
자동상담시스템도입을 통한 전자소송시스템의 활성화모색

송경석*

Auto Service Call System to activate the Electronic Litigation System

Keyong-Seog Song *

요 약 정보화의 진전, 스마트화 등으로 분쟁해결방식도 다양해지고 있으며, 기존의 분쟁해결방식까지도 다양하게 변화하고 있다. 이처럼 사회구조의 변화에 따라 분쟁해결방식이 다양해짐에 따라 분쟁이 발생하여 이를 해결하고자 할 경우 분쟁 당사자는 어디에서 어떤 방식을 이용하여 분쟁을 해결할 것인지를 선택해야 한다. 서비스의 제공이라는 관점에서 분쟁해결수단에 대한 창구를 일원화하게 되면 분쟁당사자로서는 보다 효율적으로 분쟁해결방법을 찾고 선택하는 것이 가능할 것이다. 다만 창구일원화를 법원으로 하게 되면 법원에 과중한 업무 부담이 초래될 수 있어 신속성이 저해될 수 있다. 하지만 이러한 서비스를 온라인상으로 제공할 수 있다면 법원의 업무부담도 크게 증가하지 않을 것이며, 분쟁당사자로 하여금 적절한 분쟁해결방식을 선택할 수 있는 기회를 제공함으로써 업무효율성을 기대할 수 있을 것이다.

주제어 : 전자소송, 자동상담시스템, 분쟁해결기관, 통합시스템

Abstract The objective of this paper is to provide the conceptual selection framework of SLA metrics to maximize the operation efficiency and satisfaction of IT outsourcing and how to select most efficient auto service call center and system. With these metrics, both customers and service providers can measure service performance of IT outsourcing service. Hence, it is expected to boost operation efficiency and customers' satisfaction. In that sense, this study gives the value to both outsourcing and outsourced companies through suggesting the proper SLA metrics selection framework which provides the standards of service performance measurement and the management of IT outsourcing service in accordance with their business strategy quantitatively and qualitatively. Also we perform a survey for two customers in real business to prove the logicity of this selection framework is working and to find out relationship between SLA practice and customers' satisfaction while they outsource their IT service.

Key Words : Electronic Litigation, Auto Service Call system, Rule of Civil Procedure, Archiving, Aggregated Computerization System

1. 서론

2010년 이후 재판절차의 전자화와 관련된 각종 법안들이 제정됨에 따라 전자소송시대에 진입하고 2011년 말 현재 인터넷으로 소장과 자료, 판결문 등을 주고받는 전자소송은 급속하게 10만건을 돌파하며 빠르게 확산되고 있다.

한편 정보화의 진전, 스마트화 등으로 분쟁해결방식도 다양해지고 있으며, 기존의 분쟁해결방식까지도 다양하게 변화하고 있다. 이처럼 사회구조의 변화에 따라 분쟁해결방식이 다양해짐에 따라 분쟁이 발생하여 이를 해결하고자 할 경우 분쟁 당사자는 어디에서 어떤 방식을 이용하여 분쟁을 해결할 것인지를 선택해야 한다. 법원, 법률구조공단, 행정기관, 변호사, 변리사 아니면 법무사 등

*호서대학교 디지털비즈니스학부 교수

논문접수: 2012년 9월 1일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료: 2012년 9월 20일

의 도움을 받을 수 있는 관련기관이나 전문가가 다양하지만 어떤 방식을 이용해야 할지 결정하기는 쉽지 않다. 분쟁해결절차의 다양성이 오히려 합리적이고 적절한 선택 및 활용에 걸림돌이 될 수 있는 것이다.

따라서 서비스의 제공이라는 관점에서 분쟁해결수단에 대한 창구를 일원화하게 되면 분쟁당사자로서는 보다 효율적으로 분쟁해결방법을 찾고 선택하는 것이 가능할 것이다. 다만 창구일원화를 법원으로 하게 되면 법원에 과중한 업무 부담이 초래될 수 있어 신속성이 저해될 수 있다. 하지만 이러한 서비스를 온라인상으로 제공할 수 있다면 법원의 업무부담도 크게 증가하지 않을 것이며, 분쟁당사자로 하여금 적절한 분쟁해결방식을 선택할 수 있는 기회를 제공함으로써 업무효율성을 기대할 수 있을 것이다.

전자소송시스템은 사법 환경을 획기적으로 변화시킬 것으로 보이는데, 이 시스템의 도입이 미치는 영향을 면밀히 분석하고 소송시스템의 변화에 따른 과급효과를 면밀히 주목해야 할 것이다.

이에 본고에서는 전자소송시대의 도래에 따라 다양한 분쟁해결절차를 가능하게 하는 자동상담시스템을 도입할 경우 예상되는 전자소송시스템과 분쟁해결시스템의 변화를 살펴봄으로서 전자소송시스템의 도입과정에서 적절한 분쟁해결방식의 선택에 관해 살펴보고자 한다.

2. 전자소송시스템의 도입

2.1 전자소송시스템의 도입과 개념

2.2.1 도입

미국연방지방법원의 민사소송 절차를 규율하기 위한 규범은 미국의 연방민사소송규칙(Federal Rule of Civil Procedure, 이하 FRCP라 한다)으로 이루어져 있다. 미국 연방대법원이 이 연방민사소송규칙의 개정에 관여하기는 하지만 실질적으로는 미연방의회가 이 규범에 대해 승인하며 필요한 경우 이 규범을 개정하기도 한다.

이 FRCP는 2006 11월 중요하고 실질적인 개정이 이루어졌는데, 이 개정으로 미국의 모든 기업들은 민사소송과 관련하여 새로 발효된 규범을 준수해야 하게 되었다. 특히 이 규범은 전자증거개시의 절차에도 중요한 영향을 미쳤고, 기업 내 전자데이터의 관리에도 중요한 영향을 미쳤다[14].

미국 연방민사소송규칙(Federal Rule of Civil Procedure; FRCP라 한다)의 개정은 전자적으로 데이터의 관리를 해야 하는 외국 기업에 중대한 영향을 미쳤다. 미국의 FRCP는 미국연방지방법원의 민사소송 절차를 규율하기 위한 규범이다[7].

법규범의 개정으로 인하여 미합중국 내의 경영이 이루어지는 모든 기업들은 소송에 관련된 경우 새로운 규범을 준수해야만 하게 되었다. 새로운 소송법 전자증거개시 절차에도 영향을 미치고, 기업 내의 전자데이터의 관리에도 중대한 영향을 미쳤다[5].

FRCP의 개정은 모든 기업들이 자료 관리에 있어서 소송 규정이 요구하는 절차를 준수해야 하고, 전자적으로 보존되는 데이터는 적절한 방법으로 관리되어야 함을 요구하고 있다. 법률적인 증거개시 절차가 시작되는 경우에는 더욱 그렇다[10].

한국은 2010년 특허전자소송서비스의 도입을 시작으로 전자소송시스템을 본격적으로 도입하기 시작하였는데, 전자소송은 법원이 운영하는 전자소송시스템을 이용하여 소를 제기하고 소송절차를 진행하는 재판방식으로 이루어져 있다. 한국법원은 특허법원에서 도입한 특허전자소송서비스를 시작으로, 2011년 5월 민사전자소송시스템을 도입하는 등 형사사건을 제외한 모든 사건에서 전자소송시스템을 단계적으로 도입하여 소송문서 제출부담을 줄이고, 소송비용을 절감하며 소송절차의 신속성과 투명성을 제고하는 등 국민의 편의를 제고할 수 있는 사법서비스를 제공하고자 시행되었다[9].

전자소송시스템의 단계별 도입 현황을 보면 2010년 4월 26일 특허전자소송제도를 도입한 이후 2011년 4월 2일 민사전자소송시스템을 시행하였고, 2012년 5월 행정/가사/도산 전자시스템을 도입하였으며 2013년 5월 민사집행/비송사건과 관련한 전자소송시스템을 도입할 예정이다.

2.2.2 개념

전자소송과 관련한 내용을 보면 소송절차는 원칙적으로 기존의 민사 또는 특허소송절차와 동일하고 다만 전자소송의 특성에 따른 제약사항이 일부 추가되는 형태를 가지고 있다[12].

한국에서 전자소송시스템은 ‘민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률’(이하 전자소송법)에 근거하고

있다. 이 법은 민사소송 등에서 전자문서 이용에 대한 기본원칙과 절차를 규정함으로써 민사소송 등의 정보화를 촉진하고 신속성, 투명성을 높여 국민의 권리를 실현하기 위한 것을 목적으로 하고 있다(전자문서법 제 1조). 이 법률에서 ‘전자정보처리시스템’이란 민사소송 등의 법률에 따른 절차에 필요한 전자문서를 작성, 제출, 송달하거나 관리하는데 이용되는 정보처리능력을 가진 전자적 장치나 체계를 말한다(전자소송법 제 2조 2).

전자소송시스템이 적용되는 법률은 민사소송법, 가사소송법, 행정소송법, 특허법, 민사집행법, 채무자 회생 및 파산에 관한 법률, 비송사건절차법 등으로 규정하고 있다(전자소송법 제 3조). 그리고 전자소송시스템에 의한 이용을 전자문서, 전자서명, 문서제출, 접수, 송달, 통지 그리고 사건기록의 전자문서화 등으로 다양하게 규정하고 있다[6].

3. 전자소송시스템의 도입에 따른 분쟁해결방식의 변화

법원의 민사분쟁해결절차는 처분권주의¹⁾를 원칙으로 택하고 있어 분쟁당사자가 절차의 개시, 심판의 대상과 범위, 그리고 절차의 종결에 대해 주도권을 가지고 있다. 하지만 정보화시대의 도래로 법원은 분쟁해결과 관련하여 보다 능동적인 역할이 요구되고 있다. 현재 법원은 각종 절차에 대한 안내, 민원상담사례의 제시 등 여러 가지 분쟁해결관련 정보를 온라인으로 제공하고 있다. 하지만 제공하고 분쟁해결기능이라는 서비스를 제공한다는 관점에서 보면 법원이 단순히 분쟁당사자가 제기한 소에 대한 판단만을 하는 소극적인 기관에 머물기 보다는 보다 더 적극적인 자세로 분쟁해결에 임할 필요가 있다 [11].

2009년 12월 29일 형사사법절차 전자화 촉진법, 2009년 12월 29일 약식절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률, 2010년 3월 24일 민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률 등이 연이어 제정되면서 재판절차의 전자화에 관한 근거가 마련되었다. 특히 민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률은 법원에서 이루어지는 대부분의 절차가 이 법률의 적용범위에 해당되므로 실제 거의 모든 유형의 소송이 전자화 된 방식으로 진행

될 수 있게 되었다[4].

전자소송제도가 도입됨에 따라 기업들은 이러한 민사소송규칙의 개정에 대응하여 어떻게 대비해야 할 것인지를 신중하게 고려해야 하게 되었다. 이와 관련하여 기업들이 취할 수 있는 몇 가지 주요한 전략을 생각해 볼 수 있다[2].

전자소송제도의 도입과 관련하여 기업들은 (i) 문서 또는 정보의 보존에 관한 정책들과 실무 관행의 검토 및 재평가, (ii) 최근의 소송결과로부터 제기된 증거개시와 관련된 각종 쟁점들에 대한 세밀한 검토 및 분석, (iii) 기업 내부에 어떠한 유형의 전자자료가 있는지를 파악하고 만일 소송이 제기된 경우라면 초기 단계에서부터 그러한 자료를 보관해야 되는지 여부를 검토, (iv) 소송과 관련된 전자자료의 검토와 가공, 복구, 보존에 필요한 비용 검토, (v) 개별적인 소송사건에서 기업들이 증거제출에 요구되는 적절한 형식에 대한 판단, (vi) 청구의 포기 및 면책특권의 적절한 사용규약의 결정 등을 면밀하게 분석해야 할 것이다[16].

민사소송규칙의 개정은 소송절차의 초기 단계에서 이루어지는 전자증거개시에 보다 더 중점을 두고 있다. 민사소송규칙은 소송당사자로 하여금 전자적으로 저장된 정보의 범주와 식별, 저장 위치 등을 파악할 것을 요구하고 있다[17]. 또한 전자적으로 저장된 정보에 접근하기 위해서 소환영장의 범위를 더 확장하고 있으며, 사업상의 기록을 검토하는데 있어서 보다 더 구체적으로 전자적으로 저장된 정보의 검색을 할 수 있도록 하고 있다. 따라서 기업은 기존의 전자자료 보유에 관한 쟁점을 면밀히 검토해야 하는데, 개정된 민사소송규칙은 이와 같은 쟁점을 전자소송과 관련하여 개정된 소송규칙에 포함시키고 있기 때문이다[1].

기존의 소송대체 분쟁해결절차(ADR)를 온라인상태로 진행하는 것에 대해 비교적 활발히 논의되고 있고 일부기관에서 이미 운영하고 있음을 감안하면 이런 소송절차의 전자화는 다양한 민사 분쟁해결절차가 온라인으로 통합되어 제공될 수 있는 가능성이 존재함을 의미한다. 이미 소송절차와 소송대체분쟁해결절차가 모두 온라인으로 진행이 가능하다는 현실을 감안할 때 여러 다양한 형태의 분쟁해결방식들을 유기적으로 연계하여 보다 나은 분쟁해결시스템의 구축을 모색할 수 있다[15].

구체적으로 분쟁해결서비스를 일원화된 창구를 통해

1) 민사소송법 제 203조(처분권주의) 법원은 당사자가 신청하지 아니한 사항에 대하여는 판결하지 못한다.

제공하고 분쟁당사자는 전문가로부터 자신의 분쟁을 해결 하기 위한 다양한 방법을 제안 받아 적절한 분쟁해결 방법을 선택하여 이용하고 이와 관련된 데이터베이스를 활용하는 선순환구조를 구축하는 것이 가능할 것이다. 일원화된 창구로는 민사분쟁 해결서비스를 통합적으로 제공할 수 있는 법원이 적합하다 할 수 있다. 사법부가 아닌 기타 기관에서는 소송이라는 분쟁해결방법을 제공할 수는 없다는 근본적인 한계가 있으므로 법원이 통합형 분쟁해결시스템을 구축하는 것이 합리적이라 볼 수 있다.

4. 전자소송 분쟁해결 원활화를 위한 자동상담시스템 도입

분쟁해결과정의 대부분이 온라인으로 진행될 수 있다면 당연히 법원은 분쟁해결서비스의 일원화된 창구역할을 할 수 있다[18]. 다만 먼저 법원은 분쟁당사자가 특정하여 요구한 내용에 대해 판단하기보다는 당사자에게 분쟁해결방법에 대해 알려 주고 적절한 분쟁해결방법을 선택할 수 있도록 도와주는 기능을 수행할 수 있어야 한다. 또한 법원이 다양한 분쟁해결방법을 제공함으로써 분쟁당사자가 소송 이외의 방법을 선택하는 경우에도 다른 기관을 찾는 것이 아니라 법원에서 제공하는 다양한 분쟁해결방법을 선택할 수 있도록 해야 한다. 그리고 당사자가 타 분쟁해결기관의 서비스를 이용하는 것이 합리적인 경우 법원은 타 분쟁해결기관과의 연계서비스를 제공함으로써 분쟁해결에 소요되는 시간을 줄여 줄 필요가 있다.

또한 장기적으로 분쟁해결에 대한 상담내역, 분쟁당사자가 선택한 분쟁해결방법, 분쟁해결에 소요된 시간과 비용, 최종 분쟁해결 결과 등을 데이터베이스화해서 통계자료로 정비할 필요가 있고, 이를 체계적으로 축적하고 정리하여 다시 상담을 위한 자료로 사용하거나 이를 활용하여 자동상담시스템을 구축한다면 분쟁해결의 효율성은 더 높아지고 법원은 진정한 분쟁해결기관으로 변화할 수 있을 것이다.

4.1 전자소송시스템을 고려한 적절한 분쟁해결절차의 선택

일반인으로서의 분쟁당사자가 자신의 분쟁을 해결하기 위한 적절한 방법을 파악하고 있는 경우는 드물고, 설

혹 알고 있다 해도 분쟁당사자가 여러 가지 분쟁해결 방법 가운데서 적절한 방법을 선택할 수 있을 것이라 생각하기는 어렵다. 이때 법원이 일원화된 분쟁해결서비스를 제공할 수 있다면, 분쟁당사자는 분쟁해결에 대한 경제성과 편의성을 누릴 수 있고 법원은 사법접근성을 높일 수 있으며 분쟁해결방법이 적절하게 분산된다면 법원의 업무경감 효과까지 누릴 수 있다[1].

현재 법원에서는 법원을 통해 이용할 수 있는 분쟁해결절차를 각급법원 홈페이지나 대법원 홈페이지를 통해 전자민원센터 등을 운영하여 자세히 안내하고 있다[9]. 소송과 관련해서는 2010년 4월 26일 대법원이 “나홀로소송”이라는 사이트를 개설하여 소송유형에 대한 안내, 일반소송보다 간편한 해결방법 안내, 증거확보 및 입증방법 안내, 소장작성 방법 안내, 소송준비 안내, 피고의 대응 안내 등 여러가지 형태의 사법서비스를 안내하고 있으므로, 온라인으로 이러한 분쟁해결 절차를 추가로 운영하는 것이나 기타 분쟁해결방법의 안내를 추가하는데 큰 어려움은 없을 것으로 보인다[8]. 운영의 효율성을 고려한다면 법원이 온라인상으로 전문가를 통한 분쟁해결방법을 안내하고 당사자가 적절한 분쟁해결방법을 선택할 수 있도록 하는 것을 적극적 검토할 필요가 있다.

물론 이 경우 상담은 일반적인 상담과 개별적인 상담으로 구분해야 할 것이다. 일반적인 안내는 분쟁해결방법, 그리고 해결방법을 사용할 경우 소요되는 비용 및 시간 등에 관한 자료, 그리고 분쟁해결절차진행에 관한 내용 등을 포함하여 법원과 법원 이외의 기관에서 제공받을 수 있는 분쟁해결서비스를 구분하여 홈페이지에 게재하는 형식으로 구성하면 될 것으로 보인다[3].

개별적인 상담의 경우에는 구체적인 분쟁유형을 설정하여, 먼저 유형별로 일반적인 안내에 상응하는 수준의 내용을 홈페이지에 게재하고, 구체적인 내용은 해당 분쟁의 유형내에서 FAQ와 Q&A 방식으로 구성하면 될 것이다. 개별적인 상담 역시 온라인을 원칙으로 해서 분쟁과 관련된 내용을 일반에게 공개할 것인지 여부를 당사자가 결정할 수 있도록 하고 가급적 분쟁내용과 제시된 해결방법 등에 대해서는 공개하는 것을 원칙으로 하여 공정한 안내가 이루어 질 수 있도록 하고 이 내용을 다른 분쟁당사자가 참조할 수 있도록 함으로 유사분쟁에 관한 사전정보를 제공하는 것이 합리적일 것이다.

다음은 상담을 누가 진행 할 것인가 하는 것이다. 법원에서 법관은 물론 법원직원의 경우 제3자의 입장에서 공

정하게 업무를 처리해야 하므로 개별적인 법률문제에 대하여 직접 상담하지 않는다. 현재 법원에서는 법률상담에 대해 법률구조공단이나 법률전문가의 도움을 받을 것을 권고하거나 관내 변호사나 법무사의 도움을 받을 수 있게 하고 있으며 이러한 법률상담은 해당법원과 직접적인 관련이 없음을 주지시키고 상담결과에 따른 민원인의 불이익에 대해 법원이 책임을 지지 않는다는 것을 주지하고 있다[13].

법원에서 분쟁당사자가 구체적인 법률상담서비스를 제공받을 수 있다는 점은 긍정적이지만, 이보다는 다양한 분쟁해결방법 경험이 풍부한 변호사를 법원이 직접 선발하여 법원의 소정 교육을 거쳐 법원소속으로 이러한 역할을 수행하도록 하고 업무의 수위를 단순한 분쟁해결 결과에 대한 안내가 아니라 분쟁해결방법에 대한 안내와 분쟁당사자가 적절한 분쟁해결방법을 선택할 수 있도록 돕는 것이 더 나은 방법으로 보인다.

다만 전문가가 법원에 소속된 경우 분쟁해결방법을 제시하면서 의도적으로 소송보다는 분쟁해결을 권유하거나 강권하는 사례도 발생할 수 있음을 유의해야 한다. 이를 방지하기 위해서는 해당 전문가별로 상담에 따른 분쟁당사자의 분쟁해결방법의 선택에 관한 자료를 데이터베이스화해서 사후평가와 관리가 이루어져야 할 것이다. 법원 역시 이 제도가 법원의 업무부담 경감이 목적이 아니라 분쟁당사자가 분쟁해결을 보다 효율적으로 할 수 있도록 돕는 것임을 주지해야 한다[5].

또한 이 서비스는 무료로 제공하는 것을 원칙으로 하여 경제적으로 열악한 자라도 현 수준에서 실현가능한 최선의 분쟁방법을 찾을 수 있어야 한다.

4.2 자동상담시스템의 도입

법원은 분쟁해결방법에 관한 안내, 분쟁해결방법의 다양화 그리고 여러 분쟁해결방법 제공기관과의 연계 등을 통해 분쟁해결과 관련된 다양한 유형의 방대한 데이터를 축적할 수 있다. 이런 분쟁해결에 관한 자료를 단순히 축적하는데 그칠 것이 아니라 이를 적극적으로 활용하여 분쟁해결을 위한 효율성을 제고할 필요가 있다. 축적된 자료를 분쟁해결절차 안내 및 상담을 위한 근거자료 내지 보충자료로 활용하고, 축적된 자료를 통해 분쟁당사자가 일정한 내용을 입력하면 자동으로 합리적인 분쟁해결방법과 분쟁해결기관을 제시해주는 자동상담시스템을 도입 할 필요가 있다.

이를 위해서는 먼저 자료의 축적관련 지표를 개발하여 해당 지표에 대한 분석이 이루어져야 한다. 무분별한 자료축적은 축적 이외에는 별다른 의미를 갖지 못하기 때문이다. 물론 관련지표는 법원이 업무 수행과 관련해서 필요한 부분과 분쟁당사자가 분쟁해결방법의 선택을 위해 필요한 부분을 적절히 구분해야 효율적이다.

다음으로 해당지표와 관련하여 축적된 자료를 통계화해야 한다. 분쟁당사자에게 단순히 축적된 자료를 제시하는 것은 분쟁당사자가 전문가가 아닌 이상 큰 의미가 없기 때문이다. 축적된 자료를 통계화하여 분쟁당사자에게 제공함으로써 어떤 유형의 분쟁에서 어떤 해결방법이 가장 선호되었는지 등에 대해 쉽게 이해할 수 있기 때문이다. 법원은 이미 법원통계월보 등의 발간을 통해 방대한 통계자료를 축적하고 있으므로 이를 재가공하면 쉽게 분쟁당사자가 이해할 수 있는 유형의 자료를 개발 할 수 있을 것이다.

그리고 축적된 자료와 통계자료들을 재가공하여 자동상담시스템을 구축할 필요가 있다. 동일 유형의 분쟁해결과정에서 가장 많이 이용하는 분쟁해결서비스와 각각의 분쟁해결서비스의 이용에 따른 분쟁해결결과 등에 관한 데이터베이스의 구축을 통해 분쟁당사자가 자신의 분쟁에 대한 결과를 미리 예측할 수 있도록 하여 적절한 분쟁해결방법을 선택하게 하거나 조기에 분쟁을 종결짓도록 유도할 수 있다. 이러한 자동상담시스템이 구축되면 보다 더 효율적인 분쟁해결방법에 대한 안내와 상담이 가능할 것이다. 물론 주의할 것은 자동상담시스템은 어디까지나 분쟁해결방법에 관한 안내와 분쟁해결당사자의 적절한 분쟁해결방법의 선택을 돕기 위한 방법이지 분쟁에 관한 결과를 제시하기 위한 방법은 아니라는 것이다. 이러한 자동상담시스템은 전자거래분쟁조정위원회에서 이미 도입하여 운영하고 있으므로 이를 벤치마킹 할 수 있을 것이다[19].

5. 결론

본고에서는 전자소송제도의 도입과 함께 법원이 분쟁해결기관으로서의 역할을 해야 할 필요성에 대해 검토해 보았다. 이러한 여러 가지 분쟁해결과정에 대한 논의들은 절차의 전자화가 선행될 경우에 실현가능성과 효율성이 있는 것들이며 여러 가지 요소가 선순환되었을 때 진

정한 의미를 가질 수 있다. 하지만 전자소송제도가 일회성의 것이 아니라 법원이 지향해야 할 바를 나타내고 있는 것이므로 이의 도입을 전제로 여러 가지 가능성을 검토해야 할 것이다. 소송과 관련하여 전자소송제도의 도입은 정보기술 관리자뿐만 아니라 기업의 최종 의사 결정자들도 반드시 이해하고 고려해야 할 중요한 경영정책 중의 하나이다. 왜냐하면 기업의 정보 및 자료관리 실무 관행이 새로운 수준으로 설정되어야 할 필요성이 제기되었기 때문이다. 기업들은 단순히 전자정보 자료를 보유하는 것이 가장 용이한 경영자료보유방식인 것 외에도 자료보유가 새로운 법률상의 의무로 등장 하였으며, 이것은 만일 잘못 관리 되었다면, 기업경영에 심각한 결과를 초래할 수도 있기 때문이다. 백업, 자료보관 (archiving), 그리고 데이터의 보유 능력은 적절한 데이터 관리 전략에 있어서 중요한 구성요소이고, 기업들은 자료관리 정책을 수립하는데 있어서 반드시 이와 같은 변경된 법률사항을 고려해야 한다. 특히, 전자적으로 저장된 정보는 그들이 관리해야 될 중요성이 계속 증가하고 있다는 것을 유념해야 한다.

참 고 문 헌

[1] 권순일, 미국의 멀티도어 코트하우스제도에 관한 고찰, 저스티스 제 26권 제 1호, 한국법학원, 1993.

[2] 김도훈, “전자소송시대의 법원의 역할에 관한 소고”, 중앙법학 제12집 제3호, 중앙법학회, 2010.

[3] 김현경, “전자문서를 둘러싼 법적쟁점과 과제”, IT법 제연구시리즈, 한국정보화진흥원, 2011.

[4] 이규호, “전자소송에 관한 국제사법적 쟁점”, 동아법학 제51호, 동아대학교, 2011.

[5] 송경석, “전자소송시스템의 도입이 기업의 경영환경에 미치는 영향”, 디지털정책연구, 제 9권 제4호, 2011.

[6] 장완규, “전자소송법의 제정내용과 시사점”, 단대법학연구, 제 34권 제1호, 단국대학교법학연구소, 2012.

[7] 함영주, “미국 법원연계형 조정의 운영과 시사점”, 민사소송, 제 14권 2호, 한국사법행정학회, 2010.

[8] 대법원, 대법원 전자소송홈페이지사용자설명서, 2010.

[9] 대법원, 민사전자소송 사용자매뉴얼, 2010.

[10] Hayes, Ian S., “Five Principles for Selecting SLA Metrics”, http://www.clarity-consulting.com/five_principles.htm, 2001.

[11] Hayes, Ian S., “Metrics for IT Outsourcing Level Management”, <http://www.clarity-consulting.com/MetricsforITOutsourcing.pdf>, 2001.

[12] Lee, John J. and Ben-Natan, Ron, Intergrating Service Level Agreement: Optimizing your OSS for SLA delivery, Wiley&Sons, 2002.

[13] Bary Murphy and Robert Markhan, “eDiscovery Bursts Onto the Scene,” Forrester Research, 2006.

[14] Paquet, R., “Service-Level Agreement are a two-way street”, Research Note, Gartner group, 2000.

[15] Shira A. Scheindlin et al., Electronic Discovery and Digital Evidence: Case an Material 692, 2009.

[16] United States General Accounting Office “Executive Guide: Measuring performance and demonstrating result of IT investment”, GAO-AIMD-95-187, 1998.

[17] W. Maurer, R. Matlus and N. Frey, “A Guide to Successful SLA Development and Management”, *StrategicAnalysisReport*,GartnerGroup, 2000.

[18] <http://www.thesedonaconference.org>

[19] www.krollontrack.com

송 경 석



- 1988 : 성균관대학교 무역학과(경제학사)
- 1991 : 성균관대학교 무역학과(경제학석사)
- 2001 : 성균관대학교 무역학과(경제학박사)
- 1990~2001 : 한국산업은행 조사부 조사역
- 2008.08~2009.08 : 샌프란시스코주립대학 교환교수
- 2001~현재 : 호서대 디지털비즈니스학부 부교수
- 관심분야 : 전자금융, 전자소송, 디지털정책
- E-Mail : keyong@hoseo.edu