 위하여 7일의 시간이 주어진다. 만약 답변이 없으면, 피신청인인 당사자는 참여를 거절한 것으로 간주한다. 피신청인인 당사자가 참여의사를 밝히는 경우, 양당사자는 분쟁에 대해 상호 수락 가능한 해결을 모색하는 합의를 하게 된다.¹³¹⁾

두 번째 단계로 당사자 간에 합의가 이루어지지 않는 경우, 각 당사자는 중립적인 제3자 즉, 조정인의 조력을 요청할 수 있다. 사무국은 ECODIR의 조정인 목록에서 조정인을 선정하거나 당사자가 선택한 조정인을 선정한다. 조정인을 사건파일을 검토하고 당사자들이 해결에 이르도록 돕는다. 조정인은 능동적으로 대처하고 해결의 제안을 할 수 있다.¹³²⁾

세 번째 단계는 권고단계이다. 조정단계가 시작된 후 15일 내에 합의가 성립되지 않는 경우 조정자는 권고를 하게 된다. 달리 합의된 경우를 제외하고, 당사자들은 이 권고에 구속되지 않는다. 협상·조정·권고 비용은 현재까지는 무료이다.¹³³⁾

(3) Online Resolution

1) 특 징

Online Resolution¹³⁴⁾은 모든 통신이 온라인상에서 이용되는 것을 제외하고는 전통적인 중재와 유사하다. 온라인상에서의 증거제시 등은 다양한 통신수단을 통하여 제공될 수 있다. 온라인중재에 참여하는 참여자는 사전에 중재인의 결정에 구속된다는 합의를 하게 되며 중재판정은 적절한 관할법원에 제시될 수 있다.

131) 손승우, 온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[I]-ODR에 관한 국제규범 동향 분석-, 한국법제연구원, 2011. 6., 73면.

132) 손승우, 온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[I]-ODR에 관한 국제규범 동향 분석-, 한국법제연구원, 2011. 6., 73면.

133) <http://www.ecodir.org/odrp/index.htm>

134) <http://www.onlineresolution.com> Online Resolution은 2003년도에 서비스를 중단하였다.

중재절차규칙은 당사자들과 중재인의 합의로 결정된다. 중재는 중재인에 의해 선정된 규칙이나 미국중재협회(AAA)의 상사중재규칙을 따르게 된다. 중재절차상 증거의 제시는 전자식텍스트, 이미지, 음성, 화상을 포함한 모든 통신수단이 가능하다.

Online Resolution은 중재와 관련한 준거법이나 중재판정의 구속성을 결정한다. 그리고 Online Resolution은 참여자들이 온라인중재절차에 참여를 동의하는 경우에만 중재가 이루어질 뿐만 아니라 참여자는 언제든지 자발적으로 본 절차를 종료할 수 있다는 특징을 가진다. 135)

2) 절 차

Online Resolution 온라인중재절차는 기밀성(機密性)과 중립성(中立性)이 보장된 시스템을 통하여 클레임정보를 작성하여 Online Resolution에 사건을 제기함으로써 개시된다. Online Resolution은 선정된 ODR서비스를 이해하도록 상대방과 접촉을 하게 된다.

서비스의 특성을 이해한 상대방이 참여를 합의하면 기밀성이 보안된 시스템을 통하여 클레임에 대한 정보를 작성하게 된다. 양 당사자가 온라인중재절차에 참여를 합의하는 것을 전제로 Online Resolution의 중립적 중재인에게 사건이 배정되고, 중재인은 각 참여자와 접촉하게 된다. 양 당사자가 합의에 도달한다면 합의된 형식을 구성하게 된다.136)

중재인은 기밀성과 표준의 준수에 대하여 당사자들이 명시적으로 합의한 경우가 아니면 기밀의 정보를 공개하지 않는다.

모든 수집된 데이터들은 보안된 웹기술과 방화벽으로 보호되며, 네트워크관리자는 항상 외부의 위협으로부터 데이터와 시스템의 보안을

135) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 54면.

136) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 53-54면.

관리한다. 하지만 Online Resolution은 보안에 대한 최선의 노력을 기울일 책임만을 부담하며, 절대적인 보장을 제공하지는 않고 있다.

2. 온라인중재(Online Arbitration)

온라인중재에 대한 개념적 정의를 내리고 있는 법규범은 뚜렷하게 없으며, 일반적인 온라인중재의 절차적 규범을 보충적으로 언급하고 있을 뿐이다. 따라서 온라인 중재의 개념은 학자들의 견해 및 국제기구의 정의 기타 현행의 온라인중재서비스 기관들에서 추론하여 보는 수밖에 없다.

온라인중재의 개념에 대하여 온라인중재는 법정외적인 분쟁해결시스템 중에 가장 형식성을 구현하는 분쟁해결방법으로서 화상회의 설비 등 발전된 기술로서 대면형식을 취할 수 있으며, 자유롭게 당사자들이 중재위임을 약정하고 중재철회를 일방당사자가 할 수 없는 것이라고 한다.¹³⁷⁾

또 다른 견해에서는 ODR은 상사 및 온라인활동에서 야기되는 충돌을 취급하는 분쟁해결서비스로서 온라인중재는 법적 규칙을 적용하는 ADR의 한 유형이라고 규정하면서 주요한 차이는 당사자들의 온라인 통신이라는 것 뿐만 아니라 온라인을 통하여 비구속적 중재가 개발된다는 것이라고 언급하고 있다.¹³⁸⁾

137) Julia Hörnle, "Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law", J. Info. L. & Tech, 2001.7., p. 2.

138) Schulz, T., "Online Dispute Resolution: The State of the Art and Issues", Centre Universitaire Informatique, 2001. 12., p. 28.

(1) eNeutral

1) eNeutral의 개요

eNeutral¹³⁹⁾은 미국 조지아주에 있는 사적 분쟁해결 기업인 Henning Mediation & Arbitration Service, Inc.의 子會社로서 화상회의 분쟁해결 기업이다. eNeutral은 법원의 간이심리(簡易審理)와 유사하다. 분쟁당사자들은 중재인에게 사건을 제기하고 증거를 제시한다. eNeutral에 의한 온라인중재는 최종적이고 구속적인 성격으로 규정되어 있다.

2) eNeutral의 절차

eNeutral 온라인중재절차는 eNeutral의 웹사이트를 통하여 중재에 의하여 분쟁을 해결하는 것을 당사자들이 합의하는 경우에 서비스가 제공된다.¹⁴⁰⁾ 우선 당사자 중 일방이 전자우편을 통하여 중재를 요청하면 중립적인 중재인은 사건을 할당받게 된다. 이전에 본 사건에 대하여 관여했던 자는 중재인에서 배제된다. 중립적인 중재인의 구성이 3인을 요구하는 경우 5인의 이름과 약력이 당사자들에게 제시되며 각각의 당사자가 제시된 중재인 중 1인을 제외하고 남은 중재인들이 사건의 중재인이 된다. 구성된 중재판정부는 심문을 위한 날짜와 시간을 당사자들에게 통지한다.

중재심문은 화상회의와 컴퓨터 전송을 통하여 이루어지며 중재판정부는 전화나 기타 적절한 것으로 추정되는 장소에서 추가로 심문을 개최할 수 있다. 제시되는 증거에 대한 증거능력, 증명력, 중요성, 우선순위 등에 대하여 온라인중재판정부가 유연하게 결정한다.¹⁴¹⁾ 온라인중재판정은 중재판정부에 의해 eNeutral에 전송되어 eNeutral이 즉시 당사자들이나 그의 대리인에게 송부한다.

139) <http://www.eneutral.com/>

140) eNeutral 중재규칙 제1조.

141) eNeutral 중재규칙 제10조 제2항.

3) eNeutral의 효력

eNeutral 서비스 상의 온라인 중재판정은 중재판정부에 의해 eNeutral에 전송되며 eNeutral은 즉시 동일한 사본을 당사자들이나 혹은 그의 대리인들에게 송부한다. 온라인중재판정은 중재판정이 등재된 날짜에 당사자들을 구속하며 최종적이다. 당사자들은 지체 없이 중재판정을 이행할 것을 授權한다.

보안과 기술요건에 대한 조건은 언급이 없으며 당사자들은 eNeutral의 서비스약정에 동의하는 경우에 서비스를 이용할 수 있도록 규정하고 있다. 또한 당사자들과 중재인들은 준거법에 의해 달리 규정된 경우 이외에 중재판정부의 결정과 관련 수집된 정보에 대하여 기밀성(機密性) 준수를 합의하게 된다.

(2) WebMediate

1) WebMediate의 개요

WebMediate, Inc.¹⁴²⁾는 주로 보험분야의 분쟁해결을 지원하는 서비스기관이다.

WebMediate는 미국을 중심으로 포춘지 500대 기업에 선정된 보험업체들이 본 서비스의 주요 이용자들이다. WebMediate가 제공하는 온라인 중재는 온라인협상이나 온라인조정보다 더 공식적인 절차에 따라 이루어지며 온라인중재인을 서면형식의 중재판정을 발행하게 된다.¹⁴³⁾ WebMediate는 보험클레임과 B2B 분쟁을 해결하는 보안과 기밀성을 갖춘 서비스를 제공한다.

142) <http://www.webmediate.com>(2011. 10. 9. 현재 연결 안됨)

143) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 52면.

2) 절차

당사자들은 우선 온라인 중재에 참여하기 전에 본 서비스상의 온라인중재규칙 및 절차에 따른다는 합의를 해야 한다. 일단 WebMediate의 사용자약정에 합의하는 것으로 본 서비스를 이용할 수 있다. 중재인은 중재합의의 유효성, 범위 등과 관련한 재판관할을 선택할 권한을 갖는다.¹⁴⁴⁾

WebMediate는 서비스는 분쟁당사자들 및 중재인들이 어디에 소재하고 있는지와 상관없이 미국 메사추세츠, 캠브리지에서 이루어지는 것으로 본다.¹⁴⁵⁾

온라인 중재는 온라인 조정보다 형식적인 절차에 따라서 당사자들이 온라인 중재인의 온라인조정 네트워크로부터 선정된 온라인중재인에게 보안된 분쟁 포럼을 통해 사건을 의뢰한다. 당사자들에게는 주장과 변론의 기회가 충분히 제공된다. 청구당사자에 의해 온라인중재 절차에 참여하도록 분쟁 당사자는 온라인중재인에게 사실의 제시와 주장을 하게 되고 타방당사자에 의해 변론의 기회가 주어진다. 심리가 종결된 후 온라인중재인은 서면 형식으로 당사자들에게 중재판정을 발행한다.¹⁴⁶⁾

그러나 본 서비스는 분쟁당사자들 사이의 분쟁해결을 위하여 어떠한 구속력도 제공하지 않으며 당사자들의 합의에 의한 책임을 부담할 뿐이다.¹⁴⁷⁾ 또한 약정에서 규정되는 것 이외에 개별정보는 공개되지 않으며 산업계 기술표준과 프라이버시 보호정책 및 기밀성 보호정책을 사용하고 있다.

144) WebArbitration Procedure and Rules, Art. 8.

145) WebMediate 서비스 이용약관 제4조 참조.

146) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 52면.

147) WebMediate 서비스 이용약관 제13조 제4항 참조.

(3) Novaforum

1) Novaforum의 개관

Novaforum은 캐나다 오타와에 있는 전자법정(Electronic Courthouse)¹⁴⁸⁾으로서 다국어서비스를 제공하고 있다. 불어, 영어, 스페인어, 중국어, 독일어, 이탈리아어 등을 제공하며 이와 함께 번역가들이 참여하고 있어 자유로운 이용이 가능하다.

Novaforum은 8단계의 방법이 조합되는 온라인서비스이다. 비디오, 실시간채팅, 텍스트와 가능한 사본, 사실평가 및 분석 등 분쟁사건에 따라 다양한 방법이 동원된다. Novaforum에 의한 분쟁해결은 전통적인 상거래 소송보다 95% 이상 저렴하며 99%이상 신속하다.¹⁴⁹⁾

2) Novaforum의 절차

Novaforum 온라인중재서비스는 당사자에게 신속하고 공정하고 적절한 분쟁해결이다. 서비스단계는 다음과 같다.

제1단계는 전자재판정의 이용을 결정한다. 당사자들이 ODR에 동의하는 의뢰의 단계이다. 제2단계는 개시의 단계로 당사자들은 Novaforum에 등록한다. 특히 전자우편주소를 등록한다. 제3단계는 계약단계로서 Novaforum 전자재판정의 서비스규칙에 합의하고 당사자들은 의뢰에 합의하고 절차규칙에 동의한다. 제4단계는 분쟁사건을 입력 제기하는 단계이다. 당사자들은 보안된 운영실에 제안을 준비하기 위해 입장한다. 제5단계는 해결을 위한 분석단계이다. 당사자들은 해결을 위한 가상공간에서 그들의 자료와 제안을 작성한다. 법적인 문의에 대하여는 데이터베이스를 검색할 수 있다. 제6단계는 특정요구에 대하여 언급

148) <http://www.novaforum.com> 참조.

149) Teri A. Kirk, "Feds finance Web alternative to commercial litigation", The Lawyers Weekly, 2003. 6. 6. p. 13.

하며 당사자들은 절차가 개인에 맞도록 번역, 원거리통신 기타 특정한 필요를 주문할 수 있다. 제7단계는 분쟁을 해결하는 단계로서 당사자들은 조정-중재 절차의 단계로 전문적인 해결에 참여한다. 분쟁 해결을 위하여 음성도구 및 이미지도구, 데이터도구를 구비하고 있다. 제8단계는 작성단계로서 중재를 통해 분쟁이 해결된다.¹⁵⁰⁾

당사자들은 구두나 서면으로 관련 합의를 포함하는 계약에서 야기되는 분쟁을 Novaforum 온라인중재에 기반한 국제분쟁해결서비스를 통하여 해결할 수 있다. 당사자들은 제3영업일 이내에 Novaforum 국제등록부에서 당사자에 의해 지정된 중재인에게 분쟁을 위탁하게 된다. 당사자들의 합의가 없는 경우에는 Novaforum에 의해 지정되며, 재판관할과 준거법의 선정은 중재인에 의하여 최종적이고 구속적이다.

3) Novaforum의 효력

Novaforum의 온라인중재판정은 최종적이고 당사자들은 중재판정에 구속된다. 온라인중재판정은 관할법원의 판결과 같은 구속력을 갖는다. 중재인의 중재판정은 재판관할의 법원에 의해 승인될 수 있다. 중재인의 중재판정을 전제로 각 당사자들은 분쟁의 중재비용을 공동부담한다.¹⁵¹⁾

(4) MARS

1) MARS의 개관

MARS(Mediation Arbitration Resolution Services)¹⁵²⁾는 미국을 중심으로 하는 온라인중재서비스로서 다국 언어를 서비스한다. 영어를 비롯

150) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 49-50면.

151) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 50면.

152) <http://www.resolvemydispute.com> 참조. 현재 일시적으로 사이트 운영 안됨.

하여 스페인어, 불어, 중국어 등을 지원하고 있으며, 전자인증 MARS Seal을 회원에게 제공하여 서비스하고 있다. 온라인 조정 및 중재를 위한 시스템은 전화 또는 현대식 컴퓨터와 인터넷접속 및 화상회의 장비를 사용할 수 있다.

본 사이트는 인터넷기반 시스템으로 소비자를 비롯하여 상인과 정부대리인을 포괄하여 서비스가 제공된다. 분쟁해결형태는 협상, 조정 및 중재 또는 조정/중재 등이 있다. 분쟁해결기간은 30일로 제한되며, 인터넷이나 원격회의 및 화상회의를 포함하여 가능한 통신형태를 이용하여 주요 증거나 증언 및 변론이 이루어진다. 전문적인 제3자의 중립적 조정자 및 중재인에 의해 통괄되며 법정대리인이나 변호사의 이용이 허용된다.

2) MARS 절차의 특징

MARS 온라인중재절차는 첫째, 신청인이 조정 및 중재요청을 웹상에서 제기하게 된다는 특징을 가진다. 사전에 조정 및 중재에 대한 합의가 이루어지지 않았다면 타방당사자에게 청구와 요청을 의뢰하는 송부가 이루어진다. 둘째, 조정 및 중재합의가 없는 경우 타방당사자가 응하지 않는다면 MARS가 소액소송이나 분쟁해결을 위한 소송을 제기할 수 있다. 반면에 조정 및 중재합의가 이루어진다면 타방 당사자에게 조정 및 중재로 이루어진다는 지시를 송부하게 된다.¹⁵³⁾ 셋째, 타방당사자가 변론에 응하게 되면 분쟁해결을 위한 회의스케줄 등 형식적인 협상이 이루어진다. 넷째, 협상이 성공적으로 이루어지지 않는다면 전문 조정자 혹은 중재인과 당사자들은 신속조정 및 중재 혹은 완전 조정회의를 구성할 수 있다. 만약 조정이 성공적으로 이루어진다면 합의의 내용을 송부하게 되고, 당사자들은 분쟁이 해결된다.¹⁵⁴⁾

153) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 47면.

154) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대

다섯째, 조정이 실패한다면 구속적 중재가 중재판정을 결정하는 중립당사자와 구성된다. 중재판정이 작성될 때 조정 및 중재비용과 원고에게 금전적인 배상금액을 표시한다. 중재판정은 적용할 재판관할에 기속적이며 집행이 가능하다.¹⁵⁵⁾

3) MARS의 개요와 효력

MARS 분쟁해결 서비스는 비구속적 협상과 조정 및 재판관할에서의 구속할 수 있는 拘束的 仲裁을 두고 있다. 이 서비스는 조정과 중재에 의한 분쟁해결 서비스로서 조정과 중재절차는 계약을 통하여 혹은 타방 당사자의 승낙에 의하여 이루어질 수 있다. 구속적 중재가 중립적 중재판정을 통하여 이행되고 중재판정문이 발행되면 중재판정은 적용 가능한 재판 관할 법원에서 구속력이 있으며 집행가능하다.

그러나 서비스는 모든 지리적·영토적 관할에서 이용할 수 있음에도 MARS와 조정자·중재인은 지리적 장소나 정치적 재판관할 내에서 혹은 당사자에게 본 서비스 규정을 제한할 수 있도록 허용하고 있다. 즉, 본 서비스는 당사자들에게 법적 절차를 요구하지 않으며, 사법적 과정을 배제하고 있다.¹⁵⁶⁾

그러므로 MARS는 법적 책임에 대하여는 매우 미약하여 성실한 노력에 기초하는 책임만을 부담한다. 또한 우연적인 지연이나 과실은 책임을 부담하지 않으며 이러한 우연한 지연이나 과실에 대한 전적인 책임은 사용자에게 부담됨을 규정하고 있다.¹⁵⁷⁾

학원 박사학위 논문, 2004, 47-48면.

155) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 48면.

156) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 48면.

157) MARS, Mediation Arbitration Resolution Services, Terms & Conditions, Art. 11.

3. 자동화된 협상시스템

(1) 자동화된 협상시스템의 의의

자동화된 협상시스템이란, 처리과정을 컴퓨터화한 것으로 대부분 금전적인 분쟁을 해결하기 위하여 설계된 것이다.¹⁵⁸⁾ 이 시스템은 제3자의 개입 없이 당사자들만의 특이한 절차에 의해서 운영된다. 이는 주로 보험금 청구 등과 같은 금융거래분쟁에서 많이 이용되고 있다. 우선 분쟁이 발생하면 양 당사자는 아이디와 비밀번호를 부여받고 일방 당사자는 온라인을 통해 자기가 원하는 협상안을 제시한다. 이 때 타방당사자가 그 협상안을 받아들일 것인가에 대해서 결정하고 받아들이지 않을 경우 또 다른 협상안을 제시하게 되어 결국에는 두 당사자의 일치된 협상안이 나올 때까지 이러한 과정이 계속되는 것이다. 이는 일방당사자가 온라인을 통해 자기가 원하는 협상안을 제기하고 다른 당사자가 제안된 협상안을 받아들일지 결정하는 과정을 거쳐 일치된 협상안이나 근접한 협상안이 나오면 협상이 종결되도록 하는 자동화된 절차이다.¹⁵⁹⁾

이 유형의 대표적인 사례로는 미국의 ClickNsettle(<http://clicknsettle>)과 독일의 Cybersettle(<http://cybersettle.com>)이 있다. ClickNsettle은 미국에서 보험 및 증권 관련 분쟁을 1년간 10,000건 이상 온라인중재를 통해 해결하고 있으며, Cybersettle은 분쟁당사자간에 상호 의견교환이 가능하면서 비공개로 진행되는 자동화된 온라인협상시스템이다.

158) 정이상·이동호, 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 인터넷 전자상거래연구 제7권 제3호, 2007. 9., 65면.

159) 윤우일, “전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 중앙법학 제 12집 제4호, 2010. 12., 102면 ; Joseph W. Goodman, The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites, 2003 Duke L. & Tech. Rev. 4, 3(2003).

(2) Cybersettle 의 절차 및 특징

Cybersettle¹⁶⁰⁾은 매우 간단하고 매력적인 ODR 방법을 제공하는데, 이른바 블라인드 비딩 방식(blind-bidding)¹⁶¹⁾의 최초 제공기관이다. 이는 1996년에 설립되어 1998년에 처음으로 온라인화 되었다. 그 이후로 Cybersettle은 200,000건이 넘는 거래를 처리했으며, 총 16억 달러에 이르는 사건들을 해결해 왔다.¹⁶²⁾ 이 중 가장 금액이 큰 사건은 \$12,500,000에 이르렀다.¹⁶³⁾ 이 방식은 금전적 청구-예를 들어 보험 회사 간에 일어나는- 단일 사안 해결을 위해 개발되었다, 제1당사자(the first party)인 개시인 또는 원고가 상대방으로부터 받길 원하는 금액 세 개를 입력하도록 시스템에 의해 요청받으면, 절차가 시작된다. 세 개 중 마지막 호가(呼價, 부르는 값 또는 입찰가)는 상대방이 만족할 만한 최저 금액이어야 한다. 다음으로 제2자(the second party)인 상대방이 기꺼이 지불할 의사가 있는 액수 세 개를 입력하도록 요구받는다. 이 세 개 중 마지막 세 번째 제안 금액은 제2당사자 자신이 쾌히 지불할 수 있는 최고 금액이어야 한다. 그 다음에는 시스템이 제1당사자의 호가(呼價)와 제2당사자의 제안 액수가 미리 정한 범위 내에 있는지, 그 결과 이 사건이 해결되어 마무리 지을 수 있는지 여부를 계산한다.¹⁶⁴⁾

Cybersettle의 과정은 수요와 공급을 연결시키는 것에 의해 매우 신속한 조정을 가능하게 한다. 사용자들은 인터넷을 통해 하루 24시간, 일주일 내내 연결되며, 정상적인 근무시간 동안 고객 서비스 센터에 전화하는 것이 항상 열려 있다.¹⁶⁵⁾

160) <http://cybersettle.com/pub>(최종접속일 2011.10. 9)

161) 블라인드 비딩(Blind-bidding) : 경매 참여자와 예상 입찰가 등 사전 입찰 정보를 공개하지 않는 거래 행위

162) <http://www.cybersettle.com/pub/home/about.aspx>(최종접속일 2011.10. 9)

163) <http://www.cybersettle.com/pub/home/about/factsheet.aspx>(최종접속일 2011.10. 9)

164) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 76.

165) <http://cybersettle.com/pub>(최종접속일 2011.10. 9)

이러한 자동화 협상은 분쟁해결을 위해서 실세계에서는 구축될 수 없었던 것이다. 왜냐하면 실세계에서의 양당사자는 협상을 위한 동시적인 對面이 필요하기 때문이다. 온라인분쟁해결(ODR)은 동시적 · 비동시적 대응이 가능한 서비스를 제공하고 있다.¹⁶⁶⁾

Cybersettle은 사건의 이행 절차가 간단하다. 지불해야하는 당사자는 은행 지불 보증 형태로 예상 금액 혹은 그 이상을 먼저 제공하도록 요구받는다. 사건이 해결되면, 실제 요구 금액이 상대방에 송금된다.¹⁶⁷⁾

Cybersettle은 자신의 방식에 특허를 냄으로써 많은 경쟁 제공업자들이 유사한 서비스 제공을 그만두도록 하는 법적인 조치를 강구하여 왔다.

(3) 자동화된 협상시스템의 확충을 위한 제도 보완

자동협상 시스템의 경우에는 당사자들이 상대방이 원하는 분쟁해결 방안을 모르는 상태에서 일방당사자가 온라인을 통해 자기가 원하는 협상안을 제시하고 다른 당사자가 제안된 협상안을 받아들일지 결정하는 과정을 거쳐 일치된 협상안 또는 근접한 협상안이 나오면 협상이 종결되도록 하는 자동화된 절차인데, 금전적 분쟁이나 정형화된 분쟁의 경우에는 그 활용가능성이 크다고 하겠다.¹⁶⁸⁾ 특히 사안이 정형화되고 간편한 분쟁의 경우 굳이 협의를 통한 절차나 조정인단에 의한 조정절차를 거칠 필요 없이 사례를 입력하는 것만으로 분쟁해결을 유도할 수 있는 효율성이 높은 시스템이다.¹⁶⁹⁾

166) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 25면.

167) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 76. Cybersettle의 분쟁해결방법은 미국특허에 의해 보호된다(U.S. Patent Nos. 6,330,551, 6,850,918, 6,954,741, and 7,249,114).

168) 윤우일, “전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 중앙법학 제 12집 제4호, 2010. 12., 102면.

169) 김도훈, “온라인분쟁과 그 해결방안에 관한 연구”, 법학연구 제12권 제3호, 2002. 9., 79면.

그렇지만 경제적이고 효율성을 가진 자동상담시스템에 의한 자동상담역량을 지속적으로 향상시켜 나가기 위해서는 조정을 통한 유형별 분야별 사례를 체계적으로 분석 및 관리하여 데이터베이스 시스템으로 구축하려는 노력이 필요하다.¹⁷⁰⁾

또한 추가적으로 발생하는 전문가에 의한 상담내용을 시스템에 자동반영하여 시스템의 완성도, 상담만족도 및 성공률을 제고할 수 있도록 보완되어야 하며, 통계관리시스템을 통해 분야별 상담빈도, 이용자의 불만족 비율이나 자동상담수행과정에서의 중도포기율 등을 함께 체크하여 불만족 비율이 높은 콘텐츠에 대하여도 지속적으로 보장하고 상담빈도가 적은 분쟁유형에 대해서도 적극적으로 관리하여 적절한 조치가 신속하게 이루어질 수 있도록 하여야 한다.¹⁷¹⁾

제 5 절 기타 분쟁해결 관련 ODR 제공자

1. Virtual Magistrate

(1) 특 징

Virtual Magistrate(이하 VMAG로 약칭)¹⁷²⁾는 NCAIR(National Center for Automated Information Research)에 의해 컴퓨터네트워크분쟁의 신속한 해결을 지원하기 위해 설립되었다. VMAG는 非拘束的 중재서비스로서 당사자가 법원에 소송하는 기회를 제한하지는 않고 있다. 이 온라인중재시스템은 불법적인 온라인메시지기록으로 피해를 당한 시스템운영자, 컴퓨터작업과 관련된 당사자, 온라인컴퓨터이용자들에게

170) 김도훈, “온라인분쟁과 그 해결방안에 관한 연구”, 법학연구 제12권 제3호, 2002. 9., 79면.

171) 박종돈, “ODR분쟁조정시스템 활용을 통한 분쟁해결에 관한 연구”, 통상정보연구 제10권 제2호, 2008. 6., 59면.

172) <http://www.who.is/whois/vmag.org/>

저비용의 신속한 분쟁해결을 제공한다. 또한 VMAG는 온라인상에서 야기되는 분쟁, 즉 스팸, 명예훼손, 부적절한 메시지, 메시지의 삭제, 온라인 관련 소유권 혹은 불법행위의 분쟁 등을 대상으로 한다.¹⁷³⁾ 본 서비스는 미국중재협회(AAA)의 상사중재규칙과 공평의 일반원칙을 준수하고 있다.

(2) 절차

VMAG을 통해 분쟁을 해결하고자 하는 경우 우선 클레임제기를 선택하고 관련정보를 전자우편으로 수신하면 클레임응답을 선택하게 된다. VMAG는 클레임을 접수하여 당사자들을 접촉하게 된다. 타방당사자가 분쟁의 중재에 합의한 경우 VMAG는 중재인을 배정하며 중재인은 당사자들과 접촉하고 관련주장을 요청 분석하여 중재판정을 통하여 분쟁을 해결한다. VMAG 중재프로그램은 일반적으로 전자우편에 의해 이루어지며, 모든 당사자들이 본 절차에 참여하기를 동의하는 것을 필수적인 전제조건으로 한다. 중재인은 신청접수 후 72시간 내에 중재판정이 이루어지도록 하고 있다. 중재판정은 당사자들에게 전자우편을 통하여 통지되고 우편에 의해 송부된다.¹⁷⁴⁾

(3) 분쟁해결사례

Virtual Magistrate(이하 VMAG로 약칭)¹⁷⁵⁾에 의한 American Online(이하 AOL로 약칭)과 AOL의 회원인 James Tierney 간의 분쟁해결사례가 있다. AOL이 고객과 야기하는 분쟁 혹은 계약위반이 있는 경우에는 양 당사자는 온라인중재에 의해 분쟁을 해결하고 그것이 최종적이라는

173) 임천혁·박남규, 한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인분쟁해결(ODR)에 관한 연구, 관세학회지(제8권 제2호), 2007.5., 272면.

174) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 51면.

175) <http://www.vmag.org/>

것을 합의하는 온라인중재합의를 하였다. 본 사건은 VMAG의 첫 사례이다. 당사자중 하나인 AOL은 버지니아에, 다른 당사자인 Tierney는 마이애미에 있었고, 중재자는 워싱턴 D.C.에 있었으며, VMAG는 펜실베이니아에 소재하고 있었다. 이 사건에서 중요한 것은 당사자들이 서로 다른 지리적 위치에 존재하고 있었다는 것이다. Tierney가 사기성 광고 메일의 삭제를 거절하여 AOL은 VMAG에 온라인중재를 신청하였다. 4일의 중재기간 내에 중재인은 AOL이 문제의 전자우편의 데이터베이스를 삭제할 수 있도록 허용하는 판정을 내렸다.

2. SettleTheCase(STC)

SettleTheCase(이하 STC로 약칭)¹⁷⁶⁾는 법정의 분쟁해결을 위한 최상의 서비스 전략을 사용한다. 본 서비스는 인터넷 기반의 조정, 간이심리 및 중재에 의한 분쟁해결을 이용할 수 있다. STC는 저렴한 비용의 고효율과 신속성이라는 목적에 부합하는 인터넷기반의 과학적인 접근 방법으로 당사자의 프라이버시와 기밀성의 보안에 역점을 두고 있으며, 판사들에 의해 긍정적으로 평가되고 있다. 본 사이트는 사용자들에게 친숙하며 단순하게 고안되어 있는 것이 특징이다.

3. Resolution Forum, INC.

미국을 중심으로 하는 분쟁해결 서비스기관으로서 영어와 스페인어를 제공한다. Resolution Forum¹⁷⁷⁾은 비영리기관으로서 Hon Frank G. Evans에 의해 설립되었다. 본 사이트는 분쟁해결의 질적 향상과 효율성을 증진하기 위하여 고유의 CAN-WIN 시스템을 개발하여 사용하고 있다. CAN-WIN 시스템은 조정 및 중재절차에 맞춘 시스템으로 텍스

176) <http://www.settlethecase.com>

177) <http://www.resolutionforum.com>

트 기반과 화상회의 시스템을 가동하고 있다. 본 서비스는 패스워드 보안접속에 의한 기밀성과 보안을 보장하고 있으며, 프로그램 관리자에 의해 엄격하게 관리가 이루어진다.

4. BBBOnline

BBBOnline¹⁷⁸⁾은 미국내에서 주로 온라인상에서 발생하는 소비자관련 분쟁을 해결하기 위해 온라인서비스를 개발했으며, CBBB(Council of Better Business Bureau)소속의 기구이다. CBBB는 중앙회 조직 약 120여명 중 약 60여명이 분쟁조정 관련 부서(Dispute Resolution Division) 및 관련 업무를 수행하고 있으며 소비자분쟁조정이 CBBB의 주요 업무이다. BBBOnline은 전자상거래업체에 대한 신뢰도를 조사하여 일정 기준에 도달하면 자사의 로고를 게재하도록 허용해 주는 인증마크를 부여하여 소비자들이 믿고 거래할 수 있도록 하고 신뢰성을 높이고 있다. 만일 자사 로고를 게재한 회원사와 그들의 고객 간에 분쟁이 발생하면 분쟁해결서비스까지 대행해 주고 있다.

제 6 절 시사점 및 ODR 절차 개관

1. 시사점

이상에서 살펴본 현행의 주요 ODR 국제기관들은 대체적으로 ADR로서 중재의 속성을 온라인상에 제공하고 있다는 특징을 가진다. 즉, 온라인중재는 모든 통신이 온라인으로 이루어지는 점, 당사자들이 온라인 중재과정에서 변론과 증거제시에 있어서도 전자적 형태의 텍스트 및 이미지, 음성, 화상을 제공한다.

178) <http://www.bbbonline.org>

2. ODR 절차 개관

일반적으로 서비스되는 ODR의 표준적인 절차를 온라인 중재를 중심으로 살펴보면 다음과 같다.¹⁷⁹⁾

- ① 당사자들이 온라인 중재의 약정이나 합의를 함으로써 개시된다. 분쟁의 존재, 중재합의규정을 포함한 중재위탁 등에 대하여 전자적으로 중재의 문제를 제기하고 온라인중재서비스기관에 송부하게 된다.
- ② 분쟁당사자들은 온라인을 통하여 중재인을 선정하는 방법을 결정한다. 일반적으로 온라인중재 서비스기관들은 구축된 중재인 패널을 당사자들에게 제공하고 이에 대하여 당사자들이 선정함으로써 이루어진다.
- ③ 온라인중재과정에서 당사자의 진술규정, 문서와 진술의 복사, 지연기간 등의 규칙에 의하여 전자문서에 의한 진술과 제시가 이루어진다. 이 단계에서 중재신청인에 의해 제시된 진술과 전자문서가 중재인 및 피신청인에게 제공된다. 분쟁내용은 당사자들이 전자우편에 첨부한 파일형태의 주장과 변론의 전자문서를 제시·교환하게 된다.
- ④ 필요한 경우 온라인 심문이 이루어진다. 온라인 중재는 전자문서만의 절차를 규정하기도 하지만 화상회의, 음성회의 등을 통하여 당사자 및 전문가나 증인의 증언 등을 규정하게 된다.
- ⑤ 온라인 중재절차의 종국적인 부분으로서 중재판정부의 심리가 이루어진다. 중재판정부의 중재인들은 전자우편, 채팅, 음성 및 화상회의 등을 통하여 온라인심의를 한다.

179) 이에 관한 이하의 설명은 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 38면 참조.

- ⑥ 심리가 종료되면 온라인중재판정과 함께 중재판정의 통지와 보관이 이루어진다. 이 단계는 승인 및/또는 집행 관련 온라인중재판정의 작성과 형식요건을 구성하게 된다. 온라인중재판정의 통지는 중재의 기밀성에 영향을 주지 않는 조건으로 수신자가 인지할 수 있는 보안의 전자우편 송부를 통하여 이루어진다. 온라인중재판정은 당사자들이 자발적으로 수용하고 이행함으로써 그 효력이 발생한다. 그럼에도 불구하고 결정의 이행이 지연되거나 실패하는 경우 법적 개입에 의하여 관할법원을 통한 집행이 이루어질 수 있도록 한다.

제 4 장 분쟁해결을 위한 첨단 지능형 정보기술

제 1 절 지능형 의사결정 지원시스템 (Intelligent Decision Support Systems)

의사결정(decision-making)은 정보생산과정(knowledge-manufacturing process)이며, 의사결정지원 시스템의 목적은 시스템 사용자의 정보 처리를 돕는 것이라고 한다.¹⁸⁰⁾ 의사결정지원시스템은 여러 가지 정보를 다루기 위하여 컴퓨터에 기반한 방법으로 인간의 정보처리기술을 보완하고, 시스템 사용자의 정보표현과 정보처리 역량을 강화하여 시스템 사용자의 정보 처리를 돕는 목적을 완수한다. 이 시스템은 의사결정에 관련 있는 정보를 수용·저장·사용·수신·제공한다. 시스템이 작동하는 정보의 유형, 이러한 다양한 정보를 표현하는 방법, 표현된 정보를 처리하는 시스템의 능력에 따라 이 시스템이 잘 작동할 수 있는지, 얼마나 유용한지가 드러난다.¹⁸¹⁾

의사결정지원시스템은 일반적으로 다음 세 단계로 나뉜다고 볼 수 있다.

- (1) 문제 진단(식별)
- (2) 조치(수단) 선택
- (3) 조치(수단) 이행

이 중에서 특히 관심이 가는 것은 두 번째 단계인데, 이는 여러 대안 중 하나를 선택하는 것과 같이 어떤 한 수단을 선택하는 단계이다.

180) Zeleznikow, J., Using Web- Based Legal Decision Support Systems to Improve Access to Justice, Information and Communications Technology Law, p. 15.

181) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 86.

확실성 하에서 의사결정지원을 하는 것은 어떠한 한 수단의 선택이 하나이거나 하나 뿐인 결과를 가져온다는 것을 뜻한다. 반면 위험부담 하에서 의사결정지원을 한다는 것은 몇 가지의 결과들이 있을 수 있는데, 이는 각각의 위험조건확률을 알고 있는 경우이다.

의사결정지원(decision support)과 의사결정(decision-making), 이 둘 사이에는 큰 차이가 있다. 의사결정지원도구(decision support tools)는 의사결정자의 작업을 개선시키고, 의사결정도구(decision-making tools)는 의사결정과정을 자동화하여 이러한 도구사용자에게 최소한의 역할만을 맡긴다.

지능형협상지원시스템(intelligent negotiation support system) 개발에 사용해 왔던 도구에는 다음과 같은 것들이 있다.

1. 규칙에 근거한 결론 (rule-based reasoning)

규칙에 근거한 정보맵에서는, 한 특정 법률 분야의 정보는 ~이면(조건제시, IF<condition>), ~이다(조치/결론 제시, THEN<action/conclusion>)의 형태를 가진 규정들의 집합으로 표현된다.¹⁸²⁾

호주 빅토리아에서의 음주 운전을 예로 들어 보자. 운전자들은 음주 운전을 하거나, 주어진 기간 동안 명시한 수치를 초과하게 되면 운전 면허를 상실할 수 있다. 보다 구체적으로 말하면, 초보 운전자들(면허 보유기간이 3년 미만인 운전자들)에게는 혈중 알코올의 흔적조차 허용되지 않는다. 나머지 다른 운전자들은 혈중 알코올 수치가 0.05%를 초과하여서는 아니 된다. 이러한 정보는 아래와 같은 규칙으로 설계될 수 있다.

182) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 87.

- (1) (운전 중 & 혈중 알코올 농도 0.05% 초과 & 면허보유기간 36개월 이상인자) 이면, (운전면허상실)이다.
- (2) (운전 중 & 혈중 알코올 농도 0% 초과 & 면허보유기간 36개월 미만인자) 이면, (운전면허상실)이다.

2. 사례에 근거한 결론 (case-based reasoning)

‘사례에 근거한 결론’ 도구는 이전의 경험을 이용하여 새로운 문제를 분석 또는 해결하고, 이전의 경험이 당면한 문제와 유사하거나 유사하지 않은 이유를 밝혀, 과거의 해결책을 당면한 문제의 요구사항에 부합하도록 수정하는 방법이다.¹⁸³⁾ 판례(先決例)는 대륙법(civil law)보다 보통법(common law)¹⁸⁴⁾에서 더 중심적인 역할을 하며, 따라서 판례는 ‘사례 근거 결론’ 도구를 이미 법률 분야에서 가장 명확하게 적용한 것이다. 그렇지만 부분적으로 판례가 전자적인, 특히 인터넷을 통한 입수가 가능해져, 최소한 비공식적으로는 판례의 역할이 대륙법 국가에서 더욱 중요해진 것으로 보인다. 새로운 소송사건에 선례구속의 원리를 적용할 때, 법률의사결정자들은 동급 또는 상급법원의 판례 중에서 (해당 사건과) 가장 유사한 사건을 찾는다. 애슐리(Ashley)¹⁸⁵⁾와 리스랜드(Rissland)¹⁸⁶⁾는 법분야에서 이러한 접근법의 적용에 관한 포괄적인 논의를 다루고 있다.

183) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 87.

184) 보통법(common law)은 11세기 이후 영국에서 발달하였는데, 보통법 원칙의 대부분은 법정에서 판결한 분쟁의 특정 사실 상황과 관련하여 기록한 판결(보통은 상급법원의 판결)에서 나타나고 있다.

185) Ashley, K. Case-Based Reasoning and its Implications for Legal Expert System, Artificial Intelligence and Law, 1992, p. 113-208.

186) Rissland, E., Ashley, K. & Branting, L. K., Case-Based Reasoning and Law, The Knowledge Engineering Review, 2005, p. 293-298.

3. 기계학습(machine learning)

인공지능시스템은 KDD와 Data Mining으로 나누어지는데, KDD(Knowledge Discovery from Database)는 표면으로 드러나지 않은, 이전에는 알지 못했던 정보이지만, 잠재적으로 (미래에) 중요한 정보를 데이터베이스에서 비자명(非自明) 추출(non-trivial extraction)을 하는 것을 의미한다. Data Mining은 어떤 데이터 집합에서 복잡한 속성, 패턴과 규칙성에 관하여 논리적이거나 수학적인 설명을 찾아내는 문제해결 방법론이다.¹⁸⁷⁾

4. 신경망(neural networks)

신경망은 밀접하게 서로 연결된 망(network)에서 함께 작용하는 많은 자동조정 처리 요소들로 이루어져 있으며, 신경망이라는 명칭은 이것이 인간두뇌의 신경체계를 닮은 데서 왔다. 각각의 처리 요소들은 나머지 다른 요소들에게 전송되는 하나의 출력신호를 생성한다. 출력신호(output signal)는 이 신호를 만든 처리요소로 전송되는 입력(input)으로 결정된다. 즉, 각각의 입력은 이러한 입력이 출력에 영향을 미치는 정도를 결정하는 가중요소(weighting factor)의 통제를 받는다. 가중요소의 강도는 데이터 처리 시에 자율적으로 조정된다. 신경망은 법률분야에서 특히 유용하다. 왜냐하면 신경망은 다음과 같은 점들을 다룰 수 있기 때문이다.¹⁸⁸⁾

- (1) 분류상의 어려움
- (2) 모호한 용어

187) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 87-88.

188) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 88.

- (3) 무효(취소) 가능한 규정
- (4) 자유재량 영역

이러함에도 신경망의 실제 적용은 여전히 매우 제한적이다. 왜냐하면 신경망 시스템은 시스템 스스로가 내린 결정의 정당성을 증명하기가 쉽지 않기 때문이다.

제 2 절 템플릿 기반 협상 지원 시스템

(Template-based Negotiation Support Systems)

전통적으로 협상지원시스템은 협상과 의사결정지원에서 이 시스템 자체가 해야 하는 역할에 대한 관심이 거의 없이 템플릿 기반으로 해왔다. 이러한 시스템들의 주요 역할은 시스템 사용자들이 합의점에서 얼마나 가까이 있는지(또는 멀리 있는지)를 사용자에게 보여주는 것이었다. 이 시스템은 시스템 사용자들에게 해결책을 따로 제시하지 않으나, 이용자들에게 분쟁 중인 사안과 그 불일치 정도에 대해 알려줌으로써 어느 정도 의사결정을 돕는다. 변호사들의 협상을 돕는데 이용 가능한 템플릿 기반 소프트웨어 시스템으로는 Negotiator Pro와 The Art of Negotiating 이 있는데, 다음에서는 이 두 가지에 대해 자세히 설명하도록 하겠다.

1. Negotiator Pro

Negotiator Pro에는 세 가지 중요한 특징이 있다. 첫 번째 특징은 두 개의 장치로 구성된 심리적인 정보수집시스템이라는 것이다. 장치 하나는 성격 프로파일러로, 이 장치는 Jung(융)의 4가지 유형의 척도(내향/외향유형, 사고형/감성형 등)를 사용하는 대중적인 성격검사인 Myers-Briggs Type Indicator를 기반으로 한다. 나머지 장치 하나는 관련 협상자들의

유형을 판단하는 데 도움을 주기 위해 효과성에 관한 경쟁력/협력적 매트릭스에 바탕을 둔다. 모든 참가 당사자들이 시스템에 입력되고 나면, 이 프로그램은 입력된 당사자들과 이들의 대리인들에게 양측에 유리한 해결책을 얻는 방법에 관한 의견을 제공한다.¹⁸⁹⁾

두 번째 특징은 The Plan으로 이것은 10가지 질문과 35가지 질문의 두 가지 질문형식을 갖고 있다. 이 Negotiator Pro 사용자는 협상의 복잡성에 기초한 한 The Plan을 선택한다. 이 사용자는 개개의 협상 건에 관련된 기회와 장애물에 대해 생각하도록 고안된 연속적인 질문들에 답을 한다. 컴퓨터 화면에 나타나는 확인목록창은 광범위한 가능 답변 목록을 제공한다. 프로그램 질문에 답한 사용자가 목표를 이루기 위해 더 잘 준비하여 협상에 들어갈 때 또는 상대방이 시도할지 모르는 반대 움직임(조치)들을 생각해낼 때 도움을 주는 개요가 The Plan의 결과물이다.¹⁹⁰⁾

세 번째 특징은 협상관련 주요 서적에서 발췌한 350개가 넘는 인용구를 담은 방대한 용어해설목록이다.¹⁹¹⁾

2. The Art of Negotiating

The Art of Negotiating은 아래와 같이 7개 영역에 있는 하위 메뉴와 질문에 대해 프로그램 이용자들이 답하는 형식의 메뉴를 제공한다.

(1) 협상의 주제

: 내 편, 상대방, 무엇에 관한 협상인지, 기타 중요한 당사자

189) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 89.

190) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 89.

191) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 89.

(2) 목 적

: 각 당사자들의 목적, 상충하는/비상충 하는 목적, 중요도에 따른
각 당사자들의 목적 순위

(3) 쟁점과 입장

: 협상중인 쟁점, 쟁점평가, 쟁점에 관한 입장과 질의

(4) 요구 및 방책(수단)

: 접근 수준, 상대방의 요구, 방책을 마련하기 위하여 상대방의
요구에 응하거나 반대하기, 나의 최고 방책에 대한 평가

(5) 협상 환경

: 나의 협상원칙 결정, 주요 분위기 유형, 조성할 분위기 선택,
상대의 분위기 예상

(6) 전 략

: 전략에 대한 설명, 나의 전략선택, 상대의 전략 예측, 나의 전
략에 대한 상대의 반대 전략, 상대의 전략에 대한 나의 맞대응

(7) 협상안건

: 특정 쟁점을 다루기 위한 선택사항, 나의 개별안건 설정, 나의
질문사항 다듬기, 일반 안건 결정하기, 나의 결론 생각하기

The Art of Negotiating 프로그램은 몇 가지 흥미로운 비교를 한다. 그리고 이에 관하여 사용자에게 질문한다. 예를 들어, 이 프로그램은 무엇에 대한 협상인지를 사용자에게 질문할 때, 항목별로 일치와 불일치를 가리키면서 사용자와 상대방의 협상주체가 일치하는 지를 묻는다. 그리고 쟁점에 관해서 사용자의 입장과 상대방의 입장, 해당 쟁점에 대한 사용자의 질문사항을 사용자가 입력하도록 하고 있다.¹⁹²⁾

아이델만(Eidelman)은 Negotiator Pro가 수백 개의 본문에서의 제안, 하이퍼텍스트 인터페이스, 자유로운 구성형식을 취하고 있다는 점에

192) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 90.

서 The Art of Negotiating 보다 훨씬 더 조정 가능한 프로그램이라고 주장한다.¹⁹³⁾ Negotiator Pro는 보다 견고하고, 논리적이며, 융통적이다. 질문사항과 확인목록이 들어 있는 템플릿을 추가할 수 있다는 점은 이 프로그램이 변호사-특정 전문 분야의 크고 복잡한 문제들을 다루는-에게 특히 적합하도록 만든다.

다른 한편으로, The Art of Negotiating이 더 나은 프로그램이라고 주장하는 견해도 있다. The Art of Negotiating은 보다 더 구조적이며, 구성형식, 분야 및 제안에 중점을 둔다. 이 프로그램은 시작하고, 사용하며, 결과를 얻는 것이 매우 쉽다. 이것은 전략제안이 보다 구체적이며, Negotiator Pro에는 존재하지 않는 중요한 특징을 제공하는데, 양 당사자 중 어느 한 쪽이 구사할지도 모르는 전술에 대한 (맞)대응전략을 제안한다.¹⁹⁴⁾

제 3 절 거래와 게임이론에 기반한 협상지원 시스템(Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory)

가장 널리 알려지고 사용되는 협상지원시스템 두 가지는 아마도 Adjusted Winner¹⁹⁵⁾와 Smartsettle¹⁹⁶⁾ 일 것이다. 두 가지 모두 게임이론을 사용하여 무엇이 공평한 해결책(fair resolution) 인지에 대해 두 프로그램이 주장하는 의견을 제공한다.

193) Eidelman, J. A., Software for Negotiations, Law Practice Management, p. 50-55.

194) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 90.

195) Brams, S. J. & Taylor, A. D., Fair Division, from Cake Cutting to Dispute Resolution, Cambridge University Press, 1996.

Adjusted Winner 원리는 Fair Outcomes사(社)가 개발한 것이다. Fair Outcomes사는 분쟁이나 협상의 당사자에게 뛰어난 효율성으로 공평하고 동등한 결과를 달성할 수 있는 새로이 개발된 독점시스템을 제공하고 있다. 이 시스템은 공평한 분배와 게임에 관한 수학적 이론에 바탕을 둔다.

196) Thiessen, E. M. & McMahon, J. P., Beyond Win-Win in Cyberspace, Ohio State Journal on Dispute Resolution, 2000, p. 643.

1. Adjusted Winner

Adjusted Winner¹⁹⁷⁾는 Steven J. Brams와 Alan D. Taylor가 개발한 알고리즘으로서, 나눌 수 있는 7개의 물건을 양 당사자 사이에 가능한 공평하게 분할하기 위한 것이다. Adjusted Winner는 분쟁 중인 항목 지정과 함께 시작된다. 양 당사자 중 어느 한 쪽이 어떤 항목을 분쟁 항목으로 지정하면, 이 항목은 분쟁목록에 추가된다. 물론 다른 한 쪽은 이 항목을 '0'값으로 점수를 줄 수도 있다. 당사자들은 그 다음에 분쟁항목에 점수합 100을 배분하여 분쟁항목들 각각에 가치를 매긴다. 실제로 분쟁항목 점수의 합이 100이 안된다면, 비율에 따라서 정해져야 할 것이다. 분쟁당사자들은 이들이 어떻게 분쟁항목의 순위를 정하고 값을 매기는데 대해 필수적으로 질문을 받는다. 이러한 정보(공개될 수도 안 될 수도 있다.)는 이후의 단계에서 제안과 쟁점을 공평하게 분배하기 위한 근거가 된다. 일단 두 당사자가 점수를 분배하면, 중개자(또는 컴퓨터)는 Adjusted Winner를 이용하여 해당 분쟁항목을 각 당사자에게 할당하고, 어느 항목이 분할될 필요가 있는 지를 (많아야 한 개 정도 있을 것이다.) 결정하게 된다.

Fair Outcomes사는 Adjusted Winner 원리에 바탕을 둔 4가지 시스템을 개발하였다. 이 4가지는 아래와 같다.

(1) Fair Buy-Sell (공평거래)

이것은 공동 소유권을 상호 수용가능하고 법적으로 이행 가능한 조건으로 종결하기를 바라는 공동재산 소유자들 -동업자, 공동투자자, 주주, 혼인한 부부-가 사용하는 시스템이다. 비교적 간단하면서도 강력한 이 새로운 시스템은 Fair Outcomes사가 제공하는 모든 시스템의

197) <http://www.appellex.com/>

기초가 되는 기본적인 게임이론의 원리 몇 가지에 대한 훌륭한 안내서를 제공한다.¹⁹⁸⁾

(2) Fair Division (공평분할)

두 당사자가 여러 재산항목을 완전하게 분할하거나 여러 분쟁사안을 해결해야만 하는 경우에, 이 시스템은 공평하고 효율적이며 법적으로도 이행강제 가능한 방식으로 이를 당사자들의 재산분할이나 분쟁해결을 가능하게 한다. 이 시스템은 이혼문제부터 국제국경분쟁에 이르는 폭넓은 갈등상황에 적용되어 왔으며, 최근 수십년간 동안 ‘공평분할’과 ‘게임이론’에서 행해진 가장 중요한 몇몇 연구를 토대로 하여 만들어졌다.¹⁹⁹⁾

(3) Fair Proposals (공평제안)

한 쪽 당사자가 상대방에게서 금전이나 다른 양여물(讓與物)을 추구하는 경우에, 이 시스템은 정해진 기한 내에 똑같이 행하지 못한 것에 대한 변명이나 우대 조치를 상대방에게서 박탈하는 방식으로 합당한 제안을 각 당사자가 고안하거나 이러한 제안에 자신을 위임하는 것을 가능하게 한다. 각 당사자의 제안이 상대방에게 받아들일 만한 것이라고 시스템이 판단하지 않는다면, 각 당사자의 제안은 여전히 기밀이 유지된다.²⁰⁰⁾

198) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 94.

199) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 94.

200) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010, p. 94.

(4) Fair Reputations (공평한 평판)

전자상거래를 통한 구매 또는 판매행위가 어느 한 당사자의 온라인에서의 평판에 불리한 영향을 줄 수도 있는 부정적인 반응을 초래한 경우와 같이, 어떠한 거래가 한 쪽의 명성에 손상을 줄 지도 모르는 분쟁을 일으키는 경우에, 이 시스템은 피해 당사자가 자신의 명성을 회복, 유지, 보호하기 위하여 일방적인 조치를 취하는 것을 가능하게 한다.²⁰¹⁾

2. Smartsettle²⁰²⁾

(1) Smartsettle 의 시작

존 나쉬(John Nash)는 그의 1950년도 박사학위논문에서 한 모형을 개발하였는데²⁰³⁾, 이것은 의사결정자들 간의 경쟁적인 행태가 비최적 평형(non-optimal equilibrium)을 가져온다는 것을 보여주는 모형이다. 이러한 급진적인 생각은, 자유경쟁이 최선의 가능한 결과를 가져온다는 아담 스미스의 고전경제이론에 이의를 제기하며, 자연선택이 종(種)의 진보를 가져온다는 고전적인 다윈이론과도 대조를 이룬다.

협력적인 협상자들에게는 효용의 성과를 최대화함으로써 놀랄만한 최적의 해결책을 찾을 수 있다. 이러한 전제하에 Fair Outcomes^社는 한 이론을 구성하였는데 그 내용은 다음과 같다.

‘두 사람은 매우 합리적이며, 이들 각각은 다양한 상황에서 자신들이 바라는 것들을 정확하게 견주어 볼 수 있다. 또한 동등한 협상 기

201) Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010, p. 94.

202) <http://www.smartsettle.com/>

203) Nash, J., Non-Cooperative Games, PhD thesis, Princeton University.

술을 지니고 있으며, 상대방의 취향과 선호를 완전하게 알고 있다는 가정 하에서 협상문제를 이상적으로 만든다.’

에르니 티센(Ernie Thiessen)은 1976년에 연구를 시작하였는데, 캐나다와 네팔에서 자문기술자와 연구자로 근무한 바 있다. 1980년대에는 수자원시스템과 계획, 개발에 관련된 일을 하였다. 그의 주목할 만한 성과는 네팔 정부, The United Mission to Nepal, Andhi Khola Project의 수혜자인 현지 주민들 중에서 이 지역의 최빈곤층에 전례 없는 혜택을 주는 방식으로 관개사업계획에 관한 협상을 수월하게 이끈 것이다. 티센(Thiessen)은 1993년에 코넬대학교에서 박사학위를 받았으며²⁰⁴⁾, 토목환경공학부에서 수자원시스템을 전공하였다. 코넬대학 재학 중에 매우 복잡한 협상문제 해결을 위한 효율적인 방법론을 개발하였다. 그는 공저 논문에서²⁰⁵⁾ 상충하는 목적을 갖고 있는 당사자들 간의 합의점을 논의하는 관련자들을 돕기 위하여 개발한 상호작용 컴퓨터 프로그램을 이용하여 얻은 결과들과 알고리즘에 대해 기술하였다.

ICANS(Interactive Computer-Assisted Negotiation Support System)은 협상과정동안 상대방이나 전문 중개자(mediator)가 사용할 수 있다. 각 당사자들이 비밀로 프로그램에 제공한 정보를 토대로 하여 ICANS은 모든 당사자들이 실현 가능한 대안을 식별하도록 도울 수 있다. 무슨 대안이든지 존재하기만 하면, 각 당사자 자신들의 대안보다 더 선호하는 대안까지도 가능하다. 이러한 대안들이 존재하지 않는다면, 이 프로그램은 당사자들의 맞제안(수정제안) 개발을 도울 수 있다.

204) Thiessen, E. M., ICANS: An Interactive Computer-Assisted Multi- Party Negotiation Support System, PhD dissertation, School of Civil & Environmental Engineering, Cornell University, Ithaca, New York, Dissertation Abstracts International, 1993, p. 172.

205) Thiessen, E. M., Loucks, D. P. and Stedinger, J. R., Computer-Assisted Negotiations of Water Resources Conflicts, Group Decision and Negotiation Journal, 1998, p. 109-129.

각 당사자의 입력자료, 전제, 선택이 바뀌어 질 수 있는 일련의 반복과정을 통하여, ICANS는 각 당사자들이 상호 수용할만하다고 선호하는 합의점을 찾는 것을 도울 수 있다. 여기에서는 선호분석에 사용되는 알고리즘과 대안적으로 실현가능한 합의점을 생성하는데 사용되는 알고리즘에 대하여 설명하고 있다. 또한 수자원 시스템개발과 관련하여 몇몇 제한적인 실험결과와 ICANS와 같은 프로그램들의 가능성을 설명하는 사용갈등에 대해서도 기술하고 있다.

물론 그 당시에는 이러한 협상지원시스템 중 그 어느 것도 온라인(네트워크 통신망이 서로 연결된)이 아니었다. 그 당시 시스템은 아마도 대형컴퓨터였겠지만, 모두 단일방향(상호간 통신망 구조가 아닌) 컴퓨터였다.

(2) Smartsettle의 절차

Smartsettle의 절차는 6단계로 이루어져 있다.²⁰⁶⁾

1단계 협상의 준비단계(Prepare Negotiation)

두 당사자 또는 더 많은 당사자들이 어떤 문제에 대해 합의를 위해 협상을 하고자 한다. 당사자는 사건의 크기나 복잡성에 따라서 교육을 받거나 준비과정에 참여하게 된다. 당사자들은 가이드라인을 읽고 이에 동의한다. 당사자는 그들 모두를 도와줄 Smartsettle 조정자를 가지거나 또는 그들 각자 개인 조정자를 가질 수 있다.²⁰⁷⁾

2단계 사건의 개시와 이해관계의 확인단계(Qualify Interests)

Smartsettle 조정자는 사건을 온라인상에 등록하고, 각 당사자에게 접근가능한 코드를 발급한다. 조정자는 당사자들이 함께 그들의 이해관

206) 절차에 대한 동영상은 http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=MiaS_50TqJDE 참조.

207) <http://www.smartsettle.com/home/about-us/process/>

계에 대해 토론하고 문제점을 확실히 하도록 돕는다. 당사자들은 온라인상에서 만나거나 직접 대면하여 만날 수 있다. 당사자들은 아직 해결되지 않은 문제들의 합의를 위해 Framework에 동의한다.²⁰⁸⁾

3단계 만족의 양을 정량하는 단계(Quantify Satisfaction)

각 당사자로부터의 최적화 가치를 가지고 협상 범위(Bargaining ranges)가 결정된다. 조정자는 각 당사자와 독립적으로 일하며 각 당사자의 기밀을 유지하면서 당사자가 원하는 값(선호가격)을 이끌어내려 한다.²⁰⁹⁾

4단계 형평 설립단계(Establish Equity)

당사자들은 전화 그리고/또는 대면 만남을 통해 정보를 교환한다. 그리고 보이는 또는 보이지 않는 양보를 제안한다. Smartsettle은 각 당사자의 선호가격과 양보에 기초하여 제안을 만들어낸다.²¹⁰⁾

형평은 당사자들이 동일한 패기지에 동의함으로써 임시적인 해결책에 도달했을 때 이루어 질 수 있다.

5단계 이익 최대화 단계(Maximize Benefits)

선호가격 제안은 조정자의 도움을 받아 조정된다. 최적화는 현재의 임시 해결책보다 더 나은 향상을 가져오기도 한다.

6단계 Secure Commitment

어느 한 당사자라도 협상을 끝내기를 원하면, ODR 프레임은 합의를 위해 현재의 해결책을 작성하게 되고 모든 당사자가 이에 서명하게 된다.

208) <http://www.smartsettle.com/home/about-us/process/>

209) <http://www.smartsettle.com/home/about-us/process/>

210) <http://www.smartsettle.com/home/about-us/process/>

3. Family_Winner

벨루치(Bellucci)와 켈레즈니코우(Zeleznikow)는 분쟁당사자들이 그들의 갈등을 해결하도록 돕는 가족조정자(family mediator)들의 중요한 방법이 절충(안)과 교환(trade-offs)을 통해 이루어진다는 점을 전제로 하였다. 일단 균형이 확인되면, 다른 의사결정기제(mechanism)가 분쟁해결을 위해 사용되어야 한다. 그들은 다음에 주목했다.

- (1) 쟁점과 세부 쟁점이 많을수록 균형을 이루어 합의에 이르는 것이 더 쉬워진다.
- (2) 가족중개자들은 분쟁자들이 가장 멀리 떨어져 있는 -한 쪽은 크게 원하고, 다른 쪽은 상당히 적게 원하는- 쟁점을 해결해야 할 첫 번째 사안으로 선택한다.

분쟁의 해결을 도울 때, Family_Winner²¹¹⁾는 분쟁자들에게 분쟁항목들을 입력하고, 이들이 받아야할 각각의 항목들이 그들에게 얼마나 중요한지를 나타내기 위해 중요값을 매길 것을 요구한다. 이 시스템은 이렇게 입력된 정보를 사용하여 교환규칙을 만든다. 그리고 나서 이 교환규칙들을 사용하여 쟁점들은 ‘통나무 굴리기 전략(logrolling strategy)²¹²⁾에 따라 할당된다.

Family_Winner는 분쟁자의 선호에 관해 간결한 평가를 보여주는 쟁점과 중요성 평가 목록을 입력으로 받아들인다. 이러한 평가를 할 때, 시스템은 분쟁자들이 쟁점들 간의 비교를 행했다는 것을 가정한다.

211) Bellucci, E. and Zeleznikow, J., Developing Negotiation Decision Support System that Support Mediators: a Case Study of the Family_Winner System, Journal of Artificial Intelligence and Law, 2006, p. 233-271.

212) Logrolling은 한 쪽 당사자가 상대방보다 더 중요하게 여기는 쟁점을 찾기위해 분쟁참가자들이 다수의 쟁점들을 총체적으로 보는 방법이다. 당사자들이 중요값을 낮게 매긴 사안들을 양보할 때 이 전략은 성공적이다.

시카라(Sycara)가 주목했던 바와 같이, 협상자들은 두 결과물 중 어느 결과물을 더 선호하는 지에 대해 계속적으로 질문을 받는다. 그래서 시카라(Sycara)는 다른 모든 쟁점들은 고정되어 있다고 가정하고, 한번에 두 가지 쟁점을 고려할 것을 제안한다.²¹³⁾ Family_Winner는 두 쟁점간의 교환(trade-off) 전략을 만들어 내기 위하여 짝 방식의 비교를 사용하는 위와 유사한 전략을 사용한다.

제 4 절 인공지능과 협상지원시스템

과거 10년에 걸쳐 인공지능기술을 사용하여, 협상자들에게 의사결정 지원을 제공하는 연구시스템들이 개발되어 왔다.

인공지능을 사용한 최초의 협상지원시스템은 Rand 社가 개발한 것으로, Rand 社는 1980년 대 초에 손해배상청구시의 위험평가에 관한 자문을 해주던 회사이다. LDS²¹⁴⁾는 법률전문가들이 제조물책임 소송 사건을 해결하는 것을 지원했다. LDS의 정보는 제정된 법률(성문법), 판례법(case law), 중요한 비공식 원칙, 사건 해결 시에 변호사와 손해사정인들이 사용하는 전략들로 구성되어 있다. SAL²¹⁵⁾은 보험지급청구 손해사정인들의 석면노출사건과 관련한 보험금 청구평가에 도움을 주었다. SAL은 손해배상액, 피고책임, 원고책임, 소송당사자 유형, 상대 변호사의 기법 등과 같은 소송사건의 특징에 관한 정보를 이용했다. LDS와 SAL, 이 두 시스템은 해결지향적인 의사결정지원시스템의 장점을 인식하는 첫 단계의 상징이었다.

213) Sycara, K., Machine Learning for Intelligent Support of Conflict Resolution, Decision Support Systems, 1993, p. 121-136.

214) Waterman, D. A., and Peterson, M., Models of Legal Decisionmaking, Technical Report, R-2717-1CJ, Rand Corporation, Santa Monica, California., 1981.

215) Matwin, S., Szpakowicz, S., Koperczak, Z., Kersten, G. E. and Michalowski, G., NEGOPLAN: An Expert System Shell for Negotiation Support, IEEE Expert, 1989, p. 50-62.

1. 분할시스템(The Split-Up System)

분할시스템(The Split-Up system)은 이혼 뒤에 따르는 당사자들의 재산 분배에 관한 의견을 제공한다²¹⁶⁾. 분할시스템(The Split-Up system)S 개발에 사용하는 접근법의 목적은 분야전문가와 함께 호주 가족법의 적용을 받는 재산분할 관련 요인들을 알아내는 것이었다.

분할시스템(The Split-Up system)의 논거 35가지 경우에서 20가지는 신경망을 이용하여 데이터 항목에서 요구값을 추론한 반면, 나머지 논거들은 발견적 학습방법(heuristics)으로 요구값들을 추론했다. 이 신경망은 단지 103개의 매우 평범한 사례들에서 얻은 자료를 통해 훈련 받았다. 이러한 훈련방식이 가능했던 것은 논거를 기준으로 분할하여 각 논거들에 관련된 데이터 항목의 수가 적었기 때문이다.

분할시스템(The Split-Up system)은 각각의 논거에 저장한 추론기제를 작동시켜 추론을 낳는다. 그러나 추론에 대한 설명은 추론이 끝난 후에, 법현실주의자들의 전통 방식으로는 요구를 가져온 데이터항목들을 처음 언급함으로써 생성된다. 적절성과 지지에 대한 근거들은 추가 설명문장으로 제공된다. 사용자가 이 둘 중 어느 한 데이터 항목값에 의심을 갖는다면, 이 사용자는 해당 요구에 그러한 값을 주었던 논거로 들어가게 된다.

분할시스템(The Split-Up system)은 표본사례의 수가 적었지만, 평가에 의하면 순조롭게 실행되었다. 법률은 꾸준히 변화하고 있기에, 법적 의사결정지원시스템을 갱신하는 것은 중요하다. 현재 논거에 관한 계통도는 법률제정에 관한 최근의 변화들을 수용하기 위하여 Victoria Legal Aid 출신의 전문가들과 협력하여(특히 아래의 내용에 대해서)

216) Stranieri, A., Zeleznikow, J., Gawler, M. and Lewis, B., A Hybrid-Neural Approach to the Automation of Legal Reasoning in the Discretionary Domain of Family Law in Australia, *Artificial Intelligence and Law*, 1999, 153-183.

수정 중이다. 아래의 내용은 다음과 같다.

(1) 가정폭력이 결혼생활의 재정에 부정적 기여를 하는 것으로 여기는 가정법원 판사들의 최근 경향

(2) 배우자 생계비 재도입

완전한 분리(clean-break)원칙 하에서는 가정법원 판사들이 배우자 생활비 혜택을 주는 것을 주저했다. 왜냐하면 이것은 한 쪽 배우자가 계속해서 재정적으로 예전 배우자에게 의존한다는 것을 뜻하기 때문이다. 그러나 결혼유지기간은 짧고, 자산은 적으며, 소득은 많은 부부들의 증가로 인하여 배우자 생계비 문제를 재고려하게 되었다.

(3) 퇴직수당과 연금을 부부의 다른 재산과 분리하여 고려할 필요성

논거에 기반한 주장(argument-based representation)은 변경(수정)을 제한하는 것을 쉽게 해주어 주장이 실현되도록 만든다. 지능형 논거기반주장의 사용은 기계학습이 자유재량 영역으로 여겨지는 법 분야의 설계에 응용되는 것을 가능하게 한다.

2. 협상지원시스템으로서의 Split-Up

분할시스템(The Split-Up system)은 본래 법적인 협상을 지원하기 위해 설계된 것을 아니었지만, 이를 수행할 수 있다. 분쟁 당사자들(부인과 남편)의 목표가 분할시스템(The Split-Up system)에 입력되어 재산분배가 결정되는 상황을 가정해보자. 분할시스템(The Split-Up system)은 처음에 부인과 남편 모두에게 그들의 상대적인 요구가 받아들여진다면 법원이 그들에게 줄 것으로 기대하는 것들을 보여준다. 소송당사자들은 가정한 상황들에 대하여 분할시스템(The Split-Up

system)으로 대화를 나눌 수 있다. 부인과 남편의 요구조건이 주어지면, 분할시스템(The Split-Up system)은 분할 가능한 자산에 대해서 각 배우자가 받을 비율에 관한 답변을 제공했다.

<가족법사례에서 몇 가지 변수에 의한 Split-Up System 결과 >

해결책(Resolution)	H's % (남편이 받은 비율)	W's % (부인이 받은 비율)
부인의 요구조건 수용 시 (Given one accepts W's beliefs)	35	65
남편의 요구조건 수용 시 (Given one accepts H's beliefs)	58	42
남편의 요구조건을 수용하고 아이들의 후견을 부인에게 주는 경우 (Given one accepts H's beliefs but gives W custody of children)	40	60

분할시스템(The Split-Up system)은 협상지원시스템이라기 보다 의사 결정지원시스템이지만, 이 시스템은 분쟁자들 각각에게 BATNA를 제공하며, 이로써 협상의 중요한 시작점을 제공한다. 그러나 BATNA 계산 그 이상의 능력이 협상지원시스템에 요구된다. 즉, 협상지원시스템은 논쟁의 구조를 설계하고, 협상의 순서에 관한 제안을 하며, 그 해결책을 제시할 수 있어야 한다.

제 5 장 결 론

제 1 절 분석 및 시사점

최근 인터넷의 이용이 증가하면서 인터넷을 이용한 분쟁해결절차에 대한 수요도 점차 증가하고 있다. ODR은 인터넷을 통한 전자적 수단에 의해 이루어지는 만큼 정보 통신 기술(Information Technology, 이하 IT약칭)은 분쟁 해결 과정의 핵심 부분이며, 온라인 분쟁 해결의 필수 요소이다. ODR 과정에서 분쟁의 양 당사자는 제1당사자, 제2당사자가 되며, 제3당사자는 조정인, 중재인 등이고, 제4당사자는 기술이다. 하지만 때로는 기술이 제3당사자의 자리를 대신하는 경우도 있다.

ODR에서는 동기 통신, 비동기 통신의 두 통신 방식이 서로 결합될 수 있다는 점이 중요하다. 동기 통신의 예로는 대면(對面) 통신과 대화방(chat), 오디오 회의, 화상 회의 등이 있는데 당사자의 비대면(非對面)이라는 ODR의 단점을 극복할 수 있는 수단으로 사용된다. 비동기 통신은 당사자가 시간에 구속됨이 없이 자유로이 의견을 나타낼 수 있다는 장점을 가지며, 분쟁에 대한 당사자들의 감정적 대응이나 불필요한 모욕도 미리 막을 수 있다.

초기의 ODR은 대부분 경매사이트(대표적으로 eBay)를 중심으로 그 활용방안이 검토되고 실행되었으나, 최근에는 도메인네임 분쟁해결에 있어 ODR이 적극적으로 활용되고 있으며, 거래와 게임이론에 기반한 협상지원시스템, 인공지능에 기반을 둔 Split-Up 시스템 등 정보통신의 발달과 더불어 새롭게 등장한 온라인 분쟁해결모델들이 많이 있다. 최근에는 ODR에서 보조적인 역할을 수행하였던 제4당사자인 기술의 중요성이 점점 더 커지고 있다. 자동협상 시스템의 경우에는 당사자들이 각각이 원하는 분쟁해결방안을 모르는 상태에서 일방당사자가 온라인을 통해 자기가 원하는 협상안을 제시하고 다른 당사자가 제안된 협상

안을 받아들일지 결정하는 과정을 거쳐 일치된 협상안 또는 근접한 협상안이 나오면 협상이 종결되도록 하는 자동화된 절차인데, 금전적 분쟁이나 정형화된 분쟁의 경우에는 그 활용가능성이 크다고 하겠다.

더 나아가 지능형 의사결정 지원 시스템(Intelligent Decision Support), 템플릿 기반 협상 지원 시스템(Template-based Negotiation Support System), 거래와 게임이론에 기반한 협상지원시스템(Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory), 인공지능과 협상지원시스템(The Split-Up System) 등은 전통적인 ODR 제공자보다 기술적으로 발전된 시스템을 적용하여 분쟁을 해결함으로써 ODR 절차에서 당사자들의 요구를 더 잘 반영할 수 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 주요 ODR 제공자(기관)들은 이용자들이 다양한 당사자와 여러 가지 분쟁형태에 맞게 다양한 형태의 ODR 서비스를 발전시켜 왔음을 알 수 있다. 또한 ODR 제공자(기관)들은 협상, 조정, 중재, 자동화된 협상시스템 등 다양한 형태의 분쟁해결방법을 제공함으로써 선택의 폭을 넓게 하여 이용자들이 개별사안의 특성에 맞는 분쟁해결방법을 찾도록 하고 있다.

전자상거래시장에서 급증하고 있는 수많은 다양한 분쟁들을 어떻게 저비용으로 공정하고도 신속한 방법으로 해결할 것인가 하는 문제는 국내뿐 아니라 범세계적으로 중요한 해결과제 중의 하나가 되었다.²¹⁷⁾ 이에 전자상거래에서의 소비자피해구제를 위해 소송 등 기존의 분쟁해결방법을 대신하는 신속하고 간편하며 저렴한 분쟁해결방법을 강구할 필요가 있고, ODR은 시간적 공간적 비용적 한계를 극복하면서 전자거래의 특성에 맞게 저비용으로 공정하며 신속한 방법으로 온라인 상에서 발생하는 분쟁에 대한 구체적인 해결책을 제시해줄 수 있는 적절한 ADR 방법으로 주목받고 있다.²¹⁸⁾

217) 김선광, ODR 관련 규정체제에 관한 논의, 통상정보연구, 제9권 제1호, 2007. 3., 4면.

218) 윤우일, “전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 중앙법학 제

그러나 아직 온라인을 통한 분쟁해결시스템은 그 도입초기단계로 개선되어야 할 많은 과제들을 안고 있다. 현행의 ODR은 그 활용의 신속성과 효율성의 장점 및 유용한 효과에도 불구하고 최종적이며 구속적인 분쟁해결수단이라기보다는 향소가 가능한 비구속적 성격을 가진다는 점에서 한계가 있다. 따라서 앞으로 ODR의 비구속적 성격, 보안과 기밀성 문제 등을 지속적으로 해결해야 함은 물론이고, 당사자로 하여금 ODR에 대한 신뢰를 갖게 하는 문제 역시 시급하다. 이를 위해서는 분쟁절차, 효과 및 사건의 진행방향에 대한 투명성 확보가 선결되어야 할 것이다.

제 2 절 ODR의 한계

1. ODR의 비구속적 성격

ODR은 그 신속성과 기술적 특성에 따른 장점이 있지만 법적인 문제에서 자유롭지 못한 한계를 갖는다. 특히 법원에 의해 온라인중재 과정이 무효가 되는 경우에는 중재판정의 구속성에 대한 불확실성이라는 근본적인 문제에 직면하게 된다.²¹⁹⁾

전통적인 중재판정이 본질적으로 당사자들을 구속하며 관할 법원에 의한 승인 및 집행이 보장되는 유용한 분쟁해결제도이다. 반면에, ODR기관들은 전통적인 중재나 중재절차와 유사한 부분을 포함하고 있기는 하지만 전통적인 중재와는 다른 특성의 ODR 서비스를 제공하고 있다.²²⁰⁾ 따라서 ODR 분쟁해결시스템의 판정결과가 구속력이 있는 경우도 있고 없는 경우도 있다.

12집 제4호, 2010. 12., 102면.

219) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 143면.

220) Thomas Schultz, “Online Arbitration: Binding or Non-Binding?”, ADR Online Monthly, 2001. 11., p. 5.

ODR 분쟁해결시스템의 판정결과가 당사자들의 분쟁과 관련하여 아무런 법적 효과가 없다면 해당분쟁해결시스템에 대한 참여가치가 저하될 수밖에 없고 해당 ODR 시스템에 참여할 만한 인센티브가 없게 된다.²²¹⁾

이를 해결하기 위해서는 관련 당사자들과의 사전의 계약(즉 약관)을 통해 분쟁이 발생한 경우 준비된 ODR 시스템을 통해 분쟁을 해결하도록 하는 강제조항을 삽입하는 형태로 관계당사자를 ODR 시스템에 유인하는 장치를 마련해 두는 것이 필요하다. 현재 우리나라 전자상거래분쟁조정위원회의 경우 조정을 신청한 경우라도 다른 당사자가 이에 응하지 않으면 조정제도가 효율적으로 기능하기 어렵게 되어 있다.²²²⁾ ODR 시스템의 활성화와 효율적이고 공정한 ODR을 위해서는 SquireTrade나 ICANN의 UDRP 규칙²²³⁾과 같이 관계당사자를 ODR 시스템에 유인하는 장치가 필요하다.

UNCITRAL 초안에서는 ODR의 단계를 세 단계²²⁴⁾로 나누어 우선 ① 협상(negotiation) 단계를 거쳐 곧이어 ②촉진된 합의-조정(facilitated settlement) 단계에 이르며, 그리고 만약 두 번째 단계에서 합의에 이르지 못 한다면 ③ 중립적인 제3자(neutral)에 의해 최종적이고 구속력 있는 결정이 내려질 수 있다²²⁵⁾고 하여 ODR 분쟁해결시스템의 판정결과가 효과적으로 적용될 수 있는 방안을 제시하고 있다. 그리고 조

221) Mohamed Wahab, Globalisation and ODR: Dynamics of Change in E-Commerce Dispute Settlement, 12 INTJLIT 123, 150(2004).

222) 윤우일, “전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 중앙법학 제 12집 제4호, 2010. 12., 97면.

223) ICANN으로부터 승인된 도메인네임분쟁해결기관에 분쟁해결을 신청하는 경우에는 도메인네임등록인은(도메인등록기관과 도메인네임등록인 사이의 ‘도메인네임등록약관’을 통한 계약에 의해서) 그 분쟁해결절차에 응해야 (UDRP 제4조, Mandatory Administrative Proceeding) 한다는 것으로, 제3자가 WIPO와 같은 도메인네임 조정·중재센터의 ODR 시스템에 분쟁해결을 요청한 경우 도메인네임 등록인은 도메인네임 조정·중재센터의 ODR 시스템의 절차에 따르도록 강제하고 있다.

224) 협상-조정-중재

225) UNCITRAL 초안 제2조 제9항.

정과 중재, 두 개의 가능한 기능들을 모두 망라하기 위하여 중립적인 제3자(neutral)란 용어를 선택하고, 빠른 절차적 진행이 필요함을 고려하여 ODR 제공자가 지명한 제3자(neutral)가 조정과 중재 두 단계 모두를 처리한다고 한다.²²⁶⁾

2. 보안과 기밀성 문제

ODR 서비스제공자(기관)는 보안과 기밀성을 위한 기술적인 문제를 완전하게 구축할 수 없는 한계가 있다. 대부분의 ODR 서비스제공자는 자체로 업계에서 제공될 수 있는 최선의 보안기술을 구비할 의무를 부담한다. 하지만 ODR 서비스 제공자의 책임은 온라인 환경의 본질적인 특성인 개방형네트워크상에서 이루어지는 데이터메시지의 교환에 대하여 최선의 보안의무를 부담하는 것으로 한정되며 그 이상의 보장은 제공하지 않고 있다.²²⁷⁾

제 3 절 최적의 ODR 제공자의 요건

ODR은 IT를 응용하여 보다 편리하고 효과적인 분쟁해결을 약속하는 것으로서 여러 장점들을 지니고 있다. 그러므로 앞으로 ODR의 발전가능성은 매우 크다고 할 것이다. 그러나 현재 ODR이 더 발전하기 위해서는 여러 가지 극복해야 할 점들이 있다. ODR 제공자의 효율성을 높이기 위해서는 기술적인 요소가 뒷받침되어야 하는데, 이는 크게 세 개의 범주로 나눌 수 있다.

하나는 시스템이용자들이 쉽게 분쟁해결절차에 참여할 수 있도록 해주는 접근성이고, 다른 하나는 시스템에 대한 신뢰성이다. 이에 더

226) UNCITRAL 초안 제2조 제4항. “중립적인 제3자(neutral)”는 본 규칙에 따라 당사자들이 분쟁을 해결하도록 돕거나(돕고) [결정(decision)][판정(award)]를 내리는 개인을 뜻한다.

227) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004, 143면.

하여 전문성과 공정성도 ODR 제공자의 요건으로 중요한 요소이다.

카쉬(Katsh)와 리프킨(Rifkin)이 주장한 이른바 ‘신뢰성(trust)-사용자 편의성(convenience)-전문지식(expertise)’의 삼각형은 강화된 분쟁해결모델을 제안하면서 시스템을 사용하는 당사자는 시스템을 믿고, 시스템의 사용은 편리해야 하며, 시스템은 전문지식을 제공해야 한다고 한다. 이러한 설명 역시 최적의 ODR 제공자의 요건을 나타내고 있다.

하지만 편의성, 신뢰성 그리고 전문성 이 세 요소 각각에 대한 중요도가 항상 동일한 것은 아니며, 분쟁의 특성이나 각 당사자가 처한 입장에 따라 이 중요도는 달라질 수 있다. 예를 들어 어떤 분쟁 당사자에게는 신뢰성이 편의성이나 전문성보다 훨씬 더 중요한 반면, 다른 유형의 분쟁 당사자에게는 요소별 중요도가 달라 편의성이 전문성이나 신뢰성보다 더 중요할 수 있다.²²⁸⁾

각 ODR 기관이 제공하는 ODR 서비스에 대한 세 요소의 평가도 각기 달라서 ICANN의 도메인네임 분쟁해결 절차는 편의성과 전문성은 높게 평가받고 있으나 신뢰성에 대한 평가는 낮으며, 우수한 협상프로그램을 가진 것으로 평가받는 Smartsettle은 전문성과 신뢰성에 대한 평가는 매우 높으나 편의성의 수준이 낮다.²²⁹⁾

이하에서는 최적의 ODR 제공자의 요건을 구체적으로 나누어 설명한다.

1. 접근성

IT의 발전은 1년 365일 24시간 언제든지 어디서나 원하는 곳으로 접속하여 분쟁해결 신청을 하고 통신을 할 수 있게 하여 뛰어난 접근

228) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인조정 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 36면.

229) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인조정 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 36면.

성을 자랑한다. 이러한 ODR의 효율성, 편이성, 그리고 접근성은 특히 전자상거래와 같은 격지자 간의 거래에서 발생하는 분쟁을 효과적으로 해결할 수 있을 것이다. 접근성을 높이기 위한 세부적인 요건들은 다음과 같다.

(1) 가시성

ODR 시스템에는 분쟁해결기법 등 수많은 선택사항이 존재한다. 온라인상에서 잘 보이지 않아 그냥 지나치기 쉬운 선택사항 하나가 분쟁에 중대한 영향을 미칠 수도 있으므로, ODR을 이용하는 분쟁 당사자들로 하여금 선택사항에 대한 인식을 쉽게 하도록 해 주어야 한다. 당사자의 혼란을 피하기 위해서 온라인상에 명확한 안내가 필요하다고 할 것이다.²³⁰⁾

- (2) 당사자들의 동의
- (3) 신속성
- (4) 사용의 용이성
- (5) 언어
- (6) 비용의 저렴성
- (7) 호환성
- (8) 규모성
- (9) 통합된 분쟁해결시스템

2. 신뢰성

ODR은 잠재적 발전가능성에도 불구하고 현재 이용이 매우 활발하지는 않은데, 이는 ODR 절차에 대한 일반적인 사회적 불신에 기인한다. 따라서 앞으로 더 활발한 이용을 위해서는 신뢰성을 확보할 수

230) 정이상·이동호, 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 인터넷 전자상거래연구 제7권 제3호, 2007. 9., 63면.

있는 시스템 구축이 필요하다. 신뢰성 확보를 위해서는 사용자들이 믿고 이용할 수 있도록 인증제도를 도입하고 확대할 필요성이 있으며, 안전성, 프라이버시 보호와 분쟁절차에 대한 투명성 확보 역시 신뢰성 확보를 위해 필요하다.

(1) 인증

인증제이란 일정기준을 충족한 ODR 제공자(기관) 등에 최소한의 절차적 정의를 충족하였음을 인증하여 이를 표시하는 제도이다. 구체적으로, 인증제도는 ODR 제공자(기관)들이 공정하고 중립적이며 효율적인 기준을 충족하는 절차를 가지고 있는지를 검증함으로써 ODR 절차가 최소한의 공익을 충족하도록 한다.

(2) 안전성

(3) 프라이버시 보호

(4) 분쟁절차, 효과 및 사건의 진행방향에 대한 투명성 확보

ODR에 의한 분쟁해결이라고 하더라도 단시간에 사건이 종결되는 것이 아니므로 사건 해결에 임하고 있는 분쟁당사자가 현 상황, 절차 진행 정도 및 향후 전개방향 등을 알 수 있도록 해야 한다.²³¹⁾ 또한 확인된 사실관계, 법적증거, 관련당사자의 진술 등 분쟁해결에 결정적인 역할을 하는 사항들에 대한 투명성이 확보되어야 한다. 이를 위해서는 당사자가 사건에 대해 신속한 정보를 알 수 있는 사건처리현황이나 관련 자료들에 대한 접근이 용이하도록 하는 온라인 시스템이 구축되어야 할 것이다.²³²⁾

231) 윤우일, “전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 중앙법학 제 12집 제4호, 2010. 12., 105면; 정이상·이동호, 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 인터넷 전자상거래연구 제7권 제3호, 2007. 9., 64면.

232) 오현석, “ODR에 의한 ADR시스템”, 중재, 대한상사중재원, 2000년 가을호, 제 297호.

3. 전문성

성공적인 ODR의 정착을 위해서는 조정인이나 중재인이 높은 전문성을 갖추어야 한다. 유능한 조정인이나 중재인은 분쟁당사자의 입장에서 각자의 이익을 평가하도록 돕고, 승-패보다는 승-승의 결과를 가져올 수 있도록 노력하여야 한다. 또한 분쟁의 핵심을 파악하고, 특수한 문제점도 극복할 수 있어야 한다.

조정인이나 중재인은 의사소통절차를 관리하여야 하며, 토론이 문제의 핵심에 집중될 수 있도록 하고 논의가 진전될 수 있도록 적절한 대안을 제시할 수 있어야 한다.²³³⁾

4. 공정성

ODR은 기존의 ADR 방식에 IT라는 기술요소를 가미하여 보다 신속하고 경제적으로 분쟁을 해결하는 데 그 목적이 있다. 그러나 신속성과 경제성을 너무 강조하다 보면 오히려 적정성과 공정성을 해하게 됨으로써 ODR의 장점이 반감될 것이며 결과의 신뢰 역시 떨어지게 될 것이다.²³⁴⁾

ODR은 절차상으로도 공정성이 확보되어야 함은 물론, 그 실질에서도 공정성이 확보되어야 한다. 이를 위해서는 제3자인 조정자, 중재자 - 중립적인 제3자 (neutral)²³⁵⁾-의 역할이 매우 중요하며, ODR 플랫폼의 구성이나 운영에 있어서도 공정성의 확보는 필요하다.

233) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인조정 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 37면

234) 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인조정 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12., 36면.

235) UNCITRAL 초안 제2조 제4항

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 김도훈, “온라인분쟁과 그 해결방안에 관한 연구”, 법학연구 제12권 제3호, 2002. 9.
- 김선광, ODR 관련 규정체제에 관한 논의, 통상정보연구, 제9권 제1호, 2007. 3.
- 박종돈, ODR분쟁조정시스템 활용을 통한 분쟁해결에 관한 연구, 통상정보연구 제10권 제2호, 2008. 6.
- 손승우, 온라인분쟁해결(ODR)에 관한국제 규범 모델 연구[I]-ODR에 관한 국제규범 동향 분석-, 한국법제연구원, 2011,
- 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문, 2004.
- 윤선희, IT 산업의 분쟁해결제도에 관한 연구, 프로그램심의조정위원회, 2002. 11.
- 윤우일, 전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구, 중앙법학 제12집 제4호, 2010. 12.
- 이상욱, “전자무역의 분쟁해결방안에 관한 연구”, 중재연구, 제13권 제2호, 2004.
- 이충열 · 이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 무역학회지 제27권 제4호, 2002. 12.
- 임천혁 · 박남규, “한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 연구”, 관세학회지 제8권 제2호, 2007,

참고문헌

- 정이상·이동호, 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 인터넷전자상거래연구, 2007. 9.
- 조수혜, “온라인 분쟁해결절차의 공정성에 관한 연구-UDRP에 대한 실증적 분석을 중심으로”, 비교사법 제18권 3호, 한국비교사법학회, 2011. 8.
- 최석범, “사이버무역시대에서의 효율적인 글로벌 B-to-B 전자상거래 모델 구축”, 국제상학 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.
- 최석범, “온라인분쟁해결제도의 활용과 발전방향에 관한 연구”, 통상정보연구 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004,

2. 외국문헌

- Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010
- Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model, 10 Harv. Negt. L. Rev. 287(2005)
- Ashley, K. Case-Based Reasoning and its Implications for Legal Expert System, Artificial Intelligence and Law, 1992.
- Beatrice Baumann, Electronic Dispute Resolution (EDR) and the Development of Internet Activities, 52 Syracuse L. Rev. 1227(2002)
- Bellucci, E. and Zeleznikow, J., Developing Negotiation Decision Support System that Support Mediators: a Case Study of the Family_

- Winner System, *Journal of Artificial Intelligence and Law*, 2006.
- Bol. S. H., *An Analysis of the Role of Different Players in E-Mediation: the (Legal) Implications*, *Proceeding of the Second International Workshop on ODR*, Wolf Legal Publishers, (2005)
- Brams, S. J. & Taylor, A. D., *Fair Division, from Cake Cutting to Dispute Resolution*, Cambridge University Press, 1996.
- Colin Rule, *Online Resolution for Business- B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts-*, San Francisco: Jossey-Bass (2002)
- Cortes Dieguez, J. P., *Developing Online Dispute Resolution for Consumers in European Union*, PhD thesis, University College of Cork, 2008.
- Ethan Katsh, *Online Dispute Resolution*, in *The Handbook of Dispute Resolution* 425, (Michael L. Offitt & Robert C. Bordeone ed., (2005))
- Ethan Katsh, "Online ADR becoming a global priority", *Dispute Resolution Magazine*, 2000.
- George H. Friedman, *Alternative Dispute Resolution and Emerging Online Technologies: Challenges and Opportunities*, 19 *Hastings Comm. & Ent. L. Rev.* 695 (1997).
- ICC, *Business to Consumer and Consumer to Consumer ADR Inventory Project*, Summary Report Final, 2002. 7. 18.
- Joseph W. Goodman, *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites*, 2003 *Duke L. &*

- Tech. Rev. 4, 3(2003).
- Katsh, E. & Rifkin, J., *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- Orna Rabinovich-Einy, *Going Public: Disminishing Privacy in Dispute Resolution in Internet Age*, 7 Va. J. L. & Tech. 4 (2002).
- Orna Rabinovich-Einy, *Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation*, 11 HVNLR 253 Spring 2006).
- Lan Q. Hang, *Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law*, 41 Santa Clara L. Rev. 837(2001).
- Lodder, A. R. & Oskamp, A.(eds.), *Information Technology and Lawyers, Advanced Technology in the Legal Domain, from Challenges to Daily Routine*, Berlin: Springer, 2006.
- Louise Ellen Teitz, *Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and hallenge of On-Line Dispute Resolution*, 70 Fordham L. Rev. 991 (2001).
- Matwin, S., Szpakowicz, S., Koperczak, Z., Kersten, G. E. and Michalowski, G., *NEGOPLAN: An Expert System Shell for Negotiation Support*, IEEE Expert, 1989.
- Mohamed Wahab, *Globalization and ODR: Dynamics of Change in E-Commerce Dispute Settlement*, 12 Int'l J. L. & Info. Tech. 123(2004).
- Rissland, E., Ashley, K. & Branting, L. K., *Case-Based Reasoning and Law*, The Knowledge Engineering Review, 2005.

- Schulz, T., “nline Dispute Resolution: The State of the Art and Issues”
Centre Universitaire Informatique, 2001. 12.
- Stranieri, A., Zeleznikow, J., Gawler, M. and Lewis, B., A Hybrid-Neural
Approach to the Automation of Legal Reasoning in the
Discretionary Domain of Family Law in Australia, Artificial
Intelligence and Law, 1999.
- Sycara, K., Machine Learning for Intelligent Support of Conflict
Resolution, Decision Support Systems, 1993.
- Teri A. Kirk, “Feds finance Web alternative to commercial litigation”,
The Lawyers Weekly, 2003. 6. 6.
- Thiessen, E. M. & McMahon, J. P., Beyond Win-Win in Cyberspace,
Ohio State Journal on Dispute Resolution, 2000,
- Thiessen, E. M., ICANS: An Interactive Computer-Assisted Multi- Party
Negotiation Support System, PhD dissertation, School of Civil
& Environmental Engineering, Cornell University, Ithaca, New
York, Dissertation Abstracts International, 1993.
- Thiessen, E. M., Loucks, D. P. and Stedinger, J. R., Computer-Assisted
Negotiations of Water Resources Conflicts, Group Decision and
Negotiation Journal, 1998.
- Walker, Luke A., ICANN's Uniform Domain Name Dispute Resolution
Policy, 15 BerkeleyTech. L. J. 297, (2000).
- Wang, F. F., Online Dispute Resolution: Technology, Management and
Legal Practice from an International Perspective, Abington:
Woodhead Publishing, 2008.

참 고 문 헌

Wetting, S. & Zehendner, E., The Electric Agent: A Legal PersonalLodder,
A. R., Man and Machine: What's the Difference,

Zohar Efroni, The Anticybersuattng and Consumer Protect Act and the
Uniform Dispute Resolution Policy: New Opportunities For
International Forum Shopping?, 26 Colum. J.L.& Arts 335,
(2003).

3. 기타 참고자료

www.cybersettle.com

www.risolvionline.com/?Ing_id=14

www.smartsettle.com

<http://odr.info/node/32>

<http://www.icann.org//dndr/udrp/policy.htm>

U.N. Conference on Trade & Development Report 2003, at 185,
UNCTAD/SIDTE/ECB/2003/1, U.N. Sales No. E.03.Π.D.30(2003),
available at http://www.unctad.org/en/docs/ecdr2003_en.pdf

<http://www.wipo.int/export/sites/www/amc/en/docs/report-final1.pdf>

<http://www.icann.org/en/dndr/udrp/approved-providers.htm>

<http://www.wipo.org>

<http://www.icann.org/dndr/udrp/uniform-rules.htm>

<http://domains.adrforum.com/main.aspx?itemID=263&hideBar=True&navID=199&news=26>

<http://www.squaretarde.com>

<http://www.ecodir.org/odrp/index.htm>

<http://www.onlineresolution.com>

<http://www.eneutral.com/>

<http://www.webmediate.com>

<http://www.novaforum.com>

<http://www.resolvemydispute.com>

<http://cybersettle.com/pub>

<http://www.cybersettle.com/pub/home/about.aspx>

<http://www.cybersettle.com/pub/home/about/factsheet.aspx>

<http://www.who.is/whois/vmag.org/>

<http://www.vmag.org/>

<http://www.settlethecase.com>

<http://www.resolutionforum.com>

<http://www.bbbonline.org>

UNCITRAL 초안

<http://www.appellex.com/>

<http://www.smartsettle.com/>

<http://www.smartsettle.com/home/about-us/process/>