

연구논문

## 전자거래 분쟁해결 제도에 관한 소고\*

- 분쟁해결기관을 중심으로 -

강 이 수 \*

### 〈 목 차 〉

- I. 문제의 제기
- II. 분쟁해결기관에 제기된 분쟁유형
- III. 분쟁해결기관별 분쟁해결 메커니즘
- IV. 결론(정책적 함의성)

\* 본 연구는 숭실대학교 교내연구비 지원으로 이루어 졌음

\*\* 숭실대학교 교수

## I. 문제의 제기

오늘날에는 정보·통신기술의 혁신적인 발전과 함께 전자거래가 새로운 거래형태로 부상하면서 국내외 상거래에서 차지하는 비중이 빠른 속도로 증가하고 있다. 이미 인터넷 이용자는 전세계적으로 1억명을 넘은 상태이고 수년 내에 10억명 이상이 될 것으로 전망되며, 이에 따라 전자거래의 규모도 가트너그룹의 자료에 의하면 2004년에 7조3천억달러가 될 것으로 예상하고 있다.

이처럼 인터넷의 급격한 이용증가에 따라 인터넷을 통한 전자거래 확산에 따라 소비자들은 국경이 없는 범세계적인 네트워크에서 다양하고 값싼 제품을 편리하게 구매할 수 있는 서비스가 국내외적으로 확대되는 상거래 국제화로 인한 장점을 얻는 반면, 전자상거래는 소비자와 사업자가 비대면 상황에서 인터넷을 이용하기 때문에 이와 관련된 각종 분쟁 등이 발생하므로 인한 부작용이 멀리 외국까지 확대된다는 분쟁의 국제화라는 위험도 동시에 부담하게 된다.<sup>1)</sup> 이와 같이 전자거래에서 발생하는 분쟁은 전자거래의 특성인 불특정 다수 상대방과의 거래, 대량거래, 네트워크를 통한 비대면거래, 부합거래, 국제성 등으로 인하여 발생되기 때문에 이에 대한 적절한 대책의 강구와 별도의 연구검토가 적실히 요청되고 있다는 점이다.

따라서, 본 연구는 전자거래에서 발생하는 분쟁 해결제도 중 분쟁해결기관을 중심으로 먼저, 동 기관에 제기된 일반적인 전자거래 분쟁유형 등을 살펴보고 이어, 본고의 핵심이라고 할 수 있는 국내외 전자거래 분쟁해결기관의 분쟁해결 메커니즘을 중점적으로 분석·검토함과 아울러 결론에서는 본 연구의 요약과 전자거래 분쟁 예방 및 분쟁발생시 이를 효율적으로 해결하기 위한 몇가지 정책적 방안 등을 제시하고자 한다.

1) 早川吉尙, “사이버페어의擴大と國際民事訴訟リスクの増大”, 法學セミナー, 1977.7.

## II. 분쟁해결기관에 제기된 분쟁유형

### 1. 한국전자거래진흥원 “전자거래분쟁조정위원회”에 신청된 분쟁유형

전자거래분쟁조정 위원회는 전자거래기본법 제32조 동법시행령 제16-22조에 의하여 2000년 4월 12일 한국전자거래진흥원에서 설치되어 있으며 법조·학계 등 전문가 현재 47인의 조정인이 있다. 동 위원회에서 사건이 접수되면 당사자간의 합의 권유하며, 해결되지 않을 경우 위원장이 사건별 성격에 맞는 전문가로 건별 조정위원회를 구성하여 당사자 심리를 개최하여 조정안을 작성하여 당사자에게 수탁권고 하는 방법으로 분쟁을 조정하고 있다.

한국전자거래진흥원의 전자거래분쟁조정위원회에 신청 접수방법별 분쟁조정 상담 신청건수 현황을 살펴보면 2000년 83건, 2001년 457건에서 2002년에는 854건으로 전년도 대비 약 87%가 증가하는 등 매년 증가 추세에 있는 것으로 나타나고 있다<표 1>. 분쟁유형별로 살펴보면<표 2> 2000년과 2001년도에는 구매물품의 배송지연과 미인도 등의 배송과 관련된 분쟁이 전체 분쟁조정 신청건수 40% 이상을 차지하고 있는 반면, 2002년도에는 거래당사자간의 계약취소, 반품, 환불요구 등 전자거래로 인한 물품구매계약 자체를 철회하는 수준의 분쟁조정신청이 전체의 36.7% 수준인 313건으로 가장 많은 것으로 나타나고 있다. 또한 2002년도 전자거래 분쟁유형의 특징으로는 전년도와 마찬가지로 계약취소, 반품, 환불, 배송지연, 미인도, 계약변경, 불이행 등과 같이 전자거래의 전통적인 분쟁유형이 대부분을 차지하고 있는 것으로 나타나고 있는 반면, 한글인터넷주소관련 분쟁(69건, 8.1%)과 개인 인터넷쇼핑몰(소호몰) 구축시 수익률이 높다고 광고하여 쇼핑몰입대, 분양의 고가계약을 유도한 후에 동 시스템의 관리 미흡으로 인한 분양피해(23건, 2.7%) 등 과거에는 없었던 새로운 분쟁유형이 나타나고 있다는 점을 지적할 수 있다. 또한 전자상거래의 초기 분쟁유형인 배송지

연, 물품하자, 사이버몰 폐쇄로 인한 분쟁조정 신청은 매년 감소하는 추세에 있는 점이 특징이라고 할 수 있다.<sup>2)</sup>

<표 1> 접수방법별 분쟁조정 상담실적

연도	홈페이지			전화상담	e-mail 상담	방문상담	계
	상담신청	게시판	Q&A				
2000	-	50	51	180	27	-	308
2001	371	172	271	436	58	2	1,310
2002	1,121	288	586	823	165	4	2,987
계	1,492	510	908	1,439	250	6	4,605

※자료: 산업자원부 외, 2002 전자거래조정사례집, p.28, 2003.1

<표 2> 년도별 전자거래 분쟁유형별 현황

분쟁유형	건수				비중(%)			
	2000	2001	2002	계	2000	2001	2002	계
배송관련(지연, 미인도)	34	183	120	337	41.0	40.0	14.1	24.2
계약취소·반품·환불	4	126	313	443	4.8	27.6	36.7	1.8
물품하자	4	48	72	124	4.8	10.5	8.4	8.9
가격 착오등록	6	5	20	138	7.2	1.1	2.3	2.2
계약 변경·불이행	2	20	116	61	2.4	4.4	13.6	9.9
개인 정보 보호	10	28	23	54	12.0	6.1	2.7	4.4
허위·과장 광고	7	18	29	31	8.4	3.9	3.4	3.9
서비스 불만	6	7	31	44	7.2	1.5	3.6	3.2
도메인 관련	5	3	7	15	6.0	0.7	0.8	1.1
저작권 관련	2	1	3	6	2.4	0.2	0.4	0.4
사이버몰 폐쇄	1	6	1	8	1.2	1.3	0.1	0.6
시스템 오류	2	2	4	8	2.4	0.4	0.5	0.6
쇼핑몰 분양	-	-	23	23	-	-	2.7	1.6
한국인터넷 주소	-	-	69	69	-	-	8.1	4.9
기 타	-	10	23	33	-	2.2	2.7	2.4
합 계	83	435	854	1,394	100.0	100.0	100.0	100.0

※자료: 산업자원부 외, 2002 전자거래조정사례집, 2003.1, p.19.

2) 산업자원부 외, 2002 전자거래조정사례집, 2003.1, p.18.

&lt;표 3&gt; 년도별 조정실적 현황

구 분	내 역		건 수		
			2000	2001	2002
분 쟁 종 료	합의	위원회 권고에 의한 당사자 합의	48	186	528
	조정	조정안 수락	14	주1」 163	주3」 45
		조정안 불수락	2	주2」 9	10
	불응	위원회 합의 및 조정권고에 불응	7	6	28
	해결비율		87.3% (62/71)	95.9% (349/364)	93.8% (573/611)
	철회	신청인의 조정 신청 철회	9	23	67
	불능	당사자 연락두절·사이트 폐쇄 등	3	45	75
	기타	전자거래 범주외, 내용불분명 등	-	25	85
	진 행		-	-	16
	총 계		83	457	854

※ 해결비율 = (합의+조정안 수락)+조정가능 대상건수

※ 주1」 병합사건 153건중 145건이 조정안 수락으로 포함된 수치임.

※ 주2」 병합사건 153건중 8건이 조정안 불수락으로 포함된 수치임.

※ 주3」 병합사건 9건이 조정안 수락으로 포함된 수치임.

※ 연도별 병합사건 처리내역

- '01년 조정(172건=163+9)중에는 153건이 병합처리되었고, 145건은 조정안을 수락하였으나 8건은 조정안 미수용
- '02년 조정(55건=45+10)중에는 9건이 병합으로 처리되었고 모두 조정안 수락

아울러 2002년도 전자거래 조정실적은 <표 3>에서와 같이 총 854건의 분쟁조정 신청건수 중에서 실제로 분쟁조정 신청건수 중에서 실제로 분쟁 당사자간에 조정이 가능한 약 72% 수준의 611건을 대상으로 조정한 결과를 살펴보면 528건은 위원회의 합의권고에 의해서 당사자간 합의로 종료되었으며, 위원회가 담당조정부를 구성하여 제시한 조정안의 수락으로 조정종결된 건수는 45건인 것으로 나타났고 2002년도 분쟁해결비율도 93.8%로 높게 나타났다.

이와같이 전자거래분쟁위원회는 2002년도 총 854건의 분쟁조정 신청건수 중 약 67.1% 수준인 573건을 합의종료와 조정안 수락의 형태로 신속하

고 공정한 조정을 통하여 원만히 해결하였다.

## 2. 한국소비자보호원 “소비자분쟁조정위원회”에 신청된 분쟁유형

전자거래가 확산됨과 더불어 소비자 피해도 늘어나고 피해유형도 다양해지고 있다. 한국소비자보호원의 소비자분쟁조정위원회에 신청된 소비자 피해유형은 다음과 같이 세 가지로 나누어 볼 수 있다.<sup>3)</sup>

첫째, 인터넷 쇼핑몰에서 표시·광고한 것과 다른 제품 혹은 불량품이 소비자에게 배달되는 사례이다. 전자상거래에서는 소비자들이 눈으로 직접 제품을 확인하거나 손으로 만져보지 못하고 쇼핑몰 웹사이트에 표시된 광고만을 보고 구매하기 때문에 이러한 피해가 발생할 가능성이 매우 높다. 이러한 피해가 발생하면 인터넷 쇼핑몰업체들은 해당 제품을 정상 제품 혹은 다른 제품으로 교환해주거나, 소비자가 해당 제품을 반송하고 계약의 취소를 원할 경우에 수령한 대금을 신속하게 환급을 해주어야 하나, 이를 지키지 않는 사례가 많아 소비자의 불만을 사고 있다.

둘째, 제품 대금은 지급했으나 제품이 배송 되지 않거나 혹은 약속한 기한을 넘기는 사례이다. 국내에서 이루어진 각종 조사결과들을 보면 소비자들은 배송에 대해 가장 큰 불만을 표출하고 있음을 볼 수 있다. 심지어 인터넷 쇼핑몰 사이트들 가운데에는 대금만 챙기고 잠적해 버리거나 사이트를 폐쇄해버리는 사기 행위를 하는 사업자들도 없지 않다. 최근에는 인터넷 경매에서 제품의 미배달로 인한 피해가 속출하고 있다. 즉 구매자가 경매에서 낙찰되어 대금을 입금했으나 판매자가 제품을 보내주지 않는 것이다.

셋째, 전자거래 사업자가 소비자들이 이용하지도 않은 서비스에 대해 대금을 청구하는 사례이다. 온라인 거래에 있어서는 오프라인 거래에서처럼 비밀번호나 서명과 같은 본인 확인절차가 없어도 신용카드 번호와 유

3) 산업자원부·한국전자거래협회, 전자상거래백서, 2000, p.290.

효기간만 입력하면 신용카드를 대금 결제수단으로 사용할 수 있다. 이 때문에 신용카드 번호가 유출되어 부정하게 사용될 가능성이 대단히 높은 것이다. 또한 사이트에 따라서는 무료 이용이라고 선전하고서 막상 소비자가 이를 이용할 경우 나중에 대금을 청구하는 사례도 있다.

한국소비자보호원에 2000년 접수된 전자거래 관련 소비자 피해구제 신청건수는 <표 4>에서 보는 바와 같이 173건으로 전년대비 253.1% 증가하였고, 소비자의 피해를 유형별로 분석해 본 결과 '물품의 미인도 및 인도 지연'으로 인한 피해가 전체의 26.6%로서 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 다음으로는 '물품의 하자' 14.5%, '부당대금 청구' 10.4%, '대금의 미환불' 9.8%, '허위·과장 표시광고' 9.2% 순으로 나타났다.

<표 4> 2000년 소비자 피해 유형별 접수현황

이용단계	피 해 유 형	건 수	비 중(%)
청약유인	허위·과장 표시광고	16	9.2
청 약	부당 계약체결	10	5.8
계약이행	물품의 미인도 및 인도지연	46	26.6
	물품의 하자	25	14.5
	계약의 불완전 이행	11	6.4
	일방적 계약조건 변경	14	8.1
	부당 대금청구	18	10.4
해 약	해약 거절	7	4.0
	대금의 미환불	17	9.8
사후관리	A/S 불만	4	2.3
기 타	기 타	5	2.9
계		173	100.0

※자료 : 한국소비자보호원 보도자료, 2001. 2. 19.

### 3. 한국정보보호진흥원 “개인정보분쟁위원회”에 신청된 분쟁유형

한국정보보호진흥원의 개인정보분쟁조정위원회는 날로 급증하고 있는 개인정보침해로 인한 당사자간의 분쟁을 조정하기 위하여 ‘정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률’ 제40조 및 동법 시행령 제19조에 의해 2001년 12월에 설립된 법정기구이다.

개인정보와 관련한 피해는 대부분 피해액은 소액이지만 피해자가 다수인 경우가 많고 피해의 파급효과가 빨라 신속한 구제가 필요하다. 그러나 개인정보침해와 관련한 피해구제를 소송비용과 시간이 많이 소요되고 처리절차가 복잡한 법원의 소송절차에 의할 경우 신속성과 전문성 측면에서 문제점 발생할 수 있다.

이러한 개인정보와 관련한 피해의 특성을 고려하여 전문기관에 의해 신속·간편·공정하게 분쟁을 해결할 수 있도록 마련된 소송외적 분쟁해결수단이 개인정보분쟁조정제도이다.

따라서 2001년 한국정보보호진흥원에 접수된 개인정보침해 관련 상담·피해구제 접수 건수는 총 15,000여건에 이르며, 이는 2,300여건에 불과했던 2000년에 비해 약 6배 이상 증가한 수치이다. 위원회의 출범과 이번 조정결정을 계기로 개인정보 침해로 인하여 피해를 입은 이용자들은 보다 신속·간편·공정하게 피해를 구제받을 수 있게 되었으며, 사업자들의 개인정보 오·남용 행위도 줄어들 것으로 예상된다.

2001년도 개인정보침해 신고 유형을 살펴보면 영리 목적의 광고성 정보 전송인대(53%) 이 원인은 이메일마케팅에 대한 인식확산과 이메일추출프로그램 및 이메일DB의 판매, 해외 스팸메일에 기인하는 것으로 추정된다. 이어 회원탈퇴 등 요구 불능(13%), 개인정보 목적외 사용 및 제3자 제공(11%), 이용자의 동의 없는 개인정보 수집(6%), 목적달성 후 개인정보 미파기(6%), 기타(4%), 타인정보 훼손(2%) 순으로 신고 되었다. 이에 대하여 자체시정이 337건으로 가장 많고 신고철회 19건, 사실확인 불가능 33건 및 과태료 부과 등 법적 조치가 이루어진 사례가 18건에 달하였다.<sup>4)</sup>



#### 4. 미국전국소비자동맹 “인터넷 사기 감시프로그램”에 신청된 분쟁유형

미국 전국소비자동맹(National Consumer League)이 1996년 2월부터 운영하고 있는 인터넷 사기 감시프로그램(Internet Fraud Watch)을 운영하고 있는데 미국 전역의 소비자들로부터 소비자 불만과 문의사항을 전화나 이메일로 접수하고 인터넷사기방지 및 고발방법에 조언하며 고발내용은 즉시 연방거래위원회(FTC)를 비롯한 200여 행정기관이나 검찰청에 제공하고 있다. 2000년 신고된 인터넷 사기유형은 <표 5>에서 보는 바와 같이, 온라인경매 관련사기가 78%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 다음으로는 일반상품판매 관련사기가 10%, 인터넷접속 서비스관련 사기가 3%, 자택근무 관련사기가 3%, 선불수수료 대부분 관련 사기가 2%, 컴퓨터장비·소프트웨어 관련사기가 1%, 나이제리아 화폐오판(Nigerian Money Offers) 관련사기가 1%, 정보성인서비스 관련사기가 1% 신용카드오판 관련사기가 0.5%, 여행·휴가 관련 사기가 0.5%의 순으로 나타났다.

소비자들이 사기인터넷 오판에 접속하는 방법은 웹사이트(Web Sites)가 가장 일반적인 방법으로 82%, 전자우편(E-Mail)이 12%, 뉴스그룹(Newsgroups)이 4%로 나타났다.

텔레마케팅(telemarketing)사기와 같이 인터넷사기로 소비자들이 상실하고 있는 금액이 증가하여 2000년에 총상실액은 3,387,530 달러로서 1인당 평균 상실액은 427억 달러에 달하였다. 인터넷은 지리적 국경이 없기 때문에 특히 많은 소비자들이 수표나 송금환 보다 오히려 online으로 지급을 할 경우 국경을 넘은 사기가 발생할 가능성이 있는 바, 캐나다 회사들에 대한 인터넷사기 고소가 3.5%, 기타 외국회사들에 대한 고소가 2.3%를 차지하고 있다.<sup>5)</sup>

4) 개인정보뉴스, 한국정보보호진흥원, 2002. 4, pp.16-17.

5) <http://www.fraud.org>, 2000 Internet Fraud Statistics.

&lt;표 5&gt; 2000년 인터넷 사기 통계

(단위 : %)

1999년 상위 10		2000년 상위 10	
사기유형	비중	사기유형	비중
온라인 경매	87	온라인 경매	78
일반상품 판매	7	일반상품 판매	10
인터넷 접속서비스	2	인터넷 접속서비스	3
컴퓨터장비·소프트웨어	1	자택근무	3
자택근무	1	선불수수료 대부	2
선불수수료 대부	0.2	컴퓨터장비·소프트웨어	1
잡지판매	0.2	나이제리아 화폐오파	1
정보성인 서비스	0.2	정보성인 서비스	1
여행·휴가	0.1	신용카드 오파	0.5
다단계시장·피라밋	0.1	여행·휴가	0.5

※ 자료 : <http://www.fraud.or>

### Ⅲ. 분쟁해결기관별 분쟁해결 메커니즘

#### 1. 한국전자거래진흥원을 통한 분쟁해결 메커니즘

##### 가. 법적 근거와 내용

전자상거래에 대한 법은 「전자문서에 의하여 이루어지는 거래의 법적 효력을 명확히 하여 안전성, 신뢰성 및 공정성을 기함으로써 건전한 거래 질서확립과 전자거래촉진을 통한 국민경제발전을 목적」으로 1999. 7. 1부터 시행된 전자거래기본법과 동법 시행령이 있다. 동 기본법 제24조(한국전자거래진흥원)에서 「전자거래의 촉진사업을 효율적·체계적으로 추진하기 위하여 한국전자거래진흥원을 둔다」에 근거하여 한국전자거래진흥원

이 발족되었다.

또한 동법 제36조1(전자거래에 관한 분쟁조정)에서 정부는 전자거래로 인한 피해를 구제하고 공정한 전자거래의 관행을 정착시키기 위하여 분쟁조정기구의 설치·운영 기타 전자거래에 관한 분쟁의 조정에 필요한 시책을 강구하도록 규정하고 있으며, 동법 시행령 제15조에 의거 한국전자거래진흥원에 전자거래의 분쟁에 관한 사항을 심의·조정하기 위하여 전자거래분쟁 조정위원회를 설치하였으며 전자거래 분쟁조정위원회는 조정안을 작성하여 당사자에게 이를 수락할 것을 권고 할 수 있어 전자거래분쟁에 대한 조정안 작성과 수락권고를 할 수 있는 법적인 근거가 마련되었다<sup>6)</sup>.

#### 나. 전자거래분쟁조정제도

전자거래기본법 제36조 및 동법시행령 제15조에 의해, 전자거래분쟁 조정위원회의 구성·운영 및 조정 절차 등에 관한 필요한 사항을 규정함을 목적으로 산업자원부 고시로 전자거래 분쟁조정위원회 운영 규정이 제정되어 동 규정 제3조 (위원회의 구성등)에 따라 위원회가 구성되었다.<sup>7)</sup>

동위원회의 조정절차는 분쟁조정이 신청되면 위원장은 즉시 관계당사자에게 합의 및 조정에 응할 것을 권고하며, 조정신청일로부터 10일 이내에 합의가 이루어지지 않을 때에는 담당조정부를 구성한다. 담당조정부 구성 후 20일 이내에 조정안을 작성하여 당사자들에게 이의 수락을 권고하며(부득이 기한을 연장하고자 할 때는 그 사유와 기한을 명시하여 당사자에게 통지한다) 이해관계인이 조정안을 수락한 경우에는 조정조서가 작성되어 조정이 성립된다.

전자거래분쟁조정위원회 조정절차를 보면, ① 전자거래와 관련하여 분쟁이 있는 이해관계자는 위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있으며, 위원장은 조정신청을 받은 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의 또는 조정에 응할 것을 권고한다.<sup>8)</sup>

6) 전자거래기본법 시행령 제15조(전자거래분쟁조정위원회)

7) 전자거래조정위원회의 구성은 위원장 1인을 포함한 15인 이상 50인 이하의 위원으로 구성한다. 조정위원수는 현재 47명임.

8) 전자거래분쟁조정위원회 운영규정 제 12조.

② 위원장은 관계당사자가 조정에 응하거나 당사자간 합의가 10일 이내에 이루어지지 않을 경우에는 담당조정부를 구성하며, 담당조정부는 구성 후 20일 이내 조정안을 작성하여 당사자들에게 이의 수락을 권고한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기한을 연장하고자 할 때에는 그 사유와 기한을 명시하고 당사자들에게 통지하여야 한다.<sup>9)</sup>

③ 위원장 또는 담당조정부는 당사자간 합의가 이루어지거나 조정안이 수락된 경우, 조정신청인 또는 당사자가 조정신청을 철회한 경우, 당사자가 위원회의 조정안을 거부한 경우, 당사자에 의해 조정안이 수락도리 가능성이 없다고 인정되는 경우 기타 조정이 불필요하다고 판단되는 경우 당해 조정사건을 종료할 수 있으며, 위원회는 조정이 종료된 때에 이를 당사자들에게 통지하여야 한다.<sup>10)</sup>

전자거래분쟁조정위원회의 조정의 법적 효력을 보면, 조정은 법적 구속력이 없어 위원회의 조정절차 수행에 조정신청인 또는 당사자중에서 어느 일방이라도 응하지 않으면 조정절차 진행이 불가능하게 되어 있으며, 또한 조정안이 수락되었다 하더라도 법적 구속력이 없어 조정 합의사항을 당사자들이 이행하지 않으면 강제할 수 없는 문제점이 있다.

따라서 조정에 강제력을 부여하여 실효성을 강구하기 위하여 바람직한 방안은 전자거래분쟁조정위원회의 조정의 효력을 재판상 화해와 동일한 효력을 인정하는 조항을 규정하는 것이다.<sup>11)</sup>

## 2. 한국소비자보호원을 통한 분쟁해결 메커니즘

소비자보호원의 소비자분쟁해결은 당사자간의 자율적인 합의를 권유하는 소비자 피해 구제도와 재판상의 화해의 효력이 있는 소비자 분쟁조정 제도가 있다.

9) 전자거래분쟁조정위원회 운영규정 제 13조.

10) 전자거래분쟁조정위원회 운영규정 제 14조.

11) 소비자보호법 제45조 제4항은 소비자분쟁조정위원회의 조정의 효력을 재판상 화해와 동일한 효력을 인정하고 있다.

## 가. 소비자 피해구제제도

### (1) 법적 근거와 내용

소비자 보호법 제12조(소비자피해의 구제)제1항에서 「국가 및 지방자치단체는 소비자의 불만과 피해를 신속·정확하게 처리 할 수 있도록 필요한 조치를 강구해야 한다」라고 규정하면서, 동법 제28조 제1항 제1호에서 한국소비자보호원이 소비자의 불만처리와 피해구제 업무를 하도록 규정하고 있다. 또한 동 법 제39조(피해구제의 청구)제1항에서 소비자는 물품의 사용 및 용역의 이용으로 인한 피해구제를 한국소비자보호원에 청구할 수 있으며, 제2항에서는 국가, 지방자치단체, 소비자단체는 사업자가 소비자로부터 피해구제를 받은 때에는 한국소비자보호원에 그 처리를 의뢰할 수 있도록 규정하고 있다<sup>12)</sup>. 한국소비자보호원이 소비자 분쟁에 대한 피해구제 기관임을 분명히 하고 있다.

### (2) 피해구제 절차

#### (가) 접수 및 사실조사

한국소비자보호원은 소비자 보호법 제39조에 의해 소비자나 국가, 지방자치단체, 소비자단체로부터 피해구제를 요청 받은 경우에는 동 법 제52조의6(자료 및 정보제공요청 등)에서의 업무추진에 있어서 필요한 자료나 정보의 제공을 사업자에게 요청할 수 있으며 당해 사업자 또는 사업자 단체는 이에 응해야 하므로 자료 제출을 요구할 수 있다<sup>13)</sup>. 사업자가 불응하는 경우에는 동 법 제49조의2(권한의 위임·위탁)2항 2호에 의거 재정경제부장관으로부터 위탁받아<sup>14)</sup> 동 법 제52조(검사와 자료제출)제1항2호에 의거 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위하여 필요한 경우에는 사업자의 물품·시설·물품제조공정 기타 물건을 검사하게 하거나 한국소비자보호원 직원은 그 권한을 나타내는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보이고는 당해 사업자에게 그 업무에 관한 보고 또한 관계물품, 서류 등의 제출을

12) 소비자보호법 제39조(피해구제의 청구)

13) 소비자보호법 제 52조의 6 (자료 및 정보제공요청등)

14) 소비자보호법 제49조의2항 2호(권한의 위임·수탁)

명할 수 있어 관계 사업자나 사업자 단체에 대한 강제조사를 할 수 있다. 만약 이를 위반할 경우에는 동 법 제53조에 따라 3년 이하의 징역 및 5천만원이하의 벌금에 처하거나 이를 징역형에 처할 수 있다<sup>15)</sup>.

#### (나) 위법사실통보

피해구제청구사건을 접수한 한국소비자보호원은 사건을 처리함에 있어서 관계인의 법령위반사실이 확인된 때에는 동 법 제41조(위법사실의 통보)에 의해 관계기관에 이를 통보해야 하며 적절한 조치를 취해야 한다<sup>16)</sup>.

#### (다) 합의권고 및 조정요청

한국소비자보호원 원장은 동법 제42조(합의권고)에 의거 피해구제 청구의 당사자에 대하여 피해보상에 대한 합의를 권고 할 수 있다<sup>17)</sup>. 대부분의 소비자 분쟁은 합의권고로서 해결되고 있으나 만약 청구일로부터 30일 이내에 합의가 이루어지지 아니할 경우에는 지체 없이 동법 제43조(조정)제1항에 따라 분쟁조정위원회에 조정을 요청하여야 한다<sup>18)</sup>.

### 나. 소비자 분쟁조정제도

#### (1) 소비자분쟁조정위원회의 개황

소비자보호법 제34조(설치)에 의하여 분쟁조정위원회가 설치되어 있으며, 동위원회는 소비자분쟁의 조정, 소비자분쟁조정 규칙의 제정 및 개폐, 소비자보호원 원장이 부의하는 안건 등에 대하여 심의·의결한다<sup>19)</sup>.

동위원회의 구성은 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성하며 그 중 2인은 상임으로 그 외는 비상임으로 한다. 그리고 대학 공인연구기관, 공무원, 판사, 검사, 변호사, 소비자단체 임원 등의 분야에 종사한 자로서 원장의 제청으로 재경부장관이 위촉한 위원이 있으며, 조정위원회의

15) 소비자보호법 제53조(벌칙)

16) 소비자보호법 제41조(위법사실의 통보 등)

17) 제42조(합의권고)

18) 소비자보호법 제43조 제1항 (조정)

19) 소비자보호법 제34조(설치)

업무를 효율적으로 수행하기 위하여 대통령령에 따라 전문위원회를 두고 있다.

### (2) 분쟁조정절차

원장이나 소비자 등으로부터 조정을 요청 받은 분쟁조정위원장은 지체 없이 분쟁조정 절차를 개시하여야 한다. 필요할 경우에는 전문위원회의 자문을 구할 수 있으며 이해관계인들에 대한 심문을 거쳐 법 제44조(분쟁조정 기한)에 따라 30일 이내에 조정을 하여야 한다. 부득이한 사유로 기한 내에 조정을 완료할 수 없을 때는 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 대리인에게 통보해야 한다.

### (3) 분쟁조정 효력

그리고 위원장은 조정이전에 30일 이내의 기간을 정하여 분쟁 당사자에 대하여 보상방법에 대한 합의를 권고 할 수 있다. 조정이 있을 때는 지체 없이 그 결과를 당사자에게 통보하여야 하며 당사자가 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 조정을 수락한 경우에는 조정위원회는 조정서를 작성하고 당사자가 기명·날인하면 조정이 성립된다. 만약 기간 내에 수락 거부 의사 표시가 없으면 분쟁조정을 수락한 것으로 본다. 상기 기명·날인한 조정과 수락거절 의사 통보가 없는 분쟁조정은 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다라고 법 제45조 제3항과 4항에서 규정하고 있다<sup>20)</sup>.

전자거래를 통해 물품을 구매하고 사용하는 과정에서 발생하는 소비자의 피해는 한국소비자보호원에 피해구제를 신청할 수 있다.<sup>21)</sup>

요컨대, 조정의 법적 효력을 보면 조정결정을 당사자들이 통보 받은 날로부터 15일 이내에 수락하지 않으면 조정이 성립되지 않지만, 당사자들이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 조정의 효력은 재판상의 화해와 동일한 효력이 있으므로 만약 조정 합의사항을 당사자들이 이행하지 않을 경우 법원에 강제집행을 신청할 수 있다.<sup>22)</sup>

20) 소비자보호법 제45조 제3항(분쟁조정 효력)

21) 소비자보호법 제39조.

22) 소비자보호법 제45조.

&lt;표 6&gt; 소비자분쟁조정위원회 분쟁조정실적(2001년)

구분	상담	피해구제	분쟁조정		
			성립	취하	기각·중지
전 체	355,570	20,644	447	73	34
전자거래	5,288	550	-	12	

※자료:http://www.cpb.or.kr

### 3. 대한상사중재원을 통한 분쟁해결 메커니즘

대한상사중재원은 중재법에 의하여 1966년에 설립된 한국의 유일한 중재기관으로서 중재법외에도 대외무역법에 의거 산업자원부장관의 위탁업무로서 무역클레임 알선 업무도 처리하고 있다.

#### 가. 무역분쟁 알선제도

국제무역을 관장하는 기본법인 대외무역법 제41조(무역거래자 간 무역분쟁의 신속한 해결)에 산업자원부장관은 무역 분쟁이 발생한 때에는 무역거래자에게 분쟁해결을 위한 의견진술, 서류제출요구, 사실조사와 중재계약 체결을 권고할 수 있도록 규정하고 있다<sup>23)</sup>. 그리고 동법 시행령 제93조(무역분쟁의 통지등)에서는 산업자원부장관은 분쟁의 신속한 해결을 위하여 의견조정 또는 알선을 할 수 있도록 하고 있으며<sup>24)</sup> 이에 의거 동법 시행령 제116조(권한의 위임·위탁) 제12항에서 시행령 93조의 권한을 대한상사중재원에 위탁되어 이에 따라 무역클레임의 알선업무를 수행하고 있다<sup>25)</sup>.

대외무역법 제60조에서는 의견진술 서류제출, 사실조사를 거부·방해·기피한자는 2천만원 이하의 과태료에 처한다는 벌칙규정을 됴으로써 무역

23) 대외무역법 제41조(무역거래자간 무역분쟁의 신속한 해결)

24) 대외무역법 시행령 제93조 (무역분쟁의 통지 등)

25) 대외무역법 시행령 제116조 제12항



분쟁알선제도의 실효성을 높이고 있다.

#### 나. 상사중재제도

중재법 제40조(상사중재기관에 대한보조)에서 「정부는 이 법에 의하여 국내의 상사분쟁을 공정·신속하게 해결하고 국제거래질서를 확립하기 위하여 산업자원부장관이 지정하는 상사중재를 행하는 사단법인(동법부칙 제3항에서 대한상사중재원을 지정기관으로 본다라고 규정하고 있음)에 대하여 필요한 경비의 일부 또는 전부를 보조 할 수 있다」라고 규정하고 있으며 동법 제 41조(중재규칙의 제정 및 승인)에서 「지정 사단법인 즉 대한상사중재원이 규제규칙을 제정하거나 변경하는 때에는 대법원장의 승인을 얻어야 한다」라고 규정하고 있다. 이러한 중재법상의 규정은 대한상사중재원이 중재법의 영역인 사법상의 분쟁 중에서 국내외 상거래 분쟁의 해결과 국제거래질서확립이라는 영역 즉 국내외 상거래에서 발생하는 각종 상사분쟁을 중재법에서 규정하고 있는 화해나 중재로 해결할 수 있는 법정중재기관으로 인정하고 있다.

그리고 중재법 제35조(중재판정의 효력)에서 중재판정은 당사자간에 있어서 법원의 확정판결과 동일한 효력이 있다고 규정되어 있어 한번의 판정으로 신속하게 법률적으로 확정된다<sup>26)</sup>. 또한 중재법 제38조(국내중재판정)에 의해 대한민국 내에서 내려진 중재판정은 동법 제36조에서 규정하고 있는 취소의 사유에 해당되지 않는 한 승인과 집행이 된다. 그리고 제39조에 의해 “외국중재판정의승인과집행에관한유엔협약(뉴욕협약)”<sup>27)</sup>에 가입한 국가에서 내려진 중재판정은 대한민국이 동협약에 가입하였기 때문에 대

26) 중재법 제 35조(중재판정의 효력)

27) 국제적인 거래당사자간의 분쟁에 대한 중재판정이 이루어졌을 때 패자가 외국인인 경우 판정대로 이행하지 않을 때 그 집행을 보장받지 못하면 중재의 실질적인 효과는 없게 된다. 이러한 문제를 해결하기 위해서 국제적인 협약(Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards 1958;약칭 뉴욕 협약)을 체결하고 체약국간에는 상호 외국에서 이루어진 중재판정을 승인하고 집행함으로써 중재판정의 실효성을 높여주고 있다. 우리나라는 뉴욕협약에 1973년 2월 8일 가입하였으며, 2003년 12월 현재 가입국은 134개 국가이다.

한상사중재원의 중재판정이 동 협약 가입국 세계 약 128여개 국에서 승인과 집행이 되는 국제적 효력이 있다.

요컨대, 한국전자거래진흥원의 전자거래분쟁조정위원회 및 한국소비자보호원 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청된 전자상거래 관련분쟁은 대부분 기업대 소비자간(B2C)분쟁이며, 기업 간(B2B)전자상거래 관련분쟁은 조정보다도 중재로 해결하는 것이 효율적이라고 본다.

왜냐하면 기업 간(B2B) 전자상거래는 거래량이나 거래금액이 대규모이므로 거래이전에 거래당사자간에 계약서를 체결하게 되는데 중재법 제18조에 의해 계약서상에 중재조항을 삽입하면 기업간에 전자상거래에 대한 상사중재원의 법적 구속력 있는 중재판정을 받아 분쟁을 해결할 수 있다. 중재판정은 중재법 제35조에 의해 당사자간에 있어서 법원의 확정판결과 동일한 효력을 동법 제39조에 의해 외국중재판정의 승인과 집행에 관한 유엔협약(뉴욕협약)에 가입한 국가들에서 승인 또는 집행되는 국제적 효력이 있다.

대한상사중재원은 급속히 증가하고 있는 전자상거래 관련 분쟁의 해결을 위한 중재절차 및 규칙의 제정, 그리고 관련 전문가 확보를 위해 노력해야 할 것이다.

#### 4. 한국정보보호진흥원 개인정보분쟁조정위원회를 통한 분쟁해결 메커니즘

개인정보분쟁조정위원회는 날로 급증하고 있는 개인정보보호 침해로 인한 당사자간의 분쟁을 조정하기 위하여 「정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률」 제33조에 의해 2001년 11월 정보보호진흥원에 개인정보분쟁조정위원회가 구성되어 전자거래분쟁조정위원회에 비해 상대적으로 작은 규모인 15인이내의 위원으로 구성된 기관이다. 특히 개인정보와 관련한 피해는 대부분 피해액은 소액이지만 피해자가 다수인 경우가 많고 피해의 파급효과가 빨라 신속한 구제가 필요하나 개인정보침해와 관련한 피해구제를 소송비용과 시간이 많이 소요되고 처리절차가 복잡한 법원의 소송절

차에 의한 경우 신속성과 전문성 측면에서 문제점 발생할 수 있다. 따라서 개인정보분쟁조정제도는 이러한 개인정보와 관련한 피해의 특성을 고려하여 전문기관에 의해 신속·간편·공정하게 분쟁을 해결할 수 있도록 마련된 소송외적 분쟁해결 수단의 하나이다.

개인정보분쟁조정위원회의 조정절차를 간단히 살펴보면 먼저, 위원회는 조정에 앞서 당사자간의 자율적인 노력에 의하여 분쟁이 해결될 수 있도록 당사자간에 합의를 권고한다.

이어, 합의 권고에 의해서도 당사자간 합의가 이루어지지 않을 경우에는 조정절차에 들어가게 되며, 조정절차가 진행된다면 당사자의 의견청취, 증거수집, 전문가 자문 등 필요한 절차를 거쳐 위원회는 60일 이내에 쌍방에게 합당한 조정안을 제시하고 수락을 권고한다.<sup>28)</sup>

동 위원회가 송부한 조정안(조정결정서)에 대하여 당사자가 15일 이내에 수락의 의사표시를 하고 조정서에 기명날인을 하면 조정이 성립된다.

따라서 개인정보분쟁조정위원회의 경우도 많은 분쟁이 조정전 합의로 종결된다. 2002년 상반기 개인정보 피해구제 신청건은 총 2,870건으로 위원회의 조정결정(1.1%), 조정전 합의 152건(5.3%), 재발방지권고 1,811건(63.1%), 법적조치 의뢰 97건(3.4%), 사실확인 불가능 등이 778건(27.1%)이다.

대부분의 분쟁유형은 신청건의 상당수가 스팸메일과 관련된 것으로 외국인에 의해 제기되는 경우도 빈번하다. 이 경우는 대부분 재발방지권고로 처리되나 스팸 릴레이 등의 기법을 이용해 발신자의 추적이 어려운 점도 있다. 그러므로 갈수록 개인정보에 대한 피해가 증가할 것으로 예상됨으로 동 기관의 기능과 위상이 강화되어야 할 것이다.

28) 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제40조 및 동법 시행령 제19조에 의거, 위원회는 위원회의 운영 및 조정절차 등에 관하여 필요한 사항을 규정하고 있다.

## 5. 한국인터넷정보센터 도메인이름분쟁조정위원회를 통한 분쟁해결 메커니즘<sup>29)</sup>

도메인이름 분쟁과 관련하여 국제인터넷주소관리기구(ICANN)는 도메인 이름 선점에 관련한 국제적인 분쟁해결기구와 절차 마련을 위하여 WIPO의 제안을 바탕으로 1999년 8월 26일 신속한 온라인 분쟁해결절차인 통일도메인이름분쟁해결정책(Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy: 이하, UDRP)를 채택하였다.

이러한 온라인 도메인분쟁해결제도는 처음 com. net. org 등의 일반최상위도메인이름(generic Top Level Domain Names: gTLDs)의 분쟁해결방법으로 도입되었다. 국가코드도메인이름(country-code Top Level Domain Names: ccTLDs)이 활성화됨에 따라 관련분쟁도 증가하자 각국은 UDRP를 그대로 채택하거나 일부를 수정 채택하여 지역화하고 있는데 우리 나라도 도메인이름분쟁조정위원회를 .Kr국가코드도메인이름 관리기구인 한국인터넷정보센터내에 설치하고 UDRP를 일부 수정한 도메인이름분쟁조정규정에 따라 2002년1월부터 관련 분쟁을 처리하고 있다.

UDRP는 ICANN에 의해 인정된 4개 국제도메인분쟁조정기관<sup>30)</sup>에 의해서 적용되는데 이들 국제적인 도메인이름분쟁조정기구에서도 한국과 관련된 조정결정이 다수 내려진다. 이들 조정결과를 2002년 9월 5일 현재 한국과 관련된 결정은 총 299건이 보고되고 있다.<sup>31)</sup> 2002년에는 biz 등 새롭게 창설된 국제도메인이름과 관련된 조정결정이 다수 내려지는 영향 등으로 한국관련 결정은 줄어들지 않고 있다.<sup>32)</sup> 한국관련 사건의 94%가 외국인이 신청한 분쟁사건으로서 도메인이름의 83.3%가 이전 내지 말소결정이 내려진 것으로 나타나고 있다.

2002년 1월 설립된 한국의 도메인이름조정분쟁조정위원회는 최상위도메

29) 한국국제사법학회, "사이버 공간에서의 국제분쟁해결", 2002.11, pp.243-244.

30) WIPO, NAF, eResolution, CPR, eResolution은 2001.12 서비스를 중단하였고 새로 Asian Domain Name Resolution Centre(ADNDRC)가 승인되었다.

31) WIPO 178건, NAF 116건, eResolution 4건, CPR 1건.

32) 2002년 1/4분기 결정이 42건, 2/4분기 결정이 45건에 달하고 있다.

인을 Kr로 하는 분쟁을 조정하고 있다. 동 위원회는 도메인이름 등록인이 등록대행업자와 체결하는 등록계약에 근거하여 분쟁조정관할권을 갖는다. 최초 7인의 조정인에서 현재 12인으로 조정인 수가 증가하였다. 신청인의 선택과 비용부담에 의해 1인 혹은 3인의 조정부가 구성되어 사건을 담당한다. 동 위원회에는 2002년 11월 1일 현재 총 45건의 분쟁조정신청이 접수되어 25건의 결정이 내려졌다(이전 16건, 말소 7건, 기각2건).<sup>33)</sup> 25건 중 4건은 법원에의 이의제기에 의해서 실행이 중지되었다. 조정신청인의 70% 이상이 외국기업이거나 그 국내지사 등이고 피신청인은 전원 내국인이다.

과거에는 국내에 자회사가 있는 경우에는 외국법인의 사무소로 보아 등록적격을 인정하여 이전신청을 접수하였으나 2002년 10월 11일 개정된 도메인이름등록관리규정에 의해 현재는 국내에 지사가 있는 외국법인에 한해서만 본사의 이름으로 이전신청을 할 수 있고 외국법인의 자회사는 스스로의 이름으로 이전신청을 할 수 있어 외국법인의 자회사는 스스로의 이름으로 신청인이 되어 분쟁조정신청을 할 수 있도록 정책을 변경하였다.

## 6. 세계지적재산권기구(WIPO) 분쟁조정센터의 도메인이름 분쟁해결 메커니즘

1997년 2월에 국제인터넷특별위원회(IAHC)가 정당한 지적재산권 권리자가 도메인 네임(Domain Name)을 사용할 수 있는 방향으로 세계지적재산권기구(WIPO)분쟁조정센터에 도메인네임 이의신청처리위원회(ACP)를 설치하여 관련분쟁 해결을 위한 절차 등을 마련키로 한 바 있으며, 국제인터넷주소관리기구(ICANN)는 1999년 10월 24일 WIPO가 준비한 분쟁해결 정책 및 그 절차규칙을 승인하였다.

동 분쟁해결정책은 ① 도메인 이름이 상표 및 서비스와 동일하거나 혼동을 야기할 수 있을 정도로 유사한 경우, ② 도메인 이름에 대하여 아무런 권리나 정당한 이익이 없을 경우, ③ 부당한 목적으로 도메인 이름을

33) 나머지는 현재 절차가 진행 중이거나 신청이 취하된 사건이다.

등록한 경우에는 강제 기소될 수 있음을 인정하고 부당한 목적의 등록 예로 ① 상표나 서비스표의 소유자 혹은 그 경쟁사에 고가로 전매할 목적으로 등록하는 경우, ② 경쟁사, 상표나 서비스표의 소비자가 그에 해당하는 도메인 이름을 갖지 못하도록 먼저 등록한 경우, ③ 경쟁사의 영업활동을 방해할 목적으로 등록한 경우, ④ 상품의 출처, 후원, 승인 등과 관련하여 원고의 표지와 혼동을 일으킴으로서 이용자를 끌어들이 영리를 취하려는 목적으로 도메인 이름을 이용하는 경우를 들고 있다.<sup>34)</sup>

국제인터넷주소관리기구(ICANN)가 정한 “도메인 이름 분쟁해결 통일정책”(Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy : UDRP)체계의 분쟁해결절차를 살펴보면 당사자 일방의 신청서 제출 및 수수료 지불과 함께 분쟁해결절차가 시작된다. 일단 서비스제공자가 “도메인 이름 분쟁해결 통일정책”(UDRP)의 기본적 요구사항의 충족 여부를 확인한 후, 분쟁해결 신청서는 도메인 이름 등록자에게 전달되며 피신청인이 절차를 진행시키려면 20일내에 서비스제공자에게 답변서를 제출해야 한다. 당사자 쌍방이 분쟁해결절차에 따를 것에 합의하면 당사자들이 3인의 패널에 합의하지 않는 한, 서비스제공자는 1인의 패널을 선정하여 기록 모두를 패널에게 전달한다. 원칙적으로 패널은 2주내에 결정을 내려 당사자 쌍방과 ICANN 및 도메인 이름 등록기관에게 E-Mail로 전달한다. 한편 패널의 결정에 불복하는 당사자는 서비스제공자가 결정문을 전달받은 후 10일내에 관할법원에 소송을 제기할 수 있다.

특별한 경우가 아니면 일반적으로 분쟁해결절차는 45~60일내에 종료하게 된다.<sup>35)</sup>

34) 산업자원부·한국전자거래협회, 전게서, p.313.

35) 장문철, “도메인 이름 분쟁조정기구 운영방향”, 중재, 2001·봄, 대한상사중재원, 2001, p.54.

## 7. 법원의 소송을 통한 분쟁해결 메커니즘

전자거래와 관련한 분쟁이 당사자들간에 조정 또는 중재와 같은 대체적 분쟁해결방안(ADR)에 의해 해결될 수 없는 경우 결국에는 민사소송의 방법을 통해 해결할 수밖에 없다. 특히 국경을 넘어서 이루어지는 국제 전자상거래에 있어 소비자와 사업자간의 분쟁이 소송으로까지 비화되었을 경우 어느 국가의 법원에 소송을 제기하며, 어떤 법률을 적용할 것인가 문제이다.

이에 관하여 OECD 전자상거래 소비자 보호 가이드라인에서 “전자거래에 있어서도 일단 재판관할권과 준거법에 관한 기존의 법체계를 적용하되, 온라인 매체의 특성을 감안하여 해당 법체계를 정비하는 방안을 검토해야 한다.”는 원칙을 제시하고 있다. 이때 회원국 정부가 기존의 법체계를 정비하는 과정에서 고려해야 할 사항은 ① 양당사자가 선택한 준거법이 소비자가 거주하는 국가의 강행법규에 의해 보장되는 소비자 보호의 권리를 박탈해서는 안 된다. ② 소비자에게 소비자 거주지 국가의 법원에 소송을 제기할 수 있는 권리를 부여한다. ③ 사업자의 소재지 국가의 법원에서 소비자가 거주하는 국가의 법원이 내린 판결을 승인하고 집행할 수 있도록 하는 권리를 소비자에게 부여한다. ④ 제3자의 재판관할의 이용이 소비자의 권리를 침해해서는 안 된다. ⑤ 제품안전법규는 존중되어야 한다.<sup>36)</sup>

전자거래는 국경개념을 무너뜨리며 국가간의 각종 거래행위를 확대시키고 있어 국제분쟁 발생소지가 높으며, 따라서 국제분쟁의 법률적 해결을 위한 재판관할권의 결정, 준거법의 지정 등은 국제전자상거래에서 중요한 요소이다. 현재 재판관할권을 결정하는 법률로는 민사소송법의 토지관할 규정이 있고 준거법의 지정에 관한 근거법으로는涉外사법이 있으나 양법 모두 국제적 법률관계가 빈번한 전자상거래에 효과적으로 대응하기에는

36) 강성진, “전자상거래 소비자 보호에 관한 OECD의 논의와 정책적 시사점”, 대외경제정책연구원, 1999.

매우 미흡하며 대책 마련이 필요하다. 재판관할권과 준거법의 문제는 어느 한 국가가 결정한다고 해서 해결되는 사항이 아니므로 헤이그 국제사법회의 등에서의 국제동향을 반영하여 관련 법·제도의 정비를 추진하여야 한다. 민사소송법상 재판관할권 결정이 주소지 등과 같이 물리적 장소와의 연결뿐 만 아니라 전자거래상 주요 영업활동 및 영향이 미친 경우 등과 같이 새로운 연결점을 통해 이루어지도록 법령의 정비가 필요하며, 섭외사법을 국제적 전자상거래 확대 등 사회환경의 변화에 대응할 수 있도록 개선이 필요하다.<sup>37)</sup>

이하에서는 전술한 우리나라의 각 전자거래 분쟁해결기관의 분쟁해결제 도 내용을 요약하여 비교·분석한 <표 7>과 현행법상 분쟁해결의 조정·중재하는 기관들을 제시하고 있다<표 8>.

<표 7> 전자거래관련 분쟁해결제도의 비교분석

	소비자분쟁	상거래분쟁	전자거래분쟁	비 고
업무영역 및 기능	사업자와 소비자간의 거래에서 소비자가 사업자에게 제기하는 분쟁에 대한 피해구제와 조정기능	사업자와 사업자 및 사업자와 소비자간에 발생하는 국내외 상거래분쟁에 대한 알선과 중재기능	전자 사업자간 및 전자사업자와 소비자간의 전자상거래에서 발생하는 분쟁의 조정기능	-소비자보호원은 피해구제와 조정기능 있음 -중재원은 알선과 중재 기능이 있으며 -진흥원은 조정기능이 있음
법적근거	-소비자보호법 -방문판매법	-중재법 -대외무역법	-전자거래기본법 -소비자보호법	소비자권익보호, 상거래분쟁중재, 전자거래촉진이 주된 법의 목적임
전담기관	-한국소비자보호원	-대한상사중재원	-한국전자거래진흥원	-재경부산하특수공익법인(소비자보호원) -산업자원부 산하 사단법인(중재원, 진흥원)
담당기구	-소비자분쟁조정위원회 -패해구제부	-중재관정부 -알선, 중재부	-전자거래분쟁조정위원회	-소비자분쟁조정위원회(상설) -중재, 전자거래(비상설)

37) 산업자원부·한국전자거래협회, 전제서, pp.394-395.



	소비자분쟁	상거래분쟁	전자거래분쟁	비 고
전담기관 (소보원 중재원등) 의 법적권한	-소보법28조1항에서 소비자 분쟁의 소보원의 피해구제 관장 및 합의권고부여 -소보법 49조 및 52조에서 자료, 정보제공 요청과 강제조사 권한부여 -소보법 53조에서 52조 위반시 3년이하 징역 및 5천만원 이하의 벌금 및 이의 병과	-중재법 40조 및 41조에서 국내의 상거래분쟁에 대한 화해 중재기관으로 규정 -대외무역법 제41조령 제116조 및 93조에 의해 무역분쟁알선기관으로 규정 -60조에 의해 과태료 처분권	-기본법 제22조에 의해 설립	-진흥원 자료,정보제공 요청권한 및 위반자에 대한 벌칙조항없음 -소비자보호원 사실조사권 및 위반자 벌칙조항 있음 -중재원 알선권 및 벌칙조항 있음
전담기구 (조정, 중재위원 회)의 법적권한	-소보법 34조에서 소비자분쟁조정위원회 설치 -령제 34조 시험검사 및 조사의뢰, 령37조에 의한 합의권고 및 조정 결정 부여	-법 28조에서 증거조사를 위해 법원에 협조요청권한 및 25조에 의하여 26조에 의한 일방 당사자 불출석중재판정 권한부여	-기본법 제28조 및 동법시행령 15조에 의해 설치 및 -조정안 수락권고부여	-설치근거는 모두 있음 -진흥원 조정 및 수락권고 -소보원은 조사 의뢰, 합의권고, 조정권한 있음 -중재원 절차진행,법원협조요청, 중재판정권
분쟁조정 및 중재의 법적효력	-소보법 45조 3항에서 재판상의 화해와 동일한 효력	-법원의 확정판결과 동일한 효력 및 국제적 승인 집행의 효력	-법적효력없음	-전자거래분쟁조정만 법적인 효력보장이 없음

<표 8> 현행법상 조정 및 중재기구

기 구 명	기 능	관련법령
상사중재원	국제적인 상사 분쟁조정	중재법
증권분쟁조정위원회	유가증권의 매매 및 거래에 관한 분쟁조정	증권거래법 제 202조
금융분쟁조정위원회 (금융감독원)	은행 및 금융거래와 관련된 분쟁조정	금융감독기구의설치등에 관한법률 제 51조
보험분쟁조정위원회	보험모집 및 보험계약과 관련된 분쟁조정	보험업법 제197조의2
산업재산권분쟁조정위원회	산업재산권과 관련된 분쟁조정	발명진흥법 제 29조
소비자분쟁조정위원회 (한국소비자보호원)	소비자분쟁에 대한 조정 등	소비자보호법 제 3절

기구명	기능	관련법령
통관업분쟁고충조정위원회 (관세사회)	통관업 관련 분쟁조정	관세사법시행령 제 23조
프로그램심의조정위원회	컴퓨터프로그램의 저작권 관련 분쟁조정	컴퓨터프로그램법 제29조 의2
상공회의소	국내의 상사분쟁의 조정 과 중재	상공회의소법
저작권심의조정위원회	저작권 관련 분쟁조정	저작권법 제81조
통신위원회	전기통신사업자간 분쟁조 정	전기통신기본법 제37조
전기공사업조정위원회	전기공사의 도급계약등에 관한 분쟁조정	전기공사법 제14조

※ 자료: 산업자원부, 앞의 책, p.15.

#### IV. 결 론 (정책적 함의성)

전자거래의 발전은 가치창출체계상의 모든 구성원들간의 상호작용을 용이하게 하고 최종고객의 권한을 강화함으로써 근본적인 시장구조와 기업구조를 변화시키는 새로운 경제환경 패러다임으로 등장하고 있다. 대체로 세계 전자상거래시장 규모는 2005년경에는 1조 1000억 달러에 달해 연평균 60%이상 고속성장을 할 것으로 전망된다. 이 예측치는 1997년에 비해 30~40배가 신장된 규모이다. 또한 국내 전자상거래시장의 전망은 밝아 2005년에는 2조 600억 원을 넘어서는 등 매년 2배 가까운 고속성장세를 이룰 것으로 관측된다.

앞으로 우리나라는 전자거래에 관련 법령 등을 제정하고 24개의 전자거래 중점과제를 추진할 경우 현재 12.7%로 추정되는 전자상거래율이 오는 2005년에는 30%로 증가할 것으로 전망되고 있다.

이와 같은 급속한 전자거래의 확산은 소비자의 새로운 욕구를 창출하고 보다 유익한 경제생활을 만들어 가고 있다. 그러나 전자거래의 확산은 새로운 종류의 분쟁을 야기 시키고 있다. 즉 전자거래의 분쟁이 신속·공정

하게 해결되지 않을 경우에는 전자거래는 활성화될 수 없고 21세기에는 국가경쟁력을 좌우하는 요소 중 전자거래가 차지하는 비중이 높기 때문에 전자거래의 분쟁을 사전에 예방하는 방안들을 수립하는 것이 매우 중요한 과제로 등장하고 있다.

전자거래의 분쟁발생시 이를 해결하는 방안들을 살펴보면 먼저, 실제거래에서와 마찬가지로 전자거래에서도 한국소비자보호원에서는 B2C간, 대한상사중재원에서는 B2B간 분쟁을 해결하는 방법이 있다. 그러나 전술한 바와 같이 한국소비자보호원에서 조정이 성립되지 않을 경우, 법원으로 갈 수밖에 없다는 점, 그리고 대한상사중재원에서는 중재합의가 없는 거래는 최종적인 해결을 보장할 수 없는 단점이 있다. 다음으로, 당사자에 관계없이 모든 전자상거래 분쟁을 대한상사중재원에서 해결하는 방안이다. 이는 전자거래에서 B2B간 및 국제간 비중이 매우 커질 것이라는 점에서 매우 효과적인 방법일 수 있다. 그러나 역시 앞에서 언급한 문제점은 존재한다. 마지막으로, 한국전자거래진흥원에서 전자거래분쟁을 해결하는 방법이다. 그러나 여기에서는 진흥원의 권한이 분쟁조정위원회 설립이외에는 법적으로 보장된 것이 없으며 분쟁조정 과정과 결정에 대한 법적 보장이 없는 문제점이 있다.

따라서, 전자거래의 확산에 따른 합리적이고 효율적인 분쟁해결을 위한 몇 가지 정책적 제언을 제시하는 것으로 결론에 대하고자 한다.

첫째, 전자거래의 확산은 경제적인 순기능도 있지만 역기능도 수반된다. 역기능 중 거래당사자간에 발생하는 분쟁을 지적할 수 있다. 이러한 분쟁은 거래당사자간의 인식과 신용관리 차이에서 발생하는 경우가 많다. 그러므로 분쟁을 사전에 예방할 수 있는 인식의 고취가 대단히 중요함으로 이에 대한 체계적이고 효율적인 교육·홍보가 필요하다. 특히 정부는 전자상거래의 분쟁 최소화를 위해 각종 컴퓨터 및 IT 관련 자격증 시험에 전자상거래 분쟁에 관한 과목을 개설하여 전문적인 지식함양 및 전문인 양성에 관한 지속적인 지원과 홍보가 있어야 한다고 본다.

둘째, 전자거래 분쟁해결기관들의 분쟁상담, 구제기능의 개선 및 권한강화에 관한 정부의 정책적 지원이 필요하다고 본다. 아무리 분쟁해결제도

가 잘 정비되어 있다 하더라도 정보화의 진전, 전자거래의 이용 등이 증가함에 따라 소비자의 피해는 확대될 수밖에 없다. 따라서 사전예방조치로서 전 산업에 걸쳐 시장관행조사 및 모니터링의 상시화, 분쟁침해정보제도 도입, 피해사례 분석, 정보제공 등을 세부적·정기적으로 조사·분석하여 사전에 피해를 예방하는 기능을 강화하고, 일단 발생한 피해에 대해서는 신속하고 편리하게 구제가 이루어지도록 다양한 종류의 사이버분쟁 조정 및 중재제도 도입, 분쟁조정제도의 개선 및 분쟁조정위원회의 권한 강화(조정부제도 도입, 자료제출 요구권 신설, 재판상화해효력 부여) 등 사후 피해구제기능이 지금보다 더욱 강화, 개선되어야 할 것이다.

마지막으로, 각국의 분쟁해결기구간 국제협력체계를 적극적으로 추진·참여하는 정책적 자세가 필요하다고 본다. 즉 분쟁해결정책의 국제적 조화 및 자국민의 침해구제를 위한 국가 간 밀접한 협력이 매우 중요한 이슈로 대두되고 있다. 예컨대, 개인정보보호 정책방향, 보호수준, 방법 등을 둘러싸고 미국과 EU가 첨예하게 상반된 입장을 보이면서 개인정보문제가 무역라운드화할 조짐을 보이고 있다. 그러므로 이러한 이슈들에 대한 국제동향을 신속히 파악하여 대비하고, 우리의 입장을 반영하기 위하여 분쟁해결방안에 관한 각종 국제회의를 주도적으로 유치, 개최함과 아울러 이에 관련 지침 등도 제안하여 분쟁해결부문에서 우리의 국가적 위상을 강화해야 할 것이다.

궁극적으로 전자거래의 특징이 비대면적, 비서면적인 것에 있으므로 구매나 계약에 대한 최종 결정을 하기까지는 보다 세밀한 검토와 주의가 요구된다. 무엇보다 사전에 신중하게 살펴보고 재차 확인하는 과정을 통해 분쟁이 발생할 수 있는 가능성을 사전에 최소화 할 수 있고, 또한 사이트의 회원 이용약관을 미리 살펴본다거나 관련 근거를 남겨두는 등의 방법을 통해 분쟁발생의 여지를 사전에 예방할 수 있을 뿐만 아니라 분쟁이 발생하였을 경우 보다 적극적으로 대처할 수 있다고 본다.

따라서, 상기에서 논의된 내용에 따라 바람직한 분쟁 해결방안으로서 무엇보다도 전자거래의 주된 당사자들의 분쟁에 대한 사전 예방에 대한 인식의 고취가 대단히 중요하다고 보고, 이어 분쟁해결 기관은 전자상거래

분쟁을 신속하고도 전문적인 해결을 하기 위하여 다각적인 분쟁해결 정보 네트워크구축 및 전문가 확보 등이 필요 할 것이며, 각 기관의 전자거래 분쟁조정위원회에 법적인 권한을 강화하든지 아니면 상담과 임의중재 활성화로 역할의 제고방안을 찾아야 할 것으로 사료된다. 결국 전자상거래와 관련하여 분쟁의 발생을 사전에 방지하고 만약 분쟁이 발생할 경우 신속하고 편리한 해결방안이 확립되어야 전자거래에 대한 신뢰가 구축되고 더욱 활성화 될 수 있을 것이다.

## ABSTRACT

### A Study on Settlement System of Disputes in Electronic Commerce

Lee Soo Kang

This paper discusses about the e-commerce and the various types of e-commerce disputes. Through empirical examination on the dispute consideration system and by comparative analysis it is derived out of the weakness of current system and finally some suggestions for improvement.

First, it is recommended that the more sophisticated knowledge concerning e-commerce should be proliferated through the existing institutions. For example, disputes for B2C could be managed by the consideration system of consumer dispute consideration in Consumer Protection Board of Korea, while B2B by the arbitration system of the Korean Commercial Arbitration Board.

Second, the role of Korea Institute for Electronic Commerce established for the purpose of consideration of e-commerce disputes is much emphasized. For successful achievement, it is necessarily required to reinforce the related laws, systems, institutions and human resources.

Finally, it is also suggested that the Korean Commercial Arbitration Board and Consumer Protection Board of Korea fully cover consideration and arbitration, while Korea Institute for Electronic Commerce activates its proper role of consulting and ad hoc arbitration by using electronic information.

This study results are how to minimize the disputes and the method of dispute settlement. Therefore, a role of arbitration proposed and

emphasized. To protect the dispute in advance, it's suggested to revise rules timely following on technical changes, and emphasized that the dispute has to lead to arbitration settlement not for consuming unnecessary time and finance for enterprises and consumers.

**Key words** : e-commerce, ADR, Arbitration, Internet

## 참 고 문 헌

- 강이수, “국제거래분쟁론”, 삼영사, 2001.
- 김석철, “전자상거래분쟁제도의 해결방안에 관한 연구,” 중재학회지 제10권, 한국중재학회, 2000. 12.
- 박종삼, “인터넷 전자상거래에 관한 법적 문제”, 유통정보학회지, 한국유통정보학회, 1998. 12.
- , “전자상거래 계약에 관한 몇가지 문제점”, 발표논문집, 한국무역학회, 2000.6.
- , “EC시대 인터넷 도메인명 분쟁 해결방안에 관한 연구, 한국중재학회, 중재학회지, 1999. 12.
- 산업자원부·한국전자거래협회, 전자상거래백서, 2000-2003
- 의, 2001-2002 전자거래분쟁조정사례집, 2003. 1.
- 서정일, “기업 간(B2B) 전자상거래 활성화를 위한 법제도 개선방향, 전경련, 2000. 9. 22
- 손경환, “전자상거래 분쟁의 해결”, 중재 1999봄호, 대한상사중재원, 1999.
- 이강빈, “전자상거래 분쟁의 유형과 해결제도,” 중재학회지 제11권, 한국중재학회, 2001. 12.
- 오현석, “Online에 의한 ADR시스템,” 중재2000가을호, 대한상사중재원, 2000.
- 장문철, “도메인 이름 분쟁조정기구 운영방향”, 중재, 2001·봄, 대한상사중재원, 2001.
- 장병윤, “전자상거래 문제점과 분쟁사례 연구,” 중재학회지 제11권, 한국중재학회, 2001. 12.
- 한국사법학회, “사이버공간에서의 국제분쟁의 해결”, 2002. 11.
- 한국소비자보호원, 분쟁사례집, 소비자분쟁조정위원회, 2001-2002



- 原田 保, 寺本義也, “인터넷時代の電子取引革命”, 東洋經濟, 1996.
- 日本電子商取引實證推進委員會“電子商取引における消費者出店者間の賣買に関する運用ガイド ライソ(アルファ版)” 電子商取引における消費者取引の課題に関する中間報告書, 1998
- 日本通信販賣協會, “オンラインマク制度について”, 2000. 4.
- Benjamin, R. and Wigand, R., “Electronic Markets and Virtual Value Chains on the Information Superhighway”, Sloan Management Review, 1995.
- Emmelhainz, Margaret A, "The Impact of Electronic Data Interchange on the Purchasing process", Unpublished Ph.D. Dissertation, The Ohio State University, 1986.
- Federal Trade Commission, "Alternative Dispute Resolution for consumer transactions in the borderless on line marketplace", VOL.1, 2000.6
- Kosiur, David, "Understanding Electronic Commerce", Microsoft Press, 1997.
- Nath R. et al., “Electronic Commerce and the Internet”, International Journal of Information Management, Vol.18. No.2, 1998.
- Scharl, Arno and Roman Brantweiner, “A Conceptual Research Framework for Analyzing the Evolution of Electronic Markets”, Journal of Electronic Markers, 1997.
- Schmid & Linderman, “Elements of a Reference Model for Electronic Markets”, Journal of Electronic Markets, 1997.
- Scott Hamilton, “E-commerce for 21st Century”, IEEE Computer, 1997, 5.
- Sohn, C. and T. Wang, “Factors Which Facilitate a Firm to Adopt the Internet Market”, Proceedings of AIS, 1998.
- Solol, P. “EDI : The Competitive Edge”, Internet Publications McGraw-Hill Book Company, NY, 1998.
- Taylor, David & T. Berg, “The Business Value of Electronic Commerce”, ECS Strategic Analysis Report, Garter Group Continuous Service, 1995, 9.

The United States Government, "The Framework for Global Electronic Commerce", 1997.

UNCITRAL, "UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce", 1996.

U.S. "Working Group on Electronic Commerce First Annual Report", 1998, 11.

WTO, "Draft of WTO Work Program on Electronic Commerce" , 1998

- 각 인터넷 사이트 참조
- 관련법규 참조