仲裁硏究, 第 24 卷 第 4 號
2014년 12월 1일 발행, pp. 29~47

논문접수일 2014. 11. 11.
심사수정일 2014. 11. 27.
게재확정일 2014. 11. 28.

전자상거래 분쟁해결을 위한 한국과 중국의 ODR제도 비교 및 온라인 중재 사례 연구

A Case Study of On-line Arbitration and Comparison on ODR between Korea and China for the Dispute Resolution of E-Commerce

문희철*
Hee-Cheol Moon
장 평**
Ping Zhang
김성룡***
Sung-Ryong Kim

〈목 차〉

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 국제 전자상거래 분쟁과 ODR 제도의 특성
Ⅲ. 한·중 ODR 제도의 특징과 운용현황
Ⅳ. 온라인 중재 사례분석 및 시사점
Ⅴ. 결 론
참고문헌
Abstract

주제어 : 전자상거래, 온라인 분쟁해결제도, 온라인 알선, 온라인 조정, 온라인 중재

* 충남대학교 무역학과 교수, hcmoon@cnu.ac.kr, 제1저자.
** 충남대학교 무역학과 박사과정 수료, zhangping4408@hanmail.net, 공동저자.
*** 대한상사중재원 과장, 경영학박사, srkim@kcab.or.kr, 교신저자.

Ⅰ. 서 론

컴퓨터의 보급과 인터넷의 발전은 전자상거래 시장의 급속한 발전을 가져왔고 이를 통해 거래당사자들은 시간과 거리에 상관없이 자유로운 거래가 가능하게 되었다. 하지만 전자상거래 시장의 급속한 발전은 이해당사자들 간 수많은 분쟁을 야기하는 원인이 되기도 하였다. 따라서 전자상거래 이해당사자들은 이익을 추구함과 동시에 급증하는 분쟁을 신속하고 공정하며 경제적으로 해결하기 위한 방안까지 모색하게 되었다. 대표적 해결 방안으로 당사자들이 자체적으로 해결하여 모두에게 유리한 결과를 도출하는 대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution, 이하 'ADR'이라 한다)를 들 수 있다.[1] 특히 전자상거래 분쟁처럼 주로 온라인으로 체결된 계약은 국내 및 국제분쟁과 상관없이 온라인상에서 해결하는 것이 가장 바람직하고 효율적일 수 있다.[2] 이런 관점에서 온라인 분쟁해결제도(Online Dispute Resolution, 이하 'ODR'이라 한다)에 대한 관심과 연구는 매우 중요하다고 볼 수 있다.

최근 UNCITRAL Working Group Ⅲ[3] 에서는 국제 전자상거래 분쟁의 합리적 해결을 위해 ODR 제도를 논의한 바 있는데 이를 통해 ODR에 대한 국제사회의 관심이 얼마나 높아지고 있는지 알 수 있다. 그러나 ODR에 대한 국제사회의 논의가 최근에서야 이루어진 것은 아니다. ODR 제도의 필요성은 이미 오래전부터 국제적 공감대를 형성해 왔으나 실효성을 비롯한 여러 가지 문제들로 인해 활용이 제한되어 왔다. 따라서 국제사회의 최근 논의가 향후 전자상거래 분야에 있어 어떤 영향을 미치게 될 지 귀추가 주목된다.

현재까지 전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 제도의 국내 연구는 상당히 진행되어져 왔다. 몇몇 선행연구들을 살펴보면, 손 현(2013)[4]은 EU의 ADR과 ODR의 특징 및 주요내용을 소개하면서 국내 ODR 정책 및 입법 방향에 대해 제시한 바 있다. 한삼인·정창보(2012)[5]는 ADR과 ODR의 개념과 특성, ODR의 국내외 동향에 대해 살펴보았으며 국내 활성화를 저해하는 원인과 개선방안을 제시하고 있다. 배성호(2012)[6]의 연구는 ADR과

1) 신군재, "ADR을 통한 인도기업과 분쟁해결방안에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제14권 제3호, 통상정보학회, 2012. p.52.
2) 이병준, "국제전자상거래 분쟁해결을 위한 절차규칙에 관한 UNCITRAL의 논의와 그 평가", 「仲裁硏究」, 제23권 제1호, 한국중재학회, 2013, p.134.
3) 2010년 실무작업반(working group)에서 제22차 회의를 기점으로 ODR 논의가 시작되었으며, 2012년 11월 제26차 회의가 개최되었다.
4) 손 현, "EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점", 「仲裁硏究」, 제23권 제1호, 한국중재학회, 2013, pp.107-131.
5) 한삼인·정창보, "ODR의 국내외 동향과 활성화에 관한 연구", 「강원법학」, 제36권, 강원대학교 비교법학연구소, 2012, pp.409-439.

ODR의 유형별 분석과 함께 국내외 ODR 활용 사례를 분석하여 시사점을 제시하고 있다. 끝으로 양재훈·김재학(2007)[7]의 연구는 온라인 분쟁해결제도의 유형 및 추진 사례들을 분석하여 국내 ODR 제도 활성화를 위한 개선방안을 제시하고 있다.

그러나 선행연구들 대부분은 ODR 제도의 문제점 분석 및 활성화 방안만 중점적으로 다루고 있다. 또한 ADR 제도와 비교를 통해 ODR 제도의 필요성과 도입 가능성에 주로 중점을 두고 있어 국가별 ODR제도에 대한 비교 및 특히 구속력을 가진 온라인 중재를 활용한 분쟁사례 분석은 미흡한 실정이다.

따라서 본 논문은 국가별 ODR제도의 특징과 차이점, 특히 한국의 최대 교역국 중 하나인 중국의 ODR제도를 비교하여 국내 제도와의 차이점을 제시하고 중국 온라인 중재사례를 분석함으로써 국내 도입 가능성 및 한·중 전자상거래 이해당사자들의 실무적 이해를 돕고자 한다.

Ⅱ. 국제 전자상거래 분쟁과 ODR 제도의 특성

1. 국제 전자상거래 동향과 분쟁의 특수성

최근 UNCITRAL 위원회에서는 전자상거래를 '국제(cross-border)'로 구분할 필요성이 있는지 논의된 바 있다. 전자상거래 소비자 입장에서 볼 때 '국제'로의 구분이 중요하지 않기 때문에 아예 삭제하자는 입장과 국제거래에서 매수인 보호가 중요하기 때문에 유지시켜야 한다는 입장이 충돌한 것이다.[8] 전자는 국경과 상관없이 온라인상에서 이루어지는 거래이기 때문에 국제로의 구분이 의미 없다는 주장으로 보이며, 후자는 국제분쟁에서 준거법 등의 문제와 외국판정의 승인 및 집행 상의 문제가 제기될 수 있어 '국제'로의 구분이 필요하다는 입장으로 보인다. 이와 관련하여 UN전자협약에 따르면 '국제'는 "영업소나 사업장이 다른 국가에 있는 당사자들 간 계약 성립 및 이행과 관련된 전자통신 사용에 적용된다"고 규정한 바 있다.[9] 따라서 아무리 전자거래로 인해 국경의 의미가 사라졌다고 해도 다른 국가에 있는 당사자와의 거래이기 때문에 '국제'로의 구분이 필요하다고 본다. 또한 전자상거래 계약에 있어 추후 발생할 수 있는 분쟁 가능성까지 염두에 둔다면 당사

6) 배성호, "FTA시대의 ODR을 통한 분쟁해결의 활성화에 대한 연구", 「e-비즈니스연구」, 제13권 제4호, 국제e비즈니스학회, 2012, pp.97-120.
7) 양재훈·김재학, "우리나라의 ODR제도 활성화에 관한 연구", 「國際商學」, 제22권 제4호, 한국국제상학회, 2007, pp.311-328.
8) 이병준, "국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR를 통한 분쟁해결", 「仲裁硏究」, 제22권 제2호, 한국중재학회, 2012, p.90.
9) United Nations Convention on the Use of Electronic Communication in International Contracts, Art 1, para 1.

자 국적 및 원산지, 준거법 등 여러 가지 복잡한 문제를 해결하기 위해서라도 '국제'로의 구분은 필요하다고 판단된다.

전자상거래 분쟁을 유형별로 살펴보면, 계약내용 관련 분쟁과 물품인도 관련 분쟁, 대금 관련 분쟁 및 기타 전자상거래 관련 분쟁 등으로 구분할 수 있다. 세부적으로 살펴보면, 계약내용 관련 분쟁은 계약불이행과 해지거절에 따른 분쟁이 가장 많았고, 물품인도 관련 분쟁은 물품미인도 및 지연, 품질불량 분쟁 등이 가장 큰 비중을 차지한 것으로 나타났다.[10]

전자상거래 분쟁 유형만 놓고 본다면 일반적인 상거래 분쟁 유형과 큰 차이가 없어 보인다. 그러나 네트워크를 기반으로 거래가 이루어지는 전자상거래 분쟁은 특수한 형태의 계약구조와 거래로 인해 일반적인 상거래 분쟁과는 세부 내용에서 차이가 날 수밖에 없다. 즉, 전자상거래는 IT기술이 접목된 인프라가 구축되어야만 거래가 가능하다. 또한 불특정 다수로부터 국경을 초월한 거래가 쉽게 성사되기 때문에 거래당사자에 대한 정보가 일반적 상거래에 비해 습득하기 어렵고 국가별 법률 차이로 인한 문제점 역시 염두에 두어야 한다.[11]

이와 같이 전자상거래 시장이 급속도로 성장함과 동시에 관련 분쟁 역시 증가하는 현재의 상황에서 전자상거래 분쟁을 신속하고 공정하며 경제적으로 해결할 수 있는 ODR과 같은 제도적 시스템을 제대로 갖추지 못할 경우 이해당사자들의 신뢰를 잃을 뿐만 아니라 전자상거래 시장 자체의 발전 역시 저해될 수 있을 것이다.[12]

2. 온라인 분쟁해결(ODR)제도 개관

전통적 분쟁해결제도인 소송은 경제성과 신속성 등에 있어 한계를 노출하여 이와 같은 문제를 개선하고자 ADR 제도를 도입하고 발전시키게 되었다. 이와 더불어 최근에는 전자상거래처럼 온라인상에서 활동하는 개인 또는 기업들이 시간과 공간의 제약 없이 국경을 초월하는 거래를 하는 경우 해당 분야 특성에 적합하게 분쟁을 해결하고자 ODR 제도를 도입한 바 있다.[13] 결과적으로 ODR 제도는 그 근본이 ADR 제도에 있으며, 정보통신기술의 발달과 함께 전자적 신용을 확보하여 ADR을 보다 효율적으로 운영하기 위한 시도로 볼 수 있다.[14]

---

10) 신군재, "ADR을 통한 전자상거래 분쟁 해결방안에 관한 연구", 「國際商學」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002, pp.242-245.
11) 박종삼, "전자상거래 분쟁해결제도의 활성화 방안에 관한 연구", 「전자무역연구」, 제10권 제3호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2012, p.86.
12) 김윤정, "전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR에 관한 연구", 「과학기술과 법」 제2권, 충북대학교 법학연구소, 2011, p.47.
13) 김윤정, 전게논문, p.48.
14) 최승원, "EU의 온라인분쟁해결 제도", 「공법연구」, 제36권 제1호, 한국공법학회, 2007, p.727.

ODR은 정보통신기술을 활용하여 거리에 상관없이 분쟁당사자 및 중재인, 조정인 등이 웹상에서 심리에 참석하고 충분한 의사소통을 통해 서로간의 분쟁을 효율적으로 해결할 수 있게 지원한다.[15] 즉, 모든 이해당사자들이 한자리에 모일 필요 없이 동시 협의가 가능하며 의사전달은 물론 증거제시까지도 가능하다. 다만 시스템 불안정성 등 긴급한 상황이 발생했을 때 해결하기 위한 대처능력은 사전에 반드시 필요로 한다.

ODR은 온라인 중재와 온라인 조정은 물론 협상지원시스템 등 제3자의 도움 없이 당사자가 직접 분쟁해결을 시도하는 방법으로 구분할 수 있다.[16] 그러나 상당수 분쟁당사자들이 주로 사용하는 제도가 조정과 중재이기 때문에 ODR에서도 대표성을 갖는다고 볼 수 있다. 구체적으로 살펴보면 온라인 조정의 경우 절차를 탄력적으로 운영할 수 있다는 점과 당사자들 간의 대화가 편안한 상태에서 진행될 수 있어 합의 도출에 용이하다는 점을 장점으로 볼 수 있다. 또한 시간과 장소에 관계없이 진행될 수 있어 신속하게 분쟁을 해결할 수도 있다. 그럼에도 불구하고 조정 자체가 가진 한계인 구속력이 없다는 점은 온라인 조정에 있어서도 마찬가지로 작용할 수밖에 없다.

다음으로 중재의 경우 조정과는 달리 강제집행이 가능한 구속력을 가지고 있기 때문에 온라인 중재 역시 집행력은 물론 신속성과 경제성 등의 중재 장점들을 그대로 유지하고 있다. 그럼에도 불구하고 아직까지 온라인 중재가 전 세계적으로 활성화되지 못한 이유는 법률적 문제와 시스템 안정성 등 여러 가지 문제점들에 대한 대비가 부족하기 때문으로 보인다. 예를 들어 인프라 구축에 필요한 경비 등 막대한 자금을 바탕으로 한 경제성 문제를 들 수 있다. 또한 전자적 형태에 따른 문서의 효력 및 시스템 이용에 대한 당사자들의 이해와 동의를 구하기가 쉽지 않다. 또한 당사자들에게 정보통신에 의한 절차진행의 편리성과 절차적 공정성을 확신시켜주기 어려운 점도 있다. 게다가 중재의 가장 큰 장점 중 하나인 절차적 비공개성이 온라인 중재에서도 유지될 수 있는지 분쟁당사자들에게는 의문이 될 수 있다. 따라서 온라인 중재를 활성화하기 위해서는 시스템 구축을 위한 경제적 지원과 절차 상 양당사자에게 공평한 권리를 제공하고 공정성을 확보할 적절한 수단과 절차 비공개를 유지할 수 있는 장치 마련이 있어야 할 것이다.[17] 현재 온라인 중재를 사용하는 대표적 중재기관으로는 지식재산권분쟁에 특화를 가진 세계지적재산권기구(WIPO)가 있으며, 중국의 중국국제경제무역위원회(China International Economic and Trade Arbitration Commission, 이하 'CIETAC'이라고 한다) 등이 온라인 중재규칙을 제정하여 시행하고 있다.

15) 윤우일, "전자상거래해결을 위한 ODR활성화를 위한 연구", 「중앙법학」 제12권 제4호, 중앙법학회, 2010, p.88.
16) 양재훈·김재학, 전게논문, pp.318-319.
17) 최승원, 전게논문, p.729.

Ⅲ. 한·중 ODR제도의 특징과 운용현황

1. 한국 ODR제도의 특징과 운용현황

최근 우리나라는 인터넷 상에서의 경제 활성화를 위해 규제개혁을 강조하고 있다. 이를 위해 정부와 민간이 합동으로 전자상거래 규제개선 프로젝트 팀을 출범하기도 하였다.[18] 이는 소비자들의 편리성을 보다 높이고 규제개혁을 통해 불합리한 관행을 제거하겠다는 정부의 의지로 볼 수 있다. 그러나 이와 같은 규제 개혁을 진행함과 동시에 정부는 소비자들을 보호하기 위한 제도 및 신속한 분쟁해결을 위한 시스템적인 지원도 함께 진행할 필요가 있다.

현재 한국에서는 전자상거래 분쟁해결을 위해 여러 기관들이 운영되고 있지만 오프라인 상에서 진행되는 조정 및 중재가 대부분을 차지하고 있다. 중재의 경우 대한상사중재원(Korean Commercial Arbitration Board, 이하 'KCAB'라 한다.)이 국내 유일의 중재기관으로 역할을 수행하고 있으나 아직까지 온라인 중재를 사용하기 위한 별도의 시스템은 갖추고 있지는 않다.[19] 다만 KCAB의 웹(web)상에서 실시하는 온라인 알선의 경우 분쟁을 신속하게 처리하기 위해 알선 신청 및 답변, 당사자회의 등 일련의 절차를 중재원 홈페이지를 통해 진행할 수 있다.[20] 이와 더불를 국내와 국제로 구분하여 온라인 알선 신청을 할 수 있도록 구분하고 있다.[21] 이는 분쟁당사자들의 편의를 돕기 위한 것으로 국제거래와 관련된 외국인 당사자들도 신속하게 알선 신청을 할 수 있도록 지원하기 위함으로 보인다. 중재와는 달리 조정은 많은 분쟁해결기관들이 설립되어 운영되고 있다. 대표적으로 전자거래분쟁조정위원회를 들 수 있으며 사이버조정센터를 통해 온라인 조정을 수행하고 있다.[22]

한국통계청 발표에 따르면 연도별 전자상거래 총 거래액은 2004년 314조원에서 2012년도 1,145조원으로 3배 정도 증가하였다.[23] 또한 2013년 분기별 전자상거래 거래액은 3/4분기 약 292조원으로 전년 대비 5.3% 증가하였다. 부문별로는 소비자간 전자상거래(C2C) 14.8%, 기업・소비자간 전자상거래(B2C) 14.4%, 기업・정부간 전자상거래(B2G) 11.6% 등

18) 김미연, '미래부, 민관 합동 전자상거래 규제개선 TF출범', Newstomato, 2014.9.21.
(출처: http://www.newstomato.com/ReadNews.aspx?no=499360, 최종접속 :2014.11.28.)
19) 이병준, 전게논문, p.134.
20) 이강빈, "전자상거래 분쟁의 유형과 해결제도", 「仲裁硏究」, 제11권 제1호, 한국중재학회, 2001, p.228.
21) 대한상사중재원 (출처 :http://www.kcab.or.kr/servlet/kcab_kor/mediation, 최종방문: 2014년10월30일)
22) 전자거래분쟁조정위원회 (출처 : http://www.ecmc.or.kr/med.it?p=2, 최종방문 : 2014년 2월 15일)
23) 한국통계청 국가통계포털 (출처: http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action, 최종방문: 2014년 2월 19일)

모든 부문에서 전년 대비 증가 추세를 보이고 있다.[24]

그러나 전자상거래 거래액 증가와 더불어 관련된 분쟁 역시 증가하고 있다. 예를 들어 2013년도 전자거래분쟁조정위원회에 접수된 조정사건 신청건수는 6,756건으로 전년 대비 20.7% 증가하였다.[25] 거래 형태별로는 B2C 관련 분쟁이 5,749건으로 가장 큰 비중(85.1%)을 차지하였고, 기업과 소비자간 전자상거래 비중이 급속히 증가함에 따라 관련사건 역시 기하급수적으로 증가하고 있다.[26]

전자거래분쟁조정위원회는 대한민국에서 Online조정을 최초로 시행한 기관으로 각종 전자상거래 분쟁을 조정으로 해결하고 있으며, 조정신청은 인터넷을 통하여 할 수 있다. 전자거래분쟁위원회의 역할은 크게 자동상담시스템 운영과 조정으로 구분할 수 있다. 반복적으로 발생하는 분쟁을 상담하고 조정에 보다 효과적으로 대처하기 위하여 자동상담시스템을 운영하고 있으며, 전자상거래 분쟁 해결을 위해 조정제도를 도입하고 있다.[27]

자동상담시스템은 온라인상에서 실시간으로 분쟁 당사자가 시스템 요구에 따라 자신이 처한 상황을 입력하면 자동으로 개인화 된 답변을 제공하는 시스템이다.[28] 배송, 계약취소・반품・환불, 허위과장광고 등에 대해 자동 상담이 가능하다. 그러나 자동상담시스템으로 해결이 안 될 경우에는 전문가와 직접상담을 받을 수 있도록 지원하고 있다.

다음으로 조정 형태를 살펴보면 사이버조정, 대면조정, 서면조정, 전화조정 등 총 4가지로 구분할 수 있다.[29] 서면조정의 경우 당사자들 간 서면만 주고받기 때문에 합의도출에 한계가 있으며 대면조정이나 전화조정은 시간과 장소에 대한 불편함이 있거나 분쟁사안에 대한 당사자들 간 감정조절이 어려워 화해나 합의가 어려울 수 있다. 이와는 달리 사이버조정은 온라인상에서 상호 접촉하여 분쟁사안에 대해 접근하기 때문에 상호간의 시간적, 공간적 제한을 제거하고 화해 가능성을 높일 수 있다는 장점이 있다. 따라서 사이버조정은 온라인상에서 조정절차를 진행함으로서 나머지 조정절차의 단점들을 보완해 줄 것으로 기대된다.

이와 같이 현재 한국에서는 온라인 알선과 조정을 통해 분쟁당사자들에게 신속하고 편리하게 접근할 수 있도록 지원해주고 있다. 그러나 구속력이 없는 알선과 조정은 분쟁당사자들의 분쟁사항을 완벽히 해결해주기에는 미흡할 수밖에 없다. 자칫 분쟁당사자들에게 불필요한 시간적 낭비만 초래하여 좋은 취지의 온라인 분쟁해결 시스템 자체가 무용론에 빠질 수 있다. 따라서 국내에서도 온라인 중재 도입이 시급히 이루어져야 할 것이다. 현

24) 전자거래분쟁조정위원회의 보도자료 (출처: http://www.ecmc.or.kr/board/list.it?c=cate01_04&page=2, 최종방문: 2014년 2월 19일)
25) 전자거래분쟁조정위원회 (출처: http://www.ecmc.or.kr/board/view.it?c=cate01_04&page=1&n=3611, 최종방문: 2014년 7월 3일)
26) 정보통신산업진흥원 2014년 3월 16일자 자료 참조.
27) 김윤정, 전게논문, pp.62-63.
28) 정보통신산업진흥원, 전게서, p.184.
29) 전자거래분쟁조정위원회 (출처:https://www.ecmc.or.kr/med.it?p=2, 최종방문:2014년7월3일)

재 국내 유일의 중재기관인 KCAB는 아직까지 온라인 중재 도입을 위한 준비는 하지 않고 있다. 전자소송도 실현된 국내 현실을 감안해 보면 현재 한국의 중재는 제도적 선진화가 시급히 이루어져야 할 것으로 보인다. 또한 중재의 장점을 극대화시키고 당사자 만족도를 보다 높이기 위해서라도 온라인 중재 도입은 반드시 이루어져야 할 것이다.

2. 중국 ODR제도의 특징과 운용현황

현재 중국의 전자상거래 시장 역시 한국의 전자상거래 시장처럼 급속한 성장세를 보이고 있다. 중국전자상거래연구센터의 보고에 따르면 연도별 총 거래액은 2009년 인민폐 37조 위안에서 2014년도 상반기 134조 위안으로 거의 3배 이상 증가하였다.[30] 2013년도 중국 전자상거래 교역 규모는 전년대비 29.9% 성장한 102조 위안이며, 그중 B2B시장이 82조 위안으로 전년대비 31.2%, 온라인 소매시장은 18조 위안으로 전년대비 42.8%, 모바일 시장은 2,325억 위안으로 전년대비 141% 증가한 것으로 나타났다.[31] 게다가 인터넷 적용범위가 확대되고 소비자 계층의 소득이 증가함에 따라 중국 전자상거래 시장은 더욱 성장할 것으로 예측된다.

이와 같은 상황에서 중국의 전자상거래 분쟁 역시 증가하고 있다. 2012년 전자상거래 분쟁은 온라인쇼핑, 공동구매, 모바일 전자상거래 순으로 나타났고 주요 원인은 환불, 보조금, 계정도용, 허위판매, 배송시간, 인터넷 사기 등으로 나타났다.[32]

이와 같은 분쟁의 해결을 위해 중국은 ADR제도, 특히 중재를 통한 분쟁해결을 선호하였다.[33] 1995년 시행된 '중화인민공화국중재법'을 기본으로 국내중재와 섭외중재로 구분하게 되었는데 이미 1987년 뉴욕협약에 가입함으로서 외국중재판정의 승인과 집행상의 문제를 사전에 해결하였다. 대부분의 국가들이 국내중재와 국제중재로 구분하는데 비해 중국은 국내와 섭외 중재로 구분하여 다른 국가들과는 다소 차이를 보이고 있다. 그러나 큰 틀에서 보면 섭외중재는 국제중재와 유사하다고 볼 수 있다.[34] 다만 범위에 있어 섭외중재는 외국을 비롯하여 홍콩과 마카오, 대만까지 포함시킨다는 점이 다르다.[35]

대표적 조정기관으로는 중국국제무역촉진위원회(China Council for the Promotion of International Trade, 이하 'CCPIT'라 한다)의 조정을 들 수 있다. CCPIT는 1987년 설립된 기관으로 경제, 무역, 금융, 투자, 지식재산권, 기술이전 등 일련의 상사분쟁을 조정으로

30) 2013년도 중국 전자상거래 데이터 모니터 보고, www.100EC.cn, p.10.
31) 2013년도 중국 전자상거래 데이터 모니터 보고, www.100EC.cn, p.23.
32) CNNIC 第32次《中國互聯网絡發展狀況統計報告》, 2013. p.7.
33) 김상찬, "ADR제도의 비교법적 연구", 「중재연구」, 제19권 제3호, 한국중재학회, 2009, p.69.
34) 신군재, "KCAB 국제중재규칙과 CIETAC 중재규칙의 비교연구", 「중재연구」, 제18권제2호, 한국중재학회, 2008, p.36.
35) 상게논문, p.36.

해결하고 있으며, 지금까지 총 4,000건 이상 접수하여 80%이상의 조정 성립을 보이고 있다.[36] CCPIT는 북경을 중심으로 중국 내 42개 지부를 설치하고 있다. CCPIT의 별도 조정규칙을 가지고 있으며, 총4장 35조로 구성되어 있다.[37] 또한 본 조정규칙은 국내는 물론 섭외사건으로 홍콩, 마카오와 대만에서의 분쟁까지 적용가능하며, 외국인 투자기업 및 외국기업과 중국기업 간의 분쟁도 해결할 수 있다.[38] 이와 더불어 CCPIT 홈페이지 상에서 온라인으로도 조정 신청을 할 수 있다.

중국의 대표적 중재기관으로는 CIETAC을 들 수 있다. 북경을 중심으로 중국 내 여러 도시에 지부를 설치하고 있으며, 최근에는 홍콩에 무역중재위원회 홍콩중재센터를 설치하기도 하였다. 또한 원래 섭외중재만 관장하던 CIETAC이 범위를 확대하여 국내중재사건까지 관장하게 되었다. 분야도 점차 확대되어 국내외 무역분쟁을 비롯한 상사분쟁, 건설분쟁, 금융분쟁은 물론 식량분쟁 및 양털분쟁 등까지 중재신청이 가능하게 되었다.[39] 그밖에 여러 성, 자치구, 직할시 등을 중심으로 160여개 이상의 지방중재위원회가 분쟁해결을 위해 활동하고 있다.[40] 그러나 섭외중재의 경우 CIETAC 중재가 대표적이며, 특히 온라인 중재규칙을 별도로 시행하고 있어 전자상거래 분쟁 발생 시 분야 특성에 적합한 중재절차 진행도 가능하다. 이와 더불어 중국에서는 CIETAC 이외에 광저우중재위원회에서 온라인 중재를 실시하고 있다.

온라인 중재는 분쟁당사자들 간의 중재합의로 모든 절차가 온라인상에서 진행되는 것을 말한다. 예를 들어 중재신청서와 답변서 등 문서제출은 물론 심리진행 등 모든 절차가 온라인상에서 이루어진다. 그렇지만 중재는 소송과 같이 판정에 대한 강제성이 부여되기 때문에 알선, 조정 등 다른 ODR 제도들과는 달리 심리진행과 증거자료 제출, 증인심문 등에 있어 법적, 기술적 문제들을 선행적으로 해결해야만 온라인 중재에 대한 안정성을 확보할 수 있다.[41]

CIETAC 또는 광저우중재위원회의 온라인 중재를 이용하기 위해서는 우선 웹사이트에 접속하여 개인 또는 기업 정보를 입력하고 로그인 후 온라인 중재를 신청하면 된다. 사건이 정식으로 접수되면 사무국이나 중재판정부에 제출되는 중재신청서, 답변서, 준비서면 등 모든 서류에 반드시 전자도장이나 전자서명이 포함되어야 한다.[42] 따라서 당사자나 당

36) CCPIT의關于我們 http://adr.ccpit.org/typeinfo.aspx에서 정리. (최종방문일:2014/11/24)
37) 鄧杰, “論電子商務环境下我國協商与調解制度的改革与完善”, 「社會科學版」, 제21권 제3호, 重慶郵電大學學報, 2009, pp.27-32.
38) CCPIT 조정규칙 제3조.
39) CIETAC 홈페이지(출처:http://www.cietacodr.org/aboutus.html,關于中國國際經濟貿易仲裁委員會에서 정리, 최종방문일: 2014/7/4)
40) 김상찬, 전게논문, p.69.
41) 김윤정, 전게논문, p.56.
42) 광주중재위원회 온라인중재사이트 http://odr.gzac.org/arbSite/accase/news.action?search_id=23에서 정리. (최종방문일: 2014/11/24)

사자 대리인은 CIETAC 온라인 중재시스템 상에 중재사건 접수나 절차진행 이전에 전자서명을 반드시 등록해야만 한다. 이와 동시에 사무국에도 별도로 제출해야 한다. 이 때 주의할 점은 전자증거 서류는 바로 제출할 수 있는 반면 비전자증거서류의 경우 파일로 변환시켜야 하는 불편은 있다.

당사자 입장에서는 온라인 중재가 신속한 분쟁해결에 도움이 될 것으로 판단되지만 전자적 자료를 제대로 보존하지 않는다면 오히려 중재의 장점이 희석될 수 있음을 인지해야 한다. 일반적으로 대기업들은 문서보관에 있어서 시스템화가 되어 있으나 중소기업들의 경우 전자자료 보존의 중요성을 인식하지 못해 관리 소홀로 인한 낭패를 볼 수 있다. 특히 분쟁이 일정 시점이 지난 몇 년 후에 발생한다면 증거를 찾기 위해 훨씬 많은 시간과 노력이 필요할 수도 있다. 따라서 기업 입장에서는 문서보관의 표준화는 물론 전자화를 통해 쉽게 보관하고 찾을 수 있는 시스템을 갖출 필요가 있다.

Ⅳ. 온라인 중재 사례분석 및 시사점

앞에서 언급하였듯이 한국은 아직까지 온라인 중재를 도입하지 않고 있다. 그러나 급증하는 국내외 전자상거래 분쟁을 신속하게 해결하고 분쟁당사자들의 만족도를 높이기 위해서는 온라인 중재 도입이 시급하다고 본다. 최대 교역국인 중국의 경우 이미 CIETAC과 광저우중재위원회에서 온라인 중재 절차를 시행하고 있다. 이에 본 장에서는 중국의 온라인 중재 사례들을 통하여 절차적 특징 및 국내 온라인 중재 적용 가능성과 발생할 수 있는 쟁점들에 대해 분석해 보고자 한다.

1. 중국 온라인 중재 사례

(1) 계약서 해석다툼에 관한 중재 건

본 사건은 소프트웨어 사용허가권을 구입한 회사가 이를 개발한 회사를 상대로 온라인 중재를 신청한 사례로 신청인과 피신청인 간 소프트웨어 사용허가 계약이 체결된 이후 해당 소프트웨어의 추가 개발이 필요하게 되면서 이에 대한 책임소재로 발생한 중재사건이다.[43] 구체적으로 살펴보면 신청인과 피신청인은 '소프트웨어 사용허가'계약을 체결하였고 계약에 따라 피신청인은 신청인에게 소프트웨어 패키지를 제공하며 소프트웨어의 모든 작동이 정상적으로 사용될 수 있도록 지원해야 한다. 그리고 신청인은 총 341만 위안을 계약금으로 지급해야 하는데 계약 후 3일 이내에 선수금 50%를 우선 피신청인에게 지불해

43) 中國商事仲裁网 (출처: http://www.ccarb.org/case/case_detail.php?VID=18, 최종방문: 2014년 02월 14일)

야 한다. 그리고 나머지 금액은 프로그램 시험 사용 후 3개월 이내에 지급해야 한다. 계약에 따라 신청인은 계약 체결 후 3일 이내에 선수금을 지급하였다. 그러나 피신청인의 프로그램이 신청인의 요구수준에 부합하지 못하자 피신청인에게 이에 대한 해결을 촉구하였다. 그러나 피신청인은 신청인의 요구사항을 충족시키기 위해서는 소프트웨어의 추가개발이 필요하기 때문에 추가개발비를 부담해야 한다고 주장하였고 신청인은 계약조건에 없는 요구로 추가비용을 지불할 수 없음을 주장하였다. 결국 신청인은 계약 무효 및 선수금 전액 반환을 주장하는 취지의 온라인 중재를 2011년 2월 신청하였다. 심리는 중재 신청 후 3개월 뒤 1차례 진행되었고 양당사자 모두 중재인이 제시한 조정안에 합의하여 종결되었다.

본 사건은 계약 해석상의 다툼으로 주로 접수되는 중재 유형 중 하나이다. 특이한 점은 양당사자가 일반적인 중재절차가 아닌 온라인 중재를 신청했다는 점으로 온라인 중재의 장점을 생각해본다면 양당사자가 서로 만나기 어려운 환경이거나 모든 문서 및 증거자료가 전자화되어 있어 온라인 중재를 통한 분쟁해결이 다소 용이하다고 판단하여 선택한 것으로 보인다. 다만 이와 같은 유형의 분쟁은 소프트웨어라는 분야 자체의 특수성으로 인해 프로그램 개발에 따른 계약서 해석 다툼은 물론 지식재산권 분쟁으로까지 확대될 수도 있다고 본다. 그러나 지식재산권분쟁의 경우 모든 유형의 분쟁이 중재로 가능한 것분쟁으니다. 따라서 중재 대상이 되는지 여부를 반드시 확인할 필요가 있다. 만일 중재 범위를 벗어난 경우 중재합의 무효는 물론 내려진 중재판정의 취소도 될 수 있어 해당 분야 분쟁당사자라면 반드시 사전 확인이 필요하다. 특히 국제 전자상거래 분쟁에서 지식재산권 분쟁이 발생할 경우 국가마다 계약 및 침해, 유효성 분쟁에 대해 중재 대상에 대한 제한 여부가 서로 상이하기 때문에 반드시 확인이 필요하다. 중국의 경우 유효성 분쟁은 인정하지 않고 있으며 권리 침해 분쟁도 여러 가지 요인들로 인해 중재로 해결하기는 어려운 것으로 알려져 있다.[44]

따라서 온라인 중재를 사용하려는 분쟁당사자 입장에서는 해당국 중재법과 관련 중재규칙을 잘 살펴보아야 할 것이다. 현재 CIETAC 온라인 중재규칙을 보면 전자상거래 및 당사자들이 합의한 경제, 무역 분쟁은 적용할 수 있다고 규정하고 있다.[45] 그러나 이와 같은 경우 지식재산권 분쟁이 포함될 수 있는지 여부는 분쟁당사자 입장에서는 확인이 안되기 때문에 전문가 상담을 비롯한 주의가 필요하다.

44) 김성룡, "지식재산권분쟁에 있어서 중재 적합성 평가에 관한 실증연구", 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 2013, p.31.

45) CIETAC Online Arbitration Rules. Article 1.

(2) 합작계약 무효 및 선수금 반환 중재 건

본 사건의 신청인은 인터넷기기 판매회사(광저우시迅達网絡유한회사)이고 피신청인 1은 전자제품판매회사(광저우시政大科技유한회사), 피신청인 2는 광저우시에 대표사무소를 둔 싱가포르의 전자종이 생산회사(泰宁科技유한회사), 피신청인 3은 피신청인 1의 자회사이다.

구체적으로 살펴보면 신청인 및 피신청인 1 과 2는 2007년 피신청인들의 중국 내 총판 대리를 맡게 되는 '합작계약'을 체결하였다. 계약 내용은 계약 체결 후 45일 내에 피신청인 2가 중국 내 자회사(東風科技)를 설립하며 설립된 자회사가 중국 내 총괄본부가 되는 조건이다. 이와 동시에 60일 내에 피신청인의 제품을 생산할 수 있는 중국 내 공장 설립 조건도 있다. 그리고 신청인은 피신청인에게 계약 체결 후 보증금으로 인민폐 250만 위안 및 대출예약금 인민폐 248만 위안을 지불해야 하며 본 금액은 피신청인 3의 계좌로 이체하기로 하였다. 그러나 계약 후 피신청인 2는 중국 내 자회사를 설립하지 않았고 자회사라고 소개한 피신청인 3은 피신청인 1의 자회사로 기존에 중국 내에 설립되어 있던 회사였다. 또한 피신청인 2는 60일이 경과하였음에도 생산 공장을 중국 내에 설립하지도 않았다. 이 외에도 피신청인 1과 피신청인 3은 다른 대리상과 연계하여 시장 혼란까지 초래하였다. 그리고 피신청인 2는 신청인에게 다른 동종 대리상보다 비싼 가격으로 판매하여 신청인이 공정한 판매를 할 수 없도록 만들었다. 결국 피신청인 1은 피신청인 2의 중국 총대리판매권의 '위임장'을 위조해서 신청인과 합작계약을 체결했기 때문에 이상의 이유를 근거로 합작계약 무효 및 그동안 지불한 보증금과 제품대금을 반환하라는 취지의 온라인 중재를 신청하였다. 본 사례에 있어 온라인 중재 신청 접수 후 5개월 만에 1차 심리가 진행되었으며 심리 종결 후 3개월 만에 중재판정이 내려졌다. 판정결과는 일부만 인정되었고, 피신청인 1이 제기한 반대신청이 기각된 사례이다.[46]

본 사건에서 분쟁당사자들은 온라인 중재를 선택하였는데 이를 통해 다자간 이해당사자들이 포함된 중재사건도 온라인 중재로 충분히 해결 가능하다는 점을 확인할 수 있다. 다만, 당사자들 모두가 온라인 중재를 사용하기 위해서는 사전 동의가 필요하기 때문에 번거로울 수밖에 없으며 사전 합의가 없다면 다수 분쟁당사자들의 경우 모든 당사자가 참여하는 온라인 중재를 개시하기까지는 상당한 시간적 소모와 논쟁이 필요할 것으로 판단된다. 그렇지만 모든 당사자들의 동의만 구해진다면 외국에 있는 당사자들도 쉽게 심리절차에 참여할 수 있어 시간과 비용을 절약할 수 있을 것으로 보인다.

(3) 판매계약 위반에 따른 손해배상청구 중재 건

본 사건은 제품 '판매계약'에 관한 사항이다. 피신청인은 신청인에게 독일산 고무장판을 주문하였고, 인민폐 116만 위안을 지급하기로 계약하였다. 지급방식은 계약 체결 시 최초

46) 中國商事仲裁网 (출처: http://www.ccarb.org/case/case_detail.php?VID=17, 최종방문: 2014년 02월 14일)

납입금 인민폐 42만 위안, 2차 납품 시 18만 위안, 3차 납품 시 잔금 모두를 지급하기로 하였다. 계약 체결 후, 피신청인은 2개월에 걸쳐 고무장판 색상과 수량에 대해 계약 조건 변경을 요청하였고 신청인은 본 요구사항을 승인, 2차에 걸쳐 납품하고 대금을 지급받았다. 이 후 피신청인은 3차 화물에 대해 다시 고무장판의 색상을 변경해 줄 것을 요청하였지만 독일에서 이미 생산되어 이번에는 제품 변경이 불가능하다고 전달하였고 3차 화물이 이미 지정장소에 도착하였음을 통지하였다. 그러나 피신청인은 수령을 거부하다가 수개월 후 화물 중 일부만 수령하였고 나머지는 다시 다른 색상으로 변경해 줄 것을 요구하였다. 하지만 신청인은 피신청인의 요구를 거절하였고 결국 대금지급 및 손해배상청구를 내용으로 하는 온라인 중재를 신청을 하였다. 본 사건은 온라인 중재 접수 후 1년 만에 심리가 진행되었고 같은 달 신청취지 전부를 인정하는 판정이 내려졌다.[47]

양당사자가 온라인 중재를 사용한 것으로 보아서는 이들 모두가 시간적 소모를 줄일 필요가 있었기 때문으로 보인다. 특히 제품 생산이 독일에서 이루어지기 때문에 증거제출 및 증인 출석 등 일반절차에 비해 온라인 중재가 훨씬 편리하였을 것으로 보인다. 다만 본 사건이 접수 후 1년이 경과된 시점에서 1차 심리가 진행되었다는 점은 중재 신속성의 장점을 전혀 유지하지 못하였다고 보며 그로 인해 양당사자 모두가 경제적 손실을 감수할 수밖에 없었다는 점은 아쉬움이 남는다. 또한 중국의 온라인 중재를 활용한 중재절차 진행 시 국제분쟁 해결을 위해 얼마나 오랜 기간이 소요될지는 다소 의문이다.

〈표 1〉 중국 온라인 중재사례 일람표

구분	사건당사자		분쟁성격	분쟁금액	판정결과
	신청인	피신청인			
1	(유)神山計算机	(유)太達集團	합작계약분쟁	약 340만 위안	조정합의
2	(유)迅達网絡	(유)政大科技	합작계약분쟁	약 516만 위안	부분인정
		(싱) 泰宁科技			
		(유)東風科技			반대신청 기각
3	(유)和逸貿易	(유)智高電子	판매계약분쟁	약 80만 위안	전부인정

* 표 안의 (유)는 중국 유한회사를, (싱)은 싱가포르회사를 뜻함.
** 출처 : 中國商事仲裁网 http://www.ccarb.org.

2. 시사점

전자상거래는 온라인상에서 거래가 이루어지기 때문에 신속하고 단순한 유통구조로 가격을 낮출 수 있다는 장점과 함께 직접 확인하지 못하고 구매하기 때문에 언제나 분쟁의

47) 中國商事仲裁网 (출처: http://www.ccarb.org/case/case_detail.php?VID=15, 최종방문: 2014년 02월 14일)

소지가 있다는 온라인 거래의 태생적 단점이 공존하고 있다.

한국의 경우 ODR 제도에 대한 인프라가 제대로 갖추어져 있다고 볼 수는 없다. 현재 중재의 경우 온라인 접근은 불가능하며 다만 조정에서만 온라인 시스템을 두고 있다. 세계 최고를 자랑하는 인터넷 인프라를 구축하고 있는 우리나라 현실과 비추어보더라도 의문이 들 수밖에 없다. 특히 소송보다 신속하고 제도 보완이 훨씬 수월하다고 평가받는 중재가 법원도 시행중인 전자소송을 중재에 도입하지 못하고 있다는 점은 아쉬움으로 남는다.

중국의 경우 이미 조정과 중재에 온라인 시스템을 도입하여 활용하고 있다. 조정의 경우 CCPIT에서 최초로 온라인 조정을 도입한 바 있으며 중재의 경우 CIETAC과 광저우중재위원회에서 온라인 중재를 시행하고 있다. 다만 CIETAC은 별도의 온라인 중재규칙을 제정하여 온라인 중재를 시행한 반면 광저우중재위원회는 별도의 온라인 중재규칙 없이 기존 중재규칙을 적용하여 절차만 온라인으로 진행하고 있다. 오랜 역사와 중재 노하우를 축적하고 있는 KCAB는 제도적 안정성은 물론 법률 환경 또한 우수하다고 평가받고 있으나 중재 선진화 측면만 놓고 본다면 중국보다 앞선다고 말하기는 어렵다고 본다.

다음으로 앞 장에서 제시한 중국 온라인 중재 사례들을 살펴보면 3건 모두 상사계약 관련 분쟁으로 계약 성격에 있어서는 조금씩 차이를 보이고 있다. 첫 번째 사례는 계약 해석상의 문제로 경우에 따라서는 분야 특성상 지식재산권분쟁으로까지 확대될 가능성도 있다. 다만 중재의 경우 중재대상이 국가마다 상이할 수 있어 온라인 중재규칙을 적용함에 있어 적용 가능 여부를 사전에 명확히 해 둔다면 불필요한 시간과 비용 낭비를 줄일 수 있을 것으로 판단된다. 특히 지식재산권분쟁에 있어 유효성 판단에 대한 중재 가능 여부는 국가별 중재법을 반드시 확인해야 할 것이다. 중국의 경우 유효성 문제에 대해서는 중재로 해결할 수 없으며 침해 분쟁은 가능하지만 양당사자들의 동의 여부 등 여러 가지 원인들로 인해 해결이 쉽지 않은 것으로 알려져 있다. 한국의 경우도 유효성 문제에 대해서는 중재로 해결이 어려우며 다만 지식재산권 분쟁에 대한 중재 적용 범위를 확대해야 한다는 의견들이 늘어나고 있어 국제 전자상거래 이해관계자들의 지속적인 관심이 필요하다고 본다.

두 번째 사례는 합작계약 관련 분쟁으로 투자계약 및 대리점계약 위반에 따른 분쟁으로도 연결될 수 있으며 국내외 다수 당사자들도 온라인 중재를 활용할 수 있는 사례가 될 것이다. 온라인 중재 특성상 여러 당사자들이 전 세계에 흩어져 있을 경우 심리 등을 위해 한자리에 모이기 어려운 점을 생각해본다면 가장 적합한 분쟁해결 절차가 될 것이라 판단된다. 다만 온라인 중재를 사용하기 위해 사전에 당사자들 간 합의가 필요하다는 점은 자칫 절차 결정에 있어 불필요한 시간과 비용 낭비를 초래할 수 있어 주의해야 할 것이다.

마지막 사례는 수출입판매계약으로 일반적인 국제거래에서 발생할 수 있는 분쟁이며,

가장 원거리 당사자가 포함 될 가능성이 높은 유형이다. 앞의 사례처럼 온라인 중재는 원거리 당사자의 심리 참여 및 서면 제출에 있어 시간적 경제적 손실을 최소화시킬 수 있으며 어느 장소에서든 시스템만 갖추고 있다면 심리절차 진행이 어렵지 않을 것이다. 다만 모든 절차에 있어 서면과 증거자료를 온라인으로 제출하기 때문에 증거자료의 신뢰성을 잃지 않도록 증명 방법에 대한 시스템화가 반드시 선행되어야 할 것이다. 또한 온라인 자료 및 온라인 상에서의 증인의 증언에 증거로서의 인정 여부 또한 국가마다 상이할 수 있어 집행국가의 법규를 반드시 확인할 필요가 있을 것이다.

또한 중재판정부 구성에 있어서 CIETAC이나 광저우중재위원회는 당사자간 별도 합의가 없다면 3인 판정부 구성을 원칙으로 하고 있다. 이는 온라인 중재의 판정 공정성을 높이기 위한 것으로 절차 진행의 신속성 측면에서 본다면 부정적 영향을 미칠 수 있다. KCAB는 신속성의 장점을 유지하기 위해 국제중재나 일정 금액 이하의 국내중재는 단독 판정부 구성을 원칙으로 하여 절차 신속성을 저해하는 요인들을 사전에 막고 있다. 결국 중국 온라인 중재는 신속성만을 강조하기 보다는 절차적 신속성과 판정의 공정성 양쪽 무게를 적절히 유지하고 있다고 평가할 수 있다.

끝으로 중국 내 온라인 중재는 아직까지 B2C나 C2C 분쟁에는 큰 영향을 미치지 않을 것으로 전망된다. 이런 유형의 전자상거래는 거액보다는 소액거래가 많기 때문에 온라인 중재를 사용하기 위한 전자서류 및 증거 준비와 변호사 등 법률 전문가를 고용하기에는 무리가 있을 것으로 보인다. 그럼에도 불구하고 중국 내 온라인 중재 출현은 전자상거래 업계에 희소식이자 중국 전자상거래 발전의 새로운 출발점이 될 것으로 기대된다.[48]

결국 온라인 분쟁해결제도의 필요성은 시간이 지날수록 높아질 것이다. 이와 더불어 한국 전자상거래 기업들의 증가와 국내외 교역이 증가하고 있음에 주목하여 향후 B2B 분쟁 역시 증가할 가능성과 이를 위한 사전대비로서 국내 온라인 중재 시스템과 규칙 도입을 고민해 볼 시점이라 본다.

Ⅴ. 결론

이상에서 한국과 중국의 온라인분쟁해결제도 및 온라인 중재 분쟁사례들을 살펴보았다. 한국은 ODR 분야에서 온라인 조정을 도입하여 실시하고 있지만 아직까지 온라인 중재는 실시하지 않고 있다. 그러나 우리나라의 최대 교역국인 중국의 경우 이미 온라인 조정 및 온라인 중재까지 도입하여 시행하고 있다.

48) 馬麗 “网上仲裁，企業准備好了嗎”,「法人雜志」, 第6期, 2009, p.32.

전자상거래 시장이 급속히 발전함에 따라 그에 따른 분쟁도 증가하고 있어 ODR에 대한 제도적 보완과 중요성은 어느 때보다 높아지고 있다. 특히 중국의 경우 CCPIT를 중심으로 온라인 조정을 실시하여 경제, 무역, 금융, 투자, 지식재산권 등 다방면의 분쟁을 해결하고 있다. 그리고 온라인 중재의 경우 CIETAC과 광저우중재위원회가 도입하였는데 웹사이트를 통해 모든 과정을 온라인으로 진행할 수 있어 시간과 비용을 절감할 수 있을 것으로 판단된다. 다만 아직까지는 개인보다는 기업에 활용 가치가 높을 것으로 보이며, 거래유형도 C2C나 B2C보다는 B2B 분쟁이 더 많을 것으로 짐작된다.

이와 관련하여 강제성을 가지고 있는 온라인 중재를 사용할 경우 중재 적용 범위에 대한 명확한 구분과 집행국 중재법과의 충돌 여부 등을 고려해야 할 것이다. 또한 전자적 형태의 증거 및 증언의 증거성 인정 여부 등도 반드시 사전에 검토해야 할 요소들일 것이다. 특히 전자적 증거는 명확한 규정을 규칙 등에 두어야만 불필요한 논쟁과 시간적 낭비를 줄일 수 있다고 본다. 이와 같은 여러 가지 제기될 수 있는 문제점들에 대해 제도적 보완이 뒷받침되지 않는다면 온라인 중재의 실효성을 떨어뜨릴 수밖에 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 전자상거래 분쟁의 해결을 위해서는 ODR 도입은 반드시 필요하다고 보며 특히 집행력을 가지고 있는 중재 제도의 선진화와 활성화를 위해서라도 국내 도입이 시급하다고 본다.

전자상거래 발전과 더불어 급증하는 전자거래분쟁을 신속하고 경제적으로 해결하기 위해 ODR 제도의 활용은 시간이 지날수록 높아질 것이다. 그러나 ODR제도 가운데 온라인 조정과 온라인 중재의 특성이 분명히 다른 만큼 제도 특성에 맞게 활용 방안을 마련해야 하며 학계의 지속적인 연구도 반드시 수반되어야 할 것이다. 또한 통일된 절차규칙의 필요성과 다른 법규와의 충돌 가능성에 대한 연구 역시 필요할 것이다. 이와 더불어 ODR을 활용하는 분쟁당사자들의 특성을 구체적으로 분석하고 국내 상황에 적합하게 온라인 중재를 도입한다면 중재 보편화와 대중화에 도움이 될 것이다.

참고문헌

김상찬, “ADR제도의 비교법적 연구”, 「중재연구」, 제19권 제3호, 한국중재학회, 2009.

김성룡, “지식재산권분쟁에 있어서 중재 적합성 평가에 관한 실증연구”, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 2013.

김윤정, “전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR에 관한 연구”, 「과학기술과 법」, 제2권, 충북대학교 법학연구소, 2011.

박종삼, “전자상거래 분쟁해결제도의 활성화 방안에 관한 연구”,「전자무역연구」, 제10권 제3호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2012.

배성호, “FTA시대의 ODR을 통한 분쟁해결의 활성화에 대한 연구”, 「e-비즈니스연구」, 제13권 제4호, 국제e비즈니스학회, 2012.

손 현, “EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점”,「仲裁研究」, 제23권 제1호, 한국중재학회, 2013.

신군재, “KCAB 국제중재규칙과 CIETAC 중재규칙의 비교연구”, 「중재연구」, 제18권 제2호, 한국중재학회, 2008.

_____, “ADR을 통한 인도기업과 분쟁해결방안에 관한 연구”, 「통상정보연구」,제14권 제3호, 통상정보학회, 2012.

_____, “ADR을 통한 전자상거래 분쟁 해결방안에 관한 연구”,「國際商學 」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.

양재훈·김재학, “우리나라의 ODR제도 활성화에 관한 연구”, 「國際商學」, 제22권 제4호, 한국국제상학회, 2007.

윤우일, “전자상거래해결을 위한 ODR활성화를 위한 연구”,「중앙법학」제12권 제4호, 중앙법학회, 2010.

이강빈, “전자상거래 분쟁의 유형과 해결제도”,「仲裁研究」, 제11권 제1호, 한국중재학회, 2001.

이병준, “국제전자상거래 분쟁해결을 위한 절차규칙에 관한 UNCITRAL의 논의와 그 평가”,「仲裁研究」, 제23권 제1호, 한국중재학회, 2013.

_____, “국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR를 통한 분쟁해결”,「仲裁研究」, 제22권 제2호, 한국중재학회, 2012.

최승원, “EU의 온라인분쟁해결 제도”, 「공법연구」, 제36권 제1호, 한국공법학회, 2007.

한삼인·정창보, “ODR의 국내외 동향과 활성화에 관한 연구”, 「강원법학」, 제36권, 강원대학교 비교법학연구소, 2012.

馬麗, “网上仲裁，企業准備好了嗎”, 「法人雜志」, 第6期, 2009.

鄧杰, “論電子商務环境下我國協商与調解制度的改革与完善”, 「社會科學版」, 21-3 ,重慶郵電大學學報, 2009.

김미연, ‘미래부, 민관 합동 전자상거래 규제개선 TF출범’, 「Newstomato」, 2014.9.21.자, 접속일 :2014.11.28. 출처: http://www.newstomato.com/ReadNews.aspx?no=499360.

대한상사중재원 http://www.kcab.or.kr

전자거래분쟁조정위원회 http://www.ecmc.or.kr

한국통계청 http://kostat.go.kr
中國商事仲裁网 http://www.ccarb.org/
中國國際經濟貿易仲裁委員會 网上仲裁 http://www.cietacodr.org/
中國國際貿易促進委員會 http://adr.ccpit.org/typeinfo.aspx

ABSTRACT

A Case Study of On-line Arbitration and Comparison on ODR between Korea and China for the Dispute Resolution of E-Commerce

Hee-Cheol Moon
Ping Zhang
Sung-Ryong Kim

In recent years, with the rapid development of electronic commerce, companies engaging in e-commerce want to take advantage of fast and easy way to solve ever-growing disputes online. South Korea's e-commerce disputes are mainly solved by mediation process of Korea E-commerce Mediation Committee. The whole process of online mediation can be carried out by the network, with the advantages of high efficiency and speed.

On the other hand, the introduction of CIETAC's online Arbitration Rules in China meets the actual needs. Especially the requirement of hearing trials' procedures should be easier and faster, making the dispute can be resolved in a short time. Furthermore, the whole process from applying to ruling is conducted online, which meets the needs of e-commerce business that want to solve the disputes faster and more efficient. In addition, the cost of online arbitration is much lower than the average arbitrations. The implementation of the CIETAC's Online Arbitration Rules, will further promote the development of e-commerce in China.

With the increase of trade volume between China and Korea, the e-business are also increasing. Although South Korea has not yet implemented online arbitration until now, CIETAC's effort for combining arbitration and mediation have good implications for development Korea's e-commerce online dispute system to promote e-Commerce between Korea and China.

Key Words : E-trade, ODR, Online Intermediation, Online Mediation, Online Arbitration