

KLRI · UNCITRAL Joint Research(II) : Perspectives and Trends

UNCITRAL W/G III의 ODR 절차 규칙에 관한 논의 분석과 전망(1)

오수근

글로벌법제전략 연구 14-20-④-4

KLRI · UNCITRAL Joint Research(III) : Perspectives and Trends
**UNCITRAL W/G III의 ODR 절차 규칙에
관한 논의 분석과 전망(1)**

오 수 근

KLRI · UNCITRAL Joint Research(III) : Perspectives and Trends
**UNCITRAL W/G III의 ODR 절차 규칙에
관한 논의 분석과 전망(1)**

Analysis and Prospects on NCITRAL Draft Procedural
Rules on ODR (UNCITRAL Working Group 3)

연구자 : 오수근(이화여자대학교 교수)
Oh, Soo Geun

2014. 11. 30

요 약 문

I. 배경 및 목적

□ 배 경

- 2010년부터 국제연합 국제상거래법위원회(UNCITRAL) 제3실무작업반(Working Group III)에서는 국경을 넘어서 이루어지는 전자상거래에서 발생하는 소액의 대량 분쟁을 다룰 수 있는 온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution ‘ODR’)을 위한 법적 절차를 만들기 위한 기본적 논의가 진행되고 있음
- 현재 사전중재합의의 유효성을 인정하는 입법례와 부정하는 입법례를 망라하기 위하여 중재절차가 있는 Track I과 중재절차가 없는 Track II으로 나누어 절차규칙을 성안하고 있음.
- 이 연구에서는 2014년 3월 진행된 제29차 회의에서 논의된 Track II 절차규칙의 논의 내용을 정리하고 우리나라의 대응방안을 제시하려고 함.

□ 목 적

- UNCITRAL WG III에서 진행되고 있는 ODR 절차규칙의 제정과 관련하여 다음과 같은 연구를 하고자 함.
 - 제29차 회의 논의 내용 정리 및 분석
 - Two Track 시스템의 쟁점 분석
 - 우리나라의 대응방안 모색

II. 주요 내용

- 절차규칙에 관한 제29차 회의 논의 내용 정리
 - Track II 절차 규칙안의 조문별 논의 내용 정리
 - Two Track 시스템의 쟁점 분석
 - ODR 실무 및 ODR 절차규칙에 대한 ODR전문가들의 의견
 - 지침 *Guidelines*에서 다루어야 할 내용
- 우리나라의 대응방안 모색

III. 기대효과

- 예상되는 학술적 기여도
 - 우리나라에서 소비자 분쟁에서의 사전중재합의가 유효한지에 대해 논의하는 계기가 됨.
 - 사전중재합의의 유효성을 인정하거나 부정하는 각국의 입법례를 대비하고 이를 포괄하는 국제적 규범의 성립 가능성을 검토함.
 - 온라인 분쟁해결의 절차규칙이 일반 민사소송과 소비자 보호에 미치는 영향을 분석하기 위한 기초자료를 제공함.
- 예상되는 정책적 기여도
 - UNCITRAL Working Group III의 논의에서 우리나라 정부의 대응방안 마련

- 온라인 분쟁해결의 절차적 측면을 규율하기 위한 입법시 기초 자료 제공

▶ 주제어 : 온라인분쟁해결, 국제연합국제상거법위원회, 절차규칙

Abstract

I . Background and objectives

Background

- The Working Group III of the United Nations Commission on International Trade Law ('UNCITRAL') has discussed to draft procedural rules on online dispute resolution for cross border disputes which arise from online transactions since 2010.
- The procedural rules have been drafted in two sets for two tracks; one for the countries which allow pre-dispute arbitration agreements (Track I) and the other for the countries which do not allow it (Track II).

Objectives

- This study aims at analyzing the deliberation of the 29th session of UNCITRAL Working Group III and clarifying the issues regarding to two tracks system.
- It also seeks how for the Korean government to handle current issues on online dispute resolution in a domestic as well as an international level.

II. Main Contents

- Deliberation of the 29th session of Working Group III
 - Article-by-article analysis of procedural rules for Track II
 - Issue analysis on procedural rules on Track II.
 - ODR experts' opinions on ODR practices and ODR procedural rules.
 - The contents and scope of ODR Guidelines which are to be parts of and supplements to ODR procedural rules.
- Strategy of the Korean government

III. Expected Effect

- Expected academic effects
 - To probe the validity of pre-dispute arbitration agreement in consumer disputes cases of Korea
 - To deliberate the possibility of comprehensive rules which are applicable to any jurisdiction whether pre-dispute arbitration agreements are allowed or not.
 - To analyze the effects of procedural rules on online dispute resolution on general civil procedural law and consumer protection.

Expected policy effects

- To develop strategy of the Korean government at UNCITRAL Working Group III
- To provide information for the enactment of electronic transaction.

▶▶ Key Words : online dispute resolution, **UNCITRAL**, procedural rules.

목 차

요 약 문	3
Abstract	7
제 1 장 서 론	15
제 1 절 연구의 목적	15
제 2 절 연구의 범위	16
제 2 장 제29차 회의 논의 내용 분석	19
제 1 절 Track II와 Track I의 의미	19
제 2 절 제29차 회의 조문별 논의 내용	20
1. 초안 서문	20
2. 초안 제1조 (적용 범위)	20
3. 초안 제2조 (정의)	23
4. 초안 제3조 (통신)	27
5. 초안 제4A조 (통지)	30
6. 초안 제4B조 (응답)	33
7. 초안 제4C조 (반대신청)	34
8. 초안 제5조 (협상 및 합의)	35
9. 초안 제6조 (촉진된 합의)	36
10. 초안 제7조 (중립자의 권고)	37
11. 초안 제8조 (분쟁해결)	40
12. 초안 제9조 (중립자의 지명)	41
13. 초안 제10조 (중립자의 사임 내지 교체)	44

14. 초안 제11조 (중립자의 권한)	44
15. 초안 제12조 (ODR 제공자)	47
16. 초안 제13조(절차상 언어)	48
17. 초안 제14조 (대리)	52
18. 초안 제15조 (책임 배제)	53
19. 초안 제16조 (비용)	53
제 3 절 확정된 Track II 절차규칙안	54
제 4 절 Track II 절차규칙안의 주요 쟁점	66
1. ODR 제공자, ODR 플랫폼 및 ODR 관리자	66
2. 실행력 확보	67
3. Track의 선택	68
4. 기타 논의사항	68
제 5 절 지침Guidelines의 주요 내용	69
1. 공정한 절차와 독립성	70
2. 규칙의 변경 및 로고	70
3. 투명성, 출판, 공시	71
4. 비밀 보장, 정보의 처리 및 이전, 데이터 보안, 그리고 자료 보관	74
5. 규칙에 따른 분쟁 관리에 대한 세부 사항	74
6. 최종 권한	75
7. 당사자들에 대한 ODR 제공자의 지침	76
8. 준수 또는 사적 집행 메커니즘	76
9. 기술적 문제	77
10. 분쟁해결 관리에서 발생하는 법적 문제	77
11. 언 어	78
12. 수수료	78

제 3 장 결 론	79
1. 향후 전망	79
2. 우리나라의 대응	79
참 고 문 헌	81

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

2010년부터 국제연합 국제상거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law, ‘UNCITRAL’) Working Group III에서는 국경을 넘어서 이루어지는 전자상거래에서 발생하는 소액의 대량 분쟁을 다룰 수 있는 온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution, ‘ODR’)을 위한 법적 별차를 만들기 위한 기본적 논의가 진행되고 있다.

현재 사전중재합의의 유효성을 인정하는 입법례와 부정하는 입법례를 망라하기 위하여 중재절차가 있는 Track I과 중재절차가 없는 Track II로 나누어 절차규칙을 성안하고 있다.

지금까지 UNCITRAL 제3실무작업반에서 진행되고 있는 절차규칙 제정작업과 관련해서는 국내에는 다음과 같은 선행연구가 있다.

- ① 장문철, 국제전자상거래를 위한 온라인분쟁해결제도¹⁾ : 전자상거래에서 발생하는 분쟁을 해결하기 위한 제도의 변천을 소개하고 시간적으로는 UNCITRAL 제3실무작업반의 구성을 위한 준비단계까지 다루고 있다.
- ② 오수근, 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(IV) - UNCITRAL ODR Working Group III 논의 내용 분석 -²⁾ : Working Group III에서 논의하는 각 쟁점이 언제 어떻게 제기되어 논의가 전개되는가를 정리 분석하였다.
- ③ Michael J. Dennis, Legal framework for global e-commerce dispute resolution³⁾ : UNCITRAL 제3실무작업반의 미국 대표인 필자가

1) (경찰대학)論文集, 제30집(2010년) 129-165면.

2) 한국법제연구원 현안분석 11-16-1-4, 2011.

3) 외법논집(HUFS Law Review), 제36권 제4호(2012년 11월), 25-38면.

ODR의 효용성과 중재의 필요성을 기술한 내용이고 2012년 5월의 제25차 회의의 내용까지 다루고 있다.

- ④ 손현, UNCITRAL ODR Working Group 제25차 뉴욕회의 분석 및 향후 대응 과제⁴⁾ : 제25차 회의에서 논의된 내용을 분석하였다.
- ⑤ 이병준, UNCITRAL W/G III에서의 소비자중재의 규율과 구체적인 조문에 대한 분석⁵⁾ : UNCITRAL ODR 논의의 배경을 설명하고 제3실무작업반이 2013년 5월 제27차 회의에서 논의한 내용을 정리하고 있다.

이 연구에서는 선행연구에서 다루지 않은 2014년 3월에 진행된 제29차 회의에서 논의된 절차규칙의 구체적인 내용을 정리하여 소개하고, 관련 쟁점을 분석 한 후 우리나라의 대응방안을 제시하려고 한다.

제 2 절 연구의 범위

이 연구에서는 UNCITRAL 제3실무작업반 제29차 회의에서 논의된 내용을 소개하고 분석한다. 제29차 회의에서는 이른바 Two Track System 중에서 강제적인 중재절차가 없는 Track II의 절차규칙을 마무리했는데 그 내용을 설명하고 관련 쟁점을 분석한 후 우리나라의 대응방안을 모색한다.

분석 대상이 되는 UNCITRAL Working Group III의 공식문건은 다음 세 가지이다.

A/CN.9/801- Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-ninth session (New York, 24-28 March 2014)

A/CN.9/WG.III/WP.127 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules

4) 한국법제연구원 현안분석 12-20-6, 2012

5) 한국법제연구원 현안분석 13-22-8-2, 2013

A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules

A/CN.9/WG.III/WP.128 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft guidelines

제 2 장 제29차 회의 논의 내용 분석

제 1 절 Track II와 Track I의 의미

2010년 10월 UNCITRAL 제3실무작업반에서 처음 온라인 분쟁해결(ODR)에 대한 논의를 시작할 때 전 세계적으로 ODR에 대한 확립된 모델이 존재하지 않았기 때문에 ODR의 체계나 절차진행에 대해 참가자들간에 공통적인 이해가 적었다. 초기에는 ‘협상’ → ‘촉진된 합의’ → ‘제3자의 권고’ 라는 세 단계의 과정으로 온라인 분쟁해결이 진행된다고 전제하고 이에 필요한 절차규칙을 마련하기 위한 논의를 시작하였다. 그런데 세 번째 단계에서 제3자의 권고가 어떤 법적 효력을 갖는지에 대해 논란이 생겼다.

전 세계적으로 보면 소비자 분쟁에서 분쟁발생 이전에 당사자가 중재에 의해 분쟁을 해결하기로 합의한 것을 무효로 보는 국가가 적지 않다(유럽, 캐나다, 일본 등). 그래서 유럽연합과 유럽 각국 그리고 캐나다는 ODR에서 중재와 동일한 단계를 두는 것을 허용할 수 없다는 점을 분명히 했고 그러한 상황에서는 ODR 절차에 전통적인 의미의 중재를 둘 수 없었다.

그래서 타협책으로 ODR 절차를 중재가 있는 절차(Track I)와 없는 절차(Track II)의 두 가지로 나누어 각기 절차규칙을 마련하기로 하였다. 제29차 회의에서는 먼저 Track II의 절차규칙을 성안하기로 하고 제29차 회의에서 대부분의 내용에 대해 합의하였다.

제 2 절 제29차 회의 조문별 논의 내용⁶⁾

1. 초안 서문

“1. UNCITRAL의 온라인 분쟁해결 규칙(이하 “이 규칙”)은 전자통신 수단을 이용한 국경 간 소액의 대량거래를 대상으로 한다.

“2. 이 규칙은, [이 규칙에 부속된 부칙과] 이 규칙의 일부를 구성하는 다음의 문서들로 이루어진 온라인 분쟁해결 체제 *online dispute resolution framework* 와 함께 사용될 것을 예정하고 있다:

[(a) 온라인 분쟁해결 제공자 *provider* / 플랫폼 *platform* / 관리자 *administrator* 들을 위한 가이드라인과 최소요건;]

[(b) 중립자 *neutral* 를 위한 가이드라인과 최소요건;]

[(c) 분쟁해결을 위한 실체법적 원리들;]

[(d) 국경 간 강제집행 방법;]

[…];“

서문에 대해서는 Track II의 모든 규정을 다 논의한 후 다시 검토하기로 했으나 시간이 없어서 별도의 논의는 없었다.

2. 초안 제1조 (적용 범위)⁷⁾

“1. 이 규칙은 거래 시점에 전자통신을 사용하여 이루어진 거래의 당사자들이 그 거래와 관련되며 이 규칙의 범위에 포함되는 분쟁은 이 규칙에 따라 해결할 것을 명시적으로 합의한 경우에 적용된다.

6) 이 절에서 기술한 절차규칙의 조문별 번역문은 김도년, UNCITRAL W/G III(ODR) 제29차 회의 의제 검토(ODR분과 제1차 전문가회의 자료집), 한국법제연구원, 2014.

3. 6에 기술된 번역문을 기초로 하여 수정한 것이다. 절차 규칙안의 조문은 이탤릭 체로 표시한다.

7) 29차 회의 보고서 문단 35-46.

[“1의2. 1항에 상술된 명시적 합의는 해당 거래로부터 분리된 합의 [와] 해당 거래에 관련되고 이 절차의 적용 범위에 포함되는 분쟁은 [이 규칙의 Track I이 적용되든지 또는 Track II가 적용되든지] 이 규칙에 따라 ODR 절차에 의하여 해결될 것임이 매수인에게 평이한 언어로써 공지될 것을 요한다.” (“분쟁해결조항”)]

[“2. 규칙은 다음 각 호의 청구권에만 적용된다:

- (a) 매매 또는 임차된 상품이나, 제공된 서비스가 전혀 인도되지 않거나, 적시에 인도되지 않거나, 제대로 청구되거나 결제되지 않거나, 및/또는 거래 당시에 합의한 대로 제공되지 않았을 경우; 또는
- (b) 상품 또는 서비스에 대한 완전한 지급이 제공되지 않은 경우.]

“3. 이 규칙은 이 규칙 중 어느 부분이라도 당사자들이 벗어날 수 없는 준거법 *applicable law*의 어느 규정과 충돌하여 그 규정이 우선되는 경우를 제외하고는 ODR 절차를 규율한다.”

1) 1항

실무작업반은 “거래”라는 용어가 충분히 명확한지 여부, 또는 “전자 통신을 이용해 완료되거나 이행된 계약”이라는 표현이 더 명확해질 수 있는지 여부를 검토하였다. 1항의 “전자 통신을 이용해 이행된 계약”이라는 말을 “전자 통신을 이용해 체결된 판매 또는 서비스 계약”으로 대체하는 것이 그 규정을 더 명확하게 한다는 의견이 지지를 받아 제안된대로 수정하였다.

2) 1항의2

1항의2 대해 다음의 제안이 있었다. (i) Track I 절차에서와 같이 Track II 절차에서의 검토가 똑같이 중요하다는 것에 근거하여, 전체

규정을 두르는 꺾쇠괄호를 삭제하고, (ii) 규칙 사용에 대한 합의가 독립적인 것이어야 한다는 것을 더 강조하기 위해 “별개의” 와 “부터” 사이에 “그리고 독립적인”이라는 단어를 추가하고, (iii) “평이한 언어로 된 통지”라는 표현에 따라 “구매자에게”라는 말을 삭제하며, 그리고 (iv) “그리고”라는 단어를 묶은 꺾쇠괄호를 삭제한다.

이 제안에 대하여 다음과 같은 논의가 있었다. (i)과 관련하여, 실무에서, 구매자에게 추가적인 계약적 용어를 별도로 클릭하도록 요구하는 것은 종종 계약 수를 감소시키는 것으로 이어지며, 이런 이유로 상인들에 의해 이행될 가능성이 낮을 것이다. 반면에 1항의2는 중요한 소비자 보호 메커니즘을 규정하였으므로 본문에 남겨두어야 한다고 하였다. 그리고 위 제안의 (ii)와 관련하여, “그리고 독립적인”이라는 단어를 추가하는 것은 1항의2에 따른 합의에 대한 현재의 요건을 고려해 볼 때 거래로부터 “별개인” 것이 되는 데 불필요하다는 것이다. 한편 향후 Track I에 대한 검토가 있을 때까지 “그리고 규칙의 Track I 또는 Track II이 그 분쟁에 적용되는지 여부”라는 말을 묶은 꺾쇠괄호를 유지하자는 제안에 대해 일부 지지가 있었다.

최종적으로 1항의2의 본문 전체를 묶은 꺾쇠괄호를 없애는데 합의하였다. (i) “그리고”라는 단어 가장자리의 꺾쇠괄호를 삭제하고, (ii) “구매자에게”라는 단어를 삭제하고, (iii) “별개의”라는 단어 뒤에 “그리고 독립적인”이라는 단어를 추가하고, (iv) 네 번째 줄에서, “규칙”이라는 단어를 “이 규칙”이라는 표현으로 대체하며, (v) 이러한 합의의 결과 1항의2는 다음과 같이 정리되었다. “위 1항에서 명시된 합의는 그 거래로부터 독립적이고 별개의 합의, 그리고 그 거래와 관련되고 규칙의 범위에 포함되는 분쟁은 이 규칙 [그리고 규칙의 Track I 또는 Track II가 그 분쟁에 적용되는 여부] 에 따른 ODR 절차를 통해 해결될 것이라는 평이한 언어로 된 통지를 요구한다 (‘분쟁해결조항’).”

3) 2항

2항의 (a)호와 (b)호 가장자리의 꺾쇠괄호를 삭제하고, 1항의 다른 표현과 일치되도록 사무국이 정리하기로 하였다. 또 “거래시”라는 표현은 28차 회의의 결정에서 결정한 대로 삭제하기로 합의하였다.

4) 3항

3항은 유지하기로 합의하였다.

3. 초안 제2조 (정의)⁸⁾

“이 규칙에서는:

ODR

“1. ‘ODR’은 전자통신 및 기타 정보통신 기술에 의하여 촉진된 분쟁해결 방법인 온라인 분쟁해결을 의미한다.

옵션 1:

“2. ‘ODR 플랫폼’은 하나 또는 그 이상의 ODR에서 사용되는 전자통신을 생성, 전송, 수신, 저장, 교환 또는 처리하는 시스템인 온라인 분쟁해결 플랫폼을 의미하며, 이는 ODR 절차에서 ODR 제공자가 지정한다.

“3. ‘ODR 제공자’는 분쟁해결조항에서 특정된 ODR 제공자를 의미한다. ODR 제공자는 [ODR 플랫폼의 관리여부와는 상관없이] ODR 절차를 관리하고 [ODR 플랫폼 지정하는] 주체를 의미한다.

8) 29차 회의 보고서 문단 47-59.

옵션 2:

- “2. ‘ODR 플랫폼’은 ODR에서 사용되는 전자통신을 생성, 전송, 수신, 저장, 교환 또는 처리하는 시스템을 제공하는 주체로 분쟁해결조항에서 특정된 주체를 의미한다.
- “3. ‘ODR 제공자’는 당사자간에 합의된 ODR 절차를 관리하는 주체를 말하며, 거래시점에서 특정 ODR 제공자가 알려진 경우에는 분쟁해결조항에서 특정되어야 한다.

옵션 3:

- “2. ‘ODR 플랫폼’은 ODR 절차를 관리하고 조정하는 자로써 분쟁해결조항에서 특정된 주체를 의미한다.

당사자

- “4. ‘신청인’은 통지를 발부함으로써 이 규칙 따라 ODR 절차를 개시하는 당사자를 의미한다.
- “5. ‘피신청인’은 해당 통지가 전달된 당사자를 의미한다.

중립자

- “6. ‘중립자’란 분쟁을 합의하거나 해결하도록 당사자들을 돕는 개인을 의미한다.

통신

옵션 1

- “7. 이 규칙에서 ‘통신’이란 전자적, 자기적, 광학적 또는 유사한 수단에 의해 발생, 전송, 수신 또는 저장된 정보를 통해 만들어지는 모든 통신(진술, 선언, 요구, 통지, 응답, 제출, 통고 또는 요청을 포함)을 의미한다.

옵션 2

“7. ‘통신’이란 ODR과 연관되어 이 규칙이 적용되는 사람에 의해 만들어진 진술, 선언, 요구, 통지, 응답, 제출, 통고 또는 요청을 의미한다.

“8. ‘전자통신’이란 이 규칙이 적용되는 사람에 의해 전자적, 자기적, 광학적 또는 유사한 수단 [전자적 데이터 교환(EDI), 전자메일, 텔레카피, 짧은 메시지 서비스(SMS), 웹컨퍼런스, 온라인 채팅, 인터넷 포럼 또는 마이크로블로깅을 포함하되 한정되지 않음]에 의해 발생, 전송, 수신 또는 저장된 정보를 통해 만들어지는 모든 통신(진술, 선언, 요구, 통지, 응답, 제출, 통고 또는 요청을 포함)을 의미하며, 곧바로 컴퓨터나 다른 전자 기기에 의하여 처리될 수 있도록 디지털 포맷으로 전환 혹은 변형된 문서 객체나 사진, 글, 소리와 같은 아날로그 형식의 정보도 포함한다.

1) 1항

그대로 유지하기로 합의하였다.

2) 2항과 3항

실무작업반은 회의의 서두에서 “ODR 플랫폼”, “ODR 제공자” 및 “ODR 관리인”의 용어에 대해 논의한 바 있다. “ODR 관리자”라는 용어가 서비스를 제공하는 기관의 특징을 규정하지 않고 ODR을 관리하는 기능을 맡고 있는 다양한 유형의 기관을 더 잘 아우를 수 있다는 의견이 있었다.

“ODR 관리자”의 정의에 더하여, 이 규칙에서 통신의 예를 들면 하드카피보다는 플랫폼을 통해 이루어진다는 것을 명확하게 표현하고 있다는 것을 보장하기 위하여 “ODR 플랫폼”이라는 용어를 유지하는 것이 중요하다는 것이 제안되었다.

한편 서로 다른 주체의 책임을 달리 처리할 필요와 관련하여, 서로 다른 관할권에 서버, 중립자 및 관리자를 포함한 분쟁해결 시스템이 위치해 있지만 궁극적인 책임은 중앙 기관이 지는 예가 소개되었다. “ODR 관리인”이라는 용어가 실무에서 폭넓게 사용됨을 고려할 때 선호할만 하며, “ODR 플랫폼”을 별도로 정의할 필요 또한 없앨 수 있다는 것을 고려하면 더욱 그렇다는 것이었다.

이에 반해서 “ODR 플랫폼”이 ODR 과정의 중요한 요소이고 결과적으로 규칙에 포함되어야 한다는 의견이 있었다. 그 용어에 대한 새로운 정의는 다음과 같이 제안되었다. “ODR 플랫폼”은 이 규칙에 따라 통신을 발생시키고, 보내고, 받고, 저장하고, 교환하거나 달리 처리하는 시스템을 의미한다.”

분쟁해결조항에 명시된 주체와 관련하여 “ODR 관리자”의 논의들이 규칙 제12조와 연결시키는 것이 중요하다는 의견이 있었다. 그 점을 염두에 두고 “ODR 관리자”라는 용어의 새로운 정의는 다음과 같이 제안되었다. ““ODR 관리자”란 적절한 경우를 포함하여 ODR 플랫폼을 관리함으로써 이 규칙에 따라 ODR 절차를 관리하고 조정하는 기관을 의미하며, 이는 분쟁해결조항에 명시되어 있다.”

논의 후, “ODR 관리자”로 “ODR 플랫폼”과 “ODR 제공자”를 대체하며, “ODR 제공자”라는 용어와 그에 대한 모든 언급이 규칙에서 삭제된다는 데에 합의하였다.

3) 4, 5, 6항

회의자료(WP.127)의 38 문단에 있는대로 4, 5, 6 항을 유지하는 데 합의하였다.

4) 7항

“통신”의 통합된 정의를 고려하여 옵션 1을 채택하기로 합의하였다. 아울러 이 규칙에 “전자주소” 또는 “지정된 전자주소”를 정의할 것이 제안되었다. 후자의 용어를 다음과 같이 정의하자는 제안이 있었다. ““지정된 전자주소”란 이 규칙에 따른 통신을 교환할 목적으로 각 당사자와 ODR 관리자에 의해 지정된 전자주소를 의미한다.” 이에 대해 국제 계약에서의 전자 통신의 이용에 대한 국제연합 협약은 그 주석의 185 문단의 “전자주소”의 용어와 관련된 지침을 포함했다는 설명이 있었다.

논의 후 규칙에서 “전자주소”라는 용어의 정의를 두기로 합의하였고, 위 협약과 같은 정의를 두기로 하였다.

4. 초안 제3조 (통신)⁹⁾

“1. ODR 절차 과정 중의 모든 통신은 [ODR 제공자가 지정한 ODR 플랫폼을 통하여 ODR 제공자에게]/[ODR 관리자에게] 전자적 수단을 통해서 전달되어야 한다. [문서가 제출되어야 할 ODR 플랫폼/관리자의 전자 주소는 분쟁해결조항 규정에서 적시되어야 한다.]

“2. 이 규칙에 따른 모든 통신을 하기 위한 신청인의 지정된 전자주소는, 반드시 제2항에 따라 신청인이 ODR 제공자에게 통지한 것이어야 하며, ODR 절차 도중에 어느 때라도 ODR 제공자에게 갱신된 것이어야 한다. (적용 가능한 경우, 통지할 때 갱신된 전자주소로 적시된 것을 포함한다.)

“3. ODR 제공자가 피신청인에게 하는 통지를 전달할 전자 주소는, 반드시 피신청인이 제2항의 적용을 받아들이면서 ODR 제공자에

9) 29차 회의 보고서 문단 60-68.

게 통지한 것이어야 하며, 통지의 발신 이전에 신청인이나 ODR 제공자가 최신 정보로 갱신한 것이어야 한다. 이후로, 피신청인은 ODR 절차 도중 어느 때라도 ODR 제공자에게 자신의 전자 주소 변경을 통지할 수 있다.

“4. 제1항에 따라 통신이 ODR 제공자에게 제출된데 이어 ODR 제공자가 제6항에 따라 당사자들에게 통신이 이용가능함을 통지한 때에는, 통신은 수신된 것으로 간주되어야 한다. 통신의 수신자가 플랫폼으로부터 통신을 수신하는 데 실패한 충분한 이유를 밝힌 때에는 중립자는 자신의 재량으로 기한을 연장할 수 있다.

“5. ODR 제공자는 모든 당사자[및 중립자]에게 지정된 전자주소로, 당사자들과 중립자 간의 전자적 통신의 수신을 확인하였다고 즉시 전달하여야 한다.

“6. ODR 제공자는 모든 당사자들 및 중립자에게 ODR 플랫폼에서 모든 전자적 통신이 가능함을 즉시 통지해야 한다.”

“7. ODR 제공자는 모든 당사자 및 중립자에게 절차의 협상 단계의 종결 및 촉진된 합의 단계의 개시; 절차의 촉진된 합의 단계 완료; 관련된 경우 절차의 권고 단계 개시를 즉시 통지해야 한다.

1) 1, 2, 3항

1항을 다음과 같이 대체하자는 제안이 있었다. “ODR 절차의 과정에서 모든 통신은 ODR 플랫폼을 통해 ODR 관리자에게 전달되어야 한다. 문서가 제출되어야 하는 ODR 플랫폼의 전자주소는 분쟁해결조항에 명시되어야 한다.” 또 1항의 끝에 다음과 같은 문장을 추가하자는 제안이 있었다. “각 당사자는 ODR 관리자에게 통신에 사용되는 전자주소를 제공하여야 한다.” 그래야 제2, 3항의 삭제가 가능하다는 것이다.

2항과 3항을 삭제하는 것이 당사자들이 그들의 전자주소를 갱신하는 것을 규정하는 조항에 영향을 미친다는 우려가 제기되었다. 그에 대하여 앞에서 제안된 표현은 당사자들에 의한 전자주소 갱신의 규정을 포함할 만큼 충분히 넓다는 설명이 있었다. 논의 후 1항은 제안된 대로 수정하고 2, 3항은 삭제하는 것으로 합의하였다.

2) 4항

4항의 두 번째 문장은 제11조에 위치하는 것이 더 낫다는 의견이 채택되어 그 규정을 재배치하기로 하였다.

3) 5항

다음과 같이 5항을 수정하자는 제안이 있었다. “ODR 관리자는 당사자 또는 그들의 전자주소에서의 중립자에 의한 모든 통신의 수신을 신속하게 승인하여야 한다.” 이 제안이 채택되었다.

4) 6항

다음과 같이 6항을 대체하자는 제안이 있었다. “ODR 관리자는 당사자 또는 중립자에게 그 당사자 또는 ODR 플랫폼에서의 중립자에게 지시된 모든 통신의 가능성을 신속하게 통보하여야 한다.” 논의 후 그 제안에 합의하였다.

5) 7항

논의 후 WP.127의 46 문단에 기술된대로 7항을 유지하는 데 합의하였다.

5. 초안 제4A조 (통지)¹⁰⁾

“1. 신청인은 제4항에 기재된 양식에 따라 통지를 ODR 제공자에게 전달해야 한다.

“2. [그 통지는 ODR 제공자에 의하여 즉시 피신청인에게 전달되어야 한다.] [ODR 제공자는 그 통지를 ODR 플랫폼에서 이용할 수 있음을 피신청인에게 즉시 통지하여야 한다.]

옵션 1

[“3. 제1항에 따라 ODR 제공자에게 통지가 전달된데 이어, ODR 제공자가 당사자에게 제2항에 따라 그것이 이용가능함을 통지한 때에는, ODR 절차는 개시된 [것으로 간주한]다.]

옵션 2

[“3. ODR 절차는 피신청인이 제4B조에 따라 [조정/알선]을 수락한다는 응답을 보낸 때 개시된다.]

“4. 통지는 다음의 사항을 포함해야 한다:

“(a) 신청인 이름과 [지정된 전자주소] 그리고 신청인을 위하여 행위하도록 권한을 부여받은 그 대리인이 있는 경우 그의 이름과 [지정된 전자주소];

“(b) 피신청인과 피신청인의 대리인으로 신청인이 알고 있는 경우 그의 이름과 지정된 전자 주소;

“(c) 해당 신청이 있게 된 이유;

“(d) 분쟁을 해결하기 위해 제안된 모든 해결책;

[“(e) 신청인이 쟁점이 되는 거래와 관련한 특정 분쟁에 관하여 피신청인을 상대로 현재 다른 구제 방법을 진행하고 있지 않다는 진술;]

10) 29차 회의 보고서 문단 69-83.

“(f) 신청인의 거소;

“(g) 신청인이 선호하는 절차상 언어;

“(h) 신청인 및/또는 신청인의 대리인의 서명으로 다른 신분 증명과 인증 방법을 포함한다.

“[5. 신청인은 통지 제출시 청구이유가 되는 정보를 포함하여 기타 관련 정보를 제공할 수 있다.]”

1) 1항

회의자료 WP.127의 52 문단에 설명된 것과 같은 1항을 유지하는 데 합의하였다.

2) 2항

2항의 첫 번째 문장을 삭제하고, 두 번째 문장을 유지하자는 제안이 있었다. 그 표현은 초안 제3조 6항을 고려할 때 불필요하다는 것이었다. 이에 대하여, 명시적인 규정이 신청자에 의한 통지의 제출에 따라 통보되는 응답자를 위해 만들어져야 한다는 반론이 있었다. 논의 후에 꺾쇠괄호 없이 두 번째 문장을 유지하고, 그 문단의 첫 번째 문장의 본문을 삭제하기로 합의하여 최종적으로 다음과 같이 되었다. “ODR 제공자는 응답자에게 그 통지가 ODR 플랫폼에서 이용 가능하다고 신속하게 통지하여야 한다.”

3) 3항

옵션 1이 일반적인 지지를 받았다. 다음과 같이 옵션 1의 표현을 수정하자는 제안이 있었다. “ODR 절차는 1항에 따른 통보에 의하여 ODR 관리자에 대한 통신에 따라, ODR 관리자가 당사자들에게 ODR 플랫폼에서의 통지의 이용 가능성을 통지할 때 개시되는 것으로 간주

되어야 한다.” 그러나 이 제안은 채택되지 않았고 회의 자료에 있는 안이 확정되었다.

4) 4항

(1) (a)호 및 (b)호

(i) (a)호에 “전자주소”라는 표현을 유지하고, (ii) (a)호 및 (b)호의 “지정된”이라는 단어를 삭제하는 데 합의하였다. 나머지는 회의자료 WP.127의 52 문단에 있는 표현을 유지하기로 합의하였다.

(2) (c)호 및 (d)호

WP.127의 52 문단에 있는 (c)호 및 (d)호의 본문을 유지하기로 합의하였다.

(3) (e)호

앞서 합의된대로 (e)호를 삭제하기로 하였다.

(4) (f), (g)호

별다른 이의가 없었고, 그에 따라 문서 WP.127에 있는 표현을 유지하기로 합의하였다.

(5) (h)호

회의자료에 있는 본문이 “서명”이라는 용어에 불필요하다는 것을 근거로 “기타 인식 및 인증 방법을 포함한”이라는 표현 삭제하자는 제안이 있었다(전자상거래에 대한 UNCITRAL 협약 본문에는 ‘기타 인식 및 인증 방법’이라는 표현이 있다). 이 제안에 대한 지지가 있었다.

반면에 “서명”과 “전자서명”이라는 용어가 소비자에게 명확하지 않다는 우려가 제기되었고 규칙 또는 설명에 전자서명의 예를 포함하자

는 제안이 있었다. 또 “서명” 대신 “전자서명”이라는 용어를 사용하자는 다른 제안이 있었다.

논의 후, 회의자료 A/CN.9/WG.III/WP.127의 52 문단에 설명된 것과 같은 표현을 유지하고, “그리고/또는 신청인의 대표”라는 표현을 유지하고 그 말을 묶은 꺾쇠괄호를 삭제하기로 합의하였다. 아울러 규칙 제4A(4)(h)조, 그리고 제4B(2)(g)조에 “서명”을 “서명 또는 인식 및 인증의 기타 수단”이라는 표현으로 대체하자는 다른 제안이 있었는데 논의 후 그 제안이 채택되었다.

5) 5항

실무작업반은 5항의 끝에 “그리고 기타 법적 구제의 추구하고 관련된 정보도”라는 표현을 추가하는 결정을 한 바 있다. 나머지는 WP.127의 52 문단을 유지하는 데 합의하였다.

6. 초안 제4B조 (응답)¹¹⁾

“1. 피신청인은 ODR 플랫폼에서 통지를 이용할 수 있음을 통보받은 날로부터 [7]역일 이내에 제3항의 양식에 따라 ODR 제공자에게 통지에 대한 응답을 통지하여야 한다.

“2. 응답은 다음의 사항을 포함하여야 한다:

“(a) 피신청인의 이름과 지정된 전자 주소 그리고 ODR 절차 내에서 피신청인을 위하여 행동하도록 허가받은 대리인이 있다면 그의 이름과 지정된 전자주소;

“(b) 해당 신청의 근거에 대한 응답

“(c) 분쟁을 해결하기 위해 제안된 모든 해결책;

[“(d) 피신청인이 쟁점이 되는 거래와 관련한 특정 분쟁에 관하여

11) 29차 회의 보고서 문단 84-85.

신청인을 상대로 현재 다른 구제 방법을 진행하고 있지 않다는
진술]

“(e) 피신청인의 거소;

“[(f) 신청인이 위 제4A조 제4(g)항에 따라 제시한 절차의 언어에 동
의하는지, 또는 선호하는 다른 절차의 언어가 있는지 여부;]

“(g) [피신청인 및/또는 피신청인의 대리인의 서명으로 기타 신분
증명 방법]

5. 피신청인은 통지 제출시 응답의 근거가 되는 정보를 포함하여 기
타 관련 정보를 제공할 수 있다.]”

논의 후, 제4A조의 수정에 따라 양자간의 일관성을 유지하기 위해
제4B조도 그에 따라 수정하는 데 합의하였다. 기타 다른 표현은 회의
자료 WP.127의 52 문단에 있는 것을 유지하기로 합의하였다.

7. 초안 제4C조 (반대신청)¹²⁾

“[1. ODR 통지에 대한 응답은 반대신청이 이 규칙의 범위 내에 있
고 신청인의 신청과 같은 거래에서 발생한 경우에는 하나 이상
의 반대신청을 포함할 수 있다. 반대 신청은 제4A조 제4(c) 및
(d)항에 있는 정보를 포함해야 한다.

“2. 신청인은 ODR 플랫폼에 응답과 반대신청이 종재함을 통지받은
후 [7]역일 내에 반대신청에 응답할 수 있다. 반대신청에 대한
응답은 제4조 제4(b) 및 (c)항에 있는 정보를 포함해야 한다.]”

실무작업반은 회의자료 WP.127의 67 문단에 기술된대로 이 조를 유
지하기로 합의하였다.

12) 29차 회의 보고서 문단 86.

8. 초안 제5조 (협상 및 합의)¹³⁾

협 상

협상의 개시

- “1. 응답에 반대청구가 없다면, 협상단계는 ODR 제공자에 대한 응답의 통지와 신청인에 대해 그것을 통보한 때 개시되어야 한다. 만일 응답에 반대청구가 포함되어 있으면, 협상단계는 그 반대청구에 대한 신청인의 응답의 통지 및 피신청인에 대해 그것을 통보한 때에 또는 제4C조 제(2)항에 규정된 응답기간의 만료 후 중 빠른 때에 개시되어야 한다.
2. 절차상 협상 단계는 ODR 플랫폼에서 양 당사자 사이의 협상으로 구성된다.

촉진된 합의 단계의 개시

- “3. 만일 피신청인이 제4B조 제3항의 형식에 따라 ODR 절차 개시 7역일 이내에 ODR 제공자에게 응답을 전달하지 않거나, 일방 또는 양 당사자가 촉진된 합의로 나아가고자 하는 경우 또는 한 당사자가 협상단계에서 해결하지 않고자 한다면, ODR 절차의 촉진된 합의 단계는 즉시 개시되어야 한다.
- “4. 만일 당사자들이 절차의 협상단계 개시 후 10역일 이내에 협상을 통해 그들의 분쟁을 해결하지 않으면, ODR 절차의 촉진된 합의단계는 즉시 개시되어야 한다.

13) 29차 회의 보고서 문단 87-89.

기간의 연장

“5. 당사자들은 1회에 한하여 해결을 위한 시한 연장에 동의할 수 있다. 그러나 10역일 이상의 연장은 할 수 없다.

협상 단계와 관련하여, 규칙에 대한 주석 또는 지침은 ODR 관리자가 당사자들에게 어떠한 유형의 기술적 프로그램을 사용하는지와 협상이 수행될 방법(예를 들어, 알고리즘이 사용되는지 여부)에 대한 설명을 하여야 한다는 제안이 있었다. 회의자료 WP.127 제5조를 유지하면서 주석에 그러한 설명을 포함하기로 합의하였다.

9. 초안 제6조 (촉진된 합의)¹⁴⁾

“1. ODR 절차의 촉진된 합의 단계의 개시와 더불어, [ODR 제공자/ 플랫폼/ 관리자]는 신속하게 제9조에 따라 중립자를 임명하고, 제 9조(1)에 따라 당사자에게 그에 대하여 통지하여야 한다.”

“2. 임명 후 중립자는 해결을 위한 합의에 이르기 위하여 당사자와 통신하여야 한다.”

“3. 만일 당사자들이 제9조(1)에 따라 중립자의 임명 통보를 받은 날로부터 10역일 내에 자신들의 분쟁을 촉진된 합의로 해결하지 못하면(“촉진된 합의 단계의 만료”), 절차의 마지막 단계가 제7조에 따라 개시된다.

회의자료 WP.127의 77 문단에 설명된 형식으로 1항을 유지하기로 합의하였다. 2항에서 ODR 관리자는 분쟁 당사자들에게 3항에 명시된 10일의 기한을 통지할 것이 요구된다는 표현을 삽입할 것이 제안되었는데 그 제안은 받아들여져 그러한 취지로 3항을 변경하기로 하였다.

14) 29차 회의 보고서 문단 90-92.

10. 초안 제7조 (중립자의 권고)¹⁵⁾

“1. 촉진된 합의 단계가 완료된 때, 중립자는 당사자들에게 최종 통지가 이루어져야 하는 기일의 통지에 착수하여야 한다. 해당 기일은 촉진된 합의 단계가 완료된 때부터 10역일을 초과할 수 없다.

“2. 각 당사자는 자신의 청구 또는 방어를 위한 사실의 증명 책임을 진다. 중립자는 사실관계의 요청에 따라 예외적으로 그러한 증명 책임을 전환할 수 있는 재량권을 가진다.

“3. 중립자는 촉진된 합의 단계 완료 후 15역일 내에 당사자가 제출한 정보를 기반으로 분쟁을 검토하고, 합의의 내용을 염두에 두고 분쟁 해결에 관한 권고를 하여야 한다. ODR 제공자는 해당 권고를 각 당사자들에게 통지하여야 하고 그 권고는 ODR 플랫폼에 기록되어야 한다.

“4. 그 권고는 당사자들이 별도로 동의하지 않는 한 이들을 구속하지 않는다. [그러나 당사자들은 권고에 따르기를 권장하며, ODR 제공자는 신뢰마크의 사용 내지 해당 권고의 수용을 증명하는 기타 방안을 소개할 수 있다.”]

1) 1, 2, 3항

회의자료 WP.127의 82 문단에 설명된 형식으로 1, 2, 3항을 유지하기로 합의하였다.

2) 4항

4항의 두 번째 문장이 유지되어야 한다는 의견이 있었다. 그 의견을 지지하는 의견은 그 문장이 명확성과 법적 확실성을 높이고, 그 문장

15) 29차 회의 보고서 문단 93-108.

이 Track II를 Track I과 구분 짓는 것의 본질을 담고 있다고 설명하였다. Track II의 최종 결과는 기관력을 갖지 않지만 Track II의 준수를 장려하는 메커니즘과 연결될 수 있으며, 이 규칙은 그 가능성을 명확하게 명시하여야 한다고 하였다.

이에 대하여 4항의 두 번째 문장은 절차적 규칙에 적합하지 않고, 주석 또는 지침에 위치하는 것이 보다 나을 것이라는 의견이 있었다. 또 두 번째 문장을 다음과 같이 대체하자는 제안이 있었다. “ODR 관리자는 권고사항과 함께 준수를 확인하고 장려하기 위한 트러스트 마크 또는 기타 방법의 이용을 소개할 수 있다.”

다음과 같이 4항 전체를 대체하자는 두 번째 제안이 있었다. “권고사항은 당사자들을 구속하지 않는다. 그러나 한 당사자 또는 양 당사자는 그 권고사항을 준수하고자 할 수 있다. ODR 관리자는 권고사항과 함께 준수를 장려하는 메커니즘을 소개할 수 있다.” 그 제안에 더하여, Track II의 전문에 Track II에 따른 권고사항이 기관력을 갖지 않는다는 것을 명확하게 하는 표현을 삽입하는 것이 도움이 될 것이라는 제안도 있었다. 두 번째 제안에 찬성하면서 두 번째 제안이 합의가 요구된 때의 시점에서 포괄적인 일반적 표현을 담고 있고, 권고사항을 준수하려는 한 당사자 또는 양 당사자들의 약속을 규정하고 있다는 의견도 있었다. 또 두 번째 제안의 마지막 문장을 다음과 같이 수정하자는 제안도 있었다. “권고사항의 준수를 장려하는 메커니즘이 소개될 수 있다.”

분쟁 당사자들이 권고사항을 준수하는 데 합의하였을 때 의도한 법적 효력, 그리고 특히 시행될 수 있는 계약적 합의를 촉진할지 여부에 대한 의문이 제기되었다. 그러한 경우라면, 그 합의를 분쟁해결에 대한 규정과 연결시키는 것이 바람직할 수 있다는 의견이 있었고, 권고사항을 준수하기 위하여 분쟁해결과 합의 간의 차이를 유지하는 것이 중요하다는 다른 의견도 있었다.

그러나 두 번째 제안이 기술적이고 실체적인 우려를 가져온다는 의견이 제기되었다. 그 표현이 두 가지의 다른 결과를 가능하게 함으로써 분쟁 당사자들을 위한 투명성을 감소시킨다고 하였다. 즉, 비구속적인 절차, 그리고 법원에 의해 집행될 수 있는 결과로 끝날 수 있는 구속력 있는 절차. 또한 비구속적인 절차에서 권고사항과 함께 준수를 장려하는 메커니즘을 포함시킨다는 개념은 강제적으로 보일 수 있는 한 문제가 있다고 하였다. 게다가 적어도 몇몇의 경우에서, 법원에서 집행 가능한 구속적 결과를 가능하게 하고자 하는 제안의 의도는 Track I의 결과와 유사하고 두 Track에 대한 서로 다른 자세에 관한 의문을 제기하며, 문서 A/CN.9/WG.III/WP.123 제1A조 및 제1(3)조, 옵션 1의 Track I에 제안된 부정적 용어 및 추가 요건에 반영된다고 하였다.

이러한 우려에 대하여, Track II는 법원의 재판을 받아 집행될 수 있는 결과로 이어지지 않는 것이 분명하다는 반박이 있었다. 집행될 수 있는 결과로 마무리되는 전통적인 법원 절차와, 법원에서 집행되지 않을 수 있는 권고사항으로 마무리되고 그러한 법원의 결정과 동등하지 않은 Track II 절차 간에는 차이점이 있다는 것이다. 나아가 권고사항을 따르겠다는 분쟁 당사자들 간의 합의는 법원에서 그 권고사항을 집행가능하게 하지는 않을 것이라고 하였다.

그에 대하여, 권고사항에 의해 구속되는 합의는 스스로 법원 절차를 시작하는 근거를 제공하고, 그에 따라 집행 절차를 시작하는 근거를 제공한다고 반론이 있었다. 이에 대하여, 법원 절차를 개시하는 근거와 집행 절차를 개시하는 근거를 제공하는 것 사이의 근본적인 차이가 있다는 지적이 있었다. 낮은 가치의 전자상거래 분쟁의 맥락에서, 어느 당사자가 법원에 의지할 가능성은 매우 낮다는 언급도 있었다.

논의후 옵션 1으로 두고, 두 번째 제안으로 주장된 내용은 옵션 2로 두는 것으로 결론을 내렸다.

3) 합의 시점

권고사항은 “달리 합의하지 않는 한” 당사자들을 구속하지 않는다는 4항의 규정과 관련하여, 합의는 권고사항이 전달되기 전에 이루어질 것을 요구하자는 제안이 있었다. 이에 대하여, 그러한 합의 시점을 정하지 않고 두는 것이 분쟁에서 더 큰 유연성을 제공하고, 추후 그 합의가 이루어지는 방법이 ODR 관리자에 의해 정해질 수 있다고 반론이 있었다.

4) 결 론

Track II 절차규칙 제7조에 규정된 권고사항은 비구속적 효력을 갖는 것으로 합의되었다. 권고사항을 준수하는 합의의 효력과 관련해서, 실무작업반은 그 합의의 법적 성질과 그에 의해 유발될 수 있는 법원 절차 단계의 상대적 중요성 모두에 대해 다른 의견을 피력하였고, 그 문제는 추후 논의가 필요하다고 보았다. 마지막으로 두 번째 제안에 언급된 준수 메커니즘과 관련하여 그러한 메커니즘이 규칙에서 다루어져야 하는지 여부와 규칙에서 규정하는 경우 규정의 위치는 추후 다시 검토하기로 하였다.

11. 초안 제8조 (분쟁해결)¹⁶⁾

“ODR 절차 중 그 어떤 단계에서라도 분쟁해결에 이르게 되면, 분쟁해결의 내용은 ODR 플랫폼에 기록되어야 하고, 그 시점에 ODR 절차는 자동적으로 종료한다.”

실무작업반은 WP.127의 88 문단에 규정된 내용을 그대로 유지하기로 합의하였다.

16) 29차 회의 보고서 문단 109.

12. 초안 제9조 (중립자의 지명)¹⁷⁾

- “1. ODR [제공자/ 플랫폼/ 관리자]는 촉진된 합의단계의 개시와 더불어 중립자를 즉시 임명하여야 한다. 중립자의 임명 시, ODR 제공자는 각 당사자들에게 중립자의 성명과 기타 관련 있거나 중립자와 관련된 신상 정보를 통보하여야 한다.
- “2. 중립자는 지명을 수락함으로써 이 규칙의 시간 제한에 따라 열심히 효과적으로 ODR 절차를 집행하는데 필요한 시간을 들일 수 있음을 확인한다.
- “3. 중립자는 임명 수락 시 자신의 불편부당성과 독립성을 선언하여야 한다. 중립자는 임명시부터 ODR 절차 동안, 자신의 불편부당성과 독립성에 정당한 의심이 생길만한 상황을 ODR 제공자에게 지체없이 밝혀야 한다. ODR 제공자는 각 당사자에게 이러한 정보를 즉시 통지하여야 한다.

중립자 임명에 대한 반대

- “4. 당사자 일방은 중립자의 (i) 임명 통지를 받은 날로부터 [2]역일 이내에 그 사유를 제시하지 않고 중립자의 임명에 반대할 수 있고; 또는 (ii) 중립자의 불편부당성이나 독립성에 정당한 의심을 불러일으킬 경우 사실이나 문제를 알게 된 날로부터 2역일 이내에 그러한 의심을 일으킨 사실이나 문제를 기재하여 중립자의 임명에 반대할 수 있다.
- “5. 한 당사자가 위 제4항 (i)에 따라 중립자의 임명을 반대한 경우, 그 중립자는 자동으로 결격이 되고, ODR 제공자에 의해 다른 이 로 교체된다. 각 당사자는 임명 통보 후 중립자에 대한 임명 통

17) 29차 회의 보고서 문단 110-118.

지에 최대 [3]번의 반대를 할 수 있고, 그 후에 ODR 제공자의 중립자 임명은 최종적이거나 제4항 (ii)의 경우에는 그러하지 아니한다. 대신 임명 통보 후 2일 이내에 중립자의 임명에 대한 어떤 반대도 없으면, 그 지명이 최종적이며 다만 제4조 (ii)의 경우에는 그러하지 아니한다.”

“6. 한 당사자가 위 제4조 (ii)에 따라 중립자의 임명에 반대하면, ODR 제공자는 [3]역일 이내에 해당 중립자를 교체할지에 대해 결정하여야 한다.”

“7. 중립자의 선임에 제4조 (i) 및 (ii) 등에 근거하여 양 당사자 모두 반대하는 경우, 비록 수차례 그러하더라도, 중립자는 자동적으로 자격을 잃고, ODR 제공자에 의하여 다른 중립자가 임명되는데 이는 양 당사자가 이의를 제기한 수와 무관하다.

정보 제공에 대한 반대

“8. 일방의 당사자는 협상 단계에서 생성된 정보를 ODR 제공자가 중립자에게 제공하는 것에 대해 임명 통보를 받은 날로부터 3역일 내에 이의를 제기할 수 있다. 3일의 기간이 만료되고 어떠한 이의제기도 없다면, ODR 제공자는 ODR 플랫폼에 있는 모든 정보를 중립자에게 제공하여야 한다.

중립자의 수

“9. 중립자는 한 명으로 한다.”

1) 일 반

제9조에 대해서는 명시된 기한과 관련하여 이후 간소화될 수 있다는 의견이 있었다. 규칙의 기한은 나중에 전체적으로 재검토하기로 했다.

2) 1항

“그리고 그 중립자에 대한 기타 관련 또는 확인 정보”라는 말을 “그리고 중립자들을 위한 지침 및 최소 요건의 … 요점에서 설명된 것과 같은 그 중립자와 관련된 정보의”라는 표현으로 대체하자는 제안이 있었다. 각 중립자에 대하여 분쟁 당사자들에게 제공될 것이 요구되는 정보와 관련하여 특정 지침이 설명되어야 하고, 중립자들을 위해 그러한 정보를 지침에 제공하는 것이 그러한 면에서 명확성을 줄 수 있을 것이라 하였다.

그에 대하여, 절차 규칙은 그 규칙의 기능과 관련된 특정 정보에 대한 지침에 의존하지 않아야 하며, 규칙에 그러한 규정을 포함시키는 것은 UNCITRAL 본문에서 바람직하지 않은 선례를 낳는 것이라고 하였다.

논의 후, 규칙은 명확해야 하고 이용자들이 이해할 수 있어야 한다는 데 합의하였고, 실무작업반은 중립자에 대하여 어떤 정보가 분쟁 당사자들에게 제공되어야 하는지 또 어떻게 규칙에 명확히 진술할지의 문제를 추후 검토하기로 합의하였다.

3) 2-7항

회의자료 WP.127/Add.1의 1문단에 설명된 것과 같이 2-7항을 유지하는 것에 합의하였다.

4) 8항

8항은 중립자가 당사자들에게 협상 단계 중 생성된 정보의 제공에 이의를 제기할 수 있는 기한을 통보할 것을 요구하는 표현을 포함하여야 한다는 제안이 있었고 그 제안은 지지를 얻었다. 논의 후 8항은 회의자료 WP.127/Add.1의 1항에 설명된 형식으로 유지하지만, 중립자

또는 ODR 관리자가 절차의 과정 중 모든 관련 기한을 당사자들에게 통지하여야 한다는 것을 반영하기 위해 사무국에 새로운 규정을 준비하도록 요청하기로 합의하였다.

5) 9항

9항은 문서 WP.127/Add.1의 1항의 표현을 유지하기로 합의하였다.

13. 초안 제10조 (중립자의 사임 내지 교체)¹⁸⁾

“중립자가 절차 도중에 스스로 사임하거나 또는 교체되어야 하는 경우, ODR 제공자는 ODR 플랫폼을 통해서 제9조에 따라 그를 대신할 새로운 중립자를 임명하여야 한다. ODR 절차는 교체된 중립자가 자신의 기능 수행을 중지한 단계에서부터 다시 시작되어야 한다.”

실무작업반은 WP.127/Add.1의 8 문단에 포함된 것과 같은 제10조 초안을 검토한 후, 그 규정을 유지하기로 합의하였다.

14. 초안 제11조 (중립자의 권한)¹⁹⁾

“1. 이 규칙에서 정한 것 이외에 중립자는 그가 적절하다고 생각하는 방법에 따라 ODR 절차를 수행할 수 있다.

“1의2 이 규칙에 따라 자신의 기능을 수행하는 중립자는 불필요한 지연과 비용 소모를 피하며 분쟁해결에 공정하고 효율적인 절차를 제공할 수 있도록 ODR 절차를 수행하여야 한다. 이를 수행하면서, 중립자는 언제나 완전히 독립적이고 불편부당하여야 하며, 양 당사자를 공정하게 대하여야 한다.

18) 29차 회의 보고서 문단 119.

19) 29차 회의 보고서 문단 120-132.

“2. 제9조에 따른 이의제기가 있는 경우 외에, 중립자는 ODR 절차 동안 이루어진 모든 통신을 기반으로 하여 ODR 절차를 수행하여야 한다.

“3. 절차과정 중 언제라도 중립자는 (중립자가 정하는 비용 및 기타 다른 조건에 따라서) 당사자들에게 자신이 결정하는 기간 내에 추가적인 정보, 서류, 제출물 기타 증거의 제공을 요청하거나 허용할 수 있다.

[“4. 중립자는 분쟁을 ODR에 회부하는 합의의 존재나 유효성에 관한 이의제기를 포함하여 그 자신의 관할권에 대해 결정할 권한이 있다. 이와 관련하여 계약의 일부를 이루는 분쟁해결조항은 해당 계약의 다른 조항과 독립된 합의로 취급되어야 한다. 중립자가 해당 계약이 무효라는 결정을 내렸다고 해서 반드시 자동적으로 분쟁해결조항까지 무효로 되는 것은 아니다.]

“5. 중립자에게 이 규칙에 따라 피신청인이 통지를 수신했는지에 대해 의문이 발생한 경우, 중립자는 그 조사를 하거나 또는 그 수신에 관해 스스로 필요하다고 생각되는 절차를 실행할 수 있으며, 그 과정에서 필요하다고 생각되는 경우 이 규칙에 규정된 시한을 연장할 수 있다. [ODR 절차 과정에서 한 당사자가 다른 전달을 받은 경우, 중립자는 그 조사를 하거나 또는 그 수신에 관해 스스로 필요하다고 생각되는 절차를 실행할 수 있으며, 그 과정에서 필요하다고 생각되는 경우 규칙에 규정된 시한을 연장시킬 수 있다.]”

1) 1항, 1항의2

논의 후 회의자료 A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1의 9문단에서 설명된 내용으로 유지하기로 합의하였다.

2) 2, 3항

2항과 3항을 다음과 같이 합치는 것이 제안되었다. “제9조 8항에 따른 이의에 따라, 중립자는 당사자들이 제출한 문서, 당사자와 ODR 관리자의 통신, 중립자가 당사자들이 제출할 것을 요청하거나 허용한 것과 같은 기타 자료를 근거로 ODR 절차를 수행하여야 한다. 중립자는 그러한 기타 자료의 제출에 대한 기간을 결정하여야 한다.” 그러나 그 제안은 지지를 얻지 못했다.

2항과 관련하여, 그 항은 각 당사자의 의견을 듣고 공정하고 투명한 절차를 증진시키는 것을 가능하게 하는 중요한 규정인데, 그 조항이 양 당사자들에 투명한 통신을 근거로만 이루어지는 결정을 규정하는지에 대한 의문이 제기되었다. 그에 대하여, 2항이 제9조 8항을 따랐음이 명확하므로, 당사자들이 중립자에게 통신 제공에 이의를 제기하는 것을 허용한다는 설명이 있었다. 논의 후 회의자료 WP.127/Add.1의 9항에 규정된 내용을 유지하기로 합의하였다.

3항과 관련하여, 중립자가 당사자들에게 추가 정보를 요청하는 것을 허용하는 것은 절차에 부담이 될 수 있다는 의견이 있었고, 그 문단의 “요청”이라는 단어를 “허용”이라는 단어로 대체하자는 제안이 있었다. 그에 대하여, 중립자의 추가 문서 요청을 허용하는 것은 소비자 보호를 위한 것이고, 당사자들에게 그들이 제출하고자 하는 특정 문서를 제안하는 재량권을 중립자에게 제공하여야 한다는 설명이 있었다. 논의 후 회의자료 WP.127/Add.1의 9 문단에 설명된 것이 3항을 유지하기로 합의하였다.

3) 4항

중립자들과 관련된 권한 규정은 단순하고 간소화된 규칙에 적절하지 않았다는 것을 근거로 4항을 둘 필요가 없다는 의견이 제기되었고, 논의 후 4항을 삭제하기로 합의하였다.

4) 5항

실무작업반은 제3조 4항의 두 번째 문장을 제11조에 옮겨서 배치하기로 한 바 있다. 그 문장은 다음과 같다. “중립자는 통신 수신인이 플랫폼으로부터 그 통신을 복구하는 것에 실패한 이유를 설명한 경우 그의 재량으로 기한을 연장할 수 있다.”

5항을 그 문장으로 대체하지만, 당사자에게 이유를 설명할 필요 없이 중립자가 기한을 연장하는 일반 권한을 갖는 것과 같은 보다 큰 유연성을 제공하도록 그 문장을 변경하자는 제안이 있었다.

또 5항은 중립자가 기한을 연장하는 여부를 결정할 때 “조사하는 것”을 허용하고, 그것이 그러한 개념을 유지하는 데 중요하다는 의견도 있었고 5항을 다음 문장으로 대체하자는 의견이 제안되었다. “중립자가 그의 재량으로 필요하다고 생각하는 그러한 조사를 한 후 이 규칙에 따라 기한을 연장한다”. 이에 대해 “그가 필요하다고 생각하는 그러한 조사”라는 표현이 모호하고, 그러한 조사의 예가 지침에서 설명될 수 있다는 의견이 있었다. 논의 후 제안된 표현을 규칙에 두기로 합의하였으며, 이후 중립자의 가능한 조사의 예를 지침에서 규정하기로 하였다.

15. 초안 제12조 (ODR 제공자)²⁰⁾

“[ODR 제공자/ 플랫폼/ 관리인은 분쟁해결조항에서 구체적으로 적시되어야 한다.]”

ODR 플랫폼과 ODR 관리자 모두 투명성 및 책임을 목적으로 하는 분쟁해결조항에 명시되어야 한다는 의견이 제기되었다. 논의 후 제12조 초안을 다음과 같이 수정하기로 합의하였다. “ODR 플랫폼 및 ODR 관리자는 분쟁해결조항에 명시되어야 한다.”

20) 29차 회의 보고서 문단 133-137.

한편 규칙에 대한 부록으로, 분쟁해결 모델 조항을 포함시키자는 제안이 있었고, 그 제안은 지지를 얻었다. 그러한 조항의 내용과 관련하여, ODR 절차의 필수적인 기능적 요소를 다루어야 한다고 하였다. 또한 모델 조항은 ODR 관리자의 웹사이트의 링크를 포함하여야 한다고 하였으며, 이는 이용자에게 추가적인 투명성을 제공하기 위함이다.

일반적인 주석으로써, 구매자가 ODR 절차에 합의할 때, 평이한 언어로 되어 있고, 절차의 세부 사항, ODR 절차에 포함되는 모든 단계, 절차의 표현, 그리고 절차의 결과에 대해 이해할 수 있는 언어로 된 정보가 필요하다고 제안되었다. 그 정보는 모델 조항에 있을 필요는 없는 반면, 규칙에 따른 ODR에 분쟁 합의를 제출하는 때에 구매자들이 이용할 수 있어야 한다고 하였다. 분쟁해결 모델 조항에 대하여 대표단이 의견을 주기로 하였고, 다음 회의에서 더 논의하기로 하였다.

16. 초안 제13조(절차상 언어)²¹⁾

“1. 당사자의 합의가 있는 경우를 제외하고, 중립자는 그 임명 이후 즉시 [제[x]조에 따른 당사자들의 적법 절차 권리를 고려하여] 절차에서 사용될 언어 또는 언어들을 결정해야 한다.]

“2. 아래 제3항에 따른 통신을 제외한 모든 통신은 반드시 (본조에 따라 결정되거나 합의된) 절차의 언어로 제출되어야 하고, 한 언어 이상의 절차상 언어가 있는 경우에는 그러한 언어의 하나로 제출하여야 한다.

“3. ODR 절차에서 통신에 첨부되는 모든 문서 및 부속문서 또는 제출물은 그 내용이 분쟁의 여지가 없는 경우에 한하여 원래의 언어로 제출될 수 있다.

21) 29차 회의 보고서 문단 138-157.

“4. 어떤 청구가 다투어지고 있는 내용을 담고 있는 서류나 제출물을 기반으로 하는 경우, 중립자는 해당 서류나 제출물을 제출한 당사자에게 해당 서류를 [타방 당사자가 이해할 수 있는 언어] [다른 절차상 언어] [실패한 경우, 타방 당사자가 자신의 통지 내지 응답에서 타방 당사자가 포함시킨 언어]로 번역하여 제공할 것을 명령할 수 있다.”

언어에 대한 규정은 유연할 필요가 있고, 다중언어 절차를 증진시키거나 언어적 장벽을 낮추기 위해 이미 사용되고 있는 기술(번역 도구와 픽토그램 등)에 관심을 기울일 필요가 있다는 의견이 있었다. 중립자는 어떠한 경우에도 ODR 절차가 시작할 때 지명되지 않을 것이므로 관리자는 반드시 언어를 결정해야 한다는 의견이 있었다.

그에 대하여, ODR 관리자가 제한 없이 언어를 선택해서는 안 되고, 기초가 되는 계약에서 청약의 언어(상인이 구매자에게 상품 또는 서비스를 제공할 때의 언어)가 분쟁해결 절차의 언어여야 한다는 의견이 있었다. 반면에 외국어로 계약을 맺는 것은 보통 문제가 되지 않으나, 외국어로 분쟁해결 절차를 수행하는 것은 보다 복잡할 수 있다는 다른 의견이 있었다.

제13조를 다음의 표현으로 대체하자는 제안이 있었다. “절차는 당사자들이 이해하고 그들이 소통할 수 있는 언어 또는 언어들로 수행된다.” 그 제안에 대한 지지로 ODR 관리자 또는 중립자에게 어떠한 재량권도 주지 않으며, 당사자들이 공통의 언어를 갖고 있지 않은 경우 여러 가지 언어를 제공하기 위한 기술이 사용될 수 있다고 하였다. 이후 번역을 지원하는 기술적 도구를 포함하여, 기술과 관련하여 추가 지침이 지침에 규정될 수 있다고 하였다.

그 제안에 대해 ODR 플랫폼 또는 관리자가 당사자들의 언어를 수용할 수 있다는 확실성이 없었고, 절차를 제안하는 최초의 기준점을 제공하지 않았다는 우려가 제기되었다. 이를 고려하여, 절차의 언어는

거래 또는 계약의 언어와 연결되어야 한다는 제안이 있었다.

제13조 전체를 다음의 표현으로 대체하자는 두 번째 제안이 있었다. “ODR 절차는 기본 ODR 합의의 언어로 이루어진다. 당사자가 ODR 관리자 또는 중립자에게 그 언어로 진행하기를 원하지 않는다고 알린 경우, ODR 관리자 및 중립자는 당사자들이 절차를 위해 선택할 수 있는 다른 언어들을 확인한다. 그 때 절차는 당사자들이 이해하는 언어 또는 언어들로 수행된다.” 이 제안을 지지하여, 첫 번째 선택이 받아들여지지 않은 경우 당사자들의 다른 언어 선호를 표현하는 메커니즘과 함께, ODR 관리자 또는 플랫폼이 절차를 개시할 수 있는 언어를 제공한다고 의견이 있었다. 번역 및 번역 도구와 관련하여 지침을 포함시키는 것이 바람직하다고 다시 언급되었다.

반면에 당사자들은 ODR 절차에 앞서 어떤 언어가 사용 가능한지를 알 수 있어야 한다는 우려가 제기되었다. 또한, 분쟁해결조항은 당사자들이 이해할 수 있는 언어로 제공될 필요가 있을 것이라고 하였다. 현재의 온라인 거래 도구는 적절하지 않고 중립자 또는 ODR 관리자는 사용될 공통 언어를 선택하여야 하며, 이는 거래에서 사용되는 것과 같아야 한다는 다른 의견이 있었다.

그에 대하여, 거래 또는 계약의 언어는 절차의 기본 언어로써 사용될 수 있으나, 분쟁의 당사자들은 그들이 분쟁을 수행하는 데 보다 편한 언어를 선택할 가능성이 있어야 하며, 이는 그러한 언어가 ODR 플랫폼 또는 관리자에 의해 제공되는 경우에 그렇다고 하였다.

논의 후, 제13조와 관련하여 다음과 같은 다른 제안이 있었다(“세 번째 제안”). “ODR 절차는 구매자가 선택한 ODR 절차에 대한 청약의 언어로 진행된다. 당사자가 다른 언어로 진행하고자 하는 것을 통지 또는 응답으로 알린 경우, ODR 관리자는 당사자들이 절차에서 선택할 수 있는 이용 가능한 언어들을 확인한다. ODR 절차는 당사자들이 선택하는 언어 또는 언어들로 진행된다.”

세 번째 제안에 대한 지지로 구매자에게 절차가 수행될 언어에 대한 통지를 하고, 절차의 개시에 사용되는 언어와 관련하여 마찬가지로 지침을 제공하며, 절차의 과정 중 관리자가 제의한 틀 내에서 당사자들에게 그들의 결정을 적용시킬 수 있는 유연성을 허용하자는 의견이 있었다. 매우 가능성이 낮지만 제안된 언어 중 하나가 당사자가 느끼기에 소통할 수 없는 언어인 경우, 이는 주식에서 가장 잘 다루어질 문제라고 하였다.

세 번째 제안과 관련하여 다양한 제안이 있었다. 먼저, 두 번째 문장에서, “당사자들이 절차에 선택할 수 있는 이용 가능한 언어들”이라는 표현을 “당사자들이 소통할 수 있는 언어 또는 언어들”이라는 표현으로 대체하자는 제안이 있었다. 또 다음과 같은 변경도 제안되었다. (i) 첫 번째 문장에, “ODR 절차에 대한 제의의”라는 말 대신 “ODR 절차에 대한 청약에 명시된”이라는 말을 삽입하고, (ii) 두 번째 문장과 세 번째 문장 사이에 “, 그리고”라는 말을 삽입하여 합친다. (i)와 관련해서는 절차가 이루어지는 언어를 분쟁해결조항에 명시하기 위한 것임을 명확히 하였다.

세 번째 제안에 대하여, ODR 절차가 이루어지는 언어를 분쟁해결조항에 명시하도록 요청하는 것은 상인들이 하나의 언어 (예를 들면, 목표 시장의 언어) 로 거래를 제의하고 그 분쟁해결 절차가 다른 언어 (예를 들면, 상인의 주된 사업지의 언어) 로 이루어지도록 요구하는 것을 허용하는 것이라는 설명이 있었다. 세 번째 제안의 본문이 ODR 관리자가 선택될 수 있는 언어를 명시하는 상황을 수용하지 않는다는 우려 또한 제기되었는데, 이는 한 당사자가 그 언어들 중 하나를 선택하는 것을 거부하거나 선택하지 않은 경우이다.

수정제안을 고려하여 세 번째 제안의 본문을 수정하자는 추가 제안이 있었는데 그에 따르면 제13조는 다음과 같다. “ODR 절차는 구매자가 선택한 ODR 절차의 언어로 진행된다. 당사자가 다른 언어로 진

행하기 원한다는 것을 통지 또는 응답으로 알린 경우, ODR 관리자는 당사자들이 절차에 선택할 수 있는 이용 가능한 언어들을 확인하고, ODR 절차는 당사자들이 선택하는 언어 또는 언어들로 진행된다.”

이 제안과 관련하여 세 가지 우려가 제기되었다. 첫째, “구매자가 선택한 ODR 절차”라는 용어가 제1조의2에 정의된 “분쟁해결조항”을 참고하는 것으로 보이는 한 모호하고, “구매자”라는 용어가 규칙의 어느 곳에도 정의되어 있지 않다고 하였다. 두 번째로, 규칙 또는 지침은 그 조항에 따라, ODR 관리자들이 가능한 한 넓은 범위의 언어를 제공하기 위해 합리적인 노력을 하여야 한다는 강력한 메시지를 전달하여야 한다고 하였다. 세 번째, 그 제안의 언어는 신청인이 선택한 언어로 제공되는 이의 제기 양식에 대한 필요성을 담아내는 것을 보장하여야 한다고 하였다. 그 뿐만 아니라 분쟁해결조항이 서비스가 제공되어야 하는 언어를 명확하게 설명하여야 하는지 여부에 대해 추후 논의가 있어야 한다는 지적이 있었다.

논의 후, 위의 152 문단에 설명된 언어가 WP.127/Add.1의 17 문단에 설명된 것과 같은 제13조 전체를 대체하는 것에 합의하였다. 또한 제 4A조 4항(g) 및 제4B조 2항(f)의 언어에 대한 규정이 추가 변경을 하지 않을 것을 분명히 했다.

17. 초안 제14조 (대리)²²⁾

“한 당사자는 자신이 선택한 사람 또는 사람들에 의해 대리되거나 도움을 받을 수 있다. 그러한 사람들의 이름이나 지정된 전자주소 [및 활동 권한]는 반드시 ODR 제공자를 통해 타방 당사자에게 전달되어야 한다.”

실무작업반은 문서 WP.127/Add.1의 18 문단에 규정된 대로 제14조를 유지하기로 합의하였다.

22) 29차 회의 보고서 문단 158.

18. 초안 제15조 (책임 배제)²³⁾

“[고의에 의한 불법행위를 제외하고, 당사자들은 준거법이 허락하는 모든 한도 내에서, 이 규칙 하의 ODR 절차와 관련하여 작위 또는 부작위에 근거하여 ODR 제공자 및 중립자에 대한 모든 청구를 포기한다.]”

ODR 관리자와 중립자와 관련하여 이렇게 책임을 포기하게 하는 것은 그러한 주체들이 당사자가 되는 계약적 협의에서 두는 것이 제일 좋다는 이유에서 제15조를 삭제하자는 제안이 있었다. 이 규정은 2010년 UNCITRAL 중재법 제16조를 참고한 것인데, 이는 중재 절차의 세 번째 관련 당사자들에 대한 책임배제에 대한 것이었다. 논의 후 제15조를 삭제하자는 데 합의하였다.

19. 초안 제16조 (비용)²⁴⁾

“[중립자는 비용에 관한 어떤 [결정] [판정]도 내려서는 안 되고, 각 당사자가 자신의 비용을 부담해야 한다.]”

제16조를 유지하고 “판정” 대신 “결정”이라는 단어를 유지하자는 제안이 있었고, 그 경우 규정은 다음과 같다. “중립자는 비용에 대한 어떠한 결정도 하지 않으며 각 당사자는 자신의 비용을 부담한다.” 이 제안이 받아들여졌다. 그리고 ODR 절차의 승자가 패자로부터 그 비용을 회수받을 수 있게 하지 말아야 한다는 원칙에 대해 합의가 있었다.

한편 규칙이 ODR 관리자 또는 플랫폼에 의해 합리적으로 부과되는 수수료에 대한 필요를 현재 다루지 않는 점이 문제라는 지적이 있었다. 그래서 다음 회의에서 이 문제를 논의하기 위해 새로운 규정을 준비하기로 하였다.

23) 29차 회의 보고서 문단 159-160.

24) 29차 회의 보고서 문단 161-164.

제 3 절 확정된 Track II 절차규칙안²⁵⁾

서 문

“1. UNCITRAL의 온라인 분쟁해결 규칙(이하 “이 규칙”)은 전자통신 수단을 이용한 국경을 넘는 소액 대량거래에서 발생하는 분쟁에서 사용될 것을 예정하고 있다.

“2. 이 규칙은, [이 규칙에 부속서로 첨부된] 이 규칙의 일부를 구성하는 다음의 문서들로 이루어진 온라인 분쟁해결 체제 *online dispute resolution framework* 와 함께 사용될 것을 예정하고 있다:

[(a) 온라인 분쟁해결 플랫폼 *platform* / 관리자 *administrator* 들을 위한 가이드라인과 최소요건;]

[(b) 중립자 *neutral* 를 위한 가이드라인과 최소요건;]

[(c) 분쟁해결을 위한 실체법적 원리들;]

[(d) 국경 간 강제집행 방법;]

[...];”

초안 제1조 (적용 범위)

“1. 이 규칙은 전자통신으로 체결된 상품 또는 서비스 계약의 당사자가 그 거래와 관련되고 이 규칙의 범위에 포함되는 분쟁은 이 규칙에 따라 해결할 것을 명시적으로 합의한 경우 적용된다.

“1의2. 1항에서 언급된 명시적 합의는 해당 거래와 관련되고 이 절차의 적용 범위에 포함되는 분쟁은 이 규칙에 따라 ODR 절차에 의하여 해결될 것 [그리고 이 규칙의 Track I이 적용되는지 또는 Track II

25) A/CN.9/WG.III/WP.130 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules (Track II); A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules (Track II)

가 적용되는지] 이라는 그 거래로부터 분리되고 독립된 합의와 평이한 언어로써 공지되어야 한다.” (“분쟁해결조항”)

“2. 규칙은 다음 각 호의 청구권에만 적용된다:

- (a) 판매된 상품이나 제공된 서비스가 전혀 인도되지 않거나, 적시에 인도되지 않거나, 제대로 청구되거나 결제되지 않거나, 및/또는 거래 당시에 합의한 대로 제공되지 않았을 경우; 또는
- (b) 제공된 상품 또는 서비스에 대한 완전한 지급이 수령되지 않은 경우.]

“3. 이 규칙은 이 규칙 중 어느 부분이라도 당사자들이 벗어날 수 없는 준거법 *applicable law*의 어느 규정과 충돌하여 그 규정이 우선되는 경우를 제외하고는 ODR 절차를 규율한다.”

초안 제2조 (정의)

“이 규칙에서는:

ODR

“1. ‘ODR’은 전자통신 및 기타 정보통신 기술에 의하여 촉진된 분쟁해결 방법인 온라인 분쟁해결을 의미한다.

“2. ‘ODR 관리자’는 이 규칙에 따라 ODR 절차를 관리하고 조정하는 주체 [분쟁해결조항에서 특정함] 를 의미하며, 적절한 경우 ODR 플랫폼을 관리한다.

“3. ‘ODR 플랫폼’은 이 규칙에 따라 통신을 생성, 전송, 수신, 저장, 교환 또는 처리하는 시스템을 의미한다.

당사자

“4. ‘신청인’은 통지를 발부함으로써 이 규칙 따라 ODR 절차를 개시하는 당사자를 의미한다.

“5. ‘피신청인’은 해당 통지가 전달된 당사자를 의미한다.

중립자

“6. ‘중립자’란 분쟁을 합의하거나 해결하도록 당사자들을 돕는 개인을 의미한다.

통신

“7. ‘통신’이란 전자적, 자기적, 광학적 또는 유사한 수단에 의해 생성되거나, 전송되거나, 수신되거나 또는 저장된 정보에 의해 이루어진 통신(진술 *statement*, 선언 *declaration*, 요구 *demand*, 통지 *notice*, 응답 *response*, 제출 *submission*, 통고 *notification* 또는 요청 *request* 을 포함한다) 을 의미한다.

“8. ‘[지정된] 전자주소’란 그 절차에 관련된 통신을 교환하기 위한 정보 체계 또는 온라인 분쟁해결의 당사자에 의해 [지정된] 그것의 일부분 *portion*을 의미한다.

초안 제3조 (통신)

“1. ODR절차 과정 중의 모든 통신은 ODR 플랫폼을 통하여 ODR 관리자에게 전자적 수단을 통해서 전달되어야 한다. ODR 플랫폼의 전자 주소는 분쟁해결조항 규정에서 적시되어야 한다. 각 당사자는 [지정된] 전자주소를 [지정하여야 한다] [ODR 관리자에게 제공하여야 한다].

“2. 통신은, 제1항에 따라 ODR 관리자에게 통신이 이루어진 후, ODR 관리자가 제4항에 따라 당사자에게 통신이 이용할 수 있음을 통지한 때에 수신된 것으로 보아야 한다. [전자통신의 수신시점은 수신인이 지정한 전자주소에서 수신인에 의해 수신될 수 있을 때이다.]

“3. ODR 관리자는 당사자 또는 중립자의 통신을 수령했음을 즉시 확인하여야 한다.

“4. ODR 관리자는 ODR 플랫폼에서 그 당사자나 중립자에게 보낸 통신이 이용가능함을 당사자나 중립자에게 즉시 통지하여야 한다.

“5. ODR 제공자는 모든 당사자 및 중립자에게 절차의 협상 단계의 종결 및 촉진된 합의 단계의 개시; 절차의 촉진된 합의 단계 완료; 관련된 경우 절차의 권고 단계 개시를 즉시 통지해야 한다.

초안 제4A조 (통지)

“1. 신청인은 제4항에 따라 통지를 ODR 관리자에게 전달해야 한다.

“2. ODR 관리자는 그 통지를 ODR 플랫폼에서 이용할 수 있음을 피신청인에게 즉시 통지하여야 한다.

“3. 제1항에 따라 ODR 관리자에게 통지가 전달된데 이어, ODR 관리자가 당사자에게 제2항에 따라 ODR 플랫폼에서 통지가 이용할 수 있음을 통지한 때에는, ODR 절차는 개시된 것으로 간주한다.

“4. 통지는 다음의 사항을 포함해야 한다:

“(a) 신청인 이름과 [지정된] 전자주소 그리고 ODR 절차에서 신청인을 위하여 행위하도록 권한을 부여받은 그 대리인이 있는 경우 그의 이름과 [지정된] 전자주소;

“(b) 피신청인과 피신청인의 대리로 신청인이 알고 있는 경우 그의 이름과 [지정된] 전자 주소;

“(c) 해당 신청이 있게 된 이유;

“(d) 분쟁을 해결하기 위해 제안된 모든 해결책;

“(e) 신청인의 위치 *location*;

“(f) 신청인이 선호하는 절차상 언어;

“(g) 신청인 및/또는 신청인의 대리인의 서명으로 다른 신분 증명과 인증 방법.

“5. 신청인은 통지 제출시 청구이유가 되는 정보를 포함하여 기타 관련 정보와 다른 법적 구제수단을 얻기 위한 것과 관련된 정보를 제공할 수 있다.]”

초안 제4B조 (응답)

“1. 피신청인은 ODR 플랫폼에서 통지를 이용할 수 있음을 통보받은 날로부터 [7]일 이내에 제2항에 따라 ODR 관리자에게 통지에 대한 응답을 통지하여야 한다.

“2. 응답은 다음의 사항을 포함하여야 한다:

“(a) 피신청인의 이름과 [지정된] 전자 주소 그리고 ODR 절차 내에서 피신청인을 위하여 행동하도록 허가받은 대리인이 있다면 그의 이름과 [지정된] 전자주소;

“(b) 해당 신청의 근거에 대한 응답

“(c) 분쟁을 해결하기 위해 제안된 모든 해결책;

“(d) 피신청인의 위치 *location*

“(e) 신청인이 위 제4A조 제4항(g)에 따라 제시한 절차의 언어에 동의하는지, 또는 선호하는 다른 절차의 언어가 있는지 여부;

“(f) 신청인 및/또는 신청인의 대리인의 서명으로 다른 신분 증명과 인증 방법;

3. 피신청인은 응답 제출시 응답의 근거가 되는 정보를 포함하여 기타 관련 정보와 다른 법적 구제수단을 얻기 위한 것과 관련된 정보를 제공할 수 있다.

초안 제4C조 (반대신청)

“1. ODR 통지에 대한 응답은 반대신청이 이 규칙의 범위 내에 있고 신청인의 신청과 같은 거래에서 발생한 경우에는 하나 이상의 반대신청을 포함할 수 있다. 반대 신청은 제4A조 제4항 (c) 및 (d)에 있는 정보를 포함해야 한다.

“2. 신청인은 ODR 플랫폼에 응답과 반대신청이 종재함을 통지받은 후 [7]일 내에 반대신청에 응답할 수 있다. 반대신청에 대한 응답은 제4조 제4(b) 및 (c)항에 있는 정보를 포함해야 한다.”]

초안 제5조 (협상)

협상의 개시

“1. 응답에 반대청구가 없다면, 협상 단계는 ODR 관리자에 대한 응답의 통지와 신청인에게 그것을 통보한 때 개시된다. 만일 응답에 반대청구가 포함되어 있으면, 협상 단계는 그 반대청구에 대한 신청인의 응답의 통지 및 피신청인에게 그것을 통보한 때 또는 제4C조 제(2)항에 규정된 응답기간의 만료 후 중 빠른 때에 개시된다.

2. 절차상 협상 단계는 ODR 플랫폼에서 양 당사자 사이의 협상으로 구성된다.

촉진된 합의 단계의 개시

“3. 만일 피신청인이 제4B조 제3항의 형식에 따라 ODR 절차 개시 7일 이내에 ODR 관리자에게 응답을 전달하지 않거나, 일방 또는 양 당사자가 촉진된 합의로 나아가고자 하는 경우 또는 한 당사자가 협상단계에서 해결하지 않고자 한다면, ODR 절차의 촉진된 합의 단계는 즉시 개시되어야 한다.

“4. 만일 당사자들이 절차의 협상단계 개시 후 10역일 이내에 협상을 통해 그들의 분쟁을 해결하지 않으면, ODR 절차의 촉진된 합의단계는 즉시 개시되어야 한다.

기간의 연장

“5. 당사자들은 1회에 한하여 해결을 위한 시한 연장에 동의할 수 있다. 그러나 10역일 이상 연장할 수는 없다.

초안 제6조 (촉진된 합의)

“1. ODR 절차의 촉진된 합의 단계의 개시와 더불어, ODR 관리자는 신속하게 제9조에 따라 중립자를 임명하고, (i) 제9조(1)에 따라 당사자에게 그 임명 [그리고 (ii) 제3조에 따른 촉진된 협상 단계의 만료시한] 을 통지하여야 한다.”

“2. 임명 후 중립자는 해결을 위한 합의에 이르기 위하여 당사자와 통신하여야 한다.”

“3. 만일 당사자들이 제9조(1)에 따라 중립자의 임명 통보를 받은 날로부터 10역일 내에 자신들의 분쟁을 촉진된 합의로 해결하지 못하면(“촉진된 합의 단계의 만료”), 절차의 마지막 단계가 제7조에 따라 개시된다(중립자에 의한 권고).

초안 제7조 (중립자의 권고)

“1. 촉진된 합의 단계가 만료된 때, 중립자는 당사자들에게 최종 통지가 이루어져야 하는 기일의 통지에 착수하여야 한다. 해당 기일은 촉진된 합의 단계가 만료된 때부터 10역일을 초과할 수 없다.

“2. 각 당사자는 자신의 청구 또는 방어를 위한 사실의 증명 책임을

진다. 중립자는 사실관계에 따라 예외적으로 그러한 증명책임을 전환할 수 있는 재량권을 가진다.

“3. 중립자는 촉진된 합의 단계 완료 후 15영업일 내에 당사자가 제출한 정보를 기반으로 분쟁을 검토하고, 합의의 내용을 염두에 두고 분쟁 해결에 관한 권고를 하여야 한다. ODR 관리자는 해당 권고를 각 당사자들에게 통지하여야 하고 그 권고는 ODR 플랫폼에 기록되어야 한다.

옵션 1

“4. 그 권고는 당사자들이 별도로 동의하지 않는 한 이들을 구속하지 않는다. [그러나 당사자들은 권고에 따르기를 권장하며, ODR 관리자는 트러스트 마크의 사용 내지 해당 권고의 준수를 확인하는 기타 방안을 소개할 수 있다.”

옵션 2

“4. 그 권고는 당사자들이 별도로 동의하지 않는 한 이들을 구속하지 않는다. 그러나 일방 또는 양 당사자는 권고에 따를 것을 약속할 수 있다. ODR 관리자는 권고를 준수할 것을 권장하기 위한 장치를 소개할 수 있다.”

초안 제8조 (분쟁해결)

“ODR 절차 중 그 어떤 단계에서라도 분쟁해결에 이르게 되면, 분쟁 해결의 내용은 ODR 플랫폼에 기록되어야 하고, 그 시점에 ODR 절차는 자동적으로 종료한다.”

초안 제9조 (중립자의 지명)

“1. ODR 관리자는 촉진된 합의단계의 개시와 더불어 중립자를 즉시 임명하여야 한다. 중립자의 임명 시, ODR 관리자는 각 당사자들에게 중립자의 성명과 기타 관련 있거나 중립자와 관련된 신상 정보를 통보하여야 한다.

“2. 중립자는 지명을 수락함으로써 열심히 효과적으로 그리고 이 규칙의 시간 제한에 따라 ODR 절차를 집행하는데 필요한 시간을 들일 수 있음을 확인한다.

“3. 중립자는 임명 수락 시 자신의 불편부당성과 독립성을 선언하여야 한다. 중립자는 임명시부터 ODR 절차 동안, 자신의 불편부당성과 독립성에 정당한 의심이 생길만한 상황을 ODR 관리자에게 지체없이 밝혀야 한다. ODR 관리자는 각 당사자에게 이러한 정보를 즉시 통지하여야 한다.

중립자 임명에 대한 반대

“4. 당사자 일방은 중립자의 (i) 임명 통지를 받은 날로부터 [2]역일 이내에 그 사유를 제시하지 않고 중립자의 임명에 반대할 수 있고; 또는 (ii) 중립자의 불편부당성이나 독립성에 정당한 의심을 불러일으킬 경우 사실이나 문제를 알게 된 날로부터 2역일 이내에 그러한 의심을 일으킨 사실이나 문제를 기재하여 ODR 절차 중 언제라도 중립자의 임명에 반대할 수 있다.

“5. 한 당사자가 위 제4항 (i)에 따라 중립자의 임명을 반대한 경우, 그 중립자는 자동으로 결격이 되고, ODR 관리자에 의해 다른 이로 교체된다. 각 당사자는 임명 통보 후 중립자에 대한 임명 통지에 최대 [3]번의 반대를 할 수 있고, 그 후에 ODR 관리자의 중립자 임명은

최종적이나 제4항 (ii)의 경우에는 그러하지 아니한다. 그렇지 않고 임명 통보 후 2일 이내에 중립자의 임명에 대한 어떤 반대도 없으면, 그 지명이 최종적이며 다만 제4조 (ii)의 경우는 그러하지 아니한다.”

“6. 한 당사자가 위 제4조 (ii)에 따라 중립자의 임명에 반대하면, ODR 관리자는 [3]역일 이내에 해당 중립자를 교체할지에 대해 결정하여야 한다.”

“7. 중립자의 선임에 제4조 (i) 및 (ii) 등에 근거하여 양 당사자 모두 반대하는 경우, 비록 수차례 그러하더라도, 중립자는 자동적으로 자격을 잃고, ODR 관리자에 의하여 다른 중립자가 임명되는데 이는 양 당사자가 이의를 제기한 수와 무관하다.

정보 제공에 대한 반대

“8. 일방의 당사자는 협상 단계에서 생성된 정보를 ODR 관리자가 중립자에게 제공하는 것에 대해 임명 통보를 받은 날로부터 3역일 내에 이의를 제기할 수 있다. 3일의 기간이 만료되고 어떠한 이의제기도 없다면, ODR 관리자는 ODR 플랫폼에 있는 모든 정보를 중립자에게 제공하여야 한다.

중립자의 수

“9. 중립자는 한 명으로 한다.”

초안 제10조 (중립자의 사임 내지 교체)

“중립자가 절차 도중에 스스로 사임하거나 또는 교체되어야 하는 경우, ODR 관리자는 ODR 플랫폼을 통해서 제9조에 따라 그를 대신할 새로운 중립자를 임명하여야 한다. ODR 절차는 교체된 중립자가 자신의 기능 수행을 중지한 단계에서부터 다시 시작되어야 한다.”

초안 제11조 (중립자의 권한)

“1. 이 규칙에서 정한 것 이외에 중립자는 그가 적절하다고 생각하는 방법에 따라 ODR 절차를 수행할 수 있다.

“1의2 이 규칙에 따라 자신의 기능을 수행하는 중립자는 불필요한 지연과 비용 소모를 피하며 분쟁해결에 공정하고 효율적인 절차를 제공할 수 있도록 ODR 절차를 수행하여야 한다. 이를 수행하면서, 중립자는 언제나 완전히 독립적이고 불편부당하여야 하며, 양 당사자를 공정하게 대하여야 한다.

“2. 제9조 제8항에 따른 이의제기가 있는 경우 외에, 중립자는 ODR 절차 동안 이루어진 모든 통신을 기반으로 하여 ODR 절차를 수행하여야 한다.

“3. 절차 진행 중 언제라도 중립자는 (중립자가 정하는 비용 및 기타 조건에 따라서) 당사자들에게 자신이 결정하는 기간 내에 추가적인 정보, 서류, 제출물 기타 증거의 제공을 요청하거나 허용할 수 있다.

“4. 중립자는 필요하다고 생각하는 사항을 규명한 후 이 규칙에 규정된 시한을 연장할 수 있다.”

초안 제12조 (시한)

“ODR 관리자 또는 관련이 있는 경우 중립자는 절차 진행 중에 관련된 시한을 당사자들에게 통지하여야 한다.”

초안 제13조 (분쟁해결조항)

“ODR 플랫폼 또는 ODR 관리자는 분쟁해결조항에서 명시되어야 한다.”

초안 제15조 (절차상 언어)

“ODR 절차는 [제1조 제(1)항에서 이 절차에 따라 분쟁을 ODR에 따라 처리하도록 하는 합의의] [구매자가 수락한 ODR 절차를 위한 청약의] 언어로 진행되어야 한다. 일방 당사자가 통지나 응답에서 다른 언어로 진행하기를 원한다고 밝힌 경우에는 ODR 관리자는 당사자가 절차를 위하여 선택할 수 있는 이용 가능한 언어가 무엇인지 적시하고 ODR 절차는 당사자가 선택한 언어로 진행되어야 한다.

초안 제14조 (대리)

“한 당사자는 자신이 선택한 사람 또는 사람들에 의해 대리되거나 도움을 받을 수 있다. 그러한 사람들의 이름이나 지정된 전자주소 [및 활동권한]는 반드시 ODR 관리자를 통해 타방 당사자에게 전달되어야 한다.”

초안 제16조 (비용 *costs*)

“중립자는 비용에 관한 어떤 결정도 내려서는 안 되고, 각 당사자가 자신의 비용을 부담해야 한다.”

초안 제17조 (ODR 절차 비용 *fees*)

“ODR 절차 비용은 그 액수가 합리적이어야 하고 절차에 앞서 당사자들에게 알려야 한다.”

제 4 절 Track II 절차규칙안의 주요 쟁점

1. ODR 제공자, ODR 플랫폼 및 ODR 관리자²⁶⁾

실무작업반은 현재의 온라인 분쟁해결의 특징과, ODR 제공자와 ODR 플랫폼 간의 규칙 초안에서의 차이가 ODR 실무가 미래에 어떻게 바뀔지를 반영했는지 검토했다. 세 가지 제안이 있었는데 첫째 제안은 “ODR 관리자”라는 용어로 그 개념을 집중시키는 것이 ODR 체계의 발전과 관련하여 유연성을 부여하는 것과 더불어 현재의 실무를 가장 잘 담아낸다는 설명이었다.

둘째 제안은 관리자와 플랫폼 모두를 정의하여 사용자는 것이었고, 이는 모든 규칙에서의 모든 통신이 플랫폼을 통해 이루어졌다는 것을 보장하기 위함이었다.

셋째 제안은 서로 다른 기관의 기초적인 책임 및 행위가 이 규칙의 이용자들에게 투명하여야 한다는 것에 근거하여 “ODR 플랫폼”과 “ODR 제공자”에 대한 서로 다른 정의를 두어야 한다고 하였다. 이에 대하여 그러한 방법으로 용어들을 분산시키는 것은 기술적인 발전을 수용할 수 있는 단일하고 유연한 용어보다 기술적으로 덜 중립적이라고 여겨졌다. 또한 궁극적으로 서비스를 제공할 책임이 있는 “ODR 관리자”를 정의한다고 하지만 후속 기능에서와 같이 그 관리자가 하는 것을 모두 정의할 필요가 없다는 의견도 있었다.

투명성과 관련하여, 그 개념이 소비자들을 포함한 분쟁에서 중요했으나, 실무에서는 제공자 또는 플랫폼의 기능과 관련이 없었다는 의견이 있었다. 그와 관련하여 투명성이 중요하다고 했는데, 이는 즉 (i) 분쟁이 어떻게 해결되는지와 누가 그 분쟁을 해결하는지에 관한 분쟁의 발단에서의 확실한 인지, 그리고 (ii) 그 분쟁의 결과의 특징(예를 들어 법적 구속력이 있거나 또는 그 외의 것)이었다.

26) 29차 회의 보고서 문단 16-22.

규칙이 기술적으로 중립적인 접근법을 보유했다는 것을 보장하도록 하는 제안을 위해 규칙이 기술적인 방법론을 정의할 때 지나치게 규범적이지 않아야 한다. 그뿐만 아니라, 실무에서는 “ODR 플랫폼” 및 “ODR 제공자”라는 용어가 온라인 분쟁해결 분야에서 사용되지 않고 그 용어들에 대한 명확하고 분명한 정의를 제공하는 것이 어렵다. 실무작업반은 기본적으로 ODR 관리자라는 개념을 사용하기로 하고 이 개념을 중심으로 하여 규칙 초안을 성안하기로 하였다.

2. 실행력 확보

Track II의 가장 큰 약점은 제3자의 권고에 어떻게 실행력을 부여할 것인가 하는 점이다. Track II의 마지막 단계에서 제3자의 권고는 기판력도 없고 집행력도 없다. 그 권고를 사법적으로 이행하게 할 수 없기 때문에 두 가지 문제가 남는다.

하나는 사건이 완전히 끝난 것이 아니기 때문에 사법절차로 이행할 가능성이 있어서 ODR에서 종국적인 해결을 기대하는 판매자에게는 충분한 보호수단이 되지 않는 점이다. 특히 미국의 판매자들은 소비자 집단소송을 걱정하는데 ODR을 통해 이를 해결하려는 길이 막힌 것이다.

다른 하나는 권고 또는 결정에 집행력이 없기 때문에 소비자 보호가 충분히 되지 않고 그래서 소비자들의 이용이 적을 것이라는 우려이다. 이 문제를 해결하기 위해서 Track II의 지지자들은 사법적 집행력이 아닌 시장에서의 압력을 통한 사실상의 집행력을 기대하고 그 점을 절차규칙에 두려고 한다. 실행력의 확보가 Track II의 성패를 결정할 요소인데 판매자들이 얼마나 적극적으로 권고에 따르게 하는가가 관건이다.

3. Track의 선택

Track II의 절차규칙을 논의하는 과정에서 간간히 두 개의 Track 중 어느 단계에서 어떤 방법으로 선택하게 하는가가 논의되었다. Two Track System이 처음 제안되었을 때에는 사전중재합의의 유효성을 조사하여 Track I이 적용될 수 있는 나라의 목록을 만들어 그 나라와 관련해서만 Track I을 이용할 수 있도록 하는 안이 논의되었었는데 현실적으로 가능한 방법인지에 대한 의문이 있다.

사실상 준거법을 결정하는 것이 어려운 전자상거래에서 관할권에 따라 적용되는 규칙이 달라진다는 것은 치명적인 약점이 된다. 앞으로 이 문제를 어떻게 해결하지가 주목된다.

4. 기타 논의사항

회의 둘째날 ODR 업계에서 활동중인 실무가들로부터 ODR의 운영 현황 및 각 ODR 운영자들의 의견을 듣는 기회가 있었다. 그 내용을 요약하면 아래와 같다.

각국의 ODR 운영현황을 보면 ODR 주체는 영리성 여부를 기준으로 영리와 비영리로 구분할 수 있다. 영리의 성질을 가지는 ODR은 비즈니스 모델로 접근하는데 미국에서 활동하는 ODR 제공자는 주로 영리성을 갖고 있다. 비영리의 성질을 가진 ODR의 운영주체로서 국가 또는 공공기관인데 남미에서 주로 활동하고 있다.

현재 운영 중인 ODR 제공자로는 다음과 같은 주체가 있다.

Equibbly(<http://www.equibbly.com>)

Jurippax (<http://www.juripax.com>)

Justicebox(<http://www.justicebox.net>)

Mediation in the clouds(<http://mediationthecLOUDS.com>)

Modria(<http://www.modria.com>)

Pactanda (<http://www.pactanda.com>)

People claim (<http://www.peopleclaim.com>)

Smartsettle(<http://www.smartsettle.com>)

Taobao.com(<http://www.taobao.com>)

Youstice(<http://www.youstice.com>)

발표에 나선 ODR 운영자들은 효용 및 고객 만족에 초점을 맞춘 분쟁해결체계가 목표라는 점을 분명히 했다. 즉 대체적 분쟁해결이 배상에 초점을 맞추는 것이 아니라 시스템의 효용과 이용자의 만족에 초점을 맞추어 다양한 분쟁해결 절차를 개발하여 운영하고 있다고 한다.

거래과정에서의 분쟁은 필수적으로 발생하는 비용인데, 이는 거래의 효용을 낮추는 요소로 작용하는데 비용은 분쟁의 기간과 밀접하게 관련되어 있으므로 최대한 신속하게 해결하는 것이 관건이다. 즉 비용 최소화에 목표를 두고 ODR 절차를 신속하게 진행하는 것에 집중해야 한다고 강조하였다.

분쟁해결을 통해 양 당사자가 만족을 얻기 위해서 일방적인 배상만을 강요할 필요는 없다. 양 당사자의 청구내용을 조율하면서 다양한 분쟁해결 프로세스를 개발 적용하는 것이 필요한데 예를 들어 양당사자의 합의를 바탕으로 제3자에 기부를 하는 것도 분쟁 해결의 한 방법이다.

ODR이 지향하는 바는 신속성 외에도 투명성과 공정성이 있다. 이러한 분쟁해결의 가치를 실현하기 위한 제도적 장치를 마련하는 것인데 지나치게 규범 중심적인 사고는 오히려 ODR의 발전 저해한다.

제 5 절 지침Guidelines의 주요 내용

절차규칙은 Track I, II를 불문하고 이해당사자와 이용자를 위한 지침 Guideline 이 필요한 점과 그 지침이 규칙의 일부임을 밝히고 있다.

그래서 지침에 들어갈 내용이 무엇이냐에 대해 실무작업반 회의에서 여러 가지 논의가 있었다. 제29차 회의에서 지침에 들어갈 내용이 정리가 되어 회의자료로²⁷⁾ 제공되었다. 아래는 회의자료를 중심으로 하여 초안 심의 중 논의된 내용을 정리한 것이다.

1. 공정한 절차와 독립성

지침은 기본 원칙을 통해 ODR 절차의 모든 분쟁 당사자들이 공정한 ODR 과정을 거치도록 강조하여야 한다. 지침은 ODR 과정에서의 다양한 이해당사자들의 중립성의 원칙을 강조하고, 중립성 문제에 대한 분명한 절차를 수립하여야 한다.²⁸⁾

2. 규칙의 변경 및 로고

1) 규칙의 변경

지침은 ODR 관리자들이 행정적 요소와 관련해 규칙을 변경하고(예를 들면, 규칙에 열거된 일정을 변경하는 것), 또는 보다 근본적인 변경(예를 들면, Track I 또는 Track II 절차 모두가 아니라 그 중 하나만 제공하는 것)과 관련하여 규칙을 변경할 가능성을 고려할 수 있다. 지침은 제목을 변경하는 것이 바람직한지 또는 이 규칙이 변경될 수 있다고 광고하는 것이 바람직한지에 대해 다룰 수 있다. 지침은 ODR 제공자가 사용하는 형식으로 ODR 제공자의 웹사이트에서 그 규칙을 분명하고 쉽게 확인할 수 있도록 명확히 할 수 있다.

27) A/CN.9/WG.III/WP.128 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft guidelines

28) A/CN.9/WG.III/WP.114, Principles 2 and 3.

2) 국제 연합 로고

지침은 관리자가 어떠한 상황에서도 그 규칙의 사용을 촉진시키기 위하여 UNCITRAL 또는 기타 국제 연합 로고를 사용할 자격이 없다는 사실을 명시하여야 한다. 그러나 그 분쟁 해결 절차가 UNCITRAL ODR 규칙을 기초로 하고 있다는 것은 명시할 수 있다.²⁹⁾ 개인 또는 정부가 감독 역할을 맡기로 결정할 수 있지만,³⁰⁾ ODR 관리자의 업무 및 기능과 관련하여 설계되어 있는 시스템에는 그러한 감독 메커니즘이 없다는 것을 유의해야 한다.

3. 투명성, 출판, 공시

1) 운영상의 문제와 관련된 정보의 공개

ODR 제공자는 자신의 웹사이트에 수수료, ODR 절차, 결정에 대한 잠재적 자원, 집행 절차, ODR 제공자 또는 중립자에 대한 항의를 처리하는 절차, 정보의 처리에 대한 실무를 포함한 분명하고, 이해하기 쉽고, 정확한 정보를 공개하여야 하고, 이 정보는 ODR 과정의 승인에 앞서 이용자들이 분명히 알아야 한다.³¹⁾

정보의 그러한 범주에 더하여, ODR 관리자가 다음 사항을 공개하고 쉽게 이용할 수 있도록 하여야 한다. ① 중립자들의 목록과 그 중립자들에 대한 정보, ② 수수료 명세서와 당사자에게 부과할 수수료와 비용, ④ ODR 관리자의 데이터 보호 및 개인정보 보호정책, ⑤ 그 ODR 관리자가 수행하는 절차의 언어 또는 언어들, ⑥ UNCITRAL ODR 규칙 또는 변경된 버전이 있는 것을 불문하고 사용하고 있는 규칙의 내용, ⑦ 절차의 각 단계별 기간.

29) A/CN.9/WG.III/WP.124, 12 문단.

30) A/CN.9/WG.III/WP.124, 13 문단.

31) A/CN.9/WG.III/WP.114, 원칙 4.

2) 결정에 대한 통계 및 기타 정보

ODR 제공자의 권고 및 결정에 대하여 어떤 유형의 정보를 공개하도록 할 것인지가 문제이다. 실무작업반은 ODR 관리자가 당사자들의 신상 정보를 적절히 제외하고 결정을 공개하거나 결정에 기재된 추론을 출간하는 것이 타당한지 또는 현실적인지 검토하였다.³²⁾ 실무작업반은 대안으로 통계가 익명으로 수집되고 ODR 제공자 별로 출간되어야 하는지 여부도 검토하였다.³³⁾ ODR 절차와 관련된 통계 및 결정의 개요를 출간하는 것은 ODR 제공자들에 대한 지침을 기술하는 문서에서 다루어질 사안이라는 제안도 있었다.³⁴⁾ 적어도 Track II 절차에 대해서는, 통계의 출간이 권고의 상세한 공개 또는 그 안의 추론보다 오히려 소비자 또는 기타 대중의 참조가 되는 보다 유용한 기준일 것이라는 제안이 있었다.

실무작업반이 통계의 출간이 타당하다고 결정하면, 공공의 이익과 이를 공개하는 ODR 관리자의 부담을 함께 염두에 두면서 어떠한 유형의 통계가 공개되어야 하는지 검토하게 될 것이다. 그러한 통계가 다루어야 할 것의 예로는 판매자/구입자에 유리하게 해결된 분쟁의 수, 분쟁 해결에 걸린 평균 시간, 절차의 첫 번째, 두 번째 또는 세 번째 단계에서 해결된 사례의 비율이 있다. 지침은 통계는 일정한 빈도로 공개되어야 하고 일반인이 쉽게 점검할 수 있는 방법으로 출간되어야 한다고 규정할 수 있다.

3) 절차 내에서 다른 주체와의 계약 및 관계

ODR 관리자들을 위한 지침에서 꼭 다루어야 할 사항은 ODR 관리자가 상인과 유지하는 계약 또는 금융 관계의 존재 그리고 그 내용이

32) A/CN.9/739, 135 문단, A/CN.9/762, 39 문단, A/CN.9/WG.III/WP.114, 원칙 7.

33) A/CN.9/769, 98 문단.

34) A/CN.9/769, 98 문단.

공개적으로 이용 가능한지 여부일 것이다. 실무작업반은 또한 ODR 제공자 및 ODR 플랫폼 간의 관계 (그리고 관계의 특징: 예를 들면, 계약적이거나, ODR 제공자 및 플랫폼이 동일한 주체의 일부를 구성하는지 여부) 가 명시되어야 하는지 여부를 검토하여야 한다. 공개적으로 이용할 수 있는 정보에는 어떠한 주체가 온라인 절차의 요소에 대한 책임이 있는지가 포함될 수 있다. 실무작업반은 최종소비자에 대한 행동에 대한 ODR 플랫폼 또는 제공자의 책임의 맥락에서 그 문제를 논의한 바 있다.³⁵⁾

4) 중립자와의 관계

지침은 ODR 관리자와 중립자의 관계에 대하여 규정할 수 있는데, 여기에는 선택 과정, 중립자의 중립성을 확보하는 방법, 중립자의 자격뿐만 아니라 그 기준의 투명성을 보장할 필요성이 포함된다. 실무작업반은 27차 회의에서 ODR 제공자들을 위한 지침이 중립적인 의사결정의 적시성 문제, 예를 들면 중립자가 적시에 그의 의무를 다하지 못했을 경우 중립자의 교체를 다룰 수 있다고 했다.³⁶⁾

ODR 관리자의 중립자 선택과 관련하여, 규칙 초안은 ODR 제공자가 관리하는 유자격자 목록에서만 선택하도록 요구하지는 않지만, 실무작업반은 ODR 관리자가 실무상 그러한 목록 특히 각 중립자의 이름과 신상 정보 및 그 중립자에 대한 기타 관련 정보를³⁷⁾ 계속 갖고 있을 수 있으므로 지침이 그러한 목록을 다룰 수 있다고 보았다. 그러나 실무작업반은 그러한 정보를 공개적으로 제공하는 것이 실무상 온라인 분쟁해결 과정의 이용자들에게 도움이 되는지 여부를 검토하여야 한다.

35) A/CN.9/WG.III/WP.127, 12 문단, A/CN.9/795, 53 문단.

36) A/CN.9/769, 96 문단.

37) A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1의 8문단, 규칙 초안 제9조.

4. 비밀 보장, 정보의 처리 및 이전, 데이터 보안, 그리고 자료 보관

실무작업반은 지침이 어떻게 비밀 보장 및 데이터 보호 문제를 다루어야 하는지를 검토하였다.³⁸⁾ 나아가 데이터 처리가 지침에서 어떻게 다루어져야 하는지, 특히 그러한 데이터 처리에 대한 ODR 제공자 또는 플랫폼의 정책과 관련된 비밀 보장, 기타 주체로의 데이터 이전, 정보의 이용가능성을 검토하여야 한다. 지침은 ODR 관리자가 강력한 데이터 보안을 제공할 필요성, ODR 관리자가 정보를 보유하여야 하는 기간과, 특정 기간 이후 데이터의 자동 삭제 문제를 강조하여야 한다.

5. 규칙에 따른 분쟁 관리에 대한 세부 사항

1) ODR 제공자에 적용되는 규칙의 특정 용어의 의미

지침은 규칙의 불특정한 표현의 의미가 무엇인지를 설명할 필요가 있다. 예를 들면 규칙은 ODR 제공자가 통신을 받았음을 ‘신속하게 *promptly*’ 전달하여야 한다고 규정하는데 여기서 ‘신속하게’의 의미를 규칙에서 보다 구체적으로 기술하는 것이다. 그러한 용어의 또 다른 예로 ‘소액 *low value*’을 들 수 있다. 규칙이나 규칙의 주석에서 ‘소액’을 정의하지 않고 있는데, 실무작업반은 지침이 그 용어의 의미에 대한 포괄적인 지침을 제공하여야 하는지 여부, 또는 단순히 ODR 관리자가 그들이 관리하는 분쟁에 대한 특정 임계치를 설정하도록 하는 재량을 주어야 하는지 여부를 검토하여야 한다.³⁹⁾

38) A/CN.9/795, 123 문단.

39) A/CN.9/739 16문단, A/CN.9/795, 25-26 문단.

2) 분쟁 당사자의 절차에서의 통신의 수신

현행 규칙 초안은 통신의 수신 또는 통신이 수신된 것으로 간주하는 것과 통신이 수신되지 않았다고 볼 이유가 있어 특정 기한을 연장하는 중립자의 권한을 규정하고 있다. 실무작업반은 이전에 플랫폼을 통한 수신의 자동 인식과 관련된 것을 포함하여 수신의 세부 사항이 지침에서 가장 잘 다루어질 수 있는 사안인지 여부를 검토하였다.⁴⁰⁾ 실무작업반은 앞으로의 논의에서 UNCITRAL 전자상거래 모델법 제15조, 국제계약에서의 전자적 통신의 이용에 대한 국제연합조약 제10조, 그리고 그 주석의 183문단에 유의하여야 한다.

3) 시 한

지침은 당사자들이 서로 다른 관할권 또는 시간대에 있는 경우 “일” 또는 “역일”을 명시하는 일정의 의미에 대한 세부 사항을 규정하여야 한다.

6. 최종 권한

실무작업반은 ODR 제공자의 최종 권한의 범위와 그 권한 행사에 대하여 지침에서 규정을 할 것인지를 정해야 한다. 예를 들면 초안 제9조는⁴¹⁾ Track II 절차에서 당사자가 중립자의 임명에 반대하는 경우, ODR 제공자는 “그 중립자가 교체되어야 하는지 여부를 고려하여 ... 결정하여야 한다.”고 규정하고 있는데, 실무작업반은 ODR 제공자가 그러한 최종 권한을 갖는 경우, 지침이 그 재량권의 행사에 대하여 열거하여야 하는지를 결정하여야 한다.

40) A/CN.9/739, 57 문단.

41) A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1, 8 문단.

7. 당사자들에 대한 ODR 제공자의 지침

실무작업반은 지침이 ODR 관리자들로 하여금 규칙의 기능과 관련된 분쟁 당사자들에게 지침을 ‘FAQ’, 상담 전화 제공, 또는 기타의 방법으로 제공하도록 권장할지를 검토하여야 한다. 당사자에게 주어지는 정보에는 절차의 각 단계의 기한, 비용과 관련된 문제, 증거를 뒷받침하기 위해 제출되는 것의 서식, 합의의 이행, 중립자의 권고 및 결정 등이 포함된다. 실무작업반은 ODR 관리자는 ODR 절차가 진행됨에 따라 당사자들에게 다가올 특정 시한을 알려주고, 그 당사자들이 규칙에 따른 시한을 적절한 때에 통지받도록 하여야 한다고 정한 바 있다.⁴²⁾

8. 준수 또는 사적 집행 메커니즘

실무작업반은 규칙이 어떻게 준수 메커니즘(*compliance mechanism*을⁴³⁾ 다루어야 하는지를 결정한 후, 그러한 측면에서 지침이 실용적으로 제공할 수 있는 지침의 유형을 검토하게 될 것이다. 지금까지 제안된 규정은 다음과 같은 내용이다: “ODR 제공자는 ODR 결정을 준수하도록 권장하는 조치를 취하여야 하고, 여기에는 담보를 제시할 것을 요구하거나, ODR 절차 초기에 분쟁 당사자들이 준수할 것을 약속하게 하거나, 결정에 따라 지급할 것을 제도화하는 것이 포함된다.”⁴⁴⁾

규칙 초안 제7(4)조도 유사한 원칙을 규정하고 있다, 예를 들면 “당사자들은 중립자의 권고안을 따를 것이 권장되고”, “ODR 제공자는 트러스트 마크 또는 권고 또는 결정의 준수를 확인할 수 있는 기타 방법들을 도입할 수 있다” 등이다. 실무작업반은 당사자들에게 그렇게 장려하고, 트러스트 마크 또는 기타 준수 방법들을 도입하는 ODR 제

42) A/CN.9/795, 110 문단.

43) A/CN.9/WG.III/WP.124, A/CN.9/WG.III/WP.127, 87 문단.

44) A/CN.9/WG.III/WP.114, 원칙 11.

공자의 능력이 ODR 제공자에 대한 지침 또는 ODR 제공자의 당사자에 대한 지침에 포함되는 것이 더 나은지 여부를 검토하여야 한다.

9. 기술적 문제

지침은 예정된 유지보수 기간을 제외하고, 매년 365일, 매주 7일, 매일 24시간동안 항상 접근할 수 있는 플랫폼에 대한 가장 좋은 실무 요건을 규정할 수 있다. 지침은 또한 유지보수 기간의 연장을 규정할 수 있다. 실무작업반은 기타 기술 문제나 요건이 지침에서 다루어져야 하는지 여부, 그리고 그러한 문제가 규정될 수 있는 범위를 검토하여야 한다. 지침은 기술적 문제로 야기된 절차의 중단과 관련된 사안, 그리고 그러한 긴급 시에 분쟁 당사자들에 대한 절차 및 공정성을 어떻게 보전할 수 있는지도 다루어야 한다.

10. 분쟁해결 관리에서 발생하는 법적 문제

실무작업반은 지침이 절차적 문제만을 다루어야 하는지 아니면 온라인 분쟁 관리에서 발생할 수 있는 법적 문제들도 다루어야 하는지 여부를 검토하여야 한다. 그러한 문제에는 다음과 같은 것이 포함되어 있다.

- ① 피신청인이 절차에 참여하지 않고 결정이 자동적으로 발표되는 경우, 피신청인이 그에 대한 절차가 진행되는 것을 알고 있었다는 것을 확인하기 위해 추가 조치가 취해질 필요가 있는지 여부.
- ② 합의가 어떻게 플랫폼에 기록되어야 하는지, 그리고 절차가 중립자의 임명 전후로 바뀌어야 하는지 여부.⁴⁵⁾
- ③ ODR 관리자의 위치(중재지와 유사한 의미에서)가 ODR 절차에 영향을 미치는지 여부.

45) A/CN.9/WG.III/WP.127, 75 문단.

아울러 실무작업반은 지침에서 제척기간 또는 시효, 그리고 데이터 보호 및 개인정보보호와 같이 국내법이나 국제법의 지배를 받는 문제들을 다룰 것인지 또 다룬다면 어느 정도의 세부 사항까지 다루어져야 하는지를 검토하여야 한다.

11. 언 어

실무작업반은 언어 문제와 관련하여 ODR 관리자에게 지침을 제공할 수 있는데 여기에는 서비스가 제공되는 언어를 예측가능하게 하는 것⁴⁶⁾, 그리고 그 시스템과 중립자가 그 이용자들의 서로 다른 언어 요구에 민감하도록 하는 것이 포함된다.⁴⁷⁾

12. 수수료

지침은 ODR 절차의 수수료 및 비용이 합리적이고 투명하여야 한다는 일반 원칙을 규정하여야 한다. 규칙의 국제적 성질, 즉 서로 다른 지역 및 서로 다른 유형의 분쟁에의 적용 가능성을 고려할 때, 실무작업반은 ODR 관리자에 의해 부과되는 수수료 및 비용과 관련하여 추후 지침의 타당하거나 가능한 범위를 검토할 필요가 있다.

46) A/CN.9/WG.III/WP.114, 원칙 8; A/CN.9/762, 71 문단.

47) A/CN.9/762, 74 문단.

제 3 장 결 론

1. 향후 전망

2014년 10월 개최되는 제30차 회의에서는 Track I에 대한 절차규칙이 성안될 것으로 전망된다. 그러면 두 개의 절차규칙을 조문별로 조율하고, 양자간의 선택방법을 규정하는 작업이 이어질 것이다. 이 과정에서 Two Track System을 유지할지 아니면 타협을 하여 단일안을 만들지를 다시 한번 논의하게 될 것이다.

문제는 중재단계를 고집하는 미국과 이를 수용할 수 없다는 유럽이 어느 선에서 타협점을 찾을 것인가 인데 현재로서는 어떻게 타협이 될지는 짐작하기 어렵다. 앞으로 절차규칙이 규범력을 가지려면 일단 Two Track System에 따라 두 개의 절차 규칙을 시장에 내 놓고 실무계의 반응을 보는 과정이 필요하다고 본다.

2. 우리나라의 대응

우리나라 소비자 중재제도를 두고 있지 않으므로 Track II의 절차규정이 전체적으로 우리나라의 법체계에 부담이 없다. EU는 Track II의 실행력을 보강하기 위하여 새로운 제도를 도입하려고 하는데 우리나라 약관규제법과의 충돌이 우려된다. 예를 들어 국내 소비자가 외국 사업자와 전자상거래를 할 때 분쟁이 발생하였는데 외국 사업자의 약관에 따라 국내 소비자가 촉진된 합의에 따른다고 해석하여 실행력을 부여하면 사실상 국내 소비자의 재판청구권을 침해하게 되어 약관규제법을 위반하는 결과가 될 수 있다. 이 점과 관련하여 좀 더 다각적인 검토가 필요하다.

지금까지 우리나라에서는 전자상거래 관련 분쟁에서 사전중재합의가 유효한지 아닌지에 대해 확립된 견해는 없는 것으로 보인다. 일반

적으로 소비자 관련 사전중재합의는 무효라는 해석론에 따르면 전자상거래에서도 무효라고 볼 가능성이 높다. 그러나 소액 다량의 전자상거래에서는 사실상 사법절차에 의한 구제를 생각하기 어렵기 때문에 사전조정합의가 소비자에게 불리하다는 견해는 그리 설득력이 있어 보이지는 않는다.

우리나라로서는 먼저 다량 소액의 국제 전자상거래에서 사전중재합의의 효력을 어떻게 볼 것인가에 대한 공통의 인식을 마련하는 일이 급선무라고 생각된다. 그렇지 않고 현재처럼 모호한 상태에서는 UNCITRAL에서 어떤 입장을 취할지 결정하기 어렵기 때문이다.

또 다른 고려사항은 우리나라의 독특한 분쟁해결 방식이다. 우리나라에서는 한국소비자원이나 전자상거래 분쟁조정위원회와 같은 공적기구가 소비자 분쟁을 처리하고 있어 상업적인 ODR제공자가 나오기 어려운 형편이다. 대신 외국의 ODR 제공자가 얼마간의 틈새시장을 보고 한국 시장 진출을 도모하고 있는 형편이다.

외국 ODR 제공자가 한국 시장을 장악하는 것을 방지하기 위해서라도 소비자보호를 목적으로 하는 공적기관이 현재와 같은 전화상담 위주에서 벗어나 온라인 분쟁해결 방식을 시스템 안에 장착하는 노력이 필요하다고 본다. 그 과정에서 온라인 분쟁해결의 경험을 쌓아 외국 시장에 진출할 기회를 얻을 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김도년, UNCITRAL W/G III(ODR) 제29차 회의 의제 검토(ODR분과 제1차 전문가회의 자료집), 한국법제연구원, 2014. 3. 6
- 손현, UNCITRAL ODR Working Group 제25차 뉴욕회의 분석 및 향후 대응 과제, 한국법제연구원 현안분석 12-20-6, 2012
- 오수근, 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(IV) - UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석 -, 한국법제연구원 현안분석 11-16-1-4, 2011.
- 이병준, UNCITRAL W/G III에서의 소비자중재의 규율과 구체적인 조문에 대한 분석, 한국법제연구원 현안분석 13-22-8-2, 2013
- 장문철, 국제전자상거래를 위한 온라인분쟁해결제도, (경찰대학)論文集. 제30집(2010년) 129-165면.
- Michael J. Dennis, Legal framework for global e-commerce dispute resolution, 외법논집(HUFS Law Review), 제36권 제4호(2012년 11월), 25-38면.
- A/CN.9/801- Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-ninth session (New York, 24-28 March 2014)
- A/CN.9/WG.III/WP.127 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- A/CN.9/WG.III/WP.127/Add.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- A/CN.9/WG.III/WP.128 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft guidelines

참 고 문 헌

A/CN.9/WG.III/WP.130 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules (Track II)

A/CN.9/WG.III/WP.130/Add.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules (Track II)