

ODR을 통한 해외직구 분쟁해결방안

A Study on Resolution Methods of Overseas Direct Purchase Dispute by ODR

신군재*
Koon-Jae Shin

〈목 차〉

- I. 서 론
- II. 해외직구의 개념 및 분쟁 특성
- III. ODR의 유형 및 특성
- IV. 국내 ODR 현황과 활성화 방안
- V. 결 론
- 참고문헌
- Abstract

주제어 : 해외직구, 소비자분쟁, 대체적 분쟁해결, 중재, 조정, 협상

* 신라대학교 무역학과 교수, (skj0911@silla.ac.kr).

I . 서론

FTA 확산 및 정보통신수단의 발달로 소비자가 인터넷과 모바일 기기 등을 이용하여 해외 쇼핑몰과 사이트에서 직접 물품을 구입하는 새로운 형태의 무역거래인 B2C거래는 기존의 명품, 서적, 건강 기능 식품 위주에서 유아용품, 화장품, 식품, 주방용품, 개인 생활용품 등 점차 거래품목도 다양해지고 있는 상황이다. 2013년 블랙프라이데이¹⁾ 기간 중 4만여 건이었던 직구 건수가 2014년 8만여 건으로 두 배 늘었고, 직구 규모도 2조원을 돌파했으며, 배송대행건수도 약 3만3000건으로 전년 대비 50% 증가했다²⁾.

B2C거래 형태인 해외직구의 증가는 국제적으로 소비자와 판매자간의 분쟁을 증가시키고 있으나, 아직까지 마땅한 분쟁해결 방법이 없는 실정이다. 온라인을 통한 해외직구 분쟁도 일반 오프라인 거래와 마찬가지로 거래당사자간 분쟁의 자주적 해결 외에 사법적 판결에 의한 분쟁의 해결, 기존의 관련 원칙이나 규칙, 절차 등에 따른 분쟁의 해소, 중재·조정·알선 등의 대안적 분쟁해결(ADR: alternative dispute resolution)이 활용될 수 있으나, 국가 간 서로 다른 법제와 상관습에 기인하여 그 실효성이 별로 없는 실정이다³⁾. 또한, 해외직구와 같은 B2C 전자상거래는 계약의 성립, 관할재판권 및 준거법 등등 많은 법적 문제가 발생할 수 있다. 이러한 문제로 인하여, OECD, ICPEN, UNCITRAL 등 국제기구에서도 국경을 넘는 온라인 상거래에서의 분쟁해결 문제에 관심을 보이고 있지만 아직까지 실질적인 성과는 없는 실정이다. 이러한 문제점을 극복하기 위한 방안으로 ODR(Online Dispute resolution, 온라인분쟁해결, 이하 ODR로 칭함) 시스템을 구축하고 활성화하고자 하는 노력이 활발하게 진행되고 있다. ODR은 협상, 조정, 중재 또는 이들 세 가지를 결합한 형태를 포함하여 당사자들간 분쟁해결을 촉진시키는 기술을 활용하여 분쟁 해결의 장벽을 제거할 가능성을 제공한다⁴⁾.

지금껏 국제간 ADR에 대한 연구는 주로 B2B거래 분쟁을 중심으로 이루어졌다. 최근 전자상거래로 B2C 거래가 점차 증가하면서, ODR에 의한 전자상거래분쟁 해결과 소비자 분쟁의 해결방안으로서 ADR도입에 관한 연구들도 증가하고 있다. 대표적인 논문으로 김선광은 호주의 온라인 ADR을 통해 온라인 ADR 모델을 구축하고자 하였고⁵⁾, 김상찬·이

1) 미국에서 추수감사절 다음날인 11월 4번째 금요일로, 최대 세일 시즌이 시작되는 날.

2) 스포츠동아, “올해도 불황-옵니체널 마케팅이 지갑 열까?”, 2015.1.8.자, 접속일 2015.1.8., <http://sports.donga.com/3/all/20150107/68966921/3>.

3) 이종인, “국제 전자상거래 분쟁해소를 위한 법·정책적 대응방안 연구”, 『제도와 경제』, 제1권 제1호, 한국제도경제학회, 2007.8, p.110.

4) Feliksas Petrauskas & Eglė Kybartienė, “ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER DISPUTE”, Jurisprudence, Vol.18 No.3, Mykolas Romeris University, 2011, p.921.

충은은 온라인 ADR을 도입하기 위해 합의, 언어, 시스템 등등의 운영에 관한 문제점과 해결방안을 제시하였다⁶⁾. 손현은 EU의 소비자 ADR과 ODR에 대한 규정을 토대로 국내의 입법방향을 제시하였고⁷⁾, 이병준은 국제전자상거래 분쟁을 ODR로 해결하기 위한 UNCITRAL의 주요 논의 및 ODR의 모델의 개념을 중심으로 살펴보았으며⁸⁾, 박성용은 소비자분쟁해결을 위한 중재제도를 적극 도입하여야 한다고 하였다⁹⁾. 지금까지의 논문들은 B2B 거래뿐만 아니라, B2C 거래의 전자상거래 분쟁을 ODR로 해결하기 위한 이론적 타당성 및 제도적 장치를 마련하였지만, 해외직구 분쟁해결에 ODR을 활용되고 있지 못한 원인과 활성화 방안을 제시하지 못하였다는 한계점을 가지고 있다.

따라서, 본 연구에서는 ODR이 글로벌 B2C를 해결하는 유용한 수단임에도 불구하고, 왜 최근 증가하고 있는 해외직구 분쟁해결수단으로 국내에서 활성화되고 있지 못한 이유와 그에 대한 해결책을 제시하고자 하였다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 해외직구 현황과 분쟁의 특징, ODR의 특성과 문제점 및 한국에서의 현황을 고찰한 후, 국내에서 해외직구 분쟁을 해결하기 위한 ODR활성화 방안을 제시하고자 하였다.

II. 해외직구의 개념 및 분쟁특성

1. 해외직구의 개념

(1) 해외직구의 개념 및 현황

해외직구는 위키백과사전에 의하면, 소비자가 인터넷 쇼핑물을 통해 '해외에서 직접 구매'하는 소비행위를 의미하는 신조어이다. 신세계 미래정책연구소는 2014년 유통 키워드로 탈경계화를 꼽았다¹⁰⁾. 즉, 국경, 장소, 시간에 구애받지 않는 대표적인 쇼핑방식인 해외직접구매가 대세로 자리 잡고 있다¹¹⁾. 해외직구로 인하여 소비자가 단순한 소비자에 머

5) 김선광, “전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구”, 『통상정보연구』, 제8권 제2호, 한국통상정보학회, 2006.6, pp.101-117.

6) 김상찬·이충은, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구”, 『중재연구』, 제20권 제1호, 2010.3, pp.67-85.

7) 손현, “EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점”, 『중재연구』, 제23권 제1호, 2013.3, pp.107-131.

8) 이병준, “국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR를 통한 분쟁해결”, 『중재연구』, 제22권 제2호, 2012.8, pp.79-101.

9) 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 『중재연구』, 제19권 제2호, 2009.8, pp.73-94.

10) 국경을 넘나드는 소비를 의미하는 탈국경화(Borderless), 장소에 구애받지 않는 쇼핑을 의미하는 탈장소화(Everywhere), 타켓 마케팅 대상 연령층이 확대된다는 탈연령화(Young & Old), 채널에 구애받지 않는 쇼핑을 의미하는 탈채널화(On & Off), 기존 시장의 틀을 깬 새로운 영역의 시장 부상을 의미하는 탈시장화(New Market), 시간에 구애받지 않는 쇼핑을 의미하는 탈시간화(Day & Night)의 첫 글자를 조합한 것이다.

11) 정준영, “해외 전자상거래 구매 물품의 국내 배송이 우편사업에 미치는 영향 분석”, 『우정정보』, 제98호, 우정경영연구소, 2014 가을, pp.23-24.

물지 않고 바이어 역할까지 함에 따라 바이슈머¹²⁾라는 신조어와 함께 유통시장에 급격한 변화를 가져오고 있다.

해외쇼핑몰에서 직접 거래하거나 구매대행 사이트를 이용하는 해외직구는 2001년 13백만달러로 소비재 수입액 대비 0.07%이던 것이 2013년 10억달러로 소비재 수입액 대비 1.8%로 연평균 43.6% 성장하였다. 해외직구 건수는 2010년 350만건에서 2013년 1,116만건으로 연평균 47.2% 성장하였다. 품목별로는 의류/신발, 가방, 전자용품 등 소비 개방도가 낮은 상품을 중심으로 확대되고 있다. 2009년 의류/신발, 건강식품, 화장품 등의 해외직구 비중은 62%였으나 2012년에는 53%로 감소하였다. 초기의 경박단소 제품에서 중후장대한 전자제품(TV, 식기세척기 등), 스키장비(스노우보드, 스키부츠) 등으로 확대되고 있다. 국가별로는 최대 쇼핑국인 미국을 중심으로 직구가 이루어졌으나 최근 구매 지역이 미국에서부터 독일, 중국 등으로 다변화¹³⁾되고 있다¹⁴⁾. 독일 아마존, 중국 타오바오 등 미국 이외의 국가에서도 온라인 쇼핑몰이 크게 성장하면서, 배송대행업체가 해당 지역으로 서비스를 넓히고 있다. 공식적인 통계치는 없지만 커뮤니티 등을 통해 보면 지역별 인기 품목도 다르게 나타난다. 미국은 의복류에 집중되는 경향이 큰 반면, 독일은 가정용기기, 커피머신 등 다양한 품목들이 인기를 끌고 있다¹⁵⁾.

(2) 해외직구의 형태

해외직구 급증과 같은 소비트렌드 변화는 국내 소비재 수입시장 전체를 뒤흔들고 있다고 해도 지나친 표현은 아닐 것이다. 해외직구는 수입제품의 비싼 국내가격¹⁶⁾, 정부의 물가안정을 위한 병행수입 활성화 정책¹⁷⁾, 및 초국적 쇼핑몰¹⁸⁾과 전문 배송대행업체의 등장

12) 바이슈머(Buy-sumer)는 바이어(Buyer)와 소비자(Consumer)의 합성어로 인터넷 등 정보기술의 발전으로 과거엔 수입상이나 도매상 등 바이어가 하던 해외구매나 신제품 수입을 소비자가 직접 담당하면서 생겨난 신조어다.

13) 미국 비중은 하락('10년 81.6% → '13년 75%), 중국 및 독일 비중 증가 ('10년1%미만 → '13년 각각 11%, 4%)
14) 김대진, “해외직구(直購) 확대가 국내 유통시장에 미치는 영향과 시사점”, 『산업이슈』, KDB산업은행, 2014.6, pp.49-51.

15) 강중기·이혜림, “해외직구 규모 아직 작지만 소비시장 장벽 허물어지고 있다”, 『LG Business Insight』, LG연구소, 2014.2, p.4.

16) 국내 유통시장은 높은 수입개방도에 비하여 낮은 소비개방도를 갖고 있는 구조를 가지고 있다. 이전에는 국내 수입업자가 제품을 백화점에서 판매하면서 터무니없는 비싼 가격을 요구해도 소비자가 할 수 있는 선택이 별로 없었지만 지금은 컴퓨터와 스마트폰을 이용해 제품이 전 세계에서 얼마에, 얼마나 팔리는지 알 수 있다.

17) 『유통구조 개선 및 보안·발전방안』을 추진 ('13년 3월 물가관계 부처회의, '14년 1월 물가관계 차관회의), 병행수입 활성화와 전자상거래 활성화 등 『유통구조 개선방안』 발표('13.3월), 수입부문 경쟁활성화 등 『유통구조 보완 및 발전방안』 발표('14.1월). 병행수입 활성화는 독점수입물품과의 가격경쟁 유도·수입물가 안정을 위하여 통관절차 등 규제를 완화하고 병행수입 통관관련 진입장벽을 완화하고 소비자 신뢰를 제고하고자 하였다.

18) 초창기 해외직구는 구매자의 직간접적 경험이나 브랜드의 신뢰도에 전적으로 의존할 수밖에 없었다. 또한 구매를 결정하였다고 할지라도 국내로의 배송이 매우 제한적인 경우가 많았고 배송 등 구매 절차가 길 수밖에 없어 파손 등 위험에 노출되었다. 하지만, Amazon, Ebay, Drugstore, Diapers 등 초국적 쇼핑몰 등장으로 국내 소비자들은 이들 사이트에서 직접 국내카드로 결제하고 직접 구입하는 것이 가능해져 매우 해외직

및 구글 등 주요 포털사이트의 번역서비스 제공에 따른 언어장벽 완화 등으로 점차 확산되고 있다. 해외직구는 직접배송, 배송대행 및 구매대행 등 3가지 형태로 이루어진다.

직접배송형태는 해외 쇼핑몰에서 상품을 한국으로 직접 보내는 형태로서 소비자가 직접 해외 쇼핑몰을 돌아다니며 상품을 구매하는 형태이다. 배송대행형태는 소비자가 물건을 구입하면 판매자는 일단 현지 배송대행업체 주소지로 상품을 배송하고, 배송대행업체는 일정량의 화물량이 확보하여 소비자에게 배달하는 형태이다. 구매대행형태는 해당 국가의 계좌를 가진 업체가 소비자가 원하는 상품을 선결제하고, 이들 업체가 상품을 소비자에게 전달할 때 상품값과 수수료를 받는 형태이다. 이러한 형태는 특정 국가의 사이트에 한국 신용카드 결제가 불가능한 경우에 이용된다.

〈표 1〉 해외직구 유형별 장·단점

유형	거래 상황	장점	단점
직접 배송	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 쇼핑몰이용에 불편함이 없음 - 다양한 제품 및 브랜드 검색할 필요 - 대행수수료 등 부가비용이 필요없음 	<ul style="list-style-type: none"> - 무료배송인 경우 가장 저렴(수수료 등이 절감) 	<ul style="list-style-type: none"> - 피해발생시 해결이 어려움 (국내법 적용이 곤란) - 국제배송비가 비쌈
배송 대행	<ul style="list-style-type: none"> - 국내배송이 곤란함 - 온라인 쇼핑몰이용에 불편함이 없음 - 다양한 제품 및 브랜드 검색할 필요 	<ul style="list-style-type: none"> - 직접 배송되지 않는 제품 구입가능 - 배대지(배송대행지)에서 검수, 검품으로 직접배송보다 교환·반품이 용이 	<ul style="list-style-type: none"> - 제품종류, 배대지, 배송대행업체 별로 수수료 책정기준이 달라 비교 필요
구매 대행	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 쇼핑몰이용이 불편한 경우 - 가끔 원하는 물품만 구매하는 경우 - 안전한 구매를 원할 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 복잡한 해외직구를 비교적 편리하게 이용 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 비싼 수수료 - 반품수수료, 조건이 업체별로 다름(과다한 반품수수료 주의)

자료: 한국소비자원, 해외직구 이용자 가이드라인1(2014.7.3.) 토대로 제작성함
(http://www.kca.go.kr/brd/m_32/view.do?seq=1631&multi_itm_seq=0).

구가 매우 수월해졌다. 또한, 위즈위드(wizwid, 2001), 엔조이엔뉴욕(njoyny, 2004), 오렌지플러스(orangeplus, 2004)등 구매대행업체 성장과 미국, 일본 등을 중심으로 몰테일(2009), 아무(2010), 맘스(2010)와 같은 배송대행업체의 등장은 제품 구매에 있어서의 불확실성을 획기적으로 낮추는 역할을 하여 해외직구를 증가시켰다. 예로서, 구매대행사이트에서 원하는 상품을 고르면 모든 과정을 대행하며, 반품 등 클레임까지 처리해주고 있으며, 배송대행업체들은 보험을 통해 배송 중 파손 등에 대한 위험을 보증해주는 서비스도 제공하고 있어 소비자들의 구매 불확실성이 더욱 낮아지게 되었다.

2. 해외직구 분쟁의 특성

(1) 해외직구의 분쟁

전자거래의 활성화는 판매자에게는 유통·마케팅 등 거래비용을 획기적으로 절감시키고 소비자에게는 원하는 제품을 보다 저렴한 가격에 언제 어디서나 바로 구매할 수 있다는 장점이 있는 반면 거래상품에 대한 실체파악이 어렵고, 분쟁이 발생하면 그 해결이 매우 어렵다. 전자상거래는 비대면이라는 특성상 구매 물품에 대한 정보를 판매자가 게시하는 내용에 의존할 수 밖에 없어 실제 구입한 상품이 구매자의 기대에 부응하지 못하는 경우 구매의사를 철회하면서 발생한 분쟁사례가 가장 많이 발생하였고 더불어 구매 또는 서비스 이용을 유인하기 위해 거짓·과장된 사실을 표시·광고하여 발생한 분쟁, 상품의 배송과 하자로 인한 분쟁이 전체 분쟁조정신청사건의 대부분인 것으로 분석되었다¹⁹⁾. 한편, 한국소비자원의 조사에 따르면 조사대상자의 40.2%가 ‘불만·피해경험이 있다’고 응답했으며, 유형별로는 ‘배송지연·오배송, 분실’이 34.8%로 가장 많았다. 유형별로는 해외직접배송에서는 ‘배송된 제품의 하자(제품불량, 파손)’ 피해가 배송대행에서는 ‘배송지연·오배송·분실’, 구매대행에서는 ‘반품·취소·환불지연 및 거부’와 ‘과도한 수수료 부과’에 대한 피해 경험률이 높은 것으로 나타났다²⁰⁾.

(2) 해외직구 분쟁의 특성

소비자는 해외직구 시 판매자와 직 거래를 하는 과정에서 발생하는 다양한 위험을 그대로 떠안고 있다. 소비자들이 거래하는 배송대행업체는 운송에 대한 책임만 있어 현 추세로 해외직구가 단기간에 확대된다면 환불 및 교환, 상품 A/S, 정품 여부 등과 관련된 소비자 피해 등의 부작용은 커질 수 밖에 없다²¹⁾. 해외직구 분쟁의 특징은 다음과 같다. 첫째, 글로벌적인 성격을 가지고 있다. 해외직구는 상이한 법률을 가진 서로 다른 국가에 위치한 판매자와 소비자 간의 분쟁이다. 따라서 판매자와 소비자 모두 적합한 분쟁해결 메커니즘이 없어 커다란 장애요인이 될 수 있다.

둘째, B2C 거래이다. 지금까지 국제적 분쟁은 B2B분쟁에 초점이 맞추어져 있고, 분쟁 해결 기법도 중재조항이 있는지 여부를 토대로 소송과 중재 중 누가 유익한가의 관점에서 검토되었다. 해외직구인 B2C거래는 금액이 소액거래이어서 국제소송을 통한 분쟁해결은 너무 비용이 많이 들어 전혀 실익이 없고, 중재와 같은 전통적인 분쟁해결제도 역시 시간과 비용 및 법적 측면에서의 장애요인들로 많은 어려움이 뒤따르게 된다²²⁾.

19) 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 「2014년 전자거래분쟁조정사례집」, 2014, p.19.

20) 한국소비자원, “해외직구 30% 정도 싸다고 느끼나, 상당수는 불만·피해 경험”, 2014.7.3.

21) 강중구·이혜림, 전계논문, p.60.

22) 김선광, 전계논문, p.102.

셋째, 부합계약의 형태로 계약이 이루어진다. 해외직구는 일단 판매자의 홈페이지에 있는 약관에 소비자가 동의하는 부합계약의 형태로 이루어져 재판관할권²³⁾과 준거법²⁴⁾이 외국장소에서 외국법이 적용된 점에서 더욱 해결이 어렵다고 할 수 있다. 예로서, 유럽법정(European jurisdictions)에서는 판매자 표준계약조건(standard contract terms)의 표준중재조항(standard arbitration clause)은 기업들에게는 구속력을 갖지만, 소비자에게는 구속력을 갖지 못하여, 소비자의 결정에 따라 중재절차를 진행할 수 있다. 반면, 미국에서는 위와같은 소비자중재조항도 효력을 갖되, 구속력있는 중재조항(binding arbitration clause)이 소비자에게 비합리적일 때에는 미국법원이 집행을 거부할 수 있다²⁵⁾. 미국과 유럽 등에서는 인터넷을 기반으로 하는 B2C거래에서 분쟁해결 시 자국 소비자를 보호하기 위한 장치가 마련되어 있지만, 해외직구의 피해 당사자인 국내 소비자들에게도 적용될지 여부는 알 수 없어 분쟁해결이 더욱 어려워 질 수 있다.

따라서, 보다 신속하고 비용 절약적인 ODR 메커니즘을 개발하고 이를 촉진시키는 일은 국경을 초월하여 시장을 개척하고 사업을 하고자 하는 기업이나 좋은 제품을 보다 싸게 구매하고자 하는 소비자 모두에게 중요한 과제이다.

Ⅲ. ODR의 유형 및 특성

1. ODR의 개념 및 유형

(1) ODR의 개념

전자상거래 분쟁해결은 그 특성상 전자상거래의 가장 큰 장점인 비용절감과 신속성이라는 측면과 전자거래 자체가 전문적인 기술에 대한 이해가 필요하다. 전통적인 사법절차인

23) 우리나라 관례에 따른다면 가해자(피고)의 주소지 국가에 국제재판관할권이 인정될 가능성이 높다. 하지만, 개정된 국제사법 제27조는 소비자가 그의 상거소(常居所)에서도 상대방에 대해 소를 제기할 수 있고, 소비자의 상대방이 소비자를 상대로 제기하는 소는 소비자의 상거소가 있는 국가에서만 제기할 수 있도록 하고 있다. 따라서 국제 전자상거래에서의 재판관할의 문제는 분쟁당사자의 입장에서 볼 때 명확히 판단할 수 없어 소송에 영향을 미치는 변수로 작용하게 된다. 특히 전자상거래 분쟁의 경우 그 특성상 가해자(피고)의 물리적 주소지와 사이버공간상의 주소지가 일치하지 않는 경우도 많으며, 가해자의 물리적 주소지와 서버의 소재지 또는 도메인상의 국적이 다른 경우도 종종 있어 분쟁에 있어서의 재판관할의 문제는 더욱 복잡해진다. (이종인, 전계논문, p.116.에서 재인용)

24) 우리나라의涉外사법에서는 계약당사자간의 의사가 불분명한 경우 행위지법에 따라 판단함을 원칙(涉外사법 제9조 단서)으로 하고 있는 등 구체적인 원칙들을 제시하고 있다. 하지만, 이러한 원칙들도 전자적 방법으로 처리되는 전자상거래에 적용할 경우 또 다른 문제들이 야기 된다. 예컨대, 계약의 성립과 청약철회 문제의 경우涉外사법(제11조 제2항)에는 청약을 통지한 곳을 행위지로 보는 것을 원칙으로 하고 있으나, 해외의 온라인쇼핑몰에서 구매화면의 제시가 청약에 속하는지 아니면 청약의 유인으로 봐야하는지 분명하지 않을 수 있다. (상계논문, p.117.에서 재인용)

25) 박철수·류건우, “온라인 紛爭解決에 관한 研究”, 『국제학논총』, 제8집, 계명대학교. 2003, pp.255-256.

소송은 경제성과 신속성 등에 한계를 노출하여 ADR 제도를 도입하고 발전시키게 되었다²⁶⁾. 온라인 환경에서 컴퓨터나 모바일 기기를 매개로한 의사소통으로 ADR이 이루어질 때 ODR이라 한다. 인터넷에서 발생하는 전자상거래와 오프라인(bricks-and-mortar)분쟁, 모두 ODR을 이용하여 해결할 수 있다²⁷⁾. ODR은 소비자와 기업이 가상공간에서 계약을 체결하고 다양한 거래를 이행하다가 발생할 수 있는 불평불만, 논쟁 또는 분쟁을 해결하는 혁신적인 방법이다.

1996년 시작된 Virtual Magistrate 프로젝트²⁸⁾는 인터넷과 관련된 분쟁을 해결하기 위하여 ADR를 이용하겠다는 아이디어로 시작하거나 정부, 소비자단체, 변호사, 학자 및 국제기구 등 다양한 조직으로부터 범세계적으로 활용할 수 있는 효과적인 ADR 수단으로 각광을 받았다²⁹⁾. 이후 변호사, 소비자 또는 사업가 뿐만 아니라 다른 이해관계자들이 다음과 같은 이유로 온라인 상에서 ADR를 진행하고자 하는 ODR에 관심을 갖게 되었다. 소비자측면에서는 소비자들이 온라인 강의, SNS에 의한 의사소통, SNS 마케팅에 노출 등등으로 온라인이 생활의 일부분이 되어 온라인에서 물품구입의 편리성을 경험하였다. 사회적으로는 첫째, 소액거래가 대부분인 온라인 거래에서 문제가 발생하였을 경우, 소비자들은 효과적인 구제방법은 없는 반면에 판매자들은 이익만을 보게 되는 온라인 거래 환경에서 보다 신뢰할 수 있는 분쟁해결제도가 필요하였으며, 둘째, 온라인 및 오프라인 분쟁 모두 보다 효과적인 분쟁해결 수단으로서 ODR의 발전을 더욱 요구하였다.

(2) ODR의 유형

ODR은 여러 유형으로 나눌 수 있지만 본 연구에서는 다음과 같이 4가지로 구분하였다. 첫째, 온라인을 활용한 협상이다. 이 유형에는 양 당사자들이 온라인 공간에서 직접적으로 협상할 수 있는 가장 단순한 방법인 온라인 협상, 온라인분쟁해결의 가장 혁신적인 방법인 자동화협상(automated negotiation) 및 협상지원시스템(negotiation support system) 등이 있다. 자동화 협상은 인간의 어떤 인위적인 개입없이 완전 자동화로 분쟁이 해결된다는 점에서 온라인분쟁해결서비스와는 근본적인 차이가 있다. 예로서, eBay의 Square Trade는 당사자간 실질적인 접촉없이 원격지 거래를 포함한 일회성 거래를 위하여 최초로 자동화된 협상시스템을 개발하였다. 협상지원시스템은 온라인매체를 이용하여 협상 변수들을 조작하여 당사자들이 협상을 계획하고 이행하도록 돕도록 하는 전문 시스템이다. 둘

26) 문희철·장평·김성룡, “전자상거래 분쟁해결을 위한 한국과 중국의 ODR제도 비교 및 온라인 중재 사례 연구”, 『중재연구』, 제24권 제4호, 한국중재학회, 2014.12, p.32.

27) 박철수·류건우, 전제논문, pp.251-252.

28) 이 프로젝트의 목적은 중재를 이용한 온라인 기술은 신속하고, 비용 효과적이며, 편한 수단으로 온라인 분쟁을 해결하는데 사용될 수 있다는 것을 입증하기 위한 것이었다.

29) Aashit Shah, “Using ADR to Resolve Online Dispute”, *Richmond Journal of Law & Technology*, Vol. 10, Issue 3, 2004, Retrieved Jan.5, 2015, from <http://law.richmond.edu/jolt/v10i3/article25.pdf>, p.1.

째, 온라인 조정(online mediation)이다. 온라인 조정은 전자우편 또는 웹사이트를 통하여 이루어진다. 예로서 eBay에 의해 운용되는 Square Trade 모델은 ‘왕복외교방식(shuttle diplomacy format)’으로 조정인과 당사자들이 개별 이메일로 직접 의사소통을 하면서 조정 절차를 진행하고 있다³⁰⁾. 셋째, 온라인 중재(online arbitration)이다. 이는 중재합의부터 심리진행 및 중재판정이 웹상에서 전자우편을 주고 받거나 음성 및 화상회의 등 정보기술을 활용하여 진행된다³¹⁾. 넷째, 온라인소비자불평해결(complaint handling) 및 사건 감정(case appraisal)이다. 온라인소비자불평해결은 소비자 불평불만을 전자우편을 이용하여, 협상, 조정, 중재의 방법에 의해 해결되는 제도이다. 사건 감정은 중립적인 당사자가 분쟁을 분석한 후 그 사실에 대해 코멘트를 제공하는 것이다. 중립적인 당사자는 해당 분야의 전문가 혹은 전문 위원이 될 수 있다.

2. ODR의 특성과 활용상 문제점

(1) ODR의 특성

ODR은 분쟁당사자와 조정인과 같은 중립적인 제3자가 컴퓨터만 다룰 수 있으면, 언제 어느 곳에서도 활용할 수 있는 분쟁해결제도이다. 해외직구에 따른 분쟁을 보다 간편하고, 신속하게 해결할 수 있는 방법인 ODR은 서류를 전자적으로 전송하고³²⁾, 당사자들이 먼 거리를 이동할 필요없이³³⁾, 온라인을 통해 단기간 내에 의사소통이 이루어져 신속하고 경제적으로 해결된다³⁴⁾. ODR은 온라인 상에서 비대면으로 의사소통이 행해져 당사자 간 감정적 대립과 재판관할문제 등을 제거할 수 있고, 기술적 요소는 전자상거래의 본질에 부합되는 등 많은 장점을 가지고 있다.

ODR은 전통적인 ADR과 근본적으로 다음과 같은 차이점을 가지고 있다. 첫째, 당사자들은 물리적인 공간이 아닌 사이버 공간에서 여러 사람이 동시에 자료와 정보를 교환할 수 있어 시간과 비용이 저렴하다. 둘째, 중재를 제외한 ADR은 법적 구속력이 없다. 법적 구속력을 얻기 위해서는 소송을 제기하여야 하는데, ODR은 다양한 분쟁해결방법을 이용하여 분쟁을 해결할 수 있도록 서비스를 제공하고 있고, 자율규제(self regulation)도 폭넓

30) Paul W. Breaux, “Online Dispute Resolution-A Modern ADR Approach, *Louisiana Bar Journal*, Vol. 62, No. 3, October/November 2014, p.179.

31) 김상찬·이충은, 전제논문, p.73.

32) 서류작업과 관련한 업무가 많고 비용이 많이 드는 소송 등과 비교할 때 서류의 전자적 전송은 훨씬 더 저렴하다(Frank A. Cona, “Focus on Cyberlaw: Application of Online System in Alternative Dispute Resolution”, *Buff L. Rev.* Vol. 45, 1997, pp.991-992.)

33) 증인이 요구되고 대면접촉이 필요한 경우에 있어 온라인을 통해 이루어지는 즉석 메시지 교환, 비디오 회의 또는 토론방을 통한 회의는 이동비용을 줄이는데 크게 공헌할 수 있다(Richard Michael Victorio, “Internet Dispute Resolution(iDR): Bring ADR into the 21st Century”, *Pepp Disp. Resol. L., J.* Vol. 1, 2001, p.289.)

34) Alejandro E., Almaguer & Roland W. Baggott, “Shaping New Legal Frontiers: Dispute Resolution for Internet”, *Ohio St. J. On Disp. Reso.*, Vol. 13., 1998, p.720.

게 인정하고 있다. 셋째, 전자상거래를 활용한 경제활동을 하고 있는 이상 구입상품에 대하여 문제가 발생하는 것은 필가피하여 비대면 거래인 온라인 거래에서 그 위험은 심리적 으로나 현실적으로 상당히 커 ODR의 존재 유무는 거래 당사자에게 큰 신뢰감을 준다³⁵⁾.

(2) ODR의 시스템적 문제점

소액거래이면서 법적 지식이 부족한 소비자가 이용하기 편한 ODR은 글로벌 B2C 분쟁 해결에 활용하는데 시스템적으로 다음과 같은 문제점을 가지고 있다. 첫째, 인적 상호작용의 부족이다. 조정과 중재절차에서 조정인과 중재인은 분쟁 당사자들과 대면회의를 통해 자신의 경험과 지식을 통해 당사자나 증인의 비언어적 행위나 자료 토대로 진실성 여부 등을 평가하기도 하고, 당사자들의 감정대립을 완화시켜 분쟁사안을 조정하는 역할을 하는데, ODR은 이러한 역할을 수행하는데 한계가 있다. 둘째, 언어지원상의 문제이다. 현재 대부분의 ODR 시스템은 영어로 분쟁을 해결하고 있다. 해외직구 분쟁처럼 서로 다른 언어를 사용하고 있는 소비자는 자신의 모국어처럼 구체적이고 명확하게 자신의 주장을 제시하지 못하며, 비영어권 사용자들간 분쟁인 경우 의사소통의 오류가 발생할 소지가 크다.

셋째, 시스템 상 보안, 승인 및 비밀성에 대한 문제이다. 분쟁당사자나 조정인 및 중재인이 자신임을 증명하는 신원확인 문제가 발생하며, 전자메일, 채팅, 게시판을 통해 이루어지는 진술, 변론 및 증거뿐만 아니라. 개인정보나 기업의 영업비밀 등이 쉽게 노출될 수도 있고, 전세계로 유포될 수도 있다. 신원확인 문제는 화상회의시스템을 이용하여 당사자를 확인할 수는 있지만, 이 경우 온라인 ADR기관뿐만 아니라 모든 이용자가 쉽게 분쟁해결 절차에 참여할 수 있도록 프로그램이 개발되어야 할 것이다³⁶⁾.

넷째, 소비자와 온라인 중재합의, 특히 약관에 있는 중재조항의 유효성 문제이다. 판매자의 약관에 특정 합의적 행동을 강조하기 위하여 중재조항과 같은 문구에 글자를 확대하거나 색깔을 달리하는 등 보완책을 마련하고 있지만, 온라인 상 중재합의는 당사자들이 온라인 중재에 특정하여 합의하지 않는 한 중재계약으로 인정되지 않을 수 있다. 몇몇 국가의 중재법은 그 당사자들이 실제로 동등하지 않은 협상력을 가지고 있는 경우 공공정책에 반하는 것일 수 있고, 소비자 보호와도 배치될 수 있다고 보아 유효한 중재합의로 간주하지 않는다³⁷⁾.

다섯째, 집행가능성 및 법체계의 경합문제이다. ODR에 적용되는 국내 주요법과 기관들을 살펴보면, 소비자기본법, 전자거래기본법, 전자소비보호법, 중재법 등이 경합하고 있으며, 관련 분쟁해결기관도 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 한국소비자단체

35) 최석범·정재우, “온라인분쟁해결제도의 활용과 발전방향에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004.8, pp.26-27.

36) 김상찬·이충은, 전제논문, p.78.

37) 안재우, “온라인 분쟁해결의 발전을 위한 관련 당사자의 책임”, 「중재연구」, 제16권 제1호, 한국중재학회, 2006.3, p.227.

의 자율분쟁조정위원회, 대한상사중재원 등등에서 조정이나 중재가 이루어지고 있으며, 조정합의에 대한 법적 효력도 각각 다르다. 따라서, 해외직구 분쟁을 ODR로 해결하기로 합의가 이루어졌다고 하더라도, 해외 판매자가 자발적으로 이행하지 않을 경우에는 소송을 제기하여야 하는 문제점이 있다. 마지막으로 무엇보다도 중요한 것은 당사자들의 ODR에 대한 인식과 이해가 부족하다는 점이다. 예로서 Virtual Magistrate 프로젝트가 실패한 주요 이유 중 하나는 홍보부족이었다³⁸⁾.

IV. 국내 ODR 현황과 활성화 방안

1. 국내 ODR 기관과 ODR 활용 부진이유

(1) 해외직구 ODR 기관

해외직구가 증가함에 따라 분쟁이 증가하고, 분쟁이 증가함에 따라 분쟁해결에 대한 수요도 증가하고 있다. 하지만, 소비자들은 분쟁해결에 대한 노하우가 없어 관련 기관을 통해 분쟁해결을 의뢰하게 된다. 따라서, 해외직구분쟁을 ODR로 해결하기 위하여는 국내 ADR 기관에 대한 현황과 ODR 활용실태를 살펴보아야 할 것이다.

1) 한국소비자원

한국소비자원의 소비자분쟁해결기준³⁹⁾은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 합의 또는 권고의 기준이다. 당사자 사이에 분쟁해결 방법에 관한 별도의 의사 표시가 없는 경우에 한해 적용된다. 다른 법령에 의한 분쟁해결 기준이 소비자분쟁해결 기준보다 소비자에게 유리한 경우에는 그 분쟁 해결 기준을 우선하여 적용되며, 동일한 피해에 대한 보상 해결 기준을 두 가지 이상 정하고 있는 경우에는 소비자가 선택하는 기준에 따른다.

우리나라 소비자기본법 제16조에 의하면 ① 국가 및 지방자치단체는 소비자 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 관련기구의 설치 등 필요한 조치를 강구하여야 하며, ② 국가는 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 소비자분쟁해결기준을 제정할 수 있다. ③ 제2항의 규정에 따른 소비자분쟁해결기준은 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다. 동법 제31조에는 ①

38) Aashit Shah, op., cit., p.13.

39) http://www.kca.go.kr/brd/m_24/list.do.

공정거래위원회에 등록된 소비자단체의 협의체는 제28조제1항제5호(소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위한 상담·정보제공 및 당사자 사이의 합의의 권고)의 규정에 따른 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위하여 자율적 분쟁조정을 할 수 있으며 ② 제1항의 규정에 따른 자율적 분쟁조정은 당사자가 이를 수락한 경우에는 당사자 사이에 자율적 분쟁조정 내용과 동일한 합의가 성립된 것으로 본다. 동법 제8장에 소비자분쟁의 해결 항목을 넣어 소비자 피해의 구제목적으로 한국소비자원을 두었으며, 소비자와 사업자 사이에 분쟁을 조정으로 해결하기 위하여 소비자분쟁조정위원회를 설치하도록 하였다.

소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 제16조제1항의 규정에 따라 설치된 기구에서 소비자분쟁이 해결되지 아니하거나, 제28조제1항제5호의 규정에 따라 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 아니한 경우 당사자나 그 기구 또는 단체의 장은 조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다. 한국소비자원 원장은 피해구제청구 당사자에 대하여 피해보상에 대한 합의를 권고할 수 있고, 합의가 이루어지지 않을 때에는 지체없이 소비자분쟁조정위원회에 회부하여 그 결정에 따라 처리하며, 당사자들이 조정안을 수락하였을 경우에는 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는 것으로 규정하고 있다⁴⁰⁾. 하지만, 한국소비자원의 조정은 해외직구분쟁 시 해외 판매점이나 배송업체가 조정절차에 응할 가능성이 낮고, 조정합의가 이루어졌다고 하더라도 해외판매자를 구속시킬 수 있는 지의 문제가 발생할 수 있다.

2) 정보통신산업진흥원(구. 한국전자거래진흥원)

정보통신산업진흥원 내 전자거래분쟁조정위원회는 전자상거래에서 발생한 분쟁을 전문적으로 조정하는 기관으로서 합의권고와 조정을 통해 분쟁을 해결하고 있다. 전자거래분쟁조정위원회는 조정관계인이 조정 장소에 출석, 대면하여 조정을 진행하는 대면조정 외에 2000년 4월부터 사이버분쟁조정센터를 두어 온라인 조정절차를 시행하고 있다. 전자거래분쟁조정위원회의 조정은 조정신청이 접수된 날로부터 45일 이내에, 당사자는 조정안을 받은 날로부터 15일 이내에 동의여부를 전자문서로 전자거래분쟁조정위원회 또는 조정부로 알려야 한다. 만약 이 기간 내에 의사표시가 없을 때에는 조정안을 수락한 것으로 간주한다. 2008년에 처리한 134건, 2010년 43건, 2011년 29건 중 온라인을 통한 분쟁조정이 한 건도 없고, 2009년에 처리한 총 200건 중 1건(0.5%)만 사이버조정으로 해결한 실적이 있다. 온라인 분쟁조정절차의 이용률이 높지 않은 것은 한국의 갈등이나 분쟁해결 문화에 기인하기도 하고, 인터넷기반서비스의 특성을 반영한 분쟁조정기구의 부재, 홍보부족 및 새로운 시스템을 활용하기 위해 필요한 PC카메라, 헤드셋 등 장비가 마련되어 있지 않기 때문으로 추정된다. 전자거래분쟁조정위원회의 자동상담시스템(lex.ecmc.or.kr)의 경우 분쟁

40) 소비자기본법 제57조, 제58조 제65조 및 제67조.

당사자 본인이 직접 피해구제 가능여부를 스스로 진단해 볼 수 있는 편리성 때문에 2009년 7,906건, 전체 상담건수의 58.2%이던 것이 2013년에는 31,943건, 전체 상담건의 66%를 차지하여 건수 면에서 약 400%증가하였다⁴¹⁾.

전자거래분쟁조정위원회의 조정은 대면조정, 서면조정, 사이버조정 및 전화조정이 있다. 대면조정이란 특수하고 복잡한 사안의 경우 조정관계인이 조정장소(분쟁조정위원회 대면조정실)에 출석·대면하여 조정을 진행하게 되면 당사자간의 수락 여부를 즉시 확인할 수 있으며, 조정위원에게 직접 해당 건에 대한 의사전달이 용이하다는 장점이 있다. 서면조정은 조정참여가 어려운 당사자를 위한 조정절차인데 사실관계가 비교적 명확하고, 책임규명 등 법적판단을 요하는 분쟁해결에 효율적인 조정방식이다. 사이버조정은 온라인채팅조정시스템 또는 음성화상조정시스템으로 진행된다. 사이버조정센터(www.ecmc.or.kr)에 접속하여 사이버 상에서 조정절차의 전부 또는 일부를 진행함으로써 조정기한 단축 및 제반비용과 시간을 절감하고, 당사자간 지역, 장소의 제한없이 실시간 조정이 가능한 시스템이다. 마지막으로 전화조정은 조정당사자가 대면, 서면, 사이버조정을 이용할 수 없는 경우 조정관계인 모두 ‘전화통화방식’으로 조정을 진행하는 방식이다⁴²⁾.

3) 대한상사중재원

대한상사중재원은 중재법과 대외무역법에 따라 국내외 거래와 관련된 상거래상의 사적 분쟁에 대하여 알선, 조정, 중재 등의 ADR방법으로 분쟁을 해결해주고 있다. 대한상사중재원의 조정은 무역조정, 신뢰성분쟁조정 및 법원연계형조기조정이 있다. 무역조정은 무역거래자 상호간 또는 무역거래자와 외국업체간 물품 등의 수출·수입과 관련하여 분쟁이 발생한 제3자를 통해 해결해주며(대외무역법 제44조 제4항), 신뢰성분쟁조정은 신뢰성인증을 받은 부품·소재를 이용하여 제품을 생산하거나 생산된 제품을 사용한 자가 그 부품·소재의 하자로 인하여 손해를 입은 경우, 신뢰정보장사업자, 피보험자, 지정인증기관, 지정평가기관 혹은 그 밖의 이해관계자간에 발생하는 신뢰정보장사업과 관련한 분쟁을 해결하는 조정으로 해결해주는 제도(부품·소재전문기업 등의 육성에 관한 특별조치법 제33조)이며, 법원연계형조기조정은 법원으로부터 사건을 위임받아 대한상사중재원에서 조정으로 분쟁을 해결해주는 제도이다. 알선은 양당사자간의 자발적인 합의를 통한 해결절차이기 때문에 법률적인 구속력은 없으며 B2B거래뿐만 아니라 B2C거래도 가능하다. 중재는 당사자가 분쟁을 중재로 해결하기로 합의한 경우(중재합의)에 해당 분쟁을 법원의 재판이 아닌 중재인의 판정에 의하여 최종 해결하는 제도로서 B2B거래뿐만 아니라 B2C거래도 가능하다. 현재 대한상사중재원에서는 온라인 알선접수 및 이메일 상담만을 온라인 시스템을 활용하고 있다.

41) 정보통신산업진흥원, 전게서, p.14

42) <http://www.ecmc.or.kr/med.it?p=2>.

〈표 2〉 우리나라 ADR분쟁해결기관

	한국소비자원	대한상사중재원	한국전자거래진흥원
거래영역	B2C	B2B 및 B2C	B2B 및 B2C
법적근거 및 주무부서	소비자기본법 방문판매법 공정거래위원회	중재법, 대외무역법 통상산업자원부	전자거래기본법 소비자보호법 통상산업자원부
분쟁해결	대면조정	대면조정, 서면조정, 알선접 수 및 이메일상담	대면조정, 서면조정, 사이버 조정 및 전화조정
법적효력	재판상의 화해판결과 동일한 효력	중재: 법원의 확정판결과 동일한 효력 알선·조정: 법적 효력없음	법적 효력없음

(2) 국내 ODR 활용 부진이유

UNCITRAL은 국가 간 소비자거래의 확대를 위해 국제소비자분쟁조정을 위한 권고 및 가이드라인을 제공하고 있다. 일부 국가에서는 자국 내 또는 국경을 넘은 거래(온라인, 구매대행, 여행 등⁴³⁾)가 활발하게 이루어지고 이에 따른 소비자피해가 증가되고 있어 온라인을 통한 국제적 B2C분쟁조정이 필요하게 되었다⁴⁴⁾. 그럼에도 불구하고, 국내 ADR이나 ODR의 이용실적은 다음과 같은 이유로 매우 미비하다.

첫째, 한국인의 문화적 기질 때문이다. 분쟁이 발생하였을 때 대화와 협상보다는 실력 행사를 통해 자기의 이익을 관철시키려는 경향이 있다⁴⁵⁾. 즉, 한국인들은 ‘우는 놈한테 떡 하나 더 준다’, ‘목소리 큰 사람이 이긴다’ 등등 떼쓰기나 ‘할테면 해보라’라고 감정적으로 갈등을 해결하는 경향이 있다. 이러한 성향은 국내에서는 어느 정도 해결방법이 될 수도 있겠지만 해외판매자에게는 설득의 무기가 될 수 없다. 더욱이 언어적·장소적 한계 때문에 감정적 처리는 문제 해결에 전혀 도움이 되지 않는 방법이다.

둘째, 분쟁해결에 대한 전문교육을 받지 못하였다. 우리나라의 경우 관련 학문분야 간 협력하거나 공동으로 연구하는 풍토가 부족하여 분쟁과 협상에 대한 연구가 부진하여 각 교육기관의 교과목에도 반영되지 않게 되었다. 초등교육부터 고등학교 기본교육에 협상이나

43) 한국소비자원이 1372소비자상담센터에 접수된 국제소비자분쟁사례를 분석한 결과를 보면, 2011년 1,090건 접수돼 2010년 812건보다 34.2% 증가하였고, 국제소비자분쟁은 2009년 556건, 2010년 812건, 2011년 1,090건으로 해마다 증가하는 추세를 확인했다. 해외 인터넷 쇼핑몰 이용·해외여행 등 해외소비가 늘어나면서 국제 소비자 분쟁이 급증하고 있다. 거래유형별로는 해외 현지 직접 거래(534건, 48.9%)로 인한 피해가 가장 많았고, 구매 대행 거래(310건, 28.4%), 인터넷 전자상거래(246건, 22.7%)순임으로 보아, 단순히 국제인터넷상거래 만의 문제가 아닌 늘어나는 오프라인 피해 역시 다룰 수 있는 제도적 장치가 필요할 것이다.(소비자시대 2012 9월호)

44) 김혜진·백병성, “온라인을 통한 소비자분쟁조정 운영방안연구”, 「소비자문제연구」, 제44권 제1호, 한국소비자원, 2013. 4, p.66.

45) 김태기, 「분쟁과 협상」, 경문사, 2010, p.7.

분쟁에 관한 내용이 빠져있고, 대학에서도 이와 관련된 과목이 거의 개설되어 있지 않다. 더 큰 문제는 교수·학습방법도 주입식·암시식이기 때문에 문제해결의 자세가 강조되고 대화와 설득을 기반으로 하는 협상능력을 일상적인 생활 속에서 자연스럽게 키워 나가기도 어려운 형편이다⁴⁶⁾. 따라서 갈등이나 분쟁이 생기면 힘의 논리로 직접 해결하려 하거나 ‘일단 분쟁이 발생하면 끝까지 가겠다’라는 문화적 기질로 문제가 커지면 소송에 의존하려는 경향이 크다. 미국 등 서구의 경우 갈등해결교육이 제도화되어, 운영하고 있기 때문에 당사자간 대화를 통한 문제해결 문화가 보편화되어 있어 학교에서 일반학생들을 대상으로 한 평화, 갈등해결교육을 따로 진행되지 않아도 어느 정도는 또래조정과 같은 ADR 문화가 형성되어 있다고 할 수 있다⁴⁷⁾. 즉, 미국의 경우 1980년대부터 시작된 중·고등학교의 또래 조정 프로그램이 있으며, 대학에서는 협상 과정이 개설돼 본격적인 교육을 시작했다⁴⁸⁾.

셋째, ADR의 편리성과 효과성을 경험할 기회가 적다. 분쟁해결의 전문가인 변호사들의 과다 배출로 인한 수입의 불안정 때문에 분쟁을 상담하러 오는 고객들에게 ADR보다는 소송을 권하는 풍토로 분쟁당사자들이 ADR를 접할 기회가 차단되고 있는 실정이다. 변호사법 제109조⁴⁹⁾에 의하면 변호사 이외의 자에 의한 유료의 ADR은 사실상 불가능한 상태이다. 소비자 단체, 사업자 단체, 영리·비영리 기관, 개인 등 민간 부분에 의한 자발적 해결방법의 경우 공정성을 담보할 수 있다는 장점이 있으나, 이들 기관의 조정위원들은 주로 법조계로 구성되어 있는 경우가 많아 법률적 요소만을 중심으로 조정안을 제시하는 경우가 많다⁵⁰⁾.

넷째, 방만한 ADR기관 및 ADR에 대한 인식부족이다. 법원을 제외한 ADR기관들이 많은 국내법에 의하여 우후죽순 격으로 설립되고 ADR의 용어들에 대한 통일된 개념정리가 되어 있지 않고 각 기관에 따라 다른 용어를 사용하고 있으며, 법적 효력도 제각기이어서 체계적이고 효과적인 홍보가 제대로 이루어지지 않고 있다는 점이다. 또한, 각 ADR기관들이 ODR 시스템을 구축하기 위한 시설을 갖추기 위해 많은 자금을 투입하여도 현실적으로 ADR제도나 기관에 대한 인지도가 낮은 상황에서 그 이용 빈도는 매우 저조할 것으로 보인다.

46) 상계서, p.31.

47) 이덕경, “학교 폭력예방을 위한 새로운 접근-또래조정”, 『희망세상』, 평화를 만드는 여성회, 2010.5, p.37.

48) 미국에서 또래중재 프로그램을 최초로 실시한 것은 1983년 롱아일랜드 브라이언트 고등학교이다. 미국 내 최대 협상 전문스쿨(카라스) 한 곳에서만 1년에 3만명 이상이 교육을 받는다. 이에 비해 우리는 1990년대 중반이 돼서야 대학에서 협상 교육을 하기 시작했으나, 그나마 교육 콘텐츠도 미국에 비해 떨어진다. 잘 듣고, 싸우지 말고... 한 마디로 '순응이 미덕'인 문화다. 나와 상대가 의견이 다를 때 이를 대화를 통해 풀어가는 데 익숙하지 않다. 그러다 보니 상대와 내가 서로의 이익을 위해 치열한 의사소통의 과정을 거쳐야만 하는 '협상'에 약할 수밖에 없다. 최철규, “한국인은 왜 협상에 약할까”. 『조선일보』, 2008.5.23.자.

49) 변호사가 아닌 자가 금품·향응 기타 이익을 받거나 받을 것을 약속하고 또는 제3자에게 이를 공여하거나 공여하게 할 것을 약속하고 일반의 법률사건에 대하여 감정, 대리, 중재, 화해, 법률상담, 법률관계문서작성, 기타 법률 사무를 취급하거나 이러한 행위를 알선하는 자에게 7년 이하의 징역에 처하도록 규정함.

50) 윤주환, “전자상거래의 활성화를 위한 분쟁해결방안”, 『기업법연구』, 제18권 제1호, 한국기업법학회, 2004.9, p.155.

2. ODR 활성화방안

ODR은 언제 어디서든지 당사자나 조정인, 중재인이 공간이나 시간적인 제약을 받지 않고 온라인의 웹사이트에 접속하여 다양한 전자적 수단으로 의사소통을 하고 분쟁에 대한 청구와 변론을 할 수 있는 편리한 분쟁해결수단이다. 이론적으로 ODR은 매우 타당한 분쟁해결수단이지만, 국내에서는 활용실적이 전무하다고 할 수 있다. 이는 한국에서 ADR과 ODR에 대한 인식 부족 및 분쟁해결제도에 근본적인 문제점이 있기 때문이다. 따라서, 해외직거래에 따른 분쟁을 ODR을 통해 해결하기 위해서는 다음과 같은 방안이 선행되어야 할 것이다.

첫째, ADR에 대한 국가적 차원의 홍보를 강화하여야 한다. ADR은 일반 국민들의 일상생활에서 발생하는 모든 사적 분쟁을 해결할 수 있는 제도인 만큼 공정거래위원회와 같은 개별 정부부서 또는 개별 ADR기관별로 홍보하기 보다는 국가홍보처의 공익광고형태로 각종 매체를 통해 홍보하여야 할 것이다.

둘째, 분쟁해결방법에 대한 교육을 강화하여야 한다. 모든 ADR 방법에 기본인 협상능력을 향상시키기 위하여 주입식·암기식 교육보다는 타협과 협력으로 문제를 해결하는 교육방식으로 전환되어야 한다. ADR 전공자가 아닌 일반인이 가장 좋은 효과를 얻을 수 있는 교육방법은 실제 사건을 통해 보고 익히는 것이다. 그 방법은 또래조정을 통해 초·중·고교 학생시절에 갈등해결기법을 체득하게 하고, 주민배심조정을 통해 사회인들에 대한 분쟁해결교육을 하는 것이다⁵¹⁾. 초·중·고교 사회과 과목에는 또래조정을 그리고 각 대학의 문제해결능력을 키우거나, 인간관계를 향상시키는 과목에 갈등이나 분쟁 해결수단으로 ADR 내용을 포함시키고, 법학전문대학원의 교과목에서는 ADR과목을 필수화하여 장래 분쟁전문가에게 보다 문제를 상황에 맞게 합리적으로 해결할 수 있는 분쟁해결교육을 강화시켜야 할 것이다.

셋째, ADR제도가 소송의 대체적인 수단이 될 수 있도록 일본의 ADR법과 같은 통합된 법 내지는 조정전치제도 등을 마련하고 통합형 민간 ADR기관으로 대한상사중재원을 한국중재원으로 확대·개편하여야 한다. 국가적 측면에서 ADR법을 제정하고, ADR전문기관을 정비하는 것이 선행되어야 하고, 국제적인 추세에 맞게 ADR 특성을 감안한 ADR 분쟁해결 총관센터(ADR Control Center)를 구성하는 방안을 고려하여야 한다⁵²⁾. ADR법에는 ADR의 취지를 살려 변호사가 아닌 비법률전문가도 조정이나 중재절차에 보다 자유롭게 참여하도록 하는 내용이 포함되어야 할 것이다. ADR 분쟁해결 총관센터로 대한상사중재원을 확대·개편하여야 하는 이유는 개방화 시대에서는 국내 및 국제간 분쟁이 빈번해지고

51) 정준영, “가칭 ADR 기본법의 제정방향과 선결과제, 「언론중재」, 언론중재위원회, 2010 겨울, p.60.

52) 서정일, “조정제도의 통합적 운용방안에 관한 연구”, 「중재연구」, 제23권 제2호, 한국중재학회, 2013.6, pp.50-51.

있고, 대한상사중재원은 대외무역법에 의하여 조정절차를, 중재법에 의하여 국내외 사적 분쟁을 진행할 수 있는 국내외 통합 ADR전문기관이고, 기존의 업무협정을 체결한 해외 ADR기관과 상호 협력·지원을 위한 업무협조내용에 B2C거래까지 포함하도록 보완하기가 용의하기 때문이다.

넷째, 대한상사중재원은 ODR이 활성화될 수 있도록 각종 ADR 수단들에 대한 인터넷 웹기반서비스⁵³⁾를 구축하고 재정적 자립기반을 마련하여야 할 것이다. 실제로 미국의 BBB⁵⁴⁾의 경우 비영리 사단법인으로 설립되어 American Online, At&T Corp., Bank of America 등의 미국 내 우수 기업으로부터 재정지원을 받음으로 인해 행정부서로부터 독립성을 유지하고 있다.

V. 결 론

FTA체결 확대 등으로 무역장벽이 없어지고, 개인의 면세한도가 높아지면서 소비자가 해외 웹사이트로부터 직접 구매하는 현상이 늘어나고 있다. 이러한 해외직구의 증가로 분쟁 또한 증가하고 있는데 이들 분쟁은 금액이 소액이면서 국제적 분쟁의 성격을 가지고 있어 전통적인 ADR이나 소송으로는 해결이 곤란하다는 문제점을 가지고 있다. 이러한 상황에서 대안으로 생각해볼 수 있는 것이 ODR이라고 할 수 있다. 온라인을 통한 분쟁해결 방식인 ODR은 UNCITRAL과 같은 국제기구에서도 국가 간 소비자거래의 확대를 위해 국제소비자분쟁조정을 위한 권고 및 가이드라인을 제공하고 있고, 선진국에서는 점차 그 이용빈도가 증가하고 있기 때문이다. 그럼에도 불구하고, 국내에서는 ODR에 대한 인식부족 등으로 거의 활용되고 있지 않은 상태이다. 따라서 본 연구에서는 해외직구로 인한 분쟁이 증가하고 있음에도 불구하고, 왜 국내에서 ODR이 활용되고 있지 못한지를 살

53) 온라인을 통한 분쟁조정 방식에서는 기존의 분쟁조정제에 인터넷과 같은 정보기술과 원거리 통신을 적용하는 것으로써 원거리에 있는 분쟁의 당사자들 또는 조정인이나 중재인이 공간이나 시간적인 제약을 받지 않고 온라인의 웹사이트에 접속하여 다양한 전자적 수단으로 이메일, 문자채팅, 게시판 등을 활용하여 의사소통을 하고 분쟁에 대한 청구와 변론을 할 수 있는 서비스, 즉 인터넷웹기반서비스를 이용한다는 점에서 온라인을 통한 분쟁조정제는 특히 전자거래분쟁에 적합하고 분쟁해결에 있어서 신속성과 경제성을 확보해 주며 분쟁해결과정에서 물리적인 접촉이 없기 때문에 당사자들은 상대방에 대한 불편함이 없어 감정에 치우치지 않고 개인적으로 그 사건에 집중할 수 있는 큰 이점이 있다.

54) 소비자피해와 관련한 대표적인 ODR은 미국의 BBB Online(www.bbbonline.org)을 들 수 있다. BBB Online은 CBBB(Council of Better Business Bureau)소속의 기구이다. BBBOline은 미국 내에서 주로 온라인상에서 발생하는 소비자관련 분쟁을 해결하기 위해 온라인서비스를 개발하였다. BBBOnline은 전자상거래업체에 대한 신뢰도를 조사하여 일정기준에 도달하면 자사의 로고를 게재하도록 허용해 주는 인증마크를 부여하여 소비자들이 전자상거래로 인한 위험의 부담 없이 믿고 거래할 수 있도록 한다. 만일 자사 로고를 게재한 회원사와 그들의 고객 간 분쟁이 발생하면 우선 소비자와 기업의 고객담당 직원을 연결시켜 분쟁당사자간에 대화의 통로를 열어두고, 여기서 원만한 합의가 이루어지지 않을 경우 BBB의 조정인이 불만을 접수하여 처리하게 되는 일련의 분쟁해결서비스를 제공한다.

펴보고 향후 활성화방안에 제시하고자 하였다.

해외직구와 관련된 분쟁을 소송 대체적 수단으로 해결할 수 있는 국내기관인 한국소비자원, 정보통신산업진흥원, 및 대한상사중재원 등이 있다. 위의 기관들은 조정과 중재라는 ADR 방법을 통해 해외직구분쟁을 해결해줄 수 있으나, 일반 소비자들의 인식부족으로 그 이용빈도는 매우 저조하다. 따라서, 해외직구를 온라인 상에서 ADR로 해결하기 위해서는 ADR 및 ODR에 대한 국가적 차원의 홍보 및 각 학교 교육에서 분쟁해결방법에 대한 교육을 강화하여야 할 것이다. 또한 한국소비자원과 전자거래진흥원에 의한 해결은 그 효력이 국내에만 미치기 때문에 조정과 중재를 연계할 수 있고, 국내외 분쟁을 모두 해결할 수 있으며, 해외 ADR기관과 업무협정이 체결되어 있는 대한상사중재원을 ADR 분쟁해결 총관센터로 확대·개편하여야 한다.

본 연구는 해외직구의 3가지 형태에 따른 분쟁유형과 이를 해결하기 위하여 어떻게 ODR을 활용할 것인지에 대한 보다 구체적인 해결방안을 사례를 통해 분석하여야 함에도 불구하고, 근본적인 문제점만 제시하였다는 한계점을 가지고 있다. 향후 연구에서는 유형별 분쟁 사례를 수집해 분석하고자 한다.

참고문헌

- 강중구·이혜림, “해외직구 규모 아직 작지만 소비시장 장벽 허물어지고 있다”, 「LG Business Insight」, LG연구소, 2014.2.
- 김대진, “해외직구(直購) 확대가 국내 유통시장에 미치는 영향과 시사점”, 「산업이슈」, KDB산업은행, 2014.6.
- 김상찬·이충은, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구”, 「중재연구」, 제20권 제1호, 2010.3..
- 김선광, “전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제8권 제2호, 한국통상정보학회, 2006.6.
- 김태기, 「분쟁과 협상」, 경문사, 2010.
- 김혜진·백병성, “온라인을 통한 소비자분쟁조정 운영방안연구”, 「소비자문제연구」, 제44권 제1호, 한국소비자원, 2013.4.
- 문희철·장평·김성룡, “전자상거래 분쟁해결을 위한 한국과 중국의 ODR제도 비교 및 온라인 중재 사례 연구”, 「중재연구」, 제24권 제4호, 한국중재학회, 2014.12.

- 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 「중재연구」, 제19권 제2호, 2009.8.
- 박철수·류건우, “온라인 紛爭解決에 관한 研究”, 「국제학논총」, 제8집, 계명대학교. 2003.
- 서정일, “조정제도의 통합적 운용방안에 관한 연구”. 「중재연구」, 제23권 제2호, 한국중재학회, 2013.6.
- 손현, “EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점”, 「중재연구」, 제23권 제1호, 2013.3.
- 스포츠동아, “올해도 불황-옵니채널 마케팅이 지갑 열까?”, 2015.1.8.
- 안재우, “온라인 분쟁해결의 발전을 위한 관련 당사자의 책임”, 「중재연구」, 제16권 제1호, 한국중재학회, 2006.3.
- 윤주한, “전자상거래의 활성화를 위한 분쟁해결방안”, 「기업법연구」, 제18권 제1호, 한국기업법학회, 2004.9.
- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 「2014년 전자거래분쟁조정사례집」, 2014.
- 이덕경, “학교 폭력예방을 위한 새로운 접근-또래조정”, 「희망세상」, 평화를 만드는 여성회, 2010.5.
- 이병준, “국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR를 통한 분쟁해결”, 「중재연구」, 제22권 제2호, 2012.8.
- 이종인, “국제 전자상거래 분쟁해소를 위한 법·정책적 대응방안 연구”, 「제도와 경제」, 제1권 제1호, 한국제도경제학회, 2007.8.
- 정준영, “해외 전자상거래 구매 물품의 국내 배송이 우편사업에 미치는 영향 분석”, 「우정정보」, 제98호, 우정경영연구소, 2014 가을.
- _____, “가칭 ADR 기본법의 제정방향과 선결과제”, 「언론중재」, 언론중재위원회, 2010 겨울.
- 최석범·정재우, “온라인분쟁해결제도의 활용과 발전방향에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004.8.
- 최철규, “한국인은 왜 협상에 약할까”, 「조선일보」, 2008.5.23.
- 한국소비자원, “해외직구 30% 정도 싸다고 느끼나, 상당수는 불만·피해 경험”, 2014.7.3.
- Almaguer, A. E., & Baggott, R. W., “Shaping New Legal Frontiers: Dispute Resolution for Internet”, *Ohio St. J. On Disp. Reso.*, Vol. 13., 1998.
- Frank A. Cona, “Focus on Cyberlaw: Application of Online System in Alternative Dispute Resolution”, *Buff L. Rev.* Vol. 45, 1997.
- Katsh E., “Online ADR becoming a global priority”, *Dispute Resolution Magazine*, 2000 winter.

Limbury, A. L., "Online Dispute Resolution - a Practitioner's view", Domain Name Systems and Internet Governance Conference, Sydney, May 7, 2002.

Shah A., "Using ADR to Resolve Online Dispute", *Richmond Journal of Law & Technology*, Vol.10, Issue3, 2004, Retrieved Jan.5, 2015 from <http://law.richmond.edu/jolt/v10i3/article25.pdf>.

Paul W. Breaux, "Online Dispute Resolution-A Modern ADR Approach", *Louisiana Bar Journal*, Vol.62, No.3, October/November 2014.

Petrauskas F. &, Kybartienė E., "ONLINE DISPUTE RESOLUTION IN CONSUMER DISPUTE", *Jurisprudence*, Vol.18 No.3, Mykolas Romeris University, 2011.

Victorio, R. M., "Internet Dispute Resolution(iDR): Bring ADR into the 21st Century", *Pepp Disp. Resol. L., J.* Vol.1, 2001.

ABSTRACT

A Study on Resolution Methods of Overseas Direct Purchase Dispute by ODR

Koon-Jae Shin

As the Internet rapidly emerges as a speedy and cost-effective way of purchasing goods from overseas websites, the number of disputes arising out of overseas direct purchases also increases. In such situations, a disgruntled consumer might be left without an effective remedy. Providing an alternative approach to redress such grievances might assist in resolving such disputes and in increasing consumer confidence in e-commerce.

Online Dispute Resolution (ODR) will allow consumers to solve their disputes without going to court, in a quick, low-cost, and simple way. It also helps to eliminate complex jurisdictional and choice-of-law problems. On the other hand, it has many problems such as having inadequate confidentiality and security, not being able to meet the "writing" requirement for arbitration of disputes, having difficulty in enforcing online arbitration agreements, having difficulties in enforcing online decisions and so on.

This article investigates relationship online disputes and ODR and suggests ways that ODR can work best in resolving disputes arising out of overseas direct purchases. To expand the ODR system in online disputes, it is very important for domestic consumers to recognize the concept and usefulness of the Alternative Dispute Resolution (ADR) and ODR systems.

The Korean government must also help consumers recognize the ADR mechanisms of dispute resolution by public campaign advertisement of ADR systems. Further education of dispute resolution in higher educational institutions is also required as well as assisting the KCAB with funds and the establishment of ADR Law.

Key Words : ADR, ODR, Overseas Direct Purchase, Consumer