통상정보연구 제6권 제2호 (2004년 8월 25일)
논문투고일자 : 2004. 07. 16
게재확정일자 : 2004. 08. 07

전자상거래 분쟁해결을 위한 우리나라 온라인 조정제도의 발전방향*

The Directions for the Development of Korean Online Mediation System for e-Commerce Dispute Resolution

김선광(Sun-kwang Kim)**
경남대학교 경제무역학부 교수
홍성규(Sung-kyu Hong)
청주과학대학 비서정보과 부교수

목 차

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 조정제도의 의의 및 조정인의 역할
Ⅲ. 온라인 조정제도의 정착을 위한 선결과제 및 해외 추진사례
Ⅳ. 우리나라 온라인 조정제도의 문제점 및 발전방향
Ⅴ. 결론
참고문헌

Abstract

The present study reviewed the meanings of mediation and the roles of mediators, and examined the necessities of online mediation system, prerequisites for the settlement of the system, foreign cases of promoting online mediation and the current state of online mediation in Korea. It also identified problems in the mediation system in Korea and, based on the analysis of problems, discussed directions for the development of Korean mediation system in broad perspective.

Directions for the development of Korean online mediation system suggested in this study can be summarized as follows.

Firstly, the government must make an unsparing investment in order to activate online mediation system in Korea.

Secondly, from the aspect of online mediation procedure, it is necessary to introduce online mediation

* 본 연구는 2004학년도 경남대학교 학술논문 게재연구비 지원으로 이루어졌음.
** 주저자임

system in combination with online seal system or certification marks.

Thirdly, the judicial circle must take an amicable attitude toward ADR system and, furthermore, it is necessary for the court to be active in introducing various ADR systems.

Fourthly, it is necessary to establish an integrated mediation system for the efficiency of mediation and cost saving.

Fifthly, mediators must be provided with systematic and exhaustive periodical retraining programs.

Lastly, it is necessary to help people to recognize that mediation system is a better service than other forms of dispute resolution procedure and particularly to enhance users' confidence in online mediation through advertising its advantages and safety. Moreover, in order to make e-commerce-related online dispute resolution available to everybody, it is necessary to overcome language barriers by establishing perfect service systems including automatic translation system in the governmental dimension.

Key Words: ADR, Mediation, E-Commerce, Mediators, Online Dispute Resolution

Ⅰ. 서 론

오늘날에는 다른 어떠한 기술혁신보다도 인터넷이 인간의 생활방식과 사회의 제반 흐름을 매우 빠르게 변화시키고 있다. 특히 국내 및 국제상거래에 있어서도 인터넷을 통한 전자상거래가 세계적으로 확산되는 추세에 있듯이, 이러한 추세로부터 야기된 분쟁해결방안도 인터넷으로 이동될 필요가 있다. 인터넷을 통한 전자상거래는 판매자, 공급자, 소비자들이 동일한 사법권 내에 있지 않을 것이라는 가능성 하에서 출발한다. 그러므로 법 적용상의 혼란과 거래당사자들의 광범위한 지리적 분포는 보다 빠르고 저렴한 분쟁해결방안을 필요로 하게 된다. 전자상거래 당사자들은 자신들의 분쟁에 대하여 외국법과 외국에서의 사법적 절차에 대한 이해부족 및 이를 수행하기 위한 이동경비 등과 관련한 법적 위험성을 회피하기 위한 방안을 모색하려 할 것이다.[1] 이것이 바로 온라인 분쟁해결방안인 온라인 ADR(Alternative Dispute Resolution)이라 할 수 있다.

ADR제도는 사소한 이웃간의 분쟁에서부터 국제무역분쟁에 이르기까지 다양하게 활용되고 있다. 예를 들어 미국에서는 지역 주민간에 발생하는 민사사건과 형사사건의 일부를 ADR로 다루기도 하며(캘리포니아 산타 모니카市), 대학캠퍼스 내에서 발생되는 학생들간의 충돌문제라든지, 소비자 대 상인분쟁, 가사사건, 계약위반, 불량어음, 부동산, 지적재산권, 보험, 금융 등등 사

1) Bruce Leonard Beal, "Online Mediation : Has Its Time Come?," *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, Vol.15, No.3, 2000, p.735.

회 전반에서 일어나는 수많은 분쟁들이 ADR에 의해 처리되고 있다. 미국의 어느 고등학교(뉴욕주 롱아일랜드市)에서는 학생간, 학생과 교사간, 학생과 학부모간의 문제를 ADR로 해결하는 프로그램을 운영하고 있기도 하다.[2]

이러한 ADR에는 협상, 알선, 조정, 중재, 간이심리, 조정·중재, 옴부즈만, 그리고 법원 ADR에 해당하는 사적 판결, 사법적 분쟁해결회합, 중립 조기평가, 감정인 사실인정제도, Multi-door Court House, 법원조정, 법원중재, 약식배심심리 등 매우 다양하다.[3] 이러한 다양한 ADR 중에서도 특히 조정의 경우에는 그 합의율이 외국의 경우 70-80%에 이르며, 그 합의는 당사자들의 입장을 수용하여 이루어진 것이므로 해당 합의안에 대한 자발적 이행률이 매우 높은 편이라는 특징이 있다.[4] 조정은 중립적 지위에 있는 제3자인 조정인이 분쟁당사자들로 하여금 효율적인 협상을 하도록 도와주는 절차로써, 이는 협상절차의 연장이라 할 수 있다. 따라서 조정은 그 절차가 비교적 단순하며, 분쟁당사자간의 인간적 관계를 해치지 않고 적대감을 없애면서 원만하게 분쟁을 해결할 수 있다는 장점이 있다.

오늘날에는 조정을 인터넷을 이용하여 온라인으로 진행시키는 외국의 사례들이 증가하고 있으며, 온라인으로 분쟁을 해결하기 힘든 특별한 경우를 제외하고는 장차 상당수의 ADR들이 온라인으로 진행될 것으로 전망된다.[5] 우리나라의 대한상사중재원, 소비자보호원, 전자거래진흥원에서도 아직 그 활용도가 선진국들에 비해 미흡한 수준이기는 하지만 온라인 ADR을 운용하고 있다. 그 근거로써 온라인 분쟁해결은 분쟁당사자들의 신체적인 물리적 접촉이 없으므로 감정적인 요소를 좀더 배제시킬 수 있다는 장점이 있고, 대면조정의 경우에 소요되는 시간손실을 줄일 수 있으며, 비용면에서 더 경제적이라 할 수 있음은 물론, 양 당사자의 거주지역이 다른 국제분쟁의 경우에서처럼 재판관할권이 다른 경우에도 양 당사자의 토론과 협상이 가능하다는 장점들이 있기 때문이다.[6]

이에 본고에서는 가상공간에서 이루어지는 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR방법들 중, 온라인 조정에 그 초점을 맞추어 연구하기로 한다. 그 근거로써 온라인 중재는 아직 선진국에서도 제대로 시행되지 못하고 있는 실정이지만 온라인 조정은 해외 선진국에서 성공적으로 도입·추진되고 있는 사례들이 많이 있기 때문이다. 따라서 본고에서는 이러한 선진국의 성공사례들을 기반으로 장차 우리나라에서 추진해 나가야 할 온라인 조정제도의 발전방향을 제시해 보기로 한다. 즉 우리나라 전체의 사회적 비용절감 차원에서 전자상거래와 관련한 분쟁해결이 온라인 조정을 통해 원만하게 이루어질 수 있도록 그 발전방향을 제시하는 것이 본고의 연구목적이라 할 수 있다.

---

2) 최장호, 「상사분쟁관리론」, 두남, 2003, p.144.

3) 이에 대한 자세한 내용은 홍성규, 「국제상사중재: 이론과 실제」, 두남, 2002, pp.119-132 참조.

4) http://www.kcab.or.kr/M3/

5) 2004년 7월 5일에 호주의 멜버른대학에서 개최된 "제3차 UN Forum on Online Dispute Resolution"에서는 전 세계에서 220여명의 관계당사자들이 참석하여 온라인 ADR의 미래 및 그 적용사례들에 대한 주제발표가 있었음.

6) 이동희, "조정에 의한 전자상거래 분쟁해결에 관한 연구", 부산대학교 대학원 석사학위논문, 2003.2, p.51 참조.

Ⅱ. 조정제도의 의의 및 조정인의 역할

1. 조정의 개념 및 의의

조정은 제3자의 도움을 받으면서 진행하는 협상절차라 할 수 있다. 따라서 조정은 협상[7]의 연장이라 할 수 있으며, 조정절차에는 제3자가 분쟁에 개입한다는 점에서 협상과 구분된다. 조정을 제3자의 협력하에 이루어지는 협상절차의 확장 또는 연장이라고 주장하는 학자들은 대부분 협력적 문제해결협상의 선구자들이라 할 수 있다.[8]

이러한 측면에서 조정이란 양 당사자가 합의점에 도달하는 것을 촉진시켜주는 것으로써, 제3자인 조정인의 역할은 양 당사자들이 그들 자신의 합의를 도출하도록 도와주는 것이지 분쟁에 대한 결정을 하는 것이 아니다. 그러므로 조정은 중립적인 제3자가 분쟁해결과정에서 당사자를 구속하는 결정을 내리는 중재나 소송에 비해 분쟁당사자 중 일방은 이기고 타방은 진다는 대립적 관계가 아니라 당사자들이 분쟁해결과정에 직접 참여하는 융통성 있고 창의적인 분쟁해결방법이라 할 수 있다.[9] 결과적인 측면에서 조정에 성공한 경우에는 Win-Win이라 할 수 있으며, 중재의 경우에는 Win-Lose로 비교될 수 있다.[10]

조정의 접근방법에는 우리나라 대한상사중재원에서 중재절차 이전에 행하고 있는 조정제도와 같이 조정인이 조정안을 제시하는 방법과, 분쟁당사자들이 스스로 합의에 도달할 수 있도록 조정인이 조력만을 행하는 방법으로 구분할 수 있다. 이 중에서 후자가 당사자들의 자율이 더 많은 절차이며 더 발전된 조정절차라 할 수 있다.[11] 이와 관련하여 조정인의 분쟁개입 정도에 따라 평가적 조정과 촉진적 조정으로 구분할 수 있다.

여기에서 평가적 조정이란 조정인의 개입정도가 강한 경우로써, 조정인은 분쟁에 대해 조언, 평가, 견해, 해결책을 제시하며 경우에 따라서는 당사자들에게 특정 해결책을 수용하도록 압력을 행사하기도 하는 조정방법을 말한다. 반면 촉진적 조정이란 조정인의 개입정도가 약한 경우로써, 조정인은 조정을 협상의 연장으로 봄으로써 분쟁당사자들로 하여금 합의에 도달하도록 의사교환을 촉진시켜 주는 역할 내지는 창조적인 해결책을 찾을 수 있도록 도와주는 역할만을

---

7) 협상이란 어떤 합의에 도달하고자 하는 목적으로 서로 주고받는 의사진달과정이다. 협상은 둘 이상의 개인 또는 집단이 의견대립에 부딪혔을 때 문제를 해결하기 위해 사용하는 대표적인 방법 중 하나이다. 그런데 이러한 협상이 기술적 진보에 의해 팩스, 화상회의, E-Mail 등으로 변화되고 있다. 그 근거로써 대화협상에서는 참여정도가 불균등하며 소수가 75%의 대화를 독차지한다. 즉 지위, 성, 연령 등과 같은 요인들이 토의를 주도하여 헤드테이블, 비즈니스 정장, 매니저, 남자, 고위직급자가 전문성과 관계없이 발언을 더 많이 한다. 그러나 E-Mail에서는 누가 더 고위층인지 알 수 없으므로 고위직급자가 토의를 지배하지 못한다. 지위표시가 없으면 보다 개방적이 되고 머뭇거리지 않으며 평등해지고 여자가 먼저 제안하는 경우도 많아진다. : 홍현기, "협상도구와 친밀감이 협상성과에 미치는 영향에 관한 연구", 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2000, p.2.

8) 김지호, "대체적 분쟁해결제도(ADR)에 대한 법적, 제도적 고찰", 고려대학교 법무대학원 석사학위논문, 2002, p.57 참조.

9) 이동희, 전게논문, p.70.

10) 전자거래분쟁조정위원회, 「전자거래분쟁 조정사례집」, 한국전자거래진흥원, 2001.4, p.9.

11) 손태빈 · 이주원, 「무역클레임과 중재론」, 두남, 2001, p.37.

할 뿐 분쟁에 대한 평가를 하지 않는 조정방법을 말한다.

조정인은 조정절차 진행 중에 평가적 조정기법과 촉진적 조정기법 모두를 활용할 수 있을 것이며, 조정을 협상절차의 연장으로 본다면 조정인의 촉진적 조정기법에 대한 사용이 우선적으로 강조되어야 할 것이다.[12] 그 근거로써 조정은 중재나 소송처럼 분쟁당사자간에 일방은 이기고 타방은 진다는 대립적 관계가 아니라, 당사자들이 자발적으로 분쟁해결과정에 참가하여 거래관계도 손상받지 않고 객관적 기준의 적용에 있어서도 융통성있게 창의적으로 문제를 해결할 수 있기 때문이다. 그러나 한편으로는 조정제도가 조정인의 도움을 기꺼이 받아들이려는 당사자들의 자발적 분쟁해결제도라는 점에서 조정인의 권한은 매우 크다고도 볼 수 있다. 그 이유는 조정인의 권위는 법규나 계약 등에 의해서가 아닌 분쟁당사자들 스스로에 의해 인정되는 것이기 때문이다.[13]

조정은 절차가 비교적 단순하고, 다른 분쟁해결절차들에 비해 신속한 편이며, 저렴한 비용으로 분쟁을 해결할 수 있다는 장점이 있다. 또한 조정은 분쟁을 당사자간의 타협과 양보를 통해 해결하고, 그 절차와 결과에 있어서 당사자자치가 보장되며, 법률적 관점에서만 분쟁을 검토하는 식으로 법적인 쟁점만을 판단하기보다는 여러 각도에서 분쟁을 검토함으로써 양 당사자들에게 서로 이익이 될 수 있는 방향으로 분쟁을 해결할 수 있게 된다. 이러한 이유 때문에 당사자들이 조정결과에 만족함으로써 자발적 이행률이 상당히 높은 편이라 할 수 있다. 그리고 당사자들 스스로 분쟁해결의 결론을 찾기 위한 노력을 함으로써 장래에 분쟁이 발생되더라도 제3자의 도움 없이 스스로 분쟁을 해결할 수 있는 능력을 키울 수 있게 된다.[14]

반면에 조정은 반드시 어떤 합의에 이르게 된다는 보장이 없으므로 최종성이 담보되지 않으며, 또한 조정합의안이 도출되었다 하더라도 강제집행력이 보장되지 않는다는 문제점이 지적될 수 있다. 다시 말해서 조정은 분쟁당사자들이 조정절차를 언제든지 끝낼 수 있으며, 제안된 조정안에 대하여 수락하고 안하고는 당사자 자유라는 비구속력, 당사자들이 제안된 조정안을 받아들였다 하더라도 일방 당사자가 그 조정안의 이행을 거부할 경우 타방 당사자는 또 다른 분쟁을 제기할 수 있을 뿐이라는 비강제성 등의 성격을 지니고 있다.

이러한 측면에서 조정절차에 적합한 분쟁으로는 ① 당사자가 분쟁에 대해 서로 다른 관점을 가지고 있는 경우로써 당사자들이 자신의 입장이 유일한 해결책이라는 환상을 가지고 있는 경우, ② 분쟁해결에 시간제한을 받고 있는 경우, ③ 당사자들이 상호합의를 원하는 경우, ④ 당사자들이 분쟁이 공개되기를 원하지 않는 경우, ⑤ 당사자가 중립적 제3자 개입의 필요성을 인식하고 있는 경우, ⑥ 지속적인 당사자관계의 유지가 필요한 경우, ⑦ 당사자의 이해관계가 상

12) 촉진적 역할이 강조되는 경우 조정인이 행하는 질문은 1) 당신의 입장에서 강점과 약점은 무엇인가? 상대방 입장에서 볼 때는 어떠한가? 2) 소송에서 최상의 결과, 최악의 결과, 그리고 가장 가능성이 높은 결과는 무엇인가? 왜 그렇게 평가하는가? 다른 쟁점에 대해서는 생각해본 적이 있는가? 3) 소송에서 심리가 개최되기까지 얼마나 걸리는가? 심리는 얼마나 오래 걸리는가? 4) 재정적, 감정적, 명성상의 전체적 비용은 얼마나 되는가 등과 같은 것들이다. ; 김지호, 전게논문, p.66.

13) 송미영, "국제적인 전자거래의 분쟁해결", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2001, p.13 참조.

14) 김강배, "조정합의 성립의 결정요인에 관한 실증적 연구", 경희대 대학원 박사학위논문, 2001, pp.35-36 참조.

호의존적인 경우, ⑧ 당사자가 상호 이익을 극대화시키고 손실을 최소화시키려는 해결책을 찾고 있는 경우 등을 들 수 있다.[15]

한편 우리나라에서 행해지고 있는 조정은 매우 다양하지만, 크게 대한상사중재원에 의한 조정, 법원에 의한 민사조정, 특별법상의 행정조정 등으로 구분할 수 있다.[16] 여기에서 대한상사중재원에 의한 조정에는 대한상사중재원의 중재절차상의 조정(중재규칙 제18조), 무역분쟁 조정(대외무역법 제41조, 제42조 등), 신뢰성분쟁 조정(부품·소재 전문기업 등의 육성에 관한 특별조치법) 등이 있다. 그리고 법원에 의한 조정에는 이혼 등 신분관련분쟁 해결을 행하고 있는 가정법원의 가사조정처럼 각종 민생분쟁에 관한 조정법규를 통합하여 제정한 민사조정법에 의한 법원민사조정이 있다.

마지막으로 특별법에 의한 조정에는 전자거래분쟁 조정위원회(전자거래기본법 제28조), 소비자분쟁 조정위원회(소비자보호법 제45조), 의료심사 조정위원회(의료법 제54조의 2항), 환경분쟁 조정위원회(환경오염피해 분쟁조정법 제2조), 건설업분쟁 조정위원회(건설업법 제32조), 보험분쟁 조정위원회(보험업법 제197조의 6), 저작권심의 조정위원회(저작권법 제86조), 은행분쟁 조정위원회(은행법 제40조의 4), 언론중재위원회(정기간행물의 등록 등에 관한 법률 제18조 6항), 국가배상심의회(국가배상법 제16조) 등에 의한 조정들을 그 대표적인 예로 들 수 있다.

2. 조정인의 역할

협상이 우리 생활의 일부분임은 엄연한 사실이며, 싫든 좋든 우리 인간은 하루도 빠짐없이 협상을 하면서 살아가고 있다. 현대에는 협상이 필요한 경우가 점차 증가되고 있으며, 이는 갈등이 더욱 증가되고 있기 때문이라 할 수 있다. 이러한 협상과 관련하여 이해관계를 영화적 게임(Zero-sum Game)으로 보는 경우에는 협상이 이해관계의 단순한 분배에 관계된 '분배적 협상'이 될 것이고, 협상을 가치나 이익창조적인 과정으로 보는 비영화적 게임(Positive Non Zero-sum Game)인 경우에는 상호간의 관계가 융화적이며 협상을 통해 당사자들의 가치가 증대되어 생산적인 교환과정이 이루어지는 '융화적 협상'이 될 것이다.[17]

그런데 앞에서 논의하였듯이 조정은 협상의 연장이라 할 수 있으며, 조정절차에는 제3자가 양 당사자의 분쟁에 개입한다는 측면에서 협상과 그 차이점이 있다고 할 수 있다. 여기에서 말하는 제3자가 곧 조정인이다. 그러므로 조정인은 협상의 장애요소를 극복하면서 당사자들이 원만하게 합의에 도달할 수 있도록 돕는 역할을 하게 되는 것이다. 이러한 맥락에서 조정은 기본적으로 분쟁당사자들이 적극적으로 참여하여 상호합의에 이르기 위한 노력을 기울여야 그 효과

15) Sharon C. Leviton & James L. Greenstone, *Elements of Mediation*, Brooks/Cole Pub, 1997(김지호, 전게논문, p.160에서 재인용)
16) 최장호, 전게서, p.160.
17) 홍현기, 전게논문, p.5.

가 제대로 발휘될 수 있으며, 그 과정에서 조정인의 역할은 매우 중요하다고 할 수 있다.

조정인은 독립적이고 중립적이며 공평해야 한다.[18] 여기에서 독립성이란 조정인이 분쟁당사자 어느 누구와도 경제적, 감정적, 심리적, 명령적 관계가 없어야 한다는 것을 의미한다. 그리고 중립성 및 공평성과 관련하여 조정인은 어떤 편견이 없어야 하고, 그 구체적 결과에 대한 이해관계가 없어야 하며, 조정절차 중에 어느 일방 당사자를 편들지 말아야 한다. 즉 이는 조정인은 특정 당사자에 대한 편애나 편견이 없어야 함을 의미한다.

한편 조정에서는 조정의 실효성 확보를 위해 비밀이 보장될 필요가 있는데,[19] 조정인은 조정절차에 들어가기 앞서 당사자들에게 비밀성 보장약정에 서명할 것을 요청하는 것이 일반적이다. 이러한 비밀성보장 약정은 조정절차 시작단계에서 체결되는 것이 보통이다. 이는 당사자들로 하여금 안심하고 해당 분쟁과 관련한 자신의 모든 정보를 솔직하게 제시할 수 있도록 촉진시키는 의미가 있다. 또한 이러한 비밀성보장 약정은 분쟁당사자 중 어느 일방 당사자가 소송이나 기타 절차에서 조정중의 진술을 증거로 채택하거나 또는 조정인을 증인으로 채택하는 경우, 상대 당사자 또는 조정인으로 하여금 증거의 배제를 요청할 수 있게 해준다. 다시 말해서 어느 당사자가 조정중의 진술을 공개한 경우에는 이에 대한 일정한 책임이 부과될 수 있고, 경우에 따라서는 제재조치가 부과될 수 있게 된다.[20]

이와 관련하여 조정인에게는 조정특권을 부여해 줄 필요가 있으며, 이는 조정인의 중립성과 깊은 관련이 있다고 할 수 있다. 즉 조정인에 대한 신뢰성은 이러한 중립성으로부터 나오게 되는 것인데 만일 이후 소송에서 조정인에게 증언을 하도록 요구하게 될 경우, 이는 조정인의 신뢰성을 해치게 됨은 물론 조정제도에도 매우 부정적인 영향을 미치게 된다. 게다가 조정인이 증인으로 자주 소환될 경우, 특히 무보수로 봉사하는 조정인의 경우에는 이후 조정절차에 참여하지 않으려 할 것이라는 현실적인 문제도 고려되어야 한다. 따라서 미국 대부분의 주에서는 조정인에게 조정특권을 부여해 주고 있다.[21]

또한 조정인이 조정절차와 관련하여 업무상 과실을 범한 경우, 분쟁당사자들이 조정인을 상대로 그 책임을 물을 수 있는지가 문제될 수 있다. 이와 관련하여 미국에서는 대체적으로 조정인에 대한 면책을 인정해주고 있다.[22] 이에 대한 근거로는 그동안 영미법 하에서 인정되어 왔던 사법상의 면책을 확장하여 인정하는 방식을 채택하고 있다. 다시 말해서 사법상의 면책을 판사 이외의 사람이 사법상 또는 준사법상 업무와 관련하여 행동한 경우에도 이를 준사법상 면책으로 확장하여 인정하고 있는 것이다.

---

18) 김지호, 전게논문, pp.70-72.

19) 효과적인 조정을 위해서는 당사자들의 솔직한 정보공개가 요구되는데, 비밀성 보장은 당사자들로 하여금 솔직하게 정보를 밝힐 수 있는 기본전제가 된다. 또한 조정인을 보호하는 차원에서도 비밀성 보장은 매우 중요한 바, 그 근거는 만일 조정인을 법원에서 증인으로 자주 소환하게 될 경우 조정인은 이후에는 조정인으로 참여하는 것을 꺼리게 될 것이기 때문이다. ; Michael L. Prigoff, *Toward Candor or Chaos : The Case of Confidentiality in Mediation*, Steton Hall Logis, 1998, pp.1-3.

20) 김지호, 전게논문, p.89.

21) 전게논문, pp.91-92.

22) 전게논문, p.90.

Ⅲ. 온라인 조정제도의 정착을 위한 선결과제 및 해외 추진사례

1. 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 조정제도의 필요성

온라인 조정이란 기존의 조정절차를 온라인을 통해 진행하는 방법을 말한다. 예를 들면 E-Mail과 병행해 채팅룸이나 화상회의 등을 통하여 그 속에서 분쟁당사자들이 중립적인 조정인의 도움을 받아 분쟁을 해결하는 방식이다. 결국 온라인 조정과정은 서로 만나야 하는 절차에 있어서 다른 형태의 의사소통방식이 이용된다는 요소만을 제외하고는 오프라인 과정도 별로 다르지 않다고 할 수 있다.[23] 일반적으로 분쟁당사자들이 온라인 중재보다 온라인 조정을 선택하는 이유 중의 하나로써 분쟁당사자들은 중재자의 결정권한에 동의하는 것을 꺼리기 때문에 온라인 중재가 큰 어려움을 겪고 있는 것이라 할 수 있으며, 온라인 중재는 현재로서는 아직 선진국에서조차도 그리 활성화되어 있지 못한 실정이다.

온라인 조정은 결국 인터넷의 등장에 따라 가능해졌으며, 인터넷은 온라인 분쟁해결과 관련하여 다음과 같은 측면에서 매우 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.[24]

첫째, 인터넷의 낮은 경제적 진입장벽은 소규모 집단이나 개인들로 하여금 전자상거래 활동에 직접 참여할 수 있게 해준다. 그런데 지나친 분쟁해결비용은 피해자들로 하여금 자신들의 주장에 대한 입증을 하기 위한 노력을 저하시키는 요인이 될 수 있으며, 또한 가해자들로 하여금 전자상거래로 인해 유발된 유리한 요소들을 능가하는 분쟁해결비용을 발생시킬 수 있게 된다. 따라서 소규모 집단이나 개인들로 하여금 전자상거래에 대한 참여도를 높이기 위해서는 분쟁해결비용을 감소시킬 필요가 있으며, 분쟁해결비용이 저렴한 온라인 조정은 이러한 소규모 전자상거래에 매우 유용하다고 할 수 있다.

둘째, 전통적인 분쟁해결기관들은 재판관할권을 결정하기 위한 현지화에 의존하는 경향을 보여 왔다. 그런데 인터넷은 그 속성상 세계적인 것이며, 인터넷 기반 전자상거래 시장에서의 피해 그 자체를 현지화 시킨다는 것은 현실적으로 어렵다고 할 수 있다. 이러한 재판관할권 문제는 ADR과정에 참여하기로 동의한 국가들간에는 별무리없이 해결할 수 있게 된다. 다시 말해서 전자상거래와 관련하여 국가간에 ADR사용에 대한 동의가 있는 경우, 온라인 조정은 재판관할권 문제까지도 해결해 주게 되는 셈이다.

한편 온라인 조정은 가상공간에서 발생되는 전자상거래 관련 분쟁뿐만 아니라 오프라인에서 발생되는 상사분쟁까지도 그 대상으로 할 수 있다는 특성을 갖는다. 그러므로 장차 시간과 공간의 제약을 별로 받지 않고, 분쟁해결비용이 저렴하며, 국제거래에서의 재판관할권 문제까지도 해결해 줄 수 있는 온라인 조정제도의 활용은 더욱 확대될 것으로 전망된다.

---

23) 송미영, 전게논문, p.21.

24) 김선광, "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결 방안에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003, pp.162-163.

2. 온라인 조정제도의 정착을 위한 선결과제

온라인 조정제도가 성공을 거두기 위해서는 시스템 이용자가 분쟁해결절차에 쉽게 참여할 수 있는 '접근용이성'과 시스템에 대한 '신뢰성'이 확보되어야 한다.[25]

이 중에서 '접근용이성' 부문에는 공정성, 가시성, 신속성, 사용의 용이성, 언어극복, 비용의 저렴성, 호환성, 규모성 등을 들 수 있다. 온라인 조정시스템은 당사자들의 권리가 보호되고 모든 과정이 적정 절차에 따라 공정하게 이루어지고 있다는 것을 보장해주는 구조를 가지고 있어야 하며,[26] 이용자들로 하여금 선택사항에 대한 인식을 쉽게 할 수 있도록 온라인상의 명확한 안내가 있어야 한다는 측면에서 가시성이 확보되어야 한다. 그리고 오프라인 분쟁해결 절차에서처럼 많은 시간이 걸리면 그 실효성이 반감될 것이므로 모델 개발시보다 빠른 분쟁해결을 위한 기술적 배려가 요구된다는 측면에서의 신속성, 분쟁당사자들이 분쟁해결절차에 참여하는 도구로 활용되는 E-mail, 채팅룸, 화상회의룸 등의 시스템을 보다 쉽게 사용할 수 있도록 프로그램이 개발되어야 한다는 측면에서의 사용의 용이성 등이 확보될 필요가 있다.

또한 일반 이용자들이 쉽게 해당 시스템에 접근할 수 있도록 하기 위해서는 특정 언어를 공용어로 채택하기 보다는 발전된 인터넷 기술을 이용해 웹상에서 자동적으로 번역이 이루어지는 시스템을 갖출 필요가 있다는 측면에서의 언어극복 문제, 분쟁당사자가 일반 소비자이고 분쟁가액이 그리 크지 않은 경우에는 비싼 비용이 드는 프로그램이 아닌 보편적인 웹브라우저 등을 통한 접근이 가능해야 한다는 측면에서의 비용의 저렴성, 기존의 오프라인 분쟁해결방식과 충돌하는 부분이 없어야 한다는 호환성, 분쟁해결시스템으로서의 효율성을 갖추기 위해 대규모 인프라 구축이 요구되는 경우 이에 맞는 효율적인 인프라 구축이 필요하다는 측면에서의 규모성 등이 확보되어야 한다.[27]

다음으로 '신뢰성' 부문과 관련해서는 인증, 안정성, 프라이버시 보호, 투명성 등을 들 수 있다. 당사자들의 신원을 확인하고 전자문서의 진위 여부를 확인하기 위해서는 당사자들의 인증문제가 명확하게 확보되어야 하며, 온라인상에서의 도용 등의 방법에 의해 사기수단으로 이용당하지 않도록 기술개발이 요구된다는 측면에서의 안정성이 확보되어야 한다. 또한 분쟁당사자들은 분쟁에 대한 비공개를 원하기 때문에 해킹 등의 방법에 의한 타의적 공개를 막아주어야 하는 측면에서의 프라이버시 보호문제가 해결되어야 하며, 양 당사자들이 절차진행의 정도 및 전개상황, 사실확인, 참고인 진술 등의 제반 사항들을 명확하게 파악할 수 있도록 그 투명성이 확보되어야 한다.

이 이외에도 국제적으로 이루어지는 전자상거래와 관련하여 국가간의 인프라 구축 불균형문제가 해결되어야 하며, 이용자에게 부과되는 통신료상의 국가간 격차도 어느 정도 균형을 이룸으로써 온라인 조정제도를 활용하는데 따른 지역적·국제적 불균형이 해소되어야 한다.[28]

---

25) 이동희, 전게논문, p.122.
26) 송미영, 전게논문, p.34.
27) 이동희, 전게논문, pp.123-124 참조.
28) 홍성규, 전게서, p.180.

3. 해외에서의 온라인 조정 추진사례 및 우리나라의 현황

1) 해외에서의 온라인 조정 추진사례

온라인 조정서비스를 제공하고 있는 조직으로 매우 유명한 곳 중의 하나는 미국 MIT대학의 정보기술·분쟁해결센터에 의해 운영되고 있는 Online Ombuds Office (OOO)[29]를 들 수 있다. 이곳에서는 분쟁당사자들이 해당 프로그램에 대한 비용부담 없이 자발적으로 참가하며, 조정인과 당사자들 사이의 의사소통은 전형적으로 E-Mail에 의해 이루어진다. 조정인의 조정에 의해 이끌어진 해결은 계약상의 합의에 의해 그 구속력을 갖게 되는 바, 그 근거는 당사자들이 그렇게 할 것에 이미 합의하였기 때문이다.

그리고 온라인 경매 사이트인 eBay는 자체적으로 분쟁해결 솔루션을 가지고 있으며, 1999년 3월부터 분쟁해결서비스를 시작하였다. eBay 사이트에서는 소비자들이 상거래 관련 분쟁에 대하여 도움을 얻을 수 있다는 내용을 소비자 서비스 페이지에 올려놓았다. 분쟁해결을 위해 eBay는 중재보다는 조정을 택하고 있으며, 의사소통수단으로는 주로 E-Mail을 활용하고 있다. 조정인은 분쟁해결을 위한 의견을 제시함으로써 토론과 응답을 유도해 내며, 만일 결정적인 해결을 위한 진전이 없을 경우에는 조정은 더 이상 진행되지 않는다. 그리고 국제적으로 조정인들을 확보(2004년 8월 현재 3개국)함으로써 국경을 초월한 분쟁이나 다른 언어에 의한 분쟁까지도 해결해 주려고 노력하고 있다.

다음으로 SquareTrade[30]는 미국 메사추세츠 대학의 연구결과에 의해 만들어진 회사로, 이곳에서는 웹사이트 프로그램에 회원가입을 한 개인과 기업체에 대해 온라인 조정을 제공해주고 있다. 즉 사업자가 SquareTrade의 온라인 보증마크(Online Seal)를 표시한 경우, 이는 소비자가 전자상거래 관련 분쟁에 대하여 온라인 조정을 할 것에 합의한 것을 나타낸다. 분쟁은 SquareTrade의 보안게시판에 게시되며, 양 당사자는 SquareTrade의 독자적인 기술과 처리절차에 의해 스스로 분쟁을 해결하기 위해 노력하게 된다. 그런데 만일 이 과정에서 합의에 도달하지 못하게 되면 선임된 SquareTrade의 조정인을 통해 조정을 받게 된다. 처음에는 eBay.com의 고객에게만 접근될 수 있는 서비스였지만 최근에는 다른 온라인 거래자에게도 개방되었다. SquareTrade 시스템에 분쟁해결을 신청하는 경우 신청자가 부담하는 비용은 없다. 그러나 이러한 일차적 단계에서 합의를 이루지 못하고 eBay거래와 관련하여 발생된 분쟁에 SquareTrade 조정인이 선임되어 조정되는 경우의 비용은 무료이지만, eBay와의 거래 이외의 분쟁에서 신청인이 SquareTrade 조정인의 선임을 요청한 경우에는 조정비용을 부담해야 한다.

E-Mediation[31]은 Consensus Mediation이라는 회사에 의해 만들어진 영국의 온라인 조정 사이트로써, 주로 암호화된 E-Mail을 이용하여 서비스가 제공된다. 이곳에서는 온라인거래에서 발생되는

29) http://www.ombuds.org
30) http://www.squaretrade.com
31) http://www.consensus.uk.com

분쟁이나 분쟁가액이 10,000파운드 이하인 분쟁 또는 ADR을 원하거나 당사자들이 지역적으로 먼 곳에 있을 경우의 분쟁해결을 주로 다룬다. 이 서비스는 온라인 형식으로 분쟁을 신청한다는 측면에서 다른 온라인 조정기관과 비슷하다고 할 수 있다. 즉 상대 당사자가 분쟁조정 신청에 응하면 조정인이 선임되고 조정인은 E-Mail을 이용하여 조정을 개시하게 된다. 조정비용은 75파운드부터 시작해서 최종 결정과 함께 증액된다.[32]

Onlinemediators.com[33]은 MIRC(Mediation Information and Resource Center)의 지사 사이트로써, 특히 B2B거래에 대한 전문 조정자를 제공해주고 각 분쟁당사자 당 1시간에 $50-$150 정도의 수수료가 청구된다. 따라서 $2000 이하의 거래에서 이 서비스를 이용하는 것은 합리적이지 못하다고 할 수 있다. 이러한 맥락에서 이 사이트에서는 ClickNsettle.com에서 제공해주는 서비스처럼 인공지능을 구비하여 자동으로 분쟁당사자들의 분쟁을 해결할 수 있도록 서비스해주는 자동 분쟁해결수단을 개발하고 있기도 하다.[34]

다음으로 BBBOnline에서는 온라인상에서 발생되는 분쟁을 해결하기 위하여 온라인 ADR 서비스를 제공해 주고 있다. BBBOnline에서는 전자상거래업체에 대한 신뢰도를 조사하여 일정 기준에 도달하면 일종의 인증마크인 자사 로고를 게재하도록 허용해 줌으로써 소비자들이 안심하고 거래할 수 있도록 서비스해주고 있으며, 자사 로고를 게재한 회원사와 그들의 고객간에 분쟁이 발생되면 분쟁해결 서비스까지 대행해주고 있다.[35] 분쟁의 조정은 소비자가 일단 분쟁해결 접수센터에 접수함으로써 개시되며, 소비자는 불만을 접수하기 전에 분쟁해결을 위해 최선의 노력을 기울였음을 입증하여야 한다. 이 요건이 충족되면 소비자는 불만사항을 제출하고, BBBOnline은 접수한 날로부터 15일 이내에 상대 사업자에게 이를 통보하고 그 답변을 요구하게 된다. 상대 사업자가 통보를 받고도 10일 이내에 답변하지 않는 경우, 사건에 대한 조정결정을 담당하는 기구인 PPRS(The Privacy Policy Review Service)는 해당 사건에 대한 조정결정을 하게 된다.[36]

한편 InternetNeutral[37]은 1997년부터 온라인 ADR 서비스를 해온 오래된 사이트 중의 하나로, 이곳에서는 인터넷 사업자와 그들의 고객 또는 공급업자와의 분쟁해결에 대한 온라인 조정서비스를 제공해 주고 있다. 일방 당사자의 조정요청에 의해 그 절차가 개시되며, 양 당사자가 제안된 조정인을 수락하게 되면 선임된 조정인은 양 당사자의 분쟁해결에 도움을 주면서 온라인 조정절차를 진행하게 된다. 온라인 분쟁신청과 이에 대한 응답 모두 각 $250씩 부과된다. E-Mail만을 통한 조정의 경우에는 분쟁금액에 따라 $1-$6의 요금이 부과되지만 E-Mail 이외의 온라인 조정의 경우에는 비용이 시간당 $125이며, 조정인의 지역시간으로 오전 7시부터 오후 7시 이외의 시간대에는 50%의 가산금이 추가적으로 부과된다. 일반적으로 양 당사자가 통일된 비용을 부담

32) 이동희, 전게논문, pp.104-105.
33) http://www.onlinemediators.com
34) 송미영, 전게논문, p.29.
35) 홍성규, "인터넷을 통한 ADR의 특성과 실현과제", 「국제상학」, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001, p.406.
36) 김선광, 전게논문, p.166.
37) http://www.internetneutral.com

하며, 이 조정절차는 비구속적인 성격을 갖는다. InternetNeutral의 절차는 조정안의 비승낙 결과에 대하여 규정하고 있는 바가 없으며, 일반적으로 분쟁해결비율은 85% 정도이다.[38]

이 이외에도 1997년 프랑스에서 설립된 온라인 조정사이트로 IRIS Mediation[39]이 있는데, 이곳에서는 소비자들에게 비용을 받지 않는 순수 자원봉사자들에 의해 구성되어 조정서비스가 제공되고 있다. 이 사이트에서는 주로 비상업적 거래와 관련한 분쟁을 처리해주고 있다.

2) 우리나라에서의 온라인 조정 현황

B2C 또는 B2B거래에서의 당사자간의 분쟁해결을 온라인으로 서비스해주고 있는 우리나라의 대표적인 기관으로는 한국소비자보호원, 대한상사중재원, 한국전자거래진흥원 등을 들 수 있다.

한국소비자보호원[40]에서는 B2C 오프라인 거래 및 B2C 전자상거래와 관련한 분쟁을 소비자분쟁 조정위원회에서 조정을 통해 해결해주고 있으며, 최근에는 인터넷을 통해 온라인 조정신청을 받을 수 있도록 하고 있다. 그리고 2000년 7월부터는 가상공간에서 발생되는 각종 소비자 보호문제를 탐구하고 그 해결방안을 모색하는 사이버 소비자센터를 설치·운영하고 있다. 앞에서 살펴본 외국의 사례에서와 같이 온라인 알선 및 조정업무가 활발하게 활성화되어 있지는 못한 편이지만, 온라인상으로 E-Mail을 통해 분쟁업무가 신속하게 처리되고 있는 실정이다.

우리나라 소비자보호법에 의하면 한국소비자보호원 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 있다.[41] 상담 및 피해구제 신청범위는 "사업자가 제공하는 물품(용역)을 소비생활을 위해 사용하거나 이용하는 과정에서 발생한 소비자의 불만 및 피해"에 관한 사항들이다.[42]

그리고 피해구제처리의 제외대상으로는 "국가 또는 지방자치단체의 물품 또는 용역의 제공으로 인해 발생된 피해"와 "소비자분쟁 조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 당해 분쟁조정기구에 피해구제가 청구되어 있거나 이미 그 피해구제절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해 등"을 들 수 있다.[43] 한편 한국소비자보호원의 조정은 조정절차 진행 중에 조정보다 소송절차가 자신에게 유리하다고 판단한 일방 당사자가 소송을 제기하고 조정절차의 중지를 요청한 경우 즉시 중지하도록 규정하고 있다.[44]

---

38) 이동희, 전게논문, p.105.
39) http://www.irissgdg.org
40) http://www.cpb.or.kr
41) 소비자보호법 제42조, 제43조 제1항, 제45조 제4항.
42) 소비자보호법 제2조 및 동법 시행령 제2조.
43) 소비자보호법 제28조 및 동법 시행령 제28조.
44) 소비자보호법 제46조.

<표 1> 한국소비자보호원의 전자상거래 관련 피해구제 현황

구분 \ 년도	2001년		2002년		2003년
총 피해구제건 수	20,644	-----> (12.5%)	23,225	------> (2.3%)	22,693
전자상거래건 수	628	-----> (66.4%)	1.045	------> (99.1%)	2,081
전자상거래 비율	3.0%	-----> (50.0%)	4.5%	------> (104.4%)	9.2%

자료 : www.cpb.or.kr

한편 대한상사중재원[45]은 한국소비자보호원과 한국전자거래진흥원에서의 조정에 의한 분쟁해결이 주로 국내에 그 초점이 맞추어져 있는 것과는 다르다. 즉 대한상사중재원에서는 국내거래는 물론 국제무역거래와 관련한 상거래상의 사적 분쟁에 대하여 알선, 조정, 중재 등의 ADR 방법으로 분쟁을 해결해주고 있다. 그런데 대한상사중재원의 분쟁해결방법과 관련하여 아직은 조정과 중재를 온라인으로 진행시키는 단계에는 와있지 못한 실정이며, 온라인으로 행하는 사이버알선제도만이 2001년부터 시행되고 있는 실정이다. 그러나 대한상사중재원에서는 전자상거래와 관련한 분쟁에 대해서는 전자거래진흥원에서 해결하도록 유도하고 있으며, 실제로 전자상거래 관련 분쟁을 온라인상으로 해결한 건수는 거의 없는 실정이다.

<표 2> 대한상사중재원의 중재 및 알선 신청건 처리내용별 현황

(단위 : 건, US$, %)

연도건수 및 금액구분		2003년		2002년		대비증감율(%)	
		건수	금 액	건수	금 액	건 수	금 액
중재	판 정	202	347,220,826	167	166,220,210	21.0	108.9
	철 회	40	61,448,928	35	59,629,621	14.3	3.1
	절차불이행	7	3,324,425	8	546,302	-12.5	508.5
	소 계	248	411,994,179	210	226,396,133	18.6	82.0
알선	합의해결	158	7,725,938	216	7,814,407	-26.9	-1.1
	수락거부	178	18,195,844	193	15,559,142	-7.8	17.0
	포기, 절차불이행	98	4,642,810	41	5,356,658	139.0	-13.3
	소재불명, 도산	19	303,997	24	652,449	-20.8	-53.4
	소 계	453	30,868,589	474	29,382,656	-4.4	5.1
총 계		702	442,862,768	684	255,778,789	2.6	73.1

자료 : www.kcab.or.kr/M6/2003.htm

45) http://www.kcab.or.kr

참고적으로 사이버알선이란 "기존의 오프라인 방식에 의한 일반 알선절차보다 더 신속한 분쟁해결을 도모하기 위해 온라인상에서 알선을 실시하는 것"을 의미한다. 다시 말해서 "알선의 신청 및 답변과 같은 일련의 알선절차의 전부 또는 일부를 온라인상에서 수행하는 것"을 말한다.[46] 대한상사중재원에서는 2001년부터 웹상에서 온라인으로 사이버알선을 실시하기 시작하여 아직은 미미한 수준이지만 건수나 금액면에서 점차 조금씩 증가하고 있는 추세에 있다.

다음으로 전자거래진흥원[47] 산하에 설치된 전자거래분쟁 조정위원회에서는 통상 3명의 위원으로 구성된 조정부에 전자상거래 관련 분쟁을 회부하여 조정을 시도하고 있다. 동 위원회[48]에서는 조정 전에 합의를 권고하는 알선업무도 함께 병행하고 있으며, 당사자간의 합의가 이루어지지 않는 경우 조정을 시도하게 된다. 조정은 조정인들의 조정권고안에 대하여 분쟁당사자가 동의하거나 또는 분쟁당사자들이 위원회에 자체적인 조정합의서를 제출한 경우에 성립되며, 이러한 과정을 거쳐 분쟁이 종료되었지만 피청구인이 합의된 내용대로 이행하지 않는 경우 이에 대한 법적 구속력은 없다. 즉 전자거래기본법에는 전자거래분쟁 조정위원회의 조정결과에 대한 효력과 관련한 규정내용이 없다.

<표 3> 전자거래진흥원의 전자거래분쟁 조정 총 실적

대분류	소분류	내 역	건 수			비 중	
			2000	2001	계	2000	2001
분쟁 종료	합의	위원회 합의권고에 의한 당사자 합의	48	183	231	57.83	40.04
	불응	위원회 합의 및 조정권고에 불응	7	6	13	8.43	1.31
	조정	조정안 수락	14	163	177	16.87	35.61
		조정안 불수락	2	9	11	2.41	1.97
	불능	피신청인 연락두절, 사이트 폐쇄 등	3	45	48	3.61	9.85
	철회	신청인의 조정신청 철회	9	23	32	10.84	5.03
	기타	신청내용 불분명, 전자거래범주 외 등	-	25	25	-	5.47
총계			83	457	540	100.00	100.00

자료 : www.kiec.or.kr

전자거래분쟁 조정위원회에서는 B2C, C2C 및 B2B거래[49]에서 발생되는 각종 전자상거래 관련 분쟁을 조정의 방법으로 해결해주고 있으며, 조정신청은 인터넷을 이용하여 할 수 있도록 하고 있다. 현재까지는 외국의 몇몇 사례와는 달리 조정비용을 징수하지 않고 국고에 의존하고 있으며, 전자상거래의 증가에 비례하여 조정신청건수는 꾸준히 증가하고 있다. 그리고 조정방법에

46) http://www.kcab.or.kr의 홈페이지 참조.

47) http://www.kiec.or.kr

48) 전자거래분쟁 조정위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이상 50인 이하의 위원으로 구성되는데 2004년 8월 현재 46인의 비상임위원으로 구성되어 활동 중이다.

49) 2004년 8월 현재 B2C거래 50%, C2C거래 40%, B2B거래 10% 정도의 비율을 보이고 있음.

있어서도 조정관계인이 조정장소에 직접 참석하지 않고 정해진 조정기일 및 시간에 맞추어 조정관계인 각자의 장소에서 전자거래분쟁 조정위원회 홈페이지의 사이버조정센터 내에 있는 음성화상조정시스템 또는 사이버조정(채팅방식)을 이용하여 실시간에 이루어지는 온라인 조정제도를 도입·실시중이다. 그런데 음성화상조정시스템을 통해 온라인 조정을 이행한 건수는 아직은 매우 미미한 편이라 할 수 있다.[50]

Ⅳ. 우리나라 온라인 조정제도의 문제점 및 발전방향

1. 우리나라 온라인 조정제도의 문제점 분석

우리나라 전자거래진흥원의 전자거래분쟁 조정위원회에서는 반복적으로 발생되는 분쟁상담 및 조정요청에 보다 효과적으로 대응하기 위하여 '온라인 분쟁조정 자동상담시스템' 구축에 노력하고 있음은 물론, 사이버조정센터에서 운영중인 실시간 음성화상조정시스템을 강화시켜 나가고 있다. 그러나 현재 전자거래진흥원에서 진행 중인 온라인 조정은 보통의 일반인들이 사용하고 있는 컴퓨터 부속장치의 캠과 마이크 정도의 시설을 가지고 화상회의를 진행하는 수준이며, 2004년 8월 현재 두 건 정도의 온라인 조정을 통한 조정이 이루어진 정도이다. 즉 그 시설은 해외 선진국에서의 대규모 화상회의 수준에는 아직 미치지 못하는 매우 열악한 편이라 할 수 있다.

국제적인 분쟁에 대한 온라인 조정은 연 1-2건 정도 발생되고 있으나, 우리나라 전자거래분쟁 조정위원회에는 현재 국내의 비상임위원 46명 정도를 확보하고 있을 뿐 외국 조정인은 아직 선임되어 있지 못한 실정이다. 그러므로 결국 우리나라 전자거래분쟁 조정위원회에서는 전자상거래와 관련한 B2C거래 및 C2C거래의 국내분쟁 해결에 주로 그 초점이 맞추어지고 있으며, 대부분이 온라인이 아닌 오프라인 방식으로 조정이 이루어지고 있다고 할 수 있다. 그리고 이러한 업무를 수행하는 전자거래진흥원 분쟁조정팀의 사무원은 4-5명 정도의 수준으로써, 이는 장래의 전자상거래 관련 분쟁발생의 증가추세를 전망해 볼 때 매우 열악한 환경임을 알 수 있다.

또한 해외에서는 도메인분쟁과 관련하여 온라인 중재가 진행되고 있으며, 온라인 재판까지도 시행되고 있는 실정이다. 또한 ADR방법들이 매우 다양하여 우리나라에 시행되고 있는 알선, 조정, 중재 이외에도 해외 선진국에서는 간이심리, 조정·중재, 옴부즈만 그리고 법원 ADR에 해당하는 사적 판결, 사법적 분쟁해결 회합, 중립 조기평가, 감정인 사실인정제도, Multi-door Court House, 법원조정, 법원중재, 약식배식심리 등등 매우 다양하게 운용되고 있다. 이와 관련하여 우리나라 대한상사중재원에서는 중재에 회부하기 전에 조정절차를 거치기는 하지만 이는 조정의 근본취지인 분쟁당사자들의 자발적 참여라고 보기 어려우며, 전자상거래 관련 조정업무는 주로

50) 2004년 8월 현재 온라인 조정에 의한 조정 건수는 두 건 정도였음.

전자거래진흥원에서 처리하고 있다. 그리고 우리나라 법원에서는 민사조정을 하고 있을 뿐 해외 선진국에서의 ADR제도와 같은 다양한 분쟁해결제도는 매우 미흡한 실정이다. 이는 우리나라 법조계가 ADR에 대하여 그리 관용적이지 못함을 보여주는 결과라 할 수 있다. 게다가 온라인으로 진행되는 우리나라의 분쟁해결수준은 앞에서 지적하였듯이 현재로서는 매우 열악한 수준이라 할 수 있다.

그리고 우리나라 특별법상의 행정조정은 본고의 제Ⅱ장에서 언급하였듯이 매우 다양하며 최근에도 정보통신부 산하에 각종 조정위원회가 계속적으로 탄생되고 있는 실정이다. 이러한 행정 조정위원회에서는 이혼문제, 근로문제, 개인정보 보호문제, 환경문제, 언론중재문제 등등 사회 전반적인 문제들을 취급하고 있다. 즉 이러한 조정위원회들은 조정의 긍정적인 역할을 고려할 때 우리나라의 사회적 비용을 대폭적으로 절감시켜주는 중요한 역할을 담당하고 있다. 그러나 우리나라에는 현실적으로 유명무실한 조정위원회도 상당수 존재하고 있는 것이 사실이다. 따라서 조정위원회의 중요성을 감안해 볼 때 조정운용상의 효율성을 간과할 수 없으므로 이에 대한 대폭적인 조직정비가 요구된다고 할 수 있겠다.

이 이외에도 본고의 제Ⅱ장에서 언급하였듯이 독립성, 중립성, 공평성을 유지해야 하는 조정인의 역할은 아무리 강조해도 지나치지 않다고 할 수 있다. 그런데 우리나라에서는 전자거래진흥원의 조정인 및 대한상사중재원의 중재인에 대한 교육 및 재교육과 관련하여 체계적으로 진행되고 있지 못한 실정이다. 이에는 위원들이 해당 분야의 전문가들인데 무슨 재교육이 필요하냐는 주장과, 그들 역할의 중요성과 관련하여 재교육이 필요하다는 주장이 현재 공존하고 있다. 이들에 대한 재교육과 관련하여 현실적으로 문제가 될 수 있는 것은 해당 위원들이 거의 무보수로 봉사하고 있다는 점에서 이러한 봉사자들의 시간을 빼앗아 가면서 재교육을 시킬 수 있겠는가 하는 점이다.

한편 우리나라 국민들의 조정제도에 대한 인식수준이 상당히 낮은 편이며, 특히 온라인 조정제도에 대한 신뢰감은 매우 미흡한 실정이다. 즉 조정제도의 긍정적 역할에 대한 사회적 분위기가 조성되어 있지 못한 실정이라 할 수 있다. 결국 우리나라 국민들에게 조정제도에 대한 홍보가 제대로 이루어지지 않고 있다고 할 수 있으며, 따라서 각종 사회단체 및 시민단체 그리고 정부적 차원에서의 적극적인 홍보가 요구된다고 할 수 있다. 특히 오늘날과 같은 인터넷시대에는 온라인 조정제도의 활성화를 위하여 온라인 조정제도에 대한 공익적·국가적 차원에서의 대대적인 홍보가 요구된다고 할 수 있다.

2. 우리나라 온라인 조정제도의 발전방향

전자상거래 분쟁 발생시의 온라인 조정과 관련하여 우리나라 전자거래진흥원에는 분쟁조정팀의 조직 및 조정인의 구성 그리고 온라인 조정을 실현하기 위한 사설장비 면에서 너무도 미

흡한 수준임을 앞에서 지적하였다. 그러므로 우리나라의 사회적 비용 절감차원에서 온라인 조정제도를 더욱 활성화시켜 나갈 필요가 있으며, 이를 위해서는 정부의 과감한 투자가 수반되지 않으면 안된다. 그리고 이러한 정부의 온라인 조정제도 활성화를 위한 과감한 투자는 온라인 조정절차 운용기법을 개발하는 데에도 대폭적으로 이루어져야 할 것이다.

이와 관련하여 앞의 제Ⅲ장에서 검토한 외국의 사례에서 검토해 보았듯이 SquareTrade의 온라인 보증마크(Online Seal)의 도입을 적극 검토해 볼 필요가 있다. 즉 온라인 보증마크는 전자상거래 사업자가 SquareTrade와 같은 온라인 ADR서비스에 회원으로 가입하고 온라인 보증마크를 부여받은 후 이를 웹사이트에 표시하면, 이는 소비자와의 전자상거래 분쟁에 있어서 사업자가 온라인조정에 응할 것에 합의한 것임을 나타내는 것이다.[51] 이를 검토할 것을 추천하는 근거는 ADR에는 각각 독특한 특징과 장점들이 있으므로 이러한 요소들을 특화시킨 다양한 ADR절차들을 개발할 필요가 있기 때문이다.

또한 본고의 제Ⅲ장에서 검토한 미국의 BBBOnline과 같이 인증마크와 결합된 온라인조정의 도입도 적극 검토해 볼 필요가 있다. 기업의 신용도를 평가하여 일정 수준에 달한 기업에 한하여 인증마크를 게시할 수 있도록 허용해 줌으로써, 소비자로 하여금 이 인증마크가 있는 사이버몰에서는 안심하고 거래할 수 있도록 허용해 줌은 물론 인증마크를 제시한 기업과 거래관련 분쟁이 발생한 경우 온라인 조정제도를 통해 분쟁이 해결될 수 있도록 하는 것이다. 조정제도의 목적은 당사자간의 분쟁을 신속하고 효율적으로 해결하는데 있으므로 보다 신속하고도 체계적인 틀로 탈바꿈시켜 이러한 거래방식에 맞춘 업무처리서비스를 제공해 줌으로써, 온라인 조정절차의 이용자들로 하여금 서비스에 대한 신뢰감을 높여주어야 할 것이다.

그리고 이제는 우리나라 법조계의 인식전환이 절실히 요구되는 때라 할 수 있다. 변호사들은 분쟁해결에 대해 그동안 누려오던 배타적 지배권을 상실하게 될 것에 위협을 느낌으로서 ADR의 이용을 등한시하는 경향이 있어 왔다.[52] 그러나 이제는 변호사들로 하여금 비적대적 협상테크닉이라든지 ADR제도의 이론 등을 습득하도록 유도함으로써 ADR분쟁사건 수임을 통해 분쟁사건들이 무조건 법원으로 가는 것을 자제하도록 할 필요가 있다. 즉 ADR은 소송을 대체하기도 하지만 보완하는 기능을 가지고 있으며, 역으로 ADR은 그 결과의 집행에 있어서 법원의 협조가 요구되기도 한다. 이처럼 법원과 ADR간에는 상호보완적인 관계설정이 요구되고 있으므로 오늘날에는 법원의 ADR제도에 대한 우호적인 태도가 필요하다고 할 수 있으며, 동시에 이제는 우리나라 법원 내에서도 다양한 ADR제도의 도입을 심도있게 검토해야 할 시점이라 할 수 있다.

한편 산발적으로 생겨나고 있는 우리나라 특별법상의 각종 조정위원회 탄생과 관련하여, 영국의 Mediation Center처럼 이러한 조정위원회들을 하나의 조직으로 묶는 방안을 검토해 볼 필요가 있다. 그 그거로써 현재 유명무실한 조정위원회들이 다수 있음은 물론 지금도 계속 산발적

51) 이동희, 전게논문, p.140.

52) 김경배 · 김지호, "한국 ADR제도의 현황과 발전방안", 「21세기 ADR제도의 역할과 과제」, 2004년 한국국제상학회 하계 정기학술발표대회, 2004.6, p.76.

으로 탄생되고 있다는 현실을 감안하여, 그 효율성과 비용절감 차원에서 하나의 강력한 조직을 탄생시키는 방안을 적극 검토해 볼 필요가 있다. 그리하여 이 조직에서는 우리나라 사회 전반적인 문제들을 사회적 비용절감 차원에서 온라인 조정을 통해 해결해주는 하나의 통합된 종합조정센터로서 기능하도록 활성화시킬 필요가 있다고 하겠다.

이 이외에도 본고에서 지적하였듯이 조정인의 중요성을 충분히 인식함으로써, 유능한 조정인의 선임은 물론 선임된 조정인들에 대한 재교육이 필요하다고 할 수 있다. 이들이 우리나라에서는 거의 무보수에 가까운 봉사자들이지만 이들에 대한 자격요건과 관련하여 정기적으로 교육을 받아야 하는 조건을 처음부터 제시할 필요가 있으며, 이들에 대한 재교육은 체계적이고도 밀도있는 프로그램을 토대로 피교육자들에게 시간투자에 대한 충분한 대가를 제공해 주면서 융통성있게 운영을 하면 별 무리없이 진행될 수 있을 것으로 판단된다. 이를 주장하는 근거는 조정인은 해당 분야의 전문가이어야 함은 물론 분쟁해결기술 면에서도 전문가이어야 하기 때문이다.

마지막으로 조정제도가 다른 분쟁해결절차에 비해 보다 나은 서비스를 제공하고 있음을 국민들에게 적극적으로 홍보하고 인식시켜 줄 필요가 있다고 하겠다. 특히 온라인 조정의 장점 및 안전성 등에 대한 적극적인 홍보를 통하여 이용자들에게 그 신뢰감을 높여주어야 한다. 그리고 어느 누구나 국제적인 전자상거래 관련 온라인 분쟁해결이 가능하도록 하기 위해, 웹상에서의 자동번역시스템이 가동될 수 있도록 정부적 차원에서 완벽한 서비스 구축에 대한 노력을 기울임으로써 언어장벽 문제를 극복해 나갈 필요가 있다고 하겠다.

V. 결 론

ADR제도는 사소한 이웃간의 분쟁에서부터 국제무역분쟁에 이르기까지 다양하게 활용되고 있으며, 매우 다양한 ADR제도들 중에서도 특히 조정의 경우에는 최종합의가 당사자들의 입장을 수용하여 이루어진 것이므로 최종 합의안에 대한 자발적 이행률이 매우 높다는 특징을 갖는다. 그런데 오늘날에는 조정을 온라인으로 진행시키는 외국의 사례들이 증가하고 있는 추세이며, 미흡한 부분이 많이 있기는 하지만 우리나라에서도 이러한 추세에 부응하려는 움직임을 보이고 있다. 이와 관련하여 본고에서는 전자거래진흥원의 전자거래분쟁 조정위원회에 그 초점을 맞추어 연구하였다. 그 근거로써 소비자보호원은 소비자들의 불만을 처리해주는 쪽에 그 초점이 맞추어져 있고, 대한상사중재원은 조정보다는 중재 쪽에 더 초점이 맞추어져 있으며, 전자거래진흥원에서는 전자상거래 관련 분쟁에 초점을 맞추어 조정의 방법을 통해 해결해 주고 있으므로 본고의 연구취지에 부합하는 쪽을 선택하였기 때문이다.

본고에서는 조정의 의의 및 조정인의 역할 등에 관하여 검토해본 후, 온라인 조정제도의 필요성과 이 제도의 정착을 위한 선결과제 그리고 해외에서의 온라인조정 추진사례 및 우리나라에서의

온라인 조정 현황을 검토하였다. 이를 토대로 우리나라 조정제도의 제반 문제점을 살펴봄으로써 이러한 문제점 분석에 근거한 거시적 차원에서의 우리나라 조정제도의 발전방향에 대하여 논의하였다. 본고에서 제시한 우리나라 조정제도의 발전방향을 요약하여 정리하면 다음과 같다.

전자상거래분쟁 발생시의 온라인조정과 관련하여 우리나라 전자거래진흥원에는 분쟁조정팀의 조직 및 조정인의 구성 그리고 온라인 조정을 실현시키기 위한 시설장비 면에서 너무도 미흡한 수준임이 지적되었고, 따라서 일차적으로 우리나라 온라인 조정제도의 활성화를 위한 정부의 과감한 투자가 하루빨리 이루어져야 함을 제안하였다. 그리고 온라인조정절차의 운용기법 개발 측면에서 외국 선진국의 사례처럼 SquareTrade의 온라인 보증마크(Online Seal)제도의 도입이라든지 미국 BBBOnline에서의 인증마크와 결합된 온라인조정의 도입 등을 제안하였다.

또한 우리나라는 현재 법원과 ADR간의 상호보완적인 관계설정이 요구되는 시점에 와 있으며, 따라서 법조계의 ADR제도에 대한 우호적인 태도가 필요함은 물론 나아가 우리나라 법원에서도 다양한 ADR제도를 적극적으로 도입하는 방안이 검토될 필요가 있음을 제안하였다. 또한 현재 산발적으로 생겨나고 있는 우리나라 특별법상의 각종 조정위원회 난립과 관련하여, 효율성 및 비용절감 차원에서 영국의 Mediation Center처럼 이러한 조정위원회들을 하나로 묶는 새로운 조직구성을 제안하였다. 즉 이 조직에서는 다양하게 개발된 기법의 온라인 조정을 통해 우리나라 사회 전반적인 문제들을 해결해주는 하나의 통합된 종합조정센터로서 기능하도록 활성화시켜 나갈 필요가 있음을 제안하였다.

한편 조정인은 해당 분야의 전문가이어야 함은 물론 분쟁해결기술 면에서도 전문가이어야 하므로, 본고에서는 유능한 조정인의 선임은 물론 선임된 조정인들에 대한 체계적이고도 밀도있는 정기적인 재교육 프로그램의 편성을 제안하였다. 이 이외에도 조정제도가 다른 분쟁해결절차에 비해 더 나은 서비스를 제공하고 있음을 국민들에게 적극 홍보하고 인식시켜 줄 필요가 있으며, 특히 온라인 조정의 장점 및 안전성 등에 대한 홍보를 통하여 이용자들에게 그 신뢰감을 높여줄 필요가 있다고 하겠다. 그리고 어느 누구나 전자상거래 관련 온라인 분쟁해결이 가능하도록 하기 위해, 웹상에서의 자동번역시스템이 가동될 수 있도록 정부적 차원에서 완벽한 서비스 구축에 대한 노력을 기울임으로써 언어장벽문제를 극복해 나갈 필요가 있음을 제안하였다.

참고문헌

김선광, 「전자무역거래의 이해」, 경남대학교 출판부, 2004.

김영래 외 6인, 「전자무역거래의 이해와 전개」, 브레인코리아, 2002.

손태빈 · 이주원, 「무역클레임과 중재론」, 두남, 2001.

최장호, 「상사분쟁관리론」, 두남, 2003.

홍성규, 「국제상사중재」, 두남, 2002.

김강배, "조정합의 성립의 결정요인에 관한 실증적 연구", 경희대학교 대학원 박사학위논문, 2001.

김경배 · 김지호, "한국 ADR제도의 현황과 발전방안", 「21세기 ADR제도의 역할과 과제」, 2004년 한국국제상학회 하계 정기학술발표대회, 2004.6.

김선광, "전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결 방안에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.

김지호, "대체적 분쟁해결제도(ADR)에 대한 법적, 제도적 고찰", 고려대학교 법무대학원 석사학위논문, 2002.

송미영, "국제적인 전자거래의 분쟁해결", 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 2001.

이동희, "조정에 의한 전자상거래 분쟁해결에 관한 연구", 부산대학교 대학원 석사학위논문, 2003.2.

전자거래분쟁 조정위원회, 「전자거래분쟁 조정사례집」, 한국전자거래진흥원, 2001.4.

홍성규, "인터넷을 통한 ADR의 특성과 실현과제", 「국제상학」, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001.

홍현기, "협상도구와 친밀감이 협상성과에 미치는 영향에 관한 연구", 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2000.

Beal, Bruce Leonard, "Online Mediation : Has Its Time Come?," *Ohio State Journal on Dispute Resolution,* Vol.15, No.3, 2000.

Leviton, Sharon C. & James L. Greenstone, *Elements of Mediation*, Brooks/Cole Pub, 1997.

Prigoff, Michael L., *Toward Candor or Chaos : The Case of Confidentiality in Mediation*, Steton Hall Logis, 1998.

http://www.ombuds.org

http://www.squaretrade.com

http://www.consensus.uk.com

http://www.onlinemediators.com

http://www.internetneutral.com

http://www.irissgdg.org

http://www.cpb.or.kr

http://www.kcab.or.kr

http://www.kiec.or.kr