International Commerce and Information Review
Volume 10, Number 2, JUN, 2008: pp. 45~62
통상정보연구 제10권 2호 (2008년 6월 27일)

논문투고일자 : 2008. 04. 23
게재확정일자 : 2008. 06. 20

ODR 분쟁조정시스템 활용을 통한 분쟁해결에 관한 연구

A Study on the Settlement of Dispute through ODR Dispute Mediation System

박종돈(Chong-Don Park)
서원인천전문대학 경영과 교수

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 전자거래시장 및 분쟁현황
Ⅲ. 전자거래분쟁 해결방법
Ⅳ. 결 론
참고문헌
Abstract

Abstract

As the internet settles down as a general means, every year the domestic e-commerce transaction using the internet rapidly increases in its scale, and the conflicts occurred from the e-commerce largely grow as well. However, it is true that the clear settlement means to work out such conflicts is not established yet. Considering the feature of e-commerce, it would be better to resolve them by ADR rather than by lawsuits in the court, and in addition to it, the ODR system having sweetness as its advantage will be the optimized model. But to make the ODR settled down, there are many assignments to be improved in many aspects afterwards. In case of our country also, since the ODR system is still its early developing step, it is not activized yet due to its weak technical, lawful environments. Thus, currently, it is unavoidable to operate the dispute mediation system, carrying out a system by the existing Off-line together, and thereby, as we replace the parts worked out by the Off-line with by the On-line, we must try to develop it into a quick, cheap, and reliable dispute settlement system.

Key Words : Dispute, Mediation, ADR, ODR Mediation System

Ⅰ. 서 론

인터넷이 정보교환의 일상적 수단으로 자리 잡아감에 따라 인터넷을 이용한 국내 전자상거래 규모가 매년 급증하고 있으며 이와 함께 전자상거래 분쟁 역시 큰 폭으로 증가하고 있다. 이러한 전자상거래 분쟁이 적절히 해결되지 못한다면 고객은 인터넷을 통한 제품과 서비스의 이용을 꺼리게 되고 이는 전자상거래 시장의 침체를 가져와 결국 전자상거래 시장에 뛰어든 기업의 피해로 되돌아 갈 것이다.

전자상거래의 특징은 불특정 다수와의 거래, 비대면 거래, 신속 거래, 소액 다빈도 거래, 국경을 초월한 광역거래 등의 속성을 갖고 있어 여기에서 발생하는 피해 역시 발생영역이 광범위 하고 피해액이 소액형태로서 분쟁양상이 다양하고 복잡하다. 반면에 인터넷상에서 전자상거래 피해구제는 효율적이지 못하며 분쟁자체가 법률적 요소뿐만 아니라 기술적 요소를 포함하고 있어 기존의 사법절차에서 예상하지 못한 새로운 형태가 많기 때문에 이러한 분쟁을 법정에서 소송에 의해 해결하는 방식은 비용과 시간이 많이 걸리고 절차가 복잡하다. 소송에 따라서는 수년씩 걸리는 경우도 있어 신속하고 편리한 분쟁해결방안이 필요하다. 이에 법원의 판결에 의해 이루어지는 소송에 의한 방법보다는 협상, 화해, 조정, 중재 등에 의한 대안적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution : ADR)가 일찍 등장하여 널리 활용되고 있다.

최근 들어서는 이러한 ADR의 전 과정 혹은 일부과정을 컴퓨터 등의 매체를 통하여 온라인상에서 구현하는 온라인 분쟁해결제도(Online Dispute Resolution : ODR)[1]가 전 세계적으로 각광을 받고 있는데 이는 분쟁당사자들이 시간이나 거리 등 물리적인 제약을 극복하고 분쟁을 보다 쉽고 빠르게 효과적으로 해결할 수 있다는 이점에 따른 것이다. 전자거래분쟁의 해결이 사법적 분쟁해결방법에서 ADR의 단계로 컴퓨터를 이용하는 기술적 발전에 따라 ODR로 발전하고 있는 것으로 볼 수 있다. 현재 전자거래 분쟁해결을 위해 OECD의 경우 "전자상거래 소비자 보호 가이드라인"을 제정하면서 대안적 분쟁해결을 통한 전자상거래 상에서의 소비자 피해 구제를 권고하면서 소비자로 하여금 부당한 비용이나 부담을 주지 않고 대안적 분쟁해결을 통해 소비자가 쉽게 피해구제를 받을 수 있도록 규정하고 있다. 또한 EU에서도 전자상거래에서의 재판관할 및 준거법을 논의하면서 온라인에 의한 대안적 분쟁해결의 전개를 촉진하는 정책선언을 하였다.

따라서 본 연구에서는 국내 전자거래분쟁 발생동향 및 해결제도 등에 대해 우선 개괄적으로 살펴본 후, 미국을 중심으로 현재 몇몇 선진국에서 인기를 끌며 새로운 분쟁해결모델로 등장하고 있는 온라인 분쟁해결시스템인 ODR에 대하여 살펴봄으로서 전자상거래 분쟁이 급증하고 있는 시점에 온라인을 통한 새로운 분쟁해결 방안을 모색하고자 한다.

---

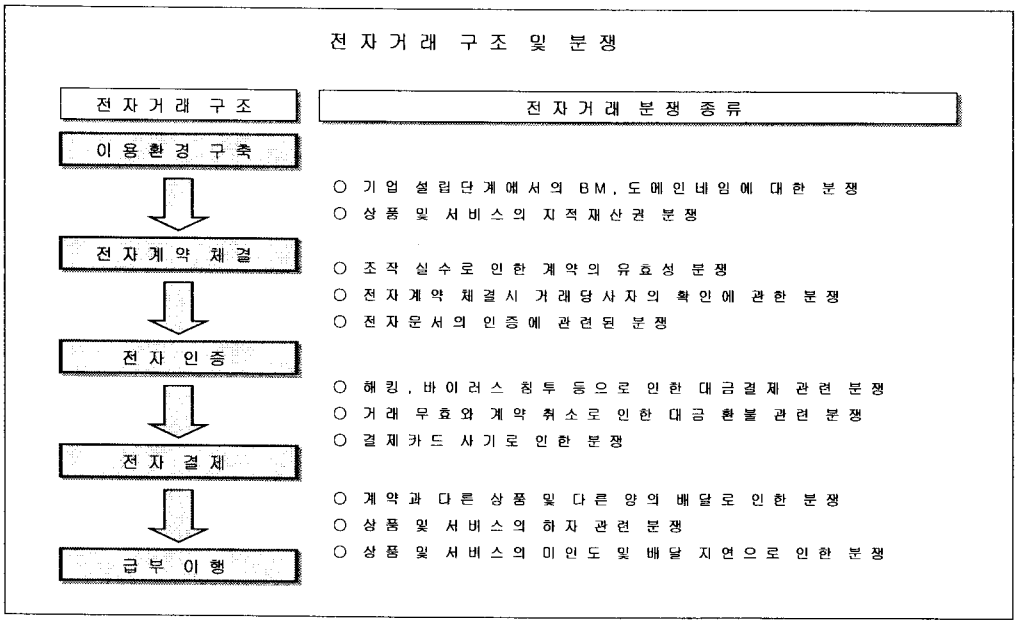
1) 소송 외의 분쟁해결 절차를 진행하기 위해 인터넷 등의 정보통신망을 매개로 이용하는 분쟁해결시스템

Ⅱ. 전자거래시장 및 분쟁현황

1. 전자거래구조 및 분쟁의 종류

전자거래는 재화와 용역의 거래에 있어 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의해 처리되는 거래를 말한다.[2] 또한 국제적인 물품매매와 같이 계약의 체결만이 가상공간에서 이루어지고 이행은 현실공간에서 이루어지는 경우와 컴퓨터소프트웨어 또는 음악 등을 인터넷을 통해 전자적으로 송신하는 경우와 같이 계약의 체결과 이행이 모두 가상공간에서 이루어지는 거래를 포함한 것을 전자거래라 할 수 있다.[3] 따라서 전자거래분쟁이란 전자문서에 의해 처리되는 재화나 용역의 거래 도중 또는 거래 후에 발생하는 거래 당사자 사이의 분쟁이라 할 수 있다.[4]

전자거래 구조에 따른 각 이행단계별 발생하는 분쟁의 종류는 매우 다양하며 이를 그림으로 도식화하여 표현하면 아래와 같다.



자료 : 오현석, "Online에 의한 ADR시스템", 중재, 대한상사중재원, 2000, 가을호.

[그림 1] 전자거래구조 및 분쟁의 종류

2) 전자거래기본법 제2조 제4항.
3) 석광현, "국제적인 전자거래와 분쟁해결-준거법을 중심으로", 「인터넷법률」 제2호, 인터넷법률신문, 2000.9, p.87.
4) 김재우, "우리나라 전자거래 분쟁의 유형에 관한 연구", 「창업정보학회지」, 제6권 제3호, 한국창업정보학회, 2003.12, p.170.

전자거래 분쟁에는 거래 당사자 간 명확한 계약에 의해서 발생하는 분쟁이 있는가 하면 당사자들의 의도와는 다르게 아무런 거래계약이 없음에도 불구하고 상대방의 권리를 침해함으로써 발생하는 분쟁이 있을 수 있다. 최근 들어서 웹 기술의 발달로 인하여 인터넷 광고, 인터넷을 통한 마케팅과 관련된 비 계약적인 분쟁이 점점 증가하고 있는 추세이다.[5)]

계약에 근거하여 발생하는 분쟁에는 첫째, 상품이나 서비스에 관련된 분쟁으로 상품 미수령, 배달지연, 계약과는 다른 상품 또는 다른 양의 배달, 상품의 하자 등이 있으며, 둘째, 대금결재와 관련된 분쟁으로 신용카드사기, 지불절차상의 장애, 계약취소나 철회시 대금환불문제 등이 주류를 이루고 있다. 또한 거래 당사자 간의 계약에 관계없이 발생하는 분쟁에는 주로 지적재산권 관련 분쟁으로 비즈니스 모델 분쟁, 도메인네임 분쟁, Privacy 침해분쟁과 불법적이고 유해한 공격적인 컨텐츠나 왜곡된 컨텐츠로 인한 분쟁 등이 있다.

2. 전자거래 시장규모

1) 거래주체별 전자상거래 시장규모

국내전자거래 시장규모는 꾸준한 증가세를 보이는 가운데 상승폭은 감소하였다. 전년대비 2002-2004년에 30%이상 큰 폭으로 증가한 반면, 2005년에는 14.1%로 소폭 증가하였다. 거래주체별로는 기업 간 전자거래(B2B)가 전체의 90%를 차지하였다.

〈표 1〉 거래주체별 전자상거래 시장규모

구 분	2001	2002	2003	2004	2005
총규모 (전년대비 증가율)	118,976	177,810 (49.4)	235,025 (32.2)	314,079 (33.6)	358,450 (14.1)
B2B	108,941	155,707	206,854	279,399	319,202
B2G	7,037	16,632	21,634	27,349	29,036
B2C	2,580	5,043	6,095	6,443	7,921
기 타	418	427	442	888	2,292

자료 : 2005년 전자상거래 통계조사 결과, 통계청, 2006, 3.

2) 사이버 쇼핑몰 현황

사이버쇼핑몰은 2005년 거래규모 10조원을 돌파하였다. 2001년 대비 무려 3배 이상 증가하였다. 사업체 수도 2001년 대비 2배 이상 증가하였다. 이는 인터넷 사용자의 확산, 오픈마켓(중개몰)등 새로운

5) 오현석, "Online에 의한 ADR시스템", 중재, 대한상사중재원, 2000, 가을호.

비즈니스 모델의 성장 등에 힘입어 지속적인 성장을 하였고 앞으로도 계속해서 증가할 것으로 전망된다.

〈표 2〉 사이버 쇼핑몰 규모

구 분	2001	2002	2003	2004	2005
거래액	3,347	6,030	7,055	7,768	10,676
사업체 수	2,166	2,896	3,358	3,489	4,355

자료 : 2005년 사이버쇼핑몰 통계조사 결과, 통계청, 2006, 2.

3. 전자거래분쟁 발생 현황

오프라인 거래에서와 마찬가지로 전자상거래에서도 다양한 유형의 분쟁이 발생하고 있으며 일반적으로 기업 대 소비자 간의 B2C 분쟁이 대부분을 차지하고 있다. 우리나라 전자거래분쟁의 대표적인 해결기구인 전자거래분쟁조정위원회 발간자료에 의하면, 최근 5년간 전자거래 분쟁과 관련하여 상담 접수건수는 아래의 표에서 보는바와 같이 총 27,467건으로, 전자상거래 시장규모가 확대됨에 따라 분쟁상담 신청건수도 매년 급격한 증가추세를 나타내고 있다.

〈표 3〉 최근 5년간 전자거래분쟁 상담 접수현황

구 분	홈페이지				전화 상담	e-mail 상담	FAX/ 방문상담	자동상담 시스템	계
	상담신청	게시판	Q&A	소계					
2001년	371	172	271	814	436	58	2	-	1,310
2002년	1,121	288	586	1,995	823	165	4	-	2,987
2003년	1,448	354	460	2,262	1,035	62	3	-	3,362
2004년	618	86	235	939	1,718	48	-	5,069	7,774
2005년	-	-	-	-	2,152	14	-	9,868	12,034
계	3,558	900	1,552	6,010	6,164	347	9	14,937	27,467

자료 : 산업자원부 · 한국전자거래진흥원, "전자거래분쟁조정 사례집", 2006, 4, p.9.

상담방법별 세부내역을 보면 2003년도까지는 전자거래분쟁조정위원회의 홈페이지(www.ecmc.or.kr)를 통한 온라인 상담이 전체의 3분의 2 정도를 차지하였으나, 2004년도 4월 자동 상담시스템이 정식 오픈되면서(홈페이지 분쟁상담 접수기능 폐지) 자동 상담시스템을 이용한 상담이 전체 상담의 4분의 3을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

또한 상담에 이어서 실제로 전자거래 분쟁조정 신청으로 연계된 건수를 보면 2003년에 발생했던 반값 쇼핑몰 분쟁사례와 같이 분쟁조정이 다량으로 접수된 특이사항을 감안한다면, 아래 표에서와 같이 매년 지속적인 증가추세에 있음을 알 수 있다.

〈표 4〉 최근 5년간 전자거래분쟁 조정신청 현황

구 분	상담신청 건수	조정신청 건수	조정신청 비율
2001년	1,310	457	34.8 %
2002년	2,987	854	28.6 %
2003년	3,362	1,151	34.2 %
2004년	7,774	1,032	13.2 %
2005년	12,034	1,750	14.5 %

자료 : 산업자원부 · 한국전자거래진흥원, "전자거래분쟁조정 사례집", 2006, 4, p.10.

그럼에도 불구하고 총 상담신청건수 대비 분쟁조정 신청비율은 2003년도 까지는 30% 내외의 수준이었으나 2004년도 이후에는 15%를 약간 밑도는 수준에 머무르고 있는 것으로 분석되었는데 이는 분쟁상담 단계에서부터 소비자의 불만사항에 대한 사전 해결노력이 나름대로 원활히 진행되고 있음을 말해주고 있다.[6]

한편, 전자거래 분쟁조정을 신청한 사건들을 유형별로 구분하여 그 주요 분쟁내용과 연도별 분쟁발생현황을 살펴보면 아래와 같다.

〈표 5〉 전자거래분쟁 유형별 주요내용

분쟁 유형	내 용	분쟁 유형	내 용
배 송	배송 지연, 미인도, 배송비 전가	반품 · 환불	반품 거부, 환불 거부
물품하자	물품 하자 · 유실	허위 · 과장 광고	광고의 과장 · 허위 표시
계약변경 · 불이행	취소거부, 조건변경, 약정사항 불이행, 상품정보 오기	개인정보보호	해킹, 도용, 침해, 유출, 회원탈퇴
도 메 인	도메인이름 등록, 연장	저 작 권	저작권 침해
사이버몰	시스템 오류, 서비스 불만, 사이버몰 폐쇄	쇼핑몰 분양	비용 과다요구, 계약불이행
이용약관	약관조항 불이행, 약관변경고지 불충분	한글인터넷 주소	부당점유에 따른 소유권 이전 요구
웹호스팅	웹호스팅 업체와 과실범주 규명	온라인 게임	해킹, 아이템 직거래 피해

자료 : 산업자원부 · 한국전자거래진흥원, "전자거래분쟁조정 사례집", 2006, 4, p.10.

6) 산업자원부 · 한국전자거래진흥원, 전게서, 2006, 4, p.10.

〈표 6〉 전자거래분쟁 유형별 조정신청현황

분 쟁 유 형	분쟁조정 신청건수						비율(%)
	2001	2002	2003	2004	2005	계	
배송관련(지연, 미인도)	183	120	154	149	289	895	17.1
계약취소 · 반품 · 환불	126	313	457	570	878	2,344	44.7
물품 하자	48	72	28	29	55	232	4.4
계약변경 · 불이행	20	116	266	48	103	553	10.5
개인 정보 보호	28	23	24	8	33	116	2.2
허위 · 과장광고	18	29	14	29	80	170	3.2
상품정보오기	5	20	13	26	70	134	2.6
서비스 불만	7	31	12	22	42	114	2.2
도메인 관련	3	7	11	5	-	26	0.5
저작권 관련	1	3	1	4	2	11	0.2
사이버몰 폐쇄	6	1	5	9	20	41	0.8
시스템 오류	2	4	4	12	13	35	0.7
쇼핑몰 분양	-	23	16	6	2	47	0.9
한글인터넷 주소	-	69	97	25	10	201	3.8
기타(웹호스팅,게임등)	10	23	49	90	153	325	6.2
합 계	457	854	1,151	1,032	1750	5,244	100.0

자료 : 산업자원부 · 한국전자거래진흥원, "전자거래분쟁조정 사례집", 2006, 4, p.33.

최근 5년간 전자거래분쟁 유형별 동향을 보면 거래당사자간의 계약취소 · 반품 · 환불, 계약변경 및 불이행, 그리고 배송관련분쟁 등 3가지 유형의 분쟁조정 신청건수가 전체의 72.3%를 차지하고 있으며, 매년 증가추세를 보이고 있다.[7] 그중에서도 계약취소 · 반품 · 환불을 요구하는 분쟁조정 신청건수가 특히 많은 것은 전자거래의 특성상 구매물품을 직접 보거나 만져 볼 수 없다는 약점과 함께 이러한 전자상거래의 특성을 상업적으로 이용하는 쇼핑몰 사업자가 여전히 시장에 많이 존재하고 있다는 것을 반증하고 있다.

개인정보보호, 상품정보 오기, 사이버몰 폐쇄 등의 분쟁유형은 건수는 많지 않으나 매년 증가추세인 반면 도메인 관련, 쇼핑몰 분양, 한글 인터넷주소 관련 분쟁은 2003년을 정점으로 해서 점점 줄어들고 있는 것이 특징이다.

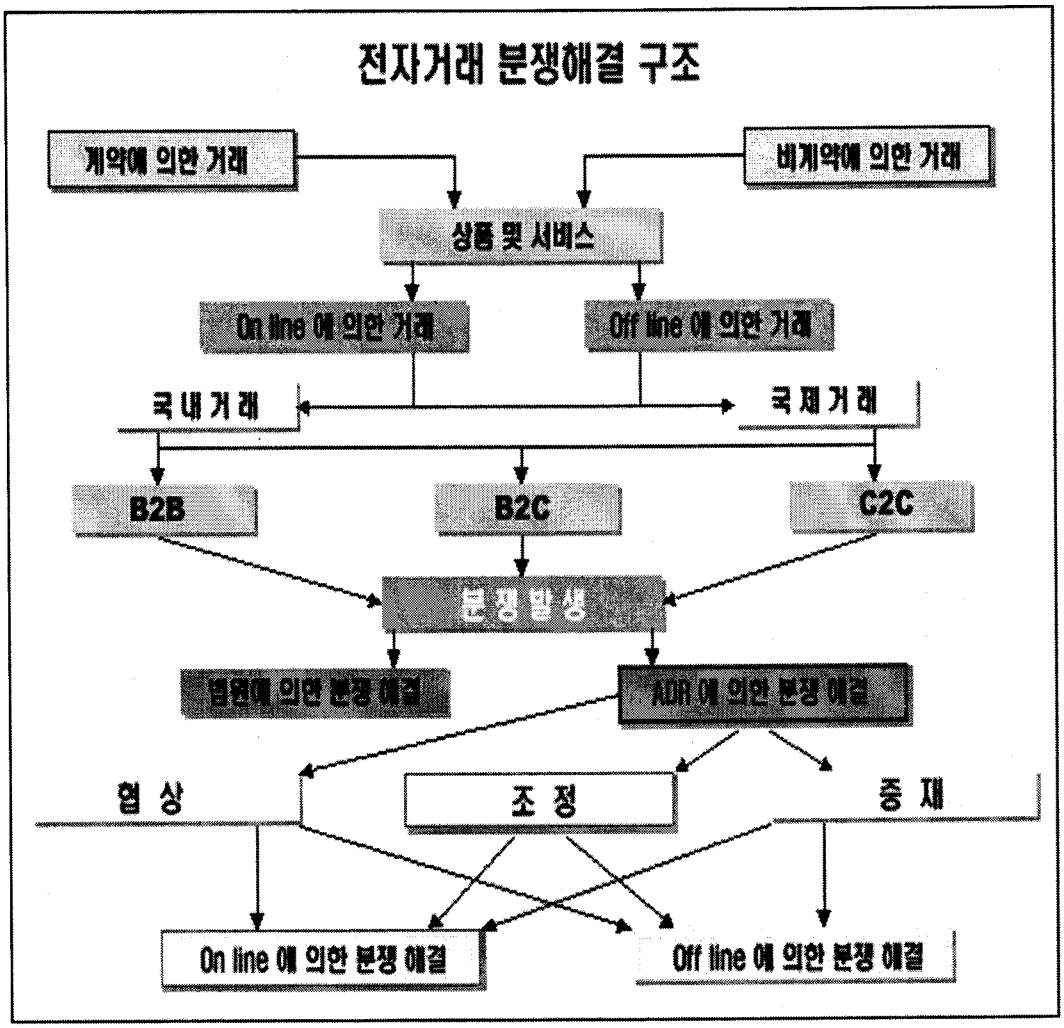
7) 산업자원부 · 전자거래진흥원, 전게서, p.33.

Ⅲ. 전자거래분쟁 해결방법

1. 전자거래분쟁 해결구조

전자거래 분쟁은 앞에서 살펴보았듯이 제품 및 서비스 거래단계별, 거래유형별로 매우 다양하며 그 해결방법 또한 여러 가지가 있는데 이를 그림으로 도식화하여 표현하면 아래와 같다.

〈그림 2〉 전자거래 분쟁해결 구조



자료 : 오현석, "Online에 의한 ADR시스템", 중재, 대한상사중재원, 2000, 가을, p.33.

2. 전자상거래분쟁 해결방법

전자상거래에서 발생하는 분쟁의 해결 역시 기존의 사법절차에 따르는 것이 일반적이나, 전자상거래상의 분쟁은 법률적 요소 이외에 기술적 요소도 포함되어 있고, 기존의 사법절차에는 많은 시간과 비용이 따르기 때문에 전자상거래 참가자나 이해관계인은 기존의 사법절차에 대신해 신속하고 전문적인 해결을 위해 관할 법원이 아닌 전문적 분쟁해결기구에 의해 조정 또는 중재 등의 대안적 분쟁해결 절차 또는 소송외적 분쟁해결절차가 필요하게 되었다.[8] 전자상거래 분쟁해결의 방법을 전통적인 소송에 의한 사법적 분쟁해결방법과 대안적 분쟁해결 제도인 ADR로 나누어 각각의 특징을 간략하게 살펴보고자 한다.

1) 사법적 분쟁해결

사법적 분쟁해결이란 일반적으로 전자거래의 피해자가 그 피해를 구제받기 위하여 법원에 소송을 제기하는 것을 의미한다. 하지만 소송을 통해 분쟁을 해결하고자 하는 경우 분쟁당사자는 엄청난 비용을 부담해야 하고 결정이 나기까지에도 많은 시간이 소요된다. 결국 이러한 고비용과 시간낭비 때문에 분쟁소송에서 이겼다 하더라도 그로 인해 얻는 결과물의 의미와 가치는 퇴색되고 말 것이다.

따라서 인터넷을 통해 거래를 하는 소비자와 기업들은 엄청난 시간과 비용을 들여가면서 불확실한 결과를 창출해 내는 소송으로 해결방법을 찾기 보다는 ADR에 의한 분쟁해결을 택함으로써 실효성 있는 이익을 얻을 수 가 있을 것이다. 그러나 사법적 분쟁해결제도는 판결이 가지는 최종적 성격과 그 강제성 및 안정성이라는 측면에서는 여전히 유효한 하나의 분쟁해결 수단임에 틀림없다.

2) 대안적 분쟁해결

상사 활동의 활발한 국제적 전개로 분쟁도 전문화·복잡화하여 그 해결도 다양해지고 있다. 국가기관인 사법부의 재판에 의한 많은 해결도 점증하고 있지만 법원의 재판을 대신한 대체적인 분쟁해결수단도 세계 각국들이 활발히 연구하고 있으며 다양한 분쟁해결수단으로써 시행되고 있다.[9] 분쟁해결의 주종은 민사소송이지만, 이 소송은 분쟁해결의 지연, 과다한 비용, 재판절차의 기술적 난해성, 그리고 경미한 분쟁에 대한 재판절차의 부적합성 때문에 거부감과 법원불신이 초래되었다.[10] 따라서 이와 같은 불만과 불신을 어느 정도 해소하기 위하여 사법민주화의 한 방안으로 신속 저렴하고 누구나 이해하기 쉬우며, 경미하거나 특수한 분쟁의 효과적 처리절차로서 대안적 분쟁해결제도(ADR)가 태동되었다.

---

8) 김정수, "우리나라 전자상거래의 분쟁해결에 관한 연구", 「국제통상연구」, 제7권 제1호, 한국국제통상학회, 2004, p.85.

9) 김경배, 「국제무역분쟁과 ADR」, 무역경영사, 2005, 7, p.89.

10) 송상현, "소송에 갈음하는 분쟁해결방안(ADR)의 이념과 전망", 민사판례연구 XIV, 민사판례연구회(편), 박영사, 1992.

대안적 분쟁해결(ADR)이란 당사자들의 이익을 위하여 분쟁을 법원 밖에서 해결하고 기존의 사법적 쟁송절차에 수반되는 고비용과 소요시간의 장기화로 인한 정신적, 물질적 피해를 최소화하고 법정 공방으로 치닫는 것을 방지하고 평화적으로 해결하기 위한 일련의 절차 과정들을 의미하는 것이다.[11]

현대사회에서 각종 분쟁해결에 적용되는 ADR제도의 공통적 특성은 첫째, 신속하고 저렴한 비용으로 분쟁을 해결함으로써 변호사를 고용하지 않아도 되며, 당사자 간의 협상에 의한 해결로 사실발견에 따른 절차를 줄일 수 있다.[12] 둘째, 분쟁처리과정에서의 법원개입을 가급적 배제한다. 셋째, 당사자 본인들의 의사결정 존중과 변호사 역할의 축소, 넷째, 최소한의 비형식적 분쟁해결절차이며, 다섯째, 비공개의 사적절차로서 기업의 영업기밀이나 제품이나 서비스의 기밀이 누설되는 것을 막을 수 있다.[13]여섯째, 국제성으로 외국기업과 발생한 분쟁은 준거법과 관할재판권 등의 문제로 복잡한데, ADR은 이러한 문제를 해소할 수 있는 분쟁해결제도이다.

ADR은 제3자의 개입여부와 정도, 역할 등에 따라 다양한 방법으로 구분되는 바, 협상, 조정 및 중재 등 ADR 유형별 주요내용을 살펴보면 아래와 같다.

(1) 협상

협상(negotiation)이란 타결의사를 가진 2인 또는 그 이상의 당사자 간에 양 방향 의사소통(communication)을 통하여 상호 만족할 만한 수준으로의 합의(agreement)에 이르는 과정이다.[14] 협상이 다른 ADR보다 유리한 점은 분쟁당사자가 절차의 전 과정을 직접적으로 통제하고 지배할 수 있다는 점이다. 협상은 다른 ADR의 기본이 된다고 볼 수 있다.

(2) 조정

조정(conciliation, mediation)은 중립적인 제3자, 즉 조정인이 당사자들의 동의를 얻어 협상에 개입하여 분쟁당사자들이 쉽게 협상을 이를 수 있도록 도와주는 분쟁해결 방법이다. 분쟁당사자의 자발적 의뢰에 따라 선정된 제3자가 당사자들이 합의에 도달하도록 중간자 역할을 하며, 필요한 경우 조정안을 제시하지만 그 조정안의 수락여부는 여전히 당사자들에게 달려있다.

(3) 중재

중재(arbitration)는 당사자 간 합의[15]에 의거 분쟁을 법원의 재판에 의하지 아니하고 중재인의 판정

11) Lieberman & Henry, "Lessons from the ADR Movement," 53U. *Clev. L. Rev. Spring*, 1986, pp.415-426.
12) Lucille M. Ponte & Thomas D. Cavenagh, Alternative Dispute Resolution in Business, West Educational Publishing Company, 1999, p.31.
13) 김경배, "대체적 분쟁해결제도(ADR)의 활성화 방안에 관한 고찰", 중재연구 제12권 제1호, 한국중재학회, 2002, 9, p.175.
14) 곽노성, 「국제협상론」, 경문사, 1999, p.3.
15) 합의란 당사자 간 발생하는 분쟁을 법원의 판결에 의하지 아니하고 중재에 의해 해결하기로 하는 중재계약을 뜻한다.

에 의하여 해결하는 절차를 말한다. 중재는 중재절차의 개시여부, 중재인 선정 등 절차적 측면에 대한 통제권을 분쟁당사자가 가지고 있지만, 중재판정은 법원의 확정판결과 동일한 효력을 갖기 때문에 최종적이며 또한 구속력을 갖는다. 이러한 최종판정의 구속력 여부가 조정과 중재의 가장 큰 차이점이다.

3. 전자거래분쟁 해결기구 및 제도

우리나라에는 전자거래와 관련된 분쟁의 내용 및 성격에 따라 여러 분쟁해결기구가 구성되어 운영중에 있다. 그 중에서 전자거래분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회, 개인정보 분쟁조정위원회, 인터넷주소 분쟁조정위원회 등에 관해 살펴보고 또한 각 관련기구의 업무기능과 법적 효력에 관해 검토하고자 한다.

〈표 7〉 전자거래 분쟁해결 기구

구 분	전자거래분쟁 조정위원회	소비자분쟁 조정위원회	개인정보분쟁 조정위원회	인터넷주소분쟁 조정위원회
설립일	2000. 4. 12	1987. 7	2001. 7. 1	2001. 8
근거법률	전자거래기본법	소비자보호법	정보통신망이용촉진 및정보보호등에 관한법률	인터넷주소자원에 관한법률
전담기관	전자거래진흥원 (산업자원부)	소비자보호원 (재정경제부)	정보보호진흥원 (정보통신부)	한국인터넷진흥원 (정보통신부)
조정범위	전자거래관련분쟁 (B2B,B2C,C2C)	소비자분쟁	개인정보관련분쟁	인터넷주소자원에 관한분쟁

자료 : 한국전자거래진흥원, 「전자거래분쟁의 효과적 예방과 해결방안과정」, 2006, 6, p.11.

〈표 8〉 전자거래분쟁 관련 주요 해결제도

전담기구	전자거래분쟁조정위원회	소비자분쟁조정위원회	상사분쟁 알선중재제도
운영기관	한국전자거래진흥원	한국소비자보호원	대한상사중재원
분쟁구분	전자거래분쟁	소비자분쟁	상거래분쟁
업무기능	On-line상에서 발생한 B2B, B2C, C2C 분쟁에 대한 조정	B2C거래에서 소비자 가 사업자에게 제기한 분쟁에 대한 피해구제 및 조정	국내외 B2B 거래에서 발생한 분쟁에 대한 알선, 중재
법적권한	· 자료제출 요청 · 출석 요구 · 조정안 권고	· 시험검사/조사의뢰 · 합의권고 · 조정결정부여	· 증거조사 협조 요청권 · 일방 당사자 불출석 중재판정 권한
법적효력	없 음 (당사자 간 합의효력)	재판상 화해와 동일한 효력	법원의 확정판결과 동일한 효력

자료 : 강이수, "전자거래분쟁 해결에 관한 소고", 중재연구, 한국중재학회, 2004, 2, pp.78-86.

4. 온라인 분쟁조정시스템

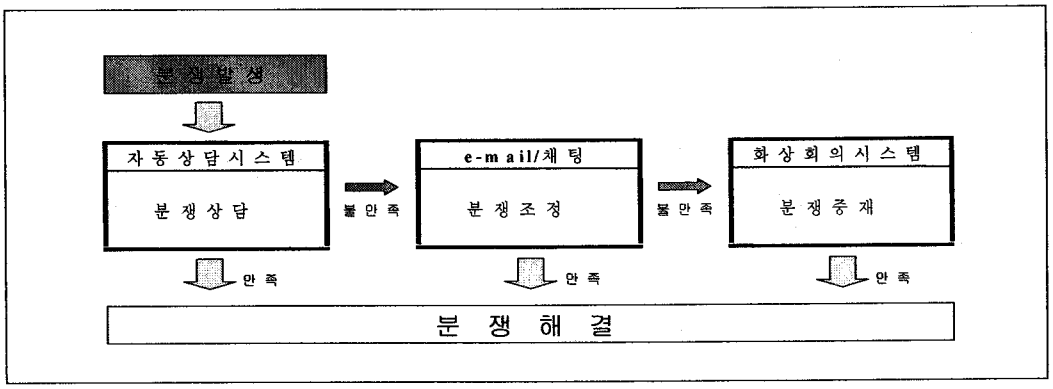
1) 온라인분쟁해결시스템의 등장배경 및 개념

온라인 분쟁해결시스템이 발달하게 된 배경은 무엇보다도 인터넷과 웹 기술의 발달을 들 수 있다. 기존의 모든 분쟁은 오프라인을 통해서 해결 과정이 이루어졌으며, 분쟁당사자들은 우편물이나 직접대면을 통해 분쟁을 해결하였다. 그러나 인터넷의 발달로 온라인 시스템에 의한 분쟁해결이 가능하게 되었다.[16] 온라인 분쟁해결의 첫 시도는 1996년 미국에서 그 기원을 찾을 수 있으며, 전통적으로 영미법을 근간으로 하는 국가들은 법원을 통한 분쟁해결 보다는 대안적 분쟁해결시스템이 전체 분쟁해결 시스템의 기본적 틀이 되어 왔다.

ODR은 기본적으로 과거 오프라인에서 진행되던 ADR을 온라인에서도 이용할 수 있도록 한 것을 의미한다. 즉, ODR은 기존에 존재하지 않던 새로운 개념의 분쟁해결방법이라기 보다는 기존의 ADR이 컴퓨터를 이용한 기술의 발전에 따라 새롭게 구현되는 형식의 변화라는 측면에서 이해될 수 있다. 그럼에도 ODR은 전통적인 ADR의 온라인화에 그치지 않고, 피드백을 통한 상호평가, 온라인 협상/조정/중재 등 분쟁해결 수단을 보다 손쉽게 이용할 수 있도록 다양한 분쟁해결 방법을 제공하고 있다.

ODR에 대한 관심이 고조되는 있는 배경으로 크게 네 가지 요인을 들 수 있는데 첫째, 전자상거래가 양적으로 비약적인 발전을 보이고 있다는 점이다. 둘째, 기존의 분쟁해결방식에서 대상으로 삼지 않았던 전통적인 상거래가 가상 공간에서 계속적으로 나타나고 있다는 점이다. 셋째, 국제적으로 정부나 국제기구들이 전자상거래에서 발생하는 문제에 대한 하나의 해결책으로서 ODR에 대한 관심을 갖고 있다는 점이다. 넷째, 전통적인 ADR제공 기관들이 ODR에 관심을 갖고 있다는 점 등을 들 수 있다. 이러한 ODR 분쟁조정시스템 개요도를 그림으로 간략히 나타내면 아래와 같다.

〈그림 3〉 ODR 분쟁조정시스템



16) 이경옥, "대안적분쟁해결제도로서의 온라인분쟁해결시스템의 평가", 「소비자학연구」, 제14권 제2호, 한국소비자학회, 2003.6, p.184.

2) 온라인 자동상담시스템

「자동상담시스템」은 전자거래에 관련하여 자신이 처한 문제 상황에 대한 적절한 답변을 시스템을 통해 자동적으로 제공하는 지능적인 시스템을 말하며, 현재 인력 의존적으로 반복 수행되는 상담업무의 효율성을 도모하기 위해 필요한 ORD 기반시스템이라 할 수 있다. 이는 전자거래 관련 상담신청 건수가 폭발적으로 증가하고 있고, 일반적으로 중복되는 유형의 내용이 반복적으로 이루어지는 경우가 많아 분쟁업무를 보다 효율적으로 처리하기 위해서는 필수적으로 갖추어야 할 시스템이라 할 것이다.

(1) 자동상담시스템의 개념

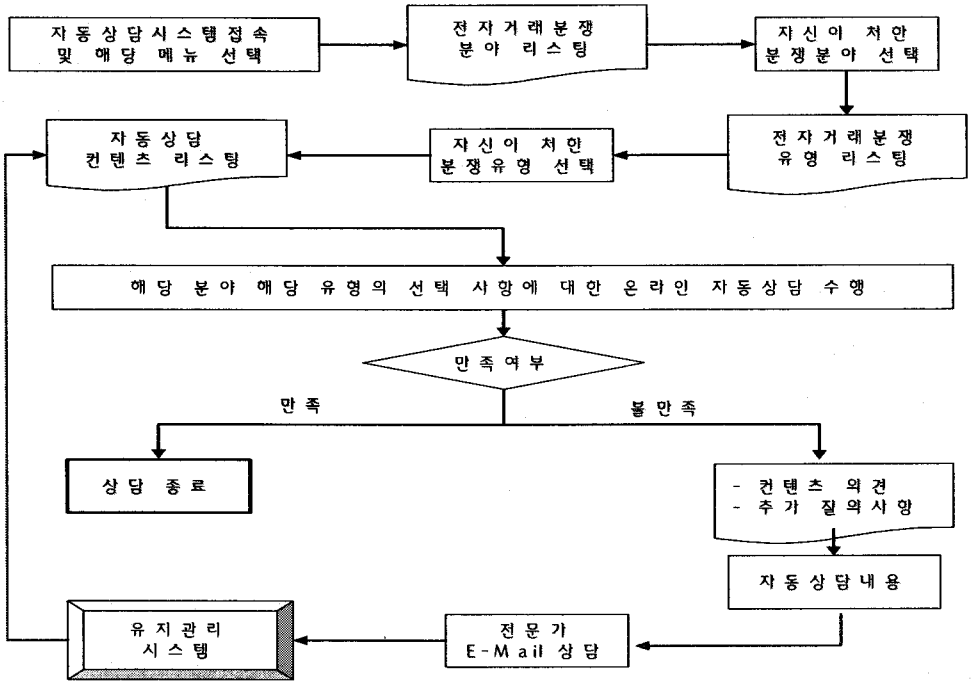
「자동상담시스템」은 학습과 경험에 의해 축적된 전문가의 지식(knowledge base)과 전문가에 의해 정의된 추론 규칙(inference engine)을 활용하여 특정분야의 전문가가 수행하는 고도의 업무를 전문가를 대신하여 컴퓨터와 같은 정보처리시스템이 자동으로 처리하는 시스템으로, 전자거래에 관해 반복적으로 발생하는 상담 사례, 분쟁 사례 및 피해구제 조치 등에 관한 전문가들의 지식과 노하우를 당해 시스템의 전문가 추론 규칙에 학습시켜 이용자들이 온라인상에서 사람의 도움 없이 시스템을 통해 자동으로 상담을 받을 수 있는 시스템을 말한다.

(2) 자동상담서비스 업무처리 절차

온라인상에서 사용자들이 자신이 처한 상황에 맞춰 질문의 분야를 선택하고 시스템을 통해 주어지는 질문들에 대한 답변을 해 나가면서 시스템은 사용자의 응답에 따라 새로운 질문을 제시하고 사용자는 다시 이에 응답하는 등 시스템과 사용자간 인터액티브(interactive)한 질의 응답과정이 반복된다. 이 과정을 통해 시스템은 사용자가 처한 문제 상황을 파악하고 관련 법률사실 등을 확인함으로써 사용자가 처한 문제 상황에 대한 개인화(personalization)된 적절한 최적의 답변을 통해 상담 결과를 제공할 수 있게 된다.

「자동상담시스템」을 이용하는 과정에서 이용자가 보다 정확하고 적절한 답변을 할 수 있도록 comment나 help와 같은 설명적 보조 장치가 제공되며, 이용자들이시스템과의 인터랙티브한 질의응답 과정을 모두 마치게 되면 이용자는 자신의 문제 상황에 맞는 개인화 된 최종 답변을 제공받게 되며, 그에 따른 상담결과는 유지관리시스템을 통해 피드백(feedback)되고 자동 리스팅되어 시스템의 자동적인 상담역량을 지속적으로 확장시켜 나가게 된다. 「자동상담시스템」의 분쟁상담 업무 흐름도를 그림으로 도식화하여 나타내면 아래와 같다.

〈그림 4〉 자동상담시스템 분쟁상담 업무흐름도



3) 컨텐츠구축 고려사항

(1) 분쟁유형 분석

자동상담시스템의 활용도 제고를 위해서는 분쟁발생 유형을 반영하여 컨텐츠를 구축하여야 한다. 가능한 한 전체 분쟁유형별 상담사례를 대상으로 하여 최종 시스템을 구축하되, 분쟁 발생빈도가 높은 사안을 우선적으로 구축한 후 분쟁비중이 낮은 나머지 유형이나 새롭게 발생되는 분쟁유형들에 대해서도 점진적으로 시스템 기능을 확장해 나가는 방향으로 발전시켜야 할 것이다.

우리나라 전자거래 분정조정기구인 전자거래분쟁조정위원회의 경우 2004년도에 발생빈도가 높은 10개의 분쟁유형에 대해 자동상담시스템을 구축하여 서비스를 제공하기 시작하였으며, 2005년에는 개인정보보호, 도메인, 저작권 관련 분쟁유형에까지 그 기능을 확장하여 자동상담업무를 진행해 오고 있다.

(2) 관련 근거법률 고려

기본적으로 전자거래를 이용하는 소비자를 보호하기 위하여 마련된 전자거래기본법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 전자거래관련 법률의 내용을 통합적으로 고려하여 적법한 상담결과가 제공될 수 있도록 컨텐츠 내용을 구성하는 것

또한 중요한 요소이다.

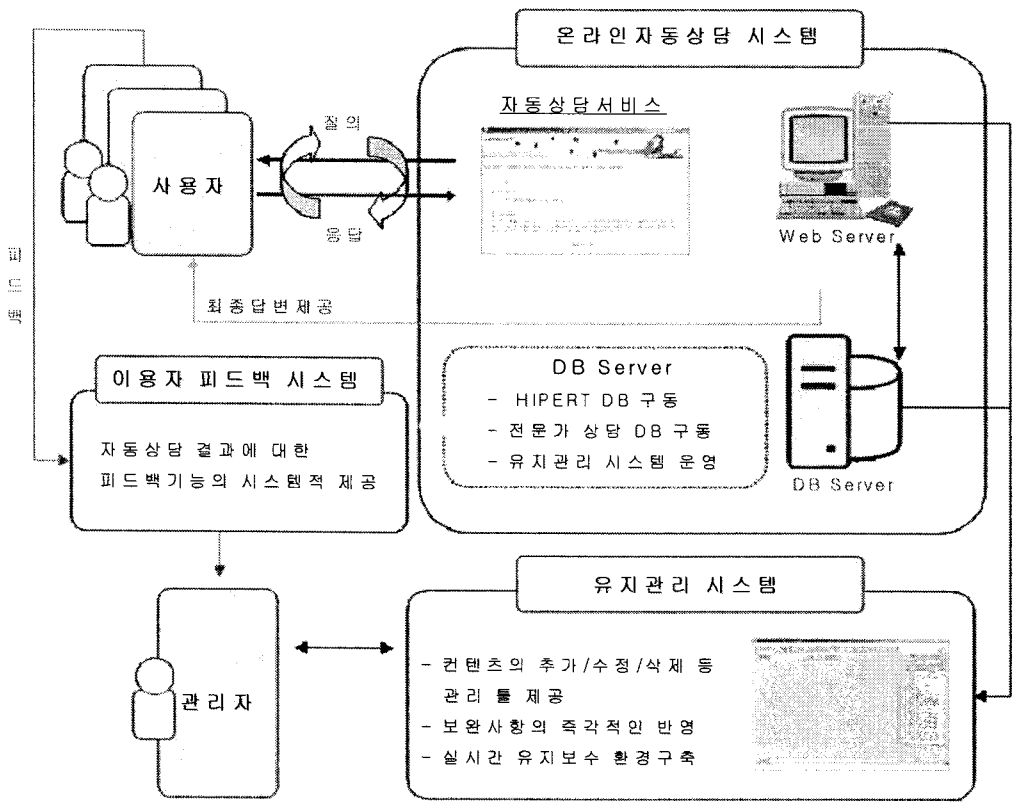
뿐만 아니라 일반 법률 외에 정부기관이나 전자거래 관련 유관기관에서 제정한 각종 지침이나 약관, 규정 등을 함께 검토하고 적용하여 보다 융통성 있게 분쟁 해결이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

(3) 컨텐츠 유지관리

시스템에 의한 자동상담 역량을 지속적으로 향상시켜 나가기 위해서는 추가적으로 발생하는 전문가에 의한 상담내용을 시스템에 자동 반영하여 시스템의 완전성과 상담만족도 및 성공률을 제고할 수 있도록 구축되어야 하며 관리자 시스템을 통하여 유형별, 분야별 사례를 체계적으로 분석 및 관리할 수 있는 기능이 지원되어야 한다.

또한 통계관리시스템을 통해 분쟁유형 분석 외에 이용자의 불만족 비율이나 분야별 상담빈도, 자동상담 수행과정에서의 중도 포기율 등을 함께 체크하여, 불만족 비율이 높은 컨텐츠에 대해서는 지속적으로 보강하고, 상담 빈도가 높은 분쟁 유형에 대해서도 적극적으로 관리하여 적절한 조치가 신속하게 이루어질 수 있도록 하여야 한다.

〈그림 5〉 자동상담시스템 유지관리체계

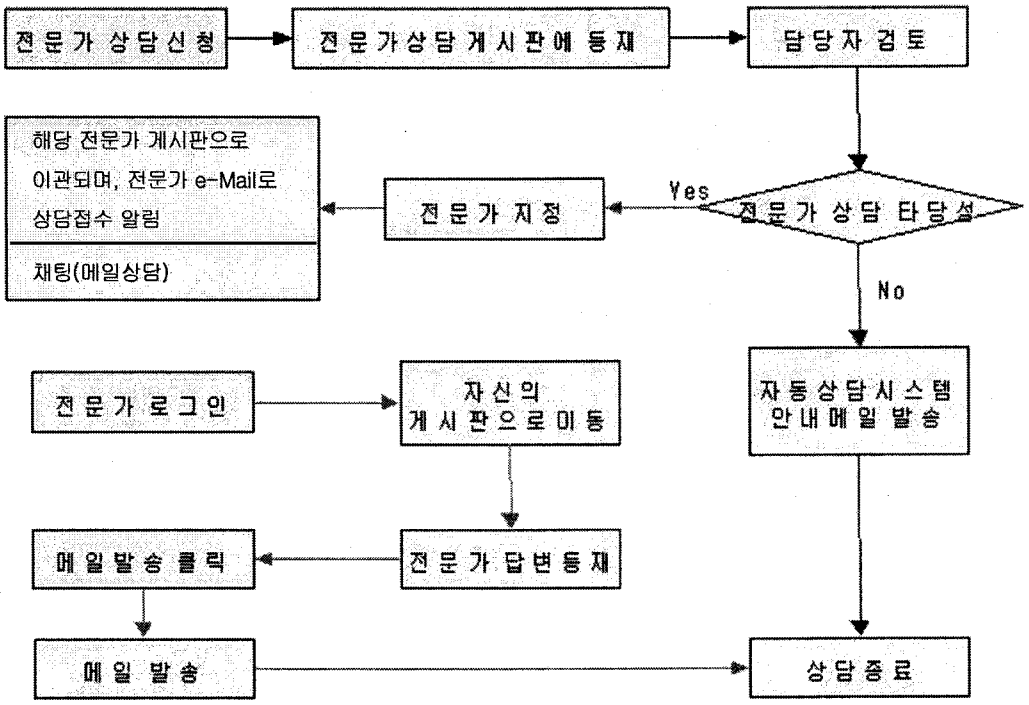


4) 채팅 및 이메일 조정기능

「채팅 및 이메일 상담」은 자동상담시스템을 통해 상담을 수행하였음에도 불구하고 만족스런 답변을 얻지 못하거나 신규로 발생한 분쟁유형에 대하여 상담을 필요로 하는 경우 이메일 및 채팅 등의 온라인 방식을 통해 전문가에게 답변 및 조언을 구하는 형태로써 분쟁당사자들이 제3자의 상담 및 조정을 받는 형식이다.

이용자가 전문가 이메일 상담을 의뢰할 경우 시스템 관리자가 일차적으로 질문 내용을 확인 후 자동상담시스템으로 처리 가능한 사안일 경우에는 자동상담시스템을 선 수행하도록 유도하게 되며 그렇지 않은 경우 상담위원을 지정하고 지정된 위원은 관리자 페이지로 접속하여 상담내용을 확인하고 분쟁당사자와 직접 상담 및 조정업무를 진행하게 된다. 이는 조정관계인이 조정 장소에 직접 출석하지 않고 각자 편리한 장소에서 조정에 참여할 수 있음으로써 보다 경제적이며 신속한 분쟁조정이 가능하다.

〈그림 6〉 채팅 및 이메일 상담 절차도



5) 음성화상 중재시스템

「음성화상 중재시스템」이란 전자거래분쟁을 인터넷을 이용하여 Video, Audio등의 방법으로 신청인, 피신청인, 중재인간의 실시간 회의를 진행할 수 있도록 지원해 주는 시스템으로써 최근 증가하

는 전자거래분쟁을 가장 효과적으로 해결할 수 있는 수단이라 할 수 있다. 동 시스템은 직접 대면방식의 분쟁조정과 마찬가지로 분쟁당사자간 충분한 의사전달이 가능하여 가장 효과적인 분쟁해결방법이라 할 수 있으며 이는 ODR에 의한 분쟁해결 시스템 중 최종에 해당한다고 할 수 있다. 다만, 분쟁관계인 대부분이 PC카메라, 헤드셋 등의 화상시스템 이용환경이 미흡하여 분쟁해결수단으로의 활용에 많은 제약요인으로 작용하고 있는 바, 이를 해소할 수 있는 방안이 우선적으로 강구되어야 할 것이다.

Ⅳ. 결 론

ADR은 사법소송의 단점을 보완하면서 많은 발전을 이루어왔다. ODR 또한 기존 ADR의 장점에 인터넷 네트워크라는 기술의 발전을 더하여 보다 발전할 수 있을 가능성이 크다. 이러한 ODR의 발전은 특히 동 시스템에 접근하는 이용자에 관한 '접근성'의 문제와 시스템 자체에 대한 '신뢰성'의 문제에 좌우될 것이다.

접근성 측면의 발전과제로는 우선 편의성 문제가 해결되어야 할 것이다. 즉, 일반 분쟁당사자들이 보다 쉽게 ODR 시스템에 접근하여 이용할 수 있고, 분쟁해결절차에 참여할 수 있는 환경이 구축되어야 한다. 아울러, ODR을 이용하고자 하는 분쟁당사자들은 신속한 분쟁의 해결을 요구하고 있다. 따라서 신속한 분쟁의 해결을 위한 기술적 요건이 충족될 수 있도록 시스템 성능수준이 보장되어야 할 것이다.

한편 신뢰성 측면에 있어서는 인증의 문제가 중요한 발전과제라 할 것이다. 즉, ODR을 통한 분쟁해결의 경우 당사자들의 신원을 확인하고, 제출된 전자문서의 진위를 확인하기 위하여 당사자 인증은 필수적이다. 이러한 인증이 제대로 이루어지지 않는다면 분쟁 자체는 해결되더라도 나중에 인증과 관련된 또 다른 분쟁이 발생할 수 있다. 아울러, ODR은 인터넷 네트워크의 기술을 사용하는 분쟁해결방법으로서 기술적인 부분이 분쟁해결 과정에서 많은 영향을 미치게 되므로 해당 시스템의 안정성 여부가 또 하나의 관건이 될 수 있다.

전자상거래가 전 세계적으로 확대됨에 따라 필연적으로 전자상거래 관련 분쟁은 증가될 수밖에 없다. 그러나 아직까지 이에 대한 뚜렷한 분쟁해결의 방법은 확립되어 있지 못한 것이 현실이다. 전자상거래의 특징으로 보아 법원에서의 소송에 의한 방식보다는 ADR에 의하는 것이 보다 적절할 것이며, 여기서 한걸음 더 나아가 신속함을 장점으로 하는 ODR 시스템이 향후 최적의 모델이 될 것이다.

하지만, ODR시스템이 전자상거래의 특성에 맞춘 새로운 소비자 불만처리 기구로서 큰 기대를 모으고 있는 것은 사실이나 아직 초기단계인 관계로 많은 문제점을 내포하고 있다. 우리나라의 경우에도 ODR이 발전 초기단계로써 여러 가지 기술적, 법제도적 환경이 미약하여 아직 활성화 되지는 못하고 있다. 따라서 현재로서는 기존의 Off-line에 의한 절차를 병행한 분쟁조정시스템 운용은 불가피한 것으

로 보여 지며, 점차 Off-line에 의한 부분을 On-line으로 대체시킴으로써 신속하고도 저렴하며, 신뢰성 있는 분쟁해결시스템으로 발전시켜 나갈 수 있도록 해야 할 것이다.

이러한 분쟁해결시스템의 발전이 없이는 전자상거래의 확산도 기대하기 어렵다. 분쟁해결이라는 선결과제의 든든한 지탱이 없이는 전자상거래의 발전은 한계에 부딪히게 될 것이며, 분쟁해결시스템 역시 전자상거래 발전 못지않게 기술적인 발전에 심혈을 기울여 나가야 할 것이다.

참 고 문 헌

강이수, "전자거래분쟁 해결에 관한 소고", 중재연구, 한국중재학회, 2004.

곽노성, 「국제협상론」, 경문사, 1999.

김경배, 「국제무역분쟁과 ADR」, 무역경영사, 2005.

김경배, "대체적 분쟁해결제도(ADR)의 활성화 방안에 관한 고찰", 중재연구 제12권 제1호, 한국중재학회, 2002.

김정수, "우리나라 전자상거래의 분쟁해결에 관한 연구", 「국제통상연구」, 제7권 제1호, 한국국제통상학회, 2004.

산업자원부, 한국전자거래진흥원, "전자거래분쟁 조정사례집", 2006.

석광현, "국제적인 전자거래와 분쟁해결-준거법을 중심으로", 「인터넷법률」 제2호, 인터넷법률신문, 2000.9,

송상현, "소송에 갈음하는 분쟁해결방안(ADR)의 이념과 전망", 민사판례연구 X Ⅳ, 민사판례연구회(편), 박영사, 1992.

신군재, "중재를 통한 전자상거래 분쟁해결", 대한상사중재원, 중재, 2003.

오현석, "Online에 의한 ADR시스템", 중재, 대한상사중재원, 2000.

이경옥, "대안적분쟁해결제도로서의 온라인분쟁해결시스템의 평가", 「소비자학연구」, 제14권 제2호, 한국소비자학회, 2003

이규진, "미국 ADR에 비추어본 우리나라의 ADR", 「서울고등법원」, 2000.

통계청, 2005년 사이버쇼핑몰 통계조사 결과, 2006, 2.

통계청, 2005년 전자상거래 통계조사 결과, 2006, 3.

한국전자거래진흥원, 「전자거래분쟁의 효과적 예방과 해결방안과정」, 2006.

Lieberman & Henry, "Lessons from the ADR Movement," 53U. Clev. L. Rev. Spring, 1986

Lucille M. Ponte & Thomas D. Cavenagh, Alternative Dispute Resolution in Business, West Educational Publishing Company, 1999.