

## 전자무역에서 온라인 ADR의 유형과 활용방안에 관한 연구

최준호\*

### 목 차

- I. 서론
- II. 전자무역에서 온라인 ADR에 관한 이론적 고찰
- III. 전자무역에서 온라인 ADR의 유형
- IV. 무역Claim 해결을 위한 온라인 ADR의 활용방안
- V. 결론
- 참고문헌
- Abstract

### I. 서론

컴퓨터를 비롯한 정보통신기술의 발달은 기존의 전통적인 무역거래방식을 추구하고 있던 수출입기업들에게는 커다란 변화를 가져다주었다. 특히 중소규모의 수출입기업들에게는 이러한 정보통신기술의 발달이 전자무역이라는 새로운 트렌드를 만들기에 충분하였다.

하지만 전자무역은 익명성, 비대면성, 인터넷 자료의 방대성 및 비강제성으로 인한 검색의 어려움, 전자무역에 따른 법적인 문제 등 다양한 형태의 문제점들을 지니고 있어 거래과정에 따른 무역분쟁도 증가할 수 밖에 없는 실정이다.

현재까지의 전자무역은 소액결제를 통한 거래가 대부분을 차지하고 있기 때문에 이에 따른 무역분쟁의 해결은 저렴한 비용과 신속한 분쟁해결

과정이 반드시 뒷받침되어야 한다고 볼 수 있겠다.

이와 같은 부분을 해결해 줄 수 있는 것으로 최근 대두되고 있는 것이 재판외분쟁해결제도(ADR)<sup>1)</sup>로서 협상이나 알선, 조정, 중재 등이 있으며, 이러한 ADR제도가 온라인을 통해 실현되는 것이 온라인 ADR이다. OECD에서도 기업, 소비자단체, 그리고 정부는 소비자들에게 부당한 비용이나 부담을 주지 않고, 공정하고 신속하게, 분쟁을 효과적으로 해결할 수 있는 대안적 분쟁해결제도를 이용할 기회를 제공하도록 권장하고 있다.

온라인 ADR을 이용할 경우 분쟁해결의 신속성과 경제성을 최대한 살릴 수 있다는 이점이 있다. 하지만 ADR을 활용한 온라인 ADR제도는 강제력이 없는 경우가 대부분이므로 실질적으로 분쟁해결에 있어 효율적이지 못하다는 점을 고려해야 할 것이다.

\* 기천길대학 무역과 강사

1) ADR(Alternative Dispute Resolution)은 재판외분쟁해결, 또는 대안적 분쟁해결, 대체적 분쟁해결이라고도 불리운다.

그러나 온라인 분쟁의 증가에 따른 온라인 ADR에 대한 필요성이 갈수록 증대하고 있으며, 여러 온라인 ADR제도 등이 등장하고 있고, 국내외 많은 기관에서 운영되고 있기 때문에 앞으로 다양한 온라인 분쟁해결방안을 발전 시켜나가는 노력이 증대된다면 온라인 ADR제도는 한층 더 발전할 것으로 보인다.

따라서 본고에서는 ADR제도와 전자무역에서 분쟁해결을 위한 온라인 ADR제도의 특징을 살펴보고자 한다. 또한 온라인 ADR제도의 유형들을 살펴봄으로써 온라인 ADR이 가지는 문제점과 이에 대한 해결방안을 모색해 보고자 한다.

## II. 전자무역에서 온라인 ADR에 관한 이론적 고찰

### 2.1. 전자무역에서 온라인 분쟁해결

#### 2.1.1. 전자무역에서 발생하는 온라인 분쟁

전자무역을 행함에 있어서 각 거래 단계별로 발생하는 분쟁을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 전자무역을 실행함에 있어 각 수출입기업들은 전자무역이용환경을 구축하려고 할 것이다. 여기서 발생하는 분쟁으로는 기업설립단계에서의 도메인 네임에 대한 분쟁이 가장 많고, 수출입상품 및 서비스의 지적재산권 분쟁도 발생한다.

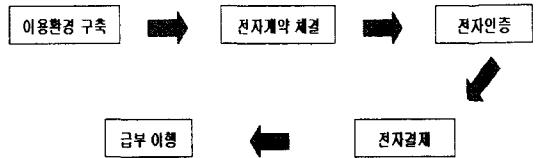
둘째, 전자계약체결 단계에서는 컴퓨터 조작실수로 인한 계약의 유효성 분쟁, 전자계약 체결시 거래당사자의 확인에 관한 분쟁들이 발생한다.

셋째, 전자인증의 단계에서는 전자문서의 인증에 관련된 분쟁들이 발생한다.

넷째, 전자결제 단계에서는 해킹, 바이러스 침투 등으로 인한 대금결제 장애 관련 분쟁,

거래무효와 계약취소로 인한 대금결제 관련 분쟁, 대금결제 사기로 인한 분쟁들이 발생한다.

마지막으로 급부이행 단계에서는 계약과는 다른 상품 및 다른 양의 배달로 인한 분쟁, 상품 및 서비스의 하자관련 분쟁, 상품 및 서비스의 불수령 및 운송지연으로 인한 분쟁들이 발생한다.



〈그림 2-1〉 전자무역의 구조 및 각 단계에 있어서 발생하는 분쟁

자료: 전경련 B2B특별위원회, “e-KOREA 추진을 위한 법·제도 정비 방안”, 2001. 3.

#### 2.1.2. 온라인 분쟁의 특성

온라인 분쟁의 특성은 전자거래의 특징인 사이버공간이 가지는 특성과 그 맥락을 같이 한다고 볼 수 있다. 첫째, 사이버공간은 가상현실을 바탕으로 한다는 점에서 개인의 익명성을 들 수 있겠다. 사이버공간에서 펼쳐진다는 점에서 분쟁의 당사자는 자신의 신분을 표출하기를 꺼려 할 것으로 보인다.

둘째, 온라인 분쟁은 시·공간의 제약을 없애 버렸다. 그동안 오프라인의 분쟁은 양당사자가 직접 참여하는 분쟁해결 방안이 도입되었으나, 온라인 분쟁해결 방안은 자신의 컴퓨터를 이용한 사이버공간에서 해결 할 수 있다는 장점이 있다. 그렇기 때문에 시간과 비용면에서 경제적이라고 할 수 있겠다.

셋째, 컴퓨터를 이용하고 온라인 분쟁해결 방안을 찾고자 하는 이라면 누구나 이용할 수 있는 개방성을 들 수 있다. 사이버공간은 개인의 실생활을 침해 받지 않는다는 점에서 아무런 장애가 되지 않는다.

마지막으로 대중성을 들 수 있겠다. 온라인을 이용한 분쟁해결 방안은 그동안 오프라인에서 해왔던 분쟁해결에 비하면 훨씬 경제적이라고 할 수 있다. 그동안 오프라인 분쟁해결 방안에서 시간적, 공간적인 문제로 인해서 꺼려왔던 이들도 제약 없이 이용할 수 있다는 점에서 큰 장점으로 이용되고 있다.

### 2.1.3. 온라인 분쟁해결의 필요성

각 나라마다 무역의 비중이 갈수록 커져가고 FTA체결 등 무역이익을 추구하고자 하는 나라가 증가할수록 무역거래에서 분쟁은 갈수록 늘어나고 있는 추세이다. 특히 전자상거래라는 개념이 우리에게 도입이 된지 10여년이 지난 시점에서 온라인을 통한 전자거래는 해가 다르게 증가하고 있는 실정이다. 이러한 전자거래의 규모가 늘어갈수록 전자거래에 따른 분쟁도 크게 증가하고 있다.

세계 전자거래시장의 규모가 3조 달러가 넘어선 시점에서 거래액 중 3-4%에 해당하는 거래에서 분쟁이 발생하고 있는 것으로 보이며, 우리나라 전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁 조정 신청 건수도 매년 5배 이상이나 증가하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 전자거래분쟁은 기업간의 분쟁, 기업과 소비자간의 분쟁, 기업과 정부간의 분쟁, 정부와 소비자간의 분쟁 등의 형태를 띠고 있으므로 온라인 분쟁을 해결하기 위한 어떤 법률적인 체계가 제대로 갖추어져 있지 않다면 계속해서 증가하고 있는 전자거래에 역행을 초래할 수밖에 없을 것이다.

따라서 시급히 이러한 온라인 분쟁을 해결하기 위한 기존의 분쟁해결 제도의 보완이나 변경, 또는 전자거래에 알맞는 새로운 제도를 마련해야 할 것이다.

## 2.2. ADR의 의의와 필요성

### 2.2.1. ADR의 의의

ADR(Alternative Dispute Resolution)이라 함은 Alternative라는 뜻이 「그것에 대신하는」 수단, 방법이라는 의미이기 때문에 실질적으로 ADR을 직역하면 「그것에 대신하는 분쟁해결」이라고 할 수 있지만, 『재판외분쟁해결』이라고 해석되는 경우가 많다.

따라서 형식적으로는 법원에서 행하여지는 소송의 형태 이외의 방식으로 이루어지는 분쟁해결 제도를 의미하고, 실질적으로는 법원에서 행하여지는 판결의 형태가 아닌 방식, 이른바 화해, 조정, 중재 등과 같이 제3자의 관여나 또는 직접 당사자간에 교섭과 타협으로 이루어지는 분쟁해결제도를 말한다.

그러므로 ADR은 어떤 형식이나 절차에 얽매이지 않고 분쟁해결을 위해 당사자들이 취할 수 있는 소송이외의 모든 분쟁해결방안을 의미한다고 할 수 있으며, 협상, 알선, 중개, 조정, 중재는 물론 간이심리, 음부즈만, 법원 ADR, 사적판결 등 다양한 방법들이 있다<sup>2)</sup>.

이러한 ADR은 당사자들의 이익을 위하여 분쟁을 법원 밖에서 해결하고, 전통적인 사법적 소송절차에 수반되는 고비용, 분쟁절차 지연의 폐해를 줄이며, 법정 분쟁으로 발전하는 것을 막기 위한 일련의 절차로서, 이들은 당사자의 자주적 의사에 기초하여 다툼을 해결하기 때문에 분쟁처리의 합리성, 신속성, 경제성, 타당성 등을 도모할 수 있다<sup>3)</sup>. 또한 판결과정에서 발생하게 되는 감정대립의 문제를 어느 정도 방지할 수 있겠다.

ADR은 분쟁해결에 있어 당사자들의 직접적인

2) 신군재, "ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 연구", 『국제상학』, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002, pp.247~248.

3) 우광명, "온라인 중재의 실행에 따른 법적 문제에 관한 고찰", 『통상정보연구』, 제5권 제1호, 2003, p.140.

참여를 통한 창조적인 해결방안 모색, 신속하고 저렴한 분쟁해결, 비공개 절차 및 형식에 구애받지 않는 분쟁해결제도 등의 특징을 갖고 있다.

첫째, 저렴한 비용이다. 재판의 과정을 거치게 되는 소송은 많은 비용이 들지만 ADR을 이용하게 되면 훨씬 저렴한 비용으로 분쟁을 해결할 수 있겠다.

둘째, 분쟁처리과정에서의 법원개입이 가급적 배제됨으로 법원에 의한 일원화된 분쟁해결의 부담을 덜어줌으로써 분쟁해결이 지연되는 것을 해결할 수 있다.

셋째, 분쟁을 신속하게 해결함으로써 당사자들에게 있어서 시간적인 부담을 해소해준다. 중재의 경우에는 단심제이기 때문에 소송에 비하면 훨씬 시간이 단축된다고 볼 수 있다.

넷째, 공개적이 아닌 사적인 절차진행을 통한 비밀성이 보장된다. ADR은 소송과는 달리 비공개적으로 이루어지기 때문에 기업의 영업비밀이나 제품이나 서비스가 기밀이 누설되는 것을 방지할 수 있다.

마지막으로 당사자들이 법정에서 서야 하는 부담을 줄여준다는 것이다.

### 2.2.2. ADR의 필요성

ADR에 의한 무역분쟁해결제도를 이용해야 하는 배경으로는 첫째, 온라인ADR의 효율성 때문이다. 기업이든 소비자든 전자거래에 있어서 가장 큰 관심은 온라인 분쟁을 신속히 해결하는 것이다. 온라인 ADR절차에 있어서 인터넷은 양 당사자와 중재인의 물리적 존재를 요구하지 않기 때문에 최소의 비용과 시간으로 분쟁을 해결하려는 것이 당사자들의 주된 관심사이다. 대부분의 온라인 ADR사이트들은 항상 개방되어 있으므로 전통적인 소송과 ADR에서 발생하는 일정문제들을 해결해준다<sup>4)</sup>. 따라서 당사자들은 집이나 직장

에서 컴퓨터로 온라인 ADR에 참가하기 때문에 참가에 따른 필요한 비용을 줄일 수 있고, 인터넷 데이터의 전송 속도가 실시간으로 화상회의 장치의 사용을 고려할 때는 엄청난 금액을 줄일 수 있을 것으로 보인다<sup>5)</sup>.

둘째, ADR은 소액분쟁에 더욱 효과적이다. 무역분쟁을 소송으로 해결하기 위해서는 일정한 금액이상이 되어야 실익이 있다. 따라서 분쟁금액이 소액인 경우에는 당사자들이 서로 자신에 적합한 분쟁해결제도를 선택해야 분쟁해결 비용면에서 효과를 거둘 수 있다.

셋째, 재판관할 장벽의 제거이다. 네트워크라는 전문 기술적인 면이 논점으로 되는 분쟁에 대응 가능한 심리기관을 구상할 수 있다든지, 국경을 넘은 분쟁처리의 가능성이 온라인 분쟁에 적합하다고 볼 수 있다. 재판관할권 문제는 ADR과정에 참여하기로 동의한 국가들간에는 별 무리 없이 해결될 수 있게 된다.

넷째, ADR은 소송에 비해서 편리하다는 점이다. 무역분쟁을 소송으로 해결할 경우에는 재판관할권 및 준거법 등의 문제이외에 소송의 결과에 대한 외국에서의 집행력 문제 등으로 인해 많은 비용과 시간이 소요된다. 중재나 조정 등 ADR에서는 당사자들이 중립적인 제3자를 선임함으로써 외국에서 집행할 때의 중립적이지 못하다는 편견을 없앨 수 있다.

따라서 전자거래를 이용하는 소비자에 있어서 온라인 ADR의 이용가능성은 소비자를 안심시킬 수 있는 근거가 되며, 분쟁처리를 위해 단순한 절차를 준비해 두는 것은 전자거래의 이용촉진에 기여 할 수 있을 것으로 보인다.

4) Blake Edward Vande Garde, Alternative dispute resolution becomes online resolution, *The Cyberspace Law Journal*, Dec, 2000.

5) 서민교·우광명, "기업과 소비자간 전자거래에서의 온라인 분쟁해결", 『국제상학』, 제18권 제1호, 국제상학회, 2003, p.178.

2.2.3. ADR의 형태 및 절차

ADR은 당사자들의 주어진 여건에 적합한 분쟁해결수단을 창출하는 과정에서 많은 형태로 발전되어 왔다. ADR 방법 중 가장 많이 이용되고 있는 것은 알선, 조정, 중재 등이 이용되고 있으며, 특징을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 알선은 대외무역법에 의한 분쟁해결제도로서 공정한 제3자인 대한상사중재원의 담당자가 당사자의 일방 또는 쌍방의 요청에 의하여 분쟁에 개입하여 조언과 타협권유를 통하여 합의의 유도를 하는 조정절차를 말한다.

알선제도는 제3자를 통해 상호만족할만한 범위의 다양한 해결책을 강구함으로써 쉽게 타협점을 찾을 수 있으며, 합의한 내용대로 이행될 경우에는 무료로 제3자를 통해 원만하게 분쟁을 해결할 수 있고, 이러한 해결을 통해 더욱 신뢰관계를 구축함으로써 향후 거래를 지속할 가능성이 있으며, 지속적인 거래를 통해 새로운 거래처를 발굴해야 하는 거래비용을 절감할 수 있는 장점 등을 가지고 있다.

둘째, 조정이라 함은 법관이나 조정위원회가 분쟁관계인 사이에 개입하여 화해로 이끄는 절차를 말한다. 조정이 성립되어 조정조서가 작성되면 재판상 화해와 동일한 효력을 가지며, 그 효력은 준재심의 절차에 의하여서만 다를 수 있다.

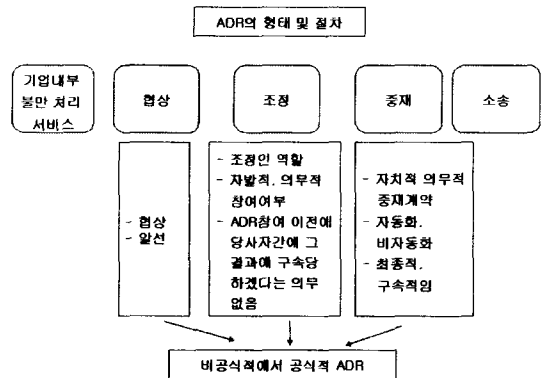
조정은 당사자가 상호 양보하여 분쟁이 해결됨으로 국가기관의 노력에도 불구하고 당사자 사이에 합의가 이루어지지 않을 경우, 분쟁의 해결에 이를 수 없는 한계가 있다.

셋째, 중재란 ADR의 한 형태로서 권리나 법률관계에 관한 분쟁을 법원의 소송절차에 의하지 아니하고 사인인 제3자를 중재인으로 선정하여 분쟁 해결을 중재인이 내리는 판정에 맡기고 당사자가 그 판정에 구속됨으로써 분쟁을 해결하는 것이다.

이와 같이 중재는 중재인이 판정을 내리면 양

당사자는 무조건 판정에 따라야 하고, 그 판정이 양 당사자를 법적으로 구속한다는 면에서 소송에 가까운 ADR이라고 볼 수 있으나, 분쟁의 실체적인 해결을 제3자의 판정에 의한다는 점에서 소송과 공통하지만, 당사자의 합의가 이루어지지 않으면 절차가 개시되지 않는 점, 판정을 하는 제3자를 당사자가 자주적으로 선택하는 점, 제3자의 판정이 구속력을 가지는 근거가 당사자의 합의에 의한다는 점 등에서 국가권력에 의거한 강제적인 분쟁해결제도인 소송과는 상이하다.

또한 이외에도 인증마크와 결합된 ADR분쟁해결시스템의 경우에는 제3의 공공기관이나 기업이 사이버 쇼핑몰 영업을 원하는 기업의 신용도를 평가하여, 소비자가 믿고 거래할 수 있는 곳에는 자사의 로고를 게재할 수 있도록 허용하고, 소비자는 이 로고가 있는 사이버 쇼핑몰에서는 안심하고 거래할 수 있는 것이다. 그리고 이 로고를 게재한 기업과 관련해 분쟁이 발생할 경우 온라인을 통해 다양한 방법으로 해결한다.



<그림 2-2> ADR의 형태 및 절차

2.3. 온라인 ADR

2.3.1. 온라인 ADR의 의의

전자무역에 있어서 무역분쟁이 발생했을 때

해결할 수 있는 방법은 여러 가지가 논의되고 있다. 하지만 최근 IT관련 국제적 분쟁을 해결하기 위해서 새롭게 대두되고 있는 것이 온라인 ADR (Online Dispute Resolution: 온라인분쟁해결)이다.

온라인 ADR은 ADR 방법에 의한 온라인 분쟁해결의 또 다른 형식으로 국제적으로 이용되고 있다. 온라인 ADR은 기존의 ADR에 대한 보완책으로서 전자무역을 따른 무역분쟁이 인터넷을 통하여 신속하고 적절하게 해결될 수 있다는 가정에 기초를 두고 있으며, 이는 ADR을 온라인상에서 활용하고 있는 분쟁해결방법의 총칭이라 할 수 있다.

온라인 ADR 방식의 무역거래 당사자들은 법정이나 중재인을 만날 필요가 없이 단지 컴퓨터 앞에 앉아 전자적 수단으로 의사소통을 하고 온라인 중재기관이나 사이버법정에 그들의 분쟁을 제기하여 해결하고 있다<sup>6)</sup>.

ADR에 의한 분쟁의 해결은 경직된 기존 법원과는 다르게 그 분쟁해결절차에 인터넷 웹기반 기술을 이용하여 분쟁을 처리한다. 또한 분쟁당사자가 온라인으로 ADR시스템에 접근함으로써 시·공간 등의 물리적 제약들을 극복할 수 있고, 분쟁을 보다 쉽고 빠르게 효율적으로 해결할 수 있게 되어 그 실효성이 한층 높아졌다고 볼 수 있다.

### 2.3.2. 온라인 ADR의 장점

#### 1) 온라인 ADR의 장점

온라인 ADR은 전통적 ADR 방식으로 분쟁을 해결하기 위한 컴퓨터 네트워크의 도입이라고 볼 수 있는데, 분쟁 당사자들은 자신의 집이나 사무실을 떠나지 않고도 분쟁을 해결할 수 있게 된 것이다. 온라인 ADR은 온라인 환경의 장점과 ADR의 특성을 모두 갖고 있으며, 온라인에서 발

생한 분쟁뿐만 아니라 오프라인 분쟁도 해결할 수 있다는 특징을 갖고 있다.

온라인 ADR 절차는 인터넷을 이용한 거래당사자의 요구에 초점을 맞춘 분쟁해결의 독특한 형식으로서, 현재는 주로 E-mail이나 채팅, 게시판 등을 활용하여 온라인 분쟁을 해결하고 있다. 또한 온라인 분쟁의 특성인 국제성을 고려하여 다양한 언어툴 개발과 보안승인문제 해결에 주력하고 있는 실정이다.

온라인 ADR시스템은 분쟁당사자들에게 시간과 비용을 줄여주는 이점이 있고, 분쟁해결과정에서 물리적인 접촉이 없기 때문에 당사자들은 상대방에 대한 두려움의 위험이 없다. 즉, 당사자들은 상대방에 대한 두려움 대신에 개인적으로 그 사건에 자유롭게 집중할 수 있도록 익명성이 인정되고 있다.

또한 온라인 ADR시스템의 이용은 새로운 기술과 기존의 ADR 방식을 동시에 사용함으로써 관련된 모든 당사자들에게 교육의 기회도 제공하고 있으며, 신속성과 경제성을 확보해 주고 관계를 보존해 주며, 각 분야의 전문가에 의한 문제해결이 가능하다는 점 등에서 기존의 소송에 비해 큰 이점이 있다.

#### 2) 온라인 ADR의 단점

온라인 ADR은 분쟁이 어떻게 발생하였는지, 분쟁당사자가 그 제도의 회원인지에 관계없이 서비스를 제공한다. 이러한 접근개방성은 주요한 장점이 될 수 있는 반면에, 몇 가지의 단점도 가지고 있다.

첫째, 재원조달의 문제이다. 서비스유지를 위한 재원조달이 회원의 회비에 의하지 않고 서비스이용자의 이용자의 이용료에 의존하는 경우에 소액분쟁에 대한 온라인 ADR서비스는 지나치게 비쌀 수 있다.

6) 우광명, 전개논문, p.142.

둘째, 분쟁해결에 대한 법집행력에 관해서 문제가 발생할 수 있는데 온라인 ADR 회원이 아닌 기업에 대하여 온라인 ADR에서는 어떤 결정이나 화해의 집행을 위하여 압력을 가하는 것은 상대적으로 더 어려울 것이다. 그러므로 분쟁당사자로부터 독립적인 온라인 ADR제도는 회원제보다 덜 실효적이라고 말할 수 있다.

### 2.3.3. 온라인 ADR 도입의 필요성

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.

전자무역은 그 권리의무가 복잡하고 혼돈스럽게 관계되는 것이 특징이다. 이와 함께 실질적인 손실보전을 위한 활동에 대하여도 상당한 곤란을 겪게 되는 것이 현실이다. 이에 따라 분쟁의 해결을 위한 수단 역시 국가의 영향력을 배제하고 효율적이며 합리적인 방법을 통한 해결을 모색하는 인식이 확산되고 있으며, 그에 대한 제도로서 소송이외의 대안적분쟁해결(ADR)을 선호하고 있다.

이와 같은 통일적 입법에 부응하여 국제거래와 관련한 분쟁에 대하여도 중재 등의 대안적분쟁해결구조에 대한 이용이 급속히 증가하고 있으며, 판정과정을 수용할 뿐만 아니라 국내법원의 판결과 중재판정의 동등화 및 집행력을 부여하여 분쟁을 효율적으로 해결하고 있는 추세이다.

온라인 ADR은 온라인에서 야기된 분쟁을 근간으로 하고 있으나, 이에 국한하지 않으며 전통적인 수단의 분쟁해결방법으로는 이용할 수 없거나 비효율적인 경우에 유효한 분쟁해결방식이 될

수 있다. 이에 온라인 ADR은 전자무역환경에서 그 분명한 필요성을 갖게 됨은 당연하다고 할 수 있다.

## III. 전자무역에서 온라인 ADR의 유형

### 3.1. 온라인 ADR에 의한 분쟁해결

온라인 ADR은 일반적으로 온라인 ADR 제공자인 제3자가 컴퓨터 네트워킹 기술을 이용하여 분쟁당사자들을 대화하게 하여 분쟁을 해결한다. 온라인ADR에서의 결정도 일반 ADR과 같이 구속력 유·무가 있으며, 구속력이 없는 온라인 ADR에 있어 ADR이 실패한 경우 당사자들은 법원에 소송을 제기할 수 있음은 물론이다.

국제무역거래에서의 분쟁은 국경의 상이성 때문에 재판관할권이나 섭외사법의 선택이 매우 복잡할 수 있다. 온라인 ADR은 세계 각국의 사람들에게 분쟁을 해결한 장소를 제공하며, 전통적인 소송에서 가능하지 않는 메커니즘을 이용하여 이러한 문제점들을 해결할 수 있다. 또한 소액사건에 알맞도록 비용이 저렴하며 매우 신속하게 해결되는 특징을 갖고 있다. 그리고 당사자들이 신체적 대면을 하지 않고 ADR에 참여하므로 냉정하고 효과적인 협상이 진행될 수 있음은 물론이다.

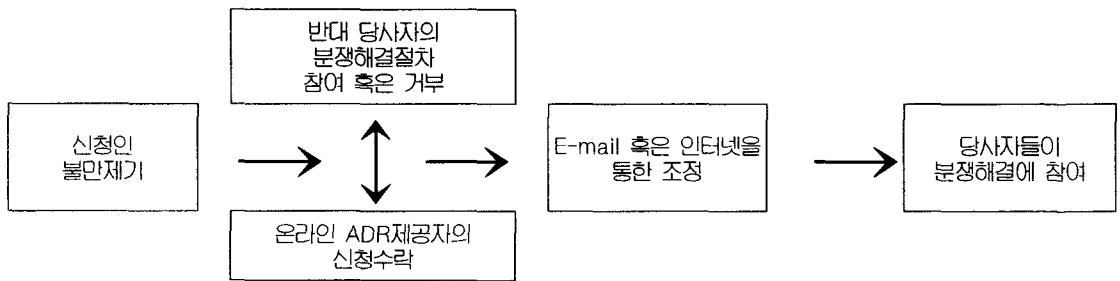
현재 실행되고 있는 온라인 ADR의 전형적인 절차를 살펴보면 클레임을 제기하는 신청인이 온라인 ADR 제공자에게 ADR신청한다. 그에 대하여 온라인 ADR제공자는 피신청인과 연락하기 위해 신청인의 정보를 사용, 온라인 ADR절차에 당사자들의 참여를 권유하고, 피신청인이 이를

승낙하면 신청인이 신청한 내용에 대하여 당사자들이 분쟁사안에 대하여 서로 논의를 시작한다. 이 경우 조정인의 조력없이 분쟁당사자가 협상에 참여할 수 있는 소프트웨어를 이용하여 당사자 스스로 조정을 진행하거나 혹은 조정인의 조력을 받아 다소 전통적인 조정방식을 쌍방향 웹사이트, E-mail 등을 이용하여 조정을 진행하는 방식을 이용할 수 있다.

절차이다. 우리나라도 전자거래진흥원내에 있는 전자거래분쟁조정위원회에서 온라인에 의한 조정 서비스를 제공하고 있다.

### 3.2.3. 사이버중재시스템

사이버조정과 마찬가지로 사이버 중재 역시 기존 중재절차를 온라인에 의해서 진행시키는 시스템을 말한다. 분쟁당사자가 온라인을 통해 구



〈그림 3-1〉 전형적인 온라인 ADR 분쟁해결절차

자료: 「2001 전자거래분쟁조정사례집」, 한국전자거래진흥원, p.29.

## 3.2. 온라인 ADR시스템의 유형

### 3.2.1. E-mail을 통한 분쟁 제기 시스템

이는 온라인을 통한 분쟁해결의 초창기 단계로서 분쟁제기만을 E-mail로 신청할뿐 실제 분쟁해결절차는 거의 오프라인에 의해서 이루어진다. 이런 시스템은 대부분의 쇼핑몰이나 전자상거래 기업 자체 내에서 소비자나 구매기업의 불만사항을 처리하기 위한 것으로서, 공정한 분쟁 해결을 기대하기 어렵다.

### 3.2.2. 사이버조정시스템

기존의 조정(Mediation)절차를 온라인을 통해 진행하는 시스템이다. E-mail과 병행해 채팅룸을 만들어 그 속에서 분쟁 당사자들이 중립적인 제3자의 조정을 받는 것이다. 이런 시스템은 지금 가장 보편적으로 이용되고 있는 ADR 분쟁해결

속력 있는 결정을 내릴 수 있는 중재인의 중재를 받는 것으로, 중재심리절차 등이 온라인으로 진행됨에 있어 증인 및 증거문제, 참고인 진술문제, 당사자확인 등 여러 가지 기술적 문제의 해결이 선행되어야 보다 효율적인 분쟁해결 시스템이 될 것이다. 현재 세계지적재산권기구(WIPO)에서 도메인네임 분쟁에 관해 온라인을 통한 사이버중재를 실시하고 있는데 매우 활발하게 운용되고 있다.

### 3.2.4. 인증마크와 결합된 ADR분쟁해결시스템

제3의 공공기관이나 기업이 사이버몰 영업을 원하는 기업의 신용도를 평가하여, 소비자가 믿고 거래할 수 있는 곳에는 자사의 로고를 게시할 수 있도록 허용하고, 소비자는 이 로고가 있는 사이버몰에서는 안심하고 거래할 수 있는 것이다. 그리고 이 로고를 게재한 기업과 관련해 분쟁이 발생할 경우 온라인을 통해 다양한 방법으



로 해결한다.

### 3.2.5. 협상을 통한 분쟁해결 시스템

이 분쟁해결시스템은 제3자의 개입 없이 당사자들만에 의한 특이한 절차에 의해서 운영된다. 이 시스템에서 처리하는 분쟁은 주로 금융에 관련된 것으로 보험 및 증권관련 분쟁이 대부분이다. 우선 분쟁이 발생하면 양당사자는 아이디와 비밀번호를 부여받고, 일방당사자는 온라인을 통해 자기가 원하는 협상안을 제시한다. 그러면 타방 당사자가 그 협상안을 받아들일 것인가에 대해서 결정하고, 받아들이지 않을 경우 또 다른 협상안을 제시하게 되어 결국에는 두 당사자의 일치된 협상안이 나올 때까지 계속되는 것이다.

## 3.3. 온라인 ADR서비스 제공기관

### 3.3.1. 국내 온라인 ADR서비스 기관

#### 1) 개인정보분쟁조정위원회

개인정보에 관한 분쟁을 해결하고 그 피해를 구제하기 위하여 2001년 12월 3일 설립(정보 보호법 제33조)되었으며, 분쟁조정 절차의 진행은 웹사이트, 전자우편, 전화, 팩스 등 대부분 온라인을 통하여 이루어지지만 분쟁조정회의는 오프라인상에서 개최된다.

분쟁해결방법 및 절차를 살펴보면 ① 개인정보분쟁조정위원회는 조정에 앞서 당사자간에 합의를 권고하며, 만약 합의가 성립되면 절차는 종료된다. ② 그러나 그렇지 않을 경우 필요한 절차를 걸쳐 60일 이내에 조정안을 작성하여 당사자에게 수락을 권고한다. ③ 양 당사자가 15일 이내에 조정안을 수락하게 되면 조정조서가 작성, 통보되면서 분쟁이 최종 종결된다.

최종적으로 당사자는 조정안의 따라야할 법적인 의무는 없으며, 당사자 중 일방이라도 조정안

을 수락하지 않으면 분쟁은 해결되지 않은 채 최종 종결된다.

#### 2) 전자거래분쟁조정위원회

전자거래와 관련된 분쟁을 신속, 공정하게 해결하고 그 피해를 구제하기 위하여 2000년 4월에 설립되었으며, 분쟁해결의 대상에는 소비자와 전자상거래업체간(BtoC), 개인간(CtoC), 전자상거래업체간(BtoB)에 발생하는 전자상거래와 관련된 모든 분쟁이 포함된다.

분쟁해결방법 및 절차는 전자거래의 관한 분쟁을 해결하기 위하여 대면조정과 사이버 조정 두가지 방법을 활용하고 있다.

첫째, 대면조정은 주로 온라인을 통하여 진행되지만 위원회의 심리절차는 오프라인에서 진행되는 방법으로 보통 당사자가 원하거나 사안이 복잡한 특수한 경우에 이용되는 방식이다.

둘째, 사이버조정은 조정위원과 분쟁당사자를 비롯한 모든 조정관계인이 회의장에 출석하지 않고 각자의 위치에서 인터넷을 이용하여 조정심리 절차의 진행에 참여할 수 있도록 하는 조정절차이다. 사이버조정의 진행을 위한 활용 기술은 채팅방식과 화상회의방식이 있는데, 채팅방식은 사이버조정방식 중 가장 많이 활용하는 방식으로 양 분쟁 당사자가 조정담당부의 위원들이 온라인 상에서 개설된 회의실에 참석하여 서로간의 의견을 교환할 수 있도록 하는 일종의 대화방 형식을 활용한 방식이다. 또한 화상회의방식은 화상채팅 시스템과 유사한 방법으로 조정절차 진행시 문자뿐만 아니라 음성과 화면을 통하여 당사자간의 의사를 교환하는 방법이다.

#### 3) 대한상사중재원

대한상사중재원은 분쟁해결 자체에 온라인 시스템을 도입하지는 않고 있다. 그러나 대한상사

중재원의 대표적인 분쟁해결 절차라고 할 수 있는 중재, 조정, 알선, 상담 중 사이버알선과 상담을 이용하는 경우에는 온라인상의 시스템을 활용하고 있다.

또한 사이버알선의 경우에는 주로 웹사이트와 전자우편을 활용하고 있으며 상담의 경우에는 실시간 문자회의(채팅)시스템을 활용하고 있다.

**2) 온라인 중재시스템 기관**

① Virtual Magistrate(<http://vmag.org>)

비구속적 중재서비스로, 불법적인 온라인메시지기록으로 피해를 당한 시스템운영자, 컴퓨터작업과 관련당사자, 온라인컴퓨터이용자들에게 분쟁해결을 위한 서비스이다. 저비용의 신속한 분쟁해결, 온라인활동으로 야기되는 분쟁으로 VMAG

**(표 3-2) 국내 온라인 ADR서비스 제공기관 현황 비교**

구분	개인정보분쟁 조정위원회	전자거래분쟁 조정위원회	대한상사중재원
해결대상분쟁	개인정보분쟁	전자거래분쟁	무역분쟁
서비스유형	상담, 조정	상담, 조정	상담, 알선, 조정, 중재
서비스기술	- 전자우편 - 웹사이트 - 전자회의 - 전화, 팩스 등	- 전자우편 - 웹사이트 - 온라인회의 (채팅룸회의) (소프트웨어화상회의)	- 전자우편 - 웹사이트 - 채팅룸 상담
비용	무료	무료	- 서비스유형에 따라 구별 (알선 : 무료) (조정, 중재 : 무료)
처리기간	60일	60일	- 서비스유형에 따라 구별 (알선 : 개별사안별로 다름) (무역분쟁 : 34일) (국내중재 : 약 4개월) (국제중재 : 약 6개월)

**3.3.2. 국외 온라인 ADR서비스 기관**

**1) 온라인 조정시스템 기관**

① Onlin Ombuds Office: Onlin Ombuds Office  
 는 1996년부터 온라인 조정에 의해 분쟁을 해결해 오고 있으며, Massachusetts대학에 의해 운영되고 있고, 인터넷 경매회사인 e-Bay에 의해 지원되며 조정비용은 무료이다.

② IRIS Mediation: IRIS는 1997년 프랑스에서 설립되었고, 소비자들에게 비용을 받지 않는 순수한 자원봉사자들에 의해 구성되어 조정서비스를 제공한다.

의 중재프로그램으로 분쟁을 해결하고자 동의하는 경우에 적절하다.

② SettleTheCase(STC)(<http://www.settlethecase.com>)

ADR전략에 대한 최상의 서비스를 제공한다. 이에선 조정, 간이심리 및 중재에 이용가능하며 저렴한 비용의 고효율과 신속성의 주목적에 부합하는 것이다. 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 특징

이다.

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.

## IV. 무역Claim 해결을 위한 온라인 ADR의 활용

### 4.1. 온라인 ADR의 문제점

무역Claim에 대한 분쟁을 해결하기 위해서는 각 제도가 지니고 있는 많은 문제점을 해결해야 할 것으로 보인다. 특히 온라인 ADR에 있어서도 여러 유형별 분쟁해결방법에 있어서 국내외 서비스제공 기관들사이에도 많은 차이가 있어 조화롭게 해결할 수 있는 방안이 모색된다고 보겠다.

온라인 ADR의 문제점을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 온라인 ADR제도의 인식부족을 들 수 있다. 대부분의 분쟁 특히 금액이 적을 분쟁해결에는 중재가 유용하지 않음에도 불구하고, 중재제도 중심의 인식제고는 ADR개념뿐만 아니라 무역분쟁 해결수단으로서 ADR을 제대로 활용하지 못하게 한 부작용을 초래할 수 있다. 이러한 부작용은 기업들로 하여금 간편하게 저렴하게 분쟁을 해결할 수 있는 기회도 놓쳐버릴 수 있고,

협상력부족은 외국기업들의 주장에 일방적으로 끌려가 일방적으로 손해를 배상해 주는 결과를 초래하기도 한다.<sup>7)</sup>

둘째, 온라인 ADR제도는 법적 효력의 부여여부, 소송과 결합형태, 중재와 조정의 결합 형태, 제3자의 역할 등에 따라 다양한 ADR제도가 파생되었다. 그러나 '조정'이라는 용어가 너무나 다양하게 사용함으로써 조정제도에 대한 올바른 인식을 제고시키지 못하고 있는 실정이며, 대외무역법상 조정은 조정절차에 대한 노하우가 절대적으로 부족하고, 분쟁해결 그 자체보다는 민원업무를 무리 없이 처리하는데 그 목적을 가지고 있어, 국내업체들이 외국인을 상대로 제기하는 클레임을 조정으로 해결하는 데에는 현실적으로 많은 한계를 가지고 있다.

셋째, 온라인 ADR의 이용은 일반적으로는 한 국가내에서 지역을 달리하여 발생하는 것이 대부분이겠지만 분쟁의 발생은 한 나라에 국한되어 있는 것이 아니라 전 세계를 대상으로 이루어질 것이므로 서로 다른 사회적, 경제적 상황을 극복을 위해서 통합적인 온라인 ADR을 운영할 필요가 있겠다.

넷째, 기술적인 문제점이 발생할 수 있는데 보안성과 승인의 문제, 그리고 언어의 문제가 지적될 수 있다. 우선 사용자의 아이디와 비밀번호가 누출될 경우에 분쟁해결이 악의에 의해서 일방에게 유리한 방향으로 흐를 가능성이 있으며, 이를 입증해 내기가 매우 힘든 실정이다. 온라인 ADR은 서로 다른 나라를 대상으로 발생한 분쟁을 해결해야 함으로 온라인 ADR시스템이 있는 나라의 언어만이 지원되어 분쟁을 해결할 수 있다면 형평성의 문제가 발생할 수 있다. 따라서 이를 위해 여러 가지 언어를 지원할 수 있는 언어들의

7) 신군재, "무역분쟁의 해결수단으로서 ADR활용성향 방안에 관한 연구", 『무역상무연구』, 제20권 한국무역상무학회, 2003, p.356.

개발이 필요하다고 볼 수 있겠다.

## 4.2. 온라인 ADR의 활용방안

ADR제도를 활성화시키기 위해서는 첫째 ADR에 대한 새로운 인식제고가 필요하다. 기존 중재의 중심의 교육을 ADR 중심으로 전화하여야 하며, 국제기구 및 외국의 중재제도에 대한 내용 못지않게 국제기구 및 각국의 ADR제도에 대한 교육도 포함하여야 할 것이다. 또한 기존의 무역 클레임을 해결하는 전문기관이라는 이미지를 벗어나, 사법상의 모든 분쟁을 해결하는 전문 ADR 기관으로 탈바꿈하여야 할 것이다. 그리고 외국의 ADR기관의 유기적인 협조를 해야 하며, ADR 절차를 간소화하는 것이 필요하다. 이는 비용이 저렴한 ADR의 장점을 설려 분쟁을 해결하고자 하는 고객들의 욕구를 충족시켜 줄 수 있을 것으로 보인다.<sup>8)</sup>

둘째, 제도적인 문제점을 보완하기 위해서 대외무역법상 알선, 조정, 중재 등에 대한 용어 등을 조정(Mediation)으로 통일하고, 당사자들이 각 조정절차를 선택하도록 하는 것이 나올 것이다. 또한 중재인의 권한을 더욱 확대하고, 중재인에 대한 분쟁해결기법에 대한 교육이 새롭게 이루어져야 할 것이다.

셋째, 사회경제환경적인 측면을 해결하기 위해서 전 세계가 동일한 언어와 동일한 국가형태를 취하는 것이라 할 수 있겠다. 그러나 사회경제적인 측면은 쉽게 해결하기가 어렵기 때문에 인식의 전환을 통하여 좁혀나가는 자세가 필요하다. 따라서 우리나라는 기본적으로 서로 다른 국가간의 분쟁당사자들이 분쟁해결을 원할 경우 서로의 사회, 경제적 차이를 인정하는 자세를 취하는 인식전환을 통하여 이러한 사회경제적 문제점을 극

복해 나가야 할 것으로 보인다.<sup>9)</sup>

넷째, 온라인 분쟁해결에 대한 보안과 승인에 관한 문제점에 대해서는 현재는 완벽한 해결이 어렵다고 판단되어지나 계속된 기술개발과 경제적인 저비용 구조가 이루어지는 화상시스템을 이용한 온라인 ADR이 집행된다면 해결된 가능성이 높을 것으로 보인다. 이는 정형화되고 간편한 분쟁의 경우 DB시스템 구축을 통한 자동적인 분쟁해결이 이루어져야 하고, 어렵고 복잡한 분쟁의 경우에는 화상시스템을 통해 해결하는 것이 가장 효율적이라고 판단되어진다. 또한 언어지원은 세계 모든 국가의 언어를 지원해주는 것은 다소 무리가 있으므로 점차 그 수를 늘려가는 것이 최선의 방법으로 볼 수 있다.

## V. 결론

국제무역환경은 정보통신기술의 발전과 이를 활용한 전자무역의 발전으로 이루어지면서 많은 문제를 야기하게 되었으며, 이를 해결하는 과정이 활발하게 이루어지고 있다. 전통적인 무역거래에서의 분쟁해결에는 많은 시간과 비용이 들었으나, 최근 온라인 거래에 따른 전자무역에서는 거래과정과 더불어 분쟁해결이라는 측면도 온라인을 통한 해결방안들이 많이 활용되고 있다.

효과적인 인터넷기반의 분쟁해결방법으로는 온라인분쟁해결을 통하여 분쟁을 해결할 수 있는 기회를 갖게 되었으며, 이는 단순하게 전통적인 대체적분쟁해결을 온라인에 접목시켰다기보다는 이에 더 나아가 대체적분쟁해결을 보완하고 상호 유기적으로 결합하여 이루어지는 분쟁해결방법이

8) 신군재, 전계논문, p.356.

9) Van den, H. E., *Online dispute resolution as a solution to cross-border e-dispute: An introduction to ODR*, 2000.

되었다.

온라인 분쟁해결에 보다 합리적인 새로운 분쟁해결방법의 필요성에 기인하여 다양한 형태의 온라인 ADR이 생겨났으며, 또한 다양한 형태의 온라인 ADR기관들이 설치 운영되고 있으며, 아직 개발중인 것도 있다. 하지만 아직까지는 온라인 ADR의 도입초기 단계라고 할 수 있기 때문에 일반적인 분쟁해결절차라고 인정받을 정도의 위상은 갖고 있지 못한 것이 현실이며, 여러 가지 문제점들이 지적되고 있다.

또한 온라인 ADR의 발전에 앞서 온라인 ADR제도의 활용도 더욱 활발하게 이루어져야 할 것으로 보인다. ADR의 활용상 발생할 수 있는 인식부족, 정보부족, 법제도적인 문제점의 해결과 온라인 ADR의 활용상 발생할 수 있는 사회경제환경적인 측면과 법적인 측면, 기술적인 측면의 문제 해결은 온라인 분쟁 해결에 대한 신뢰성, 안정성, 경제성이라는 면을 고려할 때 계속해서 보완해 나가야 할 것으로 보인다.

이처럼 전자무역을 계속해서 증가할수록 무역분쟁도 갈수록 심화될 것으로 보이기 때문에 우리도 이에 따른 대비책을 강구하여야 할 것으로 보인다. 이제 전 세계는 기존의 오프라인 무역과 온라인 무역이 병행하게 되었으며, 소액거래에 적합한 인터넷을 활용한 전자무역의 증가는 당연하다고 볼 수 있겠다. 이에 따른 온라인 분쟁도 매년 증가추세에 있으며, 온라인에서의 분쟁해결이 많아져야 안심하고 거래가 이루어질 것으로 보인다.

이상의 논의와 관련하여 주목할 것은 인터넷을 이용하여 이루어지는 전자무역은 분쟁의 해결도 온라인을 통해서 해결하는 것이 가장 바람직하다는 것이다. 전 세계가 하나가 되는 글로벌 무역시대에는 더욱더 온라인 분쟁이 많을 것이며, 온라인 분쟁해결에 필요한 온라인 ADR의 개

선이 시급할 것으로 보인다.

## 참고문헌

- 김선광, “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결 방안에 관한 연구”, 『통상정보연구』, 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.
- 서민교, 우광명, “기업과 소비자간 전자거래에서의 온라인 분쟁해결”, 『국제상학』, 제18권 제1호, 국제상학회, 2003.
- 신군재, “ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결방안에 관한 연구”, 『국제상학』, 제17권 제2호, 한국국제상학회, 2002.
- 신군재, “무역분쟁의 해결수단으로서 ADE활성화 방안에 관한 연구”, 『무역상무연구』, 제20권 한국무역상무학회, 2003.
- 우광명, “온라인 중재의 실행에 따른 법적 문제에 관한 고찰”, 『통상정보연구』, 제5권 제1호, 2003, p. 140.
- 이영수, 권순국, 『전자무역실무』, 문영사, 2005.
- 홍성규, 『국제상사중재』, 도서출판 두남, 2002.
- 홍성규, “인터넷을 통한 온라인 ADR의 특성과 실현과제”, 『국제상학』, 제16권 제2호, 한국국제상학회, 2001.
- 전경련 B2B특별위원회, e-KOREA 추진을 위한 법·제도 정비 방안, 2001. 3.
- 한국전자거래진흥원, 『2001 전자거래분쟁조정사례집』.
- Blake Edward Vande Garde, Alternative dispute resolution becomes online resolution, *The Cyberspace Law Journal*, Dec, 2000.

Daradkeh, Lafi, The extent to which foreign online arbitration awards are recognizable and enforceable under English law, *University of Leeds*, 2003.

Pravir Chawdhry, A general overview of online dispute resolution, *ECODIR Launch Conference, European Commission*, 26 Oct 2001.

Van den, H. E., *Online dispute resolution as a solution to cross-border e-dispute: An introduction to ODR*, 2000.

<http://www.kiec.or.kr>, 2005. 2

<http://www.ecmc.or.kr>, 2005. 1.

<http://www.arbiter.wipo.int>, 2005. 1

<http://vmag.org>, 2005. 1

<http://www.settlethecase.com>, 2004. 12.

## A Study on Pattern and Improvement of On-Line ADR on Electronic Trade

Jun-Ho Choi\*

### Abstract

Electronic Trade of increasing is the use of the Internet makes it possible for business to expand their markets and render services.

However, it also brought up many problems caused by various issues. The problems encompass consumer protection and dispute settlement between the disputed parties.

Online ADR have some advantage that are convenience, low-cost, legitimate to onlin users and avoids jurisdiction issues and some disadvantages that are loss of the human factor, lack of accessibility, lack of confidentiality and security and difficulty of enforcing arbitral agreements.

This purpose of this paper is to reviews the types of Online ADR, as the dispute settlement way in Electronic Trade. this study points out the task that korea has to promote the Online ADR for more effective and efficient dispute settlements.

Key words: Online ADR, ADR, Electronic Trade, Dispute Settlements

---

\* Instructor, Trade, Gacheon Gil College