

# 온라인분쟁해결의 활용과 문제점에 관한 연구

-온라인중재를 중심으로-

俞炳昱\*

- 
- I. 서론
  - II. 전자거래와 분쟁해결
  - III. 온라인분쟁해결과 중재
  - IV. 온라인중재서비스제공자
  - V. 온라인중재의 문제점
  - VI. 결론
- 

## I. 序論

정보통신의 영향으로 전통적인 무역거래방식이 많은 영향을 받고 있다. 특히 인터넷의 보편적 활용을 통한 무역거래의 포괄적인 정보의 취득과 의사교환활동을 통한 관계의 형성 및 자료교환활동이 전통적인 상거래에서 찾아보기 힘들 정도로 놀라운 발전과 증대를 보이고 있다. 이를 통하여 무역관습 역시 많은 영향을 받고 있음이 사실이며 변화는 지속적일 것으로 예측되고 있다.<sup>1)</sup>

이와 같은 변화에 부응하여 현재 활발하게 인터넷기반의 무역거래모델들이 소개되고 있다.<sup>2)</sup> 특히 전통적인 상거래활동에서 이용되고 있던 서류기반의 종이문서는 인터넷기반의 전자문서의 이용을 촉진하고 있으며 현재 우리나라의

---

\* 성균관대학교 경영학부 박사과정.

1) 양영환, 오원석, 무역상무론, 법문사, 2000, pp. 155-156.

2) Business Model(BM)은 전자기반환경에서의 기업의 경영전략 및 거래관계를 위한 솔루션의 개발이 활발히 이루어지고 있다. 예를 들어 경영전략으로는 ERP, SCM 모형의 솔루션이 개발되고 있으며, 거래관계를 위한 모델로는 가상공간에서 거래당사자간 직접거래시장(e-Marketplace) 및 거래당사자를 위한 시장서비스를 제공하는 Alibaba 등의 무역중개업체를 통한 간접거래시장(e-Marketplace) 모델이 소개되고 있다.

서류없는 무역거래는 (주)한국무역정보통신을 중심으로 상역, 외환, 통관, 운송, 보험 등의 무역전반에 걸쳐 이루어지고 있으며 일반적인 무역거래의 형성이 인터넷을 매개로 한 정보의 수집과 교환활동으로 이루어지면서 인터넷에 대한 인식의 제고가 필연적으로 수반되고 있다. 무역거래의 일반적인 활동이 정보통신의 특성을 부합하여 관습이나 관행의 형성을 도모하고 있으며 이를 통한 저비용의 효율적인 서비스와 신속한 대응력(Quick Response)을 통하여 거래관계의 형성과 유지 및 관리가 이루어지고 있다.

특히 전자상거래의 활성화를 위한 국내외의 노력으로<sup>3)</sup> 법적, 제도적 장애요인을 극복하고 유효한 거래활동의 보장을 위한 활동이 활발하게 이루어지고 있다. 이와 같은 노력에 부합하여 전자상거래는 시장환경에 놀라운 변화를 야기하고 있다.

한편으로 전자상거래의 본질적인 특성인 개방성과 국제성에 기하여 거래관계에서의 분쟁은 전통적인 오프라인환경에 비하여 결코 자유로운 것은 아니다. 이에 발생할 수 있는 클레임의 예방노력 또한 경주하고 있지만 그 분쟁의 해결기반으로서의 과정은 그리 순탄한 것만은 아니다. 전자상거래를 통한 거래과정의 클레임이나 분쟁이 발생하면 정보통신환경의 특성에 부합하는 개방성의 신속하고 저렴한 분쟁해결의 수단을 제공하지 못하고 있는 것이 현실이다. 이에 국제거래의 분쟁의 해결수단으로서 소송(litigation)과 소송이외(out of court)의 대안적분쟁해결(Alternative Dispute Resolution : ADR)을 통하여 이루어지고 있는 것이 오프라인 환경에서의 분쟁해결방법이었다면, 인터넷을 기반으로 하는 전자상거래의 분쟁해결수단으로 소송 및 전통적 대안적분쟁해결을 직시하기에는 다소 무리가 있다.

이는 우선 정보통신환경의 신속성이라는 특성에 부합하는 분쟁해결방법이 아니기 때문이다. 정보통신환경의 전자상거래는 그 본질적인 특성에 따라 신속한 거래를 그 본질로 한다. 그럼에도 불구하고 거래과정에서의 분쟁의 해결이

3) 우리나라의 경우에는 무역절차의 간소화와 무역정보의 신속한 유통을 실현하기 위하여 1991년에 무역업무자동화촉진에관한법률이 공포된 이후 인터넷기반의 전자상거래의 활성화를 위한 기반법제로서 전자거래기본법 및 전자서명법 기타 법제를 제정하였다. 국외의 경우에 예를 들어 미국은 범정부적 차원에서의 전자상거래관련 법제를 추진하고 있으며 특히 통일주법위원회(NCCUSL:National Conference of Commissioners on Uniform State Law)에서 통일전자거래법(Uniform Electronic Transaction Act)을 통하여 전자기록과 전자서명의 법적 장애를제거하는 법을 제정하였으며 기타 전자정보거래관련 법안을 제정했다. 이와 함께 법세제적인 전자상거래 기본규칙의 설정을 위하여 노력하고 있다.

전통적인 수단을 그대로 이용하는 것은 적절한 대안이 될 수 없다.

둘째, 정보통신환경은 비효율적인 비용을 제거하고 저비용의 거래를 지향하고 있다. 전통적인 환경을 통하여 소비적인 시간 및 장소적 비용의 낭비적 지출을 제거하고 저비용을 통한 효율화를 지향하고 있다. 정보통신환경에서 메시지가 비트로 작성되고 정보로서 활용되며 신속하게 생성할 수 있을 뿐만 아니라 빠르게 전달될 수 있다. 기술적인 진전을 통하여 이루어 놓은 환경이 오래된 관습을 변화시키기에는 충분하지 않는 것은 사실이다. 이에 거래당사자들은 전통적인 비용의 지불을 통한 관습을 유지하고자 하는 일부도 있기는 하지만 기술적인 사용을 준비하거나 이용하고자 하고 있으며 경쟁시장에서의 새로운 변화의 인식과 비용의 이점을 향유하고자 하고 있다.

셋째, 소송과 비교하여 인터넷기반 전자상거래는 법률적 문제뿐만 아니라 사실적 문제<sup>4)</sup> 및 기술적 요소를 복합적으로 포함하는 새로운 접근방법이 필요한 영역이다.<sup>5)</sup> 특히 그 속성이 사후적인 해결이 아닌 사전적 예방 및 기반조성이 이루어져야 하는 특성에 따라 전통적인 분쟁해결의 방법에 대응하는 새로운 접근방법이 필요한 것이다.

이에 따라 정보통신환경의 추세에 부응하여 분쟁해결방법에 있어서도 전통적인 분쟁해결의 방법이 아닌 온라인을 기반으로 한 분쟁해결방법을 고려하게 된다. 소송 및 대안적분쟁해결(ADR)과 관련하여 온라인분쟁해결(Online Dispute Resolution : ODR)<sup>6)</sup>은 전혀 새로운 것이 아니며 기업활동의 변화와 온라인의 정보통신기술을 포함하는 개념이다. 온라인분쟁해결은 이용하는데 나타나는 분쟁과 기타 활동을 포함하여 본질적으로 온라인환경의 다양한 특성

4) 거래관습과 관행을 포괄적으로 수용할 수 있는데 전자통신환경의 관습 및 관행은 그 연역이 짧은 시간적 한계에 의하여 관습과 거래관습 및 관행의 형성에 매우 민감한 영역이다. 그럼에도 불구하고 전자상거래는 현재 활발하게 이루어지고 있으며 전망 또한 밝은 것으로 보인다. 이에 시간적 변화의 양상은 그 연역이 짧은 한계는 상거래에서의 상인들은 전문성과 기술적 요소를 수용하여야 하는 직면에 놓여있음을 의미하며 주도적 계층의 선도적 관행 및 관습을 따라 후발적 계층의 계승을 통한 거래관습의 형성모형이 주류를 이룰 것으로 여겨진다. 특히 거래관행과 관습의 형성과 소멸의 시간주기는 점점 짧은 주기를 보일 것으로 본다.

5) 국제거래에서 분쟁해결에 대하여 소송법적 접근방법은 법리적 절차에 의존성이 강하며, 실제적접근방법은 당사자자치를 광범위하게 인정하게 됨으로써 편리성을 구현할 수 있지만 이는 공정성과 균형을 기반으로 이루어져야 그 유효성이 인정된다.

6) 전통적인 사법부에 의한 분쟁해결의 대안적 수단이 ADR이라면 online상의 ADR과 사법부의 분쟁해결이라고 할 수 있다. 다만 현 사법적 분쟁해결이 정립되어 있지 않은 상황에서 대안적분쟁해결을 온라인분쟁해결의 뿌리로 두고 있다. Julia Hornle, 최승원, 분쟁해결수단으로서의 ODR, 공법연구 제30집 제5호, 2002.

과 기능을 반영하고 있다. 이는 대안적분쟁해결에 그 뿌리를 두고 있지만 대안적 분쟁해결과 구별되는 특성을 또한 가지고 있다.

온라인분쟁해결과 관련한 선행연구를 살펴보면 특히 온라인기반의 재판외분쟁해결수단은 전자상거래 지적재산권과 관련한 분쟁 및 소비자분쟁을 위시한 연구가 주로 이루어지고 있다.<sup>7)</sup>

이에 국제상사분쟁의 제분야에 대한 온라인분쟁해결에 대한 논의의 필요성을 부각할 필요가 있으며 이에 본고에서는 국제상사문제에 대하여 온라인을 통한 분쟁해결의 개념과 특성을 살펴본다. 특히 분쟁해결의 중국적이며 구속적인 중재와 연관성을 갖는 온라인중재의 유용성 및 문제점에 대하여 살펴본다.

## II. 전자거래와 분쟁해결

### 1. 세계시장의 변화와 온라인분쟁해결의 필요성

정치적 경제적 기업전략과 지정학적 인식의 변화에 따라 관습법이론의 변화를 가져오고 있다.<sup>8)</sup>

정치적 경제적 변화는 우선 냉전시대와 선진국과 개발도상국간의 이해관계의 충돌이 많이 퇴색되고 글로벌정치경제환경이 구축되고 있다. 특히 유럽통합의 진전과 단일유럽시장의 출범으로 지역경제통합이 활발하게 이루어지고 있다. 글로벌 통신기술의 혁명으로 인터넷과 전자적 의사소통과 종이없는 거래의 도모하고 있다. 기업은 거대화되고 대형합병을 통하여 다국적기업의 놀라운 확장이 이루어지고 있으며 다국적 기업의 활동에 따른 글로벌문화의 공유가 이루어지고 있다. 금융과 자본시장은 네트워크적인 연계를 통하여 글로벌 금융 및 자본시장을 형성하고 있다. 이와 함께 양적인 증대를 통한 글로벌금융흐름

7) 전자상거래 소비자분쟁관련논문으로는 경희대학교 윤경자님의 “전자상거래의 대안적분쟁해결제도에 관한 연구 - Online ADR을 중심으로” 2002년의 석사학위논문이 있다. 또한 분쟁해결의 수단으로서의 ODR에 대한 논고는 Julia Hornle, 최승원 공동집필의 공법연구 제30집 제5호의 “분쟁해결수단으로서 ODR”은 ODR의 실효성과 법적 문제를 언급하고 있다. 이외의 연구는 인터넷기반의 도메인네임분쟁 및 지적재산권문제를 주로 다루고 있다.

8) K. P. Berger, *The Practice of Transnational Law*, Kluwer Law International, 2001. pp. 14-22.

이 이루어지고 있다.

국제거래의 새로운 변화는 또한 국제거래의 법적 기반의 영토적 제한을 다루는 문제와 국제경영에 거래기반접근방법이 새로워졌다. 특히 지정학적 인식의 변화는 그 기반이 인터넷을 통한 개방적 환경에 그 뿌리를 두고 있으며 이는 국제상사관련 법제의 정비와 발전을 촉진하고 있으며 또한 법제에 의한 강행규정의 규율보다는 당사자자치의 법리를 기초로 한 계약법리가 정착하고 있으며 많은 거래가 활발하게 이루어지고 있다. 이는 국내법적 전문지식은 국제거래를 위하여 적절한 것이 되지 못하고 국제거래를 위한 통일법과 원칙이 재정비되고 있다.<sup>9)</sup> 이는 국제매매법으로서의 UNCITRAL의 국제물품매매계약에 관한 유엔협약(United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods)이 국제통일법제로서 자리매김 하고 있으며 성공적이라고 평가될 만큼 계약국이 늘어나고 있다.<sup>10)</sup> 또한 독립적인 정부간 기구로서 국제사법통일을 위한 국제협회(International Institute for the Unification of Private Law : UNIDROIT)는 국제상사계약에 관한 UNIDROIT Principle(1994)제정하여 국제상사계약에 관한 일반원칙의 집적을 통한 각 국내법이나 국제법규의 해석과 보충 내지 표준이 될 수 있는 계약의 지침으로서 제공하고 있다.<sup>11)</sup> 이는 국제계약법의 공정성과 타당성을 강조하고 국제상거래의 불확실성을 제거하고 거래를 활성화시키는데 유용한 지침을 제공하고 있다. 국제상거래를 위한 법제는 대륙법계와 보통법계는 점진적으로 동질화되고 있다.<sup>12)</sup>

또한 거래에서 국내적 입법으로서의 한계를 갖는 영역들이 존재하여 국제화에 보조를 맞추고 있다.<sup>13)</sup> 국제거래의 새로운 거래수단으로서 인터넷의 등장으

9) 불공정한 국내법형식을 적용하여 분쟁의 실패를 원하는 상인은 없을 것이며 국제계약에 적용하는 법규정은 당사자의 협상을 통하여 이루어지고 이행되는데 신속한 발전이 이루어지고 있다.

10) UN통일매매법은 2002년 12월 현재 62개국이 계약국으로 서명 혹은 비준하였다.

11) 양영환, 서정두, 국제무역법규, 3ed, 삼영사, 1998, p. 229.

12) 국제거래의 법제는 각국의 국내법을 통한 규율이 거래당사자간에 우호적인 협상태이불에 등장하기 어렵게 되었고 국제상거래를 포괄적으로 적용할 수 있고 당사자들이 수용할 수 있는 법제의 제정이 활발하게 이루어지고 있다. 이는 통일적 협약이나 조약으로 존재하기도 하고 국제거래상인들이 널리 수용하는 준거법의 형태로 이루어지기도 한다. 전자의 경우 즉, 통일적 협약이나 조약의 형태는 UNCITRAL의 CISG가 대표적이며 이를 보충할 수 있는 UNIDROIT Principle 및 ICC의 INCOTERMS, 외국중재판정의 승인과 집행에 관한 유엔협약 등을 들 수 있다. 후자의 경우는 국제적으로 널리 준거법으로 수용되고 혹은 각국의 국내법제 이를 수용하고 있는 영국의 MIA 1906, Hague-Visby Rule 1924, 1968 등이 대표적이다.

13) 지적재산권분야나 독점금지법 등은 국내적 경제 질서를 위한 입법이라기보다는 국제적인 영역을 포함하는 세계화입법으로 볼 수 있다. 특히 지적재산권분야는 세계

로 거래수단의 변화에 부응하는 거래관습의 변화를 꾀하는 국제적인 모델법이 등장하게 되었다.<sup>14)</sup>

정보통신환경에서는 특정주권국가의 입지가 축소되고 글로벌하게 시장영역을 인식하게 되면서 국제규정과 의사결정의 비형식적인 접근경향이 강화되고 국내법의 탈피를 통한 법적 과정의 수용이 이루어지는 세계화(Globalization)가 가속화되고 있다.

이와 함께 국제상사분쟁의 유형은 기존의 전형적인 물품매매의 인도와 대금지급 관련된 분쟁에서 정보통신의 이용 및 활용을 통한 지적재산권관련 분쟁 및 보증(Guaranty)의 법률관계가 유기적으로 확대되고 있다. 이는 정보통신의 개방형 네트워크의 본질적인 특성에 따라 이루어지는 전통적인 폐쇄형교환활동과 구별되는 특성에서 야기되는 많은 분쟁이 발생할 수 있는 개연성을 함축하고 있는 것이다.

국제거래의 주체로서의 권리의무관계도 기존에 비하여 매우 복잡한 양상을 띠고 있다. 전통적인 거래의 주체는 매도인과 매수인의 매매계약에 종속적인 운송인과 보험자 및 금융기관이 일반적이었다. 관련 주체들은 유기적으로 단순하면서도 간결한 계약관계를 형성하고 권리의무의 주체로서 활동하게 된다. 반면에 정보통신환경에서의 거래의 주체는 전통적인 상거래환경의 주체들에 대응하는 네트워크관리자들이 복잡하게 직접적으로 혹은 간접적으로 연계되고 있다. 이에 따라 전자상거래는 그 권리의무가 복잡하고 혼동스럽게 관계되는 것이 특징이다. 이와 함께 실질적인 손실보전을 위한 활동에 대하여도 상당한 곤란을 겪게 되는 것이 현실이다. 그러므로 전자상거래는 사전적 예방을 위한 노력에 더 치중하는 노력이 중요하며 이를 위한 규율의 형성과 법제의 제정경향이 강한 것이 사실이다. 하지만 사전적 조치가 모든 위험요인을 제거할 수 없기에 분쟁의 발생을 필연적인 것이다. 또한 특정 국가에 한정하지 않는 글로벌의 개방형 네트워크 특성에 따른 한계를 극복하는 것은 쉬운 일이 아니다.

이에 따라 분쟁의 해결을 위한 수단 역시 국가의 영향력을 배제하고 효율적이며 합리적인 방법을 통한 해결을 모색하는 인식이 확산되고 있으며 그에 대

지적재산권기구(WIPO)에 가이드라인에 부합하는 입법을 행하고 있으며 그 효과가 국제협약의 체결국에게 동일하게 적용 효력을 발휘하고 있다.

14) 전자상거래환경에 대응한 거래장벽의 제거와 유효성을 위하여 UNCITRAL의 전자상거래모델법 및 전자서명모델법을 비롯한 전자상거래 관련입법이 제정되고 논의되고 있다.

한 제도로서 소송이외의 대안적분쟁해결(ADR)을 선호하고 있다. 이와 같은 통일적 입법에 부응하여 국제거래와 관련한 분쟁에 대하여도 중재 등의 대안적 분쟁해결구조에 대한 이용이 급속히 성장하고 있으며 판정과정을 수용할 뿐만 아니라 국내법원의 판결과 중재판정의 동등화 및 집행력을 부여하여 분쟁을 효율적으로 해결하고 있는 추세이다.

온라인분쟁해결(ODR)은 온라인에서 야기된 분쟁을 근간으로 하고 있으나 이에 국한하지 않으며 전통적인 수단의 분쟁해결방법으로는 이용할 수 없거나 비효율적인 경우에 유효한 분쟁해결방법이 된다. 이에 온라인분쟁해결은 전자상거래환경에서 그 분명한 필요를 갖게 됨은 자명하다.

## 2. 상사분쟁과 분쟁해결방법

국제상사거래와 관련한 분쟁의 해결방법은 소송(litigation) 및 대안적분쟁해결(ADR)에 의하여 해결될 수 있다. 이중 국제거래의 분쟁해결을 위해 선호되는 것은 대안적분쟁해결이다. 대안적분쟁해결은 소송에 가지 않고 선택할 수 있는 분쟁해결의 중요한 수단이다. 이는 법정외(out of court) 분쟁해결로서 법정에서의 해결을 배제하고자 하는 것이다. 이에 소송이외의 모든 분쟁해결방법을 총칭하여 대안적분쟁해결제도(ADR)이라 한다.<sup>15)</sup> 상사활동의 활발한 국제적 전개와 함께 분쟁의 양상도 전문화되고 복잡화되었으며 그 해결방법도 다양해지고 있다. 대안적분쟁해결은 신속하고 효과적이며 기밀성을 유지할 수 있다는데 그 이점이 있으며 국제거래의 당사자들이 추구하는 저비용성, 신속성, 거래관계유지 및 기업위상제고라는 면에서 매우 선호되는 분쟁해결방법이 되고 있다.

소송(litigation)이 국가법원의 공권력을 통한 분쟁해결방법이라면 대안적분쟁해결은 사적분쟁해결방법으로 당사자들의 합의에 의해 이루어질 수 있는 특성을 가지고 있다. 각 국은 법정에서의 법률에 의한 재판받을 권리를 가지고 있으며<sup>16)</sup> 또한 당사자들이 합의에 의하여 법정외에서 분쟁을 해결할 수도 있다. 대안적분쟁해결은 비소송적 분쟁해결수단으로 소송을 대체한다는 뜻으

15) 대한상사중재원, 조정제도, 2001.

16) 우리나라 헌법 제27조에서 모든 국민은 헌법과 법률이 정한 법관에 의하여 법률에 의한 재판을 받을 권리를 가진다고 규정하고 있다.

로 공공적 의미에 대신하는 사적(private)의 의미를 내포하고 있다. 그리고 전통적 수단의 강제적이라는 의미에 대체하여 자율적(voluntary)임을 말한다.<sup>17)</sup> 분쟁을 해결하는 방법으로 당사자들이 먼저 사용하는 것은 협상(negotiation)이다. 협상은 제3자 개입없이 당사자들의 주도하에 분쟁을 해결하는 것인데 이 협상이 실패로 끝나는 경우에는 제3자가 개입하여 그 분쟁을 해결할 수밖에 없다. 제3자 개입에 의한 대체적인 분쟁해결방법은 중재(arbitration), 조정(mediation), 간이심리(mini-trial), 조정/중재(med-arb), 음부즈만(ombudsman), 법원 ADR(court annexed ADR), 사적결정(private judging : rent a judge) 등이 있을 수 있다. 이중에서도 대안적분쟁해결로서 중재와 조정이 대표적이다.

중재는 비공식적 형식에 따라 중립적인 중재인에게 당사자들의 분쟁내용을 제시하여 분쟁의 해결을 도모하는 형태이다. 조정 역시 대안적분쟁해결의 한 유형으로 중립적인 조정자의 도움으로 당사자들의 분쟁을 해결하고자 하는 분쟁해결방법이다. 조정자는 판정을 내리지 않고 다만 당사자 모두가 수용할 수 있는 해결방안을 찾고자 도움을 준다는 차이가 있을 뿐이다. 조정은 분쟁당사자들의 관계에 불필요한 침해를 가하지 않는다는 이점이 있다.

분쟁해결을 소송 및 법정외의 분쟁해결인 대안적분쟁해결로 분쟁해결의 방법을 끌어내면서 전통적인 영토적 성격<sup>18)</sup>을 유지하였다면 온라인분쟁해결(Online Dispute Resolution)은 소송 및 대안적분쟁해결의 영토성의 한계를 넘어 사이버스페이스(Cyberspace)에서의 분쟁해결방법이다. 사이버스페이스의 본질상 자율적(voluntary), 사적인(private) 활동에 대응하는 온라인분쟁해결(ODR)은 분쟁해결의 장소로서 사이버스페이스를 고려하며 상호 합의된 물리적 공간에서가 아니라 가상공간으로 이전하는 과정이다. 다만 분쟁해결의 궁극적 목적을 실현하기 위하여 제도적 뒷받침을 위한 전통적인 분쟁해결방법과의 보완성을 배제할 수 없다는 한계가 있다.

17) 대한상사중재원, 조정제도, 2001. pp.2-3.

18) 국제거래는 이국에 영업소를 가진 서로 다른 당사자간이며 대안적분쟁해결을 위하여 중재절차를 이행할 중재장소(place of arbitration) 및 관할 영토적 특성을 지니는 준거법의 규정 등은 물리적인 장소를 한정한다.



### Ⅲ. 온라인분쟁해결과 중재

#### 1. 온라인분쟁해결

온라인분쟁해결에 대한 명확한 정의는 아직 정립되어 있지 않다. 이에 본고에서는 온라인분쟁해결은 컴퓨터네트워크와 어플리케이션의 개입을 통하여 신속하고 적절하게 분쟁이 해결될 수 있도록 현존하는 분쟁해결방법과 이를 보완하여 분쟁을 해결하는 시스템으로 정의한다.<sup>19)</sup>

온라인분쟁해결시스템으로 여러 가지가 소개되고 있지만 크게 4가지로 구분된다.<sup>20)</sup> 즉, 자동화된 금융클레임을 위한 전문시스템을 사용하는 온라인결제<sup>21)</sup>, 전문적인 중재인의 도움으로 분쟁을 해결하기 위해 웹사이트를 사용하는 온라인중재<sup>22)</sup>, 소비자불평의 특정유형을 취급하기 위해 전자우편을 이용하는 온라인소비자불평해결<sup>23)</sup>, 전문 조정자의 도움으로 분쟁을 해결하기 위하여 웹사이트를 이용하는 온라인조정<sup>24)</sup>이 그것이다.

그러나 전통적인 대안적분쟁해결은 사이버스페이스를 통해 이루어지는 거래에서 상사분쟁의 해결에 접목시키기에는 적절한 것이 되지 않고 있다. 이는 법

19) 다만 현존하는 분쟁해결방법으로 사법적 소송과 법원의 분쟁해결(대안적분쟁해결)이 가능하며 온라인분쟁해결이 포용가능하지만, 현행의 법리적 환경에서 사법적 소송을 대체할 수 있는 가능성은 희박하기에 주로 대안적분쟁해결을 중심으로 이해되고 있다. 그럼에도 법원에 의한 ODR의 이용가능성은 1990년 이후 영국에서 프로젝트로 연구되고 있으며 미국에서는 1993년 이후 기술적으로 진보된 법정을 위한 프로젝트가 이루어지고 있다. Julia Hornle, "Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law", *JILT*, 2001. 7.

20) Esther van den Heuvel, "Online Dispute Resolution as a solution to cross-border e-disputes", *Law in a digital world*, 2000.

21) 주로 보험관련 온라인분쟁해결시스템으로 대표적인 온라인서비스업체는 다음과 같다. <http://www.clicknsettle.com>, <http://www.cybersettle.com>, <http://www.settlesmart.com> 등이다.

22) 대표적인 서비스제공자는 <http://www.123settle.com>, <http://www.fsm.de/index.html>, <http://www.resolvemydispute.com>, <http://www.novaforum.com>, <http://www.settlethecase.com>, <http://arbitrator.wipo.int/domains/index.html> 등이다.

23) 대표적인 서비스제공자는 <http://www.bbbonline.com>, <http://www.ombuds.org>, <http://vmag.org> 등이 있다.

24) 대표적인 서비스제공자로는 <http://www.cybercourt.org>, <http://www.e-mediation.nl>, <http://www.onlinemediators.com>, <http://www.ombuds.org> 등이 있다.

률적 변화가 사이버스페이스의 기술적, 사회적, 상사관습 등의 변화에 비하여 현저히 뒤쳐져 있기 때문이다. 온라인분쟁해결의 정의는 확립되어 있지 않고 그 정의를 내리는 사람에 따라 다르게 정의되고 있지만 일반적으로 대안적분쟁해결에 적용되는 온라인기술을 통한 정보기술과 통신이라 할 수 있다. 대안적분쟁해결은 법원의 소송이외의 분쟁해결으로 이에 는 중재와 같은 판정을 하는 것을 포함한다. 달리 하면 온라인분쟁해결은 화해, 조정, 중재(기타 다양한 변형을 포함하여) 전통적인 대안적분쟁해결절차에 정보기술과 원격거래통신을 적용하는 것이다.

온라인분쟁해결(ODR)은 본질적으로 ADR(대안적분쟁해결)의 소산으로<sup>25)</sup> 대안적분쟁해결과 마찬가지로 소송에 비해 효율적이고 저비용의 당사자 관리성이 높은 이점을 가지고 있다.<sup>26)</sup> 이와 더불어 사실상의 고도한 기술의 도입은 대안적분쟁해결에 비해 그 효율성을 증진시킬 수 있다.

현재 소개되고 있는 온라인분쟁해결프로그램들은 매우 창의적이며 혁신적인 것으로써 온라인분쟁해결의 이용을 통하여 당사자들이 어디에 있거나 시간적 제약 없이 받지 않고 다양한 절차를 통하여 웹사이트에 접속하고 전자적인 형태로 작성하여 클레임에 대한 청구와 변론을 할 수 있는 서비스이다.<sup>27)</sup> 분쟁당사자들은 당사자들의 정확한 욕구를 수용하고 시간과 경제적 비용을 절감하는 멀티미디어기술<sup>28)</sup>을 사용하게 된다.

따라서 온라인분쟁해결은 영토적이고 물리적인 대면환경의 대안적분쟁해결을 단순히 온라인으로 옮겨놓은 기술적으로 보충되는 분쟁해결수단이 아니라 전통적인 대면환경에서 얻을 수 없었던 이점을 극대화하는 방법으로서 네트워크를 이용하는 것이다.<sup>29)</sup>

25) Julia Hornle, "Online dispute resolution - the emperor's New clothes?", 2002. 9. <http://www.ombuds.org/center/adr2002-9-Hornle1.html> 참조.

26) 분쟁당사자들은 분쟁해결의 합의 및 분쟁해결절차 등에 대하여 합의를 통하여 규정할 수 있다.

27) 현재 약 50여개의 온라인분쟁해결서비스가 제공되고 있으며 이에 는 전자상거래의 관련분쟁을 해결할 수 있는 B2C 및 B2B거래를 포함하여 상거래전반에 걸친 분쟁의 해결을 위한 분쟁해결프로그램이다. 분쟁대상으로는 지적재산권을 비롯하여 유형재와 무형재의 거래분쟁을 모두 포함한다.

28) 컴퓨터의 초기적인 텍스트기반처리에서 발전적인 지원기술로써 텍스트는 물론 음성, 도형, 영상 등으로 이루어지는 다양한 매체적 특성을 처리할 수 있는 기술적 지원을 의미한다. 이는 인터넷기반의 가상공간을 궁극적으로 구현시키는 지원기술이다.

29) Ethan Katsh, "Online ADR becoming a global priority", *Dispute Resolution Magazine*, 2000.

그러므로 대안적분쟁해결과 온라인분쟁해결은 상당한 점에서 유사하다 하더라도 대안적분쟁해결의 확장범위로서 온라인분쟁해결 규정하기에는 그 적용범위와 특성에 있어서 구별되는 면이 상존하기에 대안적분쟁해결과 구별하여 논의하는 것이 바람직하다.<sup>30)</sup>

온라인분쟁해결이 단순히 새로운 도구 즉, 정보관리나 통신도구의 사용으로 보는 경향도 있지만, 이 같은 도구가 분쟁의 해결 방법을 변화시킨다는 것이 더 적절할 것이다.

## 2. 중재와 기타의 분쟁해결방법

분쟁해결을 위한 방법 중에서 국제상사중재는 소송외적 분쟁해결제도로서 다른 기타의 방법에 비하여 차이가 존재한다. 특히 소송외적 대안적분쟁해결방법이라는 점에서 조정은 중재와 같지만 중재는 당사자대결형이고 조정은 당사자협조형이라는 점에서 차이가 있다.<sup>31)</sup>

조정은 법원의 판결이나 중재절차에 의한 판정에 의하지 아니하고 당사자의 상호양보에 의한 분쟁해결을 본질로 제3의 조정자의 판단에 따라 분쟁을 해결하는 것이다. 이에 조정자는 분쟁당사자간의 분쟁의 쟁점에 관한 정보를 들고서 조정안을 작성하여 양당사자가 서로 만족할 만한 합의를 형성하도록 도와주는 임의의 분쟁처리절차이다.

중재와의 가장 큰 차이는 중재판정은 법원의 확정판결과 같은 구속력을 가지지만 조정안은 구속력이 없다는 것이다. 즉, 조정은 당사자일방 혹은 양방이 조정안을 수락하지 않는다면 무효한 분쟁해결방법인 것이다.

반면에 중재는 일단 당사자합의에 의해 적법하게 이루어진 중재인의 중재판정은 특별한 사유가 없는 한 취소할 수 없는 구속적 효과를 갖는다. 또한 이는 최종적이며 확정적으로 당사자들은 이를 수용하여야 한다. 이에 중국적인 법원

30) 현행의 온라인분쟁해결에 대하여 e-ADR 혹은 Online-ADR 등을 혼용하여 사용되고 있는데 이는 전통적인 ADR의 특성과 구별되는 Online Dispute Resolution의 특성을 도외시하고 있는 것이다. 예를 들어 ODR은 전통적인 ADR에서 구현하지 못하는 자동화된 협상이나 법률지원 및 비구속적 중재(non-binding Arbitration) 등을 구현하고 있으며 사이버스페이스 마켓플레이스내의 자율규제활동 등은 ADR의 본질과는 구별되는 것이다.

31) 박상조의 2인, 국제상사중재법론, 한울출판사, 1997, p. 51.

의 판결과 같은 판결을 통하여 이에 구속되는 국제상사중재는 분쟁해결당사자들에게 기타의 대안적분쟁해결방법에 비하여 중국적인 판정이 이루어지기때 그 유용성이 있다. 또한 중재는 소송과 같은 법률적인 엄격성에서 탈피하여 중재인으로 국제거래의 전문가를 활용할 뿐만 아니라 당사자의 자유합의에 의하고 중재판정이 저렴한 비용으로 신속하게 이루어지고 비밀이 보장된다는 면에서 국제거래에서 중재제도가 폭넓게 이용되고 있다.<sup>32)</sup> 또한 중재계약의 국제적 승인과 그 집행가능성이 국제협약을 통하여 확보될 수 있다는 면에서 유용하다.

반면에 사이버스페이스(cyberspace)에서의 분쟁해결은 전통적인 분쟁해결과 근본적인 차이점을 있다. 우선, 사이버스페이스에서 당사자들은 오프라인세상에서 만나는 것이 아닌 조우가 이루어진다. 사이버스페이스상에서 물리적으로 서로 다른 국가나 대륙의 원거리에 위치하고 있는 상인들간 중소규모의 거래가 대량으로 이루어질 수 있도록 가능하게 하는데 이로 인해 야기되는 분쟁의 해결은 오프라인의 법원에서는 많은 비용을 수반하게 되는 경제적으로 비합리적이다. 이에 사이버스페이스에서 중소규모의 분쟁의 당사자들이 법원에 가지 않기 위한 경제적인 동기가 강하게 작용하게 된다.

둘째는 우호적인 합의가 아닌 경우 중재를 제외하고 대안적분쟁해결방법은 법적인 구속이 충분하지 않기 때문에 효과적이지 못한 방법으로 여겨진다. 국가권력의 강제를 위하여 중재이외의 대안적분쟁해결수단은 많은 비용을 들여 다시 법원을 통한 판결을 요구하게 된다. 사이버스페이스에서의 분쟁해결은 다양한 분쟁해결방법을 이용하여 분쟁을 해결할 수 있도록 서비스하고 있으며 자율규제(self regulation)를 폭넓게 인정하고 있다. 또한 법적 구속력을 갖는 온라인중재를 서비스하고 있다.

셋째는 온라인분쟁해결은 무료로 가까운 저렴한 비용으로 서비스를 받을 수 있기에 심각한 분쟁해결수단이전에 전문시스템 및 전문가에 의해 효과적으로 이용될 수 있다. 온라인중재 또한 법원을 통한 청구를 배제하는 사적분쟁해결로서 저렴한 비용으로 제공될 수 있기 때문에 효과적이라는 것이다.<sup>33)</sup>

32) 국제거래상인들은 분쟁에 오래도록 얽매이거나 엄격한 형식적 이행의 준수를 통하여 복잡하고 불확실한 상태를 지속하고자 하지 않으며 단순하고 간결화된 분쟁해결을 신속하게 이루고자 한다. 이는 분쟁으로부터의 거래비용의 증가나 상사환경의 명성에 영향을 받고자 하지 않으며 상사활동의 활성화 및 업무의 집중화를 도모하는 본질을 갖는다.

이에 따라 온라인중재(online arbitration)는 인터넷에서 제공되는 많은 서비스제공자를 볼 수 있는데 이들은 오프라인에서 알고 있는 중재나 중재절차와 유사한 면이 있다. 그럼에도 불구하고 전통적인 대안적분쟁해결과는 다른 특성이 온라인중재의 경우 구현되고 있다. 이는 온라인중재의 문제 중에서 법률적 문제와 관련된 것으로 이는 현행의 법이 기술적이라기 보다는 영토적이라는 것에 기인한 것이다. 즉, 중재판정은 구속력있는 결정으로서 중재판정에 권위는 관할 법원의 그 승인과 집행을 통하여 궁극적으로 구현되는 것이다. 법원에 있어서는 어느 법원인지와 중재판정을 강제하는 법원에 의해 규정된 모든 조건을 만족하는지를 확인하게 될 것이다. 이 같은 기준은 국제적으로 형성되어 있으며 국내법이 이를 수용하고 있다. 특히 가장 중요한 국제협약으로 중재판정의 승인 및 집행에 관한 UN협약<sup>34)</sup>이 될 것이다.

#### IV. 온라인 중재서비스제공자

인터넷을 통하여 온라인서비스를 제공하는 온라인중재서비스제공자들은 현재 20여개 사이트가 널리 알려지고 있으며<sup>35)</sup> 고유한 비즈니스모델을 구축하여 서비스를 제공하고 있다. 이와 같은 서비스제공자들의 특징을 살펴보면 다음과 같다.<sup>36)</sup>

123Settle은 미국을 중심으로 이루어지는 것으로 영어와 스페인어 등이 지원

33) *Internet Magazine*, March 2002. p.11.

34) United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards 1958. 본 협약은 2002년 12월 현재 132개국 이 서명 또는 비준하고 있는 보편적인 국제협약으로서의 입지를 굳히고 있다. 국제거래분쟁의 중재이용은 본 협약을 통하여 실질적인 수용을 전제로 하여야 할 것이며 이와 함께 양자간 중재협정을 통하여 분쟁해결의 실질적인 목적을 달성하는 기초가 된다. 이에 온라인중재 역시 본 협약 내지 협정을 통한 그 적용과 해석의 수용가능성이 중요한 문제가 된다.

35) 온라인분쟁해결제공자들은 현재 70여개의 사이트들이 널리 소개되고 있으며 본 사이트들은 독특한 분쟁해결시스템을 제공하고 있다. 이에는 자동화된 협상프로그램, 조정 서비스 및 중재서비스 등을 선택적으로 제공하고 있으며, 몇몇 서비스는 도메인분쟁 등의 지적재산권부분에 특화하여 온라인분쟁서비스를 제공하기도 한다.

36) 현행 온라인중재서비스제공자에 대하여 사이트상의 취득정보는 주로 업무소개 및 특성을 위주로 하고 있으며 본 서비스제공자들의 책임문제에 대하여는 서비스제공자들과 사용자들간의 약정으로 이루어지고 있다. 이에 웹을 통한 정보수집의 한계로 당사자들간에 책임문제를 중심으로 향후 연구를 보완하고자 하며 본 고에서는 서비스제공자들의 특성을 기초로 기술한다.

된다. 모든 분쟁의 유형을 서비스하며 상인간 거래분쟁 및 소비자거래분쟁에 대하여 온라인중재를 제공하고 있다. 본 사이트는 자동화협상, 온라인지원협상 및 온라인중재에 의한 온라인분쟁해결을 제공한다.<sup>37)</sup> 전자우편을 이용하는 서비스로서 당사자들이 전자우편을 통하여 중재인에게 증거, 주장 및 기록증거, 진술 등을 제시한다.

MARS(Mediation Arbitration Resolution Services)는 미국을 중심으로 하여 다국어언어를 서비스한다. 영어를 비롯하여 스페인어, 불어, 중국어 등을 지원한다.<sup>38)</sup> 전자인증 MARS Seal을 회원에게 제공하여 서비스하고 있다. 본 사이트는 인터넷기반 ADR시스템으로 이용자들은 소비자를 비롯하여 상인과 정부대리인을 포괄하고 있다. 분쟁해결형태는 협상, 조정 및 중재 또는 조정/중재 등이 있다. 해결기간은 30일로 제한되며 인터넷이나 원격회의 및 화상회의를 포함한 가능한 통신형태를 이용하여 주요증거나 증언을 제시한다. 전문적인 제3의 중립적 조정자 및 중재인에 의해 통괄되며 법률대리인이나 변호사의 이용이 허용된다. 분쟁해결은 비구속적 협상과 조정 및 여하한의 재판관할에서의 구속할 수 있는 구속적 중재가 있다. 요구되는 시스템은 전화 또는 현대식 컴퓨터와 인터넷접속 및 화상회의 장비는 임대방식으로 이용할 수 있다. 서비스는 조정과 중재에 의한 분쟁해결서비스로서 조정과 중재절차는 계약을 통하여 혹은 타방당사자의 승낙에 의하여 이루어질 수 있다. 일반적으로 조정과 중재가 포함하고 있는 합의가 실패하는 경우 조정중재 또는 완전한 조정이 전문적인 조정인/중재인에 의하여 이루어지게 된다. 조정이 성공적인 경우에 합의문서가 발행되고 당사자들은 분쟁을 해결하게 된다. 조정의 비용은 당사자들이 분담한다. 조정이 실패한 경우에는 구속적 중재가 중립적 중재판정을 통하여 이행된다. 중재판정문이 발행되며 중재판정은 적용 가능한 재판관할 법정에서 구속력이 있으며 집행 가능한 것으로 설명하고 있다.

캐나다를 중심으로 하는 NOVAFORUM 전자법정(Electronic Courthouse)은 다국어서비스를 제공하고 있다. 불어, 영어, 스페인어, 중국어, 독일어, 이탈리아어 등을 제공하며 이와 함께 번역가들의 참여로 이용 가능하도록 하고 있다.<sup>39)</sup> NOVAFORUM은 분쟁해결의 8단계의 방법<sup>40)</sup>이 조합되는 온라인협력도구이

37) [www.123settle.com](http://www.123settle.com)

38) <http://www.resolvemydispute.com>

39) <http://www.novaforum.com>

다. 비디오, 실시간채팅, 텍스트와 가능한 사본, 사실평가, 분석 및 사건에 따른 다양한 방법을 동원한다. 서비스절차는 당사자에게 신속하고 공정하고 적절하게 응답을 갖는 절차이다.<sup>41)</sup>

Resolution Forum, Inc.<sup>42)</sup>은 미국중심으로 하는 분쟁해결서비스제공자로서 영어와 스페인어를 제공한다. Resolution Forum은 비영리기관으로 Hon Frank G, Evans에 의해 설립되었다. 본 사이트는 분쟁해결의 질적 향상과 효율성을 증진하기 위한 것이다. 본 서비스는 CAN-WIN시스템을 개발하여 인터넷을 통한 분쟁해결을 구현하고 있다. CAN-WIN시스템은 조정 및 중재절차에 맞춘 시스템이다. 인터넷브라우저를 사용하여 세계에 어디에서든 통신이 가능하다. 현재의 시스템은 텍스트기반이지만 화상회의시스템의 이행단계에 있으며 대안적분쟁해결을 인터넷을 통해 구현하고 있는데 그 의의가 있다.

SettleTheCase(STC)<sup>43)</sup>는 ADR전략에 대한 최상의 서비스를 제공한다. 이에 는 조정, 간섭심리 및 중재에 이용가능하며 저렴한 비용의 고효율과 신속성의 주목적에 부합하는 것이다.

STC는 인터넷기반의 과학적인 접근방법으로 당사자의 프라이버시와 기밀성의 보안에 특히 역점을 두고 있으며 판사들에 의해 소송에 긍정적으로 적용되고 있다. 본 사이트는 사용자들에게 친숙하며 단순하게 고안되어 있는 것이 특징이다.

Virtual Magistrate<sup>44)</sup>는 NCAIR(National Center for Automated Information

40) 특허출원 중에 있는 모델이다.

41) 서비스단계는 다음과 같다. ① 1단계는 전자 법정의 이용을 결정한다. 당사자들이 온라인분쟁해결에 동의하는 의뢰의 단계이다. ② 2단계는 개시의 단계로 당사자들은 Novaforum에 등록한다. 특히 전자우편주소를 등록한다. ③ 3단계는 계약단계로서 Novaforum 전자법정의 규칙에 합의하고 당사자들은 의뢰에 합의하고 절차규칙에 동의한다. ④ 4단계는 분쟁사건을 입력 제기하는 단계이다. 당사자들은 보안된 운영실에 제안을 준비하기 위해 입장한다. ⑤ 5단계는 해결을 위한 분석단계이다. 당사자들은 해결을 위한 가상공간에서 그들의 자료와 제안을 작성한다. 법적인 문의에 대하여는 데이터베이스를 탐색할 수 있다. ⑥ 6단계는 특정요구에 대하여 언급하며 당사자들은 절차가 개인에 맞도록 번역, 원거리통신 기타 특정한 필요를 주문할 수 있다. ⑦ 7단계는 분쟁을 해결하는 단계로서 당사자들은 조정-중재절차의 단계로 전문적인 해결에 참여한다. 분쟁해결을 위하여 음성도구 및 이미지도구, 데이터도구를 구비하고 있다. ⑧ 8단계는 판정의 작성단계로서 중재를 통해 분쟁을 해결된다. 본 중재판정은 최종적이고 판정에 구속된다. 판정은 관할법원의 판결과 같은 구속력을 갖게 된다. <http://www.novaforum.com> 참조.

42) <http://www.resolutionforum.org>

43) <http://www.settlethecase.com>

44) <http://vmag.org>

Research)의 의장인 Timothy C. Leixner에 의해 온라인중재시스템으로서 컴퓨터네트워크분쟁의 신속한 해결을 지원하기 위해 설립되었다. 이는 비구속적 중재서비스이다. Virtual magistrate는 불법적인 온라인메시지기록으로 침해당한 시스템운영자, 컴퓨터작업과 관련당사자, 온라인컴퓨터이용자들에게 분쟁 해결을 위한 서비스이다. 저비용의 신속한 분쟁해결, 온라인활동으로 야기되는 분쟁<sup>45)</sup>으로 VMAG의 중재프로그램으로 분쟁을 해결하고자 동의하는 경우에 적절한 것이다. VMAG을 통해 분쟁을 해결하고자 한다면 클레임제기를 선택하고 관련정보를 전자우편으로 수신하면 클레임응답을 선택하게 된다. VMAG는 클레임을 접수하여 당사자들을 접촉하게 된다. 타방당사자가 분쟁의 중재에 동의하면 VMAG는 중재인을 배정하며 중재인은 당사자들과 접촉하고 관련 주장을 요청 분석하여 중재판정을 통하여 분쟁을 해결한다. Virtual Magistrate 중재프로그램은 통상 전자우편에 의해 이루어진다. 중재인은 신청 접수 후 72시간내에 중재판정이 이루어지도록 하고 있다.<sup>46)</sup> 중재판정은 당사자들에게 전자우편을 통하여 통지되고 우편에 의해 송부된다. Virtual Magistrate 중재프로그램에 의한 중재판정은 항소를 전제로 하는 것은 아니지만 재고될 수 있다. 모든 시스템운영자, 온라인시스템 사용자, 기타의 참여자는 본 절차의 결과로서 모든 책임에 대한 VMAG에 대하여 클레임청구권을 포기하기로 합의한다. 본 서비스는 중재관련 기타의 규정에 대하여 미국중재협회 (American Arbitration Association: AAA)의 상사중재규칙과 공평의 일반원칙에 따라 해결된다.

WebMediate, Inc.<sup>47)</sup>는 미국을 중심으로 주로 보험분야의 분쟁해결을 지원하는 서비스제공자이다. Webmediate는 보험클레임과 B2B분쟁을 해결하는 보안과 기밀성을 가진 온라인분쟁서비스를 제공한다. 특히 web-arbitration은 재판 특권의 역할을 부여한 제3자에 의해 분쟁해결을 원하는 당사자가 websettlement와 webmediation보다 더 공식적인 절차에 따라 이루어지고 서면형식의 중재판정을 웹중재인이 발행하게 된다.

45) 스팸, 명예훼손, 부적절한 메시지, 메시지의 삭제, 온라인문제 관련 계약적, 소유권 혹은 불법행위의 분쟁 또는 온라인취급이나 참조하는 방법 등에 온라인활동으로부터 야기되는 분쟁을 말한다.

46) Virtual Magistrate 중재프로그램은 모든 당사자들이 본 절차에 참여하기를 동의하는 것을 필수적인 전제조건으로 한다.

47) <http://www.webmediate.com>



미국을 중심으로 하는 Intellicourt<sup>48)</sup>의 구속적중재나 비구속적 중재<sup>49)</sup>를 위한 법적 분쟁에 대하여 이용가능하며 시간절감 및 변화수수료회피, 분쟁당사자들간의 관계유지 등에 이용될 수 있다. 합의관련 사항은 캘리포니아주법의 규율을 받아 해석 및 적용된다. 당사자들의 중재합의의 구속력과 법적 절차는 캘리포니아의 샌프란시스코에 있는 연방법정이나 주법정에 제기한다고 규정하고 있다. 당사자들은 중재합의에 대하여 중재판정에 대한 구속적중재와 비구속적중재로 약정이 가능하다.<sup>50)</sup>

Online Resolution<sup>51)</sup>은 물리적인 세계에 있는 당사자가 인터넷에서 분쟁이 야기되면 타인과 대면 만남을 가질 수 없는 당사자가 처리하기에는 너무 곤란한 경우 분쟁을 해결하는데 도움이 된다. 기밀성과 중립성이 보장된 불일치정보를 완성하여 Online resolution에 사건을 제기한다. Online Resolution은 선정된 온라인분쟁해결방법을 이해하도록 타방당사자와 접촉한다. 타방당사자가 참여에 동의한다면 기밀성의 불일치정보형태를 작성하게 된다. 양당사자가 참여에 동의를 전제로 Online Resolution의 중립적 중재인이 사건에 배정되고 각 참여자와 접촉한다. 양당사자가 합의에 도달한다면 합의형식을 완성한다. 본 형식을 작성하는데 참여자들은 본 합의를 법적으로 구속 가능하게 할 것인지를 결정하게 된다. Online Resolution은 본 절차에 참여를 동의하는 경우에만

48) <http://www.intellicourt.com>

49) 온라인중재에서 비구속적(non-binding)는 중재판정이 그 자체로 국가의 권력에 의해 집행될 수 없는 것으로 개념상 협상의 지원이나 모의재판의 형태의 성질을 갖는다. 그럼에도 불구하고 기타의 분쟁해결에 대하여 비구속중재판정은 결정이 이루어지는 특성에 의해 온라인분쟁에 효과적인 분쟁해결수단으로 새롭게 소개되고 있다. Thomas Schultz, "Online Arbitration", *ADR online monthly*, 2002. 11.

50) Intellicourt는 구속적 중재약정과 비구속적 중재약정은 다음과 같다.  
구속적 중재조건은 "The parties listed below agree to submit their dispute regarding \_\_\_\_\_ (area of dispute) to final and legally binding arbitration at IntelliCOURT, located at the Internet URL [www.intellicourt.com](http://www.intellicourt.com). The parties agree to abide by the procedures in effect at IntelliCOURT including those which govern the procedure selection process and any mediation step. Any award of the arbitrator may be entered as a judgement in any court of competent jurisdiction. Each party shall be responsible for its share of the arbitration fees."를 합의하는 것이다.  
반면에 비구속적 중재조건은 "The parties listed below agree to submit their dispute regarding \_\_\_\_\_ (area of dispute) to a non-binding arbitration at IntelliCOURT, located at the Internet URL [www.intellicourt.com](http://www.intellicourt.com). The parties agree to abide by the procedures in effect at IntelliCOURT including those which govern the procedure selection process and any mediation step. Each party shall be responsible for its share of the arbitration fees."을 합의하게 된다. <http://www.intellicourt.com> 참조.

51) <http://onlineresolution.com>

중재가 이루어질 뿐만 아니라 자발적인 절차로서 참여자는 언제라도 본 절차를 종료할 수 있다.

Word&Bond<sup>52)</sup>는 온라인활동으로 고객관계관리(CRM)를 접목한 향상된 시스템을 제공하는 서비스로서 신속하고 저비용의 긴축성을 제공한다. Word&Bond는 3가지 이점을 향유할 수 있다. 우선 고객유지율을 25%-95%로 향상시킬 수 있다. 둘째 클레임을 취급하는 시간과 경제적부담을 절감한다. 셋째 분쟁처리비용을 절감한다. Word&Bond는 복잡한 공급망을 표준화하여 두 가지의 방법을 기초로 하고 있다. 즉, 대화식 중립적 평가시스템과 대화식 중재시스템이 그것이다. 복합적으로 이 두 시스템은 사건에 대하여 분쟁을 판결할 수 있는 전문적 제3자에 의해 평가된다. Word&Bond의 상호중재시스템은 합의의 법적 절차이다. 즉 양당사자들이 Word&Bond 온라인중재규칙에 따르기로 합의가 이루어져야 한다. 당사자가 Word&Bond에 클레임을 제기하고 본 사이트가 i-claim을 수신할 때 상호중재시스템에 의하여 자동적으로 타방당사자와 접속된다. 전자문서로 직접 클레임 부서에 제시할 수 있으며 전자형태가 아닌 문서로 송부하고자 할 때는 FAX를 이용할 수도 있다. 클레임이 수신되고 수수료가 지불되면 상호중재시스템은 본 분쟁에 가장 적합한 온라인중재인을 선정한다. 모든 온라인중재인들은 전문적이고 독립적인 법률가로 구성되어 있는 Word&Bond명부에서 선정되게 된다. 중재인들에게는 독립성에 대한 보증이 요구된다. 타방당사자로부터 클레임에 대한 온라인을 통한 변론형식을 송부 받으며 모든 기록은 지정된 온라인중재인에게 상호중재시스템을 통하여 전송된다. 온라인중재판정이 전자우편을 통하여 양당사자들에게 전송되며 이후에 인증된 원본의 온라인중재판정이 전송된다. 온라인중재판정의 요건은 21일 이내에 중재판정 내용을 이행하도록 하고 있다.

결국 상기에서 살펴본 온라인분쟁해결(ODR)인 현행 온라인중재서비스제공자들은 대안적분쟁해결의 중재(Arbitration)의 속성을 온라인상에 제공하는 것으로 볼 수 있는 즉, 온라인중재는 모든 통신이 온라인으로 이루어지는 것을 제외하고 전통적인 중재와 유사하다는 면을 알 수 있다. 이는 주장 및 변론과 증거의 제시를 포함하여 모든 통신은 전자적 형태의 텍스트 및 이미지, 음성, 화상이 제공되며 온라인중재에 참여자들은 사전에 중재인의 판정에 구속된다

52) <http://www.wordandbond.com>

고 합의를 하게 된다. 이와 같이 정보통신성을 제외하고는 온라인 중재는 전통적인 중재에 의한 분쟁해결과 다르지 않다.

이에는 온라인중재로서 구속적인 집행판정을 통하여 중재판정의 목적을 달성하여야 하는 의도 하에서 필연적인 것이라고 할 수 있다. 다만 비구속적 온라인중재라는 새로운 개념은 그 정의가 확립된 것이 아니고 온라인의 특성에 따른 불확실성의 법리적인 문제를 탈피하고자 하는 취지가 있다.

현행의 온라인중재서비스제공자들의 서비스는 현재 도메인분쟁해결을 위한 온라인중재<sup>53)</sup>를 제외하고는 활발히 이용되고 있지 못하는 발전과정에 있으며 완성된 형태가 아니다.<sup>54)</sup> 이에 기술적 및 제도적인 기반을 통한 온라인중재의 발전적 형태를 위한 노력이 지속되고 있는 실정이다.

## V. 온라인 중재의 문제점

사이버스페이스를 통한 입법적 논의는 유연하면서도 전자상거래를 활성화할 수 있는 방법으로 이루어져야 함을 요구하고 있다. 사이버스페이스에서의 거래상인들간에 온라인중재는 보다 세밀하고 민감한 분쟁당사자들로서 유용한 수단으로 인식되고 있으며 많은 서비스제공자들이 등장하고 있다. 이는 사이버스페이스에서 국내거래에서와 같이 행동할 수 있는 이점 즉, 지리적 시간적 장벽을 극도로 배제할 수 있는 환경으로 분쟁당사자들간에 공평한 협상력을 보장할 수 있을 뿐만 아니라 기존의 전통적인 대안적분쟁해결에서 야기되는 비용과 시간의 면에서도 온라인에서는 보다 저렴하고 신속하게 분쟁을 해결할 수 있다는데 있다. 그럼에도 불구하고 온라인중재의 분쟁해결방법은 많은 한계를 내포하고 있다. 이는 온라인중재를 유효하게 활성화시키고자 하는데 있어서 중대한 장애요인이다. 이와 같은 장애요인으로는 네트워크의 특성에 따른 한계 및 중재제도에 따른 한계에 직면할 수 있다.

53) WIPO는 전자상거래의 도메인분쟁과 관련한 온라인중재서비스를 제공하고 있다. <http://arbiter.wipo.int/domains/index.html>

54) 많은 온라인중재서비스제공자들이 새롭게 등장하고 있는 반면에 기존의 서비스제공자들이 서비스를 중단하고 있기도 하다. 예를 들어 eResolution, Webdispute 등은 서비스를 중단하거나 인수 합병되었다.

## 1. 네트워크 특성에 따른 문제점

상거래당사자들은 중재를 선호하는 중요한 이유중의 하나는 분쟁사실에 대하여 외부에 노출되지 않는 기밀성(confidentiality) 때문이다. 그럼에도 불구하고 여전히 인터넷이라는 매체는 그 본질적 특성에 따라 완전한 보안이 이루어지지 않는다. 인터넷환경은 복사 및 복제를 통한 통신환경이라고 해도 과언이 아니다. 많은 정보가 무한정으로 복사되고 가공되고 있다. 이에 따라 인터넷환경은 사기의 개입에 일어날 수 있는 일상적인 환경으로 인식되고 있으며 이에 대한 방어적 사고를 고려하게 되는 것이 기본적인 속성이다. 이는 통상적으로 인식되는 상거래의 신뢰성에 대한 의문을 전통적인 환경에서는 대체방법으로서 원본종이서류의 발행부수를 제한하고 이에 대한 확인으로서의 서명을 첨부함으로써 통상적인 신뢰성을 부여하고 있다. 반면에 인터넷은 그 본질적인 특성에 기한 신뢰성을 구축하기 위한 기술적 요소의 개입을 통하여 신뢰성을 고려한다. 이는 암호화나 서명기술들을 이용하여 구현하고 있다. 특히 국가정부는 인터넷을 통한 거래에서의 신뢰성을 구비하기 위하여 이 같은 문제를 체계적으로 다루고 있으며 최소한의 구비요건으로 규율하고 있다.<sup>55)</sup> 사실상 종이매체든 전자시스템에 의한 전자메시지에 의한 통신이든 완전한 보안을 형성하지는 않는다. 그러나 전자적 시스템의 경우에 있어서는 암호화된 내용이 가상공간에서 변경되지 않아야 하며 적어도 그렇게 인식될 수 있어야 한다.

신뢰성의 기반은 또한 당사자의 신원확인의 문제를 고려하여야 한다. 온라인을 통한 중재가 이루어지는 경우에 분쟁당사자가 아닌 타인이 개입될 수 있다. 이는 허용되는 타인의 경우에는 문제가 되지 않으며 온라인중재와 관련하여 어느 시점에서라도 분쟁당사자들은 자기 자신을 위하여 타인의 조력을 받을 권리가 있다. 그렇지만 허용되지 않는 타인의 개입이나 간섭이 개방적인 네트워크에서 나타날 수 있는 문제가 상존하는 것이다. 이에 따라 허용되지 않는 타인의 간여를 배제할 수 있는 기술적인 요소를 고려되어야만 한다. 이는 현재 전자서명기술로 해결하고 있지만 본 기술이 글로벌한 당사자들의 신원을 증명하고 타인의 개입을 배제하는 확실한 것으로 인식되고 있는지에 대하여는 의

55) 우리나라의 경우는 전자거래기본법 및 전자서명법이 있다.

문의 여지가 있다.<sup>56)</sup>

## 2. 중재제도에 따른 문제점

중재제도가 국제거래분쟁의 효과적인 해결책이 되기 위해서는 종국적인 집행 및 구속력을 통하여 집행가능한 것이어야 할 것이다. 이에 따라 집행가능성은 유효한 중재합의 및 공정한 중재절차 그리고 중재판정에 대한 법원의 승인 및 집행력 확정이 순차적으로 이루어져야 할 것이다. 현행 중재와 관련한 국제협약으로서 뉴욕협약 및 국내중재법이 중재제도에 대한 구속력을 인정하고 있으므로 온라인중재에 대한 법리적 문제는 본 협약과 국내법에 의해 규율된다.<sup>57)</sup>

### (1) 중재합의의 형식

중재와 관련한 국제협약으로 외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 UN협약<sup>58)</sup>은 제2조에서 중재합의는 서면(in writing)에 의한 합의를 인정한다고 규정하고 있다.<sup>59)</sup> 서면의 정의에 대하여 본 협약은 계약문중의 중재조항 또는 당사자간에 서명되었거나 교환된 서신이나 전보에 포함되어 있는 중재의 합의를 포함한다고 규정하여 서면의 의한 합의<sup>60)</sup>를 정의하고 있다. 이에 인터넷을 기

56) Gail A. Lasprogata, "Virtual Arbitration : contract Law and Alternative Dispute Resolution Meet in Cyberspace", *Institute for Global e-Business*, 2001, pp. 24-26.

57) 온라인중재판정의 구속에 대하여 사이버스페이스에서는 영도적인 집행이외에도 사이버스페이스의 마켓플레이스에서 퇴출이나 기타 인증(seal)철회 내지 벌칙(penalty)규정 등을 통하여 마켓플레이스 구성원들의 자율규제(self-regulation)를 통하여 집행력을 구현하고 있지만, 이는 개방적이며 불특정다수를 대상으로 하는 제품 및 서비스의 수명주기가 매우 짧은 일반적인 전자상거래에서는 보편적인 수단은 되지 못한다.

58) UNited Nations Convention on the Recognition and Enforcement of foreign Arbitral Awards는 1958년 6월 10일 뉴욕에서 채택된 이후 2002년 10월 현재 132 개국이 가입하여 국제적 효력을 인정받고 있다. 이를 통상 뉴욕협약이라고 칭한다. 우리나라는 1973년에 가입하였다. 본 협약에 따라 우리나라에서 내려진 중재판정이 외국에서도 승인 및 집행되며, 반대로 외국에서 내려진 중재판정 역시 우리나라에서도 승인되고 집행이 보장된다. 그러나 우리나라는 본 협약에 가입할 때 한국법상 상사관련 분쟁에 한하여 적용하며 또한 상호 계약국인 경우에 한하여 적용한다는 유보선언을 하였다. 상사분쟁과 중재절차해설, 대한상사중재원, 2002, pp.10-11.

59) 뉴욕협약 제2조 1항.

60) Art. 2 (2) "agreement in writing shall include an arbitral clause in a contract or an arbitration agreement, signed by the parties or contained in an exchange

반으로 하는 온라인중재에 있어서 통신수단으로서 특히 데이터메시지가 본 협약의 서면(writing)에 포함하는지의 문제이다. 본 협약은 서면에 의한 합의가 특히 전보를 포함하고 있는 규정에 대하여 전보와 그에 대응하는 데이터메시지에 대하여 살펴보면 전보와 데이터메시지는 중요한 기술적인 차이가 있을지라도 전보의 교환의 본질적인 특성은 데이터메시지를 사용하는 것을 통하여 재현될 수 있기에 전보의 교환과 데이터메시지의 교환은 같다고 할 수 있다.<sup>61)</sup> 전보와 데이터메시지의 기술적인 차이를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 전보를 위한 전신국은 적어도 송신자의 신원을 인증할 수 있다. 이에 반하여 데이터메시지는 이와 관련한 위조가 쉽게 될 수 있다는 것이다.

둘째, 전보는 전송이 이루어지는 동안 변경이 매우 어렵다. 이에 반하여 데이터메시지는 인터넷을 통하여 전송되기 때문에 부주의나 고의적인 변경에 대하여 본질적인 예방이 되지 않는다.

셋째, 전신국은 확실한 전보를 배달한다고 추정되는데 반하여 데이터메시지는 전송이 이루어지지 않는 경우가 매우 많으며 확실성을 추정할 수 없다.

넷째, 전자메시지는 디지털형식으로 변환되고 통신네트워크를 통하여 전송되어 이후 인간이 가독할 수 있는 형태로 변환된다. 수신시점에서 전보는 항상 프린트되는 반면에 데이터메시지는 수신자가 프린트를 원하는 경우에만 프린트된다는 차이만 있을 뿐이다. 전송에서의 차이는 데이터메시지이나 전보는 그 특성을 공유하고 있다. 이들은 서면을 통하여 만들어질 필요가 없고 전송을 위한 프린트사본은 일시적으로 전송에 대하여만 참조로 사용될 뿐이다.

다섯째, 데이터메시지는 일시적이며 물리적이 아닌 순간적이라는 것이다. 하지만 종이문서 역시 영구적인 보관매체가 아닌 제한된 수명을 가지고 있다. 만약 적절한 대체방법이 이용된다면 전자통신기록은 수년간의 내구성을 갖출 수 있다. 이는 종이기록보다 더 오랜 수명을 갖는 것이다. 전통적인 서면은 내용을 작성하여 종이물체를 양도한다. 유형물체의 양도는 전자통신의 경우에는 일어나지 않는 것이다. 종이물체를 양도함으로써 권리의 양도를 이끄는 것이다.<sup>62)63)</sup> 반면에 전자통신은 양도와 같은 효과를 발휘하기 위한 기술적인 대안

of letters or telegrams.”

61) Richard Hill, "Online Arbitration : Issues and Solutions", *Arbitration International*, 1999.

62) D M Day, *The Law of International Trade*, 2ed, Butterworths 1993, pp. 19-20.

63) 예를 들어 선하증권은 물품을 표창하는 것으로 법으로 인정하는 것으로 서류의 양

은 등장하고 있다.<sup>64)</sup> 또는 양도승인 혹은 경개(novation)에 의한 권리를 양도하는 방법이 있다.<sup>65)</sup>

데이터메시지와 전보의 이와 같은 차이점에도 불구하고 데이터메시지의 보안과 관련한 문제는 암호화방법을 사용하여 극복될 수 있다. 특히 당사자로부터 데이터메시지의 진정한 내용이라는 인증을 첨부하여 송신했다는 취지를 담고 있을 때 이는 보통의 우편이나 FAX에서의 유효성과 차이가 없다. 더구나 오늘날의 컴퓨터기술로 우편이나 FAX의 위조는 데이터메시지를 위조하는 것보다 더 쉬운 것이 현실인 점을 감안한다면 데이터메시지가 기타의 통신수단에 비하여 더 위험성이 있다고 여겨지지는 않는다.

또한 데이터메시지로 송수신된 모든 정보가 언제든지 프린트사본으로 재생할 수 있기에 우편이나 FAX와 비교하여 차이가 나는 것은 아니다. 데이터메시지의 수신확인을 시스템으로 확인하고 수신을 요구할 수 있다. 이는 등록된 우편의 회신의 확인을 보장하는 것과 동일한 효과를 구성하는 것이다.

전자적 기록 자체를 제공하는 것이 통신의 매개적인 수단의 성질에 부합하지 않는다고 볼 수도 있다. 이는 디지털의 전자기록물로서 특정 매체를 이용하여야만 가독할 수 있는 특성에 따라 전통적인 종이서류의 가독성과 현시성을 부과하지 못한다고 보는 것이다. 하지만 적절한 처리과정이 이용되면서 데이터메시지는 물리적인 우편이나 FAX 또는 기타의 통신방법과 같은 신뢰할 만한 기록을 제공할 수 있는 것이다.<sup>66)</sup>

뉴욕협약 제2조 2항은 중재약정이 전보의 교환으로 형성된다고 허용하고 있다. 또한 중재모델법<sup>67)</sup>은 제7조 2항에서 중재합의의 형식은 텔렉스나 기타 통신수단에 까지 확대하고 있다.<sup>68)</sup>

도는 서류에 부여된 물품의 점유 혹은 소유권을 타인에게 양도된다.

64) 예를 들면 개인키를 이용하여 기발행된 키를 회수하고 새로운 개인키를 발행함으로써 권리의 양도를 이끄는 것이다. CMI Rule for Electronic Bill of Lading 1990.

65) Bolero System의 BBL(Bolero Bill of Lading)이 권리의 전자적 이전에 본 개념을 이용하고 있다.

66) 전자거래기본법 제5조 "전자기록(전자문서)은 법적 증거로서의 전자적인 형태로 되어 있다는 이유로 문서로서의 효력이 부인되지 않는다.", UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce, Art. 5, "정보가 단지 그것이 데이터메시지의 형태로 되어 있다는 이유만으로 그 법률효과, 효력 및 강제집행력이 부인되지 않는다.", UETA, Art. 7. "기록이나 서명은 이것이 전자적형식이라는 이유만으로 법적효력이나 강제력이 부인되지 아니한다."

67) UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration, 1985.

68) "중재합의는 서면으로 작성되어야 한다. 합의가 당사자에 의하여 서명된 서류, 교환된 서신, 텔렉스, 전보 또는 그러한 합의의 기록을 제공하여 주는 기타의 전신수

이는 데이터메시지를 포함한 기록의 제공을 포함하는 것이다. 이와 함께 뉴욕협약의 제2조 2항의 중재합의를 위한 서면형식규정에 대한 해석에 있어서 모델법 제7조의 중재합의의 서면형식에 개정모델법안을 기초하여 해석방법에 대하여 논의되고 있다.<sup>69)</sup>

결국 기술적으로 살펴보면 기능적으로 동등한 가치를 구현하는 전통적인 서면의 합의형식과 데이터메시지사이의 개념은 그 수용가능성에 대하여 법리적인 뉴욕협약 및 국내 중재법에 부합하는지에 있다. 이는 중재약정의 유효성과도 부합하는 문제일 뿐만 아니라 중재판정의 승인 및 집행을 위한 전제요건이기도 하다. 이에 국제거래환경의 변화와 통신수단의 발달에 대한 수용성을 인정하는 것이 국제적인 보편적 추세이다. 그럼에도 불구하고 이에 대한 명시적인 규정이 여전히 부재한 상황에서 각국의 법원에 그 결정이 위임되는 불안정성을 가지고 있는 한계가 있다.

## (2) 중재절차

중재절차는 당사자의 합의에 의하여 자유롭게 당해 절차를 규정할 수 있다. 그럼에도 불구하고 중재판정의 승인과 집행은 판정이 불리하게 원용되는 당사자의 청구에 의하여 거부될 수 있다.<sup>70)</sup> 이는 당사자의 행위능력에 부재나 당사자들이 지정한 혹은 지정하지 않은 경우에는 중재판정국가의 법령에 의한 중재합의가 무효가 되는 경우이다.

또한 중재절차의 하자 및 결함은 중재판정의 취소사유가 됨으로써 온라인중재에서의 보편적 정책과 불명료한 공공정책의 부합요건의 문제가 발생한다. 뉴욕협약에서도 국내법원의 중재판정의 집행 취소를 허용하는 규정을 두고 있다.<sup>71)</sup>

뉴욕협약의 본 규정은 법원에 의해 온라인으로 제공된 중재판정의 집행내용에서 공공정책 침해하는 일방당사자가 타방당사자보다 기술적 전문성이 차이

단 속에 포함되어 있거나 교환된 청구서 및 답변서 속에 포함되어 있는 경우로서 동 서면에서 당사자 일방이 합의의 존재사실을 주장하였음에도 이를 상대방이 부인하지 아니한 때에는 그러한 합의는 서면으로 작성된 것으로 본다.”

69) United Nations, A/CN. 9/508, 2002. 4. “Report of the Working Group on Arbitration on the work of its thirty-sixth session(New York, 4-8 March 2002), pp. 5-13.

70) 뉴욕협약 제5조1항.

71) 뉴욕협약 제5조.



가 나는 경우나 당사자가 분쟁 전에 대하여 적절하게 항변할 수 없는 결과를 야기하는 등의 사유에 적용될 수 있을 것이다.

온라인중재의 새로운 개념은 뉴욕협약의 계약국들 사이에서 단순하게 수용하기에는 법적 관행으로 문제를 제기하거나 온라인중재판정이 공공정책에 근거하여 집행할 수 없는 것으로 해석하는 경향도 배제할 수 없다는 한계가 있다. 이 역시 뉴욕협약에서 달리 규정하지 않는 하에 여하한 국내법에 의하여 판단되는 불안정성을 갖게 된다.

이와 같은 불안정한 온라인중재에 대하여 뉴욕협약과 각 국의 국내법은 온라인 중재판정의 글로벌한 집행가능성을 명확히 하기 위하여 적절한 개정이 요구되고 있는 것이다.

또한 중재절차상의 대면성은 종이기반환경에서 목격자의 증언은 형식성이나 엄격성에서 상당히 자유롭게 이루어지며 대부분의 상사분쟁은 목격자의 증언을 요구하는 것이 일반적이다. 하지만 정보통신환경은 지정된 한정장소에서의 물리적 대면을 통한 증언이 이루어지지 않으므로 이에 대한 대안으로 추가적인 비용의 발생요인을 배제한다면 화상이나 음성회의가 하나의 대안이 되고 있다.<sup>72)</sup> 이와 같은 환경에서 균등한 기회의 제공과 공정성이라는 중재절차의 본질을 준수하고 있는지와 설비 기타 기술교육의 격차 및 정보수집능력 등의 사건 외적인 차이에서 오는 격차에 대하여 동등한 지위에서 이루어지는 사적 분쟁해결인지에 대한 한계가 내재하고 있다. 그러므로 분쟁수단으로 현재의 개념은 전통적인 중재방법과는 구별되는 새로운 것이 요구된다. 현재 제공되고 있는 온라인중재의 절차는 새롭고 창의적인 방법으로 사이버스페이스의 기술적 격차가 내재된 환경을 극복하는 기술지원과 중재절차의 다양한 도구를 도입하고 있다. 이에 분쟁당사자들이 공정하고 공평한 대우의 중재절차가 이루어져야 함을 전제로 한다.

### (3) 중재판정의 형식과 집행

뉴욕협약의 제4조와 UNCITRAL 중재모델법 제31조에서 중재판정은 중재인과 당사자들의 서명이 되어야 한다고 요구하고 있다. 이에 데이터메시지는 서

72) 화상회의를 위하여 일정 사양이상의 컴퓨터장치를 요구하고 있다. 예를 들어 온라인조정제공자인 <http://www.internetneutral.com>은 화상회의를 위하여 최소한 요구되는 소프트웨어와 하드웨어는 펜티엄2의 56k모뎀의 전송속도를 요구하고 있다.

명(signed writing)의 정식절차를 결여로서 서면요구(writing requirement)는 형식적인 문제와 심사를 고려하게 된다. 데이터메시지는 본 규정의 관점에서 물리적인 서면과 동일성을 갖는 것이 아님은 부인할 수 없다.

그러나 뉴욕협약 제2조 2항에서 중재약정은 전보(telegram)의 교환으로 형성된다고 허용하고 있다. 또한 모델법은 제7조 2항에서 텔렉스나 기타 통신수단에까지 확대하고 있다. 이는 데이터메시지를 포함한 기록의 제공을 포함할 수 있는 기능적 등가해석이 가능한 것이다. 하지만 중재판정자체가 중재인의 디지털서명을 포함한 전자적 형태로 이루어지는 것이 인증과 집행을 위한 뉴욕협약의 인증된 원본 혹은 인증된 사본<sup>73)</sup>으로서의 특성을 갖는지는 문제의 여지가 있다. 뉴욕협약하에서의 집행문제는 규정된 많은 형식요건으로 외국중재판정의 집행을 위하여 집행을 구하는 당사자는 중재합의 원본 또는 그 사본과 정당하게 인증된 중재판정의 원본이나 정당하게 증명된 그 사본을 법원에 제시하여야 함에 대하여<sup>74)</sup> 현재에 보편적으로 해석되는 법원에 대한 제시는 물리적인 형식이어야 함이 일반적이다. 하지만 인증된 전자문서의 수용을 개별 국가의 법정에서 인정하는지의 문제는 개별국가의 법제에 의하므로 이 같은 불확실성은 전반적인 온라인중재의 이용을 가로막는 최대의 장애라고 할 수 있다. 이에 적어도 중재판정은 물리적으로 발행되어 제시될 것이 요구된다. 이는 집행력에 근간한 문제로서 대부분의 국가에서 물리적 세계에서 이루어진 중재판정은 국내중재법과 국제협약에 따라 법원에 의해 집행이 가능하다. 집행할 수 있는지의 여부 즉, 구속력의 여부는 사이버스페이스에서 매우 중요한 부분이다. 이는 본질적인 특성에 기인한 무국경환경의 사이버스페이스와 국경을 한계로 하는 영토적 범주의 법역간의 문제이다. 집행의 불확실성과 위험성은 분쟁에 대한 온라인중재에서의 한계이다.

이 문제에 대한 현재의 실무적인 해결로서 중재판정을 인쇄 프린트하여 중재인이 서명하고 송부하거나 제3의 신뢰당사자를 이용하여 디지털서명이 중재인의 것이라는 것을 보장하는 방법을 이용하는 것이다.<sup>75)</sup>

73) 뉴욕협약 제4조.

74) 뉴욕협약 제4조 1항.

75) 현재의 온라인중재서비스제공자들은 구속적 중재의 중재판정에 대하여 의문의 여지가 있지만 일반적으로 중재판정을 당사자에게 데이터메시지를 통하여 전송하며, 관할법원에 중재판정을 발행하여 송부하거나 데이터메시지를 통하여 전송하게 된다. 이는 관할법원의 법적 요건을 충족하도록 하고 있다. <http://www.resolvemydispute.com>, <http://www.novaforum.com>, <http://www.webmediate.com>

이와 함께 영토적인 관점에서의 온라인중재는 사이버스페이스에서 영토에 대한 특정 문제가 야기됨에 따라 집행을 위하여 중요한 중재장소는 온라인중재에 참여한 당사자가 비록 중재과정이 사이버스페이스에서 이루어질지라도 지리적 영역을 선정하고 중재지를 구성하는 것이 매우 중요한데<sup>76)</sup> 이에 대한 논의도 사이버스페이스에서는 그 개념상의 규정이 확립되어 있지 않기에 문제가 된다. 이는 실무적으로 약정을 통하여 해결하게 된다.

## VI. 結論

국제거래환경은 정보통신의 개입과 이를 상거래활동에 효과적으로 활용하면 서 야기하는 문제를 적절하게 조화하고 제도화하는 작업이 활발하게 이루어지는 과정에 직면하고 있다. 그럼에도 불구하고 국제적인 분쟁의 여지는 거래의 규모와 건수가 많아지면 많아질수록 그에 비례하여 증가하게 되는 것이 사실이다. 이에 따른 효과적인 분쟁해결방법의 필요성은 부연할 필요는 없다. 다만 전통적인 환경에서의 분쟁해결방법이 현대적인 정보통신환경에서 부합하여 발전하기에는 많은 한계가 있는 것이 사실이다. 이는 무국경의 신속과 저비용을 지향하는 전자상거래의 특성과도 부합되지 못하는 것이다. 이를 위하여 효과적인 인터넷기반의 분쟁해결방법으로 온라인분쟁해결(ODR)을 통하여 분쟁을 해결할 수 있는 기회를 갖게 되었으며 이는 단순하게 전통적인 대안적분쟁해결을 온라인에 접목시켰다기보다는 이에 더 나아가 대안적분쟁해결을 보완하고 상호 유기적으로 결합하여 이루어지는 분쟁해결방법인 것이다. 또한 이는 대안적분쟁해결에 국한하지 않고 온라인 소송(Virtual Court) 등에도 접목하는 포괄적인 범위인 것이다.

다만 온라인분쟁해결은 많은 장점과 함께 법리적 한계를 가지고 있음이 현실이다. 특히 온라인중재는 국내법의 승인 및 집행의 문제는 국내법원의 판단에 따라 결정되는 사안이기 때문에 온라인분쟁해결이 전자상거래환경에서 모든 분쟁해결을 위한 수단으로 보기에 는 아직도 극복해야 할 문제인 것이다. 그

---

참조.

76) Mathias Klang, "Arbitration Online : Virtual Participation- The Future of Arbitration", viktorja Institute, 1998.

럼에도 불구하고 현재 많은 온라인분쟁해결 제공서비스가 온라인에서 등장하고 있으며 활동하고 있다. 이들 서비스제공자들의 온라인분쟁해결은 분명한 이점을 제공할 수 있으며 원격지의 서로 다른 장소에 위치한 당사자들의 국제거래에 유효한 분쟁해결방법이 될 수 있다. 또한 국제거래의 당사자들간에 합의하기 곤란한 내용으로서 중재지의 선정에 대하여 양 당사자들이 접근 가능한 가상 법정지를 제공함으로써 재판적의 문제를 용이하게 해결할 수 있다.

이에 온라인분쟁해결의 적용가능성을 위한 법리적 문제점의 대안으로서는 현행의 각국 국내 중재법의 개정을 통한 온라인분쟁해결의 수용가능성 보장의 방법이나 국제협약으로서의 온라인중재협약의 신설이나 뉴욕협약의 개정을 통한 불확실성 제거 및 수용가능성 보장, 또는 전자상거래관련 제 모델법의 수용을 통한 확대해석을 통한 수용가능성 보장을 통하여 전반적으로 법적 안정성과 확실성의 보장을 통하여 온라인분쟁해결의 활성화가 가능할 것이다.<sup>77)</sup>

이와 함께 컴퓨터네트워크의 정보기술과 소프트웨어의 이용은 분쟁해결을 신속하고 용이하며 편리하게 이용할 수 있도록 만들 것이다. 특히 이에는 텍스트기반의 데이터메시지의 한계를 극복하는 멀티미디어환경과 다언어번역서비스지원 및 정보제공서비스를 통한 효과적인 분쟁해결이 가능하도록 할 수 있다.

그러나 기술이 모든 것을 해결하지는 못한다는 것은 분명하다. 온라인분쟁해결의 공정성의 문제는 온라인분쟁해결이 정의를 구현하는지의 본질적인 문제인 것이다. 또한 공평한 판정은 개별사적당사자사이에 충돌을 해결할 뿐만 아니라 사회적 정의의 실현을 위한 가치의 판단이며 그 가치에 일치시키는 실체인 것이다.

이와 같은 이유로 온라인분쟁해결을 위한 국제적 표준의 개발이 중요하다.<sup>78)</sup> 그러나 온라인분쟁해결시스템은 현재 발전하고 있는 중이며 조만간 수용

77) 뉴욕협약의 개정은 상당한 의견조율과 시간이 소요되는 수고로운 작업으로 개정의 가능성은 어렵다고 보여진다. 반면에 전자상거래의 특성을 보완하는 UNCITRAL 전자상거래모델법이나 전자서명법 등의 보충을 통하여 해석의 확대를 통하는 것이 빠른 수용을 위해 요구된다. 다만 기반기술의 각 국가의 차이에 따른 전세계적인 수용가능성의 일반화는 여전히 문제로 남는다.

78) 온라인분쟁해결을 원칙과 행동규칙에 대하여 법적 접근과 실질적 이용을 위한 다자간정부기관 및 산업계 그리고 분쟁해결서비스제공자들의 유기적인 협력과 조율을 필요로 한다. 다자간 정부기관으로서 OECD, EU, G8 등은 전반적으로 온라인분쟁해결을 지지하는 입장이며, ICC 등의 산업계단체는 온라인분쟁해결을 지지하면서 정부간섭의 최소화와 자율규제를 선호하고 있다. 반면에 온라인분쟁해결서비스 제공자들은 서로 다른 규칙을 규정하고 있으며 빠르게 개별적으로 발전을 이어나

가능한 협약이나 모델법 형태의 입법체제가 소개될 것으로 전망된다.<sup>79)</sup> 이에 따라 대안적분쟁해결이 법적인 기반하에서 이루어지는 것과 같이 온라인분쟁 해결 역시 불법적인 악용에 대한 방지와 구속할 수 있는 권한을 법체계를 통하여 이루어 질 수 있도록 제반 여건의 구비는 시간의 문제라고 할 것이다.

---

고 있다. 그러나 동시에 공통의 정책이나 행동규범의 필요성을 인식하고 있다.

79) UNCITRAL은 전자상거래관련 모델법을 제시하여 국제적으로 전자상거래에 대한 국내입법에 지대한 영향을 주었으며 현재 작업부에서는 정토통신환경에 부합하는 중재와 관련한 모델법의 개정을 논의중에 있다. <http://www.uncitral.org> 참조.

參 考 文 獻

- 대한상사중재원, 조정제도, 2001.
- 박상조의 2인, 국제상사중재법론, 한울출판사, 1997.
- 양영환, 서정두, 국제무역법규, 3ed, 삼영사, 1998.
- 양영환, 오원석, 무역상무론, 법문사, 2000.
- 윤경자, "전자상거래의 대안적분쟁해결제도에 관한 연구" 경희대학교 석사학위 논문, 2002. 2.
- 최승원, Julia Hornle, "분쟁해결수단으로서 ODR", 공법연구 제30집 제5호, 2002.
- ABA, Task Force On Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, 2002. 3.
- CMI Rule for Electronic Bill of Lading 1990.
- D. M. Day, *The Law of International Trade*, 2ed, Butterworths, 1993.
- Esther van den Heuvel, "Online Dispute Resolution as a solution to cross-border e-disputes", *Law in a digital world*, 2000.
- Ethan Katsh, "Online ADR becoming a global priority", *Dispute Resolution Magazine*, 2000.
- Ethan Katsh, Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution - Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, 2001.
- Gail A. Lasprogata, "Virtual Arbitration : Contract Law and Alternative Dispute Resolution Meet in Cyberspace", Institute for Global e-Business and Innovation, 2001.
- Internet Magazine*, March, 2002.
- Isabelle Manevy, "Online dispute resolution : What future?", 2001. 6.
- Julia Hornle, "Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law", *JILT*, 2001. 7.
- K.P. Berger, *The Practice of Transnational Law*, Kluwer Law International, 2001.
- Mathias Klang, "Arbitration Online : Virtual Participation - The Future of Arbitration", Viktoria Institute, 1998.
- Noppramart prasitmonthon, "Online Dispute Resolution as an Alternative Mechanism for Solving E-Commerce Disputes, *ODR&E-*

*Commerce*, 2002. 6.

Richard Hill, "Online Arbitration : Issues and Solutions", *Arbitration International*, 1999.

Stephen York, Ken Chia, *E-Commerce A guide to the law of electronic business*, Butterworths, 1999.

Thomas Schultz, "Online Arbitration", *ADR online monthly*, 2002. 11.

UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration 1985.

United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards 1958.

United Nations, A/CN. 9/508, 2004. 4.

<http://arbiter.wipo.int/domains/index.html>

<http://onlineresolution.com>

<http://vmag.org>

<http://www.123settle.com>

<http://www.bbbonline.com>

<http://www.clicknsettle.com>

<http://www.cybercourt.org>

<http://www.cybersettle.com>

<http://www.e-mediation.nl>

<http://www.fsm.de/index.html>

<http://www.intellicourt.com>

<http://www.novaforum.com>

<http://www.ombuds.org>

<http://www.ombuds.org/center/adr2002-9-Hornle1.html>

<http://www.onlinemediators.com>

<http://www.resolvemydispute.com>

<http://www.settlesmart.com>

<http://www.settlethecase.com>

<http://www.uncitral.org>

<http://www.webmediate.com>

<http://www.wordandbond.com>

## ABSTRACT

### **A Study on the Utilization and Problems of Online Dispute Resolution : Focusing on the Online Arbitration**

Byoung-Yook Yu

Electronic commerce and the Internet offer unprecedented opportunities. The explosive expansion of the use of the Internet makes it possible for businesses to expand their markets and render services. Global transaction costs are easy to cut off using Internet and transaction speed is faster than before. Where cyberspace is not free from claims, Offline transaction can lead to problems and disputes the same is for cyberspace transactions.

However ADR is not meet for the online transaction for speed, cost and open network system, ODR methods to resolve electronic commerce conflicts is crucial for building confidence and permitting access to justice in an online business environment.

The use of the Internet and the network in dispute resolution has an impact on the types of communication implied in the relevant processes such as automated negotiation, online mediation and online arbitration and involves new technological issues such as the integrity and confidentiality of data and communication used to transmit and store data.

Among the ODR systems Online Arbitration is currently binding both parties disputed and can achieve the aim of dispute award the same as the traditional arbitration. Arbitration is based on the New York Convention 1958, Arbitration Model law 1985 and national Arbitration Act that are founded on territorial area and rested on arbitration agreement, constitution of the arbitral tribunal, due process, final and binding award and enforcement of the arbitration award. To compare with this issues Online



arbitration has unnecessarily legal instability and risk.

ODR is the burgeoning field and has created a new issues. All such issues which have been debated in the ADR are composed with ODR. But these are not limited Some of issues are further complicated by the nature of the online environment such as confidentiality and principle of parties.

It is true that online arbitration should comply with legal provisions, but which is impossible to adhere of the law. Flexible translation and functional equivalence of legal provisions are needed for acceptance of electronic commerce disputes.

Finally electronic commerce now takes place on the Internet, it is inevitable that the commercial world wants access to dispute resolution process that best suits the new commercial environment. ODR methods are processing for development and legal issues are considered by both national and international authorities. Introduction of new Conventions or amend Convention and Model law of ODR comes near.

Key words : Electronic Commerce, ADR, ODR, Online Arbitration, Online arbitration service providers
--