

온라인 분쟁해결의 발전을 위한 관련 당사자의 책임

The Responsibility of Related Parties for the Development
of Online Dispute Resolution

안 제 우* Je-Woo Ahn

〈 목 차 〉

- I. 서론
- II. 온라인 분쟁해결의 개념 및 장단점
- III. 온라인 분쟁해결의 현황 및 관련 규범
- IV. 온라인 분쟁해결의 발전을 위한 관련 당사자의 책임
- V. 결론

주제어 : 온라인 분쟁해결, 대체적 분쟁해결, 전자상거래

* 부산대학교 무역국제학부 강사교수

I. 서 론

최근 국내·국제상거래에서 전자상거래가 차지하는 비중이 갈수록 커지고 있다. 이러한 전자상거래는 물리적 공간 및 인력의 불필요 등 여러 가지 비용절약적 특성을 가지고 있음으로 인해 자본력이 부족한 많은 이들에게 새로운 사업기회를 제공함으로써 이윤을 창출할 수 있는 계기를 마련해 주었다. 하지만 전자상거래는 이러한 기회뿐 아니라 분쟁의 증가라는 반대급부 또한 가져오게 되었다. 무국경, 무경계라는 인터넷의 특성을 고려할 때 특히 국제전자상거래와 관련하여 이전보다 훨씬 많은 분쟁들이 앞으로 발생하리라 여겨지는데, 국제상거래에서의 분쟁해결은 국내상거래에서의 분쟁해결보다 더욱 어려운 측면이 많으리라 생각된다. 그러한 어려운 측면과 관련하여 일단 가장 먼저 떠올릴 수 있는 것이 어느 나라에서 소송이 행해지는가 하는 국제재판관할 문제이다. 오프라인거래에서도 이러한 국제재판관할문제는 여전히 확립되어 있지 못한데, 더구나 온라인거래와 관련해서는 실제 장소적인 측면을 고려하기가 상당히 어려우므로 온라인거래에서의 재판관할문제는 실로 매우 큰 난제라 할 수 있다. 그러한 의미에서 온라인거래에서의 분쟁해결과 관련, 온라인 상에서 소송 이외의 대체적 분쟁해결방법을 통해 그 분쟁해결을 추구하는 방법이 모색되어 왔고 이미 일부 시행 중에 있다. 하지만 분명히 현재까지는 온라인 분쟁해결의 인식부족 등으로 인해 그 사용이 매우 제한적이므로 앞으로 더욱 발전해 나갈 필요가 있다고 생각된다.

본 논문에서는 원활한 분쟁해결시스템의 마련없이 향후 국내·국제 전자상거래의 지속적 발전도 어렵다는 전제하에 온라인 분쟁해결의 발전을 위해 각 관련 당사자들은 어떠한 책임을 인식하고 이행해야 하는가 하는 문제를 주로 다루고자 한다. 이하에서는 먼저 온라인 분쟁해결의 이론적 측면과 관련하여 그 개념과 장단점을 살펴보고, 이후

실무적 측면과 관련하여 온라인 분쟁해결의 현황과 관련 규범을 살펴볼 것이다. 그 후, 온라인 분쟁해결의 발전을 위한 관련 당사자의 책임에 관해 그 당사자들을 분쟁당사자, ODR 서비스 제공자, 분쟁해결자, 정부로 크게 구분, 각 관련 당사자들이 어떠한 책임을 인식하고 이행해야 하는가를 구체적으로 검토하게 될 것이다.

II. 온라인 분쟁해결의 개념 및 장단점

1. 온라인 분쟁해결의 개념

‘온라인 분쟁해결’(Online Dispute Resolution: ODR, 이하 ODR이라고 한다)이란 온라인상에서 이루어지는 대체적 분쟁해결(Alternative Dispute Resolution: ADR, 이하 ADR이라고 한다)을 의미하는 것으로 여기서 ‘대체적 분쟁해결’이란 어떤 형식이나 절차에 얽매이지 않고 분쟁해결을 위해 당사자들이 취할 수 있는 소송 이외의 모든 분쟁해결 방안을 의미한다 할 수 있다. 이에는 구속력 여부, 제3자의 개입 여부 및 역할 등에 따라 협의, 알선, 중개, 조정, 중재는 물론 간이심리, 움부즈만, 법원 ADR, 사적 판결 등 매우 다양한 방법들이 있다. 다시 말해 ADR은 당사자들의 이익을 위해 분쟁을 법원 밖에서 해결하고, 기존의 소송에 의해 수반되는 고비용 및 절차지연의 폐해를 경감시켜 주며, 법원의 법정분쟁으로 가는 것을 막기 위한 제반절차라고 할 수 있는데, ADR은 일반적으로 소송보다 비용이 적게 들며 비공식적이고 법조인에 대해 덜 의존적이며 사적인 동시에 비밀유지가 가능하다는 장점이 있다.

바로 이러한 ADR이 인터넷을 통해 가상공간 상에서 시간과 공간의 제약 없이 받지 않고 이루어지는 것을 ODR이라고 하는데, 인터넷을 통해

이루어지는 전자상거래는 특히 B2C 전자상거래에서 흔히 보듯이 소액 거래가 많으므로 분쟁발생시 시간과 비용이 적게 드는 온라인을 이용하는 것이 보다 현실적이라 할 수 있다. 특히 ODR은 피해자, 가해자, 공급자로 구성된 다수 당사자간의 분쟁해결에 대한 교섭이 가능하며, 분쟁해결을 위해 이용가능한 ODR이 존재하고 있다는 사실만으로도 관련 당사자들에게 큰 신뢰감을 주게 됨으로써 전 세계적으로 전자상거래의 이용을 활성화시키는 촉진제 역할을 하게 될 것이다. 최근 정보통신산업이 급속히 발전함으로써 시공간의 제약을 별로 받지 않는 ODR의 활용영역이 장차 더욱 확대될 것으로 전망된다. 하지만 ODR은 많은 장점과 함께 단점도 가지고 있는 것이 사실이며, 이하에서는 이러한 문제를 검토해 보고자 한다.

2. 온라인 분쟁해결의 장단점

(1) 온라인 분쟁해결의 장점

1) 경제적인 이용가능성

분쟁당사자 양측은 가능한 최저 가격으로 최적의 결정에 도달하려 하므로 비용은 분쟁해결에 있어 가장 결정적인 요소들 중 하나이다. ODR은 양 당사자들의 경제적인 요구에 가장 잘 부합한다. ODR 절차에 있어 비록 전부는 아닐지라도 대부분의 서류교환은 전자우편을 통해 이루어지고 이는 비용적인 측면에서 팩스, 우편 등과 비교되는 것이다. 즉, 서류작업과 관련한 업무가 많고 비용이 많이 드는 소송 등과 비교할 때 서류의 전자적 전송은 훨씬 더 저렴하다.¹⁾

또한 온라인 분쟁해결에서 인정되는 가장 큰 이득 중 하나는 분쟁당사자들이 분쟁을 해결하기 위해 먼 거리를 이동할 필요가 없다는 사실이다. 증인이 요구되고 대면접촉이 필요한 경우에 있어 온라인을 통해

1) Frank A. Cona, "Focus on Cyberlaw: Application of Online Systems in Alternative Dispute Resolution", *Buff. L. Rev.*(Vol. 45), 1997, pp. 991-992.

이루어지는 즉석 메시지 교환, 비디오 회의 또는 토론방을 통한 회의는 이동비용을 줄이는데 크게 공헌할 수 있다.²⁾ 특히 소액의 금전 또는 저가품을 둘러싼 분쟁과 관련하여 ODR은 이용가능한 유일한 분쟁 해결체제일 수 있다.

2) 신속한 분쟁해결

소송과 비교시 ADR의 주된 이득 중 하나는 그것이 시간절약적이라는 사실이다. 소송으로 해결하기 위해서는 수 년이 걸릴 수 있다는 사실에 비해 오프라인상의 ADR은 문제해결에 몇 일이나 몇 달만을 소요할 수도 있는데, 이러한 ADR이 온라인으로 이루어지면 분쟁해결이 몇 일이나 심지어 몇 시간만에도 이루어지게 된다.³⁾ 오프라인 ADR 서비스 제공자와 비교할 때, 대부분의 ODR 서비스 제공자들은 시간에 관계없이 업무를 수행한다. 관련 당사자들은 단지 제공자의 웹사이트를 방문하여 특정한 전자적 양식에 기입하면 되며, 그렇게 함으로써 또한 적절한 양식을 우편 등으로 수취하는 것과 관련된 지연을 제거할 수 있다.⁴⁾

3) 비대면 메커니즘

인터넷의 비대면성은 분쟁해결절차에 있어 분명히 이득이 될 수 있다. 전통적 분쟁해결과정에서의 표정이나 신체적 언어에 대한 잘못된 해석은 더 큰 적의를 유발할 수 있으며 성공적인 분쟁해결을 위해서는 과도한 비난, 위협적 언어와 폭력적 행동을 회피할 필요가 있는데, ODR은 상대방의 현실적 존재를 제거함으로써 당사자들에게 보다 냉철한 접근을 가능하게 하는 것이다. 이는 또한 당사자들이 서로를 신

2) Richard Michael Victorio, "Internet Dispute Resolution(iDR): Bringing ADR into the 21st Century", *Pepp. Disp. Resol. L. J*(Vol. 1), 2001, p. 289.

3) Alejandro E. Almaguer & Roland W. Baggott, "Shaping New Legal Frontiers: Dispute Resolution for the Internet", *Ohio St. J. On Disp. Resol*(Vol. 13), 1998, p. 720.

4) Richard Michael Victorio, *op. cit.*, p. 290.

회하지 못하거나 서로 대면하는 것이 불편한 경우 더욱 유익하다. ODR에 의할 때, 대부분의 주장이나 대화는 전자우편을 통해 비동시적으로 이루어지므로 그것은 분쟁당사자로 하여금 어떤 시간압박없이 자신의 입장을 적절히 표현하기 전 그 입장을 충분히 고려해 보게 한다.⁵⁾

4) 재판관할문제의 제거

ODR을 통해 분쟁을 해결하게 될 때, 현실공간의 소송을 통해 발생하는 문제들이 상당히 감소할 수 있는데 그 가장 대표적인 것이 재판관할문제이다. 소송과 관련해서는 그러한 소송이 어디에서 이루어지는가 하는 재판관할문제가 반드시 개입되게 되는데 현실공간에서는 경우에 따라 계약체결지, 계약이행지, 당사자의 소재지, 불법행위지 같은 다양한 장소들이 재판관할지로 결정될 수 있으나 경계가 없는 인터넷의 영역에서는 재판관할지의 결정과 관련하여 상당한 혼란이 발생할 수 있다. ODR은 유연하고 개방된 매체일 뿐 아니라 재판관할문제를 회피하기 위한 적합한 선택으로 ODR을 이용할 경우 분쟁해결장소 자체가 온라인상이 되므로 당사자들은 온라인거래에서 관할지를 결정하기 위해 불법행위지나 계약 관련 장소를 추정해야 하는 상당한 어려움을 덜 수 있게 된다.

5) 전자상거래와의 성격 일치

ODR 자체의 논리적이고 기술적 요소는 전자상거래의 본질에 부합하는 것으로 ODR이 전자상거래 분쟁해결에 더 적합하다는 주장의 중요한 근거가 된다. 전자적 거래는 본질적으로 고유한 위험이 있다. 비록 가상공간이 경계를 제거하고 있지만 거래에 숨겨져 있는 많은 위험까지 배제하는 것은 아니다. 분쟁은 불가피하며 따라서 효율적인 분쟁

5) David R. Johnson, "Screening the Future for Virtual ADR", *Disp. Resol. J*(Vol. 51), 1996, pp. 118-119.

해결과정이 필수적이다. 그러한 분쟁은 가상공간에서 발생하고 그 중 일부는 전자상거래 고유의 것이므로 그 본질에 부합하고 그 요구사항에 부응할 수 있는 온라인을 통해 분쟁을 해결하는 것이 보다 더 효율적이다.

ODR은 다양하게 진화하고 있는 가상공간의 기술적, 사회적 성격 및 가상공간 상의 상관습들에 적응하도록 보다 잘 정비되어 있다. ODR은 단지 ADR의 가상공간상의 반영이 아니며 그것은 컴퓨터 네트워크의 배치, 소프트웨어의 응용 및 의사교환기술의 사용을 통해 새로운 형태의 많은 분쟁해결방법을 진화시키고 창출해 내었다. 따라서 ODR은 기존의 ADR의 영역을 훨씬 뛰어넘는 기술적 혁신이라 할 수 있다.

(2) 온라인 분쟁해결의 단점

1) 인적 상호작용의 부족 및 잘못된 의사소통의 문제

ODR 체제 내에서는 인적인 상호작용이 부족하며, 이러한 ODR이 근거하고 있는 인터넷의 비인간적 성격은 때때로 당사자들간에 잘못된 의사소통을 야기할 수 있다. 심지어 송신자가 온라인상에서 자신의 견해를 적절히 표현했다 느낄지라도 수신자는 그 메시지를 완전히 잘못 해석할 수 있다. 이러한 일은 특히 당사자들이 다른 나라에 소재하고 다른 언어를 말할 때, 또 조정인이 개입하지 않을 때 더욱 일어나기 쉽다.

마우스를 통한 ADR, 즉 ODR이 대면을 통해 이루어지는 ADR처럼 효과적인가 하는 문제에 대해 일부 학자는, 전자적 의사교환은 결코 대면을 통한 대화를 대체할 수 없고 조정인은 온라인에서 그들의 역할을 수행하는 것이 실질적으로 불가능함을 알게 될 것이라고 주장한다.⁶⁾ 이와 관련하여 어떻게 조정인이 눈에 보이는 신호(cue), 언어의 톤 또는 신체적 언어(body language)없이 당사자들간에 신뢰를 구축할

6) Joel B. Eisen, "Are We Ready for Mediation in Cyberspace?", *B.Y.U. L. Rev*(Vol. 1998), 1998, p. 1308.

수 있을지에 대한 우려가 존재한다.⁷⁾ 비록 ODR이 편리하긴 해도 조정인과 당사자들이 일상의 거래에서 사용하는 문화적인 신호가 없다면 온라인 의사교환은 잘못 해석될 수 있고 이로 인해 당사자들의 간격을 더 멀어지게 할 수 있다.

2) 불충분한 보안성 및 기밀성 문제

전자상거래는 ‘이방인간 상거래’(stranger-to-stranger commerce)로서 등장했고 지금도 여전히 그러하다 할 수 있는데, 그러한 의미에서 거래와 의사소통상의 보안성과 기밀성을 구축하는 것이 가장 큰 관심사항 중 하나라고 할 수 있다.⁸⁾ ODR의 사용자들은 분쟁해결과정 전반에 걸쳐 ODR 서비스 제공자에게 전달되는 개인적 정보의 유출 등에 대해 크게 염려하고 있다.⁹⁾ 따라서 상당한 정도의 보안성과 기밀성이 가상공간에서 확보되는 것이 매우 중요한데, 이렇듯이 보안성과 기밀성은 ADR의 가장 본질적인 부분으로서 당사자는 조정인과의 의사교환은 비밀이고 드러나는 사실은 명시적인 동의없이 타방에게 공개되지 않을 것이라는 사실을 보장받아야만 한다. 현실공간의 ADR에서 이러한 우려는, 예를 들어 한 당사자의 파일들이 조정인에 의해 잠겨진 캐비닛에 보관된다든지, 당사자들이 별도의 방에 소개한다든지 하는 실제적인 제한을 통해 쉽게 해소될 수 있다. 그러나 가상공간에서의 진술, 변론 및 증거는 수 회에 걸쳐 쉽게 복사될 수 있고 수 분 내에 전세계에 배포될 수 있다.

3) 온라인 중재합의와 관련한 문제

온라인 중재합의는 그 유효성과 관련된 문제에 직면하게 된다. 즉, 유효한 중재합의의 중요한 판단기준은 그것이 서면으로 되어야 한다는

7) *Ibid.*, p. 1354.

8) Ethan Katsh, "Dispute Resolution in Cyberspace", *Conn. L. Rev.*(Vol. 28), 1996, p. 971.

9) Alejandro E. Almaguer & Roland W. Baggott, *op. cit.*, p. 735.

것이고 대부분의 국내법은 그것이 전자적인 수단으로 기록될 경우 그것을 서면에 의한 합의로 간주하지 않을 것이므로 온라인으로 이루어지는 온라인 중재합의에 대해 그 효력에 대한 의문이 제기될 수 있는 것이다. 사실 현재의 ‘외국중재판정의 승인과 집행에 대한 UN 협약’(UN Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards), 즉 ‘뉴욕협약’조차도 전자적 수단에 의해 기록된 합의를 포함하지는 않는다.¹⁰⁾ 이 문제에 대한 약간의 국제적인 합의도출이 없을 경우 온라인 중재합의를 법적으로 서면성을 충족시킨 것으로 인정하지 않는 국내 법원에서 온라인 중재판정에 효력을 부여하기란 상당히 어려운 문제일 수 있다.

심지어 온라인 중재합의가 서면성의 요건을 충족시킨다고 인정되는 경우에서조차도 공적으로 수행되고 유효한 중재합의가 모두 집행가능한 것은 아니다. 몇몇 국가의 중재법은 그 당사자들이 실제로 동등하지 않은 교섭력을 가지고 있는 경우 중재를 허용하지 않는다. 그러한 합의는 공공정책에 반하는 것일 수 있고 소비자 등의 보호와도 배치될 수 있다고 보는 것이다.

4) 불충분한 접근가능성 및 사용자의 정통성에 대한 요구

ODR의 또다른 결점은 그러한 체제 내에서 당사자들은 인터넷과 전자우편에 대해 익숙해야만 한다는 점이다. 비록 전자우편의 사용과 인터넷 접근가능성이 증가하고 있지만 그것은 완전히 보편적인 것은 아니다. 게다가 비록 당사자들이 인터넷과 전자우편을 사용할지라도 분쟁해결과정 중에 이러한 기술을 사용하기에 충분히 정통하거나 세련되

10) 뉴욕협약 제2조 제1항은 “각 계약국은 계약적 성질의 것이거나 아니거나를 불문하고 중재에 의하여 해결이 가능한 사항에 관한 일정한 법률관계에 관련하여 당사자간에 발생하였거나 또는 발생할 수 있는 전부 또는 일부의 분쟁을 중재에 부탁하기로 약정한 당사자간의 서면에 의한 합의를 승인하여야 한다”라고 규정하고 제2항에서 “‘서면에 의한 합의’라 함은 계약문 중의 중재조항 또는 당사자간에 서명되었거나, 교환된 서신이나 전보에 포함되어 있는 중재의 합의를 포함한다”라고 부연설명함으로써, 유효한 합의의 전제조건으로 ‘서면성’을 언급하고 있다.

지 않을 수도 있다. 현실세계의 법적 분쟁에서 변호인은 소비자가 제소하고 이의를 제기하는데 도움을 주나 ODR 환경 하에서 소비자는 대개 그 자신의 불만을 스스로 제기한다. 때때로 그러한 이의제기는 적절하지 못할 수도 있는데, 즉 법적으로 관련있는 사실들이 생략될 수도 있고 불필요한 사실들이 포함될 수도 있는 것이다. 중재인과 조정인과의 대부분의 의사소통이 온라인으로 이루어지므로 자신의 주장을 설득력있게 표현하거나 서술하는데 어려움을 겪는 당사자는 불이익을 당할 수 있다. 게다가 최근의 도메인명 분쟁 등에서 보듯 분쟁이 보다 복잡해짐에 따라 사고와 의사소통의 명확성은 필수적인 것이 되었다. 자신을 대리하는 변호인을 내세우는 것이 그 문제를 해결하는데 도움을 주기는 하겠지만 그러한 사실은 결국 ODR을 비용효율적인 것으로 만들지 못할 것이다.¹¹⁾

Ⅲ. 온라인 분쟁해결의 현황 및 관련 규범

1. 온라인 분쟁해결의 현황

ODR은 최근의 웹 브라우징(web browsing) 기술의 발전과 매우 빠른 인터넷 광역접속 속도 등에 근거하여 초기의 노력 이후 빠르게 성장하고 있다. 전통적인 중재법정과 달리 오늘날의 ODR 체제는 하루 24시간 동안 매일 개방되어 있으며 동시적, 비동시적 의사소통능력 모두를 가지고 있다. 동시적 의사교환 소프트웨어는 즉각적인 메시지고환, 토론방(chatting room) 및 웹캠(web cam)을 통한 비디오 회의와 같은 새로운 온라인 기술의 발전을 포함하고 있는데, 이를 통해 당사자

11) William Krause, "Do You Want to Step Outside?: An Overview of Online Alternative Dispute Resolution", *J. Marshall J. Computer & Info. L.*(Vol. 19), 2001, pp. 480-481.

들간 실시간 의사교환 및 상호협력이 가능하게 된다. 무선 전자우편과 웹 브라우저 기술의 발전으로 휴대전화 등을 가진 사용자들은 일상생활 틈틈이 그들의 문제를 즉각적으로 해결할 수 있다. 반면, 전자우편과 전자게시판(web board)과 같은 비동시적 의사교환수단은 당사자들로 하여금 그들이 편할 때 암호로 보호되는 영역 내에서 의사를 표시하고 질문할 수 있도록 도와준다.¹²⁾

초기의 ODR이 대학 및 몇몇 재단에 의해 비영리적으로 운영되었다면 현재의 ODR은 B2B, B2C 온라인거래 모두에 있어 영리적, 상업적으로 서비스를 제공하고 있다. ODR 체제는 자동화된 분쟁해결로부터 배심원들에 의해 종료되는 전자법정에 이르기까지 다양한 접근방법을 채택하고 있는데, 이하에서는 ODR의 현황과 관련하여 현재의 ODR 체제를 크게 자동화된 ODR 체제와 상호작용적 ODR 체제로 구분하여 살펴보고자 한다.

(1) 자동화된 온라인 분쟁해결체제

‘자동화된 ODR 체제’는 사건을 해결하기 위한 누군가의 개입없이 컴퓨터에 의해 그 결과가 자동적으로 생성되는 분쟁해결체제이다.¹³⁾ 이는 주로 보험금 청구 등과 같은 금융거래분쟁에서 많이 이용되고 있으며, 이 분쟁해결체제에서는 당사자들이 협상에 임하기 전에 최종적인 조정안에 구속될 것을 요구하는 것이 일반적이다.

예를 들어, 독일의 Cybersettle¹⁴⁾에서는 분쟁당사자간에 상호 의견교환이 가능하면서 비공개로 진행되는 자동화된 온라인 분쟁해결서비스를 제공하고 있다. 이 시스템은 인터넷 기술을 이용하여 보다 생산적

12) Joseph A. Zavaletta, "Using E-Dispute Technology to Facilitate the Resolution of E-Contract Disputes: A Modest Proposal", *J. Tech. L. & Pol'y*(Vol. 7), 2002.

13) Louise Ellen Tieste, "Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and Challenge of Online Dispute Resolution", *Fordham L. Rev*(Vol. 70),, 2001, pp. 999-1000.

14) <http://www.cybersettle.com>에서 서비스를 제공하고 있다.

인 해결방안을 제공하도록 설정되어 있으며, 재산권 및 손해보험에 관한 분쟁을 주로 처리하고 있다.

그 처리과정과 관련, 일방 당사자가 Cybersettle의 콜센터에 분쟁을 제기하면 상대방에게 전자우편이나 팩스, 전화 등을 통해 온라인 분쟁 해결 가능성을 타진하게 되며, 상대방의 동의가 있을 경우 양 당사자는 Cybersettle 시스템을 통해 자신들의 해결방안을 각각 제시하게 된다. 이 때 청구인의 청구액과 피청구인의 제시액이 30% 이하로 차이가 나거나 또는 그 차액이 미화로 5천 달러 이하인 경우 분쟁이 해결되는데, 양 당사자는 그 중간액수로 분쟁해결결과의 통지를 받게 된다. Cybersettle에 의해 도출된 해결안은 양 당사자를 구속하게 되는데, 양 당사자는 최종 해결안이 결정되기 전에 Cybersettle의 결정에 응하겠다는 동의를 해야 한다. 분쟁을 제기한 당사자는 접수비로 25달러를 지불해야 하고, 상대방이 조정절차에 응할 경우 75달러를 추가로 부담하게 된다. 분쟁이 해결될 경우 양 당사자는 각자 최고 200달러까지 부담하게 되며, 분쟁이 해결되지 않을 경우 피신청인은 아무런 비용을 부담하지 않는다.

이러한 자동화된 ODR 체계는 쉽고 상대적으로 높은 성공률을 가지고 있는 반면, 실제 조정인이나 중재인이 관련되지 않는다는 점에서 그 사용이 제한적이라 할 수 있는데, 미국의 ClickNsettle 등이 또한 동일한 유형의 ODR 체제라 할 수 있다.

(2) 상호작용적 온라인 분쟁해결제제

‘상호작용적 ODR 체제’는 자동화된 ODR 체제와 달리 분쟁해결과정에 도움을 주는 실제의 조정인이나 중재인을 두고 있는 분쟁해결제제이다.¹⁵⁾ 이 체제는 당사자들간 단순한 전자우편에서부터 사이버 배심원들이 개입하는 복잡한 멀티미디어 사이버 법정에 이르기까지 그

15) Tieste, *op. cit.*, p. 1001.

영역이 매우 광범위할 뿐 아니라 대개 고객들이 제소하고 사건처리과정을 추적하고 동시적, 비동시적 방법에 의해 조정인(또는 중재인) 및 타 당사자들과 상호작용하는 것을 허용하고 있다. 이와 관련, E-Mediation, Disputes.org/eResolution 등의 많은 ODR 체제가 존재하지만 그 중 가장 대표적인 것이 Squaretrade¹⁶⁾라 할 수 있다.

1999년 미국에서 설립된 SquareTrade는 전자상거래 과정에서 발생하는 분쟁에 대하여 공정한 조정인을 이용하여 신속하고 공정한 해결책을 제시해 주는 서비스를 제공하고 있으며, 인증기관으로서의 업무도 행하고 있다. 이 사이트는 그동안 주로 eBay.com 고객에게 접근가능한 서비스였으나 현재는 다른 온라인거래 참여자에게도 개방되고 있는데, 그동안 이 사이트를 통해 온라인경매에서 전통적인 주거래매에 이르기까지 20만건 이상의 분쟁이 해결된 바 있다.

그 처리절차와 관련, 먼저 일방 당사자가 분쟁을 제기하면 SquareTrade는 전자우편을 통해 상대방에게 통보하게 되고 분쟁은 SquareTrade 사이트의 보안게시판에 게재된다. 양 당사자는 SquareTrade의 독자적인 기술과 처리절차에 의해 스스로 문제해결을 위해 노력하게 되며, 당사자간의 합의가 이루어지지 않으면 조정인¹⁷⁾이 선임된다. 조정인은 분쟁당사자들로 하여금 그들의 지위, 이해관계, 해결을 위한 선택사항을 찾을 수 있도록 하여 상호 수락할 수 있는 합의를 도출하도록 도와주게 된다. 분쟁은 일반적으로 10일에서 14일 이내에 해결되는데, 처리절차의 시간은 당사자들이 얼마나 빨리 응답하느냐에 달려 있다. 신청비용은 무료이고, 양 당사자는 합의된 조정안에 구속되지 않는다. eBay거래와 관련하여 발생한 분쟁에 대해 SquareTrade 조정인이 조정하는 비용은 무료이나, 그 외의 거래에 대해 신청인이 조정을 신청할 경우에는 접수비 10달러에 분쟁사안 전체금액의 2.5%를 추가한 조정

16) <http://www.squaretrade.com>에서 서비스를 제공하고 있다.

17) 여러 분야의 전문가들로 구성된 200명 이상의 조정인을 확보하여 국경을 넘는 분쟁이나 다른 언어에 의한 분쟁까지도 해결하고 있으며, 온라인과 관련한 지적재산권이 나 국제적인 상사분쟁 및 중재까지도 해결가능하다.

비용이 청구된다.¹⁸⁾

지금까지 ODR의 전반적인 현황을 크게 두가지 ODR 체제로 나누어 살펴보았는데, 이하에서는 우리나라에서의 ODR과 관련하여 그 현황을 별도로 살펴보고자 한다.

2. 우리나라 온라인 분쟁해결의 현황

우리나라의 경우, 민간기업 등이 영리적, 상업적으로 분쟁해결서비스를 제공하는 구미지역과 달리 공공기관이 비영리적으로 이러한 서비스를 제공한다는 특징이 있는데, 전자상거래와 관련한 당사자간의 분쟁을 ODR로 해결하고 있는 대표적인 기관으로는 한국전자거래진흥원과 대한상사중재원을 들 수 있다.

먼저 한국전자거래진흥원은 산하에 전자거래 분쟁해결기구로 전자거래분쟁 조정위원회를 두고 있는데, 이 전자거래분쟁 조정위원회에서는 B2C거래 및 B2B거래에서 발생하는 각종 전자상거래 관련분쟁을 조정의 방법으로 해결하고 있으며, 조정신청은 인터넷을 이용하여 할 수 있도록 하고 있다. 그리고 조정방법에 있어서도 조정관계인이 조정장소에 직접 참석하지 않고 정해진 조정기일 및 시간에 맞추어 조정관계인 각자의 장소에서 전자거래분쟁 조정위원회 홈페이지의 사이버조정센터 내의 음성화상조정시스템 또는 사이버조정(채팅방식)을 이용하여 실시간에 이루어지는 ‘온라인 ADR’ 제도를 도입하여 실시하고 있다.¹⁹⁾

18) 김선광, “전자상거래 분쟁에 있어 우리나라 온라인 ADR의 과제”, 「중재」, 제313호, 대한상사중재원, 2004, 32-33면.

19) 한편, 전자거래분쟁 조정위원회에서는 2003년에 ‘온라인 분쟁조정 자동상담시스템’을 구축하였는데, 여기서 ‘온라인 분쟁조정 자동상담시스템’이란 일종의 지능형 데이터베이스를 구축해 전자상거래와 관련해 반복적으로 발생하는 상담 및 분쟁사례, 피해구제조치 등에 대해 전문가들의 노하우를 전자적인 형태로 시스템화해 사용자들이 인터넷에서 다른 사람의 도움없이 상담받을 수 있도록 한 시스템을 말한다.

그러나 전자거래분쟁 조정위원회의 조정결과는 분명히 한계를 지니고 있기도 하다. 즉, 동 위원회의 조정은 조정권고안에 대해 분쟁당사자가 동의하거나 양 당사자가 조정진행 중 합의한 경우에는 성립되지만, 어느 한 당사자가 분쟁의 조정에 불응하는 경우나 또는 해당 분쟁 조정사건에 대해 법원에 소송이 제기된 경우에는 조정이 성립되지 않는다는 한계가 있다.²⁰⁾ 게다가 전자거래기본법에는 분쟁조정위원회의 조정결과에 대한 효력과 관련한 규정내용이 전혀 없다.

한편, 대한상사중재원 역시 최근 ODR과 관련하여 사이버알선제도를 도입하여 추진 중에 있다. ‘사이버알선’이란 기존의 오프라인 방식에 의한 일반알선절차보다 더 신속한 분쟁해결을 도모하기 위해 온라인상에서 알선을 실시하는 것, 즉 알선의 신청 및 답변과 같은 일련의 알선절차 전부 또는 일부를 온라인상에서 수행하는 것을 의미한다. 대한상사중재원에서는 2001년부터 온라인으로 사이버알선을 실시하기 시작하여 아직 미미한 수준이지만 사이버알선의 건수나 금액은 조금씩 증가하고 있다. 그런데 우리나라 대외무역법에는 알선해결에 대한 법적 효력과 관련하여 아무런 규정내용이 없으므로 전자거래진흥원의 분쟁조정위원회에서 제시한 조정결과에 대한 효력과 마찬가지로, 대한상사중재원의 알선은 당사자간에 합의를 했다 하더라도 분쟁당사자들이 자발적으로 이행하지 않으면 법적 구속력이 없다는 한계를 지니고 있다.²¹⁾

3. 온라인 분쟁해결 관련 규범

최근 ODR과 관련된 각국의 관심이 커지면서 많은 국가들은 자국의 규범에 ODR을 수용하는 국내 규범들을 두고 있으며 이러한 노력들은 국제적인 기구나 단체들을 통해서도 활발히 진행되고 있다. 이하에서

20) 전자거래기본법 제35조(조정 성립), 제36조(조정 불성립).

21) 김선광, 전제 논문, 39면.

는 국가적 차원에서 또 국제적 차원에서 마련되고 있는 대표적인 ODR 관련 규범들을 살펴보고자 한다.

먼저 유럽연합(EU)은 안전하고 공정하며 경쟁적이고 적극적인 전자상거래 환경을 창출한다는 목표아래 ODR과 관련해서도 매우 적극적인 행보를 보이고 있다. 유럽연합의 산하기관인 유럽위원회(European Commission)는 ‘민법 및 상사법에서의 대체적 분쟁해결에 대한 試案설명서’(Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law)를 발간했을 뿐 아니라 2001년 4월 분쟁해결기관이 존중해야 할 원칙들로서 독립성 및 불편부당성, 공정성 및 정당절차(due process), 적법성, 효율성 및 자유 등을 규정하는 권고문을 채택한 바 있다. 특히 ‘법원의 소비자 분쟁해결 책임주체에 대해 적용가능한 원칙에 대한 유럽연합의 권고’(European Union’s Recommendation on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes)에서는 중재로 이루어지는 온라인 소비자분쟁의 해결과 관련하여 몇가지 주요 원칙들을 제시하고 있다. 그 원칙들로 제시되는 것으로서는 결정(중재판정)을 내리는 자(중재인)가 독립적이어야 하고 그 분쟁을 해결할 수 있는 기술적인 능력을 가져야 한다는 것, 그 중재절차가 투명해야 한다는 것, 비용절약적이고 단기간 내에 결정이 이루어져야 한다는 것, 소비자보호원칙에 입각해야 한다는 것, 사전에 구속성에 대한 동의가 있는 경우에만 당사자를 구속한다는 것, 중재절차에 있어 전문적인 제3자의 도움을 받을 수 있다는 것 등이 있다.

미국의 경우, ODR을 가장 적극적으로 추진하면서 관련 규범을 마련하려고 애쓰는 기관은 바로 미국변호사협회(American Bar Association: ABA)라 할 수 있는데, 미국변호사협회는 2002년 9월 ODR 서비스 제공자를 위한 행동수칙(best practice)과 관련한 최종보고서를 제출한 바 있다. 이 최종보고서는 투명성, ODR 서비스 제공자를 위한 최소한의 정보요구, 불편부당성, 기밀성 및 프라이버시, 중립기관의 책임 및 판

정집행 등의 문제를 다루고 있다.

한편, 국제기구 차원에서의 노력과 관련해서는 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation and Development: OECD, 이하 OECD라고 한다)와 국제상업회의소(International Chamber of Commerce: ICC, 이하 ICC라고 한다)의 관련 규범들을 중심으로 살펴볼 수 있다.

먼저, OECD는 이미 1999년 ‘전자상거래에서의 소비자보호를 위한 몇가지 지침’(Some Guidelines for Consumer Protection in E-commerce)을 발표한 바 있으며, 거기에서 공정하고 신속하며 수행가능한 분쟁해결 및 구제책의 필요성에 관해 언급하고 있다. 한편, 2000년 12월 헤이그에서는 OECD, ICC, 헤이그국제사법회의(Hague Conference on Private International Law: HCPIIL)에 의해 ‘온라인 환경에서의 신뢰구축: 기업과 소비자간 거래에서의 분쟁해결’(Building Trust in the Online Environment: Business-to-Consumer Dispute Resolution)을 주제로 한 회의가 개최된 바 있다. 그 워크숍의 보고서가 2001년 4월 출간되었는데, 그 보고서에서는 분쟁해결 관련 당사자들간 보다 긴밀한 협력과 ODR 메카니즘의 융통성에 대한 요구, ODR의 효율성·접근가능성·공정성·신속성 및 저비용의 성격유지, 언어적·문화적 장벽 제거의 필요성, 집행에 있어 국가 사법당국의 역할의 중요성 등이 언급되고 있다.

ICC는 전자상거래와 관련하여 계속해서 ODR을 장려하고 있는 국제기구이다. ICC는 전자상거래의 발전전략을 위해 여타 국제기구들과 긴밀히 작업을 해 왔으며, ODR을 위한 자체의 프로젝트를 개발하고, 전자상거래를 위한 국제적인 협조를 도모해 왔다.²²⁾ ICC는 2002년 7월 ‘전자적 사업을 위한 세계적 행동계획’(Global Action Plan for Electronic Business)을 내놓았는데, 여기서는 ODR에 대해 설명하고 회

22) Philippe, M., "Where is Everyone Going With Online Dispute Resolution(ODR)?", *International Business Law Journal*, 2002, pp. 193-196.

사와 관련 단체들이 B2C 거래를 위한 효율적인 ODR 체제를 개발하고 이행함으로써 접근가능성, 투명성, 저비용 및 융통성과 관련한 혜택을 누릴 것을 권고하고 있다. 또한 정부에 대해서는 전자상거래에 대한 ODR 체제의 중요성을 인식하고 ODR 메카니즘에서의 혁신적인 기술사용에 대한 법적, 기술적 장벽을 창출하지 말 것을 권고하고 있으며, 전자상거래에서의 재판관할과 준거법을 위한 법적인 토대를 제공할 것을 요구하고 있다. 한편, ODR과 관련된 ICC의 대표적인 프로젝트로는 'B2C 및 C2C 대체적 분쟁해결(ADR) 목록 프로젝트'(Business-to-Consumer and Consumer-to-Consumer Alternative Dispute Resolution(ADR) Inventory Project)가 있다. 이는 온라인거래와 관련된 분쟁해결에 종사하는 전세계 분쟁해결제공자의 목록을 구축하는데 초점을 맞추고 온라인거래에서의 분쟁과 관련해 전세계의 소비자들이 이용가능한 서비스에 대한 이해를 증진시키려는 목적을 가지고 있다. 그 요약보고서는 이용가능한 ODR 서비스, 비용, 지리적 위치 등을 포함하고 있다.²³⁾

IV. 온라인 분쟁해결의 발전을 위한 관련 당사자의 책임

ODR 과정에는 다양한 당사자들이 개입하게 되며 향후 ODR의 발전을 위해서는 이러한 각 당사자들의 책임이 상당히 크다. 각 당사자들이 자신의 책임을 분명히 인식하고 이를 성실히 이행할 때, 나아가 그들간에 원활한 상호협력체제가 구축될 때 ODR 체제는 성공적으로 뿌리내릴 수 있을 것이다. 이하에서는 그 관련 당사자를 분쟁당사자,

23) Mohamed Wahab, "Globalisation and ODR: Dynamics of Change in E-Commerce Dispute Settlement", *Int'l J. L. & Info. Tech*(Vol. 12), 2004. pp. 138-139.

ODR 서비스 제공자, 분쟁해결자, 정부 등으로 구분하여 그러한 각 당사자들이 인식하고 이행해야 할 책임들을 각각 살펴보고자 한다.

1. 분쟁당사자의 책임

여기서 분쟁당사자란 매도인과 매수인을 말하며 분쟁당사자는 모든 분쟁해결과정에 있어 가장 중요한 요소이다. 따라서 성공적인 ODR 체제를 위해서는 분쟁당사자들의 책임이 누구보다 큰데, 우선 ODR 절차에서 분쟁당사자들이 반드시 고려해야 할 몇가지 기본적인 원칙들이 있다. 그 첫 번째 원칙은, 원활한 분쟁해결이라는 상호의 목표를 달성하기 위해 당사자들은 선의로 행위해야 한다는 것이다. 양당사자들이 그들이 자발적으로 합의한 의무를 선의로 이행한다면 무리없이 목표를 달성할 수 있을 것이다. 선의는 상호간에 또는 중립적인 분쟁해결자간에 기술에 대한 조작을 회피하고 허심탄회하게 의사를 교환하게 함으로써 분쟁해결과정의 개시시 그들이 이미 동의했던 협조를 가능하게 한다.

두 번째 원칙은, 당사자들이 그 과정에 대한 신뢰와 믿음을 가져야 한다는 것이다. 그들이 반드시 실패할 것이라는 선입견을 가지고 이 과정에 참여하게 된다면 첫 번째 장애물을 만나자마자 곧 갈라서게 될 것이다. 상당한 노력이 당사자들로부터 요구되며 그 출발점은 신뢰성이다.

세 번째 원칙은, 당사자들이 그들이 요구하는 것과 기대하는 것에 대해 정확히 인식해야 한다는 것이다. 당사자들이 이 문제에 대해 명료하거나 정확하지 않다면 이는 연속적인 오해를 불러일으키고 기간을 연장시키며 그들의 충돌을 확대시켜 결국 좌절에 이르게 될 것이다. 이와 유사하게 당사자들이 그들이 요구하는 것이나 기대하는 것과 관련, 타협이나 해결이 없을 것이라는 가정 하에 ODR 과정에 참여하게 된다면 아마도 협상이나 조정은 그들의 요구에 부응하지 못할 것이다.

마지막으로 들 수 있는 원칙은, 당사자들이 그들의 요구와 의사소통에 있어 이성적이고 합리적이어야 한다는 것이다.²⁴⁾

특히 B2C 거래의 경우, 상대적으로 기업은 소비자들에게 부담해야 할 책임이 크다 할 수 있는데 B2C 거래와 관련해 전자상거래 업체에게 요구되는 책임들로는 다음과 같은 것들이 있다.

첫째, 전자상거래 업체는 소비자들에게 그 운영과 관련한 명시조건을 제시해야 한다. 그것이 경매사이트, 온라인 소매상, 온라인 서비스 제공자, 인터넷 बैं킹사이트 그 어떤 것이든 모든 온라인업체는 그 운영조건을 명백히 규정해 두어야 하는데, 그 조건들은 담보, 책임, 소비자권리 및 프라이버시 보호와 관련한 문제들에 관한 회사의 운영방침 등을 소비자들에게 충분히 명시적으로 설명해 주는 것이어야 한다. 그것들은 또한 온라인 분쟁의 경우 이용가능한 분쟁해결의 방법을 명시해야 한다. 이러한 이슈들에 대해 윤곽을 마련함으로써 전자상거래 업체들은 소비자에게 신뢰를 얻을 수 있으며 이를 통해 소비자들은 웹사이트를 사용하기 전에 그들의 권리와 책임을 이해할 수 있고 미래의 불만을 시정하기 위해 이용가능한 구제방법을 알 수 있다. 이러한 조건들은 잠재적인 소비자들이 충분히 알 수 있도록 웹사이트상의 잘 보이는 장소에 표시되어야 한다.²⁵⁾

둘째, 전자상거래 업체는 신뢰표시(trustmark) 또는 인증마크 등을 적극적으로 활용할 필요가 있다. 당사자들은 인터넷상에서 서로를 알지 못하는 거래에 참여하게 되므로 상호 확신과 신뢰의 제공은 인터넷 거래의 성공을 위해 필수적이다. 그러한 소비자신뢰를 고무시키는 한가지 방법이 신뢰표시관장기구(trustmark organization)에 의해 개발된 신뢰표시를 사용하는 것이다. 여기서 '신뢰표시'란 전자상거래 업체가 특정한 배상체제를 포함하여 적격의 표준 또는 행동수칙에 부응하여 업

24) Global Business Dialogue on Electronic Commerce, *Report on Alternative Dispute Resolution*, 2000.

25) Aashit Shah, "Using ADR to Resolve Online Disputes", *Rich. J. L. & Tech*(Vol. 10), 2004.

무를 수행한다는 사실을 소비자에게 알리는, 전자상거래 업체의 웹사이트상에 나타나는 로고나 상징을 말한다. 신뢰표시 프로그램의 이용 희망자인 전자상거래 업체는 온라인으로 그 관장기구에 신청을 하며 허가 및 관련 사항을 충분히 검토한 뒤, 서명하고 신뢰표시 제공자의 지침을 인지하고 이에 따르게 된다. 이에 따라 전자상거래 업체는 자사의 웹사이트상에 그것을 어떻게 전자적으로 보여줄 것인가에 대한 지시와 함께 독특한 그래픽 실(graphic seal)을 수령하게 된다. 신뢰표시관장기구는 그 고객인 전자상거래 업체들이 신뢰표시와 연관된 행동 규약이나 행동지침을 계속 준수하고 있는지를 분명히 하기 위해 감시 체제를 가지고 있어야 한다.

실제로 이 신뢰표시제도는 아직 폭넓게 뿌리내리지 못하고 있는 실정이다. 신뢰표시제도를 실시하고 있는 전자상거래 업체의 수는 아직 제한적이며, 그러한 업체조차도 자사의 웹사이트상의 잘 안보이는 곳에다가 형식적으로 그러한 표시를 하는데 그치는 경우가 많다. 신뢰표시의 취득과 관련한 대부분의 신뢰표시 관장기구의 요구사항은 윤리적인 기업관행에 대한 합리적인 소비자의 기대에 훨씬 못미치고 있는 것이 현실이다. 전자상거래와 관련하여 현존하는 많은 문제점들을 최소화시키기 위해 엄격한 신뢰표시제도의 운용은 필수적인 것으로 여겨지며 이를 위해 정부 관련 기관 역시 적극적으로 나서야 할 것이다.²⁶⁾

셋째, 전자상거래 업체는 그들 고객의 정보의 안전성을 보장하기 위해 보안체제를 채택하고 있음을 분명히 해야 한다.²⁷⁾ 웹사이트에 대한 접근을 제한하는 한가지 방법이 사용자명(username)과 암호(password)를 사용하는 것이다. 단지 인증을 받은 고객들만이 이러한 사이트들에

26) Llewellyn Joseph Gibbons, "Creating a Market for Justice; a Market Incentive Solution to Regulating the Playing Field: Judicial Deference, Judicial Review, Due Process, and Fair Play in Online Consumer Arbitration", *NW. J. INT'L L. & BUS.*(Vol. 23), 2002, p. 35.

27) Lan Q. Hang, "Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law", *Santa Clara L. Rev.*(Vol. 41), 2001, pp. 859-860.

접근할 수 있어야 한다. 또한 웹사이트 운영자들은 이용가능한 최신의 보안기술을 채택해야 하고 그들의 컴퓨터시스템에 대한 해킹을 방지하기 위해 이러한 기술을 지속적으로 업데이트시켜야 한다.²⁸⁾

2. ODR 서비스 제공자의 책임

ODR 서비스 제공자란 온라인으로 분쟁해결서비스를 제공하는 기관을 말하는데, 그들은 어떻게 온전한 온라인 분쟁해결절차가 수행될 것인가와 관련해 일련의 지침과 지시사항들을 분쟁당사자들에게 제공해야 한다. ODR 서비스 제공자는 특히 사용되어질 ODR의 형태, 중립적인 알선인·조정인 또는 중재인들이 선정되어지는 방법 및 당사자들에게 인정되는 구제방법들에 대해 명시해야 한다. 소비자들이 온라인 기업들과 거래할 때 그들이 제공하는 정보의 프라이버시에 대해 염려하게 되는 것처럼 그들은 동일하게 ODR 서비스 제공자들에게 제공하는 자료들이 비밀로 취급될 것인가에 대해서도 염려하게 된다.²⁹⁾ 그러므로 ODR 서비스 제공자들은 그들이 따르고 있는 프라이버시와 정보보호 관련 법, 규정, 표준 및 지침을 그들의 고객에게 통지하는 프라이버시 정책을 공식화하고 이행해야 하며, 그러한 프라이버시 정책이 위반될 경우 고객들이 받을 수 있는 구제방법에 대해서도 분명히 해야 한다. ODR 서비스 제공자는 또한 지식이 부족한 당사자들이 추가적인 조언이나 도움을 받을 수 있는 권한을 허용해야 한다.

한편, ODR 서비스 제공자는, 비록 분쟁의 성격과 ODR 메카니즘에 따라 강조되는 개념은 조금씩 차이가 날 수 있으나,³⁰⁾ 기밀성, 정당절

28) William Krause, *op. cit.*, p. 490.

29) *Ibid.*, p. 489.

30) 예를 들어, ODR에서 가장 중요하게 요구되고 있는 개념인 기밀성(confidentiality)과 관련해서도 분쟁의 성격 측면에서는 B2C 거래보다는 B2B 거래에서, ODR 메카니즘 측면에서는 중재방식보다 협상이나 조정방식에서 더욱 더 요구된다 할 수 있다. 먼저 분쟁의 성격과 관련, 상대적으로 힘이 약한 소비자보호를 위해 적절한 공개나 발표가 요구되는 B2C 거래와 비교시, 노하우나 영업비밀문제와 밀접한 관련을 가지

차, 독립성, 불편부당성, 효율성, 적법성 등의 개념을 하나의 행동수칙으로서 항상 염두에 두고 있어야만 한다.

이하에서는 효율적이고 성공적인 분쟁해결을 위해 ODR 서비스 제공자에게 요구되는 책임을 기술적 요소를 중심으로 보다 상세히 검토하고자 하는데, 이와 관련해서 먼저 ODR 서비스 제공자는 ODR 플랫폼(platform)을 배치하고 컴퓨터 소프트웨어, 토론방, 웹에 근거한 의사소통도구들, 사건관리기술 등과 같은 그들이 제공하는 서비스에 꼭 필요한 정보 및 의사소통기술을 적절히 사용할 필요가 있다. 이러한 기술의 사용에 있어 무엇보다 단순함에 대한 고려가 필요한데,³¹⁾ 이를 통해 서비스에 대한 보다 쉬운 접근이 가능하게 되며 사용하고 이해하기 쉬운 단순한 ODR 플랫폼이 구축될 수 있을 것이다.

둘째, ODR 서비스 제공자는 서비스의 사용에 대해 충분한 정보, 시시 및 예시를 제공함으로써 당사자들을 교육시키고, 이 새로운 서비스에 대한 신뢰를 높이고 성공을 보장하기 위해 그 서비스에 대한 고객의 반응(feedback)을 얻고 그들의 요구에 적극적으로 대응하도록 시장조사를 행하는 것이 필요하다. 이 고객중심적 접근은 분쟁당사자들이 호감을 느끼는 메카니즘을 알기 위해서도 또한 중요하다.

셋째, ODR 서비스 제공자는 적격의, 전문성을 가진 중립적 인물로 실제 분쟁해결자인 패널을 구성해야 한다. 중립성은 그 절차의 성공에 필수적 요소로 패널들은 당사자들과 의사를 소통하게 되며 그들의 역할은 협상의 조인자로서의 단순한 지원과 구성으로부터 중재에서의 완전한 판결력의 보유에 이르기까지 매우 다양하다. 경험 많고 유능한 중

게 되는 B2B 거래에서 더욱 기밀성이 요구될 수 있다. 또한 ODR 메카니즘과 관련, 법규칙의 적용과 관련된 판결과정으로 정당한 절차를 감독하고 판례법을 발전시키기 위해 그 결정을 공개할 필요가 있는 중재방식과 비교시, 당사자들간에 만족스러운 해결에 도달하기 위해 많은 의사교환과 정보교환이 요구되고 따라서 보다 기밀성을 요구하는 정보들이 많이 존재하는 협상이나 조정방식에서 더욱 기밀성이 요구될 수 있다.

31) Schultz, T., *Online Dispute Resolution: An Overview and Selected Issues*, 2002.

이는 2002년 6월 ODR과 관련해 UN 유럽경제위원회에 제출된 보고서이다.

립적 인물을 배치하는 것은 신뢰를 높이고 당사자들에게 그 절차에 대한 신용을 제공할 뿐 아니라 실패의 위험 역시 줄이게 될 것이다.

넷째, ODR 서비스 제공자는 적절한 세부적인 접촉사항, 정책 및 권리포기, 제공되는 서비스, 처리단계, 제공되는 서비스 종류에 의존하는 절차규정의 공개, 비용 및 요금의 명확한 산정, 절차의 기간, 해결 또는 판정의 법적 결과, 신뢰성문제 및 결과물 공개와 관련한 정책 등의 제공을 통해 정보공개성과 투명성을 보장해야 한다.

마지막으로 ODR 서비스 제공자는 보안문제와 절차의 비용문제를 충분히 고려해야 한다. 우선 ODR 서비스 제공자는 암호화(encryption) 기술, 전자서명 및 저장자료의 보호를 위한 방화벽(firewall) 등의 사용을 통해 사건 관련 자료 및 온라인 의사교환의 기밀성을 보장해야 한다. 그리고 ODR이 온라인 소비자들에게 가치있는 것이 되기 위해서 그 서비스는 무료로 또는 저비용으로 제공되어야만 한다. 온라인 분쟁의 금전적인 가치가 작은 경우도 많이 있으며 그러한 경우 그 사건의 금전적인 총가치보다 더 비용이 드는 ODR 절차를 사용하는 것은 실용적이지 못한 일일 것이다.

3. 분쟁해결자의 책임

ODR 체제에서 중립적인 제3자인 분쟁해결자는 분쟁당사자들이 우호적인 해결에 도달할 수 있도록 그들을 지원하고 그들의 클레임을 평가하거나 그들의 충돌을 중재하는 핵심적인 역할을 담당하게 된다. ODR 서비스 제공자에게 행동수칙으로서 요구되는 여러 가지 개념들이 분쟁해결자에게도 역시 요구되는데 그러한 개념들로서는 기밀성, 정당절차, 불편부당성, 투명성, 적절한 기술사용 등이 있다.

나아가 성공적인 ODR 절차를 이끌기 위한 분쟁해결자의 책임과 관련해 그 분쟁해결자가 가져야 할 특정의 자격과 자질요건들이 분명히 존재하는데 그것을 세분하면 다음과 같다.

먼저 분쟁해결자는 기술적으로, 법적으로 자질이 있어야 한다. 그는 당사자들을 돕고 이와 관련해 그들을 교육시킬 뿐 아니라 컴퓨터 소프트웨어와 의사소통 기술을 직접 사용할 것이 요구되므로 기술적인 전문지식은 ODR 절차에서 필수적인 것이다. 협상 및 조정기술에서의 전문지식 또한 매우 중요하다.

둘째, 분쟁해결자는 적극적으로 훈련프로그램에 참여할 필요가 있다. 훈련프로그램에의 참여는 그 분쟁해결자의 능력을 고양시키고 그에게 ODR 플랫폼 관리에 필요한 기술을 제공함으로써 분명히 그 전체 체제에 긍정적인 영향을 미치게 될 것이다.

셋째, 분쟁해결자는 문화적 차이를 수용하고 당사자들간 어떤 형태의 문화적 또는 언어적 장벽을 허물 수 있는 능력이 있어야 한다. 이는 인내와 이해, 분쟁당사자들간 감정이입 구축 등을 보다 더 요구한다.

마지막으로 ODR 절차에 있어 의사소통은 전자적 메시지로만 국한되고 대면을 통한 상호작용과 구두의 의사소통이 부족하다는 한계를 극복하기 위해 분쟁해결자는 언어구사력이 탁월해야 할 뿐 아니라 풍부한 경험을 축적하고 주의깊게 경청하는 능력과 정확한 판단력을 구비해야 한다.³²⁾

4. 정부의 책임

성공적인 ODR의 발전을 위해서는 관련 당사자들간 미시적인 노력만으로는 한계가 있을 것이며 결국 정부적 차원에서의 거시적인 노력이 병행될 때만 좋은 결실을 거두게 될 것이다. ODR 체제에 대한 정부의 지원은 전자상거래 전체에 긍정적인 영향을 미치며 사법당국을 부담스럽게 하는 과도한 양의 소송사건의 일부를 줄이는데도 도움을

32) Mohamed Wahab, *op. cit.*, p. 148.

줄 수 있을 것이다. 효율적인 ODR 서비스의 운용을 위해 정부는 다음과 같은 책임을 충분히 인식해야 할 것이다.³³⁾

첫째, ODR에 대한 공공의 인식을 장려하고 이를 적극적으로 활용하기 위해 ODR에 대한 체계적이고 효율적인 교육·홍보가 필요하다. 정부는 ODR 관련 당사자들에게 훈련 프로그램을 제공해야 할 뿐만 아니라 ODR과 관련한 전문적인 지식함양 및 전문인 양성에 관한 지속적인 지원과 홍보를 해야 한다.

둘째, ODR 서비스 제공자의 분쟁상담, 구제기능의 개선 및 권한강화에 대한 정부의 정책적 지원이 필요하다. 아무리 분쟁해결제도가 잘 정비되어 있더라도 정보화의 진전, 전자상거래의 이용 등이 증가함에 따라 관련 당사자의 피해는 확대될 수밖에 없다. 따라서 사전예방조치로서 쉐 산업에 걸쳐 시장관행조사 및 모니터링의 상시화, 분쟁침해경보제도의 도입, 피해사례 분석, 정보제공 등을 세부적·정기적으로 조사·분석하여 사전에 피해를 예방하는 기능을 강화해야 한다. 그리고 일단 발생한 피해에 대해서는 신속하고 편리한 구제가 이루어지도록 기존 ODR 제도의 개선, 다양한 종류의 ODR 제도 도입 및 ODR 관련 기관의 권한 강화 등 사후 피해구제기능이 지금보다 더욱 강화, 개선되어야 한다.³⁴⁾

셋째, 법적인 확실성을 더욱 구축하기 위해 전자상거래와 ODR 분야에 있어 준거법에 대한 명확한 통일규칙을 제공해야 한다. 또한 가상공간을 통한 ODR 체제를 현실공간을 통한 ADR 체제나 법원의 소송 절차와 차별하지 않는 무차별적인 정책을 채택해야 하며 ODR 결정(판정)의 집행과 관련해서도 적절하고 단순하며 효율적인 메커니즘을 제공해야 한다.

넷째, ODR 체제의 국제적인 확립과 관련, 원활한 국가간 ODR 체제

33) Global Business Dialogue on Electronic Commerce, *Report on Consumer Confidence, Alternative Dispute Resolution*, 2001.

34) 강이수, “전자거래 분쟁해결 제도에 관한 소고: 분쟁해결기관을 중심으로”, 『중재연구』, 제13권 제2호, 한국중재학회, 2004, 95-96면.

의 보장과 단일의 국제규범 마련을 위해 타국 정부 및 비정부기구들과 적극적으로 상호연락하고 협조해야 한다. ODR과 관련된 가장 중요한 우려 중의 하나가 ODR을 통해 이루어진 결정의 집행가능성 문제로 당사자들에게 내려진 결정(판정)이 집행되어질 것이라든지 절차종료시 자동적으로 구제가 이루어진다는 사실을 확신할 수 없다면 ODR에 참여하는 당사자들은 ODR 절차에 대한 신뢰를 할 수 없을 것인데 이러한 문제의 해결을 위해서는 바로 국제적인 규범의 마련이 필수적이다. 이와 관련, 먼저 생각할 수 있는 것은 현실공간의 ADR인 중재와 관련해서 국제적으로 중재판정의 집행에 대한 근거가 되고 있는 뉴욕협약이 온라인거래 또한 수용할 수 있도록 개정되는 것이다. 뉴욕협약 자체는 이미 거의 반세기 전에 마련된 것으로 이제는 새로운 21세기의 온라인거래를 같이 아우르는 식으로 변화해야 할 시점이라고 생각한다. 하지만 이러한 개정작업은 실제로 보다 더 장기간의 국제적인 논의과정이 필요할 수도 있는 문제이다. 따라서 적어도 개정이 이루어지기 전까지는 온라인거래를 수용하기 위해 기존 협약의 확대해석이 불가피하다고 여겨지는데, 예를 들어 온라인거래에서 가장 문제로 제기될 수 있는 뉴욕협약의 '서면성' 요건은 온라인거래에서 교환되는 전자문서를 포함하는 식으로 폭넓게 해석되어야 할 것이다.³⁵⁾ 여하튼 ODR이 제대로 뿌리내리기 위해서는 그것을 뒷받침할 수 있는 관련 규범을 창출하기 위한 적극적인 국제협력이 필수적이며 이러한 국제규범의 마련을 위한 전세계적인 공동작업을 통해 국제거래에서의 분쟁해결이라는 난제는 훨씬 더 수월하게 해결될 수 있을 것이다. 이는 결국 국제전자상거래의 대폭적인 성장을 통해 전세계의 교역증진이라는 큰 성과를 가져오게 될 것임을 인식하고 우리 정부도 이에 적극적으로 동참해야 할 것이다.

한편, 정부의 책임과 관련하여 마지막으로 한가지 덧붙일 필요가 있

35) Nicolas de Witt, "Online International Arbitration: Nine Issues Crucial to Its Success", *Am. Rev. Int'l Arb*(Vol. 12), 2001. p. 464.

는 것은 ODR의 성공을 위해 정부의 개입이 불가피하긴 하나 그러한 정부의 개입이 때로는 ODR의 성장에 걸림돌이 되지 않도록 항상 주의해야 한다는 사실이다. 정부는 정부의 지나친 간섭이나 강행적인 규제가 오히려 역효과를 불러일으킬 수도 있다는 사실을 항상 인식하고 ODR 관련 당사자들에게 적절한 유인을 제공함으로써 그들이 공정한 ODR 정책과 절차를 창출하고 정당한 절차에 따라 행동하며 소비자의 신뢰를 구축해 나갈 수 있도록 잘 유도해 나갈 필요가 있다.³⁶⁾

V. 결 론

결론적으로 ODR은 비록 아직 해결되어야 할 과제가 많이 남아있긴 하나 전자상거래 분쟁을 해결하는 최선의 방법으로 보인다. ODR의 현재 동향으로 추정컨대, ODR은 향후 더욱 발전해 나갈 것이다. 이미 각국의 관련 기관들뿐 아니라 OECD, ICC와 같은 많은 국제기구들 역시 ODR의 장점을 잘 인식하고 있으며 그것을 사용하는데 큰 관심을 가지고 제한적으로 그러한 시도를 하고 있다. 그러한 권위있는 국제기구들에 의한 ODR의 수용은 확실히 그 서비스의 효율성에 대한 신뢰를 높이기 될 것이므로 이러한 경향이 더욱 확산된다면 아마도 가까운 미래에 전세계적으로 ODR 서비스가 뿌리내리게 될 것이다.

단, 이렇듯이 ODR이 앞으로 계속 발전해 나가기 위해서는 무엇보다 ODR에 참여하는 각 관련 당사자들이 각자의 책임을 분명히 인식하고 그러한 책임을 다하기 위해 많은 노력을 기울여야 한다. 아울러 그들 간에, 나아가 사법당국, 교육기관, 비정부기구 등 다양한 단체, 기구들과 연계하여 ODR에 대한 공적인 인식과 이해의 확산을 도모하는 공동작업을 수행해야 한다. 물론 이러한 노력은 국제적으로도 상호 연계

36) Llewellyn Joseph Gibbons, *op. cit.*, p. 63.

되어야 한다. 이하에서는 ODR의 발전을 위한 각 당사자들의 책임을 논한 본문의 내용과 별도로 우리나라에 있어서의 ODR의 발전방안과 관련해 몇가지를 제시하고자 한다.

첫째, 당사자간의 합의사항에 대해 강제력을 부여하는 방안을 모색해 볼 필요가 있다. 앞에서 검토해 보았듯이 한국전자거래진흥원의 조정이나 대한상사중재원의 알선은 ADR 결과인 합의안에 대해 법적 구속력이 부여되어 있지 않으므로 그 결과 당사자들이 스스로 합의사항을 이행하지 않을 경우 분쟁이 재연될 가능성이 있으며, 분쟁이 재발되었을 경우에는 다시 소송으로 분쟁을 해결해야 하는 번거로움과 문제점이 있다. 강제력의 부여와 관련하여 조정 등에 재판상 화해와 동일한 효력을 인정하는 입법 등이 필요하다 할 수 있다.

둘째, ODR이 안전하고 신뢰성있는 효율적인 분쟁해결방안이고 그 장점이 많다는 사실을 널리 홍보할 필요가 있다. 국가적인 차원에서 각종 통신매체 등을 활용한 적극적인 홍보가 이루어질 때 아직 인지도가 매우 낮은 ODR에 대한 국민적 관심이 유발될 수 있고 이를 통해 간편한 해결방법을 몰라 분쟁해결을 포기했던 많은 사람들이 분쟁해결의 기회를 가질 수도 있을 것이다. 물론 자신있는 홍보를 위해 각 분쟁해결기관들은 질높은 상담과 알선 및 조정서비스를 고객들에게 제공할 수 있는 시스템을 구비해야 할 것이다.

셋째, 유능한 분쟁해결자를 적극적으로 육성해야 한다. 우리나라에는 현재 유능한 분쟁해결자가 절대적으로 부족하며 따라서 해당분야의 전문가인 동시에 분쟁해결기술면에서도 전문가인 조정인 등의 육성이 꼭 필요하다. 분쟁해결자에게는 판단력, 조정능력과 아울러 앞으로 더욱 증가하게 될 국제전자상거래와 관련하여 능숙하게 영어로 ODR을 이끌어 나갈 만한 어학능력 또한 요구된다 할 것인데, 이러한 유능한 분쟁해결자를 양성하기 위해 국가는 과감한 투자를 통해 체계적인 교육을 실시해야 할 것이다.

앞으로 ODR은 온라인상의 분쟁뿐 아니라 그것이 제공하는 상당한

이점에 근거하여 오프라인 상의 분쟁들까지도 취급할 수 있으리라 생각된다. 그럼에도 불구하고 ODR은 오프라인 상의 해결을 요하는 특정한 형태의 분쟁들을 위해 여전히 매우 효율적일 수 있는 ADR이나 여타 전통적인 분쟁해결방법들을 완전히 사라지게 하지는 않을 것이다. ODR은 기존의 전통적인 오프라인상의 다양한 분쟁해결방법들과 아울러 온·오프라인상의 거래에서 발생하는 많은 분쟁들을 해결해 주리라 생각되며 이러한 원활한 분쟁해결을 통해 전자상거래는 더욱 발전해 나갈 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 1) 강이수, “전자거래 분쟁해결 제도에 관한 소고: 분쟁해결기관을 중심으로”, 「중재연구」, 제13권 제2호, 한국중재학회, 2004.
- 2) 김선광, “전자상거래 분쟁에 있어 우리나라 온라인 ADR의 과제”, 「중재」, 제313호, 대한상사중재원, 2004.
- 3) Almaguer, Alejandro E. & Baggott, Roland W., “Shaping New Legal Frontiers: Dispute Resolution for the Internet”, *Ohio St. J. On Disp. Resol(Vol. 13).*, 1998.
- 4) Cona, Frank A., “Focus on Cyberlaw: Application of Online Systems in Alternative Dispute Resolution”, *Buff. L. Rev(Vol. 45).*, 1997.
- 5) Eisen, Joel B., “Are We Ready for Mediation in Cyberspace?”, *B.Y.U. L. Rev(Vol. 1998).*, 1998.
- 6) Gibbons, Llewellyn Joseph, “Creating a Market for Justice; a Market Incentive Solution to Regulating the Playing Field: Judicial Deference, Judicial Review, Due Process, and Fair Play in Online Consumer Arbitration”, *NW. J. INT’L L. & BUS(Vol. 23).*, 2002.

- 7) Global Business Dialogue on Electronic Commerce, *Report on Alternative Dispute Resolution*, 2000.
- 8) Global Business Dialogue on Electronic Commerce, *Report on Consumer Confidence, Alternative Dispute Resolution*, 2001.
- 9) Hang, Lan Q., "Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law", *Santa Clara L. Rev*(Vol. 41)., 2001.
- 10) Johnson, David R., "Screening the Future for Virtual ADR", *Disp. Resol. J*(Vol. 51)., 1996.
- 11) Katsh, Ethan, "Dispute Resolution in Cyberspace", *Conn. L. Rev*(Vol. 28)., 1996.
- 12) Krause, William, "Do You Want to Step Outside?: An Overview of Online Alternative Dispute Resolution", *J. Marshall J. Computer & Info. L*(Vol. 19)., 2001.
- 13) Philippe, M., "Where is Everyone Going With Online Dispute Resolution(ODR)?" *International Business Law Journal*, 2002.
- 14) Ponte, Lucille M., "Throwing Bad Money After Bad: Can Online Dispute Resolution Really Deliver the Goods for the Unhappy Internet Shopper?", *Tul. J. Tech. & Intell. Prop*(Vol. 3)., 2001.
- 15) Schultz, T., *Online Dispute Resolution: An Overview and Selected Issues*, 2002.
- 16) Shah, Aashit, "Using ADR to Resolve Online Disputes", *Rich. J. L. & Tech*(Vol. 10)., 2004.
- 17) Tieste, Louise Ellen, "Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and Challenge of Online Dispute Resolution", *Fordham L. Rev*(Vol. 70)., 2001.
- 18) Victorio, Richard Michael, "Internet Dispute Resolution(iDR): Bringing ADR into the 21st Century", *Pepp. Disp. Resol. L. J*(Vol. 1)., 2001.
- 19) Wahab, Mohamed, "Globalisation and ODR: Dynamics of Change

- in E-Commerce Dispute Settlement", *Int'l J. L. & Info. Tech*(Vol. 12)., 2004.
- 20) Ware, Stephen J. & Cole, Sarah R., "Introduction: ADR in Cyberspace", *Ohio St. J. On Disp. Resol*(Vol. 15)., 2000.
- 21) Witt, Nicolas de, "Online International Arbitration: Nine Issues Crucial to Its Success", *Am. Rev. Int'l Arb*(Vol. 12)., 2001.
- 22) Zavaletta, Joseph A., "Using E-Dispute Technology to Facilitate the Resolution of E-Contract Disputes: A Modest Proposal", *J. Tech. L. & Pol'y*(Vol. 7), 2002.

ABSTRACT

The Responsibility of Related Parties for the Development of Online Dispute Resolution

Je-Woo Ahn

As the scale of electronic commerce increases more and more, disputes in the electronic commerce also happen more frequently. As the development of electronic commerce is difficult without smooth settlement of dispute, the pursue of smooth settlement of dispute is very important. Regarding smooth settlement of dispute, the way of dispute settlement through Online Dispute Resolution(ODR) is pursued positively nowadays. However the responsibility of related parties still remains to complete such system. This paper divides related parties into the parties(seller, buyer), ODR providers, the neutral dispute resolver, and the governments. Later this paper examines the responsibility of related parties. As related parties complete their own responsibility, electronic commerce may develop more and more. Furthermore through the development of electronic commerce all nations will enjoy mutual benefit.

Key Words : Online Dispute Resolution(ODR), Alternative Dispute Resolution(ADR), Electronic Commerce