

소비자피해구제제도로서 소비자중재에 관한 연구*

Study on the Consumer Arbitration as a Remedy of Consumers' Damage

김도년**

Do-Nyun Kim

이동하***

Dong-Ha Lee

〈목 차〉

- I. 서 론
- II. 소비자중재와 중재기관
- III. 효율성과 공정성을 고려한 소비자중재절차
- IV. 결 론
- 참고문헌
- Abstract

주제어 : 소비자피해구제, 대체적 분쟁해결수단, 소비자중재, 중재기관, 중재절차

* 이 논문은 부산대학교 기본연구지원사업(2년)에 의하여 연구되었음.

** 한국소비자원 정책연구실 책임연구원, 법학박사, seamaker@kca.go.kr, (제1저자, 책임저자)

*** 부산대학교 행정학과 조교, 부산대학교 법학전문대학원 박사과정수료, composure6@hanmail.net, (교신저자)

I. 서론

사회에서의 분쟁은 크게 재판에 의한 해결과 그 이외의 방법에 의한 해결로 구분할 수 있다. 재판 이외의 방법인 중재는 분쟁의 당사자가 중재합의를 토대로 중재인이 내린 중재판정에 따라 분쟁을 해결하고자 하는 것으로 재판에 의한 해결보다 신속한 분쟁해결, 중재인의 전문적 판단, 그리고 분쟁의 종국적인 해결이라는 큰 장점을 가지고 있다. 이와 같은 중재는 소비자분쟁해결 수단으로서 활용되고 있는데, 의료 및 자동차 등 특정 품목에서 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위해 특수한 제도로서 도입되었다.¹⁾ 그러나 소비자피해구제제도로서 「소비자중재」에 관한 논의는 부분적으로 이루어지고 있다.²⁾ 지금까지 국내의 소비자분쟁은 소비자상담 - 소비자피해구제 - 소비자분쟁조정 등의 소비자피해구제제도 속에서 소비자의 비용 부담 없이 분쟁을 처리할 수 있었기 때문에 중재법상 중재제도를 고려하지 않았다.³⁾

그런데 최근에 소비자분쟁해결 수단으로써 중재제도를 활용해야 할 환경변화가 있다. 우선 기존의 소비자피해구제제도가 잘 기능하지 않는다.⁴⁾ 또한 해외구매가 보편화되면서

- 1) 의료사고 피해구제 및 의료분쟁조정 등에 관한 법률 제43조(중재) 및 자동차관리법 제47조의4(교환 또는 환불을 위한 중재 신청 등) 등이 그러하다.
- 2) 김석철, “소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구”, 「중재연구」, 제12권 제1호, 한국중재학회, 2002, p207~239, 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입 가능성에 관한 연구”, 「중재연구」, 제19권 제2호, 한국중재학회, 2009, p73~94, 김성천, “소비자분쟁조정 입법론적 고찰”, 「아주법학」, 제5권 제2호, 아주대학교 법학연구소, 2011, p87~125면 등은 우리나라 소비자피해구제제도의 한계점을 지적하고 그 대안으로 소비자중재제도를 제안하고 있다. 그 외 소비자중재에서 강제사전중재조항과 관련한 논문으로 김상일, “미국의 소비자중재에 관한 판례의 최근동향”, 「비교사법」, 제9권 제2호, 한국비교사법학회, 2002, p365~397, 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 「서울대학교 법학」, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, p231~248, 하충룡, “소비자중재합의의 매계약법상 항변”, 「중재연구」, 제20권 제2호, 한국중재학회, 2010, p151~171, 이종구, “미국에서의 소비자거래약관의 중재조항과 집단소송(집단중재)금지에 관한 연구 - 미국연방대법원의 AT&T Mobility LLC v. Conception 판결을 중심으로”, 「기업법연구」, 통권 제51호, 한국기업법학회, 2012, p291~351, 하충룡, “소비자 중재합의의 부합계약성에 관한 검토 - 미국법을 중심으로”, 「중재연구」, 제22권 제3호, 한국중재학회, 2012, p47~69, 이병준, “약관을 통한 소비자중재합의와 그 유효성”, 「중재연구」, 제24권 제1호, 한국중재학회, 2012, p111~132, 박은옥, “소비자 중재합의의 유효성 - 미국 판례를 중심으로”, 「무역상무연구」, 제77권, 한국무역상무학회, 2018, p43~67 등이 있다.
- 3) 최근에 한국소비자원은 소비자중재를 소비자피해구제 수단으로 검토하기 시작하였는데, 송민수·윤민섭·나광식 「소비자중재의 법제화에 관한 연구」, 한국소비자원, 2013, 김제영, 「재판외 소비자분쟁해결제도 정비 방안 연구」, 한국소비자원, 2013, 김도년, 「소비자분쟁해결방법으로서 소비자중재에 관한 연구」, 한국소비자원, 2017, 고희석, “소비자분쟁과 중재의 필요성”, 「계간 중재」, 346호, 2016, pp38-51 등이 있다.
- 4) 사업자들의 입장에서는 소비자 분쟁해결기구의 피해구제는 그 기구의 속성이 소비자를 위하여 설립된 기관이기 때문에 소비자에게 유리한 결론이 날 것이라고 생각한다. 또한 소비자분쟁조정위원회의 조정의 경우, 명목상 사업자가 1건의 조정을 받아들인다 하더라도, 실제로는 그것이 선례가 되어 사업자는 수많은 소비자에게 배상을 해야 할 수도 있기 때문에 가능한 조정을 회피하는 경향도 있다. 그 이외에도 소비자 분쟁해결기구에 대한 낮은 신뢰성 문제 및 사업자들의 채무부존재확인 소 등의 남발 등도 소비자 중재 필요성의 근거이다. 사업자들은 소비자에 대하여 채무부존재확인 소를 제기하는 경우 소비자 분쟁해결 기구가 분쟁해결을 사실상 진행하지 않기 때문에 소비자 분쟁해결업무가 위축되는 경향이 있다(박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재

준거법과 관할권 등의 문제로 인해 소비자분쟁을 기존의 대체적 분쟁해결제도로 해결하기 어려워졌다.⁵⁾ 뿐만 아니라 소득수준 향상 및 과학기술발달로 인해 소비물품의 가격이 상당히 고가이고 물품하자의 해결 역시 사업자에게 전적으로 의존할 수밖에 없는 상황이다. 더 나아가 소비자의 역량 향상으로 인하여 소비자는 대체적 분쟁해결기관에 의하여 이루어지는 적당한 수준의 피해구제결과에 만족하지 않는다. 때문에 중재가 가지는 전문성을 갖춘 중재인에 의한 판정 및 종국적인 분쟁해결 등의 특징이 소비자분쟁해결에 중요한 요소로 부각되고 있다.

그러나 현시점에 있어서 중재는 다른 소비자피해구제제도와 달리 분쟁당사자가 비용을 부담하고, 중재판정의 종국성으로 인하여 소비자가 적극적으로 제도를 활용하기 어려운 면이 있다. 뿐만 아니라 소비자피해구제는 소비자권익보호라는 목적을 가지고 있어 분쟁당사자 사이에 중립을 유지해야 하는 중재기관 및 중재판정부의 역할에 혼동을 초래할 수 있다.⁶⁾ 본 논문에서는 소비자분쟁해결 수단으로서 중재제도가 형성되기 위해서 어떠한 요소들을 고려해야 하는지를 살펴보는데 그 의의가 있다. 이를 바탕으로 국내 소비자피해구제를 해결수단으로서 소비자중재제도를 생각해 본다.

II . 소비자중재와 중재기관

1. 소비자중재 대상

소비자중재는 중재합의의 당사자 중 일방이 소비자인 경우를 말하는데, 이때의 소비자의 개념을 어떻게 정의내릴 것인가가 문제 된다⁷⁾. 소비자의 개념은 소비자기본법 제2조(정의) 1호에서 정의하고 있는데, 소비자란 “사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 소비생활을 위하여 사용 내지 이용하는 자 또는 생산 활동을 위하여 사용하는 자”를 말한다. 본 보고서의 소비자중재는 소비자기본법상 소비자가 중재의 일방 당사자가 되어 사업자와 중

제도 도입 가능성에 관한 연구”, 「중재연구」, 제19권 제2호, 한국중재학회, 2009, 90면 이하 참고).

- 5) 해외전자상거래 플랫폼 운영사업자는 자신의 플랫폼을 이용하는 판매자와 소비자 사이의 분쟁이 발생하는 경우 분쟁해결의 방법을 특정의 방법으로 해결할 것을 사전에 약관으로 정하고 있다. 전자상거래과정에서 소비자 분쟁 발생시 전자상거래 플랫폼이 대체적 분쟁해결 서비스를 제공하고, 분쟁해결 결과에 대한 종국성을 확보할 수 있다면 전자상거래 시장은 더욱 안정적으로 운영될 수 있다고 보기 때문이다. 그 결과 전자상거래 대체적 분쟁해결로써 중재는 분쟁해결의 종국성으로 주목받았다(남유선·윤민섭, “UN의 온라인분쟁해결에 관한 기술지침의 주요내용과 시사점”, 「법학연구」, 통권 제49집, 전북대학교 법학연구소, 2016, p446 참고).
- 6) 소비자중재가 소비자분쟁의 특수성을 충분히 고려하지 못한다면, 전문적이고 합리적인 분쟁해결이라는 결과 도출이라는 중재제도의 목적도 상실 및 소비자 권익에 침해할 가져올 가능성이 있다고 우려하는 것이다.
- 7) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 「서울대학교 법학」, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, p233 참고.

재합의를 한 경우를 말한다.

원칙적으로 금전적 가치를 가지는 모든 청구권에 대해 중재가능성이 인정되어 재산권상의 청구이기만 하면 중재대상이 될 수 있으며⁸⁾ 비재산권상의 청구라도 화해가능성만 있다면 중재대상이 될 수 있는 바, 소비자분쟁 역시 중재대상이 된다.⁹⁾ 소비자보호법에서 법원의 전속관할을 규정하고 있는 경우 당해 분쟁의 중재적격이 부정되어야 하는 논의가 있다. 비교법적으로 볼 때 전속관할이 인정되는 분쟁에 대해서는 중재적격을 전면적으로 부인하는 경우가 있으나¹⁰⁾, 법원의 전속관할이 인정된다고 하여 당해 분쟁에 대해서 당연히 중재적격이 부인된다고 결론내릴 수 없다. 중재가능성은 특정법원의 전속관할여부와는 무관하게 결정되기 때문이다.¹¹⁾

2. 소비자중재 기관

(1) 우리나라 중재기관 : 대한상사중재원

우리나라에는 중재법이 있고, 중재법에 따라 소비자 분쟁을 중재를 할 수 있다. 다만 소비자기본법에서 소비자피해구제방법으로 중재제도를 규정하고 있지 않을 뿐이다. 국내 유일의 상설법정 중재기관인 대한상사중재원도 소비자분쟁에 대한 별도의 해결 프로그램이 없으며, 상사중재라는 포괄적 범위에서 중재를 하고 있을 뿐이다.¹²⁾ 중재법 제40조(상사중재기관에 대한 보조)에서 대한상사중재원의 중재 영역을 국내외 상거래분쟁이라고 정의하고 있다. 따라서 소비자분쟁은 대한상사중재원의 중재대상인 국내 상거래분쟁의 하나로 보아, 소비자 중재기관으로서 역할을 할 수 있다.

그럼에도 불구하고 대한상사중재원에서 소비자중재가 이루어지지 않는 현실적인 이유는 분쟁처리비용 때문이다. 소비자는 소비자분쟁을 해결하는데 소요되는 비용이 소비물품 및 용역(이하 물품 등이라 함)의 효용가치 또는 손해액을 초과하는 경우, 소비자로서 권리주장을 하지 않는 것이 경제적이라고 판단한다. 반면 이러한 경제성 논리와는 상반되게 소

8) 재산권 분쟁이라고 하더라도 일정금액 이하의 소비자분쟁에서의 중재합의는 무효로 보는 경우도 있다. 1996년 영국중재법(Arbitration Act 1996) 제89조 내지 제91조에서는 청구금액이 5,000파운드 미만인 경우 중재합의는 불공정한 것으로 본다.

9) 중재법상 “중재”는 당사자 간의 합의로 재산권상의 분쟁 및 당사자가 화해에 의하여 해결할 수 있는 비재산권상의 분쟁을 법원의 재판에 의하지 않고 중재인의 판정에 의하여 해결하는 절차를 말한다(중재법 제3조(정의) 제1호)

10) 멕시코가 대표적이다. Schlosser, *Das Recht des internationalen privaten Schiedsgerichtsbarkeit*, 2 Aufl., 1989, Rdnr. 308. 한편 방문판매법 제53조(전속관할), 전자상거래소비자보호법 제35조(전속관할), 할부거래법 제44조(전속관할) 등에서는 명시적으로 지방법원의 전속관할을 규정하고 있다.

11) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 서울대학교 법학연구소, 제49권 제1호, 2008, p235 참고.

12) 김석철, “소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안 연구”, 『중재연구』, 제12권 제1호, 한국중재학회, 2002, p220 참고.

비자기본법상에는 소비자의 기본적인 권리에 소비자 피해구제권을 마련하고 있는데(소비자기본법 제4조 제4항 5호), 이는 소비자가 자신의 권리를 포기하지 않도록 하고 적극적인 권리주장을 통해 부당한 소비자거래를 하는 사업자가 경제적 이익을 취하지 못하도록 하는 기능을 한다. 또한 한국소비자원 및 등록소비자단체(소비자기본법 제29조) 등, 소비자피해구제를 위한 기관에서 소비자의 권리를 위해 소비자피해구제제도의 한축을 담당하고 소비자피해구제 기능을 무상으로 수행하고 있다.

이처럼 소비자피해구제제도는 이를 운영하는 기관과 동떨어져 생각하기 어렵다. 우리나라 소비자피해구제제도는 소비자 권리행사의 효용성과 소요되는 사회적 비용 등을 종합적으로 고려한 결과 소비자권익보호를 위한 기관에 의한 무상의 피해구제 서비스를 제공한다. 중재법상 중재가 소비자 피해구제수단으로 인식되지 못하고 사법상의 대체적 분쟁해결 방법의 하나로만 머무르는 이유는 소비자가 부담할 수 있는 적정한 비용이 소요되는 대체적 분쟁해결제도가 아니기 때문이며, 대한상사중재원 역시 소비자 피해구제체계 내에 위치하는 소비자분쟁해결기구라고 말하기 어렵다. 이는 소비자중재제도를 가지고 있는 외국의 중재기구와의 비교를 통해서도 잘 알 수 있다.

(2) 외국의 중재기관

1) 미국

① 개관

미국은 소비자 권리의 집합적 행사(집단소송)가 가능하고, 고액의 징벌적 손해배상제도를 마련하고 있다. 이에 사업자는 소송으로 인해 법적책임이 확대되는 것을 ADR(Alternative Disputes Resolution, 이하 대체적 분쟁해결제도라고 함)을 통해 경계한다. 미국 사업자들은 소비자분쟁을 해결하기 위한 대체적 분쟁해결제도로서 ‘중재’를 선호하는데, 소송을 대신하여 중국적으로 분쟁을 해결할 수 있는 유일한 분쟁해결수단이기 때문이다. 의무적 중재약관이 광범위하게 사용되는 등 소비자중재제도는 사업자 측에서 더 선호되는 제도이다.¹³⁾

미국 대체적 분쟁해결제도의 운영 주체는 크게 민간형과 행정형으로 구분되고, 대체적 분쟁해결 방법은 분쟁당사자의 합의에 기반을 둔 조정(mediation)과 제3의 재정기관(裁定)에 의한 중재(arbitration)로 크게 구분된다. 소비자중재의 경우에는 민간형 중재가 활발하게 이용되고 있는데, 대표적인 기관은 거래개선협회(BBB, Better Business Bureau)이다.¹⁴⁾ 그

13) 미국 중재관련 제도의 발전사에 대해서는 박철규, 한국 「ADR법령체계의 현황과 정립방안 연구 - 대체적 분쟁해결 기본법(안) 제안을 중심으로」, 한국개발연구원, 2012, p6 이하 및 Frank E. A. Sander, “The Future of ADR : The Earl F. Nelson Memorial Lecture”, *Journal of Dispute Resolution*, 2000, p3, 참고.

14) 거래개선협회(BBB, Better Business Bureau, <http://www.bbb.org>)는 소비자권익증진을 위한 비영리단체로 1912년에 설립되어 미국, 캐나다 및 멕시코에 지역별로 사무소를 두고 광범위하게 운영하고 있다. 거래개선협회는 판

의 민간형 대체적 분쟁해결 기구는 미국중재협회(AAA, American Arbitration Association)¹⁵⁾이다. 거래개선협회는 조정과 중재 등을 수행하고 있으며, 대중적 이용으로 대표적인 소비자분쟁해결 절차로 자리매김하고 있다.

반면, 행정형 중재는 상대적으로 덜 이루어지는데, ①자동차 분쟁(교환·환불 등),¹⁶⁾ ②건설 분쟁(도급후 건축물 하자) 등처럼 손해액이 상대적으로 크고, 빈발하는 분쟁유형과 하자의 유무 등 전문적 판단이 필요한 분쟁 등에서 이루어진다. 이와 같은 행정형 중재는 각주 법무장관을 중심으로 이루어지는데, 이는 소비자행정의 과정에서 주법무부장관(State Attorney General)에게 부여된 권한이 크기 때문이다. 주로 주법원은 관계행정기관의 조사 및 형사고발에 근거한 벌금, 금지청구, 피해소비자 배상 청구 등을 판결한다.¹⁷⁾

② 민간형 중재기관

미국 민간형 중재기관의 경우 중재기구 운영비용은 운영기구마다 차이가 있다. 거래개선협회는 회원기업회비, 소비자 부담이 없다. 반면, 미국중재협회는 사업자와 소비자가 균등하게 부담한다.¹⁸⁾ 이때 각 기구마다 중립성 확보를 위한 노력이 달라지는데, 거래개선협회는 분쟁해결과정에서 중재기구 운영에 자금제공자인 회원기업을 완전히 배제하고(분쟁 당사자로서 대우), 소비자권익보호를 기구 생존가치로 인식하는데, 이와 같은 사항은 절차규칙에 반영되어 있고 사전에 공지하여 운영상의 독립성을 확보한다. 반면 미국중재협회는 사업자와 소비자가 균등 부담하므로 특별히 중립성 확보문제가 발생하지 않고, 통

매자와 소비자가 상호 신뢰하는 윤리적 시장 조성에 비전을 두고, ①시장 신뢰를 위한 표준 제정(Setting Standards for marketplace trust) ②기업 및 소비자 교육을 통한 우수 사례 확산(Encouraging and supporting best practices by engaging with and educating consumer and business) ③시장기능 롤 모델 홍보(Celebrating marketplace role models) ④비정상적(표준이하) 시장 상관행 고발(Calling out and addressing substandard marketplace behavior) ⑤신뢰받는 기업 및 기부 공동체 창조(Creating a community of trustworthy business and charities) 등의 기능을 수행한다. 특히 소비자분쟁과 관련하여 거래개선협회는 주로 조정을 통해서 해결하고 의료 및 법무 등의 전문분야는 처리하지 않는다. 거래개선협회는 대부분 변호사로 구성된 1,000명 이상의 전문 중재인과 BBB 전문 직원이 자동차, 이동통신, 이사·보관서비스 등 분쟁해결을 지원하고 있는데, 자동차 품질보증 분쟁에 대한 거래개선협회의 대체적 분쟁해결제도인 BBB Auto Line은 사업자가 비용을 부담하는 조정과 중재 서비스를 제공하는 점이 특징이다.

- 15) 미국중재협회(AAA, American Arbitration Association, <http://www.adr.org>)는 상사중재를 전문으로 하는 협회로 1926년에 설립되어, 현재 세계 최대 비영리 대체적 분쟁해결기관이다. 분쟁해결 서비스 대상으로 기업경영진, 변호사, 개인, 교역단체, 조합, 관리자, 소비자, 가정, 지역사회 및 공공기관 등에게 광범위한 대체적 분쟁해결서비스를 제공하고 있다. 미국중재협회는 중재뿐만 아니라 조정서비스도 제공하며, 교육 및 연수센터의 운영 및 대체적 분쟁해결제도 관련 전문 출판물 등을 간행한다. 중재인 및 조정인은 대체로 전직 판사와 변호사 등인데, 자격기준은 최소 15년 이상의 전문가 경력이나 업무상의 경험, 미국중재협회 중재인(중립인) 훈련 프로그램 수료, 관련 비즈니스 전문가 자격증과 면허, 지속된 교육 실적, 분쟁 관리와 중립적 기술, 비즈니스 및 전문가의 평판, 중재인(중립인)으로서 행한 업무 등을 종합적으로 고려한다.
- 16) 미국의 자동차 부문 중재와 관련해서는 류병운, “자동차 레몬법 중재 연구”, 「홍익법학」, 제16권 제3호, 홍익대학교, 2015, p265 이하 참고.
- 17) 보다 자세한 논의는 김재영, 「제판 외 소비자분쟁해결제도 정비 방안 연구」, 한국소비자원, 2013, 14면 이하 참고.
- 18) American Arbitration Association, *Consumer Arbitration Rules*, 2014, Costs of Arbitration(including AAA Administrative Fees) 참고.

상적인 중재과정상 제척·기피·회피적으로 운용된다.¹⁹⁾ 그 외 사업자의 적극적인 참여를 유도하기 위해서 거래개선협회는 회원기업에게 소비자의 조정 신청 시 응대의무를 부과하고 위반 시 제명한다. 거래개선협회는 소비자분쟁발생시 가급적 우선 조정을 하고 조정 후 구속력이 없는 형태로 조정안을 제시하였으나, 당사자가 이에 동의하지 않는 경우에 당사자의 합의를 바탕으로 중재를 진행한다(조정전치주의, 사후중재) 이 때, 거래개선협회의 중재는 조정-중재 절차를 혼합한 조정중재(med.-arb)와는 구분된다.

③ 행정형 중재기관

미국 행정형 중재기구는 국가가 비용(행정 운영비용)을 부담하여 “비용”으로 인한 “중립성” 문제가 제기되지 않는다. 행정기관은 소비자와 사업자 사이의 조정인 및 중재인의 중립성을 담보하기 위한 노력을 한다. 주법무부장은 소비자를 위한 조정 및 중재 행정을 제공한다.²⁰⁾ 주법무부장의 조정 후 그 결과를 유관행정기관에 전달하게 되고, 유관 행정기관은 사업자의 인·허가 취소 등 행정처분을 통해 사실상 사업자와 소비자의 조정 합의 내용을 강제한다.²¹⁾ 한편, 주별 특성에 따라 관계 행정기관을 통합 내지 관리하는 행정기관을 두는 경우가 있는데, 캘리포니아주 소비자행정국(Cal. DCA: California State Department of Consumer Affairs)과 뉴욕주 소비자행정국(NYC DCA: New York City Department of Consumer Affairs) 등이 있다. 한편 일반적으로 조정·중재의 내용은 공개되지 않지만 정보공개법상, 시민은 분쟁의 성질과 종류, 사업자명에 대한 정보는 입수할 수 있다.²²⁾ 행정형 조정 및 중재인력은 특정 전문분야의 지원자가 다수를 이루고 있는 가운데, 주별 관련 인력인증제도를 운영한다. 예를 들어 주의 대체적 분쟁해결 기구가 인증한 강사는 30시간 조정연수를 이수해야 한다. 또한 주의 대체적 분쟁해결 기구가 허가한 연수계획에 근거한 수습(실습)을 거쳐야 한다.²³⁾

2) 일본

① 개관

일본은 소비자분쟁을 처리하는 수단으로 중재를 사용하고 있다. 다만 일본에서도 중재합

19) American Arbitration Association, *Consumer Arbitration Rules*, 2014, R-18(Disclosure) 및 R-19(Disqualification of Arbitrators).

20) 그 과정에서 불공정한 조정합의를 함께 규율한다.

21) David A. Rice, “Remedies, Enforcement Procedures and the Duality of Consumer Transaction Problems”, 48 *Boston Univ. L. Rev.* 559, 586 (1968).

22) 뉴욕주 소비자보호위원회는 소비자의 개인정보를 제외하고 분쟁처리의 의사록 제공한다. 반면 거래개선협회는 직접적으로 공개하지 않고 기업정보의 일환으로 제공하는 기업신뢰성리포트 등에서 제공한다.

23) 미국변호사협회에서는 대체적 분쟁해결 관련 각 주별 연수프로그램 관련 정보를 제공하고 있다. https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/adr_training_providers.html 참고.

의는 확정판결과 동일한 효력이 있기 때문에 소비자가 소비자분쟁에 대한 이해가 낮은 상태에서 중재계약을 체결하는 경우 현저한 불이익이 발생할 우려가 있음에 주목했다. 이후 일본은 상당히 오랜 기간 동안 논의를 거쳐 “중재법”을 개정하였는데(이하 신중재법이라고 함, 2003년 8월 1일 공포), 소비자중재 이용을 위해 소비자에게 유리한 규정을 마련한 바 있다. 신중재법에서는 소비자중재합의에 관련한 특칙을 두었는데, ‘소비자는 소비자중재합의를 언제든지 해제할 수 있으며(신중재법 부칙 제3조 제2항), 그 해제는 중재심리 후에도 가능하며(신중재법 부칙 제3조 제6항), 구두심리에 출석하지 않더라도 해제가 가능하다(신중재법 부칙 제3조 제7항)’고 규정하고 있다. 게다가 일본은 “재판 외 분쟁해결절차의 이용촉진에 관한 법률(이하 ADR촉진법, 2004년 12월 1일 제정)”을 제정하여 일본의 대체적 분쟁해결제도의 기본이념을 정의하고, 법무대신의 인증을 받은 민간단체가 대체적 분쟁해결 사업을 하는 경우에는 일정한 법적효과를 부여하는 것을 주요내용으로 하였다.²⁴⁾

일본 대체적 분쟁해결 운영 주체도 크게 민간형과 행정형으로 구분되고, 민간분쟁해결을 업으로 하는 자는 법무부 장관의 인증을 받아야 한다(ADR 촉진법 제5조). 신청인은 신청양식에 기재할 하고 법무장관에게 제출하고, 인증신청을 받은 법무장관은 신청인이 당해 업무를 행함에 있어 필요한 지식·능력 및 경제적 기초를 가지고 있다고 인정하는 경우에 인증한다. 법무부 장관은 상기의 인증을 행한 경우 인증분쟁해결사업자의 성명 또는 명칭 및 주소를 관보에 공시한다(ADR 촉진법 제11조 제1항). 한편 행정형 소비자중재기관으로 국민생활센터가 있다. 국민생활센터는 2008년 5월 독립행정법인 국민생활센터법을 개정하여 분쟁해결위원회를 통한 분쟁해결절차를 추가하였고, 동 위원회는 조정과 중재를 한다.²⁵⁾

② 민간형 중재기관

일본 민간형 중재기구는 ADR 촉진법에 따라 인증을 받지 않더라도 대체적 분쟁해결제도를 통해서 민사 분쟁을 해결할 수 있지만, 보수를 받을 수 없다. 반면 일본 민간형 중재기구가 ADR 촉진법에 따라 인증 받는 경우에는 일본 변호사법 제72조 단서의 예외에 해당되어 대체적 분쟁해결을 통해 민사 분쟁을 해결하였을 경우 보수를 청구할 수 있다. 다만 보수의 최고액에 대한 제한을 두고 있지 않으며, 인증사업자는 보수에 대하여 사무실 등에 게시함과 더불어 이의 신청자에게 설명하도록 규정한다. 위와 같은 구조는 인증사업자간 보수에 대한 자율경쟁을 유도하고, 소비자가 인증사업자를 선택하도록 한 것으로 판단된다. ADR 촉진법에서는 인증분쟁해결절차 사업자의 인증요건을 규정하고 있고, 법무장관은 인증취소사유에 해당한다고 의심할 만한 상당한 이유가 있는 경우 인증분쟁해

24) 언론중재위원회 편집부, “자료 V 외국 ADR 관련 법률: 일본 재판 외 분쟁절차의 촉진에 관한 법률”, 『언론중재』, 한국언론중재위원회, 2010, pp166~177 참고.

25) 국민생활센터의 재판외 분쟁해결절차에 대한 자세한 내용은 <http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html> 참고.

결절차업무의 적정한 운영을 확보하기 위하여 필요한 범위 내에서 인증분쟁해결사업자에 대한 업무실시현황의 보고를 요구하거나, 검사, 조사의 권고, 시정조치 등이 가능하다(ADR 촉진법 제21조 및 제22조). 사업자의 중재참여를 강제하지 않고 사업자의 필요에 의하여 참여한다. 사업자들은 PL²⁶⁾센터 또는 사업자 단체를 활용한 소비자분쟁해결방법을 적극적으로 활용하고 있다.²⁷⁾

③ 행정형 중재기관

일본 행정형 중재기구는 일본 국민생활센터 중재기구(분쟁해결위원회)가 있다.²⁸⁾ 중재비용 부담은 없으나, 신청된 중재사건이 중요한 소비자분쟁에 해당하는지 여부를 검토한 후 중재를 진행한다. 단 중요한 소비자분쟁이 아니라고 판단하면 각하한다.²⁹⁾ 사업자의 중재합의를 강제할 수는 없으나, 중재판정이 내려진 후(화해결정이 된 경우 포함) 중재판정대로의 이행이 이루어지지 않았을 경우, 분쟁당사자의 이행신청이 있고, 분쟁해결위원회가 신청이 타당하다고 인정하는 경우, 분쟁조정위원회는 다시 한 번 이행권고를 할 수 있다(의무이행의 권고). 더 나아가 중요소비자분쟁해결과 관련한 분쟁해결위원회의 처분에 대하여 당사자는 행정불복심사법에 따른 이의신청 및 행정사건소송법에 따른 이의신청 및 행정사건소송법에 따른 소를 제기하지 못한다(국민생활센터법 제38조). 중재절차는 원칙적으로 비공개이지만, 절차가 종료된 경우 또는 분쟁해결위원회가 필요하다고 인정하는 경우 그 결과의 개요를 공표할 수 있다. 단 공표내용을 사전에 분쟁당사자에게 제공한다(국민생활센터 분쟁해결위원회 업무규정 제52조제3항).³⁰⁾

(3) 시사점

소비자피해구제제도로서 소비자중재는 대체적 분쟁해결을 둘러싼 사회적·제도적 환경에 많은 영향을 받는 제도이다. 미국은 민간형 중재기관이 활성화 되어 있는 가운데 행정형 소비자중재도 활성화 되었다면, 일본은 행정형 대체적 분쟁해결제도의 한계를 해소하는 수단으로서 민간형 소비자중재가 발전되었다고 볼 수 있으나 활성화 되었다고 보기는 어렵다. 우리나라도 행정형 대체적 분쟁해결제도가 일반화 되어 있고 소비자중재제도 도입의 논의가 현재 소비자피해구제제도의 한계를 극복하는데 그 초점이 맞추어져 있으므로

26) PL(Product Liability, 제조물책임)

27) 일본 자동차제조물책임 상담센터(ADRC: Automatic Dispute Resolution Center)의 자동차 관련 소비자보호 및 분쟁해결이 대표적인 사례이다. 일본 자동차제조물책임 상담센터는 1995년 4월 일본 자동차공업협회의 주도에 의해 설립된 민간 분쟁해결기관으로 내각부의 승인에 의해 공익 재단으로 전환하고(2011년 4월) 자동차 관련 소비자분쟁 상담·피해구제(무료) 및 심사 서비스(유료) 제공하고 있다.

28) 국민생활센터 중재제도에 대한 자세한 사항은 <http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/tyusai.html> 참고.

29) 중요한 소비자분쟁 요건은 “國民生活センター紛争解決委員會が扱う「重要消費者紛争」について” (<http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/hunsou.html>)참고.

30) 국민생활센터 분쟁해결위원회 업무규정 제52조제3항 각호의 사유는 다음과 같다. 분쟁해결절차에 합리적 이유 없이 비협력하는 경우, 장래에 있어서 동종 분쟁의 해결이 곤란하다고 인정되는 경우 등이다.

일본과 유사한 환경이라 볼 수 있다.

대체적 분쟁해결제도로서 소비자중재를 운영함에 있어서 미국과 일본은 소비자가 부담하는 분쟁해결비용을 줄이는데 노력한다. 소비자중재가 소비자피해구제 수단으로 활성화될 수 있도록 그 비용을 사업자가 부담토록 하거나 민원해결 차원에서 행정형 대체적 분쟁해결기관을 운영한다. 비록 소비자가 비용을 부담하더라도 소비자피해구제 수단으로서 활용할 수 있는 정도만 부담시키고 있었다. 우리나라의 경우 대한상사중재원이 중재법에 따른 소비자분쟁을 처리할 수 있으나, 소비자가 부담하게 되는 분쟁처리 비용을 감경하기 위한 제도적 노력을 찾기는 어렵다.

그 외 소비자중재제도를 운영하고 미국과 일본 모두 소비자중재 운영기관 및 중재인의 공정성을 담보하기 위한 제도적 장치(인증제도, 중재약관의 불공정성 검토)를 마련하고 있으며, 소비자중재의 특성을 고려한 중재인 교육 및 연수제도를 운영하고 있다. 소비자중재에 있어서 유연한 절차³¹⁾에 대한 소비자의 수용성은 소비자중재기관의 중립성과 소비자중재인의 신뢰가 있을 때 가능하므로 소비자중재제도에서 소비자중재 인력양성은 중요하다. 다음에서는 소비자중재를 직접 수행하는 중재인 양성에 대하여 구체적으로 살펴본다.

3. 소비자중재 인력양성

소비자중재가 활성화되기 위해서는 물품의 전문성과 소비자 권익에 대한 이해를 갖춘 전문 중재인이 필요하다³²⁾. 중재인이 소비자중재관정을 함에 있어서 분쟁당사자의 권리와 의무를 소비자법제도에 대한 깊은 이해 없이 확정한다면, 사회적 수용성이 높은 중재결과가 도출되기 어렵기 때문이다. 소비자분쟁은 소비자의 불만과 소비자의 권리주장이 혼재되어 있고, 소비자의 불만이 시장의 구조적인 모순이나 한계에 기인하는 경우 소비자의 불만을 소비자의 일방적인 주장이라고 단정 짓기 어려운 점이 있다. 따라서 소비자중재를 위한 중재인은 물품에 대한 전문적 지식을 갖춘 자인 동시에 소비자기본법상의 소비자권익이 어떻게 보호되어야 할 필요가 있는지 가치판단을 할 수 있는 자여야 한다. 그러므로 소비자중재가 원활하게 이루어지기 위해서는 소비자중재 인력양성 역시 중재기관의 중립성만큼이나 중요하다.

최근 중재산업 진흥에 관한 법률 및 동법 시행령이 시행되면서(2017. 6. 28. 시행), 법

31) 소비자중재제도는 분쟁해결에 많은 비용이 소요되는 점을 인식하고 대체적 분쟁해결제도의 공정성을 해치지 않는 범위 내에서 유연한 절차를 도모하고 있는데, 이는 III. 효율성과 공정성을 고려한 소비자중재절차에서 구체적으로 알아본다.

32) 대체적 분쟁해결에서는 일반적으로 중립적인 위치에서 분쟁 당사자의 분쟁해결을 도와주거나 전문적인 제3자가 개입한다는 의미에서 “중립인(neutrals)”이라는 용어를 사용하기도 한다. 대체적 분쟁해결제도를 규율하는 개별법에서는 조정인, 중재인, 재정인 등으로 사용되고 있으나, 이러한 기능을 수행하는 사람들을 통칭하는 전문직업으로서 중립이라는 용어를 사용하는 것이다(박철규, 한국 ADR법령체계의 현황과 정립방안 연구 - 대체적 분쟁해결 기본법(안) 제안을 중심으로, 한국개발연구원, 2012, 26면 참고).

무부는 중재산업진흥 기본계획을 수립하고 중재 전문 교육 주관기관에 대한 지원할 수 있게 되었다.³³⁾ 한편 대한상사중재원에서 중재인의 교육을 담당하고 있고, 2017년 8월 29일에 열린 중재산업 활성화를 위한 미래비전 콘퍼런스에서 장기발전계획으로 3대 비전과 7대 전략과제를 발표하였는데 7대전략 중에 중재인 교육 및 양성시스템 개선연수를 포함하고 있다.³⁴⁾ 그러나 동 계획에 소비자중재 및 소비자중재인 양성에 관한 사항은 찾을 수 없어³⁵⁾ 실질적인 인력양성은 거의 이루어지지 않고 있다.

Ⅲ. 효율성과 공정성을 고려한 소비자중재절차

소비자중재는 소비자의 재판청구권 상실이라는 소비자 권리의 큰 제한³⁶⁾을 가지고 있으므로, 소비자의 소비자분쟁해결을 위한 소비자중재의 및 중재기관 선택이 유효해야 한다. 동시에 소비자중재는 소비자 피해구제제도로서, 중재기관 및 중재인의 중립성과 전문성 그리고 중재의 공정성을 해치지 않는 범위 내에서 경제성과 효율성 등을 가져야 한다. 이

는 소비자분쟁이 소액이라는 특성이 있고, 중재시 소요되는 비용은 분쟁해결 방법으로 서 중재를 선택하는데 주요한 요인이 되기 때문이다. 각국의 소비자중재는 이와 같은 환경적 요소들과 더불어 소비자분쟁해결 문화에 따라 다양하게 발전해 왔다. 소비자중재가 우리나라 소비자피해구제제도 속에 놓이게 된다면 어떠한 쟁점사항을 고려할 필요가 있는지 구체적으로 아래에서 살펴본다.

1. 중재합의

(1) 중재합의의 시기

중재합의는 계약상의 분쟁인지 여부와 관계없이 일정한 법률관계에 관하여 당사자 간에 이미 발생하였거나 앞으로 발생할 수 있는 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하도록 하는 당사자 간의 합의를 말한다(중재법 제3조 제2호). 따라서 중재합의는 현재

33) 법무부 보도자료, 법무부, 아시아 국제중재 허브 도약 발판 마련!, 2017. 6. 23.

34) 법무부·대한상사중재원 보도자료, 법무부·대한상사중재원 국제중재 허브 만들기 본격시동!, 2017. 8. 28.

35) 최근 법무부와 대한상사중재원의 중재산업 육성은 국제중재 업무환경을 개선에 초점이 맞추어져 있다.

36) 중재법 제9조에서 중재합의가 있는 때에는 법원은 그 소를 각하하도록 규정하고 있어, 재판보다 중재가 우선함을 원칙으로 하고 있다. 중재법 제6조는 중재법이 정한 경우를 제외하고는 법원은 중재법에 관한 사항에 관여할 수 없다고 규정하고 있어 법원의 개입이 제한적이다. 중재법 제35조는 중재판정은 양쪽 당사자 간의 법원의 확정판결과 동일한 효력을 가진다고 규정하고 있어, 중재판정에 대하여 법적 효력을 부여하고 있다. 때문에 중재법은 국민의 재판청구권을 제한한다고 볼 수 있다.

발생하고 있거나 장래 발생할 수 있는 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하기로 하는 당사자 사이의 약정으로서, 공평 적정 신속의 관점에서 전통적인 법원의 소송절차에 따른 분쟁해결을 포기 내지 배제하는 합의이다.³⁷⁾ 유효한 중재합의는 계약당사자는 분쟁해결을 위해 반드시 중재에 회부하여야 하고 중재판정에 구속되는 한편, 국가의 재판관할권을 배제토록 하는 효력을 가진다(중재법 제9조 제1항).

소비자의 재판받을 권리를 미리 포기하지 못하도록 소비자분쟁의 경우 중재합의의 시기를 분쟁발생 후로 제한하는 경우가 있다. 따라서 소비자에게 중재합의와 관련하여 사전에 충분한 정보가 제공되었다고 하더라도 분쟁 발생 전에 중재합의가 체결된 경우에는 정보를 제공하였다는 이유로 당연히 법적 보호를 받을 수 있는 것은 아니다. 1998년 유럽연합에서는 인권협약 제6조에 기초하여 대체적 분쟁해결방안은 분쟁 발생 후 당사자의 명백한 의사가 있는 경우가 아니라면 법원에 소를 제기할 소비자의 권리를 제하지 못한다고 밝히고 있고³⁸⁾, 일부 국가에서는 소비자분쟁의 경우 중재합의의 시기를 분쟁 발생 후로 제한하여 법원에서 재판 받을 소비자의 권리를 미리 포기하지 못하도록 하고 있다.³⁹⁾ 반면 미국에서는 1980년도 연방대법원이 일련의 판결로 필수적 사전 중재합의(mandatory pre-dispute arbitration)가 광범위하게 이루어지고 있다.⁴⁰⁾⁴¹⁾ 그러나 지속적으로 소비자 보호를 위해 중재합의는 분쟁 발생 후에 체결하는 것이 바람직하다고 보고 있으며⁴²⁾, 필수적 사전 중재에 대해서 소비자의 권리와 공공의 안전에 심각한 문제를 일으키는 것이라고 평가하기도 한다.⁴³⁾

소비자가 사법기관을 통해 권리 행사할 여지가 있다는 점은 소비자와 사업자 사이 협상력의 균형을 맞추는 보이지 않는 무기라는 점도 고려할 필요가 있다.⁴⁴⁾ 따라서 소비자가 소 제기 권리를 포기한다는 합의는 소비자 분쟁 발생 후 소비자가 어떠한 분쟁해결 방법을 선택할 것인가에 유보되어 있어야 한다. 합의 및 조정 등을 거쳐 소비자에게 사법적 판단 이외에 다른 구제방법이 없을 때에 사법적 판단만큼 공정성이 보장되고 상대적으로 비용과 시간이 덜 소요 되는 중재절차를 선택할지를 물어보는 것이 소비자 보호에 가장 합리적이라고 할 것이다. 소비자 중재의 시기를 제한하는 경우 소비자 중재제도의 활성화 차원에서는 바람직하지 않을 수 있다는 견해가 있다. 그러나 소비자 중재 제도의 적

37) 이병준, “약관을 통한 소비자중재합의와 그 유효성”, 『중재연구』, 제24권 제1호, 한국중재학회, 2014, p 114.

38) Commission Recommendation 98/257.

39) 정선주, 소비자중재에서 소비자보호의 문제, 서울대학교 법학 제49권 제1호, 2008, 각주 20번 재인용 : 1999년 새로 규정된 스웨덴 중재법 제6조 제1항에서는 소비자 분쟁의 경우 분쟁 발생전에 중재합의를 체결할 수 있도록 중재적격을 제한하고 있다고 한다.

40) Rodriguez de Quijas v. Shearson / American Express, Inc., 490 U.S. 477, 481 (1989).

41) Alderman, Richard M., *Pre-Dispute Mandatory Arbitration in Consumer Contracts: A Call for Reform*, 38 Hous. L. Rev. 1237 (2001-2002).

42) <http://www.citizen.org/Press/pr-arb1.htm>

43) Sternlight, 『Consumer Arbitration, Arbitration Law in America』, 2006, p138 이하 및 Consumer Credit Fair Dispute Resolution Act, 107th Cong. (2001).

44) 소비자 개인은 대체적 분쟁해결 제도를 이용할지 모르지만, 단체소송제도 등은 소비자의 권리를 공익적 차원의 소송으로 사업자들을 압박할 수 있다.

극적인 활용은 소비자 분쟁을 보다 효과적으로 해결하기 위한 수단을 늘리고, 그 수단이 소비자 권익 향상에 도움이 될 때에 의미가 있는 주장이다.⁴⁵⁾ 단지 소비자중재의 활성화만을 고려해서는 곤란하다.

분쟁 발생 후에 비로소 중재합의를 체결하도록 한다면, 소비자는 중재합의에 의해 이제 더 이상 법원의 재판이 불가능해진다는 사실을 명확하게 인식할 수 있어 보다 신중하게 중재합의의 체결을 결정할 수 있다. 현실점에서 소비자의 중재효력에 대한 인식이 낮으므로, 소비자의 재판청구권 상실이라는 권리제한성을 고려한 제도 설계가 필요하다.

(2) 약관 내 중재조항

우리 중재법은 중재합의의 방식과 관련하여 소비자에 대한 특별한 규정을 두고 있지 않으며, 일반조항으로 중재합의 시 서면을 요구할 수 있다(중재법 제8조 제2항). 때문에 중재합의는 기본적으로 중재약정과 중재조항의 방식으로 체결할 수 있다. 중재약정은 기본적으로 계약을 체결함에 있어서 또는 계약과 상관없이 개별적으로 체결되는 약정을 의미한다. 반면 중재조항을 통한 중재합의는 계약의 내용의 일부 또는 약관의 내용의 일부로서 다양한 계약조항 내지 약관조항 중의 하나로 중재합의에 관한 규정을 두는 경우를 말한다.⁴⁶⁾ 만일 물품 등의 거래시 표준약관이 있는 경우에는 소비자중재 조항의 삽입과 그 내용 등은 중요약관으로 반드시 고지 및 설명의무의 대상이 된다.

중재약정은 독립적인 계약으로서 효력을 갖고 있고 개별적으로 체결되므로, 당사자들이 해당 약정의 의미 내용을 정확히 파악하고 체결할 가능성이 크기 때문에 소비자보호의 문제가 발생할 여지가 낮다. 그런데 중재조항을 통한 중재합의는 장래 발생 가능한 분쟁들을 모두 포함할 수 있도록 포괄적으로 규정되는 것이 일반적이어서, 소비자가 해당 중재조항의 의미와 내용을 정확하게 인식하지 못하거나 그 의미와 내용을 파악하지 못하고 중재합의를 할 수 있어 소비자 문제가 발생할 여지가 높다.⁴⁷⁾⁴⁸⁾

소비자중재를 약관의 방식으로 하는 것 자체가 소비자에게 불리하다고 보기는 어렵다.

45) 석광현, “해외직접구매에서 발생하는 분쟁과 소비자의 보호”, 『서울대학교 법학』, 제57권 제3호, 서울대학교 법학연구소, 2016, p124에서는 소비자계약에서 사전중재합의를 전면 불허하고 분쟁 발생 후의 중재합의만을 허용하기보다는 다양한 소비자분쟁조정제도의 장점을 살리면서 그와 연계하여 적정 수준의 소비자보호를 제공할 필요가 있다고 본다.

46) 이병준, “약관을 통한 소비자중재합의와 그 유효성”, 『중재연구』, 제24권 제1호, 한국중재학회, 2014, p 115.

47) 이병준, 전제논문, p116에서도 동일한 의견이다. 실제 소비자거래에 있어서 소비자들은 계약의 해지 및 위약금에 관한 사항을 계약체결단계에서 잘 검토하지 않아, 소비자 분쟁발생시 동 조항의 부당성을 다루는 경우가 많다.

48) 소비자중재가 발달된 미국에서도 2017년 11월 10일 트럼프 대통령이 의회검토폰에 따라 중재합의의 규칙을 의회가 불허한다는 양원 합동결의에 서명함으로써 2017년 7월 11월 22일 미국 소비자금융보호위원회(CFPB)는 미국연방규정집(Code of Federal Regulations)으로부터 중재합의의 규칙을 제거한다는 공문을 게재하였다(<http://www.consumerfinance.gov/arbitration-rule>). 관행처럼 사용되던 금융서비스 분야의 소비자중재조항 사용에 제동이 걸렸다. 자세한 논의는 안건형, “미국 소비자금융보호위원회(CFPB)의 2015년 「중재연구 의회보고서」의 내용과 시사점”, 『무역상무연구』, 제77권, 한국무역상무학회, 2018, pp69-89 참고.

도리어 소비자와 사업자의 중재합의를 서면 등의 요식행위를 요건으로 한다면, 사업자가 소비자에게 제시하는 서면은 약관의 형식을 가질 수밖에 없을 것이다. 때문에 소비자중재 시 약관사용은 소비자 역량과 소비자 중심의 피해구제체계 형성 정도에 달려 있는 문제이기도 하다.⁴⁹⁾

다만 중재합의가 별도로 이루어지더라도 중재합의가 약관인 이상 약관규제법에 의한 통제를 받게 되는데, 소비자 중재합의는 법원에 소제기를 포기하는 내용을 담고 있어 대표적인 부제소합의로서 약관규제법 제14조에 의하여 무효가 될 수 있다.⁵⁰⁾ 소비자 분쟁해결 방식으로서 소비자 중재를 고려한다면 약관에 의해서 이루어지는 소비자 중재합의를 일률적으로 무효로 간주하는 것은 부당하다고 볼 것이다. 따라서 약관으로 소비자 중재합의가 이루어지더라도 “고객에게 부당하게 불리한” 것인가를 구체적으로 검토할 필요가 있다.⁵¹⁾ 소비자가 중재합의를 언제든지 일방적으로 종료할 수 있는 권리 등이 주어지는 경우에는, 약관 내 중재조항 사용 등을 고려할 수 있지 않는가라는 의견도 있다. 또한 약관과 분리되어 별도의 합의가 이루어지더라도 전자적 매체를 통한 합의가 타당한지에 대한 논의도 제기되고 있다.

(3) 사업자의 정보제공의무

소비자중재에 있어서 정보제공의무란 소비자와 계약을 체결하는 상대방으로 하여금 계약서에 포함되어 있는 중재조항의 의미와 내용 등에 대해 소비자에게 명확하게 설명하도록 의무지우는 것을 말한다. 이는 소비자에게 중재의 특성상 심급제도가 없이 단심으로 분쟁이 종결되기 때문에 불복의 기회가 없어지고, 사업자의 입장에서는 집단소송 등의 우려가 낮아지는 간접적 효과가 발생하기 때문이다. 소비자에게 소비자 중재의 효력 및 중재기관에 대한 수수료 부담의 문제는 소비자피해구제제도를 선택하는데 중요한 동기로 작용하므로 별도의 정보제공의무로써 이행되는 것이 타당하다고 본다.

소비자중재에 있어서 정보제공의무가 소비자보호라는 미명하에 이루어지는 중재적격성이나 중재합의의 체결시기 또는 방식의 엄격성을 완화하는 수단으로 정보제공의무를 이해하는 것은 바람직하지 않다.⁵²⁾ 소비자가 소비자중재에 앞서서 중재기관이 제시하는 중요

49) 박은옥, “소비자 중재합의의 유효성 - 미국판례를 중심으로 -”, 『무역상무연구』, 제77권, 한국무역상무학회, 2018, p63 참고.

50) 소비자중재합의와 관련하여 유효설, 무효설, 제한적 무효설 등의 논의가 전개되고 있다.

51) 공정거래위원회는 약관의 조항이 부당한지 여부는 당해 약관을 설정한 의도 및 목적, 당해 업종에서 통상적인 거래관행, 관계법령, 거래대상 상품 또는 용역의 특성, 사업자의 영업상의 필요 및 고객이 입을 불이익의 내용과 정도 등을 종합하여 고려하여 판단한다고 규정하고 있다. 따라서 소비자 중재합의가 약관으로 이루어지는 경우, 합의시점과 합의 방법 등 다른 소비자 피해구제 절차와의 관계 등을 종합하여 고려하여 약관에 의한 소비자 중재합의의 유효성을 검토할 필요가 있다. 그러나 소비자 중재에 대한 논의가 진행되고 있는 시점에서 현행 중재법과 상이한 소비자 중재절차 조항의 불공정성을 검토하는 것은 매우 어렵다고 생각한다.

52) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, p243.

절차에 대하여 숙지하는 것이 사실상 어렵기 때문에 소비자 피해구제 일환으로 소비자중재를 이용할 것인지의 조건이 되는 소제기 포기 가능성과 비용에 관한 사전적 정보제공 등으로 정보제공의 내용을 줄이는 것이 중요하고⁵³⁾, 나머지 소비자 중재기관이 가지는 절차적 특성은 소비자중재의 최소한의 가이드라인 마련을 통해서 해결하는 것이 바람직하다고 본다.

소비자중재 시 정보제공의무의 효과는 중재판정의 취소권 부여일 것이다. 소비자의 소제기 권리의 포기를 인지하지 못하고 소비자중재가 이루어졌다면, 소비자는 소제기 권리가 제한되어서는 곤란하기 때문이다. 다만 중재기관이 중재비용에 관한 명확한 고지를 하지 않은 경우에는 소비자가 중재판정에 취소를 신청할 수 없고, 중재기관이 중재비용을 청구하지 못하는 것으로 제도를 마련할 수 있을 것이다.

(4) 엄격한 중재합의와 중재합의 효력제한

소비자중재가 가지는 특성으로 말미암아 소비자중재를 보다 엄격히 하는 방식을 생각할 수 있다. 현재 우리나라의 중재법은 중재합의의 방식과 관련하여 소비자에 대한 특별한 규정을 두고 있지 않으며, 일반조항으로 중재합의의 서면성을 요구하고 있을 뿐이다. 때문에 중재합의의 방식(약관에 의한 방식은 논외로 하고)이 서면으로 이루어져야 하는지, 서면에 자필서명이 이루어지든 전자문서로 이루어지든지 제한이 없다. 그러나 중재합의는 그 방식도 중요한데, 자필 서명한 서면의 중재합의만이 유효하다면 증거확보가 쉬워지고 서면 존재로 정보제공기능까지 확보될 뿐만 아니라 피해구제기관의 사후통제도 용이하기 때문이다. 따라서 소비자중재합의는 소비자중재 합의 과정에서 소비자에 대한 정보제공과 엄격한 요식성이 필요하다고 규정하기도 한다.⁵⁴⁾

소비자중재에 있어서 그 체결 방식에 요식성을 규정하는 경우, 소비자로 하여금 소비자중재의 특징을 제고할 수 기회를 가진다는 점에서 긍정적이다. 자필 서명한 서면으로 중재합의가 이루어지는 경우, 서면의 존재로 정보제공기능까지 확보하게 된다. 이처럼 소비자중재의 엄격성은 소비자로 하여금 소비자 중재 판정에 대한 수용을 담보한다는 관점에서 신중히 고려할 필요가 있다. 때문에 중재법 개정 논의 상 중재합의 방식을 완화하려는 움직임이나 UNCITRAL 모델 중재법 개정논의에서 중재합의 방식의 완화 논의에 연장선에서 소비자 중재의 방식완화를 검토하는 것⁵⁵⁾은 소비자 중재의 특성을 충분히 고려하지

53) 정선주, 전계논문, p243에서는 소비자 중재시 정보제공의무 내용의 표시방법은 계약서에 중재조항을 굵은 글씨체로 하거나 밑줄을 그어 다른 계약 내용보다 확연히 눈에 띄도록 하여 소비자의 주의를 환기시키는 것을 제안하고 있다.
 54) 독일은 소비자중재에 대하여 소비자보호를 위해 중재합의에 당사자의 자필서명을 요구하고 있다(독일 민사소송법 제1031조 제5항 참고).
 55) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, p242, 한편 동 논문에서는 소비자 중재가 일반적으로 미리 인쇄된 중재조항의 형태로 그리고 본 계약의 내용 중 일부의 형태로 이루어지는 점을 고려하여 소비자 중재합의 방식의 엄격한 요식성을 재검토할 필요가

못한 의견일 수 있다. 특히 국제거래 시 상인간의 분쟁해결에 있어서 중재가 일반화 되어 있기 때문에 중재합의 방식이 간소해지고 있을 뿐, 이를 소비자중재에 관한 논의로 일반화하는 데에는 무리가 있다. 다만 소비자중재의 의사를 전자문서의 형태가 아닌 자필로 받아야 그 의사를 확인할 수 있다고 보기는 어려운바 현 시점의 기술적 고려도 필요하다.

소비자중재합의가 소비자 권익강화를 위한 다른 제도를 무력화시키는데 이용되는 것을 경계하기 위해, 중재의 적격성을 가지고 중재절차가 진행 중이더라도 소비자 피해와 관련된 단체소송 또는 집단소송에 해당 소비자가 참여하고자 하는 경우, 중재합의만 있거나 중재절차 중인 경우에는 소송의 참가로 중재합의의 효력을 상실된다고 보는 것이 타당하다⁵⁶⁾.

2. 중재절차

(1) 중재신청의 각하

소비자중재의 절차로 해결하기 부적절하거나 소비자중재 신청이 부적법한 경우, 중재인이 당해 중재사건을 각하시킬 필요가 있다. 법원의 소송이나 다른 중재절차를 통해 중재판정이 이루어지고 있거나 이루어진 경우에는 소비자중재가 이루어져서는 곤란하며, 이 경우 중재인이 당해 사건을 각하하는 것이 타당하다. 그러나 소송이나 중재이외의 다른 분쟁해결절차를 밟고 있는 과정에서 중재신청을 한 경우에는 진행 중인 분쟁해결절차의 중단을 전제로 소비자중재절차를 진행함이 타당할 것이다. 소비자중재도 종국적인 분쟁해결을 위한 제도이기 때문이다.

다음으로 사건당사자가 소비자와 사업자로 구성되지 않거나, 소비자 물품에 관한 분쟁이라고 보기 어려운 경우 등도 각하사유에 포함되어야 할 것이다. 다만 중재인 또는 복수의 중재인이 각하의 요건에 충족되었는가에 대한 판단 및 의사결정의 어려움이 있는 경우 소비자중재절차를 운영하는 운영기구의 견해 및 전문가 자문을 요청할 수 있어야 할 것이다.

(2) 중재인의 수와 자격

소비자중재의 법률효과가 소비자분쟁조정보다 강하다는 점, 중재위원의 중재 시 필요정보를 요청할 수 있는 범위와 감정부 등의 운영여부, 행정형 중재기관의 경우 중재대상을 제한 것인가 여부 등을 고려하여 중재인의 수를 고려할 필요가 있다.

있다고 논의하고 있다. 그러나 소비자보호 관점에서는 소비자 거래내용과 소비자 중재합의는 별도로 구분할 필요성을 제기되고 있는 바, 소비자 중재합의를 위한 엄격한 요식성은 이와 구분해서 검토함이 타당하다.

56) 중재는 법원에 의한 소송이 아니기 때문에 중재판정부는 강행규정이 아닌 이상 반드시 법률에 따라 판단할 필요가 없음. 따라서 입증책임의 전환에 관한 규정이 중재판정부의 판단에 따라 반영되지 않을 수 있고, 소비자가 법률지식이 부족한 경우 사업자 측의 주장에 휘둘리게 될 위험이 있음. 더 나아가 중재인의 부적절한 판단을 내린 경우 소비자가 이의를 제기할 수 있어야 하지만 소비자가 이에 적절히 대응하기 어려움. 중재법 제36조 제2항의 중재판정 취소 요건은 중재판정부의 부적절한 판단을 내리어도 취소할 수 없다(송민수·윤민수·나광식, 「소비자중재의 법제화에 관한 연구」, 정책연구 13-20, 한국소비자원, 2013, p 81 참고).

현행 소비자기본법에 규정하고 있는 소비자분쟁조정외의 경우 합의권고금액 200만원 이하의 경우에는 조정부⁵⁷⁾에서, 그 이상의 경우에는 분쟁조정회의에서 분쟁을 조정하고 있다(소비자기본법 제63조의2). 반면 중재법은 중재인의 수는 당사자 간의 합의로 정한다고 규정하고 있다(중재법 제11조 제1항). 다만 합의가 없으면 중재인의 수는 3인으로 한다고 규정하고 있다(중재법 제11조 제2항). 따라서 1인의 중재도 가능하다.

중재가 조정보다 강한 법률적 효력을 가진다는 점을 고려해 본다면 소비자 중재인의 수에 대해서는 재고되는 가운데, 반드시 1인의 법률가를 포함해야하는지에 대한 판단이 필요하다.

(3) 중재심리절차의 효율화

소비자분쟁의 특성 중 하나는 물품 및 물품의 사용과정에서 발생하는 문제를 소비자가 입증하기 어렵다는 점이므로 중재심리과정에서 중재인의 적극적인 역할이 요청된다. 최근 중재법은 당사자의 합의가 없더라도 중재판정부가 어느 한쪽 당사자 간의 신청에 따라 필요하다고 인정하는 임시적인 처분을 내릴 수 있게 되었다(중재법 제3장의2 임시적 처분, 제18조~제18조의8 참고).

또한 중재법은 증거조사에 관한 법원의 협조와 관련한 사항이 대폭개정 되었는데(2016. 5. 29 개정), 중재판정부가 법원에 증거조사에 대한 협조를 요청할 수 있고, 중재판정부의 법원에 대한 증거조사촉탁에 의해 증거조사가 이루어지는 경우 재판장의 허가를 얻어 중재인과 당사자가 그 증거조사에 참여할 수 있게 되었다(중재법 제28조 참고).

소비자중재에서는 중재인의 임시적 처분, 자료 제출 요청권, 중재기관의 감정기능을 강화할 필요가 있는 반면, 심리과정에서 소비자의 미숙한 대응에 대한 판정상의 불이익 가능성에 대한 추가적인 검토가 필요하다.

이때, 중재인 및 당사자의 심리과정에서의 적극적인 개입가능성은 중재판정의 공정성 및 효력과 깊은 연관성이 있다. 왜냐하면 소비자의 입증의 어려움 및 소비자중재절차 활용의 미숙함 등은 중재판정의 편면적 구속력 논의의 근거가 되기 때문이다.

(4) 중재판정기준으로서 소비자법

중재인은 분쟁당사자와 이해관계가 없는 중립적 지위를 유지해야 하지만, 소비자중재시 판정기준으로서 소비자보호법의 입법목적에 가능한 존중하여 판정할 필요가 있다. 중재인의 중립성 유지와 중재판정기준의 소비자보호법의 존중이 상충되는 개념은 아니며, 소비자중재 과정에서 소비자보호법률 등을 충분히 고려하여 중재판정을 내려야 소비자중재판정에 객관성과 합리성을 확보할 수 있으며 법질서의 통일이라는 측면에서도 필요하

57) 소비자기본법 제63조(조정위원회 회의) 제1항 2호에 따르면 조정부의 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성하고 있다.

다. 중재판정의 객관성과 합리성을 확보하는 수단으로 중재판정의 공개가 검토될 수 있다.

중재판정부가 중재판정을 내릴 때 소비자보호입법 등을 고려하지 않은 경우, 공서양속 위반을 이유로 중재판정취소의 소를 제기할 수 있는지 여부를 검토할 수 있다. 소비자보호입법은 사법상 강행 규정적 성격을 가지는 규정을 포함하여⁵⁸⁾, 행정적 규정의 성격을 가지는 규정 등 다양한 형태이다.⁵⁹⁾ 또한 법률은 아니지만, 현재 한국소비자원을 비롯한 국내 소비자보호단체들이 소비자 피해 구제 시 분쟁해결기준으로 사용하는 「소비자분쟁해결기준」등도 있다.⁶⁰⁾

소비자중재에서 중재판정부가 반드시 소비자보호입법을 고려하여 중재판정을 내려야 하는가에 대하여, 우리 중재법 제29조 제3항을 근거로 중재판정부가 소비자보호입법을 고려하지 않을 수 있다고 한다. 중재법 제29조 제3항에서 당사자가 명시적으로 권한을 부여한 경우, 중재판정부는 형평과 선에 따라 판정을 할 수 있다고 규정하고 있기 때문이다.⁶¹⁾ 그러나 중재판정부가 적어도 국내 소비자 분쟁을 해결하고자 한다면, 소비자보호관점에서 만든 다양한 보호법규의 입법목적을 가능한 한 존중하고 소비자보호법률 등을 충분히 고려하여 중재판정을 내려야 할 것이다. 왜냐하면 기존법규의 내용에 반하지 않는 결론을 이끌어 내는 것이 중재판정에 객관성과 합리성을 부여하기 때문이다.⁶²⁾ 법질서의 통일이 라는 측면에서도 필요하다.

그런데 중재판정부가 소비자보호법규를 적용하지 않고 중재판정을 내린 경우, 당해 중재판정에 대한 취소의 소가 제기될 수 있는지 등의 문제가 있다. 이는 강행 법규적 성질을 가지는 소비자보호법규의 위반이 중재판정취소사유가 되는지의 문제이다. 중재법 제36조 제2항 제2호 나목은 중재판정의 승인 또는 집행이 대한민국의 선량한 풍속 기타 사회질서에 위반하는 때에는 중재판정취소사유가 됨을 명시하고 있다. 중재판정취소사유에서 의미하는 공서양속은 강행규정위반과 반드시 일치하지 않지만, 적어도 국내법의 적용을 받는 소비자 거래 당사자의 분쟁을 해결하기 위한 중재는 공서양속위반에 해당하여 중재판정취소사유가 될 수 있다고 볼 것이다.⁶³⁾ 강행법규위반에 대해 중재판정취소의 소를 통

58) 약관규제법상 내용통제 관련 조항(제6조부터 제14조) 및 특수거래법상 청약철회에 관한 규정 등이 그러하다.

59) 소비자보호를 위하여 사업자에게 표시 및 고지 의무를 부여하고 행정벌 및 벌칙을 수반하는 조항 등의 대표적이다.

60) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, p244에서는 사법적 강행규정만 들고 있으나, 공서양속의 기준이 될 수 있는 소비자보호 규율은 보다 광범위하다고 볼 것이다.

61) UNCITRAL ODR 회의에서도 형평과 선에 따라 소비자 분쟁을 해결하자는 논의가 이루어진 바가 있다. 이는 각국의 소비자보호법률이 다양하므로 이를 고려하지 말고, 분쟁의 양당사자가 타당하다고 받아들일 수 있는 기준을 의미하고 있다.

62) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, p245.

63) 석광현, “국제상사중재에서 중재판정의 취소 - 우리중재법의 해석론을 중심으로”, 『국제거래법연구』, 제16권 제1호, 2007, p221 이하에서는 국제적 공서와 국내적 공서를 구분하여, 국내적 공서는 강행규정위반의 경우를 포함한다는 견해를 취한다.

해 법원이 중재판정에 대해 사후통제를 하려고 한다면, 이는 법원을 대신해서 분쟁을 해결하는 중재제도의 본질과 맞지 않아 중재절차는 법원의 전심절차로 전락하게 될 것이라는 우려도 있다.⁶⁴⁾ 이와 달리 중재판정취소사유는 강행법규위반 중에서도 가장 핵심적이고 중요한 내용에 대해서만 제한적으로 인정되고 있는 것이며, 법치국가와 정의 관념에 본질적으로 반하여 용인이 불가능한 경우에만 인정되고 있는 것이라는 견해도 있다.⁶⁵⁾

소비자중재는 조정과 달리 유연한 법적용을 넘어 보다 엄격한 소비자보호규범을 고려하여 중재판정을 해야 할 필요가 있다고 생각하며, 법원이 소비자보호규범의 위반여부만을 판단하는 것으로 법원이 중재판정에 대한 사후통제를 일반화하는 것은 소비자중재제도의 유용성을 해치는 것으로 적절하지 않다고 볼 것이다.

(5) 중재판정의 불복에 관한 사항

소비자중재에 있어서 중재판정 불복에 관한 구체적인 논의는 없다. 의료분쟁중재에 있어서 중재판정에 대한 불복 및 취소에 관한 사항을 참고해 보면, 의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률 제44조 제2항에서 중재법 제36조를 준용함에 따라 중재법상 중재판정 취소의 소 규정이 동일하게 적용된다. 따라서 의료분쟁 당사자가 중재판정에 대해 불복하는 경우 의료분쟁 당사자가 중재판정의 정본을 받은 날부터 3개월 이내에 의료분쟁조정위원회의 조정부에 중재법상 중재취소 사유를 근거로 중재판정의 취소를 요구할 수 있다고 할 것이다. 소비자중재의 경우에도 중재판정의 불복에 관한 사항은 중재법에 준용하는 것이 타당하다고 보인다.

3. 중재판정의 효력

(1) 편면적 효력

소비자중재판정의 효력은 사업자만 구속하도록 하여, 소비자의 입증능력 한계를 보완하고(향후 입증으로 재청구 가능성을 남김), 전혀 예측할 수 없었던 손해에 대한 청구가능성을 열어둘 필요성을 검토할 필요가 있다.

우리 중재법상 중재판정의 효력은 법원의 확정판결과 동일한 효력을 가지는 가운데, 이와 같은 효력을 배제하는 요건을 두고 있다. 예컨대, 중재판정의 승인 또는 집행이 거절되거나 중재판정을 구하는 취소를 구하는 자가 중재법 제36조 제2항 1호 각목의 사실을 입증하거나 제2항 2호의 각목의 사실이 있는 경우가 있다.

반면에 소비자중재 과정상 절차적 하자는 소비자중재 취소의 소의 요건을 통해서도 중

64) 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 서울대학교 법학연구소, 2008, p246.

65) BGH NJW 1969, 369.

분히 해결가능하며, 소비자중재판정의 효력이 사업자만을 구속하는 경우 사업자가 대체적 분쟁해결 수단으로 소비자중재를 이용할 유인이 되지 못한다는 지적이 있다.

그러나 소비자중재판정의 효과를 소비자중재 운영 기관에 따라 차이를 두는 경우(민간형 소비자중재의 경우에는 소비자중재판정의 편면적 효력을 인정함)와 소비자중재판정이 있더라도 소비자는 단체소송 및 집단소송 등을 할 수 있도록 해야 한다는 논의도 있다.

(2) 소멸시효 중단효과

소비자중재를 통한 소비자 분쟁해결 시 소멸시효 중단의 효과 여부를 명확히 할 필요가 있다. 중재판정은 확정판결과 동일한 효력을 가진다는 점에서 중재 신청에 민법상 최고와 다른 중단 효력을 인정하려면 명문의 규정이 필요하다.

IV. 결 론

소비자중재는 소비자 권익향상을 위한 소비자 분쟁해결 수단이다. 소비자피해구제제도로서 소비자중재는 소비자중재 대상과 운영기관, 소비자분쟁의 특성을 고려한 효율적이고 공정한 중재절차 등의 조합으로 구성 되어야 할 것이며 소비자중재는 소비자피해구제 환경의 영향을 받으면서 개성 있게 발전할 것으로 예상된다.

소비자피해구제제도로서 소비자중재가 특색 있는 제도로 정착하더라도 소비자의 기본적인 권리를 보호하기 위해서 다음의 사항이 고려되어야 할 것이다. 첫째, 소비자중재는 소비자 권익 증진을 위한 대체적 분쟁해결제도로서 인식되어야 하며 이를 수행하는 기관의 형태는 우리나라 제도 환경 및 소비자 인식 등과 조화될 수 있어야 한다. 둘째, 소비자중재를 통한 성공적인 분쟁해결을 유도하기 위해서는 당사자들이 상호 간에 진정한 중재합의를 할 수 있는 절차마련이 중요하다. 셋째, 소비자중재는 중재절차의 공정성을 해치지 않는 범위 내에서 경제성과 효율성을 모색해야 하는 소비자 피해구제제도이다. 넷째, 소비자중재는 중재인의 소비자법에 대한 이해가 중요하며, 이를 위한 소비자중재인력 양성 프로그램 등이 필요하다.

참고문헌

- 고형석, “소비자분쟁과 중재의 필요성”, 『계간중재』, 제346호, 대한상사중재원, 2016
- 김도년, “소비자분쟁해결방법으로서 소비자중재에 관한 연구”, 『정책연구』, 한국소비자원, 2017
- 김상일, “미국의 소비자중재에 관한 판례의 최근동향”, 『비교사법』, 제9권 제2호, 한국비교사법학회, 2002
- 김석철, “소비자피해구제 실태분석을 통한 소비자중재제도 도입방안연구”, 『중재연구』, 제12권 제1호, 한국중재학회, 2002
- 김성천, “소비자분쟁조정법 입법론적 고찰”, 『아주법학』, 제5권 제2호, 아주대학교 법학연구소, 2011
- 김재영, “재판 외 소비자분쟁해결제도 정비 방안 연구”, 한국소비자원, 2013
- 남유선·윤민섭, “UN의 온라인분쟁해결에 관한 기술지침의 주요내용과 시사점”, 『법학연구』, 통권 제49집, 전북대학교 법학연구소, 2016
- 류병운, “자동차 레몬법 중재 연구”, 『홍익법학』, 제16권 제3호, 홍익대학교, 2015
- 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 『중재연구』, 제19권 제2호, 한국중재학회, 2009
- 박은옥, “소비자 중재합의의 유효성 -미국판례를 중심으로-”, 『무역상무연구』, 제77권, 한국무역상무학회, 2018
- 박철규, “한국 ADR법령체계의 현황과 정립방안 연구 - 대체적 분쟁해결 기본법(안) 제안을 중심으로”, 한국개발연구원, 2012
- 법무부 보도자료, “법무부, 아시아 국제중재 허브 도약 발판 마련!”, 2017.6.23.
- 법무부·대한상사중재원 보도자료, “법무부·대한상사중재원 국제중재 허브 만들기 본격 시동!”, 2017.8.28.
- 석광현, “국제상사중재에서 중재판정의 취소 - 우리중재법의 해석론을 중심으로”, 『국제거래법연구』, 제16권 제1호, 국제거래법학회, 2007
- _____, “해외직접구매에서 발생하는 분쟁과 소비자의 보호”, 『서울대학교법학』, 제57권 제3호, 서울대학교 법학연구소, 2016,
- 송민수·윤민섭·나광식, “소비자중재의 법제화에 관한 연구”, 『정책연구』, 한국소비자원, 2013
- 언론중재위원회 편집부, “자료V 외국 ADR 관련 법률: 일본 재판 외 분쟁절차의 촉진에 관한 법률”, 『언론중재』, 한국언론중재위원회, 2010

- 이병준, “약관을 통한 소비자중재합의와 그 유효성”, 「중재연구」, 제24권 제1호, 한국중재학회, 2014
- 이종구, “미국에서의 소비자거래약관의 중재조항과 집단소송(집단중재)금지에 관한 연구 - 미국연방대법원의 AT&T Mobility LLC v. Conception 판결을 중심으로”, 「기업법연구」, 통권 제51호, 한국기업법학회, 2012
- 정선주, “소비자중재에서 소비자보호의 문제”, 「서울대학교 법학」, 제49권 제1호, 서울대학교, 2008
- 하충룡, “소비자중재합의의 매국계약법상 항변”, 「중재연구」, 제20권 제2호 한국중재학회, 2010
- _____, “소비자 중재합의의 부합계약성에 관한 검토 - 미국법을 중심으로”, 「중재연구」, 제22권 제3호, 한국중재학회, 2012
- Alderman, Richard M., “Pre-Dispute Mandatory Arbitration in Consumer Contracts: A Call for Reform”, 38 Hous. L. Rev. 1237, 2001-2002
- BGH NJW 1969, 369.
- Commission Recommendation 98/257.
- David A. Rice, “Remedies, Enforcement Procedures and the Duality of Consumer Transaction Problems”, 48 Boston Univ. L.Rev.559, 586, 1968
- Frank E. A. Sander, “The Future of ADR : The Earl F. Nelson Memorial Lecture”, 2000 Journal of Dispute Resolution, 3, 2000
- Rodriguez de Quijas v. Shearson / American Express, Inc., 490 U.S. 477, 481 (1989).
- Schlosser, “Das Recht des internationalen privaten Schiedsgerichtsbarkeit”, 2 Aufl., 1989, Rdnr. 308
- Sternlight, “Consumer Arbitration, Arbitration Law in America”, 2006
- Sternlight, “Consumer Credit Fair Dispute Resolution Act”, 107th Cong. 2001
- Wells, Mandatory arbitration clauses have consumers signing away the right to sue, <http://www.bankrate.com/brm/news/cc/20001004.asp>
- https://www.americanbar.org/groups/dispute_resolution/resources/adr_training_providers.html
- <http://www.citizen.org/Press/pr-arb1.htm>
- <http://www.ftc.gov>
- <http://www.kokusen.go.jp/adr/index.html>
- <http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/hunsou.html>
- <http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/tyusai.html>

ABSTRACT

Study on the Consumer Arbitration as a Remedy of Consumers' Damage

Do-Nyun Kim

Dong-Ha Lee

An arbitration has great strength in the sense that it is a more rapid dispute resolution than a trial, and is means of dispute settlement for an achievement of the purpose which is the improvement of the rights and interests of consumers. Because the remedy of consumers' damage currently has not worked well, discussions about consumer arbitration as a universal Alternative Dispute Resolution (ADR) is needed.

The core of the ADR is not only the professionalism and neutrality of an arbitrator and a mediator, but also the non-impairment of the arbitration proceeding's fairness. In addition, it also has both economic feasibility and efficiency. Furthermore, providing an institutional strategy is necessary to ensure fairness in an arbitration award.

Key Words : Alternative Dispute Resolution, Consumer Arbitration, System of Consumer Remedies, Arbitration Procedure for Consumer Rights, Consumer