

전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구*

On-line ADR Method on Electronic Commerce Disputes in Cyberspace

김선광(Sun-kwang Kim)

경남대학교 경제무역학부 교수

목 차

- | | |
|-------------------------------------|----------------------|
| I. 서 론 | IV. 우리나라 온라인 ADR의 과제 |
| II. 온라인 ADR의 개념 및 유용성 | V. 결 론 |
| III. 온라인 ADR의 유형 및 우리나라 온라인 ADR의 현황 | 참고문헌 |

Abstracts

As many kinds of transactions and informations move onto the Internet, methods to resolve dispute arising from this trend must also move onto the Internet. The Internet has heightened interest in Alternative Dispute Resolution(ADR).

Some organizations are using the new technology in the field of dispute resolution, for example, by establishing web sites and offering communications through the Internet. Online ADR provides an attractive solution to an important part of the jurisdictional challenges presented by the Internet.

This study reviews the types of online ADR as the dispute settlement way in electronic commerce. Especially this paper points out the task that Korea has to promote the online ADR for more effective and efficient dispute settlements.

Key Words: Online ADR, Cyber Space, Electronic Commerce Disputes

* 본 연구는 2002학년도 경남대학교 학술논문 게재연구비 지원으로 이루어졌음.

I. 서론

오늘날에는 다른 어느 기술혁신보다도 인터넷이 인간의 생활방식과 사회를 상당히 빠른 속도로 변화시키고 있다. 인간은 그동안 자신들이 결코 상상하지 못했던 기회에 직면하게 될 때 어떻게 행동해 왔는가? 이와 관련하여 새로운 매체가 항상 인간을 해방시켜 주는 것은 아니었다는 사실을 역사는 말해주고 있다. 예를 들어 인쇄술은 16세기에 유럽의 종교적 거부감에 불을 붙였으며, 1930년대의 라디오 및 확성기의 보급은 정부에 반기를 드는 자들에게 힘을 통합시켜 주는데 많은 도움을 주기도 하였다. 그러나 경쟁적 환경 하에서 사용자들의 개발 및 시간의 경과에 따라, 이러한 새로운 매체들은 상호 협조적인 시민권 행사를 위한 도구로 변화되어 왔다. 따라서 장기적으로 인터넷은 두 가지 상반된 특성인 개인주의와 책임주의를 고양시켜 나가게 될 경우, 이는 우리 인간에게 최상의 도움을 줄 수 있게 될 것이다.¹⁾

분쟁해결책을 검토하는 과정에서 왜 분쟁해결에 대한 대화와 논쟁, 진실규명, 합리적인 정책 및 실무 등에 관하여 관심을 기울여야만 하는가? 그 근거는 분쟁해결과정은 적어도 우리 사회에서 보다 진보된 민주적 가치에 대한 희망을 가져다주기 때문이다. 즉 아이러니칼하게도 우리의 이상적인 목표는 논쟁을 통해 가장 잘 달성될 수 있게 된다. 그러므로 분쟁해결을 위한 기술상의 전개방법을 유도해내는 과정에서의 분석적 접근은 토론의 장을 통한 논쟁과정을 통해 이루어져야 한다. 토론의 장을 통한 논쟁과정의 궁극적 목표는 어느 한쪽에 승리를 안겨주기 위한 것이 아니라, 실질적인 문제해결의 분위기를 창출해주고 또한 각자의 관심영역을 이해하도록 도와줌으로써 상호 이익이 되는 합의점에 도달하도록 도와주기 위한 것이다.²⁾

이러한 과정을 거쳐 분쟁해결에 관한 기존의 전통적인 틀과 새로운 틀간에 존재하는 가치가 무엇인가를 검토하고, 만일 어떤 가치가 존재한다면 분쟁영역에 있어서의 개념적 관점과 실무적 관점의 차이가 운영과정상에 존재하는지를 찾아내야 한다. 이러한 방법으로 이론가들이나 실무자들이 특정 포맷을 만들기 전에 분쟁영역에 관한 민주적 차원의 관점에 답해야 하는 제반 문제점들을 도출해낼 수 있게 된다. 분쟁영역의 특징들에 관하여 접근하는 이러한 검토과정을 통하여, 우리는 분쟁이 민주적으로 해결되어야만 한다는 사실에 대한 결정적 확신을 가지고 행동할 수 있게 되는 것이다.³⁾ 그러나 우리나라의 경우 이러한 과정에 대한 중요성이 널리 인식되어 있지 못함으로써, 분쟁당사자들로부터 하여금 여전히 가상공간에서의 분쟁해결방안들에 대한 거부감을 갖게 하는 결정적 요인이 되고 있다고 할 수 있다.

한편 오늘날 상거래를 포함한 다른 거래들 및 의사소통이 인터넷으로 이동되는 추세에 있듯이, 이러

1) David Brin, "Disputation Arenas : Harnessing and Conflict and Competitiveness for Society's Benefit," *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000, p.597.

2) *ibid.*, p.616.

3) Joseph B. Stulberg, "Mediation, Democracy, and Cyberspace," *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000, p.622.

한 추세로부터 야기된 분쟁해결방안도 인터넷으로 이동될 필요가 있다. 인터넷을 통한 전자상거래는 판매자들과 공급자 및 소비자들이 동일한 사법적 관할권 내에 있지 않을 것이라는 가능성 하에서 출발한다. 그러므로 법 적용상의 혼란과 거래당사자들의 광범한 지리적 분포는 보다 빠르고 저렴한 분쟁 해결방안을 필요로 하게 된다. 전자상거래 당사자들은 자신들의 분쟁에 대하여 외국법과 외국의 절차는 물론 이를 수행하기 위한 이동경비 등과 관련한 법적 위험성을 회피하기 위한 방안을 모색하려 할 것이다.⁴⁾ 이것이 바로 온라인 분쟁해결방안이라 할 수 있다.

그런데 온라인 분쟁해결이 이루어질 수 있기 위해서는 (1) 비디오 카메라와 마이크로폰이 컴퓨터에 장착되어야 하고, (2) 화상회의 소프트웨어가 컴퓨터 내에 내장되어야 하며, (3) 화상회의가 진행될 수 있을 정도의 충분히 빠른 모뎀이 구축되어야 한다.⁵⁾ 그동안 비즈니스맨들은 이메일이나 인터넷 채팅 및 이와 유사한 방법들에 의한 제3자의 조정을 수용하지 않는 경향이 있어 왔다. 따라서 인터넷을 통한 화상회의가 전화사용과 같이 용이하게 이루어질 수 있을 때, 조정이나 중재와 같은 온라인 분쟁해결방안이 점차 그 실효성을 얻게 될 것이다.

이에 본고에서는 사이버공간에서의 온라인 분쟁해결방안과 관련하여 ADR(대안적 분쟁해결)에 그 초점을 맞추어 현재 세계적으로 추진되고 있는 유형들과 추진사례들을 살펴보고, 또한 우리나라에서 현재 진행되고 있는 온라인 분쟁해결 현황에 관하여 검토해 보기로 한다. 그리하여 온라인 분쟁해결방안의 문제점과 이를 해결하기 위한 미래지향적 과제들을 구체적으로 제시해 보기로 한다. 결과적으로 믿고 신뢰할 수 있는 인터넷을 통한 전자상거래가 보다 활성화될 수 있도록 유도하기 위한 우리나라 온라인 ADR의 미래지향적 과제들을 제시하는 것이 본고의 연구목적이라 할 수 있다.

II. 온라인 ADR의 개념 및 유용성

1. 온라인 ADR의 개념

ADR(Alternative Dispute Resolution)⁶⁾의 개념은 A(Alternative)의 의미를 법원의 소송에 대체한다는 뜻으로 해석함으로써, ADR을 “대안적 분쟁해결” 또는 “소송외적 분쟁해결”이라고 일컫고 있다. 이는 공적인 의미에 대신하여 사적 절차임을 의미하는 것이며, 전통적 수단의 강제적 절차라는 의미에 대신하여

4) Bruce Leonard Beal, "Online Mediation : Has Its Time Come ?," *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000, p.735.

5) Stephen J. Ware & Sarah Rudolph Cole, "Introduction : ADR in Cyberspace," *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000, p.593.

6) 경우에 따라서는 Primary Dispute Resolution(PDR) 또는 Out of Court라는 표현도 사용하고 있으나, 아직까지는 ADR이라는 표현의 사용이 일반적이다. (홍성규, "인터넷을 통한 ADR의 특성과 실현과제", 「국제상학」, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001년, p.406.)

자율적 절차임을 의미하는 것이다.)⁷⁾ 그러므로 ADR은 어떤 형식이나 절차에 얽매이지 않고 분쟁해결을 위해 당사자들이 취할 수 있는 소송 이외의 모든 분쟁해결방안을 의미한다고 할 수 있다. 이에 협의, 알선, 중개, 조정, 중재는 물론 간이심리, 옴부즈만, 법원 ADR, 사적 판결 등 다양한 방법들이 있다.⁸⁾

이처럼 ADR은 구속력 여부, 제3자의 개입 여부 및 역할 등에 따라 매우 다양한 방법들이 있다. 그러므로 ADR은 당사자들의 이익을 위해 분쟁을 법원 밖에서 해결하고, 기존의 소송에 의해 수반되는 고비용 및 절차지연의 폐해를 경감시켜 주며, 법원의 법정분쟁으로 가는 것을 막기 위한 제반 절차라고 할 수 있다.⁹⁾ 다시 말해서 ADR은 일반적으로 소송보다 비용이 적게 들며, 비공식적이고, 법조인에 대하여 덜 의존적이며, 사적인 동시에, 비밀유지가 가능하다는 장점이 있다. 결국 ADR은 분쟁당사자들이 자신들의 분쟁을 자체적으로 해결함으로써 쌍방 모두가 승리하는 Win-Win결과에 그 목표를 두는 것이라 할 수 있다.

이러한 ADR이 인터넷을 통해 가상공간에서 시간과 공간의 제약을 받지 않고 이루어지는 것을 「온라인 ADR(On-line ADR)」이라 한다. 인터넷을 통해 이루어지는 전자상거래는 일반적으로 소액거래이기 때문에, 분쟁발생시 시간과 비용이 많이 드는 법원을 이용하는 것은 비현실적이라 할 수 있으므로, B2C 전자상거래의 경우에는 온라인 ADR이 더 유리하게 적용될 수 있다. 특히 온라인 ADR은 피해자, 가해자, 공급자로 구성된 다수 당사자간의 분쟁해결에 대한 교섭이 가능하며, 분쟁해결을 위해 이용가능한 온라인 ADR이 존재하고 있다는 사실만으로도 소비자에게 큰 신뢰감을 주게 됨으로써 전 세계적으로 전자상거래의 이용을 활성화시키는 촉진제 역할을 하게 될 것이다. 오늘날에는 정보통신산업이 급속히 발전함으로써, 시간과 공간의 제약을 별로 받지 않는 온라인 ADR의 활용영역이 장차 더욱 확대될 것으로 전망된다.

2. 온라인 ADR의 유용성

온라인 ADR은 인터넷의 등장에 따라 가능해졌으며, 인터넷은 다음과 같은 세 가지 측면에서 법원의 사법적 절차를 통한 전통적 분쟁해결방법을 불만족스러운 분쟁해결방법으로 만들어 버렸다.¹⁰⁾

첫째로, 인터넷의 낮은 경제적 진입장벽은 많은 전통적 시장에서 직접적 참여가 힘들었던 소규모 집단이나 개인들로 하여금 상거래 활동에 직접 참여할 수 있게 해준다. 이러한 인터넷의 낮은 경제적 진

7) Robert Coulson, *Professional Mediation of Civil Disputes*, American Arbitration Association, 1984, p.6.

8) 신군재, "ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 연구", 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002, pp.247-248 참조.

9) Lieberman & Henry, "Lessons from the ADR Movement," *53U. Clev. L. Rev.*, Spring 1986, pp425-426.

10) Henry H. Perritt, "Dispute Resolution in Cyberspace : Demand for New Forms of ADR," *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000, pp.675-676 참조.

입장벽과 소규모 집단 및 개인에 의한 보다 높은 직접적 참여는 소규모 거래에 있어서 더 큰 의미를 가져다준다. 그 근거는 전통적인 사법적 절차를 통한 분쟁해결비용이 많이 들어가는 경우, 과도한 분쟁해결비용은 상거래의 근본적인 가치를 궁지에 빠뜨리도록 하는 위협적 요인이 될 수 있기 때문이다. 예를 들어 지나친 분쟁해결비용은 피해자들로 하여금 자신들의 주장에 대한 입증을 하기 위한 노력을 저하시키는 요인으로 작용할 수 있으며, 또한 가해자들로 하여금 새로운 전자시장에서 자신들이 제시한 유리한 이점들을 능가하는 소송비용에 직면하게 할 수도 있다. 그러므로 소규모 집단과 개인들로 하여금 소규모 거래에 대한 참여를 높이기 위해서는 분쟁해결비용을 감소시킬 필요가 있다. 분쟁해결비용이 저렴한 온라인 ADR은 이러한 소규모 전자상거래에 매우 유용하다고 할 수 있다.

둘째로, 인터넷을 통한 전자상거래의 지리적 개방성은 낯선자들간의 거래를 더욱 용이하게 해준다. 그러나 신뢰성을 증진시켜 줄 수 있는 비공식적 수단의 부재는 이러한 거래를 억제시키는 요인이 된다. 즉 해당 거래가 만족스럽지 못한 경우 이를 해결해 줄 수 있는 수단의 부재는 전자상거래를 위축시키는 결과를 초래하게 될 것이다. 따라서 이러한 문제를 해결해 주는 바탕이 되는 온라인 ADR은 전자상거래의 활성화 측면에서 매우 유용하다고 할 수 있다.

셋째로, 인터넷은 그 속성상 세계적인 것이다. 예를 들어 물리적으로 서울에 위치한 서버를 통해 가상공간에서 전 세계 소비자들을 대상으로 특정 상품을 판매하겠다는 오픈하는 서울에 있는 소비자들에게 제시하는 현물과 동일하다고 할 수 있다. 다시 말해서 소비자에게 어떤 피해를 주는 행동 또는 인터넷 기반 가상시장에서의 피해 그 자체를 현지화 시킨다는 것은 어렵다고 할 수 있다. 그러나 전통적인 분쟁해결기관들은 재판관할권을 결정하기 위한 현지화에 의존하는 경향을 보여 왔다. 이러한 재판관할권 문제는 ADR과정에 참여하기로 동의한 국가들간에는 별 무리 없이 해결될 수 있게 된다. 즉 알선이나 조정, 중재는 물론 보다 광범위한 영역에 있어서의 신용카드 결제라든지 Escrow협약, 게시판에 대한 불평, 총체적 서비스에 대한 불만 등에 대한 온라인 ADR은 각 국가들의 재판관할권 문제를 피해 매우 유용하게 적용될 수 있게 된다. 결국 국가간에 ADR사용에 대한 동의가 명백한 경우, 온라인 ADR은 재판관할권 문제까지도 해결해주게 되는 셈이다.

한편 온라인 ADR은 가상공간(On-line)에서 발생되는 분쟁뿐만 아니라 현실세계(Off-line)에서 발생되는 상사분쟁들도 그 대상으로 할 수 있다는 특성을 갖는다. 격지자간의 무역거래과정에서 발생되는 상사분쟁에 대하여 알선이나 조정, 중재와 같은 ADR을 통해 그동안 분쟁을 해결해 왔으나, 오늘날 정보통신산업의 급속한 발달로 인해 이제는 이를 오프라인 ADR방법이 아닌 온라인 ADR방법으로 분쟁해결이 가능하게 되었다. 따라서 장차 시간과 공간의 제약을 별로 받지 않는 온라인 ADR의 활용은 더욱 확대될 전망이다.

Ⅲ. 온라인 ADR의 유형 및 우리나라 온라인 ADR의 현황

1. 온라인 ADR의 유형

1) 완전자동화된 온라인 분쟁해결방법¹¹⁾

완전자동화된 온라인 분쟁해결기법은 컴퓨터에 의해 그 결과가 자동적으로 생성되는 분쟁해결기법을 말한다. 이는 주로 보험금 청구 등과 같은 금융거래분쟁에서 많이 이용되고 있다. 이 분쟁해결기법에서는 당사자들이 협상에 임하기 전에 최종적인 조정안에 구속될 것을 요구하는 것이 일반적이다. 이 기법과 관련한 대표적인 예로는 미국의 ClickNsettle¹²⁾와 독일의 Cybersettle¹³⁾을 들 수 있는데, 이 중에서 Cybersettle에 대하여 간략하게 소개하면 다음과 같다.

Cybersettle에서는 분쟁당사자간에 상호 의견교환이 가능하면서 비공개로 진행되는 자동화된 온라인 분쟁해결서비스를 제공하고 있다. 이 시스템은 인터넷 기술을 이용하여 보다 생산적인 해결방안을 제공하도록 설정되어 있으며, Cybersettle에서는 재산권 및 손해보험에 관한 분쟁을 주로 처리하고 있다. 그 처리과정으로 일방 당사자가 Cybersettle의 콜센터에 분쟁을 제기하면 상대방에게 E-Mail이나 팩스 또는 전화 등을 통해 온라인 분쟁해결 가능성을 타진하게 되며, 상대방의 동의가 있을 경우 양 당사자는 Cybersettle시스템을 통해 자신의 해결방안을 각각 제시하게 된다.

이때 청구인의 청구액과 피청구인의 제시액이 30% 이하로 차이가 나거나 또는 그 차액이 US\$5,000 이하인 경우 분쟁이 해결되는데, 양 당사자는 그 중간액수로 분쟁해결결과의 통지를 받게 된다. Cybersettle에 의해 도출된 해결안은 양 당사자를 구속하게 되는 바, 양 당사자는 최종 해결안이 결정되기 전에 Cybersettle의 결정에 응하겠다는 동의를 해야 한다. 분쟁을 제기한 당사자는 접수비로 US\$25을 지불해야 하고, 상대방이 조정절차에 응할 경우 US\$75을 추가로 부담하게 된다. 분쟁이 해결될 경우 양 당사자는 각각 최고 US\$200(최고비용이 US\$200이지 반드시 US\$200을 부담해야 하는 것은 아님)까지 부담하게 되며, 분쟁이 해결되지 않을 경우 피신청인은 아무런 비용을 부담하지 않는다.

2) 온라인 협상·조정·중재기법¹⁴⁾

이는 전통적인 ADR메카니즘을 온라인을 통해 수행하는 분쟁해결기법으로서 이 기법과 관련한 외국의 대표적인 서비스제공자로는 E-Mediation¹⁵⁾, Disputes.org/eResolution¹⁶⁾, SquareTrade¹⁷⁾ 등을 들 수 있

11) 한국전자거래진흥원, 「2001 전자거래분쟁 조정사례집」, KIEC·010, 전자거래분쟁조정위원회, 2002.1, pp.29-31 참조.

12) <http://www.clicknsettle.com>에서 서비스를 제공하고 있는데, 이는 미국 전역에 서비스를 제공하고 있는 중재 및 조정서비스 제공기관인 NAM(National Arbitration and Mediation)의 산하조직이며, 현재 여러 분야의 분쟁을 처리하고 있음.

13) <http://www.cybersettle.com>에서 서비스를 제공하고 있음.

14) 한국전자거래진흥원, 전거서, pp.31-33 참조.

다. 이 중 미국의 SquareTrade에 관하여 간략히 소개해 보기로 한다.

SquareTrade에서는 전자상거래 과정에서 발생하는 분쟁에 대하여 공정한 조정인을 이용하여 신속하고 공정한 해결책을 제시해 주는 서비스를 제공하고 있으며, 최근에는 인증기관으로서의 업무도 개시하였다. 이 사이트는 그동안 주로 eBay.com 고객에게 접근될 수 있는 서비스였으나, 최근 다른 온라인 거래 참여자에게도 개방하고 있다.

처리절차는 일방 당사자가 분쟁을 제기하면 SquareTrade는 E-Mail을 통해 상대방에게 통보하게 되고, 분쟁은 SquareTrade 사이트의 보안게시판에 게재된다. 양 당사자는 SquareTrade의 독자적인 기술과 처리절차에 의해 스스로 문제해결을 위해 노력하게 되며, 당사자간의 합의가 이루어지지 않으면 조정인¹⁸⁾이 선임된다. 조정인은 분쟁당사자들로 하여금 그들의 지위, 이해관계, 해결을 위한 선택사항을 찾을 수 있도록 하여 상호 수락할 수 있는 합의를 도출하도록 도와주게 된다. 분쟁은 일반적으로 10일에서 14일 이내에 해결하게 되는데, 처리절차의 장·단은 당사자들이 얼마나 빨리 응답하느냐에 달려 있다. 신청비용은 무료이고, 양 당사자는 합의된 조정안에 구속되지 않는다. 그리고 eBay거래와 관련하여 발생한 분쟁에 대하여 SquareTrade 조정인이 조정하는 비용은 무료이나, eBay 외의 거래에 대해 신청인이 조정을 신청할 경우에는 접수비 US\$10에 분쟁사안 전체금액의 2.5%를 추가한 조정비용이 청구된다.

3) 인증마크와 연계된 온라인 ADR기법¹⁹⁾

제 3의 공공기관 또는 기업으로 하여금 사이버몰 운영을 원하는 사업자의 신용도를 평가하여 소비자들이 믿고 거래할 수 있는 사업자에게 인증마크를 게시할 수 있도록 허용해 주고, 동 마크를 게재한 사업자와 관련한 분쟁이 발생할 경우 온라인을 통해 다양한 방법으로 분쟁을 해결해 주고 있다. 이와 관련한 대표적인 예로 BBBOnline을 들 수 있다.²⁰⁾

BBB(The Better Business Bureau)는 1942년에 설립된 비영리법인으로서, 최근 America Online, AT & T Corp., Bank of America 등으로부터 재정적 지원을 받아 온라인상에서 발생하는 분쟁을 해결하기 위해 온라인 ADR서비스를 제공해주고 있다. BBB는 전자상거래업체에 대한 신뢰도를 조사하여 일정기준에 도달하면 자사의 로고를 게재하도록 허용해 줌으로써 소비자들이 안심하고 거래할 수 있도록 하고 있으며, 만일 자사 로고를 게재한 회사와 그들의 고객간에 분쟁이 발생하면 분쟁해결서비스까지 대행해 주고 있다.²¹⁾

15) 이는 Consensus Mediation이라는 회사에 의해 설립된 영국의 웹사이트로서, 웹사이트 주소는 <http://www.consensus.uk.com/e-mediation.html>임.

16) 이는 <http://www.dispute.org>에서 서비스를 제공하고 있는데, 이 사이트에서는 “.com”, “.org”, “.net” 등의 도메인 네임과 관련한 분쟁만을 처리하고 있음.

17) 이는 <http://squaretrade.com>에서 서비스를 제공하고 있음.

18) 여러 분야의 전문가들로 구성된 200명 이상의 조정인을 확보하여 국경을 넘는 분쟁이나 다른 언어에 의한 분쟁까지도 해결하고 있으며, 온라인과 관련한 지적재산권이나 국제적인 상사분쟁 및 중재까지도 가능하다.

19) 전자거래진흥원, 전세서, p.34 참조.

20) 이와 관련한 우리나라의 서비스제공자로는 ePrivacy마크, eTrust마크 등을 들 수 있다.

BBBOnline은 가장 잘 정비된 온라인 ADR 웹사이트 중 하나로서, 분쟁을 조정하기 위하여 절차상 광범위한 사항들을 요구하고 있다. 최근 분쟁의 조정은 소비자가 일단 분쟁해결접수센터에 접수함으로써 개시되며, 소비자는 불만을 접수하기 전에 분쟁해결을 위해 최선의 노력을 기울였음을 입증하여야 한다. 이 요건이 충족되면 소비자는 불만사항을 제출하고, BBB는 접수한 날로부터 15일 이내에 상대 사업자에게 이를 통보하고 그 답변을 요구하게 된다. 상대 사업자가 통보를 받고도 10일 이내에 답변을 하지 않는 경우, 사건에 대한 조정결정을 담당하는 기구인 PPRS(The Privacy Policy Review Service)가 해당 사건에 대한 조정결정을 하게 된다.

2. 우리나라 온라인 ADR의 현황

사이버분쟁 해결을 위한 국내 ADR로는 전자거래분쟁 조정위원회²²⁾, 개인정보분쟁 조정위원회²³⁾, 도메인이름분쟁 조정위원회²⁴⁾ 등을 들 수 있다.

그러나 본고에서 논의하고 있는 B2C거래 및 B2B거래에서의 당사자간의 분쟁을 온라인 ADR로 해결하고 있는 기관으로는 한국소비자보호원, 한국전자거래진흥원, 대한상사중재원 등이 있다. <표-1>에서 보는 바와 같이 한국소비자보호원에서는 B2C거래의 분쟁을 소비자분쟁 조정위원회에서 조정을 통해 해결하고 있고, 한국전자거래진흥원에서는 B2C거래 및 B2B거래에서 발생하는 분쟁을 전자거래분쟁 조정위원회에서 조정의 방법으로 해결하고 있으며, 대한상사중재원은 모든 사적 분쟁을 알선, 조정 및 중재의 방법으로 해결하고 있다.²⁵⁾ 그리고 이 세 기관에서는 현재 부분적 또는 전면적으로 온라인 ADR제도를 도입·추진하여 시행중에 있다.

21) 홍성규, 전계논문, p.418.

22) 2001년 4월 12일 전자거래진흥원에 설치된 전자거래분쟁 조정위원회는 2002년 전자거래기본법 개정으로 동법 제32조에 의거하여 법정기구가 되었다. 동 위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이상 50인 이하의 위원으로 구성된다.

23) 온라인 개인정보의 수집·처리·이용과 관련한 분쟁이 증가함에 따라 정보통신망이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 제 4절에 의거하여 2001년 11월에 정보보호진흥원에 개인정보분쟁 조정위원회가 구성되었다. 이 위원회에서는 전자거래분쟁 조정위원회에 비해 상대적으로 작은 규모인 15인 이내의 위원으로 구성하는 반면, 전체 위원회가 조정부를 구성한다. 그리고 분쟁조정위원회는 조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 시행령 제 13조에 의거해 필요한 때에는 5인 이상 7인 이하로 구성되는 소위원회를 두어 안전을 미리 검토하게 할 수 있다. 이 위원회에서의 신청건의 상당수는 스팸메일과 관련된 것으로, 외국인에 의해 제기되는 경우도 빈번한 편이다.

24) 우리나라에서는 “도메인이름분쟁 조정위원회”를 .kr 국가코드 도메인이름 관리기구인 한국인터넷정보센터(KRNIC)에 설치하고, 2002년 1월부터 분쟁을 처리하고 있다. 동 위원회는 도메인이름 등록인이 등록대행업자와 체결하는 등록계약에 근거하여 분쟁조정관할권을 갖는다. 최초 7인의 조정인에서 현재 12인으로 조정인 수가 증가하였다. 신청인의 선택과 비용부담에 의해 1인 또는 3인의 조정부가 구성되어 사건을 담당한다.

25) 신근재, 전계논문, p.251.

<표 1> 전자상거래 관련 ADR관련기관의 비교

내용 \ 기관	한국소비자보호원	한국전자거래진흥원	대한상사중재원
거래영역	B2C거래	B2C거래 및 B2B거래	B2C거래 및 B2B거래
법적근거	*소비자보호법 *방문판매법	*전자거래기본법 *소비자보호법	*중재법 *대외무역법
주무부서	재정경제부	산업자원부	산업자원부
ADR업무	조정	조정	알선, 조정, 중재
담당기구	소비자분쟁조정위원회	전자거래분쟁조정위원회	중재판정부
관련법조항	소비자보호법 제6장 제3절 및 제4절	전자거래기본법 제6장	중재법 제40조, 대외무역법 제41조
법적효력	재판상의 화해판결과 동일한 효력	법적 효력 없음	중재의 경우는 법원의 최종판결과 동일한 효력 및 국제적 효력

자료: 신군재, "ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 연구", 『국제상학』, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.8, p.251 참조.

각각의 기관에 대한 구체적 내용을 검토하기에 앞서, 알선과 조정 및 중재의 개념적 차이에 대하여 간략히 검토해 보기로 한다. 그 내용을 요약·정리한 내용은 <표 2>에 나타나 있다.

<표 2> 알선·조정·중재의 차이점

내용 \ 구분	알 선	조 정	중 재
절차개시요건	일방 신청	쌍방 신청	일방 신청
제3자의 명칭	알선인	조정인	중재인
제 3 자	보통 1인의 알선자	조정위원회	중재판정부
수수료	우리나라는 불필요	필요	필요
관련 기관	대한상사중재원	대한상사중재원 소비자보호원 한국전자거래진흥원	대한상사중재원
구속력	없음	없음	있음
분쟁종결실패의 가능성	있음	있음	없음
국제 효력	없음	없음	있음

알선이란 공정한 제 3자가 분쟁당사자 일방 또는 쌍방의 의뢰에 의해 개입하여 원만하게 분쟁을 해결해주는 것을 말하며, 조정은 쌍방 당사자의 의뢰에 의해 공정한 제3자를 조정인으로 선임하여 이 조정인이 제시하는 조정안에 대해 합의함으로써 클레임을 해결하는 것을 말한다. 일반적으로 알선은 제3자가 당사자간의 교섭에 의한 합의를 형성하도록 조력하는 정도의 개입에 머무른다. 따라서 조정에서

와 같이 조정안을 제시할 정도로 깊숙하고 강하게 개입하지 않으며, 그 절차도 조정보다 미비하다고 할 수 있다. 다시 말해서 알선은 조정과 비슷하나 그 구조면에서 조정보다 더 비형식적이며, 조정이 중재절차의 한 부분으로 취급되고 있는 반면 알선은 중재와는 성격을 달리한다고 할 수 있다.²⁶⁾

그러나 조정은 일의적인 개념이 아니고 다의적인 개념이며, 우리나라뿐만 아니라 세계적으로도 조정이라는 제도는 다양한 방식과 다양한 명칭으로 운영되고 있다. 예를 들어 용어사용에 있어서도 Mediation을 알선으로 볼 것인가 아니면 조정으로 볼 것인가 하는 문제와, Mediation을 Conciliation과 동일시하여야 하는가 아니면 달리 보아야 하는가 하는 문제 등이 있다.

오늘날 Mediation은 구미지역에서는 알선보다는 조정의 개념으로 널리 인식되고 있는 듯 하며, 우리나라와 일본에서는 알선의 개념으로 받아들여지고 있다고 할 수 있다.²⁷⁾ 일본에서는 조정의 개념으로 Conciliation이 오랜 기간동안 분쟁해결을 위해 이용되어 왔던 방법이며, 미국에서는 그리 이용되어 오지 못하였다. 미국의 노동관리관계에 있어서는 Mediation과 Conciliation간에 별 차이가 없는 듯 하며, 미국에서는 오히려 Mediation이라는 용어가 더욱 선호되고 있는 듯 하다. 그런데 조정이라는 개념에 대한 법률용어로서는 오늘날 Mediation에 비해 Conciliation이라는 표현이 더 지배적이라 할 수 있으며, 많은 국제조약에서는 중재에 앞서 당사자간의 합의에 의한 Conciliation의 이용을 위한 절차를 포함하고 있다.

1) 한국소비자보호원

한국소비자보호원(www.cpb.or.kr)에서는 B2C의 일반상거래 내지 전자상거래와 관련한 분쟁을 소비자분쟁 조정위원회에서 조정을 통하여 해결하고 있다. 그동안 전화나 팩스, 내용증명 우편제도 등을 이용하여 신청접수를 받아왔으나, 최근에는 인터넷 등을 이용하여 조정신청을 받을 수 있도록 하고 있다. 그리고 2000년 7월부터는 사이버공간에서 발생하는 각종 소비자보호문제를 탐구하고 그 해결방안을 모색하는 사이버소비자센터를 설치하여 운영하고 있다.

소비자보호법에 의하면 한국소비자보호원 원장은 피해구제청구의 당사자에 대하여 피해보상에 대한 합의를 권고할 수 있고, 합의가 이루어지지 않을 때에는 지체없이 소비자분쟁 조정위원회에 회부하여 그 결정에 따라 처리하며, 당사자가 조정안을 수락하였을 경우에는 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다고 규정하고 있다.²⁸⁾ 상담 및 피해구제 신청범위는 “사업자가 제공하는 물품(용역)을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 과정에서 발생한 소비자의 불만 및 피해”에 관한 사항들이다.²⁹⁾ 피해구제 처리의 제외대상으로는 “국가 또는 지방자치단체의 물품 또는 용역의 제공으로 인하여 발생된 피해”와 “소비자분쟁 조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 당해 분쟁조정기구에 피해구제

26) 심상렬·이주원, “전자무역시대의 사이버알선 제도에 관한 고찰”, 『2002년도 추계 정기학술발표대회 논문집』, 한국국제상학회, 2002.11, p.57.

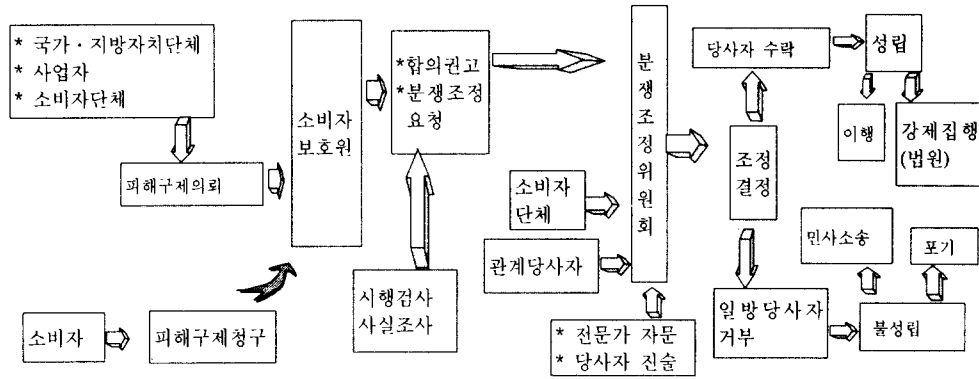
27) 최장호, “우리나라의 ADR로서 Mediation과 알선의 문제점”, 『2002년도 제2차 정책토론회 및 제1차 정례학술발표대회』, 한국무역학회, 2002년 5월, 597쪽 참조.

28) 소비자보호법 제42조, 제43조 제1항, 제45조 제4항.

29) 소비자보호법 제2조 및 동법 시행령 제2조.

가 청구되어 있거나 이미 그 피해구제 절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해 등”을 들 수 있다.³⁰⁾

그리고 한국소비자보호원의 조정은 조정절차 진행 중에 조정보다는 소송절차가 자신에게 유리하다



고 판단한 일방 당사자가 소송을 제기하고 조정절차 중지를 요청할 경우 즉시 중지하도록 규정하고 있다.³¹⁾ 따라서 한국소비자보호원의 조정은 당사자간에 원만한 타협이 이루어지지 않을 경우에는 소송 절차를 다시 밟아야 하는 문제점이 있다고 할 수 있다.

한편 상담방법 및 절차에 관하여 간략히 소개하면 서신이나 전화 등으로 접수된 상담건에 대해서는 전문상담원이 소비생활과 관련된 정보제공이나 관련기관안내 등의 상담을 해주고 있으며, 상담과정 중에 피해구제조치가 필요한 사항은 관련자료를 첨부하여 분쟁조정국으로 이관하여 이 업무를 처리하고 있다. 이처럼 소비자상담팀에서 이관된 피해구제건은 분쟁조정1국과 2국의 담당팀에서 피해구제 접수 일로부터 30일 이내에 처리하게 되며(합의권고), 분쟁조정국의 합의권고안에 대하여 사업자 또는 소비자가 수락하지 않을 경우에는 이를 분쟁조정위원회에 조정요청을 하게 되는데, 분쟁조정위원회에서는 조정요청일로부터 30일 이내에 조정결정을 하게 된다.

이와 관련하여 한국소비자보호원의 피해구제 업무절차도를 요약·정리한 것이 위에 정리되어 있다.

2) 한국전자거래진흥원

한국전자거래진흥원(www.kiec.or.kr) 산하에 설치된 전자거래분쟁 조정위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이상 50인 이하의 위원으로 구성된다. 동 위원회에서는 조정 전에 합의를 권고할 수 있으며, 현재 과반수 이상의 분쟁이 조정 전 합의에 의해 해결되고 있다. 당사자간에 합의가 이루어지지 않는 경우, 위원회에서는 통상 3인의 위원으로 구성된 조정부에 회부하여 조정을 시도하고 있다.

30) 소비자보호법 제28조 및 동법 시행령 제28조.

31) 소비자보호법 제 46조.

조정은 조정인들의 조정권고안에 대하여 분쟁당사자가 동의하거나 또는 분쟁당사자가 위원회에 자제적인 조정합의서를 제출한 경우에 성립된다. 현재까지는 조정비용을 징수하지 않고 국고에 의존하고 있으며, 전자거래의 증가에 비례하여 조정신청건수는 꾸준히 증가하고 있다.³²⁾ 그리하여 조정위원수도 2003년 3월 현재 50명으로 확대하였다.

전자거래분쟁 조정위원회에서는 B2C거래 및 B2B거래에서 발생하는 각종 전자상거래 관련분쟁을 조정의 방법으로 해결하고 있으며, 조정신청은 인터넷을 이용하여 할 수 있도록 하고 있다. 그리고 조정방법에 있어서도 조정관계인이 조정장소에 직접 참석하지 않고 정해진 조정기일 및 시간에 맞추어 조정관계인 각자의 장소에서 전자거래분쟁 조정위원회 홈페이지의 사이버조정센터 내에 음성화상조정시스템 또는 사이버조정(채팅방식)을 이용하여 실시간에 이루어지는 「온라인 ADR」제도를 도입하여 실시하고 있다.

전자거래에서는 국경의 의미가 불분명하기 때문에 재판관할권이나 쟁외사법의 선택이 매우 복잡할 수 있다. 그런데 온라인 ADR은 세계 각국의 사람들에게 분쟁을 해결할 장소를 제공하며, 전통적인 소송에서 가능하지 않는 메커니즘을 이용하여 이러한 문제점들을 해결할 수 있다. 그리고 소액사건에 알맞도록 비용이 저렴하며 매우 신속하게 해결되는 특징을 가지고 있다. 또한 당사자들이 신체적 대면을 하지 않고 ADR에 참여하므로 냉정하고 효과적인 협상이 진행될 수 있게 된다는 장점이 있다. 예를 들어 최근 유행하는 전자거래의 한 유형인 경매사이트의 경우, 경매사이트에는 구매에 참여하는 익명의 거래당사자들이 매우 많으므로 소비자를 상대로 한 사기사건은 물론 수없이 많은 분쟁들이 발생하는데, 대다수의 거래참여자들은 이러한 분쟁을 소송으로 발전시킬 수 없기 때문에 온라인 ADR은 매우 효과적으로 이러한 분쟁을 해결할 수 있게 된다.

한편 우리나라 전자거래진흥원의 전자거래분쟁 조정위원회에서는 반복적으로 발생하는 분쟁상담 및 조정에 보다 효과적으로 대처하기 위하여 '온라인 분쟁조정 자동상담시스템'을 2003년에 중에 구축하고, 사이버조정센터에서 운영중인 실시간 음성화상조정시스템을 강화시키고 있다.³³⁾ '온라인 분쟁조정 자동상담시스템'이란 일종의 지능형 웹 데이터베이스를 구축해 전자상거래와 관련해 반복적으로 발생하는 상담 및 분쟁사례, 피해구제조치 등에 대해 전문가들의 노하우를 전자적인 형태로 시스템화 해 사용자가 인터넷에서 다른 사람의 도움없이 상담받을 수 있도록 한 시스템을 말한다. 관계부처인 산자부에서는 "전자거래분쟁 조정위원회는 조정대상 전자거래분쟁 중 90% 이상을 해결하고 있으며, 장차 분쟁조정 자동상담시스템이 구축되면 분쟁해결능력이 더욱 제고될 것"으로 전망하고 있다. 그러나 현재까지 조정신청된 분쟁 중 국제분쟁의 비율은 미미한 편이며, 동 위원회에서는 해외 온라인 ADR과의 연동을 추진하는 등 국제적인 협조시스템 구축에 적극적으로 나서고 있다.

그러나 동 위원회의 조정결과는 그 한계를 지니고 있기도 하다. 즉 동 위원회의 조정은 조정권고안

32) 정찬모, "사이버공간에서의 국제분쟁의 법정외 해결", 「사이버공간에서의 국제분쟁의 해결」, 정보통신정책연구원, 2002.11, p.242 참조.

33) 전자거래진흥원, "전자상거래분쟁 조정능력 강화", 「e-commerce」, 2002.9.31, pp.130-131.

에 대하여 분쟁당사자가 동의하거나 양 당사자가 조정진행 중 합의한 경우에는 성립되지만, 어느 한 당사자가 분쟁의 조정에 불응하는 경우이거나 또는 해당 분쟁조정사건에 대하여 법원에 소송이 제기된 경우에는 조정이 성립되지 않는다는 한계가 있다.³⁴⁾ 게다가 전자거래기본법에는 분쟁조정위원회의 조정결과에 대한 효력과 관련한 규정내용이 전혀 없다. 따라서 한국전자거래진흥원의 조정은 법적 구속력 면에서 한국소비자보호원의 조정보다도 못하다고 할 수 있다.³⁵⁾ 예를 들어 분쟁조정위원회의 조정에 의해 당사자가 합의를 함으로써 분쟁이 종결되었지만, 피청구인이 합의내용을 스스로 이행하지 않는 경우에는 이에 대한 법적 구속력이 없어서 소송절차를 다시 진행해야 하는 한계점이 있다고 할 수 있다.

3) 대한상사중재원

대한상사중재원(www.kcab.or.kr)은 한국소비자보호원과 한국전자거래진흥원에서의 조정에 의한 분쟁해결이 주로 국내에 그 초점이 맞추어져 있는 것과는 다르다. 즉 대한상사중재원에서는 국내거래는 물론 국제무역거래뿐만 아니라 B2C 및 B2B거래에서의 사적 분쟁에 대하여 알선, 조정, 중재 등의 여러 가지 ADR방법으로 분쟁을 해결해 주고 있다.³⁶⁾ 그러나 유감스럽게도 아직까지는 「전자상거래 분쟁」과 관련하여 대한상사중재원에서 조정이나 중재로 해결한 건이 없는 실정이다. 다만 대한상사중재원에서는 최근 사이버알선제도를 도입하여 추진중에 있다.

사이버알선이란 “기존의 오프라인 방식에 의한 일반알선절차보다 더 신속한 분쟁해결을 도모하기 위해 온라인상에서 알선을 실시하는 것”을 의미한다. 다시 말해서 “알선의 신청 및 답변과 같은 일련의 알선절차 전부 또는 일부를 온라인상에서 수행하는 것”을 의미한다.³⁷⁾ 대한상사중재원에서는 2001년부터 웹상에서 온라인으로 사이버알선을 실시하기 시작하여 아직 미미한 수준이지만 건수나 금액 면에서 점차 조금씩 증가하고 있다.³⁸⁾ 그런데 우리나라 대외무역법에는 알선해결에 대한 법적 효력과 관련하여 아무런 규정내용이 없다. 따라서 전자거래진흥원의 분쟁조정위원회에서 제시한 조정결과에 대한 효력과 마찬가지로, 대한상사중재원의 알선은 당사자간에 합의를 하였다 하더라도 분쟁당사자들이 자발적으로 이행하지 않으면 법적 구속력이 없다는 한계를 지니고 있다.

한편 대한상사중재원에서 오프라인으로 진행하고 있는 조정 및 중재와 관련하여, ADR 관련학자들은 ADR의 여러 가지 목적 중 “보다 효율적인 분쟁해결방법을 마련한다”라는 점에 ADR의 진정한 존립근거가 있다고 주장한다. 이들은 분쟁을 효율적으로 해결하였다 라고 하려면 분쟁을 저렴한 비용으로, 신속히, 중국적으로, 공정한 절차에 의하여, 당사자들에게 만족감을 주는 방향으로 해결하여야 하

34) 전자거래기본법 제35조(조정)의 성립) 및 제36조(조정)의 불성립).

35) 신군재, 진계논문, p.252.

36) 심상렬, 이주원, 진계논문, p.56 참조.

37) www.kcab.or.kr의 홈페이지 참조.

38) 2001년에는 일반알선에 비해 사이버알선의 비중이 건수 면에서는 5.5%, 금액 면에서 0.9%였던 것이, 2002년에는 11월 현재 건수 면에서 7%, 금액 면에서 1.2%로 소폭 증가하였다.

며, 이러한 점에서 ADR은 효율적인 분쟁해결방법이라고 주장한다.³⁹⁾ 그런데 ADR 중에서도 조정제도와 중재제도가 가장 대표적인 ADR로 자리잡았으며, 이 조정과 중재는 상호 보완적인 측면에서 발전되어 왔다.

이 중에서 중재는 중재인의 판정에 당사자들이 무조건 따르도록 법적 구속력이 부여되어 있다는 점에서 소송에 가까운 ADR이라 할 수 있으며, 조정은 중재와 달리 그 결과에 대하여 당사자들이 자발적으로 합의하여 조정이 성립된다는 점에서 참된 의미의 ADR에 속한다고 볼 수 있다. 그러나 앞서서도 언급하였듯이 우리나라 대한상사중재원에서는 조정과 중재를 온라인으로 진행시키는 단계에는 아직 와있지 못한 실정이며, 사이버알선제도만이 2001년부터 서서히 진행되고 있는 실정이다. 또한 전자상거래 관련 분쟁해결제도로서의 대한상사중재원의 조정 및 중재제도에 대한 인식은 현재로서는 매우 낮은 실정이라 할 수 있다.

참고로 대한상사중재원의 2001년, 2002년 중재 및 알선접수 현황과 알선신청건의 금액별 현황을 소개하면 다음의 <표-3> <표-4>와 같다. 이 표를 통해 알 수 있듯이 알선신청 건은 금액 면에서 조정신청 건에 비해 그 규모가 매우 작은 편임을 알 수 있다.

<표 3> 중재 및 알선 접수현황

단위: 건, US\$

구 분		2001		2002		
		건 수	금 액	건 수	금 액	
중재	국 내	132	203,494,715	163	211,781,764	
	국 제	대 내	21	22,380,922	17	21,483,687
		대 외	44	16,771,613	30	25,543,869
		계	65	39,152,535	47	47,027,556
	소 계	197	242,647,250	210	258,809,320	
알선	국 내	233	9,153,834	250	4,990,963	
	국 제	대 내	107	5,254,065	106	6,827,216
		대 외	106	7,845,332	114	15,594,230
		계	213	13,099,397	220	22,466,446
	소 계	446	22,253,231	470	27,457,409	
합계	국 내	365	212,648,549	413	216,772,727	
	국 제	대 내	128	27,634,549	123	28,355,903
		대 외	150	24,616,945	144	41,138,099
		계	278	52,251,932	267	69,494,002
	총 계	643	264,900,481	680	286,266,729	

* 대내 : 외국당사자가 국내당사자를 상대로 제기한 클레임
 * 대외 : 국내당사자가 외국당사자를 상대로 제기한 클레임
 * 자료: <http://www.kcab.or.kr/etc/clem.htm>

39) Goldberg, Green and Sander, *Dispute Resolution*, Boston:Little and Brown, 1985, pp.5-7.

<표 4> 알선 신청건의 금액별 현황

단위 : 건, US\$

구분	건수, 금액	2001		2002	
		건수	금액	건수	금액
금액이 없는 경우		68	0	79	0
10,000\$ 미만		184	584,179	208	694,216
10,000\$ - 100,000\$ 미만		157	5,271,022	144	4,892,448
100,000\$ - 500,000\$ 미만		23	4,193,640	31	5,738,151
500,000\$ - 1,000,000\$ 미만		9	6,271,777	3	2,132,655
1,000,000\$ - 5,000,000\$ 미만		5	5,932,613	4	8,780,250
5,000,000\$ - 10,000,000\$ 미만		0	0	1	5,219,689
10,000,000\$ 이상		0	0	0	0
총 계		446	22,253,231	470	27,457,709

* 자료: <http://www.kcab.or.kr/etc/clem.htm>

IV. 우리나라 온라인 ADR의 과제

본고의 제 III장에서는 온라인 ADR의 유형을 살펴본 후, B2C거래 및 B2B거래에서의 당사자간의 분쟁을 온라인 ADR로 해결하고 있는 우리나라의 한국소비자보호원, 한국전자거래진흥원, 대한상사중재원 등의 세 기관에서 진행하고 있는 현황에 대하여 살펴보았다. 그리고 간략하게 그 한계를 지적하기도 하였다. 이에 본 장에서는 우리나라의 대표적인 세 기관에서 진행하고 있는 온라인 ADR을 활성화시키기 위한 몇 가지 과제들을 제시해 보기로 한다.

우리나라 분쟁조정위원회의 그동안의 경험에 의하면 분쟁처리의 신속성과 절차적 신중성과는 분명한 역의 함수관계에 있는 것으로 나타나고 있다. 이러한 이유로 전자거래분쟁 조정위원회는 분쟁처리의 신중성을 고려하여 애초 조정신청 후 30일 이내에 조정서를 작성하기로 했던 것을 45일 이내로 다소 연장시키기도 하였다. 즉 신속성도 중요하지만 신중하게 처리되어야 한다는 점을 간과해서는 안된다. 이러한 맥락에서 구미지역에서는 전자거래와 관련하여 수수료 부과를 통한 책임 있는 자립형 분쟁 해결서비스가 일반적인 현상임에 비해, 국내의 전자거래분쟁 조정위원회는 국고에 의한 무료서비스를 제공하고 있다. 이는 그 한계가 있을 수밖에 없는 바, 장차 책임 있는 분쟁해결체도를 정착시켜 나가기 위해서는 그 혜택을 보는 집단이 최소한 운영비의 일부라도 부담하는 체제로 전환되는 것이 바람직할 것으로 판단된다.⁴⁰⁾

앞에서 검토해 보았듯이 한국소비자보호원의 조정절차만이 제3자에 의해 합의가 이루어졌을 경우 법적 구속력이 부여되고, 한국전자거래진흥원의 조정이나 대한상사중재원의 알선은 ADR결과인 합의안

40) 정찬모, 신계논문, pp.244-245 참조.

에 대하여 법적 구속력이 부여되어 있지 않다. 그 결과 당사자들이 스스로 합의사항을 이행하지 않을 경우 분쟁이 재연될 가능성이 있으며, 분쟁이 재발되었을 경우에는 다시 소송으로 분쟁을 해결해야 하는 번거로움과 문제점이 있다. 따라서 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 당사자간의 합의사항에 대하여 강제력을 부여하는 방안을 모색해 볼 필요가 있다고 하겠다.⁴¹⁾

또한 온라인 ADR의 장점들을 널리 홍보할 필요가 있다. 그러기 위해서는 각 기관에서는 온라인 ADR의 서비스를 강화시키지 않으면 안된다. 즉 온라인 ADR을 활용하고자 하는 고객의 욕구를 충족시켜 주어야 한다. ADR의 목적은 당사자간의 분쟁을 신속하고도 저렴한 비용으로 효율적인 해결책을 제시하는데 있으므로, 각 기관에서는 질 높은 상담과 알선 및 조정서비스를 고객들에게 제공해 주어야 한다. 예를 들어 우리나라 대한상사중재원의 사이버알선시스템은 그 절차에 대한 설명이 부족함은 물론 그 이용에 있어서 매우 복잡한 측면이 있다. 이러한 이유 때문에 클레임을 제기받는 피신청인 입장에서는 쉽게 접근하여 사용하기가 어려울 뿐만 아니라, 상당한 주의가 요구되는 사이버알선에 굳이 적극적으로 응할 필요가 없게 되는 것이다.

특히 우리나라 대한상사중재원의 사이버알선 시스템에서는 알선담당자가 분쟁당사자들과 비밀정보를 나눌 수가 없으므로써 많은 제약을 받고 있기도 하다. 알선담당자는 분쟁당사자들과 개별적인 면담을 통해 비밀정보를 취득하고 새로운 해결방안을 모색하는 적극적인 역할을 수행해야 하는데, 현재의 시스템에서는 이메일을 통해 분쟁당사자들과 비밀정보를 획득하고 있는 수준이다.⁴²⁾ 이제는 인터넷상에서 실시간으로 비밀정보를 획득할 수 있는 시스템적인 장치가 마련되어야 하며, 분쟁당사자들이 온라인 상에서도 기존의 오프라인 방식처럼 직접 상대방의 반응을 보면서 어떤 합의에 도달할 수 있어야 한다. 따라서 온라인 ADR이 활성화되기 위해서는 제3자에게 비밀정보가 누출되지 않으면서 알선담당자와 분쟁당사자간에 비밀정보를 주고받을 수 있어야 하며, 분쟁당사자들이 실시간으로 온라인 상에서 어떤 합의에 도달할 수 있도록 유도할 수 있는 수준의 시스템적인 장치가 요구된다고 할 수 있다.

한편 제 III장에서 검토해 보았듯이 대한상사중재원의 사이버알선제도는 전체 알선 중에서 1% 정도의 매우 미미한 수준에 머무르고 있는 실정인 바, 그 이유는 분쟁당사자들의 인식이 매우 낮기 때문이라고 할 수 있다. 즉 분쟁당사자들의 인식부족으로 인해, 이메일이 온 경우 자신에게 유리한 내용이 아니면 그냥 삭제해 버린다는 데에 문제가 있다. 그리고 당사자들이 전자적인 방법으로 접수되는 문서에 대해서는 이를 정식문서로 인식하지 않으려는 경향이 있다. 예를 들어 우편으로 신청접수통지서와 답변요청서를 발송하면 분쟁당사자의 80% 이상이 반응을 해오는데 비해, 이메일 등을 통한 사이버알선 통지의 경우 1% 정도만이 반응을 보이는 수준이다.⁴³⁾ 이처럼 분쟁당사자들의 인식⁴⁴⁾이 매우 낮은

41) 신근재, 전계논문, p.253 참조.

42) 심상렬·이주원, 전계논문, p.67.

43) 상계논문, p.66.

44) 분쟁해결절차에는 강제적으로 상대방을 움직여서 나만 만족스러운 결과를 얻겠다는 win-lose협상과, 상대방도 만족하고 나도 만족스러운 합의점을 두 당사자가 합심하여 찾아가는 win-win협상이 있다. 대부분의 사람들이 이론적으로는 win-win협상을 표방하지만 현실적으로는 잘 이루어지지 않는 경향이 있다. 보통 소송이나 중재는 win-lose협상에 속한다고 볼 수 있으며, 대부분의 ADR제도는 win-win협상에 속한다고 볼 수 있다.

수준이기 때문에 온라인 상으로 문자로만 교신을 하게 되는 경우 그 합의율은 현저히 낮아질 수밖에 없다. 그러므로 온라인 ADR에 대하여 분쟁당사자들로 하여금 안전하고도 신뢰성있는 효율적인 분쟁해결방안을 널리 인식시키고 적극 홍보할 필요가 있다고 하겠다.

이 이외에도 우리나라에는 유능한 조정인이 절대적으로 부족하다는 문제점이 있다. 우리나라 분쟁해결기관들의 조정제도에서는 대한상사중재원의 중재인에 갈음하는 전문가들을 조정인으로 위촉하고 있는 실정이다. 그러나 중재인과 조정인은 분쟁해결절차에 있어서의 역할이나 테크닉이 매우 다르다고 할 수 있다. 우리나라의 우수한 분쟁해결기관들은 그 많은 ADR제도들 중 한결같이 조정제도를 채택하고 있으며, 해당 분야의 전문가들만 위촉해 놓으면 된다는 사고방식이 팽배해 있는 실정이다.⁴⁵⁾ 그러나 조정인은 어떤 면에서는 중재인보다 더 어려운 역할을 수행하여야 한다. 즉 조정인은 해당 분야의 전문가이어야 함은 물론 분쟁해결기술면에서도 전문가이어야 한다. 우리 주위에는 특정 분야별로 전문가가는 많지만, 그 분야의 전문가이면서 동시에 분쟁해결분야의 전문가는 매우 드문 실정이다. 따라서 중재인 교육뿐만 아니라 조정인 교육을 국가적 차원에서 과감한 투자를 통해 체계적으로 강화시켜 나갈 필요가 있다고 하겠다.

이와 관련하여 전자상거래와 관련한 온라인 ADR제도는 분쟁당사자가 비교적 만나기 쉬운 국내사건보다는 거래금액이 적은 국제적 소액분쟁에 매우 효율적인 제도라 할 수 있다. 그러나 국가간 시차의 존재, 언어장벽 등의 이유로 인해 분쟁당사자들이 온라인 상에서 실시간으로 각자의 입장을 전달하는 것은 쉽지 않다고 할 수 있다. 특히 우리나라 분쟁해결기관들의 분쟁해결 담당자가 능숙하게 영어로 온라인 ADR을 이끌어 나갈 수 있을 만큼 어학능력이나 판단력 및 조정능력을 갖추기도 현실적으로 쉽지 않은 실정이다.⁴⁶⁾ 전자상거래가 점차 활기를 띠고 있는 오늘날, 우리나라는 국가적 차원에서 이에 대한 전문가를 하루빨리 체계적으로 양성할 필요가 있다. 일례로 개개인의 전문가 배출이 당장 어려우면 팀제로 운영하는 방안도 강구해 볼 수 있을 것인 바, 이와 관련한 심층적인 연구도 함께 병행해 나갈 필요가 있다고 하겠다.

V. 결 론

분쟁해결방법이 협상에서 알선, 조정, 중재, 소송으로 갈수록 그 결과에 대한 구속력이 강한 대신 엄격한 절차를 요구하고 있음은 물론 그 결과의 합법성이 중요시된다고 할 수 있다. 그런데 우리나라 분쟁해결기관들이 ADR수단으로 조정제도를 도입하고 있는 근거는 첫째로, 전자거래분쟁의 소액성, 다발성, 국제성 등으로 인해 전통적인 재판절차에 따르는 것은 번거롭거나 지나치게 비용이 많이 들기 때

45) 대한상사중재원 제6팀, "한국조정제도의 문제점에 관한 연구", p.41.(www.kcab.or.kr의 자료실)

46) 심상렬·이주원, 전제논문, p.66.

문에 온라인을 통한 신속적인 분쟁해결절차 운영이 필요하다는 절차적 측면의 취지와 둘째로, 전자상거래는 새로운 유형의 거래방식이라서 이와 관련하여 발생하는 분쟁에 있어 기존의 법률로 일방의 행위에 대해 위법성을 판단하거나 책임을 부과하는 것은 적절치 못한 점이 있으므로 거래의 실정에 밝은 전문가를 조정인으로 위촉하여 당사자간의 화해를 도모하려는 취지를 들 수 있다.⁴⁷⁾

그런데 본고에서 검토한 소비자분쟁 조정위원회의 조정제도와 전자거래분쟁 조정위원회의 조정제도 및 대한상사중재원의 알선제도는 「온라인 ADR제도」라는 측면에서 우리나라의 경우 여러 가지 문제점이 지적될 수 있으며, 이에 대한 과제들을 본고의 제 IV장에서 구체적으로 논의하였다. 이러한 과제들과 관련하여 아주 간략하게 요약·정리하면 다음과 같다.

장차 책임 있는 분쟁해결제도를 정착시켜 나가기 위해서는 그 혜택을 보는 집단이 최소한 운영비의 일부라도 부담하는 체제로 전환되는 것이 바람직할 것으로 판단되며, 우리나라 분쟁해결기관들의 조정 절차를 통해 당사자간의 합의사항이 도출된 경우 그 합의사항에 대하여 강제력을 부여하는 방법을 모색할 필요가 있다고 하겠다. 그리고 온라인 ADR의 서비스를 강화시키면서 그 장점들을 널리 보다 적극적으로 홍보할 필요가 있으며, 그러기 위해서는 이러한 서비스를 국제적으로 제공해줄 수 있을 정도의 전문인력을 국가적 차원에서 적극 양성할 필요가 있다고 하겠다.

특히 우리나라는 해당 분야의 전문가이면서 동시에 분쟁해결분야의 전문가인 유능한 조정인이 절대적으로 부족한 실정인 바, 조정인에 대한 별도의 특별교육도 체계적으로 강화시켜 나갈 필요가 있다고 판단된다. 또한 온라인 ADR이 활성화되기 위해서는 분쟁당사자들이 실시간으로 온라인 상에서 어떤 합의에 도달할 수 있도록 유도할 수 있는 수준의 시스템적인 장치가 필수적으로 요구되므로, 이에 대한 충분하고도 철저한 사전 준비가 요구된다고 하겠다.

참고문헌

- 신군재, “ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 연구”, 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.
- 심상렬·이주원, “전자무역시대의 사이버알선 제도에 관한 고찰”, 「2002년도 추계 정기학술발표대회논문집」, 한국국제상학회, 2002.11.
- 정찬모, “사이버공간에서의 국제분쟁의 법정외 해결”, 「사이버공간에서의 국제분쟁의 해결」, 정보통신정책연구원, 2002.11.
- 최장호, “우리나라의 ADR로서 Mediation과 알선의 문제점”, 「2002년도 제2차 정책토론회 및 제1차 정

47) 정찬모, 진계논문, p.259 참조.

- 레학술발표대회」, 한국무역학회, 2002.5.
- 한국전자거래진흥원, 「2001 전자거래분쟁 조정사례집」, KIEC · 010, 전자거래분쟁조정위원회, 2002.1.
- 홍성규, “인터넷을 통한 ADR의 특성과 실현과제”, 「국제상학」, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001.11.
- Beal, Bruce Leonard, “Online Mediation : Has Its Time Come ?,” *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15 No.3, 2000.
- Brin, David, “Disputation Arenas : Harnessing and Conflict and Competitiveness for Society’s Benefit,” *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000.
- Coulson, Robert, *Professional Mediation of Civil Disputes*, American Arbitration Association, 1984.
- Goldberg, Green and Sander, *Dispute Resolution*, Boston:Little and Brown, 1985.
- Lieberman & Henry, “Lessons from the ADR Movement,” *53U. Clev. L. Rev.*, Spring 1986.
- Perritt, Henry H., “Dispute Resolution in Cyberspace : Demand for New Forms of ADR,” *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000.
- Stulberg, Joseph B., “Mediation, Democracy, and Cyberspace,” *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000.
- Ware, Stephen J. & Sarah Rudolph Cole, “Introduction : ADR in Cyberspace,” *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000.
- <http://www.kcab.or.kr>
- <http://www.cpb.or.kr>
- <http://www.kiec.or.kr/bbs/>
- <http://www.clicknsettle.com>
- <http://www.cybersettle.com>
- <http://www.dispute.org>
- <http://squaretrade.com>
- <http://www.consensus.uk.com/e-mediation.html>