

소비자중재합의의 효력에 관한 미국 법원의 태도와 함의

The U.S. Courts' Attitudes towards
the Validity of Consumer Arbitrations

강 용 찬*
Yong-Chan Kang
박 원 형**
Won-Hyung Park

〈목 차〉

- I. 서 론
- II. 소비자분쟁의 중재가능성
- III. AT&T Mobility LLC v. Concepcion 사건
- IV. 요약 및 시사점

주제어: 소비자중재, 부합중재합의, 집단소송, 부당성, AT&T 사건

* 주저자, 목원대학교 무역학과 교수, kycha77@mokwon.ac.kr

** 교신저자, 목원대학교 무역학과 전임강사, piziyong@mokwon.ac.kr

I. 서론

2010년 5월 24일 미국 연방대법원은 글로벌 통신회사인 AT&T Mobility LLC 사건(이하 AT&T 사건)의 사건이송영장(writ of certiorari)을 인정하였다.¹⁾ 이는 캘리포니아 주를 포함한 미국 내 여러 주의 법원에서 이른바 '소비자 집단소송'을 허용함으로써 중재의 장점을 해치고 있다는 그간의 논란에 대한 연방대법원의 판단이 시작되었음을 의미한다.

우리나라의 경우 현행 소비자기본법²⁾에서는 제70조 내지 제76조에서 이른바 '소비자단체소송'을 규정하고 있으나 그 실효성에 대한 논란이 가중되고 있어³⁾ 실질적인 소비자 피해 구제방안으로서의 '집단소송제도'의 도입이 요구되는 있는 현실이다.⁴⁾

그간 우리 중재학계에서는 소비자분쟁해결 수단으로서의 중재제도에 관해 비록 많은 양은 아니지만 꾸준한 연구가 이루어져 왔다. 즉 소비자분쟁해결제도에 있어 중재제도의 도입가능성에 관한 연구⁵⁾와 함께 최신 법제에 대한 비교 사법적 연구⁶⁾가 그것이다. 또한 이러한 연구는 최근 소비자보호의 문제와 같은 세부 주제나⁷⁾ 온라인분쟁해결수단(Online Dispute Resolution, ORD)의 활용가능성에 관한 연구⁸⁾로 이어지고 있다. 한편 소비자중재가 활성화되어 있는 미국 중재환경에서의 소비자중재합의에 관한 연구도 발견된다.⁹⁾ 이

1) AT&T MOBILITY LLC v. Vincent CONCEPCION, et ux., 130 S.Ct. 3322.

2) 소비자기본법(일부개정 2010.3.22 법률 제10170호).

3) 현행법상 소비자의 권익침해에 대해 '금전적 손해배상청구'는 할 수 없고 기업에 대한 '행위중지'만 신청할 수 있다. 사실 '소비자 단체소송제도'의 핵심인 일괄분쟁조정이나 행위중지 등은 소비자단체에서도 이미 실행하고 있으며, 기업제품의 위해성을 입증하기 위해 조사권을 갖고 있지 않은 현실 속에서 단체소송제의 도입은 소비자의 권익을 향상시키는 측면에서 개인이 소송하는 것과 다를 바가 없고, 또한 거액이 아닌 소액의 피해자가 실질적인 보상을 받는 인센티브 없이 소송에 적극적으로 참여할 가능성은 낮을 것이다.

4) 현재 국내의 집단소송 제도는 2005년 1월부터 증권분야에서만 인정되고 있다. 주가조작이나 분식회계, 허위공시 등으로 기업이 투자자들에게 피해를 줬을 경우, 일부 투자자들이 집단소송에서 승소하면 나머지 투자자들도 구제받을 수 있다. 하지만 증권 외 다른 분야의 집단소송에 대해선 별도 규정이 없는 실정이라서 결국 개별 법원의 판단에 의존할 수밖에 없는 상황이다.

5) 김석철, "소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구", 「중재연구」제12권 제1호, 한국중재학회, 2002, pp.207-240; 박성용, "소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구", 「중재연구」제19권 제2호, 한국중재학회, 2009, pp.73-94.

6) 김상일, "미국의 소비자중재에 관한 판례의 최근 동향", 「비교사법」제9권 제3호, 한국비교사법학회, 2002, pp.365-397.

7) 정선주, "소비자중재에서 소비자보호의 문제", 「서울대학교 법학」제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, pp.231-248.

8) 김선광, "소비자 구제수단으로서의 ODR의 잠재력에 관한 소고", 「전자무역연구」제8권 제2호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2010, pp.73-94.

9) 하충룡, "소비자중재합의의 미국계약법상 항변", 「중재연구」제20권 제2호, 한국중재학회, 2010, pp.151-171. 동 연구에서는 소비자중재합의에 대한 계약법상 항변사유를 세분화하고 각각의 항변사유별 쟁점사안에 대한 미국 법원의 판결례를 소개하고 있다. 다만 아쉬운 점은 제III장 전체의 내용이 미국 연방소비자법센터에서 발간한 Consumer Arbitration Agreement : Enforceability and Other Topics 제4판의 세부목차와 각 부분에 포함된 판례를 그대로 옮기고 있다는 점이다. 동 문헌은 2007년에 이미 제5판이 개정 출판되었다. 소비자중재합의에 관한 주요 쟁점은 미국 연방법원 및 주법원 내에서도 판례의 동향 변화가 심한 영역으로 제5판은 이러한 경향을 반영하여 제4판의 내용을 전면 개정하고 있다. 예를 들어 위 연구의 제III장 제1절의 이른바 'VKI 법리'에 관한 내용은 제5판에서는 발견되지 않는다. 소비자 중재에 관한 미국 법원의 동향을 소개한다

처럼 소비자중재에 관한 그간의 연구가 나름의 성과를 이루고 있음에도 중재제도 본연의 속성에 기인한 소비자중재에서의 중요 쟁점에 대한 심도 깊은 연구는 이루어지지 않고 있는 실정이다.

우리나라의 경우도 그간의 중재법의 발전과 중재제도의 활성화에 대응하여 보다 세분화된 부문에서의 분쟁해결수단으로서의 중재의 지위와 운용에 관한 보다 심도 깊은 논의가 이루어져야 할 때라고 판단된다. 대안적 분쟁해결수단인 중재는 거래분쟁의 실제 분야에 따라 각각의 특성을 지니고 있다. 특히 소비자분쟁해결수단으로서의 중재에서는 이른바 부합중재합의를 포함한 강제중재(mandatory arbitration)의 이행가능성이 핵심적인 쟁점이 되고 있다.¹⁰⁾

미국의 중재환경은 법원과의 관계를 중심으로 소비자중재를 포함한 중재전반에 관한 가장 활발한 논의가 이루어지고 있는 곳이라 할 수 있다. 특히 지난 20여 년간 소비자중재를 포함한 강제중재의 영역은 중재합의의 이행가능성에 대한 논의와 변화의 중심이 있다고 해도 과언이 아니다.¹¹⁾

본 연구에서는 소비자중재에 관한 그간의 연구결과를 토대로 소비자중재의 제반 쟁점을 부합중재합의의 이행가능성을 중심으로 살펴보고자 한다. 또한 집단소송을 금지하는 부합중재합의의 유효성에 관한 미국 연방법원의 판결동향을 분석하고, AT&T Mobility LLC 사건에서 논의되고 있는 쟁점을 중심으로 향후 집단소송포기조항을 포함한 부합중재합의와 관련한 중재실무상 변화와 함의를 도출하고자 한다. 소비자중재 중에서도 집단소송포기와 관련한 쟁점은 아직까지는 우리 중재환경에서는 생소한 주제이지만 사법적(私法的) 구제수단의 강화라는 최근의 우리 법제의 경향에 비추어¹²⁾ 본 연구는 소비자분쟁해결 수단으로서의 중재의 장단점을 파악하고 향후 도입가능성¹³⁾에 대한 보다 심도 깊은 논의의

는 측면에서는 오히려 신간을 참고하는 것이 적절한 것으로 보인다. 참고로 소비자 중재합의 일반 및 항변 사유에 관한 내용은 F. Paul Bland, Jr., et.all, *Consumer Arbitration Agreement : Enforceability and Other Topics* (4th ed.), National Consumer Law Center, 2004, pp.35-38, pp.46-88; F. Paul Bland, Jr., et.all, *Consumer Arbitration Agreement : Enforceability and Other Topics* (5th ed.), National Consumer Law Center, 2007, pp.91-115, pp.117-170 비교 참조.

- 10) 사실 부합중재합의는 거래비용의 감소라는 측면에서 기업의 관점에서뿐만 아니라 소비자와 같은 거래 상대방의 입장에서도 분명히 이익이 되는 부분이 있으나 그 이행가능성은 여전히 논란의 대상이 되고 있다. Amy J. Schmitz, "Consideration of 'Contracting Culture' in Enforcing Arbitration Provisions," *Saint John's Law Review*, Vol.81, 2007, p.123.
- 11) 최근 강제중재를 통해 분쟁해결의 촉진에 힘쓰고 있는 미국 연방대법원의 태도는 이러한 현상을 반영하고 있다고 볼 수 있다. Kenyon D. Harbison, "Are Contingent-fee Attorneys Deterred? How Courts Can More Effectively," *Appalachian Journal of Law*, Vol.7, 2008, p.285.
- 12) 2006년 소비자기본법의 제정 이후 소비자의 사적(私的) 권리구제에 대한 인식이 높아지고 있는 상황에서 기존의 단체소송을 포함한 사적 분쟁해결 기제(mechanism)에 대한 관련 연구의 범위가 확장되고 있는 시점이다. 최근 한국소비자원에서는 소비자단체피해의 예방과 구제대책에 관하여 소비자단체소송에 대한 연구보고서를 발간한 바 있다. 강창경, 「소비자기본법상 단체소송제도의 평가 및 개선방안에 관한 연구」, 한국소비자원, 2008년 12월 참조.
- 13) 우리나라의 경우 소비자기본법상 '단체소송'은 구제수단의 한계와 허가주의로 인해 오히려 소비자 보호의 관점에서 장애가 되고 있다. 단체소송의 입법적 흠결에 대한 제도적 보완도 필요하겠지만 오히려 대안적 분

계기가 될 것으로 기대해 본다.¹⁴⁾

Ⅱ . 소비자분쟁의 중재가능성

1. 소비자중재의 특성

소비자중재란 대체로 당사자 일방이 소비자인 계약관계로부터 분쟁이 발생하는 경우 법원의 재판이 아닌 중재로 이를 해결하는 것으로 정의될 수 있다.¹⁵⁾ 이러한 소비자중재의 양태를 결정하는 것은 소비자분쟁의 중재가능성(arbitrability)을 전제로 소비자보호를 위한 특별한 고려가 필요한지의 문제로 귀결된다.

오늘날 중재는 국제적으로 그 유용성을 인정받고 있는 대안적 분쟁수단이고, 소비자분쟁의 해결을 위한 다양한 수단 가운데서도 중재는 여러 가지 장점을 가지고 있다는 점에서 그 활용가치가 높을 것으로 판단된다. 그러나 우리 중재법은 소비자중재에 관한 별도의 규정을 가지고 있지는 않다.¹⁶⁾ 우리 중재법 상 소비자보호규정의 도입가능성에 관한 논의는 별론으로 하더라도¹⁷⁾ 소비자거래의 각 영역에서 분쟁해결수단으로서의 중재, 즉 소비자중재의 중요성과 활용도가 높아지고 있는 상황에서¹⁸⁾ 도입가능성과 운용에 따른 제반 쟁점에 대한 체계적인 검토가 필요하다. 특히 소비자거래는 당사자 간의 계약상 지위 차이가 두드러지는 거래영역으로 분쟁해결수단으로서의 중재제도의 운용에 있어서도 이에 고려가 반드시 선행되어야 한다.

쟁해결절차로서의 중재제도의 적용가능성에 대한 심도 깊은 논의가 필요할 것으로 판단된다. 박원형·최영봉, “부합중재합의의 이행가능성과 단체소송에의 적용가능성”, 『국제상학』제25권 제1호, 한국국제상학회, 2010, p.182.

- 14) 본 연구는 부합중재합의의 이행가능성에 관한 필자 등의 선행연구를 토대로 ‘집단소송포기’라는 소비자중재 분야의 핵심쟁점에 특화된 사례연구로 진행되고 있다. 다만 연구의 대상이 되고 있는 위 AT&T 사건이 미국 연방대법원에 계류 중이라는 측면에서 핵심쟁점에 대한 가부간의 판단을 지양하고 미국 연방법원의 판결동향에 대한 고찰에 중점을 두고자 한다.
- 15) 아직까지 본격적인 소비자중재가 존재하지 않는 것으로 판단되는 우리 중재의 현실에서 중재가능성에 대한 고찰을 토대로 한 소비자중재의 정의는 이루어지지 않고 있는 듯하다. 본 연구에서의 소비자중재의 정의는 소비자중재의 특성(소비자보호)에 중점을 둔 선행 연구의 내용을 토대로 하였다. 김석철, 전계논문, p.220; 정선주, 전계논문, p.231 등 참조.
- 16) 이른바 ‘신’중재법의 모태가 되는 UNICITRAL 모델중재법도 별도의 소비자보호규정을 두고 있지는 않으나 이는 주로 국제상사중재에 관한 사항을 대상으로 UNICITRAL 모델중재법의 특성에 기인한 것으로 본다. 정선주, 전계논문, p.232.
- 17) 현행 중재법 제3조는 중재를 당사자 간의 합의로 사법상의 분쟁을 법원의 재판에 의하지 아니하고 중재인의 관정에 의하여 해결절차로 규정하고 있는데, 이러한 정의에 따르면 소비자분쟁에 대한 중재가능성을 부인할 특별한 이유는 발견되지 않는다. 영국의 경우 1996년 중재법(Arbitration Act 1996)의 제89조 내지 제91조에서 소비자중재합의에 관한 별도의 규정을 두고 있다.
- 18) 미국은 소비자중재가 가장 활성화되어 있는 국가로 부합소비자중재조항의 사용에 따른 쟁점에 대한 논의가 활발히 이루어지고 있음은 주지의 사실이다.

현재 소비자중재가 가장 활성화되어 있는 미국의 경우 소비자들이 일반적으로 중재를 회피하려는 경향이 있다.¹⁹⁾ 구체적으로 중재인의 공정성에 대한 우려, 기밀성(confidentiality), 중재비용 등이 그 이유가 될 수 있을 것이나 특히 중재실무상으로 특정 쟁송절차에 대한 제한이 소비자의 관점에서 사법적 접근성을 해하는 주된 요소가 될 수 있기 때문이다.²⁰⁾ 또한 우월적 거래지위를 가진 당사자(기업)에 의해 중재합의 과정이 통제되는 상황은 종종 중재합의에 대한 계약법상 항변으로 이어지고 있는 것이다.²¹⁾

요컨대 소비자중재의 중재가능성은 결국 소비자가 당사자인 계약으로부터 발생하는 분쟁이 중재합의의 대상이 될 수 있는지의 문제이다.²²⁾ 생각건대 구 중재법과는 달리 개정 중재법은 중재합의의 개념에 있어 ‘당사자의 처분가능성’을 명시적으로 규정하고 있지 않은 것은 중재대상의 확대로 해석될 수 있을 것이다. 즉 개정중재법의 취지에 비추어²³⁾ 공법상의 청구라도 중재의 대상이 되는 경우가 있다는 측면에서 우리 중재법의 해석에 비추어서도 소비자분쟁이 중재대상이 된다고 보아야 할 것이다. 물론 절차법적 요소가 강한 중재의 구체적인 모습은 개별 거래관계의 실제법적 요소에 의해 결정되는 것인만큼 소비자중재에 있어서도 소비자거래관계 혹은 소비자분쟁의 특성을 충분히 반영해야 하나 이는 어디까지나 분쟁해결수단으로서의 소비자중재 안에서 해결해야할 문제이지 그 자체가 소비자분쟁의 중재가능성을 막는 것은 아닌 것으로 보아야 한다.²⁴⁾

2. 부합중재합의

부합계약의 정의에 관한 질문은 부합계약 자체에 대한 항변의 범위와 연계된 문제라는 점에서 개별 법제에 따라 정의가 달라질 것이다.²⁵⁾ 중재합의에 대한 일반 계약법적 접근

-
- 19) 소비자의 관점에서 중재를 회피하는 이유는 오히려 기업의 입장에서는 중재를 선호하는 이유가 될 것이다. 김상일, 전계논문, p370.
 - 20) 구체적으로 집단소송에 대한 제한, 증거개시절차(discovery)에 대한 제한, 징벌적 손해배상의 제한 등이 그것이다. 김상일, 상계논문, pp.371-375; F. Paul Bland, Jr., et.all, *op. cit.*, 2007, pp.4-11.
 - 21) 영미계약법상 이른바 부당성(unconscionability)의 원칙은 모든 계약을 무효화 할 수 있는 사유로 중재합의에 대해 이의를 제기하고자 하는 소비자의 입장에서는 중요한 근거가 되고 있다. 특히 소비자중재에 있어 중재합의에 대한 항변사유에 관해서는 F. Paul Bland, Jr., et.all, *op. cit.*, 2007, pp.117-170 참조.
 - 22) 연구자에 따라 이를 ‘중재적격’으로 부르는 경우도 있다. 정선주, 전계논문, p.233.
 - 23) 개정 중재법 제3조 제2호에서는 중재합의의 정의와 관련하여 “계약상의 분쟁인지의 여부에 관계없이 일정한 법률관계에 관하여”라고 규정하고 있고, 이는 중재대상을 확대하는 국제적인 경향을 반영하고 있는 것으로 보인다. 양병희 외, 「주식중재법」, 대한상사중재원, 2005, p.5.
 - 24) 한편 소비자중재의 중재가능성에 대하여 법원의 전속관할과 관련한 문제가 제기될 수 있다. 정선주, 전계논문, p.235. 동 연구에서는 법원의 전속관할과 중재적격은 별개의 문제로 다루어야 한다고 한다. 즉 양자는 그 본질이 다른 것으로 방문판매등에관한법률 제46조, 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 제36조 등에서와 같은 법원의 법원의 전속적 관할권은 당해 분쟁에 관하여 법원의 재판권이 존재함으로써 전제로 특정 법원의 배타적 관할권을 인정하고 있는 것일 뿐이다. 따라서 유효한 중재합의로 인해 법원의 재판권 자체가 배제되는 경우와 혼동할 이유가 없다. 중재합의의 본질에 비추어 타당한 결론이라 판단된다.
 - 25) 예컨대 미국의 경우 연방법제의 특성으로 인해 주마다 부합계약의 정의가 조금씩 다르게 나타난다. F. Paul Bland, Jr., et.all, *op. cit.*, 2007, pp.122-124.

법에 따르면 이러한 문제는 부합중재합의의 정의에 있어서도 크게 다르지 않을 것이다. 다만 부합중재합의를 포함한 부합계약의 문제가 표준계약서와 같은 다분히 절차적인 면과 관련이 있다는 점에서 중재합의가 일방적으로(on take-it-or leave it basis) 이루어지는 공통점을 가지고 있는 것이다. 그러나 동시에 상대적으로 약자인 당사자에게 계약의 체결을 강제한다는 것만으로는 부합계약 자체를 무효로 볼 수 없듯이 중재합의의 일방적인 체결만으로 중재합의의 유효성을 판단할 수도 없는 것이다.²⁶⁾ 즉 개별 거래에 있어 중재조항을 포함한 계약의 이행가능성이 다르게 평가될 수 있겠지만 이는 개별거래의 특수성을 반영한 것이지, 부합중재합의 전체의 이행가능성에 대한 판단으로 확대할 수는 없다.

초기 미국 중재에서는 계약상 약자의 지위에 있는 당사자를 대상으로 중재합의가 사용되지는 않았다.²⁷⁾ 또한 연방대법원의 초기 판결동향(jurisprudence) 역시 소비자를 대상으로 부합중재합의의 강제에 부정적인 견해를 나타내고 있다.²⁸⁾ 그러나 1980년대 이후 상사 중재에 대한 연방대법원의 태도 변화²⁹⁾로 중재에 대한 사법적 지원이 확대되기 시작하였다. 이러한 변화는 과거 부합중재합의가 허용되지 않던 거래 영역에서의 중재합의의 이행가능성으로 이어지고 있다. 현재는 상당수의 기업들이 다양한 수단을 활용하여 거래 상대방에 대한 중재합의를 유도하고 있다.³⁰⁾

이러한 경향은 중재절차의 자체의 특성에도 여러모로 영향을 미치고 있다. 예를 들어, 소멸시효의 단축,³¹⁾ 증거개시절차(discovery)의 제한 또는 생략,³²⁾ 격지법원(distant forum)

26) 예를 들어, 고용계약에서 근로자의 임금 등의 형태로 약인이 담보된다면 장래의 분쟁에 관한 중재합의의 이행가능성은 폭넓게 인정될 것이다. 즉 표준양식을 통한 계약의 체결은 사실상의 문제이고 이러한 계약서에 포함된 중재합의 또한 특정 재판부가 모든 형태의 표준계약(off-the-shelf package deal)을 거부하는 경우가 아니라면 이행 가능한 것으로 보아야 할 것이다. Thomas H. Oehmke, *Commercial Arbitration* § 9:1

27) Ian R. Macneil, *American Arbitration Law: Reformation, Nationalization, Internationalization*, 1992, p.7, p.19; 사실 그 당시의 중재는 일반적으로 기업 간 계약이나 노사 간 계약에 한정되어 있었다. Jean R. Sternlight, "Creeping Mandatory Arbitration: Is It Just?," *Stanford Law Review*, Vol.57, 2005, p.1636.

28) 예를 들어, 1953년 *Wilko v. Swan* 사건의 판결에서 연방대법원은 1933년 증권법(Securities Act)의 해석을 통해 증권사기청구에서 중재조항의 적용을 거부하였다. 346 U.S. 427(1953), p.435, p.436. 동 판결에서는 특히 중재판정부가 판정이유 없이 중재판정을 내리고 절차에 대한 완전한 기록을 남기지 않는다는 점에서 중재가 소송과 동일한 구제를 제공하지 못함에 주목하였다.

29) *In Moses H. Cone Mem'l Hosp. v. Mercury Constr. Co.*, 460 U.S. 1, 24- 25 (1983). 동 사건의 판시사항에서 연방대법원은 개별 주의 실제적 혹은 절차적 정책과는 별도로 연방중재법은 연방의 친중재적인 정책을 보여주는 것임을 분명히 하고 있다. 1989년 연방대법원은 *Wilko* 사건에서의 판결을 번복하고 법원이 증권중개사업소에 의해 작성된 중재합의의 이행을 투자자에게 강제하도록 하였다. *Rodriguez de Quijas v. Shearson/Am. Express, Inc.* 490 U.S. 477, 481 (1989) 참조. 이후 1991년 *Gilmer v. Interstate/Johnson Lane Corp.* 사건에서도 연방대법원은 연령차별소송에서 중재합의를 강제하도록 하였다. 500 U.S. 20, 29 (1991).

30) 표준계약서, 우편삽입물(mail inserts), 쉬링크랩라이선스(shrink-wrap licenses) 등이 그 예인데 연방대법원은 다양한 형태의 계약에서 기업이 소비자 등에 대하여 중재를 강제할 수 있음을 승인하고 있고, 오히려 이를 권장하고 있다고 볼 수 있다. Jean R. Sternlight, *op. cit.*, p.1631.

31) 근로자에 대한 소멸시효 단축을 강제한 고용계약 조항을 무효라고 판시한 사건으로는 *Circuit City Stores, Inc. v. Adams*, 279 F.3d 889, 894 (9th Cir. 2002)가 대표적이다. 한편 *Stirlen v. Supercuts, Inc.*, 60 Cal. Rptr. 2d 138, 152 (Cal. Ct. App. 1997) 사건에서는 기한을 단축한 것이 부당하다고 판시하였다.

32) 일반적으로 중재조항은 증거개시절차를 중재판정의 재량에 맡기고 있으나 소송에 비해 중재절차에서는 증거개시절차는 이용하는 경우가 많지 않다. Jean R. Sternlight, *op. cit.*, p.1641 각주 51. 일부 법원에서는 필수적인 문서와 증인에 대한 접근을 과도하게 제한하는 중재조항의 이행가능성을 인정하고 있지 않다. 관련

에의 제소 요건,³³⁾ 소비자 혹은 근로자를 대상으로 한 특정 형태의 구제 금지,³⁴⁾ 등이 중재합의를 통해 효과적으로 사용되고 있다.

3. 집단소송을 제한하는 소비자중재합의

앞서 살펴본 부합중재합의의 확대는 이른바 ‘집단소송포기(waiver of class action)’라는 강제중재조항을 사용하는 경향이 늘면서 한층 더 복잡해지고 있다. 경제적 약자인 당사자의 권리구제의 측면에서 집단소송절차가 가지는 중요성³⁵⁾에도 불구하고 피고인 기업의 관점에서 이는 분명 회피의 대상으로 최근에는 강제중재합의 내의 집단소송포기 조항을 통해 구체화되고 있다.³⁶⁾ 집단소송포기라는 용어는 1990년대 후반 한 거래관련 학회지의 논문에서 기업이 중재합의에 집단소송을 금지하는 조항을 삽입하도록 권장하면서 나타나기 시작하였고,³⁷⁾ 현재 기업의 관점에서 집단소송의 위험을 관리하기 위해 중재조항 내에 빈번하게 사용되고 있다.³⁸⁾

집단소송포기의 인정여부에 관해서는 찬반여부가 명확히 갈리고 있다. 집단소송포기를 옹호하는 입장은 원고가 집단소송이라는 대규모 쟁송절차를 통해 부당한 분쟁해결을 피한다는 견해에 의해 뒷받침되고 있다.³⁹⁾ 집단소송포기를 통해 기업은 다수 청구의 집합에 내재된 영향력을 통해 회사를 갈취하고자 하는 소비자로부터 자신을 보호할 수 있다는 것이다.⁴⁰⁾ 또한 소비자의 관점에서도 중재의 신청인으로서 누리게 되는 여러 가지 장점의

판례로는 *Armendariz v. Found. Health Psychcare Servs., Inc.*, 6 P.3d 669, 684 (Cal. 2000) 참조.

- 33) *Patterson v. ITT Consumer Fin. Corp.*, 18 Cal. Rptr. 2d 563, 565-66 (Cal. Ct. App. 1993) 사건에서는 캘리포니아 소비자에게 미니아폴리스에서의 심리진행을 강제한 중재조항의 이행이 거부되었다. 사실 이러한 유형의 절차는 기업 간 거래에서는 공정한 것으로 판단될 수 있지만 소비자와의 거래에서는 반드시 그러한 것은 아니다; *Brower v. Gateway 2000, Inc.*, 676 N.Y.S.2d 569, 571- 75 (N.Y. App. Div. 1998) 사건에서는 전국 단위의 소비자들에게 시카고에서의 중재를 강제하고 있는 중재합의를 부당한 것으로 보고 있다.
- 34) *Circuit City*, 279 F.3d at 893 (근로자 일부를 대상으로 하는 중재조항이 손해배상금액과 급여를 제한한다는 점에서 부당하다고 판시함); *Ex parte Thicklin*, 824 So. 2d 723, 733 (Ala. 2002) (징벌적 손해배상을 구하는 소비자의 권리를 제한하는 범위에서 중재조항의 부당성을 인정함)
- 35) 집단소송절차는 논리적·경제적으로 불가능한 소송을 가능하게 할 수 있다. *Amchem Prods., Inc. v. Windsor*, 521 U.S. 591, 617 (1997).
- 36) MBNA, American Express, J.C. Penney & Monogram Credit Card Bank of Georgia, H&R Block 등과 같은 기업에서는 집단소송을 금지하기 위한 다양한 형태의 중재합의가 사용되고 있다. Jean R. Sternlight, "As Mandatory Binding Arbitration Meets the Class Action, Will the Class Action Survive?," *William and Mary Law Review*, Vol.42, 2000, p.6.
- 37) Myriam Gilles, "Opting Out of Liability: The Forthcoming Near Total Demise of the Modern Class Action," *Michigan Law Review*, Vol.104, 2005, p.396.
- 38) Edward Wood Dunham, "The Arbitration Clause as Class Action Shield," *Franchise Law Journal*, Vol.16, 1997, p.141.
- 39) 이러한 견해는 특히 법적최고배상(statutory damages) 혹은 3배손해배상(treble damages), 변호사 수임료, 기타 비용 등을 규정하고 있는 연방법에 따른 불법행위와 관련된 단체민사소송, 증권사기소송, 소비자소송 등에 참여하는 피고와 관련하여 두드러진다. Jean R. Sternlight, *op. cit.*, p.5.
- 40) Alan S. Kaplinsky & Mark J. Levin, "Excuse Me, But Who's the Predator? Banks Can Use Arbitration Clauses as a Defense," *Business Law Today*, May-June 1998, p.24.

집단소송의 당사자능력을 포기함으로써 인해 발생하는 불편함을 일정부분 해소할 수 있다고 한다.

반대로 집단소송을 금지하는 중재조항에 반대하는 입장에서는 소비자 혹은 근로자 등 거래상대방의 보호에 치중하고 있다.⁴¹⁾ 즉 상당수의 권리구제가 집단적인 방식의 청구에 의해서만 실행이 가능하고,⁴²⁾ 개별 소송을 감당할만한 충분한 자원을 보유하지 못한 당사자의 권리보호에 있어 집단소송을 통해 보장되는 청구병합능력이 중요한 요소가 된다.⁴³⁾ 소비자 권리구제에 있어 당사자가 기대하는 손해배상금액이 소송이나 중재비용에 의해 축소된다면⁴⁴⁾ 이는 사실 개별 당사자의 청구 자체를 막는 수단이 될 수 있다는 것이다.⁴⁵⁾

Ⅲ. AT&T Mobility LLC v. Concepcion 사건

1. 미국 연방법원의 판결 동향

미국 연방법원의 단계에서 소비자중재합의는 대체적으로 그 지위를 인정받고 있는 것으로 보인다.⁴⁶⁾ 특히 집단소송을 금지하는 소비자중재합의에 관하여 제3, 4, 7 항소법원은 소비자보호와 관련한 연방제정법 상 집단소송을 제기할 수 있는 권리를 가지고 있다고 하더라도 중재합의에 의해 그 권리가 포기될 수 있다고 판결하고 있다. 반면에 제1, 2, 9 항소법원은 적어도 반독점사건의 경우에는 집단소송을 금지하는 소비자중재합의를 인정하고 있지 않다.⁴⁷⁾ 특히 제3 항소법원의 경우 집단소송포기조항이 관련 주법에 따라 무효이지만 연방중재법이 주법의 적용을 배제한다는 논리를 견지하고 있다. 이하에서는 논의하고자 하는 연방대법원의 사건은 집단소송을 금지하는 중재합의의 이행가능성이 가장 논란이 되고 있는 캘리포니아 주에서 비롯된 사건이다.

41) 증권사건을 제외한 나머지 영역의 소비자 사건에서 집단소송이 증가하고 있다는 점에서 더욱 그러하다. Myriam Gilles, *op. cit.*, p.414.

42) 예컨대 개별 손해배상금만으로는 500달러에 이르는 중재비용을 감당할 이유가 없다는 주장이 있다. *Med Ctr. Cars, Inc. v. Smith*, 727 So. 2d 9, 19-20 (Ala. 1998) 참조.

43) Jean R. Sternlight, *op. cit.*, 2000, p.12.

44) 미국의 소송실무상 이러한 유형의 소송을 이른바 'negative-value lawsuits'라 부른다.

45) 결과적으로 기업은 시장에서의 부정행위에 대한 아무런 제지를 받지 않게 되고 일개 개인에게는 사소해 보일 수 있지만 기업의 입장에서는 막대한 이익을 도모할 수 있게 될 것이다. Samuel Issacharoff & Erin F. Delaney, "Credit Card Accountability," *University of Chicago Law Review*, Vol.73, 2006, pp.157-182.

46) 사실 소비자중재합의의 이행가능성에 관하여 가장 논란이 많은 주가 바로 캘리포니아주이다. Alan S. Kaplinsky, "The Use of Pre-dispute Arbitration Agreements by Consumer Financial Services Providers," *Corporate Law and Practice Course Handbook Series(PLI Order No.23609)*, Practising Law Institute, 2010.

47) 제11 항소법원의 경우 관련사건이 서류중이나 비용전가의 관점에서 중재합의에 대한 문제가 심각하게 제기되고 있다.

2. AT&T Mobility LLC v. Concepcion 사건의 개요

Vincent Concepcion과 Liza Concepcion(이하 Concepcion 등)은 ‘무상’이라고 광고한 휴대폰(cell phone)에 부과된 판매세(sales tax)가 허위광고임을 이유로 연방법원에 AT&T Mobility LLC(이하 AT&T)을 제소하였다. 연방지방법원(1심 법원)은 Concepcion 등의 사건을 동일한 쟁점의 집단소송(putative class action)인 Laster v. T-Mobile USA, Inc. 사건과 병합하였다. 무상 휴대폰을 수령하면서 원고 등은 중재조항과 집단소송포기조항을 포함하고 있는 무선서비스계약(Wireless Service Agreement)에 서명하였다.

Concepcion 등의 제소 이후 AT&T는 중재조항을 수정하여 이른바 ‘할증지불조항(premium payment clause)’을 구하였다. 이 조항에 따르면 중재판정부가 캘리포니아 소비자에게 중재판정부의 구성 이전에 작성된 AT&T의 최종합의서보다 많은 금액의 승소 판정을 한 경우 AT&T는 고객에게 7,500달러를 지급하게 된다. 동 중재조항의 개정 이후 AT&T는 원고에 대해 개별(individual) 중재를 강제하는 명령을 법원에 신청하였다. 미국 연방지방법원 캘리포니아 남부지원은 동 청구를 기각하면서 중재합의상 집단소송금지조항은 캘리포니아 법에 따라 부당하다고 결정하였다.⁴⁸⁾

AT&T는 원심법원의 결정을 번복하는 동시에 중재의 강제를 위해 제9 항소법원에 중간 항고(interlocutory appeal)하였다. 이에 대해 제9 항소법원은 AT&T의 집단소송포기조항이 캘리포니아 법에 따라 부당하여 이를 이행불가하다는 원심법원의 결정에 하자가 없다고 판결하였다.⁴⁹⁾ 이후 AT&T는 미국 연방 대법원에 사건이송영장(writ of certiorari)을 신청하였고 동 법원은 지난 2010년 5월 24일 이를 인정하였다.⁵⁰⁾

3. AT&T Mobility LLC v. Concepcion 사건의 쟁점과 연방대법원의 사건이송연장 인정

항고심법원의 판결을 요약하면 집단소송금지조항은 Discover Bank v. Superior Court 사건⁵¹⁾ 이후 캘리포니아 대법원에 의해 설정된 ‘삼단기준(the three-part test)’에 의해 절차적·실체적으로 부당하다. 항고법원의 재판부에 따르면 AT&T계약 상 포기조항은 그러한 합의가 (1) 부합계약 내에 포함되어 있고, (2) 소액손해배상을 구할 가능성이 높은 계약당사자와의 분쟁에 관련된 것이며, (3) 다수 소비자의 소액청구를 기만하려는 의도가 의심되는 우월적인 협상력을 가지는 당사자가 관련되어 있다는 점에서 캘리포니아 법에 따라 부

48) 2008 WL 5216255 (S.D. Cal. Aug. 11, 2008).

49) 항고심법원에서의 주요 쟁점사항에 대해서는 제2절에서 자세히 살펴보기로 한다.

50) AT&T MOBILITY LLC v. Vincent CONCEPCION, et ux., 130 S.Ct. 3322.

51) 36 Cal. 4th 148 (Cal. 2005).

당하다는 것이다. 또한 법원은 할증지불조항이 집단소송포기조항의 부당성을 상쇄한다는 AT&T의 주장에 대해 이유 없다고 판단하였다.⁵²⁾

또한 제9 항소법원은 연방중재법(Federal Arbitration Act)이 캘리포니아 주법상 부당성의 법리를 배제한다는 AT&T의 주장을 기각하였다. 동 법원의 견해에 따르면 연방중재법은 연방 혹은 주법원이 관련 주계약법상의 일반원칙(applicable state contract law principles)을 적용하는 것을 막지 않으므로⁵³⁾ 해당 주가 중재합의에 한정되지 않는 일반적인 계약법상의 원칙을 원용하는 한 연방중재법의 배제는 성립하지 않는다고 한다. 즉 연방중재법의 주된 목적은 중재합의에 대해 여타의 계약과 동일한 지위를 부여함으로써 중재합의에 대한 사법적 적대감을 극복하고 분쟁의 효율적인 신속한 해결을 촉진하는 것이다.⁵⁴⁾

이어서 항고법원은 연방중재법 제2조에 따라 부당성과 같은 계약법 일반의 항변사유를 이유로 중재합의의 이행을 거부할 수 있다는 점에서 연방중재법의 입법취지에 따라 묵시적인 배제원칙이 적용될 여지가 없다고 결론지었다. 또한 동 법원은 연방중재법이 집단소송포기에 대한 주법상 제한을 배제한다는 다른 법원의 판결이 있음에 주목하면서도 집단소송이 중재의 효율성과 신속성을 해칠 수 있다는 주장이 이유 없다고 판결하였다.⁵⁵⁾

앞서 살펴본 항고법원의 판결에도 불구하고 AT&T의 청원에 따라 연방대법원은 동 사건을 재심하기로 결정하였다. 사건이송영장신청서에서 AT&T는 당사자가 자신의 청구를 주장하기 위해 반드시 집단중재와 같은 특정절차가 필요하지 않은 경우에도 연방중재법이 그러한 절차를 이용하는 중재합의의 이행가능성에 대한 주법의 판단을 배제하는가라는 의문을 제기하였다.⁵⁶⁾ AT&T는 제9 항소법원의 결정과 그 결정의 근거가 되는 캘리포니아 주법이 오로지 분쟁해결조항에만 적용되는 새로운 규칙을 만들어 냄으로써 중재합의가 그 조건에 따라 이행되어야 한다는 연방중재법의 목적과 상충되는 동시에 일반적으로 적용가능한 부당성의 원칙에도 배치된다고 주장하였다.⁵⁷⁾ AT&T에 따르면 “특정 주가 자유롭게 중재합의 조항의 이행에 조건을 부과할 수 있다는 제9 항소법원의 결정은 집단중재가 전통적인 개별 중재의 모든 장점을 없애고 급격한 위협을 초래한다는 측면에서 기능적으로 소비자중재조항의 금지에 해당하는 사항을 승인한 것이다.”⁵⁸⁾ 또한 AT&T는 캘리포니아

52) 소비자가 AT&T에 대해 중재를 신청할 경우 AT&T는 단순히 청구가액만을 지급하게 될 것이고... 따라서 30.22달러 가액(본 사건에서 판매세 금액)의 분쟁을 중재로 다루는 당사자가 얻는 최대 이익은 여전히 30.22달러에 불과할 것이다. AT&T, 584 F.3d, p.856.

53) 동 법원은 이점에서 특히 다음의 판결을 인용하고 있다: Shroyer v. New Cingular Wireless Servs., Inc., 498 F.3d 976, 987 (9th Cir. 2007).

54) AT&T, 584 F.3d, p.857.

55) 명시적으로 중재를 배제하는 주법은 연방중재법에 의해 배제될 수 있다. 관련 판례로는 See Gay v. CreditInform, 511 F.3d 369, 383 (3d Cir. 2007) 참조.

56) Petition for Writ of Certiorari of Petitioners, p.(i), AT&T Mobility LLC v. Vincent and Liza Concepcion, No. 09-893 (Jan. 25, 2010).

57) *Ibid.*, p.26.

주는 계약관련 분쟁 일반에 적용되지 않는 중재사건에 특별한 원칙을 적용하고 있다고 주장하였다. 즉 개별 청구를 통한 소명(vindication)이 가능한 경우에도 집단중재를 금지하는 중재합의가 부당하다는 결정을 내리는 과정에서 제9 항소법원은 일반적으로 적용가능한 부당성의 원칙을 심각하게 훼손하고 분쟁해결조항에만 적용되는 새로운 규칙을 창설한 것이다.⁵⁹⁾ 나아가 Discover Bank 사건에서 설정된 이른바 ‘삼단기준(three-part test)’라는 판단기준은 과거 일반적으로 적용되던 부당성의 원칙과는 아무런 연관성을 발견할 수 없다고 비난하였다.⁶⁰⁾

한편 반대의견서에서 피고 소비자 등은 Discover Bank과 같은 캘리포니아 법원의 결정은 집단소송금지가 중재합의에 의한 것인지 여부와 상관없이 일반적으로 적용되는 주법을 인용한 것으로 이는 연방중재법 제2조에 의해 인정된다고 주장하였다.⁶¹⁾

IV. 요약 및 시사점

소비자중재는 대안적 분쟁해결수단인 중재의 여러 분야 중에서도 향후 활용가능성이 높은 영역으로 평가된다. 본 연구에서는 소비자중재가 이미 활성화되어 있다고 평가되는 미국의 중재환경에서의 소비자중재를, 특히 중재합의의 이행가능성을 중심으로 살펴보았다.

특히 본 연구의 단초가 된 AT&T 사건을 담당한 연방 제9 항소법원의 판결에 따르면 연방중재법은 중재합의 이행가능성 판단에 있어 일반적으로 적용되는 주 계약법의 적용을 명시적으로 규정하고 있고, 캘리포니아 법원은 이러한 일반법을 적용한 것으로 볼 수 있다. 그러나 피고인 기업의 관점에서는 중재에 특화된 비우호적인 특별규정이 개발된 것은 아닌가라는 의문을 지을 수 없을 것이다.

과거 AnimalFeeds 사건⁶²⁾에서의 미국 연방대법원의 사건이송영장 인용 결정에 더하여 금번 AT&T 사건에서의 연방대법원이 최종 판결은 집단쟁송절차와 관련한 중재조항이 부당성의 원칙에 위배된다는 근간의 주법 체계의 축소로 귀결될 수도 있을 것이다. 물론 기업의 관점에서 AnimalFeeds 판결은 집단소송을 금지하는 중재합의에 대한 실무상 필요를 무시하는 것일 수도 있다. 또한 AT&T 사건에서 소비자에게 불리한 결정이 내려진다면

58) *Ibid.*, p.25.

59) 사실 대부분의 경우 중재조항이 될 것이다. *Ibid.*, pp.25-26.

60) *Ibid.*, p.6.

61) Respondent's Brief in Opposition, p.16, AT&T Mobility LLC v. Vincent and Liza Concepcion, No. 09-893 (April 26, 2010).

62) 2009년 6월 15일 미국 연방대법원은 Stolt-Nielsen, S.A. v. AnimalFeeds Int'l Corp. 사건의 사건이송영장을 인정하였다. 129 S.Ct. 2793 (Mem) 129 S.Ct. 2793 (Mem); 연방대법원의 판결에 관해서는 130 S.Ct. 1758 (2010년 4월 27일 판결) 참조.

이는 유사한 쟁점으로 계류 중인 사건이 중재에 보다 유리한 방향으로 검토되어야 함을 의미할 수도 있다. 이후 미국 연방대법원의 판결이 어떠한 방향으로 내려지는지는 지켜 보아야 할 것이나 집단소송이나 집단중재를 포함하는 중재합의의 이행가능성과 관련한 논란은 상당기간 계속될 것으로 예상된다.⁶³⁾

물론 아직까지 우리나라의 중재환경에서 소비자중재는 생소한 주제일 수 있으나 최근 사법적(私法的) 구제수단을 강화하고 있는 법제 환경의 변화에 대응하여 양 당사자모두에게 이익을 줄 수 있는 분쟁해결 수단으로써의 소비자중재는 하나의 대안이 될 수 있을 것이다. 비록 소비자분쟁과 같이 당사자간의 거래지위 차이가 극명한 분야에서 중재제도의 도입가능성에 대한 우려가 없는 것은 아니나⁶⁴⁾ 중재가 가지고 있는 고유한 장점과 더불어 중재의 국제화 경향에 비추어 소비자중재를 포함한 대안적 분쟁해결 수단의 도입가능성에 대한 보다 심도 깊은 논의가 계속되어야 할 시점으로 판단된다.

참 고 문 헌

- 강창경, 「소비자기본법상 단체소송제도의 평가 및 개선방안에 관한 연구」, 한국소비자원, 2008년 12월.
- 김상일, 「미국의 소비자중재에 관한 판례의 최근 동향」, 「비교사법」제9권 제3호, 한국비교사법학회, 2002, pp.365-397.
- 김석철, 「소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구」, 「중재연구」제12권 제1호, 한국중재학회, 2002, pp.207-240
- 김선광, 「소비자 구제수단으로서의 ODR의 잠재력에 관한 소고」, 「전자무역연구」제8권 제2호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2010, pp.73-94.
- 박성용, 「소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구」, 「중재연구」제19권 제2호, 한국중재학회, 2009, pp.73-94.
- 박원형·최영봉, 「부합중재합의의 이행가능성과 단체소송에의 적용가능성」, 「국제상학」제25권 제1호, 한국국제상학회, 2010.
- 양병희 외, 「주식중재법」, 대한상사중재원, 2005.
- 정선주, 「소비자중재에서 소비자보호의 문제」, 「서울대학교 법학」제49권 제1호, 서울대학

63) 2010년 11월 9일 동 사건의 최초 구두변론에서도 연방대법관의 견해는 극명하게 나누어지고 있다. New York Times 11월 10일자 B3면 참조.

64) 소비자중재는 업무 효율성 측면에서 현행 소비자기본법상의 분쟁해결방법의 문제점을 극복할 수 있을 것으로 기대되는 반면, 국민의 헌법적 권리 즉 재판받을 권리를 제한하는 측면에서 다소 문제가 있다. 그러나 최근 소비자 문제의 복잡다기화, 거래단위의 대형화/집단화, 국제적 소비자 거래의 증가 등은 소비자분쟁 해결에 있어 중재제도의 도입가능성을 높이고 있는 현실이다. 박성용, 전제논문, pp.91-92.

- 교 법학연구소, 2008, pp.231-248.
- 하충룡, “소비자중재합의의 미국계약법상 항변”, 「중재연구」제20권 제2호, 한국중재학회, 2010, pp.151-171.
- Bland, F. Paul, Jr., et.all, *Consumer Arbitration Agreement : Enforceability and Other Topics* (5th ed.), National Consumer Law Center, 2007.
- Dunham, Edward Wood, “The Arbitration Clause as Class Action Shield,” *Franchise Law Journal*, Vol.16, 1997.
- Gilles, Myriam, “Opting Out of Liability: The Forthcoming Near Total Demise of the Modern Class Action,” *Michigan Law Review*, Vol.104, 2005.
- Harbison, Kenyon D., “Are Contingent-fee Attorneys Deterred? How Courts Can More Effectively,” *Appalachian Journal of Law*, Vol.7, 2008.
- Issacharoff, Samuel & Delaney, Erin F., “Credit Card Accountability,” *University of Chicago Law Review*, Vol.73, 2006.
- Kaplinsky, Alan S., “The Use of Pre-dispute Arbitration Agreements by Consumer Financial Services Providers,” *Corporate Law and Practice Course Handbook Series(PLI Order No.23609)*, Practising Law Institute, 2010.
- Kaplinsky, Alan S. & Levin, Mark J., “Excuse Me, But Who’s the Predator? Banks Can Use Arbitration Clauses as a Defense,” *Business Law Today*, May-June 1998.
- Macneil, Ian R., *American Arbitration Law: Reformation, Nationalization, Internationalization*, 1992.
- Oehmke, Thomas H., *Commercial Arbitration*, Thomson/West, 2005.
- Schmitz, Amy J., “Consideration of ‘Contracting Culture’ in Enforcing Arbitration Provisions,” *Saint John’s Law Review*, Vol.81, 2007.
- Sternlight, Jean R., “Creeping Mandatory Arbitration: Is It Just?,” *Stanford Law Review*, Vol.57, 2005.
- _____, “As Mandatory Binding Arbitration Meets the Class Action, Will the Class Action Survive?,” *William and Mary Law Review*, Vol.42, 2000.

ABSTRACT

The U.S. Courts' Attitudes towards the Validity of Consumer Arbitrations

Yong-Chan Kang

Won-Hyung Park

Today's arbitrations see themselves as the most effective scheme for dispute resolution in a variety of transactional context. While some kind of ADR system was already introduced in Korea as of 2007 with revision of the Consumer Basic Law, consumers' needs in dispute resolution remain unmet.

Recently one consumer arbitration case divides the U.S. Supreme Court. Of course, the result of the case is expected to affect tens of millions of arbitration agreements in the States which has the most developed scheme in consumer arbitrations. While Arbitration clauses in adhesion contracts are not automatically held to be substantively unconscionable, Class action waivers are one of the most controversial issues in consumer arbitration.

In this study, with the theoretical background of consumer arbitrations general, and contractual defenses against adhesive contracts, reviewed are U.S. federal courts' attitudes toward certain consumer arbitration agreements including the class arbitration waiver. Moreover, several issues in AT&T case are examined for practical implications for consumer dispute resolution. All of these are expected to initiate further research to find some guidelines for the proper status and operation of consumer arbitration here in Korea.

Key Words : Consumer Arbitration, Adhesive Arbitration Agreement, Class Action, Unconscionability, AT&T Case