

온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구

A Study on Electronic Commercial Disputes settlement system
through on-line ADR

김 상 찬*

Sang-Chan Kim

이 충 은**

Choong-Eun Lee

〈목 차〉

- I. 머리말
- II. 온라인 ADR의 개념
- III. 온라인 ADR의 유형 및 현황
- IV. 온라인 ADR의 문제점과 과제
- V. 맺음말

주제어 : ADR, ODR, 온라인 ADR, 대체적 분쟁해결제도, 소비자분쟁, 전자상거래 분쟁

* 제주대학교 법학전문대학원 교수, 제주대학교 법과정책연구소장.

** 제주산업정보대학 부동산법무과 강사

I. 머리말

전자상거래는 세계적으로도 엄청난 빠른 속도로 증가하고 변화하고 있는 새로운 유통 거래 방법 중 하나이다. 전자상거래에서 일어나는 소비자 피해 또한 매년 증가세를 보이고 있다.¹⁾ 그러나 전자상거래 피해 구제는 효율적으로 이루어지지 못하고 있다. 이는 전자상거래가 기존의 상거래와 다른 특징을 가지고 있음에도 불구하고 일반 소비자 피해와 같은 시각에서 문제를 해결하고자 하기 때문이다.

전자상거래는 ①의사표시가 기술화·자동화 되었다는 점, ②불특정 다수인을 상대로 한 대량의 반복거래라는 점, ③비대면 거래라는 점, ④시간적·장소적 제약이 극복될 수 있다는 점, ⑤개방형·분산형 시스템을 이용함에 따라 통신회선의 보유 및 운영주체, 사이버몰의 운영사업자, 전자화폐의 발행인, 인증기관 등 거래에 관여하는 자가 다수이고 그에 따라 손해의 귀책을 정하기 어렵다는 점, ⑥의사표시 형성과정의 즉시성 및 그에 따라 일단 거래가 성사된 후에는 그 철회가 어렵게 된다는 점, ⑦온라인으로 무형의 디지털제품이 이행되는 것과 같은 전자적 이행방법이 채용될 수 있다는 점, ⑧방식이 정형화 된다는 점 등의 특성을 가진다.²⁾ 이 외에도 익명성이 보장된다는 점, 신속한 거래라는 점, 특수한 지급수단을 사용한다는 점의 특징도 있다.³⁾ 이와 같이 분쟁 자체가 법률적 요소 외에도 기술적 요소까지 포함하고 있어 기존의 사법 절차에서는 예상하지 못한 새로운 형태의 분쟁이 발생하는 경우가 많아 이를 해결하는데 많은 비용과 시간이 요구된다. 이러한 점을 고려하여 제시된 것이 ADR(Alternative Dispute Resolution)제도이다. 그러나 일반적인 ADR 역시 소송과 마찬가지로 시간적 제약, 공간적 제약, 비용적 한계 등의 문제에 직면하고 있으며, 특히 소액분쟁 해결에 있어 온라인상에서 활동하는 기업들에게 비용을 증대시키는 장애요인이 되고 있다.⁴⁾ 따라서 전자거래에 맞는 합리적이고 적합한 분쟁해결방법의 필요성이 대두되었고, 그 결과 등장하게 된 것이 온라인 ADR제도이다.

우리나라에서도 이러한 온라인 ADR제도의 중요성을 인식하고 이전부터 외국의 제도를 소개하거나 그 필요성에 대한 연구들이 있어왔다.⁵⁾ 기존의 연구들을 살펴보면, 대부분 외

- 1) 이경옥, "대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(ODR)의 평가", 「소비자학연구」, 제14권 제2호, 한국소비자학회, 2003.6, 179면.
- 2) 지원림, "전자거래와 ADR", 「법학연구」, 제26집, 전북대학교 법학연구소, 2008.6, 119면; 지원림, 「가상공간에서의 거래의 계약법적 규율에 관한 연구」, 한국법제연구원, 2001.10, 20면.
- 3) 한국전자거래진흥원, 「C2C 전자거래분쟁사례 및 피해예방과 분쟁해결에 관한 연구」, 한국전자거래진흥원, 2005, 9면.
- 4) 임천혁·박남규, "한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 연구", 「관세학회지」, 제8권 제2호, 한국관세학회, 2007.5, 260면.
- 5) 대표적인 것으로, 최석범, "온라인ADR의 운영현황과 활성화방안에 관한연구", 「중재연구」 제18권 제3호, 한국중재학회, 2008.12 ; 김선광, 김종락, 홍성규, "국제상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR모델구축방안", 「중재연구」 제15권 제2호, 한국중재학회, 2005.8 ; 이경옥, 전계논문, ; 임천혁·박남규, 전계논문, ; 지원림, 전계논문 등 다수가 있다.

국제도의 소개나 경영학, 경제학, 통상학적 시점에서의 연구가 대부분이며, 법학적인 논문은 그리 많지 않은 실정이다.

이하에서는 전자상거래에서 일어나는 소비자 분쟁을 구제하기 위한 제도인 온라인 ADR에 대하여 그 개념 및 유형, 현재 우리나라의 현황, 문제점과 개선방안을 살펴보려 한다.

II. 온라인 ADR의 개념

1. 온라인 ADR의 개념

(1) ADR의 개념

ADR(Alternative Dispute Resolution)이란 법원에서 행하여지는 소송 이외의 방식으로 이루어지는 분쟁해결제도를 말한다.⁶⁾ 즉, 전통적 재판절차에 대체하는 것으로서,⁷⁾ 어떤 형식이나 절차에 구애받지 않고 분쟁해결을 위해 당사자들이 취할 수 있는 소송 이외의 모든 분쟁해결방법을 의미한다. 화해, 알선, 조정, 중재 등이 대표적인 예이다. ADR은 엄격한 재판절차와 달리 당사자 간의 합의에 의하여 저비용으로 간이하고 신속하게 분쟁을 해결할 수 있고, 프라이버시나 영업비밀 등을 드러내지 않는 장점이 있으며, 다양한 분야의 전문가의 식견을 바탕으로 유연한 해결을 할 수 있다는 점에서 매우 유용한 제도라 할 수 있다.⁸⁾

(2) 온라인 ADR의 개념

온라인 ADR이란 아직까지도 그 정의가 확립되어 있지 않아 정의를 내리는 사람마다 제각기 다르게 정의하고 있긴 하지만, 일반적으로 전통적인 ADR에 온라인 기술을 접목시킨 것이라 할 수 있다.⁹⁾ 이는 전자상거래에서의 불만을 해결하기 위해 2000년 12월에

6) 이를 소송외적 분쟁해결제도, 재판외적 분쟁해결제도, 대체적 분쟁해결제도, 대안적 분쟁해결제도 등 다양하게 불리기도 한다. 또한 간이하고 새로운 민사분쟁해결제도(이재홍, "간이하고 새로운 민사분쟁해결제도의 제안", 「사법행정」, 제367호, 한국사법행정학회, 1991.7, 19면), 소송대체분쟁해결제도(유병현, "우리나라 ADR의 발전방향", 「안암법학」, 제22호, 안암법학회, 2006.4, 294면)라고도 한다.

7) 김경배, 「국제무역분쟁과 ADR」, 무역경영사, 2005, 90면; 김경배, "조정합의 성립의 결정요인에 관한 실증적 연구", 박사학위논문, 경희대학교 대학원, 2001, 11면.

8) 법치주의적 의식의 마비와 관련하여 ADR의 효용만을 강조하여 ADR에의 지나친 유도에는 한계가 있어야 한다는 지적과 ADR의 남용에 대한 주의를 촉구하는 입장이 있다(이시윤, 「신민사소송법」, 박영사, 2009, 16면; 호문혁, 「민사소송법」, 법문사, 2003, 5-7면).

9) 최석범, 정재우, "온라인분쟁해결제도의 활용과 발전방향에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004.8, 25면.

CI(Consumer International)에서 온라인을 통한 전자상거래시의 소비자불만 해결을 위한 하나의 대안으로 내놓은 것이다.¹⁰⁾ 온라인 ADR은 분쟁의 당사자가 온라인으로 분쟁해결 시스템에 접근하여 소비자나 기업으로 하여금 많은 시간적, 거리적, 물리적 제약들을 극복할 수 있게 하여 분쟁을 보다 쉽고 빠르게 효율적으로 처리할 수 있는 방법으로 특히 국제간 전자상거래시의 소비자 피해에 그 효과가 더 큰 것으로 평가받고 있다.¹¹⁾

2. 온라인 ADR의 필요성

온라인 ADR은 전통적 시장에서 직접적 참여가 힘들었던 소규모 집단 또는 개인에게 상거래 활동에 직접 참여할 수 있게 한다. 이는 전통적 사법절차를 통해 분쟁을 해결할 경우 많은 비용이 들게 되고, 이처럼 과도한 비용은 상거래의 근본적인 가치를 훼손시키는 요인이 된다. 특히, 소규모 거래에 있어서는 그 의미는 더 크다. 따라서 소규모 집단 및 개인으로 하여금 소규모 거래에 보다 더 적극적으로 참여시키기 위해서는 분쟁해결비용을 감소시킬 필요가 있다. 이러한 이유에서 그 비용이 저렴한 온라인 ADR이 매우 유용하다 할 것이다.¹²⁾ 또한 국제상거래에서 발생하는 분쟁은 소송으로 이를 해결하고자 할 경우 관할재판권 및 준거법 등의 문제는 물론 소송결과에 따라서 법집행을 하고자 하는 경우에 있어서도 많은 비용과 시간이 소요되는 등 여러 문제점들이 발생할 수 있다. 이 경우 조정이나 중재 등 ADR제도를 이용하면 이와 같은 문제들을 해결할 수 있다.¹³⁾ 특히 국제상거래 분쟁은 국경을 초월한 당사자 간의 거래이므로 온라인 ADR을 도입함으로써 거리상의 문제, 시간상의 문제 등을 해결할 수 있게 된다. 이러한 이유에서 OECD에서는 전자상거래에서 소비자 피해구제 수단으로서 온라인 ADR을 적극 권고하고 있다.¹⁴⁾ 이 외에도 온라인 거래는 비대면 거래이기 때문에 그 위험은 심리적으로나 현실적으로 상당히 크다고 한다. 이로 인해 거래를 억제시키는 요인이 되어 전자상거래를 위축시키는 결과를 초래할 수 있게 된다. 따라서 이러한 문제를 해결해 주는 온라인 ADR은 전자상거래의 활성화는 물론 촉매제 역할을 할 수 있는 유용한 제도라고 할 수 있다. 이와 같은 측면에서 온라인 ADR의 등장은 법원의 사법적 절차를 통한 전통적 분쟁해결방법을 불만족스러운 분쟁해결방법으로 만들고 있다고 지적되기도 한다.¹⁵⁾

10) CI, *Dispute in cyberspace 2001*, *Consumer International*, Nov., 2001.

11) 이경옥, 전제논문, 184면.

12) 김선광, "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.6, 162-163면.

13) 강이수, 「국제거래분쟁론」, 삼영사, 2002, 355-366면.

14) 1999년 12월 파리에서 개최된 OECD회의에서 「전자상거래 소비자보호 가이드라인」을 제정하였는데, 소비자 피해구제는 ADR로 해결하도록 권고하였으며, EU에서도 전자상거래의 재판관할 및 준거법을 논의하면서 온라인 ADR을 촉진하는 정책을 선언하였다(최석범·정재우, 전제논문, 26면).

15) Henrt H. Perritt, "Dispute Resolution in Cyberspace : Demand for New Forms of ADR", *Ohio state Journal*

3. 온라인 ADR의 특징

온라인 ADR의 특징과 관련하여 오프라인으로 진행되는 면대면 ADR의 특징과 비교하면 다음과 같다.¹⁶⁾

면대면 ADR의 특징	온라인 ADR의 특징
동시적인 접촉-당사자들은 전 시간 집중하면서 때로는 감정적 반응을 보이기도 함.	비동시적 접촉-당사자들은 반응을 보이기 전에 어떤 충고를 찾기 위해 시간을 할애함.
주로 구두상의 정보교환-소리의 높낮이, 볼륨강조의 의미 등이 전달됨.	주로 문서상의 정보교환-굽은 선(고딕체)의 형태가 강조를 위해 제공되기도 함.
사전교섭에 대한 재구성이 없음-당사자들은 서로 직접적으로 의사소통하며, 조정인은 후에 재구성하도록 내버려 둠.	사전교섭에 대한 재구성이 가능-당사자들은 언어를 수정해서 협상할 수 있도록 또는 설명을 덧붙이면서 협상할 수 있도록 도와주는 조정인을 통해서 의사소통할 수 있음.
일련의 결과적인 합의	동시적인 협의 가능
대체적으로 의사소통이 기록되지 않음-참여자 들은 대체로 불완전하게 기록을 남기거나 종종 폐기시키기도 함.	대체적으로 의사소통이 기록됨-그 기록은 합의에 의해 폐기시키거나 또는 합의 상태로 보류시키기도 함.
비공개입찰이 드물고 번거로움-중재인은 입찰내용을 비밀에 부치고, 당사자들이 합의영역 내에 있는지의 여부를 보고해줄 수 있음.	비공개입찰이 유용하며 효율적임-소프트웨어가 많은 입찰영역을 제시하고, 합의영역에 도달하면 그 해결점을 제시함.
관계자가 알려져 있음-모든 관계자들이 보고 들을 수 있으며, 중재인들은 의사결정자에게 영향을 미칠 수 있는 사람을 통제할 수 있음.	관계자가 알려져 있을 필요 없음-조정인은 의사결정자에게 영향을 미칠 수 있는 사람을 통제할 수 없음.
프라이버시 보장.	프라이버시 의문-이는 시스템의 안전성(완전무결성)에 의존함.

on *Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000, pp.675-676.

16) 김선광, "전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제8권 제2호, 한국통상정보학회, 2006.6, 6-7면; Alan L. Limbury, "Online Dispute Resolution-a Practitioner's view", Domain Name Systems and Internet Governance Conference, Sydney, May 7, 2002, p.2.

Ⅲ. 온라인 ADR의 유형 및 현황

1. 서설

온라인 ADR의 유형으로는 여러 가지가 소개되고 있지만, 대표적으로 온라인 분쟁해결 방법의 가장 혁신적인 형태라 할 수 있는 자동화 협상 온라인 분쟁해결방법, 온라인 ADR의 가장 단순한 형태인 협상, 전문 조정자의 도움으로 분쟁을 해결하기 위해 웹사이트를 이용하는 온라인 조정, 전문적인 중재인의 도움으로 분쟁을 해결하기 위해 웹사이트를 이용하는 온라인 중재, 인증마크와 연계된 온라인 ADR, 소비자불평의 특정유형을 취급하기 위해 전자우편을 이용하는 온라인소비자불평해결, 중립적인 제3자가 분쟁을 고찰한 후 충고를 제공하는 사건 감정 등이 있다. 한편, 우리나라의 온라인 ADR 해결기관으로는 한국소비자원, 정보통신산업진흥원(구.한국전자거래진흥원), 대한상사중재원 등이 있다. 한국소비자원은 B2C거래¹⁷⁾의 분쟁을 소비자분쟁 조정위원회에서 조정을 통하여 해결하게 되고, 정보통신산업진흥원에서는 B2C거래 및 B2B거래¹⁸⁾에서 발생하는 분쟁을 전자거래분쟁조정위원회에서 조정의 방법으로 해결하고 있으며, 대한상사중재원은 모든 사적 분쟁을 알선, 조정 및 중재의 방법으로 해결하고 있다.¹⁹⁾ 이 기관들은 현재 부분적 또는 전면적으로 온라인 ADR제도를 도입하여 시행중에 있다.²⁰⁾

따라서 이하에서는 이러한 온라인 ADR의 유형을 살펴본 후, 우리나라에서의 온라인 ADR의 현황을 살펴보려 한다.

2. 온라인 ADR의 유형

온라인 ADR은 여러 가지로 소개되고 있지만,²¹⁾ 크게 7가지로 구분될 수 있다. 온라인 분쟁해결의 가장 단순한 유형인 협상(Facilitated Negotiation), 전문조정자의 도움으로 분쟁을 해결하기 위하여 웹사이트를 이용하는 온라인 조정(Online Mediation), 전문적인 중재

17) B2C란 Business to Customer의 약자로 일반적인 쇼핑물과 같이 기업이 개인 고객을 대상으로 하는 전자상거래를 말한다.

18) B2B란 Business to Business의 약자로 기업 간의 전자상거래 즉, 기업이 기업을 대상으로 하는 전자상거래를 말한다.

19) 신근재, "ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 연구", 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002, 251면.

20) 김선광, 전계 "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구", 166면.

21) 온라인 ADR의 유형에 대하여 자세히는, 정찬모, "사이버공간에서의 국제분쟁의 법정의 해결", 「국제사법연구」, 제8호, 2003, 376면 이하 ; 한국전자거래진흥원, 「2001 전자거래분쟁 조정사례집」, KIEC·010, 전자거래분쟁조정위원회, 2002.1, 29-34면 ; 김선광, 전계 "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구", 164-166면 참조.

인의 도움으로 분쟁을 해결하기 위하여 웹사이트를 이용하는 온라인 중재(Online Arbitration), 중립적인 제3자가 분쟁을 고찰한 후 충고를 제공하는 사건감정(Case Appraisal), 온라인분쟁해결시스템 가운데 가장 혁신적인 형태인 자동화협상(Automated Negotiation), 제3자 개입 없이 당사자들이 온라인 매체를 이용하여 분쟁을 해결하도록 지원하는 협상지원시스템(Negotiation Support Systems), 소비자불평의 특정 유형을 취급하기 위하여 전자우편을 이용하는 온라인소비자불평해결(Complaint Handling) 등이 그것이다.

(1) 온라인 자동화 협상

이 시스템은 컴퓨터에 의하여 그 결과가 자동적으로 생성되는 분쟁해결시스템을 말하는데, 오프라인에서는 제공되지 않는 온라인 분쟁해결방법의 가장 혁신적인 형태라 할 수 있다. 외국에서는 주로 보험금 청구 등과 같은 금융거래분쟁에서 많이 이용되고 있는 형태로 당사자들이 협상에 임하기 전에 최종적인 조정안에 구속될 것을 요구하는 것이 일반적이다.²²⁾ 자동화 협상 온라인 분쟁해결방법은 자동화 협상이 인간의 어떠한 인위적인 개입도 요구되지 않는다는 점에서 다른 온라인 분쟁해결방법과 차이가 있다.²³⁾ 이러한 점에서 자동화 협상 온라인 분쟁해결방법은 그 비용이 저렴하고, 신속할 뿐만 아니라 당사자들이 합의점을 찾아가는 등의 장점을 가지고 있다.²⁴⁾ 이러한 자동화 협상 온라인 분쟁해결방법으로는 미국의 ClickNsette, 독일의 Cybersettle²⁵⁾ 등이 대표적이라 할 수 있다.

(2) 온라인 협상·조정·중재

온라인 협상·조정·중재방법은 전통적인 ADR 메카니즘을 온라인을 통해 수행하는 분쟁해결기법을 말한다. 협상은 온라인 ADR의 가장 단순한 형태로 양 당사자들이 직접적으로 협상할 수 있는 온라인 공간이 제공되는 형태를 말하고, 온라인 조정은 기존의 ADR에서의 자격을 갖춘 조정인으로 하여금 분쟁을 해결하는 방식으로 절차의 가입단계부터 전 과정을 온라인으로 진행하는 것을 말한다. 이는 오프라인 조정에서 대면접촉을 한다는 것을 제외하고는 모든 절차에 있어서 거의 동일하다. 한편, 온라인 조정은 전자우편 또는 안전한 웹사이트를 통하여 이루어질 수 있다. 온라인 중재(Online Arbitration)는 중재합의부터 심리진행 및 중재판정이 웹상에서 전자우편을 주고 받거나 음성 및 화상회의 등의 정보기술을 통하여 실시된다. 전통적 중재가 서면에 의해 중재합의가 이루어지는 반면, 온라인 중재는 온라인상에서 전자적인 형태로 중재합의 약정을 교환하며 이루어진다.²⁶⁾ 이

22) 김선광, 전계 “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구”, 164면.

23) 최석범·정재우, 전계논문, 29면.

24) 임천혁·박남규, 전계논문, 263면.

25) <http://www.cybersettle.com>에서 서비스를 제공하고 있다. 이의 내용에 대하여는, 김선광, 전계 “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구”, 164면 참조.

26) 임천혁·박남규, 전계논문, 263-265면.

러한 방식과 관련하여 대표적인 서비스제공자로는 미국의 Square Trade를 들 수 있다.²⁷⁾

우리나라의 경우 전자상거래분쟁조정위원회는 2000.4.부터 사이버분쟁조정센터를 설치하여 온라인 조정절차(ODR)를 시행하고 있다.²⁸⁾

(3) 온라인 협상지원시스템

온라인협상지원시스템은 온라인매체를 이용하여, 협상변수들을 조작하여 당사자들이 협상을 계획하고 이행하도록 돕는 전문시스템이다. 주요서비스제공업자는 SmartSettle, SettleTheCase 가 있다.²⁹⁾

(4) 온라인 소비자불평해결과 사건 감정

온라인소비자불평해결시스템은 소비자 불평의 특정유형을 취급하기 위해 전자우편을 이용하여 협상, 조정, 중재의 방법에 의해 해결되는 것을 말하는 것으로 인터넷 도메인 명에 관한 분쟁, 소비자 계약에서 보험 분쟁에 이르기까지 광범위하게 분쟁을 처리하고 있다. 또한 사건 감정은 중립적인 제3당사자인 해당 분야의 전문가 또는 전문위원이 분쟁을 고찰한 후 그 사실에 대해 충고를 하여 분쟁을 해결하는 것을 말한다.³⁰⁾

3. 국내 온라인 ADR 취급기관

(1) 한국소비자원

한국소비자원에서는 B2C의 일반 상거래 내지 전자상거래와 관련하여 분쟁이 발생할 경우 소비자분쟁조정위원회³¹⁾에서 조정을 통한 해결을 하고 있다. 과거에는 전화, 팩스, 내용증명 우편제도 등을 이용하여 신청을 받았으나, 최근에는 인터넷 등을 이용하여 조정신청을 받고 있다.³²⁾ 분쟁조정 신청을 받은 소비자분쟁조정위원회는 지체 없이 분쟁조정절차를 개시하여야 한다. 다만, 분쟁조정절차에 앞서 이해관계인·소비자단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있으며, 분쟁조정을 위하여 필요한 경우에는 전문위원회에 자문을 구할 수 있고, 또한 신청인이나 분쟁당사자에게 증거서류 등 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다. 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받은 날로부터 30일 이내에 분쟁조정을

27) 미국의 Square Trade의 내용에 관하여는 김선광, 전계 "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안"에 관한 연구", 165면 참조.

28) 지원림, 전계논문, 125면.

29) 최석범·정재우, 전계논문, 29면.

30) 임천혁·박남규, 전계논문, 265면.

31) 소비자분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 50인 이내의 위원으로 구성한다. 위원은 원장의 제청에 의하여 공정거래위원장이 임명 또는 위촉한다. 위원장을 포함한 2인은 상임으로 하고 나머지는 비상임으로 하며, 위원장은 상임위원 중에서 공정거래위원장이 임명한다(소비자기본법 제61조).

32) 최석범·정재우, 전계논문, 33면.

마쳐야 한다.³³⁾ 분쟁조정절차 중에 법원에 소를 제기한 당사자는 소비자분쟁조정위원회에 그 사실을 통보하여야 하고, 소비자분쟁조정위원회는 당사자의 소제기 사실을 알게 된 때에는 지체 없이 분쟁조정절차를 중지하고, 당사자에게 이를 통지하여야 한다. 분쟁당사자는 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 내용에 당연히 구속되는 것은 아니다. 당사자가 분쟁조정의 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 때에 그 분쟁조정의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.³⁴⁾ 즉, 민사소송법상 확정판결과 동일한 효력이 발생한다. 따라서 조정이 성립된 후 당사자 일방이 이를 이행하지 않는 경우에는 각종 분쟁조정위원회 등의 조정조서 등에 대한 집행문 부여에 관한 규칙에 따라 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있다.

(2) 정보통신산업진흥원(구. 한국전자거래진흥원)

정보통신산업진흥원에서는 B2C거래 및 B2B거래에서 분쟁이 발생할 경우 전자거래분쟁조정위원회³⁵⁾의 조정을 통하여 분쟁을 해결하고 있다. 조정신청은 인터넷을 통하여 할 수 있고, 조정관계인이 조정 장소에 직접 출석하지 않아도 정해진 조정기일 및 시간에 맞추어 조정관계인 각자의 장소에서 전자거래분쟁 조정위원회 홈페이지의 사이버조정센터 내에 음성화상조정시스템 또는 사이버조정(채팅방식)시스템을 이용하여 실시간에 이루어지는 온라인 ADR제도를 도입하고 실시하고 있다.³⁶⁾ 한편 전자거래분쟁조정위원회에서는 반복적으로 발생하는 분쟁을 상담하고 조정에 보다 효과적으로 대처하기 위해 온라인분쟁조정 자동 상담시스템(<http://lex.ecmc.or.kr>)을 운영하고,³⁷⁾ 사이버조정센터에서 운영 중인 실시간 음성화상조정시스템을 강화시키고 있다.³⁸⁾ 현재 자동상담이 제공되는 분야는 배송관련, 계약취소·반품·환불, 물품하자, 계약변경·불이행, 허위·과장광고, 가격·착오등록, 서비스 불만, 사이버몰폐쇄, 시스템오류, 한글인터넷주소 등이다. 이 시스템을 통한 상담은 2004

33) 다만 30일 이내에 부득이한 사정으로 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 한다.

34) 박희주, 「개정 소비자기본법 해설」, 한국소비자원, 2007.7, 144-148면 참조.

35) 전자거래분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이상 50인 이하의 위원으로 구성한다. 위원은 지식경제부장관이 임명 또는 위촉하고 위원장은 위원 중에서 호선 한다. 위원은 비상임으로 하고, 위원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있다(전자거래기본법 제32조).

36) 사이버조정센터에서는 실시간 방식으로 분류한 형태의 서비스를 제공한다. 채팅룸 방식의 조정과 화상회의 방식의 조정이 그것이다. 당사자들은 분쟁사건에 관하여 사이버조정센터의 조정에 응하기로 합의하면 사이버조정을 할 수 있다. 당사자의 신청과 조정합의가 있으면 사무국 직원은 비공개 대화방을 개설한 후 비밀번호를 실시간 조정이 이루어지기 전에 이해관계인에게 통지한다. 그리고 정해진 기일과 시간에 조정과 관계된 사람들이 그 부여된 비밀번호로 비공개 대화방에 접속하여 실시간 조정이 진행된다. 이 조정결과를 바탕으로 사무국 직원은 조정안을 작성하고, 조정관계인의 확인을 받아 조정조서를 작성한다(임상혁, 「국가기관을 통한 온라인 분쟁 조정의 활성화에 관한 연구」, 정보통신산업진흥원, 2006.4, 31-32면).

37) 온라인분쟁조정 자동 상담시스템이란 일종의 지능형 톨 데이터베이스를 구축해 전자상거래와 관련해 반복적으로 발생하는 상담 및 분쟁사례, 피해구제조치 등에 대해 전문가들의 노하우를 전자적인 형태로 시스템화 해 사용자가 인터넷에서 다른 사람의 도움 없이 상담 받을 수 있도록 하는 시스템을 말한다.

38) 전자거래진흥원, 「전자상거래분쟁 조정능력 강화」, 「e-commerce」, 2002.9, 130-131면.

년 7,774건 중 5,069건, 2005년 12,034건 중 9,868건, 2006년 11,054건 중 7,938건으로 전자거래분쟁조정위원회 전체 상담건수의 70%를 상회하고 있다.³⁹⁾

이와 같은 온라인 ADR은 국경이 불분명한 전자거래에서 특히 재판관할권 등의 문제가 발생할 수 있으나, 세계 각국의 사람들에게 분쟁을 해결할 수 있는 장소를 제공하게 되고, 그 비용이 저렴하고 신속하여 소액사건에도 유용하게 이용할 수 있다. 또한 당사자들이 신체적 대면을 하지 않으므로 냉정하고 효과적인 협상이 진행될 수도 있다.⁴⁰⁾ 그러나 전자거래분쟁 조정위원회의 조정결과가 조정권고안에 대하여 어느 한 당사자가 분쟁의 조정에 불응하는 경우나 해당 분쟁조정 사건에 대하여 법원에 소송이 제기된 경우에는 조정이 성립되지 않는다는 한계가 있다(전자거래기본법 제36조). 뿐만 아니라 조정결과의 효력에 대한 규정이 없어, 정보통신산업진흥원 조정의 법적 구속력은 한국소비자원의 조정보다 못하다고 한다.⁴¹⁾

(3) 대한상사중재원

대한상사중재원에서는 국내거래는 물론 국제무역거래와 관련한 상거래상의 사적 분쟁에 대하여 알선, 조정, 중재 등의 ADR방법을 이용하여 분쟁을 해결하고 있다. 그러나 아직까지 전적으로 온라인 시스템을 통하여 분쟁을 해결하지는 못하고 다만, 사이버알선과 상담을 이용하는 경우에만 온라인상의 시스템을 활용하고 있다.⁴²⁾ 사이버알선이란 알선을 대한상사중재원의 웹상에서 실시하는 것으로 분쟁의 보다 신속한 해결을 위하여 알선의 신청 및 답변, 당사자회의, 합의서의 작성 등 일련의 알선 절차의 전부 또는 일부를 대한상사중재원의 홈페이지를 통하여 수행하는 것을 말한다. 그 절차는 대한상사중재원 홈페이지(<http://www.kcab.or.kr>)에 등재되어 있는 사이버 알선 신청서를 작성하여 신청을 하게 되면 이를 피제기자에게 통지하여 피제기자가 동의를 하지 않으면 알선은 기존의 방식으로 진행된다. 제기자는 알선 신청 후 일정기간을 기다리면 대한상사중재원으로부터 사이버알선 개시통지를 받게 되고 이때부터 정식 사이버알선이 개시된다.⁴³⁾

39) 지원림, 전계논문, 125면.

40) 김선광, 전계 "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안"에 관한 연구", 170면.

41) 신군재, 전계논문, 252면.

42) 최준호, "전자거래에 있어서 ODR의 활성화에 관한 연구", 「창업정보학회지」, 제8권 제1호, 한국창업정보학회, 2005.3, 173면.

43) 박종삼, "온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도", 「전문경영인연구」, 제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004.9, 97면.

Ⅳ. 온라인 ADR의 문제점과 과제

1. 서설

앞에서 살펴본 바와 같이, 우리나라는 한국소비자원, 정보통신산업진흥원, 대한상사중재원에서 전자상거래 분쟁에 대하여 온라인 ADR을 통해서도 해결을 하고 있다. 특히, 정보통신산업진흥원의 전자거래분쟁 조정위원회에서는 반복적으로 발생하는 분쟁상담 및 조정요청에 보다 효과적으로 대응하기 위하여 온라인분쟁조정 자동 상담시스템을 운영하고, 사이버조정센터에서는 실시간 음성화상조정시스템을 강화시키고 있다. 그럼에도 불구하고 일반인들이 사용하고 있는 컴퓨터 부속장치의 캠과 마이크 정도의 시설을 가지고 화상회의를 진행하는 등 그 시설은 해외 선진국에서의 대규모 화상회의 수준에는 미치지 못하는 등 매우 열악한 환경을 가지고 있다.⁴⁴⁾ 뿐만 아니라 온라인 ADR 시스템상의 보안성과 승인에 대한 문제, 조정을 중심으로 한 ADR의 문제, 서비스 지원 언어상의 문제 등을 가지고 있다. 따라서 이하에서는 온라인 ADR을 이용할 경우 나타나는 문제점과 그 개선방안을 살펴보려 한다.

2. 시스템상의 문제점 개선

온라인 ADR서비스는 인터넷 등 컴퓨터 네트워크를 이용하기 때문에 분쟁해결을 진행하는데 있어서 서류제출 및 의견교환, 질문과 답변 등이 온라인상에서 이루어진다. 따라서 시스템상의 보안성과 승인에 대한 문제점이 발생한다. 다시 말해 분쟁당사자나 조정인 및 중재인이 자신임을 증명하는 신원확인 문제, 이른바 허용되지 않은 타인의 개입과 분쟁당사자와 제3당사자 간의 합의에 도달하거나 비밀대화를 나누어야 하는 경우에도 보통 시스템들이 전자메일이나 채팅, 게시판 등을 통해 이루어지기 때문에 당사자들의 아이디와 비밀번호 등의 개인정보와 기업의 영업비밀 등이 쉽게 누출될 수 있다는 문제점이 있다. 이러한 문제들은 종이매체의 경우에도 마찬가지이긴 하지만, 특히 인터넷의 경우에는 그 정보가 무한정으로 복사 및 가공될 수 있기 때문에 더욱더 심각하다. 이러한 문제점들을 전자서명기술로서 해결하고는 있지만, 이 기술이 글로벌한 당사자들의 신원을 증명하고 타인의 개입을 배제하는 확실한 것으로 인식되고 있는지에 대해서는 의문의 여지가 있다.⁴⁵⁾

44) 김선광·홍성규, "전자상거래 분쟁해결을 위한 우리나라 온라인 조정제도의 발전방향", 『통상정보연구』, 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004.8, 57면.

45) Gail A. Lasprogata, "Virtual Arbitration : Contract Law and Alternative Dispute Resolution Meet in Cyberspace", *Institute for Global e-Business*, 2001, pp.24-26.

따라서 분쟁당사자가 아닌 타인의 개입과 간섭을 막기 위한 당사자 간의 명확한 인증을 제공할 수 있는 시스템이 필요하다. 또한 화상회의시스템을 이용하여 당사자를 확인할 수는 있지만, 이 경우 온라인 ADR기관뿐만 아니라 모든 이용자가 쉽게 이용할 수 있도록 소프트웨어 개발 및 복잡한 장치 없이도 분쟁해결 절차에 참여할 수 있도록 프로그램을 제공하여야 할 것이다.

3. 조정중심의 온라인 ADR 방식의 확대

우리나라에서 현재 운영 중인 온라인 ADR의 형태는 조정중심으로 운영되고 있다. 앞에서 살펴본 바와 같이 전자거래분쟁조정위원회는 사이버분쟁조정센터를 설치하여 온라인 조정절차를 시행하고 있다. 이는 중재 서비스를 제공하는 기구가 미약함으로써 온라인 ADR에 참여하는 당사자들의 선택이 제약받을 수 있기 때문이다.⁴⁶⁾ 그러나 온라인 분쟁을 조정을 통하여 해결할 경우 당사자들이 조정내용을 받아들이지 않는다면 그 분쟁은 다시 소송으로 진행될 가능성이 있기 때문에 오히려 시간과 비용을 낭비하는 결과를 초래할 수도 있다.⁴⁷⁾ 온라인 ADR중 온라인 중재를 제외하고는 조정인이 내린 조정안이 강제성이 없으므로 당사자들이 조정안을 수락하였다 할지라도 이는 새로운 계약을 구성하는 것에 불과하다. 한 당사자가 조정안의 이행을 거부한다면 조정안의 이행 촉구를 위한 소송을 제기하는 것이 아니라 단지 계약위반으로 분쟁을 제기할 수 있을 뿐이다. 이는 조정안에 법적구속력이 없기 때문이다.⁴⁸⁾ 따라서 분쟁 당사자들에게 선택의 폭을 확대시키기 위하여 조정뿐만 아니라 중재서비스의 제공도 확대되어야 할 것이다. 더 나아가 조정형과 중재형을 혼합한 형태나 새로운 변형형태로 당해 분쟁에 적합한 분쟁해결시스템을 준비하여 선택하도록 할 필요도 있을 것이다.⁴⁹⁾

4. 합의형식의 문제점 개선

중재판정은 당사자 간에 있어서 법원의 확정판결과 동일한 효력이 있다(중재법 제35조). 당사자가 미리 이를 존중하고 복종할 것을 합의한 것이므로 판정은 당사자에게 사적인 실

46) 홍선의, "전자거래 분쟁에 있어 ADR의 개선 방안에 관한 연구", 「관세학회지」, 제4권 제2호, 한국관세학회, 2003.8, 153면.

47) 우리나라의 조정제도는 조정에 회부되었던 분쟁은 조정위원회의 심리를 거쳐 조정안을 제시하여 당사자들이 이를 수락하면 조정이 성립되고 성립된 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 가지게 된다. 그러나 만일 조정자들이 조정안에 대하여 합의를 거부하면 조정절차가 종료되는 형식을 취하고 있다(최석범, 정재우, 전개논문, 37면).

48) 서민교·우광명, "기업과 소비자간 전자거래에서의 온라인분쟁해결", 「국제상학」, 제18권 제1호, 한국국제상학회, 2003.4, 180면.

49) 최석범·정재우, 전개논문, 37면.

채법상의 의무부담의 원인을 주게 된다. 이와 같이 중재판정은 형식적으로 확정되게 되면 그 판정의 내용대로 기판력이 생긴다. 그러나 이러한 중재판정의 효력이 외국에서는 국내와 똑같이 발생하지 않는다. 이에 상사중재제도의 국제적 통일문제가 논의되었고, 그 결과 국제연맹의 제네바의정서(Geneva Protocol on the Enforcement of Arbitral Agreement, 1923)와 제네바협약(Geneva Convention on the Enforcement of Foreign Arbitral Awards, 1927), 그리고 UN의 뉴욕협약(New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, 1958)⁵⁰⁾이 탄생하게 되었다. 이러한 협약에 의하여 상충적 법규들은 완화되고 판정을 상호 인정하는 방식으로 국제적 효력을 부여하고 있다.⁵¹⁾ 따라서 온라인 중재가 법적으로 구속력 있는 중재의 효력을 갖기 위해서는 위와 같은 협약에 규정된 요건에 일치되어야 한다. 그러나 UN뉴욕협약 제2조에서는 분쟁을 중재에 부탁하기로 약정한 당사자간의 서면에 의한 합의를 승인하여야 한다고 하면서(제1호) "서면에 의한 합의"라 함은 계약문 중의 중재조항 또는 당사자간에 서명되었거나, 교환된 서신이나 전보에 포함되어 있는 중재의 합의를 포함한다(제2호)고 하는바, 온라인상에서 전자적으로 작성된 중재합의 특히, 데이터 메시지가 여기서 말하는 서면에 해당되는지 문제된다. 이와 관련하여 전보 교환의 본질적인 특성은 데이터 메시지를 사용하는 것을 통하여 구현될 수 있기 때문에 전보의 교환과 데이터 메시지의 교환은 같다고 한다.⁵²⁾ 다만, 기술적인 차이가 있을 뿐이다.⁵³⁾

한편, 뉴욕협약 제2조 2항은 중재약정이 전보의 교환으로 형성되는 것을 허용하고 있고, 중재합의의 형식은 텔렉스나 기타 통신수단에까지 확대되고 있다.⁵⁴⁾ 이와 같이 ADR의 중재판정은 서면으로 제시될 것을 요구하기 때문에 가상공간에서 구속력을 가질 수 있는지 여부는 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다. 따라서 온라인 ADR이 참여 당사자들에게 중립적이고 공평성의 확보와 절차 및 실체 양면에 걸친 신뢰성 확보가 무엇보다도 필요하다고 한다. 분쟁당사자들은 온라인 ADR에 관한 분쟁해결 절차의 종류, 적용될 실체법 및 절차법, 결정사항의 법적 구속력 등 전반적인 정보를 명확히 알고 있어야 하며,

50) 1958년 6월 10일 뉴욕에서 채택된 이후 132개국이 가입하여 국제적 효력을 인정받고 있고, 우리나라는 1973년에 가입하였다. 본 협약에 따라 우리나라에서 내려진 중재판정이 외국에서도 승인 및 집행되며, 반대로 외국에서 내려진 중재판정 역시 우리나라에서도 승인되고 집행이 보장된다.

51) 광석실·김석철, 「상사중재론」, 도서출판 두남, 2008, 78면.

52) 최석범·정재우, 전제논문, 35면.

53) 첫째, 전보는 전송이 이루어지는 동안 변경이 매우 어려운 반면, 데이터 메시지는 인터넷을 통하여 전송되기 때문에 부주의나 고의적인 변경에 대하여 예방이 되지 않는다(대한상사중재원, 「상사분쟁과 중재절차해설」, 대한상사중재원, 2002, 10-11면). 둘째, 전자메시지는 디지털형식으로 변환되고 통신네트워크를 통하여 전송되어 이후 인간이 읽을 수 있는 형태로 변환된다. 수신시점에서 전보는 항상 프린트되는 반면 데이터 메시지는 수신자가 프린트를 원하는 경우에만 프린트된다. 셋째, 종이문서는 영구적인 보관매체가 아닌 제한된 수명을 가지고 있다. 그러나 데이터 메시지는 적절한 보관방법이 강구된다면 전자통신기록은 수년간의 내구성을 갖출 수 있다.

54) United Nations, "Report of the Working Group on Arbitration on the Work of its Thirty-Sixth Session(New York, 4-8 March 2002)," A/CN.9/508, 2002.4, pp.5-13.

당사자들의 자율적인 동의를 얻을 수 있는 시스템의 개발이 필요하다.⁵⁵⁾

5. 언어지원상의 문제 등 국제적 협력 강화

현재 대부분의 온라인 ADR 서비스를 지원하는 기관들은 영어만으로 분쟁해결절차를 진행하고 있고, 다국어로 지원하는 기관은 소수에 불과하다. 물론 영어가 전세계 공용어이기는 하지만 자국의 언어가 아니므로 그 의견을 제시함에 있어서 많은 어려움이 따르고, 이로 인해 절차의 진행을 지연시키게 되고, 분쟁당사자들의 의견 내용의 이해가 어려운 경우가 발생해 서로 오해가 생기기도 한다.⁵⁶⁾ 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 여러 가지 다양한 언어가 지원되어 외국 소비자들로 하여금 그 이용을 촉진시켜야 한다. 현재 몇몇 기관들은 자동번역시스템을 사용하고 있기는 하지만 번역이 완벽하지 못하여 부분적으로 의사소통이 되지 않고 있다. 따라서 보다 발전된 인터넷 자동번역시스템을 갖추어야 할 것이다.

또한 온라인 분쟁은 국내거래는 물론 국경을 초월하여서도 발생할 가능성이 높다. 이로 인해 외국의 온라인 ADR기관과 우리나라의 ADR기관과의 분쟁처리를 위해 공조 장치가 마련되어야 함에도 불구하고, 공조 장치가 마련되지 않아 결국 국제간 전자거래에 발생한 분쟁의 해결책은 피해 당사자가 직접 여러 기관을 통하여 스스로 구제하여야 할 수 밖에 없다.⁵⁷⁾ 국제간의 전자거래 분쟁이 계속적으로 급증하고 있는 현실에 비추어 볼 때 국내의 분쟁만을 위한 온라인 ADR로 머물 것이 아니라 적극적으로 외국과의 분쟁에 대해서도 대처하여 할 필요성이 있게 된다. 이에 내국인은 물론 외국인까지도 이용할 수 있도록 영문으로 된 웹사이트 개설은 물론, 이를 처리할 전담인력 확보도 필요하다.⁵⁸⁾ 특히 외국의 온라인 ADR 기구와의 상호 협력을 위한 협정 체결도 시급하다. 상호주의에 의거하여 전자거래 분쟁에 대하여 차별을 두지 말고 가장 합리적인 방안을 모색하여 조정을 함으로써 전자상거래의 국제 신뢰도를 높이도록 해야 할 것이다.⁵⁹⁾

6. 법체계의 경합에 따른 문제의 해결

전자상거래 분쟁을 해결하기 위한 온라인 ADR제도 중에서 가장 많이 이용되는 온라인 조정의 경우에도, 이에 적용되는 규범으로서, 전자거래기본법, 소비자기본법, 전자소비자보

55) 오현석, "Online에 의한 ADR시스템", 『중재』, 제297호, 대한상사중재원, 2000.9, 40면.

56) 임천혁·박남규, 전계논문, 276면.

57) 최석범·정재우, 전계논문, 36면.

58) 홍성규, 전계논문, 419-422면.

59) 최석범·정재우, 전계논문, 38-39면.

호법 등이 경합하고 있으며, 그에 따라 전자거래분쟁을 담당하는 ADR기관으로서 전자거래분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회, 한국소비자단체의 자율분쟁조정위원회 등이 있고, 분쟁당사자들이 조정기관을 선택할 수 있는데, 조정기관에 따라 조정의 절차나 효력에 차이가 있는 점이 문제로 될 수 있다. 예컨대 조정의 효력과 관련하여, 소비자분쟁조정위원회의 조정은 재판상 화해의 효력을 가지는 반면(소비자기본법 제67조 제4항), 나머지 두 유형의 조정은 민법상 화해의 효력을 가지는데 불과하다(소비자기본법 제31조 제2항, 전자거래기본법 제35조 제3항). 또한 조정절차와 관련하여 소비자분쟁조정위원회의 경우에 위원회가 제시한 조정안에 서면으로 수락거부의 의사표시를 하지 않으면 조정에 동의한 것으로 보지만(소비자기본법 제67조 제2항), 나머지 두 유형에서는 당사자가 수락하지 않는 한 조정은 성립하지 않는다(소비자기본법 제31조 제2항, 전자거래기본법 제36조 제1호). 이처럼 전자상거래 분쟁에 관한 조정제도가 경합하는 상황에서 당사자에게 유리한 조정제도가 보다 활성화될 것이다. 그런데 조정의 절차나 효력이 차이가 있음에도 이를 전적으로 당사자의 선택에 맡긴다면 정의 관념에 반하는 결과가 초래될 수도 있을 것이다. 따라서 특별법에 산재하고 있는 조정절차의 체계적인 정비가 필요하다.⁶⁰⁾

V. 맺음말

ADR이란 법원에서 행하여지는 소송 이외의 방식으로 이루어지는 분쟁해결제도를 말하고, 이러한 전통적인 ADR에 온라인 기술을 접목시킨 것을 온라인 ADR이라고 한다. 온라인 ADR은 어떠한 분쟁이 발생할 경우 당사자가 온라인으로 분쟁해결시스템에 접근하여 분쟁을 보다 쉽고 빠르게 효율적으로 처리할 수 있다. 특히 소규모 거래와 국제상거래 분쟁에 있어서는 그 의미가 더 크다. 이는 거리상·시간상·비용상의 문제 등을 해소할 수 있기 때문이다.

이러한 온라인 ADR의 유형으로는 대체로 자동화 협상, 온라인 협상, 온라인 조정, 온라인 중재, 단순한 유형인 협상, 사건감정, 협상지원시스템, 온라인소비자불평해결 등 7가지가 있으며, 우리나라에서는 한국소비자원, 정보통신산업진흥원, 대한상사중재원에서 온라인 상담, 온라인 조정, 온라인 중재 등을 시행하고 있는 실정이다. 한국소비자원은 온라인 조정을 중심으로 분쟁해결을 하고 있고, 정보통신산업진흥원에서도 온라인 상담과 아울러 온라인 조정에 의한 분쟁해결에 초점을 두고 있는 반면, 대한상사중재원은 조정보다는 중재 쪽에 더 초점이 맞추어져 있다고 할 수 있다. 금융감독원 내에 설치된 금융분쟁조정위원회에서도 인터넷을 통하여 민원이나 분쟁을 접수하여 상담하고 있지만, 아직 상

60) 자세한, 지원립, 전계논문, 129-130면 참조.

담수준에 머무르고 있다. 요컨대, 우리나라의 온라인 ADR의 실태를 전체적으로 조망해보면 온라인 상담, 온라인 조정과 온라인 중재가 시도되고 지만, 이 중 온라인 상담을 제외하고는 아직 온라인ADR이 활성화되고 있다고 할 수 없다.

우리나라에서 온라인 ADR을 활성화되기 위해서는 여러 가지 문제점을 해결해야 할 것이다. 말하자면, 분쟁당사자가 아닌 타인의 개입과 간섭을 막기 위한 인증 시스템의 개발, 합의형식의 개선, 영어를 중심으로 한 분쟁해결절차를 다국어로 지원할 수 있는 자동번역 시스템의 구축 및 외국의 온라인 ADR기관과의 국제적 협력 등이 그것이다. 나아가, 전자상거래 분쟁을 해결하기 위한 온라인 ADR제도 중에서 가장 많이 이용되는 온라인 조정의 경우, 이에 적용되는 규범인 전자거래기본법, 소비자기본법, 전자소비자보호법 등이 결합하고, 그에 따라 전자거래분쟁을 담당하는 ADR기관이나, 조정의 절차나 효력 등에서 차이가 있는 점이 문제로 되고 있으므로, 특별법에 산재하고 있는 조정절차의 체계적인 정비도 필요하다.

참 고 문 헌

- 강이수, 「국제거래분쟁론」, 삼영사, 2002.
- 곽영실, 김석철, 「상사중재론」, 도서출판 두남, 2008.
- 김경배, 「국제무역분쟁과 ADR」, 무역경영사, 2005.
- 대한상사중재원, 「상사분쟁과 중재절차해설」, 대한상사중재원, 2002.
- 박희주, 「개정 소비자기본법 해설」, 한국소비자원, 2007.
- 이시윤, 「신민사소송법」, 박영사, 2009.
- 임상혁, 「국가기관을 통한 온라인 분쟁 조정의 활성화에 관한 연구」, 정보통신산업진흥원, 2006.4.
- 지원림, 「가상공간에서의 거래의 계약법적 규율에 관한 연구」, 한국법제연구원, 2001.10.
- 한국전자거래진흥원, 「C2C 전자거래분쟁사례 및 피해예방과 분쟁해결에 관한 연구」, 한국전자거래진흥원, 2005.
- 한국전자거래진흥원, 「2001 전자거래분쟁 조정사례집」, KIEC · 010, 전자거래분쟁조정위원회, 2002.1.
- 호문혁, 「민사소송법」, 법문사, 2003.
- 김경배, 「조정합의 성립의 결정요인에 관한 실증적 연구」, 박사학위논문, 경희대학교 대학원, 2001.
- 김민중, 「민사사건과 ADR」, 「법학연구」, 제26집, 전북대학교 법학연구소, 2008.6.

- 김석철, "전자상거래 분쟁해결제도의 개선방안에 관한연구", 「중재연구」제10권, 한국중재학회, 2000.11.
- 김선광, "전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제8권 제2호, 한국통상정보학회, 2006.6.
- 김선광, "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.6.
- 김선광, 홍성규, "전자상거래 분쟁해결을 위한 우리나라 온라인 조정제도의 발전방향", 「통상정보연구」, 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004.8.
- 박종삼, "온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도", 「전문경영인연구」, 제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004.9.
- 서민교, 우광명, "기업과 소비자간 전자거래에서의 온라인분쟁해결", 「국제상학」, 제18권 제1호, 한국국제상학회, 2003.4.
- 신군재, "ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 연구", 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.
- 오현석, "Online에 의한 ADR시스템", 「중재」, 제297호, 대한상사중재원, 2000.9.
- 유병현, "우리나라 ADR의 발전방향", 「안암법학」, 제22호, 안암법학회, 2006.4.
- 이경옥, "대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(ODR)의 평가", 「소비자학연구」, 제14권 제2호, 한국소비자학회, 2003.6.
- 이재홍, "간이하고 새로운 민사분쟁해결제도의 제안", 「사법행정」, 제367호, 한국사법행정학회, 1991.7.
- 임천혁, 박남규, "한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 연구", 「관세학회지」, 제8권 제2호, 한국관세학회, 2007.5.
- 지원림, "전자거래와 ADR", 「법학연구」, 제26집, 전북대학교 법학연구소, 2008.6.
- 최석범, 정재우, "온라인분쟁해결제도의 활용과 발전방향에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004.8.
- 최준호, "전자거래에 있어서 ODR의 활성화에 관한 연구", 「창업정보학회지」, 제8권 제1호, 한국창업정보학회, 2005.3.
- 한국전자거래진흥원, "전자상거래분쟁 조정능력 강화", 「e-commerce」, 2002.9.
- 홍선의, "전자거래 분쟁에 있어 ADR의 개선 방안에 관한 연구", 「관세학회지」, 제4권 제2호, 한국관세학회, 2003.8.
- 홍성규, "인터넷을 통한 ADR의 특성과 실현과제", 「국제상학」, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001.11.
- Alan L. Limbury, "Online Dispute Resolution-a Practitioner's view", Domain Name

Systems and Internet Governance Conference, Sydney, May 7, 2002.

CI, Dispute in cyberspace 2001, Consumer International, Nov., 2001.

Gail A. Lasprogata, "Virtual Arbitration : Contract Law and Alternative Dispute Resolution Meet in Cyberspace", Institute for Global e-Business, 2001.

Henrt H. Perritt, "Dispute Resolution in Cyberspace : Demand for New Forms of ADR", Ohio state Journal on Dispute Resolution, Vol.15, No.3, 2000.

United Nations, "Report of the Working Group on Arbitration on the Work of its Thirty-Sixth Session(New York, 4-8 March 2002)," A/CN, 9/508, 2002.4.

ABSTRACT

A Study on Electronic Commercial Disputes settlement system through on-line ADR

Sang-Chan Kim

Choong-Eun Lee

On-line ADR is to use means of settling disputes online to settle disputes happened on-line or off-line. It gave important opportunity for engaging in a commercial transaction to small group or individual. If it uses judiciary proceeding, it will cost too much, complicate and take considerable time. So, because of these reasons, OECD even encourage on-line ADR as a mean for relieving consumer's damage actively on e-commerce. Korea is also trying to introduce on-line ADR partially or completely in Korea Consumer Agency, The National IT Industry Promotion Agency, The Korean Commercial Arbitration Board.

However, Korea's on-line ADR is more insufficient than advanced country's. Nevertheless, because on-line needs to introduce, this study suggests the problem and plan centering the type and the present condition of on-line ADR.

Key Words : ADR, ODR, On-line ADR, Alternative Dispute Resolution, consumer dispute, e-commerce dispute.