

사이버무역에서 중재의 역할과 온라인중재에 관한 연구

오 원 석* · 유 병 옥**

〈 목 차 〉

- I. 서론
- II. 사이버무역에서 분쟁해결과 중재의 역할
및 한계
- III. 온라인중재의 의의 및 필요성
- IV. 온라인중재의 현황
- V. 온라인중재 이용에 따른 문제점과 대응방안
- VI. 결론

* 성균관대학교 경영학부 교수

** 성균관대학교 경영학부 시간강사

I. 서론

세계경제주체들은 상호 의존적인 경제관계로 글로벌화 되면서 더욱 활발한 국제상사관계를 맺고 있다. 다양한 국제상사관계에서 개별 국가의 상인들은 거래주체로서 가지는 본질적인 이해(interest)는 상호 상충되기 마련이다. 국제거래과정의 모든 단계에서 당사자들간의 이해의 충돌이 발생하게 된다. 이와 같은 이해의 충돌을 상호간의 적절한 양보와 조화로서 해결할 수 있다면 가장 바람직하겠으나 마냥 원만하게 해결되지는 않으며 분쟁(disputes)으로 발전되는 것이 현실이다.¹⁾

이와 같은 분쟁환경은 정보통신기술의 개입으로 주요한 변화를 야기하게 되었다. 모든 경제환경이 신속화 됨과 아울러 세계적으로 온라인정보에 접근할 수 있으며 글로벌 정보네트워크가 확산되면서 인터넷이 상거래에 주요한 역할을 담당하게 되었다. 이에 따라 인터넷을 기반으로 변모하는 사이버무역에서의 다양한 분쟁은 새로운 유형의 분쟁해결방법이 요구되고 있다. 즉, 전통적인 상거래에서 야기되었던 분쟁의 해결과 달리 사이버 환경 하에서 무국경의 가상공간, 네트워크의 전세계적 연결에 의한 관련성, 의사표시의 교환방식, 거래의 신속성, 경제성에 기초한 거래과정 등에 따른 새로운 분쟁해결방법이 요구된다.

다양한 이해의 충돌에 의해 야기되는 당사자들간의 분쟁은 적절한 해결방법을 통하여 해소되어야만 한다. 특히 공정하면서도 효율적으로 해결하기 위한 적합한 분쟁해결방법의 이용은 국제거래의 발전을 위하여 그 중요성을 논한 필요는 없다.²⁾

1) 분쟁(dispute)은 클레임과 다소 차이가 있는 것으로 이해된다. 즉, 클레임은 청구자가 피청구자에게 행하는 요구가 되며 당해 당사자들간에 이루어지는 관계이다. 반면에 분쟁은 당사자간의 해결이 곤란한 문제로서 제3자가 분쟁에 개입되어 해결을 도모하게 된다.

2) Daewon Choi, "Online Dispute Resolution: Issues and Future Directions",

사이버무역에서 당사자들은 경제적이며 신속한 가상공간을 통한 거래과정을 고려하고 있으며 이는 분쟁해결 부분 역시 당사자들의 사이버무역환경에서의 기대(expectation)에 부합될 수 있어야 함이 바람직하다.

따라서 사이버무역은 앞으로 보편적인 국제거래의 중추적 역할을 담당하게 될 것으로 예상되고 있기에 사이버무역 특성에 적절하게 부합하는 분쟁해결방법이 요청되고 있다. 그러므로 사이버무역이라는 새로운 국제거래환경에서 분쟁을 효율적으로 해결할 수 있는 주요한 분쟁해결방법으로 온라인중재에 대한 이용가능성을 고찰함으로써 분쟁해결의 새로운 변화양상을 살펴보는 데 의의가 있다.

II. 사이버무역에서 분쟁해결과 중재의 역할 및 한계

1. 사이버무역과 분쟁해결

사이버무역이란 마케팅, 계약, 통관, 결제 등 무역전반의 전부 또는 일부를 컴퓨터 통신망 등 정보통신기술을 활용하여 전자적으로 처리함으로써 무역의 흐름을 편리하고 신속하게 처리하는 형태의 무역을 말한다.³⁾ 사이버무역은 시간적·공간적 개념을 극복할 수 있기 때문에 당연한 국제성을 갖는다고 할 수 있다. 즉, 지리적인 국경의 개념을 극복하여 국제거래를 가능하게 한다.

전통적인 무역거래에서와 마찬가지로 사이버무역환경 하에서도 다양한 분쟁이 야기될 수 있을 뿐만 아니라 전통적인 무역거래에서는 볼 수 없는 새로운 유형의 분쟁⁴⁾을 야기된다. 사이버무역은 가상공간

UNECE Forum on ODR 2003. pp. 1-3.

3) 한국무역협회, <www.kita.net> 2004. 6. 16. 방문 참조.

4) 전자식 무역계약의 유효성, 인터넷서비스제공자와의 권리의무관계, 전자문서의

을 기본으로 하며 가상공간에서의 간이하고 신속한 통신이 돋보이는 거래형태이다.⁵⁾

전통적으로 분쟁해결방법은 중재나 조정 및 협상 등을 대안적분쟁 해결로서 소송과 대비하여 논의하고 있다.

이 중에서도 협상은 분쟁을 전제로 하지 않는 반면에 중재나 조정은 분쟁의 해결을 전제로 하고 있다는 점에서 차이가 있다.⁶⁾ 조정은 중재와 달리 구속력과 집행력을 갖지 못하며 최종적인 결정을 갖지 못하는 데서 구별된다.

상인들은 다양한 분쟁에 대하여 신속하게 최종적인 분쟁해결을 원하며 그 결정에 구속되기를 바란다는 점에서 중재는 다른 분쟁해결방법에 비하여 더 효과적인 성격이 있다.

구속적인 분쟁해결방법으로서 소송과 중재 가운데 분쟁당사자들이 자신들의 분쟁을 해결하기 위해서 중재를 제기하는 것과 일반 법원에 소송을 제기하는 것 중에서 어느 쪽을 선택할 것인가의 문제는 주로 법원의 역할을 어떻게 이해하느냐에 달려 있고 이러한 선택은 효율성을 판단함으로써 비교된다.⁷⁾

사이버무역을 무한경쟁의 전자시장(e-marketplace)에서 지속적인 경영활동을 위하여 기업의 핵심역량을 집중하여 발전하여야 한다. 이때

수·발신에 따른 진정성, 무결성의 분쟁이나 법적 효력, 당사자의 지리적 위치와 법역의 문제 등이 발생할 수 있다.

- 5) 사이버무역에서의 통신이 인터넷기반으로 이루어지면서 통신유형이 본질적으로 잠재하고 있는 한계는 도의시할 수 없는 중요한 문제로 부각된다.
- 6) 최승열, “전자상거래의 대체적 분쟁해결을 위한 소고”, 「계간 중재」 제307호, 대한상사중재원, 2003년 봄. <<http://www.kcab.or.kr>> 2004. 6. 16. 방문 참조.
- 7) 강병근, 국제중재의 기본문제, 소화, 2000. p. 13.; 무역업자들은 거래행위에서 발생하는 분쟁을 해결하는 데에 더 중점을 두며 보다 전문적인 경험자들을 선호하며 저렴한 비용으로 분쟁을 해결하고자 한다. 구속적인 분쟁해결방법으로서 중재절차와 법원에 제기되는 소송절차를 비교할 때 본질적으로 당사자의 합의에 근거한다는 점에서 사적이면서 비형식적인 측면을 선호하는 상인들은 분쟁을 해결하기 위해 소요되는 비용과 시간을 절약하면서 거래관계를 지속하는 중재를 고려하게 된다.

상거래상 분쟁해결을 위하여 많은 시간과 비용을 유발하게 된다면 경쟁에서 낙오될 수밖에 없다. 사이버무역에서 발생하는 다양한 분쟁들은 사이버무역이 추구하는 신속성과 효율성을 극대화하고 이를 촉진할 수 있는 적합한 분쟁해결제도가 우선적으로 요구되며 신속한 분쟁해결이 사이버무역의 안정적인 발전과 성장에 기여하게 된다. 그러므로 상인들은 발생한 분쟁을 원만하게 해결하여 상호 신뢰를 더욱 돈독히 함으로써 지속적인 거래관계를 유지하는 것이 필요하다.⁸⁾ 사이버무역이 다수가 단기간에 광범위하게 형성되는 거래구조로서 국제성을 지니기 때문에 거래과정에서 야기되는 다양한 분쟁을 간편하고 신속하며 저렴하게 해결할 수 있는 분쟁해결제도가 요구되는 것은 당연한 것이다.

따라서 인터넷에 의한 사이버공간에서 이루어지는 거래에서 발생하는 분쟁의 해결을 위하여 법원에 제소하는 등 전통적 방식에 의해 해결을 도모하는 것보다는 사이버공간의 본질적인 특성에 따라 분쟁해결 역시 온라인으로 이루어지는 것이 바람직하게 여겨진다.⁹⁾

2. 사이버무역에서 중재의 역할

사이버무역이 다양한 분쟁을 야기할 수 있는 환경이며 전통적인 분쟁유형에 추가된 새로운 분쟁을 야기하고 있지만 분쟁해결방법으로서 중재가 갖는 유용성은 상당하다. 중재는 소송에 비하여 접근이 용이하고 유연하며 상인들이 선호할 수 있는 분쟁해결이라는 점뿐만 아니라 집행력을 지닌 분쟁해결로서 신속하다는 점에서 사이버무역 분쟁에서

8) 신군재, “중재를 통한 전자상거래 분쟁해결”, 「계간 중재」 제307호, 대한상사중재원, 2003년 봄. <<http://www.kcab.or.kr>> 2004. 6. 16. 방문 참조.

9) 다만 분쟁해결의 방식과 절차에 있어서 이미 오랫동안 시행하고 있는 제도로서 보편적으로 받아들여지고 있는 전통적인 분쟁해결방법을 합리적으로 운영하여 이해 당사자가 원만하게 만족할 수 있는 방향으로 제도의 정비를 하여야 하는가의 문제는 또 다른 과제로 여겨진다.

도 유용한 역할을 수행할 수 있다.

그 중에서도 중요하게 고려되는 중재의 장점과 함께 사이버무역에서 중재의 유용한 역할을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 국제상사중재는 분쟁해결에서 공평하다. 국제적으로 도처에 산재한 널리 알려진 국제상사중재기관은 독립적인 기관으로서 조직되어 있다. 예를 들어 유럽에는 프랑스 파리의 국제상업회의소(International Court of Arbitration of International Chamber of Commerce; ICC), 스위스 제네바의 세계지적재산권기구(World Intellectual Property Organization; WIPO), 영국 런던의 LCIA(London Court of International Arbitration), 스웨덴 스톡홀름 상공회의소(Stockholm Chamber of Commerce; SCC) 등이 있다. 미국에는 미국중재협회(American Arbitration Association; AAA), CPR(Center for Public Resources Institute for Dispute Settlement) 등이 있다. 밴쿠버의 British Columbia International Commercial Arbitration Center, 아시아는 중국의 CIETAC(China International Economic and Trade Arbitration Commission), 홍콩의 HKIAC(HongKong International Arbitration Centre) 이외에 세계 각 국의 국제중재기관들이 존재하고 있다. 이들 기관은 내국정부에 의해 영향을 받지 않으며 분쟁해결을 위한 중재절차의 공정성과 독립성이 유지되고 있다.

사이버무역은 본질적으로 지리적 장애를 극복하는 국제적인 성격을 갖는다. 따라서 다양한 이해관계가 상존하고 있는 상이한 문화·사회적 속성을 갖는 상인들이 존재한다. 따라서 차별적인 이해관계의 충돌은 분쟁당사자 모두를 공정하고 동등하게 취급하여야 하며 지리적 특징이나 관할이 극복되어야 한다. 이에 국제중재는 다양한 이해관계를 적절히 조화할 수 있는 공정성과 독립성을 갖춘 유용한 분쟁해결방법이 될 수 있다.

둘째, 당사자들은 중재의 시기나 방법 등에 대하여 자유롭게 계약할 수 있는 당사자 자치의 일반원칙을 갖는다. 당사자자치의 원칙을

존중하는 국제중재는 국제상거래에서 더욱 보편적으로 수용될 수 있게 만들어주는 유인이 되고 있다. 분쟁 당사자들은 그들에게 적합한 규칙을 선정하여 분쟁을 해결할 수 있다. 예를 들어 대표적인 국제상사중재기관인 ICC는 분쟁해결의 방법을 선택하는데 있어서 당사자들에게 유연성을 허용하고 있으며 이를 적용하고 있다. SCC 역시 중재인에 의해 절차규칙의 적용에 있어서 당사자들의 자치를 광범위하게 허용하고 있다.

사이버무역은 본질적으로 당사자 자율성이 존중되는 거래환경이다. 따라서 특정국가에 제한적이며 엄격한 소송보다는 당사자자치가 존중되는 국제중재제도가 사이버무역환경의 분쟁해결로 적절하게 부합된다.

셋째, 중재는 국제적인 다양한 국제협약, 다자간 협약 및 양자협약이 이루어져 있으므로 중재판정은 승인 및 집행이 가능하다. 널리 알려진 협약으로 1923년 Geneva 의정서, 1927년의 Geneva 협약 및 이를 부족한 점을 보완하여 국제적으로 널리 이용되고 있는 1958년의 뉴욕협약¹⁰⁾ 등이 있다. 이 협약들은 중재판정과 관련한 영토적 장소의 절차규칙에 따라 중재판정의 구속성과 집행을 인정하고 있다.¹¹⁾ 본 협약들의 주요한 목적은 분쟁을 해결하기 위하여 중재의 효율적인

10) United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of foreign Arbitral Awards는 1958년 6월 10일 뉴욕에서 채택된 이후 2004년 4월 현재 134개국 이 가입하여 국제적 효력이 인정되고 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 국내법에서 상사관련 분쟁에 한하여 적용하며 또한 상호 계약국인 경우에 한하여 적용한다는 유보선언을 하였다. 뉴욕협약은 중재를 국제거래에서 생기는 분쟁을 해결하기 위한 분쟁해결제도로서 정착시켰다는 데에 주된 성과가 있다. 상사분쟁과 중재절차해설, 대한상사중재원, 2002, pp. 10-11., <www.uncitral.org> 2004. 6. 16. 방문 참조.

11) 이와 함께 지역적 다자간 협약으로 1975년의 Panama 협약, 1961년의 Geneva 협약 등 있다.

촉진을 기하는 것이다. 당해 협약들은 국제적인 중재판정의 집행을 다루고 있으며 광범위하게 적용됨으로써 국제상사분쟁의 국제중재에 신뢰성을 증진시키고 있다.

전통적인 무역이나 사이버무역이나 분쟁에 대한 결정이 적절하게 집행될 수 있다는 것을 분쟁당사자들은 보장받아야 한다. 그렇지 못하다면 분쟁해결제도는 그 실효성을 상실하게 될 것이다. 국제중재는 중재판정에 대하여 국제적으로 널리 인정되는 법제에 의해 그 집행이 보장될 수 있다.

넷째, 중재는 기밀성, 신속성 및 저비용의 분쟁해결이다. 국제중재는 기밀성의 보장을 통하여 분쟁당사자들에게 우호적으로 분쟁에 대응할 수 있는 환경을 제공한다. 공개된 분쟁환경 하에서 노출된 분쟁은 분쟁당사자들에게 극단적인 선택이나 대응이 이루어지게 하며 험악한 상황을 유발할 수 있지만 비공개적인 중재과정은 우호적 관계를 지속시킬 수 있는 환경의 분쟁해결이다. 또한 일반적으로 국제중재는 신속한 분쟁해결이 이루어질 뿐만 아니라 소요되는 제 비용은 국제소송에 비하여 저렴한 것이 특징이다.

사이버무역은 정보통신의 제반 비용을 투자함으로써 얻을 수 있는 경제적 효익으로 정보관리상의 이점은 논외로 하더라도 신속성과 비용절감이 주요한 장점이다. 이와 같은 경제적 장점이 분쟁해결과정을 거치면서 상쇄된다면 경제적 장점을 언급하는 것은 무의미하게 된다. 따라서 중재에 의한 분쟁해결은 경제성과 신속성을 근간으로 할 수 있는 적합한 분쟁해결제도로서 고려된다.

다섯째, 중재는 새로운 형태의 분쟁에 적합하다. 소송은 전자상거래에 따른 새로운 분쟁유형에 대하여 법적 미비 및 전문성 결여 등으로 보편적인 거래관습과 상반되는 결정을 내릴 위험이 존재할 수 있다. 그러나 중재는 당해 거래의 전문가·실무자 등을 통해 거래관습에 근거하여 판단하기 때문에 안정적인 법체제가 정립되어 있지 않는 사이버무역 분쟁에 보다 적절한 분쟁해결이 될 수 있다.¹²⁾

3. 사이버무역에서 중재의 한계

중재가 소송에 비하여 많은 이점을 가지고 있다는 것은 주지의 사실이지만 여전히 현저한 결점이 없는 것은 아니다. 구속적인 중재판정으로서 승인과 집행이 이루어지기까지의 법리적인 차이¹³⁾는 별개로 하더라도 다양한 문제점을 안고 있다. 그 중에서도 중재비용 및 중재판정 기간의 지연문제는 중재의 유용성에 대한 주요 반론으로 언급되고 있다.¹⁴⁾ 전통적인 중재과정은 엄격한 사법제도의 틀을 벗어나 국제상사분쟁을 원활히 해결할 수 있는 유용한 방법으로 이용될 수 있었지만, 신속한 디지털정보통신의 발전으로 사이버무역에서 전통적인 국제중재 과정은 진부한 면을 보이고 있다.

-
- 12) 분쟁의 내용을 파악하고 해석하는데 있어서 법리에만 의존되지 않고 현실적인 상관습 및 상관행이 존중된다. 뿐만 아니라 상사분쟁관련 보다 전문적이고 경험적 실질적인 접근과 판단이 이루어진다.
- 13) 중재판정의 승인과 집행은 원칙적으로 집행지국에 의하여 승인되고 집행지국의 절차규칙에 의하게 되므로 특히 집행지국의 국내법에 의하여 제한을 받게 되며 각 국의 국내법상 승인과 요건이 서로 다르기 때문에 문제에 직면할 수 있다. 이에 중재제도를 국제적으로 국제상사분쟁의 실질적인 해결절차로 이용할 목적으로 뉴욕협약 등의 국제적 중재협약이 성립되었다. 윤종진, 개정 현대국제사법, 한울출판사, 2003. pp. 260-264.
- 14) 중재가 국제 경제·사회적 요구에 따른 분쟁해결 이라는 점을 인정하면서도 실제 중재는 기본계약의 당사자인 상인들이 중재를 진심으로 원했기 때문이라기보다는 해당 업계에서 관습적으로 중재조항이 포함된다고 주장되기도 한다. 분쟁당사자들은 자신들의 분쟁을 해결하는 방식으로 중재에 관해 합의한 것은 무역 실무의 내용을 정확히 이해했다기보다는 자신들이 수행하는 거래와 관련된 협상을 성사시키기 위해서 편의상 선택한 것에 지나지 않는다는 것이다. Mustill, "Contemporary Problems in International Commercial Arbitration : A Response", (1989) 17 IBL 161.; 강병근, 국제중재의 기본문제, 소화, 2000. p. 15.

(1) 전통적인 중재의 한계

1) 지연과 불편의 문제

중재절차는 소송에 비하여 신속한 분쟁해결로서 분쟁해결기간이 짧다고 보는 것이 일반적이다. 그러나 디지털정보사회의 발전속도에 비하면 이는 매우 긴 시간이라고 여겨진다.

중재와 관련하여 시간을 고려할 때 Paul D. Carrington이 중재와 관련하여 언급한 내용을 살펴보면 전통적인 국제중재의 문제를 이해하는데 도움이 될 수 있다.¹⁵⁾

“어느 사건의 중재과정에서 중재인은 단독중재인으로서 분쟁해결에 참가하기 위하여 아시아에 24번 여행을 하였다고 한다. 중재인들은 증인의 심문을 듣기 위하여 1주일이 걸리며 증인은 아시아와 북미 등으로부터 도착하게 된다. 이와 같은 경우가 아주 특별한 것일 수 있겠지만 현행의 국제중재의 현실이라고 여겨진다. 왜냐하면 국제상사분쟁 당사자들은 서로 다른 국가에 있으며 중재기관 역시 또 다른 국가에 있다. 뿐만 아니라 중재인들 역시 또 다른 국가에 있을 수 있다. 이들 모두는 분쟁의 해결을 위하여 특정한 시점에 특정한 장소에서 만남이 이루어져야 한다. 이 경우 함께 만남을 갖기 위하여 많은 시간과 비용이 소요된다.”

만약에 분쟁당사자들이 한국과 중국에 있으며 중재인이 영국, 미국, 호주에 거주하고 있을 때 ICC 중재재판소인 파리에서 중재가 이루어진다면 당사자들은 비자를 취득하거나 여행을 준비하기 위하여 많은 시간이 소요될 것이다. 이들 모두는 첫 심문을 위하여 시간이 소요되며 이는 많은 불편을 초래하게 된다. 심문이 여러 번 이루어져야 할 경우에는 불편하면서도 시간이 소요되는 다양한 과정이 요구될 것이다.

15) Paul D. Carrington, “Virtual Arbitration”, OHIO State Journal on Dispute Resolution, Vol 15/3, 2000. p. 669.

이와 같이 국제중재에서의 물리적 지리적 장애는 절차를 연장시키며 더욱 불편을 초래하게 된다. 따라서 중재가 소송의 판결보다 단순하게 사실상의 조속한 기간이라고 언급하기에는 무리가 있다.

2) 비용의 문제

일반적으로 중재비용은 직접적으로 포함되는 비용으로서 중재인의 수수료, 중재인의 여행비용 및 심문을 위한 장소에 대한 임대료, 중재인을 지원하기 위해 지정된 전문가 비용 및 조사비용, 법적 비용 등이 포함된다.

분쟁당사자들은 법이 매우 복잡하기 때문에 단순한 사건의 경우를 제외하고 분쟁을 취급할 변호사를 선임하는 것이 일반적이다. 법적 비용은 변호사가 얼마나 많은 시간을 소요하는가에 달려 있다. 절차가 지연되면 될수록 법적 비용은 더욱 증가하게 된다. 또한 분쟁이 전문적 지식을 요구하는 경우에 중재인은 이를 지원할 전문가를 지정하여야 한다. 전문가를 포함할 비용은 매우 높다.

분쟁당사자들과 변호사, 중재인들은 서로 다른 국가에 소재하고 있음으로 해서 분쟁해결을 다루기 위하여 국제 여행을 해야 한다. 여행을 위한 비용 또한 매우 높다. 그러므로 중재의 지연절차는 시간의 낭비 및 고비용이 야기된다.

따라서 중재기관들은 새로운 디지털정보환경의 이점을 이용하여 절차를 축소하고 불편요소를 최소화하며 비용을 절감할 수 있도록 하는 다양한 방편의 변화가 요구되고 있다.

(2) 사이버무역에서 분쟁해결을 위한 중재의 한계

국제무역에서 야기되는 분쟁해결방법으로서 소송(litigation)과 소송이외(out of court)의 대안적분쟁해결을 통하여 이루어지고 있는 것이 오프라인 환경에서의 분쟁해결이었다면, 인터넷을 기반으로 하는 사이버무역의 분쟁해결방법으로 소송 및 전통적인 대안적분쟁해결을 직시하기에는 다음과 같은 이유로 다소 무리가 있다고 여겨진다.

첫째, 전통적인 분쟁해결제도는 정보통신환경의 신속성이라는 특성에 부합하는 분쟁해결방법이 아니기 때문이다. 정보통신환경 하에서의 사이버무역은 그 본질적인 특성에 따라 신속한 거래를 그 본질로 한다. 가상공간을 기초로 사이버무역이 더욱 활성화됨으로서 이에 따른 분쟁 역시 증가되는 것은 당연하다. 그럼에도 불구하고 거래과정에서의 분쟁의 해결에 전통적인 방법이 그대로 이용됨으로써 분쟁해결에 따른 시간적 지체가 야기된다면¹⁶⁾ 사이버무역활성화를 위한 적절한 대안은 아니다.

둘째, 정보통신환경하에서 사이버무역은 비효율적인 비용을 제거하고 저비용의 거래를 지향하고 있기 때문이다. 사이버무역환경에서는 전통적인 시간 및 장소 격차에서 야기되는 낭비적 지출을 제거하고 저비용의 신속성을 지향하고 있다.¹⁷⁾

셋째, 정보통신환경 하에서 사이버무역은 그 고유한 특성과 같이 특정한 지리적인 한정을 근간으로 하지 않고 당연한 무국경(borderless)을 기반으로 한다. 그러므로 사이버무역에서는 전통적인 분쟁해결의 유형으로 지리적 한정과 개념에 따라 동질화할 수 없는 한계가 있다. 전통적인 분쟁해결과정에서 관할지 및 준거법과 집행지 등이 중요한 요소가 됨은 당연하지만 사이버무역환경에서는 국제적 법역상의 저촉

16) 분쟁해결의 신속성이란 공정성이나 충분한 증거의 제시 혹은 진술기회를 축소한다는 것은 아니며 개별 사건에 대한 신속하게 결정이 이루어짐으로써 분쟁 해결을 위한 시간적소요 및 정신적·경제적 이익을 침해하지 않도록 한다는 의미이며, 사이버무역의 본질적인 신속성이 분쟁해결의 신속성으로 부합되어야 바람직할 것이다.

17) 정보통신환경에서 통신의 메시지는 비트로 작성되고 정보로서 활용되며 신속하게 생성할 수 있을 뿐만 아니라 빠르게 전달될 수 있다. 기술적인 진전을 통하여 이루어 놓은 정보통신 환경이 오래된 상관습을 일시에 변화시키기에는 충분하지 않는 것은 사실이다. 그러나 국제상거래 당사자들은 전통적인 비용의 지불을 통하여 관습을 유지하고자 하는 일부도 있지만 대다수 상인들은 저비용의 기술적인 사용을 준비하거나 이용하고자 하고 있으며 경쟁시장에서의 새로운 변화의 인식과 비용의 이점을 향유할 수 있는 기반으로서 효율성을 추구하고 있다.

과 충돌 문제가 발생하게 되는 한계를 극복하고 가상공간으로 전환이 필요하게 된다.¹⁸⁾

넷째, 인터넷기반 사이버무역에서 야기되는 분쟁들은 법률적 문제뿐만 아니라 사실적 문제¹⁹⁾ 및 기술적 요소를 복합적으로 포함하는 새로운 접근방법이 필요하다.²⁰⁾ 특히 사이버무역 분쟁의 속성상 사후적인 해결이 아닌 사전적 예방 및 신뢰할 수 있는 분쟁해결방법으로서 기반이 조성될 것이 요구됨에 따라 전통적인 분쟁해결의 방법에 대응하는 새로운 접근방법이 필요한 것이다.

다섯째, 사이버무역은 중소기업이 국제시장으로 확대할 수 있는 무역기회를 제공하게 됨으로써 중소기업의 복잡한 분쟁이 다량으로 야기될 것으로 전망되는 거래환경이다.²¹⁾ 이와 같은 거래과정에서 야기되는 분쟁은 경제적 비용으로 당사자들간의 타협을 도모하도록 유도하지만 이는 용이한 과정만은 아니며 질적 분쟁해결을 구하면서 효율

18) 분쟁해결을 위한 사이버공간으로서 법과 관행에 따른 준거법 및 법정지에 대한 논란은 사이버무역의 성립이나 이행에서도 여전히 존재하고 있다. 하지만 사이버환경이 국제적으로 동시대에 직면하고 있는 법과 관습의 문제로서 국제적으로 사이버무역활성화를 위한 논의 하에 긍정적으로 해결되어 가고 있다.

19) 거래관습과 관행을 포괄적으로 수용할 수 있는데 전자통신환경의 관습 및 관행은 그 연혁이 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 연혁이 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 주류될 이룰 것으로 여겨진다. 특히 거래관행과 관습의 형성과 소멸의 시간주기는 점점 짧은 주기를 보일 것으로 본다.

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

21) Ethan Katsh, "Online Dispute Resolution: The Next Phase", *Lex Electronica*, vol. 7, no 2, 2002. p. 5.

적이며 경제적인 부담이 적은 새로운 방법으로서 분쟁해결제도가 요구된다.²²⁾

결국 정보통신환경에 부합하여 분쟁해결방법은 전통적인 분쟁해결의 방법이 아닌 온라인을 기반으로 한 분쟁해결을 고려하게 된다. 소송 및 대안적분쟁해결과 비교하여 온라인분쟁해결은 기업활동의 변화와 온라인의 정보통신기술을 포함하는 개념이다. 온라인분쟁해결 중에서도 효율성과 신속성을 근간으로 하여 법적 보장이 이루어지지 않거나 너무 엄격한 요건을 중시함으로써 분쟁해결을 지연시키고 고비용을 야기하는 분쟁해결은 적절한 방법이 될 수 없다. 그러므로 온라인 중재는 시시비비의 법적 충족 요건과 기술적 요건을 충족하여 효율적이며 질적 수준에 부합하는 분쟁해결로서 적절한 대안이 될 수 있다.

Ⅲ. 온라인중재의 의의 및 필요성

1. 온라인중재의 의의

온라인중재에 대한 개념적 정의를 내리고 있는 법규범은 없다. 일반적인 온라인중재의 절차적 규범을 보충적으로 언급하고 있을 뿐이다. 따라서 온라인중재에 대한 개념을 규정하기 위하여 학자의 견해 및 국제기구 기타 현행의 온라인중재 서비스기관을 살펴보고 개념을 추론하기로 한다.

J. Hornle의 경우 온라인중재는 중재가 범정의적인 분쟁해결시스템 중에 가장 형식성을 구현하는 분쟁해결방법으로서 기본적으로 서면문서에 의하지만 화상회의 설비 등 발전된 기술로서 대면형식을 취할 수 있으며, 자유롭게 당사자들이 중재위임을 약정하고 중재절차를 일

22) Roger P. Alford, "The Virtual World and Arbitration World", *Arbitrational International*, 2001. p. 2.

방당사자가 할 수 없는 것이라고 언급함으로써 중재과정에서의 발전된 기술적 방법이 적용되는 것으로 본다.²³⁾

N. Prasitmonthon은 온라인중재는 전통적인 중재와 절차상 유사하며 물리적인 중재판정부에서 중재가 이루어지는 것이 아니라 인터넷의 접속을 통하여 이루어지는 것이라고 한다.²⁴⁾

T. Schultz는 ODR의 상사 및 온라인활동에서 야기되는 충돌을 취급하는 분쟁해결서비스로서 온라인중재는 법적 규칙을 적용하는 대안적 분쟁해결의 한 유형이라고 규정하면서 주요한 차이는 당사자들의 온라인통신이라는 것뿐만 아니라 온라인을 통하여 비구속적 중재가 개발된다는 것이라고 언급하고 있다.²⁵⁾

E. Katsh와 J. Rifkin는 온라인에 의한 분쟁해결의 한 유형으로 기타의 분쟁해결이 기술적 문제에 우선한다면 온라인중재는 법적 영역을 더 중시한다는 차이가 있을 뿐이라고 하고 있다.²⁶⁾

반면에 시에틀의 국제상사법교수인 L. Gail은 온라인중재는 창의적이고 혁신적인 분쟁해결프로그램으로서 당사자들이 장소적·시간적 제약 없이 받고 다양한 절차를 통하여 웹사이트에 접속하고 전자적 형태로 청구와 변론을 작성하여 클레임에 대한 분쟁을 해결하는 서비스이다. 즉, 온라인중재는 분쟁해결로서 전통적인 중재방법과는 구별되는 새롭고 창의적인 방법의 시도라고 하고 있다.²⁷⁾

23) Julia Hornle, "Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law", *Journal of Information, Law & Technology*, 2001. 7. p. 2.

24) Noppramart Prasitmonthon, "Online Dispute Resolution as an Alternative Mechanism for Solving E-Commerce Disputes", *ODR & E-Commerce*, 2002. 6. p. 9.

25) T. Schultz, "Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues", *Centre Universitaire Informatique*, 2001. 12. p. 28.

26) Ethan Katsh & Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution : Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, 2001. p. 138.

27) Gail A. Lasprokata, "Virtual Arbitration: Contract law and Alternative Dispute Resolution Meet in Cyberspace", *Institute for Global e-Business and Innovation*, 2001. p. 30.

국제기구의 경우 UN/CEFACT는 온라인중재는 대안적분쟁해결의 특정한 유형이며 컴퓨터네트워크를 통하여 이행되는 대안적분쟁해결로 정의되는 분쟁해결의 한 유형으로 언급하고 있다.²⁸⁾

UNCITRAL은 중재절차의 전부 혹은 중요한 일부분이 전자적 통신 수단을 이용하여 이루어지는 것을 온라인중재로 언급하고 있다.²⁹⁾

EU는 전자상거래 분쟁에 전자적 수단을 포함하는 소송외 분쟁해결 방법을 촉진하면서 유용한 분쟁해결방법으로서 포괄적으로 온라인중재를 온라인분쟁해결의 일 유형으로 언급하고 있을 뿐이다.³⁰⁾

이와 함께 현행의 온라인중재 서비스기관들의 온라인중재의 개념은 전통적인 대안적분쟁해결에서의 중재제도의 개념을 공히 공통적으로 인식하고 있으며³¹⁾ 다만 몇몇 중재 서비스기관의 경우에는 그 개념에 대하여 전통적인 중재와 상이하게 보기도 한다.³²⁾ 그러나 전반적으로 중재의 특성으로서의 개념을 벗어나지는 않고 있다.

결국 약간의 개념적 차이가 존재하고 있지만 전반적으로 온라인중재는 “전통적인 중재의 속성을 기반으로 하고 그 과정에서 온라인 또는 기타의 정보통신을 이용하여 절차를 수행하는 것”으로 정의할 수 있다. 중재합의 및 중재의 위탁 내지 중재청구의 제기, 중재절차의 이

28) UN/CEFACT, “Draft Recommendation on Online Alternative Dispute Resolution(ODR)”, CEFACT/2001/LG14/Rev. 8. 2002. 6. 26. p. 3.

29) United Nations, A/CN.9/508, 2002. 4. p. 2.

30) Timothy Fenoulhet, “An introduction to activities related to Online Dispute Resolution in the Information Society at EU Level”, Directorate-General Information Society European Commission, 2001. pp. 2-3.

31) 세계지적재산권기구(WIPO)는 전자상거래의 새로운 위험과 책임의 야기에 따른 효율적이며 효과적인 분쟁해결수단으로서 진보된 기술적 도구를 이용한 대안적분쟁해결로 언급하고 있다.; *SettletheCase* 온라인중재서비스는 온라인중재에 대한 언급 없이 중재의 온라인 절차라고 하고 있다.; *JAMSadr*은 대안적 분쟁해결 외의 전자상거래 분쟁해결로 EDR(Electronic Dispute Resolution)이라는 포괄적인 개념으로 규정하고 있다.

32) *NovaForum*은 웹기반 국제 분쟁해결서비스로서 온라인해결제도로서의 전환이라고 인식한다.; *BBBOnline*은 기술적 통신방법을 이용하는 구속적 중재와 비구속적 중재로 구분하고 있다.

행 및 중재판정 등을 온라인 또는 기타의 정보통신수단을 이용하는 유효한 과정이라고 볼 수 있다.

2. 온라인중재의 필요성

인터넷의 급속한 발전으로 사이버무역은 경제성장에 더욱 중요한 역할을 하고 있다. 사이버무역의 발전은 온라인중재의 필요성과 가능성이 제기됨에 따른 온라인중재의 이점은 자명하다.

첫째, 온라인중재의 편리성이다. 인터넷은 원격지의 거래를 가능하게 하며 통신의 새로운 기회를 창출하고 있다. 또한 물리적인 원격지의 당사자들 사이에 통신과 거래가 증가함에 따라 분쟁을 야기하고 있다. 온라인의 용이성은 거리의 장벽을 제거할 수 있다. 당사자들과 변호인들 및 중재인들은 원격지를 위하여 여행을 할 필요가 없다.

둘째, 온라인중재의 신속성이다. 신속성은 시간에 의해 분할되는 거리에 비례한다. 인터넷을 통한 거리의 장벽을 제거하고 분쟁해결을 위하여 인터넷을 이용하는 것은 분쟁을 해결할 수 있는 절차의 신속성을 증대시킨다.

셋째, 온라인중재의 접근가능성이다. 우편비용과 여행비용을 절감 및 분쟁해결기간을 단축함에 따라서 중재비용이 절감되며 이는 전체 분쟁해결비용을 절감시켜 이용 가능한 분쟁해결방법이 될 수 있도록 한다.

넷째, 온라인중재의 정보관리능력이다. 온라인중재는 분쟁당사자들의 제반 분쟁관련 정보가 효율적으로 보관·관리됨으로써 필요한 경우 정보의 활용을 효과적으로 할 수 있다. 이는 인적관리의 한계를 극복하며 효과적인 정보처리능력을 확보할 수 있다.

현재 사이버무역은 개방성과 국제성의 본질적인 특성에 따른다 할지라도 거래관계에서의 분쟁은 전통적인 무역환경에 비하여 결코 자

유로운 것은 아니다. 그러므로 발생할 수 있는 클레임에 대한 예방노력을 경주하고 있지만 분쟁의 예방을 위한 과정은 그리 용이한 것만은 아니다.³³⁾

이와 함께 사이버무역에서 클레임이나 분쟁이 발생하는 경우 정보통신환경의 특성에 부합하는 개방적이고 신속하며 저렴한 분쟁해결의 수단을 제공하지 못한다면 거래비용의 증가와 아울러 사이버무역 활성화에 장애요인이 될 것이다.

결국 온라인중재는 사이버무역, 전자상거래 및 기타 활동을 포함하여 야기되는 분쟁을 본질적으로 온라인환경의 다양한 특성과 기능을 반영하여 법적 보장이 이루어질 수 있도록 하는 분쟁해결로 적합한 제도이다.

IV. 온라인중재의 현황

1. 온라인중재서비스의 이용 현황

현재 온라인의 분쟁해결은 많은 서비스기관들이 새로이 등장하고 있으며 또한 기존 서비스기관들이 서비스를 중지 혹은 유보하고 있는 과정에 있다. 이는 온라인분쟁해결이 비즈니스 모델로서 여전히 어려움이 있다는 것을 보여주는 단면이다. 그럼에도 현행의 온라인분쟁해결서비스는 일정 영역에서 기대 이상의 효과를 나타내고 있다.

WIPO는 1999년 8월부터 2004년 4월 현재까지 온라인중재에 의한 누적 도메인네임분쟁사건의 처리는 분쟁의 국제적인 성격에 따라 110

33) 사이버무역에서의 다양한 분쟁예방을 위한 노력으로 자동화결재시스템이나 에스크로우(escrow) 계정의 이용, 거래처의 신용등급부여, 인증시스템, Seal의 발행과 적용 등이 고려되고 있지만 국제무역에서 국지적 혹은 국가적 한계를 안고 있으며 법적 보장의 문제 등을 안고 있다.

여 국가를 포함하는 5,860여건의 판정을 다루고 있다.³⁴⁾

온라인중재 사례로는 Virtual Magistrate³⁵⁾에 의한 AOL과 AOL의 회원인 James Tierney간의 분쟁사건이 있다.³⁶⁾ AOL(American Online)이 고객과 야기하는 분쟁 혹은 계약위반이 있는 경우에는 양당사자는 온라인중재에 의해 분쟁을 해결하고 그것이 최종적이라는 것을 합의하는 온라인중재가 이루어졌다.³⁷⁾

현재 온라인중재는 도메인네임분쟁관련으로 활발하게 이용³⁸⁾되고 있으나 국제상거래에 관련한 분쟁해결로서 제한적으로 이용되고 있는 실정이다. 이는 온라인중재가 그 신속하고 저렴하며 효율적인 이점과 사이버무역에서 유용한 분쟁해결의 대안으로 예견되고 있지만 상거래 당사자들의 온라인중재에 대한 인식의 부족과 함께 법적·기술적 요

-
- 34) WIPO의 도메인네임분쟁해결을 위한 온라인중재절차는 통상 2달이내에 중재판정이 내려진다. 다만 WIPO의 중재판정은 구속적인 결정이 아니며 분쟁당사자중 어느 일방이 판정 이후 10일 이내에 법원에 소를 제기할 수 있다. <<http://arbitrator.wipo.int/domains/statistics/cumulative/countries.html>> 2004. 6. 16. 방문 참조.
- 35) Virtual Magistrate는 저렴하고 신속한 중재 프로그램이다. <<http://www.vmag.org>> 2004. 6. 16. 방문 참조.
- 36) VM Docket No. 96-0001 (08 May 1996).
- 37) 본 사건은 Virtual Magistrate의 첫 사례이다. 버지니아의 AOL와 마이애미에 있는 Tierney는 워싱턴 D.C에 있는 판정자 및 펜실바니아에 Virtual Magistrate 웹사이트가 소재하고 있었다. 이 사건에서 중요한 것은 당사자들은 서로 다른 지리적 위치에 존재하고 있었다는 것이다. Tierney는 사기성 광고메일의 삭제를 거절하여 AOL은 Virtual Magistrate에 온라인중재를 신청하였다. 4일의 중재기간 내에 중재인은 AOL이 문제의 전자우편의 데이터베이스를 삭제할 수 있도록 허용하는 판정을 내렸다. 신속한 절차라는 특성과는 별개로 본 사건은 첫 번째 온라인중재로서 고려되고 있다. 본 중재판정이 당시 일방당사자의 불참으로 진행되었으며 또한 중재판정이 집행가능성에 문제를 야기하였다 할지라도 모든 중재절차가 전자우편에 의해 이루어졌으며 중재판정이 중재가 청구되고 3영업일 이내에 결정이 이루어진 최초의 온라인중재판정이었다.
- 38) 도메인네임을 등록할 때 중재규칙을 포함하는 ICANN 규칙에 구속될 것을 합의하며 최상위도메인네임분쟁에 온라인중재가 성공적으로 활용되고 있다. Esther van den Heuvel, "Online Dispute Resolution as a solution to cross-border e-disputes", Law in a digital world, 2000. p. 23

건의 확실성 및 신뢰성의 결여가 명료하게 해소되고 있지 않는 현 시점에서 이유를 찾을 수 있을 것이다. 그러나 사이버무역의 시공간적 속성과 온라인중재의 유용한 특성에 따라 국제적으로 상인간의 분쟁 해결을 위하여 적극적인 활용이 전망되고 있다.

2. 온라인중재 서비스기관의 현황

지난 몇 년 동안의 짧은 기간에 전자상거래가 급격한 성장을 이루고 있는 과정에서 분쟁해결을 위한 대안으로서 온라인분쟁해결서비스는 1995년 이후 이루어진 각종 연구프로젝트를 기점으로 전자상거래(electronic commerce)의 활성화와 초고속통신망의 전세계적 확산에 부합하여 발전적인 모습을 보여주었다.³⁹⁾ 1998년 이후 온라인분쟁해결서비스가 전면에 등장하면서 전자상거래의 전형적인 모델로서 다양한 분쟁해결관련 비즈니스모델이 소개되고 서비스되기 시작하였다.⁴⁰⁾

온라인중재 현황을 살펴보면서 특히 주목을 끄는 것은 ICC와 OECD가 공동으로 2002년 1월부터 2002년 3월까지 수행한 대안적분쟁해결 설문조사 프로젝트이다.⁴¹⁾

39) Virtual Magistrate 프로젝트, Online Ombuds Office 프로젝트, Maryland 가상분쟁조정프로젝트 등이 있다.

40) 사이버무역의 전형적인 비즈니스모델은 무역단계별로 구성될 수 있다. 최석범, 「사이버무역시대에서의 효율적인 글로벌 B-to-B 전자상거래모델구축」, 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002, p. 266.

41) ICC, Business to Consumer and Consumer to Consumer ADR Inventory Project, Summary Report Final, 2002. 7. 18. 본 프로젝트는 B2C 및 C2C 온라인거래에서 발생하는 분쟁과 관련하여 분쟁해결서비스를 제공하는 서비스기관들을 대상으로 한 조사였다. 본 조사는 전 세계 29개 국가의 139개의 대안적분쟁해결 서비스기관들을 대상으로 하여 미주, 유럽, 아시아, 중동 및 아프리카 등 주요 대륙의 국가를 포함한 16개 국가 37개 기관으로부터 설문 회수가 이루어졌으며 13개 국가의 ICC 국내위원회로부터 유용한 정보가 수집됨으로써 상당한 신뢰성을 부여할 수 있는 조사프로젝트이다.

<<http://www.iccwbo.org/home/ADR/ADR%20PROJECT%20REPORT%20final.pdf>>

본 조사에서 37개 기관 중 9개만이 온라인분쟁해결 서비스를 제공하지 않고 있으며 나머지 대부분의 서비스기관은 온라인분쟁해결 서비스를 제공하고 있다. 온라인 분쟁해결서비스만을 제공하는 기관도 6개나 되고 있다. 본 조사에서 소수의 경우를 제외하고는 모두 영어를 기본으로 다양한 언어를 제공하는 국제적인 분쟁해결서비스를 운영하고 있다. 본 조사를 통하여 제공되는 분쟁해결 서비스유형을 살펴보면 아래 <표 1>을 참조할 수 있다.

<표 1> ADR 서비스기관 제공하는 분쟁해결 서비스 유형⁴²⁾

(13개국, 37개기관)

구 분	온라인	오프라인
중재 서비스	35 %	57 %
조정 서비스	41 %	70 %
지원협상 서비스	54 %	68 %
자동화협상 서비스	27 %	16 %

(출처 : ICC, Business to Consumer and Consumer to Consumer Alternative Dispute Resolution Inventory Project, Summary Report, 2002. 5. 14., <http://www.odmnews.com/ICC_ADR_PROJECT_REPORT.doc>)

온라인분쟁해결 서비스는 현재 완전한 성숙단계에 있는 서비스가 아닌 성장단계에 있는 서비스시장으로서 초기에 잘 알려진 서비스기관들이 영업을 중지하거나 웹서비스를 위한 도메인네임을 판매하는 등 많은 변화양상을 보이고 있다.⁴³⁾ 현재 온라인분쟁해결은 70여 개

2004. 6. 16. 방문 참조.

42) 본 표에서 자동화협상의 오프라인분쟁해결유형 비율은 캐나다, 독일 및 영국과 미국의 몇 개 기관에서 제공되는 것으로 조사되었다. 그러나 자동화협상은 그 개념이 컴퓨터시스템기반 분쟁해결을 전제로 한다. 다만 자동차사고 분쟁의 경우 당사자사이의 배상금액을 서로 기재하여 만족스럽게 이루어지면 공증을 통해 처리하던 분쟁해결 접근방법으로 분쟁해결이 오프라인의 자동화협상의 유형으로 제공될 수 있다.

<<http://www.iccwbo.org/home/ADR/glossary.asp>> 2004. 6. 16. 방문 참조.

분쟁해결 서비스기관들이 서비스를 운영하고 있다.⁴⁴⁾ 이들은 단일의 분쟁해결서비스만을 제공하기보다는 다양한 여러 서비스를 단계적으로 제공하는 것이 일반적이다. 예를 들면 조정(mediation)서비스를 통하여 분쟁을 해결하지 못하면 순차적으로 중재(arbitration)서비스를 통하여 최종적이며 종국적으로 분쟁을 해결하는 서비스를 제공한다. 온라인분쟁해결서비스기관은 <표 2>에서 보여주듯이 1996년 등장 이후 2003년 3월까지 76개의 사이트가 나타났다.⁴⁵⁾

<표 2> 온라인분쟁해결 서비스기관의 등장연도 및 활동상황

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	미확인
미활동	3	1	0	8	7	0	0	0	0
활동중	1	3	4	13	14	6	8	2	6

(출처 : Melissa Conley Tyler & Di Bretherton, "Seventy-six and Courting", UNECE Forum on ODR, 2003. pp. 4-5.)

온라인서비스기관들은 서비스 초기에는 북미지역을 중심으로 등장하였다. 그러나 현재는 유럽 및 아시아지역 등에서 서비스기관들이 다양하게 등장하고 있다. 76개의 온라인서비스기관은 <표 3>에서 미국이 43개, 캐나다가 4개, 유럽지역이 20개, 호주가 5개, 아시아 및 기타지역이 4개로 알려지고 있다.

- 43) 예를 들어 2003년 초에 온라인분쟁해결은 57여 기관들이 B2B 혹은 B2C 관련 분쟁을 위한 서비스를 하였지만 그 가운데 19개 서비스기관들은 서비스가 중지되었다. 중지된 서비스기관으로는 저명한 eResolution, intelliCOURT, AllSettle 등도 포함되어 있다.
- 44) 70여 개의 온라인분쟁해결 서비스기관들은 나름의 독특한 분쟁해결시스템을 제공하고 있다. 이에겐 자동화된 협상프로그램, 조정 서비스 및 중재서비스 등을 선택적으로 제공하고 있으며, 몇몇 서비스는 도메인분쟁 등의 지적재산권부분에 특화하여 온라인분쟁서비스를 제공하기도 한다.
- 45) 호주 법무부에 의한 연구프로젝트로서 2003년 3월 완성된 보고서를 근거로 결과에 대한 내용을 참고하고 있다.

<표 3> 온라인분쟁해결 서비스기관의 지리적 분포

지역(국가)	미국	EU	캐나다	호주	기타
서비스제공자(수)	43	20	4	5	4

(출처: Melissa Conley Tyler & Di Bretherton, "Seventy-six and Courting", UNECE Forum on ODR, 2003. pp. 5-6.)

이와 같은 서비스 지역의 특징은 정보통신환경을 기반으로 하는 전자상거래가 주로 OECD 선진국을 중심으로 주도되고 있는 현실을 감안한다면 당연히 예견될 수 있는 것이다. 그러나 온라인중재 서비스기관들의 지역적 한정된 문제는 온라인중재가 갖는 공간적 속성에 따라 적용 가능한 전세계적 서비스를 제공할 수 있다. 온라인중재 서비스기관들은 인터넷을 통하여 온라인상의 서비스를 제공하게 되는데 각각의 서비스기관들은 나름의 고유한 비즈니스모델을 구축하여 서비스를 제공하고 있다. <표 4>에서 보여주듯이 이 중에 온라인중재는 현재 30여 개 주요 서비스기관들이 운영되고 있다.⁴⁶⁾ 주로 미국이나 캐나다, EU, 오스트레일리아, 싱가포르 등에 지역을 거점으로 하여 국내 및 국제 온라인중재 서비스가 제공되고 있다.

<표 4> 온라인분쟁해결 서비스기관들의 서비스 유형

온라인분쟁해결 서비스유형	자동화 협상	지원 협상	온라인 조정	온라인 중재	불평 처리	기타
서비스제공자 (수)	20	17	35	34	19	20

(출처 : Melissa Conley Tyler & Di Bretherton, "Seventy-six and Courting", UNECE Forum on ODR, 2003. p. 6.)

46) 온라인중재서비스는 다른 분쟁해결방법에 의해 분쟁해결이 이루어지지 않은 경우에 제공되는 서비스로서 온라인중재서비스를 제공하는 기관들은 Nova Forum, MARS, JAMS, eNeutral, e@dr, SquareTrade, Resolution Forum, Online Resolution, Private Judge, Online Confidence, Web Assured, Web Mediate, Word&Bond 등이 있다.

특히 온라인분쟁해결 서비스기관들의 서비스유형으로는 온라인조정과 온라인중재는 온라인분쟁해결의 가장 유효한 형태로서 서비스가 이루어지고 있다.⁴⁷⁾

이와 같은 온라인중재서비스기관의 현황을 살펴보면 고려할 사항은 온라인중재서비스기관은 단일의 온라인중재서비스를 제공하고 있는 경우보다는 온라인분쟁해결서비스의 한 유형으로서 최종적으로 온라인중재를 제공하고 있는 것이 일반적이다.⁴⁸⁾

결국 분쟁해결을 위한 온라인중재의 활용은 기술적 접근성 및 분쟁해결절차의 협상력(negotiation power)과 정보통신기술의 신속성과 효율성을 추구하는 사이버무역의 상인들에게 높은 유인을 제공하고 있다.

V. 온라인중재 이용에 따른 문제점과 대응방안

1. 온라인중재의 이용상의 제반 문제

일반적으로 온라인중재를 통한 분쟁해결에 적합한 유형은 온라인분쟁해결의 본질적인 속성에 따라 사이버거래 유형인 사이버무역 관련 분쟁, 도메인네임분쟁, 인터넷 관련 지적재산권분쟁 및 금전배상과 관련한 분쟁이 일반적으로 이용되고 있다.

정보통신환경의 다양한 요구와 급변하는 환경에 적절하게 대응할

47) 76개의 온라인분쟁해결서비스기관 중에서 온라인조정은 35개 기관이 서비스를 제공한다.

48) 이와 같은 분쟁해결유형을 계층적분쟁해결(Multi-tiered dispute resolution)이라고 하는데 이는 온라인조정과 중재 및 온라인협상, 조정 및 중재를 단계적으로 구성하여 사전의 분쟁해결방법이 실패하는 경우 최종적으로 온라인중재에 의해 분쟁이 해결되는 약정의 구조를 말한다. Michael Pryles, "Multi-Tiered Dispute Resolution Clauses", ICCA Congress Series No. 10., Kluwer Law International, 2000. pp. 24-25.

수 있는 분쟁해결방법으로서 온라인중재는 다양한 이점과 시대적 변화에 대응할 수 있는 것으로 인식된다고 할지라도 사이버무역을 위한 분쟁해결로서 이용되기 위하여 우선적으로 고려되는 내용을 살펴본다.

(1) 기반 설비·기술구축 문제

대다수의 국제상사분쟁의 당사자들은 분쟁을 온라인중재로 해결하는데 참여하기 위하여 요구되는 기술설비를 구비하여야 한다.

사이버무역을상인들은 기본적으로 인터넷 정보통신기반을 구축하고 있으며 운영상의 문제를 야기하지는 않는다. 다만 인터넷통신 기반의 잠재적인 보안문제는 상존하고 있다.

특히 국제적으로 이루어지는 온라인상의 분쟁해결은 정보통신기술 설비 및 기술이 국제적으로 표준화될 때 공정성의 문제를 야기하지 않을 것이다. 하지만 여전히 국제적으로 디지털격차(digital divide)는 해소되지 않고 있으며 선진 기술주도국들을 위주로 구축되어 있고 저개발국의 기반설비 및 적용기술의 수준은 미흡한 것이 현실이다.

온라인중재의 이용에 유용하게 이용할 수 있는 경우에도 잠재적인 보안문제가 야기된다. 즉, 온라인중재는 보안위협과 진정성의 문제를 안고 있다.⁴⁹⁾

보안요소로서 고려되는 중요한 사항은 진정성의 손상이 없어야 하는 것과 정보의 무결성에 있다. 통신과정에서 메시지가 송부될 때 전송자에 의해 송신된 시점과 정당한 수신자에게 도달되는 시점사이에 변경이 있을 수 있다.

그러나 이와 같은 문제는 암호기술이 적용됨으로써 관련 자료의 보안 문제를 예방한다. 암호화기술 적용의 목적은 메시지가 원본의 진정한 것으로서 진정성이 훼손되지 않고 변경되지 않은 메시지로 유지하

49) 전자상거래 발전의 중대한 장애요소로서 보안문제는 인터넷을 통한 정보의 교환상의 잠재된 위협이다. 온라인중재에 대해서도 동일하게 존재하는 장애요인이다.

기 위한 것이다.⁵⁰⁾

(2) 통신유형 문제

중재가 온라인으로 이루어지는 경우 통신은 매우 중요한 요소가 된다. 오늘날 문서는 전자우편과 같은 전자식 형태로 송부될 수 있다. 그러나 전자식 통신에 대하여 언제 그 효력의 발생되는지, 어떻게 이를 증명할 수 있는지에 대한 문제를 안고 있다.

특히 심문조사의 과정은 온라인중재에서 매우 민감한 문제이다. 심문조사나 진상조사과정은 온라인중재에서 최소화되거나 배제될 수 있다. 일반적으로 온라인중재에서 증거의 제시와 사실의 진술은 전자문서를 통하여 이루어진다. 특히 사실의 문제가 분쟁이 되는 경우 신속하고 효과적인 분쟁해결의 견해로 조사과정을 축소하거나 배제하는 것은 문제가 된다.⁵¹⁾ 증거조사의 제한이나 배제는 다양한 주장과 변론의 기회를 부여하여야 하는 공정절차와 법정의 원칙에 위반이 될 수 있다. 특히 온라인중재과정에서 대면의 기회가 배제되는 것은 공정성(impartiality)의 분쟁해결에 논란의 여지가 있다.

(3) 법적 불확실성

1) 전자식 중재합의의 유효성

50) 온라인에서 절대적 보안은 불가능하다고 할지라도 중재의 기밀성 원칙을 소홀히 할 수 없는 것이다.

51) 공정한 중재과정은 중재판정의 구속적인 집행력을 위한 전제조건이다. 그러므로 공정한 절차를 위한 당사자들의 동등취급과 주장과 변론의 기회를 부여하여야 한다. 특히 심문은 주장과 변론 및 증거의 수집을 위하여 중요한 요소이다. 온라인중재과정에서 전자우편의 교환으로 충분한지 혹은 대면의 심문이 요구되는지에 대해서는 현실적인 대면을 배제하고자 하는 온라인중재에서 가장 문제가 되는 요소이다. Daniel Girsberger and Dorothee Schramm, "Cyber-Arbitration", *European Business Organization Law Review* 3, 2002. pp. 610-613.

현행의 중재관련 법제는 온라인중재발전에 장애가 되고 있는 것이 현실이다. 특히 유효한 중재합의는 형식요건의 구비를 규정하고 있는 대부분의 중재법제에 부합되어야 할 뿐만 아니라 집행력을 구할 수 있는 다양한 요건을 구비하여야 한다.

온라인중재합의는 서면요건에 부합하여야 그 유효성이 보장된다. 유효한 중재합의의 중요한 기준이 되는 것이 서면이다.⁵²⁾ 온라인중재의 합의는 일반적으로 온라인을 통하여 전자식으로 이루어진다. 그러나 대다수의 국내 중재법은 전자식 수단에 의해 기록된 중재합의를 서면으로 고려할 수 있는지에 대하여 여전히 의문의 여지가 남는다.

또한 뉴욕협약의 현행의 구문은 전자식수단에 의한 기록된 중재합의를 명시적으로 포함하고 있지 않을 뿐만 아니라 그 해석에 있어서도 통일적이지 못한 것이 현실이다.⁵³⁾ 온라인에 의한 중재합의의 국제적인 해석의 통일이 명확하지 않은 현실에서 온라인중재합의가 서면의 요건에 충족되는 것을 법적으로 승인하지 않는 국내 법정에 온라인중재판정의 집행을 구하는 것은 어려운 문제이다.

2) 약정에 의한 전자식 중재합의의 집행력

전자식의 중재합의는 서면으로서의 형식요건의 충족이 가능하다고 할지라도 중재합의의 집행력의 문제는 온라인상에서 이루어지는 중재합의의 과정을 또한 고려하여야 한다. 협상에 의한 중재합의는 다양한 면에서 동등한 협상지위를 근간으로 당사자들의 의사표시의 명확한 합치에 의해 이루어져야 한다. 특히 중재합의는 공적인 소송권을 포기

52) 뉴욕협약 Art. 2(1), UNCITRAL 국제상사중재모델법 Art. 7(2), 미국 연방중재법 Sec. 2, 영국중재법 1996 Art. 5, 프랑스 중재법 Art. 1443. 우리나라 중재법 제8조 2항 등 주요 중재 법제에서 중재합의의 서면(in writing)을 규정하고 있다. 반면에 미국통일중재법 Sec 1(6), Sec 6, 독일 중재법 Art 1031 등은 중재합의를 서면의 규정 없이 기록물(record) 등으로 포괄적으로 규정하고 있다.

53) 중재합의와 관련하여 전자식 중재합의를 해석하는데 있어서 뉴욕협약 제2조 제2항의 구문을 한정적으로 해석하자는 견해와 단지 구문은 예시일 뿐이므로 확대 해석할 수 있다는 견해가 대립되고 있다.

하고 사적인 분쟁해결을 구하는 것이기 때문에 당사자들의 유효한 의사표시의 합치여부는 본질적인 것이다.

이때 온라인을 통하여 전자식의 중재합의가 이루어질 때 다양한 협상에 의하기보다는 일방에 의해 편입된 약정을 승낙 혹은 거절하게 됨으로써 이루어지는 구조를 갖게 되므로 집행 가능한 유효한 합의에 대한 문제를 안고 있다.

3) 온라인중재판정의 집행력

소송이외의 분쟁해결방법이 재판관할이나 준거법의 제한문제를 회피할 수 있는 이점이 있지만 사적 분쟁해결에 의한 특정 국가의 관할이나 준거법을 회피하는 것은 분쟁당사자 일방에게 불공정하거나 특정 국가의 공공정책에 반하는 것이 될 수 있다.⁵⁴⁾ 뿐만 아니라 온라인중재절차에서 중재판정이 일단 제시되면 적정한 법원에서 이에 대한 집행이 이루어져야 한다. 그러나 온라인중재에서 효과적으로 당해 관할에서 중재판정을 집행하기 위하여 인터넷상의 당사자의 영업소, 당사자의 재산소재지 등을 파악하여야 하는데 이를 확인하는 것이 쉽지 않다. 만약에 당사자들이 제시된 중재판정이 집행될 수 있다는 확신이 없거나 온라인중재과정의 종료시 자동적으로 구제가 이루어지지 않는 경우 당사자들은 온라인중재에 대한 신뢰성을 상실하게 될 것이다. 그러므로 온라인중재판정의 효과적인 집행을 위하여 적정한 장소의 법적 요건의 구비를 위한 개념적 규정이 요구된다.

54) 공공의 질서는 중재지 또는 집행을 위한 국가의 법원이 정한 공공질서에 위반되는 경우 해당 중재판정은 취소되거나 그 중재판정의 집행 혹은 승인이 거부될 것이다. 이에 대하여 뉴욕협약 제5조 제2항 나호에서 말하는 공공질서는 집행지국의 기본적인 도덕적 신념과 사회질서를 보호하려는 데 그 취지가 있으며 이를 판단하기 위해서 국내적인 사정뿐만 아니라 국제적 거래질서의 안정이라는 측면도 함께 고려하여 제한적으로 해석하여야 할 것이다. 89다카 20252, 1990. 4. 10. 참조. 강병근, 국제중재의 기본문제, 소화, 2000. pp. 93-97.

(4) 이용 가능한 분쟁범위의 제한

온라인중재는 온라인분쟁해결의 특정 유형의 하나이다. 온라인중재가 온라인상의 거래유형에 적절한 분쟁해결방법으로 고려될 수 있지만 그렇다고 모든 온라인분쟁에 적합한 것은 아니다.

일반적으로 금전분쟁의 해결을 위하여 온라인협상이나 온라인조정 이 이용되고 있다. 그러나 행정기관이나 법원으로부터 지원이 요구되는 구속적 결정을 위한 방법으로 온라인협상이나 온라인조정은 적절하지 않다. 반면에 온라인중재가 이에 가장 적절한 분쟁해결방법이 될 수 있지만 온라인중재는 구속성, 집행력 등에 있어서 해결되어야 할 문제를 안고 있다.

무역거래에서 주요한 분쟁의 해결방법으로 온라인중재가 이용되기 위해서는 많은 장애가 존재하고 있는 현실이다. 이에 따라 온라인중재는 주로 ICANN하의 도메인네임분쟁에 관한 규정(UDRP)에 의한 도메인네임분쟁에서 활발하게 이용되고 있을 뿐이며 기타의 분쟁해결에는 그 이용이 미흡한 실정이다.⁵⁵⁾

2. 온라인중재 이용을 위한 대응방안

다양한 형태의 분쟁해결방법이 현존하고 있지만 개별적인 분쟁사정에 완전하게 적합한 것은 없다. 다만 다양한 분쟁해결방법 중에서 단점을 최소화하고 발전시키려는 노력이 경주되어야 할 것이다.⁵⁶⁾ 온라

55) 온라인중재가 신뢰성을 구비하는 분쟁해결제도로서 보편적으로 적용될 수 있게 된다면 당사자들은 소규모 분쟁문제 이외에도 적극적으로 이용을 고려할 있을 것으로 여겨진다. 다만 일련의 모든 분쟁해결이 온라인으로 이루어지고 온라인에 의한 것을 만능의 것으로 과장하는 것은 위험하다고 본다. 왜냐하면 사정에 따라 현실적인 대면이 요구되는 다양한 경우가 있으며 온라인으로 제시할 수 없는 유형이 여전하기 때문이다.

56) Aashit Shah, "Using ADR to Resolve Online Disputes", *Richmond Journal of Law & Technology*, Volume X, Issue 3, 2004. p. 11.

인증제 역시 다양한 문제에 대한 대안이 모색되어야 한다.

(1) 정보통신 기반구축을 위한 대응방안

디지털격차로 인한 국제적인 문제는 용이하게 해소되기에는 재정적 문제와 기술수준의 차이에 의해 어려움에 직면하고 있는 것이 현실이다. 그럼에도 불구하고 개도국들을 지원하는 다양한 지원정책이 국제적으로 이루어지고 있다. 유엔 무역개발회의(UNCTAD)는 개발도상국 및 저개발국을 위한 다양한 재정적 지원과 교육을 통하여 전자화를 촉진시키고자 노력하고 있다. 또한 다양한 분쟁해결 서비스제공자들은 마찬가지로 국제중재에 적용될 수 있는 분쟁해결을 위한 온라인시스템을 개발하고 있다. 예를 들어 WIPO중재조정센터는 인터넷기반의 온라인시스템을 개발하였다. 디지털 통신도구는 당사자들이 보안채널을 통하여 온라인으로 정보교환과 전자형식을 완성함으로써 제소를 요구할 수 있도록 고안되었다. 당사자들과 결정자들은 이용 가능한 음성 및 화상설비를 통하여 전자적으로 통신이 가능하게 되었다. 또한 자동화된 통지, 전자식 수수료 시스템, 보안설비의 기능을 포함하여 시스템에 의한 문서의 온라인교환, 자료의 관리 및 지원이 이루어진다.

온라인상의 진정성 및 무결성을 보장하기 위한 보안기술구축에서 고려할 점은 어떠한 보안기술도 완전한 보안을 보장할 수는 없다는 것이다.⁵⁷⁾ 보안기술의 적용을 위하여 온라인공간에서 절대적인 보안은 불가능한 것이므로 상대적(기능적)보안기술이 적용됨으로서 적합한 최선의 보안기술의 접목이 고려되어야 한다. 전통적인 중재환경에서도 역시 보안이 완벽하지 못하였다는 것을 고려하여 온라인중재에서 최선의 보안이 이루어지는 분쟁해결시스템의 구축이 전제가 된다면 이

57) 세계 최고수준의 정보보안을 관리하는 저명한 기업의 경우에도 완벽한 보안이 100이라고 볼 때 현재 수준을 70-80정도라고 평가하고 있다. 매경, 2004, 4. 30. 참조.

는 보안성에 부합하는 분쟁해결시스템으로 적용될 수 있을 것이다.⁵⁸⁾

예를 들어 SET(Secure Electronic Transaction)는 사용자의 진정성을 보장하고 전송정보의 신뢰성을 보호한다. SSL(Secure Socket Layer)은 인터넷사이트의 전송정보의 암호화 패킷에 의해 웹거래에 대한 보안을 제공하는 프로토콜이다.⁵⁹⁾

(2) 온라인중재통신을 위한 대응방안

온라인중재를 위하여 국제상사중재기관들은 온라인중재규칙과 온라인시스템을 우선 채택하여야 한다. 모든 중재기관들은 유사한 중재규칙을 채택하고 있다. 온라인중재를 위하여 현존하는 중재규칙의 변경이 필요하다. 대부분의 변경은 통신규칙에 집중되게 된다.⁶⁰⁾

중재약정은 첫째, 중재 신청자는 중재기관에 전자우편이나 기타 전

58) 사실상 다양한 기관에서 온라인절차와 유사하거나 온라인중재를 이미 시행하고 있다. 온라인중재서비스제공자들로서 MARS는 thawte의 SSL 웹서버 인증을 이용하는 보안서비스를 제공하고 있으며, I-CASS 역시 SSL 보안접속을 제공하고 있다. Novaforum 등은 산업계의 관행에 따른 적용될 수 있는 최선의 보안시스템을 제공하고 있다. 따라서 온라인중재서비스를 위한 보안기술은 절대적일 수 없지만 추정적인 최선의 보안기술이 접목된다. 다만 온라인중재서비스기관들의 보안상의 책임문제에 대하여 불명료한 것이 현실이다.

59) 예를 들어 I-CASS 온라인중재서비스는 I-CASS 서버를 중심으로 구성되며 모든 분쟁해결참여자들은 SSL 보안접속을 통하여 모든 관련 정보의 최선의 보안과 기밀성을 보장하고 있다.

<<http://www.i-cass.org>> 2004. 6. 16. 방문 참조.

60) 1991년 4월 설립된 아시아와 태평양지역을 중심으로 한 국제상사관련 변호사 협회로서 현재 67개국 2,000여 법률가 들이 회원으로 있는 비영리 단체인 IPBA(Inter-Pacific Bar Association)에 의해 구성된 온라인중재서비스기관으로서 I-CASS(IPBA Cyber Arbitration Service System)은 온라인중재를 위하여 이용자약정(IPBA Cyber Arbitration Service System("I-CASS") User guide, 온라인중재규칙(IPBA Cyber Arbitration Service system ("I-CASS") Arbitration Rules) 및 시스템 규칙(IPBA Cyber Arbitration Service System("I-CASS") System Rules)의 합의를 전제로 서비스를 제공하고 있다. 본 약정을 통하여 온라인중재의 통신상에 야기될 수 있는 유효성의 문제를 해결하고 있다. <<http://www.i-cass.org>> 2004. 6. 16. 방문 참조.

자식 형태⁶¹⁾를 통한 제소를 가능하게 하며 둘째, 온라인중재서비스기관은 개별 사건을 위한 하위시스템을 구성하고 관리자를 설정하여 사건의 관리가 이루어지도록 한다.⁶²⁾ 셋째, 온라인중재과정의 공평성과 공정성을 보장할 수 있는 다양한 통신유형을 제공하여 중재심리가 이루어질 수 있도록 한다. 넷째, 온라인중재서비스기관은 중재판정의 유효한 집행을 위하여 적극적으로 지원한다.

온라인중재과정에서 사건의 심문은 당사자들과 중재인들에게 현실적인 대면 기회를 기능적으로 대체할 수 있는 원격회의 시스템이나, 화상회의 시스템, 웹 회의 시스템과 같은 대면기능을 대체하는 통신이 이루어질 수 있도록 제공한다.⁶³⁾

초기에 당사자들과 법률가 및 중재인들이 온라인중재행위에 용이하며 전문적이지 못하기 때문에 온라인중재를 위한 특정 규칙과 현행의 규칙이 병행되고 중재합의 모델의 모델이 제공되는 것을 고려할 수 있을 것이다.

61) UNCITRAL는 1996년 전자상거래모델법을 제정하여 규정하고 있다. 이는 국내 입법자들의 법제정에 참조를 위하여 제공되었으며 전자상거래의 성장과 촉진을 위한 현존하는 장애를 제거하기 위한 것이다. 본 모델법은 국제조약이나 협약이 아님에도 불구하고 여러 국가에 제정법에 전부 혹은 일부에 원용되고 있다. 이에 따라 제정법적 근거, 해석적 접근방법 및 기능적 등가성 접근방법 등을 통하여 보편적으로 수용될 수 있는 환경의 구축이 우선되어야 할 것이다. 우리나라 전자거래기본법을 비롯하여 싱가포르 전자거래법 1998, 호주 연방 전자거래법 1999, 미국 UETA 1999 등이 본 모델법을 참조로 제정되었다. 입법의 일반규칙은 유사하며 온라인중재와 같은 전자상거래를 위한 법적 체계를 제공하고 있다.

62) 관리자는 분쟁당사자들, 중재인들의 시스템 접근권한과 통신을 관리하고 지원할 뿐이며 중재과정에서 결정에 관여할 수 없도록 한다.

63) 온라인중재심문이 가능하도록 시간과 접속 패스워드를 통지하여 대면심문의 기능적 대체가 가능한 심문활동이 이루어질 수 있도록 한다. 당사자이나 중재인들이 인적심문의 필요를 고려할 때 물리적 심문의 기회가 제공하는 것을 별개로 할 수 있다. 온라인중재에서 대면심문의 기회의 제공은 필수적인 것이 아니기 때문에 당사자들이 전자우편에 의한 사건의 심문을 동의한다면 대면의 기능적 대체로서 화상회의 등의 기회를 가질 것이 요구되지 않으며 심문은 문서를 기반으로 이루어진다.

(3) 온라인중재의 법적 불확실성에 대한 대응방안

유효한 온라인중재합의, 절차의 공정성, 온라인중재판정의 집행보장의 문제 등은 법리적으로 해결되어야 할 문제이다. 그러나 현재 다양한 해석적 논의를 통하여 온라인중재에 대한 허용 가능한 견해를 보이고 있지만 이는 국제적으로 통일된 해석은 아니며 중국적인 해석의 결정이 국내법원에 위임되어 있는 실정이다.

다양한 국가 법원의 결정에 따라 온라인중재에 대한 해석은 불확실한 모습을 보이고 있는 것이 현실이다.

이와 같은 불확실성은 현행의 중재법 하에서 야기되는 문제이며 이는 법적 개정을 통하여 명료화되지 않는 이상 지속될 수밖에 없다. 국제적으로 유용한 분쟁해결제도로서 온라인중재가 정착될 수 있기 위해서는 국제적으로 유효한 통일적 해석과 적용을 위한 국제협약을 고려하여야 한다. 현재 정보통신환경에서 중재관련 국제협약으로서 널리 적용되고 있는 뉴욕협약은 제정시점 및 시대적 환경의 변화에 적절하게 부합한다고 볼 수 없다.

따라서 중국적으로 온라인중재가 명료하게 수용될 수 있는 중재관련 법적 개정의 노력이 이루어질 것이 요구된다. 다만 법적 개정은 단기간에 필요에 따라 이루어질 수 있는 성질은 아니며 다양한 상거래관행과 관습을 적절하게 조화할 수 있는 변화를 위하여 시간이 요구되는 문제이다.

이러한 가운데 중재제도의 국제적 적용을 위하여 뉴욕협약에 대한 다양한 변경의 목소리가 나오고 있다. 특히 UNCITRAL의 중재관련 제반 모델법과 규칙은 뉴욕협약의 보충적 해석의 지침을 제공하고 있다.⁶⁴⁾ 이와 같은 국제중재제도의 변화에 부합하여 전자상거래의 급속

64) 국제적으로 중재법상의 문제로서 사이버무역환경에 적용될 수 있는 명료한 해석을 위하여 UNCITRAL 작업2부에서 온라인중재를 수용할 수 있는 뉴욕협약의 제규정에 대한 해석논의가 활발하게 이루어지고 있다. 또한 각 국의 중재

한 성장과 사이버무역의 발전을 위하여 온라인중재를 포함한 온라인 분쟁해결에 대한 다양한 논의가 국제회의의 주요 의제가 되고 있다.⁶⁵⁾ 또한 각 국내 중재법에 대한 접근에 있어서도 정보통신환경을 수용하는 적용 및 해석을 위한 법제의 제정 및 개정의 노력이 이루어지고 있는 현실을 감안한다면 법적 불확실성의 문제는 머지않아 해소될 것으로 전망된다.⁶⁶⁾

V. 결 론

현재까지 국제무역의 분쟁을 위한 제도로서 중재는 다른 어떠한 유

법은 온라인중재에 대한 수용 가능한 규정을 포함하고 있으며 국제중재기관은 당해 중재규칙에 온라인중재를 위한 보충규칙을 제정하고 있는 실정이다.; 영국의 중재법, 미국의 개정통일중재법, 중국의 중재법, 우리나라 중재법 및 AAA의 온라인중재를 위한 보충적 절차규칙 등 참조.

- 65) 중재가 온라인에서 이루어지면 중재의 이점은 극대화되고 단점은 최소화되리 것이며 중재는 국제상사거래에서 더욱 중요한 역할을 수행하게 될 것이다. 실질적으로 관련 중재기관들은 이와 같은 방향으로의 발전을 전망하고 있다. WIPO 국제상거래 분쟁해결을 위한 국제회의에서 온라인중재는 주요한 문제로 다루어졌으며 UNECE는 2002년 6월 온라인분쟁해결포럼을 처음 개최한 이래 2003년 6월에 제2차 회의를 개최하였으며 현재 제3차 온라인분쟁해결을 위한 국제회의를 2004년 7월에 개최할 예정이다. 본 회의에서는 지역적 국제적 온라인분쟁해결에 대한 보고, 전문가의 연구 및 온라인분쟁해결의 주요 장애와 확대방안에 대한 논의가 이루어지게 될 것이다.; WIPO International Conference on Dispute Resolution in Electronic commerce, 2000. <<http://arbitrator.wipo.int/events/conferences/2000>>, <<http://www.odr.info/projects.php>> <<http://odrforum2004.themediationroom.com>> 2004. 6. 16. 방문 참조.
- 66) 단기적으로 유용하게 온라인중재서비스가 이용될 수 있는 대안으로서 법적 요소와 기술적 요소의 문제를 해소할 수 있도록 회원제운영을 고려해 볼 수 있다. 이는 사이버무역에서 Bolero system이나 기타의 사이버무역시스템의 운영 방법 및 적용규칙의 준용을 통한 적용 가능성을 참조하여 대안적으로 해결방법을 모색될 수 있다. 다양한 법적·기술적 요소의 충족은 트레이드마크 혹은 인증제 및 운용규칙을 통하여 회원제로 분쟁해결을 접근하여 사이버공간에서 활성화될 도모할 수 있다. 이를 도해하면 다음과 같다.

형의 분쟁해결제도보다 더한 이점으로 활발하게 이용되고 있는 분쟁 해결제도의 하나이다. 비록 분쟁해결제도로서 중재가 국제상사분쟁의 해결을 위하여 활발하게 이용되기 시작한 20세기 중반부터 반세기 가까이 지나고 있음에도 불구하고 중재와 관련한 다양한 논쟁은 여전하다.⁶⁷⁾ 이는 뉴욕협약과 같은 국제협약이 존재하고 수많은 계약국이 이를 수용하고 있지만 여전히 중재제도가 논쟁의 대상이 되고 있다는 것을 보여주는 것이다.

전통적인 중재제도가 국제분쟁의 해결에 적합한 방법으로 발전하고 있는 가운데 또 다른 잠재적 문제를 야기할 수 있는 정보통신기술환경의 변화와 인터넷의 이용확산은 분쟁에 대한 새로운 시각을 요구하게 되었다. 즉, 국제무역에서 보편적으로 수용되고 있는 분쟁해결방법에 대하여 정보통신기술의 적용을 통한 효율성과 신속성을 추구하여야 하는 변화에 직면하게 되었다.

전통적인 분쟁해결제도의 발전 가운데 새로운 요소의 개입으로 분쟁해결제도는 다양한 변화에 직면하고 있으며 특히, 국제상사분쟁해결기관으로서 저명한 국제중재기관들의 변화의 움직임은 주시할 만한 일이다.

현대 다양한 국제상사중재기관들은 사이버무역의 특성에 따른 분쟁해결제도의 정비에 변화노력을 경주하고 있으며 전통적인 중재가 안

법 적 요 소	기능적 등가성 접근원칙	Membership program · Trademark program · TradeSeal etc	보편적인 국제적 적용
	해석확대 접근원칙		
	당사자약정 접근원칙		
기 술 요 소	상대적(기능적) 보안통신기술		
	절대적(엄격) 보안통신기술		

67) ICCA의 국제상사중재관련사건을 모은 YEARBOOK이 발행되고 있을 뿐만 아니라 우리나라에서 중재에 관한 대법원 판례는 80여건이나 되며 중재판정에 대한 논쟁으로 소송이 제기된 대법원 판례를 검색해보아도 30여건에 이르고 있다. <<http://www.scourt.go.kr>> 2004. 6. 16. 방문 참조.

고 있는 장소적·시간적, 경제적 효율의 한계를 극복할 수 있는 대안으로서 온라인중재는 적합하게 고려되고 있다.

대부분의 중재기관들이 온라인의 적용을 직접적으로 혹은 간접적으로 수용하고 있으며 완전히 온라인에 의해 분쟁을 해결할 수 있는 시스템의 개발을 고려하고 있다. 사이버무역분쟁의 본질적인 특성에 맞는 온라인상의 분쟁해결로 신속하고 효율적인 분쟁해결제도로 각광받고 있으며 이중에서도 온라인중재는 다른 온라인분쟁해결방법보다 당사자자치가 보장되는 공정한 분쟁해결을 이룰 수 있는 분쟁해결제도로서 독특한 의미를 갖는다.

현재 다양한 온라인중재서비스기관들이 소개되고 있지만 사이버무역을 위한 적합한 분쟁해결기관으로서의 면모를 보여주고 있지 못하고 있는 것이 현실이다. 왜냐하면 온라인중재제도는 현재까지 적합한 법적·기술적 문제를 명확하게 해소하지 못하고 있기 때문이다.

하지만 온라인중재에 대하여 낙담할 것만은 아니다. 현재에도 다양한 모형의 온라인중재서비스기관들이 소개되고 있으며 불확실한 법적 문제는 이용자약정에 의하거나 국제적인 중재규칙을 차용하여 적용하고자 하고 있으며 기술적 문제는 현행의 적합한 기술수준은 상업적으로 이용할 수 있도록 적용되며 최선의 기술구축이 이루어질 수 있는 규정을 포함하기 때문이다. 이와 함께 온라인분쟁해결에 대한 국제적인 논의가 이루어지고 있으며 법적 문제를 해소하기 위한 중재법의 문제가 활발히 논의되고 있는 실정이다.

결국 온라인중재는 무역환경에서 분쟁해결을 위한 적합한 분쟁해결제도로 정착되는 것은 시간의 문제일 뿐이며 사이버무역에서의 적절한 분쟁해결제도로써 온라인중재는 향후 주요한 분쟁해결제도로써 정착될 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

- 강병근, 국제중재의 기본문제, 소화, 2000.
- 상사분쟁과 중재절차해설, 대한상사중재원, 2002,
- 박상조 외2인 공저, 국제상사중재법론, 한울출판사, 1997. 7.
- 신군재, “중재를 통한 전자상거래 분쟁해결”, 「계간 중재」 제307호, 대한상사중재원, 2003년 봄.
- 양영환, 오원석 공저, 최신 무역상무론, 법문사, 2003. 7.
- 우광명, “온라인중재의 실행에 따른 법제 문제에 관한 고찰”, 「통상정보연구」 제5권 제1호, 통상정보학회, 2003. 6.
- 윤종진, 개정 현대국제사법, 한울출판사, 2003. 1.
- 최석범, “사이버무역시대에서의 효율적인 글로벌 B-to-B 전자상거래모델 구축”, 「국제상학」, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.
- 최승열, “전자상거래의 대체적 분쟁해결을 위한 소고”, 「계간 중재」 제307호, 대한상사중재원, 2003년 봄.
- Aashit Shah, “Using ADR to Resolve Online Disputes”, Richmond Journal of Law & Technology, Volume X, Issue 3, 2004.
- Daewon Choi, “Online Dispute Resolution: Issues and Future Directions”, UNECE Forum on ODR. 2003.
- Daniel Girsberger & Dorothee Schramm, “Cyber-Arbitration”, European Business Organization Law Review 3, 2002.
- Esther van den Heuvel, “Online Dispute Resolution as a solution to cross-border e-disputes”, Law in a digital world, 2000.
- Ethan Katsh, “Online Dispute Resolution: The Next Phase”, Lex Electronica, vol. 7, no 2, 2002.
- Gail A. Lasprogata, “Virtual Arbitration: Contract law and Alternative

- Dispute Resolution Meet in Cyberspace”, Institute for Global e-Business and Innovation, 2001.
- ICC, Business to Consumer and Consumer to Consumer ADR Inventory Project, Summary Report Final, International Chamber of Commerce, 2002. 7. 18.
- Julia Hornle, “Disputes Solved in Cyberspace and the Rule of Law”, Journal of Information, Law & Technology, 2001. 7.
- Melissa Conley Tyler & Di Bretherton, “Seventy-six and Counting: An Analysis of ODR Sites”, UNECE Forum on ODR, 2003.
- Michael Pryles, “Multi-Tiered Dispute Resolution Clauses”, ICCA Congress Series No. 10., Kluwer Law International, 2000.
- Mustill, “Contemporary Problems in International Commercial Arbitration : A Response”, (1989) 17 IBL 161.
- Noppramart Prasitmonthon, “Online Dispute Resolution as an Alternative Mechanism for Solving E-Commerce Disputes”, ODR & E-Commerce, 2002. 6.
- Paul D. Carrington, “Virtual Arbitration”, OHIO State Journal on Dispute Resolution, Vol 15/3, 2000.
- Roger P. Alford, “The Virtual World and Arbitration World”, Arbitration International, 2001.
- T. Schultz, “Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues”, Centre Universitaire Informatique, 2001. 12.
- Timothy Fenoulhet, “An introduction to activities related to Online Dispute Resolution in the Information Society at EU Level”, Directorate-General Information Society European Commission, 2001.

UN/CEFACT, "Draft Recommendation on Online Alternative Dispute Resolution(ODR)", CEFACT/2001/LG14/Rev. 8. 2002. 6. 26.

United Nations, A/CN.9/508, 2002. 4.

WIPO International Conference on Dispute Resolution in Electronic commerce, 2000.

<<http://arbitrator.wipo.int/domains/statistics/cumulative/countries.html>>

<<http://odrforum2004.themediationroom.com>>

<<http://www.i-cass.org>>

ABSTRACT

A Study on the Roles of Arbitration and Online Arbitration in International Cyber Trade

Won-Suk Oh

Byoung-Yook Yu

Information and communications technologies are affecting an economic and social transformation of all countries. Without exception international commercial dispute resolution systems are faced with change its mechanism to online technology. Dispute parties can seek redress through arbitration other than litigation or mediation. Traditional dispute resolutions do not match the cyber trade environment which is basically pursuit the speed and efficiency in cyberspace.

Arbitration other than resolution methods have been considered to be match with the online environment which is including party autonomy, speed and internationally accepted and binding awards. Traditional arbitration, however is lack of time and different physical location relating all parties.

So we now think cyberspace as for the resolving place which is online arbitration. Even the parties exist in different space and time they may meet in the same time and space without moving or trips.

Nowadays there are many online arbitration service provider serving the resolution of dispute arising with online transaction.

In this paper we study the tendency for online arbitration, the recognize uncertain matters and avoiding programs its matters when use

the online arbitration between disputing parties under cyber trade environment.

Key Words : Cyber Trade, Arbitration, Online Arbitration, Online Dispute Service Providers, Online Dispute Resolution, ADR, New York Convention.