

비교법제 연구 11-16-1-7

온라인 분쟁해결[ODR]에 관한 국제 규범 모델 연구[VII]

- ODR 연구 포럼 Report -

ODR 연구포럼



한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

비교법제 연구 11-16-1-7

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한
국제 규범 모델 연구(VII)
- ODR 연구 포럼 Report -**

ODR 연구포럼

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한
국제 규범 모델 연구(VII)
- ODR 연구 포럼 Report -**

**A Study on a Model of International
Rules on Online Dispute Resolution
- ODR Research Forum Report -**

연구자 : ODR 연구 포럼
ODR Research Forum

2011. 11. 30.

요 약 문

I. 배경 및 목적

- ☐ 비교법제연구사업(VI)의 중점과제인 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구」 과제 수행을 위하여 국내·외 학자, 관련 기관 및 부처의 전문가로 구성된 ODR 연구포럼을 구성·운영함.
- ☐ 본 보고서는 ODR 연구포럼에서 발표·토론된 연구 결과물을 정리하여 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구」 시리즈 보고서 중의 하나로 발간함.

II. 주요 내용

- ☐ ODR 연구 포럼 운영 개요 소개
- ☐ 각 포럼별 주요 논의 내용 정리
- ☐ 국내 ODR 운영 사례 분석
 - 전자거래분쟁조정위원회의 전자거래 분쟁조정
 - 국민권익위원회의 온라인 행정심판
 - 대법원의 전자소송
 - 한국소비자원의 국제 소비자 분쟁 조정

☐ UNCITRAL의 ODR Working Group의 핵심 의제

☐ ODR 사건에의 뉴욕 협약의 적용 가능성

III. 기대효과

☐ ODR 법·정책·기술 분야의 연구 인프라 확대 및 발전

▶ 주제어 : 온라인 분쟁해결, ODR 연구 포럼

Abstract

I . Background and objectives

- ☐ For carrying out a research on the international norm model for Online Dispute Resolution (ODR) according to the Legal Research Project on Comparative Law and Legislation(VI), organizing ODR Research Forum comprised of domestic and foreign scholars and related experts
- ☐ This report is the one of the ODR Research Forum published 「A Study on a Model of International Rules on ODR」 series

II . Main Contents

- ☐ Overview ODR Research Forum
- ☐ Summary of main subjects for each forum
- ☐ Analysis of domestic ODR practices
 - e-commerce disputes mediation of E-Commerce Mediation Committee
 - Civil Rights Commission's online Administrative Appeal
 - The Supreme Court's E-court

- Korea Consumer Agency's International Consumer Dispute Resolution

☐ Core agenda of UNCITRAL ODR Working Group

☐ New York Convention applicability on ODR cases

III. Expected Effect

☐ Expansion and development of research infrastructure for ODR
law · policy · technology sectors

➤ **Key Words** : Online Dispute Resolution, ODR Working Group,
ODR Research Forum

목 차

요 약 문	5
Abstract	7
제 1 장 ODR 연구 포럼 운영 개요	13
제 1 절 운영 목적	13
제 2 절 운영 개요	14
I. 제1차 포럼	15
II. 제2차 포럼	15
III. 제3차 포럼	16
IV. 제4차 포럼	17
V. ODR 연구 포럼 참여진	17
제 3 절 주요 논의 내용	19
제 2 장 국내 ODR 운영 사례 분석	21
제 1 절 전자거래분쟁조정위원회의 전자거래 분쟁조정	21
I. 서 언	21
II. 한국의 전자상거래 시장 현황	22
III. 국내 전자상거래 분쟁 발생 동향	24
IV. 전자거래분쟁조정위원회 기능 및 역할	36
V. 전자거래분쟁조정위원회 ODR 시스템 소개	38
제 2 절 국민권익위원회의 온라인 행정심판	50
I. 도입배경 및 목적	50

II. 위원회 운영현황	52
III. 업무처리 시스템 소개	54
IV. 법개정에 따른 절차개선	59
V. 향후 발전 계획	61
제 3 절 대법원의 전자 소송	63
I. 전자소송의 개념	63
II. 시행 연혁	63
III. 근거법령	64
IV. 대상 사건	65
V. 전산정보처리시스템	66
VI. 전자소송의무자	67
VII. 전자문서의 제출	69
VIII. 전자적 송달	72
IX. 민사전자소송의 구술변론과 증거조사	74
X. 판결서의 작성	76
XI. 전자적 기록관리	76
XII. 마치는 말	77
제 4 절 한국소비자원의 국제 소비자 분쟁조정	78
I. 서 론	78
II. ODR에 대한 논의 및 한계	81
III. 국제 소비자피해의 특징과 문제점	94
IV. ODR 추진방안	102
V. 결 론	109
제 3 장 UNCITRAL ODR Working Group 핵심 의제 분석	113
제 1 절 UNCITRAL ODR Working Group의 주요 의제	113

제 2 절 ODR 사건에의 뉴욕 협약의 적용 가능성 분석	113
I. 서 론	113
II. ODR 중재의 도입 및 중재판정의집행을 위한 규범	118
III. 뉴욕협약 적용의 실체법적 쟁점	131
IV. 뉴욕협약 적용의 형식 및 절차법적 쟁점	142
V. 결 론	153
제 4 장 정 리	157

제 1 장 ODR 연구 포럼 운영 개요

제 1 절 운영 목적

비교법제연구사업(VI)의 중점과제 중 하나인 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구」 과제 수행을 위하여 과제 연구진, 학자, 관련 기관 및 부처의 전문가로 구성된 ODR 연구 포럼을 2011년도에 구성·운영하였다.

ODR 연구포럼은 UNCITRAL ODR Working Group 및 국내·외 ODR 관련 전문가들과의 협업 연구를 통하여 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 동향 분석 및 국내·외 사례 연구를 통하여 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 및 국내 대응 전략 모색을 목적으로 하였다.

ODR 연구포럼은 온·오프라인 시스템을 유기적으로 연계하여 상시 운영하며, 전문가들의 발표 및 자유로운 토론을 통해 ODR에 관한 많은 논의들을 발전시켰다.

이 보고서는 2011년도 ODR 연구 포럼에서 발표·토론된 연구 결과물을 묶어서 정리한 것이다.

※ 사업 개요

- 연구사업 : 비교법제연구사업 VI - 중점과제(I)
- 연구과제명 : 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구
- 연구책임자 : 손현(비교법제연구TF팀 부연구위원)
- 세부 주제 및 연구보고서 구성

온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구			
권호	제 목	연구진	비 고
I	ODR에 관한 국제 규범 동향 분석	손승우	- 국제기구, 산업계, 주요 국가의 ODR에 관한 국제 규범 동향 분석 및 시사점 도출
II	CWA ODR 가이드라인 분석	이준호	CEN(유럽표준화위원회)에서 발표한 ODR 가이드라인에 대한 내용 분석
III	주요 ODR 시스템 분석	이지윤	- 주요 국가의 ODR 시스템 운영 사례 분석
IV	UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석	오수근	UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용과 주요 국가별 대응 전략 분석
V	ODR에 관한 국내 규율 동향 분석	손현	행정심판법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 독촉절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률, 민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 국내 관련 법제 분석
VI	ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언	손현 · 이병준	UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용을 바탕으로 한 국제 규범 모델의 방향 모색
VII	ODR 연구포럼 Report	ODR 연구 포럼	연구포럼에서 발표·토론된 내용을 정리하여 발간

제 2 절 운영 개요

ODR 연구포럼은 총 4회에 걸쳐 개최되었다. 주요 내용은 다음과 같다.

I. 제1차 포럼

1. 일시 : 2011년 3월 23(수) 18:00~20:30
2. 장소 : 한국법제연구원 대회의실
3. 주제 : ODR 연구 포럼 운영 전략 모색
4. 세부 일정

시 간	내 용	발표 및 토론
18:00~18:30	ODR 포럼 연구진 소개	진행 : 이준호 (한국법제연구원 비교법제연구TF팀 팀장)
18:30~18:50	ODR 연구 포럼 운영 목적 및 추진 방향	손현 (한국법제연구원 부연구위원)
18:50~19:10	ODR 규율 모델 정립을 위한 핵심 요소	최승원 (이화여대 법전원 교수)
19:10~19:30	UNCITRAL 및 ODR Working Group 논의 동향 소개	오수근 (UNCITRAL ODR Working Group 의장, 이화여대 법전원 교수)
19:30~20:30	향후 ODR 규율 모델 정립을 위한 연구 방법 및 연구 포럼 추진 전략 논의	참여진 전원

II. 제2차 포럼

1. 일시 : 2011년 5월 16(월) 16:00~19:30
2. 장소 : 엘타워 라일락홀 (양재동)
3. 주제 : 국내 ODR 운영 사례 분석
4. 세부 일정

제 1 장 ODR 연구 포럼 운영 개요

시 간	내 용	발표 및 토론	
16:00~16:10	ODR 연구 포럼 개요	손 현 (한국법제연구원 글로벌법제연구센터)	
16:10~16:40	사이버 전자거래 분쟁조정	발표	신필순 (정보통신산업진흥원 전자거래분쟁조정위원회)
		지정 토론	오현석 (대한상사중재원 진흥전략팀)
16:40~17:10	온라인 행정심판	발표	홍원태 (국민권익위원회 행정심판총괄과)
		지정 토론	권현영 (광운대 과학기술법학과)
17:10~17:20	휴 식		
17:20~17:50	대법원 전자소송	발표	남 현 (수원지방법원 안산지원)
		지정 토론	손승우 (단국대 법과대학)
17:50~18:30	심층토론	참여진 전원	
18:30~19:30	만 찬		

Ⅲ. 제3차 포럼

1. 일시 : 2011년 9월 16일(금) 16:00~18:00
2. 장소 : 한국법제연구원 대회의실
3. 주제 : UNCITRAL ODR Working Group 아젠다 분석(1)
4. 세부 일정

시 간	내 용	발표
16:00~16:30	UNCITRAL ODR Working Group 아젠다 분석	이병준 (한국외대 법전원 교수)
16:30~17:00	국제소비자피해를 통해 본 ODR	백병성 (한국소비자원 정책개발팀 팀장)
17:00~18:00	종합토론	참여진 전원

IV. 제4차 포럼

1. 일시 : 2011년 9월 23(금) 16:00~18:00
2. 장소 : 한국법제연구원 대회의실
3. 주제 : UNCITRAL ODR Working Group 아젠다 분석(2)
4. 세부 일정

시 간	내 용	발표
16:00~16:30	ODR 사건에의 뉴욕 협약 집행 및 적용가능성	오현석 (대한상사중재원 진흥전략팀 팀장)
16:30~17:00	CWA ODR 표준화 가이드라인 분석	이준호 (한국법제연구원 비교법제연구TF팀 팀장)
17:00~18:00	종합토론	참여진 전원

V. ODR 연구 포럼 참여진¹⁾

번호	구분	성명	소속	직위
1	학계 전문가	오수근	이화여대 법전원 UNCITRAL ODR Working Group 의장	교수
2		손승우	단국대 법대	교수
3		이병준	한국의대 법전원	교수
4		이희정	고려대 법전원	교수
5		최승원	이화여대 법전원	교수
6		권현영	광운대 법대	교수

1) 1회 이상 포럼에 참석하신 분들의 명단이다.

제 1 장 ODR 연구 포럼 운영 개요

번호	구분	성명	소속	직위
7	ADR 기관 대표	백병성	한국소비자원 정책개발팀	팀장
8		이진숙	한국소비자원 국제협력팀	차장
9		신필순	정보통신산업진흥원 전자거래분쟁조정위원회 사무국	국장
10		오현석	대한상사중재원 진흥전략팀	팀장
11		조용혁	한국인터넷광고심의기구	사무처장
12		홍원태	국민권익위원회 행정심판총괄과	담당 주무관
13		김건식	공정거래조정원 시장연구실	부연구위원
14		남 현	수원지방법원 안산지원	판사
15		김재철	법무법인 백상	변호사
16	담당 정부 부처	박선영	지식경제부 소프트웨어융합과	전문관
		안기찬	지식경제부 소프트웨어융합과	전문관
17		김홍근	공정거래위원회 소비자정책국 전자거래팀	사무관
18		김대영	공정거래위원회 소비자정책국 전자거래팀	사무관
19	원내 연구진	이준호	한국법제연구원 글로벌법제연구센터 비교법제연구TF팀	팀장 (부연구위원)
20		손 현	한국법제연구원 글로벌법제연구센터 비교법제연구TF팀	부연구위원
21		이지윤	한국법제연구원 글로벌법제연구센터 비교법제연구TF팀	초청연구원

제3절 주요 논의 내용

제1차 포럼에서는 UNCITRAL의 ODR Working Group 의장인 오수근 교수와 ODR에 관해 오랫동안 연구해 온 최승원 교수의 발표가 있었다. 오수근 교수는 UNCITRAL의 국제 규범 형성과정과 ODR 국제 규범 논의의 배경에 대해 소개하였으며, 최승원 교수는 국내·외 ODR 현황의 소개, 그리고 ODR에 관한 법적 이슈, 산업 이슈, 기술 이슈를 제시하였다. ODR의 법적 이슈로는 재판관할, 준거법, 분쟁의 신속 공정한 해결, 투명성 신뢰성 확보 방안, 이용자의 접근성과 정보보호, 절차적 권리 보장, 구속력, 집행력, 변호인 대인인 여부, 자율과 규제 등을 들었다. 산업 이슈로는 신속 저비용 분쟁해결, 사이트의 투명성 신뢰성 확보, e-Trust 인증 등 등급 관리, 에스스로 환불 교환 등의 적용, 자율적 분쟁해결, 구속성, 보험 공제제도 등 위험관리와의 연계, ODR Solution 비즈니스 모델을 제시하였으며, 기술 이슈로는 언어장벽, 시스템 장벽, 전자적 대화수단 확보, 보안, Full Paperless Service, 신청단계·처리단계·분쟁해결 단계의 연동 문제, 이중 시스템간 연동, 글로벌 기술표준화를 위한 ODR-XML를 제시하였다. 궁극적으로 One-Stop Single Point, PC-Mobile N-Screen Service, e-Document - Multimedia Contents, Open API, HTML5-XML, Ontology Semantic, Search Engine, AI 개념의 Smart Convergence ODR 모델을 제안하였다. 이를 바탕으로 참여진들의 향후 ODR 연구와 포럼 운영 방향에 대한 여러 의견이 개진되었다.

제2차 포럼에서는 국내 ODR 운영 사례 분석이라는 주제로, 정보통신산업진흥원 전자거래분쟁조정위원회의 사이버 전자거래 분쟁 조정 에 대한 소개, 국민권익위원회의 온라인 행정심판 소개, 대법원 전자소송에 대한 소개와 함께 이에 대한 참석자들의 토론이 이루어졌다.

제 1 장 ODR 연구 포럼 운영 개요

제3차 포럼에서는 이병준 교수가 UNCITRAL ODR Working Group의 문건을 바탕으로 주요 논의 아젠다에 대한 소개가 이루어졌다. 그리고 한국소비자원의 백병성 팀장의 국제 소비자 피해를 통해 본 ODR에 관한 발제가 있었다.

제4차 포럼에서는 CEN에서 발표한 CWA ODR 표준화 가이드라인 소개와 함께, ODR Working Group의 핵심 쟁점 사항 중 하나인 ODR 사건에의 뉴욕협약 적용 가능성에 대한 발표와 토론이 이루어졌다.

제 2 장 국내 ODR 운영 사례 분석

제 1 절 전자거래분쟁조정위원회의 전자거래 분쟁조정²⁾

I. 서 언

1990년대 후반 인터넷 혁명과 더불어 등장하게 된 전자거래는 그동안 눈부신 발전을 이루어 왔고 이제는 모든 사람들에게 낯익은 개념이 되었다.

오늘날 전자거래는 인터넷 쇼핑뿐 아니라 금융거래를 비롯한 일상생활의 모든 영역에 걸쳐 일반인들에게 친숙한 거래방식으로 자리잡고 있으며 최근 스마트폰 및 태블릿 PC, IPTV 등 새로운 전자거래 이용기기의 보급·확산이 빠르게 전개됨에 따라 전자거래 이용율은 꾸준히 증가할 것으로 전망된다.

그러나 이 같은 전자거래 증가 현상과 더불어 “비대면, 선결제 거래”라는 특성에 기인한 전자거래 역기능 현상 또한 동반 증가하고 있으며 이는 우리 사회가 해결해 나아가야 할 또 하나의 중요한 과제గా 아닐 수 없다.

정부에서는 이러한 전자거래 역기능 해소를 통한 전자거래 활성화와 소비자 보호를 위하여 2000년 4월부터 전자거래분쟁조정위원회를 설립하여 운영하고 있으며 동 위원회에서는 매년 급증하는 전자거래 분쟁 해결을 위하여 ODR 시스템을 구축·운영하고 있는바, 본 문에서는 우리나라의 전자상거래 시장 현황과 분쟁 발생 동향을 분석해보고 전자거래 분쟁을 해결하는 전자거래분쟁조정위원회의 기능 및 조정 절차, 실제 운영하고 있는 ODR 시스템을 살펴보고자 한다.

2) 제1절은 신필순(정보통신산업진흥원 전자거래분쟁조정위원회 사무국) 국장이 제2차 ODR 연구 포럼에서 발표한 내용을 정리하여 게재한 글이다.

II. 한국의 전자상거래 시장 현황

1. 전자상거래 동향

통계청에서 발표한 자료에 따르면 2010년도 우리나라 전자상거래 총 거래액은 약 824조원으로 전년(672조원)에 비해 22.5% 증가하여 지속적인 상승세를 유지하고 있는 것으로 나타났다.

<연도별 전자상거래 현황>

(단위: 조원)

	'05년	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년p
전자상거래 총 거래액	358	414	517	630	672	824
(전년비 : %)	(14.1)	(15.4)	(24.9)	(22.0)	(6.7)	(22.5)

* 자료 : 통계청

기업간(B2B) 전자상거래가 전체 시장규모의 대부분을 차지하고 있으나, 사이버 쇼핑의 증가로 기업-소비자간(B2C), 소비자간(C2C)의 비중도 점차 증가하고 있다.

전년대비 증가(22.5%) 요인을 부문별로 살펴보면 거래액 비중이 가장 높은 기업간 전자상거래(B2B, 90.6%)가 전년에 비해 25.9%와 기업·소비자간(B2C)은 32.5% 큰 폭으로 증가한 반면, 기업·정부간 전자상거래(B2G)는 11.2% 감소하였다.

<부문별 거래내역>

(단위 : 십억원, %)

구 분	2009년		2010년p		거래액 (전년대비)	
		구성비		구성비	증감액	증감률
○ 총 거래액	672,478	100.0	823,599	100.0	151,121	22.5
- 기업간 (B2B)	592,965	88.2	746,346	90.6	153,381	25.9
- 기업 · 정부간 (B2G)	59,455	8.8	52,772	6.4	-6,683	-11.2
- 기업 · 소비자간 (B2C)	12,045	1.8	15,957	1.9	3,912	32.5
- 소비자간 (C2C)	8,012	1.2	8,524	1.0	512	6.4

* 자료 : 통계청

2. 사이버 쇼핑 동향

전자거래 분쟁의 주대상인 2010년도 사이버 쇼핑 거래액은 약 25.2조원으로 전년(20.6조원) 대비 21.9%가 증가하면서 2006년 이후 가장 높은 증가율을 기록하였다.

상품별 거래액 규모는 의류·여행 및 예약서비스·생활·자동차 용품·컴퓨터 등 통신기기 순이며 전년 대비 증가율은 생활·자동차 용품(31.3%) - 스포츠·레저용품(27.5%) - 여행 및 예약서비스(27.2%) 순으로 주로 여가생활 관련 부분에서 크게 증가한 것으로 나타났다.

<연간 사이버쇼핑 총 거래액>

(단위 : 십억원)

	'05년	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년p
사이버쇼핑 거래액	10,676	13,460	15,766	18,146	20,643	25,155
(전년비 : %)	(37.4)	(26.1)	(17.1)	(15.1)	(13.8)	(21.9)

* 자료 : 통계청

<주요 상품군별 거래액 동향>

(단위 : 십억원, %)

구 분	2009년		2010년p		거래액(전년대비)	
		구성비		구성비	증감액	증감률
○ 총 거래액	20,643	100.0	25,155	100.0	4,512	21.9
- 의류·패션 및 관련상품	3,524	17.1	4,248	16.9	724	20.6
- 여행 및 예약서비스	2,670	12.9	3,397	13.5	727	27.2
- 컴퓨터 및 주변기기	2,035	9.9	2,388	9.5	353	17.3
- 생활·자동차용품	1,959	9.5	2,572	10.2	613	31.3
- 음·식료품	1,352	6.6	1,642	6.5	290	21.4
- 아동·유아용품	1,247	6.0	1,512	6.0	265	21.3
- 스포츠·레저용품	844	4.1	1,076	4.3	232	27.5
- 음반·비디오·악기	136	0.7	154	0.6	18	13.6

* 자료 : 통계청

Ⅲ. 국내 전자상거래 분쟁 발생 동향

1. 전자거래분쟁 상담 현황

2010년도 전자거래분쟁조정위원회에 접수된 전자거래 분쟁 상담 건수는 17,993건으로 전년도(13,583건) 대비 32.5%가 증가하였다.

증가사유는 인터넷 환경의 급속한 변화와 인터넷 이용률의 증가로 인해, 소비자의 구매패턴이 시장이나 백화점을 방문하여 구매하는 것 보다는 값싸고 편리한 인터넷 쇼핑을 선호하는 것으로 변화하면서 전자거래의 특성을 악용한 역기능 발생으로 인한 소비자 피해 및 관련 분쟁이 증가하기 때문인 것으로 보이며, 전자거래의 양적 증가와 스

마트폰, IPTV 등 전자거래가 가능한 디지털 기기의 진화로 말미암아 앞으로도 전자거래 관련 분쟁은 꾸준히 증가할 것으로 예측된다.

전자거래분쟁조정위원회의 상담서비스는 주로 자동상담시스템과 전화상담을 통해 제공되고 있는데, 2010년도에 접수된 분쟁상담 건수 17,993건 중 57.8%인 10,401건이 전화를 통해 상담이 이루어졌고, 41.9%인 7,544건이 자동상담시스템을 통해 이루어진 것으로 나타났다.

동 위원회 사무국에서는 급증하는 전화상담에 대응하고 상담서비스 수준의 제고를 위해 2011. 4월부터 전자거래 분쟁 상담센터를 설립·운영하고 있다.

<2010년 접수방법별 분쟁상담 현황>

(단위: 건)

구 분	2009년	2010년	전년 대비 증감률
전화상담	5,640 (41.5%)	10,401(57.8%)	84.4%
자동상담시스템 (lex.ecmc.or.kr)	7,906 (58.2%)	7,544(41.9%)	△4.6%
기타 (홈페이지, 이메일 등)	37 (0.3%)	48(0.3%)	29.7%
계	13,583 (100%)	17,993(100%)	32.5%

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

분쟁유형별 상담현황을 살펴보면 ‘계약취소/반품·환불이 전체의 35.9%, 배송 관련(17.0%), 온라인게임(11.4%), 물품하자(10.2%), 상품정보오기(6.5%), 계약변경·불이행(4.9%), 허위·과장광고(4.9%), 사이버몰 폐쇄(3.3%), 서비스 관련(2.4%), 개인정보 관련(1.8%), 한글인터넷주소(0.1%)등의 순으로 높았다.

<분쟁유형별 상담 현황>

(단위: 건, %)

구 분	'06	'07	'08	'09	'10	전년대비 증감율
배송관련	2162 (19.6)	1775 (16.0)	1,708 (16.0)	2009 (14.8)	3,050(17.0)	51.8%
계약취소/ 반품·환불	3,874 (35.0)	4275 (38.6)	4128(38.6)	4988 (36.7)	6,460(35.9)	29.5%
계약변경불이행	738(6.7)	845(7.6)	806(7.5)	842(6.2)	884(4.9)	5.0%
상품정보오기	1,037(9.4)	646(5.8)	588(5.5)	1063(7.8)	1,176(6.5)	10.6%
재화하자	1,139 (10.3)	1183 (10.7)	993(9.3)	1,190(8.8)	1,842(10.2)	54.8%
허위·과장광고	572(5.2)	374(3.4)	375(3.5)	728(5.4)	890(4.9)	22.3%
서비스관련	413(3.7)	332(3.0)	311(2.9)	312(2.3)	432(2.4)	38.5%
한글인터넷주소	114(1.0)	29(0.3)	44(0.4)	371(2.7)	15(0.1)	△96.0%
다운로드, 온라인 게임	286(2.6)	996(9.0)	1,182 (11.1)	1,222(9.0)	2,044(11.4)	67.3%
시스템 오류	70(0.6)	44(0.4)	53(0.5)	80(0.6)	58(0.3)	△27.5%
개인정보 관련	157(1.4)	201(1.8)	194(1.8)	320(2.4)	319(1.8)	△0.3%
사이버몰 폐쇄	290(2.6)	224(2.0)	182(1.7)	223(1.6)	592(3.3)	165.5%
저작권 관련	101(0.9)	44(0.4)	37(0.3)	128(0.9)	4(0.0)	△96.9%
웹호스팅	6(0.1)	6(0.1)	7(0.1)	8(0.1)	2(0.0)	△75.0%
이용약관 관련	20(0.2)	32(0.3)	45(0.4)	49(0.4)	5(0.0)	△89.8%
기타	75(0.7)	61(0.6)	43(0.4)	50(0.4)	20(0.1)	△60.0%
계	11,054	11,067	10,696	13,583	17,993	32.5%

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

2. 2010년도 전자거래 분쟁조정 신청동향

2010년도 전자거래 분쟁조정 신청건수는 4,521건으로 2009년(3,307건) 대비 36.7% 증가하였는데 이는 지속적인 전자거래 규모증가와 스마트폰 및 태블릿 PC등의 보급확산 때문인 것으로 판단된다.

위원회에 접수된 전체 분쟁조정 신청건수 4,521건 중 신청철회, 조정불능, 타 기관 이첩 등 조정불가 대상 1,373건(30.4%)을 제외한 조정가능대상 건수는 총 3,148건(69.6%)이며, 그 중 조정부 구성 전 사무국 권고를 통한 당사자 간 합의에 의하여 조정이 종료된 사건은 총 2,586건으로 조정가능대상 전체의 82.1%로 가장 큰 비중을 차지하였고, 조정부 구성에 의해 조정이 종료된 사건은 43건(1.4%), 피신청인의 조정절차 거부로 조정이 진행되지 못한 사건은 519건(16.5%)으로 나타났다.

<연도별 분쟁조정 처리 현황>

(단위 : 건)

구 분			'05년	'06년	'07년	'08년	'09년	'10년
분쟁조정 신청건수			1,750	1,991	2,668	3,631	3,307	4,521
신청철회			195	164	127	148	143	290
조정불능(연락두절)			469	396	719	871	679	924
타 기관 이첩			-	-	120	99	26	159
분쟁조정건수			1086	1,431	1,702	2,513	2,459	3,148
조정 가능 대상	분쟁 해결	합의종료	874	1177	1409	2,017	1,911	2,586
		조정(안) 수락	24	33	33	107	175	24
		소 계	898	1,210	1,442	2,124	2,086	2,610
	분쟁 미해결	조정불응	161	198	236	362	348	519
		조정(안) 불수락	27	23	24	27	25	19
		소 계	188	221	260	389	373	538
	분쟁해결비율		82.7%	84.6%	84.7%	84.5%	84.8%	82.9%

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

전자거래분쟁의 거래형태별 동향을 살펴보면 기업과 개인 간 거래 형태인 B2C가 총3,481건으로 전체의 77.0%에 해당하는 가장 큰 비중

을 차지했으며 이는 전년도의 2,503건보다 39.1% 증가한 수치이다.

B2C 다음으로 많은 비중을 차지한 것은 C2C거래로 962건이 접수되어 전년대비 40.0%증가하였다. 이렇게 개인 간 거래에서 분쟁이 발생한 경우에는 「전자상거래등에서의소비자보호에관한법률」, 동법시행령 및 시행규칙, 「전자상거래등에서의소비자보호지침」등의 규정을 적용하는 데(해당 법규는 사업자와 소비자 간의 관계에서만 적용 가능함) 제한이 있기 때문에 실질적인 피해발생 시 B2C거래에서의 분쟁보다 그 해결점을 찾기가 쉽지 않은 실정이다.

또한 C2C 전자거래는 B2C에서처럼 그에 적용되는 법리가 명확하게 정리되어 있지 않고, 분쟁발생시 민법의 일반원칙 등에 따라 판단을 내릴 수밖에 없으나 대부분의 피해규모가 소액이고 관련 법률을 위반한 개인판매자가 있다고 하더라도 이에 대한 제재조치를 가하거나 소송을 진행하는 것이 현실적으로 한계가 있어 막상 분쟁이 발생할 경우 그 피해를 고스란히 구매자가 부담하게 될 가능성이 크기 때문에 C2C거래에 있어서의 구매결정은 보다 더 신중할 필요가 있다. 그럼에도 불구하고 부득이하게 개인 간 거래를 행하고자 할 때는 에스프로 등 안전거래방법을 이용하여 거래를 하는 것도 피해를 예방할 수 있는 한 방법이 된다.

<거래형태별 분쟁조정 신청 현황>

(단위: 건, %)

구 분	2005	2006	2007	2008	2009	2010	전년 대비 증감률
B2B	44(2.5)	60(3.0)	69(2.6)	114(3.1)	94(2.8)	63(1.4)	△33.0
B2C	1,279 (73.1)	1,622 (81.5)	2,001 (75.0)	2,728 (75.1)	2,503 (75.7)	3,481 (77.0)	39.1
C2C	403(23.0)	285(14.3)	573(21.5)	747(20.6)	687(20.8)	962(21.3)	40.0
기타	24(1.4)	24(1.2)	25(0.9)	42(1.2)	23(0.7)	15(0.3)	△34.8
계	1,750(100.0)	1,991(100.0)	2,668(100.0)	3,631(100.0)	3,307(100.0)	4,521(100.0)	36.7

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

업체별 조정신청 동향을 살펴보면 먼저 신청인이 인터넷몰을 직접 운영하는 피신청인의 사이트를 이용하다가 발생한 분쟁건이 3,374건으로 전체의 74.6%를 차지하였고, 신청인이 통신판매중개사이트(e마켓플레이스)를 이용하다가 발생한 분쟁건이 348건으로 7.7%, 신청인이 인터넷카페 등(블로그, 중고거래게시판, 미니홈피 등)을 통해 개인 간 거래를 행하다가 발생한 분쟁이 784건(17.3%)을 차지한 것으로 나타났다.

<전자거래 업체별 분쟁현황>

(단위: 건, %)

업체형태	2007년	2008년	2009년	2010년	전년대비 증감률	비고
인터넷몰	1,761(66)	2,400 (66.1)	2,206 (66.7)	3,374 (74.6)	52.9	B2B, B2C 분쟁
통신판매 중개 사이트	568(21.3)	715(19.7)	521(15.8)	348(7.7)	△33.2	B2B, B2C, C2C 분쟁
인터넷 카페 등	314(11.8)	474(13.0)	557(16.8)	784(17.3)	27.1	C2C 분쟁
기 타	25(0.9)	42(1.2)	23(0.7)	15(0.3)	△34.8	非 전자거래 분쟁
계	2,668(100)	3,631(100)	3,307(100)	4,521(100)	36.7	

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

2010년 전자거래분쟁조정위원회에 접수된 총 4,521건의 조정신청 건수 중 ‘상품’ 관련 분쟁은 3,603건으로 전체의 79.7%를 차지하였고 ‘서비스’ 관련 분쟁은 918건으로 전체의 20.3%를 차지하였다.

<‘상품 및 서비스별’ 신청 현황>

(단위: 건, %)

구 분	2007	2008	2009	2010	전년대비 증감률
재화(구성비)	2,173(81.4)	2,997(82.5)	2,742(82.9)	3,603(79.7)	31.4%
서비스 (구성비)	495(18.6)	634(17.5)	565(17.1)	918(20.3)	62.5%
계	2,668(100.0)	3,631(100.0)	3,307(100.0)	4,521(100.0)	36.7%

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

‘상품’ 관련 분쟁동향을 살펴보면 상위 7위까지는 지난해와 유사한 품목이 차지하고 있는데, 가장 많은 피해가 발생한 상품은 의류 및 신발류로 상품관련 전체 분쟁의 1,513건(42.0%)을 차지하였으며, 2위 컴퓨터/통신기기 451건(12.5%), 3위 가전제품/카메라 395건(11.0%), 4위 화장품/잡화류337건(9.4%), 5위 시계/보석류/액세서리류 172건(4.8%), 6위 소프트웨어/게임기 105건(2.9%), 7위 스포츠용품 101건(2.8%)의 순위를 보이고 있다.

전자거래의 특성상 구매물품에 대한 정보를 광고 내용이나 인터넷에 게재된 사진 등을 통해 간접적으로 접하게 되다 보니 실제로 물품을 수령한 후 구매의사가 변하는 경우가 많게 되는데, 특히 의류 등의 경우에는 디자인이나 색상 및 사이즈 등에 대해서는 정보전달이 제한적인데다 주관적 견해 차이가 다양하게 나타나는 품목인 특성이 있어 반품요구 등에 대한 분쟁 사례가 많이 발생하는 것으로 보인다.

<상품별 조정신청 현황>

(단위: 건, %)

구 분	2008		2009		2010		전년대비 증감률
의류/신발	1,346(44.9)	1위	1,085(39.6)	1위	1,513(42.0)	1위	39.4%
컴퓨터/통신기	331(11.0)	3위	419(15.3)	2위	451(12.5)	2위	7.6%
가전제품/카메라	300(10.0)	4위	294(10.7)	3위	395(11.0)	3위	34.4%
화장품/잡화류	345(11.5)	2위	257(9.4)	4위	337(9.4)	4위	31.1%
시계/보석류/악세서리	118(3.9)	5위	116(4.2)	5위	172(4.8)	5위	48.3%
가정가구류	86(2.9)	6위	96(3.5)	6위	76(2.1)	11위	△20.8%
스포츠 용품	83(2.8)	7위	94(3.4)	7위	101(2.8)	7위	△8.5%
아동/유아용품	37(1.2)	11위	67(2.4)	8위	84(2.3)	8위	25.4%
도서/비디오/음반류	69(2.3)	8위	65(2.4)	9위	83(2.3)	9위	27.7%
소프트웨어/게임기	61(2.0)	9위	50(1.8)	10위	105(2.9)	6위	110.0%
자동차/자전거/오토바이	59(2.0)	10위	48(1.8)	11위	80(2.2)	10위	66.7%
일반식품/농수산물	30(1.0)	13위	28(1.0)	12위	45(1.2)	12위	60.7%
약품/건강/보조식품	33(1.1)	12위	22(0.8)	13위	14(0.4)	19위	△36.4%
애완동물	21(0.7)	16위	20(0.7)	14위	27(0.7)	14위	35.0%
유가증권(상품권 등)	27(0.9)	14위	19(0.7)	15위	40(1.1)	13위	110.5%
학습용품	9(0.3)	18위	19(0.7)	15위	21(0.6)	16위	10.5%
캐릭터/팬시	20(0.7)	15위	18(0.7)	16위	20(0.6)	17위	11.1%
문구용품	6(0.2)	19위	14(0.5)	17위	24(0.7)	15위	71.4%
악기	16(0.5)	17위	11(0.4)	18위	15(0.4)	18위	36.4%
계	2,997(100)		2,742(100.0)		3,603(100.0)		31.4%

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

2010년 ‘서비스’ 관련 분쟁에서는 1위로 다운로드 등 디지털재화 분쟁이 447건으로 서비스 관련 전체 분쟁의 48.7%를 차지, 2위는 온라인게임 분쟁으로 294건(32.0%), 3위로는 기타서비스(예약, 예매, 서비스불만 등)로 115건(12.5%), 4위로는 온라인 광고로 35건(3.8%), 5위는 이러닝 분쟁으로 27건(3.0%)로 나타났다.

특히 음원, 영화, 사진(화보), 바이러스치료 프로그램 등 디지털콘텐츠 관련 분쟁이 447건으로 전년대비 317% 증가하여 최근 급증하고 있는 분쟁분야로 대두, 주요 분쟁사례로는 소비자가 1개월 무료이용 이벤트를 이용한 후 자동유료결제전환을 취소하지 않아 몇 개월 뒤 매달 요금이 부과된 것을 알고 콘텐츠 제공업자에게 결제취소를 요구하는 경우가 많았다.

<서비스별 분쟁조정 신청동향>

(단위: 건, %)

구 분	2008		2009		2010		전년대비 증감률	비 고
온라인게임	264(41.6)	1위	241(42.7)	1위	294(32.0)	2위	22.0%	아이템 거래 및 해킹 등
다운로드 등 디지털재화	110(17.4)	3위	141(25.0)	2위	447(48.7)	1위	217.0%	음원, 영화, 바이러스 치료 등
기타서비스	168(26.5)	2위	101(17.9)	3위	115(12.5)	3위	13.9%	예약·예매, 서비스 불만 등
온라인광고	61(9.6)	4위	61(10.7)	4위	35(3.8)	4위	△42.6%	온라인 키워드 광고 등
이러닝	31(4.9)	5위	21(3.7)	5위	27(3.0)	5위	28.6%	인터넷 동영상 강의 등
계	634	-	565	-	918		62.5%	-

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

2010년에 조정신청이 접수된 4,521건의 피해액을 살펴보면 10만~50만원이하의 분쟁이 1,397건으로 전체의 30.9%를 차지하여 소액사건의 주를 이루었다. 1만원이하의 분쟁은 대부분 핸드폰 인증을 통한 소액결제 또는 배송비 관련 사건들이 많았으며, 10만원 내외의 분쟁에서는 의류/신발, 화장품/잡화류 등의 사건이며, 비교적 큰 액수인 50만원 이상의 분쟁은 대부분 컴퓨터/통신기, 가전제품 등의 거래에서 발생한 것으로 보인다.

또한 절대 건수는 적지만 500만원 이상 고액 분쟁 사건의 증가율이 두드러졌는데, 이는 인터넷을 통한 거래 규모가 점점 커지고 있고 이러한 추세는 앞으로도 계속 될 것으로 보인다.

[표 1-17] 피해액별 분쟁조정 신청동향

(단위: 건, 증감률 %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	전년 대비 증감률
1만 이하	71 (4.1)	125 (6.3)	122 (4.6)	235 (6.5)	220 (6.7)	353 (7.8)	60.5%
1만-5만 이하	401 (22.9)	443 (22.3)	559 (21.0)	987 (27.2)	735 (22.2)	1,225 (27.1)	70.0%
5만-10만 이하	395 (22.6)	390 (19.6)	683 (25.6)	827 (22.8)	692 (20.9)	1,044 (23.1)	50.9%
10만-50만 이하	531 (30.3)	512 (25.7)	880 (33.0)	1,144 (31.5)	1234 (37.3)	1,397 (30.9)	13.2%
50만-100만 이하	89 (5.1)	102 (5.1)	195 (7.3)	215 (5.9)	209 (6.3)	249 (5.5)	19.1%
100만-500만 이하	84 (4.8)	73 (3.7)	128 (4.8)	181 (5.0)	195 (5.9)	194 (4.3)	△0.5%
500만 초과	7 (0.4)	4 (0.2)	18 (0.7)	42 (1.2)	22 (0.7)	59 (1.3)	168.2%

제2 장 국내 ODR 운영 사례 분석

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	전년 대비 증감률
해당사항 없음	172 (9.8)	342 (17.2)	83 (3.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0	-
계	1,750 (100.0)	1,991 (100.0)	2,668 (100.0)	3,631 (100.0)	3,307 (100.0)	4,521	36.7%

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

2010년 분쟁조정 신청 건에 대한 지불방법(결제수단) 분석 결과, 전체 건수(4,521건) 중 계좌이체를 통한 결제가 1,887건(41.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 신용카드 결제가 1,223건(27.1%), 휴대폰 결제가 787건(17.4%), 전자화폐를 통한 결제가 137건(3.0%), 직접 교부 또는 당사자 간 지불거래가 없었던 분쟁(예: 고객센터 불만 등)이 452건(10.0%)을 차지하였다.

<지불방법별 조정신청 현황>

(단위: 건, %)

지불방법	2009년		2010년		전년대비증감률
		구성비		구성비	
계좌이체	1,545	46.7	1,887	41.7	22.1%
신용카드	1,075	32.5	1,223	27.1	13.7%
휴대폰 결제	306	9.3	787	17.4	157.1%
상품권	8	0.2	35	0.8	337.5%
전자화폐	52	1.6	137	3.0	163.4%
기타	321	9.7	452	10.0	40.8%
계	3,307	100.0	4,521	100.0	

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

분쟁유형별 분쟁조정 신청동향을 보면 전년도와 비슷한 양상을 보이는 가운데 ‘계약취소/반품·환불(계약취소거부, 반품거부, 환불거부, 미환불/환불지연)’ 관련 분쟁이 2,181건(48.2%)을 차지하였고, 다음으로 다운로드 및 온라인게임 관련 918건(20.3%), 배송 관련(배송지연, 미인도, 배송비, 재화유실 등) 분쟁이 418건(9.2%) 순으로 나타났다.

[표 1-19] 분쟁유형별 조정신청 동향

(단위: 건, 증감률 %)

분쟁유형	2007년	2008년	2009년	2010년	전년대비 증감률
배송관련	335(12.6)	445(12.3)	361(10.9)	418(9.2)	15.8%
계약취소/반품·환불	1,387(52.0)	1,567(43.1)	1,414(42.8)	2,181(48.2)	12.6%
계약변경·불이행	287(10.8)	367(10.1)	316(9.6)	339(7.5)	7.3%
상품정보오기	44(1.6)	89(2.5)	146(4.4)	95(2.1)	6.7%
재화하자	61(2.3)	120(3.3)	125(3.8)	118(2.6)	△5.6%
개인정보	25(0.9)	92(2.5)	83(2.5)	109(2.4)	31.3%
시스템오류	10(0.4)	11(0.3)	10(0.3)	18(0.4)	80.0%
서비스불만	84(3.1)	81(2.2)	68(2.1)	76(1.7)	11.8%
사이버몰 폐쇄	63(2.4)	32(0.9)	51(1.5)	45(1.0)	△11.8%
한글인터넷주소	8(0.3)	6(0.2)	7(0.2)	2(0.1)	△71.4%
허위·과장광고	73(2.7)	101(2.8)	98(3.0)	142(3.1)	44.9%
다운로드, 온라인게임 등	238(8.9)	634(17.5)	565(17.1)	918(20.3)	62.5%
이용약관	19(0.7)	44(1.2)	48(1.5)	51(1.1)	6.3%
기타	34(1.3)	42(1.2)	15(0.5)	9(0.2)	△40.0%
계	2,668	3,631	3,307	4,521	36.7%

* 자료 : 전자거래분쟁조정위원회

IV. 전자거래분쟁조정위원회 기능 및 역할

1. 위원회 설치

앞에서 적시한 바와 같이 전자상거래가 급속히 확대됨에 따라 소비자 피해와 전자거래 관련 당사자간 분쟁의 발생도 급증하는 등 전자거래 역기능 문제가 대두되게 되었다. 정부에서는 이러한 역기능이 전자거래의 가장 큰 장점인 비용 절감과 신속성을 저해하고, 전자거래에 대한 소비자의 신뢰를 저하시켜 전자거래 산업 발전의 장애 요인이 될 것으로 인식하고, 이를 신속하고 공정하게 해결함으로써 그 피해를 구제하고 전자거래 산업의 건전한 발전을 도모코자 2000년 4월에 전자거래기본법 제32조에 근거하여 전자거래분쟁조정위원회를 설치하였다.

지식경제부 산하 정부위원회인 전자거래분쟁조정위원회의 사무국은 정보통신산업진흥원에 설치·운영되고 있다.

동 위원회는 변호사, 변리사, 학계, 소비자 보호, 산업부문 종사자 등 관련분야 전문가 30인으로 구성되어 있고 지난 2010년 8월에 제6기 위원회(위원장 이기수 전 고려대총장)가 출범되어 운영되고 있다.

동 위원회의 분쟁해결 대상은 소비자와 전자상거래업체간(B2C), 기업과 기업간(B2B), 개인간(C2C), 정부와 기업간(G2B), 정부와 개인간(G2C)에 발생하는 전자거래와 관련된 모든 분쟁을 포함하고, 전자거래에서 발생하는 분쟁을 해결하는 방법으로 온라인 자동상담 시스템, 합의 권고, 대면조정, 서면조정, 전화조정, 채팅 및 영상통화 방식에 의한 사이버 조정 등을 시행하고 있다.

그 중 실제 당사자들이 선호하는 조정방법은 서면 조정이 대부분인데 이는 소액 분쟁사건을 가지고 대면조정을 통해 해결을 할 경우 이

에 따른 시간적 지리적 부담 때문으로 실익이 없고, 서면조정의 경우는 특별한 부담없이 단순히 기다리기만 하면 되는 편리함 때문인 것으로 판단된다.

조정 절차는 분쟁조정 관리 시스템을 통해 조정 신청이 접수되면 사무국 직원에게 배당을 하고 사건을 배당받은 직원은 분쟁 당사자간의 의견 교환 채널을 상호 연결하여 사실 관계를 조사하게 되는데 이 과정에서 당사자 간 합의를 우선 권고한다.

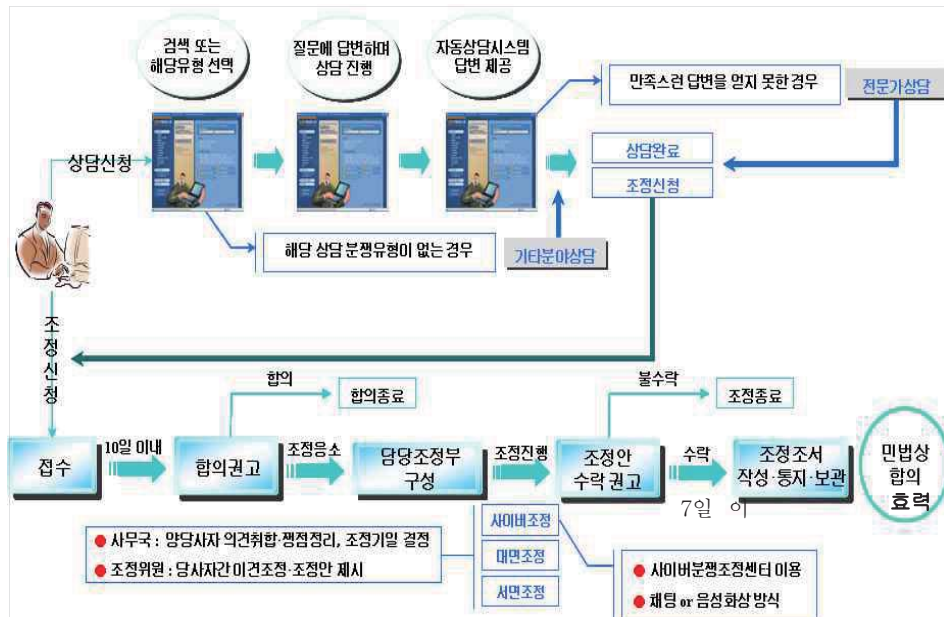
대부분의 경우 이 단계에서 해결이 되고 있으나 어느 일방이라도 합의 권고를 받아들이지 않고, 양 당사자가 조정을 통한 해결을 원할 경우 사무국에서는 분쟁 사안별 전문지식을 갖춘 1~3인의 조정위원으로 조정부를 구성하여 합리적인 합의 권고안을 마련하여 양 당사자에게 수락할 것을 권고하게 된다.

분쟁의 양 당사자들이 합의 권고안을 수락할 경우 조정부가 조정조서를 작성 후 양당사자들에게 송달함으로써 조정 절차를 종료하게 된다.

그러나 어느 일방이라도 합의 권고안에 대해 수락하지 않을 경우에는 조정 불수락으로 조정절차를 종료하게 된다.

동 위원회의 조정 결과 효력은 민법상 당사자 합의와 동일한 효력으로 법적인 강제권이 없어 당사자에 의한 조정안의 자율적인 이행처분에 의존할 수밖에 없는 한계가 있다. 지식경제부에서는 이러한 동 위원회의 조정효력을 타 조정기구의 조정효력과 동일한 재판상 화해 효력을 부여하고자 전자거래기본법 개정을 추진하고 있다.

<전자거래 분쟁 상담·조정신청 민원 처리 절차도>



V. 전자거래분쟁조정위원회 ODR 시스템 소개

전자거래분쟁조정위원회에서는 2003년 초기부터 전자거래 분쟁 상담 및 조정 업무에 정보통신 기술 접목의 필요성을 절감하게 되었다. 동 위원회가 설립된 이후 점차 증가하는 상담 및 분쟁조정 업무를 소수의 사무국 직원으로 수행하기에는 상당히 어려웠기 때문이다.

동 위원회 사무국에서는 우선 소비자가 직접 인터넷에 접속 본인의 해당 분쟁상황에 대한 법률관계를 확인하고 향후 진행여부를 판단할 수 있도록 2004년도에 온라인 자동상담시스템을 구축하여 서비스를 개시하였고, 2005년에 전자거래 분쟁조정 전 절차를 시스템에 통해 진행할 수 있는 분쟁조정 관리시스템을 구축하여, 소비자가 아주 쉽게 분쟁조정 신청과 조정 진행 상황을 확인할 수 있도록 하였고, 내

부적으로는 온라인을 통한 조정 진행 및 관리로 업무의 효율성을 크게 제고시켰다.

또한 2005년에 채팅과 영상회의를 통한 조정을 위해 사이버 조정(채팅/화상)시스템을 도입하였다.

비록 구축한 이후 시일이 흘러 현재의 정보통신 기술 수준에는 미치지 못하고 있지만 당시로서는 매우 신선하고 첨단적인 ODR 시스템이었고, 현재까지도 일부 기능을 제외하고는 분쟁 상담 및 조정업무 수행에 전혀 문제가 없는 훌륭한 시스템이라고 할 수 있다.

이렇듯 국민이 접근하기 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 전자거래 분쟁조정위원회에서 구축·운영중인 다양한 ODR 시스템을 소개하고자 한다.

1. 온라인 자동상담시스템

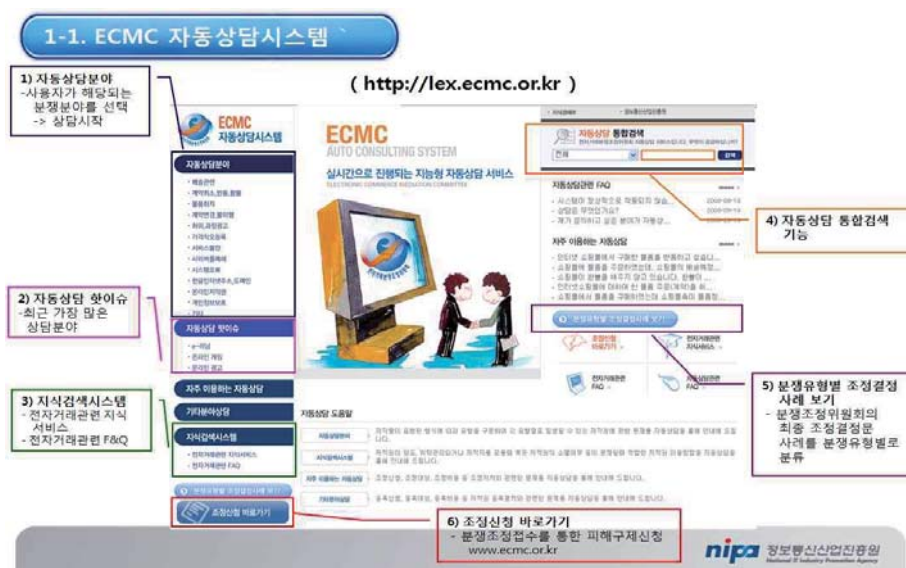
온라인 자동상담시스템은 전자거래분쟁이 빈번하게 발생하는 반품·환불, 물품하자, 배송관련, 허위·과장 광고, 계약변경·불이행, 사이트 폐쇄 등 사무국에서 접수하여 상담을 진행하였던 동일 유형의 분쟁내용을 유형별로 분류하여 소비자가 스스로 자신이 처한 상황에 대한 적절한 답변을 얻을 수 있도록 서비스를 제공하는 시스템을 말한다.

전자거래 분쟁 당사자가 동 시스템에 접속하여 자신이 처한 상황에 해당되는 유형의 분야를 선택하여 시스템이 제시하는 질문들에 답변을 하고 시스템은 답변에 대해 다시 새로운 질문을 제시하면 이에 대하여 당사자가 답변하는 일련의 과정을 통해 해당 상황에 대한 법률관계를 확인하고 최종적으로 분쟁에 대한 적절한 해결책을 제시하게 된다. 당사자는 자동 상담을 통해 피해구제 신청 진행 여부를 결정할 수 있으며, 자동 상담 결과가 미진하다고 느낄 경우 추가적으로 전문가 상담 서비스를 이용할 수 있다.

분쟁조정 신청을 원할 경우 동 시스템의 화면에 있는 조정신청 배너를 클릭하여 제시된 조정 신청양식을 이용하여 아주 편리하게 피해구제 요청을 할 수 있다.

동 시스템은 상담시간의 제한없이 언제라도 이용할 수 있고 전화상담에 따른 비용을 절약할 수 있으며 다양한 유형의 분쟁에 따른 해결 방안 등에 대한 정보를 얻을 수 있는 장점이 있으나, 2004년에 구축하고 2008년에 시스템을 보강한 이후 발생하고 있는 소셜 커머스 관련 분쟁 등 새로운 분쟁 유형에 대한 콘텐츠가 미비하고, 새롭게 개정 시행되고 있는 법·제도적 정책 내용 등이 미반영되어 있는 등 개선이 필요할 것으로 보인다.

동 위원회 사무국에서도 이러한 필요성을 인식하고 동 시스템에 대한 개선 및 보강을 추진 중에 있다.



제 1 절 전자거래분쟁조정위원회의 전자거래 분쟁조정

[illegible]

2. 분쟁조정 관리시스템

전자거래분쟁조정위원회에서는 수작업으로 처리하던 분쟁조정 절차를 시스템적으로 처리하기 위하여 전자거래분쟁조정 관리시스템을 구축 2005년부터 활용하고 있다.

조정신청, 사실관계 확인, 조정의뢰, 조정기일 통보, 조정 종료 통지 등 분쟁 조정 전 절차를 온라인으로 처리하고, 분쟁 관련 사항을 DB화하여 분쟁 동향 분석 자료로 활용하는 등 세계 어느 나라보다 빨리 ODR을 실질적으로 시행하고 있다.

분쟁 당사자가 주민등록번호에 의한 실명확인 후 시스템에서 제공된 조정신청서 양식에 맞추어 해당 내용을 기입한 후 확인 클릭을 하면 동 시스템에 신청 순서에 따라 접수가 된다.

책임자는 사무국 직원에게 신청사건을 시스템에서 배당하게 되는데 이때 신청인에게는 접수번호와 담당자, 향후 조정 절차 등에 대한 안내가 자동으로 전송된다.

사건을 배당받은 담당자는 조정 권고를 클릭하여 피신청인에게 조정절차에 참여를 권고하고 신청사건에 대한 답변을 요청하게 되는데 이 경우 자동으로 공문화되어 피신청인에게 전달되며 신청인에게는 사건번호, 피신청인에게 조정 참여 및 답변 요청했다는 내용이 안내된다.

이러한 사실관계 확인 절차를 거쳐 사무국의 합의권고로 대부분 합의 처리로 종결되지만 양 당사자가 전문가의 조정을 원할 경우 사무국에서는 조정부를 구성하고 조사된 사건 내용을 정리하여 양 당사자의 확인 절차를 거친 후 조정부(조정위원)에 조정의 의뢰하게 된다.

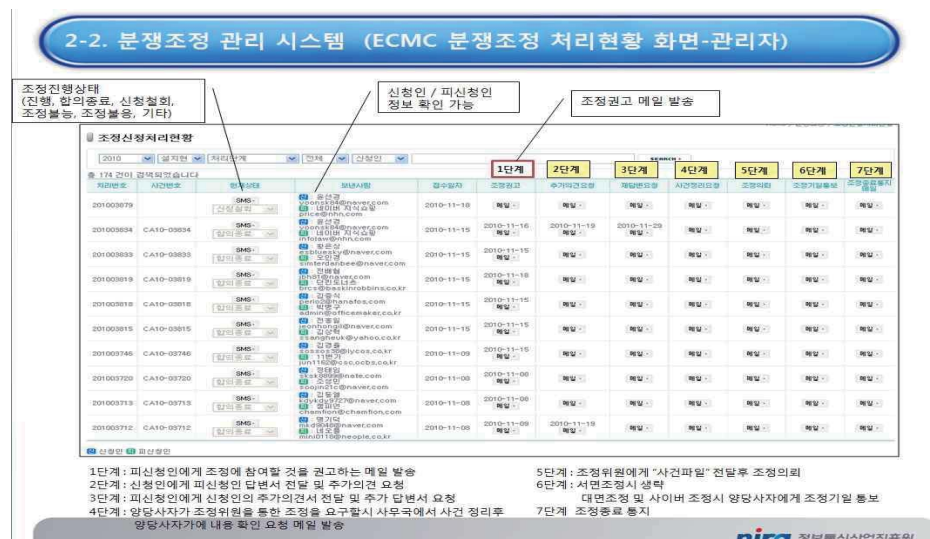
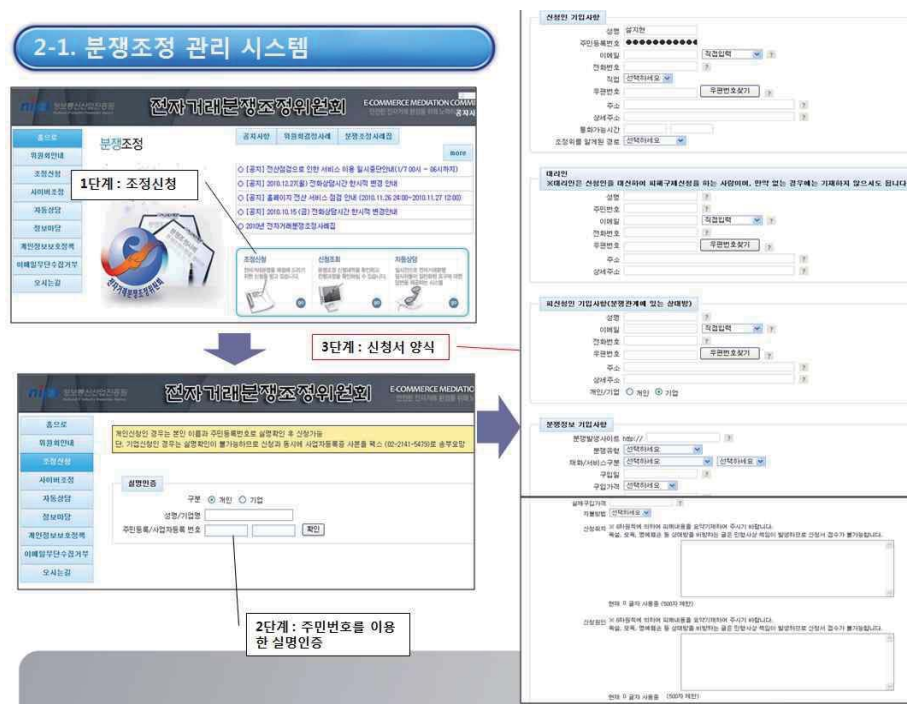
대면조정인 경우 조정기일을 정해 양 당사자와 조정위원에게 시스템적으로 통지된다.

연간 4,500여건의 분쟁조정 신청사건을 신속하게 처리하고 분쟁해결율도 85% 수준을 유지하고 있는 동 위원회 업무수행을 돕는 효율적인 시스템이라고 평가할 수 있다

그러나 동 시스템이 구축된 2004년도의 정보기술 환경과 당시 조정업무 처리 절차의 전산화에 주력함으로써 일부 기능이 미진하여 개선이 필요하다. 예컨대 분쟁 당사자가 증거자료 등을 제출할 경우, 동 시스템에 파일 첨부 기능이 없어 별도의 e-mail 을 활용해야 하고, 조정부에서 작성된 조정안(합의권고안)을 양 당사자에게 송부할 경우는 동 시스템이 아닌 별도의 e-mail 을 활용해야만 하는 등의 불편한 점이 있다.

동 위원회 사무국에서는 이러한 불편한 사항을 개선하기 위하여 시스템 개발업체와 공동으로 기능개선 사항에 대한 검토를 완료했으며 시스템 개선 작업을 추진할 예정으로 있다.

제 2 장 국내 ODR 운영 사례 분석



제 1 절 전자거래분쟁조정위원회의 전자거래 분쟁조정

전자거래 분쟁조정위원회에서 알려드립니다.

E-Commerce Mediation Committee



[전자거래분쟁조정위원회] 조정권고 "피신청인 답변서" 제출 요청

안녕하세요 분쟁조정위원회입니다.
 귀하(사)를 상대로 신청인이 아래와 같이 조정을 신청하였기에 분쟁해결을 위해 귀하(사)에 조정에 응할 것을 권고합니다.

전자거래분쟁조정위원회 조정권고서

접수번호 **CA11-03050**
 사건명칭 **배배대금반환신청**
 신청인
 대리인
 피신청인

1. 본 위원회는 전자거래기본법 제32조에 의해서, 전자거래 과정에서 발생하는 분쟁을 공정하고 신속하게 조정하기 위해 설립되었으며, 분쟁내용 중 사기혐의 의심사안은 경찰청, 불공정거래 의심사안은 공정거래위원회와 긴밀하게 협력하고 있습니다.

2. 귀하(사)를 상대로 위 신청인이 아래와 같이 조정을 신청하였기에 분쟁해결을 위해 귀하(사)에 조정에 응할 것을 권고합니다. 전자거래기본법 제34조에 의거, 위원회에서 분쟁조정에 필요한 자료 요청시 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 합니다.

조정신청내용

신청인
 이름 :
 e-mail :
 전화번호 :
 분쟁유형 : 반품/환불

피신청인
 이름 :
 e-mail :
 전화번호 :
 주소 :
 피신청인구분 : 개인

신청취지
 온라인 쇼핑몰 럭스문http://www.luxmoon.me 에서 가방을 구입해서 받았는데(106000원) 가죽 가방에 2군데나 가죽이 벗겨져서 왔길래 반품신청 글을 남겼습니다. 그랬더니 교환은 되지만 반품은 되지 않는다고 답글을 다셨더군요. 분명 홈페이지 공지사항에도 불량 가방은 교환/반품가능하다 되어 있었는데 반품은 안되다니... 해서 반품하겠다고는 의견의 글을 2달전에 재차 올렸지만 확인조차 하지않아 그제로부터 오늘까지 기재되어 있는 번호로 수십번을 전화하였지만 통화음만 들릴뿐 한번도 받지를 않습니다. 어제 오전에는 심지어 전화기가 꺼져있었습니다. 반품 환불할 수 있도록 도와주시기 바랍니다. 결제는 카드결제로 하였습니다.

신청원인
 온라인 쇼핑몰 럭스문http://www.luxmoon.me 에서 가방을 구입해서 받았는데(106000원) 가죽 가방에 2군데나 가죽이 벗겨져서 왔길래 반품신청 글을 남겼습니다. 그랬더니 교환은 되지만 반품은 되지 않는다고 답글을 다셨더군요. 분명 홈페이지 공지사항에도 불량 가방은 교환/반품가능하다 되어 있었는데 반품은 안되다니... 해서 반품하겠다고는 의견의 글을 2달전에 재차 올렸지만 확인조차 하지않아 그제로부터 오늘까지 기재되어 있는 번호로 수십번을 전화하였지만 통화음만 들릴뿐 한번도 받지를 않습니다. 어제 오전에는 심지어 전화기가 꺼져있었습니다. 반품 환불할 수 있도록 도와주시기 바랍니다. 결제는 카드결제로 하였습니다.

3. 귀하(사)께서는 본 조정신청에 응하셔서 [2011년 10월 07일]까지 답변서를 제출하시기 바랍니다.

2011년 09월 30일

전자거래 분쟁조정 위원장


첨부 : 1. 답변서 서식 1부(한글양식 , 워드양식 )

전자거래 분쟁조정위원회(ECMC : E-Commerce Mediation Committee) 김연정 연구원 올림
 E-mail : kimyj@nipa.kr 담당자전화번호 : 070-4018-1301 FAX : 02-2141-5479



본 제도는 정보통신위원회(www.nipa.go.kr)를 통해 상시 상담자제로 하주시기 바랍니다.
 138-711 서울특별시 송파구 중대로 113 TEL : 02-2141-5800
 COPYRIGHTS 2001 NIPA. ALL RIGHTS RESERVED.



3. 사이버 조정(채팅/화상)시스템

정보기술이 발전함에 따라 채팅과 영상회의시스템이 시장에 등장하게 되자 전자거래분쟁조정위원회에서는 이러한 시스템과 정보통신망을 활용한 분쟁조정을 검토하게 되고 2005년에 이를 도입한다.

동 시스템은 인터넷을 이용한 문자 채팅, Video, Audio 등의 기법으로 신청인, 피신청인 조정인, 사무국 간 실시간 회의를 진행할 수 있도록 지원해주는 시스템으로 직접 대면방식의 분쟁조정과 같이 당사자들간 충분한 의사전달이 가능한 방식이며, 원격지간 당사자들을 저렴한 비용으로 효과적인 분쟁 조정을 가능하게 하는 수단이며 ODR에 의한 분쟁해결시스템 중 최종단계에 해당한다고 볼 수 있다.

향후 ODR 제도를 발전시키기 위하여는 활성화가 필요한 방식이라는 데에는 공감을 하고 있지만, 실제 동 시스템을 활용한 조정 사례는 거의 없는 형편이다. 2009년도에 서울과 대구에 거주하는 당사자들간 분쟁을 조정하였을 뿐이다. 이는 동 시스템을 활용하여 조정 절차를 진행할 경우 양 당사자들과 조정인 공히 PC카메라, 헤드셋 등 여러 가지 장비를 사전에 준비해야 하고, 설사 이러한 장비가 갖추어져 있다 해도 조정 절차 진행 시간이 주간 근무시간에 해당되어 양 당사자들이 여기에 접속하여 조정절차에 참여하기에는 여러 가지 환경의 제약을 받기 때문에 동 방식을 선호하지 않고 간편한 서면조정 절차를 원하기 때문으로 보인다.

동 시스템을 활용한 조정을 진행하기 위하여는 위에서 언급했듯 관계인 모두가 장비를 갖추고 있어야 하고, 당사자들이 희망을 해야 한다. 사무국에서는 조정인, 신청인, 피신청인에게 동 시스템 접속을 할 수 있는 접근권한을 부여(ID, Password)하고 조정 일시를 지정 통보한다.

조정진행은 채팅, 음성, 영상 등 방식을 지정하고 조정인이 진행을 하게 되는데 관계자들은 필요시 증거 파일 등을 업로드할 수 있고, 중

거 사이트 주소도 입력하여 조정인이 판단하는데 도움을 줄수 있다.

동 시스템은 진정한 의미에서의 ODR 시스템이지만 앞에서 열거한 제약으로 인해 활성화되지 못하고 있고, 실무적으로는 진행 시간이 비교적 오래 걸리고 당사자 외의 비관계자 참관 등으로 원만한 조정 절차 진행과 조정의 비공개원칙을 준수하기가 어려운 상황도 초래되었다.

또한 현재의 시스템으로는 단 1명의 조정인만 지정할 수 있어 향후 복수의 조정인이 조정을 진행할 수 있도록 기능개선과 동 시스템을 활용한 조정의 활성화를 위한 고민이 요구되고 있다.



제 2 장 국내 ODR 운영 사례 분석

[사이버조정 관리자 페이지]

1. 조정실 관리 | 사용자 관리 | 통계 관리 | 2. 박상희 님, 안녕하세요! 3. 로그아웃

10. 목록 갱신 9. 조정실 등록

사건번호	조정실제목	분쟁유형	조정관계인				현재 참여인원	참여자
			사무국	조정위원	신청인	피신청인		
CA07-621	게임아이디 영구불력 해지 요청	온라인게임	류주형	주재준	신동준	권준모 박철순	1	6. 참여하기
CA07-622	게임아이디 영구불력 해지 요청	온라인게임	류주형	주재준	신동준	권준모 박철순	1	2009-12-30 20:00 예약

7. 1 X 10

선택한 참여 인원
(사무국) 나관사
(조정위원) 나관사
(신청인) 나신청1
(신청인) 나신청2
(피신청인) 나변론

11. 죄송합니다. 등록된 조정관계인이 아닙니다. 확인

◀이전 8. 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 다음 ▶

조정에 참여대상자를 등록해야지만 조정시스템에 접근할수 있음

[사이버조정 사용자 페이지]

사용자 화면_1 ** 접속사이트 : <http://Chatting.ecmc.or.kr>

전자거래분쟁조정위원회 사이버조정시스템

전자거래분쟁조정위원회 사이버조정시스템
(온라인 채팅 시스템 & 음성/화상 채팅 시스템)

건강한 사이버 세상 구현
신속/공정한 분쟁조정으로 피해구제
전자거래관련 산업진흥과 eTrust 인증사업자 지원
전자거래 신뢰성 제고로 소비자 권익보호 도모
공정한 거래관행 정착으로 전자거래 참여율 증진

이름 또는 사업자명 로그인

주민번호 또는 사업자번호

→ 분쟁조정 당사자 본인 확인을 위해 실명과 주민등록번호를 입력해야 합니다.

1. 참여대상 : 조정위원, 신청인, 피신청인, 사무국 담당자

2. 사전에 사무국에서 등록허용된 사람만 입장가능

copyright 2009 NIPA All rights reserved.
138-711 서울특별시 중구 을지로 113(74번동 79-2) NIPA빌딩 대표전화 : 02-2141-5714

제 1 절 전자거래분쟁조정위원회의 전자거래 분쟁조정

사용자 화면_2 (화상 조정시)

전자거래분쟁조정위원회 사이버조정시스템

사용자 도움말

전자거래분쟁조정위원회는 전자거래로 인한 피해를 구제하고 소비자 권익보호 도모를 위해 "사이버 조정 시스템"으로 신속, 공정한 분쟁조정을 위해 노력하고 있습니다. 상세한 내용은 각각의 도움말을 참조해 주십시오.

조정위원
신청인
피신청인

1. 볼륨조정 및 조정실 나가기
2. 음성, 화상 옵션
3. 문자 채팅기능
4. 조정 참여자 리스트

※ 해당 제목을 클릭하시면 설명을 보실수 있습니다.

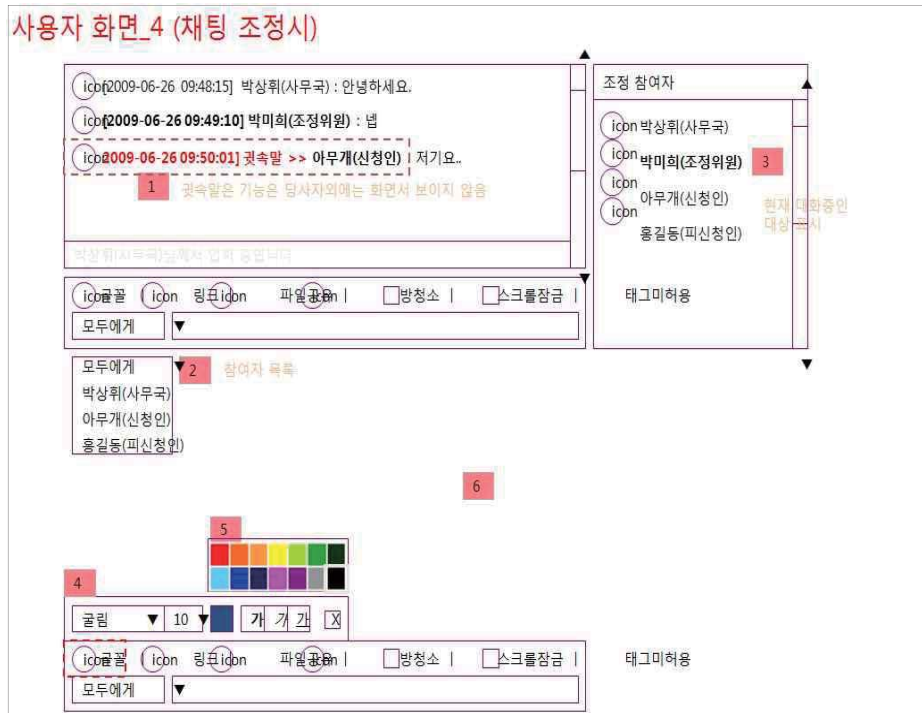
사용자 화면_3 (화상 조정시)

조정시 필요한
증거 사이트주소 입력창

조정시 필요한
공유파일(증거파일등) 업로드

1. 볼륨조정 및 조정실 나가기
2. 음성, 화상 옵션

3. 문자 채팅기능
4. 조정 참여자 리스트



제 2 절 국민권익위원회의 온라인 행정심판³⁾

I. 도입배경 및 목적

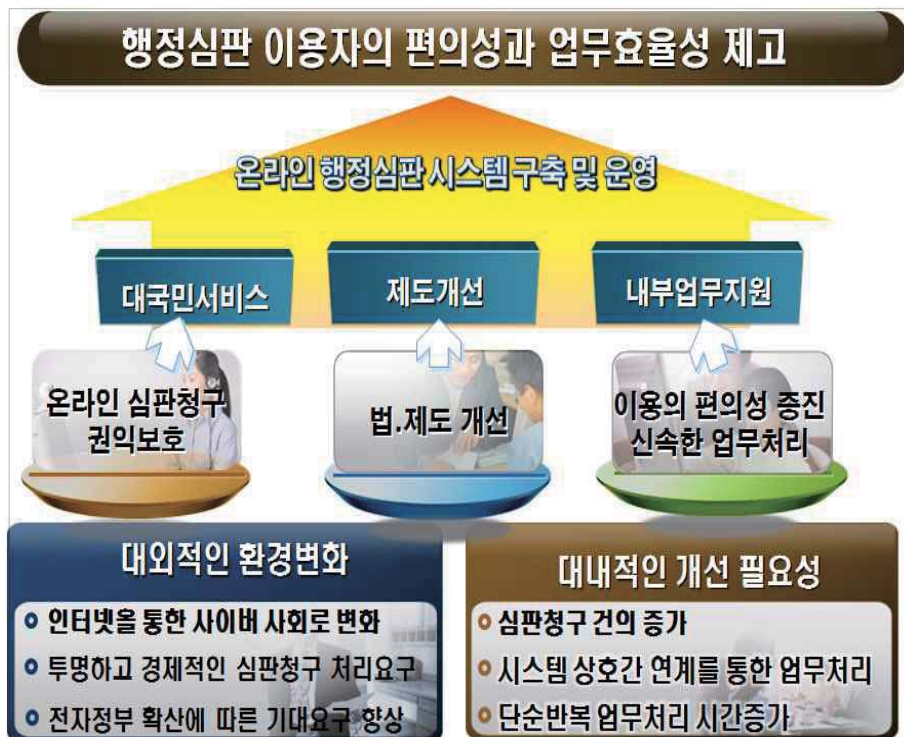
지난 1985년부터 구 소원법(訴願法)을 폐지하고 행정심판법이 제정·시행되면서 법제처에서 행정심판업무를 수행하여 왔다. 행정심판 제도는 국민이 행정기관으로부터 위법 또는 부당한 행정처분, 그 밖의 공권력의 행사·불 행사 등으로 권익을 침해받았을 때, 우선적인 권리구제를 보장하는 제도이다.

과거 30년간의 행정심판제도 운영을 돌이켜 보면, 행정이 국민생활에 개입하는 영역이 점점 확대되고, 국민의 권리의식이 향상됨에 따

3) 제3절은 홍원태(국민권익위원회 행정심판총괄과) 주무관이 제2차 ODR 연구포럼에서 발표한 내용을 정리하여 게재한 글이다.

라 행정심판을 이용하는 국민들의 참여가 증가되어 왔고, 이에 따라 관련 법제도 2008년 국민권익위원회 소속으로 ‘재결청의 권한 등’이 바뀌었고, 2010년 전부개정으로 중앙행정심판위원회로 명칭변경과 ‘소위원회 재결 등’의 권한과 기능이 확대되는 등 변화하여 왔다.

행정심판의 정보화는 행정작용의 광역화와 행위형식의 다양화 등 여건변화에 대응하여 효율적이며 편리한 국민의 권리의무구제수단으로 자리매김하기 위하여 2004년~2006년에 걸쳐 ‘행정심판 인터넷 서비스 시스템 구축사업’을 추진하게 되었다.



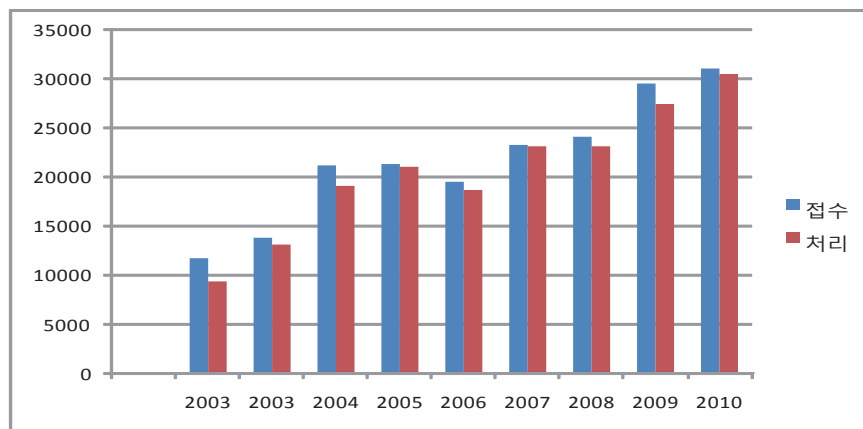
‘행정심판 인터넷서비스 시스템 구축 사업’은 청구인이 처분청·재결청 등 관계기관을 방문하지 않고 행정심판인터넷 포털사이트를 통

하여 원스톱으로 각종 민원을 해결할 수 있고, 행정심판관련 업무담당자도 업무에 활용할 수 있는 편리한 시스템을 제공하는 것으로 신속한 분쟁해결과 비능률적인 요소를 제거한 선진적인 “행정심판 인터넷 서비스” 체계 구축을 추진하는 것이다.

II. 위원회 운영현황

1. 사건의 처리현황

중앙행정심판위원회가 처리하는 사건의 건수는 매년 꾸준한 증가세를 보이고 있다. 2004년의 행정심판 안전처리 건수가 20,000여건이던 것이 2010년에는 30,000여건에 이르고 있어 50%이상 꾸준히 증가 추세를 보이고 있다.



2. 유인물 인쇄비가 매년 급증

중앙행정심판위원회에서는 위원회를 개최하기 위하여 막대한 유인물이 필요하였는데, 유인물 인쇄비가 매년 급증하여 2005년도에는 3억원이상의 비용이 필요한 실정이었다. 그러나 이는 행정심판관리국에 배정된 2005년도 유인물 인쇄비 예산 1억 8천만원의 거의 두배에

달하는 비용이었다. 서비스를 개시한 2006년부터 유인물 인쇄비를 전액 절감하게 되었다.

표 2-26 행정심판 안건 인쇄비 현황

[기준 : 2005년]

구분/년도	2001	2002	2003	2004	2005
안건 인쇄비(천원)	5,244	8,256	23,076	183,005	184,803

3. 행정심판포털사이트 오픈

2006년 7월부터 국무총리행정심판위원회 포털 사이트를 오픈하여 실시간 사건조회, 재결례 검색 서비스 등 다양한 행정심판 정보를 제공함은 물론 운전면허 취소사건에 대하여 온라인 행정심판청구 서비스를 제공하고 있다.

포털사이트의 주소는 <http://www.simpan.go.kr> 이다.



4. 정보의 이중 관리 방지

문서위주의 행정심판 업무를 정보화시스템으로 처리하게 됨에 따라 청구인 입력 정보를 처분청에서 활용함은 물론 행정심판위원회에서 자료를 이중으로 입력하지 않게 되어 사건처리의 행정적 업무에 수반되는 오류를 방지하고, 입력의 정확성 제고 및 업무효율성 향상 등의 효과를 거두었다.

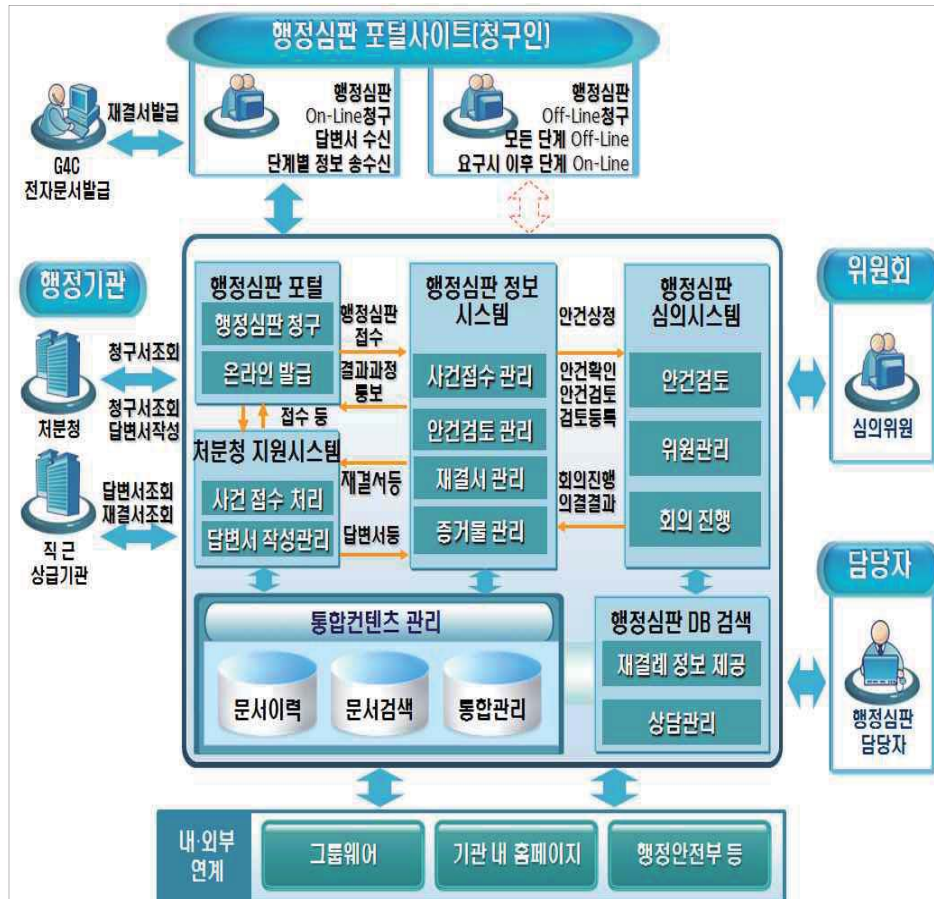
청구서에 대한 답변서와 보충답변을 실시간 처리하고 위원회의 재결서 및 각종 결정서의 진행상태 및 결과를 즉시 활용하도록 하여 행정의 효율성을 기하였다.

Ⅲ. 업무처리 시스템 소개

2006년 7월 제2단계 ‘행정심판 인터넷서비스 시스템 구축사업’을 완료하고 대국민 행정심판 포털사이트 운영과 행정심판 업무 담당자의 업무처리 서비스를 실시하고 있고, 2012년부터 다른 행정심판위원회들이 공동 활용 할 수 있는 ‘행정심판 허브시스템 구축 정보화전략계획 수립’사업을 추진할 계획이다.

1. 목표 시스템 구성도

제2단계 “행정심판 인터넷 서비스” 사업내용을 살펴보면 다음 그림과 같다.

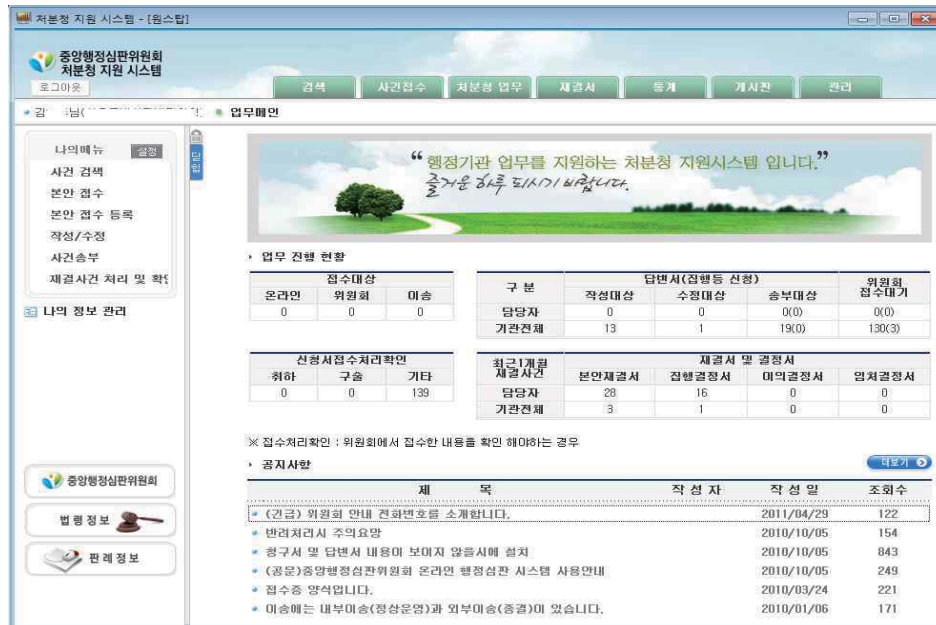


2. 행정심판 4대 시스템 소개

○ 처분청 지원시스템

- 청구인의 On-Line 또는 Off-Line 청구서접수, 답변서작성, 답변서등 위원회송부, 통계관리, 재결서 확인 등 처분청에서의 행정심판 업무 수행

제 2 장 국내 ODR 운영 사례 분석



○ 행정심판 정보시스템

- 처분청 및 청구인이 제출한 문서를 접수하고, 접수된 본안과 집행정지건에 대한 검토지원과 단순반복적인 수작업 부분에 대하여 자동화지원
- 증거물관리 등 모든 행정심판 청구건 관련된 업무처리 전반을 담당자 업무 맞춤 지원하는 시스템

제 2 절 국민권익위원회의 온라인 행정심판

행정심판정보화시스템 - [메인페이지]

국민권익위원회
행정심판정보화시스템

로그아웃 | 나의정보관리 | 시간접수 | 사건관리 | 안건처리 | 문서처리 | 정보검색 | 통계 | 관리

* 문 | **님이 로그인하였습니다.** | 업무메인

나의메뉴 **일관**

- 본안 접수
- 본안 등록
- 담당부서 지정/변경
- 기안문 결재상신
- 사건상세검색

중앙행정심판위원회

법령 정보

판례 정보

즐거운 마음! 행복한 하루!

위원회 접수 대기 현황

본안	접행 등 신청 사건	신청서	처분청 미처리	
			10월~19일	20일 이상
559	19	10	80	23

구분	접행장자	영시처분
본안연결 연된 신청건	8	2

공지사항

분류	제목	작성자	작성일
일반	우리 위원회의 개인정보보호와 관련 안내	홍원태	2011/06/16
일반	행정심판출발과 업무분장관련 담당자를 알려 드립니다.	홍원태	2011/05/19
일반	결재 이후 재검토(수정 후 결재 상신) 방법	홍원태	2011/03/09
일반	담당자의 검토의견서 작성 중 사건명 수정	홍원태	2011/02/15
일반	행정심판 서비스 중단안내('10.12.31. 20:00~'11.1.3 08:00)	홍원태	2010/12/30

○ 행정심판 포털시스템

- 청구인을 지원하는 시스템으로 행정심판 청구서 작성, 집행정지등 신청서 제출, 처분청의 답변서 확인 및 보충서면 제출, 위원회의 재결서 및 결정서 확인 그리고 행정심판 상담, 행정심판 재결사례 조회와 행정심판 청구관련 서식지원 등 서비스
- 로그인 단계에 따라서 접근 가능정보가 차등 제공됨, 모든 정보를 다 활용하기 위해서는 공인인증서 로그인 또는 휴대폰인증을 통한 로그인을 해야 함

제 2 장 국내 ODR 운영 사례 분석

국민권익위원회 소속
중앙행정심판위원회

행정심판청구 / 행정심판안내 / 행정심판상담 / 행정심판정보 / 중앙행정심판위원회

간편하게 인터넷으로 행정심판 청구하세요
중앙행정심판위원회

로그인정보관리

로그인
회원가입
아이디/비밀번호 찾기

처음 공인인증서를 사용 하시는 경우 "민증서등록(최초1회)"를 먼저 하셔야 인증서를 사용 하실 수 있습니다.
행정심판 홈페이지에 회원 가입되고, 민증서를 등록하신 경우에는 "공인인증서 로그인"을 클릭하시기 바랍니다.

▶ 웹로그인

아이디 : 비밀번호 : 로그인

아이디/비밀번호 찾기

▶ 공인인증서를 통한 로그인
가지고계신 공인인증서로 로그인하고자 하는 경우
공인인증서 로그인

▶ 휴대전화인증통한 로그인
사용중이신 휴대전화를 통해 로그인하고자 하는 경우
휴대폰인증 로그인

웹로그인

- 웹로그인으로 로그인한 경우, 행정심판 청구를 하실 수 없습니다.
- 온라인 행정심판 청구를 하기 위하여 공인인증서 또는 휴대폰인증을 통한 로그인이 필요합니다.

공인인증서를 통한 로그인

- 공인인증서를 통하여 로그인한 경우, 행정심판 청구를 하실 수 있습니다.
- 공인인증서를 통하여 로그인을 하기 위하여 먼저 회원으로 등록이 되어 있어야 합니다.

휴대폰인증을 통한 로그인

- 휴대폰인증을 통하여 로그인한 경우, 행정심판 청구를 하실 수 있습니다.
- 휴대폰인증을 통하여 로그인을 하기 위하여 먼저 회원으로 등록이 되어 있어야 합니다.

중앙행정심판위원회
권리 누리

국가법령정보센터 | 법원정보시스템 | 전자소송 | 개인정보 보호정책
(주 120-705) 서울특별시 서대문구 통일로 67(미라동) 6층 17층 중앙행정심판위원회
TEL : 1668-1617 FAX : 02-360-3606
본 홈페이지에 게시된 자료는 저작권법에 따라 보호되는 저작물입니다. 이를 무단으로 사용하거나 무단으로 배포할 경우 관련법령에 따라 처벌을 받을 수 있습니다.

○ 행정심판 심의시스템

- 본위·소위·전문위원회 위원들이 배정안건에 대하여 안건 열람과 상정될 안건을 사전에 검토하고 검토의견을 등록하며, 심의위원회에서 쉽고 편리하게 열람하며 회의를 진행하고 심리·재결하는 시스템

중앙행정심판위원회
심의시스템

로그아웃 | 나의정보관리

공지사항 | 보도자료 | 위원회소식 | 판례정보 | 법령정보 | 중앙행정심판위원회

위원회 회의 | 주심위원 | 정보검색 | 게시판 | 사용자정보관리

분위위원회 | 소위원회 | 보존/의료 전문위 | 정보공개 전문위

업무진행현황

Home > 업무진행현황

상정안건현황

위원회회차	위원회구분	상정안건수	상정안건현황	주심사건수	주심의건수	구술심리	상제보기 안건
중앙 201123	분위	143건	보기	0건	5건	5건	42건
중앙 201123	소위	479건	보기	0건	1건	1건	0건

공지사항

번호	제목	작성자	작성일	첨부파일
5	자료	관리자	2011.05.17	
4	직장이나 가정에서도 심의시스템을 이용하실 수 있습니다.	관리자	2011.03.02	
3	중앙행정심판위원회 행정심판 심의시스템 운영관련입니다.	홍원태	2010.10.07	
2	위원회 심의시스템 보안차단에 따른 한글 OCX 및 보안패치 설치 프로그램	관리자	2003.06.29	
1	위원회 심의시스템 메뉴얼	홍원태	2007.10.08	

IV. 법개정에 따른 절차개선

1. 2008년 행정심판법 개정

- 과거 40여개의 재결청을 거쳐 처리하던 절차를 한 단계 줄여, 위원회와 직접 처분청이 업무처리를 하게 되어 처리기간 10일 이상 단축되었음(1,500여개 이상 처분청 직접 상대)



2. 2010년 행정심판법 개정

- 개정법률에 근거한 행정심판 사건 관리대상의 확대로 당사자의 절차적 권리를 강화하는 제도 도입

제 2 장 국내 ODR 운영 사례 분석



- 2006년부터 인증서가 사용되어 왔고, 개정 행정심판법에서 온라인 행정심판 청구에 대한 인증서 도입에 대한 청구인의 여건 미성숙으로 휴대폰 인증 확대 적용

웹로그인

- 웹 로그인으로 로그인한 경우 행정심판 청구할 수 없음
- 온라인 청구를 위하여 공인인증서 또는 휴대폰인증 로그인 필요

공인인증서를 통한 로그인

- 공인인증서를 통하여 로그인한 경우 행정심판 청구 가능
- 공인인증서 로그인하기 위하여 먼저 회원으로 등록이 선행 되어야 함

휴대폰인증을 통한 로그인

- 휴대폰인증을 통하여 로그인한 경우 행정심판 청구하실 수 있음
- 휴대폰인증 로그인하기 위하여 먼저 회원으로 등록이 선행 되어야 함

처음 공인인증서를 사용 하시는 경우 "인증서등록(최초1회)"를 먼저 하셔야 인증서를 사용 하실 수 있습니다.
행정심판 홈페이지에 회원 가입되고, 인증서를 등록하신 경우에는 "공인인증서 로그인"을 클릭하시기 바랍니다.

● 웹로그인

아이디

비밀번호

☐ 아이디저장

[아이디 / 비밀번호 찾기](#) [회원가입 하기](#)

● 공인인증서를 통한 로그인

가지고계신 공인인증서로 로그인하고자 하는 경우

[공인인증서 로그인](#)

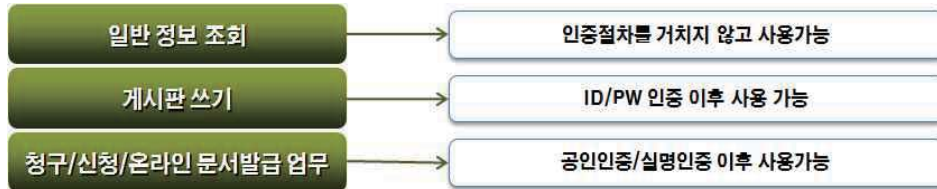
[인증서등록\(최초1회\)](#)

● 휴대폰인증을 통한 로그인

사용중이신 휴대폰을 통해 로그인하고자 하는 경우

[휴대폰인증 로그인](#)

접근 정보에 따라서 인증단위를 세분화 하여 사용자 편리성 최대한 보장



- 완전한 온라인 문서 제출이 요구되지만 청구인·피청구인·위원회의 여건상 아직 완전한 문서 전자화가 안 되어 필요시 서면 자료도 함께 운영

온라인 신청과 온라인 결과 통보

- 청구인의 여건상 완전한 온라인 청구 어려운 경우
- 피 처분청의 경우 완전한 온라인 답변이 어려운 경우
- 위원회의 재결서는 완전한 온라인 제공 가능



※ 행정기관의 정보화 활용 여건 미성숙
내부 보유 정보가 모두 전자화 되어 있지 못함, 외부 시스템과 연계성 부족

전자문서와 비 전자문서 혼재

- 서면문서 전자문서 구분 혼란[온라인, 서면(위원회), 서면(처분청)]
- 서면제출 문서에 대한 접수단계 전자화 한계(인력 장비)
- 시스템의 규모 한계로 대용량 이미지 수용 한계(청구인, 피청구인)



※ 기관장의 의지 필요
모든 문서 접수 단계부터 전자화 하고, 원하는 청구인에게 전자적 송달 실시 의지필요

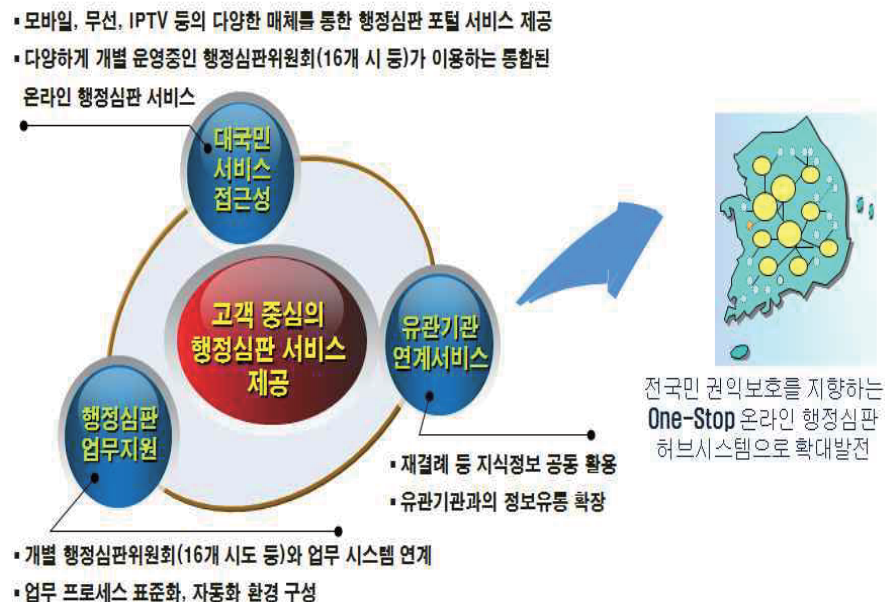
V. 향후 발전 계획

1. 서비스 개선 발전방안

- 행정심판청구사건이 매년 큰 폭으로 증가하고, 당사자의 행정심판절차에의 참여 요구가 증가함에 따라, 국민 실생활 중심 행정심판 서비스 실시

- 청구인에 대한 행정심판에 관하여 지식기반의 서비스가 가능하도록 행정심판 안내 및 상담과 구제제도·대처요령을 알려주고, 재결사례를 제공하여 참조할 수 있도록 하는 지식검색서비스를 제공
- 행정기관에 대하여는 처음 대하는 행정심판 업무일 경우에도 그 절차를 쉽게 이해하고 업무처리가 가능 하도록 절차안내와 단계별 지식 DB를 제공하여 청구서에 대한 답변서 및 보충서면을 원만하게 작성 제출하고 향후 재결서를 수령하여 후속 조치하도록 지원
- 국민들이 50여개의 행정심판위원회를 일일이 방문하지 않고 언제 어디서나 제약없이 One-Stop으로 이용할 수 있는 온라인 행정심판 허브시스템 구축을 통해 국민의 행정심판 서비스 이용편의 제공

2. 서비스 활용대상 확대방안



제 3 절 대법원의 전자 소송⁴⁾

I. 전자소송의 개념

2011년 5월 1일부로 민사소송에 관한 전자소송서비스(이하 “민사전자소송”이라 한다.)가 전국 법원⁵⁾에서 전격 개시되었다. 여기에서 말하는 전자소송이란, 소송과정에서 당사자(원·피고, 각종 참가인 등)가 법원에 제출하는 각종 문서를 전자문서로 제출할 수 있는 소송시스템을 의미한다. 법원의 입장에서는, 아래에서 보는 여러 요건에 따라 사건이 전자소송사건으로 되면, 사건기록을 전자화하여야 한다는 의미를 가진다.

II. 시행 연혁

사법부는 민사전자소송을 시행하기까지 아래 표에서 보는 바와 같은 단계를 밟아 왔다.

[표 22] 민사전자소송 시행 연혁

2001년	전자법원 구현을 위한 마스터플랜 수립
2003년	사법전자파일링 적용 계획 수립
2004년	독촉사건전자파일링 시스템 구축
2006년	송달전자화로 종이 송달통지서 폐지 독촉사건 전자소송 시행
2008년	맞춤형사법서비스 제공시스템 구축을 위한 BPR/ISP
2009년	전자소송 절차 입법 추진 소송문서전자교환시스템 구축

4) 제3절은 남현(수원지방법원 안산지원) 판사가 제2차 ODR 연구포럼에서 발표한 내용을 정리하여 게재한 글이다.

5) 대법원, 고등법원, 지방법원 본원 및 각 지원. 시·군법원은 제외.

	특허사건 전자소송시스템 구축
2010년 3월 24일	「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 시행
2010년 4월 26일	특허사건 전자소송 시행
2011년 5월 1일	민사 본안사건 및 조정신청사건 전자소송 시행

2012년 1월 2일에는 민사소송법·민사조정법·특허법에 의한 모든 사건으로 전자소송이 확대되고, 2012년 5월 7일부터는 행정·가사·파산사건에 관하여, 2013년 5월 6일부터는 민사집행·비송사건에 관하여 전자소송이 시행될 예정이다.⁶⁾

Ⅲ. 근거법령

「민사소송법」 제5편의 규정에 따른 ‘독촉절차’에서의 전자문서의 이용·관리에 관한 기본 원칙 및 절차를 규정하기 위하여 2006년 10월 27일 「독촉절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」이 우선 제정·시행되었고, 전자소송에 관한 기본법이라고 할 수 있는 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」(이하 “기본법”이라 한다.)이 2010년 3월 24일 제정·시행되었으며, 위 기본법의 세부사항을 정한 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙」(이하 “규칙”이라고만 한다.)이 민사소송에 관한 전자소송의 개시와 더불어 시행되었다.

기본법은 전자문서의 개념을 정의하고(제2조 제1호),⁷⁾ 전자소송에서 전자서명으로서 공인전자서명⁸⁾과 행정전자서명⁹⁾을 사용함을 밝히고

6) 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙」 부칙(2011. 3. 28.) 별표2 참조.

7) “전자문서”란 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되거나 변환되어 송신·수신 또는 저장되는 정보를 말한다.

8) 「전자서명법」 제2조 제3호.

9) 「전자정부법」 제2조 제9호. 법 제2조 제4호에서 규정하고 있는 “사법전자서명”도 행정전자서명의 일종이다.

있으며(제2조 제3호, 제4호), 당사자나 소송대리인 등은 각종 소송(형사소송 제외)에서 법원에 제출할 서류를 전자문서로 제출할 수 있고, 이는 위 각 소송의 근거법률에서 정한 요건과 절차에 따른 문서로 본다는 점(제5조), 전자문서를 제출하려면 전자문서에 전자서명을 하여야 하고, 이는 민사소송 등에 적용되거나 준용되는 법령에서 정한 서명·서명날인·기명날인으로 본다는 점(제7조 제1항) 등을 명확히 하여 각종 소송에서 당사자나 소송대리인 등이 전자문서를 제출할 수 있는 근거를 마련하였다. 기본법은 다른 한편으로는, 법원사무관 등은 예외사유에 해당하지 않는 한 종이문서 등의 형태로 제출된 서류를 전자문서로 변환하여 전산정보처리시스템에 등재하여야 한다고 규정하여(제10조 제1항) 법원의 사건기록 전자문서화 의무를 부여하였고, 전자소송에 사전동의한 사람 등에게는 송달이나 통지를 전자적으로 할 수 있다고 규정하여(제11조) 전자송달의 근거도 마련하였다.

IV. 대상 사건

민사전자소송의 대상 사건은 현재까지는 민사본안사건과 민사조정신청사건 전체이다. 당사자 등은 모든 민사본안사건과 민사조정신청사건에서 일정한 절차(시스템 사용자등록과 전자소송동의 등)를 거쳐 전자문서를 제출할 수가 있다.

법원 내부적으로는 어떤 범위에서 사건을 전자화 하여 이른바 “전자기록사건”으로 진행하여야 하는가의 문제가 있다. 규칙 제19조 제1항 제3호는 제1심 사건에 관하여는 “그 밖에 법원행정처장이 전자기록화의 대상이 아닌 사건으로 정하여 전자소송홈페이지에 공고한 사건”을 전자기록화 대상 사건의 예외로 규정하였고, 법원행정처장은 ‘제1심 소송사건 중 제1회 변론기일 또는 변론준비기일이 진행된 다음 날까지 모든 당사자와 소송대리인, 제출대행권이 있는 법무사 및

법정대리인, 특별대리인, 보조참가인, 공동소송적 보조참가인 중 어느 누구도 전자소송 동의를 하지 아니한 사건’과 ‘변론을 병합하면서 재판장이 전자기록화를 하지 않기로 명한 사건’을 전자기록화 대상의 예외로 공고하였다(2011년 5월 17일자 법원행정처 공고 제2011-39호). 반대해석하면, 제1회 변론(준비)기일 다음 날까지 모든 당사자와 소송대리인, 제출대행권이 있는 법무사 및 법정대리인, 특별대리인, 보조참가인, 공동소송적 보조참가인 중 어느 한 사람이라도 전자소송 동의를 하면 법원으로서 원칙적으로 사건을 전자기록화 하여 전자기록사건으로 진행하여야 한다. 원심이 전자기록사건이면 상소심도 전자기록사건으로 되고(같은 항 제1호), 재심·준재심의 경우 대상사건이 전자기록사건이면 사건을 전자기록화 하여야 한다(같은 항 제2호).

V. 전산정보처리시스템

전자적으로 제출된 문서의 접수·보관·처리 등을 위하여 하드웨어 및 소프트웨어 전산시스템이 요구된다. 기본법은 이를 “전산정보처리시스템”이라고 명명하고 ‘민사소송 등에 필요한 전자문서를 작성·제출·송달하거나 관리하는 데에 이용되는 정보처리능력을 가진 전자적 장치 또는 체계로서 법원행정처장이 지정하는 것’으로 정의하였으며(제2조 제2호), 법원행정처장을 그 설치·운영의 주체로 하였다(제4조).

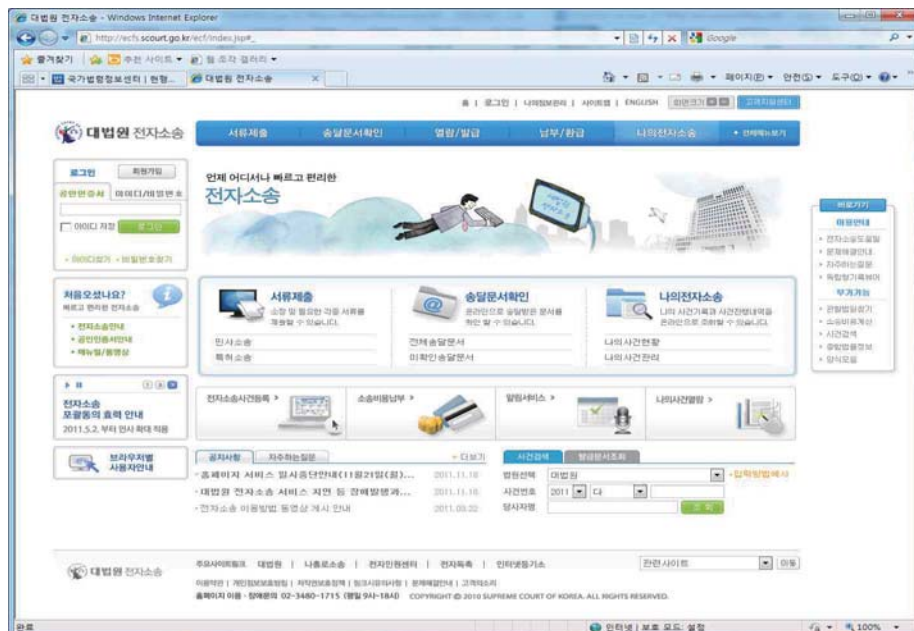
규칙은 민사소송 등에 필요한 전자문서를 작성·제출·송달하거나 관리할 수 있도록 하드웨어·소프트웨어·데이터베이스·네트워크·보안요소 등을 결합시켜 구축·운영하는 전산정보처리시스템으로서 기본법 제2조 제2호에 의하여 지정된 것을 “전자소송시스템”(이하 “시스템”이라고만 한다.)으로 정의한 다음, 시스템에 의하여 구축된 인터넷 활용공간으로서 “전자소송홈페이지”¹⁰⁾를 두는 것으로 규정하였는

10) 필자는 전자소송 TFT 회의에서, “홈페이지”란 웹사이트의 첫 페이지를 의미하는 것이므로 “웹사이트”라는 표현이 더 적절하다고 지적하였으나, 반영되지 아니하였다.

바, 현재 이는 포털 웹사이트의 형태로 운영되고 있고 월드와이드웹에서 접속이 가능하므로,¹¹⁾ 당사자 등은 서류를 ‘전자문서의 형태’로 제출할 수 있을 뿐만 아니라, 인터넷 연결이 가능한 곳이라면 ‘언제, 어디에서든’ 제출이 가능하다.

시스템을 사용하고자 하는 자는 대법원규칙으로 정하는 바에 따라 사용자등록을 하여야 한다(제6조 제1항).

[그림 33] 전자소송 포털 웹사이트의 홈페이지



VI. 전자소송의무자

시스템 등록사용자가 국가·지방자치단체 그 밖에 그에 준하는 자로서 대법원규칙으로 정하는 자인 경우에는 전자소송에 대한 사전동의를 하지 않은 경우에도 전자적으로 송달·통지를 할 수 있는데(기

11) 그 주소는 <http://ecfs.scourt.go.kr> 이다. “ecfs”는 electronic case filing system의 약어로 추측된다.

본법 제11조 제1항 제3호), 규칙은 위 범위의 자들을 전자소송의무자로 규정하였다. 즉 위 범위에 속하는 자가 민사소송 등에서 서류를 제출할 때에는 전자문서로 제출‘하여야’ 한다(제9조).

여기에서 ‘대법원규칙으로 정하는 자’란 ‘민사소송 등과 관련된 행정청’(규칙 제25조 제1항 제3호)과 ‘「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따라 지정된 공공기관 및 「지방공기업법」에 따라 설립된 지방공사 중 법원행정처장이 지정하여 전자소송홈페이지에 공고하는 기관’(같은 항 제4호)인데, 민사전자소송 시행 초기에는 아래 표에 기재된 47개 기관이 지정되었다(위 법원행정처 공고).

[표 23] 전자적 송달 또는 통지를 받을 공공기관
및 지방공사(가나다 順)

경북대학교병원	신용보증기금	한국무역보험공사
경상대학교병원	영화진흥위원회	한국보훈복지의료공단
공무원연금공단	예금보험공사	한국산업기술진흥원
국립공원관리공단	인천국제공항공사	한국산업단지공단
국민건강보험공단	전남대학교병원	한국산업은행
국민연금공단	전북대학교병원	한국수자원공사
근로복지공단	중소기업은행	한국수출입은행
기술신용보증기금	중소기업진흥공단	한국자산관리공사
농수산물유통공사	충남대학교병원	한국장학재단
대한법률구조공단	충북대학교병원	한국전기안전공사
대한석탄공사	한국가스공사	한국전력공사
대한적십자사	한국공항공사	한국주택금융공사
대한주택보증 주식회사	한국농어촌공사	한국철도공사
대한지적공사	한국도로공사	한국철도시설공단
부산대학교병원	한국디자인진흥원	한국토지주택공사
서울올림픽기념국민체육진흥공단	한국마사회	

VII. 전자문서의 제출

1. 주체

기본법 제5조 제1항은 “당사자, 소송대리인, 그 밖에 대법원규칙으로 정하는 자는 민사소송등에서 법원에 제출할 서류를 전자정보처리 시스템을 이용하여 이 법에서 정하는 바에 따라 전자문서로 제출할 수 있다.”라고 규정하였고, 여기에서 ‘대법원규칙으로 정하는 자’는 법정대리인, 특별대리인, 보조참가인, 공동소송적 보조참가인, 증인, 전문심리위원, 「민사소송법」 제294조에 따라 조사 또는 문서의 송부를 촉탁 받은 기관 등, 감정인, 감정을 촉탁 받은 기관, 문서제출명령을 받은 자 및 「민사소송법」 제352조에 따라 문서의 송부를 촉탁 받은 자, 조정위원 및 상임 조정위원, 그 밖에 이해관계를 소명한 제3자로서 전자문서를 제출할 수 있는 정당한 권한이 있는 자를 말한다(규칙 제3조). 즉, 민사소송에 관여하는 사람 거의 모두가 전자소송을 제출할 수 있다.

2. 제출의 방식

전자문서를 제출하는 방식은 세 가지 방식이 있다.

1) 첫째는 빈칸 채우기 방식이다(규칙 제11조 제1항 전단). 전자소송 홈페이지에서 해당 문서의 제출을 위한 메뉴로 들어가면, 각 항목을 입력할 수 있는 페이지가 나타나고, 각 항목(빈칸)을 모두 채운 후 제출하면, 미리 정해진 양식에 입력된 내용을 채운 PDF 문서가 자동으로 생성되어 전자기록에 편철된다. 당사자 등이 필수적인 내용을 누락하는 것 등을 방지하기 위하여 소장, 청구취지·원인변경신청서, 증인·감정·검증신청서, 사실조회·금융거래정보제출명령신청서, 주소보정서, 항소장 등은 반드시 빈칸 채우기 방식에 의하도록 시스템이 구축되어 있다.

2) 둘째는 사용자가 작성한 전자파일 문서를 첨부하는 방식이다(규칙 제11조 제1항 후단).

빈칸 채우기 방식에 의하지 않아도 되는 문서들은, 사용자가 미리 자신의 PC 등에서 작성하여 전자파일로 저장한 후, 이 전자파일을 첨부(업로드) 하는 방식으로 제출할 수 있다. 전자파일이 제출되면 이는 PDF 파일로 자동 변환되어 전자기록에 편철되는 한편, 제출된 첨부파일은 별도로 보관되어 법관 등이 판결서 작성 등에 활용할 수 있다.

모든 형식의 전자파일을 제출할 수 있는 것은 아니고, 제출할 수 있는 전자파일의 형식·구성방식 등을 법원행정처장이 지정·공고하도록 되어 있는데(규칙 제8조 제1항), 범용으로 사용되는 “흔글”, “MS Word”, “MS Excel” 등의 소프트웨어에서 생성되는 형식의 전자파일은 모두 수용하고 있으므로 이 방식에 별다른 불편은 없을 것으로 보인다. 현재 제출할 수 있는 전자파일의 형식은 PDF, HWP, DOC, DOCX, XLS, XLSX, TXT이다(단, XLS, XLSX는 첨부서류로만 제출할 수 있다. 위 법원행정처 공고 참조).

구성방식(글자크기·줄간격)과 용량에 관하여도 일부 제한이 있다. 흔글(HWP) 파일의 경우 글자크기 12포인트, 줄간격 200% 이상, MS Word(DOC) 파일로 제출하는 경우 글자크기 12포인트, 줄간격 1.5줄 이상이 요구되고(기타 파일도 이에 준한다), 1파일 당 용량은 10MB를 초과하여서는 아니 되며, 이를 초과할 경우 10MB 이하 크기의 파일로 나누어서 제출하되, 전자문서 1건에 첨부하여 제출하는 전체 파일의 용량 합계가 50MB를 초과하여서는 아니 된다.

3) 셋째는 종이문서로 되어 있는 서류를 전자화(스캔)하여 그 파일을 제출하는 것이다(규칙 제12조 제1항).

4) 멀티미디어 파일도 주장자료나 증거자료로 제출이 가능하다. 현재 AVI, WMV, MPG, MPEG, MP4, ASF, MOV, WMA, MP3, PPT, PPTX 형식 파일의 제출이 허용되어 있다(위 법원행정처 공고 참조).

다만, 그 용량은 1파일 당 50MB를 넘지 못하고(위 법원행정처 공고), 주장자료의 경우 사전에 재판장의 허가를 얻어야 멀티미디어 파일로 제출할 수 있다(규칙 제13조 제2항, 제1항).

3. 제출 의무와 예외

전자소송 동의를 한 등록사용자는 법원에 제출하고자 하는 서류를 전자문서로 제출할 의무를 부담한다(규칙 제12조 제1항, 제2항 등 참조).

다만, 일정한 경우에는 이와 같은 의무가 면제되는데, ㉠시스템 또는 정보통신망에 장애가 발생한 경우로서 일정한 요건¹²⁾에 해당하는 때(규칙 제14조 제1항), ㉡서적을 제출하는 경우(규칙 제15조 제1항 제1호), ㉢기술적으로 서류를 전자문서로 변환하기 어려운 경우(같은 항 제2호), ㉣서류에 당사자가 가지는 영업비밀에 관한 정보가 담겨 있는 경우(같은 항 제3호), ㉤사생활 보호 또는 그 밖의 사유로 필요하다고 인정하여 재판장이 허가한 경우(같은 항 제4호), ㉥변론기일 또는 변론준비기일에 재판장의 허가가 있는 경우(규칙 제16조) 등이 그것이다.

4. 확인의무 등

당사자 등이 제출한 전자문서와 전자기록에 편철된 전자문서 사이의 동일성에 관한 시비가 발생할 수 있다. 이를 방지하기 위하여 규칙은 제출자에게 일정 기간 내에 제출한 전자문서와 전자기록에 편철된 전자문서 사이의 동일성을 확인할 의무를 부과하고, 그 기간이 도과하면 더 이상 이를 다투지 못하도록 하고 있다. 즉, 규칙 제17조 제1

12) 1. 전자소송시스템의 장애가 언제 제거될 수 있는지 알 수 없는 경우, 2. 전자소송시스템의 장애가 제거될 시점에 서류를 제출하면 소송이 지연되거나 권리 행사에 불이익을 입을 염려가 있는 경우, 3. 등록사용자가 사용하는 정보통신망의 장애가 제거될 시점에 서류를 제출하면 소송이 지연되거나 권리 행사에 불이익을 입을 염려가 있는 경우

항은 “전자소송 동의를 한 등록사용자가 …… 전자문서를 제출한 날부터 1주일이 경과하거나 이의 없이 변론기일 또는 변론준비기일에서 진술한 때에는, 제출하고자 한 문서와 전자소송시스템에 등재된 전자 문서 사이의 동일성에 관하여 이의를 신청할 권리를 잃는다.”라고 규정하고 있다. 이는 전자소송 동의를 하지 아니한 당사자가 전자문서가 아닌 형태로 제출한 서류를 법원사무관 등이 전자문서로 변환하고 제출자에게 그 동일성을 확인할 기회를 부여한 때에도 마찬가지로 적용된다(같은 조 제2항).

전자소송 동의를 한 등록사용자가 전자문서가 아닌 서류를 전자화하여 제출한 경우 제출자는 그 원본을 해당 소송절차가 확정될 때까지 보관하여야 한다(규칙 제12조 제3항). 영업비밀이나 사생활 보호 등의 이유로 전자문서 제출의무가 면제된 경우에도, 해당 서류가 전자문서로 작성되어 있을 때에는 등록사용자는 그 원본을 당해 소송절차가 확정될 때까지 보관하여야 한다(규칙 제15조 제2항).

전자문서로 변환·제출된 서류의 판독이 곤란하거나 그 밖에 원본을 확인할 필요가 있을 때에는 이를 제출한 자에게 상당한 기간을 정하여 판독이 가능한 전자문서를 다시 제출하거나 원본을 제출할 것을 명할 수 있다(규칙 제18조 제1항).

VIII. 전자적 송달

1. 전자적 송달의 방법

전자적 송달은 법원사무관 등이 송달할 전자문서를 시스템에 등재하고 그 사실을 자에게 전자적으로 통지하는 방법으로 한다(기본법 제11조 제3항). 위의 등재사실 통지는 등록사용자가 전자소송시스템에 입력한 전자우편주소로 등재사실을 알리고, 같은 내용의 문자메시지

를 전자소송시스템에 입력한 휴대전화번호로 전송하는 방법에 의한다. 다만 등록사용자의 요청에 따라 전자우편이나 문자메시지 중 하나를 전송하지 아니할 수 있다(규칙 제26조 제1항).

2. 전자적 송달의 대상

전자소송 동의를 한 등록사용자와 앞서 본 전자소송의무자에게는 전자적으로 송달·통지를 할 수 있다(기본법 제11조 제1항, 규칙 제24조 및 제25조 참조). 이른바 “포괄동의”¹³⁾를 한 경우에는 사건의 피고가 되더라도 소장부터 전자적으로 송달을 받을 수 있게 된다.

3. 전자적 송달의 효력 발생

송달을 전자적으로 한 경우에는 송달받을 자가 등재된 전자문서를 확인한 때에 송달된 것으로 본다. 다만, 그 등재사실을 통지한 날부터 1주 이내에 확인하지 아니하는 때에는 등재사실을 통지한 날부터 1주가 지난 날에 송달된 것으로 본다(기본법 제11조 제4항).

시스템의 장애로 인하여 송달받을 자가 전자문서를 확인할 수 없는 경우 그 기간이 1일당 1시간을 초과하는 때에는 해당 일을 위 기간에 산입하지 아니한다. 그 기간의 마지막 날 오전 9시 이후에 시스템 장애로 인하여 전자문서를 확인할 수 없게 된 때에도 1일을 그 기간에 산입하지 아니한다(같은 조 제5항, 규칙 제28조 제1항). 다만, 시스템의 유지·보수를 위하여 그 사용을 일시 중단한 경우로서 법원행정처장이 사전에 공지한 경우에는 위 규정을 적용하지 아니한다(규칙 제28조 제2항).

13) 1년의 범위에서 일정한 기간을 정하여 그 기간 안에 당사자 등이 될 것을 예정하여 시스템을 이용한 진행에 동의하는 것.

4. 출력서면의 송달

송달받을 자가 위 나항에서 본 경우에 해당하지 아니하는 때와 시스템 장애 등의 사유가 있는 때에는 시스템을 통하여 출력한 서면을 민사소송법에 따라 송달하여야 한다(기본법 제12조 제1항 전문 제2호). 이 경우 법원사무관 등은 출력한 서면의 분량이 상당히 많은 경우 등 일정한 경우¹⁴⁾에 해당하면 전자문서의 제출자에게 전자문서의 출력서면을 제출하게 할 수 있다(기본법 제12조 제1항 후문, 규칙 제29조 제2항).

IX. 민사전자소송의 구술변론과 증거조사

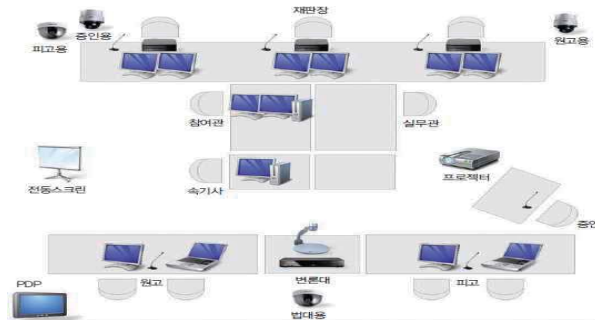
전자기록사건이라고 하더라도 재판은 오프라인에서 이루어지므로, 변론이나 증거조사의 방식이 일반 종이기록사건과 기본적으로는 다르지 아니하다.

다만, 전자기록을 법정에서 효율적으로 활용할 수 있게 하기 위하여, 재판부나 당사자들에게 다수의 PC가 제공되는 형태로 법정을 구성하도록 하였다(표준전자법정과 보급형전자법정의 기본적인 형태에 관하여 아래 그림들¹⁵⁾ 참조). 이에 따라 법정에서 재판부와 당사자 등이 동시에 전자기록의 동일한 부분을 확인하면서 변론을 진행할 수 있게 되어 보다 원활한 의사소통이 이루어질 것이 기대된다. 나아가, 앞서 본 바와 같이, 재판장의 허가를 얻은 경우 주장자료로서 멀티미디어 파일을 제출할 수 있고, 법정의 형태도 이를 쉽게 현출할 수 있게 되어 있으므로, 멀티미디어 파일을 활용한 변론이 활성화 될 것으로 보인다.

14) 송달받을 상대방의 수가 상당히 많은 경우, 당해 전자문서에 표시된 색상이 나타나도록 서면을 출력할 필요가 있는 경우, 「민사소송규칙」 제4조 제2항에 따른 소송 서류의 용지와 다른 크기의 서면을 출력할 필요가 있는 경우 등이다.

15) 출처는 법원행정처 전산정보관리국, 전자법정 사용자 설명서, 대법원(2011년 4월).

[그림 34] 표준전자법정



[그림 35] 보급형전자법정



전자기록사건에서는 증거신청도 전자문서를 시스템에 등재하여 제출하는 방식으로 하게 된다. 증거조사는, 문자·기호·도면·사진 등을 담은 전자문서는 모니터나 스크린 등을 이용하여 ‘열람’하는 방법에 의하므로 종이기록사건과 큰 차이가 없으나, 음성·영상 등을 담은 전자문서는 청취·시청하는 방법으로 조사하도록 규정되어 있으므로(기본법 제13조 제1항 제2호), 굳이 검증 등의 방법을 거치지 않고도 멀티미디어 증거자료 등을 법정에서 조사할 수 있게 되었다.

X. 판결서의 작성

기존의 종이기록사건에서도 판결서는 법원 내부 시스템의 특정 프로그램(“판결문 작성 관리 시스템”)을 이용하여 작성하고 서버컴퓨터에 등록하도록 되어 있었으나, 판결서 원본은 종이에 인쇄하고 서명·날인하는 방법으로 만들어 기록에 편철하였다.

전자기록사건에서는 판결서 원본도 전자서명을 이용하여 전자적으로 작성하는 것이 가능하다.

나아가 법원은 전자기록사건에 국한하지 아니하고, 2011년 5월 1일부터는 모든 민사사건의 판결서를 전자적으로 작성하고, 종이 원본은 만들지 않는 것으로 제도를 변경하였다.

전자소송 동의를 한 등록사용자 등에게는 판결서 역시 전자적 방법으로 송달하게 되는데, 송달받은 판결서를 ‘출력’하면 그 출력물이 정본으로서의 효력을 가지게 된다. 따라서 출력의 횟수에는 제한을 두고 있다.

XI. 전자적 기록관리

1. 전자기록의 열람 등

등록사용자는 온라인으로 시스템에 접속하여 전자기록을 자유롭게 열람·출력·복제할 수 있다. 전자소송홈페이지는 기록의 열람 등을 위한 뷰어(viewer) 프로그램을 제공한다. 뷰어 프로그램을 이용하여 기록을 열람·출력할 수 있고, 뷰어 프로그램을 이용하지 않고 기록을 다운로드하여 사용할 수도 있다. 사건이 계속중인 동안에는 수수료를 납부하지 아니하고 온라인으로 전자기록을 열람·출력·복제할 수 있고, 법원에서 제공되는 컴퓨터 등을 이용하여 열람할 수 있다. 그 밖의 경우에는, 전자기록의 열람·출력·복제를 신청할 경우 아래 표와 같은 수수료를 납부하여야 한다.

구 분	비용산정 방법
기록의 열람·출력	1건마다 500원(출력이 열람과 동시에 또는 열람한 뒤 이루어지는 경우에는 1건의 출력으로 본다)
기록의 출력서면 교부	출력서면 1장마다 50원
기록의 복제	700MB 기준 1건마다 500원, 700MB 초과 시 350MB마다 300원(매체비용은 별도)

2. 전자적 기록 송부

전자기록사건은 심급사이 또는 이송결정에 따른 전자기록 송부를 전자적인 방법으로 한다(규칙 제40조 제1항 본문). 이에 따라 기록의 송부에 소요되는 시간을 획기적으로 단축할 수 있게 되었다.

3. 전자기록의 관리와 보존

규칙은 전자기록의 관리책임을 법원사무관 등에게 부여하였다. 즉, 법원사무관 등은 전자문서의 형태, 제출방식, 전자소송시스템 이용 방식 등에 관하여 필요한 사항을 지적하고 보정을 권고할 수 있고(규칙 제23조 제1항), 전자적으로 제출된 소송서류가 전자소송홈페이지에서 요구하는 방식과 달리 등재되거나 소송서류에 관한 정보 입력이 잘못된 때에는 재판장의 허가를 얻어 이를 정정·변경할 수 있다(같은 조 제2항).

시스템에 기록된 전자문서는 전자파일로 보존하되, 위조·변조·훼손·유출 등을 방지하기 위한 보안조치를 하여야 한다(규칙 제42조 제1항).

XII. 마치는 말

이상에서는 민사전자소송의 기본적인 형태와 방식에 관하여 간략히 살펴보았다. ‘전자’소송이라고 하더라도 변론(준비)기일은 오프라인에

서 이루어지므로 이를 진정한 의미에서의 ODR로 보기는 어렵지만, 전자소송 시행으로 인하여 소송 진행과정의 상당 부분을 온라인에 의할 수 있게 되었다는 점은 당사자의 접근성 등의 측면에서 의의가 크다고 할 것이다. 머지않은 장래에는 변론기일을 포함한 소송과정 전체가 온라인에서 진행되는 명실상부한 전자소송도 시행될 것으로 기대하고, 현재의 전자소송은 이를 향한 커다란 한 걸음으로 평가할 수 있을 것이다.

제 4 절 한국소비자원의 국제 소비자 분쟁조정¹⁶⁾

I. 서 론

현대는 다자간 무역(WTO) 또는 양자간 무역협정(FTA)에 따라 시장 개방이 급속하게 이루어지고 있다. 거래방식이 다양화됨에 따라 거래 상으로 국경의 의미는 과거에 비해 약화된 것을 부정할 수 없다. 또 외국 여행 중 소비를 하거나 외국인이 국내에서 구매를 하는 경우도 빈번해 지고 있다. 이러한 국제거래의 활성화에 따른 소비자문제도 다양화되고 그 양도 증가하고 있다.

사인간의 거래로 발생하는 문제를 해결하는 방법으로 소송을 통한 해결이 가장 일반적이고 확실한 방법이나 소비자거래의 특성상 소규모의 피해와 피해원인증명의 곤란성 등으로 인하여 이를 해결하는 데 사법구제제도를 이용하기에는 적합하지 않은 문제가 있다. 특히, 국경을 넘은 거래에서 소비자가 피해를 입은 후 구제를 받는 것은 더욱 어렵고 지난한 과정을 거쳐야 한다. 국경을 초월한 거래라는 문제는 더욱 소비자피해를 보상받는데 힘들게 한다. 언어와 문화적인 차이가

16) 제4절은 백병성(한국소비자원 정책개발팀) 팀장이 제3차 ODR 연구포럼에서 발표한 내용을 정리하여 게재한 글이다.

존재하며 구제나 보상절차 역시 국내거래와는 차이가 있기 때문이다. 국내 시장에서 신뢰관계형성이 취약한 거래방식이 전자상거래인데 이와 같은 전자상거래의 불완전성을 보완하고 신뢰성을 확보하여 소비자가 안심하고 거래할 수 있는 수단으로 도입한 몇 가지 제도가 있다. 청약철회제도, 소비자피해보상보험제도 그리고 결제대금예치제도 등이 그것이다. 그렇지만 국제적인 거래에서는 이와 같은 장치를 쉽게 확인하기 어렵고 피해를 입은 경우 보상은 쉽지 않기 때문에 거래의 활성화가 이루어지지 못하고 있다. 외국을 방문하거나 반대로 외국인이 우리나라에서 거래를 하는 경우도 마찬가지이다. 오히려 국제 전자상거래를 통해 거래가 이루어진 경우보다 방문이나 여행 중에 거래로 입은 피해의 불만을 표시하거나 보상을 요구하는 것은 더욱 어렵다. 전화를 제외한 소통 수단이 없거나 아예 전화번호조차 모르기 때문이다.

거래 후 품질의 보증이나 불만 및 피해에 대한 보상의 문제가 해결되지 않고서는 국경을 넘은 거래가 활성화되기는 요원하다. 소비자가 사업자의 과거실적이나 윤리성 등 사업자의 신뢰성 여부에 대한 정보가 전무한 상태에서 특정 사업자를 무조건 신뢰할 수 있으리라는 기대는 현실과 괴리가 있기(이은주, 2006) 때문이다. 국경을 넘은 소비자 거래로 발생한 피해는 급증하고 있다. 실제 한국소비자원에 접수된 소비자피해 중 국제적인 거래로 발생한 소비자불만 및 피해사건은 2004년 113건에 불과했으나, 2010년에는 7배가 넘는 812건이 접수되었다. 그럼에도 불구하고 소비자가 적절하게 보상을 받은 사례는 아주 제한되어 있다. 실제 국경을 넘은 소비자피해에 대해 제도적으로 피해를 구제하거나 보상을 받을 수 있는 시스템은 현재 존재하지 않는다.

이와 같은 현상에 대해 국내외에서 국제적인 소비자거래로 발생하는 소비자피해에 대해 보상을 받을 수 있도록 다각적인 논의와 노력

은 계속되고 있으나 소비자가 손쉽게 보상을 요구하거나 받을 수 있는 방안을 찾지 못하고 있다. 국내연구에서 국제적인 거래의 해결방안으로 대체적 분쟁해결 또는 온라인을 통한 대체적 분쟁해결방안을 연구한 내용들이 발표되고 있으나 이런 연구들이 정책으로 구현되지 못하고 있다. 이는 정책당국자로 하여금 국제거래로 인해 발생한 소비자피해의 심각성을 인식하지 못했거나 또는 제안내용들이 자국의 노력뿐만 아니라 상대국으로부터 적극적인 협조가 요구되는 내용들이기 때문이다.

OECD와 같은 국제기구에서도 국가 간 소비자거래의 확대를 위해 국제소비자분쟁조정을 위한 다양한 권고 및 가이드라인을 제공하고 있으나, 실제 국가간 거래에서 적용하기란 용이하지 않은 실정인데, 이는 권고나 가이드라인이 집행력이나 구속력 있는 규정이 아니기 때문이다. 그리고 일부 국가에서는 자국내 또는 국경을 넘은 거래에서 온라인을 통한 분쟁조정을 시도하고 있다. 그러나 그것은 제한된 영역(예, 금융)이거나 사기업이 거래의 활성화 차원에서 시도하는 수준에 머물러 있다.

본 논문은 이와 같은 현실적인 문제에 봉착하여 국경을 넘어 소비자와의 거래에서 전자상거래를 포함하여 여행이나 오프라인을 통해 구입한 제품으로 인해 발생한 소비자피해의 현황과 보상¹⁷⁾내용을 조사하여 그 특징과 문제점을 발굴하여 소비자가 손쉽게 피해를 보상받을 수 있는 실질적인 대안을 모색하는 것이 목적이다.

본 연구는 국경을 넘은 소비자와 사업자간의 거래 중 과거 6년간 우리나라에서 발생한 소비자피해를 연구의 범위로 했다. 연구방법 및

17) 보상(補償)과 배상(賠償)의 용어는 보상의 경우 적법한 행위에 의하여 국민이나 주민에게 가한 재산상의 손실의 보전해 주는 것, 배상은 불법한 원인으로 발생한 손해를 피해자 이외의 자가 전보하는 것 등의 의미로 차이가 있다. 그러나 본 논문에서는 소비자와 사업자간 거래에서 발생한 문제의 해결수단을 통칭해서 보상으로 칭하기로 한다.

대상은 국경을 넘은 거래에서 발생한 피해와 분쟁을 해결하기 위해 앞선 연구내용들을 검토한다. 또 국제기구에서 국경을 넘은 소비자 피해에 대응하기 위한 각종 권고 및 가이드라인 등 지침과 현재 주요국가에서 운영하고 있는 소비자분쟁해결방식(Alternative Dispute Resolution: ADR)을 넘어 온라인을 통한 분쟁해결방안을 검토한다. 이와 같은 국내외의 논의와 일부 운영되고 있는 온라인분쟁해결(ODR : Online Dispute Resolution)의 한계가 무엇인지 분석하고 우리나라에서 발생하고 있는 국제소비자피해의 특징을 도출하여 실효성 있는 대안을 직관적인 방법에 의해 제시하고자 했다¹⁸⁾.

연구의 기본 자료는 소비자피해구제통계(소비자피해구제 처리 Data) 내용을 분석했다. 국내 거주 외국인 소비자와 대한민국 사업자 사이의 분쟁, 대한민국 소비자와 해외 소재 한글사이트 운영 사업자 사이의 분쟁, 해외여행 중 물품을 구입한 대한민국 소비자와 대한민국 여행사업자 사이의 분쟁을 대상으로 했다. 한국소비자원에서 피해구제 또는 분쟁조정 처리한 사건 중 국제소비자 피해를 대상으로 했으며 이는 한국소비자원의 ‘소비넷 시스템’상에 ‘국제’로 분류된 건을 대상으로 했다. 조사대상 기간은 2004년부터 2010년까지 획득 가능한 자료를 활용하되 세부적인 내용은 2010년 접수하여 처리한 812건을 대상으로 했다.

II. ODR에 대한 논의 및 한계

분쟁조정은 주로 선진국에서 공식적 분쟁해결방식인 소송제도에 대한 불만(장문철, 1996, 106), 즉, 재판지연, 과도한 비용, 재판과정의 기술적 난해성 및 경미한 분쟁에 대한 재판절차의 부적합성 때문에 이

18) 우리나라 ODR은 “전자상거래분쟁조정위원회”에서 온라인을 통한 국내 분쟁조정을 하고 있는데, 2009년에 처리한 총 200건 중 1건(0.5%)을 사이버조정을 한 실적이 있다(전자거래분쟁조정위원회, 2010).

에 대한 대안(ADR: Alternative Dispute Resolution)을 모색하는 차원에서 새로운 각광을 받고 있다(Stephan Parmentier, 1991, 223-239).

21세기 들어 거래를 활발하게 촉진하기 위해서 고안된 것이 ODR이다. ODR은 기존의 ADR를 전자적 방법인 인터넷을 통해 가상공간 상에서 시간과 공간의 제약을 받지 않고 분쟁조정을 하는 것이다. 협소한 의미로는 전자상거래를 통해 발생한 소비자피해의 분쟁조정을 의미한다. 그러나 국경을 넘은 전자상거래를 포함하여 여행이나 오프라인을 통해 구입한 제품으로 인해 발생한 소비자피해에 대해 인터넷을 이용하여 소비자분쟁조정을 통해 보상을 받을 수 있도록 하는 것을 포함한 개념으로 사용한다. 즉, 국경을 넘은 소비자거래(On-line 및 Off-line포함)로 발생한 소비자피해에 대해 인터넷을 통한 가상공간에서 분쟁을 해결하고자 하는 것이다.

1. ODR에 관한 선행 연구

온라인 분쟁해결에 관한 개념, 특징, 모형 및 발전방안에 관해서는 적지 않은 연구가 이루어 졌다. 온라인 분쟁해결(ODR)이란 온라인상에서 이루어지는 대체적 분쟁해결을 의미하는 것으로 전통적인 ADR 방식에 정보기술과 원거리통신을 사용한다(안제우, 2006; 박수현, 2005). 임천혁·박남규(2008)는 가상공간에서 분쟁을 해결하는 것으로 원거리에 있는 분쟁의 당사자들 또는 조정, 중재인이 공간이나 시간적인 제약을 받지 않고 다양한 절차를 통해 온라인 웹사이트에 접속하여 전자적 형태로 작성한 클레임에 대한 청구와 변론을 할 수 있는 서비스라고 정의한다. ODR의 특징을 살펴보면, 온라인 분쟁해결은 시간적·공간적인 제약이 없고, 경제적으로 저렴하고 신속한 분쟁해결을 할 수 있으며 비대면 메커니즘을 통해 냉철한 접근을 하기 때문에 서로 대면하는 불편을 제거한다는 장점과 재판관할의 문제를 제거할 수 있어 국제적인 거래에서 유용하다(임천혁·박남규, 2008; 양재훈·

김재학, 2007 ; 안제우, 2006, 김선정, 2006 ; 이영찬, 2006 ; 박수현, 2005).

반면, ODR의 한계로는 인간적 상호작용의 결여와 소통의 오해, 불충분한 비밀보장, 온라인 합의는 소비자에게 강제하기 어려움 그리고 불충분한 접근성과 진실성 체크의 어려움, 사용자의 숙련되지 않다는 점을 단점으로 지적할 수 있다(양재훈 · 김재학, 2007 ; 안제우, 2006 ; 김선광, 2006 ; 박수현, 2005).

온라인 분쟁해결 대상 유형으로는 전자상거래관련 소비자분쟁, 국제상사분쟁, 개인정보와 관련된 분쟁, 지적재산권과 관련된 분쟁에 적용될 수 있다(이영찬, 2006). 또 온라인 분쟁해결의 유형으로는 화상회의 방식, 전자우편방식, 비공개 게시판방식, 전화회의 방식, 채팅룸 방식, 자동화된 협상시스템 등을 들 수 있다.

ODR은 인터넷상의 활동이고 인터넷은 정부규제가 아닌 개인들의 자율규제(self-regulation)를 특징으로 하고 정부의 간섭을 배제(Thomas Schults, 2003 ; 김선정, 2006)하는 것을 원칙으로 하고 있다. 그러나 OECD나 미주기구(Organization of American States: OAS)의 경우를 보면, 소비자의 소액 피해를 보상받도록 하기 위해서는 정부의 일정한 개입과 관여가 요구된다고 한다(OA, Draft for Electronic Resolution of Cross-Border E-Commerce Consumer Disputes, 2010).

온라인분쟁조정에 관한 다양한 연구가 진행되고 있는데 이것을 요약하면 <표 1>과 같다. 위의 논문중 소비자피해에 대해 ODR을 통한 분쟁해결방안을 연구한 내용을 요약하면 아래와 같다.

<표 1> ODR에 관한 기존연구 요약

주 제	제목 및 학자	연구대상 (소비자거래여부)	의 미
ODR활성화(발전) 방안	우리나라 ODR제도의 활성화 연구 (양재훈 · 김재학, 2007)	개인정보, 전자상거래 (B2C)	개선방안 모색

제2 장 국내 ODR 운영 사례 분석

주 제	제목 및 학자	연구대상 (소비자거래여부)	의 미
	ODR의 활용과 발전방향에 관한연구 (최석범 · 정재우, 2004)	전자상거래	운영사례분석 및 발전방안
	ODR의 활성화 방안에 관한 연구 (이영찬, 2006)	전자무역	ODR제도 정비 필요
	전자상거래에 관한 한 · 미 FTA의 평가 와 향후 과제(서민교, 2008)	한 · 미FTA협정 문, (B2C)	소비자보호방안
	ADR로서의 ODR의 평가(이경옥, 2003)	전자상거래, (B2C)	ODR 평가
	ODR 통한 전자상거래분쟁해결제도 연구 (김상찬 · 이충은, 2010)	전자상거래	법제 측면 개선 등
	ODR 분쟁조정시스템 활용을 통한 분쟁 해결에 관한 연구(박종돈, 2008)	전자상거래	기술적 측면 방안모색
모델구축	전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구(김선광, 2006)	호주 ODR	모델구축 요건
법적 책임, 규정체제	온라인 상사분쟁해결방법의 법적 과제 (김선정, 2006)	상사분쟁	ODR을 통한 중재의 필요성
	ODR 관련 규정체제에 관한 논의 (김선광, 2007)	ODR관련 규정, (B2C)	ODR규정의 필요
	ODR의 발전을 위한 당사자 책임 (안제우, 2006)	상사중재, 전자거래	당사자 책임
적용범위 의 확대	ODR으로서 사이버배심에 관한 연구 (김도훈, 2007)	미국 사이버배심제도	온라인 사이버배심제도 도입
	온라인광고 분쟁해결을 위한 ADR활용방 안(조용혁, 2009)	온라인 광고	기구의 설치 제안
	한국전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR에 관한 연구(임천혁 · 박남규, 2007)	전자상거래, (B2C)	ODR의 문제점과 과제
	ODR을 통한 분쟁해결상 문제점과 활성 화 방안연구(강성모 외, 2008)	전자무역	ODR의 활성화 방안
정부역할	미국 온라인 분쟁해결에 있어서 정부역 할(박수현, 2005)	전자상거래, (B2C)	정부규제 정도

김선광(2006)은 호주에서 전자상거래로 발생한 소비자분쟁에 대한 ‘안전장치가 보장된 이메일’을 통해 이루어지고 있는 ODR에 관한 모델을 제안했다. 이 모델은 국제적인 표준의 필요성을 제기하고 동 프로그램에 소비자접근의 용이성, 정확한 정보제공, 인증문제, 언어장벽 해결을 위한 자동번역프로그램, 정부차원의 지원등을 제안한다. 임천규·박남규(2007)는 ODR의 범위성을 제기하고 시스템상 기술적인 문제, ODR합의 형식의 문제, 언어지원상의 문제를 지적하고 ODR이 당사들의 국제거래에 유효한 분쟁해결 방법이 될수 있지만 안정성의 미비로 아직 활성화 단계는 아니라고 지적한다. 양재훈·김재학(2007)은 ODR의 장점에도 불구하고 우리나라 ODR제도의 문제점을 지적하면서 개선방안으로 ODR제도의 다양성 확대, 선진국과의 협력강화, 사이버공간에서 구속력을 가질 수 있는 법적기반의 구축과 분쟁당사자들은 전반적인 정보를 명확히 알고 있어야 한다고 주장했다. 박수현(2005)은 B2C의 거래에서 발생한 분쟁을 자율규제를 통한 ODR을 사용하도록 하는 경우 소비자의 신뢰와 집행의 보장 등 여러문제가 발생한다고 지적하고, 이에 정부가 지원하는 방식의 개입의 필요성을 제기한다. 이경옥(2003)은 외국에서 시행되고 있는 ODR시스템을 조망한 후 독립성, 투명성, 이용가능성, 합법성, 감독기관의 유무, 사용언어 수 등을 통해 평가한 후 우리나라의 경우 ADR에 대한 국민의 인식제고와 함께 정부에 제도적인 보완을 할 것을 제안한다. 서민교(2008)은 한미 FTA의 주요내용 중 제15장의 논점과 평가를 시도했다. 그 중 소비자보호와 관련해서 투명성과 정보공개의 원칙하에 소비자에게 비용부담을 주지 않아야 하고, 공정하고 신속하게 소비자불만에 대응해야 하며, 효과적이고 투명한 내부절차를 마련해야 한다고 했다. 또 국가간 협력적 자율규제프로그램을 마련하고 정보통신기술을 혁신적으로 이용할 수 있는 환경개선 등을 소개했다.

다양한 분석과 평가를 통한 결과로 대체적으로 ODR의 발전을 위해서는 직간접적으로 정부의 역할이 일정부분 필요함을 제안하고 있음을 발견할 수 있다.

2. 소비자분쟁조정에 관한 국제적인 논의

1) OECD의 논의

OECD 소비자정책위원회는 1990년대 중반이후 국경을 넘어선 B2C 전자상거래의 확산에 따라 소비자분쟁이 증가하면서 효과적 해결을 위한 방안을 지속적으로 논의해 왔다.

OECD 소비자정책위원회는 1999년 12월 ‘전자상거래 소비자보호 가이드라인’(Recommendation of the OECD Council Concerning Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce)을 제정했다. 동 가이드라인에는 총 5개 부분으로 구성되어 있는데, 이 중 제2장 일반원칙 속에 국제거래에서의 소비자불만처리와 분쟁해결에 대한 내용을 명시하고 있다. 기존 법률체계를 적용하되 ADR 및 피해구제제도를 소비자가 쉽게 이용하도록 국가가 지원하도록 하고 있다.

OECD 소비자정책위원회는 사기와 기망적인 상행위에 대한 국제협력을 촉진하기 위하여 2003년 6월 ‘국제거래에서의 사기·기만적 상행위로부터 소비자보호를 위한 가이드라인’(OECD Guideline for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices Across Borders)을 공식 채택했다. 또 2004년에는 글로벌시장에서 소비자피해구제와 소비자분쟁해결(Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global marketplace)을 의제를 채택하고, 2007년 OECD 소비자분쟁해결 및 피해구제 권고(Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress)를 회원국에 제안했다. 제3장에서 회원국은 국제 소비자분쟁의 효율적 해결을 위해 노력한다고 명시했다. 제4장에서는 소비자불

만을 수집하고 시장동향을 분석하기 위한 시스템을 운영하며, 이 시스템 마련시 국가간 상호활용의 필요성을 고려하도록 하고 있다.

이에 우리나라를 포함한 29개 회원국은 자국의 국내법에 반영해 왔고 우리나라는 이미 전자상거래 등에서의 소비자보호법의 제정과 전자상거래 소비자보호 가이드라인을 제정¹⁹⁾등 국제기구의 정책에 비교적 잘 적응해 왔다.

2) 미주기구(OAS)²⁰⁾에서 제안한 온라인 분쟁해결

미주기구(OAS)는 2008년 미국이 제안한 내용을 중심으로 온라인 소비자분쟁조정에 대해 다음과 같이 가이드라인을 제안하고 있다. 소비자의 피해보상과 분쟁조정을 위해 미주내 적용할 수 있는 유용한 입법가이드라인(Online Dispute Resolution Proposal from the Organisation of American States)을 만들었다(www.oas.org). 동 내용은 OAS회원국 소비자의 복지와 경제적 이익을 위해 소비자와 사업자간 거래에서 사업자의 부당한 행위에 대해 법적인 또는 소송을 통해 구제받기 어려운 내용을 저렴한 비용으로 국가가 나서서 보상을 받을 수 있도록 조치하기 위하여 만든 원칙과 모델이다. 이 안은 국경을 넘은 소비자불만에 대한 전자중재서비스를 제공하기 위한 규정과 기만, 사기성 거래에 대항한 국경을 넘은 협력과 피해보상을 제공하기 위한 국가차원의 모델법이다.

19) 공정거래위원회는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제23조의 규정에 의거 『전자상거래 등에서의 소비자보호지침』을 마련하였는데, 전자상거래 또는 통신판매에 있어서 소비자의 기본권익을 보호하고 사업자의 자율적 준수를 유도할 목적으로 2000년 1월 제정되었고, 이는 2009.5월에 수정, 고시되었다.

20) 미주기구(OAS : Organization of American States) 서반구에서 분쟁의 평화적 해결과 미주제국 간의 상호 이해촉진을 목적으로 한 지역협정. 1948년 조인된 미주기구헌장에 기초해 1951년 12월에 발족했다. 회원국은 북아메리카와 라틴아메리카의 35개국, 본부는 워싱턴에 있고 최고기관은 매년 개최되는 총회, 그밖에 외상회의, 상설이사회, 미주경제사회이사회 등의 전문회의가 있다.

주요 내용을 요약하면, 사업자나 사업자단체는 분쟁조정활동에 기꺼이 참여하여야 하고 공적이든 사적이든 이와 같은 기능을 하면서 소비자에게 비용을 전가하는 것은 안 된다. 이 제도는 공식 변호사나 조력자 없이도 수행할 수 있어야 한다. 사업자와 소비자가 각각 다른 나라에 존재하는 경우에도 마찬가지이다. 이는 편지를 쓰거나 전화, 비디오회의, 이메일, 그리고 온라인에 의한 대화도 포함한다.

부록 A의 국경을 넘은 전자상거래의 소비자분쟁해결을 위한 모델 초안(Annex A: www.oas.org(2010.2.19)에 의하면, 소비자피해에 대해 각 국가별 법적 기반이 다르고 언어와 국경의 차이가 있음에도 불구하고 소비자의 피해에 대해서 신속하고 실행력 있는 온라인을 통해 해결방안을 제시할 것을 제안한다. 대표적인 수단이 ODR이다. 소비자의 작은 피해들에 대해 협상이나 조정 그리고 중재의 방법 등 다양한 전자적 시스템을 활용하는 방안으로 ODR을 제안한다. ODR의 첫 단계는 판매자나 구매자 모두에게 ODR에 관한 정보와 목적을 공유하고 전자적 수단을 통해 협상을 하며 분쟁을 해결한다는 취지를 이해해야 한다. 만일 당사자들이 동의에 이르지 못하면 정부의 권위 있는 기구 또는 판매자가 속한 정부기구인 중재와 같은 구속력 있는 판정을 통해 적정한 ODR을 제공할 수 있을 것이다. 이 모델의 규칙은 먼저 OAS에 참여하는 국가들이 국경을 넘은 전자거래에서 발생한 소비자 피해에 분쟁해결을 위해 이 모델을 적용하는 것에 동의해야하고 네트워크와 중앙웹사이트가 구축되어야 한다. 본부에 ODR위원회를 두고 관리를 해야 하고 소비자보호기구나 정부기구는 기만, 사기 또는 불공정한 거래에 대해 조사를 하거나 소송을 진행하는 것에 대해 소비자를 지원해야 한다. 그리고 일부를 제외하고 원칙적으로 소비자와 사업자가 제공한 정보나 문서는 기밀성을 유지하여야 한다.

3) 유엔 국제상사법위원회

유엔 국제상거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law 이하 UNCITRAL)는 국경간 전자상거래가 활성화되고 있는 상황에서 전통적 사법체계로 대응하는 것은 실효성이 떨어진다는 지적에 따라 국경간 전자상거래를 활성화하고 거래의 안전을 위해 신속하고 집행력 있는 새로운 분쟁해결 기준을 2011년 3월 현재 준비하고 있다. UNCITRAL는 B2B 및 B2C를 포함한 모든 국경 간 전자상거래를 담당할 실무작업반이 구성하고, 향후 이와 관련한 법적 기준마련이 필요하다는 데 합의하고 2010년, ODR을 담당할 실무작업반 III을 설립하고 연 2회 실무작업반 회의를 개최하고 있는데 ODR 실무작업반은 총 대한민국, 러시아, 우간다 등 60개국의 대표로 구성되어 있다(A/CN.9/WG.III/WP.105).

지금까지(2011.3) 합의된 내용을 정리하면 다음과 같다. 목적을 국경간 B2B 및 B2C전자상거래에 적용가능한 일반적 규칙을 제정하는 것이고, 원칙은 ‘신속하고 저렴한 분쟁해결절차를 마련’하는 것으로 기존의 분쟁해결기법과 차별성을 두는 것이다. 주요 결정내용은 ODR 절차 중, “중재”단계에 뉴욕협약(외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 UN협약, United Nation Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Award)을 적용해 중재결과를 강제집행 가능하다는 데 합의했다. 중립인의 선정과 관련하여, 양 당사자의 이의가 없는 한 ODR제공자(provider)가 선정하도록 하고 있으며, 분쟁의 양 당사자는 선정결과에 이의를 제기할 수 있다. 이외에 분쟁 당사자간 의사소통의 전달 및 그 내용의 저장, 확인 등에 관해 규정하고 절차의 개시에 대해서도 신청자는 신청양식에 따라 ODR제공자(provider)에게 신청서를 제출하고, 모든 관련 문서, 증거 및 관련 참고사항을 함께 제출하도록 하고 있다. 협상 수락 의사 확인 및 협상 절차에 관해 규정을

두고 있는데, 응답자(respondent)는 신청자가 제안한 해결방법 중 하나에 동의한 경우, ODR 절차는 종료되고, 분쟁 당사자 중 어느 한 쪽이 상대방이 제시한 해결안을 거부한 경우, 분쟁의 양 당사자 중 한쪽의 요청에 의해 조력(facilitated settlement)단계를 진행할 수 있다. 조정인의 선정은 조정인의 인력풀, 조정인의 임명 사실의 고지, 조정인의 의무, 교체, 선정 기준, 선정결과에 대한 이의제기, 중립인의 숫자에 관해 규정한다(문서번호,A/CN.9/WG.III/WP.107).

3. 외국 ODR 운영 사례

실제로 주요 국가에서 운영되고 있는 ODR의 유형은 몇 가지로 분류할 수 있다. 도메인주소분쟁조정, 미국의 사이버배심제도, 호주의 ABIO, 미국의 BBBOnline 그리고 사기업에서 운영하는 SquareTrade.com이 그것이다.

1998년 미국은 도메인 이름체계를 관리하기 위해 인터넷주소관리기구(ICANN : the internet Corporation for Assigned Names and Numbers)를 인가하고 ICANN이 처음으로 한 것은 도메인이름 분쟁을 해결할 절차와 규율을 확립할 도메인이름분쟁해결정책(UDRP : the Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy)을 만들었다(G. Elizabeth, 2000). 도메인 분쟁해결정책은 재판이나 중재가 아니어서 법원의 구속력이나 집행력을 갖게 할 수 없다. 다만, 조정인은 패널로 언급되며 도메인이름분쟁해결정책의 패널들은 도메인이름 등록시 계약에 동의함으로써 권한을 부여받는다. 따라서 패널들은 정통의 권한은 없지만 효율적이다. 그러나 이에 대한 논란이 없는 것은 아니다(M. Milton, 2002).

미국의 사이버 배심제도를 들 수 있다. 사이버배심(김도훈, 2007)은 ODR의 하나로 미국의 경우 iCourthouse(www.iCourthouse.com), Legal Vote(www.legalvote.com), Virtual Jury(www.virtualjury.com)등이 대표적인 사이트로 든다. 사이버배심의 대상은 사인간의 발생한 분쟁이며

법원에 소를 제기하여 해결하는 것이 비합리적인 분쟁 모두를 대상으로 한다. 이와 같은 사이버 배심은 분쟁해결 서비스를 제공 받을 수 있고 자신의 분쟁에 대해 일반 대중에게 그 의견을 묻고자 하는 분쟁 당사자들은 자신들의 분쟁이 해결되지 않더라도 자신의 심정을 공개적으로 토로할 수 있는 기회를 제공받게 된다는 점에서 또 얻어진 결과를 토대로 소제기 여부를 결정할 수 도 있다.

호주의 ABIO(The Australian Banking Industry Ombudsman Scheme)는 소비자와 금융서비스제공자간의 분쟁을 해결해 주는 독립적인 분쟁해결서비스이다(김선광, 2006). ABIO의 목표는 법적인 측면을 포함한 양질의 은행실무 제공 및 독립적이고 신속하고 공정한 분쟁해결책을 제시해 주는 것이다. 분쟁해결은 보상체계의 제공, 원만한 해결의 유도를 위한 조사, 협상 조정 등의 방법을 통해 이루어진다([www. financial-ombudsman.org.au](http://www.financial-ombudsman.org.au)). ABIO는 주로 전자상거래 및 온라인 banking과 관련하여 야기되는 불만내용을 취급하고 있다. 그러나 국제분쟁해결기능은 수행하지 못하고 있다.

소비자피해와 관련한 대표적인 ODR은 미국의 BBBOnline([www. bbbonline.org](http://www.bbbonline.org))를 들 수 있다. BBBOnline은 CBBB(Council of Better Business Bureau)소속의 기구이다. CBBB는 중앙회 조직 약 120여명 중 약 60여명이 분쟁조정 관련 부서(Dispute Resolution Division) 및 관련 업무를 수행하고 있으며 소비자분쟁조정이 CBBB 주요 업무이다. BBBOnline은 미국내에서 주로 온라인상에서 발생하는 소비자관련 분쟁을 해결하기 위해 온라인서비스를 개발했다. BBBOnline은 전자상거래 업체에 대한 신뢰도를 조사하여 일정기준에 도달하면 자사의 로고를 게재하도록 허용해 주는 인증마크를 부여하여 소비자들이 믿고 거래할 수 있도록 하고 신뢰성을 높이고 있다. 만일 자사 로고를 게재한 회원사와 그들의 고객간 분쟁이 발생하면 분쟁해결서비스까지 대행해주고 있다(강성모 외, 2008).

<표 2> ODR 활용 형태

대상	사이트	기능	운영자	재원 또는 비용	구속력	공개여부	적용
도메인	ICANN	중재	비영리 단체	사건별 비용부담	없음	결과 공개	국제
모든 대상	iCourthouse. com 등	사이버 배심	영리단체	요금	없음	-	국내
전자상거래 및 온라인 뱅킹	financial-- ombudsman. org.au	조정	은행	-	없음	-	국내
소비자거래	BBBOnline	조정	비영리 단체	기업부담금, 소비자무료	구속력 없으나 인증프로 그램 사용정지	일부 공개	국내
전자상거래	SquareTrade .com	자동화 협상, 조정	민간기업	기업부담, 소비자부담	인증프로 그램, 회원사 구속	비공개	국제

온라인 경매사이트인 ‘eBay’를 살펴보면, ‘eBay’는 매일 1,200만건 이상의 물품이 게시되고 6,100만명이상이 접속하는 온라인 경매사이트이다. 거래에서 발생한 분쟁과 관련하여 ‘eBay’는 그 자신이 거래 당사자가 아니고 판매자와 구매자사이에서 발생하는 분쟁에 책임이 없다는 태도를 취하고 있다. 그러나 잠재구매자와 온라인사에서 신뢰를 느낄 수 있도록 하는 시스템이 필요했고, 이 시스템은 구매를 촉진시킬 것이 분명했다. ‘eBay’는 당사자의 일방이 거래 후에 거래에 관한 평가를 게재할 수 있는 피드백 시스템을 만들어 1999년에 분쟁 해결절차를 갖는 것이 신뢰를 향상시킬 수 있다는 생각을 하게 되었다(이원재, 2004).

‘eBay’는 중재보다는 승자와 패자의 구분이 없고 당사자들의 의견을 합치해 나가는 조정절차가 자사에 더욱 적합한 분쟁해결모델이라고 생각했고 이에 따라 SquareTrade.com을 분쟁해결 서비스 제공자로 선택했다.

4. 논의와 운영상 한계

선행연구에서는 다양한 분석과 제안을 하고 있다. ODR에 관한 논의는 현재 운영되고 있는 제도나 규범, 절차상 또는 형식상 책임 그리고 그것이 국가에 절용될 때의 문제점을 지적하고 각 개선방안이나 발전방안을 제안한다. 그러나 기존의 선행연구는 많은 수가 법·제도적인 안전장치의 제안이나 예상되는 문제점에 대한 법적 해석, 기술적, 시스템적인 대안에 중점을 두고 있다. 따라서 현재 발생하여 보상받지 못하고 있는 소비자피해의 예방이나 해결을 위한 구체적인 대안은 찾기가 어렵다. 따라서 국제적인 ODR 정책추진의 시급성이나 필요성 등 현장감을 느끼기에는 충분하지 못했다. 또 연구의 범위나 대상이 국내 또는 국제적인 전자상거래를 주로 대상으로 하고 있어 국제거래로 인한 ODR에 관한 제안이 제한적이다. 선행연구들에서는 실제 국제소비자피해가 전자상거래 외 직접 방문이나 국제중개사업자에 의한 피해가 적지 않다는 점을 간과하고 있다. 즉, 소비자피해보상 차원에서 대안제시에 누가, 어떻게, 무엇을 해야 하는가에 대한 구체안으로는 일정한 한계가 있다.

또한 국제기구에 의한 권고는 OECD 소비자정책위원회에서 각종 가이드라인 제정, 실무작업반(Working Group)운영과 워크숍 개최 등의 활동 및 논의를 계속하고 있으나, 시장에서는 실질적으로 소비자가 피해를 보상받는 일은 논의만큼 성과를 이루지 못하고 있는 것이 사실이다. OECD는 과거 Pilot project에서는 직접 소비자문제를 해결해주었으나, 현재는 소비자가 직접 ADR 기관과 연계하여 문제를 해결

하는 것으로 바뀌었다. ICPEN의 경우 우리나라의 제안과 국제적인 협조 및 공조에도 불구하고 각국의 국제적인 소비자피해의 심각성 정도, 문화의 차이, 법규 및 행정적인 차이로 인해 실질적인 소비자피해 보상은 성과를 내지 못하고 있는 실정이다. 미주기구(OAS)의 모델법도 제안상태 중 일뿐 이것이 아직 시행되지는 못하고 있다(Hugh Stevenson, 2010). 국제기구의 제안이나 권고안은 대부분 집행력이 있거나 국가에 대해 구속력을 가지지 못한다. 그렇기 때문에 한 국가가 그 제도가 필요하다고 인식한다고 하더라도 상대국가가 필요를 인식하지 못하거나 국익에 도움이 되지 않는다고 판단하면 쉽게 제도화되기 어렵다.

일부 외국 ODR의 사례를 보면, 주로 자국 내에서 활용되고 있는 제도이거나 국경을 넘은 온라인 소비자분쟁조정만 해당 기업의 필요에 의해 운영되고 있는 수준에 불과하다.

위와 같은 방안제시가 여러 가지 이유로 정책에 반영되지 못하고 있다. 그러나 시장에서 발생하는 소비자피해의 규모나 특징을 살펴봄으로써 정책적인 대안이 필요함을 인식할 수 있다.

III. 국제 소비자피해의 특징과 문제점

국제 ODR제도의 유효성을 주장하더라도 실제 소비자피해가 발생하지 않거나 해당 판매자나 사업자가 그 피해에 대해 적극 보상을 해주면 이와 같은 제도가 굳이 필요 없게 된다. 실제 시장에서 소비자피해가 어느 정도 발생하고 있고, 얼마나 보상이 이루어지고 있는지 피해의 심각성을 살펴봄으로써 해결해야 한다는 당위성을 인식하게 될 것이다.

이하에서는 한국소비자원이 지난 6년간 접수 처리한 내용분석을 중심으로 현황과 문제점을 살펴본다. 한국소비자원은 소비자가 국제거

래로 발생한 소비자불만이나 피해를 접수하여 처리하는 대표적인 기구이기 때문이다.

1. 분석 대상 및 범위

한국소비자원은 홈페이지 “국제피해구제(www.kca.go.kr/index.jsp)”를 통해 사이트의 접속이나 방문 또는 전화를 통해 접수되는 국제 소비자분쟁 사건에 대한 상담 업무를 수행하고 있다. 상담서비스 후에도 분쟁이 해결되지 않을 때에는 피해구제로 접수한다. 그 대상은 국내 거주 외국인 소비자와 한국 사업자, 한국 소비자와 해외소재 사이트, 한국 소비자와 해외 소재 한글사이트 운영 사업자 사이의 분쟁, 해외 여행 중 구입한 물품, 대한민국 소비자와 대한민국 여행사업자 사이의 분쟁을 대상으로 한다.

국제 소비자분쟁 범주에 해당되는 사건 중 한국소비자원에서 피해구제 또는 분쟁조정으로 처리한 사건을 대상으로 했고, 이는 ‘소비넷 시스템’상에 ‘국제’로 분류된 건을 대상으로 했다.

해외구매대행사를 통해 주문한 제품의 미배송 및 하자 관련 분쟁은 계약 당사자 측면에서 국내 거래로 볼 수도 있으나 대행사는 성격이 수입업자라기보다 외국 사이트에 있는 상품을 소비자가 선택하고 이를 대행하는 기능에 중심이 있다고 보아 국제 소비자분쟁에 포함하였다. 반면, 수입제품 관련 분쟁은 광의의 국제 소비자분쟁에 해당될 수도 있으나 소비자는 수입업자를 상대로 불만이나 피해보상을 요구할 수 있기 때문에 분석 대상에서 제외했다.

전체 조사대상은 2005년부터 2010년까지로 하되 내용분석은 2010년 접수분 812건을 대상으로 했다.

2. 국제 소비자거래피해의 특징

(1) 소비자피해는 구매대행사ایت 이용이 가장 많아

한국소비자원의 국제 소비자분쟁 추세는, 매년 증가하고 있음을 확인할 수 있다. 2010년의 경우 한국소비자원에 접수된 국제 소비자분쟁 건수는 총 812건으로 2009년 대비 46.0% 증가했다<표 3>.

<표 3> 국제 소비자피해 접수현황

(단위 : 건)

구분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010
건수	87	136	507	509	556	812
전년대비 증가율		56%	273%	0.3%	9.2%	46.0%

* 자료: 한국소비자원 소비넷(2010년은 1372 소비자상담센터 출범으로 민간 소비자단체 상담 건수가 포함됨에 따라 증가한 것으로 추정됨)

2010년 소비자피해량을 조사한 결과 국제 소비자분쟁 812건의 소비자 유형을 살펴보면, 는 해외 구매대행 거래 495건, 한국인의 해외 현지 직접구매 226건, 전자상거래 66건, 기타 25건으로 나타났다.

선행연구에서는 전자상거래를 통한 피해보상 방법에 대한 논의와 해결방안에 대해 논의하고 있으나, 실제 피해는 해외구매대행거래로 인한 피해가 가장 많고 다음은 현지 방문으로 인한 피해가 많은 것으로 나타났다.

(2) 미국과 거래, 신변용품에 관한 소비자피해 많아

2009년 피해로 접수된 556건 중 사업자 소재국이 확인된 국제 소비자분쟁 498건에 대하여 국가별로는 미국이 180건(36.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 중국(홍콩) 101건(20.3%), 호주 56건(11.2%), 태국 41건

(8.2%)순으로 나타났다. 지역별로 보면 중국 및 필리핀 등 아시아 국가가 2184건(43.8%)으로 절반 가까이를 차지하고 있다<표 4>.

<표 4> 국제 소비자분쟁 국가별 현황

(단위 : 건)

국 가 명		건수
아메리카 (183건, 36.7%)	미국	180
	캐나다	3
아시아 (218건, 43.8%)	중국(홍콩)	101
	태국	41
	일본	27
	필리핀	22
	베트남	16
	캄보디아/인니/싱가폴(각3)	9
	말레이 및 몰디브	2
오세아니아 (69건, 12.3%)	호주	56
	뉴질랜드	13
유럽 (28건, 5.6%)	영국	12
	프랑스	6
	독일	5
	스위스	2
	덴마크, 이태리	3
계	-	498

* 자료: 한국소비자원 소비넷

단일 국가로는 미국이 전자상거래를 통해 구입한 소비자불만이 많은 반면, 아시아 및 호주는 해외여행 중 구입한 물품 관련 분쟁이 상대적으로 많은 것으로 분석되었다.

국제 소비자분쟁 812건을 품목별로 살펴보면, 의류·신발류가 295건(36.3%)으로 가장 많았고 가방·신변용품이 160건(19.7%), 건강보조식품 143건(17.6%) 순으로 나타났다<표 5>.

<표 5> 국제 소비자분쟁 품목별 현황

(단위 : 건)

품 목	건수	비율(%)
의류·신발류	295	36.3
가방류·신변용품	160	19.7
건강보조식품	143	17.6
가사용품	55	6.8
가전제품	23	2.8
운송서비스	22	2.7
취미용품	14	1.7
한약,의약품	12	1.5
화장품	12	1.5
숙박	11	1.4
도서/음반	8	1.0
완구류	3	0.2
기타	33	4.1
계	812	100.0

* 자료: 한국소비자원 소비넷

(3) 피해규모는 소액

국제 소비자분쟁 사건 중에서 거래금액이 확인된 426건을 분석한 결과, 50만 원이하가 284건으로 전체의 66.6%를 차지하였고, 100만 원

이상 고액 거래도 84건(19.8%)으로 나타났다<표 6>. 결제방법이 확인된 156건 중에서 신용카드 결제가 104건(67%)이었고 현금지급이 52건(33%)으로 나타났다.

국제 소비자분쟁으로 접수된 사건 중 소비자 피해유형을 살펴보면, 제품배송지연 또는 품질 불만에 따른 ‘계약해제’를 요구하는 경우가 316건(38.9%)으로 가장 많았고, 다음 계약내용의 신속한 ‘이행’이 123건(16.1%), 품질불만 103건(12.7%), 가격·요금관련 불만 61건(7.5%)의 순으로 나타났다.

<표 6 > 국제 소비자분쟁 금액별 현황

(단위 : 건(%))

건 수	결제 금액	건 수
50만원 미만 (284건, 66.6%)	25만원 미만	228(53.5)
	25만원 이상 50만원 미만	56(13.1%)
50만원 이상 100만원 미만 (58건, 13.6%)	50만원 이상 100만원 미만	58(13.6%)
100만원 이상 (84건, 19.8%)	100만원 이상 300만원 미만	35(8.2%)
	200만원 이상 300만원 미만	19(4.5%)
	300만원 이상	30(7.1%)
계		426(100.0%)

* 자료: 한국소비자원 소비넷

(4) 대부분 보상받지 못함

처리결과로는 ‘기타 정보제공’ 279건(34.4%)으로 가장 많았다. 다음으로 ‘분쟁해결기준 설명’ 124건(15.6%), ‘법제도 설명’이 114건(14.0%), ‘피해구제절차 안내’ 95건(11.7%), ‘타기관 알선’ 82건(10.1%), ‘피해구제’ 38건(4.7%)의 순으로 나타났다<표 7>. 국제 소비자분쟁에 대한 ‘기타 정보제공’, 분쟁해결기준설명 및 ‘법제도 설명’이 많은 것은 해

외 사업자의 배상책임 여부 또는 피해구제 가능성 여부 등에 대한 안내가 많았기 때문이고, ‘피해구제 절차안내’는 해외여행 중 구입한 고가의 물품 관련 분쟁에 대하여 가이드의 부당한 개입 등이 인정되는 경우 국내 여행업자를 상대로 하는 피해구제 안내가 많았다. 기타 국제 전자상거래 물품 미배송 등의 피해에 대해서는 국내 신용카드사에서 제공하는 ‘소비자보호제도(Charge back)’ 이용 안내 등이 이다.

이와 같은 통계에서도 보듯이 소비자가 실제로 보상을 받을 수 있도록 직접 도움을 준 경우(피해구제로 접수하여 처리한 사례)는 38건에 불과하다. 피해구제로 접수된 38건의 처리내용을 세부적으로 보면, 환급을 받은 것은 12건으로 가장 많았고, 다음 계약이행 10건, 처리불능 7건 순이다. 즉 실제 보상을 받은 사례는 22건이다. 이는 총 접수건의 2.7%이다.

보상을 받을 수 있도록 합의를 유도한 것은 해외여행소비자는 국내 알선여행사를 통해 그리고 해외 구매대행사와의 합의를 유도함으로써 보상이 이루어진 것이다. 처리담당자가 해당국가의 사업자와 연락을 취해 원만하게 합의가 된 것은 극소수에 불과하다. 따라서 국제 소비자피해에 대해 실질적인 보상은 이루어지고 있다고 말하기 어렵다.

<표 7> 국제 소비자분쟁 사건 처리결과 현황

(단위 : 건)

구분	건수	구분	건수
기타 정보제공	279	피해구제	38
분쟁해결 기준설명	124	시장 정보제공	17
법제도 설명	114	사업자 자율상담	12
피해구제 절차안내	95	상품 정보제공	11
타기관 알선	82	기타	40
계		812	

* 자료: 한국소비자원 소비넷

3) 소비자피해의 문제점

국제 소비자분쟁의 문제점으로 들 수 있는 것은 소비자가 손쉽게 불만을 표출하거나 교환이나 환불을 요구할 수 없다는 점이다.

우선 소관 적용법규의 차이이다. 국내 소비자피해의 경우 국내 소비자관련 법 규정을 들어 보상을 요구할 수 있으나, 상대국은 우리나라와 법 규정이 다르고 소비자보상에 관한 문화적 차이를 무시할 수 없다. 다음은 거리적 차이로 분쟁대상자인 소비자와 사업자가 대면하고 대화를 하기 어렵다는 문제가 있다. 그리고 언어가 다르고 시간적인 차이는 소비자가 거래에서 입은 작은 피해(많은 수가 50만원 이하)에 대해 보상을 요구하고 보상을 받는 것이 용이하지 않음을 알 수 있다. 만약 이것이 분쟁화 되어 국제적인 소송을 하는 것은 그 비용과 노력을 고려하면 한 두 번 불만을 터뜨리거나 그냥 포기하는 경우가 대부분이라고 봐도 무리가 없을 것이다. 그렇기 때문에 소비자가 직접 외국의 사업자를 상대로 보상을 요구하거나 불만을 표현하기는 쉽지 않다. 그래서 소비자원과 같은 소비자보호기관을 이용하게 된다. 그러나 보상실적에서도 나타나듯이 한국소비자원도 매우 제한적인 실적 밖에 달성하지 못하고 있다.

한국소비자원에 접수된 812건 처리결과, 간단한 절차안내가 가장 많았고, 정보제공, 법제도 설명의 순으로 나타났다. 그리고 소비자에게 실질적으로 도움이 되는 피해구제로 처리한 사건은 4.7%에 불과하다. 그것도 처리내용을 분석해 보면, 정보제공과 상담 등이 9건, 처리불능 7건을 제외한 나머지 22건(2.7%)만이 배상을 받거나 계약해제가 이루어진 것이다. 한국소비자원도 기대만큼 국제거래로 인한 소비자피해에 대해 적절하게 대응을 하고 있다고 평가할 수는 없는 실정이다.

이것은 한국소비자원이 소비자가 입은 피해와 이에 대한 보상을 요구하는 내용을 상대국가의 사업자에게 전화를 하거나 문서를 보내도

해당 사업자와의 연락에 제대로 되지 않거나, 연결이 되더라도 해당 사업자는 이를 무시하거나 또는 해당 국가의 법 규정을 들어 보상을 거부하고 있기 때문이다.

IV. ODR 추진방안

국경을 넘은 거래로 인한 소비자불만이나 피해에 대해 사법적 구제보다 사업자와 소비자간 우선 해결하는 것이 바람직하다. 소비자와 사업자는 시간과 노력의 허비를 줄일 수 있기 때문이다. 소비자가 피해를 당하면 적절한 보상을 받을 수 있도록 제도적인 장치가 구비되어야 하는 것이 거래 관행상 당연하고 가능하면 이를 손쉽게 이용할 수 있어야 한다. 거래의 특성(국경을 넘는 거래, 소액거래, 소비자가 구제활동을 하기가 쉽지 않은 점)을 고려할 때 국제적인 소비자피해 보상을 위한 ODR은 개인이나 민간기구에서 주관하기 보다는 정부나 국가기구에서 일정부분 관여하는 것이 실효성이 있을 것으로 본다. 이와 같은 관점에서 거래 당사자간 해결이 곤란한 국경을 넘는 소비자거래에서 제3자나 정부기관을 이용하는 ODR을 중심으로 제3장에서 나타난 국제 소비자피해구제(보상)과정에서 나타난 문제점 중 상대국가의 사업자와 연결의 어려움, 해당국가의 법규 및 관행의 차이 등으로 해결되지 않는 점에 착안하여 몇 가지 제안을 하고자 한다.

기본적으로 소비자가 소재한 정부기구와 사업자가 소재한 정부기구가 소비자와 사업자를 대행하여 사이버상에서 분쟁조정을 진행하게 된다. 즉 소비자불만과 피해를 소비자 쪽 정부기구가 접수하여 사업자 쪽 정부기구에 통보하면 사업자 쪽 정부기구는 해당 사업자에게 이와 같은 사실을 통보하고 적절한 보상을 할 것을 권고함으로써 소비자가 입은 피해에 대해 합당한 보상이 이루어지도록 하는 것이다.

<그림 1> 국제거래에 의한 ODR에 관한 모형



1. 국가간 공감대 형성

(1) 국가간 해결방안 모색

국제기구에서는 가이드라인을 제공할 뿐 구체적인 국가간 피해구제나 분쟁조정방안을 제기하거나 가이드라인 자체가 구속력이 없기 때문에 그 실천은 양 당사국가간 협약을 통해 해결방안을 모색하도록 한다.

국제소비자분쟁은 표시·광고 행위, 거래의 공정성, 대금결제, 수입식품 및 공산품의 안전성 문제 등 다양한 분야에서 발생 가능하므로 이에 대해 국내에서 정부부처 간 상호협력도 충분히 이루어져야 할 것이다. 그리고 무엇보다 국가간 협력체계 및 공조의 노력이 선행되어야 한다.

주요국에서는 21세기에 들어서면서부터 소비자정책 추진기관 및 소비자보호 집행기관들끼리 ‘소비자보호 국제협력협정’을 체결하여 양자 혹은 다자간 협력을 강화하고 있다. 자유무역협정(FTA)²¹⁾의 체결 등

21) 한미 FTA 제 155조에는 재판관할과 준거법을 규정하고 있는데, 사업자와 소비자 보호기관은 소비자에게 부당한 비용이나 부담을 주지 않고, 공정하고 신속하게 소비자의 불만에 대응하고 효과적이며 투명한 내부절차를 마련하고 분쟁을 해결함에 적극 지원해야 하고 이와 같은 점을 이해함에 있어 사업자, 소비자보호기관 및 정부는 정보기술을 혁신적으로 이용함으로써 소비자에게 선택의 자유를 확대하도록

세계 경제의 지역블록화가 적극 확산될 전망에서 보면 앞으로 소비자 보호 분야에 있어서 국가간 직접 협력의 추세는 더욱 강화될 것이다. 국가간 직접 협력은 정보 공유 등 사전적 협력수단으로서 앞으로 그 중요성이 더욱 강조될 것이므로 우리나라도 실질적이고 구체적인 소비자보호를 위한 국제협력협정의 체결에 적극 나서야 할 것이다. 국가간 협정이나 협력을 통해 국제소비자분쟁처리의 기본원칙, 국제소비자분쟁처리의 방법 및 절차 등에 대하여 규정하고 사업자의 피해보상방식과 개인정보보호 등에 대해 장치를 마련하여야 한다.

국제소비자분쟁처리에 대한 청구는 소비자가 강요되지 않은 상태에서 자율적 의사에 따라야 할 것이다. 분쟁처리기구들은 업무처리규정에 따라 정해진 소비자 분쟁처리절차를 활용하고 이를 따르도록 한다. 국내 소비자와 외국 사업자의 분쟁에 대해서는 우리나라와 외국간의 상호호혜적인 협약을 맺은 경우 이를 우선 적용하고 보편적으로 활용되는 국제기준이 있으면 이를 따를 수 있다. 국내 소비자와 외국 사업자 간의 분쟁에 대해서는 사업자가 그 법률에 따라 영업하는 국가 또는 제3의 분쟁해결기구를 통한 분쟁해결을 도모할 수 있다.

여러 나라와 동시에 ODR을 추진하는 것이 현실적으로 어려움이 있고, 소비자가 피해를 겪는 상대국이 미국과 중국이 많음을 고려하여 먼저 미국과 중국²²⁾을 대상으로 ODR을 추진한 후 점차 확대하는 것이 대안이다.

(2) 자국 및 국가간 시스템 구축

자국내 국제소비자피해 및 분쟁조정처리 시스템을 구축하고 국가 상호간에 피해구제 및 분쟁조정을 추진하기 위한 메일링, 화상시스템 등 On-line 시스템 구축하는 것이다. 국제소비자분쟁을 처리하는 기구

하고 있다(서민교, 2008).

22) 중국의 경우 2008년 전자상거래시장의 거래규모는 1,281.8억 위안(한화 약 24조 원)으로 전년대비 128.5%증가하였다(이림, 나종연, 2009).

에서는 ODR을 국제적으로 추진하기 위한 시스템상 기술적인 문제와 소비자가 쉽게 분쟁해결 절차에 참여할 수 있는 프로그램을 제공해야 한다(임천혁·박남규, 2007). 또 외국의 대부분 ODR서비스 기관들은 영어만으로 분쟁해결절차를 진행 하고 있는데 장기적으로는 한글로도 호환이 되어 청구할 수 있도록 언어지원시스템을 개발하여야 할 것이고 우선은 소비자를 대행하여 의사소통이 이루어 질수 있도록 지원하여야 할 것이다. 한국이 참여하고 있는 Econsumer.gov와 같은 시스템상 운영방안이 참고가 될 만하다. 개인의 신상정보와 사업자의 영업의 비밀을 보장하기 위한 보안문제에 대한 조치가 요구되고 장기적으로는 당사자확인을 위한 화상회의시스템 등을 도입하여야 할 것이다.

2. 분쟁의 당사자·조정자 및 처리

(1) 분쟁의 당사자와 조정자

국제소비자피해의 분쟁의 당사자는 판매한 사업자와 소비자이다. 또 판매한 정부기구와 구매한 정부기구가 조정자가 된다. 이는 소비자피해를 당한 소비자 자신이 보상을 요구하기 어렵기 때문에 정부기구가 소비자를 대신하여 판매국가의 정부기구에 보상의 지원을 요청하는 것이다. 따라서 판매국 정부기구는 판매자를 대행하고 구매국의 정부기구는 소비자를 대행하여 조정을 하게하는 모델이다.

일반적으로 ODR 관련 프로그램들은 법에 근거한 강제력이 없다(김선광, 2007). 이와 같은 한계를 극복하기 위해서 국가에서 운영하는 소비자보호기관이 ODR에 참여하도록 한다. 물론 국가에서 운영하는 기구가 조정이나 중재를 한다고 하여 실효성이 보장되는 것은 아니다. 하지만 소비자와 사업자가 일정한 합의를 했음에도 사업자가 이를 이행하지 않는 경우 해당 사업자를 시장에 공개하는 방안도 추진할 수 있을 것이다. 따라서 사업자의 입장에서는 시장에서의 신뢰성

의 확보문제와 연결되기 때문에 약속한 내용에 대해서는 이행할 것이고, 소비자가 추가 피해를 보는 일이 발생하지 않을 것이다. 또 소비자피해를 만성적으로 유발하는 사업자에 대한 정보공개로 통해 사업자의 보다 적극적인 소비자위주의 경영을 유도하게 될 것이다. 반면, 개인이나 민간단체가 운영하는 ODR에서 개별사업자가 약속한 합의내용을 이행하지 않는다고 하여 이와 같은 내용을 시장에 공개하는 것은 쉽지 않을 것이다. 따라서 국제 소비자피해와 관련한 ODR의 운영은 국가가 관장하는 소비자보호기구에서 운영하는 것이 실효성이 보장될 것이다.

그리고 각 국내에서 대행기구가 필요한데, 이것이 국제소비자피해구제를 위하여 특화된 분쟁처리기구이다(이종인, 2005). 이를 위해 새로운 기구 설치에 따른 비용과 절차의 중복 등을 피하기 위하여 기존의 소비자피해구제기구로써 이미 지위를 확립한 단체 기관, 분쟁조정위원회 등을 활용하는 것이 그동안의 노-하우의 활용이나 경제적인 측면에서 적절할 것으로 본다. 국가별로 국제 소비자피해 또는 불만을 처리할 전담기구를 지정하는데 예를 들면 한국은 한국소비자원, 공정거래위원회 등, 미국은 FTC, 또는 BBB(Better Business Bureau), 일본은 소비자청과 국민생활센터를 들 수 있다.

(2) 소비자피해의 접수 및 처리

원칙적으로 소비자가 소재한 국가에서 불만 및 피해내용을 접수하고 소비자가 주장하는 사실을 확인하여 사업자소재 담당기관에 통보한다. 소비자 소재국 분쟁조정기구는 소비자의 주장과 요구수준을 청취하고 조정안을 내도록 한다. 그리고 사업자 소재국 분쟁조정기구는 소비자의 주장을 청취하고 사업자의 주장을 듣고 사업자의 일리 있는 주장에 대해서는 소비자 소재국 소비자분쟁조정기구에 통보하여 조정의 합의에 이르도록 한다. 즉 각국 소비자분쟁처리기구(ODR기구)는

소비자의 불만이나 피해를 접수하고 상대국과의 분쟁에 대한 검토를 거쳐 적절한 보상을 요청하며, 상대국에 소비자분쟁처리기구에서는 동 사안을 검토한 후 사업자에게 통보하여 합의를 유도하고 합의내용이 이행될 수 있도록 한다. 이러한 과정은 이메일이나 영상시스템을 이용해 운영한다.

3. 국제 ODR운영에 관한 기본원칙

(1) 소비자의 비용부담 문제

소비자는 비용의 부담 없이 ODR서비스를 이용할 수 있도록 서비스 이용은 무료를 원칙으로 하고, 특별한 비용이 유발되는 경우에만 예외적으로 일정비용을 부담하도록 한다. 국제적인 선례를 보면, GBDe “ADR가이드라인”, OECD “전자상거래가이드라인” 그리고 OAS의 가이드라인에서 ODR서비스는 소비자에게 과도한 비용이나 부담을 하지 않고 무료 혹은 저비용으로 소비자에게 제공되어야 함을 권고하고 있다. 현실적으로 소비자거래 규모가 대부분 50만원 이하 소액거래임을 고려할 때 무료로 지원하는 것이 합당하다. 그러나 일부 분쟁조정처리기구는 조정비용을 소비자에게 부담시키는 경우도 있으며, 소비자 불만을 처리하는 과정에서 시험이나 해외 배송 등 상당한 비용이 요구되는 경우가 있음을 감안할 필요가 있다(김현주, 2005). 그러므로 분쟁처리에 소요되는 비용은 무료 또는 저렴한 비용을 원칙으로 하되, 사업자나 소비자의 귀책사유로 분쟁처리에 일정 비용이 요구될 경우 실비를 청구할 수 있다고 해야 할 것이다.

(2) 소비자피해보상 기준의 적용

첫째, 피해 또는 보상수준은 소비자의 요구와 사업자의 과실을 참고 하되 소비자와 사업자간의 약정한 약관이나 계약서를 먼저 적용한다. 계약의 원칙상 당사자간 자유롭게 완성된 계약내용이 가장 우선 적용

되어야 하기 때문이다. 이것이 적정하지 않으면 둘째, 국제적인 가이드라인 또는 인정되는 법규를 준용한다. 셋째, 합리적인 수준에서 보상요구(권고)수준을 정하여 상대국에 요청하도록 한다.

(3) 사업자의 자발적인 참여 유도

국제거래에 대해 자발적인 피해보상을 하기 위한 상담 및 처리시스템을 설치하도록 유도하고, 국제 ODR에 적극 동참하도록 유도한다. 외국인 소비자와 국내 사업자와의 거래에서 발생한 분쟁에 대해서는 사업자가 우리나라 법의 적용을 받음으로써 그 처리하는 데 어려움이 덜하겠지만 글로벌 경제시대에 사업자의 자율적인 소비자피해보상 노력이 적극 요구된다.

이에 따라 사업자에게 국제소비자분쟁으로 인한 소비자피해를 신속하게 보상처리하기 위한 고객만족 차원의 불만상담기구의 설치 운영에 적극 노력할 것과 피해보상처리 업무의 추진에 필요한 자료 및 정보 제공 요청에 적극 협력하도록 한다.

(4) 기타 세부절차

우선, ODR과 관련하여 자국내 기준을 마련해야 한다. 즉 국제소비자분쟁의 범위, 분쟁처리기관의 역할 규정 등 기준을 마련할 필요가 있다. 이 기준은 국제기구의 가이드라인을 일반원칙으로 수용하고 구속력이 있는 통일법이나 협약은 아니더라도 국내법이나 국제법규의 해석 근거 또는 지침으로써 각국의 ODR기관이 이를 유연하게 적용할 수 있는 내용이 바람직하다.

먼저, 소비자와 사업자의 범위 등에 대해 정할 필요가 있다. 소비자나 사업자의 범위가 각 국가마다 조금씩 차이가 있기 때문에 국가간 논란이 되지 않는 수준인 공통범위를 소비자와 사업자의 범위로 정할 필요가 있다. 소비자의 경우 한국에서는 축산업을 포함한 농업, 어업

활동을 위하여 물품을 사용하는 자도 소비자에 포함시키고 있는 반면, 외국의 경우는 대체로 생산활동에 사용하는 경우 소비자에 포함시키지 않고 있어(김성천, 2004) 문제가 될 수 있기 때문이다. 사업자의 범위도 같다.

그 외에 처리기간, 처리방법 등은 국가간 협약을 통해 정해야 할 것이다. 또 언어문제, 보안문제 등 구체적인 실천적인 방안 마련이 필요하다.

V. 결 론

외국과의 거래에서 발생하는 실제 피해내용을 조사한 결과, Online을 통한 피해도 있지만 구매대행을 통한 거래나 외국을 방문하여 거래를 하는 경우의 피해가 오히려 더 많았다. 일반적으로 제품에 결함이 있는 경우 환불의 필요성에 대한 인식이 높고, 환불지식이 높은 경우 환불요청을 성공적으로 받아들이고 있다(허경옥, 2003). 그러나 국제거래에서 발생한 문제에 대해 소비자가 불만을 표시하거나 보상을 요구하는 것은 쉽지 않다. 거리상으로 멀리 있는 것은 그렇다 하더라도 언어나 상거래의 문화적인 차이는 극복하기 어렵기 때문이다. 이와 같은 문제가 해결되지 않고서는 국경을 넘은 거래가 활성화되기는 요원하다.

실제 국제사회는 분쟁해결을 위해 특정법정을 갖고 있지만, 이를 소비자거래로부터 발생한 문제를 해결하기 위해 이용하기는 쉽지 않다. 본 연구는 이와 같은 문제의식에서 소비자가 국제거래에서 피해를 입은 경우 보다 손쉽게 이용할 수 있는 제도가 무엇인가 고민결과이다.

ODR에 관한 기존 연구와 국제기구에서의 논의 및 일부 외국의 운영사례를 검토했다. 그 결과 실질적인 대안제시로는 제한적이거나 국제규범 역시 집행력의 결여 등 한계점을 발견했다. 본 연구에서 국제

소비자피해량과 내용을 조사하여 국제적인 거래의 소비자피해의 특징과 문제점을 발견하고 이를 근거로 현실적인 ODR추진 방안을 마련하고자 했다.

본 연구를 요약하면, 먼저 국제적으로 다양한 ODR 또는 유사한 제도가 운영되고 있고 또 OECD 등과 같은 기구에서는 국제 소비자분쟁을 처리하기 위한 지침 및 가이드라인 등 제안하고 있다. 하지만 국제적으로 실효성 있는 분쟁해결제도는 아직 운영되지 못하고 있는 현실이다. 특히 한국에 거주하고 있는 소비자가 피해를 입은 경우 발생하는 소비자피해에 대해 적절하게 보상 등의 조치가 되지 않고 있다. 이는 2010년 소비자피해 812건 중 22여건만 보상이 이루어진 것에서 알 수 있다.

둘째, 국제거래로 인해 발생한 소비자피해내용을 분석한 결과 소비자피해는 급속하게 증가하고 있으나 피해규모는 50만 원 이하가 많았다. 전자상거래보다는 구매대행이나 현지에서 구입물품에 관한 소비자피해가 더 많았다. 소비자피해를 유발한 단일국가로는 미국이 가장 많고 거래방법으로는 신용카드로 인한 거래가 가장 많은 것으로 나타났다. 이것은 우선 미국과 중국과 같이 거래량이나 피해규모가 큰 국가를 대상으로 먼저 ODR을 추진해야 함을 의미한다.

셋째, 국제 ODR을 추진하기 위해서는 세 가지 제안으로 먼저, 국가간 공감대 형성이 필요하다. 국가간 공조체제와 시스템구축을 제안했는데 그 세부내용으로는 서로 피해가 많이 발생하는 국가 간 협약을 맺고, 국가내에 국제소비자분쟁조정을 처리할 기구를 지정하며, 자국내 시스템을 구축할 것을 제한했다. 다음, 소비자분쟁의 당사자와 조정자 그리고 그 처리에 대해 제안했다. 소비자문제의 원칙상 당사자는 구매자(소비자)와 판매자(사업자)이다. 그리고 판매자와 구매자를 대행하는 당사자 소재 정부기구는 조정자가 된다. 그리고 소비자가 소재한 국가의 정부기구는 소비자의 불만이나 피해를 접수하여 판매

자 소재 정부기구에 통보하여 처리를 요청하는 것이다. 마지막으로 ODR에 관한 원칙으로는 소비자가 부담하는 비용은 최소화할 것과 피해보상기준의 적용원칙 즉 거래의 약정, 국제적인 규범과 합리적인 수준에서 보상정도를 정하는 것으로 했다, 그리고 사업자의 자발적인 참여를 유도할 것을 제안했다. 그 외 처리기간, 처리방법 및 소비자의 범위 등에 대해 내부적으로 또는 상대국과 협의를 통해 구체적인 범위를 설정할 것을 제안했다.

시장이 개방되고 다자간 무역(WTO) 또는 양자간 무역협정(FTA)에 따라 거래방식이 다양화되고 거래상으로 국경은 거래에서 큰 의미가 없게 되었다. 국제거래의 활성화에 따른 소비자문제도 다양화되고 있다. 국제거래의 소비자 피해에 대한 적극적이고 실효성 있는 장치가 마련되지 않는다면 기대한 수준만큼의 거래활성화는 어려울 것이다. 국제 ODR이 활성화 되면, 소비자는 상품에 대한 선택폭이 확대 되고, 안심하고 거래를 할 수 있을 것이다. 사업자는 국경을 넘은 시장의 확보를 통해 자국 사업자의 국제경쟁력을 제고할 수 있는 기회를 제공하고, 국가도 국가간 교역의 활성화 및 상대국가에 대한 이미지를 제고함으로써 자국의 이미지를 제고하는 기회가 될 것이다.

이번 연구에서 ODR에 관한 정책제안을 했으나, 전자문서의 서면성에 관한 논의, 네트워크 이용과 관련한 사항 등은 심도 있는 검토가 이루어지지 못한 점은 향후 후속 연구가 계속되기를 기대한다.

제 3 장 UNCITRAL ODR Working Group 핵심 의제 분석

제 1 절 UNCITRAL ODR Working Group의 주요 의제

UNCITRAL 위원회에서 ODR Working Group에 위임한 사항 및 주요 논의의 방향은 ① ODR의 대상이 되는 전자상거래 분쟁의 종류, ② ODR 절차 규정의 적절성, ③ 공인된 ODR 서비스 제공자들의 단일 DB 구축의 문제, ④ 국제 협약하에서 ODR을 통해 도출된 판정의 집행 가능성 여부에 관한 것이다. 이를 바탕으로 ODR Working Group에서는 ODR 절차규칙, ODR 제공자들을 위한 가이드라인, ODR 제공자에 대한 추가 규칙들, 중립적 제3자들을 위한 가이드라인과 최소한의 자격, 분쟁의 해결을 위한 실체법적 원리들, 국제적인 집행의 메커니즘에 대하여 주요 논의를 진행하고 있다.

제 2 절 ODR 사건에의 뉴욕 협약의 적용 가능성 분석²³⁾

I. 서 론

1. 전자상거래의 확산에 따른 분쟁의 증가

전자상거래는 우리 생활 및 소비구조에 많은 변화를 가져왔다. 그동안 전자상거래의 발달로 새로운 일자리가 창출되고, 새로운 유형의 거래가 증가된 반면, 기존 재래식 거래구조에 의존하던 형태의 거래

23) 제2절은 오현석(대한상사중재원 진흥전략팀) 팀장이 제4차 ODR 연구포럼에서 발표한 내용을 정리하여 게재한 글이다. ODR 사건에의 뉴욕 협약의 적용 가능성은 ODR 집행력과 관련하여 주요 쟁점 사항 중 하나이다.

는 점점 그 설 자리를 잃어가는 등 우리의 산업구조에도 적잖은 영향을 끼쳤다. 또한, 국내에 한정되지 않고 국경을 뛰어넘는 거래가 활성화됨에 따라 이러한 변화는 비단 국내에 미치지 않고 국제적으로 확산되어 갔다. 전자상거래가 시작된 지 10여 년이 지난 지금, UN은 오는 2013년엔 전자상거래 전체 규모가 16조 달러에 이를 것으로 예상한 바 있으며,²⁴⁾ 그 수치는 스마트폰을 통한 모바일 상품 등 새로운 형태의 상품의 출현으로 점점 증가될 것으로 판단된다.

그러나, 전자상거래의 폭발적인 증가의 이면에는 그로 인한 소비자의 피해 증가라는 어두운 그늘이 있다. 최근, 국경을 넘은 소비자 거래로 발생한 피해는 급증하고 있으며, 실제 한국소비자원에 접수된 소비자피해 중 국제적인 거래로 발생한 소비자불만 및 피해사건은 2004년 113건에 불과했으나, 2010년에는 7배가 넘는 812건이 접수되었다고 한다. 소비자원의 해결을 위한 노력에도 불구하고, 국제적인 거래의 특성 상 소비자가 적절하게 보상을 받은 사례는 아주 제한되어 있다. 실제 국경을 넘은 소비자피해에 대해 제도적으로 피해를 구제하거나 보상을 받을 수 있는 시스템은 현재 존재하지 않는 것으로 보인다.²⁵⁾ 즉, 각국의 서로 다른 법률체계에 따른 이해관계의 첨예한 대립으로 인해, 소비자 피해구제에 관한 국제적 합의 없이는 해결방안을 찾기 어렵다고 할 수 있다. 그러나, 아직 전자상거래 분쟁에 따른 국제적인 기준이 명확히 마련되지 못하고 있음은 물론, 국가마다 구체적인 시행체계를 확립하지 못한 실정이다. 따라서, 장기적으로 국제적 합의 도출에 의한 법기준 제정으로 전자상거래 분쟁을 사전에 예방하고, 국제적 분쟁조정 기능을 확대·활성화 하여 발생한 분쟁에 대해 합리적이고 신속한 처리가 필요하다고 할 것이다.²⁶⁾

24) 디지털타임스, 'UN, 전자상거래 분쟁해결 국제표준 만든다', 2010. 12. 2.자.

25) 백병성, 국제 소비자피해를 통해 본 온라인분쟁해결, 아시아 소비자정책 포럼 (Asian Forum on Consumer Policy, 2011. 7. 7, pp.2.

26) 오현석, Online에 의한 ADR 시스템, 계간 '중재', 2000년 가을호, pp.32.

2. 전자상거래 분쟁해결을 위한 국제사회의 노력

국제 전자상거래 분쟁의 해결을 위한 국제적인 차원의 노력들이 OECD와 UNCITRAL을 중심으로 시도되어 왔다. 우선 1990년대 말, OECD(Organization for Economic Cooperation and Development) 소비자정책위원회(CCP: Committee on Consumer Policy)는 국경을 넘어서는 B2C 전자상거래의 확산에 따라 소비자분쟁이 증가하면서 효과적 해결을 위한 방안을 지속적으로 논의해 왔다. OECD 소비자정책위원회는 1999년 12월 ‘전자상거래 소비자보호 가이드라인(Recommendation of the OECD Council Concerning Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce)’을 제정하여 국제거래에서의 소비자불만처리와 분쟁해결에 대한 내용을 명시하였고, ADR 및 피해구제 제도를 소비자가 쉽게 이용할 수 있기 위한 국가의 지원을 규정하였다. 또한, OECD 소비자정책위원회는 사기와 기망적인 상행위에 대한 국제협력을 촉진하기 위하여 2003년 6월 ‘국제거래에서의 사기 및 기만적 상행위로부터 소비자보호를 위한 가이드라인(OECD Guideline for Protecting Consumers from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices Across Borders)’을 공식 채택했다. 그리고, 비교적 최근인 2007년에는 ‘OECD 소비자분쟁해결 및 피해구제 권고(Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress)’를 회원국에 제안하였는데, 본 권고안 제3장에서는 회원국의 국제 소비자분쟁의 효율적 해결에 관한 노력을 명시하였고, 제4장에서는 소비자불만을 수집하고 시장동향을 분석하기 위한 시스템을 운영하며, 이 시스템 마련 시 국가 간 상호활용의 필요성을 고려하도록 하였다.

국제상거래 활성화를 위한 법제도 정비를 위해 노력하고 있는 UNCITRAL(United Nations Commission on International Trade Law)의 경우에도, 전자상거래 소비자분쟁해결에 대한 해결 없이는 전자상거

래의 발전이 어렵다고 판단하여 여러 정책들을 제시하여 왔다. UNCITRAL이 최근 회원국 및 각 분야 전문가들에게 보낸 문서에 따르면 UN은 향후 인터넷과 모바일 전자상거래가 늘어날 것으로 예상, 분쟁 해결을 위해 국가 간 협력체제를 구축할 수 있도록 적극적인 중재역할을 할 방침이라고 하였다. 즉, 국제 전자상거래 분쟁 발생 시 해결을 위한 법률적 가이드라인을 마련하고, 전자상거래 기반이 되는 정보보호 신기술 도입 등을 권고해 신뢰를 구축한다는 계획이다. UNCITRAL은 2010년 12월 오스트리아 빈에서 워킹그룹 세션을 열고 전자상거래 관련 업계, 학계 등 전문가들과 함께 전자상거래 분쟁 조정을 위한 법률 표준을 논의하였는데, 이 회의에는 VISA, eBay, PayPal 등 전자상거래 업체를 비롯해 이동통신사업자, 각국 정부 담당자 등 다양한 분야의 관계자들이 참석하였다. 본 세션에서 참석자들은 ODR에 대한 하나의 통일된 국제적 표준이 없다는 점, 전 세계에서 대량으로 이뤄지는 B2B, B2C 많은 소액 거래들로부터 발생하는 분쟁들을 실용적인 방법으로 처리하여야 할 필요성이 분명히 존재한다는 점, 그리고 그러한 거래에서 발생하는 분쟁들은 신속하고 효율적이며 낮은 비용으로 해결될 수 있어야 한다는 점에 대해 의견을 같이 했다. 또한 국제적인 B2C 거래에 있어 분쟁 조정 결과의 집행에 대한 명시적인 조약이 없어 집행이 매우 어렵다는 점이 지적되기도 했다.²⁷⁾

3. Online ADR을 통한 분쟁해결 시도 및 그 한계

전자상거래 분쟁해결을 위한 법적 체계의 불확실성은 소비자나 물품구매를 원하는 기업으로 하여금 인터넷상에서의 상품 및 서비스의 구매를 꺼려하게 하고, 물품을 판매하고자 하는 기업들에게는 전자상

27) 이병준, UNCITRAL ODR Working Group 아젠다 분석, 한국법제연구원 ‘ODR 포럼’ 발표문, pp.1.

거래시장으로의 진출을 망설이게 한다. 이에 따라 국제 전자상거래 활성화 차원에서 분쟁해결을 위한 논의들이 있어 왔으며, 기존의 전통적인 방식에 의한 국제 전자상거래 분쟁해결에는 여러 어려움이 제기되었다. 국제상거래를 비롯하여 개인 간의 사적거래에서 발생하는 분쟁을 사법적 절차에 의하여 해결하면 분쟁해결의 지연, 소송비용의 과다, 재판절차의 기술적 난해성·경직성 및 획일화, 경미한 분쟁에 대한 재판절차의 부적합성, 비능률적인 법집행, 사적비밀의 누설 등의 문제에 봉착하게 된다. 특히, B2C 전자상거래의 경우에는 분쟁금액이 적은 경우가 대부분인데, 이 경우에 다른 국가의 법원에서 소송을 하기란 거의 불가능하고 그 실효성도 없다. 따라서 보다 효율적이고 우호적으로 분쟁을 해결하려고 하는 거래당사자들은 이러한 사법적 절차에 의한 해결보다도 비사법적 절차에 따라 분쟁을 해결하는 방법을 더 선호하게 된다. 이에, 인터넷을 통해 거래를 하는 소비자와 기업들은 전문적·기술적·비법률적인 분쟁으로 인한 시간과 비용이 많이 드는 소송보다는 ADR에 의한 분쟁해결로 이익을 얻을 수 있다고 판단하여, 일부 전자상거래업체나 분쟁해결기관을 중심으로 On-Line ADR을 통한 분쟁해결의 도입이 이루어져 왔다.

ADR에 의한 분쟁의 해결은 경직된 기존 법원과는 달리, 분쟁해결 절차에 발달된 인터넷 웹기반 기술을 이용한다면 분쟁을 보다 효율적이고 신속하게 처리할 수 있다. 즉, 분쟁당사자가 Online으로 ADR 분쟁해결시스템에 접근함으로써 소비자나 기업으로 하여금 거리·시간 등의 물리적 제약을 극복할 수 있게 하여, 분쟁을 보다 쉽고 빠르며 효율적으로 해결하여 그 실효성을 한층 더 높일 수 있다. ADR은 일반적으로 법정 밖에서 분쟁을 해결하기 위하여 당사자 간 또는 중립적인 제3자를 선임하여 절차를 진행시키는 협상, 조정, 중재 등의 절차가 있으며, 일반적으로 소송보다 저렴하고 분쟁해결에 있어서 보다 유연성 있는 방법을 채택하고 있다. 또한, 비공식적이며 법조인에 대

하여 덜 의존적이고 사적인 동시에 비밀유지가 가능하다는 점 등이 장점으로 부각되고 있다.

그러나, 그동안 발전되어 온 국제 전자상거래 분쟁해결은 당사자 간 법적구속력이 없는 협상과 조정을 중심으로 이루어져 왔으며, 협상과 조정의 결과에 대해 당사자들이 자발적으로 이행하지 않는 경우, 피해자는 실질적인 구제를 받기가 불가능했다. 이에 최근 UNCITRAL을 중심으로 국제적인 집행력을 보장하고 있는 중재제도의 도입을 논의하기 시작하였다. 그러나, 국제중재의 경우 각국에서 외국중재판정의 집행력 보장을 위한 법적근거로 ‘외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 뉴욕협약(이하 ‘뉴욕협약’)', 각국의 중재법, 민사소송법 등이 있고, 이로 인해 ODR에 의한 중재제도의 도입에는 여러 가지 법적인 문제점들이 제기될 우려가 있다. 즉, 외국에서 내려진 ODR 중재판정의 승인 및 집행 시 중재합의의 유효성, 중재판정의 형식 등과 관련된 법적 문제점들이 발생할 수 있고, 이로 인해 특정 국가에서 중재판정의 집행이 거부될 가능성이 높다. 따라서, 본 연구에서는 뉴욕협약을 중심으로 ODR 중재절차 도입을 위한 법적 고찰을 해 보려고 한다.

II. ODR 중재의 도입 및 중재판정의집행을 위한 규범

1. ODR 중재의 도입

(1) 협상 및 조정의 한계

과거의 법문화는 대립하는 두 상대방의 분쟁에 대해 마을의 원로나 지역사회 유지에 의한 조정으로 해결되었다. 그러나 경제의 성장과 사회구조의 변화로 인하여 더 이상 지역사회에 의한 조정만으로 분쟁의 해결이 어려워지게 됨으로써 사소한 분쟁도 법원의 재판에 의존하려는 경향이 확대되었다. 이러한 소송의 폭증은 법원에게는 업무부담

을, 소송당사자에게는 막대한 비용과 시간을 요구하게 되어 소송자체가 분쟁해결을 위한 수단이 아닌 목적이 되는 ‘소송을 위한 소송’으로 변질되었다. 이에 따라 당사자들은 신속하고 저렴한 분쟁해결수단을 모색하게 되었고, 이러한 수단들을 한데 모아 놓은 것이 소송 외 분쟁해결수단(ADR : Alternative Dispute Resolution)이다.²⁸⁾

소송 외 분쟁해결수단이라는 용어는 국가에서 설치되고 운영되는 사법제도의 한 부분으로서 법원에서 이용되는 것과는 다른 분쟁해결수단으로 정의되기도 하며, 갈등을 해결하기 위해 고안된 소송 이외의 일련의 절차로 정의되기도 한다. 일부 학자들은 ADR과 소송 사이의 구별기준을 소송은 강제적인데 반해 ADR은 비강제적인 분쟁해결수단으로 구분하고²⁹⁾ 있으나, ADR의 대표적인 유형 중 하나인 중재의 경우 중재판정부는 구속적인 판정을 내리기 때문에³⁰⁾ 이는 적절치 않아 보인다. 사법재판에 의하지 아니한 ADR의 기능으로서 소송당사자들의 비용 경감 및 시간 절약, 법원의 부담과중으로 인한 분쟁해결의 지연 방지, 그로 인한 분쟁해결의 질적 저하의 방지, 법적 분쟁의 신속한 확정을 통한 사회적 안정 추구, 국민의 분쟁해결시스템에 대한 보다 용이한 접근 등을 들 수 있다.³¹⁾

ADR을 통한 분쟁을 해결하는 방법은 다양한데 협상은 그 중 분쟁해결에서 가장 고전적이며 보편적으로 이용되는 수단이다. 당사자들은 협상에서 일련의 정보교환을 통해 합의에 도달한다. 이와 같이 협상은 당사자들 간 또는 당사자들의 자문가를 통해 가장 간단하게 분

28) Alan Redfern, Martin Hunter, Nigel Blackaby, and Constantine Partasides, Law and Practice of International Commercial Arbitration, 4th ed., Thomson, 2004. pp.36.

29) Robert Coulson, Professional Mediation of Civil Disputes, American Arbitration Association, 1984, pp.6.

30) UNCITRAL, Model Law on International Commercial Conciliation with Guide to Enactment and Use 2002, 2004, pp.11.

31) Stephen B. Goldberg/Frank E. A. Sander/Nancy H. Rogers, Dispute Resolution(1992), pp.8.

쟁을 해결하는 방법인데, 이는 당사자들이 그들의 사건의 장점과 단점을 가장 잘 알 수 있는 위치에 있으며, 만약 그들이 어려운 부분이나 논쟁이 되는 부분에 대해 자문이 필요하다면 그들은 언제나 변호사, 회계사, 기술자 또는 다른 전문가의 도움을 받을 수 있기 때문이다. 이러한 협상을 통하여 당사자들은 상호 만족할만한 합의(agreement) 또는 화해에 이르게 된다.³²⁾ 그런데, 이와 같은 협상에는 한 가지 문제가 있는데, 그것은 협상에 임하는 관련 당사자들이 독립적이며 객관적인 입장을 취하지 못하는 한 협상은 성공하기 어렵다는 점이다.

조정(conciliation)³³⁾은 ADR 중에서 가장 대중적인 분쟁해결방법으로서 ADR이라고 하면 흔히 조정으로 인식하고 있다. 스스로 분쟁을 해결하지 못한 당사자들은 독립적인 제3자를 조정인으로 선정하고, 선정된 조정인은 당사자들 사이의 이해관계를 조율한다. 조정인은 개별 당사자가 계약상 지위나 법적 자격에서 취할 수 있는 것보다는 실제로 취할 수 있는 이익에 집중하도록 설득하는 과정 등을 통해 당사자들의 분쟁해결을 돕게 되는 것이다. 그러나, 조정절차 역시 일정한 한계가 있다. 우선, 조정은 당사자와 조정인이 동일하거나 유사한 국적을 가진 경우에 원활히 기능할 수 있다. 그러나 만약 당사자들이 다른 국적과 배경을 갖고 있거나, 조정인이 제3국의 국적을 갖고 있는 경우라면 조정이 성공하기 어렵게 된다. 둘째, 조정의 목적은 타협이다. 그러나 타협될 수 없거나 타협되지 말아야 하는 분쟁도 있다. 이러한 예는 분쟁이 약관 형태의 표준계약서의 해석에 관한 경우, 계약서의 조항에 대한 해석은 수백 수천의 다른 계약 당사자들에게 영향

32) 협상에 의한 합의는 우리 민법에서 화해와 동일한 의미로, 화해는 당사자가 상호 양보하여 당사자 간의 분쟁을 종식할 것을 약정함으로써 효력이 발생한다. (민법 제731조)

33) mediation과 conciliation은 서로 같은 의미로 쓰이기도 하고, mediation을 ‘조정’으로 번역하기도 한다.

을 줄 수 있으며, 이들에게 필요한 것은 결정이지 타협적인 해결책이 아니다. 셋째, 일방 당사자는 만약 사업관계가 손상되었고 더 이상 회복될 가능성이 없는 경우에 분쟁의 실제적인 해결에 동의하지 아니하고 지연시키는 것이 낫다고 판단할 수 있다. 그러한 경우에 조정의 시도는 시간과 금전의 낭비일 뿐이다. 여기에서 필요한 것은 집행될 수 있는 판결이나 중재판정이지 권고된 타협의 해결책이 아니다. 마지막으로, 조정절차는 항상 실패할 수 있으며 그러한 경우에는 분쟁의 해결을 위한 지연과 비용만 추가된다는 점이다.

(2) 중재를 통한 분쟁해결 시도

결과에 대한 당사자들의 자발적인 이행이 전제가 되는 ODR 협상 및 조정에 의한 국제 전자상거래 분쟁해결은 집행력 확보 차원에서 한계가 드러나게 되었고, UNCITRAL 등에서는 보다 강력한 법적 구속력을 확보하기 위해 국제중재를 통한 해결을 시도하게 되었다. 중재란 “당사자 간의 분쟁해결을 사인인 제3자에게 의뢰하고, 당사자 간에 그 제3자에 의한 판정에 따르기로 합의하는 것”이라 정의되고 있다.³⁴⁾ 중재를 통해 분쟁을 해결하기 위해서는 분쟁당사자간 분쟁발생 전 또는 분쟁발생 이후 중재합의를 하여야 한다. 즉, 당사자 간에 그들의 분쟁해결권한을 제3자인 중재인에게 부여하는 합의를 하여야 한다. 중재인은 국가기관이 아닌 사인이어야 하고, 그 중재권한이 국가권력이 아닌 당사자 간 합의로부터 기인하여야 한다. 따라서 법률 기타 규정에 기하여 국가기관이 하는 중재는 그 명칭에 불구하고 중재라고 할 수 없다. 당사자 간에 원만한 해결이 이루어지지 않은 경우 중재인은 반드시 중재판정을 내려야 하고, 당사자는 그 판정에 따라야 한다. 이 점에서 조정안에 대하여 당사자들이 구속되지 않는 조정과 다르다.

34) Black, LAW DICTIONARY 5th Ed., 96쪽(1979).

중재 역시 조정과 같은 ADR의 하나로 분류되는데, 다른 ADR은 분쟁의 종결에 이르기까지 당사자 간의 중국적 의사 합치를 필요로 하는데 반하여, 중재는 당사자 간에 분쟁을 중재에 의하여 해결하기로 하는 합의만 있으면 충분하다는 점에서 다르다. 중재제도의 법적 성격에 대하여, 중재합의와 중재판정부의 선정을 포함한 절차 등에서 당사자의 의사가 우선시되고 그에 따른다는 측면에서 ADR의 성격을 주로 가지고 있다. 반면, 중재판정부에 의하여 중재판정이 내려지고 중재판정 취소의 소송으로 이어질 경우에는 재판기관에 의한 소송으로 이어진다는 면에서 재판과 유사한 성격도 갖고 있다고 보는 견해³⁵⁾가 있다. 또한, 순수한 ADR과 재판제도의 중간에 위치한 것으로 평가하는 견해³⁶⁾도 있다. 분쟁 당사자가 재판제도에 대하여 느끼는 불편, 예를 들어 사건의 폭주로 인한 재판 지연, 특수 전문 분야의 지식이 부족한 재판부에 의한 판단, 변론의 공개로 인한 비밀유지 곤란 등은 중재제도의 적절한 활용을 통하여 당사자의 불편함을 덜어줄 수 있는 가능성이 있다. 즉, 중재제도는 재판제도에 비하여 자주성, 신속성, 전문성, 비밀보장성, 국제적 통용성 등이 있어 분쟁 당사자들에게 유리한 장점을 제공하여 줄 수 있다.

2. 중재판정의 집행 관련 국내외 규범

(1) 중재법

우리나라는 1966년 3월 16일 중재법(법률 제1767 호)을 제정, 1999년 12월 31일 개정(법률 제6083호) 시행하고 있으며, 총 41개 조문으로 중재합의, 중재판정부 구성, 중재절차, 중재판정 등에 관해 규정하고 있다. 중재판정의 승인 및 집행과 관련하여 우리 중재법은 1985년

35) 조무제, 판례에서 보는 중재법, 계간 '중재', 2006년 봄호, pp.58.

36) 목영준, 중재에 있어서 법원의 역할에 관한 연구, 연세대학교(2004), pp.2.

UNCITRAL 모델중재법, 뉴욕협약 상의 중재판정의 승인 및 집행에 관한 규정을 모두 수용하고 있다. 구체적으로, 제37조에서 ‘중재판정 취소의 소’를 제기할 수 있는 요건 및 절차를 규정하고 있으며, 제39조에서는 외국중재판정의 승인 및 집행을 위한 뉴욕협약의 적용 등에 관해 규정하고 있다.

(2) UNCITRAL 모델중재법

국제연합무역법위원회(UNCITRAL : U.N. Commission on Int'l Trade Law)는 국제거래의 증가 및 이에 따른 국제분쟁의 발생가능성 증가에 따라 각국의 중재법의 조화 및 통일을 모색하게 되었다. 이러한 UNCITRAL의 노력은 1985. 6. 21. UNCITRAL 모델중재법 채택으로 그 결실을 보게 되었다. 폭넓은 국가 간 합의에 기초한 UNCITRAL 모델중재법은 보편적이고 신뢰할 수 있는 내용을 담고 있으며, 각국이 중재법을 제정하거나 개정하는데 있어 모델로서 역할을 확고히 해 나갔다. 현재 우리나라(1999년 개정)를 비롯하여 독일(1997년 개정) 등을 포함한 전 세계 50여개 국가가 UNCITRAL 모델중재법을 전면 또는 부분적으로 수용하였다. UNCITRAL 모델중재법에서 역시 중재판정의 승인 및 집행에 관한 규정을 상세히 두고 있으며, 구체적으로 제34조(중재판정에 대한 유일한 불복방법으로서 취소신청), 제35조(승인과 집행), 제36조(승인 또는 집행을 거부사유) 등에서 중재판정의 효력, 중재판정의 취소를 위한 요건 및 절차, 중재판정의 승인 및 집행을 위한 절차 등에 관해 규정하고 있다.

(3) 중재판정의 집행을 위한 국제협약

1) 제네바의정서 및 제네바협약

베르사이유협정(the Treaty of Versailles)에 의하여 1919년에 창설된 국제연맹(the League of Nations)은 그 주목적이 국가 간의 관계증진이

었으므로 국제사법과 관련된 일은 두 가지만 하였는데, 하나는 교환 수단에 관한 법이었고, 다른 하나가 중재법이였다. 먼저 1923년에 제네바의정서가 체결되었는데, 이는 계약당사자들이 서로 다른 계약국에 속한 경우에 한하여 계약국으로 하여금 현재 및 장래의 분쟁에 관한 중재합의의 유효성을 승인하도록 하는 것이었다. 또한 분쟁대상계약은 계약국법 아래에서 상사적(商事的)이어야 한다. 또한 위 의정서에 의하면 계약국은 그 영토 내에서 내려진 중재판정을 집행하도록 되어 있으나, 외국에서 내려진 중재판정의 집행에 관하여는 침묵함으로써 집행국의 입법에 맡겨졌다.

제네바의정서의 위와 같은 문제점이 인식되자, 국제연맹은 1927년 그 보완책으로 ‘외국중재판정의 집행에 관한 제네바협약’(the Geneva Convention on the Execution of Foreign Arbitral Awards of 1927)을 만들어 제네바의정서의 적용을 받는 중재합의에 따라 이루어진 중재판정과 계약국 내에서 내려진 중재판정은 모든 계약국 내에서 구속력이 있으며 집행가능 하도록 하였고, 그 밖에 중재판정집행 신청인이 행할 절차와 형식 등을 규정하였다.

2) 유럽협약

국제연합의 유럽경제위원회(the Economic Commission for Europe)는 서구 및 동구 국가 간 국제상거래를 규율하는 중재협약을 만들고자 1961년에 유럽협약(the European Convention on Int'l Commercial Arbitration of 1961)을 만들었다. 이 협약 제1조(a)항은 “서로 다른 계약국에 상주하는(their habitual place of residence or their seat) 개인 또는 법인 간 국제거래로부터 발생하는 분쟁을 해결한다”고 규정하여 계약당사자의 주소 또는 국적을 중시하였고, 상사분쟁에 한한다는 제한 또는 유보를 못하게 하였다.

3) 워싱턴협약

1950년 이후 세계는 선진국과 개발도상국으로 양분되면서, 개발도상국은 선진국의 자본을, 선진국은 개발도상국의 자원을 필요로 하였다. 그러나 선진국의 투자자들은 그 자본회수에 관하여 불안감을 가지고 있었고, 이를 해소하기 위하여 개발도상국의 주권을 침해하지 않으면서 분쟁해결을 할 수 있는 방안이 모색되었다. 이에 세계은행(the World Bank)의 주도로 ‘국가와 타방 국민간의 분쟁해결을 위한 협약’ 즉, 워싱턴협약을 만들고, 그에 따라 ‘국제투자분쟁해결기구’(ICSID : the Int'l Centre for the Settlement of Investment Disputes)를 설치하였다. 위 협약에 의하면, 체약국은 그 계약을 부인할 수 없고, 중재합의를 금지하는 새로운 법을 만들 수 없으며, 당사자인 국가는 중재판정을 재심사할 수 없다. 또한 중재판정은 당사자인 국가에서는 물론 다른 체약국내에서도 집행될 수 있다.

4) 뉴욕협약

(1) 뉴욕협약의 의의 및 특징

제네바협약이 주로 유럽국가들간의 협약일 뿐 아니라 그것만으로는 다양한 국제상거래를 규율할 수 없게 되었다. 그리하여 제2차 세계대전 후 국제상업회의소(Int'l Chamber of Commerce)의 주도로 초안이 만들어져 국제연합경제사회이사회(ECOSOC : the Economic and Social Council)의 심의를 거쳐 뉴욕협약이 만들어졌다. 뉴욕협약은 제2조 제1항과 제3항에서 중재합의의 승인과 집행에 관하여 간접적으로 규정하는 한편, 외국중재판정의 승인과 집행에 관하여 제3조에서 “모든 체약국은 중재판정의 승인과 집행이 요구된 국가의 법절차에 따라 중재판정을 구속력 있는 것으로 승인하고 이를 집행하여야 한다”고 규정함으로써 기본원칙을 천명하고 있다. 또한 제4조는 집행신청인의 주

장·입증사항을, 제5조는 집행거부사유를, 제6조는 집행판결절차의 연기를 각 규정하고 있다.

뉴욕협약은 그 이전의 협약들과는 달리, 중재판정의 집행에 관한 입증책임을 전환하였다.³⁷⁾ 즉, 뉴욕협약 제4조 제1항은 중재판정의 승인과 집행을 위하여 집행신청인이 제출하여야 하는 서류로서 중재판정과 중재합의서만을 요구하면서, 제5조 제1항은 “중재판정의 승인과 집행은 중재의 패소인이 아래의 점에 대한 입증을 함으로써 거부될 수 있다”라고 규정함으로써 대부분의 집행거부사유에 관한 입증을 집행피신청인이 하도록 하였고, 이로써 승인과 집행을 용이하게 하였다.

(2) 뉴욕협약의 적용범위

뉴욕협약 제1조 제1항은 외국중재판정여부를 판단하는 기준으로 두가지 척도를 열거하고 있다. 즉, 제1차적 척도(the first criterion)로서 체약국의 영토 내에서 내려진 판정, 제2차적 척도(the second criterion)로서 집행국에서 내국판정이라고 인정하지 않는 판정을³⁸⁾ 뉴욕협약의 적용을 받는 외국중재판정이라고 정의하였다.

(3) 유리한 규범의 적용에 관한 선택권 부여

뉴욕협약 제7조 제1항은, “이 협약의 규정들은 체약국에 의하여 체결된 중재판정의 승인 및 집행에 관한 다른 다자 또는 양자협정의 효력에 영향을 미치지 아니하며, 또한 어떠한 관계당사자가 집행국의 법령이나 조약에 의하여 허용된 방법과 범위 내에서 그 판정을 원용

37) 제네바협약에서는 집행신청인이 대부분의 요건에 관하여 입증책임을 있었다.

38) 중재절차에 다른 나라의 절차법을 적용한 경우는 물론(다만, 이 때의 다른 나라가 체약국이어야 하는가의 점에 관하여는 학설상 다툼이 있다), 외국인들 사이에 우리와는 아무런 관련이 없는 법률관계에 관하여 우리나라에서 중재판정을 받은 경우도 포함된다. 뉴욕연방지방법원은 1982년의 Bergerson Case에서 뉴욕에서 미국 중재법에 따라 내려진 중재판정이더라도 국제적 성격을 가졌으면 위 중재판정은 외국중재판정이라고 판시하였다.

할 수 있는 권리를 박탈하지 아니한다”고 규정하고 있는바, 이는 중재판정이 뉴욕협약의 적용을 받는다고 하더라도, 집행신청인이 그보다 유리한 법령이나 조약에 따라 집행을 신청할 수 있도록 선택권을 부여하는 것이다.

이러한 예는 프랑스 대법원의 Norsolar사건에서 나타났다.³⁹⁾ ICC 중재규칙에 따라 중재판정부가 오스트리아의 비엔나에서 중재를 행하였다. 그런데 실체법으로서 적절한 국가법이 없다고 판단한 중재판정부는 계약의 체결과 이행에 관하여 국제상인법(int'l lex mercatoria)을 실체판단에 적용하였다. 손해배상을 명령받은 중재패소인은 비엔나의 항소법원에 중재판정의 취소를 구하였는데, 위 법원은 중재인이 ‘그 유효성이 의심스러운 국제법’(world law of doubtful validity)을 국가법 대신 적용함으로써 그 직무를 올바르게 수행하지 않았다는 이유에서 중재판정을 취소하였다.⁴⁰⁾ 그러자 승소중재인은 프랑스에 위와 같이 취소된 중재판정의 집행을 신청하였다. 그런데 뉴욕협약 제5조 제1항 e호가 “판정이 당사자에 대한 구속력을 아직 발생하지 아니하였거나 또는 판정이 내려진 국가의 권한 있는 기관이나 또는 그 국가의 법령에 의거하여 취소 또는 정지된 경우”라고 규정하고 있는데 반하여, 프랑스법은 이러한 규정이 없었으므로, 프랑스법원은 그 집행을 승인하였다.⁴¹⁾

(4) 집행거부사유(협약 제5조)

패소인이 집행법원에 다음의 증거를 제출하는 경우에는 그 당사자의 신청에 따라 승인 및 집행이 거부될 수 있다.

39) Cour de Cassation, Oct. 3, 1984(Soc. Pabalk Ticaret Siketi v. Soc. anon. Norsolar).

40) X ICCA Yearbook, 159쪽(1985).

41) 그 이후에 오스트리아 대법원은 중재판정의 취소를 명한 위 항소심판결을 파기하였다.

1) 행위능력의 결여 또는 중재합의의 무효(제5조 제1항 a호)

우선 중재합의의 당사자가 그들에 대한 준거법 아래에서 행위능력이 없는 경우인 바, 이 때의 준거법은 집행국의 섭외사법에 따른다. 다음으로 중재합의가 당사자 간에 약정된 법, 만일 이러한 약정이 없다면 중재판정이 내려진 나라의 법 아래에서 무효인 경우인 바, 이는 중재합의의 효력에 관한 실체법에 대하여 당사자사이의 약정이 없을 때, 2차적으로 중재지법이 그 실체법이 된다고 본다. 물론, 이 때의 중재합의는 뉴욕협약 제2조에 맞는 중재합의이어야 한다.

2) 방어권의 침해(제5조 제1항 b호)

뉴욕협약은 패소당사자가 중재인의 선정이나 중재절차에 관하여 적절한 통지를 받지 못하였거나, 기타의 이유로 변론을 할 수 없었던 경우를 열거하고 있다. 이는 국제적 공공질서 중 하나인 ‘절차적 정의 실현’에 반하는 중재판정은 집행이 거부될 수 있다는 것이다. 방어권이 침해되었는지 여부는 어느 나라의 법을 기준으로 판단할 것인지가 문제인바, 우리 대법원은 GKN사건에서,⁴²⁾ 이러한 방어권의 보장은 공공질서의 일부를 이루는 것으로서 집행국 기준에 의한다고 하였다.

3) 중재인의 권한이탈(제5조 제1항 c호)

뉴욕협약은 중재판정이, 중재합의에⁴³⁾ 규정되어 있지 않거나 중재합의의 범위에 속하지 않는 분쟁에 관한 것이거나, 또는 그 판정이 중재합의의 범위를 벗어나는 사항에 관한 것을 포함하고 있는 경우를 열거하고 있다. 이 조항은 중재인의 권한이탈에 관한 규정이고 중재인의 권한이 전혀 없는 경우인 협약 제5조 제1항 a호와 구별되는

42) 대법원 1990. 4. 10. 선고 89다카20252 판결(GKN Int'l Trading Ltd.의 주식회사 국제상사에 대한 집행판결청구사건)

43) 문언상으로는 ‘the submission to arbitration’으로 되어 있어 중재부탁만을 지칭하는 것 같으나, 이는 중재조항을 포함하는 중재합의를 말하는 것으로 보아야 한다.

개념이다. 다만 위 조항 단서에 의하면, 중재판정이 중재부탁된 사항과 부탁되지 않은 사항들을 모두 포함하고 있고, 위 두 종류의 사항들이 분리될 수 있는 것이라면 중재가 부탁된 사항에 대한 판정부분은 승인 및 집행될 수 있다.

4) 중재판정부의 구성이나 중재절차의 하자(제5조 제1항 d호)

뉴욕협약에서는 중재판정부의 구성이나 중재절차가 중재합의(만일 중재합의가 없다면, 중재지의 법)에 배치되는 경우를 열거하고 있다. 이 때의 중재절차상의 하자는 판정의 주문의 영향을 미칠 만큼 중대한 것이어야 한다. 따라서 이러한 하자가 없었더라도 동일한 중재판정이 내려지리라고 인정되는 경우에는 집행거부사유가 되지 않는다고 할 것이다.

5) 구속력 없는 중재판정 또는 취소·정지된 중재판정 (제5조 제1항 e호)

뉴욕협약 제5조 제1항 e호 전단은 중재판정이 아직 당사자들에 대하여 구속력이 없는 경우를 열거하고 있다. 먼저 뉴욕협약이 제네바 협약과는 달리, 중재판정이 집행력이 있을 것을 요구하지 않고, 단순히 구속력이 있을 것만을 요구함으로써 이중집행의 비경제성을 배제하였을 뿐 아니라, 구속력이 없음을 집행피신청당사자가 입증하도록 함으로써 집행을 용이하게 하였다. 반면, 제5조 제1항 e호 후단은, “중재판정이 내려진 국가 또는 중재판정절차법의 모국의 법원에 의하여 취소 또는 정지된 경우”를 들고 있다. 이 조항은 중재판정취소에 관한 배타적인 전속관할을 규정하고 있다. 즉, 뉴욕협약 상 효력 있는 중재판정취소를 받기 위하여는 ‘중재판정이 내려진 국가의 법원’ 또는 ‘중재절차법의 모국의 법원’에서 중재판정취소를 받을 것을 요구하고 있다. 결국 중재판정이 통상의 불복절차 내에 있을 때, 즉 구속력이 없을 때에는 중재판정집행이 이를 이유로 거부될 수 있는 반면, 특별한

불복절차 내에 있을 때에는 그것이 취소되거나 정지되어야만 거부될 수 있게 된다.

6) 중재가능성 결여

뉴욕협약 제5조 제2항⁴⁴⁾ a호는, 중재판정의 대상이 집행국의 법 아래에서 중재에 의한 해결을 할 수 없는 것인 경우를 열거하고 있다. 이는 협약 제2조 제1항에서 ‘중재합의가 중재에 의하여 해결 가능한 사항에 대한 것’이라고 규정한 것과 동일 선상에서, 집행국 기준으로 중재가능성이 없는 중재판정은 집행을 거부할 수 있도록 한 것이다.

7) 공공질서 위반

뉴욕협약 제5조 제2항 b호는, 판정의 승인과 집행이 집행국의 공공질서에 반하는 경우를 열거하고 있다. 공공질서에 반하는지 여부는 판정의 주문 뿐 아니라 그 이유까지도 심사하여야 한다. 또한 금지된 물건의 인도를 명하는 등 중재판정의 내용이 공공질서에 반하는 경우는 물론, 중재판정이 우리 판결의 기판력에 저촉되거나 중대한 절차적 정의에 위반하는 등 중재판정의 성립과정이 공공질서에 반하는 경우도 포함한다.

44) 뉴욕협약 제5조 제2항은, “집행국의 법원이 (중략) 발견한 경우 승인과 집행을 거부할 수 있다”라고 규정하고 있다. 이처럼 제1항과 제2항을 분리하여 규정하고 있는 것은, 제2항의 사유들은 집행법원이 피고들의 주장과 입증을 기다림이 없이 직권으로 판단할 사유들이라고 보는 것 같고 또 규정의 형식도 그러하다.

III. 뉴욕협약 적용의 실체법적 쟁점

1. 뉴욕협약 가입 유보⁴⁵⁾

(1) 상호주의 유보

1) 뉴욕협약 제1조 제3항 전단

어떠한 국가든지 이 협약에 서명, 비준 또는 가입할 때, 또는 이 제 10조에 의하여 확대 적용을 통고할 때에 상호주의의 기초에서 다른 체약국의 영토 내에서 내려진 판정의 승인 및 집행에 한하여 이 협약을 적용한다고 선언할 수 있다.

뉴욕협약 제1조 제3항 전단에서는 상호주의유보(the reciprocity reservation)를 규정하고 있고, 우리나라를 포함한 많은 국가들이 이를 선언하였다. 즉, 외국중재판정일지라도 그 외국이 뉴욕협약의 체약국인 경우에 한해서 이 협약을 적용할 것을 선언한 것이다. 중재판정의 외국·내국을 구별하는 기준은 분쟁 당사자들의 국적이 아닌 중재판정이 내려진 ‘중재지’이며, 협약의 체약국이 아닌 국가를 ‘중재지’로 정하여 중재판정을 받는 경우 집행을 불가능하다. 현재 뉴욕협약의 가입국이 144개국에 이르고 있고, 국제거래의 상대방이 될만한 국가들은 모두 가입국이 되어 있으므로 실무상 그리 크게 문제되지는 않으나, 중재판정의 유효적절한 집행을 위하여는 중재합의 체결 당시 중재지가 체약국인지의 여부를 사전에 충분히 검토하여야 한다.⁴⁶⁾ 특히, 전자상거래의 경우 일부 악성 사이트 운영자가 소비자와의 약관

45) 우리나라는 뉴욕협약 가입 시 상호주의유보 및 상사유보 모두를 선언하였다.

46) 뉴욕협약에 있어서의 상호주의에 관하여는, Young-Joon Mok, The Principle of Reciprocity in the United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards of 1958, 21-2 Case Western Reserve Journal of Int'l Law, 123 쪽(1989) 참조.

상 분쟁해결을 중재에 의해 규정해 놓은 경우일지라도, 중재지를 뉴욕협약 가입국이 아닌 국가로 하는 경우, 중재판정을 받는다 할지라도 그 집행이 어려운 경우가 발생할 수 있다.

2) 중재지의 의의

‘중재지(place of arbitration)’란 중재가 이루어지는 곳이다. 그런데 중재는 어느 한 곳에서만 이루어지는 것이 아니다. 예컨대, 중재인들의 편의상 또는 필요상 그 심리를 여러 곳에서 할 수 있고, 현장조사 또는 증인신문의 경우에는 현장이나 증인소재지에서 중재절차가 진행될 수도 있다. 또한 심리를 한 곳과 평결을 한 곳 또는 중재판정문에 서명한 곳 등이 다를 수 있다. 이 중 어느 곳을 중재지로 할 것이냐의 문제인 바, 보통 중재판정에 서명한 곳을 중재지로 본다. 중재지의 선택은 다음과 같은 이유로 매우 중요하다. 첫째, 중재지법(*lex fori*)이 절차법이 될 가능성이 높고, 때에 따라서는 실체법도 되며,⁴⁷⁾ 중재합의의 실현 또는 중재가능성도 중재지에 따라 결정된다. 둘째, 중재지는 중재판정의 모국지가 될 가능성이 높은 바, 이는 뉴욕협약 제1조 제1항 전단에 따라 그 적용여부를 가름할 뿐 아니라, 상호주의(*reciprocity*) 원칙의 기준이 되고 중재판정의 취소를 위한 관할법원⁴⁸⁾을 결정한다. 중재지의 결정은 우선 당사자 간에 중재지에 관한 합의가 있으면 그에 따르는 것이 원칙이다. 만약, 당사자 간 합의가 없는 경우 중재인이 결정하도록 할 수도 있는 바, UNCITRAL 중재법 제20조 제1항, ICC 중재규칙 제12조, UNCITRAL 중재규칙 제16조 제1항 등에서 규정하고 있다.

47) 뉴욕협약 제5조 제1항 a호 참조.

48) 우리 중재법 제13조, UNCITRAL 모델중재법 제36조 제1항 a-5호, 뉴욕협약 제5조 제1항 e호.

3) 법적 쟁점

일반적인 B2C 전자상거래에서는 전자상거래 업체가 소비자와의 계약사항에 관해 약관 형태로 계약내용을 제공하고, 소비자는 이에 동의하는 방식으로 이루어지게 된다. 즉, 소비자와 계약내용에 대해 하나하나 개별적인 협상에 의해 정하는 것이 아니라, 사업자가 이미 정한 계약내용을 소비자에게 강요하는 방식이라고 볼 수 있다. 이 경우, 분쟁해결관할에 관한 주도권은 당연히 사업자가 가지게 되고, ODR을 통한 국제중재를 분쟁해결절차로 정할 수 있다. 그러나, 이 때 분쟁관할을 정하는 중재조항 중 ‘중재지’를 뉴욕협약 가입국으로 하지 않고, 대만, 북한 등과 같이 미가입국으로 정할 경우, 추후 소비자가 사업자와의 분쟁에서 중재판정을 받는다고 할지라도 중재판정의 집행을 보장할 수 없게 된다. 즉, 대부분의 국가에 뉴욕협약 가입 시 ‘상호주의 유보’를 한 입장에서 뉴욕협약 가입국이 아닌 중재지에서의 중재판정을 집행지 국가의 법원이 승인 및 집행을 허가해 줄 의무가 없게 되는 것이다. 물론, 이러한 우려가 현실적으로 발생할 가능성은 크지 않다. 많은 소비자들이 이용하는 전자상거래 사이트의 경우, 거래약관에 관해 지속적인 감시가 견제가 이루어질 것으로 기대되기 때문에, 악성 사기성 사이트가 아닌 경우에는 ‘중재지’에 대한 걱정은 크지 않을 것 같다.

(2) 상사유보

1) 뉴욕협약 제1조 제3항 후단

어떠한 국가든지 계약적 성질의 것이거나 아니거나를 불문하고 이러한 선언을 행하는 국가의 국내법상 상사(commercial)상의 것이라고 인정되는 법률관계로부터 발생하는 분쟁에 한하여 이 협약을 적용할 것이라고 선언할 수 있다.

뉴욕협약 제1조 제3항 후단은 상사유보(the commercial reservation)를 규정하고 있고, 역시 우리나라를 비롯한 많은 국가들이 뉴욕협약 가입 시 상사유보를 선언하였다. 상사유보의 문제는 상호주의유보 문제보다는 더 복잡하다. 즉, 어느 나라에서는 상사라고 인정되는 법률관계가 다른 나라에서는 상사라고 인정되지 않을 수 있고, 실제로 중재 합의 체결단계에서 집행국의 상사적 법률관계에 대한 태도를 예측하기도 쉽지 않기 때문이다. 상사유보의 경우, 앞서 보았던 상호주의유보와는 달리, 중재지 국가의 법원이 아닌 중재판정 집행지 국가에서의 기준에 따라 상사인지의 여부를 판단할 수 있다. 일반적으로 ‘상사’는 사업자 간 거래를 의미하는 것으로 준거법 역시 민법이 아닌 민법에 대한 특별법인 상법이 적용되는 등 우리 일상생활에서 이루어지는 사업자와 소비자 간의 거래와는 약간 차이가 있을 수 있다. 그러나, 국제거래가 활성화 되어 있는 현대사회에서 ‘상사’의 범위는 매우 광범히 하게 인정되고 있으며, 뉴욕협약에서의 ‘상사유보’ 역시 그 해석을 ‘사업자 간’의 거래로 매우 좁게 보지는 않고 있는 것 같다.⁴⁹⁾

2) 상사(commercial)의 범위

국제적으로 ‘commercial’의 범위는 매우 폭넓게 인정되고 있으며⁵⁰⁾, UNCITRAL에서 발간한 ‘UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation with Guide to Enactment and Use 2002’ 제1조 제1항 주석⁵¹⁾에 따르면 ‘commercial’의 범위를 물품거래를 포함한 모든

49) 각국 법원에서 외국 중재판정의 승인 및 집행에 관해, 당사자 간 거래가 ‘상사’인지에 관한 다툼은 아직까지 보고되고 있지 않다.

50) ‘Union of India and Ors v Lief Hoegh & Co.’ 사건에서 인도 대법원은 “The expression ‘commercial’ should, therefore, be construed broadly having regard to the manifold activities which are integral part of international trade today.”라고 판정하면서, ‘commercial’의 개념을 폭넓게 인정하였다.

51) The term “commercial” should be given a wide interpretation so as to cover matters arising from all relationships of a commercial nature, whether contractual or not. Relationships of a commercial nature include, but are not limited to the following

거래가 가능한 서비스 등까지를 포함하는 것으로 정의하고 있다. 즉, 전통적인 상거래인 물품의 거래뿐만 아니라, 건설, 지식재산, 엔터테인먼트, 투자, 해사, 고용 등 산업 전반의 매우 광범위한 거래를 모두 ‘상사’의 범주로 보고 있다. 다만, 이러한 거래의 주체와 관련해서 그러한 거래가 ‘사업자간’의 거래인지 또는 ‘사업자’와 ‘소비자’ 간의 거래를 포함하는지에 대해서는 특별한 논의가 없었던 것으로 보인다.

3) 법적 쟁점

전자상거래의 경우 B2B, C2C를 제외하고는 대부분 사업자와 소비자 간에 거래에 해당된다. 일반적으로 사업자와 소비자 간 거래가 ‘상사’에 해당되는지는 각국의 민법이나 상법에 근거하여 판단할 수 있을 것이며, 우리나라의 경우 사업자와 소비자 간 거래는 상법이 아닌 민법의 적용을 받고 있다고 볼 수 있다. 따라서, ‘상사유보’를 선언한 우리나라에서는 국제전자상거래로 인한 중재판정의 승인 및 집행에 문제가 생길 가능성이 크고, 구매대행을 위한 일부 국제전자상거래를 제외하고는 분쟁에 대한 외국의 중재판정은 우리나라 법원에서 ‘상사성’에 대한 검토가 수반된 것으로 보인다. 아직까지 우리 법원에서는 ‘상사유보’로 인한 집행거부 사례는 보고되지 않고 있다.

transactions: any trade transaction for the supply or exchange of goods or services; distribution agreement; commercial representation or agency; factoring; leasing; construction of works; consulting; engineering; licensing; investment; financing; banking; insurance; exploitation agreement or concession; joint venture and other forms of industrial or business cooperation; carriage of goods or passengers by air, sea, rail or road.

2. 실체법 상 중재합의의 유효성

(1) 중재합의 당사자의 행위능력

1) 뉴욕협약 제5조 제1항 a호 전단

제2조에 규정된 합의의 당사자가 그들에게 적용될 법률에 의하여 무능력자 이었던가

뉴욕협약 제5조 제1항 a호에서는 중재합의의 당사자가 ‘그들에게 적용될 법률(under the law applicable to them)’에 의하여 무능력자’인 경우, 동 중재합의를 근거로 내려진 중재판정은 각 국가의 법원에서 승인 및 집행이 거부될 수 있음을 명시하고 있다. 즉, 계약당사자의 행위능력에 관하여는 당사자자치의 원칙이 철저히 제한되고 있으며, 이는 외국 중재판정의 승인 및 집행에 관한 다른 협약에서도 확인되고 있다.⁵²⁾ 이 때 행위무능력자인지의 여부를 판단하는 ‘준거법’이 무엇을 말하는지는 중재판정의 집행이 신청된 법정지국의涉外사법에 의하여 결정될 수 있을 것이나, 대부분 개인에 대하여는 국적지나 주소지, 법인에 대하여는 설립지나 주된 영업소재지의 법이 될 것이다.

2) 법적 쟁점

우리 민법은 행위무능력제도를 규정함으로써 무능력자가 아닌 자를 행위능력이 있는 것으로 볼 수 있게 했다. 즉, 연령과 정신장애의 정도를 기준으로 하여 확일적으로 무능력자를 정하여 미성년자(민법 제5조 2항)· 한정치산자(제10조)· 금치산자(제13조)가 법정대리인의 동의 없이 단독으로 행한 일정한 행위는 후에 취소할 수 있게 했다. 따라서, 이외의 자는 원칙적으로 하자 없는 완전한 법률행위를 할 수 있는 능력, 즉 행위능력을 가지는 것으로 되어 있다. 그러나, 국제전자

52) 유럽협약 제6조 제2항도 같은 취지이다.

상거래의 경우 거래가 법적 미성년자에 의해 이루어지는 경우가 상당히 많으며, 일부 품목의 경우 미성년자가 주 고객인 경우가 있을 수 있다. 문제는 전자상거래 행위 자체의 무효를 다투거나 또는 피해에 대한 구제를 요청하는 경우 행위무능력자인 소비자의 약관에 대한 동의 즉, 중재를 통한 분쟁해결에의 합의가 유효한가가 문제될 수 있다. 만약, 중재를 통한 분쟁관할 합의 자체가 무효가 되는 경우, 소비자는 결국 중재가 아닌 법원의 소송을 통한 해결을 구할 수밖에 없으며, 이로 인한 금전적, 법률적 어려움이 예상된다.

(2) 약관에 의한 중재합의의 유효성

1) 뉴욕협약 제5조 제1항 a호 후단

당사자들이 준거법으로서 지정한 법령에 의하여 또는 지정이 없는 경우에는 판정을 내린 국가의 법령에 의하여 전기 합의가 무효인 경우

중재합의는 국가재판의퇴권을 포기하는 중요한 의사표시이므로 이에 관한 당사자의 진의를 담보하여야 하는 바, 중재조항이 ‘일반거래약관(general conditions of business)’에 포함되어 있는 경우, 위 중재합의의 유효성에 관한 문제가 있을 수 있다. 일반적으로는, 우리 법원은 일반거래약관 상 중재조항의 효력을 인정하고 있다. 즉, “매매계약서 앞면에 ‘뒷면의 조건에 따라 공급하여 주십시오’라고 부동문자로 인쇄되어 있고 그 뒷면에 중재조항이 있다면, 이는 뉴욕협약에서 말하는 ‘계약 중의 중재조항’에 해당 된다”고 판시하고 있다.⁵³⁾ 다만, 중재조항이 부합계약(adhesion contract)에 포함되어 있는 경우에 그 효력을

53) 대법원 1990. 4. 10. 선고 89다카20252 판결(GKN Int'l Trading Ltd.의 주식회사 국제상사에 대한 집행판결청구사건으로서 이하 ‘GKN사건’이라 한다. 공1990, 1043); 대법원 1997. 2. 25. 선고 96다24835 판결(공1997상, 866).

인정할 것인지가 계약당사자의 진의와 관련되어 문제된다. 즉, 부합계약이란 일방 당사자의 포괄적 청약에 대하여 다른 당사자는 승낙여부만이 문제이지 계약내용을 수정할 처지가 되지 않으므로 과연 중재조항과 같이 중요한 규정이 이에 포함되었다고 하여 그 효력이 있는가이다. 더구나, 부합계약의 일방 당사자가 소비자인 경우에는 대부분의 국가에서 전속적 중재관할의 유효성을 부인하고 있다. 2009년 제정된 EU 소비자권리지침(the Directive on Consumer Rights)⁵⁴⁾ 부속서 II의 제c항에서는 “소비자에게 분쟁을 중재에 의해서만 해결하도록 요구하는 등 법적 조치를 취하거나 법적 구제를 받을 수 있는 소비자의 권리를 박탈하거나 방해하는 조항”을 모든 상황에서의 불공정한 절대적 불공정조항으로 명시하고 있다. 또한, 우리나라의 ‘약관의 규제에 관한 법률’ 제14조 제1항에서는 “고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항 또는 재판관할의 합의 조항”은 무효로 하고 있다. 이처럼, 미국 등 일부 국가를 제외한 많은 국가에서 약관에 의한 거래에서 중재에 의한 분쟁해결 조항을 무효로 보고 있다고 할 수 있다.

2) 법적 쟁점

국제전자상거래의 경우 일반적으로 약관의 형태에 의해 계약을 체결한다. 문제는 이러한 약관 상 분쟁관할에 관한 합의가 ‘중재’로 되어 있는 경우, 현재 대다수의 국가에서는 이러한 중재합의를 무효로 보고 있다는 것이다. 따라서, 약관에 의한 중재합의의 유효성이 인정되는 미국의 사업자가 자신의 전자상거래 사이트 약관에 중재에 의한 분쟁관할을 두고 한국의 사업자가 이를 승낙한 경우, 동 중재합의가 유효한가가 문제될 수 있다. 미국 사업자의 경우 당연히 중재합의의

54) 소비자권리보호지침은 방문판매지침(85/577/EEC), 불공정약관조항지침(93/13/EEC), 원격거래지침(97/7/EC), 소비재매매지침(1999/44/EC) 등 4개의 지침을 통합한 형태이며 소비자권리보호지침 제47조에서는 동 4개 지침의 폐기를 규정하고 있다. 반면, 금융서비스에 관한 소비자신용지침(87/102/EEC)은 독립적으로 효력을 유지하며, 금융서비스에 관한 소비자보호 규정을 두고 있다.

유효성을 주장할 수 있겠지만, 한국의 소비자는 우리나라의 ‘약관규제에 관한 법률’을 인용하여 무효를 주장할 수 있다. 물론, 전자상거래 분쟁해결을 위해 중재에 의한 ODR을 논의하는 시점에서 중재에 의한 분쟁해결이 법원의 소송에 의하는 것보다 소비자에게 유리할 수 있어, 약관에 의한 중재합의의 유효성 문제로 인한 다툼은 발생할 여지가 크지는 않다고 볼 수 있다.

3. 공공질서(public policy) 위반

(1) 뉴욕협약 제5조 제2항 b호

2. 판정의 승인이나 집행이 그 국가의 공공의 질서에 반하는 경우

뉴욕협약에서는 당사자사이에 합의된 실체법이라도 법정지국의⁵⁵⁾ 공공질서에 반하면 그 중재판정은 효력을 인정받지 못함으로써 실질적인 제한을 받도록 하고 있다. ‘공공질서’ 위반은 실제 각국 법원에서 외국중재판정의 집행을 거부하는 주요한 사유로 원용되고 있으며, 이러한 사례는 종종 보고되고 있다. 문제는 중재판정 집행 거부사유의 주요한 원인으로 제시되고 있는 ‘공공질서’의 개념과 내용에 대해 각 국가별로 차이를 보이고 있으며, 이로 인해 분쟁당사자들은 예상치 못한 문제에 직면할 수 있다는 것이다.

(2) 공공질서의 개념 및 역할

공공질서(public policy)라는 개념은 영미법계에서 나온 용어로서, 외국판결의 국내집행에 대한 거부사유 등 국제사법(international private law)상 개념으로 사용되어 왔다.⁵⁶⁾ 이에 대하여 대륙법계에서는 공서

55) 중재합의의 집행에 있어서는 중재지, 중재판정의 집행에 있어서는 집행지를 말한다.

56) The Restatement, Second, Conflicts of Laws, §98(g); Tahan v. Hodgson, 662 F.2d 862(D.C.Cir. 1981).

양속(ordre public)이란 개념이 사용되었는데,⁵⁷⁾ 이는 위와 같은 공공질서의 개념보다 넓은 의미로서 국내법상 사인이 처분할 수 없는 강행법규성 또는 사적자치의 한계까지를 포함하는 것이었다고 한다.⁵⁸⁾ 그러나, 국제중재와 관련해서 현재는 양자가 같은 의미로 쓰이고 있고, 뉴욕협약에 있어서도 두 개념의 차이를 두지 않았다.⁵⁹⁾ 현재, 대부분의 국가에서는 외국 중재판정의 승인·집행을 요구받은 경우 공공질서라는 개념을 도입하여 자국의 기본질서와 배치되는 외국법 또는 외국재판행위의 실현을 거부함으로써 자국의 최소한의 기준을 지키고 있다. 그런데 공공질서의 개념이 매우 추상적인 것일 뿐만 아니라, 개별 국가마다 그 기준이 다르고 또한 하나의 국가에서도 시대상황에 따라 달라질 수밖에 없어서 결국 집행 당시 집행국법원의 재판에 의하여 구체화될 수밖에 없으나, 통상 보편적인 반윤리적 행위들, 예컨대 마약, 폭력, 부패, 미성년자이용 등에 관한 계약과 분쟁해결절차의 부정직성 또는 불공정성 등이 될 수 있을 것이다.

(3) 공공질서로서의 소멸시효

중재절차에 적용된 실체법이 우리나라의 강행규정과 배치되는 경우에 그 중재판정의 집행은 공공질서에 반하여 거부될 것인가의 문제로서 가장 대표적인 것이 소멸시효에 관한 문제이다. 대법원은 외국중재판정의 집행판결청구사건에서, 중재판정의 준거법인 네덜란드 안틸

57) 프랑스 등 유럽의 다른 국가들이 법문상 ‘공서양속’이라는 표현을 쓰고 있는 것과는 달리, 독일에서는 이러한 표현을 법문상 직접 사용하지는 않고 있다. 다만 외국판결의 승인에 관한 독일민사소송법 제328조 제1항 제4호는 ‘외국판결의 승인이 선량한 풍속과 독일법의 목적에 반할 때에는 거부된다’고 규정하고 있고, 우리나라 민사소송법 제203조 제3호와 일본 민사소송법 제200조 제3호도 ‘선량한 풍속 기타 사회질서’라는 개념을 사용하고 있는바, 이를 공서양속과 같은 개념으로 보아야 할 것이다.

58) Lew, APPLICABLE LAW IN INT’L COMMERCIAL ARBITRATION, 401쪽(1978). 이 점에서 영미법상의 *jus cogens* 또는 *mandatory rules*의 개념과 비슷하다.

59) 뉴욕협약의 영문판에는 *public policy*로, 불문판에는 *ordre public*으로 기재되어 있다.

레스법상⁶⁰⁾ 소멸시효기간이 30년으로서 강행규정인 우리 민법상 소멸시효규정에 의한 것보다 길기 때문에 우리 공공질서에 반한다는 피고의 주장에 대하여, “외국중재판정에 적용된 외국법이 우리 실정법상 강행법규에 위반된다고 하여 바로 승인거부가 되는 것은 아니고, 해당 중재판정을 인정할 경우 그 구체적 결과가 우리나라의 선량한 풍속 기타 사회질서에 반할 때에 한하여 거부할 수 있다”고 하면서 위의 경우에 우리 공공질서에 반하지 않는다고 판시하였다.⁶¹⁾ 반면, 베트남 상사중재원에서의 중재판정 집행에 관한 우리 대법원 판결에서는 “집행판결은 외국중재판정에 대하여 집행력을 부여하여 우리나라 법률상의 강제집행절차로 나아갈 수 있도록 허용하는 것으로서 그 변론종결시를 기준으로 하여 집행력의 유무를 판단하는 재판이므로, 중재판정의 성립 이후 채무의 소멸과 같은 집행법상 청구이의의 사유가 발생하여 중재판정문에 터잡아 강제집행절차를 밟아 나가도록 허용하는 것이 우리 법의 기본적 원리에 반한다는 사정이 집행재판의 변론과정에서 드러난 경우에는, 법원은 ‘외국 중재판정의 승인 및 집행에 관한 협약’ 제5조 제2항 (나)호의 공공질서 위반에 해당하는 것으로 보아 그 중재판정의 집행을 거부할 수 있다.”고 판시한 바 있다.⁶²⁾

(4) 법적 쟁점

우리 민법 제163조 제6호에서는 “생산자 및 상인이 판매한 생산물 및 상품의 대가”는 채권의 소멸시효를 3년으로 하고 있다. 따라서, 전자상거래로 인한 채권 역시 본 조항을 적용하여 3년으로 볼 수 있다. 그러나, 전자상거래로 인한 물품대금 채권 및 그에 수반하는 채권의 소멸시효는 각 국가마다 상이할 수 있으며, 특정 국가의 소멸시효를 기반으로 이루어진 중재판정이 집행지 국가의 민법 상 소멸시효를 경

60) 1954년 이후 네덜란드의 자치령으로 카리브 해의 5개 섬으로 이루어진 국가이다.

61) 대법원 1995. 2. 14. 선고, 93다53054 판결

62) 대법원 2003. 4. 11. 선고, 2001다20134 판결

과한 경우 문제가 될 수 있다. 물론, 이는 비단 전자상거래에 한정해서 발생하는 문제는 아니나, ODR에 의한 중재판정의 외국에서의 집행과 관련하여 발생할 수 있는 쟁점으로서 염두에 두어야 할 것이다.

IV. 뉴욕협약 적용의 형식 및 절차법적 쟁점

1. 중재합의의 서면성

(1) 뉴욕협약 제2조 제1항 및 제2항

1. 각 체약국은 (중략) 분쟁을 중재에 부탁하기로 약정한 당사자간의 서면에 의한 합의를 승인하여야 한다.
2. “서면에 의한 합의”라 함은 계약문 중의 중재조항 또는 당사자간에 서명되었거나, 교환된 서신이나 전보에 포함되어 있는 중재의 합의를 포함한다.

뉴욕협약 제2조 제1항에서는 “당사자간의 서면에 의한 합의를 승인하여야 한다”고 규정함으로써 중재합의의 서면성을 확인하고 있다.⁶³⁾ 또한, 바로 제2항에서 서면합의의 요건에 관해 상세하고 있으며, 문리해석상 위에서 규정하고 있는 중재합의의 방식은 i) 당사자들이 서명한 주된 계약에 들어 있는 중재조항, ii) 주된 계약과 별도의 중재합의로서 당사자들의 서명이 있는 것, iii) 서신이나 전보의 교환에 포함된 주된 계약에 들어 있는 중재조항, iv) 서신이나 전보의 교환에 의하여 별도로 체결된 중재합의 등이 있다. 여기에 대하여는 위 조항은 중재

63) 중재판정의 승인 및 집행에 관한 유럽협약 제1조 제2항 a호는, “중재합의이란, 당사자들에 의하여 서명되거나, 서신(letter)·전보(telegram)·전신(teleprinter)의 교환 속에 포함된, 주된 계약에 포함된 중재조항 또는 중재부탁합의, 그리고 법에 서면성을 요구하지 않는 국가에 관하여는 그 법에 의하여 인가된 형식에 따라 이루어진 중재합의를 말한다”라고 규정함으로써, ‘서면성’을 명시한 뉴욕협약과는 대조를 이루고 있다.

합의의 형식을 제한적으로 열거한 것인지, 아니면 예시적으로 열거한 것인지를 문제가 제기될 수 있다. 후자에 의한다면, 각국의 입법이 위 형식과 다른 중재합의형식을 만들 수 있고 따라서 그에 따른 중재합의의 효력도 인정되어야 하는 반면에, 전자에 의하면 이는 부정되어야 한다. 그러나 이에 대하여는 모든 학자들이 일치하여 전자의 입장을 취하고 있고, 독일과 이탈리아의 판례도 이에 따르고 있다.⁶⁴⁾

(2) 중재합의의 서면성에 관한 입법례

중재합의는⁶⁵⁾ 계약당사자들 간 분쟁의 해결을 국가기관이 아닌 사인에게 맡기는 매우 특수한 성격의 계약이다. 그러므로 계약의 진실성이 담보되어야 할 뿐 아니라, 계약당사자들로 하여금 그 계약내용이 가지는 중요성을 일깨워 주어야 하는바, 이를 위하여 국가는 그 계약에 매우 엄격한 형식을 요구하여 왔으며, 그 중 가장 중요한 요건으로 ‘서면성’을 요구하고 있다. 이처럼 중재합의를 서면으로 작성하도록 하고, 중재합의의 서면성 요건을 엄격히 요구하는 이유는 중재합의의 성립을 입증하고, 중재합의의 당사자를 식별하며, 중재합의의 존재를 이유로 법원에 소를 제기할 수 없다는 취지를 분명히 하려는 것이라고 할 수 있다.⁶⁶⁾ 대다수의 국가가 서면성을 요구하고 있다. 우리의 중재법 제8조 제2항에서도 “중재합의는 서면으로 하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 같은 조 제3항에서 i) 당사자들이 서명한 문서에 중재합의가 포함되어 있는 경우, ii) 서신·전보·전신 및 모사전

64) Bundesgerichtshof, Feb. 12, 1976, III ICCA YEARBOOK(1977); Corte di Cassazione, Oct. 7, 1980, VII ICCA YEARBOOK(1982).

65) ‘중재합의(arbitral agreement)’라 함은 일반적으로 ‘현재 발생하고 있거나 장래 발생할지도 모르는 분쟁을 중재에 의하여 해결하기로 하는 당사자 간의 약정’을 말한다. 반면, ‘중재조항(arbitration clause)’은 ‘계약상 권리의무에 관한 분쟁이 발생할 경우 반드시 중재에 의하도록 한다는 취지로 계약에 삽입되는 조항’이라고 정의되며, 크게 중재합의에 포함된다고 볼 수 있다.

66) 강병근, 중재합의의 서면요건, 계간 ‘중재’, 2002년 봄호, pp.57.

송 기타 통신수단에 의하여 교환된 문서에 중재합의가 포함되어 있는 경우, iii) 일방 당사자가 당사자간에 교환된 문서의 내용에 중재합의가 있는 것을 주장하고 상대방 당사자가 이를 다투지 아니하는 경우 등을 중재합의가 있는 것으로 보고 있다. 반면, 독일은 중재합의가 상인간에 거래에 관하여 이루어진 경우에는 서면성을 요구하고 있지 않고, 일본이나 스웨덴 등에서는 어느 경우에도 이를 요구하고 있지 않다. 서면성을 입법으로 요구하는 국가에서는 서면에 의하지 않은 중재합의는 무효로 하는데 반하여, 그렇지 않은 나라에서는 이는 입증에 관한 문제로 본다. 프랑스는 서면성이 결여된 중재합의 중, 장래 분쟁에 관한 것은 무효로 하면서, 현재 분쟁에 관한 것은 증거의 문제로만 본다.⁶⁷⁾

(3) 중재합의의 ‘서면성’과 전자상거래

중재합의의 서면성 요건이 전자상거래 분쟁의 ODR 중재를 통한 해결에 있어 가장 중요한 난제로 제시되고 있다. 즉, 전자상거래에서는 중재합의를 포함한 거래약관이 전자문서로 이루어져 있기 때문에, 전자문서에 포함된 중재합의의 서면성을 인정할 수 있는가의 문제가 ODR 중재의 활성화를 위한 요건으로 부각되고 있다. 중재합의의 서면성을 엄격히 따지지 않는 국가의 경우 중재합의의 존재는 일반 계약법 원칙에 따라서 합의의 존재를 입증할 수 있으면 충분하고 중재합의를 서면으로 작성하지 않아도 된다. 일례로, 프랑스 2011년 개정 중재법 제1507조⁶⁸⁾에서 중재합의는 형식적인 요건을 요구하지 않으며 따라서, 구두합의에 의한 중재합의도 유효한 것으로 인정하고 있다. 그러나, 이러한 국가는 일부에 지나지 않으며, 대다수의 국가들은 중

67) 프랑스 구 민사소송법 제1443조 및 제1449조.

68) 국제중재에 관해 규정하고 있는 제1507조에서는 “중재합의는 어떠한 형식적 요건을 요구하지 않는다”고 규정하고 있다.

재합의의 서면성을 엄격히 요구하고 있으며, 따라서 전자상거래의 거래과정에서 교환된 전자문서 상의 중재합의를 유효한 것으로 인정할 것인가의 문제가 해결되어 할 것이다. 국제거래에서 전자거래의 활용도를 높이고, 전자거래와 관련한 분쟁을 중재로써 해결하도록 하기 위해서는 반드시 전자문서의 ‘서면성’이 인정되어야 하고, 이를 위해 각계의 노력이 이어지고 있다.

(4) 전자문서의 ‘서면성’ 요건 완화를 위한 노력

1) UNCITRAL 2006년 개정 모델중재법의 수용

모델중재법 제7조 제2항은 1958년 뉴욕협약 제2조 제2항과 동일하게 중재합의가 서면으로(in writing) 되어야 한다고 규정하고 있다. 그리고 그러한 서면의 형식에는 “중재합의는 당사자가 서명한 서류에 포함되어 있거나 서신, 텔렉스, 전신 등 기타 중재합의를 기록한 통신 등의 교환에 포함되어 있거나”라고 규정함으로써, 문언상으로 볼 때 전자문서에 의한 중재합의의 서면성을 인정하지 않고 있다고 볼 수 있다. 이는 UNCITRAL 모델중재법 제정 당시 전자상거래의 활성화에 대해 전혀 예측하지 못한 결과라고 볼 수 있으며, 모델중재법의 중재합의에 관한 규정은 기본적으로 뉴욕협약 규정을 근거로 하였기 때문이라고도 볼 수 있다.

그러나, 2000년대 초반 전자상거래가 활성화되고, 국제거래에서 e-mail 등의 전자문서에 의한 중재합의가 많이 이루어지게 되면서, UNCITRAL 모델중재법 상 ‘서면성’의 확대에 대한 논의가 나타나기 시작하였다. 제32차 UNCITRAL 회의에서 Working Group은 모델중재법 제7조 제2항의 내용을 더 명확히 하기 위해서 새로운 규정을 만들고, 이 규정의 내용과 취지를 모델중재법 입법지침에 적시하기로 하고, 2006년에는 모델중재법의 개정안을 작성하게 되었다. 2006 UNCITRAL 모델 중재법 개정안 제7조 제3항에서는 “중재합의 또는 계약이 구두, 일정한 행

위 또는 그 밖의 방법에 의하여 체결되었는지 여부와 상관없이, 중재 합의의 내용이 어떠한 형식으로든 기록이 된 경우에는 서면 중재합의에 해당한다.”고 규정함으로써, 서면의 요건을 완화하였다. 또한, 같은 조 제3항에서는 “전자적 통신에 포함된 정보가 차후에 조회할 수 있는 형태로 이용가능한 경우에는 중재합의의 서면요건을 충족한다. ‘전자적 통신’이란 당사자들이 데이터 메시지 방법으로 행하는 모든 통신을 가리키며, ‘데이터 메시지’란 전자문서교환, 전자우편, 전보, 전시 또는 팩스를 포함한 전자적, 자기적, 광학적 또는 이와 유사한 수단으로 생성되거나 송달, 수령 또는 보관된 정보를 말한다.”고 규정함으로써 전자문서의 구체적인 형식과 방법까지를 명시함으로써, 전자문서의 ‘서면성’ 논란에 대한 종지부를 찍었다.

그러나, UNCITRAL 모델중재법은 법 자체가 규범적 효력을 갖는 것은 아니고, 각각의 국가들이 모델중재법을 수용하여 자신들의 중재법을 제정하거나 개정하여야 비로소 그 효력을 갖게 된다. 그러나, 각 국가들이 모델중재법을 수용하는 데에는 상당한 시일이 걸릴 것으로 예상된다. 일례로, 우리나라의 경우 1985년도에 제정된 UNCITRAL 모델중재법은 1999년이 되어서야 이를 수용하여 중재법 개정을 하게 된다. 따라서, 2006년도에 모델중재법이 개정되었다고는 하나, 각 국가들이 이를 수용하는 데에는 자신들의 중재법을 개정하여야 하는 절차가 수반되어야 하기 때문에 당장 전자상거래에 적용할 수 있는 법안이 나오기는 쉽지 않을 전망이다.

2) 뉴욕협약 제2조 제2항의 해석선언

1958년 뉴욕협약이 채택된 이래 국제거래에서 분쟁해결방식으로서 상사중재의 활용도가 높아졌고, 국제전자상거래의 발전은 물론 기존 오프라인 거래에서 계약의 체결 등에 전자문서를 활용한 방식이 활용되면서 1958년 뉴욕협약 제2조 제2항의 해석을 명확히 할 필요성이

대두되었다. 중재합의의 서면성 요건은 1958년 뉴욕협약 이외에 다른 국제협약에서도 규정하고 있기에 이들 규정을 포섭할 수 있도록 서면성 요건이 해석되어야만 국제상사중재에서 현대적인 통신수단을 활용할 수 있을 것이다. 아울러, 중재합의의 서면성 요건이 전자거래에 관한 사항도 규율할 수 있도록 기존의 국제상사중재에 관한 문건에서 다루지 못한 형식요건을 정할 수 있을 것이며, 이런 측면에서 UNCITRAL 내에서 중재실무작업반(Working Group II : Arbitration and Conciliation)과 전자거래작업반(Working Group III : Online Dispute Resolution)의 활동이 유기적인 관계를 가져야 할 것이다.

중재합의의 서면성을 완화하기 위해서 가장 바람직한 것은 1958년 뉴욕협약의 당사국들이 해당 규정을 개정하기로 합의하는 것이지만, 144개 국가나 되는 당사국을 가진 다자조약이 개정되기는 쉽지 않을 것으로 보인다. 이에 UNCITRAL Working Group II은 뉴욕협약의 개정보다는 모델중재법 제7조의 개정과 함께 뉴욕협약 제2조 제2항에 대한 해석선언을 채택하기로 합의하였다. 이러한 해석선언은 1969년 조약법에 관한 비엔나 협약 제31조에서 말하는 ‘추후의 관행’ 또는 ‘추후의 합의’에 해당한다.⁶⁹⁾ 현재 논의되고 있는 해석선언의 서문에서는 뉴욕협약을 해석할 때 전자거래의 발전을 염두에 두어야 한다는 점이 강조되고 있다.⁷⁰⁾

69) 1969년 조약법에 관한 비엔나 협약은 우리나라에서 조약 제697호로 1980년 1월 22일 발효하였다. 1969년 비엔나 협약 제31조 제3항의 관련 규정은 다음과 같다. “(a) 조약의 해석 또는 그 조약규정의 적용에 관한 당사국간의 추후의 합의; (b) 조약의 해석에 관한 당사국의 합의를 확정하는 그 조약 적용에 있어서의 추후의 관행.”

70) 정찬모 외 3인, 인터넷분쟁의 소송외적 해결을 위한 법제도 연구, 정보통신정책연구원, 2001. 12., pp. 106.

2. 중재판정의 형식 및 요건

(1) 중재판정문

1) 뉴욕협약 제4조 제1항

1. 전조에서 언급된 승인과 집행을 얻기 위하여 승인과 집행을 신청하는 당사자는 신청서에 다음의 서류를 제출하여야 한다.
가. 정당하게 인증된 중재판정원본 또는 정당하게 증명된 그 등본

뉴욕협약에서는 외국 중재판정의 승인 및 집행을 위해 당사자가 중재판정의 원본 또는 등본을 요구하고 있다. 즉, 중재판정의 집행신청을 위해서는 중재합의와 더불어 중재판정문을 필요로 하고 있으며, 그 형식은 판정문의 원본 또는 등본이어야 함을 명시하고 있다. 일반적으로, 국제중재에서는 중재판정문이 3부 작성되어지며, 2부는 각각의 당사자들에게, 나머지 1부는 중재기관 또는 관할법원에 송달되어 보관되어지도록 하고 있다. 대한상사중재원은 중재법 제32조 제4항에 의해 2부의 정본은 각각의 당사자에게, 원본 1부는 관할법원인 서울중앙지방법원에 송부하여 보관하도록 하고 있다.⁷¹⁾

2) 중재판정문의 형식 및 요건

각국의 입법이 요구하는 중재판정의 형식은 전체적으로 크게 차이가 나지 않으나, 그 형식 결여시의 효력을 중심으로 일치하지 않는 경우가 있다. 중재판정문의 형식 및 요건에는 다음과 같은 것들이 있다. 첫째, 중재판정이 서면으로 작성되어야 한다는 것이 일반적인 규정이다. 우리 중재법 제32조 제1항도 이를 명시하고 있다. 둘째, 중재

71) 중재법 제32조 제4항에서는 “제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 작성·서명된 중재판정의 정본은 제4조 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 각 당사자에게 보내고, 중재판정의 원본은 그 송부사실을 증명하는 서면을 첨부하여 관할법원에 송부하여 보관한다.”고 규정하고 있다.

판정문은 당사자들이 합의한 언어 또는 중재판정지의 공식언어로 작성될 것을 요구하고 있다.⁷²⁾ 셋째, 중재판정에는 그 판정의 근거가 되는 이유를 기재하도록 하고 있다.⁷³⁾ 마지막으로, 중재판정에는 작성날짜와 중재지를 적도록 하고 있다. 그 외 중재판정의 본문과 더불어 중재비용과 중재인 수당의 부담 주체에 관한 언급도 포함되도록 하고 있다.

3) 법적 쟁점

ODR 중재에 의한 판정문은 전자문서의 형태로 이루어지게 될 것이며, 각국 법원에서 중재판정의 집행 신청 시 이러한 전자서면의 서면성이 인정받을 수 있는가의 문제가 발생할 수 있다. 이러한 문제는 앞에서 살펴보았던 ‘중재합의의 서면성’과도 관련이 있는 부분이며, 구체적으로 전자문서에 의한 중재판정문의 ‘정본’임을 입증할 수 있는 기술적인 수단과 각국의 전자문서에 관한 법률에서 이러한 전자문서에 의한 중재판정문을 인정할 수 있는가의 여부라고 볼 수 있다. 이를 위한 구체적인 해결방법으로는 전자문서에 의한 중재판정문을 출력하여, 각국의 중재기관에서 인증을 받는 방법이 있을 수 있다. 실제, 홍콩이나 싱가포르에서는 자국 내에서 ad hoc 중재를 활성화하기 위해, ad hoc 중재에 의한 판정문을 홍콩국제중재센터나 싱가포르국제중재센터에서 일정한 검증을 통해 인증을 해주는 서비스를 제공하고 있다.⁷⁴⁾ 이는 각국 법원에서의 승인 및 집행 시 인지도 있는 중재기

72) 우리 중재법에서는 제23조에서 중재판정문의 언어는 당사자들의 합의, 합의가 없는 경우 중재판정부가 지정하고, 그러한 지정이 없는 경우 한국어로 하도록 하고 있다.

73) 국가별로 이유기재의 여부에 대해 차이가 있으며, 우리 중재법에서는 제32조 제2항에서 당사자간 이유기재 생략에 대한 합의가 있거나, 화해중재판정인 경우에는 이유를 기재하지 않아도 되도록 하고 있다.

74) 오현석, 아시아 국제중재 허브로의 도약을 위한 홍콩의 전략, 계간 ‘중재’, 2009년 가을호, pp.78.

관의 중재판정임을 강조하기 위한 것이나, 전자문서에 의한 중재판정문이 ‘정본’임을 인증하는 데에도 활용할 수 있는 방법이라고 판단된다.⁷⁵⁾

(2) 중재인의 서명

중재판정은 중재실체 판단에 참여한 중재인 모두가 의견을 개진하고 합의한 후 판정을 내림으로써 성립한다. 중재인이 여러 명인 경우, 우리나라를 비롯한 대부분의 입법에서는 중재인의 과반수 의견으로 판정을 내리나,⁷⁶⁾ 중재인의 만장일치를 요구하는 입법례도 있다.⁷⁷⁾ 또한, 대부분의 입법에서 중재판정부는 중재판정문 작성이 완료된 후 중재인의 서명을 중재판정의 요건으로 하고 있다.⁷⁸⁾

서명은 중재인 전원이 하는 것이 원칙이다. 다만 반수미만의 중재인 일부가 서명을 거부하는 경우, 대부분의 입법들은 과반수의 중재인들이 서명하고 서명되지 않은 사유를 중재판정에 기재하면 중재판정은 유효한 것으로 본다.⁷⁹⁾ 우리 상사중재규칙 제49조 제2항도 과반수에 해당하지 아니하는 중재인 일부가 중재판정에 서명을 거부하거나 서명할 수 없는 때에는 다른 중재인이 그 사유를 기재하고 서명·날인하여야 한다고 규정하고 있다. ODR 중재에서는 중재인들이 중재판정문을 작성한 후 전자서명에 의해 서명을 하는 것이 효율성 측면에서

75) 전자문서에 의한 중재판정의 인정여부와 관련하여 또 하나의 문제는 전자상거래 분쟁을 해결하는 ODR 중재기관의 인지도이다. 대부분 국가의 법원에서는 외국 중재판정의 승인 및 집행시 중재판정이 이루어진 중재기관의 인지도 및 평판도를 고려하게 되는데 만약, ODR 중재를 시행하는 중재기관이 신설된 기관이거나 공인된 기관이 아닌 경우 중재판정의 승인 및 집행에 어려움을 겪을 수 있다.

76) 우리 중재법 제30조에서는 “당사자 간에 다른 합의가 없는 경우 3명 이상의 중재인으로 구성된 중재판정부의 의사결정은 과반수의 결의에 따른다”고 규정하고 있다.

77) 이러한 법제로는 브라질, 페루, 베네주엘라 등이 있다.

78) 프랑스 민사소송법, 벨기에 중재법 등은 중재인의 서명이 없는 중재판정은 무효로 하고 있다.

79) 프랑스 민사소송법 제1473조 후단.

바람직할 것으로 보인다. 그러나, 전자서명의 유효성 인정에 관한 법제가 각 국가마다 상이한 상황에서, 전자서명에 의한 중재판정문이 각국 법원에서 큰 문제 없이 집행을 보장받기란 어려울 수도 있다. 따라서, 이 문제는 ODR 중재가 보편적으로 활용되기 위한 기본 전제이며, 해결의 실마리를 찾기 어려운 난제로 예측된다.

3. 적정절차(due process)

(1) 뉴욕협약 제5조 제1항 b호

판정이 불리하게 원용되는 당사자가 중재인의 선정이나 중재절차에 관하여 적절한 통지를 받지 아니 하였거나 또는 기타 이유에 의하여 응할 수 없었을 경우

뉴욕협약은 당사자가 중재인의 선정이나 중재절차에 관하여 적절한 통지를 받지 않은 등의 이유로 변론을 하지 못한 경우, 중재판정의 승인 및 집행을 거부할 수 있도록 규정하고 있다. 이 조문은 통상 적정절차조항이라고 불리워지는 바, 이는 방어권이 침해되지 않는 등 절차적 공정성이 담보되어야 한다는 취지로서 이를 위반하면 절차적 공공질서에 반한 것이 된다.⁸⁰⁾ 그렇다면 절차적 공공질서에 관한 제5조 제1항 b호는 실체적 공공질서에 관한 제5조 제2항 a호를 배제하는 것인지, 즉 피신청인이 위와 같은 절차적 공정성 위반항변을 하지 않은 경우에도 법원은 제5조 제2항 b호에 따라 직권으로 위 사항을 심리판단 할 수 있는지가 문제될 수 있다. 공공질서주장을 인정한 취지에 비추어 볼 때, 중재판정이 절차적 정의에 반하여 이루어진 경우에 법원은 어느 조문에 의하여도 심리판단 할 수 있다고 보아야 할 것이다.

80) 앞에서 살펴보았던 GKN사건에서 대법원은, “중재당사자의 방어권보장은 절차적 정의실현과 직결되어 공공질서의 일부를 이루는 것이므로 이는 집행국 법령의 기준에 의하여 판단하여야 한다”고 함으로써 위 조문이 절차적 공공질서에 관한 것임을 명백히 하였다.

(2) 법적 쟁점

ODR에 의한 중재를 통해 분쟁을 해결하는 경우, 분쟁 당사자는 전자적 수단, 그 중에서도 e-mail 등에 의해 중재절차에 관한 통지를 받게 될 것이다. 구체적으로 중재인 선정에 관한 통지, On-line 중재심리 개최시일에 관한 통지 등을 e-mail 등으로 통지 받게 되고, 당사자들은 이에 따라서 중재에 필요한 준비를 하게 된다. 그러나, 중재사무국 또는 중재판정부에서는 당사자들에게 e-mail 등을 통한 통지를 한 후, 그러한 통지가 당사자들에게 제대로 도달하였는가를 확인할 수 있는 기술적 수단이 충분하지 않다. 물론, ‘수신확인 메시지’ 같은 수단이 존재하기는 하나 당사자가 e-mail 등을 받지 못하였다고 주장할 경우, 그에 관한 입증이 쉽지 않다. 당사자의 통지 수령 사실을 입증하지 못할 경우, 중재판정은 뉴욕협약 제5조 제1항 b호에 의해 집행지 국가의 법원에서 승인 및 집행이 거부될 수도 있다.

(3) UNCITRAL Working Group의 문제해결을 위한 시도

ODR에서의 ‘적정절차’를 보장하기 위해 UNCITRAL Working Group III 제24차 회의에서는 온라인 분쟁해결절차규정 초안 제3조에 ‘통신’에 관한 규정을 두고 있다.⁸¹⁾ 온라인 분쟁해결절차규정이 ODR을 통해 분쟁해결의 신속성 및 효율성을 촉진하는 것을 그 목적으로 하고 있다는 사실과 분쟁해결이 국가 간의 국경을 넘어 국제적으로 이루어진다는 사실을 고려할 때, 전자적 통신의 수령시기에 대한 불확실성은 해당 분쟁해결절차를 지연시킬 수 있다. 이에 동 규정 초안 제3조에서는 ODR 제공자와 분쟁당사자, 중재인들 간 통신에 관한 내용을 정하고 있으며, 구체적으로 전자적 통신을 수령하는 시기에 관해서

81) 이병준, 온라인 분쟁조정의 법적 쟁점 : UNCITRAL 논의를 중심으로, 법제연구원 2011. 9. 16. 세미나 자료

명시하고 있다.⁸²⁾ 동 초안에 따르면, 분쟁당사자들과 중재인, ODR 제공자들 간의 통신은 개별적인 e-mail에 의한 것이 아니라, ODR 제공자가 구축한 ODR 플랫폼 상에서 모든 것이 이루어지도록 하고 있다. 즉, ODR 플랫폼 상에서 일방 당사자가 상대방 또는 ODR 제공자가 보낸 통지를 수령하였는가의 여부가 플랫폼 상에 나타날 수 있도록 하고 있다. 이처럼, ODR 플랫폼을 활용하여 당사자들 간의 통지가 적절히 도달하였는가를 입증할 수 있도록 한다면, ODR 중재에서 뉴욕 협약 제5조 제1항 제2호의 ‘적정절차’로 인한 문제점은 크게 해소될 것으로 전망된다.

V. 결 론

전자상거래 분쟁해결을 위해 그동안 전자상거래 업체들을 중심으로 개별적인 ODR 시스템이 운용되어 왔었고, UNCITRAL에서는 증가하는 국제전자상거래 관련 분쟁을 효율적으로 해결하여 국제거래 활성화를 꾀하고자 UNCITRAL Working Group III를 통해 ODR 시스템에 관한 논의를 진행시켜 왔다. 그러나, 이전 ODR 시스템에 관한 논의에서는 분쟁해결절차로 법적구속력이 없는 협상과 조정을 통한 해결만이 강조하였었고, 그 결과 ODR 시스템의 실효성에 많은 의문이 제시되어 왔었다. 이에 UNCITRAL에서는 국제적인 집행력을 통해 강력한 법적 구속력을 가지고 있는 중재제도를 ODR 시스템에 도입하려는 시도가 있었고, UNCITRAL Working Group III 제24차 회의에서는 온라인 분쟁해결 절차규정 초안을 작성하면서 ‘중재’의 도입에 관해 규정하게 되었다.

82) 온라인 분쟁해결절차규정 초안 제3조 제3항 “당사자들이나 중립적인 제3자들로부터 ODR 제공자가 전자적 통신을 수령하는 시기는 ODR 제공자가 이를 ODR 플랫폼 상에서 검색하는 것이 가능한 시점을 의미한다.” 및 제4항 “ODR 제공자로부터 당사자들이나 중립적인 제3자들이 전자적 통신을 수령하는 시기는 그들이 ODR 플랫폼 상에서 이를 검색하는 것이 가능한 시점을 의미한다.”에서 전자적 통신을 수령하는 시기에 대해서 규정하고 있다.

그러나, ODR 중재를 도입하기 위해서는 외국 중재판정의 승인 및 집행을 규율하고 있는 뉴욕협약의 법적 쟁점들을 검토해야 할 것이며, 법적 쟁점은 크게 실체법적 측면과 형식·절차적 측면으로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 실체법적 측면에서 보면 뉴욕협약 가입 시 상호주의 유보 및 상사유보, 중재합의 당사자의 행위능력, 약관에 의한 중재합의의 유효성, 공공질서 위반 등의 문제가 될 수 있다. 둘째, 형식 및 절차법적 측면에서 보면 중재합의의 서면성, 중재판정문의 형식 및 요건, 적정절차 등이 쟁점으로 부각될 수 있다. 이 중 가장 크게 논란이 될 수 있는 부분은 중재합의의 서면성에 관한 부분이다. 중재합의의 서면성에 관한 문제를 해결하기 위해 UNCITRAL에서는 2006년도에 모델중재법 제7조를 개정하여 전자문서에 의한 중재합의도 유효한 중재합의가 될 수 있도록 했으며, 또한 뉴욕협약 제2조 제2항에 대한 ‘해석선언’을 통해 중재합의의 서면성을 완화하려는 노력을 진행하고 있다. 또한, 중재절차에 관한 통지 등 적정절차에 관한 문제 역시 ODR 플랫폼의 기술적 혁신을 통해 충분히 해결될 수 있는 사안들이다. 이처럼, ODR 중재를 둘러싼 여러 법적인 쟁점들은 전자상거래 활성화를 위한 법 정책 변화 및 인터넷 기술의 발달로 인해 시간이 지나면 대부분 해결될 수 있는 것들이다.

그러나, ODR 중재는 뉴욕협약 적용을 포함한 법리적인 문제보다는 현실적이고 실무적인 어려움이 존재한다. 첫째, 대부분의 B2C 전자상거래는 거래금액이 소액이고, 따라서 분쟁이 발생할 경우 이를 해결하기 위한 법률비용을 고려해야 한다. 중재의 경우 협상이나 조정과는 달리 중재기관의 관리비용, 중재인수당 등에 상당한 비용이 소요될 수밖에 없다. 또한, 중재비용의 부담주체에 대한 논란도 있을 수 있다. 즉, 이전까지의 ODR은 전자상거래 사업자가 자신들의 신뢰성 제고를 위해 자신의 비용으로 ODR을 운영해 왔으나, 중립적인 제3자의 판단을 필요로 하는 중재기관의 운영은 전자상거래 업체가 아닌 중립적인 기관이 운영해야 한다. 물론, 중재를 위한 중재기관 수수료,

중재인 수당 등이 오프라인이 아닌 ODR을 통해 상당부분 절감이 된다고 할지라도, 이러한 중재기관의 운영을 국가나 국제기구의 재정적 지원이 있지 않은 한 분쟁당사자들에게 큰 부담이 될 수 있다. 둘째, 사업자가 ODR 중재판정의 자발적인 이행을 거부할 경우, 강제집행은 각국 법원에서 오프라인을 통해 이루어질 수밖에 없다. 일반적으로 중재판정의 강제집행은 ‘중재판정 집행청구의 소’ 형태로 진행되고, 이는 현지 국가에서의 소송형태로 진행될 수밖에 없다. 결국, ODR 중재판정의 강제집행을 위한 뉴욕협약의 적용 시 법적쟁점을 검토하기 이전에, 이러한 강제집행절차가 과연 B2C 전자상거래에서 실효성이 있을까하는 의문이 제기될 수 있다. 단정적으로 말하면, ODR 중재판정의 강제집행은 집행청구 절차에 소요되는 비용과 절차의 번거로움 등을 고려할 때 전혀 실효성이 없다고 할 수 있다. 따라서, 전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 중재의 도입은 전자상거래 사업자가 ODR 중재판정을 자발적으로 이행할 것을 전제로 하고, ODR 중재시스템의 운영에 소요되는 비용을 소비자가 아닌 전자상거래 사업자나 국가 등이 부담하는 경우 등 아주 제한적인 경우에만 그 실효성을 보장할 수 있을 것이다.

결과적으로, ODR 중재를 통해 국제전자상거래 분쟁해결의 법적 구속력을 확보하려는 노력은 국제전자상거래 활성화 측면에서 상당히 의의가 있으나, 실제 분쟁을 처리함에 있어 그 실효성이 떨어진다고 볼 수 있다. 즉, ODR 중재는 전자상거래 업체들이 소비자와의 자율적인 분쟁해결을 위한 노력을 이끌어내기 위한 상징적인 수단으로서만 그 존재가치가 있다고 볼 수 있다. 국제전자상거래 분쟁을 예방하고 보다 효율적으로 해결하기 위해서는, 국제전자상거래 업체들의 자발적인 법규준수가 우선 필요하고, 분쟁발생 시 협상 및 조정 등 ADR을 통한 분쟁해결 결과에 대해 이행을 담보할 수 있도록 하는 국제사회의 공조가 필요할 것으로 보인다.

제 4 장 정 리

ODR에 관한 법적, 산업, 기술 이슈에 대한 논의, 국내 ODR 운영 사례, UNCITRAL의 ODR 국제 규범 논의 등 다양한 세부 주제와 내용들을 가지고, 1년 동안 논의를 진행하였다. 국내 ODR 운영 사례의 경우 이용률의 저조, 단순한 오프라인 절차의 온라인 진행 등 초보적인 ODR 운영에 머무르고 있었으며, 이러한 측면에서 ODR에 대한 부정적인 의견도 많이 개진되었다.

UNCITRAL의 ODR 국제 규범 논의와 관련하여서도 영미권에 비해 ODR에 대한 기본 이해와 연구가 부족하여, 적극적으로 국제 규범 논의에 참여한다거나 논의를 주도하기에는 한계가 있었다.

ODR은 법·정책·기술의 융합 영역이다. 향후 민·관·산·학·연의 협동 연구를 통해 국내 ODR 산업 및 기술, 법제도의 진보를 위한 노력을 지속해야 할 것이다.