

# 온라인 ADR의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구

## A Study on the Current Operation and Activation of Online Alternative Dispute Resolution

최 석 범\*  
Seok-Beom Choi

### 〈목 차〉

- I. 서 론
- II. 선행연구분석 및 온라인 ADR의 일반적 고찰
- III. 온라인 ADR의 운영현황
- IV. 온라인 ADR의 활성화방안
- V. 결 론

주제어 : 온라인 ADR, ODR, ADR, 중재, 소송, 조정

\* 중앙대학교 경영학부 부교수

## I. 서론

대체적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution: ADR)은 소송외적 분쟁해결제도를 의미하는데 일반적으로 화해, 조정, 중재를 의미한다. 이러한 ADR은 소송에 비하여 상대적으로 신속하고 저렴하다는 장점 때문에 선호되고 있는 분쟁해결제도이다.

국제적으로 인터넷의 보급과 정보기술의 급속한 발달로 전자상거래가 크게 발전되고 있는 상황이다. 이러한 상황에서 ADR도 정보기술의 접목을 통하여 사이버공간에서 분쟁을 해결하는 온라인 ADR이 시도되어 왔다. ADR은 오프라인에서 이루어지는 분쟁해결제도이지만 온라인 ADR은 가상세계에서 이루어지는 분쟁해결제도라고 할 수 있다. 즉, 가상세계에서 이루어지는 ADR이 바로 온라인 ADR인 것이다. 전자상거래가 발전할수록 이러한 온라인 ADR에 대한 수요가 증가할 것으로 예상되고 그 중요성도 부각될 것이다.

온라인 ADR이 도입될 수밖에 없었던 이유는 바로 기존의 ADR은 전자상거래에서 효율적인 분쟁해결 매커니즘을 제공하지 못하기 때문이다. 온라인 상호작용에서 발생하는 전자상거래 분쟁을 효율적으로 대처하기 위해서는 분쟁해결수단도 상호작용에 입각한 매커니즘을 제공하여야 하기 때문이다. 전자상거래가 발전하면 그에 따라 분쟁의 빈도도 증가할 것이기 때문에 그에 따라 온라인 ADR을 통한 분쟁해결도 증가할 것이다. 이러한 경향에 따라 온라인 ADR과 관련된 기술 또한 발전되어 온라인 ADR의 이용도 편리하게 될 것이다.

따라서 본 논문은 온라인 ADR의 일반적 고찰로서 정의와 특성, 유형을 살펴보고 그 운영현황과 법률내용을 살펴보고 그 문제점을 도출하여 해결방안을 모색함으로써 온라인 ADR의 활성화에 기여하는 것이 그 연구목적이다.

## II. 선행연구분석 및 온라인 ADR의 일반적 고찰

### 1. 선행연구분석

전자상거래분쟁과 관련된 선행연구로서 정상근의 “전자상거래 분쟁해결수단의 절차상 문제점”<sup>1)</sup>에서는 소송외 분쟁처리제도, 소송에 의한 문제해결, 조세관할권을 다루고 있다. 김정수의 “우리나라 전자상거래의 분쟁해결에 관한 연구”<sup>2)</sup>에서는 전자상거래상의 소비자

1) 정상근, “전자상거래 분쟁해결수단의 절차상 문제점”, 「산업경제연구」, 제15권 제3호, 한국산업경제학회, 2002, pp.375-387.

2) 김정수, “우리나라 전자상거래의 분쟁해결에 관한 연구”, 「국제통상연구」, 제7권 제1호, 한국국제통상학회,

분쟁의 해결, 대체적 분쟁해결제도에 의한 해결, 전자거래기본법상의 분쟁해결에 대하여 논하고 있다.

홍선의의 “전자거래 분쟁에 있어 ADR의 개선방안에 관한 연구”<sup>3)</sup>에서는 전자거래 분쟁과 ADR, 전자거래의 규모와 분쟁현황 및 유형, ADR의 문제점과 개선방안을 다루고 있다. 문제점으로 독립성 결여, 현실적 합리성 결여, 조정중심의 ADR, 민간참여의 제한, ADR의 국제적 협력 미비를 제시하고 있고 이에 대한 해결방안을 제시하고 있다.

서민교외 1인의 “기업과 소비자간의 전자거래에서의 온라인분쟁해결”<sup>4)</sup>에서는 기업과 소비자간 전자거래분쟁해결을 위한 소비자보호제도, 온라인 ADR의 의의와 적용, 분쟁의 효율적인 해결을 다루고 있다.

유병욱의 “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에서 정당한 절차에 관한 연구”<sup>5)</sup>에서는 온라인중재절차의 특성과 정당한 절차, 온라인중재에서 정당한 절차의 적용, 그리고 적용상의 문제점과 향후과제를 다루고 있다.

유병욱의 “온라인분쟁해결의 활용과 문제점에 관한 연구-온라인중재를 중심으로”<sup>6)</sup>에서는 온라인분쟁해결과 중재, 온라인중재서비스제공자, 온라인중재의 문제점을 다루고 있다. 특히 네트워크특성에 따른 문제점, 중재제도에 따른 문제점을 다루고 있다.

오원석외 1인의 “사이버무역에서 중재의 역할과 온라인중재에 관한 연구”<sup>7)</sup>에서는 사이버무역에서 분쟁해결과 중재의 역할, 온라인중재의 의의와 필요성, 온라인중재의 현황, 온라인중재 이용에 따른 문제점과 대응방안을 다루고 있다. 특히 온라인중재의 이용, 통신유형, 법적 차원에서 그 문제점과 대응방안을 다루고 있다.

임천혁의 1인의 “한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인분쟁해결(온라인 ADR)에 관한 연구”<sup>8)</sup>에서는 온라인 ADR에 관한 이론적 고찰, 온라인 ADR 분쟁해결 동향과 서비스 제공기관, 우리나라 온라인 ADR활용의 문제점과 과제를 다루고 있다. 특히 조정중심의 온라인 ADR제도, 시스템상의 기술적인 문제점, 온라인 ADR 합의의 형식에 관한 문제, 언어지원상의 문제를 언급하고 있다.

옥무석의 “전자상거래분쟁과 ADR”<sup>9)</sup>에서는 전자상거래의 ADR 해결환경, ADR의 해결

2002, pp.75-387.

- 3) 홍선의, “전자거래 분쟁에 있어 ADR의 개선방안에 관한 연구”, 『한국관세학회지』, 제3권 제2호, 한국관세학회, 2003, pp.131-160.
- 4) 서민교 “기업과 소비자간의 전자거래에서의 온라인분쟁해결”, 『국제상학』, 제18권 제1호, 한국국제상학회, 2003, pp.167-193.
- 5) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에서 정당한 절차에 관한 연구”, 『무역상무연구』, 제26권, 한국무역상무학회, 2005, pp.225-253.
- 6) 유병욱, “온라인분쟁해결의 활용과 문제점에 관한 연구-온라인중재를 중심으로”, 『무역상무연구』, 제19권, 한국무역상무학회, 2003, pp.191-223.
- 7) 오원석·유병욱, “사이버무역에서 중재의 역할과 온라인중재에 관한 연구”, 『중재연구』, 제14권 제1호, 한국중재학회, 2003, pp.191-223.
- 8) 임천혁·박남규, “한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인분쟁해결(온라인 ADR)에 관한 연구”, 『관세학회지』, 제8권 제2호, 한국관세학회, 2007, pp.259-278.

과제, 입법례, 전자상거래 분쟁 ADR의 구조를 다루고 있다.

김선광의 “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구”<sup>10)</sup>에서는 온라인 ADR의 유형과 한국에서의 현황, 한국 온라인 ADR의 과제를 다루고 있다.

Julia Hörnle 외1인의 “분쟁해결수단으로서 온라인 ADR”에서는 온라인 ADR의 유형, 실효성, 법적 이슈, 시사점을 논하고 있다.<sup>11)</sup>

우광명의 “온라인 중재의 실행에 관한 법적 문제에 관한 고찰”<sup>12)</sup>에서는 온라인 ADR의 의의와 유용성, 온라인 중재의 실행에 따른 법적 문제와 해결을 논하고 있다. 문제점을 중재합의, 중재절차, 비밀성과 보안, 중재판정의 집행 차원에서 다루고 있다.

박종삼의 “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도”<sup>13)</sup>에서는 온라인 ADR의 개요, 운용매커니즘, 실무상 유의점을 다루고 있다.

준호의 “전자거래에 있어서 온라인 ADR의 활성화에 관한 연구”<sup>14)</sup>에서는 온라인 ADR의 일반적 고찰, 온라인 ADR의 유형, 문제점과 해결방안을 논하고 있다. 특히 문제점으로 조정위주서비스, 국지적인 온라인 ADR의 운영, 기술적인 문제, 조정인 또는 중재인의 IT에 대한 전문성 부재, 인증문제를 언급하고 있고 그에 대한 개선방안을 제시하고 있다. 이경옥의 “대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(온라인 ADR)의 평가”<sup>15)</sup>에서는 ADR의 이론적 배경, 온라인 분쟁해결시스템의 평가를 논하고 있다.

## 2. 온라인 ADR의 일반적 고찰

### (1) 온라인 ADR의 정의

대체적 분쟁해결은 일반적으로 대안적 분쟁해결로도 번역되기도 하고 그 운용에 있어서 재판이나 소송이외의 형태로 이루어지는 분쟁해결이라는 점에서 재판외 분쟁해결 또는 소송외 분쟁해결로 번역되기도 한다. 따라서 ADR은 어떠한 형식이나 절차에 관계없이 분쟁

9) 옥무석, “전자상거래분쟁과 ADR”, 『비교사법』, 제13권 제2호, 한국비교사법학회, 2006, pp.1-30.

10) 김선광, “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구”, 『통상정보연구』, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003, pp.159-176.

11) Julia Hörnle · 최승원, “분쟁해결수단으로서 온라인 ADR”, 『공법연구』, 제30집, 한국공법회, 2002, pp.407-418.

12) 우광명, “온라인 중재의 실행에 관한 법적 문제에 관한 고찰”, 『통상정보연구』, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003, pp.137-158.

13) 박종삼, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도”, 『전문경영인연구』, 제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004, pp.137-158.

14) 최준호, “전자거래에 있어서 온라인 ADR의 활성화에 관한 연구”, 『창업정보학회지』, 제8권 제1호, 한국창업정보학회, 2005, pp.161-183.

15) 이경옥, “대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(온라인 ADR)의 평가”, 『소비자학연구』, 제14권 제2호, 한국소비자학회, 2003, pp.179-196.

을 해결하기 위해 분쟁당사자들이 취할 수 있는 소송이외의 모든 분쟁해결절차를 의미한다. ADR의 경우 협상, 알선, 중개, 조정, 중재 그리고 간이심리, 옵부즈만, 법원 ADR, 사적 판결 등 다양한 방법이 있다.<sup>16)</sup> 이러한 ADR은 자주적 의사에 기초하여 분쟁을 해결할 수 있기 때문에 분쟁처리의 합리성, 신속성, 경제성, 타당성 등을 도모할 수 있다.<sup>17)</sup>

이러한 ADR의 개념에 대하여 온라인 대체적 분쟁해결(On-line Alternative Dispute Resolution: ODR)은 IT 특히 전자상거래와 관련하여 국제분쟁을 해결하기 위해 새롭게 대두되고 있는 개념으로서 ADR이 인터넷을 통해 가상공간에서 시간과 공간의 제약을 받지 않고 이루어지는 것을 온라인 ADR이라고 한다.<sup>18)</sup> 그리고 간단히 온라인 분쟁해결(On-line Dispute Resolution)이라고도 한다. 그런데 이러한 온라인 ADR의 개념이 학자마다 달리 사용되고 있다. 즉, ADR방식으로 분쟁해결을 위한 컴퓨터 네트워크로 정의되기도 하고<sup>19)</sup> 사법적인 분쟁처리방법이 아닌 ADR을 온라인상에서 구현한 것으로 정의하는 학자도 있다.<sup>20)</sup> 특히 온라인 ADR에서 온라인은 2가지 차원으로 해석될 필요가 있는데 우선, ODR은 인터넷의 이용을 통하여 발생하는 통신이나 거래 즉, 온라인 행위로부터 발생하는 분쟁과 관련이 있다. 비록 분쟁자체가 오프라인에서 발생하였다고 하더라도 ODR은 분쟁해결과정에서 온라인 통신기술의 사용과 관련이 있다.

이러한 점에서 온라인 ADR은 그 발생근원을 불문하고 온라인상에서 이루어지는 ADR을 의미하는 것으로 정의할 수 있다.

## (2) 온라인 ADR의 특징과 ADR과의 차이점

### 1) 온라인 ADR의 특성

온라인 ADR은 분쟁해결수단에 정보기술(Information Technology)을 반영한 것으로 시간과 공간을 초월하여 이용될 수 있는 분쟁해결로서 전자상거래상에 발생하는 온라인분쟁뿐만 아니라 오프라인분쟁도 대상으로 하고 있기 때문에 그 유용성이 확대되고 있다. 이러한 온라인 ADR의 특징은 다음과 같다.

첫째, 저비용의 분쟁해결수단이다. 둘째, 신속한 분쟁해결수단이다. 셋째, 분쟁당사자들이 인터넷을 통해 쉽게 접근할 수 있는 분쟁해결수단이다. 인터넷의 이러한 특성으로 당사자간에도 순수한 전자적 관계가 형성되어 분쟁을 해결하기 위해 함께 모일 필요가 없다

16) 신군재, "ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 고찰", 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002, pp.247-248.s

17) 우광명, 전계서, p.140.

18) 김선광, 전계서, p.162.

19) 우광명, 전계서, p.142.

20) 전순환·홍선의, "전자거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR의 활성화 방안에 관한 연구", 「분쟁해결연구」, 제5권 제1호, 단국대 분쟁해결연구소, 2007.6, pp.65-66.

는 점이다.<sup>21)</sup> 이와 같은 인터넷과 전자상거래의 자율적 본질을 고려하는 인터넷 사용자들에게는 매우 선호되는 것이다.<sup>22)</sup> 넷째, 분쟁과 관련된 정보관리가 용이하다. 다섯째, 당사자들은 유연성을 유지할 수 있다.

### 2) 기존 ADR과의 차이점

ADR은 법정외에서 분쟁해결을 도모하는데 인터넷의 등장으로 이러한 ADR을 개인용 컴퓨터에서 활용할 수 있도록 하고 있다.<sup>23)</sup> ADR은 소송과 법정에 의존하지 않고 분쟁을 해결하도록 하고 있는데<sup>24)</sup> 온라인 ADR의 도입으로 이러한 경향이 더욱더 강해지고 있다. 그리고 ADR은 고정되고 공식적인 절차에서 좀 더 유연한 절차로 전환하게 하지만 온라인 ADR은 분쟁해결장소로서 사이버공간을 지정함으로써 물리적 장소에서 가상장소로 ADR을 이전하게 되어 이러한 유연한 절차를 더욱 확대하게 된다.

온라인 ADR은 가장 간단하게 표현하면 온라인 환경으로 전환된 ADR이라고 할 수 있기 때문에 ADR은 오프라인환경에서 이루어지는 분쟁해결이고 온라인 ADR은 온라인 환경에서 이루어지는 분쟁해결이라는 점에서 가장 큰 차이점이 있다.

첫째, 온라인 ADR은 분쟁해결의 주요수단으로 전자적 수단이 이용된다. 그러나 ADR은 오프라인환경에서 분쟁해결이 도모되기 때문에 분쟁해결의 보조수단으로서 전자우편 등이 사용될 뿐이다.

둘째, 온라인 ADR은 인터넷으로 연결된 컴퓨터만 있으면 어디서든 접속이 가능하지만 ADR은 지정장소에 출두해야 하는 지리적 한계성을 지니게 된다.

〈표 1〉 ADR과 온라인 ADR의 비교

구분	ADR	온라인 ADR
주요 통신수단	구두를 통한 정보교환 분쟁해결의 보조수단으로 전자우편 등이 이용되는 정도임 - 소리나 볼륨 등에 따라 감정 전달 등 비언어적 의사소통이 가능	문서를 통한 정보교환 분쟁해결의 주요수단으로 다양한 전자적 수단이 사용 - 비언어적 의사소통이 미비 - 문서상의 편집으로 강조가능
지리적 접근성	지정장소에서 분쟁을 해결하는 지리적 한계성이 존재	인터넷으로 연결된 컴퓨터로 접속 가능하므로 지리적 한계성이 없음
시간적 접근성	동일한 장소에서 동일한 시간대에 상면하여야 하므로 시간적 제약이 존재	시간적 제약없이 온라인 접속이 가능

21) I. Manevy, "Online dispute resolution: What future?," p.47.

22) 유병욱, "국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구", 전계서, p.19.

23) M. C. Karamon, "ADR on the Internet," *Ohio State Journal of Dispute Resolution*, Vol.11, 1996, pp.537-538.

24) Ethan Katsh & Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution-Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, p.26.

접촉의 동시성유무	동시적인 접촉으로 응대하는데 시간적 여유가 없어 집중하고 감정이 표출되기도 함 - 일련의 결과적인 협의만 가능	비동시적 접촉으로 상대방에게 응대하는데 시간적 여유가 있어 충분한 대응방안 강구가 가능 - 동시적인 협의가능
서비스의 다양성과 법적 구속력	서비스 유형이 제한적이고 중재이외에는 구속력이 없어 소송에 의존하는 경향이 있음	서비스 유형이 다양하고 자율규제에 입각하여 신속한 해결을 도모 - 자동화된 협상시스템, 비공개입찰
비용	소송에 비하면 저렴하나 온라인 ADR에 비하여 고가	ADR에 비하여 아주 저렴하고 다양한 서비스를 이용가능
중재판정의 구속력	ADR로서 중재는 단심제로 최종적인 구속력을 가짐	온라인 ADR로서 중재의 판정은 구속력과 구속력이 없는 양자가 혼합 - 인터넷도메인네임분쟁에서 비구속적 온라인 중재판정, 법원에 항소가 가능
의사소통의 기록유지	대체적으로 의사소통의 기록이 유지되지 않고 불완전하게 기록되거나 폐기되기도 함	대체적으로 의사소통이 기록되고 합의에 의해 폐기되거나 보류되기도 함
프라이버시보장	비공개로 보장됨	시스템의 안정성에 의존
분쟁해결자	관계당사자에게 공개	관계당사자에게 공개될 필요가 없음
사전교섭	사전교섭에 의해 재구성될 수 없음	사전교섭에 의해 재구성될 필요가 있음

자료: A. L. Limbery, "Online Dispute Resolution - a practitioner's view," Domain Name System and Internet Governance Conference, May 7, 2002, pp.5-6; 유병욱, "국제상사분쟁해결을 위한 온라인 중재에 관한 연구", 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 2003.12, pp.23-25를 참조하여 재구성.

셋째, 온라인 ADR은 시간적 제약 없이 당사자간에 분쟁의 해결을 도모할 수 있으나 ADR은 동일한 장소에서 동일한 시간에 상면해야 하는 관계로 시간적 한계성이 존재하게 된다.

넷째, 온라인 ADR은 비동시적 접촉으로 분쟁당사자들은 상대방에게 응대하기 전에서 충분히 시간을 갖고 충분한 대응방안을 강구할 수 있다. ADR은 동시적인 접촉으로 분쟁 해결 시 응대하는데 시간적 여유가 없어 집중하여야 하고 감정이 노출되기 쉽다.

다섯째, 온라인 ADR의 경우에는 분쟁을 해결할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하고 있으며 자율규제(self-regulation)에 입각하고 있고 신속한 해결을 도모하고 법적 구속력을 갖는 온라인중재를 서비스하고 있다. ADR은 중재를 제외하고 법적 구속력이 충분하지 않기 때문에 이를 강제하기 위해서는 법원을 통한 판결을 요구하게 되어 많은 비용이 부담된다.

여섯째, 온라인중재는 법원을 통한 청구를 배제하는 온라인 ADR로서 저렴한 비용으로

제공될 수 있기 때문에 더욱 효과적이다.<sup>25)</sup> ADR도 소송에 비해 저렴한 비용으로 서비스를 제공받지만 온라인 ADR에 비교되지 않는다.

일곱째, 온라인 ADR로서 중재의 판정은 구속적 온라인중재와 비구속적 온라인중재로 구별되며 ADR로서 중재판정은 구속적이며 최종적인 분쟁해결수단이다. 따라서 온라인 ADR과 ADR은 그 유형에서 유사하다 하더라도 그 운용과 절차에서 상당한 차이가 있다.

### 3. 온라인 ADR의 유형

#### (1) 유형구분에 대한 논의

온라인 ADR은 ADR보다 다양한 서비스로 제공되고 있기 때문에 학자마다 그 유형을 달리하고 있는 실정인데 그 내용을 살펴보면 다음과 같다. 우선 Bonnet et al(2002)과 Schultz et al(2001)은 온라인 ADR의 유형을 자동화된 협상(automated negotiation), 지원 협상(assisted negotiation), 조정(mediation), 중재(arbitration)로 구분하고 있다.<sup>26)</sup> 그리고 Manevy (2001)는 자동화된 협상, 자동화된 조정, 자동화된 중재로 구분하고 있다.<sup>27)</sup>

최승원은 조정, 중재, 평가(evaluation), 모의재판(Mock Trials), 자동화해제도(Automated Settlement System: ASS)로 구분하고 있다.<sup>28)</sup> Hörnle의 1인은 중재, 평가, 모의재판, 조정, 자동화해제도, 이의신청보조제도 등으로 구분하고 있다.<sup>29)</sup> 그리고 김선광은 완전자동화된 온라인분쟁해결방법, 온라인협상·조정·중재기법, 인증마크와 연계된 온라인 ADR기법 등으로 구분하고 있다.<sup>30)</sup> 최준호는 화상회의방식(하드웨어영상시스템, 소프트웨어영상시스템), 채팅룸방식, 비공개게시판방식, 전자우편방식, 자동화협상시스템, 전화회의방식으로 구분하고 있다.<sup>31)</sup> 이경옥은 이메일을 통한 분쟁해결시스템, 사이버조정시스템, 사이버중재시스템, 인증기술이 결합된 시스템, 사이버협상시스템으로 구분하고 있다.<sup>32)</sup> 유병옥은 온라인알선, 온라인지원협상, 자동화협상, 온라인조정, 온라인중재 등으로 구분하고 있다.<sup>33)</sup> 이러한 연구들을 기반으로 온라인 ADR의 유형을 분석하면 다음과 같이 기본유형과 보조유형으로 정리할 수 있다.

25) Internet Magazine, March 2002, p.11.

26) V. Bonnet, K. Boudaoud and J. Harms, "Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems," 2002; [www2002.org/CDROM/alternative/676/](http://www2002.org/CDROM/alternative/676/); T. Schultz, G. Kaufmann-Kohler, D. Langer and V. Bonnet, *Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues*, University of Genova, December 2001, pp.20-30.

27) I. Manevy, "Online dispute resolution: what future," 2001; [www.juriscom.net/vni/mem/17.odr.pdf](http://www.juriscom.net/vni/mem/17.odr.pdf)

28) 최승원, "EU의 온라인분쟁해결제도 연구", 「공법연구」, 제36집 제1호, 한국공법학회, 2007, pp.728-730.

29) Julia Hörnle · 최승원, 전계서, pp.409-412.

30) 김선광, 전계서, pp.163-167.

31) 최준호, 전계서, pp.169-171.

32) 이경옥, 전계서, pp.186-187.

33) 유병옥, "국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구", 전계서, pp.26-29.



## (2) 기본 유형

온라인 ADR의 기본 유형을 온라인협상, 온라인알선, 온라인조정, 온라인중재 등으로 구분하여 살펴볼 수 있다.

온라인협상은 사이버상에서 분쟁당사자들이 의견을 교환하여 화해를 도모하는 방법인데 자동화여부에 따라서 지원협상과 자동화협상으로 구별된다. 지원협상(Assisted Negotiation)은 인터넷을 통해 가상공간에서 분쟁당사자들이 자유롭게 협상할 수 있도록 지원하며 협상의 결과가 분쟁당사자를 구속하지는 않는다. 자동화협상(Automated Negotiation)은 분쟁당사자들의 분쟁해결에 인적 개입을 배제하여 컴퓨터 프로그램 되어있는 시스템을 통해 당사자들이 분쟁을 해결하는 것이다. 이러한 자동화협상의 대표적인 유형이 'Blind Bidding System'이다. 이 시스템은 현재 보험분쟁에 적절하게 이용되며 손해배상금액이라는 금전적인 문제의 합의에 적용된다.<sup>34)</sup>

자동화협상은 단순하며 분쟁당사자들이 쉽게 이용가능하기 때문에 성공률이 매우 높게 나타난다. 그러나 조정자나 중재인이 실제로 개입하지 않기 때문에 임의적이며 제한적이라는 한계가 있고<sup>35)</sup> 하나의 변수가 다루어지는 분쟁에만 이루어질 수 있기 때문에 매우 그 사용이 제한적인 한계성을 지니게 된다.<sup>36)</sup>

최초의 자동화협상 서비스기관인 Cybersettle의 경우에 인터넷상의 당사자가 보안된 Cybersettle 웹사이트에 제안이나 요구를 제시한다. 당사자들은 가상 협상공간에서 블라인드 입찰방식으로 분쟁을 상호 협상하게 되며 보안과 기밀성이 엄격하게 적용된다.

온라인알선은 알선자로서 비영리단체, 정부산하부처 및 기관, 기업단체, 기타 소비자단체 등에서 수행되고 있다. 온라인알선은 상거래에 의해 수용될 수 있는 공정한 상거래 관습 질서형성을 목적으로 하고 거래당사자간의 신뢰성 회복에 주안점이 있다. 분쟁당사자들은 온라인알선을 통하여 우호적으로 타협할 수 있다. 그러나 온라인알선은 자율규제의 강제력이 없기 때문에 결점을 가지고 있으며 법적 구속력이 없다.<sup>37)</sup>

온라인조정(Online Mediation)은 분쟁당사자들이 자율적으로 선정한 제3자인 조정인이 온라인을 통하여 분쟁해결을 지원하는 것이다. SquareTrade, BBBOnLine 등의 온라인 조정서비스는 무료 혹은 저렴한 비용으로 제공되고 있다. 그러나 온라인조정인 경우 조정인이 제시하는 조정안이 당사자들을 구속하지 않는다는 근본적인 한계성이 있다.

온라인중재는 서면에 입각하여 이루어지는 기존의 중재와는 달리 중재절차에 IT기술을 접목하여 온라인상에서 모든 중재의 절차가 수행되는 것을 의미한다. 즉, 온라인 중재의

34) Lynna Gosh, "Splitting the difference: an online dispute resolution service is being marketed to insurers", OCLC FirstSearch, 1999, p.2.

35) Joseph A. Zavaletta, "Using e-dispute Technology to facilitate the resolution of e-contract disputes", University of Florida Journal of Technology Law & Policy, 2002.6, p.15.

36) United Nations, *E-Commerce and Development Report 2003*, UNCTAD/SIDTE/ECB/2003/1, 2003, p.187.

37) 유병욱, "국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구", 전계서, p.26.

신청, 온라인 중재절차의 이행, 온라인 중재판정이 이루어지는 것을 의미한다. 따라서 오프라인에서 이루어지는 중재와는 달리 온라인중재는 인터넷상으로 온라인 중재시스템의 접속을 통하여 이루어진다. 온라인 중재는 사이버조정에 비하여 많은 기술적인 문제가 선행적으로 해결되어야 원활하게 운영할 수 있다.<sup>38)</sup>

예를 들면 온라인중재는 인터넷서비스 제공계약에서 ICANN과 인터넷도메임네임이나 주소를 요청하는 당사자사이에 등록계약 시 약정에 포함됨으로써 WIPO의 온라인중재서비스가 제공되고 있다. WIPO의 온라인 중재서비스의 도메인분쟁처리건수는 1999년 서비스개시 이래 매년 급증하고 있다.

이상과 같이 기본유형의 온라인 ADR 서비스를 제공하는 기관을 살펴보면 다음과 같다.

〈표 2〉 기본유형의 온라인 ADR 서비스 제공기관

구분		서비스기관
협상	자동화	1-2-3 Settle.Com, AllSettle.Com, ClickNsettle.com, Cybersettle, Intersettle, MARS, NewCourtCity, ResolveItNow.com, SettlementOnline, SettleOnline, SettleSmart, The Claim Room, U.S. Settle, WebMediate, WeCanSettle
	지원	ClaimChoice.com, ECODIR, iLevel, Online Resolution, the Resolution Forum, SquareTrade, The Claim Room, TRUSTe, Web Trader
조정		1-2-3 Settle.Com, Cybercourt, e-Mediator, ECODIR, eResolution, IntelliCOURT, Internet Neutral, MARS, ODR.NL, Online Resolution, Online Ombuds Office, NewCourtCity, OnlineDisputes, NovaForum.com, the Resolution Forum, SettleTheCase, SquareTrade, WebAssured.com, Web Dispute Resolutions, WEBDispute.com, WebMediate
중재		1-2-3 Settle.Com, Cybercourt, eResolution, IntelliCOURT, MARS, NovaForum.com, ODR.NL, Online Resolution, the Resolution Forum, SettleTheCase, SquareTrade, the Virtual Magistrate, WebAssured.com, Web Dispute Resolutions, WEBDispute.com, WebMediate, Word&Bond

**(3) 보조유형**

이러한 온라인 ADR의 기본유형 외에 학자들에 의해 제시되고 있는 보조유형으로 온라인 평가(Evaluation), 온라인 모의재판(Mock Trials), 온라인 이의신청보조제도(Complaints Assistance) 등이 있다.

온라인평가는 당사자들이 제출한 서류 및 서면증거를 바탕으로 중립적인 지위에 있는 자가 판단을 내리는 방법이다. 평가는 비구속적 권고의 형식을 취하고 있기 때문에 분쟁 당사자들의 참가를 용이하게 하는 장점이 있다.<sup>39)</sup>

38) 이경옥, 전게서, p.187.

39) Julia Hörnle · 최승원, 전게서, p.410.

온라인 모의재판은 전문가가 아닌 배심원들이 사이버공간에서 쟁점에 대해 비구속적 판단을 내리는 방식이다. 일반적으로 다수의 지원자들이 소송에서의 온라인 배심원 역할을 수행하고 있는 온라인 모의재판을 온라인 배심이라고도 한다.

온라인 이의신청정보조제도는 당사자들이 효과적인 의사소통을 할 수 있도록 지원하는 것인데 일반적으로 이 제도를 이용하여 소비자는 상대방에게 이의신청을 하고 이에 대한 구제를 위한 요구를 전달할 수 있다.

이러한 보조유형의 온라인 ADR을 제공하는 기관을 살펴보면 <표 3>와 같다.

<표 3> 보조유형의 온라인 ADR서비스 기관

구분	서비스기관
온라인 평가	ECODIR, the Virtual Magistrate
온라인 모의재판	i-courthouse.com
온라인이의신청 보조제도	Citizens Advice Bureaus, Online Advice & Advice per email, Better Business Bureaus, The Internet Ombudsman, NovaForum, Squaretrade, WebAssured, Which Webtrader, Trusted Shops, TrustUK, Econsumer scheme, Howtocomplain.com

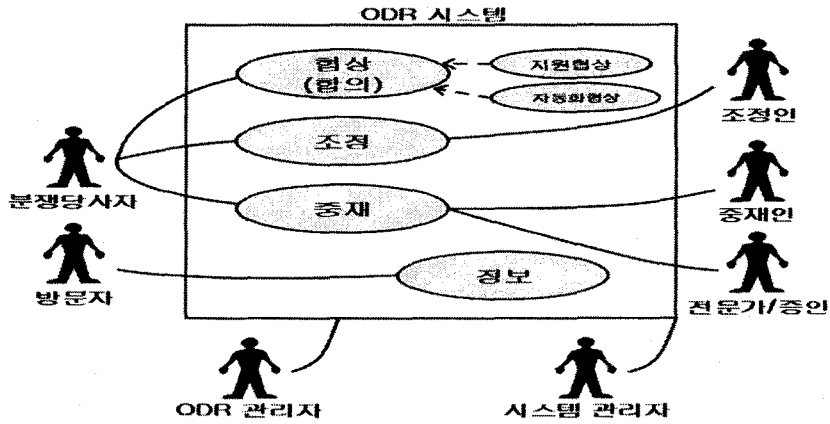
### Ⅲ. 온라인 ADR의 운영현황

#### 1. 온라인 ADR의 구성요소

##### (1) 참가자

온라인 참가자로서 우선, 분쟁당사자, 조정인, 중재인, 전문가/증인, ODR관리자, 시스템 관리자, 방문자로 구성된다. 일반적으로 조정인과 중재인을 중립의 제3의 당사자로 불리고 있는데 이러한 제3의 당사자의 역할은 온라인 ADR에서도 마찬가지로 중요하다. 특히 사이버상에서 이루어지는 제3의 당사자의 중립성은 매우 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다.

〈그림 1〉 온라인 ADR의 참가자



자료: V. Bonnet, K. Boudaoud, M. Gagnebin, J. Harms and Thomas Schultz, "Online Dispute Resolution System as Web Services," ICFAI Journal of Alternative Dispute Resolution, Vol.3, July 2004.

(2) 온라인 ADR 시스템

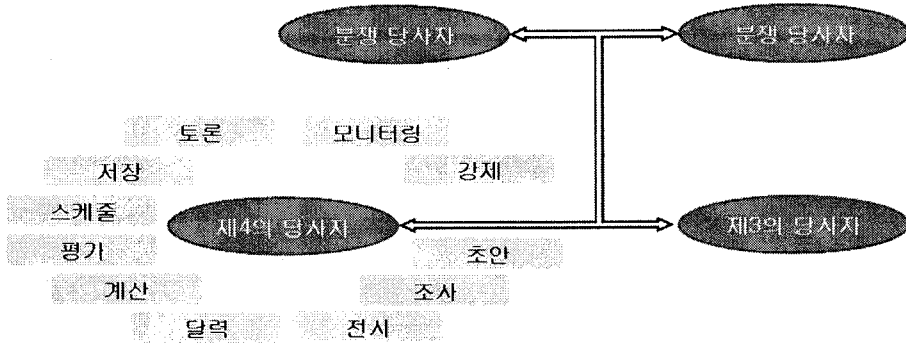
온라인 ADR시스템에서는 분쟁해결시스템으로서 온라인협상시스템, 온라인조정시스템, 온라인정보시스템 등을 포함하며 일반 방문자를 위한 정보제공시스템을 포함한다.

(3) 제4의 당사자로서 기술

기술을 제4의 당사자라고 표현하는 것은 프로세스를 개선시키고 단순히 제3의 당사자의 전문적인 지식을 네트워크를 통해 전달하는 것 이상의 작업을 수행하는 어플리케이션 프로그램에 대한 은유적 표현이다.<sup>40)</sup> 기존에 설치되어 있는 시스템을 통하여 컴퓨터가 인간의 관여를 어떻게 향상을 시키고 있는가를 알 수 있다. 다음 <그림 2>는 컴퓨터가 지원하는 많은 정보활동을 나타내는데 이러한 정보지원은 제3의 당사자인 조정인과 중재인에게 매우 중요하다. 그리고 이러한 제4의 당사자의 역할은 분쟁이 복잡하면 복잡할수록 더욱 더 중요하게 된다. 정보기술이 발달하고 제3의 당사자가 정보처리수단과 정보관리를 이용할수록 제4의 당사자로서 기술의 역할은 더욱 중요하게 된다. 특히 매체의 시각화(이미지, 아이콘, 차트, 목록, 도표, 지도, 3차원 그래픽)를 사용하는 것은 인쇄된 문서에서는 불가능한 인간의 감정을 표출할 수도 있다는 점에서 분쟁해결절차에서 새로운 기회가 될 것이다.

40) United Nations, op.cit., p.188.

〈그림 2〉 제4의 당사자의 역할



#### (4) 제5의 당사자로서 법정

기술을 제4의 당사자로 보는 경우 법정은 제5의 당사자로서 역할을 할 기회를 가지게 된다. 기술이 정보를 관리하고 분쟁해결을 위한 능력을 창출하는데 있어서 중요한 것과 같이 법정은 통제를 통하여 합법성을 제공하는 유용한 역할을 수행할 수 있다. 좀 더 비공식적인 온라인 ADR 프로세스에 대하여 온라인 법정을 이용하는 것에는 많은 이점이 있다.<sup>41)</sup> 예를 들면, 온라인 법정은 상소되고 강제될 수 있기 때문에 좀 더 예측 가능한 구제책을 가지고 있다.

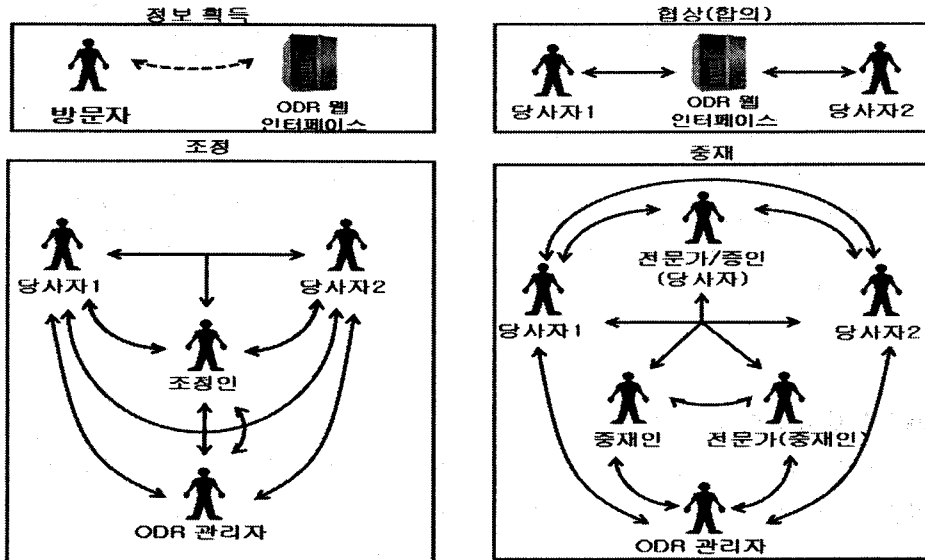
소액청구소송에서는 ADR이 이미 보편화되어 있다는 점에서 신뢰성을 제고하기 위해 온라인법정을 이용하는 많은 이점이 있다. 특히 소액재판소와 연계된 강제적인 온라인 ADR시스템은 온라인 ADR시스템이 가지고 있지 않은 합법성을 제공하게 된다.

#### (5) 온라인 ADR의 의사소통유형

온라인 ADR의 기본유형에서 정보획득, 협상, 조정, 중재과정으로 갈수록 관계당사자가 증가함으로써 의사소통의 절차가 복잡하게 된다. 온라인 ADR시스템은 이러한 의사소통의 유형을 반영하여야 하기 때문에 협상이나 알선 등 낮은 수준의 ADR시스템은 구현이 쉽지만 높은 수준의 ADR시스템으로 갈수록 시스템 기능이 복잡해지기 때문에 그 구현이 어렵다고 볼 수 있다.

41) B. A. Pappas, "Online Court: Online Dispute Resolution and the Future of Small Claims," April 2008.

〈그림 3〉 온라인 ADR의 의사소통유형



자료 : V. Bonnet, K. Boudaoud, M. Gagnebin, J. Harms and Thomas Schultz, op.cit.

## 2. 온라인 ADR의 요건

온라인 ADR이 구비되어야 할 요건으로 접근성, 공정성, 가시성, 신뢰성, 집행가능성 등이 있다.

### (1) 접근성(Accessibility)

온라인 ADR시스템은 분쟁이 발생하는 경우 분쟁당사자들이 그 분쟁을 해결하기 위해 쉽게 접근할 수 있어야 한다. 온라인 ADR을 이용함에 있어 절차상의 장애, 이용시간과 공간의 제약, 비용과 언어상의 제약요인 그리고 법률적 제한 등의 장애 없이 분쟁당사자들이 쉽게 이용할 수 있도록 접근성 확보되어야 한다.

### (2) 공정성(Fairness)

온라인 ADR 시스템은 분쟁 당사자들의 권리에 대하여 공정성을 확보하고 있다는 것을 보장하는 구조와 절차를 구비하여야 한다.<sup>42)</sup> 그리고 분쟁해결 과정과 내용상의 투명성도 확보해야 한다. 따라서 온라인 ADR 서비스기관이 제공하는 모든 정보가 명백하고 시기적절해야 하며 분쟁해결의 과정에서 투명성을 확보하여야 하고 의사결정에도 일정한 법칙이

42) CBBB and BBBO nLine, "Alternative Dispute Resolution for Consumer Transaction in the Borderless Online Marketplace, Supplement Comments," 2000, p.6.

있어야 한다.

### (3) 가시성(Visibility)

온라인 ADR 시스템의 경우 분쟁당사자들이 선택사항에 대해 쉽게 인식할 수 있도록 하여야 한다. 이러한 시스템에는 분쟁해결 기법의 선택, 시기와 장소의 선택, 관할 및 준거법의 선택 등의 많은 선택사항이 존재한다. 이러한 선택사항이 분쟁에 있어 중요한 영향을 미칠 수 있기 때문에 온라인상에서 명확하고 쉽게 인식될 수 있도록 하여야 한다. 따라서 분쟁당사자들이 분쟁해결에 있어 이러한 정보들을 정확하게 이해하고 있다면 분쟁해결에 있어 효율적으로 이용이 가능하다.

### (4) 신뢰성(Reliability)

온라인 ADR은 온라인에서 진행되기 때문에 분쟁해결 프로그램과 그 역할을 담당하는 기관의 신뢰성이 분쟁당사자들에게 매우 중요하다. 따라서 온라인상의 분쟁해결 절차에 있어 신뢰성을 확보할 수 있는 제도적 장치가 마련되어야 한다. 즉, 시스템의 보안성강화를 통하여 안전성을 확보하여야 하고 프라이버시를 보호할 수 있는 법적, 제도적 장치가 구축되어야 한다.

### (5) 집행가능성(Enforceability)

분쟁해결에 있어 가장 중요한 것은 그 결과가 이행되어질 수 있는 집행가능성이 보장되어야 한다. 즉, 결과의 집행가능성은 분쟁과정의 결과가 합의된 화해이든 국가법원의 판결이나 중재판정이든 그 결과가 이행될 수 있는 강제성의 필요를 요구한다. 따라서 온라인 ADR 시스템에 이러한 유효한 집행가능성이 법적으로 구비되는 것이 중요하다.

## 3. 온라인 ADR 서비스의 기관에 대한 현황분석

지금 현재 온라인 ADR서비스 기관에 대하여 제공되는 서비스의 형태별 즉, 정보시스템, 다변량 블라인드 입찰, 협상을 위한 정보관리, 전자협상(또는 자동화된 조정시스템), 특정형태의 협상이나 조정을 위한 커스터마이징된 시스템, 일반적인 가상 조정룸, 중재시스템으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

〈표 4〉 ODR시스템의 범주

구분	내용	서비스기관
정보시스템	분쟁당사자들이 분쟁을 해결하기 위해 사용할 수 있는 정보의 제공	Scenario Builder XtgoodeXugh.org
다변량 블라인드 입찰	단일의 금전문제에 대한 자동화	CyberSettle
협상을 위한 정보관리	지원자가 분쟁당사자가 계약을 생성할 수 있도록 지원하는 공식적, 구조화된 문서관리를 사용하는 것을 지원	Negoisst
전자협상(또는 자동화된 조정시스템)	복잡한 문제에 대한 최적의 해결책을 생성하기 위한 복잡한 최적의 알고리즘	Family_Winner Inspire SmartSettle
특정형태의 협상이나 조정을 위한 커스터마이징된 시스템	구조화된 양식으로 된 자동화된 협상	eBay UPI SquareTrade
일반적인 가상 조정룸	조정인이 전자우편, 인스턴트 메신저, 전화 및 토론장(discussion forums)을 분쟁당사자가 사용할 수 있도록 온라인으로 지원	ECODIR Mediation Room SquareTrade
중재시스템	중재인이 전자우편, 인스턴트 메신저, 전화 및 토론장(discussion forums)을 분쟁당사자가 사용할 수 있도록 온라인으로 지원	Word & Bond

자료: E. Ehiessen and J. Zeleznikow, "Technical Aspects of Online Dispute Resolution - Challenges and Opportunities," [http://www.odr.info/unforum2004/thiessen\\_zeleznikow.htm](http://www.odr.info/unforum2004/thiessen_zeleznikow.htm).

ODR시스템이 제공하는 분석지원을 Tradeoff분석과 최적화분석을 제공하는지의 여부를 기준으로 포괄적인 분석지원, 높은 분석지원, 중간정도의 분석지원, 낮은 수준의 분석지원으로 구분하여 살펴보면 다음 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 ODR시스템이 제공하는 분석지원

분석지원	내용	서비스기관
가장 포괄적인 분석지원	Tradeoff분석, 복잡한 모델링 및 최적화	SmartSettle
높은 분석지원	Tradeoff분석 및 최적화	Family_Winner Inspire
	최적화	SquareTrade
중간정도의 분석지원	Tradeoff 분석	Negoisst, XtgoodeXugh.org, Scenario Builder
	선택권을 분쟁당사자들이 비교할 수 있도록 함	CyberSettle, eBay UPI, ECODIR, Mediation Room, Word & Bond

자료: ibid.



주요 ADR서비스제공기관의 의사소통유형별로 분석하면 다음과 같다.

〈표 6〉 사용자 의사소통유형별 분석

	사용자 의사소통						
	Timing	정보통지	음성회의	화상회의	사적토론	오프라인 지원	시스템 보안
Cyber Settle	비동시성	전자우편, 인터페이스	X	X	X	X	O
eBay UPI ODR	비동시성	전자우편, 인터페이스	X	X	X	X	O
ECODIR	동시성, 비동시성	전자우편, 인터페이스	전화	X	O	X	O
Family-Winner	비동시성	인터페이스	X	X	X	O	X
Inspire	비동시성	전자우편, 인터페이스	X	X	X	X	X
Mediation Room	동시성, 비동시성	전자우편, 인터페이스	시스템 구현	X	O	수작업	O
Negoist	비동시성	전자우편, 인터페이스	X	X	O	X	O
XtgoodeXugh.org	비동시성	전자우편, 인터페이스	X	X	X	O	X
Scenario Builder ODR System	비동시성	인터페이스	X	X	X	O	O
SmartSettle	동시성, 비동시성	전자우편, 인터페이스	전화	X	O	자동	168-bit encryption
SquareTrade	비동시성	전자우편, 인터페이스	X	X	O	X	O
Word & Bond	비동시성	전자우편, 인터페이스	X	X	X	X	O

자료: ibid.

## IV. 온라인 ADR의 활성화방안

### 1. 온라인 ADR의 법적 안정성 확보

온라인 ADR의 법적 안정성을 확보하기 위해서는 온라인의 ADR에 대하여 합의와 절차의 법적 효력과 그 결과의 집행력을 부여하는 것이다. ADR에 의한 분쟁해결이 분쟁당사자에게 유익하게 이용되고 실효성을 거두기 위해서는 ADR결정의 집행 가능성이 보장되

어야 한다.

우선 한국에서의 ADR과 관련하여 소비자분쟁조정위원회의 조정결정은 소비자기본법 제67조 제4항에서 “재판상의 화해”와 동일한 효력을 인정하였다. 그 결과 중재심리절차에 의하지 아니하고는 조정내용에 관하여 더 이상 다툴 수 없게 되었다. 그러나 전자거래분쟁조정위원회는 “민사상의 화해<sup>43)</sup>”와 동일한 효력으로 분쟁조정결정은 권고적인 성격을 가지고 있기 때문에 법적 구속력이 없는데 동일한 온라인 조정에 대한 결정이 법과 기관에 따라서 그 효력이 달리 해석되고 있는 문제점이 있다. 분쟁당사자들이 분쟁의 신속한 해결을 도모하고 전자상거래의 신뢰성을 제고하기 위해서도 당사자들이 조정인과 더불어 합의한 조정결정이 실행될 수 있도록 법규내용이 수정되어야 한다. 즉, 온라인 조정절차에 있어 소비자분쟁조정위원회와 같이 조정결정에 있어 재판상의 화해와 같은 법적 구속력이 부여되어야 할 것이다. 또한 피신청인이 조정절차에 응할 의무가 없으므로 만일 조정에 응하지 않을 경우, 현실적으로 조정접수에만 그치는 현상이 예상되기 때문에, 사이버조정을 제공하는 전자거래분쟁조정위원회와 같은 온라인 ADR기관에 “행정조치의뢰권<sup>44)</sup>” 등의 권한이 부여될 것이 요구된다.<sup>45)</sup>

그리고 온라인 중재와 관련하여 온라인을 통한 중재합의, 절차의 공정성, 온라인 중재판정의 효력에 대한 문제가 있는데 이러한 문제는 법률적으로 해결되어야 할 과제이다. 온라인 중재에 대한 해석은 국가법원의 결정에 따라 달라질 수 있기 때문에 불확실성을 내포하고 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 우선 온라인 ADR의 통일적 해석과 적용을 위한 국제협약을 제정하는 것이 바람직하다고 판단된다. 즉, 전자상거래를 통한 계약문제를 다루고 있는 전자계약협약과 같이 온라인 ADR을 규율하는 국제협약을 제정하는 것이 바람직할 것으로 판단된다. 그리고 이러한 국제협약에 따라서 각 국가들은 온라인 ADR과 관련된 법률과 규정을 제정할 필요가 있다.

그리고 이러한 온라인 ADR에 대한 국제협약이나 개별국가의 법률이 제정되기 이전에는 온라인 ADR의 제공기관의 중재규정에 입각한 자율규제에 의해서 그 해결을 도모하거나 분쟁당사자간의 온라인 ADR과 관련된 상호약정(Interchange Agreement)을 체결함으로써 사적자치의 원칙에 입각한 해결을 도모할 필요가 있다.

43) 민사상의 화해는 당사자가 화해하면 화해한 대로 효력이 발생하게 된다. 재판상의 화해는 법원이 화해조서를 작성함으로써 성립되고 이 화해조서는 확정판결과 동일한 효력을 가지는데 민사상의 화해는 그러한 형식이 부여되지 않는다.

44) 소비자기본법 제56조(위법사실의 통보 등)에 의하면 (한국소비자)원장은 피해구제청구사건을 처리함에 있어 당사자 또는 관계인의 법령을 위반한 것으로 판단되는 때에는 관계기관에 이를 통보하고 적절한 조치를 의뢰하여야 한다고 명시되어 있다.

45) 정재훈, “전자거래분쟁조정위원회 운영현안과 향후과제”, 『인터넷법률』, 제1호, 법무부, 2000, p.181.

## 2. 온라인 ADR 서비스 시스템의 안정성 확보

분쟁해결기구가 ODR서비스를 제공하기 위해서는 시설과 장비를 구비하여야 할 뿐만 아니라 온라인상에서 분쟁해결절차를 진행시키기 위해서는 다양한 기술들을 도입하여 온라인 ADR시스템을 구현하여야 한다. 온라인 ADR시스템의 유형이 다양하고 많은 당사자가 개입되고 의사소통의 경로도 아주 복잡한 경우가 있기 때문에 시스템의 안정성이 구비되지 않고서는 제대로 운영될 수 없다.

그러므로 온라인 ADR의 유형별 절차매뉴얼에 입각한 온라인 ADR시스템이 구현되어야 하고 당사자의 니즈를 반영한 커스터마이징이 가능한 유연한 시스템으로 개발될 필요가 있다.

아무리 잘 구축된 온라인 ADR시스템이라고 하더라도 분쟁당사자와 참고인 등이 그러한 온라인 ADR시스템에 접근할 수 있는 시설과 장비를 구비하고 있지 못하다면 ODR서비스 시스템은 원만하게 운영되기 어렵다. 현재의 높은 기술수준을 적용하고 있는 ODR서비스 시스템이 원활히 작동하기 위해서는 ADR서비스기관뿐만 아니라 분쟁과 관련된 모든 관계자가 높은 기술수준을 만족시킬 수 있는 최소한 적정 성능이상의 컴퓨터, 초고속 인터넷망, 회의용 소프트웨어, PC카메라, 마이크 등이 필요하다. 그러나 대다수 가정이나 사무실에서 이러한 장비를 완비하고 있는 경우는 드물기 때문에 ODR서비스의 확대는 현실적으로 어렵다.

따라서 사용자의 현실을 감안하여 동일한 온라인 ADR 유형이더라도 기술수준을 달리 적용한 솔루션을 이용하여 분쟁을 해결하는 것 또한 이러한 장비나 장치가 완비된다고 하더라도 화상회의 등은 프라이버시의 침해를 극히 꺼려하는 개인정보분쟁조정사건에는 당사 수 있도록 시스템의 다양성을 확보할 필요가 있다. 즉, 온라인 ADR기구는 복잡한 장치나 장비 없이도 이용자들이 손쉽게 온라인 ADR서비스를 이용할 수 있도록 새로운 온라인 ADR서비스 기술의 개발에 노력하여야 한다. 특히 온라인 ADR서비스는 다양한 사용자 니즈를 반영하여 화상회의와 같은 복잡한 시스템을 구현할 필요가 있을 뿐만 아니라 사용자니즈를 반영하여 초급기술기준의 비공개 게시판 방식이나 채팅룸방식과 같은 간단한 온라인 ADR 시스템을 개발할 필요가 있다.

그리고 가장 중요한 것이 개인 프라이버시침해, 정보공개 등의 문제를 해결하기 위해 고도의 보안기술을 적용하여야 한다. 개별시스템의 보안도 중요하지만 분쟁당사자가 국가를 달리 하는 격지간의 당사자가 될 수 있기 때문에 당사자의 신원을 확인할 수 있는 전자인증과 전자서명인증서의 국제간 상호인증체제가 구비되어야 한다.

온라인 ADR시스템의 안정성을 제고하기 위한 방편으로 현재 활용되고 있는 인증마크(Trust Mark)제도를 활성화하는 것이다. 즉, 제3의 공공기관과 기업으로 하여금 전자상거

래 사업자의 신용도를 평가하여 소비자가 안심하고 거래할 수 있도록 하고 있는 인증마크 시행업자와 온라인 ADR서비스 제공자가 연계하여 온라인 ADR서비스를 제공하는 경우에도 온라인 ADR 시스템의 안정성을 제고하는 방법이 될 수 있다.

### 3. 온라인 ADR의 종합 플랫폼구축과 다양한 서비스의 제공

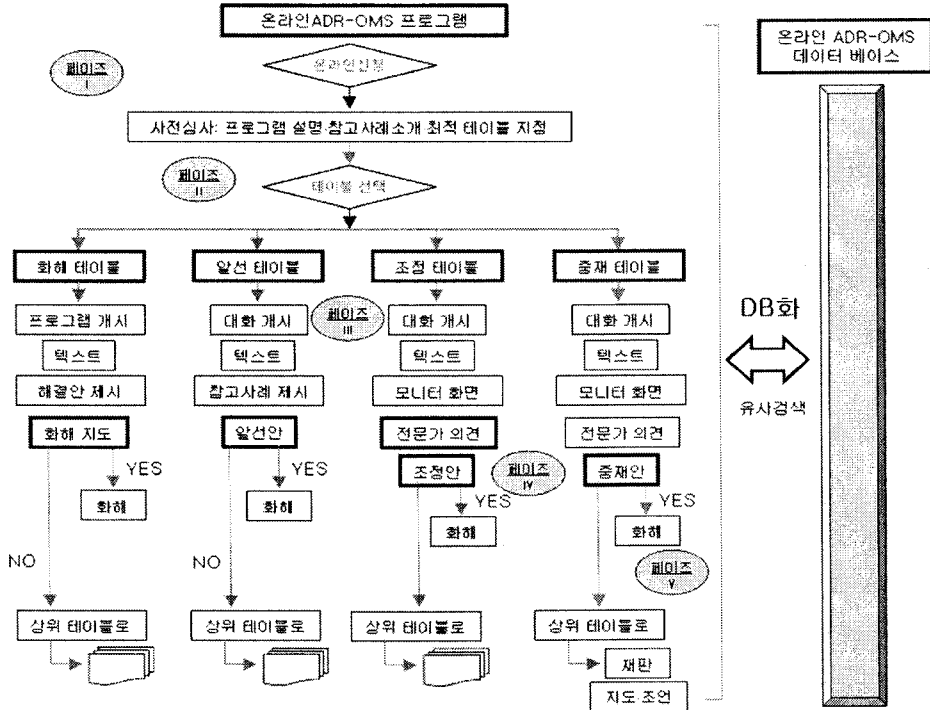
지금까지 온라인 ADR은 개별적으로 서비스가 제공되거나 온라인 ADR서비스가 그 유형이 2와 3개 등으로 복합적으로 제공되고 있는 실정이다. 그러나 사용자의 입장에서 어떤 서비스가 분쟁해결에 적합하고 온라인 ADR서비스의 정책이나 사용자의 평가 등에 대한 정보를 알지 못하는 경우가 일반적이다. 그리고 사용자의 입장에서 온라인 ADR을 이용하고자 하는 경우에도 개별적으로 사이트를 검색하여 찾아가야 형편이다. 따라서 개별 국가내에서 온라인 ADR에 대한 종합적인 정보제공뿐만 아니라 개별 온라인서비스에 접속할 수 있는 단일창구역할을 수행하는 온라인 ADR 종합 플랫폼을 구축할 필요가 있다. 그리고 개별서비스를 제공하는 측에서도 별도의 광고 없이 종합플랫폼을 통하여 자사의 서비스를 광고할 수 있다는 점에서도 Win-Win전략도 될 수 있다고 판단된다.

지금 현재에 조정 위주에 머물고 있는 온라인 ADR서비스를 보다 다양화할 필요성이 있고 그것도 상위개념의 ADR이 이루어지는 과정 속에서도 하위개념의 서비스도 개시될 수 있도록 함으로써 동시에 복수 온라인 ADR의 수행이라는 공식이 적용되도록 할 필요성이 있다.

### 4. 온라인 ADR-OMS 모델의 도입

종래의 온라인 ADR에서는 인프라의 미정비로 인해 정보관리와 해결방안 제시 등을 제대로 수행하지 못하였는데 온라인 ADR에서 온라인 모니터링 시스템(Online Monitoring System: OMS)을 도입할 필요가 있다.

〈그림 4〉 ADR-OMS 모델의 흐름



온라인 ADR OMS의 경우 프로그램과 데이터베이스라는 2단계 시스템 구조를 가지고 운영되고 도입 시 다음과 같은 효과를 볼 수 있다.

첫째, 리스크관리로서 ADR-OMS를 활용하여 기업운영 프로세스 개선을 기대할 수 있다.

둘째, 비즈니스 모델로서 ADR-OMS를 확립하는 것으로 비즈니스 온라인 ADR형 기업을 창조하여 새로운 시장과 고용의 창출과 결부되는 것이 가능해진다.

셋째, 온라인 ADR-OMS의 데이터베이스이용에 의해 기업전략, 투자계획에 있어 참고지표로서 활용될 수 있다. 기업 내 문제 및 기업에 대한 소비자 불만은 기업발전, 업무추진을 위한 자산 가치로서 활용할 수 있는 가능성을 내포하고 있다.

ADR-OMS는 분쟁형태에 따라 유형화된 기본 테이블을 베이스로서 진행하는 온라인 ADR-OMS프로그램과 분쟁의 내용 및 그 해결방법을 차트화할 수 있는 분쟁해결 사례 데이터베이스 자동검색 엔진의 두 가지의 기능으로 구성되어 있다.

## 5. 온라인 ADR의 참가요소에 대한 활성화방안

### (1) 분쟁당사자

온라인 ADR에 대한 이해를 제고하기 위해 분쟁당사자들에 대한 홍보를 강화하여 자신들의 사건에 적합한 온라인 분쟁서비스를 스스로 찾아갈 수 있도록 하여야 한다.

### (2) 온라인 서비스제공업체

사용자의 다양한 니즈를 반영한 하나의 분쟁에서 다양한 온라인서비스를 제공하여야 하고 동시에 여러 온라인 ADR이 수행될 수 있도록 하는 체제를 구축하여야 한다. 그리고 제4자로서의 정보기술을 최대한 활용하여 사용자의 편리성을 강조할 필요성이 있다.

### (3) 제4자로서의 기술

제4자로서 정보기술의 최대한 이용하여 고도의 온라인 ADR시스템이 구축될 수 있도록 하여야 하고 다양한 니즈를 반영할 수 있는 기술조합을 통하여 당사자간의 정보격차 문제를 해결할 수 있도록 할 필요가 있다.

### (4) 제5자로서의 법원

법원 ADR도 많이 활용되고 있는 만큼 온라인 ADR의 집행력보장을 위해 온라인 ADR에 법원도 참가할 수 있는 다양한 시각이 필요하다.

## V. 결 론

ADR이 기존의 오프라인상의 분쟁해결을 위한 수단으로 호응을 받았지만 온라인 ADR은 전자상거래의 발전으로 인하여 그 중요성이 강조되어 왔다. 선진제국을 중심으로 온라인 ADR을 구현하는 많은 시스템들이 도입되어 사용되고 있는 실정이다. ADR은 당사자, 분쟁해결기관, 분쟁해결인으로 구성되지만 온라인 ADR은 이러한 것 외에도 온라인분쟁해결시스템, 제4당사자로서의 기술, 제5당사자로서의 법원도 관여하는 특징을 보여주고 있다. 이러한 온라인 ADR이 구비되어야 할 요건으로 접근성, 공정성, 가시성, 신뢰성, 집행가능성이 있다.

이러한 온라인 ADR의 구비요건이 제대로 되어 있는 경우에는 활성화되겠지만 온라인이 이러한 요건을 제대로 구비하지 않은 관계로 활성화되지 않고 있다고 볼 수 있다. 현재 서비스가 제공되고 있는 온라인 ADR서비스가 완벽하지는 않다.

따라서 온라인 ADR이 활성화되기 위해서는 첫째, 온라인 ADR의 법적 안정성이 확보되어야 한다. 무엇보다도 온라인 ADR 결정의 집행가능성이 확보되어야 한다. 이를 위해서는 온라인 ADR에 대한 국제협약을 제정할 필요가 있고 이러한 협약에 따라 각국들은 관련 법률과 규정을 제정하고 이러한 준비이전에는 당사자간의 상호약정(IA)을 통해 그 해결을 도모하여야 한다.

둘째, 온라인 ADR시스템의 유형이 다양하고 많은 당사자가 개입되고 의사소통의 경로도 아주 복잡한 경우가 있기 때문에 활성화를 위해서는 시스템의 안정성이 구비되어야 한다. 그리고 온라인 ADR의 유형별 절차매뉴얼에 입각한 온라인 ADR시스템이 구현되어야 하고 당사자의 니즈를 반영한 커스터마이징이 가능한 유연한 시스템으로 개발될 필요가 있다.

셋째, 개별국가내에서 온라인 ADR에 대한 종합적인 정보제공뿐만 아니라 개별 온라인 서비스에 접속할 수 있는 단일창구역활을 수행하는 온라인 ADR 종합 플랫폼이 구축되어야 한다. 그리고 조정 위주에 머물고 있는 온라인 ADR서비스를 보다 다양화하고 그것도 상위개념의 ADR이 이루어지는 과정 속에서도 하위개념의 서비스도 개시될 수 있도록 함으로써 동시에 복수 온라인 ADR의 수행이라는 공식이 적용되도록 할 필요성이 있다.

넷째, 종래의 온라인 ADR에서는 인프라의 미정비로 인해 정보관리와 해결방안 제시 등을 제대로 수행하지 못하였는데 온라인 ADR에서 온라인 모니터링 시스템(Online Monitoring System: OMS)을 도입하여 온라인 ADR OMS체제를 구축할 필요가 있다.

다섯째, 온라인 ADR의 구성요소로서 분쟁당사자, 온라인 서비스 제공업체, 제4당사자로서 기술, 제5당사자로서 법원 등의 차원에서도 다양한 활성화방안을 강구하여야 한다.

## 참 고 문 헌

- 김선광, “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.
- 김정수, “우리나라 전자상거래의 분쟁해결에 관한 연구”, 「국제통상연구」, 제7권 제1호, 한국국제통상학회, 2002.
- 박종삼, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도”, 「전문경영인연구」, 제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004.
- 서민교 “기업과 소비자간의 전자거래에서의 온라인분쟁해결”, 「국제상학」, 제18권 제1호, 한국국제상학회, 2003.
- 신군재, “ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 고찰”, 「국제상학」, 제17권 제2호,

- 한국국제상학회, 2002.
- 오원석·유병욱, “사이버무역에서 중재의 역할과 온라인중재에 관한 연구”, 「중재연구」, 제14권 제1호, 한국중재학회, 2003.
- 옥무석, “전자상거래분쟁과 ADR”, 「비교사법」, 제13권 제2호, 한국비교사법학회, 2006.
- 우광명, “온라인 중재의 실행에 관한 법적 문제에 관한 고찰”, 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.
- 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문, 2003.12.
- 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인중재에서 정당한 절차에 관한 연구”, 「무역상무연구」, 제26권, 한국무역상무학회, 2005.
- 유병욱, “온라인분쟁해결의 활용과 문제점에 관한 연구-온라인중재를 중심으로”, 「무역상무연구」, 제19권, 한국무역상무학회, 2003.
- 이경욱, “대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(온라인 ADR)의 평가”, 「소비자학연구」, 제14권 제2호, 한국소비자학회, 2003.
- 임천혁·박남규, “한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인분쟁해결(온라인 ADR)에 관한 연구”, 「관세학회지」, 제8권 제2호, 한국관세학회, 2007.
- 전순환·홍선의, “전자거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR의 활성화 방안에 관한 연구”, 「분쟁해결연구」, 제5권 제1호, 단국대 분쟁해결연구소, 2007.6.
- 정상근, “전자상거래 분쟁해결수단의 절차상 문제점”, 「산업경제연구」, 제15권 제3호, 한국산업경제학회, 2002.
- 정재훈, “전자거래분쟁조정위원회 운영현안과 향후과제”, 「인터넷법률」, 제1호, 법무부, 2000.
- 최건호, “일본의 ADR제도”, 「민사소송」, 제10권 제1호, 한국민사소송법학회, 2006.
- 최석범의 1인 “온라인분쟁해결제도의 활용과 발전방향에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제6권 제2호, 한국통상정보학회, 2004.
- 최승원, “EU의 온라인분쟁해결제도 연구”, 「공법연구」, 제36집 제1호, 한국공법학회, 2007.
- 최준호, “전자거래에 있어서 온라인 ADR의 활성화에 관한 연구”, 「창업정보학회지」, 제8권 제1호, 한국창업정보학회, 2005.
- 홍선의, “전자거래 분쟁에 있어 ADR의 개선방안에 관한 연구”, 「한국관세학회지」, 제3권 제2호, 한국관세학회, 2003.
- Julia Hörnle·최승원, “분쟁해결수단으로서 온라인 ADR”, 「공법연구」, 제30집, 한국공법회, 2002.
- Bonnet, V., K. Boudaoud, M. Gagnebin, J. Harms and Thomas Schultz, “Online Dispute Resolution System as Web Services,” *ICFAI Journal of Alternative Dispute*



- Resolution*, Vol.3, July 2004.
- Bonnet, V., K Boudaoud and J. Harms, "Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems," 2002; [www2002.org/CDROM/alternative/676/](http://www2002.org/CDROM/alternative/676/)
- CBBB and BBBOnLine, *Alternative Dispute Resolution for Consumer Transaction in the Borderless Online Marketplace*, Supplement Comments, 2000.
- Ehiessen, E., and J. Zeleznikow, "Technical Aspects of Online Dispute Resolution - Challenges and Opportunities," [http://www.odr.info/unforum2004/thiessen\\_zeleznikow.htm](http://www.odr.info/unforum2004/thiessen_zeleznikow.htm)
- Goch, Lynna, "Splitting the difference: an online dispute resolution service is being marketed to insurers", OCLC FirstSearch, 1999.
- Internet Magazine, March 2002.
- Karamon, M. C., "ADR on the Internet," *Ohio State Journal of Dispute Resolution*, Vol.11, 1996.
- Katsh, Ethan & Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution-Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, 2001.
- Limbery, A. L., "Online Dispute Resolution - a practitioner's view," Domain Name System and Internet Governance Conference, May 7, 2002.
- Manevy, I., "Online dispute resolution: What future?," 2001.6; [www.juriscom.net/vni/mem/17.odr.pdf](http://www.juriscom.net/vni/mem/17.odr.pdf)
- Pappas, B. A., "Online Court: Online Dispute Resolution and the Future of Small Claims," April 2008.
- Schultz, T., G. Kaufmann-Kohler, D. Langer and V. Bonnet, *Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues*, University of Genova, December 2001.
- Schultz, Thomas, "An Essay on the Role of Government for ODR, Theoretical Considerations About the Future of ODR," *ADROnline Monthly*, Aug. 2003.
- United Nations, *E-Commerce and Development Report 2003*, UNCTAD/SIDTE/ECB/2003/1, 2003.
- Zavaletta, Joseph A., "Using e-dispute Technology to facilitate the resolution of e-contract disputes," *University of Florida Journal of Technology Law & Policy*, 2002.6.

## ABSTRACT

### A Study on the Current Operation and Activation of Online Alternative Dispute Resolution

Seok-Beom Choi

E-Commerce constitutes an important part of all commercial activities. Online Alternative Dispute Resolution(Online ADR) or Online Dispute Resolution(ODR) is a new method of dispute resolution which is provided online. Most Online ADR services are alternatives to litigation. In this respect, they are the online transposition of the methods developed in the ADR movement such as negotiation, mediation and arbitration. But there are also online courts which are really normal courts in which the contesting parties communicate essentially online.

This paper deals with the current operation of Online ADR and the ways to activate it. They include (1) the establishment of legal stability regarding Online ADR, (2) the enhancement of system security in providing Online ADR services, (3) the introduction of Online ADR service platform for providing the various services through single window on a national or global basis, and (4) the introduction of Online ADR online monitoring system for systematic dispute resolution services.

**Key Words :** Online ADR, ODR, ADR, Arbitration, litigation, Mediation