

온라인분쟁해결제도의 활용과 발전방향에 관한 연구

A Study on the Utilization and Development of Online Dispute Resolution System

최석범(Seok-beom Choi)*

중앙대학교 경영대학 부교수

정재우(Jae-woo Jung)

중앙대학교 대학원 무역학과 박사과정

목 차

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| I. 서론 | IV. 온라인분쟁해결제도의 문제점과 발전방향 |
| II. 온라인분쟁해결제도의 특성 | V. 결론 |
| III. 온라인분쟁해결서비스 제공업자의 유형과 사례 분석 | 참고문헌 |

Abstract

Rapid development of computer and telecommunication technology brought out the expansion of electronic commerce which is the new type of business transaction.

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. And ADR refers to processes other than judicial determination in which an impartial person assists those in a dispute to resolve the issues between them. ODR refers to ADR processes assisted by information technology, particularly the internet.

ODR has been available since 1996. Its development can be as passing through three broad stages : hobbyist, experimental, entrepreneurial, institutional phrase. Also, ODR has adapted a range of traditional ADR for use online, including arbitration, mediation, facilitated negotiation and case appraisal. Mediation and arbitration have been the most prevalent forms of ODR. ODR is the burgeoning field and has created

* 주저자임

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.

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.

Key Words: ADR, ODR, Online Arbitration Service Providers

I. 서론

WTO의 출범과 E-Business의 확대에 의하여 세계는 국경 없는 무한경쟁시대로 진입하였다. 최근 국가간 거래의 특성은 모든 참여자가 직·간접적으로 동등한 입장에서 거래를 하기 때문에 특정국 법의 압력에 의한 분쟁해결이 곤란해지고, 당사자 계약자유의 원칙에 입각한 국제거래의 관행과 관습이 보편화되고 있다. 또한 정보통신기술의 영향으로 전통적인 무역거래방식이 많은 영향을 받고 있다. 특히 인터넷의 보편적 보급과 활용은 국제무역거래에서 정보의 취득과 의사교환활동에서 과거 전통적인 상거래보다 우월성을 제공하고 있다.¹⁾

최근 전자상거래의 활성화를 위한 국내외의 노력으로 법적, 제도적 장애요인을 극복하고 유효한 전자거래를 보장하는 활동이 활발하게 이루어지고 있다. 이와 같은 노력에 부합하여 전자상거래 시장은 눈부신 발전을 보이고 있다.

한편 전자상거래의 본질적인 특성인 개방성과 국제성에 비하여 국제상거래관계에서 발생할 수 있는 분쟁은 새로운 문제를 야기하고 있다. 즉, 전자상거래를 통한 거래과정의 클레임이나 분쟁이 발생하면 최근의 시장 환경의 특성에 부합하는 신속하고 저렴한 분쟁해결의 수단을 제공하지 못하고 있는 현실이다. 이에 전통적인 분쟁해결방법을 계승하면서 새로운 시장 환경에 적합한 분쟁해결제도가 요구되고 있다.

최근 미국을 중심으로 등장하고 있는 온라인분쟁해결제도는 소송 및 대안적 분쟁해결(ADR)과 비교하여 전혀 새로운 것이 아니며 기업 활동의 변화와 정보통신기술의 발전을 포함하는 개념이다. 온라인분쟁해결제도는 전자거래의 부산물인 분쟁과 기타 활동을 포함하여 본질적으로 온라인환경의 다양한 특성과 기능을 반영하고 있는 제도이다. 이는 대안적 분쟁해결과 유사한 면이 있지만 또한 구별되는 특성도 지니고 있다.

1) 양영환·오원석, 「무역상부론」, 법문사, 2000, pp.155-156.

이에 본 논문에서는 전자상거래에서 발생할 수 있는 분쟁을 해결하기 위한 방법으로 최근 선진국을 중심으로 새롭게 등장하고 있는 온라인분쟁해결제도의 특성과 세부 유형을 검토하고, 실제 온라인분쟁해결제도의 시험 및 운영사례를 분석하여 이에 따른 문제점을 도출한 후 향후 온라인분쟁해결제도의 발전방향에 관하여 고찰하고자 한다.

II. 온라인분쟁해결제도의 특성

1. 온라인분쟁해결제도의 개념

국제상거래에서 발생하는 분쟁을 소송을 통한 사법적 절차에 해결하고자 하는 경우 소송비용의 과다, 재판절차의 경직성 및 획일화, 사적비밀의 누설 등의 문제가 발생하게 된다. 따라서 보다 효율적이고 우호적으로 분쟁을 해결하려는 거래당사자들은 비사법적 절차에 따라 분쟁을 해결하는 방법을 선호하게 된다. 대안적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution: ADR)는 일반적으로 소송보다 저렴하며, 분쟁해결에 있어서 보다 유연성 있는 방법을 채택하고 있다. 국내법에서와 같이 법원이 강제적 재판관할권을 갖지 않는 국제상거래에서 대안적 분쟁해결제도는 협상(Negotiation), 조정(Mediation), 중재(Arbitration) 등 비사법적 분쟁해결제도를 포함하는 것으로 이해되고 있다.²⁾ 또한 최근 국제상거래의 새로운 거래수단으로서 인터넷의 등장으로 분쟁해결 방법에도 변화를 야기하고 있다.

온라인분쟁해결(ODR)은 본질적으로 대안적 분쟁해결의 소산으로 대안적 분쟁해결(ADR)과 마찬가지로 소송에 비해 효율적이고 저비용의 이점을 가지고 있으리라고 판단된다.³⁾

온라인분쟁해결의 정의는 아직까지 확립되어 있지 않고 그 정의를 내리는 사람에 따라 다르게 정의되고 있지만 일반적으로 전통적인 대안적 분쟁해결에 온라인기술을 접목시킨 것이라고 할 수 있다. 즉, 대안적 분쟁해결은 법원의 소송이외의 분쟁해결로 이에는 화해, 조정, 중재에 최근 등장하고 있는 인터넷과 같은 정보기술과 원거리통신을 적용하는 것이다.

현재 소개되고 있는 온라인분쟁해결프로그램들은 매우 창의적이며 혁신적인 것으로써 온라인분쟁해결의 이용을 통하여 당사자들이 어디에 있거나 시간적인 제약을 받지 않고 다양한 절차를 통하여 웹사이트에 접속하고 전자적인 형태로 작성하여 클레임에 대한 청구와 변론을 할 수 있는 서비스이다.⁴⁾ 분쟁당사자들은 당사자들의 정확한 욕구를 수용하고 시간과 경제적 비용

2) 홍성규, “국제통상분쟁에 있어서 ADR의 특성과 역할”, 『국제무역연구』, 제4권 제1호, 국제무역학회, 1998.10, p.144.

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

4) 현재 약 70여개의 온라인분쟁해결서비스가 제공되고 있으며 이에는 전자상거래의 관련분쟁을 해결할 수 있는 B2C 및 B2B거래를 포함하여 상거래전반에 걸친 분쟁 해결을 위한 분쟁해결프로그램이다. 분쟁대상으로는 지적재산권을 비롯하여 유형재와 무형재의 거래분쟁을 모두 포함한다.

을 절감하는 멀티미디어기술⁵⁾을 사용하게 된다.

그러므로 대안적 분쟁해결과 온라인분쟁해결은 상당한 점에서 유사하다 하더라도 그 적용범위와 특성에 있어서 구별되는 면이 상존하기에 대안적 분쟁해결과 구별하여 논의하는 것이 바람직하다.⁶⁾

2. 온라인분쟁해결의 유용성

국제상거래에서 발생하는 분쟁을 소송으로 해결하고자 하는 경우 관할재판권 및 준거법 등의 문제이외에 소송의 결과에 따른 법집행 문제로 인해 많은 비용과 시간이 소요되고 있다. 그러나 조정이나 중재 등 대안적 분쟁해결제도를 이용하게 되면 당사자들이 중립적인 제3자를 선임함으로써 이러한 한계점을 보완할 수 있다.⁷⁾ 또한 국제상거래 분쟁은 국경을 초월한 당사자간 거래이기 때문에 온라인분쟁해결을 도입하게 되면 거리상의 문제, 시간상의 문제 등을 극복할 수 있다. 이와 같은 이유로 OECD에서는 전자상거래에서 소비자 피해구제수단으로서 대안적 분쟁해결제도 및 온라인분쟁해결제도를 적극 권고하고 있다.⁸⁾ 그러나 사이버공간에서 분쟁해결은 전통적인 분쟁해결과 근본적인 차이점이 있다.

우선, 당사자들은 물리적인 세계가 아닌 사이버 공간에서 대면(對面)이 이루어진다. 서로 다른 국가나 대륙의 원거리에서 위치하고 있는 상인들간 거래에서 분쟁이 발생하여 소송이 이루어지는 경우 오프라인에서의 해결은 많은 비용을 수반하게 되지만 사이버 공간을 활용한 분쟁해결은 저렴한 비용이 소요될 것으로 예상된다.⁹⁾

둘째, 우호적인 합의가 아닌 경우 중재를 제외하고는 대안적 분쟁해결 방법은 법적인 구속이 충분하지 않기 때문에 효과적이지 못한 방법으로 여겨진다. 또한 당사자들은 법적 구속력 확보를 위해 많은 비용을 들여 다시 법원을 통한 판결을 요구하게 된다. 그러나 온라인분쟁해결은 다양한 분쟁해결방법을 이용하여 분쟁을 해결할 수 있도록 서비스하고 있으며 자율규제(self regulation)를 폭넓게 인정하고 있다.

셋째, 전자상거래를 활용한 경제활동을 하고 있는 이상 구입상품에 대하여 문제가 발생하는

5) 컴퓨터의 초기적인 텍스트기반처리에서 발전적인 지원기술로써 텍스트는 물론 음성, 도형, 영상 등으로 이루어지는 다양한 매체적 특성을 처리할 수 있는 기술적 지원을 의미한다.

6) 온라인분쟁해결(ODR)은 전통적인 ADR에서 구현하지 못하는 자동화된 협상이나 법률지원 및 비구속적 중재(non-binding Arbitration)등을 구현하고 있으며 사이버 공간 혹은 e-마켓플레이스에서 활동은 전통적인 ADR과는 구별되는 것이다.

7) 강이수, 「국제거래분쟁론」, 삼영사, 2002.7, pp.355-366.

8) 1999년 12월 파리에서 개최된 OECD회의에서 「전자상거래 소비자보호 가이드라인」을 제정하였는데, 소비자 피해구제는 대안적분쟁해결제도로 해결하도록 권고하였으며, EU에서도 전자상거래의 재판관할 및 준거법을 논의하면서 온라인에 의한 대안적분쟁해결제도를 촉진하는 정책을 선언하였다.

9) 김지호, “대체적 분쟁해결제도(ADR)에 대한 법적, 제도적 고찰-미국의 ADR제도를 중심으로-”, 고려대학교 법무대학원 석사학위논문, 2002.12, p.7.

것은 일정의 확률로써 피할 수 없는 것이며, 비대면 거래인 온라인 거래에서 그 위험은 심리적으로도 현실적으로도 상당히 크다. 분쟁해결을 위하여 이용 가능한 온라인분쟁해결이 존재 유무는 거래 당사자에게 큰 신뢰감을 주며, 앞으로 전자무역을 포함한 전자상거래 이용의 촉매제가 될 것이다.

3. 온라인분쟁해결제도의 발전과정

온라인분쟁해결은 1996년 이후부터 점차 발전되고 확대되었다. 온라인분쟁해결의 발전은 대체적으로 3단계 과정을 통해 이루어져왔으며 현재는 4단계로 이행하고 있다.

- 1단계, “개인적 취미(Hobbyist)” 단계로 일반 개인들이 정부나 유관기관의 공식적 지원 없이 온라인분쟁해결시스템을 개시하였다.
- 2단계, “실험적(experimental)” 단계로 국제기구 혹은 정부가 학술단체 혹은 비영리기관에 자금을 제공하여 온라인분쟁해결시스템의 시험 프로그램을 운영하였다.
- 3단계, “상업적(entrepreneurial)” 단계로 수많은 영리기관들이 자체 온라인분쟁해결시스템을 개시하였다.
- 4단계, “제도화(Institutional)” 단계로 온라인분쟁해결시스템이 제도적으로 정착되는 단계이다.

온라인분쟁해결은 3단계의 과정을 거쳐 진화되었다. 1단계는 1996년까지 지속되었고, 2단계는 1997년과 1998년에 두드러지게 나타났다. 그리고 최근 등장한 온라인 분쟁해결시스템은 2000년 이후 등장하기 시작하여 확장 추세에 있다.

<표 1> 온라인분쟁해결시스템의 개시 현황

Year of Launch	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Unknown
ODR Providers	4	4	4	21	21	6	8	2	6

자료 : <http://www.odr.info/unece2003>에 내용을 재구성함.

현재 온라인분쟁해결시스템은 정부기관 및 기업들에 의해 채택되어 제도적으로 정착되는 네 번째 단계인 “제도화(Institutional)”로 진입하고 있다.

Ⅲ. 온라인분쟁해결서비스 제공업자의 유형과 사례 분석

1. 온라인분쟁해결제도의 유형

온라인분쟁해결시스템은 여러 가지가 소개되고 있지만 크게 7가지로 구분된다. 소비자불평의 특정유형을 취급하기 위해 전자우편을 이용하는 온라인소비자불평해결(Complaint Handling), 전문적인 중재인의 도움으로 분쟁을 해결하기 위해 웹사이트를 이용하는 온라인 중재(Online arbitration), 온라인분쟁해결의 가장 단순한 형태인 협상(Facilitated negotiation), 전문 조정자의 도움으로 분쟁을 해결하기 위해 웹사이트를 이용하는 온라인 조정(Online mediation), 중립적인 제3자가 분쟁을 고찰한 후 충고를 제공하는 사건 감정(Case appraisal), 온라인분쟁해결시스템 가운데 가장 혁신적인 형태인 자동화 협상(automated negotiation), 제3자 개입 없이 당사자들이 온라인 매체를 이용하여 분쟁을 해결하도록 지원하는 협상지원시스템(Negotiation Support)¹⁰⁾이 그것이다. 온라인분쟁해결시스템의 대략적인 내용을 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 협상(Facilitated Negotiation)이다.

협상은 온라인 ADR의 가장 단순한 형태로 양 당사자들이 직접적으로 협상할 수 있는 온라인 공간이 제공된다. 협상(Facilitated Negotiation)의 주요 서비스제공업자들은 Square Trade, Online Confidence, ECODIR, Online Resolution, Resolution Forum, The Claim Room이 있다.

둘째, 온라인 조정(Online mediation)이다.

온라인 조정(Online mediation)은 전자우편 혹은 안전한 웹사이트를 통하여 이루어질 수 있다. 많은 온라인분쟁해결 서비스 제공업자들은 온라인 조정(Online mediation)을 주요 핵심 서비스로서 제공하고 있다. 주요 서비스제공업자들을 살펴보면 다음과 같다.

e-Mediator, eNeutral, Dispute Manager, e@dr, ECODIR, JAMS, Mediation Arbitration Resolution Services(MARS), Online Resolution, WebMediate, Square Trade 그리고 Resolution Forum이 있다.

셋째, 온라인 중재(Online arbitration)이다.

온라인 중재(Online arbitration)는 관련 서류의 제출 혹은 화상회의를 통해서 이루어질 수 있다. 온라인 중재이외의 다른 온라인분쟁해결서비스가 충분한 해결책을 제시하지 못하는 경우에 일부 온라인분쟁해결 서비스 제공업자들이 온라인 중재(Online arbitration) 서비스를 제공한다. 온라인 중재(Online arbitration) 서비스 제공업자로는 Nova Forum, MARS, JAMS, eNeutral, e@dr, Square Trade, Resolution Forum, Online Resolution, Private Judge, Online Confidence, Web Assured, WebMediate, Word&Bond이 있다.

넷째, 사건 감정(Case appraisal)이다.

사건 감정(Case appraisal)은 중립적인 당사자가 분쟁을 고찰한 후 그 사실에 대해 코멘트를 제

10) 허만, "미국에서의 사법재판에 의하지 아니한 분쟁해결", 「민사판례연구」, 민사판례연구회(편), 박영사, 1992, p.446.

공하는 것이다. 중립적인 당사자는 해당 분야의 전문가 혹은 전문 위원이 될 수 있으며 주요 서비스 제공업체로는 Bankers Repository Corporation, Dispute Manager, ECODIR, eNeutral, JAMS, Nova Forum, Online Resoltion, Online Confidence 그리고 Word&Bond이 있다.

다섯째, 자동화 협상(Automated negotiation)이다.

자동화 협상(Automated negotiation)은 오프라인에서는 제공되지 않는 온라인분쟁해결의 가장 혁신적인 형태이다. 자동화 협상(Automated negotiation)과 다른 온라인분쟁해결서비스의 가장 중요한 차이점은 자동화 협상(Automated negotiation)이 인간의 어떤 인위적인 개입도 요구되지 않는 완전하게 자동화된 것이다. 주요 서비스 제공업자들은 ClickNsette, Cybersettle, Intersettle, e-settle.co.uk, MARS, Settlement Online, WeCanSettle, The Claim Room, WebMediate, Dispute Manager이 있다.

여섯째, 협상지원시스템(Negotiation Support Systems)이다.

협상지원 시스템(Negotiation Support Systems)은 온라인 매체(medium)를 이용하도록 디자인되었다. 협상지원시스템(Negotiation Support Systems)은 협상 변수들을 조작하여 당사자들이 협상을 계획하고 이행하도록 돕도록 하는 전문 시스템들이다. 주요 서비스제공업자는 SmartSettle, Settle-TheCase이 있다.

일곱째, 온라인소비자불평해결(Complaint Handling)이다.

온라인소비자불평해결시스템은 종종 소비자 분쟁을 해결하기 위해 사용되며 불평은 협상, 조정 및 중재의 방법에 의해 해결된다. 주요 서비스 제공업자로는 Nova Forum, iLevel, Online Conference, IRIS Mediation, NotGoodEnough.com.au, Complain.com.au, FSM이 있다.

이러한 온라인분쟁해결제도는 인터넷 도메인 명에 관한 분쟁, 소비자 계약에서 보험 분쟁까지 광범위한 분쟁을 처리하고 있다. 특히 온라인분쟁해결은 온라인으로 의사소통 때문에 야기된 분쟁을 처리하기 위해 이용되고 있다. 또한 온라인분쟁해결을 위한 개별 웹사이트는 물리적인 세계에서 발생된 분쟁도 처리하고 있다. 일부 온라인 조정을 위한 웹사이트는 오프라인 분쟁을 처리하고 있으며, 개별 자동화 협상 사이트들은 보험과 상업적 클레임을 해결하도록 하고 있다.

<표 2> 온라인분쟁해결서비스에 의한 온·오프라인 분쟁해결 건 수

	online disputes	offline disputes	all disputes
Total Online ADR Service Provider (76)	21	23	32

자료 : 우광명, "온라인 중재의 실행에 따른 법적 문제에 관한 고찰", 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.6, p.144. 자료를 참고로 작성함.

<표 3> 온라인 분쟁해결 유형과 서비스 제공업자

온라인분쟁 해결 유형	온라인분쟁해결 서비스 제공업자	해당 웹 사이트
협상 (Facilitated negotiation)	Square Trade	www.squaretrade.com
	Online Confidence	www.onlineconfidence.org
	ECODIR	www.ecodir.com
	Online Resolution	www.onlineresolution.com
	Resolution Forum	www.resolutionforum.org
온라인 조정 (Online mediation)	e-Mediator	www.consensusmediation.co.uk
	eNeutral	www.eneutral.com
	Dispute Manager	www.disputemanager.com
	JAMS	www.jamsadr.com
	Mediation Arbitration Resolution Services	resolvemydispute.com
온라인 중재 (Online arbitration)	WebMediate	www.webmediate.com
	Nova Forum	www.novaforum.com
	e@dr	www.e-adr.org.sq
	Private Judge	www.privatejudge.com
	Web Assured	www.webassured.com
사건 감정 (Case appraisal)	Word&Bond	www.wordandbond.com
	Bankers Repository Corporation	www.thebrc.com
자동화 협상 (Automated negotiation)	ClickNsettle	www.clicknsettle.com
	Cybersettle	www.cybersettle.com
	Intersettle,	www.intersettle.co.uk
	e-settle.co.uk	www.e-settle.co.uk
	Settlement Online	www.settlementonline.com
	WeCanSettle	www.wecansettle.com
	The Claim Room	www.theclaimroom.com
온라인 협상지원 (Negotiation support systems)	SmartSettle	www.smartsettle.com
	SettleTheCase	www.settlecase.com
불평 해결 (Complaint handling)	iLevel	www.ilevel.com
	Online Confidence	www.confidence.com
	IRIS Mediation	www.iris.sgdg.org/mediation
	NotGoodEnough.com.au	www.notgoodenough.com.au
	Complain.com.au	www.complain.com.au
	FSM	www.fsm.de

자료 : <http://www.odr.info/unece2003>에 내용을 재구성함.

2. 온라인분쟁해결서비스 제공업자의 사례 분석

1) 국외의 사례 분석

인터넷을 통하여 온라인서비스를 제공하는 온라인중재서비스제공자들은 현재 70여개 사이트

가 널리 알려지고 있으며 고유한 비즈니스모델을 구축하여 서비스를 제공하고 있다. 주요 서비스제공자들의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

온라인중재의 시초는 MIT대학 정보기술·분쟁해결센터(Center for Information Technology and Dispute Resolution)에서 분쟁당사자의 의사소통을 보다 수월하게 하는 조정서비스를 제공할 목적으로 Online Ombuds Office를 고안한 것으로 볼 수 있다. 이 서비스에서 분쟁조정자(ombudsperson)의 역할은 법관이나 중재인이 내리는 판정이 아니라 당사자간에 의사소통을 용이하게 하는 방안을 제공하고, 당사자가 합의에 이르도록 하는데 도움을 주는 것이다. Online Ombuds Office 서비스는 기술적인 면에서 발생한 분쟁해결보다는 분쟁해결에 인터넷과 같은 기술을 사용하는 것에 보다 큰 중점을 두고 있다. Online Ombuds Office는 전자우편을 통하여 당사자를 접촉하고 화상회의시스템을 이용하여 분쟁의 조정을 시도하고자 하였다.¹¹⁾

123Settle은 미국을 중심으로 기업간 거래분쟁 및 소비자거래분쟁에 대하여 온라인중재를 제공하고 있다. 특히 웹사이트에서 거래 당사자들이 전자우편을 통하여 중재인에게 증거, 주장 및 기록증거, 진술 등을 제시함으로써 거래 분쟁에 대한 자동화협상, 온라인 지원협상 등 온라인분쟁해결을 제공하고 있다.¹²⁾ 123Settle 웹사이트는 영어와 스페인어를 지원하고 있다.

<표 4> 온라인분쟁해결서비스 제공업자의 언어 사용 수

Number of Languages Services Offered	only one	two	three or more
온라인분쟁해결 서비스 제공업자	61	9	6

자료 : <http://www.odr.info/umece2003>에 내용을 재구성함.

대부분 온라인분쟁해결서비스 제공업자는 영어를 가장 일반적인 언어로 활용하고 있으며 스페인어, 불어 순서로 사용되고 있다.

Resolution Forum, Inc.은 미국을 중심으로 한 분쟁해결서비스제공자이다. Resolution Forum은 비영리기관으로 분쟁해결의 질적 향상과 효율성을 증진시키기 위해 CAN-WIN시스템을 개발하여 인터넷을 통한 분쟁해결을 구현하고 있다. CAN-WIN시스템은 인터넷을 활용하여 전통적 분쟁해결이 가진 시간적·공간적 한계성을 초월하고 있으며 여러 분쟁 해결방법들 가운데 조정에 적합한 시스템이다.¹³⁾ 본 사이트에서는 영어와 스페인어를 제공하고 있다.

Virtual Magistrate는 자동정보연구국립센터(National Center for Automated Information Research)의 의장인 Timothy C. Leixner와 사이버공간법연구소 연구원들에 의해 개발된 온라인중재시스템이다. 이 중재시스템의 목적은 저비용으로 신속하게 분쟁을 해결하도록 중재프로그램을 구성하여 자동하고 있으며, 이 중재 프로그램을 통하여 불법적인 온라인 메시지 기록으로 침해를 당한 시

11) <http://www.ombuds.org>

12) www.123settle.com

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

스텝운영자, 컴퓨터작업과 관련당사자, 온라인 컴퓨터 이용자들에게 분쟁¹⁴⁾을 해결하기 위한 서비스를 제공하고 있다.¹⁵⁾

Virtual Magistrate에서 제공되고 있는 중재프로그램 절차를 살펴보면 먼저 신청자는 관련 정보를 전자우편으로 중재프로그램으로 송신하고 이를 중재프로그램이 접수하여 관련 당사자들을 접촉하게 된다.¹⁶⁾ 타당사자가 분쟁의 중재에 동의하면 중재프로그램은 중재인을 배정하게 된다. 소송은 중재인에게 전자우편으로 제출되고 개시된다. 전자우편으로 제공된 소송에서 소송당사자는 중재인의 허가를 얻어서 자신의 신원을 명확히 밝히지 않거나 비공개로 소송을 하도록 요청할 수 있지만 통상적으로 분쟁의 대상이 되는 활동 또는 행위의 성질과 당사자 모두의 신원(identity)이 기술되어야 한다.¹⁷⁾ 중재인은 이 소송을 등록시키고 소송과 관련된 모든 메시지를 수취하며 전자적 메시지의 송·수신은 Grist라는 전자적 장치를 활용하고 있다. 또한 관계당사자들의 송·수신 메시지는 빌라노바 정보법정책센터(The Villanova Center for Information Law and Policy)에서 보존되며 사건이 중재인에 의해 검토되는 동안 예정시스템(Scheduling System)에 의해 메시지 접근을 제한받고 있다.¹⁸⁾ 중재인은 당사자들과 접촉하고 관련 주장을 분석하여 중재판정을 통하여 분쟁을 해결한다. 중재판정은 신청 접수 후 72시간 내에 중재판정이 이루어지도록 하고 있으며, 중재판정은 당사자들에게 전자우편을 통하여 통지되고 우편에 의해 송부된다. Virtual Magistrate 중재프로그램에 의한 중재판정은 항소를 전제로 하는 것은 아니지만 재고될 수 있으며 Virtual Magistrate에서 제공하는 중재관련 서비스는 중재관련 기타의 규정에 대하여 미국중재협회(American Arbitration Association : AAA)의 상사중재규칙과 공평의 일반원칙에 따라 해결되고 있다.

WebMediate, Inc는 미국을 중심으로 주로 보험 분야와 B2B e-Marketplace의 분쟁 해결을 지원하는 webSettlement, webMediation, webArbitration서비스를 제공하고 있다. 특히 webArbitration은 제3자에게 재판특권을 부여함으로써 webSettlement와 webMediation보다 더 공식적인 절차에 따라 이루어지고 중립적 중재인에 의해 서면형식의 중재판정을 하게 된다.¹⁹⁾

Online Resolution은 현실 세계에 있는 당사자가 인터넷 즉, 온라인 환경에서 분쟁이 발생한 경우 사건을 처리하도록 하고 있다. 분쟁에 직면한 당사자는 관련 정보를 취합하여 Online Resolution에 사건을 제기한다. Online Resolution은 타당사자와 접촉하고 타당사자가 이 참여에 동의한다면 양당사자가 참여에 동의를 전제로 Online Resolution의 중립적 중재인이 사건에 배정되고 각 참여자와 접촉한다. 양당사자가 합의에 도달한다면 합의형식을 완성하고 법적 구속여부

14) 스팸 메일, 명예훼손, 부적절한 메시지, 메시지의 삭제, 온라인 관련 계약적, 소유권 혹은 불법행위의 분쟁 또는 온라인 취급이나 참조하는 방법 등에 온라인활동으로부터 야기되는 분쟁을 의미한다.

15) <http://vmag.org>

16) Virtual Magistrate 중재프로그램은 모든 당사자들이 이 중재프로그램에 참여하기를 동의하는 것을 필수적인 전제조건으로 한다.

17) 소송에는 ① 신청인, 시스템운영자, 기타 관계자의 성명, 소속, 주소 그리고 전자우편주소, ② 분쟁이 된 행동에 대한 묘사, ③ 대상의 성질, ④ 중요한 소재의 사본 등이 사실대로 기재되어야 한다.

18) <http://vmag.law.vill.edu:8080a/docs/vmrules.html>. (Nov 21, 2003)

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

를 결정하게 된다. Online Resolution은 본 절차에 참여를 동의하는 경우에만 중재가 이루어질 뿐만 아니라 자발적인 절차로서 참여자는 언제라도 본 절차를 종료할 수 있다.²⁰⁾

Word&Bond는 온라인활동으로 클레임을 취급하는 시간과 분쟁처리비용 등 저비용을 제공하는 서비스이다. Word&Bond에서 제공하는 서비스는 대화식 중재시스템으로 분쟁을 판결할 수 있는 전문적 제3자에 의해 평가된다. 또한 Word&Bond의 중재시스템은 당사자들이 Word&Bond 온라인 중재규칙에 따르기로 합의가 이루어져야 하는 합의의 법적 절차이다. 만약 분쟁이 발생한 경우 당사자는 Word&Bond에 클레임을 제기하게 되면 자동적으로 타당사자와 접속된다. 클레임이 수신되고 수수료가 지불되면 중재시스템은 본 분쟁에 가장 적합한 온라인 중재인을 선정하게 된다.²¹⁾ 중재인들은 타당사자들로부터 클레임에 대한 변론을 온라인을 통해 수취받으며 모든 기록은 지정된 온라인중재인에게 중재시스템을 통하여 전송된다.²²⁾

2) 국내의 사례분석

현재 우리나라에서 상사(商事)분쟁을 대안적분쟁해결로 처리하는 기관으로는 한국소비자보호원, 한국 전자거래진흥원 및 대한상사중재원 등이 있으며 이 기관들도 온라인분쟁해결로 이행 과정에 있다.

한국소비자보호원에서는 기업대 소비자간(B2C)의 일반 상거래 내지 전자상거래와 관련한 분쟁을 소비자분쟁조정위원회에서 조정을 통하여 해결하고 있다. 기존에는 전화, 내용증명 우편제도 등을 이용하여 신청을 받았으나, 최근에는 인터넷 등을 이용하여 조정신청을 받고 있다. 또한 2000년 7월부터는 사이버공간에서 발생하는 각종 소비자문제를 탐구하고 해결방안을 모색하는 사이버소비자센터를 설치, 운영하고 있다.

한국전자거래진흥원은 기업간 거래(B2B) 및 기업과 소비자간 거래(B2C)에서 발생하는 각종 전자상거래 관련 분쟁을 전자거래분쟁조정위원회에서 조정의 방법으로 해결하고 있다. 조정신청은 인터넷을 이용하여 할 수 있으며, 조정방법에 있어서도 조정관계인이 조정장소에 직접 출석하지 않고 정해진 조정기일 및 시간에 맞추어 조정관계인 각자의 장소에서 전자거래분쟁조정위원회 홈페이지의 사이버조정센터 내에 음성화상 조정시스템 또는 사이버조정(채팅방식)을 이용하여 실시간에 동시 참여하여 진행되도록 하고 있다.

이러한 한국소비자보호원과 한국전자거래진흥원의 온라인조정에 의한 일반상거래와 전자상거래 관련분쟁해결은 주로 국내거래에 초점이 맞춰져 있으며 완전한 온라인분쟁해결시스템을 제공하고 있지는 않지만 사건 접수 및 송달은 전자우편에 의해 이루어지고 있다. 또한 대한상사중재원도 국내거래는 물론 국제무역거래뿐만 아니라 기업간 거래 및 기업과 소비자간 거래 등 모든 사적 분쟁

20) <http://www.onlineresolution.com>

21) 모든 온라인중재인들은 전문적인 법률가로 구성되어 있는 Word&Bond명부에서 선정되게 된다.

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

<표 5> 우리나라 온라인분쟁해결 기관

	한국소비자보호원	대한상사중재원	한국전자거래진흥원
거래영역	B2C	B2B B2C	B2C B2B
법적근거 및 주무부서	○ 소비자보호법 ○ 방문판매법 ○ 재정경제부	○ 중재법 ○ 대외무역법 ○ 산업자원부	○ 전자거래기본법 ○ 소비자보호법 ○ 산업자원부
온라인 분쟁해결	일부 온라인조정	일부 온라인 알선, 조정, 중재	온라인조정
담당기구	○ 소비자분쟁조정위원회 ○ 피해구제부	○ 중재부 ○ 알선, 상담실	○ 전자거래분쟁조정위원회
관련법조항	○ 소비자보호법 제6장 제3절 및 제4절	○ 중재법 제40조 ○ 대외무역법 제41조	○ 전자거래기본법 제6장
법적효력	○ 재판상의 화해판결과 동일한 효력	○ 법원의 확정판결과 동일 한 효력 및 국제적 효력	○ 법적 효력 없음

자료 : 신근재, “ADR을 통한 전자상거래 분쟁 해결방안에 관한 연구”, 『국제상학』, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.8, p.250의 자료를 중심으로 작성함.

을 전통적 알선, 조정, 중재 등의 방법에서 벗어나 일부 전자적 매체를 이용하여 해결하고 있으며 알선, 조정, 중재 해결책에 의해 제한적으로 온라인을 통한 분쟁해결에 나서고 있다.

특히 전자거래진흥원의 전자거래분쟁조정위원회에서는 온라인 조정을 실시하고 있다.

IV. 온라인분쟁해결제도의 문제점과 발전방향

1. 온라인분쟁해결제도의 문제점

1) 전자거래에 따른 데이터메세지의 효력에 관한 문제점

전통적인 상거래에서는 신뢰성을 부여하는 방법으로 원본종이서류의 발행부수를 제한하고 이에 대한 확인으로서의 서명을 첨부함으로써 통상적인 신뢰성을 부여하고 있다. 반면에 인터넷은 그 본질적인 특성에 기술적 요소의 개입을 통해서 신뢰성을 고려하고 있다. 이는 암호화나 서명기술들을 활용하고 있다는 측면으로 볼 수도 있다. 최근 국가적 차원에서 인터넷을 통한 신뢰성을 구축하기 위하여 이와 관련 문제를 체계적으로 다루고 있으며 최소한의 구비요건을 규율하고 있다.²³⁾

23) 우리나라의 경우는 전자거래기본법과 전자서명법이 있다.

온라인분쟁해결서비스 제공업자인 Virtual Magistrate는 Tierney and email America사건에서 유해한 데이터메세지를 활용한 인터넷 관행이 과연 효력을 가질 수 있는지 여부에 문제의 메세지의 삭제나 차단은 상호 서비스 협정하에서 허용될 수 있다고 판정하였다. 최근 전자거래의 주소로 알려진 도메인네임에 관한 법적 분쟁은 인터넷에 의한 IP주소나 도메인명 등을 관리하는 조직인(ICANN : Internet Corporation for Assignment Names and Numbers)에 의한 통일도메인네임 분쟁처리방침(The Uniform Dispute Resolution Policy) 및 그 절차규칙의 적용하에서 세계지적재산권기구 등의 분쟁해결기관이 처리하고 있다. 특히 상표법위반과 관련하여 제소가 많이 이루어졌고 일부 판결에 있어서는 상표법상의 침해로 보고 있다는 판시하였다.²⁴⁾

사실상 종이매체든 전자시스템의 의한 전자메세지에 의한 통신이든지 완전한 보안을 형성하지는 못하고 있는 실정이다. 그러나 전자적 시스템의 경우에 있어서는 암호화된 내용이 가상공간에서 변경되지 않아야 한다. 실제로는 인터넷 기반 환경은 정보가 무한정으로 복사 및 가공되고 있다. 이에 따라 인터넷 환경은 인위적인 개입에 사고가 발생할 수 있는 환경으로 인식되고 있으며 이에 대한 방어적 자세가 필요한 시점이다. 신뢰성의 기반은 또한 당사자의 신원확인 문제를 고려하여야 한다. 온라인을 통한 해결방법으로 이루어지는 경우에 분쟁당사자가 아닌 타인이 개입될 수 있다. 즉, 허용되지 않는 타인의 개입이나 간섭이 개방적인 네트워크에서 나타날 수 있는 문제가 상존하는 것이다. 현재 전자서명기술로 해결하고 있지만 본 기술이 글로벌한 당사자들의 신원을 증명하고 타인의 개입을 배제하는 확실한 것으로 인식되고 있는지에 대하여는 의문의 여지가 있다.²⁵⁾

2) 온라인분쟁해결 합의의 형식에 관한 문제점

UN협약 제2조에서는 중재합의는 서면(in writing)에 의한 합의를 인정한다고 규정하고 있다. 이에 인터넷 환경의 온라인중재에 있어서 통신수단으로서 특히 데이터 메세지가 본 협약의 서면(writing)에 포함되는지의 문제이다. UN협약²⁶⁾에서는 전보와 데이터 메세지는 중요한 기술적인 차이가 있을지라도 전보 교환의 본질적인 특성은 데이터 메세지를 사용하는 것을 통하여 구현될 수 있기에 전보의 교환과 데이터 메세지의 교환은 같다고 할 수 있다. 그러나 전보와 데이터 메세지의 기술적인 차이를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 전보는 전송이 이루어지는 동안 변경이 매우 어렵다. 이에 반하여 데이터 메세지는 인터넷을 통하여 전송되기 때문에 부주의나 고의적인 변경에 대하여 예방이 되지 않는다.²⁷⁾

24) 우광명, “온라인 중재의 실행에 따른 법적 문제에 관한 고찰”, 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.6, p.145.

25) Gail A. Lasprogata, “Virtual Arbitration : Contract Law and Alternative Dispute Resolution Meet in Cyberspace,” Institute for Global e-Business, 2001, pp.24-26.

26) United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of foreign arbitral awards는 1958년 6월 10일 뉴욕에서 채택된 이후 2002년 10월 현재 132개국이 가입하여 국제적 효력을 인정 받고 있다. 이를 통상 뉴욕협약이라고 명한다. 우리나라는 1973년에 가입하였다. 본 협약에 따라 우리 나라에서 내려진 중재판정이 외국에서도 승인 및 집행되며, 반대로 외국에서 내려진 중재판정 역시 우리나라에서도 승인되고 집행이 보장된다.

둘째, 전자메세지는 디지털형식으로 변환되고 통신네트워크를 통하여 전송되어 이후 인간이 읽을 수 있는 형태로 변환된다. 수신시점에서 전보는 항상 프린트되는 반면에 데이터 메세지는 수신자가 프린트를 원하는 경우에만 프린트된다는 차이만 있을 뿐이다.

셋째, 종이문서는 영구적인 보관매체가 아닌 제한된 수명을 가지고 있다. 그러나 데이터 메세지는 적절한 보관방법이 강구된다면 전자통신기록은 수년간의 내구성을 갖출 수 있다.

데이터메세지와 정보의 이와 같은 차이점에도 불구하고 데이터 메세지의 보안과 관련한 문제는 암호화 방법을 사용하여 극복될 수 있다. 즉, 전보와 데이터 메세지의 기술적인 차이점이 있음에도 불구하고 암호화 방법 등 적절한 처리과정이 이용되면서 데이터 메세지는 물리적인 우편이나 FAX 등 기타의 통신 방법과 같은 신뢰할 만한 기록을 제공할 수 있는 것이다.

뉴욕협약 제2조 2항은 중재약정이 전보의 교환으로 형성된다고 허용하고 있다. 또한 중재모델법은 제7조 2항에서 중재합의의 형식은 텔렉스나 기타 통신수단에까지 확대하고 있다.²⁸⁾

서면의 합의 형식과 데이터 메세지의 적용 여부는 뉴욕협약 및 국내 관련법에 있다고 하겠다. 이에 국제거래환경의 변화와 통신수단의 발달에 대한 수용성을 인정하는 것이 국제적인 보편적인 추세이지만 명시적인 규정이 여전히 부재한 상황이다.

3) 온라인분쟁해결제도의 국제적 협력의 미비

온라인분쟁은 국내거래뿐만 아니라 국경을 초월한 거래에도 발생할 가능성이 높으나 외국이 온라인분쟁해결기관과 우리나라의 ADR기관과의 분쟁처리를 위한 공조 장치가 마련되지 않고 있다. 따라서 국제간 전자거래에 발생한 분쟁의 해결책은 피해 당사자가 직접 여러 기관을 통해서 스스로 구제하는 방법밖에는 없는 형편이다.

한국소비자보호원에서 2002년 9월부터 2003년 2월말까지 6개월 동안 국제전자거래에 대한 피해구제활동을 조사한 결과, 총 피해 접수는 156건이며 이중 94건은 상담처리 하였고 나머지는 피해 구제를 시도하였다.²⁹⁾

4) 조정중심의 온라인분쟁해결제도

과거 온라인분쟁해결의 사례로 빈번하게 인용되는 것은 미국의 Virtual Magistrate이지만, 실제로 전자거래의 분쟁 발생시 분쟁신청을 받아 성과를 올린 것은 Online Ombuds Office이다. Virtual Magistrate은 온라인분쟁해결의 성과가 거의 없고 다른 온라인분쟁해결 형태인 Online Ombuds Office이 전자거래에 관한 분쟁을 처리하였다는 것은 온라인분쟁해결방식의 차이에 기인한다. 즉, Virtual Magistrate은 대안적 분쟁해결의 방법에서 중재의 형태를 고수하여 참여당사자의 책임

27) 대한상사중재원, 「상사분쟁과 중재절차해설」, 2002, pp.10-11.

28) United Nations, "Report of the Working Group on Arbitration on the Work of its Thirty-Sixth Session(New York, 4-8 March 2002)," A/CN. 9/508, 2002.4, pp.5-13.

29) 한국소비자보호원 사이버소비자센터, "2003년 전자상거래 상담 및 피해구제 동향분석", 2003.6, p.2.

과 의무가 부과된 반면에 Online Ombuds Office는 조정의 형태로 문턱이 높지 않았던 점이 지적되고 있다.

우리나라의 경우도 현재 운영중인 온라인분쟁해결의 형태는 조정제도 중심으로 운영되고 있다. 대안적 분쟁해결제도중에서 조정제도와 더불어 가장 흔한 형태인 중재 서비스를 제공하는 기구가 미약하다는 것이다. 따라서 온라인분쟁해결에 참여하는 당사자들의 선택권이 제약받을 수 있다.³⁰⁾ 특히 온라인분쟁해결시 조정제도를 통해 조정을 받은 당사자들이 조정내용을 받아들이지 않는다면 그 분쟁은 다시 소송으로 진행될 가능성이 높음으로 인해 도리어 시간과 비용을 낭비하는 결과를 초래할 수도 있다.³¹⁾

2. 온라인분쟁해결제도의 발전방향

1) 온라인분쟁해결방식의 선택 다양성 확대

현재 국제 및 국내 기구들은 조정제도 중심으로 운영되고 있으며 분쟁 당사자들에게 선택의 폭을 확대시키기 위하여 조정뿐만 아니라 중재서비스의 제공도 확대되어야 한다. 이는 단순히 선택의 문제뿐만 아니라 대안적 분쟁해결 기구의 권위와 신뢰성도 깊은 연관이 있다고 할 수 있다. 온라인분쟁해결에서 중재와 조정중에서 조정이 이용하기 쉽고 간편한 점이 있지만, 국제적으로 중재가 많이 이용되었고 관련법과 제도가 구축되었다는 점도 간과할 수 없을 것이다.

현재의 온라인분쟁해결에서 조정제도는 조정안을 거부하면 조정결과와는 무관하게 또 다시 소송으로 분쟁을 다시 해결해야 하기 때문에 그 동안 진행한 조정과정이 헛되이 될 가능성도 있다. 또한 그로 인해 대안적 분쟁해결 기구의 권위와 공신력도 떨어질 가능성도 있다. 따라서 조정형과 중재형을 혼합한 형태나 새로운 변형형태로 당해 분쟁에 적합한 분쟁해결시스템을 준비하여 선택하도록 할 필요가 있다.

2) 온라인분쟁해결의 법적 신뢰성 구축

데이터 메시지로 구성된 전자문서의 수용을 각 국가들이 인정하는지의 문제는 각 국가들의 국내법에 따르게 되므로 이와 같은 법적 불확실성은 온라인을 통한 분쟁해결에 장애요인이라고 하였다. 또한 대안적 분쟁해결에서 중재판정은 서면으로 제시될 것으로 요구되기 때문에 사이버공간에서 구속력을 가질 수 있는지 여부는 매우 중요한 부분이다. 이와 같은 판정 집행 여부

30) 홍선의, "전자거래 분쟁에 있어 ADR의 개선 방안에 관한 연구", 「관세학회지」, 제4권 제2호, 한국관세학회, 2003.8, p.153.

31) 우리나라의 조정제도는 조정에 회부되어진 분쟁은 조정위원회의 심리를 거쳐 조정안을 제시하여 당사자들이 이를 수락하면 조정이 성립되고 성립된 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 가지게 된다. 그러나 만일 조정자들이 조정안에 대하여 합의를 거부하면 조정절차가 종료되는 형식을 취하고 있다.

의 불확실성은 온라인분쟁해결의 핵심적인 과제라고 할 수 있다. 따라서 온라인분쟁해결이 참여당사자들에게 중립·공평성 확보와 절차·실체 양면에 걸친 신뢰성 확보가 무엇보다도 필요하다고 할 수 있다. 분쟁당사자들은 온라인분쟁해결에 관한 분쟁해결절차의 종류, 적용될 실체법 및 절차법, 결정사항의 법적 구속력 등 전반적인 정보를 명확히 알고 있어야 하며, 당사자들의 자율적인 통의를 얻을 수 있는 시스템의 개발이 필요하다.³²⁾

또한 조정인과 중재인이 절차운영에 공정한 집행을 하도록 하며 양당사자의 합의 및 실체법에 적합한 내용의 판정이어야 하기 때문에 이미 결정된 판정을 인쇄하여 중재인이 서명하고 송부하거나 제3의 신뢰당사자를 이용하여 디지털서명이 중재인의 것이라는 것을 보장하는 이용하는 것도 신뢰성을 구축하는 하나의 방법일 것이다.³³⁾

3) 글로벌 네트워크의 활용

온라인분쟁해결은 전자거래로 인해 발생하는 분쟁을 해결하기 위해 고안되었으며 절차진행에 있어서도 글로벌 온라인네트워크의 특성을 활용하는 것이 바람직하다. 또한 온라인분쟁해결은 당사자 및 관계자의 주소지와 지역이 제약울 두지 않기 때문에 서류의 제출 및 송달은 물론 진행절차에 있어서도 온라인 이용을 원칙으로 하여야 할 것이다. 다만, 집행절차의 투명성을 높이기 위해 자료의 수집 및 재판판정의 공개가 필요하며 다음과 같은 점에 유의하여야 한다.

첫째, 분쟁해결시 온라인절차에서도 전자우편을 의견교환만이 반드시 최적이라고 할 수 없다. 따라서 온라인분쟁해결의 이행에 있어서 화상회의(video-conferencing)³⁴⁾를 도입하면 온라인분쟁해결의 효과를 크게 제고할 수 있을 것이다.³⁵⁾ 최근에는 정보통신기술의 발달로 인해 원거리에 있는 조정인과 분쟁 당사자들도 화상회의를 통해 온라인분쟁해결 절차를 진행할 수 있다.

둘째, 국가간 국경을 초월하는 온라인분쟁발생시 분쟁 당사자간 서로 다른 문화 및 언어로 인해 의사소통의 어려움이 존재할 수 있다. 따라서 일부 온라인분쟁해결 웹사이트들은 2개국 이상의 언어를 제공하고 있지만 제3국의 이용가능성도 배제할 수 없다. 따라서 언어문제해결을 위하여 인터넷상에서 자동번역이 가능한 번역시스템을 갖추는 필요가 있다. 비록 영어가 인터넷세계에서 공용으로 사용된다고 할지라도 일반인들에게는 아직도 어려운 점이 많음을 고려할 때, 발전된 인터넷 자동번역시스템을 갖추어야 할 것이다.

4) 국제적 협력의 강화

국제간의 전자거래 분쟁이 급증하는 현실에 비추어 볼 때 국내의 분쟁만을 위한 온라인분쟁해

32) 오현석, "Online에 의한 ADR시스템", 「중재」, 제297호, 대한상사중재원, 2000, p.40.

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

34) 화상회의를 위하여 일정 사양이상의 컴퓨터장치를 요구하고 있다. 대부분의 온라인분쟁해결서비스 제공업자들은 최소한 소프트웨어와 하드웨어는 펜티엄2의 56K모뎀의 전송속도를 요구하고 있다.

35) <http://www.disputes.net/cyberweek2000/ohiostate/beal.htm>

결로 머무를 것이 아니라 적극적으로 외국과의 분쟁에 대하여 대처해야 할 필요성이 점차 대두되고 있다. 따라서 국내 온라인분쟁해결을 위해 기반확충도 필요하고 또한 외국인들도 이용할 수 있도록 영문으로 된 웹사이트의 개설 및 운영이 필요할 것이며 이를 처리할 전담인력도 필요하다.³⁶⁾

외국의 온라인분쟁해결 기구와 상호 협력을 위한 협정 체결도 시급하다. 즉, 국내온라인 분쟁해결기구에는 해외기관과의 제휴를 확보하는 것, 실효성 확보를 위해 강제집행의 가능성도 확보해 둘 필요도 있다. 상호주의에 의거하여 전자거래 분쟁에 대하여 차별을 두지 말고 가장 합리적인 방안을 모색하여 조정을 함으로 인하여 전자상거래의 국제 신뢰도를 높이도록 일조하여야 한다.³⁷⁾

V. 결 론

국제무역환경은 정보통신의 개입과 이를 상거래활동에 효과적으로 활용하면서 야기되는 문제를 적절하게 조화시키고 제도화하는 작업이 활발하게 이루어지는 과정에 있다. 분쟁해결방법에도 인터넷기반의 온라인분쟁해결을 통하여 신속성과 저비용을 지향하고자 하고 있다. 이는 단순하게 전통적인 대안적 분쟁해결을 온라인에 접목시켰다기보다는 이에 더 나아가 대안적 분쟁해결을 보완하고 상호 유기적으로 결합하여 이루어지는 분쟁해결방법인 것이다. 다만 온라인 분쟁해결은 많은 장점과 함께 법리적 한계를 가지고 있음이 현실이다. 특히 데이터 메시지의 효력 및 당사자의 합의형식의 문제는 국내법원의 판단에 따라 결정되는 사안이기 때문에 온라인분쟁해결이 전자상거래 환경에서 모든 분쟁해결을 위한 수단으로 보기에는 아직도 극복해야 할 문제가 많다. 그럼에도 불구하고 현재 많은 온라인분쟁해결 제공서비스가 온라인을 통해 이루어지고 있다. 이 서비스제공자들이 제공하고 있는 서비스는 서로 다른 장소에 위치한 당사자들의 국제거래에 유효한 분쟁해결방법이 될 수 있지만 법적 안정성의 미비로 아직까지는 활성화단계는 아니라고 판단된다.

컴퓨터네트워크를 활용한 정보기술의 도입은 분쟁해결을 신속하고 저비용 구조로 변환시킬 것이다. 특히 텍스트기반의 데이터 메시지의 한계를 극복하는 멀티미디어환경과 다언어번역서비스 지원 및 정보제공서비스를 통한 효과적인 분쟁해결이 가능하도록 할 수 있다. 온라인분쟁해결시스템은 현재 발전하고 있는 중이며 조만간 새로운 입법체제가 소개될 것으로 판단된다.

36) 홍성규, "인터넷을 통한 온라인 ADR의 특성과 실현과제", 「국제상학」, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001.10, pp. 419-422.

37) 대한상사중재원은 2001년 4월 현재 22개국의 해외중재기관과 중재협정을 체결하고 있으며, 외국에서도 강제집행이 보장되는 뉴욕협약에는 한국을 비롯하여 125개국이 가입되어 있다.

참고문헌

- 김지호, “대체적 분쟁해결제도(ADR)에 대한 법적, 제도적 고찰-미국의 ADR제도를 중심으로-”, 고려대학교 법무대학원 석사학위논문, 2002.12.
- 신군재, “ADR을 통한 전자상거래 분쟁 해결방안에 관한 연구”, 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.8.
- 박상조 외 2인, 「국제상사중재법론」, 한울출판사, 1997.
- 양영환·오원석, 「무역상무론」, 법문사, 2000.
- 우광명, “온라인 중재의 실행에 따른 법적 문제에 관한 고찰”, 「통상정보연구」, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.6.
- 최승원, Julia Hornle, “분쟁해결수단으로서 ODR”, 「공법연구」, 제30집 제5호, 한국공법학회, 2002.
- 홍선의, “전자거래 분쟁에 있어 ADR의 개선 방안에 관한 연구”, 「관세학회지」, 제4권 제2호, 한국관세학회, 2003.8.
- 홍성규, “인터넷을 통한 온라인 ADR의 특성과 실현과제”, 「국제상학」, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001.10.
- ABA, *Task Force On Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution*, 2002.3.
- Berger, K. P., *The Practice of Transnational Law*, Kluwer Law International, 2001.
- Day, D. M., *The Law of International Trade*, 2ed, Butterworths, 1993.
- Heuvel, Esther van den, “Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-Border e-Disputes,” *Law in a Digital World*, 2000.
- Hill, Richard, “Online Arbitration : Issues and Solutions,” *Arbitration International*, 1999.
- Hornle, Julia, “Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law,” *JILT*, 2001.7.
- Katsh, Ethan, “Online ADR Becoming a Global Priority,” *Dispute Resolution Magazine*, 2000.
- Lasprogata, Gail A., “Virtual Arbitration : Contract Law and Alternative Dispute Resolution Meet in Cyberspace,” Institute for Global e-Business and Innovation, 2001.
- Manevy, Isabelle, “Online Dispute Resolution : What Future?,” 2001.6.
- Prasitmonthon, Noppramart, “Online Dispute Resolution as an Alternative Mechanism for Solving E-Commerce Disputes,” *ODR&ECommerce*, 2002.6.
- UNCITRAL *Model Law on International Commercial Arbitration*, 1985.
- 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>