논문투고일자 : 2006. 05. 18
게재확정일자 : 2006. 06. 18

통상정보연구 제8권 제2호 (2006년 6월 25일)

전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구*

A Proposal for the Online ADR Model Building on Electronic Commerce Dispute Resolution

김선광(Sun-Kwang Kim)
경남대학교 경제무역학부 교수

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 온라인 ADR의 역사 및 특성
Ⅲ. 호주에서의 온라인 ADR 현황
Ⅳ. 온라인 ADR 모델구축 방안
Ⅴ. 요약 및 결론
참고문헌
Abstract

Abstract

"Online Alternative Dispute Resolution" can refer to the use of online methods of dispute resolution to resolve disputes arising either online or offline. The range of disputes covered by online ADR has been broad : from family law to internet domain name disputes : from small transaction to insurance disputes. Online and offline consumer disputes have been a major focus of online ADR sites.

This article propsed that the mediator should explain the process and the mediator's role so as to forestall misunderstanding on that score. And mediators should consider including in either usual mediation agreements additional provisions applicable to communications by email.

Online ADR sites should be designed 1) to provide a simple, easily understandable process, 2) to provide detailed information on process, cost and speed, 3) to enable users to move between online and offline processes, 4) to have authentication processes for parties and documents, 5) to have automatic translation system for language barriers. And Government should play an important role in assisting people to adapt technically and emotionally to new technology through information, training and ongoing support.

The days of live online television-quality videoconferencing have not yet arrived. Until then, we must hone our skills with the written word.

Key Words : ADR, Online and offline consumer

* 이 논문은 2005년도 경남대학교 연구년 연구비 지원에 의한 것임

Ⅰ. 서 론

“온라인 분쟁해결”이란 온라인 또는 오프라인 상에서 발생되는 분쟁해결을 위하여 온라인상의 분쟁해결수단을 이용하는 것을 말한다. 이러한 “온라인 분쟁해결”은 전자상거래와 관련한 비교적 소규모 온라인거래로부터 발생되는 분쟁을 해결하기 위하여 신속하고도 비용이 저렴한 분쟁해결방안을 모색할 필요성에 의해 발전되어 왔다. 그 근거로써 거래당사자들이 서로 다른 국가에 있는 경우, 전통적 방법에 의한 사법적 분쟁해결방안은 분쟁당사자들의 거래금액보다 더 많은 비용이 요구될 수 있기 때문이다.

이러한 맥락에서 볼 때 전자상거래시 소비자들과의 국경을 초월한 분쟁에 있어서 적합한 분쟁해결 메카니즘이 없다는 점은 기업들로 하여금 전자상거래를 이행하도록 하는데 커다란 장애요인이 될 수 있다. 전자상거래의 경우 국제소송을 통한 분쟁해결은 너무 비용이 많이 들기 때문에 어려움이 있고, 중재와 같은 전통적인 분쟁해결제도 역시 시간과 비용 측면 및 법적 측면에서의 장애요인들로 인해 많은 어려움이 뒤따르게 된다.

따라서 보다 신속하고 비용절약적인 온라인 ADR(ODR : Online Alternative Dispute Resolution) 메카니즘을 개발하고 이를 촉진시키는 일은 국경을 초월한 사업전개 및 보다 넓은 시장을 개척하는데 있어서 기업들이 우선적으로 실시하여야 할 중요한 과제 중의 하나라 할 수 있다.[1)]

그런데 이러한 온라인 ADR에 의해 커버되는 분쟁영역은 오늘날 가족분쟁에서부터 인터넷 도메인명 분쟁에 이르기까지, 그리고 소액거래에서부터 보험분쟁에 이르기까지 그 범위가 매우 광범위해지고 있다. 또한 그동안 온라인거래에서의 소비자분쟁은 온라인 ADR 사이트들의 주요 관심대상이 되어 왔으며 실제로 수많은 온라인 ADR 사이트들이 주로 온라인 거래에서의 분쟁해결에 그 초점을 맞추어 왔다. 그러나 이제는 수많은 온라인 ADR 사이트들이 오프라인 거래상의 분쟁해결에도 그 초점을 맞추는 쪽으로 변화되어가고 있는 추세에 있다.

한편 온라인 ADR에 대한 초기단계의 주요 거부감은 이메일이 안전하지 못하다는 점에 있었다. 그러나 이는 역으로 어떠한 의사소통수단들도 절대적인 안전성을 보장받을 수 없다는 점에 주목할 필요가 있다. 예를 들어 오프라인상의 서류 및 문서들은 중간에 가로채기 당할 위험에 노출되어 있고, 면대면 의사소통의 경우에도 숨겨진 비밀 녹음장치가 이용될 수 있다. 게다가 초기단계에 사용되었던 단순한 이메일은 이제 현대 온라인 ADR 시스템에서 사용되는 핵심수단이 되지 못하고 있다.[2)]

즉 오늘날 대부분의 시스템들은 안전한 웹 페이지나 플랫폼을 통하여 해당 당사자들로 하여금 의사소통할 수 있도록 허용해 주고 있다. 다시 말해서 패스워드가 있는 사용자들만이 접근할 수 있도록 안

1) OECD, "Alternative Dispute Resolution(ADR) Online Mechanisms for SME Cross-border Dispute", *2nd OECD Conference of Ministers Responsible for SMEs,* Istanbul, Turkey, 3-5 June 2004 참조. (Conference Website : http://www.oecd- istanbul.sme2004.org}

2) www.psych.unimelb.edu.au/icrc 참조.

전장치를 마련해 놓고 있다. 그리고 다른 일반 사이트들처럼 온라인 ADR 사이트도 바이러스에 감염될 위험에 노출되어 있기는 하지만, 이는 방화벽 설치나 백업정책 및 기타 여러 가지 보호장치들이 이러한 위험들을 감소시켜 주고 있다.

Square Trade 및 유사업체들은 조정인으로 하여금 패스워드를 통해 분쟁당사자들과 개별적으로 이메일을 주고받으며 의사소통할 수 있게 하고 있다. 이와 관련하여 Boston-based Web Mediate에서는 그 과정에 대하여 다음과 같이 언급하고 있다.[3] "우리의 진행과정은 안전한 비동시성 메시지 게시판 글을 활용하고 있으며, 그 결과 조정과 관련한 사항들을 자신들의 스케줄에 맞는 적합한 때를 택하여 하루에 한번 또는 두 번 정도 체크만 하면 되도록 하고 있다. 물론 분쟁당사자들이 이동할 필요가 없고, 공식적인 접촉을 할 필요도 없으며, 매력적인 회의장이 요구되지도 않는다." 이러한 맥락에서 많은 분쟁사건들이 온라인 거래이건 오프라인 거래이건간에 온라인상에서 조정인에 의한 의사소통을 통해 해결되고 있다.

분쟁해결과 관련한 온라인 ADR 관련기술 수준 및 온라인 ADR 활용수준의 현 상태는 비교적 초기단계에 불과한 실정이다. 그러나 장차 이미지, 그래픽, 모형이나 상징 등의 이용, 비디오와 오디오 및 화상회의 등의 보다 증대된 활용 등과 같은 현상들이 나타나게 될 것으로 전망된다. 그러나 이러한 수단들이 정착되어 일반화되기까지에는 적지 않은 기간이 소요될 것으로 예상되고 있다.

이에 본고에서는 여러 온라인 ADR 수단들 중 아직 '안전장치가 보장된 이메일'을 통해서 주로 이루어지고 있는 온라인 조정에 그 초점을 맞추어 검토해 보기로 한다. 그 근거로써 현재 온라인 중재를 활발하게 수행하고 있는 웹사이트는 거의 없는 실정이며, 또한 온라인 조정은 전자상거래에 있어서 준거법이나 절차법 등과 같은 법적 측면이 크게 문제되지 않는 원만한 분쟁해결방안이기 때문이다. 즉 조정인에 의한 온라인상에서의 원활한 분쟁해결은 분쟁당사자들로 하여금 원만하게 분쟁을 해결할 수 있도록 도와주는 실질적인 온라인 ADR 수단들 중의 하나이기 때문이다. 따라서 본고에서는 호주의 온라인 ADR 현황파악을 토대로 온라인 조정과 관련한 바람직한 온라인 ADR 구축방안을 제시해 보기로 한다.

Ⅱ. 온라인 ADR의 역사 및 특징

1. 온라인 ADR의 역사

온라인 ADR은 1996년부터 활용되기 시작하였으며, 그 이후 크게 세 가지 단계를 거쳐 급속히 발전되어 왔다.

• "취미생활자"단계 : 개인적인 애호가들이 취미삼아 온라인 ADR에 대한 작업을 시작한 단계

3) http://www.webmediate,com 참조.

- "실험적"단계 : 학술단체나 비영리단체에 의해 자금지원을 받는 창설기구 또는 국제기구들에 의해 시도된 단계
- "기업가적"단계 : 개별적으로 온라인 ADR 사이트를 개설하여 이익을 보려는 수많은 이윤추구형 조직들에 의해 실용화된 단계

현재 온라인 ADR은 네 번째 단계인 "제도적"단계에 들어서고 있으며, 이는 국가정부나 공공기관 등에 의해 채택되고 있다.[4] 이와 관련한 대표적인 호주의 첫 번째 사이트는 2002년부터 시행되고 있는 www.vic.gov.au이며, 이 사이트를 통해 호주의 빅토리아주 주민들은 현재 450여 가지의 정부서비스를 온라인으로 활용하고 있는 실정이다.

이렇게 짧은 기간 동안 온라인 ADR이 급속하게 발전하게 된 이유를 두 가지만 든다면 다음과 같다.

첫째, 가격수준이 그리 높지 않은 경우의 국제적 온라인 분쟁에 있어서 전통적인 분쟁해결수단을 이용하는데 따르는 어려움을 들 수 있다. 이는 그동안 각국 정부적 차원에서도 온라인 ADR을 활성화시키는 하나의 특별한 이유가 되어 왔다. 즉 전자상거래를 촉진시켜야 하는 각국 정부들은 국경이 없는 가상공간 시장에서 소비자보호에 관심을 갖게 되었고, 이러한 경우 법원에 근거한 전통적 분쟁해결방법은 현실적인 대안이 되지 못하였다. 결국 소비자들에게 신뢰감을 주는 것이 전자상거래를 증진시키는 핵심요소로 등장하게 되었고, 이에 대한 해결책으로 온라인 ADR이 등장하게 된 것이다.

둘째, 온라인 및 오프라인 분쟁에 대한 보다 효과적인 ADR을 제시해 줄 수 있는 온라인 매개수단의 잠재력을 들 수 있다. 최근 ADR을 촉진시키려는 세계적인 흐름은 온라인 ADR의 발전을 유도하는 결과를 초래하였다. 따라서 분쟁해결을 위한 보다 편리하고, 비용효과적이고, 효율적이며, 영속적인 방안모색에 대한 탐구는 이 세상에 분쟁이 존재하는 한 계속될 것으로 전망되며, 그 결과 온라인 ADR은 더욱 활기를 띠게 될 것으로 전망된다.

그렇다면 온라인 ADR 메카니즘에 적합한 ADR에는 어떠한 방법들이 있는가에 대하여 간략하게 검토해 보기로 한다.

이미 잘 알려진 바대로 조정과 중재는 대표적인 ADR방법에 해당한다. 이는 그동안 주로 오프라인으로 진행되어 왔으나 점차 온라인으로 진행되는 추세에 있다. 다만 중재는 아직 온라인으로의 진행이 활성화 되지는 못하고 있는 실정인 바, 그 근거는 중재가 온라인으로 활발하게 진행되기 위해서는 아직도 해결되어야 할 과제들이 많이 남아 있기 때문이다. 그럼에도 불구하고 최근에는 소송도 온라인으로의 진행을 검토하고 있는 단계에 와 있으며, 이러한 현상은 장차 중재가 온라인으로 진행될 것임을 보여주는 하나의 중요한 징조라 할 수 있다.

중재는 양 분쟁당사자들로부터 정보를 수집하는 중립적 제3자인 중재인이 개입하여 법적규칙에 근

4) Melissa Conley Tyler & Di Bretherton. "Lessons for eGoverment : Online Dispute Resolution", *A paper prepared for the Australian Electronic Governance Conference,* Centre for Public Policy, University of Melbourne, 14th and 15th April, 2004. pp.1~2.[www.justice,vic.gov.au 참조]

거한 최종 판정을 내리게 된다. 중재인의 최종 판정은 법적 구속력을 갖게 되며, 이는 국제적으로도 강제력을 갖는다. 그런데 중재를 온라인으로 시행하게 되면 진행과정을 가속화시킬 수 있음을 물론 더 저렴한 비용으로 진행이 가능해질 수 있다. 그러나 중재를 온라인으로 진행시킬 경우 유의해야 할 핵심내용은 그 과정에 적용될 법적 규칙들이 채택되어야 한다는 점을 들 수 있으며, 이는 아직 국제적으로 해결되어야 할 많은 과제들을 지니고 있는 실정이다.

다음으로 조정[5]은 중립적 제3자인 조정인이 분쟁당사자들로 하여금 문제를 해결해 나가도록 의견교환을 시도해 나간다. 따라서 조정의 장점은 조정인과의 대화과정에서 해당 당사자가 조정안에 대하여 동의하는지의 확인여부를 전 과정 내내 점검하는 절차가 지속된다는 점이다. 이러한 이유 때문에 분쟁당사자들은 분쟁해결과정을 통제할 수 있으며, 또한 조정은 과거의 권리에 집착하는 것이 아니라 미래의 이익에 근거하여 해결점을 모색해 나간다는 점이 커다란 장점이라 할 수 있다. 그리하여 조정에 성공하게 되는 경우 양자의 비즈니스 관계는 손상을 입지 않은 상태가 지속될 수 있다는 장점이 있다.[6] 또한 조정은 중재나 소송보다 더 신속하고도 더 저렴한 비용으로 해결이 가능하다는 장점도 가지고 있다.

그런데 조정 자체가 합의성의 성격을 지니고 있기 때문에, 조정결과에 대한 집행이 반드시 이행될 수 있는 것은 아니라는 문제점이 있다. 또한 상황에 따라서는 해결점에 대한 희망이 없는 경우가 발생될 수 있고, 이러한 경우 조정은 시간과 비용의 낭비를 초래하는 결과가 초래될 수도 있다. 그러나 분명한 것은 조정을 온라인으로 진행하는 경우에는 분쟁해결과정을 더욱 가속화시킬 수 있고 비용도 더 저렴하게 든다는 측면에서, 오늘날 온라인 ADR방법의 대표적인 방안으로 활성화되고 있다는 점이다.

이 이외에 온라인 ADR과 관련하여 분쟁당사자들에 대한 원활한 협상을 온라인으로 지원해주는 웹사이트는 상당히 많은 실정이다.[7] 협상은 분쟁이 발생될 때 첫 번째로 시도되는 방법이라 할 수 있다.

---

5) 조정이라고 해석되는 Mediation은 다른 유사용어로 Facilitation, Conciliation 등을 들 수 있다.

6) 중재의 단점은 소송에서의 진행절차와 유사한 점이 내포되어 있으며, 또한 중재는 조정과 비교해볼 때 적어도 어느 한 당사자가 패소판정에 따른 상실감을 느끼게 된다는 점을 들 수 있다.

7) 온라인 ADR서비스를 제공하고 있는 미국의 대표적인 사이트와 지원되고 있는 서비스를 소개하한다.

Cybersettle :
① 웹사이트 : www.cybersettle.com

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인				○
오프라인				

② 지원되는 언어 : 영어
③ 국제적 서비스 제공여부 : 제공하지 않음
④ 사업내용 : 보험, 법률
⑤ 지원되는 ADR 서비스 :

Internet Neutral Mediation Services :
① 웹사이트 : http://www.internetneutral.com

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인		○	○	
오프라인				

② 지원되는 언어 : 영어
③ 국제적 서비스 제공 여부 : 제공함
④ 사업내용 : 온라인 소매 및 기타 서비스
⑤ 지원되는 ADR서비스

오늘날의 정보통신기술은 어떠한 경우에도 도움을 줄 수 있는 온라인상의 협상도구들을 만들어내고 있다. 이와 관련하여 최근 온라인 환경에 특별한 이점이 많은 새로운 형태의 온라인 ADR로 자동화된 협상(Automated Negotiation)이 등장하였다.

Mediation Arbitration Resolution Services (MARS) :
① 웹사이트 : http://www.resolvemydispute.com

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인	○	○	○	○
오프라인	○	○	○	○

② 지원되는 언어 : 영어
③ 국제적 서비스 제공 여부 : 제공함
④ 사업내용 : 온라인 소매 및 기타 서비스
⑤ 지원되는 ADR서비스

National Arbitration Forum :
① 웹사이트 : http://www.arbitration-forum.com

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인	○		○	○
오프라인	○	○	○	

② 지원되는 언어 : 영어
③ 국제적 서비스 제공 여부 : 제공함
④ 사업내용 : 온라인 소매 및 기타 서비스
⑤ 지원되는 ADR서비스

Online Resolution :
① 웹사이트 : http://www.onlineresolution.com

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인	○	○	○	○
오프라인				

② 지원되는 언어 : 영어, 불어, 스페인어
③ 국제적 서비스 제공 여부 : 제공함
④ 사업내용 : 온라인 소매 및 기타 서비스
⑤ 지원되는 ADR서비스

SquareTrade :
① 웹사이트 : http://www.squaretrade.com

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인	○	○	○	
오프라인				

② 지원되는 언어 : 영어, 불어, 독일어, 이태리어, 러시아어, 스페인어, 포루투칼어, 일본어.
③ 국제적 서비스 제공 여부 : 제공함
④ 사업내용 : 온라인 소매 및 기타 서비스
⑤ 지원되는 ADR서비스

Truste :
① 웹사이트 : http://www.truste.org/users/users watchdog intro.html

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인			○	
오프라인			○	

② 지원되는 언어 : 영어, 일본어.
③ 국제적 서비스 제공 여부 : 제공함
④ 사업내용 : 프라이버시 관련 이슈
⑤ 지원되는 ADR서비스

USsettle.com :
① 웹사이트 : http://www.ussettle,com

	중재	조정	협상지원	자동화된 협상(Automated Negotiation)
온라인				○
오프라인	○	○	○	○

② 지원되는 언어 : 영어
③ 국제적 서비스 제공 여부 : 제공함
④ 사업내용 : 온라인 서비스 및 기타 서비스
⑤ 지원되는 ADR서비스

자동화된 협상은 컴퓨터에 의해 자동적으로 처리되는 진행과정을 거치게 되며, 이는 주로 금전상의 액수와 관련된 분쟁을 해결하는데 도움을 주도록 설계되어 있다. 이는 비공개입찰(Blind Bidding) 시스템에 근거한 것으로써, 비밀 입찰가격이 각 당사자들이 미리 제시한 범위 내에 들어오게 되면 컴퓨터 시스템이 자동적으로 그 해결점을 찾아 제시해 주는 과정을 거치게 된다.

2. 온라인 ADR의 특징

온라인 ADR의 특징에 대한 구체적인 설명은 생략하고, 오프라인으로 진행되는 면대면 ADR의 특징과 온라인으로 진행되는 온라인 ADR의 특징을 비교하여 표로 요약하면 다음의 <표 Ⅱ-1>과 같이 정리될 수 있다.[8)]

〈표 Ⅱ-1〉 면대면 ADR과 온라인 ADR의 특징 비교

면대면 ADR의 특징	온라인 ADR의 특징
• 동시적인 접촉 - 당사자들은 전 시간 집중하면서 때로는 감정적 반응을 보이기도 함.	• 비동시적 접촉 - 당사자들은 반응을 보이기 전에 어떤 충고를 찾기 위해 시간을 할애함.
• 주로 구두상의 정보교환 -소리의 높낮이, 볼륨강조의 의미 등이 전달됨	• 주로 문서상의 정보교환 -굵은 선(고딕체) 의 형태가 강조를 위해 제공되기도 함.
• 비언어적 의사소통이 풍부 -의미전달, 신뢰구축 가능, 연민, 호의적인 행동 등.	• 비언어적 의사소통 미비 -!!!, ???, ☺☹ 등의 사용.
• 사전교섭에 대한 재구성이 없음 -당사자들은 서로 직접적으로 의사소통하며, 조정인은 후에 재구성하도록 내버려둠.	• 사전교섭에 대한 재구성이 가능 -당사자들은 언어를 수정해서 협상할 수 있도록 또는 설명을 덧붙이면서 협상할 수 있도록 도와주는 조정인을 통해서 의사소통할 수 있음.
• 일련의 결과적인 협의.	• 동시적인 협의 가능.
• 대체적으로 의사소통이 기록되지 않음 -참 여자들은 대체로 불완전하게 기록을 남기거나 종종 폐기시키기도 함.	• 대체적으로 의사소통이 기록됨 -그 기록은 합의에 의해 폐기시키거나 또는 합의 상태로 보류시키기도 함.
• 비공개입찰(Blind Bidding)이 드물고 번거로움 - 중재인은 입찰내용을 비밀에 부치고, 당사자들이 합의영역 내에 있는지의 여부를 보고해줄 수 있음.	• 비공개입찰(Blind Bidding)이 유용하며 효율적임 - 소프트웨어가 많은 입찰영역을 제시하고, 합의영역에 도달하면 그 해결점을 제시함.
• 관계자가 알려져 있음 - 모든 관계자들이 보고 들을 수 있으며, 중재인들은 의사결정자에게 영향을 미칠 수 있는 사람을 통제할 수 있음.	• 관계자가 알려져 있을 필요 없음 -조정인은 의사결정자에게 영향을 미칠 수 있는 사람을 통제할 수 없음.
• 프라이버시 보장(도청을 제외하고).	• 프라이버시 의문 -이는 시스템의 안정성(완전무결성)에 의존함.

8) Alan L. Limbury, "Online Dispute Resolution - a Practitioner's view", *Domain Name Ssytems and Internet Goverence Conference,* Sydney, May 7, 2002, P.2.

다음으로 온라인 ADR 장·단점을 요약·정리하며 제시하며 다음의 <표 Ⅱ-2>와 같다.[9)]

〈표 Ⅱ-2〉 온라인 ADR의 장·단점

온라인 ADR의 장점	온라인 ADR의 단점
• 면대면 접촉이 불가능한 당사자들을 연결시켜줌 • 소송이 적합하지 않은 경우 또는 소송이 비실용적인 경우 분쟁해결과정을 제공해줌 • 비용의 저렴성 • 신속하게 개시됨 • 범세계적으로 가능하며 24시간 가능 • 모든 참여자들은 메시지를 보내기 전에 생각할 수 있는 시간을 가질 수 있고, 특히 언어 및 어투의 선택에 있어서 신중할 수 있음 • 메시지는 참여자들의 편의성에 따라 전달 가능 - 사업상의 업무 또는 가족 일에 방해받는 시간 회피 가능 • 조정인은 문서상의 표현에 민감할 수 있으며, 따라서 그 의미를 읽고 파악하기가 용이함 • 습관적으로 행위상 나타나는 성격상의 특징을 감출 수 있다는 장점 • 조정인은 여러 건들을 동시다발적으로 조정할 수 있음	• 신뢰감 구축이 어려움 • 육체적 언어가 없고 육성에서 나타나는 단서 포착이 어렵다는 점 • 진실성 체크의 어려움 • 조정인은 실행과정 이상의 통제가 용이하지 못함 -그 이유는 매개수단이 간결함을 추구하고 있고, 또한 진행중에는 질문이 명확하게 삽입될 수 없다는 점 때문임 • 오해의 가능성이 높고, 심지어는 불쾌감을 불러일으킬 수도 있음 • 일방 당사자가 신의성실에 입각해서 행동하고 있는지의 여부를 파악하기가 어렵다는 점 • 최종 해결방안을 초월한 폭넓은 성과 (예를 들면 당사자간의 관계개선 등)를 거두기가 어려움

Ⅲ. 호주에서의 온라인 ADR 현황

호주에서는 지난 20여년동안 ADR과 관련한 분쟁해결절차에 대한 인지도가 계속 증가되어 왔다. 그러나 이러한 인지도 증가가 소송증가에 의한 결과로 나타나게 된 것인지의 여부에 대해서는 판단하기가 매우 어렵다. 다만 분명한 것은 대부분의 호주 사람들이 자신들의 분쟁 해결과 관련하여 법복을 입은 재판관과 정장을 한 변호사 및 잘 정비되어 있는 배심원석 등을 간절히 원하고 있다는 생각은 옳지 않다는 점이다. 문제를 안고 있는 대부분의 사람들은 편안함을 원하며 또한 가능한 한 신속하고도 비용이 적게 드는 분쟁해결을 원하고 있다.[10)]

온라인 ADR과 관련하여 현재 호주에서 활발하게 운영되고 있는 사이트로는 www.adronline.com.au,

9) Ibid., p.7.

10) Clark E.C. & Hoyle A., "Online Dispute Resolution(ODR) : 2003", *International Review of How Computer and Technology,* Vol.17, No.1, 2003, p.8.

www.complain.com.au, www.notgoodenough.com.au, www.retailtenaney.nsw.gov.au, www.auscript.com.au, 등을 들 수 있다. 그런데 이 중에서 www.auscript.com.au 는 2003년부터 온라인 서비스가 운영되고 있지 않은 실정이다.

한편 호주의 빅토리아주 정부에서는 모든 주민들로 하여금 정보기술의 혜택을 충분히 누릴 수 있도록 각종 서비스를 온라인으로 제공해 주고 있다. 그 역사적 배경을 간략하게 소개하면 다음과 같다.

호주의 빅토리아주 정부는 1999년에 정보기술부문에 대한 주 정부의 청사진인 “Connecting Victoria" 를 발행하였다. 이는 그 당시 빅토리아주 정부가 모든 빅토리아 주민들에게 정보기술을 통해 많은 혜택을 줄 수 있음을 확신시켜 주기 위한 방안으로 채택된 것이었다. 이 정책의 핵심사업 중 하나는 정부의 서비스를 2001년까지 온라인으로 가능하도록 하는 것이었으며, 결국 이 목표는 오늘날 이미 성취되었다. 즉 빅토리아주 주민들은 이제 www.vic.gov.au를 통하여 세계 어느 다른 국가의 주민들보다도 온라인 서비스에 더욱 더 용이하게 접근할 수 있게 되었다.

호주의 빅토리아주 정부는 이러한 정보기술의 채택이 주민들에 대한 서비스개선 뿐 아니라 다음과 같은 두 가지 효과를 가져다 줄 것으로 확신하였다.

첫째, 주 정부를 더 개방적으로, 더 효율적으로, 더 접근 가능한 대상으로 유도하도록 도움을 주게 될 것이다.

둘째, 비즈니스를 활성화시키게 됨은 물론, 주민들로 하여금 더 적극적인 전자상거래의 수행 및 인터넷 활용을 유도하게 될 것이다.

이와 관련하여 온라인을 통한 정부서비스는 현재 잘 수용된 것으로 분석되고 있다. 빅토리아주 정부의 최근 조사에 의하면 응답자의 82%가 전자서비스가 정부서비스에 더 쉽게 접근할 수 있었던 것으로 답변하였고, 응답자의 62%는 서비스의 질이 더욱 개선된 것으로 답변하였다.

2002년 3월 빅토리아주 정부는 한 단계 더 나아가 이 분야에서의 리더쉽을 발휘하기 위하여 전자정부전략을 공표하였다. 빅토리아주 정부가 제시한 비젼 중의 하나는 빅토리아주 주민들로 하여금 항상 적시에, 편리하고, 적합한 지원을 정부로부터 받을 수 있도록 도움을 주는 것이었다. 이러한 목표에 따라 빅토리아주 정부에서는 온라인 ADR을 검토하기 위해 온라인 ADR부문에 대한 자금을 투입하기 시작하였다.

주 정부는 온라인 ADR이 주민들의 권리를 증진시키는데 커다란 기여를 할 수 있을 것으로 판단하였다. 그리고 법적인 도움, 피해자 지원, 법원 및 ADR에 대한 접근부문의 개선, 권리에 대한 인식 및 동등한 기회부여 등을 향상시켜줄 것으로 기대하였다. 또한 문화적으로나 언어적으로 다양한 빅토리아주 주민들로 하여금 주택 서비스에 대한 접근을 개선시켜줄 것으로 파악하였다. 이에 근거하여 2002년 10월 30일 주 정부는 주민들로부터 온라인 ADR에 대한 수요를 조사하는 업무에 착수하였다.

빅토리아주 정부에서는 2003년 5월부터 온라인 ADR에 대한 요구를 상세하게 연구하는 작업을 시작하였다. 주 정부에서는 시골지역과 도시지역주민 및 컴퓨터를 사용해본 경험이 없는 사람들, 영어로 대화할 수 있는 능력이 안되는 사람들, 다양한 연령대의 사람들, 듣는데 장애가 있는 사람들 등에 대

해서도 조사집단 대상으로 포함시켰다. 이처럼 초기단계부터 체계적으로 접근하는 호주 빅토리아주 정부의 작업수행방식은 우리에게 시사하는 바가 매우 크다고 할 수 있겠다. 이러한 역사적 배경을 갖고 탄생된 호주 빅토리아주 정부의 전자정부 실현은 오늘날 매우 성공적인 것으로 받아들여지고 있다.

다음으로 본 논문의 제Ⅱ장에서 검토한 비공개 입찰(Blind Bidding)과 관련하여, 이와 유사한 서비스를 제공하고 있는 최근의 호주 시스템으로 Settlement Online Systems (SOS)을 들 수 있다. 이 서비스는 ADRonline pty Ltd.[11]에 의해 수행되고 있다.[12] 이 시스템에서는 참여자들로 하여금 SOS의 「사용자동의서」에 서명하도록 요구하고 있으며, 만일 특정 해결점에 도달하게 되면 그 합의된 금액이 30일 이내에 집행되어야 하는 것으로 규정하고 있다. 그리고 중요 사항 중의 하나는 참여자들이 SOS에 일정 수수료를 지급해야 하는 것으로 규정하고 있다는 점이다. 이 시스템은 금전상의 클레임을 해결하는 수단으로서 뿐 아니라, 오늘날 조정(온라인이건 오프라인이건)의 보조수단으로서도 매우 중요한 역할을 담당하고 있다.

그리고 이미 오래전에 출범한 호주의 ABIO(The Australion Banking Industry Ombudman Scheme)는 일반고객과 금융서비스 제공자간 또는 기업과 금융서비스 제공자간의 분쟁을 해결해주는 독립적인 분쟁해결 서비스이다.[13] ABIO의 구성원은 모든 호주인 소유의 시중은행들, 외국은행의 호주내 자회사들, 외국은행의 호주지점들 등이다, ABIO의 목표는 법적인 측면을 포함한 양질의 은행실무 제공 및 독립적이고 신속하면서도 공정한 분쟁해결책을 제시해주는 것이다. 분쟁해결은 보상체계의 제공, 원만한 해결책 유도를 위한 조사, 협상, 화해, 조정 등의 방법들을 통해 이루어지고 있다.

ABIO는 온라인 전자상거래 및 온라인 뱅킹과 관련하여 야기되는 불만내용들을 주로 취급하고 있다. 현재 ABIO는 분쟁해결이 국가적 차원에서 보장받을 수 있도록 해주기 위해 국제분쟁해결기구와 상호협조적으로 업무를 추진하고 있다. 그러나 현재로서는 ABIO를 하나의 독립된 당사자로 인정하고 있는 공식적인 국제협력조약은 아직 없는 실정이다.[14]

ABIO의 분쟁해결원칙은 특정 분쟁해결을 위한 결정내용이 소비자를 구속해서도 안되며, 또한 그 결정내용이 받아들여지지 않음으로써 법원에 소송을 제기하게 되는 경우에 대한 어떠한 편견으로 작용해서도 안된다고 하는 ADR의 기본원칙을 채택하고 있다. 이러한 원칙은 오늘날 호주에서의 ADR 기본원칙에 대한 지표로 받아들여지고 있으며, 따라서 호주에서의 ADR은 분쟁에 대한 사법적 결정의 대체수단으로 활용되는 것이 아니라는 점에 그 기반을 두고 있음을 알 수 있다.

한편 온라인 ADR의 매개수단과 관련하여 국가간 화상회의의 가장 큰 문제점은 비용이 많이 든다는 점[15]이며, 이러한 이유 때문에 현재로서는 세계적으로 그리 활성화되지 못하고 있는 실정이다. 이러한

11) 이 회사는 두 명의 시드니 변호사인 Bernadette Murray와 Margot Mckay에 의해 서비스를 제공해 주고 있다. (http://www.settlementonlinesystems.com.au 참조)
12) http://www.adronline.com.au 참조.
13) www.ecommerce.treasury.gov.au 참조.
14) 더 자세한 정보는 www.financial-ombudsman.org.au 참조.
15) 호주와 영국간 화상회의의 비용은 시간당 A$800정도임.

비용문제가 온라인 화상회의 방법의 주요 장벽이라 할 수 있다. 따라서 온라인으로 진행되는 텔레비전 수준의 화상회의는 아직 초기단계로 간주되고 있으며, 특히 호주에서는 법원과 교육기관 등에 한정하여 오늘날 미미하게 활용되고 있는 실정에 불과하다.[16]

실시간 대화법은 사회적·교육적 목적[17]에 매우 유용하다고 할 수 있으나, 현재로서는 실시간 대화에 의한 조정서비스를 제공해주고 있는 호주내의 사이트는 아직 없는 실정이다.[18] 이러한 결과를 초래하게 된 배경은 "분쟁을 해결하는데 있어서 온라인으로 진행되는 실시간 대화방에 대한 기술적인 문제점은 당사자들로 하여금 생각과 동시에 신속하게 반응하도록 강요한다는 점이며, 그 결과 최종적으로는 당사자들로 하여금 더 의미있는 선택을 하기 위해 신중하게 고려할 수 있는 능력을 빼앗아가 버린다"라는 주장에 근거한 것이라 할 수 있다.

그러나 이러한 주장은 면대면 조정의 경우에도 신속한 판단을 요구하게 되는 경우가 종종 있을 수 있기 때문에 만족스러운 설명이 될 수 없는 것으로 판단된다. 즉 온라인 조정의 경우에는 면대면 조정의 경우처럼 당사자들이 시간을 할애할 수 없다는 근거를 찾을 수가 없다. 이는 사람들이 온라인 환경하에서는 즉각적으로 반응해야 한다는 압박감을 강하게 받고 있기 때문인 것으로 분석된다. 이러한 이유 때문에 '안전장치가 보장된 이메일'은 오늘날 일상적인 의사소통이나 사업상의 의사소통에서 매우 광범위하게 사용되고 있다. 또한 '안전장치가 보장된 이메일'의 활용은 비용도 저렴하기 때문에 현재 호주에서는 온라인 ADR에 있어서 가장 보편적인 수단으로 이용되고 있는 실정이다.

다음으로 호주의 특이한 점 중의 하나는 인터넷 사용자들에게 다운로드의 용량을 기준으로 사용요금을 부과시키는 종량제를 채택하고 있다는 점이다. 최근 우리나라에서도 이를 검토한다는 언론보도가 있었으나 네티즌들의 거센 항의로 인해 현재는 이에 관한 언급이 잠잠한 상태이다. 호주에서의 종량제는 인터넷을 많이 사용하는 사람들에게는 많은 요금을, 적게 사용하는 않는 사람들에게는 적은 요금을 부과시키는 방식이다. 그러나 인터넷을 무제한 사용하고자 할 경우에는 본인의 선택에 의해 매달 일정액만 내면 사용이 가능한 요금제 방식으로 현재 시행되고 있다.

마지막으로 전자상거래에서의 온라인 분쟁해결에 관한 국제적 표준에 관하여 검토해 보기로 한다. 이러한 국제적 표준은 기능한 한 빠른 기간 내에 제정되어야 할 필요가 있는 것으로 판단되나, 오늘날 국제적 표준에 대한 주요 장벽은 정책적 접근에 대한 지역별 다양성에서 비롯되는 것으로 분석되고 있다. 이와 관련하여 호주는 장차 매우 중요한 역할을 담당할 수 있을 것으로 판단된다. 그 근거로써 호주는 ADR 관련표준들이 매우 잘 개발되어 있으며, 특히 산업부문에 있어서는 매우 괄목할만한 수준이라고 할 수 있다. 특히 호주는 오늘날 미국의 [자유시장지향적 규제정책]과 EU의 [높은 수준의 규제정책] 중 그 중간수준의 규제정책을 추구하고 있다.[19] 따라서 현존하는 호주의 표준은 이미 국제적 기

16) Alan L.Limbury, *op.cit.*, pp.3~4.
17) http://www.icp.com 참조.
18) Alan L.Limbury, *op.cit.*, p.4.
19) ABIO, *Submission on the Australian Banking Industry Ombudsman to : Dispute Resolution in Electronic Commerce Discussion paper,* February 2002. p.11 (www.ecommerce.treasury.gov.au)

준에 대한 모델로 간주되고 있다. 예를 들면 호주의 국내분쟁을 취급하는 4269표준은 오늘날 국제표준화기구에 의해 진행되고 있는 작업실무기준으로 활용되고 있기도 하다.

Ⅳ. 온라인 ADR 모델구축 방안

1. 온라인 ADR 수행과정에서의 조정인의 역할

본고에서는 온라인 ADR과 관련하여 여러 가지 ADR방법들 중 오늘날 가장 활기를 띠고 있는 온라인 조정에 초점을 맞추어 검토하였다. 그리고 온라인 조정을 수행하는 매개수단으로는 현재 대부분의 사이트에서 가장 광범위하게 활용되고 있는 '안전장치가 보장된 이메일'을 중심으로 논의하였다.

따라서 본 절에서는 본고의 제Ⅲ장에서 검토한 호주의 온라인 ADR 현황분석을 토대로, 온라인 조정을 '안전장치가 보장된 이메일'로 수행하는 과정에서의 바람직한 온라인 ADR 모델구축을 위한 조정인의 역할에 관하여 살펴보고자 한다.

바람직한 온라인 ADR 모델구축을 위한 조정인의 역할을 제시하기 위해서는 먼저 온라인 ADR의 주요 문제점을 분석해볼 필요가 있다고 하겠다. 이러한 측면에서 '안전장치가 보장된 이메일'을 통한 온라인 ADR의 주요 문제점을 몇 가지 열거하면 다음과 같다.[20]

- 상대방과 협의를 진행하고 있는 조정인이 일방 당사자와 의사소통을 하고 있는 한, 조정인은 즉각적인 답변을 하지 못하는 것에 대한 공격을 받든지 또는 특정 당사자에게 화가 나게 할만한 답변을 잠시동안 보류하고 있을만한 방안을 궁리해 내든지, 이 둘 중에 하나를 선택해야만 하는 어려움이 있다.
- 모든 의사소통은 해당 당사자와 조정인간에만 이루어져야 한다는 사실에 분쟁당사자들이 합의하지 않은 경우에는 새로운 분쟁에 휩싸일 위험성이 존재한다.
- 면대면 분쟁해결의 경우 행할 수 있는 신체언어(Body Language)의 결핍으로 인해 분쟁당사자들에게 계속 반복적인 의사전달이 이루어져야 하는 번거로움이 있다.
- 여러 고려사항들 중 하나를 선택해야 하는 상황이 발생된 경우, 이러한 고려사항들은 상대 당사자로부터 제안된 것이 아니라 중재인의 판단에 의한 것이라는 사실을 해당 당사자에게 지속적으로 인식시켜 주어야 하는 번거로움이 있다.
- 양 당사자들은 특정 결과를 기다리는 동안 자신이 전달할 메시지에 대해 심사숙고하는 경향이 있으며, 이 메시지는 종종 부적절한 해석을 유도하기도 하는 문제점이 있다.
- 온라인 분쟁해결과정에서 면대면 만남이 한번 이루어지고 난 이후에는 상호이해가 촉진되고, 후발

20) Alan L, Limbury, *op.cit.,* pp.6~8.

적으로 이루어지는 이메일 메시지들이 올바르게 해석되는 경향을 보이기도 한다.

이상의 내용들은 온라인 조정을 '안전장치가 보장된 이메일'로 진행할 때에 모두 고려되어야 할 요소들이다. 그러나 성공적인 결과를 얻기 위해 극복할 수 없는 장애물은 없다고 본다. 따라서 우리는 면대면 분쟁해결의 부족함을 보충할만한 새로운 기법들을 꾸준히 개발해내야 한다. 이와 관련하여 중요한 점은 분쟁당사자들이 온라인상에서는 분쟁해결과정이 공평하지 못한 것으로 느낄 수 있다는 현실적인 상황을 항상 인식해야만 한다는 점이다.[21]

이러한 맥락에서 조정인은 통상적인 조정계약서 이외에 다음과 같은 추가적인 규정을 포함시키는 것을 고려할 필요가 있다. 예를 들면

- 조정인의 허가 없이는 분쟁당사자간에 직접적으로 의사소통을 해서는 안된다는 규정.
- 모든 이메일 의사소통은 비밀이 보장되어야 하고, 조정계약서의 조항에 의거해 합의된 자(예를 들면 외부변호사, 전문가, 증인 등)들에게만 개방되어야 한다는 규정.
- 답변을 하기 위해 요구되는 시간이 합의된 시간(예를 들면 24시간 등)을 초과하게 되는 경우 (부재중이거나 자문을 위해 시간이 필요한 이유 등), 이 사실이 조정인에게 통지되어야 함은 물론 답변을 위해 필요한 예측시간이 공지[22]되어야 한다는 내용의 규정.

한편 일단 조정이 개시되면 조정인은 면대면 분쟁해결의 경우보다 더 치밀하게 사전대책을 강구해야 한다. 그 이유는 분쟁당사자들은 의사소통과정에서 전적으로 조정인의 역할에 의존해야 하기 때문이다. 따라서 조정인은 자신의 기본적인 접근방법에 충실해야 하는 바, 예를 들면 분쟁당사자들로 하여금 그들의 이해관계를 확인해가면서 좋은 해결책을 찾도록 도움을 주어야 하고 또한 가능한 여러 방법들에 대하여 심사숙고해가면서 해결점에 가까운 대안을 찾아내야만 한다.

면대면 분쟁해결의 경우 조정인은 모든 관계당사자들에 의해 신뢰받는 조정장소 내의 유일한 사람일 수 있다. 그러나 온라인 분쟁해결의 경우에는 직접 볼 수도 없고 들을 수도 없음으로 인해 최악의 상태가 발생될 가능성이 있기 때문에, 온라인 분쟁해결에서의 신뢰구축을 위해서는 조정인의 지속적인 주의가 요구된다고 할 수 있다.

이러한 측면에서 조정인에 대한 신뢰구축 및 이의 유지를 위해 다음과 같이 제안하고자 한다.

- 조정인은 진실성이 있어야 하는 바, 예를 들면 경솔함을 배제시키고 정중하고도 신중한 언어를 사용함으로써 자신의 진솔한 인간성을 드러내야 한다.
- 조정인은 중재과정을 명쾌하게 잘 설명해 주어야 하며, 또한 중재과정에서의 오해를 배제시키기 위해 자신의 역할에 대하여 구체적으로 설명해줄 필요가 있다.
- 조정인은 당사자들로 하여금 그들의 기여도에 대해 종종 감사의 표시를 하면서 중재과정을 이끌어야 한다. 즉 조정인은 분쟁당사자들로부터 믿을 수 있는 행동을 유도해내기 위해 신뢰성 있게 처신 해야만 한다.

---

21) Nadler J, "Electronically-Mediated Dispute Resolution and E-Commerce", *Negotition Journal*, October 2001, pp.333-347.
22) 답변이 지연됨으로써 신뢰관계가 무너지는 결과를 초래하지 않기 위해 예측시간이 공지될 필요가 있음.

- 조정인은 분쟁당사자들이 제대로 이해하였는지를 확인하기 위해 당사자들의 언급을 재구성해 주어야 한다.
- 조정인은 현재 무엇이 진행되고 있으며, 특히 메시지 전달상의 지연이 언제 일어나고 있는지를 당사자들이 알게 해주어야 한다.
- 조정인은 실제 의도된 의미를 명확하게 표현하는데 따른 실수가 있는 경우 서슴없이 이에 대한 용서를 구해야 한다.
- 조정인은 당사자들에 대하여 항상 신뢰하고 있는 것으로 그들을 다루어야 한다. 반면에 조정인은 당사자들이 조정을 부적절한 목적으로 이용하거나 또는 시간끌기의 구실로 이용하고 있는지를 파악해야 하며, 실제로 그러한 경우 조정인은 진행을 종료시켜야만 한다.

위에 지적한 사항들은 면대면 분쟁해결인 경우에도 극복되어야 하는 어려운 문제들이며, '안전장치가 보장된 이메일'만으로 온라인조정이 진행되는 경우에는 두 배로 어려운 문제라 할 수 있다. 온라인 ADR이 생방송으로 진행되는 T.V.수준의 화상회의 시대는 아직 도래하지 않았으며, 이것이 실현될 때까지는 이메일상의 표현기법을 계속적으로 연마해 나가야 할 필요가 있다고 하겠다. 결론적으로 하나의 의사소통 수단에 의존하게 되는 그날이 올 때까지 우리는 의사소통하는 방법을 계속 개선시켜 나가야 함은 물론, 우리 자신을 표현하는 다른 방법들을 생각해내고, 또한 새로운 기법들을 지속적으로 개발해 나갈 필요가 있다고 하겠다.

2. 온라인 ADR 모델구축을 위한 제언

본 절에서는 온라인 ADR을 활용하는 사용자 측면에서 그들이 요구하는 최소한의 요건을 중심으로 바람직한 온라인 ADR 모델구축을 위한 몇 가지 제언을 해보고자 한다.

우선 사용자들이 해당 사이트에 접속했을 때 쉽고 편리하게 접근할 수 있도록 단순하면서도 이해하기 쉬운 프로세스가 제공되어야 한다. 다시 말해서 해당 사이트는 명쾌하게 잘 디자인된 웹페이지를 토대로 사용자 중심적으로 쉽고 용이하게 접근될 수 있도록 설계되어야 한다. 그리고 사용자 누구나가 쉽게 접속할 수 있도록 하기 위해 광범위하게 접근될 수 있는 기술을 사용하여 구성해야 한다.

사용자들은 일반적으로 자세한 정보를 원하는 경향이 있다. 따라서 해당사이트 활용상의 프로세스, 비용, 속도 등에 관한 자세한 정보가 제공될 필요가 있으며, 이는 명확하고 간단하면서도 짧아야 한다. 그리고 사용자들은 온라인 분쟁해결에 대한 서비스가 「지연된 시간」에도 제공될 수 있기를 희망하는 경향이 있다. 그러므로 시간제한을 포함하여 해당 프로세스에 대한 스케줄이 제시되는 것은 물론, 지연된 시간에도 서비스가 제공될 수 있도록 설계될 필요가 있다.[23]

사용자들은 필요한 경우 온라인뿐만 아니라 오프라인으로도 도움을 받을 수 있기를 원하는 경향이

23) Melissa Conley Tyler & Di Bretherton, *op. cit.*, pp.15-16.

있으며, 이러한 경우 도움이 즉각적으로 이루어지기를 원한다. 따라서 해당 사이트는 사용자들로 하여금 온라인 프로세스와 오프라인 프로세스를 쉽게 이동하면서 활용할 수 있도록 설계되는 것이 매우 이상적이라 할 수 있다.[24] 따라서 해당 사이트는 이러한 시스템을 갖춘 분쟁해결서비스가 원활하게 제공될 수 있도록 설계될 필요가 있다고 하겠다.

한편 해당 사이트는 분쟁 당사자들에 대한 인증과정 및 서류문서에 대한 인증과정을 갖추고 있어야 한다. 즉 당사자의 신분을 보장하기 위하여 온라인 조정에 참여하는 분쟁당사자들은 자신이 신분을 확정하여야 하는데, 이는 접근권한이 부여되어 있는 암호 및 ID의 관리강화와 이메일을 사용하는 경우 전자서명을 첨부함으로써 그 해결이 가능해진다.[25] 전자서명은 전자문서의 진정성을 증명해주게 되고, 암호화는 자료와 통신의 비밀유지를 보장해주게 된다. 이러한 맥락에서 오늘날 비밀키와 공개키를 사용하는 비대칭 암호기술 분야에서 전자증명서와 비밀키의 기능을 동시에 갖는 IC카드가 개발되었고, 한 단계 더 나아가 인증사업자를 개입시키지 않고 확실성을 담보해줄 수 있는 방법이 연구되고 있는 등 기술개발이 활발하게 진행되고 있다.

다음으로 분쟁해결서비스를 이용하는 사용자들로 하여금 국제적 서비스를 받을 수 있도록 해주기 위해서는 언어장벽문제 해결을 위한 인터넷상에서의 자동번역시스템을 갖출 필요가 있다.[26] 현재 영어가 인터넷상의 공용어로 사용되고 있는 경향이 있으나, 일반인들에게는 영어가 아직도 어려운 점이 많음을 감안하여 웹상에서의 자동번역시스템이 가동될 수 있도록 설계될 필요가 있다고 하겠다.

마지막으로 온라인 ADR에 대한 하부구조의 제공 및 신뢰구축 등의 측면에서 각국 정부는 주도적인 역할을 담당할 필요가 있음을 제안하고자 한다. 각국 정부는 국민들로 하여금 기술적으로나 심리적으로 그리고 정서적으로 편안하게 새로운 기법을 활용할 수 있도록 오늘날 호주 빅토리아주 정부에서 실행하고 있는 것처럼 각종 정보제공, 훈련실시, 지속적 지원 등을 통하여 중요한 역할을 담당해야 한다. 특히 각국 정부는 온라인 조정의 장점 및 안전성에 대한 적극적인 홍보를 통하여, 사용자들로 하여금 온라인 조정을 확실하게 신뢰하면서 활용할 수 있도록 최선의 노력을 기울여 나가야 한다.[27]

V. 요약 및 결론

그동안 전자상거래에 있어서의 소비자분쟁 문제는 온라인 ADR 사이트들의 주요 관심대상이 되어 왔다. 그리하여 수많은 온라인 ADR 사이트들이 주로 온라인 거래에서의 분쟁해결에 그 초점을 맞추어

24) Ibid.

25) 김선광, 김종락, 홍성규, "국제상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR모델 구축방안", 「중재연구」, 제15권 제2호, 한국중재학회, 2005년, 27-28쪽.

26) 상게논문, 28쪽.

27) 김선광, 홍성규, "전자상거래 분쟁해결을 위한 우리나라 온라인 조정제도의 발전방향", 「통상정보연구」, 제16권 제2호, 한국통상정보학회, 2004년, 60쪽.

왔다. 그러나 이제는 수많은 온라인 ADR 사이트들이 오프라인 거래상의 분쟁해결에도 그 초점을 맞추는 쪽으로 변화되어가고 있는 추세에 있다. 그런데 본고에서 살펴본 호주에서의 온라인 ADR 관련기술 수준 및 온라인 ADR 활용수준의 현 상태는 비교적 초기단계에 불과한 실정이다. 특히 온라인 ADR에 있어서 비디오와 오디오 및 화상회의 등은 비용문제 때문에 이러한 수단들이 정착되어 일반화되기 까지에는 적지 않은 시간이 소요될 것으로 예상되고 있다.

따라서 본고에서는 여러 온라인 ADR 수단들 중 '안전장치가 보장된 이메일'을 통해서 주로 이루어지고 있는 온라인 조정에 그 초점을 맞추어 검토하였다. 이처럼 온라인 조정에 그 초점을 맞춘 근거는 본고에서 살펴보았듯이 현재 온라인 중재만을 활발하게 수행하고 있는 웹사이트는 거의 없는 실정이며, 온라인 중재를 시행하는 극히 일부 사이트들조차도 여러 다른 수단들인 협상지원, 조정, 자동화된 협상 등을 온라인 및 오프라인과 병행하여 미미하게 진행하고 있는 수준에 불과하기 때문이다. 그리고 온라인 조정은 온라인 중재와는 달리 전자상거래에 있어서 준거법이나 절차법 등과 같은 법적 측면이 크게 문제되지 않는 원만한 분쟁해결방안이기 때문이다.

본고에서는 호주에서의 전자상거래 관련 온라인 ADR 현황분석을 토대로, 주로 '안전장치가 보장된 이메일'을 통해 이루어지고 있는 온라인 조정과 관련한 온라인 ADR 모델구축에 관하여 제안하였다. 이를 요약·정리하면 다음과 같다. 온라인 조정에 있어서 조정인의 역할은 매우 중요하며, 따라서 조정인은 통상적인 조정계약 이외에도 몇 가지 추가적인 규정을 포함시킬 필요가 있음을 제안하였다. 또한 온라인 분쟁해결에 있어서 조정인의 신뢰구축을 위해서는 조정인이 기울여야 할 신중한 자세가 아무리 강조되어도 지나침이 없을 것인 바, 이와 관련하여 조정인이 온라인 조정과정에서 명심해야 할 몇 가지 유의사항들을 제안하였다.

그리고 전자상거래에 있어서의 온라인 분쟁해결에 관한 국제적 표준이 가능한 한 빠른 기간 내에 제정되어야 할 필요가 있으며, 이는 장차 호주에서의 ADR 관련표준들이 국제적 기준에 대한 하나의 모델로 채택될 가능성이 높음을 검토하였다.

한편 바람직한 온라인 ADR 모델구축을 위해서는 ①사용자들이 해당 사이트에 접속했을 때 쉽고 편리하게 접근할 수 있도록 단순하면서도 이해하기 쉬운 프로세스의 제공, ②해당 사이트 활용상의 프로세스, 비용 및 속도 등에 관한 명확하고도 자세한 정보의 제공, ③온라인 프로세스와 오프라인 프로세스의 손쉬운 이동을 통한 활용, ④분쟁당사자들에 대한 인증과정 및 서류문제에 대한 인증과정의 구축, ⑤언어장벽 해결을 위한 인터넷상에서의 자동번역시스템 설계의 필요, ⑥호주 빅토리아주 정부를 모델로 한 정부적 차원에서의 온라인 ADR에 대한 적극적인 홍보 등을 제안하였다.

결론적으로 우리는 온라인 ADR과 관련하여 한가지의 의사소통수단에 의존하게 되는 그날이 올 때까지 의사소통하는 방법을 계속 개선시켜 나가야 함은 물론, '안전장치가 보장된 이메일' 수단 이외의 새로운 기법들을 지속적으로 개발시켜 나가야 할 필요가 있음을 제안하면서 본고의 끝을 맺고자 한다.

참 고 문 헌

김선광·홍성규, “전자상거래 분쟁해결을 위한 우리나라 온라인 조정제도의 발전방향”, 「통상정보연구」 제16권 제2호, 한국통상정보학회, 2004년.

김선광·김종락·홍성규, “국제상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR모델 구축방안”, 「중재연구」 제15권 제2호, 한국중재학회, 2005년.

ABIO, Submission on the Australian Banking Industry Ombudsman to : Dispute Resolution in Electronic Commerce Discussion paper, February 2002.

Clark E.C. & Hoyle A., "Online Dispute Resolution(ODR) : 2003", International Review of How Computer and Technology, Vol.17, No.1, 2003.

Limbury, Alan L., "Online Dispute Resolution - a Practitioner's view", Domain Name Systems and Internet Goverence Conference, Sydney, May 7, 2002.

Nadler J, "Electronically-Mediated Dispute Resolution and E-Commerce", Negotition Journal, October 2001.

OECD, "Alternative Dispute Resolution(ADR) Online Mechanisms for SME Cross-border Dispute", 2nd OECD Conference of Ministers Responsible for SMEs, Istanbul, Turkey, 3-5 June, 2004.

Tyler, Melissa Conley & Di Bretherton. "Lessons for eGoverment : Online Dispute Resolution", A paper prepared for the Australian Electronic Governance Conference, Centre for Public Policy, University of Melbourne, 14th and 15th April, 2004.

www.vic.gov.au

www.settlementonlinesystems.com.au

www.ecommerce.treasury.gov.au

www.financial-ombudsman.org.au

www.psych.unimelb.edu.au/icrc

www.justice.vic.gov.au

www.webmediate.com

www.adronline.com.au

www.oecd-istanbul.sme2004.org

www.icp.com

www.complain.com.au

www.notgoodenough.com.au

www.retailtenaney.nsw.gov.au