
UNCITRAL ODR Working Group 제25차 뉴욕회의 분석 및 향후 대응 과제

손 현



한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

비교법제 연구 12-20-⑥

**UNCITRAL ODR Working Group
제25차 뉴욕회의 분석 및
향후 대응 과제**

손 현

UNCITRAL ODR Working Group

제25차 뉴욕회의 분석 및

향후 대응 과제

Analysis on the 25th Session of UNCITRAL Working Group III (ODR) and Next Corresponding Challenges

연구자 : 손 현(부연구위원)

Son, Hyun

2012. 8. 31.



한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

요 약 문

I. 배경 및 목적

- UNCITRAL은 2010년 7월 제43차 전체회의(Commission meeting)에서 온라인 분쟁 해결(ODR; Online Dispute Resolution)을 Working Group(이하 ‘W/G’로 약칭)의 주제로 선정하고, ODR W/G을 통해 각국의 대표 및 전문가들이 모여 국제 전자상거래 분쟁을 대상으로 한 ODR 국제 규범 논의를 진행해나가고 있음
- 지금까지 2010년 12월 제22차 비엔나 회의를 시작으로, 2011년 제23차 뉴욕, 제24차 비엔나, 2012년 제25차 뉴욕 회의를 통해 ODR 절차 규칙(안) 등을 마련하고, 중립적 제3자에 대한 가이드라인, ODR 제공자에 대한 최소한의 기준 등과 함께 관련 논의를 지속해 나가고 있음.
- 본 연구는 UNCITRAL ODR W/G 제25차 회의 내용 분석을 통하여 국제 ODR framework이 어떻게 형성되고, 각 쟁점별 주요 아젠다의 논의가 어떻게 진행되었는지를 살펴봄으로써 향후 회의에 대한 우리의 대응 전략을 모색하여 적극적으로 국제 규범 형성 과정에 참여하고, 향후 국내 ODR 정책 및 입법 방향을 제시하는 것을 목적으로 함.

II. 주요 내용

- UNCITRAL ODR W/G의 기존 논의 내용 개관
 - ODR W/G의 작업 배경 및 주요 아젠다
 - ODR W/G의 제22차~제24차 회의 내용 소개
- UNCITRAL ODR W/G의 제25차 회의 내용 분석
 - ODR W/G의 제25차 회의 내용 개관
 - ODR 절차 규칙(안) 분석 및 검토
 - ODR 제공자를 위한 가이드라인 및 최소한의 요건 검토
 - ODR 중립적 제3자를 위한 가이드라인 및 최소한의 요건 검토
 - 분쟁해결을 위한 실체법적 원칙에 대한 검토
 - 소비자 보호 문제 검토
- UNCITRAL ODR W/G의 제26차 회의 대응 전략 모색
 - ODR W/G의 논의 방향성 검토
 - ODR W/G 논의에 대응한 국내 정책 및 입법 방향
 - ODR W/G의 제26차 회의 대응 전략

III. 기대효과

- UNCITRAL ODR Working Group의 국제 규범 형성과정에서의 참여 지원

- UNCITRAL ODR Working Group의 국제 규범 모델에 대한 대응 전략 모색
- 국내 ODR 정책 및 입법 모델 수립 지원

▶ 주제어 : 국제상거래법위원회(UNCITRAL), 온라인 분쟁해결(ODR), ODR 절차 규칙, 국제 전자상거래

Abstract

I . Background and Objectives

- UNCITRAL picked Online Dispute Resolution (ODR) as a theme of Working Group III at the 43rd Commission Meeting in July 2010, and is proceeding the discussion of international norms on international e-commerce disputes.
- Until now the 22nd Vienna meeting in December 2010 as a starting point, the 23rd New York meeting in 2011, the 24th Vienna meeting, and the 25th New York meeting in 2012 were held. Through those meetings, ODR draft procedural rules, a Guideline for neutral third parties, and Minimum Standards for ODR providers are continuously discussed.
- This study aims to explore our strategy to future meetings by analysing the contents of the 25th UNCITRAL ODR W/G session, how the international ODR framework is formed, and how the main agenda of discussion has been proceeded. Based on the analysis, this study aims to support Korea to participate actively in the process of international norm formation, and to give direction to domestic ODR policy and legislation.

II. Main Contents

- Overview of the existing UNCITRAL ODR W/G's agenda
 - ODR W/G's background and the main agenda
 - Introduction of ODR W/G's 22rd~24th session agenda
- Content analysis of the 25th session of UNCITRAL ODR W/G
 - Contents overview of the 25th ODR W/G session
 - Review on ODR draft procedural rules
 - Review on the guideline for ODR providers and the minimum requirements
 - Review on the guideline for neutral 3rd parties and the minimum requirements
 - Review on the legal principles for dispute resolution
 - Review on consumer protection issues
- Responding Strategies to the 26th UNCITRAL ODR W/G session
 - Review on discussion direction of ODR W/G
 - Domestic policy and legislation Direction corresponding to ODR W/G
 - Strategies for the 26th ODR W/G session

III. Expected Effects

- Supporting to participate in the process of formation of international norms of UNCITRAL ODR W/G
- Drawing strategies to UNCITRAL ODR W/G's international norm model
- Supporting the establishment of domestic ODR policy and legislative models

➤ Key Words : United Nations Commission on International Trade Law(UNCITRAL), Working Group III, online dispute resolution(ODR), ODR draft procedural rules, cross-border electronic commerce transactions

목 차

요 약 문	3
Abstract	7
제 1 장 서 론	13
제 1 절 연구의 목적	13
제 2 절 연구의 범위 및 방법	14
제 2 장 UNCITRAL ODR W/G의 기존 논의 내용 개관	17
제 1 절 ODR W/G의 작업 배경	17
제 2 절 ODR W/G의 주요 아젠다	18
제 3 절 ODR W/G의 제22차~제24차 회의 내용 소개	19
I. 제22차 회의	19
II. 제23차 및 제24차 회의	20
제 3 장 UNCITRAL ODR W/G의 제25차 회의 내용 분석	23
제 1 절 ODR W/G의 제25차 회의 아젠다 개관	23
제 2 절 ODR 절차 규칙(안) 분석	24
I. 개 관	24
II. ODR 절차 규칙(안) 분석	24
III. 검 토	54
제 3 절 기타 국제 ODR Framework(안) 분석	56
I. 국제 framework(안) 개관	57

II. ODR 제공자를 위한 가이드라인 및 최소한의 요건	57
III. ODR 중립적 제3자를 위한 가이드라인 및 최소한의 요건 ...	58
IV. 분쟁해결을 위한 실체법적 원칙	62
V. 소비자 보호	69
제 4 장 UNCITRAL ODR W/G의 제26차 회의 대응 전략 모색 ...	71
제 1 절 ODR W/G 논의에 대응한 국내 정책 및 입법 방향 ...	71
제 2 절 ODR W/G의 제26차 회의 대응 전략	74
참 고 문 헌	77

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

UNCITRAL(유엔국제상거래법위원회)은 2010년 7월 제43차 전체회의(Commission meeting)에서 온라인 분쟁 해결(ODR; Online Dispute Resolution)을 Working Group(분과위원회, 이하 ‘W/G’로 약칭 한다) III의 주제로 선정하고, ODR W/G을 통해 각국의 대표 및 전문가들이 모여 국제 전자상거래 분쟁을 대상으로 한 ODR 국제 규범 논의를 진행해 나가고 있다. 지금까지 2010년 12월 제22차 비엔나 회의를 시작으로, 2011년 7월 뉴욕, 2011년 11월 비엔나 회의를 통해 ODR 절차 규칙 초안 등을 마련하고 논의를 진행해왔다.

하지만, 국제 ODR framework에 대한 구체적인 내용은 아직도 논의 중에 있으며, 중립적 제3자에 대한 가이드라인, ODR 제공자에 대한 최소한의 기준, 분쟁해결을 위한 실체법적 원칙, 국제 집행 메커니즘 문제 등 아직도 해결되지 못한 많은 난제들을 가지고 있다. 이에 ODR W/G은 2012년에도 제25차 뉴욕회의, 제26차 비엔나 회의를 통해 논의를 지속해나가고 있으며, 한국에서도 정부대표단 파견을 통해 논의에 적극적으로 참여해나가고 있다.¹⁾

이러한 UNCITRAL의 국제 ODR 규범 작업에 따라 국제 ODR framework이 마련되면, 국제 전자상거래 이용자들은 공인된 국제 ODR 서비스 제공자를 통하여 분쟁해결과정에 참여하게 될 것으로 본다. 이

1) 제25차 회의의 경우 UNCITRAL 28개 회원국에서 파견된 대표 76명 및 9개 참관국 대표 22명 및 17개 국제기관 관계자 등 총 150여명이 참석하였다. 우리나라는 최용훈 검사, 오수근 이화여자대학교 교수, 김대영 공정거래위원회 사무관, 이찬향 소비자원 차장, 이병준 한국외국어대학교 교수, 방옥경 전자거래분쟁조정위원회 사무국 선임 등 참석하였으며, 가정준 한국외국어대학교 교수가 참관하였다(UNCITRAL Working Group III 제25차 회의 참석 결과 보고서(이병준 교수 작성) 참조).

러한 국제적인 움직임에 따라 우리나라의 경우에도 국내 전자상거래 기업 등 관련 산업의 육성 및 발전과 소비자보호를 위해서도 ODR 국제 규범에 맞는 신뢰성 있는 분쟁해결제도로서의 국제 ODR 서비스의 제공(플랫폼 구축) 및 이를 제도화하는 노력이 필요하다.

본 연구는 UNCITRAL ODR Working Group 제25차 회의 내용 분석을 통하여 국제 ODR framework이 어떻게 형성되고, 각 쟁점별 주요 아젠다의 논의가 어떻게 진행되어 가는지를 살펴봄으로써 향후 회의에 대한 우리의 대응 전략을 모색하여 적극적으로 국제 규범 형성 과정에 참여하고, 향후 국내 ODR 정책 및 입법 방향을 제시하는 것을 목적으로 하였다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

본 연구는 UNCITRAL 사무국에서 제25차 뉴욕회의 자료로 제공한 다음의 Working Paper의 분석에 기초하였다. 다만, 분석을 위하여 기존 회의의 자료, 최근 EU의 소비자 ADR 지침 및 ODR 규정(안) 등 관련 국제 규범, 국내 관련 법령 및 문헌 등을 참고하였다.

- A/CN.9/WG.III/WP.111 - Annotated provisional agenda
- A/CN.9/WG.III/WP.112 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- A/CN.9/WG.III/WP.113 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: further issues for consideration in the conception of a global ODR framework
- A/CN.9/WG.III/WP.114 - Proposal on principles applicable to Online Dispute Resolution providers and neutrals - Proposal by the Canadian delegation
- A/CN.9/WG.III/WP.115 - Analysis and Proposal for Incorporation of Substantive Principles for ODR Claims and Relief into Article 4 of the Draft

Procedural Rules - Note submitted by the Center for International Legal Education (CILE)

- A/CN.9/744 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fifth session (New York, 21-25 May 2012)

한편, 각 아젠다별 쟁점에 대한 국내 관련 부처 및 기관, 전문가들로 구성된 연구 포럼(실무협의회) 개최를 통하여 적극적으로 의견을 교환하고, 이를 바탕으로 UNCITRAL의 논의에 참여하였다.

제 2 장 UNCITRAL ODR W/G의 기존 논의 내용 개관²⁾

제 1 절 ODR W/G의 작업 배경

ODR W/G의 작업 배경은 법원의 소송절차를 통한 전통적인 사법제도로는 국제 전자상거래 분쟁에 있어 적절한 해결책이 될 수 없고, 소액, 대량(low-value, high-volume)의 B2B(business-to-business), B2C(business-to-consumer) 분쟁에 있어서는 국제 ODR 시스템이 국제 분쟁에서 신속한 해결책을 제시하여 주고, 강제집행까지 가능하게 해 줄 수 있는 해결책이 될 수 있다는 국제적인 공감대 형성에 기반하였다.

물론 이러한 작업에 있어 모든 관련 당사자들의 요구를 충족하고, 문화적·사법적·언어적인 차이점들을 포괄할 수 있는 ODR 시스템을 만드는 데에는 많은 문제들에 직면할 수 있다는 점에 대해서도 공감하였다.³⁾ 또한 각 국가별로 소비자 보호법과 정책에 큰 차이가 있는데, 소비자 보호에 관한 이슈들을 단일 규범에 의해 다룰 수 있는지에 대한 의문도 제기되었다.

하지만 UNCITRAL은 전통적인 소송을 기초로 한 기존의 사법 체계가 소액 다량의 국제적 전자상거래에서 발생하는 분쟁해결에 적합하지 않으므로 이에 적합한 분쟁해결 모델이 결국 필요하다고 보고, 각 국가나 각 지역에서 진행하고 있는 ODR 구축사업을 검토한 후 이를

2) 지금까지의 논의에 대한 자세한 내용은 오수근, 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(IV)-UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석」, 한국법제연구원 2011, 손현·이병준, 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(VI)-ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언」, 한국법제연구원 2011 참조

3) 이 점과 관련하여 각 국가들간의 정보격차를 인지하고, 개발도상국의 의견을 듣기 위해 노력하여야 한다는 점도 강조되었다.

합리적으로 규율할 수 있는 국제적인 ODR 일반 규칙을 UNCITRAL에서 제정하도록 본회의에서 제안하였다. 구체적으로 제43차 전체 회의에서 위원회는 온라인 분쟁해결 절차에 의해 해결될 수 있는 전자상거래 분쟁의 유형⁴⁾, 온라인 분쟁해결을 위한 절차규칙의 작성, 공인된 온라인 분쟁해결 서비스 제공자들이 하나의 데이터베이스를 유지하는 것이 가능하고 바람직한지 여부, 온라인 분쟁해결 절차를 통해 결정된 배상에 대한 강제집행의 문제 등에 대한 연구가 필요하다고 제안하였다.

이에 UNCITRAL은 2010년 12월 Working Group III 제22차 회의에서 ODR에 대한 국제 규범을 만드는 작업을 시작하고, 현재까지 논의를 지속해나가고 있다.

제 2 절 ODR W/G의 주요 아젠다

UNCITRAL 위원회에서 ODR ODR W/G에 위임한 사항 및 주요 아젠다는 ① ODR의 대상이 되는 전자상거래 분쟁의 종류(B2B, B2C, C2C), ② 협상, 조정, 중재의 ODR 절차 단계 ③ ODR 절차 규칙, ODR 제공자에 대한 가이드라인, 실체법, 집행 순으로의 논의 내용, ④ 절차 규칙과 별도 문서로 구성되는 ODR 체계의 구성, ⑤ ODR 플랫폼, ⑥ ODR 제공자, ⑦ 합의 또는 결정의 집행 등이다.⁵⁾

ODR의 포괄적 절차규칙의 초안 작성과 관련하여 이슈가 되는 사항은 ODR이 다룰 소의 종류⁶⁾, ODR의 개시, 양 당사자들에게 계약의

4) 처음에는 B2B거래로 제한하여야 한다는 제안이 있었지만, B2B와 B2C거래를 구분하고 사업자와 소비자를 구별하는 것이 어렵다는 문제점이 제기되었고, 이에 두 종류의 거래에 모두 적용되는 일반 규정을 만드는 것으로 공감대가 형성되었지만, 추후 논의를 통해 조정이 가능함을 전제로 하였다.

5) 오수근, 앞의 보고서 참조.

6) B2B, B2C 거래 및 초국가적인 소액, 대량의 거래로 어느 정도 합의가 이루어진 상황이다.

체결 시에 분쟁 조정을 할 수 있는 것과 관련한 합의에 대한 고지 및 설명, 분쟁 해결 절차에 있어서의 단계, 즉 협상, 조정, 중재를 포함하여 사안을 결정하고 집행하는데 있어 실질적인 법리들의 설명, 절차의 용어 및 정의와 같은 절차적 문제들의 설명, 뉴욕 협약(New York Convention)의 적용, 다른 ODR 시스템의 규정들에 대한 참조, 적절한 위치에 따른 옵션들의 설정 등이 주요 쟁점으로 다루어지고 있다.

현재의 논의 방향은 일반적인 ODR 절차 규칙과 이에 수반된 4개의 개별 문건, ① ODR 제공자들을 위한 가이드라인과 최소요건, ② 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소요건, ③ 분쟁의 해결을 위한 실체법적 원리들, ④ 국제적인 집행방법을 만드는 쪽으로 논의가 진행되고 있는 상황이다.

제 3 절 ODR W/G의 제22차~제24차 회의 내용 소개

I. 제22차 회의

W/G은 제22차 회의(2010년 12월 13일 ~ 17일, 비엔나)에서 ODR에 대한 논의를 개시하였으며, 사무국에 B2B, B2C의 소액, 대량 거래의 국제거래에 어떠한 ODR 청구의 방법을 취할 것인지에 대한 검토를 포함하는 ODR을 위한 일반 절차 규칙의 초안 준비와 이용 가능한 관련 정보의 목록을 요청하였다.⁷⁾ 본 회의는 국제 전자상거래분쟁의 해결을 위한 온라인 분쟁해결 절차를 만들기 위한 첫 회기였으며, 기본적으로 국제적인 전자상거래에서 B2B 및 B2C로 이루어지는 소액의 대량 피해사건을 다룰 수 있는 온라인 분쟁해결 모델을 만들기 위한 기본적이고 기초적 논의가 진행되었다. 국제적인 소액 대량의 전자상

7) 해당 자료는 UNCITRAL 웹사이트에 공개되어 있다.

거래의 경우 기존의 재판을 통한 해결은 부적절하고 실효성이 없다는 공동의 인식 하에 온라인 분쟁해결 모델은 소액의 피해를 대상으로 하여 신속하고 저렴한 분쟁해결 모델을 지향하고 있다. 주된 대상이 소비자 거래이므로 소비자의 권리를 침해하지 않도록 설계하여야 한다는 인식도 같이 하였다. 온라인 분쟁해결 모델의 기본 원리를 설계하는 작업이므로 협상, 조정, 중재 등 모든 절차를 포괄하는 모델에 관한 논의를 진행하였다. 대부분의 사안은 협상 내지 조정을 통해 해결될 것이나, 복잡하고 어려운 쟁점, 특히 소비자법과의 충돌 문제는 주로 중재와 관련되었다. 다음 회기부터 절차적 원리를 위주로 논의를 진행한 후 실체법적 쟁점 및 집행 등의 문제들에 대해 논의를 이어서 하기로 결정하였다.

II. 제23차 및 제24차 회의

제23차 회의(2011년 5월 23일 ~ 27일, 뉴욕)와 제24차 회의(2011년 11월 14일 ~ 18일, 비엔나)에서 W/G은 A/CN.9/WG.III/WP.107와 A/CN.9/WG.III/WP.109 문건에 포함된 일반 절차규칙에 대하여 검토를 시작하였다. 또한 추가적으로 제3자의 가이드라인, ODR 제공자의 최소 요건, 분쟁해결을 위한 실체법적 원칙 그리고 국제 집행 메커니즘에 대한 쟁점들을 다루고 있는 문건들과 일반 절차 규칙 초안의 개정안을 준비하도록 사무국에 요청하였다.

제23차 회의에서 위원회는 온라인 분쟁 조정에 대해 이후에 진행될 프로그램에 대하여 의견을 교환하였으며, 온라인 분쟁해결 절차의 활발한 이용을 촉진하기 위하여 추후 논의를 진행시키기로 합의하였다. 또한 같은 맥락에서 조정과 화해 등과 같은 분쟁해결기술이 소비자와 사업 당사자(commercial parties) 양자를 위하여 활용될 수 있으리라는 점이 주목되었다. 전자상거래는 소비자와 사업당사자의 경계를 무너

뜨리고 있다고 보았다. 조정은 공공정책상의 이유로 인하여 그간 수많은 나라에서 소비자 분쟁에 대한 해결절차에서 제외되어 왔으며 조정을 통한 국제기구와의 협력도 어렵다고 여겨져 왔다. 이에 추후 회의에서 위원회는 온라인분쟁절차에 대하여 리서치 및 연구를 더 진행시키기로 합의하였으며, Working II(중재와 화해)와 IV(전자상거래)와 함께 협력하여 위 분야에 대한 시각을 조율해가기로 하였다. 제23차 회의 및 제24차 회의에서 W/G은 국제전자상거래상의 법적기준 마련에 관하여 사무국이 마련한 문건을 기초로 계속 회의를 진행하였다.

제 3 장 UNCITRAL ODR W/G의 제25차 회의 내용 분석

제 1 절 ODR W/G의 제25차 회의 아젠다 개관

제25차 회의에서는 제23차, 제24차 회의에 이어 신속하면서 소비자 보호를 충분히 고려할 수 있는 3단계 분쟁해결 모델(협상-조정-중재)에 관한 절차규정에 대하여 계속적으로 논의하였다.⁸⁾

제25차 회의에서 제출된 ODR 절차 규칙(안)들은 B2B, B2C의 소액, 대량 거래의 국제 전자상거래에 어떠한 ODR의 청구의 방법을 취할 것인지에 대한 검토를 포함하는 ODR을 위한 일반 절차 규칙의 초안에 대한 W/G의 결정에 부합되도록 준비되었다. 초안 제1조부터 그 적용에 있어서 강행 법규적 성질이 적용되는 한도에서 계약법적 성질을 갖는 양 당사자의 동의를 전제로 한다. ODR 체계의 전체적인 디자인에 대하여 절차규칙 초안(규칙)과 관련한 몇 가지 쟁점들에 대해서도 다루었다. 문건 A/CN.9/WG.III/WP.113은 ODR 제공자와 중립적 제3자 그리고 사안의 결정에 필요한 실체법적 원칙에 대한 가이드라인과 최소요건을 포함한 많은 쟁점들을 다루고 있다. W/G은 ODR 절차가 협상단계와 그에 따른 촉진된 합의단계 그리고 두 번째 단계에서 결정이 나지 않는 경우의 중립적 제3자의 최종적이고 구속력 있는 결정을 포함한다는 전제하에 규칙이 준비된다는 점을 고려할 수 있다. 단계를 결정함에 있어서 당사자들에게 재량권이 주어진 경우 규칙의 변경이 필요한 곳에 표시를 하였다.

한편, W/G은 국제전자상거래상의 법적기준 마련에 대하여 사무국이 마련한 절차규정 초안⁹⁾ 및 국제 온라인 분쟁해결 절차 구조에 대한 콘셉트(concept)에 대하여 토의한 바 있다. 이에 W/G은 캐나다의 대표

8) UNCITRAL Working Group III 제25차 회의 참석 결과 보고서 참조

9) A/CN.9/WG.III/WP.112 and Add.1

단이 작성한 “온라인 분쟁해결 서비스 제공자와 중립적 제3자에 적용할 수 있는 규정의 준비에 관한 제안¹⁰⁾”과 Center for International Legal Education이 제출한 “ODR 신청과 배상을 위한 실제 규정을 초안절차 규칙에 포함시키는 것에 대한 분석과 제안에 관하여”라는 보고서가 발표되었다. 또한 소비자보호에 대한 위원회의 작업이 어떠한 효과를 초래할 것인지에 대한 논의 내용, W/G은 제44차 회의에서 위원회가 W/G에 소비자보호에 대한 위원회의 일련의 작업이 어떠한 효과를 가지고 올 것인지에 대하여 조사하고 이를 위원회에 보고하도록 요구한 바 있기에 W/G은 A/CN.9/WG.III/WP.113 paragraphs 15 and 16에서 위 조사에 대한 기초내용을 조사하여 제공하였다.

제 2 절 ODR 절차 규칙(안) 분석

I. 개 관

ODR 절차 규칙(안)은 전문, 적용 범위(제1조), 정의(제2조), 통신(제3조), 개시(제4조), 협상(제5조), 중립적 제3자의 선정(제6조), 중립적 제4자의 권한(제7조), 촉진된 합의(제8조), 결정, 판정(제9조), 절차상의 언어(제10조), 대리권(제11조), 면책(제12조), 제13조(비용)로 구성되어 있다. 이하에서는 각 조문별로 내용과 조문별 쟁점에 대한 W/G의 고려 사항을 소개하고, 25차 뉴욕회의에서의 해당 조문에 대한 논의 내용을 살펴본다.

II. ODR 절차 규칙(안) 분석

1. 일반적인 논의 사항

제25차 회의에서는 ODR 절차규칙의 목적은 각 국의 국내법에 영향을 미치려는 것이 아니라, 일반적으로 법원에 제소가 불가능한 초국

10) A/CN.9/WG.III/WP.113

가적인 소액 분쟁에 있어 신속·저렴하고 실질적인 분쟁해결 방안을 제공하는 것에 있다는 점을 분명히 하였다. 이와 같은 경우 ODR시스템이 공정하고 효율적이라면 국내법원을 통한 해결을 원하지 않는 소비자들에게 유용할 것이다.

한편, 소비자가 포함된 중재합의는 많은 비용이 들고 복잡하여 소비자들에게 어려움을 줄 수 있다는 이유로, 법원이 이와 같은 중재합의를 무효화하는 경우가 많다는 점이 지적되었으며 따라서 본 규칙의 적용과 관련하여 각국의 대표단들은 본 규칙이 계약의 성질을 가지며, 당사자 합의에 의하여 적용된다는 데에 동의하였다. 따라서 본 규칙은 당사자에게 국내법이 허용하는 한도에서 구속력을 갖도록 해야 한다는 합의가 이뤄졌다. 그 결과 본 규칙은 당사자가 국내법이 보장하는 관할권내의 법원에의 제소를 제한 할 수 없다는 점에 대체적인 합의가 이루어졌다.

2. 전 문(Draft preamble)

(1) 내 용

- “1. UNCITRAL의 온라인분쟁해결 규칙(“이하 규칙”)은 전자통신수단을 이용한 국제적인 소액, 대량의 거래를 대상으로 한다.
- “2. 규칙은 다음에 열거되는 문서들을 포함하는 온라인분쟁해결 체계와 함께 사용된다. 이는 규칙에 [부록으로서] 포함되어있다:
- “[(a) ODR제공자들을 위한 가이드라인과 최소 요건]
- “[(b) 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소 요건]
- “[(c) 분쟁의 해결을 위한 실체법적 원리]
- “[(d) 국제적인 집행 방법]
- “[...]
- [“3. 모든 개별, 추가적인 [규칙][문서들]은 동 규칙과 부합해야 한다.”]

(2) 논의 사항

제25차 회의 결과보고서에는 전문과 관련하여 논의된 내용이 따로 나오지는 않는다. 다만, A/CN.9/ WG.III/ WP.112 및 Add.1에 따르면 초안 전문에 본 규칙은 “상품의 판매와 서비스의 제공”과 관련된 분쟁에 적용할 것을 의도하였다는 내용을 포함시키라는 이전 회의의 제안에 대해 제25차 회의에서 논의해볼 것을 제안하였다.

한편, W/G은 전문 제2항에서 열거된 문건들의 목록은 완전하지 않으므로 이에 대한 고민을 계속할 것에 동의하였다. W/G은 그 위임의 이행을 위하여 이러한 문건들 중 어떤 문건들을 추가로 준비해야 하는지 고려하기로 하였다. 예를 들어 다른 보충적인 -그리고 선택적인- 문건은 ODR 제공자에 의해 채택된 추가적인 규칙들을 포함할 수 있다. ODR 제공자는 비용, 역일의 정의, 중립적 제3자 선정에 대한 기피 및 회피 등 규칙에는 포함되지 않은 쟁점과 각 ODR 제공자에 의해 다르게 취급되는 쟁점을 다루는 추가적인 규칙들을 채택하도록 선택할 수 있을 것이다.

3. 제1조(적용범위, Scope of application)

(1) 내용

선택조항1. - “[1. 동 규칙은 온라인 거래의 당사자들이 거래와 관련한 분쟁을 동 규칙에 따라 해결할 것을 합의한 경우에 ODR 절차에 적용된다. [당사자들이 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리를 조건으로.]

선택조항2. - “[1. 거래 당시 혹은 그 후에, 온라인 거래의 당사자들이 거래와 관련한 분쟁을 동 규칙에 따른 ODR에 구속되어 해결할 것을 합의한 경우 (“합의”), 동 규칙은 당사자들이 명백하거나 적절한 합의의 통지를 한 때에 적용된다. [이러한 통지는, 동 규칙 하에 분쟁을 중재하는 것에 대해 당사자

들이 악의라는 것을 명백히 하기 위하여, ODR절차와 동 규칙은 원거래와 별개라는 것에 대한 당사자의 동의를 요한다.]

“[2. 동 규칙의 사용 조건으로 [판매자][당사자들]은 그들의 연락처를 기재해야 한다.]”

(2) 논의 사항

① 제1조 제1항

W/G은 소비자의 사전중재합의와 관련하여 이전에 제기되었던 다른 쟁점들을 다루기 위해 초안 제1조 제1항을 다음과 같이 제안하였고, 초안 선택조항들보다 더 적절한 것으로 언급하였다.

“1. 온라인 거래의 당사자들이 거래와 관련한 분쟁을 동 규칙에 따른 ODR에 따라 해결할 것을 -거래 당시 혹은 그 후에, 또는 거래와는 별개로- 확실하고 적절한 사전 동의를 통해 합의한 경우에 한하여 동 규칙을 적용한다.”

위 조항이 앞서 제기된 다양한 관점들을 반영하고 있으며, 앞으로의 논의에 좋은 시초가 될 것이라는 점에 대해 전반적인 합의가 있었으나, 반면 자국의 국내법 하에서 소비자 보호 측면으로는 충분하지 않다는 문제도 제기되었다. 또한 제안된 위 조항이 소비자의 ODR 절차 사용에 관한 사전중재합의와 관련한 문제들을 충분히 수용하지 않는다는 점이 강조되었다. 소비자는 동 규칙에 따른 신청을 함으로써, 그 신청을 하는 시점에 “분쟁 후” ODR 절차 사용에 관한 동의를 의사표시를 한 것으로 볼 수 있다. 소비자가 피신청인일 경우, 그 동의를 의사표시는 중립적 제3자가 확신할 수 있는 정도의 것이어야 한다. 개별 사건에서 ODR 절차 사용에 관한 유효한 동의가 존재하는지 여부

를 결정하는 것은 초안 규칙 하의 중립적 제3자의 권한이라는 것이 지적되었다.

“사전 동의(informed consent)”라는 용어의 사용에 관하여, 이 용어가 의료법학에서는 동일한 의미로 이해되지만, ODR의 맥락에서는 애매하다는 문제점이 제기되었다. 또한 ODR 절차에서 패한 소비자는 그의 ODR 절차 사용에 관한 동의가 “안내(informed)”되지 않았음을 이유로 일반 법원에서 다시 소송하려 할 것이라는 우려가 있었다. 이러한 관점에서 “사전 동의”라는 용어를 “표현 동의(express consent)”로 대체하자는 의견이 있었다. “사전 동의”라는 용어의 의미에 관한 시각은, 특히 당사자가 동 규칙의 사용에 관해 동의함으로써 어떤 권리를 포기하는지에 대해 알고 있음을 반드시 명확하게 해야 하는지 여부에 대한 논의로 발전하였다(예를 들어, 국내 법원에서의 재판을 받을 권리). ODR 판정이 동 규칙의 적용을 받지 않는 신체 상해나 간접손해 등에 대한 후조치를 취할 수 있음을 배제하지 않는다는 것을 명확하게 해야 한다는 의견이 있었다. 나아가 “사전 동의”라는 용어가 더욱 정확한 다른 용어로 대체되어야 한다는 제안이 있었다. 동의는 표현되어야 하고 안내되어야 하는 바, 전자는 당사자가 ODR 절차 사용에 동의하는 것은 거래와는 별개로 합의를 종결하는 것을 의미하며, 후자는 당사자가 동의와 합의에 대한 함축적 의미를 이해했음을 의미한다. 국내 법률 시스템에 대한 재청구를 배제하고(그러나 동 규칙의 적용을 받지 않고 제소된 경우는 제외), ODR 판정 결과는 최종적이며, 구속력이 있으며, 항소할 수 없다는 것이 포함되어야 한다는 의견이 있었다.

ODR 절차에 참여하겠다는 합의는 거래와는 별개의 것이기 때문에 소비자가 확실히 안내받았음을 명확히 해야 한다는 제안이 있었다. W/G은 “사전 동의”에 대한 예시를 해석서에 삽입할 것인지 혹은 법적 확실성을 강화하고 사업 당사자 측의 이해를 돕기 위해 동 규칙

내에서 명확하게 해야 하는지에 대해 논의하였다. 위의 논의 사항을 고려하여 제1항을 다음 두 문단으로 대체하자는 수정안이 제안되었다.

“1. 규칙은 전자적통신에 의해 거래를 한 당사자들이 ODR규칙의 범위내의 거래와 관련된 분쟁에 대하여 동 규칙에 따른 ODR에 따라 해결할 것을 독점적으로 합의한 경우에 적용된다.

1-1. 제1항에서 말하는 명시적 합의는 합의가 그 거래와 분리되어 이뤄지고 소비자에게 거래와 관련된 분쟁이 ODR규칙에 따른 ODR절차를 통하여 해결될 것이라는 명확한 통지를 하였음을 요건으로 한다.”

이후 “독점적으로 해결될 것이다”라는 의미를 내포할 수 있도록 “독점적으로”라는 단어를 삽입함으로써 제1항을 수정하자는 제안이 있었다. 2문단의 두 번째 “거래”라는 말 뒤에 “ODR 규칙 범위 내에서”라는 문구를 포함시키자는 의견도 있었다. 또한 위 제안된 표현을 제1조(적용범위)가 아닌, 제2조(정의) 등 규칙의 다른 조항에 포함시키자는 의견이 여럿 있었다. 또한 본 조항을 중재조항의 유용한 예시와 함께 설명할 경우, 그 예시를 기준으로 간주하게 되어 동 규칙 하에서 유효한 동의의 형식이 엄격히 판단케 될 것이라고 주의를 촉구하였다. 논의 이후 W/G은 위 제안을 고려하여 초안 제1조를 수정하기로 합의하였고, 이는 추후 W/G이 고려할 사항이 될 것이다.

W/G은 아래와 같은 문단을 추가하여 초안 제1조를 보충하는 수정안을 검토하였다.

“규칙은 소비자의 주거지의 국내법이 합의가 분쟁 발생 후에 이뤄지고 그러한 동의를 소비자가 분쟁이 발생한 후에 하지 않거나 거래시에 그러한 동의가 있었음을 확인할 수 있는 경우에만 구속력이 생기는 경우에 적용될 수 없다.”

ODR 절차가 관련 국내법규에 저촉되지 않는 범위 내에서 소비자에 의한 유효한 동의와 함께 진행되었음을 보장하기 위해서, 중재에 대한 사전분쟁합의가 소비자들을 구속하지 않는 상황을 검토하자는 발언이 있었다. 위 조항을 지지하는 발언과 우려가 여럿 있었다. 본 규칙이 중재뿐만 아니라 협상과 촉진된 합의도 제공하기 때문에, 특히 중재 전 단계에서 처리 완료되는 다수의 사례에서 규칙이 적용불가능하게 되지 않도록 주의하여야 한다는 견해가 있었다. 제안된 조항이 실체법적 원칙을 주장한다면 계약법에서 이 조항의 존재가 문제가 될 수도 있다는 의견과, 조항들이 소비자보호를 목적으로 하는 법적 규범을 훼손하려는 의도가 아니라는 취지로 UNCITRAL 전자상거래 모델법 제1조의 어구를 사용하여 의도하는 결과를 성취할 수 있다는 의견도 제시되었다.

본 규칙을 적용불가능하게 하는 것으로 유효한 중재합의가 있었는지 결정하는 중요한 기능을 못하게 한다는 점, 소비자의 거주지와 해당 국내법 등 검토를 요하는 문제들이 남아있다는 점, 비법률가가 활용하기에는 너무 복잡하다는 점, 소비자/구매자의 거주지가 중재합의의 집행가능성과 관련된 고려사항이라는 점에 전반적인 동의가 없었다는 점, “상거소”라는 개념이 세계적인 전자거래에서 적용되기 어려울 수 있다는 점 등이 지적되었다. 초안 제8조에 사전분쟁합의의 제한을 받는 당사자로 하여금 추가적인 “클릭”을 요하는 조항을 포함시켜, 이전에 영향을 받지 않던 “사업자”가 절차에 구속되도록 하자는 제안이 있었다. 이에 대해 개발도상국의 중소기업과 같은 판매자 역시 신청인이 될 수 있으나, 이들은 선진국의 고소득층 소비자에 비해 불이익을 받게 될 수도 있다는 점이 지적되었다. 따라서 논의를 거친 후에 제안된 수정안은 해석서에 반영되고 다음 회의에서 논의될 수 있도록 대괄호 처리하기로 결정되었다. 또한 W/G은 수정된 제1항과

제1항 bis.를 보완할 별개의 조항을 추가할 것을 제안하고자 하는 논의에 착수하였다. 본 규칙은 중재 외의 수단들도 망라하고 있으므로, UNCITRAL 중재규칙 제2조 제3항을 반영한 제안에서 “중재”라는 단어를 “ODR 절차”로 대체하여야 한다는 의견이 있었다. 논의 끝에 제안된 문단은 추후 검토할 수 있도록 대괄호 처리하기로 결정하였다.

② 제1조 제2항

제25차 회의에서는 “판매자”라는 용어를 삭제하고 “당사자들”이라는 용어로 확정하는 데에 전반적인 합의가 이루어졌다. 이는 “구매자-판매자”간의 분쟁이 아닌 다른 경우에도 동 규칙의 적합성을 유지하기 위함이라는 언급이 있었다. W/G은 기술적 중립의 원리를 상기하였고, 동 규칙의 전자주소의 특정한 유형을 정의하는 것은 미래 기술이 발전할 경우 동 규칙이 이에 대처할 수 없게 될 것이라는 견해가 있었다. 이에 비추어, 전자주소의 다른 유형들에 대한 언급은 동 규칙의 해석서에 포함시키자는 견해가 제시되었다.

동 규칙에 따라 이루어진 통신이 당사자들에게 의도한대로 도달하도록 하기 위해, 당사자들의 연락처에 현재 기능하고 있는 전자주소를 나타내도록 요구되어야 한다는 내용을 해석서에 포함하여야 한다는 의견이 제시되었다. 본 조항을 초안 제3조나 가능하다면 제4조로 재배치하자는 의견들이 있었고, 이 쟁점은 이미 논의가 종료되었다는 의견도 있었다. 당사자가 연락처를 거짓으로 기재하거나 잘못 기재하였다면 어떤 제재가 가하여 질 것인지, 그리고 이러한 제재는 동 규칙 자체에서 표시해야 하는지 혹은 다른 법률에서 나타나야 하는지에 대해 의문이 제기되었다. 논의 끝에, “판매자” 대신 “당사자들”이라는 용어를 선택하면서 본 항을 유지하고, 초안 제3조와 제4조를 논의한 후 본 조항의 위치변경에 관한 문제를 다시 논의하기로 합의하였다.

4. 제2조(정의, Definitions)

(1) 내 용

“이 규칙을 위하여:

- “1. “신청인”은 통지를 발송하여 이 규칙 하에서 온라인분쟁해결 절차를 개시한 당사자를 뜻한다.
- “2. “통신”은 ODR과 관련하여 본 규칙이 적용되는 당사자에 의하여 행하여진 진술, 선언, 요구, 통지, 답변, 제출, 알림 또는 요청을 뜻한다.
- “3. ‘전자적 통신’은 본 규칙이 적용되는 당사자에 의한 통신으로서 전자적, 자기적, 혹은 비슷한 수단을 포함하지만 전자 자료 교환(EDI), 이메일, 전보, 텔렉스, 팩스, 문자서비스(SMS), 웹 컨퍼런스, 온라인 채팅, 인터넷 포럼, 혹은 마이크로 블로깅에 제한되지 않는 송수신되는 모든 통신을 의미하고, 컴퓨터나 전자기기로 직접적으로 작동되기 위해서 디지털 형태로 전환 혹은 변환된 문서, 이미지, 문자 그리고 소리와 같은 아날로그 형태의 모든 정보를 포함한다.
- “4. ‘중립적 제3자’는 본 규칙에 따라 당사자들이 분쟁을 해결하도록 지원하고(하거나) [결정][판정]을 내리는 개인을 뜻한다.
- “5. ‘피신청인은 통지를 받는 당사자를 뜻한다.
- “6. ODR은 전자적 통신 및 기타 정보통신 기술의 활용으로 용이해진, [플랫폼을 기반으로 정보기술을 통해] 분쟁을 해결하는 [시스템][메커니즘]인 온라인분쟁해결을 뜻한다.
- “7. ‘ODR 플랫폼’은 ODR에 사용되는 전자적 통신을 작성, 송신, 수신, 저장, 교환 또는 처리하는 [시스템]으로, 하나 또는 그 이상의 온라인분쟁해결 창구를 뜻한다.
- “[8. ‘ODR 제공자’는 본 규칙에 따라서 당사자들이 분쟁을 해결할 수 있도록 ODR절차를 관리[하고][하고(하거나)] ODR플랫폼을 제공하는 온라인분쟁해결 제공자를 뜻한다.]”

[…]

(2) 논의사항

W/G은 용어 정의의 배열 순서를 그대로 유지할 것인지에 대해 논의하였는데, 현재 초안은 알파벳순으로 숫자를 붙여 배열되어 있으나, 이는 본 조를 다른 언어로 번역할 경우 배열 순서에 모순이 발생한다는 문제점이 있다. 언어와 무관하게 정의의 배열 순서는 같아야 한다는 데에 전반적인 합의가 이루어졌으므로, 사무국은 일관되고 논리적인 방법으로 배열 순서를 정해야 하며, 이는 W/G에 의해 추후 논의될 것이다. 제1항 “신청인”과 제2항 “통신”에 대해서는 현안을 유지하는 것에 반대의견이 없었다. 그리고 W/G은 제3항 “전자적 통신”의 정의에 디지털화된 통신의 요소를 포함하기로 한 결정을 재차 확인하였으며¹¹⁾, 이에 대해서는 토론 후에 현안을 유지하기로 합의하였다.

추가적 논의로서 “서면”의 정의를 본 조의 정의 목록에 추가하자는 의견이 있었고, 이에 전자상거래모델법 제6조를 따라 다음과 같이 제안되었다.

“서면은 차후 참조를 위하여 사용할 수 있도록 접근 가능한 정보를 포함하는 데이터 메시지를 의미한다.”

앞으로의 논의를 위해 위 문장은 대괄호 안에 넣기로 협의되었다. 각 조항별 중요 수정안은 다음과 같다.

① 제2조 제4항 “중립적 제3자”

“판정” 혹은 “결정”이라는 용어 사용 여부를 결정하기 위해 논의하였다. “분쟁과 관련하여 [결정][판정]을 내리는” 부분에 대하여 두 가지 의견이 제시되었다. 첫 번째 의견은 “분쟁과 관련하여 판정을 내리거나 혹은 기타 결정을 내리는 것¹²⁾”으로 대체하자는 것이며, 두 번째

11) A/CN.9/739,para.32

12) UNCITRAL 중재법의 제33조 제1항의 어구를 반영한 것이다.

의견은 “분쟁을 해결하는” 것으로 변경하자는 것이다. 두 의견 모두 대괄호 안에 넣기로 합의되었고, 본 조항의 목적은 중립적 제3자가 내린 결정의 성질에 관한 것이 아니라 중립적 제3자의 역할을 정의하기 위한 것임을 새기면서, 다음 단계에서 최종 채택하기로 하였다.

② 제2조 제6항 “ODR”

“시스템”과 “플랫폼을 기반으로 정보기술을 통해” 부분을 삭제하고, “메커니즘”으로 확정하기로 결정하였다.

③ 제2조 제7항 “ODR 플랫폼”

“시스템”의 용어 사용을 확정하였다.

④ 제2조 제8항 “ODR 제공자”

W/G은 현재의 초안을 “ODR 제공자’는 온라인분쟁해결 제공자로서 ODR 플랫폼을 유지하는 것과는 관계없이 본 규칙에 따라서 당사자들이 분쟁을 해결할 수 있도록 ODR 절차를 관리하는 사업체를 의미한다”로 교체하기로 결정하였다.

5. 제3조(통신, Communications)

(1) 내 용

“1. ODR절차 과정 중의 모든 통신은 [ODR플랫폼을 통해서 보내져야 하고 ODR제공자에게][ODR플랫폼을 통하여 ODR제공자에게 재전송되거나 ODR 제공자에게] 전자적 수단을 통해서 전달되어야 한다.

“2. 규칙상 작성된 모든 통신을 목적으로 하는 신청인의 지정된 전자 주소는 [들은] 신청인이 ODR제공자에게 달리 통보하지 않는 한 ODR통지(“통지”)에 있는 [것으로][것들로] 한다.

“3. ODR제공자가 통지를 전달할 전자주소는[들을] 신청인에 의해 제공된 피신청인의 주소[들]로 한다. 이후, 규칙상 작성된 모든 통신을 목적으로 하는 지정된 피신청인의 전자주소는[들은] 피신청인이 본 규칙을 수용하면서 ODR제공자에게 통지한 것[들] 또는 ODR절차 도중 변경을 통지한 것으로 한다.

“4. 규칙상 전자적 통신의 수신시기는 해당 통신의 수신자가 ODR플랫폼에서 확인할 수 있을 때로 한다.]

“5. ODR제공자는 [즉시][지체 없이] 모든 당사자[및 중립적 제3자]에게 지정된 전자주소로, 당사자들과 중립적 제3자 간의 전자적 통신을 수신 확인하였음을 전달하여야 한다.

“6. ODR제공자는 [즉시][지체 없이] 모든 당사자들 및 중립적 제3자에게 ODR플랫폼에서 모든 전자적 통신이 가능함을 알려야 한다.”

(2) 논의 사항

① 제3조 제1항

W/G은 ODR 플랫폼이 ODR 제공자가 소유하거나 ODR 제공자에 의해 운영되는지와 관계없이 모든 통신은 ODR 플랫폼을 통해 이루어져야 하는지에 대해 논의하였다. 편중되지 않는 절차가 보장되도록 ODR 제공자의 관리와 기술적 지원을 위하여 ODR 절차 내의 모든 통신은 ODR 플랫폼을 통해서 이루어져야 한다는 제안은 강한 지지를 얻었다. 당사자와 중립적 제3자로 하여금 사건 정보에 대해 접근을 가능하게 하는 기록의 유지는 투명성을 유지하는데 아주 중요하게 여겨졌다. ODR 플랫폼은 제3자가 거짓으로 ODR 제공자인 척하는 경우 등을 방지하는데 결정적인 역할을 한다는 언급이 있었다. 이 의견은 데이터 보안의 확실성, 기록 이용 가능성과 기록 유지의 용이성, 기한 준수의 확인 문제 등을 이유로 지지를 받았다.

따라서 제1항은 “ODR 절차 과정 중의 모든 통신은 전자적 수단을 통해서 ODR 제공자가 지시한 ODR 플랫폼을 통해서 전달되어야 한다.”로 변경하기로 합의하였다. 추후의 관점에서 볼 때, 플랫폼 디자인과 절차의 진행 문제와 같은 기술적 관점은 동 규칙에서 제외하여 독립된 문건으로 이동하는 것이 동 규칙을 간소화하고 이해를 용이하게 할 수 있으므로 이를 고려하자는 제안이 있었다.

② 제3조 제2항

W/G은 대괄호 안의 문장을 추후 논의하기로 하고 본 항을 유지하는데 동의했다.

③ 제3조 제3항

제3항 두 번째 문장의 “통지” 대신 명시된 연락처는 당사자들이 분쟁을 동 규칙에 따라 해결할 것을 합의할 당시 당사자들에 의해 특정된 것이어야 함을 나타내는 용어로 변경하자는 제안이 있었다. 동 규칙에 공식적으로 규정되기 전에¹³⁾ “통지”라는 용어의 사용으로 인해 잠재적으로 혼란을 일으킬 수 있음을 피할 수 있고, 더욱이 당사자들이 동 규칙의 적용을 수락했을 때 그 단계에서 사용된 (ODR제공자에게 인식된) 연락처는 기존에 사용되었던 연락처이어야 한다는 원칙을 이유로 이 제안은 지지를 얻었다.

제2조에 “통지”의 정의를 포함시키는 것이 더욱 유용할 것이라는 제안이 있었다. 피신청인의 주소가 실제로 분쟁이 발생한 때와 ODR에 의해 분쟁을 해결할 것에 동의할 때 사이에 변경되었으나 ODR 제공자에게 통지되지 않은 경우, 그 통지와 관련하여 발생 가능한 문제에 대한 논의가 있었다. W/G은 추후 회의에서 논의하기 위해 사무국에 대해 초안 제3조 제2항, 제3항과 관련하여 각기 다른 견해를 반영한 초안의 문장을 준비하도록 요청하였다.

13) 초안 제2조에서 찾아볼 수 있음.

④ 제3조 제4항

“ODR 플랫폼에서”라는 문구를 삭제하자는 제안이 있었다. 앞의 삭제와는 무관하게 조항 끝에 “수신자가 통보를 받은 이후에” 같은 문구를 추가하자는 제안도 있었다. 두 문구 모두 다음 회의에서 논의될 수 있도록 대괄호 처리하기로 합의하였다. W/G은 사무국에 대해 제6항에서의 고려사항을 반영하여 제4항의 수정안을 준비할 것을 요청하였다. 이후 초안 작성에 있어 중재보다는 ODR 이용에 보다 적합한 수정을 하고, UNCITRAL 중재규칙 제2조 제5항도 고려하여야 한다는 제안이 있었다. 또한 당사자가 제공자로부터 연락을 받지 못하는 경우, 제공자가 다른 수단을 이용하여 당사자에게 연락을 취하려는 노력을 해야 한다는 우려가 제기되었다.

⑤ 제3조 제5항 · 제6항

W/G은 추후 회의에서 대괄호 부분을 고려하기로 동의하였다.

6. 제4조(절차의 개시, Commencement)

(1) 내 용

- “1. 신청인은 온라인분쟁해결 제공자에 부칙 A의 신청서 양식에 따라 통지를 해야 한다. 이 통지는 가능한 한 신청인이 주장하는 모든 문서 및 증거자료, 혹은 그 증빙서류를 포함해야한다.
- “2. ODR제공자는 [즉시][지체 없이] 동 통지를 피신청인에게 발송해야 한다.
- “3. 피신청인은 부칙 B에 따른 양식에 따라 수령 후 [7]역일 이내에 통지에 대한 답변을 해야 한다. 답변은 가능한 한 피신청인이 주장하는 모든 문서 및 증거자료, 혹은 그 증빙서류를 포함해야한다.
- “4. 온라인분쟁해결절차는 전자적 통신 수령일에 온라인분쟁해결플랫폼에서 온라인분쟁해결 제공자가 제1항에 따라 발송하는 통지에 의해 시작되는 것으로 간주한다.

“[5. 피신청인은 신청인의 통지에 대응하여, [동일한 ODR제공자로부터] 제공된 통지에서 신청인에 의해 명시된 당해 거래(혹은 동일한 사실관계)에 있어 신청을 구할 수 있다(‘반대신청’). 반대신청은 [피신청인으로부터 원신청이 [통신되었다는][수령되었다는] 통지 후] [7일] 이내에 제기되어야 한다. [반대신청은 [원신청][피신청인의 통지]와 동일한 ODR절차에서 진행되어야 한다.

부 칙 A

“통지는 아래와 같은 사항을 포함한다.

“(a) 신청인 그리고 ODR 절차상 신청인의 위임을 받은 신청인의 대리인(만약에 있다면)의 이름과 지정된 전자 주소

“(b) 피신청인 그리고 ODR 절차상 신청인이 인지하고 있는 피신청인의 대리인(만약에 있다면)의 이름과 지정된 전자 주소

“(c) 신청 이유

“(d) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안

“(e) ODR절차에 참여하겠다는 동의의 표시 [또는, 적절한 경우, 당사자들이 그들 사이에 어떠한 분쟁이 발생하는 경우 ODR 절차에 따르기로 동의했다는 표시].”

“(f) 신청인이 피신청인에 대하여 당해 사안의 거래의 분쟁에 대하여 다른 구제절차를 취하지 않고 있다는 사실의 진술”

“(g) 위치한 장소

“[(h) 절차상 선호하는 언어]

“(i) 다른 모든 식별 및 인증 방법을 포함한 전자 형식에 따른 신청인 그리고 /혹은 신청인의 대리인의 서명

“[...]

부 칙 B

“답변서는 아래와 같은 사항을 포함한다.

“(a) 피신청인 그리고 ODR절차상 피신청인의 위임을 받은 피신청인의 대리인(만약에 있다면)의 이름과 지정된 전자 주소

“(b) 통지에 포함된 진술과 주장에 대한 답변

“(c) 분쟁을 해결하기 위해 제안된 방안

“[(d) 피신청인이 ODR절차에 참여하겠다는 동의의 표시]

“(e) 피신청인이 당해 사안의 거래의 분쟁에 대하여 다른 구제절차를 취하지 않고 있다는 사실의 진술
“(f) 피신청인이 위치한 장소
“[(g) 절차상 선호하는 언어]
“(h) 다른 모든 식별 및 인증 방법을 포함한 전자 형식에 따른 피신청인 그 리고/혹은 피신청인의 대리인의 서명
“[...]”

(2) 논의 사항

초안 제4조를 두 개의 조항으로 분리하여 단순함과 명확성을 추구 하자는 제안과 관련하여, W/G은 통지와 응답에 대한 조항을 분리할 것에 동의하였다. 추가적으로 현재 부칙의 내용을 각 조에 항의 형태로 반영할 것에 동의하였다. 나아가 112문건의 32, 33문단에서 논의된 통지의 수령시기에 대한 선택사항을 추가할 것인지에 대해 고려하기로 합의하였다.

7. 제5조(협상, Negotiation)

(1) 내 용

“1. 합의에 도달하면 ODR 절차는 자동적으로 종료한다.
“2. 당사자들이 답변이 이뤄지고 [10]역일 내에 협상을 통한 분쟁 합의에 이 르지 못한 경우, ODR절차는 자동으로 [다음] [촉진된 합의 [및 중재]] 단 계[들]로 넘어간다.
“3. 피신청인이 [5][7]역일 내에 통지에 답변하지 않는 경우, 협상을 거절한 것으로 간주되고 ODR 절차는 자동으로 [ODR 제공자가 아래 제6조에 따 라 [즉시][지체 없이] 중립적 제3자를 지명하는 절차인] [다음][진된 합의 [및 중재]] 단계[들]로 넘어간다.

“4. 당사자들은 [답변을 발송하기 위하여][합의에 도달하기 위하여]기한의 1회 연장에 동의할 수 있다. 단, 그러한 연장은 [10][5][7]역일을 넘을 수 없다.
“5. 당사자가 제1항에 기한 합의의 이행에 실패한 경우, 각 당사자는 중립적 제3자가 권한을 부여하는 [결정][판정]을 통한 합의의 조건을 반영한 [결정][판정]을 모색하기 위한 ODR 절차를 재개할 수 있을 것이다.]

(2) 논의 사항

① 제5항 제1항

당사자의 협상을 위한 지원이 필요하기 때문에, ODR 제공자는 당사자의 협상을 용이하게 할 기술적 수단을 제공하여야 하고, 이는 중립적 제3자의 개입 이전에도 제공되어야 한다는 점이 지적되었다. 본 규칙이 협상을 용이하게 할 수 있지만, 이 단계에서 당사자에게 협상할 것을 강요해서는 안 된다는 우려가 표명되었다. W/G은 협상단계를 보다 명확히 정의하기 위해 제1항의 문구를 수정하는 것을 고려하였다. 다음과 같은 수정안이 제안되었다.

“만일 제[--]항에서 정하는 응답을 수령한 경우, 양 당사자들은 ODR 플랫폼상에서 이용 가능한 통신방법에 따라 직접협상을 통하여 신의 성실에 따라 분쟁의 합의를 시도해야 한다.”

나아가 규칙이 협상을 통한 합의의 이행을 지원한다는 점을 분명히 하기 위하여 제1항의 문구를 “제5조의 제5항의 합의가 이뤄진 경우 ODR 절차는 자동으로 종료된다”로 수정하자는 제안이 있었다. W/G은 사무국에 대해 위와 같은 제안을 반영하고 현재 ODR 제공자의 지원 유형을 고려하여, 새로운 제1항 초안의 작성을 요청하였다.

② 제5조 제2항

제2항의 대괄호 안의 내용 중 어느 것을 유지할 것인지에 관해 견해가 엇갈렸다. ODR 절차의 설계에 관한 추후 논의가 있기까지는, 각 단계의 유형을 포함하여 모든 선택사항이 대괄호 안에 놓여야 한다고 결정되었다. 또한 W/G은“10일”로 확정하기로 결정하였다.

③ 제5항 제4항

W/G은 소액의 대량사건을 효율적으로 진행하고 당사자들로 하여금 때맞춰 분쟁을 해결할 수 있도록 권장하기 위해서 당사자 간의 합의로써 연장된 기간을 제한하는 것이 바람직하다는 이전 결정을 상기하였다. “[응답서를 제출하기 위한]”과 “[합의에 이르기 위한]” 사이의 현실적인 차이와 관련하여 의문이 제기되었다. 두 가지 모두 상호 배타적이지 않으며, 둘 중 하나 이상이 사용될 수 있음이 명확해졌다. 이들 문구 중 하나만 사용되어야 한다는 의견이 있었으나, 신속한 절차 진행을 용이하게 함에 있어 전자와 후자 중 어느 것이 효율적일지에 대하여는 다른 견해들이 표명되었다. 또한 본 항은 절차개시에 관한 부분만 다루기 때문에 응답에 대해서만 적용 가능하도록 하자는 의견이 있었고, 어떠한 경우에도 당사자가 ODR 시스템 밖에서 협상할 수 있는 권한을 침해하지 않도록 ODR 시스템을 통하여 협상할 권한의 범위를 제한하여야 한다는 의견도 있었다. 두 가지 문구에 모두 대괄호 처리를 하고, 추후 회의에서 논의하기로 합의하였다. 나아가 본 항의 연장기간에 대한 제한은 “10일”로 하고, 나머지 기일은 삭제하기로 결정하였다.

④ 제5항 제5항

당사자가 집행을 위한 판정 또는 결정을 목적으로 절차를 재개하는 것을 허용하는데 본 항의 목적이 있다는 점이 상기되었다. 또한 당사

자가 합의에 실패한 경우를 위한 조항이 규칙에 포함되어야 한다는 점은 인지되었으나, 제5항은 이러한 목적을 실현하기에 적절하지 않다는 것에 동의하였다.

본 항이 다음 두 가지 중요한 법적 문제를 유발한다는 점에 관하여 우려가 표출되었다. 우선, 합의에는 그 합의로부터 발생하는 분쟁을 위한 분리된 조항이 포함될 필요가 있을 수도 있고, 그러한 분쟁은 합의와 동일한 ODR 절차를 통해서 해결이 불가능할 수 있다. 또한, 합의조항에 따른 판정을 하기 위하여 새로운 절차를 개시하는 것에 대한 법적 실행가능성의 문제도 있다.

W/G은 사무국에 대해 다음과 같은 사항들을 고려하여 본 항의 초안을 재작성할 것을 요청하였다. (i) 제1항과 본 항과의 관계, (ii) 재개를 위한 짧은 기간이 불이행 당사자의 준수를 촉구할 수 있는지, (iii) ODR 절차의 처음부터 다시 시작할 필요가 없기 때문에 “re-open”이라는 표현이 “re-commence”라는 말 보다 조항의 의도를 잘 표현하는지, (iv) 본 항에서 ODR 제공자라는 동일한 표현의 사용이 분명하지 않은 경우 ODR 제공자 간 포럼 쇼핑의 가능성, (v) ODR 플랫폼에 명확히 기록되는 합의의 필요성 등 이상 다섯 가지 사항을 고려하여야 한다.

8. 제6조(중립적 제3자의 지정, Appointment of neutral)

(1) 내 용

- “1. ODR 제공자는 ODR 플랫폼을 통해서 ODR제 공자가 보유하는 자격을 갖춘 중립적 제3자 리스트로부터 선택하여 중립적 제3자를 지명해야 한다.
- “2. 중립적 제3자는 독립성을 선언하고, 자신의 공정함이나 독립성에 정당한 의심이 생길 수 있는 어떠한 상황도 ODR 제공자에게 공개해야 한다. ODR제공자는 각 당사자에게 이러한 정보를 전달해야 한다.

- “3. 당사자 일방은 중립적 제3자의 지명통지로부터 [2]역일 이내에 이의를 제기할 수 있다. 일방의 당사자가 중립적 제3자의 지명에 이의를 제기한 경우, 그 중립적 제3자는 자동으로 결격이 되고, 그의 직책에는 ODR 제공자에 의해 다른 사람이 지명되어야 한다. 각 당사자는 중립적 제3자의 지명에 대한 기피를 최대 [3]번 할 수 있고, 이후 ODR 제공자에 의한 중립적 제3자의 지명이 최종적으로 될 것이다.
- “4. 중립적 제3자가 지명되면 ODR 제공자는 당사자에게 그 지명을 통지하고, 중립적 제3자에게는 당사자로부터 받은 분쟁에 관한 모든 대화기록과 문서들을 제공하여야 한다. 일방의 당사자는 중립적 제3자에게 협상 단계에서 생성된 정보를 제공하는 것에 대해 지명통지를 받은 날로부터 [3]역일 이내에 이의를 제기할 수 있다.
- “5. 중립적 제3자 절차 도중에 교체되어야 하는 경우, ODR 제공자는 ODR 플랫폼을 통해 그를 대신할 새로운 중립적 제3자를 지명하고, [즉시][지체 없이] 당사자에게 통보한다. ODR 절차는 교체된 중립적 제3자가 자신의 기능 수행을 중지한 단계에서부터 재개되어야 한다.
- “6. 당사자들이 반대하지 않는 한 중립적 제3자의 수는 한 명이다.”

(2) 논의 사항

동 조와 관련하여 제1항은 원안대로 유지하기로 하였으며 제2항에 대하여 중립적 제3자의 독립성과 공정성 의무는 계속 유지되어야 하는 것이라는 견해가 표명되었다. W/G은 사무국에 대해 이와 같은 사실을 반영하여 제2항을 수정할 것을 요청하였다. 그 밖에 각 조항별로 논의된 중요 쟁점은 아래와 같다.

① 제6조 제3항

본 항의 논의배경으로 이 단계에서 중립적 제3자의 지명은 간단한 자동적인 절차라는 점이 상기되었다. 그러나 이는 중립적 제3자의 계속적인 개입에 상당한 이의를 제기할 수 있는 당사자의 권리를 제한하려는 의도가 아니며, 그러한 권리는 ODR절차 중 어떠한 시점에도

발생할 수 있음에 의견이 일치하였다. W/G은 당사자에게 타당한 이유가 있다면 절차 중 모든 단계에서 중립적 제3자의 지명에 대하여 이의를 제기할 권리가 허용된다는 것을 분리된 조항으로 하여 초안을 작성할 것을 사무국에 요청하였다. 당사자에게 권한이 부여된 이의신청의 수와 기일에 관하여는 견해가 엇갈려 대괄호 처리된 상태로 유지하고 각 숫자는 추후 회의에서 논의하기로 하였다.

② 제6항 제4항

제3항에 의하여 기피 절차가 완료된 후에도 중립적 제3자의 지명은 최종적이지 않다는 점이 지적되었다. W/G은 지명의 효력발생 시기에 대한 모호성을 제거하기 위하여 본 항을 다시 논의할 것을 사무국에 요청하였다. 또한 첫 문장이 두 번째 문장의 적용을 불가능하게 할 수 있다는 우려가 있었다. W/G은 본 항이 당사자가 3일 이내에 중립적 제3자에 대한 정보 제공에 이의를 제기할 수 있지만, 3일 내에 아무런 이의가 없으면 모든 정보가 중립적 제3자에게 전달된다는 점을 반영할 수 있도록 초안을 재작성할 것을 사무국에 요청하였다. 본 항의 맨 끝에 “제5조 제5항이 적용되는 경우는 제외하고”라는 문구를 추가하는 방안이 제시되었다. 또한 논의를 거쳐 “3일”로 확정하였다.

③ 제6조 제5항

당사자에게 중립적 제3자의 교체에 대한 이의 제기권을 부여하기 위하여, W/G은 제3항을 반영하여 본 조항에 중립적 제3자 교체를 반대할 수 있는 권리를 명시한 부분을 추가하고 대괄호 안에 넣기로 합의하였다.

④ 제6조 제6항

중립적 제3자의 수에 관하여는, 특히 ODR의 발전하는 속성에 비추어 유연성이 요구된다는 점에 합의가 도출되었다. 현재 초안의 표현

은 확실성을 가지면서도 어느 정도의 유연성을 포함하고 있어 유지되어야 하므로, W/G은 본 항의 대괄호를 삭제하기로 하였다. 또한 중재기관 출신의 중립적 제3자 등 보다 넓은 범위의 중립적 제3자에 대한 접근을 수용하기 위하여, 추후 논의에서 고려할 수 있도록 “[또는 다른 중재기관 소속의]”라는 문구를 대괄호 처리하여 조항에 포함시키는 방안이 제안되었다.¹⁴⁾

9. 제7조(중립적 제3자의 권한, Power of the neutral)

(1) 내 용

- “1. 중립적 제3자는 지명을 수락함으로써 규칙에 따른 신속한 분쟁 해결의 수행과 완료에 충분한 시간을 들일 수 있는 것으로 간주된다.
- “2. 규칙 하에, 중립적 제3자는 [중립적 제3자의 공정성과 절차의 진정성을 보존하기 위한 세이프가드에 따라서] 양 당사자에게 공정하게 적용하는데 적절하다고 생각되는 방법에 따라 ODR 절차를 수행하여야 한다. 중립적 제3자는 그의 재량권을 행사함에 있어서, 불필요한 지연과 비용 소모를 피하고 분쟁 해결에 공정하고 효율적인 절차를 제공할 수 있도록 ODR 절차를 수행하여야 한다. 그러면서 중립적 제3자는 업무를 공정하게 수행하여야 하고, 전체적으로 항상 독립성과 공정성을 유지하여야 한다.
- “3. 중립적 제3자는 당사자가 제출한 문서와 당사자와 ODR 제공자들 간의 대화기록을 기반으로 ODR 절차를 수행하는데, 자료의 관련성은 중립적 제3자에 의해 결정되어야 한다. ODR 절차는 중립적 제3자의 결정이 없지 않는 한 이러한 자료들만을 기초로 수행되어야 한다.
- “4. 절차 중이면 어느 때나 중립적 제3자는 (비용에 그 밖의 중립적 제3자가 결정한 조건에 따라서) 당사자들에게 자신이 결정하는 기간 내에 추가적인 정보, 서류, 증거물이나 다른 입증자료의 제공을 요청 또는 허용할 권한이 있다. [각 당사자는 주장이나 방어를 뒷받침할 사실을 제공할 의무를 갖는다.]
- “5. 중립적 제3자는 ODR 분쟁에 관한 동의의 존재나 유효성에 대한 이의제기를 비롯한 결정을 내릴 권한이 있다. 그러한 목적을 위해 계약서의 일

14) 현재 이 표현의 가장 적절한 위치는 제1항 끝으로 여겨 진다.

부인 분쟁해결조항은 계약서의 다른 조항과 독립된 것으로 취급되어야 한다. 중립적 제3자가 계약서가 무효라는 [결정][판정]을 내렸다고 해서 자동으로 분쟁해결조항까지 무효로 되어서는 안 된다.

“[6. 피신청인이 절차 하에서 통지를 [혹은 다른 의사전달을] 받았는지 의문이 드는 경우, 중립적 제3자는 규정에 따라서 수령 여부에 대해서 조사하거나 필요하다고 생각되는 절차를 진행시켜야하고, 필요한 경우 규칙에 규정된 기간을 연장할 수 있을 것이다.]”

(2) 논의사항

① 제7조 제1항

본 항은 중립적 제3자의 임명과 더욱 관련이 있기 때문에 초안 제6조로 이동시키기로 합의하였다.

② 제7조 제2항

본 항은 중립적 제3자의 기능과 중립적 제3자가 준수해야 하는 실행원칙이라는 두 가지 개념이 포함되어 있는 것으로 고려되었다. 이를 분리된 개념으로 표현하면 더욱 명백하게 전달될 수 있으며, 또 현재 초안의 반복은 줄이기로 합의되었다. 따라서 W/G은 본 항을 재작성하고, 이를 추후 논의를 위해 대괄호 처리하도록 사무국에 요청하였다. UNCITRAL의 성격을 반영하는 문건규정 제정의 중요성에 대해 합의가 이루어졌고 동시에 이는 ODR의 요구를 충족시키기 위해 필요한 경우에는 변경될 수 있음을 확인하였다.

③ 제7조 제3항

동 항과 초안 제6조 제4항의 당사자들의 중립적 제3자에 대한 이의 제기권 사이에 불합치가 발생될 수 있음이 제시되었다. 이 모순을 해결하기 위해 “제6조 제4항에 따라 어떤 이의도 없을 것을 조건으로” 첫머리에 추가하기로 합의하였다.

④ 제7조 제4항

대괄호가 없는 부분에서, 중립적 제3자의 권한을 약간 변경하기 위해 첫 번째 문장의 “요구할 수 있다”라는 어구를 “요청할 수 있다”로 교체하자는 제안이 있었다. 대괄호 처리된 문장에 관하여는, 동 규칙에서 입증의 부담의 원리에 관한 조항을 유지해야 한다는 데에 광범위한 합의가 있었다. 그러나 현안과 관련하여 두 가지 중요한 관심사가 언급되었다. 첫 번째로, 현안은 각기 다른 사법권의 소비자가 개입된 사건에서 다양한 입증책임의 개념과 온라인 환경에서 사실의 입증을 둘러싼 특성을 반영하지 못했다는 것이다. W/G은 “입증의 부담”을 고려하여 더 나은 표현을 모색하기 위해 추후 회의에서 동 항에 대한 논의를하기로 합의하였다. 두 번째로, 사무국이 법적 결과와 당사자들의 의무에 따른 실체법상의 쟁점을 반영하기에 적절한 대괄호 안 문장의 새로운 위치를 찾았다는 것이다.

⑤ 제7조 제5항

동 항의 내용을 중립적 제3자가 고려해야 하는 사건의 유형을 확인할 때 “적격성”이라는 개념을 언급함으로써 이해가 용이하게 구성하자는 제안이 있었다. 이에 상응하여 “적격성”이라는 개념을 추가하는 것은 애매할 수 있다는 것이 지적되었다. 논의 후에, 동 항을 현안대로 유지하기로 합의하였다.

10. 제8조(촉진된 합의, Facilitated settlement)

(1) 내 용

“1. 중립적 제3자는 제출된 정보에 기초해서 분쟁을 평가해야 하고, 합의에 도달하도록 하기 위해 당사자들과 의사소통해야 한다. 당사자들이 합의에 도달하면, ODR절차는 자동적으로 종료된다. 당사자들이 10 역일 이내에 합

의에 도달하지 못하면, [당사자들은 ODR 절차의 다음 [단계[들]]로 넘어갈 수 있는 선택권을 가진다] [중립적 제3자는 제9항에 따른 [결정][판정]을 할 수 있다].

“[2. 만약 당사자가 조정에서 제9항에 따른 절차를 진행함에 있어서 중립적 제3자에게 공정성이나 독립성에 문제가 발생할 수 있다고 의심이 생기는 경우, 중립적 제3자가 스스로 사임하고, 그에 따라 양 당사자 및 ODR 제공자에게 통지를 해야 한다.]

(2) 논의 사항

① 제8조 제1항

소비자들은 다른 나라의 집행절차에 착수하게 될 가능성이 낮으며, 어떠한 결과에 도달하든 기업들은 반드시 본 규칙에 따라야 한다는 점에 동의가 이루어졌다. 개발도상국의 요구를 고려하여 초국가적으로 작용하는 ODR 시스템을 고안해야 한다는 점과, 결과에 대한 기업의 준수를 보장하기 위하여 구속력 있는 최종적인 결정이 요구된다는 점이 지적되었다. 이와 관련하여 구속력 있는 판정이 없다면 소비자들은 법원을 통한 해결을 모색하게 될 것이다. W/G은 ODR의 구속력 있는 결정의 중요성을 강조하며, 외국 법원 판정의 집행을 위한 국제 조약이 없다는 점을 상기하였다. 개발도상국의 중소기업과 소비자들은 구속력 있는 결정이 없는 상황에서는 보상받을 다른 수단이 없다는 점이 언급되었다. 사적 집행이 여러 사례에서 효과적이며, 특히 ODR의 초기 단계에서 유효할 수 있다는 점이 제안되었다. 사적 집행이 가능해지면 구속력 있는 판정 없이 집행이 가능할 수 있다는 우려가 있었으나, 모든 집행의 효력은 구속력 있는 최종 판정에 달려있다는 점이 지적되었다. 또한 공적 집행과 사적 집행은 상호배타적이지 않으며, 법정된 결과 없이 절차는 효력이 없을 것이고 완전성이 보장될 수도 없을 것이라는 의견도 있었다.

본 항의 대괄호 부분은 촉진된 합의에 실패할 경우 절차가 자동으로 최종 단계로 넘어가는지, 아니면 당사자에게 다음 단계로 넘어가기 위한 선택권이 있는지를 결정하기 위한 의도임이 분명해졌다. 최종 결과가 구속력 있는 결정이라면, 자동으로 다음 단계로 진행되어서는 안 된다는 견해가 있었다. 동의를 시점은 분쟁 후 중재합의와 마찬가지로 일 것이라는 점에 근거하여, 다음 단계로의 진행에 동의나 추가적인 요건이 필요하다는 견해에 대한 지지가 여럿 있었다.

소비자에 불리한 판정은 제쳐두더라도, 소비자들이 회복될 수 없는 비용의 발생과 같은 어려움을 겪게 될 수 있다는 의견이 있었던 반면에, 소비자가 불리한 효력 없는 판정의 영향을 받을 위험성은 적다는 의견도 있었다. “평가하다”라는 단어와 관련하여, 이 단계의 절차에서 중립적 제3자의 기능을 말하는 것인지, 그렇지 않다면 다른 단어가 고려되어야 하는지에 대한 우려가 있었다. 본 항은 ODR 절차의 단계적 특성과 관련하여 초안 제1조에서의 문제와 밀접한 관련이 있음이 상기되었다. 나아가 합의에 도달하였으나 이행되지 않은 경우 절차의 재개를 허용하기 위하여, 제5조 제5항(합의 불이행 시의 “재개”)에 관하여 제안된 것과 유사한 표현이 본 항에도 추가되어야 하는지에 관한 의문이 제기되었다. 이에 대하여, 소송 사유로써 “합의금의 미지급”을 부칙에 포함시킬 수 있다는 점이 해결책으로 제안되었다.

W/G은 ODR은 세 가지 단계를 포함한 절차로, 중립적 제3자에 의한 결정 단계는 절차의 일부라는 점에 동의하였다. W/G은 어떻게 두 번째 단계에서 세 번째 단계로 진행되는지, 두 번째 단계와 세 번째 단계가 하나의 절차로 압축될 수 있는지는 아직 결정되지 않았다고 언급하였다. 나아가 대다수의 소액 대량 사건은 협상이나 촉진된 합의 단계에서 합의된다는 점이 상기되었다. 본 규칙들은 계약상의 규칙이며, 각국의 소비자법에 우선하려는 의도가 아니라는 점이 재차 반복되었다.

11. 제9조([결정][판정][~의 발표][~의 통지]/ ([Issuing of] [Communication of] [decision] [award]))

- “1. 중립적 제3자는 [결정][판정]을 [즉시][지체 없이] 내려야 하며, 어떠한 경우에도 각 당사자들이 중립적 제3자 측에 최종 제출을 한 날로부터 7역일[추가로 연장 가능한 7역일을 더하여]을 넘기면 안 된다. ODR제공자는 [결정][판정]을 당사자들에게 통보해야 한다. 이 시효를 지키지 못할 경우 해당 [결정][판정]에 대항하지 못한다.
- “2. [결정][판정]은 서면으로 작성될 것이며, 중립적 제3자에 의해 서명되고, 이 문서가 작성된 날의 날짜 [그리고 [결정][판정]에 대한 간략한 이유들을] 포함할 것이다.
- “3. [결정][판정]은 당사자들에게 최종적인 것이며 당사자들은 이에 구속된다. 당사자들은 [즉시] 지체 없이 [결정][판정]을 수행해야 한다.]
- “4. [결정][판정]을 수령한 후,(5)[역]일 내에, 당사자는 다른 당사자에게 통지하고, 중립적 제3자에게 [결정][판정]의 계산, 사무, 인쇄에 있어 오류 [또는 비슷한 성질의 어떤 오류나 누락]를 수정해달라고 청구할 수 있다. 중립적 제3자가 그 청구를 정당한 것으로 받아들이면, 그는 청구를 수령한 후 [2](역)일 내에 [이에 대한 간략한 이유를 포함하여] 수정할 것이다. 그러한 수정은 [서면으로 작성될 것이며,] [결정][판정]의 일부를 형성할 것이다.
- “5. 모든 경우에 있어서, 중립적 제3자는 관련 사실들과 환경을 고려하면서 계약의 용어와 부합하도록 [당해 거래에 적용될 수 있는 거래계의 용법을 참작하여] 결정할 것이다.”

(2) 논의사항

제1항과 관련하여 중립적 제3자가 본 조항(A/CN.9/739, para. 133)에서 제공된 시간 내에 결정을 내리지 못한 경우, 의무를 이행하지 않는 ODR 당사자들에 대해 그들의 평판에 기초한 패널티 부과 문제,

제2항과 관련하여서는 중립적 제3자의 결정에 대한 이유를 제시하는지의 문제, 제3항과 관련하여서는 3항이 초안 제1조에서 제기되었던 문제와 초안 제1조의 대괄호 안의 문장인 [당사자들이 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리를 조건으로] 와 관련되어 있기 때문에 대괄호 안에 위치한 문제, 제4항과 관련하여서는 중립적 제3자가 결정에 대해 수정한 이유를 설시할 필요가 있는지, 제5항과 관련하여서는 제5항이 분쟁해결을 위한 실질적인 법원칙과 관련되어 있기 때문에, 초안 제9조에서 제5항을 삭제하고 다른 곳에 포함시키고자 하는 제안 등에 대해서 제25차 회의에서 논의해볼 것은 제안하였으나, 제25차 회의의 결과보고서에는 이에 대한 논의내용이 나와 있지 않다.

12. 제10조(절차상의 언어, Language of proceedings)¹⁵⁾

(1) 내 용

“[ODR 절차는 분쟁이 있는 거래에 사용되었던 언어로 [아니면 당사자들에 의해 동의된 다른 언어로][아니면 중립적 제3자가 결정한 언어로] 수행되어야 한다. [양당사자가 절차에 사용될 언어에 동의하지 않은 경우에는, 중립적 제3자에 의해 결정될 것이다.]”

(2) 논의 사항

W/G은 판매자와 구매자가 각자의 지역 언어를 사용하여 거래에 사용되었던 언어가 다른 경우에 대해 언급할 것이다. 예를 들어, 판매자는 하나의 언어로 판매 웹사이트에 접근할 것이며, 당 사이트에서 구매자의 지역과 그 곳에서 주로 사용하는 언어를 보여줄 수 있는 IP주

15) ODR 절차규칙 제10조 이하에 대해서는 제25차 회의에서 논의되지 않은 것으로 나온다. 따라서 이하에서는 내용만 소개하고, 사무국에서 논의할 사항으로 제시되었던 내용을 소개하고자 한다.

소를 기반으로 언어를 자동 변환할 것이다. 이러한 경우, “거래에 사용되었던 언어”를 식별하기는 힘들 것이다.

더욱이, 절차상의 언어로 거래에 사용되었던 언어를 선택하는 것에 대한 일반적인 논의는 거래에 필요한 언어에 대한 이해의 정도와 소제기에 필요한 언어에 대한 이해의 정도는 다를 것이라는 것이다. 기술은 ODR 플랫폼의 언어가 잘 이해되지 않을 경우 이의를 제기할 수 있게 하여, 당사자를 도와 언어적 문제를 극복하게 할 것이다. 그러나 주어진 ODR 플랫폼은 그러한 기술적 서비스들을 제공할 수 없을 것이고, 모든 범위의 언어들을 다룰 수 없을 것임을 유념해야 할 것이다.

절차상의 언어에 대한 합의를 촉진하기 위해, W/G은 초안 제4조의 부칙 A와 B에 당사자들의 언어 선택권을 제공하는 것에 대해 논의하고자 한다.¹⁶⁾

초안 제10조는 당사자들이 절차상의 언어에 대한 합의를 하지 못할 경우, 중립적 제3자의 재량으로 남겨질 수 있다는 W/G의 제안을 반영한 것이다.¹⁷⁾ 이 경우, 절차상의 언어가 중립적 제3자의 개입에 앞서 어떻게 정해질 것이며, 중립적 제3자가 어떤 근거로 절차상의 언어를 결정하게 될 것인가에 대해 논의할 것이다.

또한 W/G은 중립적 제3자가 당사자들이 제출한 첨부자료를 검토해야 하는 경우, ODR 제공자는 관련 언어를 이해할 수 있는 중립적 제3자를 임명해야 한다는 점에 대해 논의할 것이다.

“다른 언어를 사용하는 당사자들을 다루는 ODR 제공자는 동 규칙과 중립적 제3자들을 이러한 차이에 민감하게 하고, 이와 관련한 당사자들의 요구를 전달하기 위한 메커니즘을 두어야 할 것이다”라는 조항을 본 조항에 포함해야 한다는 제안이 만들어졌다.¹⁸⁾ W/G은 위

16) A/CN.9/WG.III/WP.112, para. 43 참조.

17) A/CN.9/716, para. 105

18) A/CN.9/739, para. 143

문장이 가이드라인과 ODR 제공자의 최소요건에 위치하는 것이 더욱 적절한 지에 대해 검토할 수 있다.

13. 제11조(대리권, Representation)

(1) 내 용

“일방당사자는 그 당사자가 선택한 사람 또는 사람들에 의해 대리되거나 조력을 받을 수 있다. 그 대리인의 이름과 주소[와 대표할 수 있는 권한]는 ODR제공자를 통해 다른 당사자에게 반드시 통지되어야 한다.”

14. 제12조(면책, Exclusion of liability)

(1) 내 용

“의도적인 부정행위나 중과실을 제외하고는, 당사자들은 ODR절차와 관련된 어떠한 행동 또는 누락에 기초하여 중립적 제3자, ODR제공자에 대한 어떠한 주장도 포기한다.”

(2) 논의 사항

초안 제12조는 ODR절차에 관련된 자들의 면책의 문제를 다룬다. 이는 UNCITRAL 중재규칙 제16조를 필요한 부분을 수정하여 반영한 것이다.

15. 제13조(비용, Costs)

(1) 내 용

“[중립적 제3자는 비용에 있어서의 [결정][판정]을 하지 않을 것이며, 각 당사자는 각자의 비용을 부담할 것이다.]”

(2) 논의 사항

“비용”이라는 용어는 일방 당사자(보통 패한 당사자)로부터 타방 당사자(보통 승리한 당사자)에게 청구에 소요된 당사자의 비용에 대한 배상으로서 중립적 제3자의 명령에 의하여 지급되는 것을 의미한다. W/G은 중립적 제3자가 연관된 ODR절차에서 신청인이 승리한 경우에 패한 당사자에 의하여 신청수수료가 지급되어야 하는지에 대하여 논의하고자 하였다.

III. 검토

부분적으로 ODR 제공자의 가이드라인 및 분쟁해결을 위한 실체법적 원리에 관한 안이 다른 대표단에 의하여 제안되기도 하였지만, 제25차 회의는 ODR 절차규칙에 대한 논의가 주를 이루었다. 제24차 회의에 이어 제25차 회의에서도 ODR 절차 규칙과 관련하여 가장 큰 쟁점이 되었던 사안은 초안 제1조 적용범위와 관련하여 협상-조정-중재라는 3단계 모델에서 중재합의의 시점과 효력을 어떻게 가져갈 것인가에 대한 각국 대표단의 입장 대립이 가장 컸다. 본 절차규칙은 당사자의 합의를 전제로 하여 적용되는데, 협상, 조정, 중재를 하나의 절차로 진행하는 ODR 프로세스에 있어 중재에 대한 동의를 언제, 어떤 형식으로 할지에 대한 부분이 각 국가의 국내법상의 사전 중재합의의 유효성 여부와 관련하여 가장 큰 쟁점이 된 것이다.

제25차 회의에 한국대표단으로 참석하였던 이병준 교수는 제25차 회의에 대한 소견으로 이 문제를 다음과 같이 정리하였다. “미국 대표단을 중심으로 한 그룹은 본 논의작업을 신속하게 진행하기를 원하였으나, 유럽연합의 대표가 본 회의를 통하여 강력한 대항마로 등장하며 유럽연합 회원국들이 유럽연합 대표를 중심으로 소비자보호 문제를 중심으로 응집하는 모습을 보여주고 있다. 미국 대표단을 중심으

로 한 그룹은 협상-조정-중재라는 3단계모델과 최종단계에서 구속력·집행력 있는 중재결정을 지향하고 있으나, 유럽연합을 중심으로 한 그룹은 사전 중재합의의 유효성 등의 소비자보호문제를 제기하여 위 모델의 문제점을 제기하고 있는 실정이다. 이러한 두 그룹의 대립으로 원만한 협상이 이루어지지 않으면 논의가 공전할 가능성이 크며 본 회의에서 전에 논의되었던 쟁점들이 다시 논의되는 양상이 있었다.”¹⁹⁾

일반적으로 각 국가에서 운영 중인 ADR 제도로서 조정 등의 경우는 당사자간의 합의를 전제로 적용하고, 이 합의가 소송을 통한 분쟁 해결 기회를 배제하지는 않는다. 그러나 ADR의 가장 큰 문제점으로 지적되는 것이 구속력·집행력의 문제이고, 이를 해결하기 위하여 UNCITRAL의 ODR 절차규칙에서는 중재절차까지 하나의 절차로 운영하려다 보니, 사전 중재합의를 금지하는 각 국가의 국내법과의 충돌 문제를 야기하고 있는 것이다.

이에 따라 법률 규정을 통하여 해결하려고 하는 안으로 제1안, 사전 중재합의를 금지하는 국가의 구매자에 대하여는 적용하지 않도록 하는 안, 제2안, 준거법에 의하여 무효인 경우를 감안하는 안, 제3안, 본 절차규칙이 소비자보호를 배제하지 않는다는 안 등이 논의되고 있다. 이와 별도로 절차적으로 해결하려고 하는 안으로 제1안, 2단계(협상과 조정)와 3단계(협상, 조정, 중재)를 선택할 수 있도록 하는 안, 제2안, 절차 개시시에 당사자의 별도의 동의를 받도록 하는 안, 제3안, 절차를 개시한 후 중재단계로 진입할 때 동의를 받도록 하는 안 등이 논의 되고 있다.²⁰⁾

소비자 보호 문제와 관련하여 사전 중재합의의 유효성 여부가 문제가 된다면 이를 절차적으로 해결하여 사후 동의절차를 받는 것이 타당할 것으로 보인다. 다만 절차의 신속성, 간편성을 전제로 하는 ODR

19) UNCITRAL Working Group III 제25차 회의 참석 결과 보고서(이병준 교수 작성) 참조

20) 국내 관련 기관 및 전문가로 구성된 ODR 실무협의회 논의 자료 참조.

에 있어 사후 동의 절차를 넣는 것이 ODR 절차를 복잡하게 한다는 우려가 있으나, 전자서명 등 서면중재합의의 효력을 부여하는 절차를 ODR 플랫폼의 설계를 통해 지원함으로써 이를 보완하는 방법을 고려해볼 수 있을 것이다.²¹⁾

그 외 전문에 나열된 추가적인 문건의 내용들에 대해서는 일부 대표단들의 제안이 있기는 하였지만 본격적인 논의는 아직 시작되지 않고 있다. 사무국에서는 관련 연구들을 기반으로 하여 여러 가지 제안들을 고려하고 있는 것으로 보인다. ODR 절차 규칙은 ODR 제공자 및 ODR 플랫폼을 어떻게 설계하고 운영하는지와 연계되어 논의될 필요가 있다. ODR 플랫폼상의 ODR 프로세스에 대한 이해를 바탕으로 하여 절차 규칙을 논의하면 논의의 진행 속도가 빠를 수 있을 것으로 보이나, 이번 논의가 각 국가별 대표단의 입장 차이, 전자상거래, ODR 및 전자적 의사표시, 중재 등 다양한 전문적인 분야를 바탕으로 한 논의여서 참여하는 각 대표단들이 전체 논의를 이해하고 진행해나가기에는 한계가 있는 것으로 평가된다.²²⁾

제 3 절 기타 국제 ODR Framework(안) 분석

국제 ODR framework을 어떻게 구축하고, 운영해나갈지에 대한 구체적인 논의는 아직 진행되고 있지 않다. 다만, 각 회의 때마다 부분적으로 관련 전문가들 및 국가별 대표단들에 의하여 의견이 개진되고 있으며, 뉴욕회의에서도 이와 관련하여 캐나다, 피츠버그 법과대학 국제법률교육센터(CILE) 등에서 제안된 자료가 발표되었다. 이하에서는 이러한 논의 내용을 검토하고, 향후 이에 대한 논의를 위하여 고려하여

21) 다만, 각 국가별로 IT 환경의 차이가 있기 때문에 IT 환경이 낮은 국가들의 접근성도 고려해야 할 것이다.

22) UNCITRAL Working GroupⅢ 제25차 회의 참석 결과 보고서(이병준 교수 작성) 참조

야 할 사항에 대하여 검토한다. 이는 ODR 절차 규칙 등의 논의의 연장선상에서 함께 고려되어야 할 것이다.

I. 국제 framework(안) 개관

전체 ODR 구조는 분쟁 해결을 위한 ODR 절차규칙(이하‘규칙’)과 이를 보충하는 별도의 추가 문건들로 구성될 것이다. 규칙은 ODR이 어떻게 시작하고 진행되며, 결정되고 종결되는지를 규율한다. ODR 제공자에 대한 지침 및 최소 요건은 추가 문건으로, ODR 제공자가 동 규칙에 따라 어떻게 절차를 진행하고, 어떻게 ODR 플랫폼을 운영해야 하는지를 포함하고 있다. 다른 보충(complementary) 문건은 ODR에서 중립적 제3자의 행동강령(a code of conduct)과 최소요건을 다룰 것이다. 모든 보충 문건은 규칙에 부합해야 하며, 동 규칙이 어떻게 제정되는지에 따라 영향을 받는다. 나아가 보충 문건들은 분쟁 해결의 원칙들과 국제 집행 방법을 다룰 것이다. 이러한 문건들의 최종 형태와 이러한 문건들이 동 규칙의 일부로 편입될 것인지 여부는 현재W/G에 의해 결정될 문제가 아니라고 보고 있다.

II. ODR 제공자를 위한 가이드라인 및 최소한의 요건

ODR 제공자는 분쟁해결절차를 온라인상에서 관리한다. 그들은 하나 혹은 그 이상의 관할에 사업소를 소유할 것이며 특히 국제 전자상거래를 위한 ODR를 포함하는 서비스를 소비자 및 사업자에게 제공할 것이다.

ODR 제공자들을 위한 가이드라인과 최소요건(이하‘제공자를 위한 가이드라인’)은 제공자가 동 규칙에 따라 어떻게 ODR 절차를 진행하고 ODR 플랫폼을 운영할 것인지에 관한 내용을 다룰 것이며, 그러한

방법들이 어떻게 동 규칙의 운영을 용이하게 하고 보완할 것인지에 대한 설명 또한 포함될 것으로 보인다. 제공자를 위한 가이드라인은 ODR 플랫폼의 기술적이고 디자인적인 측면에서 동 규칙을 더욱 명확하게 하려는 것이다.²³⁾ 더욱이 제공자에 대한 지침은 그동안 기술적인 측면에서 많이 논의되어 온 기술적인 중립성, 서비스 상호 이용(interoperability)의 공급(accommodating), 기술의 확장성과 같은 일반 원칙들을 준수할 것을 명시할 수 있을 것이다.²⁴⁾

실제 제공자를 위한 가이드라인은 절차 규칙과 함께 이해되어야 하고, 세부 내용은 그에 따라 결정될 것으로 본다. 다만 ODR 제공자들을 위한 기능적인 요건과 기술적인 세부사항과 관련된 쟁점들은 절차 규칙과 별도로 다루는 것이 더욱 효과적일 것으로 보인다.²⁵⁾

III. ODR 중립적 제3자를 위한 가이드라인 및 최소한의 요건

ODR 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소요건(이하 ‘중립적 제3자를 위한 가이드라인’)은 아마 행동강령(a code of conduct)에 대해 고찰할 것이다. 독립성, 중립성, 공정성을 포함하여 중립적 제3자의 핵심 속성이 되는 기본 원칙과 중립적 제3자에 대한 자격 기준 등에 대한 내용이 될 것이다. 이 가이드라인에는 가능한 한 두 단계로 중립적 제3자의 승인과 재승인 시스템을 명시할 것이다. 첫 번째 단계는 중립적 제3자의 경력에 관한 것이며, 두 번째 단계는 ODR 이용자들로 부터의 피드백을 고려한 주기적인 자격 검토와 관련된 것이다

23) A/CN.9/WG.III/WP.107

24) A/CN.9/WG.III/WP.107, para. 20, A/CN.9/WG.III/WP.114

25) 이 쟁점들은 다음과 같다. (a) ODR제공자의 설립 및 유지와 ODR플랫폼 운영에 관한 법적 또는 사법적 기초, (b) 기술적인 사항, 신분 증명에 필요한 표준 또는 특정 기술, ODR플랫폼의 인증 혹은 다른 요건들, (c) ODR설비와 사용될 모든 기술을 포함한 장비와 관련된 사항(예를 들어, 알고리즘 또는 이에 바탕을 둔 소프트웨어).

한편, 캐나다 측에서는 온라인분쟁해결제공자 그리고 중립적 제3자에 적용 가능한 원칙들에 대한 제안을 사무국에 제출하였는데, 이를 살펴보면 다음과 같다.²⁶⁾

<ODR 제공자와 중립적 제3자에게 적용 가능한 원칙 초안>

원칙 1 - 중립적 제3자 구성에 대한 명부 유지

- (1) ODR제공자는 중립적 제3자의 명부에 등록할 시 권한, 독립성, 공정성을 기준으로 선발해야 한다.
- (2) ODR제공자는 중립적 제3자의 경험과 경력에 대한 정보가 포함된 최신의 중립적 제3자 목록을 유지하고 공표해야 한다.
- (3) ODR제공자는 ODR사례의 주제와 ODR시스템 상에서 사용되는 기술에 대한 적절한 훈련을 통해 중립적 제3자의 권한을 유지할 수 있어야 한다.
- (4) ODR제공자는 요구되는 능력의 부족에 따른 중립적 제3자의 자격상실과 같은 중립적 제3자 명부에 대한 이의제기를 다루는 절차를 마련해야 한다.
- (5) ODR제공자는 실행 가능한 범위 내에서 규칙, 실무 혹은 ODR제공자의 행정적 결정에 대한 사용자의 이의사항을 공유할 수 있도록 공정성을 유지해야 한다.

원칙 2 - 독립성

- (1) [중립적 제3자는 양 당사자의 합의에 따라 선택된다.]
- (2) [ODR제공자는 중립적 제3자를 무작위 지명한다[당사자가 선택절차에 동의한 경우].]
- (3) ODR제공자와 중립적 제3자는 ODR절차를 통하여 당사자들로부터 독립성을 유지 해야 하고 독립성 부족에 따른 중립적 제3자의 자격상실과 같은 중립적 제3자에 대한 이의제기를 다루는 절차를 마련해야 한다.
- (4) ODR제공자 혹은 중립적 제3자는 그들의 독립성에 영향을 줄 것으로 보일 수 있는 충분한 이유가 있는 어떠한 계약상 혹은 기타 관련성에 대하여 신속히 공개해야 한다.

26) 제안된 원칙과 절차규칙초안 사이에 어느 정도의 중복되는 면이 있다. 중복되는 사항들은 상호 보충적이지만 다른 목적을 가진다. 절차규칙은 ODR을 위한 절차수립을 목표로 하고 아래 원칙들은 ODR 제공자와 중립적 제3자를 위한 최고의 실무모델을 장려함에 그 목적이 있다. 아래 원칙에서 제안된 몇 가지 최고의 실무례들은 ODR제공자와 ODR제공자와 ODR절차상 당사자들 혹은 제3당사자 사이의 합의에 반영되거나 적용될 것이다.

- (5) ODR제공자는 한 판매자, 제한된 수의 판매자 혹은 한 산업에 호의적인 경우 독립성이 결여된 것으로 본다.
- (6) ODR서비스에 대한 자금 출처 그리고 지불 합의에 대한 내용은 당사자들에게 공개되어야 한다.

원칙 3 - 공정성

- (1) [중립적 제3자는 ODR절차상 공정해야 한다.]
- (2) [ODR제공자는 공정성 부족에 따른 중립적 제3자의 자격상실과 같은 중립적 제3자에 대한 이의제기를 다루는 절차를 마련해야 한다.]

원칙 4 - 서비스 조건의 공개 및 비공개성

- (1) ODR제공자는 웹사이트 상에 [확실하고, 종합적이며 정확한 정보를 포함] 비용, ODR절차, 결정에 반하는 잠재적 근거, 집행절차, ODR제공자나 중립적 제3자에 대한 이의 신청절차 그리고 정보 취급에 대한 실무상 절차를 게시해야 한다. 이러한 정보는 사용자에게 ODR절차를 수용함에 앞서 주의를 끌 수 있다.
- (2) ODR제공자는 기밀 정보가 접근이 제한되어 저장되고 보호될 수 있도록 조치를 취해야 한다.
- (3) ODR제공자는 법에 의하지 않고는 ODR절차상의 합의의 제안과 합의사항에 대하여 제3당사자에게 공개해서는 안 된다.

원칙 5 - 당사자 신원의 확립

- (1) ODR제공자는 당사자들의 신원확인을 촉진하기 위한 적절한 조치를 취해야 하고 그들의 신원을 확립하기 위한 증거나 확인을 요구할 수 있다.
- (2) 일방 당사자는 정보의 비공개성을 기초로 ODR절차에 타방 당사자의 신원을 확립 혹은 확인하기 위한 정보에 접근하는 것을 거부할 수 없다.

원칙 6 - 접근성, 시스템 신뢰도와 보안성

- (1) ODR제공자는 사용자이름과 비밀번호를 사용하는 등 신뢰도와 보안성을 확립하기 위한 조치를 취해야 한다.
- (2) ODR제공자는 일반 사용자들을 위한 접근성 있고 이해 가능한 기술을 사용해야 한다.
- (3) ODR제공자는 정보가 눈에 띄고 이해가 쉽게 표시될 수 있도록 해야 한다.
- (4) [ODR제공자는 개인정보의 부주의로 인한 유출이나 보안 위반에 대한 발

생 가능한 책임을 보호하기 위한 충분한 보험이나 보증을 취득하도록 장려된다.]

원칙 7 - 결정의 녹취와 공개

- (1) ODR제공자는 ODR절차와 합의계약에 대한 녹취를 보관하고 [3]년간 당사자들에 의한 추후 참조를 허용해야 한다.
- (2) [ODR제공자는 당사자가 소비자가 아닌 경우, 소비자가 자기의 이름으로 동의를 한 경우에는 결정을 공개한다[할 수 있다].]
- (3) ODR제공자는 신청인의 승소, 패소율을 비롯하여 사건의 해결에 소요된 시간 그리고 미해결 사건들의 수 등을 수치화 하여 공개해야 한다.
- (4) [대안: ODR제공자는 [적어도 1년에 한번] 제출된 신청의 수와 이 중 받아들여진, 검토된, 해결된 혹은 패소 결정이 내려진 비율과 신청인이 완전 승소한 경우 세부사항, 해결에 소요된 평균시간, 미해결된 사건의 수 그리고 당사자가 판정에 따르는 것을 거절한 결정의 수를 수치화 하여 공개해야 한다]

원칙 8 - 언어에 대한 민감성과 문화

- (1) ODR제공자는 상이한 문화와 언어를 배경으로 가진 개인에 대하여 시스템, 규칙 그리고 중립적 제3자가 이러한 차이점에 대한 민감성을 보장하고 이러한 점에 있어서 고객의 필요를 반영할 수 있는 메커니즘을 설치해야 한다.
- (2) ODR제공자는 언어, 문화적인 요구를 수용할 수 없는 경우 적극적인 고객 유치를 해선 안된다.
- (3) ODR제공자는 서비스가 제공되는 언어를 알려야 한다.

원칙 9 - 비용과 경비

- (1) ODR서비스를 위한 비용은 분쟁에 따른 계약 결정시의 입장과 그 당사자의 분쟁가액과 관련하여 합리적이어야 한다.
- (2) ODR절차에 따른 모든 비용은 그 개시 이전에 당사자들에게 공개되어야 한다.
- (3) 중립적 제3자는 어느 한 당사자에게 경비 지급 판정을 해서는 안 된다.

원칙 10 - 결 정

- (1) [결정은 그 기초가 되는 이유를 실시해야 한다].

원칙 11 - 집행

(1) ODR제공자는 ODR결정에 대한 수락을 장려하기 위한 방법을 마련해야 한다(담보를 제공하거나, ODR절차의 처음부터 당사자들이 약속을 준수하도록 하거나, 아니면 판정의 비용을 용이하게 할 수 있도록)

원칙 12 - 구제수단

ODR제공자는 당사자들의 국내법이 허용하는 소비자 권리나 2차적 청구를 포기하도록 하는 서비스 계약상 약관을 부과해서는 안 된다.

캐나다는 본 문건을 ODR제공자와 중립적 제3자를 위한 우수 사례와 관련된 쟁점들에 대한 W/G의 토론의 시작점으로서 제출하였다. 캐나다 측은 본 문건이 W/G의 논의 과정을 발전시키고 본 문건의 원칙들은 W/G의 정책 선택에 반영을 위하여 적용될 필요가 있다는 점을 인식하였다. 예를 들어, W/G은 원칙 중 어느 부분을 확장하거나 제한할 수 있으며 혹은 세부적 사항에 대한 내용을 추가할 수 있을 것이다. 이러한 세부 사항은 다음과 같다. 중립적 제3자의 법적능력, 중립성 그리고 공정성에 대한 원칙을 보완하거나 결합할지 여부, 신청서가 제출된 후 결정을 내리는 데 소요되는 예상 시간에 대한 더 많은 가이드라인을 제공할지 여부, 결정이 최종적이고 구속력인지 여부, ODR절차상 통신에 당사자 이외의 사람의 접근이 가능할지 여부 등. 게다가 원칙들은 거래에 대한 다양한 관점들과 결정을 내리는 과정 그리고 확정된 결정안의 집행을 위한 준거법과 관련하여 고려되어야 할 필요성이 있다.

IV. 분쟁해결을 위한 실체법적 원칙

1. 논의 방향

분쟁해결을 위한 실체법적 원칙에 대한 지금까지의 논의 내용과 향후 고려 사항들을 검토해본다. W/G은 적용법에 관한 규칙의 해석에서

발생할 수 있는 복잡한 문제들을 피하기 위하여, 형평원칙(equitable principle), 행동강령(codes of conduct), 통일적 포괄규칙(uniform generic rules), 실정법 규정 활용에 대한 논의를 상기해볼 수 있을 것이다. 대부분의 ODR 사건들은 복잡한 법리는 거의 요하지 않고 계약 조건에 기초하여 결정될 수 있었고, 그렇기 때문에 ODR을 위해 고안되는 규칙들은 간단하고 신속하고 유연해야 한다는 견해가 있었다. 일부는 이러한 필요성을 제한된 사실을 기초로 하는 시스템에도 적용이 가능한 일반 법적 원칙의 실체라고 특징지었다.²⁷⁾

W/G은 비효율·고비용의 복잡한 사건들로 인한 과부하의 위험을 방지하기 위하여 소액대량 사건 해결을 위한 국제적 환경에서는, 단순한 사실을 기초로 하는 신청과 기본적인 구제수단으로 사건의 유형을 제한할 필요가 있다는 점에 주목해볼 수 있다.²⁸⁾ 국제적 ODR 체계는 상품이 주문·배달·공급되지 않거나 설명된 것과는 달라서 발생하는 문제가 대부분인 소액대량 전자거래 분쟁을 해결하기 위한 것이지, 신체상해·간접손해·채권추심과 같은 신청을 해결하기 위한 것이 아니다.²⁹⁾ W/G은 본 규칙이 적용되는 사건과 그렇지 않은 사건 유형을 완전한 목록으로 규칙에 포함시켜야 하는지에 대한 고려를 언급해볼 수 있다고 한다.³⁰⁾

이러한 관점에서 W/G은 사용자에게 ODR이 간단하고 효율적이라는 확신을 주고 절차를 간소화하여야 한다는 관점에서, 가능한 신청과 그에 대한 응답의 목록을 정리한 절차규칙 초안의 부칙 A와 B³¹⁾를 각각 초안 제4조의 통지와 응답 하에 각각 포함시키는 것을 고려해볼 수 있을 것이다. 이들 부칙에 제안된 표현은 - 체크박스과 사전 작성된 문서를 사용하여 - 신청인에 의해 개발될 수 있는 신청의 유형과

27) A/CN.9/716, para. 101

28) A/CN.9/716, para. 101

29) A/CN.9/739, para. 18

30) A/CN.9/721, para. 50

31) A/CN.9/WG.III/WP.112, para. 28

피신청인에게 가능한 응답의 유형을 구체화하는 것을 목표로 할 것이다. 결국 이는 제한된 구제수단 중 어느 것이 특정 사건의 처리에 적절할지 결정하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다.³²⁾ W/G이 가능한 신청과 구제수단을 초안 제4조에서 열거하기로 결정한다면, 기존 초안 전문에 열거된 분쟁 해결을 위한 원칙에 관한 추가문건을 유지할 필요가 있을지 고려해볼 수 있을 것이다.³³⁾

이러한 관점에서 피츠버그 법과대학 국제법률교육센터(CILE)는 ODR 신청과 구제에 관한 실체법상 원리의 절차규칙 초안 제4조에의 편입에 대한 분석과 제안을 하였다. 그동안의 작업은 절차적인 규칙에 초점이 맞춰져 있었지만, 본 규칙은 간단하고 효율적이며, 유효하고 투명하며, 공정해야 하는 ODR시스템으로부터 무엇을 성취할 수 있고 없는지에 대한 일반적인 이해를 전제로 해야 한다. CILE의 실체법적 원리들에 대한 연구는 실체법적 원리들에 관한 개별 문건을 현재 절차규칙 초안 제4조의 부록에 포함되어 있듯이 형식을 확장함으로써 간단하고 효율적이며, 유효하고 투명하며, 공정한 ODR을 성취할 수 있다는 결론을 이끌어냈다. 피츠버그 법과대학의 제안은 실체법적 원리들에 관한 개별 문건 대신에, 현재 절차규칙초안 제4조의 부록에 포함되어 있는 형식을 통해 사실에 기초한 특정 신청을 제출하고 특정한 구제를 요청하는 명백하고 명쾌한 방법을 제공한다면, 동일한 목표가 성취될 수 있을 것이라고 제안한다. 따라서 관련 실체법적 원리들은 당사자에 의해 제출될 신청과 ODR시스템을 통해 얻을 구제의 체계 내에 포함되어 있어야 한다. 이러한 체계는 분쟁 해결을 위해 적용 가능한 국내의 실체법에 대한 결정과 이에 대한 언급의 필요성 또는 더욱 광범위하고 국내에 국한되지 않는 실체법에 대한 모색의 필요성을 줄일 것이다.³⁴⁾

32) A/CN.9/721, para. 109

33) A/CN.9/WG.III/WP.112, para. 8

34) UNCITRAL 중재규칙 제35조와 UNCITRAL 국제상사중재모델법의 제28조 제1항

2. 국제 ODR시스템의 핵심 원리

CILE의 제안에 내재되어 있는 핵심원리를 살펴보면 다음과 같다.

① ODR시스템은 현재 초국가적 소액 대량의 전자거래를 위한 효율적이고 효과적인 분쟁해결을 위한 대안은 존재하지 않는다는 것을 인식해야한다.

② ODR 시스템이 단순성, 효율성, 유효성, 투명성, 공정성을 갖추지 않으면, 제대로 작용하지 못할 것이다. 이러한 특성을 지닌 시스템만이 초국가적 소액 대량의 전자거래에 참여하려는 소비자와 판매자에게 거래로 인한 위험이 발생할 가능성이 있더라도 양쪽 모두의 신뢰를 얻을 수 있을 것이며, 이러한 거래에 참여케 할 것이다. 시스템을 개발하는 과정에서, 시스템 안에서 적절한 수준의 신뢰를 생성하기 위해 판매자와 소비자 모두는 그들의 이익이 보호될 것이라는 확신을 요구할 것이라는 점을 고려해야 한다. 만약 판매자와 소비자가 시스템에서 탈퇴하거나, 적절하게 보호받지 못했다면, 이는 제대로 작용하지 못한 것이다.

③ 단순성과 효율성은 가능한 적은 수의 결론을 요구한다. 컴퓨터를 기반으로 하는 통신과 분석으로 시작되는 시스템은 인간의 결정권을 요구하는 결정을 쉽게 하지 못하게 하거나, 분쟁 당사자의 유형을 구별하기 위해 설계된 복잡한 정의의 적용을 하지 못하게 할 것이다. 위원회와 W/G에 의해 반복적으로 인정되었듯이, 실제상으로는 이론상으로는 B2B와 B2C거래의 구별뿐만 아니라 판매자와 소비자 간의 구별을 하는 것은 어렵다.³⁵⁾

을 참고한다.

35) 2010년 7월의 유엔상거래법위원회의 보고서(A/65/17, 256번째 문단 참조)와 W/G III의 제23차 회의(2011년 5월 23~27일, 뉴욕)에 대한 보고서(A/CN.9/721, 37번째 문단 참조)를 참고한다.

④ 단순성, 효율성, 유효성을 위해서 ODR 시스템이 그 자체로서 완비되고, 국제사법의 국내법에 대한 언급의 필요가 없어야 한다. 국제사법의 국내법에 존재하는 차이점을 무시한 일률적인 시스템은 당사자들의 위치와 거래의 위치 등에 따라 좌우되는 이질적인 결과를 만들어낼 것이다. 이는 시스템에서 발생해서 안 되는 문제점을 야기할 것이다. 더욱이 국제적으로 적용 가능한 국내법의 결정은 어떻게 해야 되는지(예를 들어, 계약이 이루어진 국가, 거래가 이루어진 국가, 최종 목적지인 국가 등)에 대한 명백한 이해가 존재하지 않는다. 간단하게 말하자면, 효율성과 유효성을 위해서 국제사법의 규칙이 초국가적 소액 대량 전자거래에서의 약한 당사자를 보호하는데 사용될 수 있다는 생각의 함정을 피한 시스템이 필요하다.

⑤ 효율성, 유효성, 그리고 투명성을 위해서는 ODR 시스템이 구속력 있는 결과로써 분쟁을 해결하는 것을 장려할 필요가 있다. 이미 결정된 것에 대해 당사자들로 하여금 다시 재판받을 수 있도록 허용할 필요성이 적다. 그러나 이는 ODR 시스템 밖에서의 분쟁 해결을 위해 국내 법원으로 가거나 다른 분쟁해결 메커니즘을 사용하는 것에 대한 옵션을 유지하는 것과는 별개의 문제이다.³⁶⁾

⑥ 효율성, 유효성, 그리고 투명성을 위해서는 ODR시스템이 ODR제 공자에게 결정 집행을 위한 자동적인 방법(지불거절 또는 자동지불전환)을 포함할 것을 허용하도록 할 필요가 있다.

⑦ 투명성과 공정성을 위해서는 초국가적 소액 대량 전자거래의 당사자는 분쟁해결 옵션에 대한 명확한 통지를 받아야 하고, 당사자가 제공된 분쟁해결절차를 회피하기로 결정한 경우에는 거래에 관여하지 않을 수 있도록 별도의 기회를 주어야 한다.

36) 원칙 ⑨를 참고한다.

⑧ 공정성을 위하여 ODR시스템은 그 자체로서 단순하고, 효율적이며, 효과적이고 투명한 상태로 디자인되어야 한다. 불공정한 절차에서 약한 당사자를 보호하기 위해 존재하는 국제사법의 규칙은, 분쟁해결을 위한 시스템이 약한 당사자에게 적절한 보호를 제공하고 있다면 필요하지 않다. 따라서 시스템 그 자체의 공정성은 국제사법의 보호 규칙을 대신하기 위해 요구되는 단순성, 효율성, 유효성, 투명성의 궁극적인 평가가 될 것이다. 만약 각 국가들이 이러한 평가에 합격할 수 있는 시스템을 찾았다면, 시스템 그 자체로 국제사법의 보호 규칙의 필요성을 대신할 수 있을 것이며, 국내법의 소비자보호와 관련된 규칙에서 찾아볼 수 있었던 소비자(혹은 다른) 보호의 유형에서 결과를 낼 것이다. 단순성, 효율성, 유효성, 그리고 투명성은 오직 국내법과의 불일치가 최소한일 때, 하나의 그 자체로서 완비된 시스템이 있을 때에만 나타날 것이다.

⑨ 단순성과 효율성을 위하여 제한된 사실관계에 기초한 일련의 신청과 구제책에 관한 실체법적 원칙이 ODR 절차에 처음부터 적용될 것이 요구된다. 기존의 온라인 거래를 위한 ODR 시스템은 대다수의 소액 대량 온라인거래 분쟁이 소규모의 분리된 신청과 구제에 알맞다는 점을 보여준다. 더욱 복잡한 문제와 청구들(신체상해, 간접손해, 채권추심 등)은 ODR 시스템에서 제외되어야 한다.³⁷⁾

3. 절차규칙 초안 제4조 부록에 실체법적 원리들의 편입에 관한 제안

본 제안의 목적은 ODR 시스템을 통하여 부여받을 수 있는 구제안의 종류 그리고 제기될 수 있는 신청의 종류를 제한하고 명시하기 위하여 신청 시의 서식에 사용하기 위함이다. 그러므로 온라인 거래의

37) 2011년 11월 21일 W/GIII의 제24차 회의(2011년 11월 14~18일, 비엔나)에 대한 보고서(A/CN.9/739, 76번째 문단)를 참고한다.

일방 당사자는 필요로 하는 서식을 사용하여 신청을 개시할 수 있다. 아래 서식들은 제기 가능한 신청들의 명확한 목록과 요청 가능한 구제안의 목록을 제공하여 다음과 같은 기능을 할 것이다.

(a) 가능한 신청안과 구제안들을 나열하여 적용 가능한 실체법적 원리들을 효과적으로 정의할 수 있다.

(b) 서식 상에 포함시킴으로서 부가적인 실체법적 원리에 대한 외부 참조 필요성이 없다.

(c) 서식에 나열되지 않은 신청안과 구제안에 대한 고려할 필요가 없기 때문에 시스템 외부의 준거법을 참조할 필요가 없다.

(d) 본 서식의 제출을 통하여 ODR시스템에서 해결이 불가능한 종류의 구제안에 대하여 (다른 신청안 및 구제안을 허용하지 않기 때문에) 다른 분쟁 해결 방법을 취해야 함을 명백히 할 수 있다.

한편 절차 규칙 제4조에 편입시키는 외의 대안적인 접근은 제4조의 시스템 상에서 가능한 신청안과 구제안을 부칙안에 설정하는 것이다. 이는 ODR 제공자들이 그 목록과 자신의 서식들이 일치하고 한정될 수 있도록 발전시킬 수 있게 할 것이다. 이는 절차규칙 제4조안에 포함함으로써 제기 가능한 신청안과 구제안들의 각 종류에 따른 실체법적 원칙들의 실질적인 이행과 유사한 효과를 얻을 수 있을 것이다.

실체법적인 원칙을 분리하는 접근방식의 이점은 준거법 규정을 통한 국내법의 참조를 요구하는 실체법적인 원칙들이 부족한 틈에 보충할 필요가 없는 충분히 독립적인 시스템이 가능하다는 것이다. 이는 ODR시스템에서 발생가능한 상당수의 더욱 어려운 문제들을 제거할 수 있을 것이다.³⁸⁾

38) 예를 들어 단순함이 요구되는 시스템에 준거법을 명시하는 복잡성의 문제, 소비자 거래를 위한 특별한 규정이 필요할 것인지의 문제이다.

V. 소비자 보호

위원회는 제44차 회의에서 “일반적으로 권한의 이행에 있어서 W/G은 소비자 보호에 대한 영향을 구체적으로 고려하고, 다음 회의에서 위원회에 보고하여야 한다”고 결정하였다. W/G은 제22차 내지 제24차 회의에서 소비자 문제를 여러 차례 언급하였다. W/G은 다음과 같은 주요쟁점과 견해들에 주목하였다. 소비자보호는 공공정책 측면에서 중요한 고려사항이기 때문에 그 분야의 입법은 특정 관할권에서는 상당히 구체적이고, ODR이 어떤 방식으로든 국가 수준의 소비자 권리를 저해하지 않도록 주의를 기울여야 한다. 각국 소비자보호법과 충돌을 피하는 것이 소비자들 사이에서 ODR에 대한 신뢰분위기를 조성하는 데 도움이 될 것이나, 각국의 소비자보호법들 간의 조화를 피하는 것은 W/G의 소관이 아니다.

본 W/G 작업의 목표는 소액다량 거래를 포함한 초국가적 분쟁해결을 위한 독립적인 국제적 시스템을 만드는 것이다. 이러한 거래에서 소비자들은 구매액에 비해 권리 행사의 비용이 현저히 높고 판정의 집행이 어렵기 때문에 그들의 권리를 적극적으로 행사하지 않았다. 현재 국가 간 거래에 있어서 소비자들은 현실적으로 아무런 권리가 없기 때문에, ODR 기준을 만듦으로써 소비자의 권리도 함께 창출될 것이다. 불만처리, 협상, 화해와 같은 “우호적인” 분쟁해결 방법들을 통해 당사자들은 자유롭게 합의에 도달할 수 있을 것이고, 더 이상 소비자권리는 위협받지 않게 될 것이다. 중재의 경우 소비자보호법 존치를 위한 기준이 필요한데, 이는 어떤 적용법이 ODR 중재에 적절한지에 대한 더 큰 문제를 야기하였다. ODR 표준은 소비자보호법의 “핵심원칙”을 포함할 수 있다. 사건을 결정함에 있어서의 원칙들은 높은 수준의 소비자보호 필요성을 고려하여야 한다.

소비자가 자신의 의무와 적용법 선택의 영향에 대해 쉽게 알 수 있도록 분쟁해결합의에 대한 명확하고 충분한 공지가 이루어져야 한다. 이러한 합의는 소비자들의 주의를 끌기 위해 계약의 주 조항과는 개별적으로 이루어져야 한다. 소비자보호당국은 소비자들이 분쟁해결단계 진입을 지원하거나 대신하여야 한다. 절차에 대한 충분한 이해가 가능하도록 ODR 절차를 설명하는 것은 소비자들에게 매우 중요하다. 전자거래를 통한 계약의 체결에 필요한 이해의 정도와 ODR 절차를 위한 이해의 정도는 다르다.

제 4 장 UNCITRAL ODR W/G의 제26차 회의 대응 전략 모색

제 1 절 ODR W/G 논의에 대응한 국내 정책 및 입법 방향

UNCITRAL W/G III에서 국제 전자상거래 분쟁에 있어서의 ODR에 관한 국제 규범 논의가 진행되는 등 ODR 규범에 대한 국제사회의 관심이 증대하고 있다. 그동안 ODR의 필요성에 대해서는 대체로 공감하지만, ODR의 실효성 측면에서 회의적인 시각이 많았던 것도 사실이다. 그러나 UNCITRAL W/G의 이러한 논의를 통하여 국내에서도 ODR에 대한 관심과 이를 입법·정책적으로 뒷받침하는 노력이 필요한 시점이다.

ODR W/G 논의와 관련하여 추후 영향을 받을 국내 관련 법령³⁹⁾들은 「소비자 기본법」, 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」, 「전자문서 및 전자거래 기본법」 등 전자상거래와 관련한 소비자 보호 법제가 중심이 될 것이다. 한편, 최근 「전자문서 및 전자거래기본법」의 개정을 통해 전자문서를 활성화하고, 전자상거래분쟁조정위원회의 조정에 대하여 재판상 화해와 같은 효력을 갖는 것으로 개정하여 전자거래 분쟁 조정의 실효성을 강화하는 노력도 진행되고 있다. 그러나 아직 국내에서는 ODR에 관한 일반 규정은 없으며 ADR에 관한 일반법도 없는 현실이다. 각 개별 분야에서 분야별 ADR 절차 등에 대한 세부 규정을 두고 있으나, 이러한 규정들은 ODR 절차를 예정하고 있지도 않으며, 지금 UNCITRAL에서 논의 중인 ODR 절차 규칙(안)과 조화를 이루도 있지도 못하다.

39) 국내 입법 현황에 대한 자세한 분석은 손현, “온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(V) - 국내 ODR 규율 동향 분석-을 참조.

현재, O-ADR에 관한 입법 현황은 「행정심판법」 제7장(전자정보처리조직을 통한 행정심판 절차의 수행)의 제52조(전자정보처리조직을 통한 심판 청구 등), 제53조(전자서명 등), 제54조(전자정보처리조직을 이용한 송달 등)등의 규정과 「전자문서 및 전자거래기본법」 시행령 제19조 제3항의 “조정위원회(법 제33조 제3항의 규정에 의한 조정부를 포함한다)회의는 위원·분쟁당사자 또는 참고인이 동영상 및 음성을 동시에 송신·수신하는 장치가 갖추어진 서로 다른 장소에 출석하여 진행하는 원격영상회의의 방식에 의할 수 있다. 이 경우 당해 위원 등은 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다.” 규정 정도가 전부이며, 대부분의 경우 법적 근거 없이 관련 웹페이지에서 접수, 통지 등을 전자적 방법으로 진행하는 수준 정도이다.⁴⁰⁾

이에 비해 EU의 경우 최근 2011년 11월 EU 의회 및 이사회는 소비자 분쟁을 위한 온라인 분쟁해결 규정(‘EU 소비자 ODR 규정’)⁴¹⁾을 제안하고, 이와 함께 소비자의 분쟁해결 기능을 강화하기 위하여 소비자 분쟁 해결 관련 규정(EC) No 2006/2004 및 지침 2009/22/EC를 개정하는 유럽의회 및 이사회 지침안(이하, ‘EU 소비자 ADR 지침’)⁴²⁾을 제안하고, 2012년 말 채택 예정에 있다. 이러한 EU의 입법은 회원국의 기존 ADR 제도를 토대로 하고 각 절차 규칙을 준수하여 국제 온

40) 물론, 웹페이지를 운영하는 것에 법적인 근거가 필요한 것은 아니다. 추후 ODR에 실제법, 절차법적인 효력을 부여할 경우에는 입법적 뒷받침이 전제되어야 할 것이다.

41) Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR), SEC(2011) 1408 and SEC(2011) 1409. 세부 내용은 손현, “EU 소비자 온라인 분쟁해결(ODR) 규정(안) 소개”, 최신외국법제정보 2012년 7월호, 한국법제연구원 참조.

42) Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative dispute resolution for consumer dispute and amending Regulation(EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC(Directive on consumer ADR), SEC(2011) 1408 final and SEC(2011) 1409 final. 세부 내용은 손현, “EU 소비자 ADR 지침(안) 소개”, 최신외국법제정보 2012년 9월호, 한국법제연구원 참조.

라인 분쟁에 적용되는 유럽 전역의 ODR 시스템 개발을 전제로 한다. 즉, 결국 ADR과 ODR를 통합해야 국내 및 역외 소비자 분쟁을 법정 밖에서 해결할 수 있는 공평하고 투명하고 효과적이며 공정한 수단을 확보할 수 있음을 전제로 하고 있다. EU 소비자 ADR 지침과 ODR 규정 제정을 통해 전면적인 ADR을 적용하고, 이와 연계해 EU 전역에 ODR 시스템을 통해 국제 전자상거래에 관한 분쟁을 효과적으로 처리하는데 필요한 구조를 조성하고자 한다.

한국의 경우도 UNCITRAL와 EU의 논의에 대응하기 위하여 개별적으로 규정되어 있는 ADR 제도에 대한 일반법 제정과 이와 연계된 ODR 일반 절차 규정에 대한 입법을 제안해볼 수 있을 것이다.

국내에는 「전자문서 및 전자거래기본법」, 「콘텐츠산업진흥법」, 「소비자기본법」, 「저작권법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「개인정보보호법」, 「인터넷 주소자원에 관한 법률」, 「금융위원회의 설치등에 관한 법률」, 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」, 「환경분쟁조정법」 등 다양한 분야별 입법에서 ADR 기관의 운영 및 ADR 제도에 관하여 규정하고 있다.⁴³⁾ 이들 각 제도들은 대상이 되는 분쟁의 유형, 분쟁해결 수단(협상, 조정, 중재), 분쟁해결 기관, 분쟁해결 절차 및 효력도 다양할 뿐만 아니라, 각각의 웹사이트를 통하여 개별적으로 분쟁해결 신청을 접수받는 시스템을 운영하고 있다. 따라서 ADR을 통하여 분쟁해결을 신청하고자 하는 사람들은 각 개별 해당 ADR 기관을 찾아서 절차를 진행하여야 하는 어려움에 따라 ADR 및 ODR을 통한 신속한 분쟁해결에 장애요인으로 작용하였다.

따라서 싱글포인트 개념의 분쟁해결 포털(ODR 플랫폼)을 만들고, 그 포털을 통하여 개별 ADR 시스템들이 연결되고 개별 ADR 기관 및

43) 그동안 ADR 기본법 논의들이 학자들을 중심으로 진행되어 왔지만, ODR과의 연계가 아니고 각 개별 ADR의 절차, 효력, 조정 및 중재인에 대한 자격 등의 규정논의를 중심으로 이루어졌다.

절차에 따라 분쟁을 해결하는 방법을 생각해볼 수 있을 것이다. 이에 ODR과 ADR을 통합한 입법(예를 들어 O-ADR법)을 마련하고, 주요 내용은 ODR 플랫폼을 통해서 ADR 절차를 이용하기에 필요한 각 개별 ADR제도의 공통적인 규율 사항과 ODR 플랫폼 구축, 개인정보보호, 보안, ADR기관에 대한 행정기관의 감독 사항 등에 관한 사항을 규정하는 것이다. 그리고 각 개별 분야의 ADR 규정은 관련 법에서 현재처럼 규율하는 형태를 고려해볼 수 있을 것이다. UNCITRAL에서 논의 중인 소비자 중재의 입법화 방안도 고려하여야 할 것이다.

제 2 절 ODR W/G의 제26차 회의 대응 전략

제26차 회의는 제25차 회의의 결과를 바탕으로 수정된 절차 규칙(안)을 가지고 논의를 계속할 것으로 보인다. UNCITRAL은 온라인분쟁해결절차를 ① 협상, ② 조정, ③ 중재의 성공적인 3단계를 통하여 진행하는 절차규칙초안을 준비하였다. 절차규칙 초안은 절차법을 단순화하여 UNCITRAL 중재규칙과 유사하면서도 ODR 규정에 적용 가능하도록 제정되었다. 현재 W/G에서 마련한 협상-조정-중재의 3단계 모델을 전제로 하는 절차 규칙(안)을 기초로 하여 지금까지 논의를 계속해왔다.

제26차 회의에서도 3단계 모델에서 중재합의의 시점 및 효력, 방법과 관련하여 계속해서 논의가 지속될 것으로 보인다. ODR 절차의 구속력·집행력을 담보하기 위한 중재 결정의 유지와 각 국가의 소비자 보호를 위한 사전 중재 합의의 유효성을 어떻게 조화시킬지가 핵심 쟁점이 될 것이다. 협상-조정-중재의 3단계 모델을 그대로 유지할 것인지, 협상-조정의 2단계 모델, 협상-조정-중재의 3단계 모델 등을 각각 유형화하여 절차 규정을 마련할 것인지도 고려 대상이 될 것이다.

한편, 아직까지는 ODR 절차 규칙(안)에 대한 논의에 주력하고 있지만, 부속 문건으로 논의되고 있는 ODR 제공자에 대한 가이드라인 및

중립적 제3자에 대한 가이드라인에 대한 논의도 본격적으로 병행되어야 할 것이다.

세부적으로 25차 회의에서 쟁점이 되었던 사전 중재 동의 조항 뿐만 아니라 아직 논의를 본격적으로 진행해나가지 못했던 언어, 비용 등 기타 조항, 그리고 부칙 문건의 내용 등에 대한 철저한 준비와 대응이 필요할 것으로 본다. 그리고 아직 논의되고 있지 않지만 개인정보보호와 관련한 문제 제기, EU 소비자 ADR 지침 및 ODR 규정상의 ADR-ODR 연계 구조 등에 대한 고려도 생각해볼 필요가 있을 것이다. 또한 UNCITRAL의 규범적인 논의에의 참여뿐만 아니라 ODR 플랫폼 구축 운영 및 기술 개발 정책에 대한 추진도 필요하다.

그러나 이번 논의가 소비자 보호법제, 전자상거래, 중재, ODR 등 다양한 분야를 바탕으로 하고 있고, 진화과정에 있는 IT 기술 논의를 바탕으로 하고 있기 때문에 의제에 대한 방향성을 설정하고 논의를 이끌어 가기에는 많은 한계도 있다. 지속적인 회의 참석을 통하여 회의의 논의 과정을 이해하고, 관련 전문가를 육성하여 보다 적극적으로 국제 규범 형성과정에서의 논의를 주도해나갈 필요가 있을 것이다.

참고 문헌

- A/CN.9/WG.III/WP.111 - Annotated provisional agenda
- A/CN.9/WG.III/WP.112 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- A/CN.9/WG.III/WP.112/Add.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- A/CN.9/WG.III/WP.113 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: further issues for consideration in the conception of a global ODR framework
- A/CN.9/WG.III/WP.114 - Proposal on principles applicable to Online Dispute Resolution providers and neutrals - Proposal by the Canadian delegation
- A/CN.9/WG.III/WP.115 - Analysis and Proposal for Incorporation of Substantive Principles for ODR Claims and Relief into Article 4 of the Draft Procedural Rules - Note submitted by the Center for International Legal Education (CILE)
- A/CN.9/744 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fifth session (New York, 21-25 May 2012)
- Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR)
- Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative dispute resolution for consumer

참 고 문 헌

disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)

손 현 외, 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구(I ~VII), 한국법제연구원 2011.