

아산지역 수출업체의 무역분쟁 실태조사에 관한 연구

심영수*

- I. 조사연구방법
 - 1 연구목적
 - 2 연구의 필요성
- II. 조사연구방법
 - 1. 조사방법
 - 2. 연구모형
- III. 주요 조사내용
- IV. 조사설계표본
- V. 조사진행 과정
- VI. 조사내용 요약
- VII. 무역분쟁의 원인 및 발생
 - 1. 무역계약서의 인식도에 대한 평가
 - 2. 무역분쟁에 대한 대책
 - 3. 분석결과

* 순천향대학교 무역학과 교수

I. 조사연구방법

1. 연구목적

21세기의 세계경제는 정보 통신 혁명과 기업의 경영 세계화 노력, 그리고 정부차원의 지역적, 범 세계적 경제협력체계 구축노력에 힘입어 급속한 경제통합화 과정을 겪어 왔다. 21세기 세계 경제질서의 운곽이 어느 때보다도 분명한데 향후 세계경제는 점차 국경 없는 지구촌 경제로 통합되어 갈 것으로 전망되며 이에 따라 국내시장 개념은 희석되고 치열한 국제경쟁체제로 돌입하게 될 것으로 전망된다. 앞으로 이러한 세계경제질서의 변화에 어떻게 대응해 나가느냐에 따라서 한국경제가 선진국으로 도약하고 세계 중심국가의 하나로 부상할 것인가, 아니면 도약의 기회를 상실하고 말 것인가가 결정될 것이다. 따라서 새로운 여건 변화에 적극적으로 대응함으로써 경제적 실익을 극대화 하고 선진화를 앞당길 수 있도록 한국을 국제화해 나가기 위한 대내외 정책과제를 도출하고 그 대응방안을 모색하는 것이 한국경제의 당면한 과제가 아닌가 생각된다.

바야흐로 최근의 국내 무역업계는 대외적으로 통상마찰의 심화, 쌍무주의적 교역패턴의 전환 등으로 치열한 경쟁하에 있으며 대내적으로는 극심한 인력부족과 사회간접자본의 부족 등으로 경영 압박 요인이 가중되고 있어 큰 시련기를 맞고 있다. 이와 같은 무역환경의 변화는 무역분쟁의 발생빈도를 증가시킬 뿐만 아니라 그 형태 또한 다양하게 변화시키고 있다.

이러한 관점에서 본 연구대상인 아산만지역은 21세기 동북아시아의 무역창구로서의 중추적 역할을 담당할 것이며, 환서해권지역의 물류유통의 중심기지로써 성장, 발전할 것에 대비한 모델제시가 필수적인 관계로 미루어, 본 연구에서는 국제거래에 한정해서 이에 관련한 아산만지역의 무역분쟁사례를 집중분석하여 무역분쟁의 대책방안을 제시하고 분쟁의 사전 예방책을 마련하는 데 그 목적이 있다. 또한 아산만지역 무역업계와의 산학협동을 통해 전문적인 지식을 제공함으로써 지역발전을 도모하는 데 본 연구의 진정한 의미를 찾을 수 있다.

2. 연구의 필요성

본 연구에서는 아산지역내 수출입업체의 무역분쟁사례를 비교, 분석함으로써 지역내 무역업계의 발전을 저해하는 요인을 제거하는 데 일익을 담당할 수 있을 것으로 사료되며 또한 지역내 무역업계와의 연계체제를 유지하여 그 발전을 기하는 데 본 연구의 진정한 의미가 부여된다.

본 조사는 아산지역의 무역환경, 무역거래형태 및 클레임발생 현황, 클레임 관리 및 대처실태를 조사하여, 아산지역의 무역분쟁 발생 및 처리실태를 파악하고, 이를 통해 나타나는 제 문제점에 대한 대처방안을 마련하여,

첫째, 정부 및 무역유관기관의 아산지역 무역정책 수립에 기초가 되는 자료를 제공하며,

둘째, 클레임 해결방안으로서 중재제도를 활성화하기 위한 합리적 개선방향을 모색하며,

셋째, 나아가 조사결과의 대외적 발표를 통해 아산지역 무역환경 및 정책에 대한 무역업체의 관심을 환기시킴으로써, 21세기 환태평양시대의 중심도시로서 아산지역 무역업의 대외경쟁력 강화에 이바지 하는 데 그 목적이 있다.

II. 조사연구방법

1. 조사방법

본 연구의 조사내용은 아산지역 내의 무역분쟁의 실태조사 분석이므로 설문 조사방법에 의한다. 첫째, 분쟁실태의 조사대상업체로서는 무역업자, 무역대리업자를 대상으로 무작위로 추출한다. 둘째, 실시지역으로는 아산지역을 대상으로 한다. 셋째, 자료수집방법 외에 필요한 부분에 대해서는 직접방문조사도 병행한다. 넷째, 설문지는 관련대상기업 담당자와의 협의로 작성한다.

2. 연구모형

본 연구의 효율적인 진행을 위해서는 무역분쟁의 원인분석, 분쟁요소(행동), 분쟁결과에의 연구방법을 활용한다. 이와 같은 모형연구의 발전은 일반적으로 여러 관련분야의 무역분쟁을 파악하는 데 도움을 준다. 무역분쟁이 존재한다는 그 자체가 결과를 결정하는 것은 아닐지라도 분쟁의 해결과정에 초점을 맞추어 그 조사연구방법의 효율성을 높이는 데 중점을 둔다.

본 조사연구자료의 분석프로그램은 SPSS(Statistical Package for the Social Science)를 이용하며, 주 분석기법은 문항별 빈도분석과 항목별 Cross Checking 을 위주로 분석한다.

Ⅲ. 주요 조사내용

[설문서의 주요 내용]

1. 현재 아산지역에서 발생한 클레임은 어느 정도인가?
 - (1) 전체 무역액에서 차지하는 비중
 - (2) 전체 무역건수에서 차지하는 비중
 - (3) 클레임 발생원인은 무엇인가?
 - (4) 클레임 제기 및 수령은 어떠한 경로를 통하는가?

2. 아산지역 무역업체들이 클레임을 효과적 또는 효율적으로 관리하고 있는가?
 - (1) 상대방에 대한 신용조사를 행하는지 여부
 - (2) 무역업체들이 클레임에 대한 예방조치를 행하고 있는가?
 - 가. 계약서에 대한 인식문제
 - 나. 계약서 작성시 철저한 내용을 검토하는지 여부

다. 준거법, 클레임 제기기한 및 중재조항 삽입현황

- (3) 무역 및 법률전담부서가 있는지 여부
- (4) 무역실무 및 클레임에 대한 교육을 실시하고 있는지 여부
- (5) 클레임의 처리 현황
- (6) 클레임 해결방안 실태
- (7) 클레임이 발생한 후 해결에 소요되는 시간, 비용 및 의사결정자

3. 중재원 활용방안(클레임 해결기관으로서 대한상사중재원의 역할)은 무엇인가?

- (1) 중재원 자체 및 업무에 대한 인식
- (2) 중재원 이용현황
- (3) 중재원의 문제점
- (4) 중재원 교육 및 홍보의 개선방향

[설문서: 첨부참조]

IV. 조사설계표본

1. 표본설계(Sampling Design)

- (1) 모집지역 : 아산지역 무역업체
- (2) 표본조사 : 16개사(총표본 77개 중 성실한 답변을 한 무역업체를 대상으로 실시)

2. 실사설계(Field Design)

- (1) 조사면접원 선정 : 아산지역 대학생(순천향 대학교 무역학과) 40명
- (2) 면접조사원 훈련 : 질문지 내용을 먼저 조사면접원들로 하여금 숙지케하여 문제점을 미리 발견 지적함으로써, 비표본 오차(Non-Sampling Error)를 최소화하도록 하였음.
- (3) 검증조사 : 면접의 신뢰성을 확보하기 위하여 면접원으로 하여금 직접 방

문케 함.

(4) 실시기간 : 1997. 8. 25~1997. 9. 25

3. 조사방법

- (1) 접근방법 : 면접원의 직접 방문에 의한 1:1 개별면접
(Face to Face Personal Interview)
- (2) 자료수집도구 : 설문지(Structured Questionnaire)

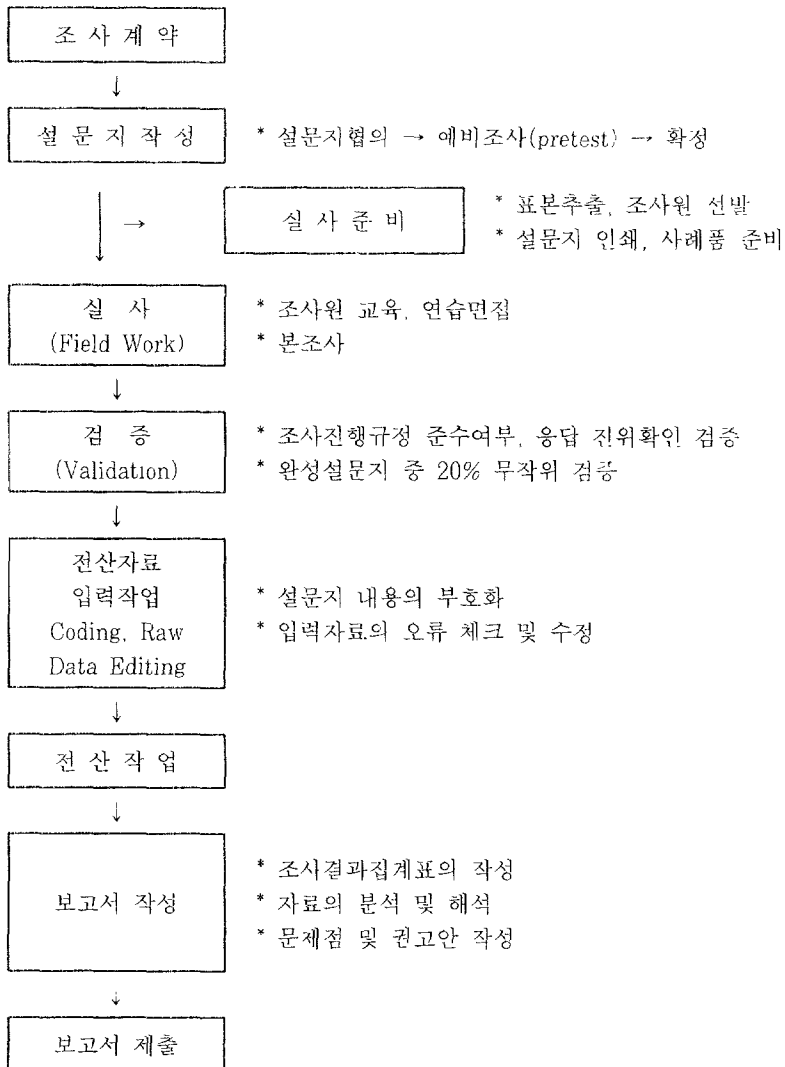
4. 자료처리 및 분석

- (1) 수집된 자료(Raw Data)는 Coding, Editing과정을 거쳐 전산처리하였다.
- (2) 자료는 무역업형태, 설립년도, 연간무역액, 수출입시 거래국가, 거래품목 등에 따라 문항별로 조사결과 집계표가 제시되며, 필요한 경우 교차분석을 실시하였다.

5. 조사의뢰기관 및 실시기관

- (1) 조사의뢰기관 : 순천향대학교
- (2) 조사실시기관 : 무역학과
- (3) 조사연구자 : 조준식, 김진희, 전효영, 서용현, 최철호, 배금연, 박정연, 이
유미, 맹선미, 시현민, 이현영, 김진숙, 오세일, 김은주, 신정훈, 최미영, 박
창훈, 김효임, 홍순상, 정혜영, 정도용, 오현수, 박형진, 오유리, 진우성, 이
효진, 김하연, 김철

V. 조사진행 과정



VII. 조사내용 요약

1. 실태조사결과 요약

(1) 무역환경

- * 인원의 부족
- * 거래처의 한정
- * 해외마케팅활동의 미흡
- * 외부전문가의 부족
- * 정보망의 미비

(2) 아산지역 무역업체의 내적 문제점

- * 클레임 발생 빈발
- * 클레임 대처능력의 부족
- * 무역지식의 부족
- * 마케팅활동의 미흡

(3) 아산지역 무역업체의 외적 문제점

- * 과당경쟁
- * 유관기관 활동 미흡
- * 정보서비스의 저조

(4) 유관기관의 문제점

- * 인원, 예산의 부족
- * 홍보부족
- * 제공정보의 미흡
- * 관리운영의 부실
- * 협조체제의 미비
- * 전달기구의 미비

2. 문제점 및 권고안

(1) 무역환경

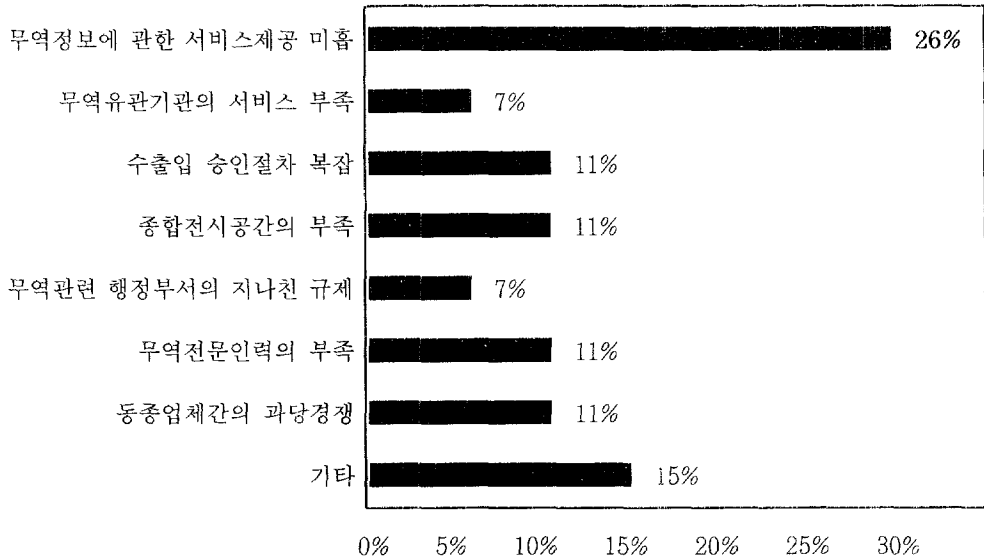
- 가. 정보서비스의 제약

〈문제점〉

외국인과 무역거래조건에 대하여 상담하거나 또는 사후에 분쟁을 해결하는 데 있어 협상력을 증진시키기 위해서는 해외시장의 경제정책변화, 시황의 변화, 잠재 구매자나 공급자에 대한 신용상태 등에 대한 정보를 수집하여, 종합적으로 분석, 대처하는 능력이 필요하다고 할 수 있음. 그러나 아산지역은 이러한 정보를 얻을 수 있는 정보망 구축이 충분히 갖추어져 있지 않은 것으로 나타나고 있음.

근거1) 아산지역에서 무역업을 함에 있어 불편한 사항이 있는지에 대한 응답에서 가장 큰 원인은 정보서비스 제공의 미흡(29.9%)이라고 응답함.

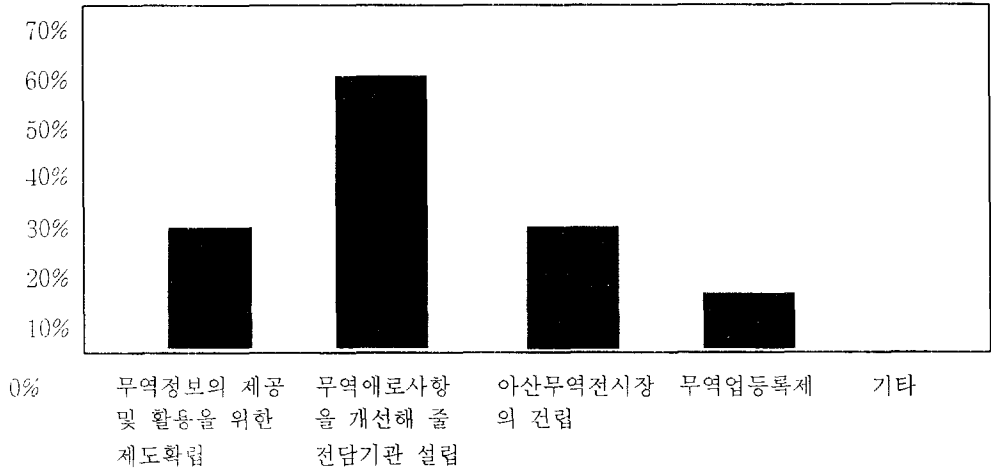
〈자료 1〉 불편한 이유(N=349)



근거2) 무역활성화를 위한 가장 시급한 과제는 무역정보의 제공 및 활용을 위한 제도확립이라고 한 응답자가 전체의 48.1%로서 가장 시급한 분야로 지적되고 있음.

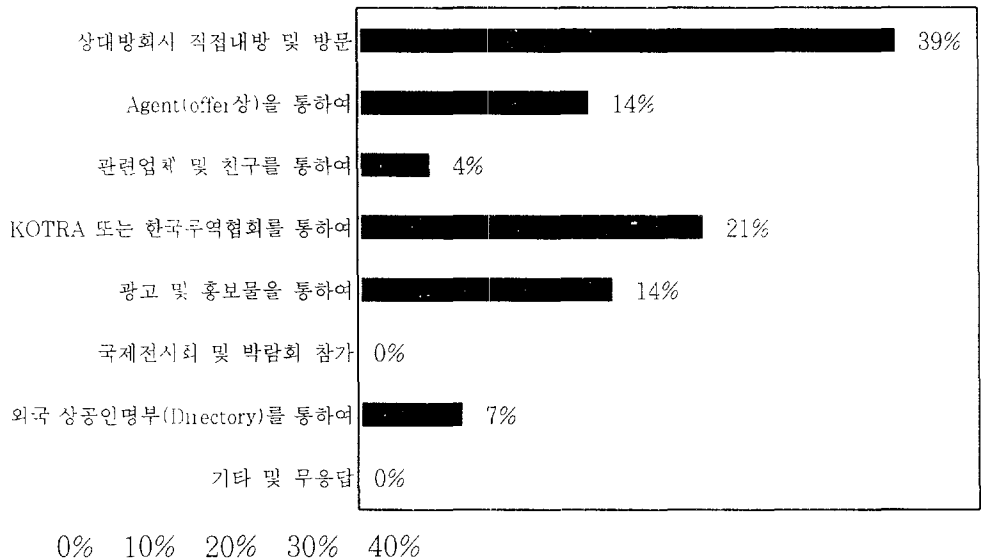
특히 중견기업이라고 할 수 있는 10년 이상이 되거나(51.5%), 무역부서 근무자가 11~15명인 기업(66.7%), 지역적으로는 유럽지역(66.7%)이나 중국(57.1%)과 거래하는 기업들이 정보망 구축에 대해 상대적으로 더 시급하다고 느끼고 있음.

〈자료 2〉 아산지역의 무역활성화 과제(N=77)



근거3) 아산지역 무역업체의 경우 해외거래처나 제품에 관한 정보가 미흡한 것으로 추정되는데 그 근거는 거래상대방을 발굴하는 방법으로 직접 방문하거나 (35.0%)0, Agent(26.4%)를 이용하는 방법이 대부분을 차지하고 있는 점에서 유추해 볼 수 있음.

〈자료 3〉 거래상대방의 발굴방법(N=709)



3. 무역관련 문제점 도출

(1) 무역전문가의 부족

무역환경이 급속히 변함에 따라 국제거래를 성공적으로 수행하기 위해서는 거래상대국의 언어뿐만 아니라 문화와 상관습에 대한 전반적인 지식과 국제계약 실무에 대한 지식을 겸비한 전문가의 도움이 절실히 필요한 실정이다.

(2) 계약서에 대한 인식부족

서로 다른 법제도 및 무역환경에 놓여 있는 당사자간에 이루어지는 국제무역 거래는 당사자의 합의내용을 서면계약으로 약정해 두는 것이 향후의 분쟁을 예방하거나 해결을 신속하게 할 수 있다.

(3) 무역분쟁의 해결미흡

클레임 예방, 대처능력이 부족하고 해외마케팅 활동이 미흡함으로써 대외경쟁력이 약화되고 있다.

(4) 신용조사에 대한 중요성 인식부족

VIII. 무역분쟁의 원인 및 발생

1. 무역계약서의 인식도에 대한 평가

국내 무역업계의 국제거래계약서의 중요성에 대한 인식도는 전반적으로 낮게 나타났다. 그 이유는 교역상대방과의 관계에 있어서 향후 거래관계를 지속하기에 급급할 정도로 거래처가 한정되어 있기 때문에 무역계약상의 협상력이 열

세에 있기 때문이다.

이로 인해 국내 무역업체는 무역분쟁의 처리에 있어서 경우에 따라서는 정당한 권리조차 행사하고 있지 못한 실정이다. 뿐만 아니라 국제계약에 대한 기초이론 및 관행에 대한 인식부족으로 스스로 무역분쟁의 사유를 제공하는 것으로 판단된다.

이와 같은 문제점을 해소하기 위해서는 다음과 같이 업계의 자구노력과 관련 기관의 지원방안이 병행되어야 한다.

(1) 업계의 노력

가. 무역계약 체결시의 주의력 소홀로 인한 불이익을 방지하기 위해서 단기적으로는 무역계약의 체결에 있어서의 문제점에 대한 자문역할을 담당할 비상임 기구(아산시, 중재원내)를 운영할 필요가 있으며, 장기적으로는 각 무역업체 내에 무역계약의 체결, 무역분쟁의 해결을 전담할 부서 및 전문인력의 육성이 시급한 것으로 판단된다.

나. 국제무역거래는 무역계약서의 작성이 무엇보다도 중요하므로 사전에 계약조건을 숙지하는 동시에 계약조건의 문서화를 생활화하는 노력이 필요하다.

다. 무역계약상의 협상력제고를 위해 교역상대방에 대한 사전 신용조사시 필요한 각종 정보의 공유 및 교환이 가능하도록 업계간, 관련기관과의 유기적 정보망 구축이 시급할 것으로 판단된다.

(2) 관련기관의 지원

가. 무역계약서에 대한 인식이 부족한 업체의 보호를 위해 표준무역계약서의 개발 및 보급이 시급한 것으로 판단된다.

나. 무역계약서에 대한 업계의 이해도를 증진시키기 위해 전문인력 육성과 함께 적극적인 교육·홍보프로그램을 개발·실시할 필요가 있다

다. 업계의 사전 신용조사시 그 한계를 보완해 주기 위해 현지 신용조사처가 없는 지역의 경우에는 현지정보센터를 설치·운영토록 하고 기존의 현지 신용조사처가 있는 경우에는 그 기능을 강화함으로써, 교역상대방을 잘못 선정하여 발생하는 무역분쟁을 사전에 예방할 필요가 있다.

(3) 무역분쟁의 종류 및 실태평가

가. 국내무역업체의 경우에는 무역분쟁의 발생빈도가 비교적 높게 나타났으며 이로 인해 업체의 국제적 신뢰도가 저하되고 있는 것으로 평가된다.

나. 무역분쟁의 주요인은 품질불량, 선적불이행 및 선적지연, 수량부족 등의 순으로 나타나 아직도 무역의 질적 개선문제가 제기되고 있으며 선진무역국가로 진입하기에는 무역기반이 취약한 것으로 판단된다.

다. 국내 수출물품의 품질은 점차 향상되고는 있지만 여전히 무역분쟁발생의 주요인으로 나타나 업체 스스로 품질분임조와 같은 적극적인 품질개선노력을 통해 보다 철저한 품질관리를 할 필요가 있다. 특히 품질불량개선을 위한 사전 노력을 철저히 함으로써 이로 인한 무역분쟁발생을 사전에 예방하는 것이 더욱 중요하다.

라. 선적불이행 및 선적지연에 의한 무역분쟁의 발생율이 높은 이유는 업체간의 과당경쟁으로 인한 무리한 수주와 국내 사회간접자본의 부족 때문인 것으로 판단된다. 따라서 업체는 건전한 무역풍토의 확립과 국제적 신뢰도 제고를 위해서 업체간의 과당경쟁적 수주를 자제하여야 하며 정부는 향후 더욱 증대되는 고역량을 감안하여 현재의 부족한 사회간접자본을 확충하여야 한다.

마. 수출검사법상의 지정검사품목인 경우에도 품목자체에 대한 무역분쟁사례가 적지 않게 나타나 현행 수출검사제도의 효율적 개선과 함께 철저한 검사제도의 실시가 요구되고 있다.

바. 아울러 현행 수출검사제도가 무역분쟁의 예방에 크게 기여하지 못하고 있는 실정을 감안하여 제3자 기관에 의한 강제검사제도는 가능한 한 축소하고 업체의 자율적 검사(임의검사)의 폭을 확대해 나감으로써 궁극적으로는 품질불량에 기인한 무역분쟁을 예방할 수 있는 업체의 능력을 배양하는 것이 시급하다.

사. 대금결제와 관련된 분쟁발생에 있어서 신용장거래의 경우가 많은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났는데 이러한 분쟁을 방지하기 위하여는 비단 신용장 거래시뿐만 아니라 기타 대금결제조건에 관한 계약에 있어서도 철저한 사전적 결제조건 명시와 사후적 확인절차에 신중한 주의를 기울여야 한다.

2. 무역분쟁에 대한 대책

(1) 무역분쟁의 예방대책에 관한 평가

가. 무역분쟁의 예방대책에 관해서 국내무역업계는 전반적으로 그 중요성을 잘 이해하고 있으나 그 실천에 있어서는 무역분쟁의 예방을 위한 사전조치가 철저히 수행되지 않는 것으로 나타났다. 즉 국내무역업계는 교역상대방에 대한 사전신용조사를 게을리 하고, 또한 명확한 내용의 무역계약의 체결에 주의를 기울이지 않고 있는 실정이다.

나. 충분하고도 철저한 사전 신용조사가 원만하게 진행되지 못하는 이유는 정보공급원 및 보유정보의 공유체계가 미흡하고, 또한 국내무역업계의 현실성으로는 충분한 사전 신용조사에 소요되는 비용이 상당한 경영압박 요인으로 대두되기 때문인 것으로 판단된다.

따라서 국내무역업계의 체질강화를 위해서 업계의 지속적인 거래처 다변화 노력과 함께 관련기관의 지원사업이 절실히 요청된다.

(2) 무역분쟁의 해결대책에 관한 평가

1) 상대방의 분쟁제기에 대한 대응조치

가. 국내무역업체가 주로 이용하는 무역분쟁에 대한 해결방식은 중재기관 등의 공신력있는 제3자를 통한 해결방식에 의존하기 보다는 교역상대방과의 협의하에 해결하는 방식을 선호하는 것으로 나타났다. 일반적으로 대등한 협상지위하에서 무역계약이 체결되는 경우는 당사자간의 협의에 의한 해결방식이 제3자에 의한 해결방식보다 비용 및 시간의 절감효과를 가져오므로 바람직하다. 그러나 협상지위가 열악한 국내무역업체의 경우에는 당사자간의 협의에 의한 해결방식은 제3자에 의한 해결방식에 비해 분쟁해결상의 불이익을 당하는 경우가 적지 않은 것으로 판단된다.

나. 중재제도의 효율성문제에 관한 업계의 불만으로 중재원의 이용도가 저조하고, 중재제도에 대한 인식부족으로 국제거래상 일반적으로 통용되고 있는 표준중재조항의 이용도가 저조한 이유도 무역분쟁처리시 미숙한 대응결과를 초래

하는 것으로 판단된다.

다. 전반적으로 분쟁의 해결처리능력이 미숙한 업체로서는 합리적 분쟁해결을 위해 스스로 그 능력배양을 위한 노력과 함께 기존의 무역유관기관이 지니고 있는 무역분쟁의 해결에 관한 상담기능을 최대한 활용하여야 할 것으로 판단된다.

2) 상사중재제도의 활용방안

가. 상사중재제도에 대한 업체의 관심도가 비교적 낮은 상태에서 중재제도를 더욱 활성화시키기 위해서는 상사중재제도의 장점을 더욱 강화시키는 동시에 그 단점을 지속적으로 보완해 나아가야 할 것이다. 특히 상사중재제도의 이용기반을 공고히 함이 더욱 중요한 것으로 판단된다. 즉 업체가 실질적으로 필요로 하는 각종 정보의 제공업무, 주요 국제상사중재판정사례의 분석내용을 담은 자료의 제공 및 교육·인력양성 프로그램의 개발을 통해 실무상의 국제계약기술에 대한 의식을 고취시키는 등의 종합적인 대책이 필요하다.

나. 중재절차운용상의 비효율적 측면, 예를 들면 불합리한 절차의 지연 및 적지 않은 경비의 지출, 절충식 중재판정사례 및 중재인에 대한 불신문제 등을 개선하여 홍보함으로써 공조적 기능강화를 추구해야 한다.

3. 분석결과

본 설문조사표의 응답내용을 분석함에 있어서 설문문항이 각 주제별 내용 전체를 대표하기에는 다소의 문제가 있을 뿐 아니라 일부 문항의 응답의 경우는 무응답자가 다수를 차지하여 분석의 객관성이 결여되는 한계를 지니고 있으나 무역분쟁에 관련한 업체의 전반적인 이해도를 파악하기에는 큰 무리가 없을 것으로 판단된다.

설문조사표의 분석결과는 본 조사사업의 추진당위성, 기술상의 효율극대 등의 이해도 증진과 분석결과를 명확히 하기 위하여 다음과 같이 주제별로 설문문항을 재조정하여 구분하였고 별도로 항목별 분석을 추가하였다.

(1) 주제별 분석

- 무역계약에 관한 이해도

- 클레임의 종류 및 실태
- 클레임의 발생빈도
- 상대방의 클레임 제기시 대응조치
- 클레임의 예방조치
- 클레임의 해결
- 중재원 및 중재제도의 기능에 대한 이해도

1) 무역계약에 관한 이해도

무역계약은 거래의 상황 및 상품의 성질 등 계약의 내용에 따라 매우 다양하게 이행된다. 그러나 어떠한 경우든 간에 무역분쟁의 예방을 위해 당사자가 합의한 내용들은 무역계약서에 명확하게 표현해 둘 필요가 있으며 또한 후일의 증거를 위해서도 무역계약서의 작성은 무엇보다도 중요하다. 그럼에도 불구하고 본 분석결과에 의하면 대체로 국제계약체결시에 그 내용을 충분히 숙지하고 문서화해야 할 무역계약의 제반 조건들에 대한 업계의 명확한 이해가 부족한 것으로 나타났다.

① 현재의 실태

대부분의 무역업체들은 단일거래선의 거래형태에 의존하고 있기 때문에 향후 거래관계의 유지에만 급급한 실정이며 또한 국제거래계약의 전반에 대한 이해의 부족으로 인하여 명확하게 계약을 체결하지 않고 있다.

② 문제점

본 문항에 나타난 문제점들은 먼저 무역계약서의 의미와 중요성에 대한 전반적인 이해가 극히 부족하며 특히 중요 세부조항에 대한 인식이 부족하다는 점이다. 뿐만 아니라 무역계약과 무역분쟁을 처리할 전문인력이 부족하여 여러 가지 예측하지 못한 불이익을 입은 경우도 적지 않은 것으로 나타났다.

③ 대책

앞에서 도출된 무역계약의 실태에 관한 문제점을 해소하기 위해서는 첫째로 표준무역계약서의 개발 활용이 필요하며, 둘째로 무역계약체결 및 클레임처리를 위한 전문인력 양성이 시급하고, 셋째로 무역계약체결 및 국제거래관행에 관한 체계적이고 단계적인 교육과 홍보가 필요하며, 넷째, 해외시장조사에 필요한 무역정보의 공유와 상호 교환이 가능하도록 유관기관과의 유기적이고 지속적인 정보망 구축이 필요하며, 다섯째, 업계 스스로도 실제의 거래관행에서 협상능력을 강화시

키기 위하여 필요한 정보를 개발·수집하는 데 많은 노력을 기울여야 한다.

2) 클레임의 종류 및 실태

일반적으로 클레임의 종류는 거래의 형태, 거래의 목적물, 기타 거래환경 등 여러 가지 요인 등에 의하여 다양하게 분류되지만 여기서는 문항의 내용을 고려하여 다음과 같이 대별하여 살펴보기로 한다.

즉, 상품과 직접적인 관계가 있는 클레임(품질, 색 및 색조, 치수, 수량, 손상 등에 관한 클레임)의 경우와 상품과 간접적인 관계가 있는 클레임(포장, 하인, 선적시기, 운송, 계약불이행 신용장, 대금결제, 법령 등에 관한 클레임)의 경우로 구분된다.

① 상품과 직접적인 관계가 있는 분쟁의 경우

가. 현재의 실태

본 설문문항에 의하면 품질불량 및 선적지연으로 인한 무역분쟁발생빈도가 높게 나타나 지속적인 업계의 품질개선노력에도 불구하고 여전히 만족할 만한 품질수준에 도달하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

나. 문제점

첫째, 교역규모의 증대에 걸맞는 사회간접자본 투자의 미진으로 거래비용의 증가와 함께 무역분쟁의 발생소지가 높다. 무역업계의 발전을 저해하고 있는 것으로 판단된다.

둘째, 그동안 업계의 지속적인 품질개선 노력에도 불구하고 그 추진속도가 후발개도국의 성장속도에 비해 늦어 국제시장에서의 지위가 저하되고 있다.

셋째, 검사제도의 비효율적 운영으로 인해 검사지정품목 자체에 관한 클레임 재기가 증가하는 경우도 적지 않게 나타나 현행 수출검사제도는 무역분쟁의 방지에 크게 기여하지 못하는 것으로 사료된다.

다. 대책

첫째, 거래비용의 절감을 통한 업계의 생산성제고를 위해 항만, 도로시설 등 부족한 사회간접자본에 대한 적극적인 투자와 함께 안정적인 무역발전을 도모하기 위해 지속적인 투자가 시급한 것으로 판단된다.

둘째, 업계는 후발개도국 및 경쟁상대국에 의해 잠식된 해외시장을 회복하기 위하여 품질개선에 더욱 노력해야 한다.

셋째, 검사제도를 개선해야 하는데 실질적으로 클레임 방지에 더 기여할 수 있도록 개선되어야 한다. 현행 강제검사제도를 자율검사제도로 전환시켜 나가야

하겠고 아울러 업계 자체검사능력 배양에도 힘써야 한다.

② 상품과 간접적인 관계가 있는 클레임의 경우

이 경우는 주로 대금결제 및 포장불량으로 인한 분쟁이 높게 나타났을 뿐 아니라 정당한 면책사유에 기인한 무역분쟁의 경우에도 정당한 권리행사를 못하고 있는 것으로 나타났다.

첫째, 신용장에 관한 국제관습과 관행이 많이 사용됨에도 불구하고 신용장 조건에 대한 이해가 부족한 것으로 분석되었으며, 둘째, 협상지위의 저하에서 비롯된 문제이기도 하지만 계약이행에 있어 면책사유에 대한 이해도가 부족하여 예기치 못한 불이익을 당할 우려가 있는 것으로 분석되었다

③ 대 책

앞에서 언급된 문제점을 해소하기 위해서는 첫째, 신용장거래에서뿐 아니라 기타 다른 조건들의 경우에 있어서도 충분한 계약조건의 숙지와 아울러 국제무역거래 전반에 걸친 이론과 실무에 관한 지식을 습득하여야 하며 특히 무역계약서와 엄밀하게 일치하는가의 확인절차에 대해 보다 신중히 대처해야 할 것으로 판단된다.

둘째, 면책사유에 관해서는 국제무역거래의 이론과 국제상관습에 대한 외국의 제도들을 충분히 연구하여 습득함으로써 불필요한 불이익을 최소화하여야 한다

3) 클레임의 발생빈도

본 조사표의 무역클레임 발생빈도의 분석에 있어서는 수출로 인한 클레임의 발생빈도와 수입으로 인한 클레임의 발생빈도를 기준으로 하여 발생원인별(클레임 종류)분석, 발생업종별 분석, 발생지역별 분석으로 나누어진다.

① 현재의 실태

클레임 발생원인별 분석에서는 품질불량, 선적불이행 및 선적지연, 수량부족 순으로 분쟁발생빈도를 보이고 있으며, 발생업종별 순위는 수출입 주종상품과 동일하게 나타났다.

② 문 제 점

경제발전 정도에 비례하여 대체로 품질불량, 선적지연 등의 사유로 인한 무역분쟁 발생사례는 감소추세에 있으나 여전히 선진무역국가로 진입하기에는 해결해야 할 난제가 산적해 있는 것으로 나타났다.

첫째, 수출상품의 품질저하, 사회간접자본의 미비 등의 생산성 감소요인에 따라 국제경쟁력이 약화되고 이로 인하여 한국무역기반의 취약성이 노출되고 있으며, 둘째, 수출입의 지역적화에 따라 거래상의 협상력이 저하될 우려가 있으며, 셋째, 수출상품구조 고도화의 미진으로 인하여 후발개도국의 추격에 따른 현재의 교역협상지위가 더욱 저하될 우려가 있다.

③ 대 책

위 문제점에 대한 해결방법은 업계의 노력과 정부의 지원방안으로 대별된다. 첫째, 업계는 고부가가치상품 개발 및 품질개선을 위한 연구개발비에 대한 집중적 투자와 전문기술인력의 양성 및 업계간의 공동사업계획을 추진하고 또한 수출입처의 다변화를 통해 무리한 수출계약을 지양하여야 한다. 둘째, 업체간 보유하고 있는 첨단정보의 공개와 교환 등을 통해 업체간에 과당경쟁을 감소하기 위한 상호 이해와 협조가 필요하다. 셋째, 정부의 지원책으로서는 사회 간접자본시설을 확충하면서 이로 인한 업체의 거래비용의 증가요소를 감소시켜 주어야 하며 다른 한편으로서는 업체 스스로 발생빈도가 높은 무역클레임에 대한 관심과 대책을 강구할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

4) 상대방의 클레임 제기시 대응조치

상대방으로부터 클레임을 제기받으면 먼저 클레임제기에 대한 내용을 신중히 검토하고 그 내용과 관련하여 증거서류를 검토하는 절차는 기본적으로면서도 매우 중요하다. 예를 들면 상대방의 클레임이 마켓 클레임이나 기타 부당한 클레임이 아닌가 하는 의문을 가질 때에는 검증인의 신뢰성 여부를 충분히 조사할 필요가 있는 것이다. 다음에는 제기된 클레임의 정당성 여부를 판단에 따라서 그 클레임을 거부, 수락할 것인가 또는 일부만을 수락할 것인가를 결정하여야 하고 또한 클레임에 대한 책임의 소재를 밝혀냄으로써 그 전가가능성(possibility of transfer or switch) 여부를 판단하여야 한다. 끝으로 동일한 클레임이 다시 발생하지 않도록 사후의 예방책을 강구하여야 한다.

① 현재의 실태

특히 영세업체의 경우 상대방의 클레임 제기시 수동적인 자세로 상대방의 요구에 순응하는 경향이 있어서 상대방이 클레임을 제기시 업계의 적극적이고 신속한 대응조치가 미흡한 실정이며 나아가 중재제도와 무역관련법규들에 대한 인지 및 교육 미흡으로 인하여 클레임 해결능력의 부족으로 클레임 예방대책이 미

흡한 수준에 머물고 있다.

② 문 제 점

첫째, 장래의 거래를 우려하여 공신력있는 제3자를 통한 해결방식과는 다른 방법을 이용함으로써 거래교섭력의 상대적 열세를 심화시킬 수도 있고 둘째, 클레임의 대응조치에 관한 업계의 무지와 무관심으로 불필요한 비용상 손실이 증대되고 있으며 셋째, 클레임을 전문으로 취급할 부서 및 인력의 부족과 담당인력의 지식부족으로 능동적으로 대처하지 못하고 넷째, 중재제도에 대한 인식부족과 중재절차상의 비효율성으로 인해 그 이용도가 극히 저조해 예기치 못한 불이익을 당할 소지가 많은 것으로 분석되었다.

③ 대 책

첫째, 거래교섭력을 증대시키기 위하여 업체들의 공동적 참여의식으로 상호간 새로운 정보의 교환과 보유전문인력의 공동참여를 통해 무역분쟁의 처리기법을 발전시켜야 하며 둘째, 무역업 종사자 스스로 무역분쟁의 대처방안에 대한 지식습득을 위해 기존의 유관기관이 지니고 있는 상담기능을 충분히 이용해야 하며 셋째, 중재원은 업체와 유기적 관계를 지속하기 위해 전형적인 외국사례들을 연구 분석하여 업체의 참고자료로 송부하는 등 중재제도에 대한 대대적인 홍보와 계몽이 요구된다.

5) 클레임의 예방조치

무역클레임에 있어서 실제로 클레임이 발생한 뒤에 그것을 어떻게 처리할 것인가의 문제보다도 클레임의 발생을 사전에 예방하는 대책이 중요함은 말할 것도 없다. 결정적인 예방대책은 클레임의 발생이전에 그 가능성을 최대한으로 방지하는 노력이라 할 수 있다.

일단 클레임을 당하게 되면 경제적 손해와 이로 인해 상거래에서 얻을 수 있는 기대이익을 상실한다는 의미에서 2중으로 손해를 입게 된다. 따라서 클레임의 발생에 대한 사전예방 조치가 더욱 강조되는데 그 대책으로서는 먼저 신의와 성실성 있는 자세로 무역거래에 임하고 거래처의 언선과 철저한 신용조사가 선행되어야 할 것이다.

① 현재의 실태

클레임예방의 중요성에 대해서는 인식을 같이 하지만 실제의 분석결과에서는 예방의 제1차 사항인 상대방에 대한 신용조사가 철저하게 이루어지지 않음으

로써 클레임의 발생빈도가 높은 실정이다.

② 문 제 점

첫째, 무역계약의 제1차 단계인 무역계약서 작성시 기본조항에 대한 인식부족으로 문서화하지 않음으로써 분쟁의 원인을 스스로 제공하는 과오를 범하고 있다.

둘째, 무역계약의 이행단계에 있어서도 기본적인 의무사항의 이행을 태만히 함으로써 무역분쟁시 대응전략이 소극적이다.

셋째, 특히 무역대리업자와의 관계에 있어서 책임소재를 분명히 명기하지 않음으로써 무역분쟁으로 발생하는 손실이 대부분 제조업자에게로 전가되고 있다.

③ 대 책

첫째, 무역업자들의 무역계약에 대한 이해가 부족한 실정이므로 분쟁경험이 있거나 협상지위가 약한 업체를 위해서는 유관기관의 전문가를 활용할 수 있는 시스템을 개발 운영할 필요가 있다.

둘째, 제조업자와 무역대리업자와의 책임관계를 명확하게 명시함과 아울러 협조하고 공생할 수 있는 차원으로 전환되도록 노력을 하여야 하며 셋째, 상대방 업체에 대한 철저하고 엄격한 사전조사를 실시함에 있어서 업계와 관련기관 공동으로 정보망을 유기적으로 구축할 필요가 있으며, 나아가 현지정보센터의 구축도 단계적으로 추진되어야 한다.

6) 클레임의 해결

클레임에 대한 법률상의 구제수단에는 2가지가 있다 일반적으로 하나는 법원 등의 국가공권력이 계약을 위반한 당사자에게 계약의 내용에 따라 이행을 명하는 것과 또 다른 하나는 손해배상을 청구하는 방법이 있는데 일반적으로 후자가 상거래에 있어서 구제수단으로 사용되며 국제상거래에 있어서 소송에 의한 해결방법은 특수한 경우 이외에는 의미가 없다. 바로 이것에 클레임 해결방법의 특수성과 한계가 있다. 그러므로 클레임을 해결하기 위하여는 고도의 실무지식과 기술을 가지고 클레임을 신속히 그리고 원만하게 해결할 수 있는 무역인의 양성이 시급하다.

① 현재의 실태 및 문제점

중재합의조항을 국제거래 분쟁처리조항에 삽입시키면 클레임을 해결할 수

있는 데도 일반적으로 중재조항을 삽입하지 않는 경우가 상당히 많아 중재제도에 대한 인식이 크게 부족한 것으로 나타났다. 클레임 해결을 위해서 중재원의 이용도가 극히 부족한 것으로 나타났다. 클레임 해결을 위해서 중재원의 이용도가 극히 저조한 실정이고 또한 분쟁해결 방식이 중재기관 등의 공신력 있는 제3자에 의한 해결보다는 자체협의하에 해결함으로써 협상지위가 낮은 국내무역업체의 불이익의 증대가 예상되고 있으며, 전반적으로 중재제도의 인식이 부족하여 표준중재조항을 이용하는 경우가 극히 낮다고 분석되었다

② 대 책

본 분석결과를 기준으로 하여 클레임의 해결방안으로서 당사자간의 합의에 의하여 분쟁을 해결하는 것이 가장 바람직하나 그렇게 안될 때 계약서에 따른 해결방법을 사용하여야 한다. 또한 국내 상사분쟁에 대해서도 중재제도의 기능을 충분히 이용할 수 있도록 국내 중재제도의 활용방안을 시급히 마련해야 한다.

그리고 무엇보다도 중요한 점은 표준중재조항을 무역계약서에 사용하여 차후 분쟁시 교역협상지위를 강화시켜 유리한 위치에서 협상에 임하도록 해야겠다

7) 중재원 및 중재제도의 기능에 대한 이해도

본 분석문항들은 주로 상사중재제도의 이해도에 관한 질문과 중재원의 기능과 역할 및 중재원을 분쟁해결기관으로 이용한 경험 등 중재제도의 전반에 관한 내용들로 구성되었다.

① 문 제 점

무역업체의 태반 이상이 아직까지 중재제도에 관한 이행과 관심 부족으로 중재원의 이용실적이 저조한 실정이며 중재절차에 대해서도 적지않은 불만을 가지고 있는데 그 내용들은 중재인단의 구성과 중재절차의 복잡성, 중재절차의 지연 등으로 중재제도의 이용을 기피하고 있는 것으로 나타났다.

② 대 책

앞에서 분석된 문제점에 대한 대책으로서 다음과 같은 의견을 제시할 수 있다. 첫째 중재기능에 대한 이해도 증진방안으로 중재제도에 대한 교육강화와 단계적 과정을 통해 긍정적 사고로 인식을 전환시켜야 한다.

둘째, 국내외의 주요 중재판정사례들을 정기적으로 소개, 발간하여야 하고 중재원이 보유하고 있는 상담기능 등의 안내창구의 기능을 강화시켜야 한다.

셋째, 중재절차를 효율적으로 개선하기 위하여 중재인 자질심사에 대한 엄격성을 강화시키고 중재인 자질향상을 위해 외국중재기관에 대한 연수실시와 공동 프로젝트 개발 등 국제적 중재기관으로 발전시켜야 하며 넷째, 중재서비스를 보다 확대시킴으로써 중재원의 이용도를 증진시켜야 한다. 또한 중재실무를 담당할 중재원 자체의 전문인력을 양성·보강하여야 한다.