

ODR 시스템으로의 사용자 참여유인을 위한 법적 장치의 활용*

On the Use of Legal Measures to entice Participation in Online Dispute Resolution System

김선광(Sun-Kwang Kim)

경남대학교 경상대학 경제무역학부 교수

목 차

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| I. 서 론 | IV. 법적 장치의 활용을 통한 사용자 참여유인의 근거 |
| II. 온라인 관련 분쟁과 ODR시스템의 활용 | V. 결 론 |
| III. 법적 장치를 활용하고 있는 ODR시스템의 사례 검토 | 참고문헌 |

Abstract

The number of participants in an online dispute resolution(ODR) system is crucial to its survival. Securing participation is nonetheless difficult. Clearly, it is important to offer a system that is fair, transparent and offers an efficient service at low cost. These factors are fundamental to ensure trust and to build a returning customer base to the system, but are not what attracts a party to submit a dispute for settlement.

This paper describes and discusses four main categories of legal measures found in the online dispute resolution services offered by SquareTrade and WIPO. In spite of shortcomings in the offered, the legal measures have contributed to attract large numbers of participants. Large participation secures the long-term economic viability of an online dispute resolution system.

The four categories of legal measures described and discussed in this paper need to be part of the specifications and the design and development of future ODR system.

Key Words : participants, ODR system, legal measures,

* 이 연구결과물은 2007학년도 경남대학교 학술진흥연구비 지원에 의하여 이루어졌음.

I. 서 론

ODR(Online Dispute Resolution : 온라인 분쟁해결)시스템을 성공적으로 개발하기 위해서는 공정하고, 투명하고, 효율적이며, 비용이 저렴해야 한다는 점은 이론적으로 매우 중요하면서도 당연한 요소라 할 수 있다. 그러나 이러한 요소들은 해당 시스템의 사용자들에게 신뢰성을 확보해 주는데 있어서는 매우 중요한 반면, 처음부터 사용자들을 끌어들이는 데에는 충분한 요소가 되지 못한다.¹⁾ 즉 이러한 요소들은 ODR시스템을 구축하기 위해 그리고 고객들에게 신뢰성을 부여해 주기 위해 매우 근본적인 요소들이지만, 이러한 요소들만으로는 사용자들로 하여금 그들이 해결해야 할 분쟁을 특정 ODR시스템으로 유인해 내지는 못한다. 그런데 ODR시스템에 있어서 참여자의 수는 그 생존을 위한 중요한 결정적 요소라 할 수 있다. ODR시스템이 활성화되기 위해서는 실질적으로 수많은 참여자들이 그들의 분쟁해결을 위해 사용해 주지 않으면 안된다. 그러므로 ODR시스템의 성공여부는 해당 시스템에 대한 사용자들의 활용정도에 의해 결정된다고 할 수 있다.

그동안 온라인 관련 분쟁해결을 위한 ODR시스템의 수가 꾸준히 증가해 왔으나, 실질적으로 많은 사용자들을 끌어들이고 있는 ODR시스템의 수는 매우 적은 편이다. 예를 들어 공정성, 불편부당성, 신뢰성, 효율성, 저비용 등을 준수하기 위해 최고의 노력을 기울여 전자상거래 관련 당사자들의 분쟁해결을 위해 개발한 ODR시스템 중의 하나인 ECODIR는 많은 사용자들을 끌어들이는데 실패하였다.²⁾ 이와는 대조적으로 ODR시스템으로의 참여유인을 위해 자치규정(Self Regulation)³⁾을 통해 ‘법적 장치’를 구성한 SquareTrade와 WIPO 중재·조정센터⁴⁾에 의해 제공되고 있는 두 개의 ODR시스템은 수많은 참여자들을 끌어들이는데 성공하였다. 이에 본고에서는 SquareTrade와 WIPO 중재·조정센터 두 개의 사이트에 의해 제공되고 있는 ODR시스템에서 사용자 참여유인을 위해 활용되고 있는 주요 ‘법적 장치’들에 관하여 검토해 보기로 한다.

본고에서 논의하고 있는 ‘법적 장치’의 개념은 사용자들이 ODR시스템을 선택하거나 행동하는데 있어서 그 영향을 미칠 수 있는 규정적 시스템을 모두 포괄하는 개념이다. 따라서 이 용어는 국가법이나 계약법 등과 같은 「전통적인 규정시스템」 뿐만 아니라, 시장규칙이나 사회적 규범 등과 같은 「개별적인 규정시스템」⁵⁾을 모두 포함하는 개념이라 할 수 있다.

1) Mifsud Bonnici J.P. & de Vey Mestdagh, C.N.J., *Incentives to use Online Dispute Resolution Systems for the settlement of online disputes*, Awaiting publication, 2005, pp.23-35.

2) <http://www.ucd.ie/alumni/html/connections>

3) 일부 학자들은 ‘자치규정(Self-Regulation)’을 온라인 분쟁해결에 대한 중요한 규제원동력이라고 주장하기도 한다. 이는 ODR서비스 제공자(ODR서비스를 제공하는 업체)들이 스스로 ODR 실무기준에 따라야만 한다는 전제조건 하에서 출발한다. 즉 이 주장은 개별적인 ODR서비스 제공자들이 더 많은 고객을 끌어들이기 위해 가장 훌륭한 분쟁해결수단을 제공하면서 경쟁하게 된다는 가정 하에서 출발한다. 즉 이를 제시하지 못하는 ODR서비스 제공자는 자신의 고객이 보다 나은 서비스를 제공해주는 다른 제공자를 선택하게 될 때 그에 따른 비용을 감수하게 된다는 논리이다.

4) World Intellectual Property Organisation(WIPO) Arbitration and Mediation Centre.

5) 김선광, “ODR 관련 규정체제에 관한 논의”, 「통상정보연구」, 제9권 제1호, 한국통상정보학회, 2007년 3월,

ODR시스템의 ‘법적 장치’는 사용자들의 참여를 안정적으로 보장해 주는데 상당한 기여를 하고 있는 것으로 파악된다. 그 근거로써 ODR시스템 제공자 입장에 볼 때 이러한 안전장치는 경제적 차원에서 사용자들의 참여율 증가에 의해 ODR시스템의 장기생존을 가능하게 해주고, 그 결과 분쟁해결 서비스를 장기적으로 제공해 줄 수 있게 해주는 효과가 있다. 그리고 ODR시스템 사용자 입장에서 볼 때에는 다음의 두 가지 이점이 있다고 볼 수 있다. 그 하나는 분쟁당사자들의 참여를 안전하게 보장해 줌으로써 ODR시스템이 실제로 활발하게 작용하게 되는데 이로 인해 사용자들은 확실한 분쟁해결 서비스를 제공받을 수 있는 이점이 있으며, 다른 하나는 ODR시스템의 장기 생존을 토대로 결국 분쟁해결 서비스를 장기적으로 보장받게 되는 이점이 있다.

이는 온라인 관련 분쟁에 있어서 관계당사자들에게 매우 유용한 것이라 할 수 있다. 즉 이러한 ‘법적 장치’는 ODR시스템 제공자들에게는 ODR시스템을 생존·유지시키기 위해, 그리고 ODR시스템 사용자들에게는 자신들의 분쟁해결 서비스를 위탁하도록 유인하기 위해 기본적으로 요구되는 안전장치라 할 수 있다. 이러한 관점에서 사용자들의 참여를 독려하기 위한 ‘법적 장치’들은 ODR시스템을 계획하고 개발하는데 있어서 그 설계서의 일부분이 되어야 할 필요가 있다.

본고에서는 사용자들의 참여를 유인하는데 성공한 ODR시스템들 중, ‘법적 장치’를 활용함으로써 성공을 거둔 대표적인 사이트인 SquareTrade와 WIPO 중재·조정센터에 의해 제공되고 있는 두 개의 ODR시스템 사례를 검토해 보기로 한다. 이 사례분석을 통해 ‘법적 장치’의 활용이 사용자 참여를 유인하게 되는 근거에 대하여 구체적으로 파악해 봄으로써,⁶⁾ ODR시스템 구축 시 요구되는 ‘법적 장치’의 활용이 해당 ODR시스템의 성공여부를 결정짓는 매우 중요한 요소임을 제시하는 것이 본고의 연구 목적이라 할 수 있다.

II. 온라인 관련 분쟁과 ODR시스템의 활용

가상공간에서의 활동은 분쟁의 원천이라 할 수 있다. 예를 들면 전자상거래에 있어서의 상품불인도, 대금 미지급, 품질불량, 그리고 온라인 콘텐츠와 관련한 분쟁인 저작권 침해, 상표권 분쟁, 프라이버시 침해 등등 그 분쟁유형이 매우 다양하다고 할 수 있다. 특히 전자상거래의 경우 국경을 초월한 가상공간에서의 분쟁에 있어서 적합한 분쟁해결 메커니즘이 없다는 것은 기업들로 하여금 거래를 이행하는데 있어서 커다란 장애요인이 될 수 있다. 즉 전자상거래의 경우 국제소송을 통한 분쟁해결⁷⁾은 너무

pp.283-288.

6) 본 연구에서는 두 개의 ODR시스템 관련 사이트의 사례검토를 통해 ‘법적 장치’의 활용이 사용자의 참여를 유인하게 되는 근거에 대하여는 Jeanne Pia Mifsud Bonnici와 Kees de Vey Mestdagh가 공동으로 연구한 “On the use of legal measures to entice participation in Online Dispute Resolution Systems for the settlement of online-related disputes”의 논문을 주로 참고하였음을 밝혀둔다.

7) 온라인 관련 거래에서 발생하는 분쟁을 해결하기 위해 외국 법원에 접근하는데 소요되는 시간과 법적 절차에 따른 비

비용이 많이 들기 때문에 어려움이 있고, 중재와 같은 전통적인 분쟁해결 역시 시간과 비용 측면 및 법적 측면에서의 장애요인들로 인해 많은 어려움이 뒤따르게 된다.⁸⁾

그리고 가상공간에서의 활동들은 국경을 초월하여 발생되거나 또는 국가 간에 직접적으로 연결되어 있지 않은 공간에서 발생된다.⁹⁾ 게다가 특정 국가의 법원이 해당 분쟁을 해결하기 위한 사법권을 가지고 있다 하더라도, 상대 당사자가 동일한 사법권 영역에 포함되어 있지 않은 경우에는 특정 판결결과를 강제하는데 상당한 어려움이 따를 수 있다. 더욱이 각 국가들의 법은 동일하지도 않다.¹⁰⁾ 또한 특정 상황 하에서는 그 적용법을 선택하는 것이 어렵기도 하다. 예를 들어 한 국가에서의 '명예훼손에 관한 법'과 다른 국가에서의 '표현의 자유에 관한 법' 간의 상충문제와 같이 실질적으로 해결하기 힘든 국가법간의 충돌이 야기될 수도 있다.¹¹⁾

따라서 오늘날 인터넷 및 전자상거래의 급속한 발전과 더불어, 전 세계 어느 곳에 위치해 있는 당사자들 간의 분쟁이건 이를 공평하고도 신속하며 비용절약적인 접근방법으로 해결하는데 도움을 줄 수 있는 분쟁해결기법이 절실히 요구되고 있다. 이와 관련하여 ODR시스템은 온라인상에서 발생하는 분쟁에 대한 대안적 분쟁해결방안으로 개발된 것이라 할 수 있다. ODR시스템은 온라인 관련 분쟁에 대하여 비용 효과적이고, 신속하며, 구체적인 해결책을 제시해주는 분쟁해결시스템이다.

가상공간에서 의사소통이 이루어지는 ODR시스템은 시간과 공간을 초월하여 이루어진다. 이와 관련하여 ODR시스템의 새로운 양상과 기법들이 그동안 꾸준히 개발되어 왔는 바, 예를 들면 분쟁당사자들의 해결책을 찾아주는 소프트웨어의 개발, 분쟁당사자들의 이익이나 우선순위를 정형화시켜 주는 소프트웨어의 개발, 분쟁당사자들의 대화를 조직화시켜주는 소프트웨어의 개발 등 매우 다양하다. 그리고 이러한 ODR시스템은 오늘날 여전히 구축과정 중에 있으며, 애초 예견했던 것보다 더 오랜 시간이 걸릴지는 모르겠지만 모든 현재의 상황은 여전히 범세계적인 ODR시스템을 개발해 나가는 과정에 있다고 할 수 있다.¹²⁾

Ethan Katsh와 Janet Rifkin은 그들의 공저에서 기술을 ODR시스템의 제 4자(Fourth Party) 개념으로 소개한 바 있다. 즉 중립적 위치에 있는 조정인이나 중재인은 종종 분쟁해결에 있어서 제 3자(Third Party)로 분류되기도 하는데, 비유적 관점에서 볼 때 기술은 제 4자로 분류될 수 있다는 주장이다.¹³⁾

용이 분쟁대상 그 자체의 비용보다 더 큰 경우가 종종 있으며, 또한 국가 법원은 특정 온라인 분쟁과 관련하여 요구되는 전문가를 지니고 있지 못한 경우도 있을 수 있다.

- 8) 김선광, "전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구", 「통상정보연구」, 제8권 제2호, 한국통상정보학회, 2006, p.102.
- 9) Tilman은 이를 가리켜 '법적 관계의 분리'라고 명명하였다 ; Tilman, V., *Arbitrage et nouvelles technologies : Alternative Cyberdispute Resolution*, Revue Ubiquite, volume 2, 1999, pp.47-64.
- 10) *Ibid*.
- 11) Mifsud Bonnici, J.P. & de Vey Mestdagh, K., "On the use of legal measures to entice participation in Online Dispute Resolution Systems for the settlement of online-related disputes", *Second international ODR Workshop*, Tilburg:Wolf Legal Publishers, 2005, p.33.
- 12) Rule, Colin, *Online Dispute Resolution for Business*, Jossey-Bass : San Francisco, September 2002, p.34.
- 13) Katsh, Ethan & Janet Rifkin, "Online Dispute Resolution : Some Lessons from the E-Commerce Resolution", *28 Northern Kentucky Law Review*, 2001, p.820.

이러한 제 4자의 개념은 이메일과 같이 비교적 간단한 도구의 맥락에서보다는 정교한 컴퓨터 응용프로그램 부문에서 그 효과를 더욱 더 잘 발휘하게 된다고 한다. 그러므로 제 4자가 제 3자의 영향력과 동일할 수는 없지만, 제 4자는 제 3자에 대한 동맹자, 협력자, 파트너의 관계에 해당하는 개념이라 할 수 있다.

이러한 제 4자의 역할은 ‘분쟁당사자들에게 특정 해결책을 제시해 주면서 동시에 당사자들의 이익을 극대화시켜 주기 위한 합리적인 과정을 도출해 낼 수 있다’라는 전제조건에 근거한 것이다. 예를 들면 컴퓨터는 수리적 연산에 있어서 사람보다 더 잘 처리할 수 있기 때문에 분쟁해결을 위한 보다 효과적인 대안들을 제시해 줄 수 있다. 즉 고도로 구조화되고 기술적으로 정교한 ODR시스템은 분쟁의 모든 쟁점들에 대한 자세한 정보를 수집하여, 그 상대적 중요성에 따라 이들을 조직화하게 된다. 그리하여 양 당사자들이 의도한 선호도에 근거하여 양 당사자들의 이익을 극대화시켜 가면서 수학적으로 분쟁해결책에 가장 근접한 대안을 도출해 내게 된다.¹⁴⁾

최근 기술이 완벽해짐에 따라 제 4자는 그동안 제 3자가 다루어왔던 분쟁해결에 대한 새로운 분야를 장악하기 시작하였다. 즉 소프트웨어가 더욱 정교하게 발전함에 따라, 이 소프트웨어는 제 3자의 역할을 대신해주고 있다. 몇몇 ODR시스템은 사람의 개입을 요구하지 않는 경우도 있다. 하나의 예로 eBay와 함께 작업하는 ODR시스템 제공자인 SquareTrade에서는 분쟁당사자들로 하여금 조정자의 도움이나 SquareTrade 관계당사자의 도움이 없이도 분쟁해결방안을 모색할 수 있는 서비스를 제공하고 있으며, 이러한 자체서비스 도구들은 80% 이상의 성공적 해결을 달성하기도 하였다고 한다.¹⁵⁾

Thiessen과 Zelennikow는 고도로 복잡하면서도 인공지능적인 자동화를 실현시키기 위한 노력이 오늘날 계속 진행되고 있다고 주장한다. 이들의 주장에 의하면 가장 이상적인 ODR시스템은 완전히 자동화되는 것이며, 또한 제 3자(조정인, 중재인)의 모든 기능을 대신해 줄 수 있어야 한다는 것이다.¹⁶⁾ 그러나 그러한 시스템은 현재로서는 도달 불가능한 고도의 인공지능(AI:Artificial Intelligence)에 의해 뒷받침되지 않으면 안된다. Thiessen과 Zelennikow는 언젠가는 ODR시스템이 인간능력을 능가하게 됨으로써 ODR시스템의 공정성 및 효율성을 증대시키고 모든 종류의 문제들에 대한 협상을 가능하게 해주는 때가 올 것으로 기대하고 있다.¹⁷⁾

그동안 온라인 관련 분쟁의 해결을 위해 만들어진 수많은 ODR시스템들은 사용자들로 하여금 그들의 분쟁을 ODR시스템에 위탁하도록 끌어들이는데 있어서 서로 다른 성공률을 보이면서 개발되어 왔다. 본고에서는 사용자 참여를 측면에서 상당한 성공을 거둔 것으로 평가받고 있는 두 개의 ODR시스템 사례에 관하여 검토해 보기로 한다. 즉 그 하나는 온라인 경매공간인 eBay 사이트에서의 구매자·

14) Morek, Rafal, "Regulation of Online Dispute Resolution : Between Law and Technology", *International ODR Workshop (odrworkshop.info)*, August 2005, p.29.

15) <http://www.odr.info/unece>

16) Thiessen, Ernest & John Zelennikow, "Technical Aspects of ODR : Challenges and Opportunities" : <http://www.odr.info/unforum2004/thiessen-zelennikow.htm>

17) Ibid.

공급자간의 거래분쟁 해결을 위해 SquareTrade에 의해 제공되고 있는 ODR시스템 사례이고, 다른 하나는 등록상표권 소지자와 도메인명 등록자간의 분쟁해결을 위해 WIPO 중재·조정센터에 의해 제공되고 있는 WIPO ODR시스템 사례이다. 이 두 개의 ODR시스템에서는 상당히 많은 사건들을 취급해 왔는데, SquareTrade에서의 취급건수는 이미 150만 건이 넘었고 WIPO에서의 취급건수는 7000 건이 넘었다고 한다.¹⁸⁾

Ⅲ. 법적 장치를 활용하고 있는 ODR시스템의 사례 검토

SquareTrade와 WIPO 두 사이트에서 활용하고 있는 ‘법적 장치’들을 검토하기에 앞서 각 사이트에 대하여 간략히 살펴보기로 한다.

먼저 SquareTrade는 미국 법에 등록되어 있는 민간기업으로서, 특히 eBay에서 거래하는 매도인과 매수인간의 분쟁을 해결해 주기 위한 ODR시스템을 제공하고 있다. eBay는 세계적으로 규모가 매우 큰 인터넷 경매 공간 중 하나이며, 엄청난 규모의 합법적인 품목¹⁹⁾들을 인터넷으로 거래하는 수많은 상인들과 소비자들을 수용하고 있다. SquareTrade는 eBay와의 파트너십을 토대로 1999년에 설립되었으며, 기업설립 이후 상당히 많은 전자상거래 관련 분쟁사건들을 취급해왔다.²⁰⁾

SquareTrade ODR시스템에 의해 제공되고 있는 분쟁해결과정은 두 단계를 거치게 되는데, 그 하나는 직접협상에 의한 해결책 과정이고 다른 하나는 조정에 의한 해결책 과정이다. 이 중에서 직접협상 과정은 자동화된 과정이다. 만일 이 직접협상 과정에서 해결책을 찾지 못하게 되면, 어느 당사자든 분쟁 해결을 위해 도움을 줄 수 있도록 등록되어 있는 SquareTrade의 조정인에게 조정을 요청할 수 있다. 조정인에게 요청하는 경우에는 US 20\$의 비용을 부담하게 되며, 조정인은 당사자들로 하여금 해결점에 도달할 수 있도록 도움을 준다. 양 당사자들이 해결점에 도달하게 되면 조정인은 분쟁해결동의안을 작성함으로써 해당 사건을 종료시키게 된다.²¹⁾

SquareTrade의 온라인 분쟁해결과정을 이끄는 조정인들은 일반적으로 조정인으로서의 훈련을 받게 되며, 이들은 전자상거래 분야와 지적 재산권 분야에 있어서의 전문가들이기도 하다. SquareTrade의 지침규정으로 두고 있는 「온라인 분쟁해결을 위한 SquareTrade 실무지침」과 「윤리강령」은 조정인들을 구속하게 된다. 이 지침들은 조정인이 분쟁당사자들에 대하여 중립적이어야 하며 불편부당하게 행동하여야 한다는 점을 강조하고 있다.

18) Mifsud Bonnici, J.P. & de Vey Mestdagh, *op.cit.*, p.33.

19) 250만 품목 이상의 거래가 가능하다 ; <http://odrforum2004.themediationroom.com/>

20) Abernethy, s., "Building large-scale online dispute resolution & trustmark systems", *Proceedings of UNECE Forum on ODR 2003*, 2003, p.1.

21) *Ibid.*, p.14.

다음으로 WIPO 중재·조정센터에서는 등록상표권 소지자와 도메인명 등록자간의 분쟁해결을 위한 ODR서비스를 제공해주고 있다. WIPO 중재·조정센터에서는 1999년부터 등록상표권 소지자와 도메인명 등록자간의 분쟁을 접수해오고 있으며,²²⁾ 그동안 7,000건 이상의 사건들을 해결하여 왔다.²³⁾ WIPO 중재·조정센터는 ICANN²⁴⁾의 UDRP²⁵⁾에 따라 등록상표권 소지자와 도메인명 등록자간의 분쟁을 해결하도록 ICANN에 의해 위임된 분쟁해결서비스 제공자들²⁶⁾ 중 하나이다.

그런데 UDRP규칙은 패널리스트를 임명하는데 따른 공평한 시스템을 보장해줄만한 메커니즘이 결여되어 있다는 비판과, 패널리스트들의 중립성 및 불편부당성을 감독할만한 메커니즘이 결여되어 있다는 비판을 그동안 받아왔다. 그러나 이러한 비판에도 불구하고 WIPO 중재·조정센터에서는 분쟁당사자들로 하여금 분쟁해결시스템으로의 참여를 유인하기 위해 활용되고 있는 ‘법적 장치’들이 있다는 이유만으로도 그동안 상당히 많은 사건들을 해결해 왔다. 즉 공정성, 투명성, 효율성, 양질의 서비스와 같은 요소들이 매우 중요한 요소임에 틀림없지만, 이러한 요소들만으로는 사용자들의 참여를 유인하는데 충분하지 못하다는 점이 이 사례를 통해 입증된 셈이다.

다음에서는 SquareTrade와 WIPO에 의해 제공되고 있는 ODR시스템에서 사용자 참여유인을 위해 도입하고 있는 네 가지 주요 ‘법적 장치’들에 관하여 간략하게 검토해 보기로 한다.

1. 분쟁발생공간과 ODR시스템과의 법적 유대

SquareTrade와 WIPO에서는 거래 공간(분쟁발생 공간)과 ODR시스템(분쟁해결 공간)간의 ‘관계를 정의하는 계약관계’에 근거한 ‘법적 장치’를 통해 유대관계를 강화시키고 있다. 즉 이 두 예에서는 분쟁이 발생하는 거래공간의 주체와 분쟁해결서비스를 제공해주는 주체간에 계약적인 관계가 형성되어 있다. 다시 말해서 분쟁발생공간인 eBay와 분쟁해결서비스를 제공하고 있는 SquareTrade간의 관계는 두 경제적 주체간의 계약에 근거한 것이며, WIPO 역시 특정 도메인명을 규율하고 있는 기관에 의해 승인된 계약에 근거한 것이다. 이처럼 거래공간과 ODR시스템간의 법적 유대에 근거하여, 거래공간의 규칙들은 사용자들로 하여금 ODR시스템으로의 참여를 유인하는데 많은 영향을 미칠 수 있게 된다.

이러한 개념과 마찬가지로 국가(거래 공간)와 국가법원(분쟁해결 공간)간에도 법적인 유대에 근거한 것으로 파악할 수 있다. 이러한 법적 유대관계는 국가기관의 입법을 통해 확립된다. 법원의 재판관할

22) 접수되는 불평요소들은 (i) 도메인명이 등록상표나 서비스마크 등과 동일하거나 또는 혼동스러운 정도로 유사하다는 불평, (ii) 등록자가 도메인명 관점에서 볼 때 어떠한 권리도 가지고 있지 못하다거나 또는 합법적인 이해관계를 가지고 있지 못하다는 불평, (iii) 도메인명이 등록되었으나 이것이 잘못된 방향으로 사용되고 있다는 불평 등으로 분류된다.

23) <http://www.wipo.int/edocs/prdocs/en/>

24) 이는 Internet Corporation of Assigned Names and Numbers의 약자.

25) 이는 Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy의 약자.

26) 이에 (i) Asian Domain Name Dispute Resolution Centre(ANDRC)(2002년 2월 28일부터 시행), (ii) CPR Institute for Dispute Resolution(2000년 5월 22일부터 시행), (iii) eResolution(2000년 1월 1일 이후 시행되었으나 2001년 11월 30일 정리되었음), (iv) the National Arbitration Forum(1999년 12월 23일부터 시행), (v) WIPO(1999년 12월 1일부터 시행).

권은 당사자들의 분쟁이 발생되고 있는 영역 또는 분쟁당사자들이 거주하고 있는 영역과 연결되어 있다. 재판관할권과 관계된 규칙들은 분쟁당사자들로 하여금 그들의 분쟁을 해당 법원에 위탁하도록 강제하는 국가법에 의하여, 그리고 위임된 분쟁에 대한 구속력을 법원이 행사할 수 있도록 규정하고 있는 국가법령에 의하여 강화된다. 즉 국가법원(분쟁해결 공간)의 법적 구속력은 국가(거래 공간)와의 법적 유대에 의해 확립되는 것이다.²⁷⁾

이러한 법적 유대를 SquareTrade의 예에서 좀 더 구체적으로 살펴보면, SquareTrade는 eBay의 거래공간과 직접적인 유대관계를 가지고 있다. 즉 SquareTrade의 분쟁해결서비스는 어느 다른 거래공간에서 발생된 것이 아닌 eBay 거래공간에서 발생된 분쟁을 해결하기 위한 것이다. SquareTrade의 규칙들은 SquareTrade와 eBay 두 경제주체에 의해 만들어진 것이며, 이는 eBay 거래공간에서 활동하는 당사자들에게 적용된다. eBay 거래공간에서의 분쟁당사자들은 분쟁해결서비스를 제공하고 있는 SquareTrade 자체의 규칙에 의해서보다는 거래공간인 eBay의 규칙에 의해 자신들의 분쟁을 ODR시스템인 SquareTrade에 위탁하게 된다.

그리고 이러한 법적 유대에서 한 단계 더 나아가 eBay는 SquareTrade에 직접 링크될 수 있는 기술적인 장치를 마련해 놓고 있는 바, eBay 거래공간에서의 SquareTrade에 대한 선택은 한 번의 클릭으로 이루어질 수 있도록 설계해 놓고 있다. 이처럼 분쟁해결공간에 대한 접근이 용이하도록 설계해 놓음으로써, 더 많은 사용자들이 자신의 분쟁해결을 위해 특정 ODR시스템을 활용하도록 유인하고 있다.

그러나 이러한 법적 유대의 장점에도 불구하고, 특정 ODR시스템은 그 시스템과 링크되어 있는 거래공간과의 독립적인 위치를 유지하는 것이 매우 중요함을 잊어서는 안된다. 예를 들어 특정 ODR시스템이 비즈니스 상 해당 ODR시스템과 링크되어 있는 거래공간의 경제주체에 의해 투자가 이루어진 경우, 그 ODR시스템의 독립성은 방해를 받을 수 있다는 주장이 제기될 수 있다.²⁸⁾ 즉 이러한 재정적 유대는 ODR시스템의 독립성과 불편부당성을 경감시킬 수 있다는 것이다.²⁹⁾ 그러므로 결과적으로 ODR시스템이 분쟁해결서비스를 제공하기 위한 거래공간과 링크될 필요는 있지만, 국가법원의 기능과 마찬가지로 그 독립성을 유지하기 위해 노력해야 함은 물론 사용자들에게 그 독립성을 철저히 유지하고 있는 것으로 인식되어야 할 필요가 있다.

2. 사용자 참여유인을 위한 법적 규칙

거래공간에서는 사용자들로 하여금 그들의 분쟁을 ODR시스템에 위탁하도록 유인하는 규칙들을 가지고 있다. 그 규칙들 중의 일부는 계약적인 규칙들이다.

예를 들어 ICANN은 모든 도메인등록소의 최고 책임자로 하여금 도메인명 등록자와의 계약에서

27) Mifsud Bonnici, J.P. & de Vey Mestdagh, K., *op.cit.*, p.35.

28) Conley Tyler, M & Bretherton, D., "Seventy-six and Counting : An Analysis of ODR Sites", *Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003*, 2003, p.12.

29) www.lex-electronica.org/articles/v7-2/

UDRP규칙을 포함시키도록 강제하고 있다. 그런데 UDRP규칙의 중요한 것 중 하나는 모든 도메인명 등록자들로 하여금 도메인명이 불법적으로 사용되고 있다는 제 3자의 클레임이 제기되는 경우 도메인명 분쟁 행정절차에 반드시 따르도록 강제하고 있다는 점이다.³⁰⁾ 즉 도메인명 등록관리소와 도메인명 등록자간의 계약에서는 도메인명 등록자에 대한 제 3자의 클레임이 제기되는 경우, 도메인명 등록관리소가 지정하는 행정기관의 분쟁해결절차에 해당 분쟁을 위탁하도록 강제하는 계약조건을 포함시키고 있다. 이러한 규칙은 WIPO와 같은 승인된 분쟁해결절차에 위탁하는 것을 도메인명 등록자들이 어기고 있다는 상표권 소지자들의 주장에 근거하여 제정된 것이다.

또한 이러한 규칙은 다른 UDRP규칙과도 밀접하게 연결되어 있다. 즉 그 규칙내용은 분쟁해결과정이 국가법원에 의해 이루어지지 않을 경우, 도메인명 등록소가 10일 이내에 WIPO ODR시스템에 의해 이루어진 결정을 자동적으로 실행하게 된다는 내용이다.³¹⁾ 이 두 규칙들은 제 3자로 하여금 분쟁을 WIPO의 ODR시스템에 위탁하도록 유인하는 중요한 역할을 담당하고 있다.

한편 이와 유사한 예는 SquareTrade의 인증등록계약과 관련한 규칙에서도 발견된다. 즉 SquareTrade의 인증등록을 받고자 하는 eBay 거래업자들은 SquareTrade의 ODR시스템 분쟁해결절차에 따르거나 또는 자신들의 분쟁을 이 ODR시스템에 위탁하도록 강제하는 계약에 의거해 구속받게 된다. 이러한 SquareTrade의 인증등록과정은 등록된 거래업자라는 인증등록서 획득을 통해 고객의 신뢰도를 증가시키는 것을 목표로 이루어지는 자발적인 과정이라 할 수 있다. 그 근거는 SquareTrade의 인증등록을 받은 eBay 거래업자와 이를 받지 못한 eBay 거래업자 간에는 소비자들로부터의 신뢰성 평가 차원에서 상당한 차이를 보이게 되기 때문이다.

인증등록을 받고자 하는 eBay 거래업자들은 일련의 판매기준과 실무지침을 제출하게 되며, 이에 대해 SquareTrade는 엄격한 평가과정을 거친 후 인증등록서를 발행하게 된다. 그런데 인증등록과 관련한 중요한 규칙 중 하나는 거래업자들로 하여금 SquareTrade의 ODR시스템에 그들의 분쟁을 위탁해야 한다는 내용의 서약서를 포함시키도록 하고 있다는 점이다.

3. ODR시스템으로의 참여를 유인하는 비공식적 규칙

해당 거래공간에서의 신뢰성이나 명성 등과 같은 비공식적 규칙들(Informal Rules)은 해당 거래공간에서 활동하는 거래업자들로 하여금 ODR시스템을 활용하도록 유인하는데 매우 중요한 역할을 한다. ODR시스템에 참여하도록 유인하는 근거는 참여 또는 불참여의 효과와 밀접한 관련을 맺고 있다. 즉 거래업자들이 ODR시스템에 참여하려는 이유는 불참여로 인해 고통받게 될 손실 때문이라 할 수 있다. 여기에서 손실이란 명성의 손실, 인증등록의 실패, 그리고 그 결과로 인해 초래되는 재정적·금융적 손실을 의미한다.

30) Article 4(a) of UDRP ; <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>

31) Article 4(k) of UDRP ; <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>

이에 관한 한 연구논문³²⁾에서는 「eBay의 명성과 관련한 비공식적 규칙」과 「거래업자들이 ODR시스템에 기여이 참여하려는 자발성」간의 상호관계에 관하여 입증하였다. 이 논문에서는 eBay의 명성과 관련한 비공식적 규칙과 eBay시장에서의 그 명성의 가치에 관한 시장규칙은 거래업자들로 하여금 ODR시스템에 참여하게 하는 중요한 이유라고 강력하게 주장하고 있다. 실제로 eBay의 비공식적인 규칙들은 거래업자들로 하여금 SquareTrade에 참여하도록 유인하는 중요한 인센티브라 할 수 있다.

이와 마찬가지로 대중성이나 평판 등과 관련한 비공식적 규칙들은 분쟁당사자들로 하여금 어떤 ODR시스템을 선택할 것인가를 결정짓게 해주는 중요한 변수가 된다. 예를 들어 특정 ODR시스템이 분쟁해결과 관련한 효율적인 시스템이라는 명성을 얻게 되면, 분쟁당사자들은 그 ODR시스템을 쉽게 신뢰함으로써 자신들의 분쟁을 그곳에 위탁하게 된다. 그 대표적인 예로 ICANN에 의해 위임된 네 개의 '상표권 도메인명 관련 분쟁해결 제공업자'들이 경쟁하고 있음에도 불구하고 가장 큰 시장점유율을 차지하고 있는 WIPO를 들 수 있다.³³⁾

4. 분쟁해결 결과의 법적 효력

분쟁해결시스템은 만일 판정결과가 당사자들의 자산과 관련하여 아무런 법적 효력이 없다면 해당 분쟁해결시스템에 대한 참여의 가치가 제한될 수밖에 없다. 마찬가지로 국가의 법원 측면에서 볼 때에도, 만일 피고가 국가법원을 통한 분쟁해결에 참여하는 것에 대한 법적 효력이 없다면 분쟁해결에 대한 가치가 제한될 수밖에 없다.

예를 들어 만일 외국법원의 판결이 피고의 행위에 실질적인 영향력을 행사하지 못한다면 피고가 외국의 법원에 참여하는 것에 대한 법적 효력이 없는 셈이 되며, 그 결과 원고 역시 분쟁해결과 관련하여 아무런 치유책이 없게 된다. 다시 말해서 피고가 외국법원의 사법권 내에서 금융자산을 전혀 가지고 있지 않다면, 외국법원이 원고승소판결을 내렸을 때 피고가 상실할 수 있는 것은 사실상 없다. 그 리하여 결과적으로 외국법원의 판결에 대한 인식이 효율적인 시스템이 아닌 것으로 파악된다면, 이는 결국 분쟁해결에 참여할만한 근거가 없는 것으로 보아야 한다.³⁴⁾

이러한 맥락에서 만일 ODR시스템의 판정결과가 참여자들의 자산과 관련하여 법적 효력을 가지고 있지 못하다면, 해당 ODR시스템에 참여할만한 인센티브가 없게 된다. 앞서서도 논의하였듯이 특정 ODR시스템의 분쟁해결과정에 참여하도록 유인하는 인센티브는 특정 거래공간의 거래업자들로 하여금 불참으로 인해 고통받게 될 잠재적 손실과 연결되어 있는 것이라 할 수 있다.

예를 들어 SquareTrade의 인증등록은 거래업자들의 명성에 직접적인 영향을 미친다. 거래업자들에게

32) Ethan Katsh, Janet Rifkin and Alan Gaitenby, "E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution : In the Shadow of 'eBay Law'", 15 *OhioState Journal on Dispute Resolution*, 2000.

33) Selby, J., "Provider Selection under the ICANN UDRP : An Analysis whether ICANN's Original Goals are being achieved", *Computer und Recht International*, 2003, p.134.

34) Mifsud Bonnici, J.P. & de Vey Mestdagh, K., *op.cit.*, p.37.

는 긍정적인 명성 또는 좋은 명성을 유지하는 것이 매우 중요하기 때문에, 이러한 요소들이 거래업자들로 하여금 SquareTrade의 분쟁해결시스템에 참여하도록 강제하는 이유로 작용하게 된다. 즉 eBay거래 공간에서 활동하는 거래업자들은 좋은 명성을 유지하기 위해 SquareTrade 분쟁해결시스템에 참여하여 그 판정결과에 따르게 되는데, 이 거래업자들의 자산은 이미 인증된 상태이므로 판정결과의 법적 효력이 보장되는 셈이다.

마찬가지로 WIPO의 예에서, 피고는 ODR시스템의 판정결과에 따라 도메인명을 바꾸거나 취소시켜야 하는 경우가 발생할 수 있다. 더욱이 도메인명등록소에서는 판정결과의 내용을 결정이 난 날로부터 10일 이내에 자동적으로 진행시켜야 할 의무가 있는 바, 이러한 내용들이 곧 판정결과의 법적 효력이라 할 수 있다. 이러한 법적 효력은 ODR시스템으로의 참여를 보장해 주는데 있어서 매우 중요한 역할을 담당하게 된다.

이상에서 살펴본 네 가지의 ‘법적 장치’들은 해당 ODR시스템으로의 사용자 참여유인을 위해 요구되는 중요한 핵심요소라 할 수 있다. 결과적으로 SquareTrade와 WIPO에서 실제로 활용되고 있는 이러한 주요 ‘법적 장치’들은 이 두 ODR시스템의 성공요인으로 분석할 수 있다.

IV. 법적 장치의 활용을 통한 사용자 참여유인의 근거

앞 장의 사례에서 검토한 ‘법적 장치’들은 새로운 ODR시스템을 계획하고 개발하기 위한 하나의 설계서로 활용될 필요가 있다고 할 수 있는 바, 본 장에서는 사용자들로 하여금 ODR시스템으로의 참여를 유인하기 위해 이러한 ‘법적 장치’들을 개발하고 활용해야 하는 주요 근거를 몇 가지 제시해 보기로 한다.³⁵⁾

첫째, 앞에서 논의한 ‘법적 장치’들은 사용자 참여를 유인하기 위해 요구되는 중요한 안전장치 요소들이다.

참여하는 사용자 수의 중요성은 크게 두 가지 측면에서 그 이유를 찾을 수 있다. 즉 그 하나는 사용자의 수가 많으면 많을수록 해당 ODR시스템의 장기적인 재정적 안정성³⁶⁾에 직접적인 영향을 미칠 수 있기 때문이며, 다른 하나는 ODR시스템은 양 당사자(원고와 피고)의 참여가 보장될 때 비로소 실질적인 분쟁해결 서비스를 제공할 수 있기 때문이다.

예를 들어 WIPO의 분쟁해결서비스는 만일 도메인명 등록자의 참여를 유인하는 ‘법적 장치’가 없었다면 상표권 소지자들에게 별로 유용하지 못했을 것이다. 즉 WIPO의 ODR프로세스가 법원에 의해 진

35) Ibid, pp.37-39.

36) 이는 ODR시스템의 경제적 생존을 의미하는 개념임.

행되는 경우보다 비용 면에서 훨씬 더 저렴하다 하더라도, WIPO의 도메인명 등록자 참여를 유인하는 ‘법적 장치’가 없이는 WIPO의 ODR시스템에 참여하는 도메인명 등록자의 수는 현재보다 훨씬 감소했을 것이다. 결과적으로 만일 도메인명 등록자가 없거나 이들의 반응이 없기 때문에 분쟁이 위탁되지 않는다면, 상표권 소지자들은 사실상 ODR시스템을 활용함으로써 구제받을 수 있는 길이 없게 된다.

이와 마찬가지로 제소당한 거래업자(피고)의 답변이 없는 경우에 있어서조차도 그동안 축적된 불만 요소들을 평가한 견해를 통해 해결점에 도달하게 해주는 SquareTrade-eBay규칙은 실질적인 해결책을 제공해주고 있는 바, 만일 본고의 앞 장에서 논의한 사용자 참여유인을 위한 법적 규칙이 없었다면 SquareTrade의 ODR시스템에 참여하는 거래업자를 기대하기란 어려웠을 것이다.

둘째, 거래공간과 분쟁해결공간간의 법적 유대관계는 사용자들로 하여금 분쟁해결과정을 보장해준다.

ODR시스템이 거래공간과의 법적인 유대관계를 유지함으로써, ODR시스템 제공업자는 분쟁의 원인을 파악하게 되고 이를 근거로 거래공간에서 전개되고 있는 법적 규칙들을 파악하게 된다. 그 결과 ODR시스템은 해당 커뮤니티의 분쟁해결욕구를 더 만족시킬 수 있게 됨으로써 참여자들에게 보다 나은 맞춤형 서비스를 제공해줄 수 있게 된다. 즉 거래공간과 분쟁해결공간 두 경제적 주체간의 계약에 근거하여, 해당 분쟁해결공간에서의 분쟁해결과정이 확실하게 보장되는 셈이다.

또한 이러한 ‘법적 장치’는 거래업자들에게 서비스 및 프로세스 측면에서의 법적 확실성을 부여해준다. 다시 말해서 거래업자들로 하여금 참여와 불참여의 효과를 정의한 ‘법적 장치’를 통하여, 거래업자들로 하여금 그들의 참여 또는 불참여가 그들의 자산은 물론 거래공간에서의 거래와 관련한 그들의 미래에 얼마나 큰 영향을 미치게 될 것인가를 판가름할 수 있게 해준다. 결국 이러한 ‘법적 장치’를 통한 법적 확실성은 거래업자들로 하여금 그들의 신뢰도 수준에 커다란 영향을 미치게 된다.

셋째, ‘법적 장치’의 활용은 분쟁해결과정의 가용성을 보장해준다.

사용자들의 참여를 유인하는 ‘법적 장치’의 활용은 ODR시스템의 장기적인 경제적 생존을 보장해주게 되고, 그 결과 ‘법적 장치’의 활용은 ODR시스템의 장기적인 가용성을 보장해주게 된다. 이러한 ODR시스템의 보장된 가용성은 국가법원으로서의 접근과 관련하여 금융적·법적 장벽³⁷⁾을 내포하고 있는 온라인 관련 분쟁에 있어서는 관계당사자들에게 특히 유용하다고 할 수 있다.

예를 들면 거래공간인 eBay공간과 분쟁해결공간인 SquareTrade공간간의 법적 유대관계는 eBay공간에서의 모든 거래업자들로 하여금 ODR시스템인 SquareTrade 분쟁해결과정으로의 접근이 항상 가능하도록 보장해준다. 이와 관련하여 상업적 분쟁의 경우 국가법원으로서의 상환청구가 항상 가능하다고 주장할지도 모른다. 그러나 실제로 분쟁대상의 가치가 적은 소액분쟁인 경우, 국가법원의 분쟁해결과정에 접근하여 해결하고자 할 때의 금융적·법적 장벽은 소규모 거래업자들에게는 생각조차 하기 힘든 경우가 있을 수 있다. 따라서 eBay와 SquareTrade간의 법적 유대관계는 특히 소규모 거래업자들을 위한

37) 분쟁금액이 소액인 경우에는 소송의 경우 비용이 너무 많이 들게 되므로 ‘금융적 장벽’이 있다고 할 수 있고, 분쟁대상에 대한 국가법제 간의 충돌이 있는 경우에는 이로 인한 국제소송의 한계로 인해 ‘법적 장벽’이 있다고 할 수 있다.

안전보호장치로서의 역할을 담당할 수 있게 된다.

넷째, ODR시스템의 ‘법적 장치’들은 ADR(Alternative Dispute Resolution : 대안적 분쟁해결)의 자발적 성격을 배제시킨다는 주장은 근거가 없다.

ADR을 정의하는 중요한 요소 중의 하나는 자발적인 성격을 지니고 있다는 점이다. 표면적으로 볼 때 본고에서 논의한 ‘법적 장치’의 활용은 사용자들의 자발적인 선택을 침해하는 것처럼 보일지 모른다. 그러나 이를 좀 더 자세히 들여다보면 본고에서 논의한 ‘법적 장치’의 부재는 오히려 ODR시스템으로의 자발적 참여를 침해하게 됨을 알 수 있다.

「자발적」이라는 개념은 해당 당사자들이 여러 가지 행동들 중에서 특정의 것 하나를 따르기 위해 행하는 정교한 선택을 의미한다. 본고에서 검토한 ‘법적 장치’의 활용은 해당 ODR프로세스에 참여할 것인지 말 것인지를 선택할 수 있는 사용자들의 권리를 배제시키는 것이 아니라, 본고에서 이미 검토하였듯이 오히려 그 선택이 가져다줄 수 있는 법적 확실성을 보장해주고 있다.

다섯째, ODR시스템의 ‘법적 장치’들은 국가법원으로의 접근을 봉쇄한다는 주장은 전혀 근거가 없다.

어떤 국가에서는 국가법원에 소송을 제기하기 전에 특정 조치를 취할 수 있는 권리가 헌법상 보장되어 있기도 하며, 수많은 다른 국가들의 경우 국가법원에 접근할 수 있는 헌법상의 권리가 다소 다르게 구성되어 있다.³⁸⁾

그러나 이러한 헌법상의 규정은 제쳐두고라도, 본고에서 논의한 어떠한 ‘법적 장치’도 국가법원에 소송을 제기하는 것을 배제시키는 것은 아무것도 없다. 오히려 그 반대로 WIPO의 예에서는 국가법원에게 대안적 분쟁해결과정을 제안하고 있으며,³⁹⁾ SquareTrade의 예에서는 국가법원으로의 접근가능성이 매우 곤란한 경우의 분쟁해결과정을 제공해주고 있음을 이미 검토하였다.

이상에서 살펴본 다섯 가지의 근거들을 통해 알 수 있듯이, ODR시스템을 개발하고 설계하는 과정에서 사용자 참여를 유인하기 위한 ‘법적 장치’들의 활용은 매우 중요하다고 할 수 있다. 결국 ODR시스템의 장기적 존속과 관련한 성공여부는 수많은 사용자들의 참여여부에 의해 직접적인 영향을 받으며, 그 성공을 위해서는 본고에서 논의한 ‘법적 장치’들의 활용이 요구된다고 할 수 있다.

V. 결 론

ODR시스템에서의 사용자의 수는 매우 중요한 의미를 가지며, ODR서비스를 이용하는 거대한 수의 사용자들은 해당 ODR시스템의 장기적인 경제적 생존에 직접적인 영향을 미친다. ODR시스템은 참여

38) 어떤 국가의 경우에는 국가법원에 소송을 제기하기 전에 반드시 ADR프로세스 과정을 거치도록 하는 국가도 있다.

39) Ibid., p.39.

자들에게 분쟁해결서비스를 제공해주기 위한 것이다. 그러나 본고에서 논의한 ‘법적 장치’가 수반되지 않는 경우, 참여자가 없거나 또는 어느 한쪽 당사자만의 참여는 해당 ODR시스템이 사실상 분쟁해결서비스의 기능을 상실하게 될 것이다. 결국 ODR시스템에서의 보장된 참여유인은 분쟁해결 프로세스의 수행이 가능하도록 해준다.

ODR시스템은 실질적으로 올바른 서비스, 예를 들면 공정성, 투명성, 불편부당성, 신뢰성, 효율성, 저비용 등을 충족시키는 것이 매우 중요한 반면, 이러한 요소들만으로는 사용자들로 하여금 특정 ODR시스템에 그들의 분쟁을 위탁하도록 유인하기에 충분하지 못하다. 따라서 본고의 두 사례에서 검토한 사용자 참여유인을 위한 ‘법적 장치’의 활용은 수많은 사용자들로 하여금 해당 ODR시스템을 활용하도록 유인하는데 매우 중요한 역할을 하게 된다.

더욱이 많은 수의 참여자들을 통해 해당 ODR시스템이 안정되면, 그 ODR시스템은 사용자들로 하여금 분쟁해결서비스의 장기적인 가용성을 보장해주게 된다. 이처럼 수많은 사용자들로 하여금 특정 분쟁해결 서비스에 접근할 수 있도록 해주는 보장된 가용성은 국가법원으로서의 접근에 어려움이 많은 온라인 관련 분쟁해결에 있어서는 특히 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다.

따라서 ODR시스템에서의 참여보장은 한편으로는 서비스 제공업자들로 하여금 분쟁해결 서비스의 제공을 보장해주게 되고, 다른 한편으로는 사용자들로 하여금 실질적인 분쟁해결 서비스를 이용할 수 있도록 해준다. 특히 본고에서 검토한 ‘법적 장치’들은 사용자들로 하여금 ODR시스템에 그들의 분쟁을 위탁하기 위해 필요한 법적 확실성을 제공해준다. 또한 사용자 참여유인을 위한 ‘법적 장치’의 활용은 분쟁해결서비스 제공업자가 ODR시스템을 제공하는데 있어서도 절대적으로 필요한 것이라 할 수 있다. 그러므로 프라이버시/보안규칙이 ODR시스템의 설계와 개발 시 구축되어야 하는 것과 마찬가지로, 본고에서 검토한 ‘법적 장치’들은 ODR시스템의 설계와 개발 시 반드시 고려되고 포함되어야 할 필요가 있다.

결론적으로 본고에서 검토한 네 가지 영역의 ‘법적 장치’들은 장차 ODR시스템의 디자인 설계와 개발 시 매우 중요한 부분을 차지한다고 할 수 있다. 즉 개발자들은 거래공간과 분쟁해결공간간의 유대관계를 고려⁴⁰⁾해야만 하며, 거래공간에서는 해당 공간에서의 분쟁발생시 거래업자들로 하여금 해당 분쟁해결 서비스를 이용하도록 강제하는 계약조건 등과 같은 법적 규칙들을 채택할 필요가 있다. 그리고 해당 거래공간의 신뢰성이나 명성 등과 같은 비공식적 규칙들은 해당 거래공간에서 활동하는 거래업자들로 하여금 ODR시스템을 활용하도록 유인하는데 매우 중요한 역할을 담당하게 되는 바, 이는 거래업자들로 하여금 불참여로 인해 고통받게 될 손실⁴¹⁾과 관련이 있음에 관심을 기울일 필요가 있다. 또한 ODR시스템에서의 분쟁해결 결과가 그 효력을 발휘할 수 있도록 보장해주는 ‘법적 장치’가 근본적으로 요구되는 것임을 강조하면서 본고의 끝을 맺는다.

40) 두 공간간의 강제적인 링크(한 번의 클릭에 의해 연결 등)와 같은 기술적인 수단이나 계약조건 등을 통해 유대관계를 강화시킬 필요가 있음.

41) 여기에서 손실이란 명성의 손실, 인증등록의 실패, 그리고 그 결과로 인해 초래되는 재정적·금융적 손실을 의미한다.

참 고 문 헌

- 김선광. “전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제8권제2호, 한국통상정보학회, 2006.
- _____, “ODR 관련 규정체제에 관한 논의”, 「통상정보연구」, 제9권 제1호, 한국통상정보학회, 2007.
- Abernethy, s., “Building large-scale online dispute resolution & trustmark systems”, *Proceedings of UNECE Forum on ODR 2003*, 2003.
- Conley Tyler, M & Bretherton, D., “Seventy-six and Counting : An Analysis of ODR Sites”, *Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003*, 2003.
- Katsh, E. & Janet Rifkin, “Online Dispute Resolution : Some Lessons from the E-Commerce Resolution”, 28 *Northern Kentucky Law Review*, 2001.
- _____, Janet Rifkin and Alan Gaitenby, “E-Commerce, E-Disputes and E-Dispute Resolution : In the Shadow of ‘eBay Law’”, 15 *OhioState Journal on Dispute Resolution*, 2000.
- Mifsud Bonnici J.P. & de Vey Mestdagh, C.N.J., *Incentives to use Online Dispute Resolution Systems for the settlement of online disputes*, *Awaiting publication*, 2005,
- _____, “On the use of legal measures to entice participation in Online Dispute Resolution Systems for the settlement of online-related disputes”, *Second international ODR Workshop*, Tilburg:Wolf Legal Publishers, 2005.
- Morek, Rafal, “Regulation of Online Dispute Resolution : Between Law and Technology”, *International ODR Workshop(odrworkshop.info)*, August 2005.
- Rule, Colin, *Online Dispute Resolution for Business*, Jossey-Bass : San Francisco, September 2002.
- Selby, J., “Provider Selection under the ICANN UDRP : An Analysis whether ICANN’s Original Goals are being achieved”, *Computer und Recht International*, 2003.
- Thiessen, E. & John Zeleznikow, “Technical Aspects of ODR : Challenges and Opportunities”, *ODR Forum*, 2004.
- Tilman, V., *Arbitrage et nouvelles technologies : Alternative Cyberdispute Resolution*, Revue Ubiquite, volume 2, 1999.
- <http://www.wipo.int/edocs/prdocs/en/>
- <http://www.odr.info/unece>
- www.lex-electronica.org/articles/v7-2/
- <http://www.ucd.ie/alumni/html/connections>
- <http://www.icann.org/dndr/udrp/policy.htm>
- <http://odrforum2004.themediationroom.com/>
- <http://www.odr.info/unforum2004/thiessen-zeleznikow.htm>