

비교법제 연구 11-16-1-5

# 온라인 분쟁해결[ODR]에 관한 국제 규범 모델 연구[V]

- 국내 ODR 규율 동향 분석 -

손 현



한국법제연구원  
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

비교법제 연구 11-16-1-5

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한  
국제 규범 모델 연구(V)  
- 국내 ODR 규율 동향 분석 -**

손 현

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한  
국제 규범 모델 연구(V)  
- 국내 ODR 규율 동향 분석 -**

**A Study on a Model of International Rules  
on Online Dispute Resolution(ODR)(V)  
- Analysis on domestic ODR regulation -**

연구자 : 손 현(부연구위원)  
Son, Hyun

2011. 11. 30.

## 요약문

### I. 배경 및 목적

- ODR에 관한 국제 규범 모델 연구 중 하나의 주제로 국내에서 ODR에 관하여 규정하고 있는 관련 법제를 분석하고, UNCITRAL의 국제 규범 작업에 대응하여 국내 정책 및 입법 방향을 모색할 필요가 있음.
- UNCITRAL의 국제 규범 작업이 국제 B2B, B2C 전자 상거래에 관한 국제 ODR Framework에 초점이 맞추어져 있기 때문에 우리나라의 관련 법제는 「전자거래기본법」, 「소비자보호법」, 「전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률」, 「중재법」에 관련 될 것임.
- 한편, 그 외 ODR의 범위를 넓게 보고, 국내 관련 법제 중에서 ODR에 관하여 규율하고 있는 법의 전반을 체계적으로 검토하고, 개선방안을 모색해보고자 함.

### II. 주요 내용

- Online-CDR 모델로서 전자소송에 관하여 규율하고 있는 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 및 「독촉절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」의 규율 내용 분석

- Online-ADR 모델로 행정기관형 ODR로서 온라인 행정심판에 대하여 규율하고 있는 「행정심판법」의 규율 내용 분석
- Online-ADR 모델로 준행정기관형 ODR로서 전자거래분쟁 조정에 관하여 규율하고 있는 「전자거래기본법」 및 관련 법률과 사이버 중재, 알선 등에 관하여 규율하고 있는 「중재법」에 대한 내용 분석
- 그 외 민간 ODR 모델로서 인터넷기업협회에서 운영하고 있는 휴대폰·ARS 결재 중재에 대한 검토와 그 외 온라인상의 분쟁에 대한 ADR에 제도 등에 관하여 규율하고 있는 「개인정보보호법」, 「정보통신망이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」등을 분석함.

### III. 기대효과

- 국내 ODR 법제의 선진화를 통하여 ODR 정책 및 기술 발전에 기여함.
- UNCITRAL의 국제 규범 작업에 적극적으로 대응함.

▶ 주제어 : 온라인 분쟁해결, 전자소송, 온라인 행정심판, 사이버 전자거래분쟁조정, 사이버 알선

# Abstract

## I . Background and objectives

- It is necessary to analyze domestic legislation related to ODR regulation and to find trends of national policy and legislation.
- Regarding to UNCITRAL's working on international norms, Korean national legislation related to ODR would be 「Framework Act on Electronic Commerce」, 「Act on Consumer Protection in Electronic Commerce, etc.」, 「Arbitration Act」, etc.
- On the other hand, with a wider view on ODR, it reviews the overall national legislation on ODR and finds the solution to improve the existing legislation.

## II . Main Contents

- Analyzing 「Act on the Use of Electronic Documents in Civil Procedure」and 「Act on the Use Electronic Documents in Urge Proceedings」focusing on Online-CDR as a model for electronic proceedings.
- Analyzing 「Administrative Appeals Act」regulating online administrative appeals as a model of Online-ADR
- Analyzing 「Framework Act on Electronic Commerce」 regulating

electronic transaction disputes mediation, and 「Arbitration Act」 regulating cyber arbitration and intermediation as a model of Online-ADR

- Analyzing 「Personal Information Protection Act」 and 「Act on Promotion of Information and Communications Network Utilization and Information Protection, etc.」 regulating ADR on online disputes, and reviewing cell phone · ARS Payment Arbitration of Korea Internet Company Association as a model of ODR operated by private sector

### **III. Expected Effect**

- Contributing to ODR policy making and technology improvement through the advancement of national ODR legislation
- Actively responding to UNCITRAL Working on international norms

▶▶ Key Words : Online dispute resolution, electronic litigation, online administrative appeal, the online e-commerce dispute resolution, cyber-mediation

## 목 차

요 약 문 .....	5
Abstract .....	7
제 1 장 서 론 .....	11
제 1 절 연구의 목적 .....	11
제 2 절 연구의 범위 및 방법 .....	12
제 2 장 국내 ODR 관련 법제의 규율 내용 분석 .....	15
제 1 절 전자 소송에 관한 규율 내용 .....	15
I. 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」의 주요 내용 .....	15
II. 「독촉절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」의 주요 내용 .....	26
III. 검 토 .....	28
제 2 절 온라인 행정심판에 관한 규율 내용 .....	28
I. 「행정심판법」의 주요 내용 .....	28
II. 특별행정심판에 관한 주요 규율 내용 .....	31
III. 검 토 .....	33
제 3 절 사이버 전자거래분쟁조정에 관한 규율 내용 .....	33
I. 「전자거래기본법」의 주요 내용 .....	35
II. 「전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률」의 주요 내용 ..	37
III. 검 토 .....	39

제 4 절 사이버 중재, 알선 등에 관한 규율 내용	39
I. 「중재법」의 주요 내용	40
II. 「대외무역법」의 주요 내용	47
III. 사이버 알선의 주요 내용	49
IV. 검 토	51
제 5 절 기 타	52
I. 휴대폰·ARS 결재 중재	52
II. 「개인정보보호법」상의 개인정보 분쟁조정	53
III. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」상의 인터넷 명예훼손 조정	55
IV. 검 토	57
제 3 장 국내 ODR 관련 법제의 개선 방향	59
제 1 절 국내 정책 및 입법 방향	59
I. UNCITRAL의 국제 규범의 반영	59
II. ODR 시스템의 운영 및 개발 지원	59
III. 당사자별 대응 방향	60
제 2 절 국내 ODR 관련 법제의 개선 방향	61
I. O-CDR 법제	61
II. O-ADR 법제	62
제 4 장 결 론	65
참 고 문 헌	67

## 제 1 장 서 론

### 제 1 절 연구의 목적

최근 국제 전자상거래가 활발하게 이루어지면서 대량의 소액거래에서 발생하는 분쟁을 신속·저렴하게 그리고 효율적으로 해결하는 분쟁해결 수단으로서 ODR 시스템과 이에 대한 통일된 국제 표준 마련의 필요성이 요구되었다. 이러한 필요성에 따라 유엔국제상거래법위원회(UNCITRAL)는 2010년부터 ODR에 관한 국제 규범 작업에 착수하였다.

ODR은 다양한 On·Offline 분쟁의 Online 해결을 의미하는 것으로, 일반적으로 Online 분쟁을 정보통신(IT)기술을 이용하여 Online 공간에서 해결하는 분쟁해결 수단을 의미한다. 또한 소송을 통한 분쟁해결보다는 대체적 분쟁해결수단으로서의 Online-ADR(Alternative Dispute Resolution)을 일반적으로 의미하나, Online-CDR(Court Dispute Resolution)도 분쟁해결의 Online 해결이라는 측면에서 본다면 넓은 의미의 ODR에 포함된다 할 것이다.

이러한 시점에서 국내 ODR 법제의 규율 내용을 검토하고, 향후 UNCITRAL의 국제 규범 작업에 대응하여 국내 ODR 법제의 개선 방향을 도출해보고자 한다. 다만, UNCITRAL의 국제 규범 작업이 진행 과정에 있고, 그 대상이 국제 전자 상거래 분쟁이기 때문에 국제 ODR 시스템과 분쟁해결 기준이 마련되더라도, 전자상거래 분쟁이 아닌 국내 다양한 분쟁의 해결수단으로서의 ODR 시스템과 분쟁해결 절차와는 차이를 두게 될 것이다. 또한 ODR이 법제적인 부분보다는 기술적인 문제가 많기 때문에 본 연구에서는 국내 ODR에 관해 규율하고 있는 법령상의 규율 내용을 개괄적으로 살펴보고, 각 개별 법제별로의 개선 방향을 검토하고자 한다.

## 제 2 절 연구의 범위 및 방법

국내 ODR에 대한 규율 동향을 검토하기 위하여 Online-CDR로서 「민사소송등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」에 근거한 대법원의 민사 전자소송에 대한 규율 내용을 검토해보기로 한다. 또한 Online-ADR로서 「행정심판법」에 근거한 국민권익위원회의 온라인 행정심판, 전자거래기본법에 근거한 전자거래분쟁조정위원회(정보통신산업진흥원)의 전자거래분쟁조정제도, 중재법에 근거한 대한상사중재원의 조정제도에 대한 규율 내용을 검토해보기로 한다.

한편 ODR의 운영주체면에서 본다면 국민권익위원회는 행정기관형 ODR이라 할 수 있으며, 전자거래분쟁조정위원회(정보통신산업진흥원), 대한상사중재원의 경우는 준행정기관형 ODR로 구분해볼 수 있을 것이다. 한편 최근 인터넷기업협회에서 운영하고 있는 휴대폰·ARS 결재 중재센터의 경우는 민간 ODR의 유형으로 이해할 수 있을 것이다. 이를 간단히 도식화해보면 다음과 같다.

### < 국내 ODR 유형 및 관련 법령 >

구 분	내 용	운영주체	분쟁유형	근거법령
Online-CDR	민사 전자소송	대법원 (사법 ODR)	민사 분쟁	민사소송등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률, 독촉절차에서의 전자문서 이용등에 관한 법률
Online	온라인	국민권익위원회	위법·부당	행정심판법

구 분	내 용	운영주체	분쟁유형	근거법령
-ADR	행정심판	(행정기관형 ODR)	한 행정행위	
	전자거래분쟁 조정	정보통신산업진흥원(준행정기관형 ODR)	전자상거래 (B2C, B2B, C2C)	전자거래기본법
	중재, 사이버 알선, 조정	대한상사중재원 (준행정기관형 ODR)	국내외 상거래 분쟁(B2B, B2C)	중재법
	휴대폰·ARS 결재 중재센터	한국인터넷기업 협회 (민간 ODR)	디지털 콘텐츠 결재 분쟁	휴대폰/ARS 결재 중재센터 이용약관

그 외 분쟁해결수단으로서 ADR에 대해 규율하고 있는 관련 법률들에 대한 검토도 병행하고자 한다. 온라인상의 분쟁에 대한 분쟁해결제도를 규율하고 있는 「개인정보보호법」의 개인정보분쟁조정제도(개인정보분쟁조정위원회), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률」상의 명예훼손조정제도(방송통신위원회), 저작권법의 분쟁조정제도(한국저작권위원회)도 포함할 수 있다.

그 외 전자상거래 등 분쟁해결을 위한 보조적인 수단으로서 「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 결제대금 예치 및 소비자피해보상보험제도, 개별 인터넷 기업 자체의 분쟁해결을 위한 자율적인 고객센터의 운영 제도 등도 넓은 의미의 분쟁해결수단으로 볼 수 있을 것이다.

본 연구에서는 이러한 다양한 ODR 유형별로 관련 법령상의 규율내용을 중심으로 살펴보고, 향후 개선방향을 모색하기로 한다.

## 제 2 장 국내 ODR 관련 법제의 규율 내용 분석

### 제 1 절 전자 소송에 관한 규율 내용

2011년 5월 1일부터 대법원, 고등법원, 지방법원 본원 및 각 지원에서는 민사소송을 전자적 방법에 의하여 수행하는 전자소송을 도입하였다. 여기서는 2010년 3월에 제정된 민사전자소송에 관한 기본법이라 할 수 있는「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률(이하, “기본법”이라 한다)」과 이의 세부 사항을 정한 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 규칙」의 규율 내용을 중심으로 살펴보도록 한다. 한편, 이에 앞서 독촉절차에서의 전자화를 위해 2006년 10월에 우선 제정된 「독촉절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」의 규율 내용도 간단히 살펴보도록 한다.

#### I. 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」<sup>1)</sup>의 주요 내용

##### 1. 개 관

기본법은 전자문서의 개념을 정의하고(제2조 제1호),<sup>2)</sup> 전자소송에서 전자서명으로서 공인전자서명<sup>3)</sup>과 행정전자서명<sup>4)</sup>을 사용함을 밝히고 있으며(제2조 제3호, 제4호), 당사자나 소송대리인 등은 각종 소송(형

1) 민사 전자소송에 대한 자세한 내용은 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구(VII), ODR 연구 포럼 Report의 남현 판사의 글을 참고하기 바란다. 이하는 그 글을 인용하였다.

2) “전자문서”란 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되거나 변환되어 송신·수신 또는 저장되는 정보를 말한다.

3) 「전자서명법」 제2조 제3호.

4) 「전자정부법」 제2조 제9호. 법 제2조 제4호에서 규정하고 있는 “사법전자서명”도 행정전자서명의 일종이다.

사소송 제외)에서 법원에 제출할 서류를 전자문서로 제출할 수 있고, 이는 위 각 소송의 근거법률에서 정한 요건과 절차에 따른 문서로 본다는 점(제5조), 전자문서를 제출하려면 전자문서에 전자서명을 하여야 하고, 이는 민사소송 등에 적용되거나 준용되는 법령에서 정한 서명·서명날인·기명날인으로 본다는 점(제7조 제1항) 등을 명확히 하여 각종 소송에서 당사자나 소송대리인 등이 전자문서를 제출할 수 있는 근거를 마련하였다. 기본법은 다른 한편으로는, 법원사무관 등은 예외사유에 해당하지 않는 한 종이문서 등의 형태로 제출된 서류를 전자문서로 변환하여 전산정보처리시스템에 등재하여야 한다고 규정하여(제10조 제1항) 법원의 사건기록 전자문서화 의무를 부여하였고, 전자소송에 사전 동의한 사람 등에게는 송달이나 통지를 전자적으로 할 수 있다고 규정하여(제11조) 전자송달의 근거도 마련하였다.

## 2. 대상 사건

민사전자소송의 대상 사건은 현재까지는 민사본안사건과 민사조정신청사건 전체이다. 당사자 등은 모든 민사본안사건과 민사조정신청사건에서 일정한 절차(시스템 사용자등록과 전자소송동의 등)를 거쳐 전자문서를 제출할 수가 있다.

법원 내부적으로는 어떤 범위에서 사건을 전자화 하여 이른바 “전자기록사건”으로 진행하여야 하는가의 문제가 있다. 규칙 제19조 제1항 제3호는 제1심 사건에 관하여는 “그 밖에 법원행정처장이 전자기록화의 대상이 아닌 사건으로 정하여 전자소송홈페이지에 공고한 사건”을 전자기록화 대상 사건의 예외로 규정하였고, 법원행정처장은 ‘제1심 소송사건 중 제1회 변론기일 또는 변론준비기일이 진행된 다음 날까지 모든 당사자와 소송대리인, 제출대행권이 있는 법무사 및 법정대리인, 특별대리인, 보조참가인, 공동소송적 보조참가인 중 어느 누구도 전자소송 동의를 하지 아니한 사건’과 ‘변론을 병합하면서 재

판장이 전자기록화를 하지 않기로 명한 사건'을 전자기록화 대상의 예외로 공고하였다(2011년 5월 17일자 법원행정처 공고 제2011-39호). 반대해석하면, 제1회 변론(준비)기일 다음 날까지 모든 당사자와 소송대리인, 제출대행권이 있는 법무사 및 법정대리인, 특별대리인, 보조참가인, 공동소송적 보조참가인 중 어느 한 사람이라도 전자소송 동의를 하면 법원으로서 원칙적으로 사건을 전자기록화 하여 전자기록사건으로 진행하여야 한다. 원심이 전자기록사건이면 상소심도 전자기록사건으로 되고(같은 항 제1호), 재심·준재심의 경우 대상사건이 전자기록사건이면 사건을 전자기록화 하여야 한다(같은 항 제2호).

### 3. 전산정보처리시스템

전자적으로 제출된 문서의 접수·보관·처리 등을 위하여 하드웨어 및 소프트웨어 전산시스템이 요구된다. 기본법은 이를 “전산정보처리시스템”이라고 명명하고 ‘민사소송등에 필요한 전자문서를 작성·제출·송달하거나 관리하는 데에 이용되는 정보처리능력을 가진 전자적 장치 또는 체계로서 법원행정처장이 지정하는 것’으로 정의하였으며(제2조 제2호), 법원행정처장을 그 설치·운영의 주체로 하였다(제4조).

규칙은 민사소송 등에 필요한 전자문서를 작성·제출·송달하거나 관리할 수 있도록 하드웨어·소프트웨어·데이터베이스·네트워크·보안요소 등을 결합시켜 구축·운영하는 전산정보처리시스템으로서 기본법 제2조 제2호에 의하여 지정된 것을 “전자소송시스템”(이하 “시스템”이라고만 한다.)으로 정의한 다음, 시스템에 의하여 구축된 인터넷 활용공간으로서 “전자소송홈페이지”를 두는 것으로 규정하였는바, 현재 이는 포털 웹사이트의 형태로 운영되고 있고 월드와이드웹에서 접속이 가능하므로,<sup>5)</sup> 당사자 등은 서류를 ‘전자문서의 형태’로 제출할

5) 그 주소는 <http://ecfs.scourt.go.kr> 이다. “ecfs”는 electronic case filing system의 약어

수 있을 뿐만 아니라, 인터넷 연결이 가능한 곳이라면 ‘언제, 어디에 서든’ 제출이 가능하다.

시스템을 사용하고자 하는 자는 대법원규칙으로 정하는 바에 따라 사용자등록을 하여야 한다(제6조 제1항).

#### 4. 전자소송의무자

시스템 등록사용자가 국가·지방자치단체 그 밖에 그에 준하는 자로서 대법원규칙으로 정하는 자인 경우에는 전자소송에 대한 사전동의를 하지 않은 경우에도 전자적으로 송달·통지를 할 수 있는데(기본법 제11조 제1항 제3호), 규칙은 위 범위의 자들을 전자소송의무자로 규정하였다. 즉 위 범위에 속하는 자가 민사소송 등에서 서류를 제출할 때에는 전자문서로 제출‘하여야’ 한다(제9조).

여기에서 ‘대법원규칙으로 정하는 자’란 ‘민사소송 등과 관련된 행정청’(규칙 제25조 제1항 제3호)과 ‘「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따라 지정된 공공기관 및 「지방공기업법」에 따라 설립된 지방공사 중 법원행정처장이 지정하여 전자소송홈페이지에 공고하는 기관’(같은 항 제4호)인데, 민사전자소송 시행 초기에는 47개 기관이 지정되었다.

#### 5. 전자문서의 제출

##### (1) 주 체

기본법 제5조 제1항은 “당사자, 소송대리인, 그 밖에 대법원규칙으로 정하는 자는 민사소송등에서 법원에 제출할 서류를 전산정보처리 시스템을 이용하여 이 법에서 정하는 바에 따라 전자문서로 제출할 수 있다.”라고 규정하였고, 여기에서 ‘대법원규칙으로 정하는 자’는 법정대리인, 특별대리인, 보조참가인, 공동소송적 보조참가인, 증인, 전

---

로 추측된다.

문심리위원, 「민사소송법」 제294조에 따라 조사 또는 문서의 송부를 촉탁 받은 기관 등, 감정인, 감정을 촉탁 받은 기관, 문서제출명령을 받은 자 및 「민사소송법」 제352조에 따라 문서의 송부를 촉탁 받은 자, 조정위원 및 상임 조정위원, 그 밖에 이해관계를 소명한 제3자로서 전자문서를 제출할 수 있는 정당한 권한이 있는 자를 말한다(규칙 제3조). 즉, 민사소송에 관여하는 사람 거의 모두가 전자소송을 제출할 수 있다.

## (2) 제출의 방식

전자문서를 제출하는 방식은 세 가지 방식이 있다. ① 첫째는 빈칸 채우기 방식이다(규칙 제11조 제1항 전단). 전자소송홈페이지에서 해당 문서의 제출을 위한 메뉴로 들어가면, 각 항목을 입력할 수 있는 페이지가 나타나고, 각 항목(빈칸)을 모두 채운 후 제출하면, 미리 정해진 양식에 입력된 내용을 채운 PDF 문서가 자동으로 생성되어 전자기록에 편철된다. 당사자 등이 필수적인 내용을 누락하는 것 등을 방지하기 위하여 소장, 청구취지·원인변경신청서, 증인·감정·검증신청서, 사실조회·금융거래정보제출명령신청서, 주소보정서, 항소장 등은 반드시 빈칸 채우기 방식에 의하도록 시스템이 구축되어 있다. ② 둘째는 사용자가 작성한 전자파일 문서를 첨부하는 방식이다(규칙 제11조 제1항 후단). 빈칸 채우기 방식에 의하지 않아도 되는 문서들은, 사용자가 미리 자신의 PC 등에서 작성하여 전자파일로 저장한 후, 이 전자파일을 첨부(업로드) 하는 방식으로 제출할 수 있다. 전자파일이 제출되면 이는 PDF 파일로 자동 변환되어 전자기록에 편철되는 한편, 제출된 첨부파일은 별도로 보관되어 법관 등이 판결서 작성 등에 활용할 수 있다.

모든 형식의 전자파일을 제출할 수 있는 것은 아니고, 제출할 수 있는 전자파일의 형식·구성방식 등을 법원행정처장이 지정·공고하도

록 되어 있는데(규칙 제8조 제1항), 범용으로 사용되는 “흔글”, “MS Word”, “MS Excel” 등의 소프트웨어에서 생성되는 형식의 전자파일은 모두 수용하고 있으므로 이 방식에 별다른 불편은 없을 것으로 보인다. 현재 제출할 수 있는 전자파일의 형식은 PDF, HWP, DOC, DOCX, XLS, XLSX, TXT이다(단, XLS, XLSX는 첨부서류로만 제출할 수 있다. 위 법원행정처 공고 참조).

구성방식(글자크기·줄간격)과 용량에 관하여도 일부 제한이 있다. 흔글(HWP) 파일의 경우 글자크기 12포인트, 줄간격 200% 이상, MS Word(DOC) 파일로 제출하는 경우 글자크기 12포인트, 줄간격 1.5줄 이상이 요구되고(기타 파일도 이에 준한다), 1파일 당 용량은 10MB를 초과하여서는 아니 되며, 이를 초과할 경우 10MB 이하 크기의 파일로 나누어서 제출하되, 전자문서 1건에 첨부하여 제출하는 전체 파일의 용량 합계가 50MB를 초과하여서는 아니 된다. ③ 셋째는 종이문서로 되어 있는 서류를 전자화(스캔)하여 그 파일을 제출하는 것이다(규칙 제12조 제1항). ④ 멀티미디어 파일도 주장자료나 증거자료로 제출이 가능하다. 현재 AVI, WMV, MPG, MPEG, MP4, ASF, MOV, WMA, MP3, PPT, PPTX 형식 파일의 제출이 허용되어 있다(위 법원행정처 공고 참조). 다만, 그 용량은 1파일 당 50MB를 넘지 못하고(위 법원행정처 공고), 주장자료의 경우 사전에 재판장의 허가를 얻어야 멀티미디어 파일로 제출할 수 있다(규칙 제13조 제2항, 제1항).

### (3) 제출 의무와 예외

전자소송 동의를 한 등록사용자는 법원에 제출하고자 하는 서류를 전자문서로 제출할 의무를 부담한다(규칙 제12조 제1항, 제2항 등 참조). 다만, 일정한 경우에는 이와 같은 의무가 면제되는데, ㉠시스템 또는 정보통신망에 장애가 발생한 경우로서 일정한 요건<sup>6)</sup>에 해당하는

6) 1. 전자소송시스템의 장애가 언제 제거될 수 있는지 알 수 없는 경우, 2. 전자소송

때(규칙 제14조 제1항), ㉠서적을 제출하는 경우(규칙 제15조 제1항 제1호), ㉡기술적으로 서류를 전자문서로 변환하기 어려운 경우(같은 항 제2호), ㉢서류에 당사자가 가지는 영업비밀에 관한 정보가 담겨 있는 경우(같은 항 제3호), ㉣사생활 보호 또는 그 밖의 사유로 필요하다고 인정하여 재판장이 허가한 경우(같은 항 제4호), ㉤변론기일 또는 변론준비기일에 재판장의 허가가 있는 경우(규칙 제16조) 등이 그것이다.

#### (4) 확인의무 등

당사자 등이 제출한 전자문서와 전자기록에 편철된 전자문서 사이의 동일성에 관한 시비가 발생할 수 있다. 이를 방지하기 위하여 규칙은 제출자에게 일정 기간 내에 제출한 전자문서와 전자기록에 편철된 전자문서 사이의 동일성을 확인할 의무를 부과하고, 그 기간이 도과하면 더 이상 이를 닦을 수 없도록 하고 있다. 즉, 규칙 제17조 제1항은 “전자소송 동의를 한 등록사용자가 …… 전자문서를 제출한 날부터 1주일이 경과하거나 이의 없이 변론기일 또는 변론준비기일에서 진술한 때에는, 제출하고자 한 문서와 전자소송시스템에 등재된 전자문서 사이의 동일성에 관하여 이의를 신청할 권리를 잃는다.”라고 규정하고 있다. 이는 전자소송 동의를 하지 아니한 당사자가 전자문서가 아닌 형태로 제출한 서류를 법원사무관 등이 전자문서로 변환하고 제출자에게 그 동일성을 확인할 기회를 부여한 때에도 마찬가지로 적용된다(같은 조 제2항).

전자소송 동의를 한 등록사용자가 전자문서가 아닌 서류를 전자화하여 제출한 경우 제출자는 그 원본을 해당 소송절차가 확정될 때까지

---

시스템의 장애가 제거될 시점에 서류를 제출하면 소송이 지연되거나 권리 행사에 불이익을 입을 염려가 있는 경우, 3. 등록사용자가 사용하는 정보통신망의 장애가 제거될 시점에 서류를 제출하면 소송이 지연되거나 권리 행사에 불이익을 입을 염려가 있는 경우

지 보관하여야 한다(규칙 제12조 제3항). 영업비밀이나 사생활 보호 등의 이유로 전자문서 제출의무가 면제된 경우에도, 해당 서류가 전자문서로 작성되어 있을 때에는 등록사용자는 그 원본을 당해 소송절차가 확정될 때까지 보관하여야 한다(규칙 제15조 제2항).

전자문서로 변환·제출된 서류의 판독이 곤란하거나 그 밖에 원본을 확인할 필요가 있을 때에는 이를 제출한 자에게 상당한 기간을 정하여 판독이 가능한 전자문서를 다시 제출하거나 원본을 제출할 것을 명할 수 있다(규칙 제18조 제1항).

## 5. 전자적 송달

### (1) 전자적 송달의 방법

전자적 송달은 법원사무관 등이 송달할 전자문서를 시스템에 등재하고 그 사실을 자에게 전자적으로 통지하는 방법으로 한다(기본법 제11조 제3항). 위의 등재사실 통지는 등록사용자가 전자소송시스템에 입력한 전자우편주소로 등재사실을 알리고, 같은 내용의 문자메시지를 전자소송시스템에 입력한 휴대전화번호로 전송하는 방법에 의한다. 다만 등록사용자의 요청에 따라 전자우편이나 문자메시지 중 하나를 전송하지 아니할 수 있다(규칙 제26조 제1항)

### (2) 전자적 송달의 대상

전자소송 동의를 한 등록사용자와 앞서 본 전자소송의무자에게는 전자적으로 송달·통지를 할 수 있다(기본법 제11조 제1항, 규칙 제24조 및 제25조 참조). 이른바 “포괄동의”<sup>7)</sup>를 한 경우에는 사건의 피고가 되더라도 소장부터 전자적으로 송달을 받을 수 있게 된다.

---

7) 1년의 범위에서 일정한 기간을 정하여 그 기간 안에 당사자 등이 될 것을 예정하여 시스템을 이용한 진행에 동의하는 것.

### (3) 전자적 송달의 효력 발생

송달을 전자적으로 한 경우에는 송달받을 자가 등재된 전자문서를 확인한 때에 송달된 것으로 본다. 다만, 그 등재사실을 통지한 날부터 1주 이내에 확인하지 아니하는 때에는 등재사실을 통지한 날부터 1주가 지난날에 송달된 것으로 본다(기본법 제11조 제4항).

시스템의 장애로 인하여 송달받을 자가 전자문서를 확인할 수 없는 경우 그 기간이 1일당 1시간을 초과하는 때에는 해당 일을 위 기간에 산입하지 아니한다. 그 기간의 마지막 날 오전 9시 이후에 시스템 장애로 인하여 전자문서를 확인할 수 없게 된 때에도 1일을 그 기간에 산입하지 아니한다(같은 조 제5항, 규칙 제28조 제1항). 다만, 시스템의 유지·보수를 위하여 그 사용을 일시 중단한 경우로서 법원행정처장이 사전에 공지한 경우에는 위 규정을 적용하지 아니한다(규칙 제28조 제2항).

### (4) 출력서면의 송달

송달받을 자가 위 사항에서 본 경우에 해당하지 아니하는 때와 시스템 장애 등의 사유가 있는 때에는 시스템을 통하여 출력한 서면을 민사소송법에 따라 송달하여야 한다(기본법 제12조 제1항 전문 제2호). 이 경우 법원사무관 등은 출력한 서면의 분량이 상당히 많은 경우 등 일정한 경우<sup>8)</sup>에 해당하면 전자문서의 제출자에게 전자문서의 출력서면을 제출하게 할 수 있다(기본법 제12조 제1항 후문, 규칙 제29조 제2항).

---

8) 송달받을 상대방의 수가 상당히 많은 경우, 당해 전자문서에 표시된 색상이 나타나도록 서면을 출력할 필요가 있는 경우, 「민사소송규칙」 제4조 제2항에 따른 소송서류의 용지와 다른 크기의 서면을 출력할 필요가 있는 경우 등이다.

## 6. 민사전자소송의 구술변론과 증거조사

전자기록사건이라고 하더라도 재판은 오프라인에서 이루어지므로, 변론이나 증거조사의 방식이 일반 종이기록사건과 기본적으로는 다르지 아니하다.

다만, 전자기록을 법정에서 효율적으로 활용할 수 있게 하기 위하여, 재판부나 당사자들에게 다수의 PC가 제공되는 형태로 법정을 구성하도록 하였다. 이에 따라 법정에서 재판부와 당사자 등이 동시에 전자기록의 동일한 부분을 확인하면서 변론을 진행할 수 있게 되어 보다 원활한 의사소통이 이루어질 것이 기대된다. 나아가, 앞서 본 바와 같이, 재판장의 허가를 얻은 경우 주장자료로서 멀티미디어 파일을 제출할 수 있고, 법정의 형태도 이를 쉽게 현출할 수 있게 되어 있으므로, 멀티미디어 파일을 활용한 변론이 활성화 될 것으로 보인다.

전자기록사건에서는 증거신청도 전자문서를 시스템에 등재하여 제출하는 방식으로 하게 된다. 증거조사는, 문자·기호·도면·사진 등을 담은 전자문서는 모니터나 스크린 등을 이용하여 ‘열람’하는 방법에 의하므로 종이기록사건과 큰 차이가 없으나, 음성·영상 등을 담은 전자문서는 청취·시청하는 방법으로 조사하도록 규정되어 있으므로(기본법 제13조 제1항 제2호), 굳이 검증 등의 방법을 거치지 않고도 멀티미디어 증거자료 등을 법정에서 조사할 수 있게 되었다.

## 7. 판결서의 작성

기존의 종이기록사건에서도 판결서는 법원 내부 시스템의 특정 프로그램(“판결문 작성 관리 시스템”)을 이용하여 작성하고 서버컴퓨터에 등록하도록 되어 있었으나, 판결서 원본은 종이에 인쇄하고 서명·날인하는 방법으로 만들어 기록에 편철하였다.

전자기록사건에서는 판결서 원본도 전자서명을 이용하여 전자적으로 작성하는 것이 가능하다.

나아가 법원은 전자기록사건에 국한하지 아니하고, 2011년 5월 1일부터는 모든 민사사건의 판결서를 전자적으로 작성하고, 종이 원본은 만들지 않는 것으로 제도를 변경하였다.

전자소송 동의를 한 등록사용자 등에게는 판결서 역시 전자적 방법으로 송달하게 되는데, 송달받은 판결서를 ‘출력’하면 그 출력물이 정본으로서의 효력을 가지게 된다. 따라서 출력의 횟수에는 제한을 두고 있다.

## 8. 전자적 기록관리

### (1) 전자기록의 열람 등

등록사용자는 온라인으로 시스템에 접속하여 전자기록을 자유롭게 열람·출력·복제할 수 있다. 전자소송홈페이지는 기록의 열람 등을 위한 뷰어(viewer) 프로그램을 제공한다. 뷰어 프로그램을 이용하여 기록을 열람·출력할 수 있고, 뷰어 프로그램을 이용하지 않고 기록을 다운로드하여 사용할 수도 있다. 사건이 계속중인 동안에는 수수료를 납부하지 아니하고 온라인으로 전자기록을 열람·출력·복제할 수 있고, 법원에서 제공되는 컴퓨터 등을 이용하여 열람할 수 있다. 그 밖의 경우에는, 전자기록의 열람·출력·복제를 신청할 경우 아래 표와 같은 수수료를 납부하여야 한다.

### (2) 전자적 기록 송부

전자기록사건은 심급사이 또는 이송결정에 따른 전자기록 송부를 전자적인 방법으로 한다(규칙 제40조 제1항 본문). 이에 따라 기록의 송부에 소요되는 시간을 획기적으로 단축할 수 있게 되었다.

### (3) 전자기록의 관리와 보존

규칙은 전자기록의 관리책임을 법원사무관 등에게 부여하였다. 즉, 법원사무관 등은 전자문서의 형태, 제출방식, 전자소송시스템 이용 방식 등에 관하여 필요한 사항을 지적하고 보정을 권고할 수 있고(규칙 제23조 제1항), 전자적으로 제출된 소송서류가 전자소송홈페이지에서 요구하는 방식과 달리 등재되거나 소송서류에 관한 정보 입력이 잘못된 때에는 재판장의 허가를 얻어 이를 정정·변경할 수 있다(같은 조 제2항).

시스템에 기록된 전자문서는 전자파일로 보존하되, 위조·변조·훼손·유출 등을 방지하기 위한 보안조치를 하여야 한다(규칙 제42조 제1항).

## II. 「독촉절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」의 주요 내용

### 1. 전자문서에 의한 독촉절차의 수행

민사소송법 제5편의 규정에 따른 독촉절차에서의 전자문서의 이용은 이 법에 따른다. 민사소송법 제462조의 규정에 따른 지급명령을 신청하고자 하는 자는 법원에 제출하는 서류를 대법원 규칙이 정하는 바에 따라 전산정보처리조직을 이용하여 전자문서로 작성하여 제출할 수 있으며, 이에 따라 제출된 전자 문서는 「민사소송법」에 따라 제출된 서류와 같은 효력을 가진다(같은 법 제3조).

### 2. 사용자 등록

전산정보처리조직을 이용하여 지급명령을 신청하고자 하는 자는 사용자등록을 하여야 한다. 또한 이를 철회할 수도 있다(같은 법 제4조).

### 3. 전자문서의 관리 및 전자서명

전산정보처리조직을 이용하여 제출된 전자문서는 전산정보처리조직에 전자적으로 기록된 때에 접수된 것으로 보며, 법원은 신청인에게 전자적 방식으로 그 접수사실을 즉시 고지하여야 한다(같은 법 제5조). 한편 법원은 전산정보처리조직이 이용되는 절차에서 지급명령 등의 서류를 전자문서로 작성할 수 있다(같은 법 제6조).

신청인은 전자문서에 전자서명을 하여야 하며, 법관 등 지급명령서 등의 서류를 전자문서로 작성하는 경우에는 행정전자서명을 하여야 한다. 이 경우 「민사소송법」이 정하는 서명, 서명날인 또는 기명날인으로 본다(같은 법 제6조).

### 4. 전자적 송달

법원사무관등은 신청인이 동의하는 경우 신청인에게 전산정보처리조직을 이용하여 전자적으로 지급명령서 등의 서류를 송달할 수 있다. 법원사무관등은 신청인에게 송달하여야 할 지급명령서 등의 서류를 전산정보처리조직에 입력하여 등재한 다음 그 등재사실을 전자적으로 통지하여야 한다. 이 경우 송달받을 자가 등재된 전자문서를 확인한 때에 송달한 것으로 본다. 다만, 그 등재사실을 통지한 날부터 2주 이내에 확인하지 아니하는 때에는 등재사실을 통지한 날부터 2주가 경과한 날에 송달된 것으로 본다(같은 법 제8조).

### 5. 전산정보처리조직의 운영

법원행정처장은 독촉절차에서의 전자문서의 이용·관리에 필요한 전산정보처리조직을 설치하여 운영한다(같은 법 제10조).

### Ⅲ. 검토

소송을 통한 분쟁해결을 온라인으로 한다는 의미에서 「민사소송등에서의 전자문서 이용등에 관한 법률」, 「독촉절차에서의 전자문서 이용등에 관한 법률」을 O-CDR 관련 법제로 분류하고, 규율 내용을 살펴 보았다.

온라인으로 분쟁을 해결한다는 것은 분쟁해결 전 과정을 온라인으로 해결하는 것을 가장 이상적인 형태라 할 수 있겠지만, 아직은 분쟁해결 과정의 일부를 온라인으로 하는 정도이다. 법원은 소송 관련 문서를 전자문서로 제출할 수 있는 근거를 마련하고, 전자문서의 제출, 송달, 판결서의 작성, 전자적 기록 관리 등에 관한 규정을 두고 있다. 기존의 소송 절차를 전자문서를 중심으로 온라인으로 할 수 있는 근거 마련이 목적이다. 향후 지능화된 ODR 시스템 및 소프트웨어가 개발되어 심리, 판결 등 소송의 전 과정에 활용된다면, 규정의 내용들은 지금의 규정과는 많은 부분이 달라질 수밖에 없을 것이다. 선도적으로 도입·시행하고 있는 법원의 전자소송이 향후 어떻게 확대·발전하고, 기술 및 관련 법 규정의 변화를 초래할지 눈여겨 볼 부분이다.

## 제 2 절 온라인 행정심판에 관한 규율 내용

### I. 「행정심판법」의 주요 내용

온라인 행정심판은 행정심판법 제52조 내지 54조 및 시행령 제34조 내지 제40조에 온라인 행정심판에 대한 직접적인 근거 조항을 두고 있다.

## 1. 전자정보처리조직의 지정·운영

### (1) 심판 청구

행정심판을 밟는 자는 심판청구서와 그 밖의 서류를 전자문서화하고 이를 정보통신망을 이용하여 위원회에서 지정·운영하는 전자정보처리조직<sup>9)</sup>을 통하여 제출할 수 있다. 이에 따라 제출된 전자문서는 이 법에 따라 제출된 것으로 보며, 부본을 제출할 의무는 면제된다. 한편 제출된 전자문서는 그 문서를 제출한 사람이 정보통신망을 통하여 전자정보처리조직에서 제공하는 접수번호를 확인하였을 때에 전자정보처리조직에 기록된 내용으로 접수된 것으로 보며, 접수된 때에 행정심판이 청구된 것으로 본다(행정심판법 제52조).

### (2) 전자정보처리조직의 지정

중앙행정심판위원회에서 심리·재결하는 심판 청구의 경우 온라인 행정심판시스템을 통하여, 그 외 행정심판위원회에서 심리·재결하는 심판 청구의 경우에는 해당 행정심판위원회에서 지정하는 시스템을 이용한다(같은 법 시행령 제34조).

이러한 전자정보처리조직을 이용하려는 자는 위원회가 지정하는 방식으로 사용자의 이름, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 아이디<sup>10)</sup>, 전자우편주소 등을 기재하여 사용자 등록을 하여야 한다. 또한 전자정보처리조직을 이용한 행정심판 절차의 수행을 위하여 위원회가 필요하다고 인정하는 경우 피청구인은 위원회가 지정하는 방식으로 피청구인의 명칭, 주소, 아이디, 담당부서 및 담당자를 기재하여 등록하여야 한다(같은 법 시행령 제35조).

9) 행정심판절차에 필요한 전자문서를 작성·제출·송달할 수 있도록 하는 하드웨어, 소프트웨어, 데이터베이스, 네트워크, 보안요소 등을 결합하여 구축한 정보처리능력을 갖춘 전자적 장치를 말한다(행정심판법 제52조 참조).

10) 전자정보처리조직의 사용자를 식별하기 위하여 식별부호를 말한다(행정심판법 시행령 제35조 참조).

### (3) 다른 행정기관에 제출된 전자문서의 처리

청구인 또는 참가인이 피청구인 또는 위원회를 잘못 지정하여 전자문서를 제출한 경우 해당 행정기관은 전자정보처리조직을 통하여 이를 정당한 권한이 있는 피청구인에게 보내야 하며, 청구인 또는 참가인에게 그 사실을 알려야 한다. 전자정보처리조직을 통하여 정당한 권한이 있는 피청구인에게 보낼 수 없는 경우에 해당 행정기관은 이를 서면으로 출력하여 보내어야 한다(같은 법 시행령 제36조).

## 2. 전자서명

위원회는 전자정보처리조직을 통하여 행정심판 절차를 밟으려는 자에게 본인임을 확인할 수 있는 공인전자서명이나 그 밖의 인증을 요구할 수 있다. 이에 따라 전자서명을 한 자는 이 법에 따른 서명 또는 날인을 한 것으로 본다(같은 법 제53조).

## 3. 전자정보처리조직을 이용한 송달 등

피청구인 또는 위원회는 제52조 제1항에 따라 행정심판을 청구하거나 심판참가를 한 자에게 청구인이나 참가인이 동의를 한 경우에 전자정보처리조직과 그와 연계된 정보통신망을 이용하여 재결서나 이 법에 따른 각종 서류를 송달할 수 있다. 위원회는 송달하여야 하는 재결서 등 서류를 전자정보처리조직에 입력하여 등재한 다음 그 등재 사실을 전자우편 등으로 알려야 한다.<sup>11)</sup> 전자정보처리조직을 이용한 서류 송달은 서면으로 한 것과 같은 효력을 가진다. 서류의 송달은 청구인이 등재된 전자문서를 확인한 때에 전자정보처리조직에 기록된

11) 재결서 등 서류의 등재사실을 알릴 때에는 청구인 또는 참가인이 전자정보처리조직에 기재한 전자우편주소나 휴대전화번호를 이용하는 등 간편한 통지방법으로 할 수 있다.

내용으로 도달한 것으로 본다. 다만, 제2항에 따라 그 등재사실을 통지한 날부터 2주 이내에 확인하지 아니하였을 때에는 등재사실을 통지한 날부터 2주가 지난 날(재결서 외의 서류는 7일이 지난 날)에 도달한 것으로 본다(같은 법 제54조).

전자정보처리조직과 그와 연계된 정보통신망을 통하여 서류를 송달 받은 청구인 또는 참가인은 송달된 문서를 출력할 수 있다. 이 경우 출력한 문서 중 정보 전자파일에 의하여 출력된 재결서 또는 결정서를 정본으로 본다(같은 법 시행령 제38조 제1항).

## II. 특별행정심판에 관한 주요 규율 내용

### 1. 특허심판에 관한 규정

특별행정심판으로 산업재산권(특허·실용신안·디자인·상표)의 발생·변경·소멸 및 그 효력범위에 관한 분쟁을 해결하기 위한 특허청 소속 특허심판원에서 행하는 특허심판이 있다. 특허법에서는 제7장 심판, 제8장 재심 등의 규정에서 방법 및 절차에 관하여 자세한 규정을 두고 있다.

한편, 특허심판원에서는 온라인 심판 청구제도를 두고 있다. 온라인 심판청구란 특허청에서 배포하는 전자출원소프트웨어를 이용하여 심판청구서, 중간서류 등을 작성하여 온라인(인터넷)으로 제출하는 것을 말하며, 각종 통지서를 온라인으로 받아볼 수도 있다.

특허법 제28조의3이하에서는 전자출원제도에 대한 규정을 두고 있다. 전자문서에 의한 특허에 관한 절차의 수행이라는 제목으로 특허에 관한 절차를 밟는 자는 이 법에 의하여 특허청장 또는 특허심판원장에게 제출하는 특허출원서, 기타 서류를 지식경제부령이 정하는 방식에 따라 전자문서화하고 이를 정보통신망을 이용하여 제출하거나 플로피디스크 또는 광디스크 등 전자적 기록매체에 수록하여 제출할

수 있다. 전자문서는 이 법에 의하여 제출된 서류와 동일한 효력을 가진다. 또한 정보통신망을 이용하여 제출된 전자문서는 당해 문서의 제출인이 정보통신망을 통하여 접수번호를 확인한 때에 특허청 또는 특허심판원에서 사용하는 접수용 전산정보처리조직의 파일에 기록된 내용으로 접수된 것으로 본다(같은 법 제28조의3).

한편, 전자문서에 의하여 특허에 관한 절차를 밟고자 하는 자는 미리 특허청장 또는 특허심판원장에게 전자문서 이용신고를 하여야 하며, 특허청 또는 특허심판원에 제출하는 전자문서에 제출인을 식별할 수 있도록 전자서명을 하여야 한다(같은 법 제28조의4). 특허청장·특허심판원장·심판장·심판관·심사장 또는 심사관은 이러한 전자문서 이용신고를 한 자에게 서류의 통지 및 송달을 하고자 하는 경우에는 정보통신망을 이용하여 이를 행할 수 있다. 정보통신망을 이용하여 행한 서류의 통지 등은 서면으로 행한 것과 동일한 효력을 가진다. 이 규정에 의한 서류의 통지 등은 당해 통지 등을 받는 자가 사용하는 전산정보처리조직의 파일에 기록된 때에 특허청 또는 특허심판원에서 사용하는 발송용 전산정보처리조직의 파일에 기록된 내용으로 도달한 것으로 본다(같은 법 제28조의5).

## 2. 조세심판에 관한 규정

특별행정심판으로 산업재산권(특허·실용신안·디자인·상표)의 국세기본법 규정에 의한 조세심판원의 조세심판제도가 있다. 위법하거나 부당한 조세관련 처분을 받은 경우 또는 필요한 처분을 받지 못한 경우 조세심판원에 심판청구를 제기하여 잘못된 세금을 바로잡을 수 있는 제도이다. 국세기본법 제67조(조세심판원), 제68조(청구기간), 제69조(청구 절차), 제71조(증거서류 또는 증거물), 제72조(조세심판관회의), 제73조(조세심판관의 제척과 회피), 제74조(담당 조세심판관의 기피), 제74조의2(심판조사관의 제척·회피 및 기피), 제75조(사건의 병

합과 분리), 제76조(질문검사권), 제77조(사실 판단), 제78조(결정 절차), 제79조(불고불리, 불이익변경금지), 제80조(결정의 효력), 제81조(심사청구에 관한 규정의 준용) 등의 규정을 두고 있다.

조세심판원은 사이버심판 접수제도를 운영하고 있다, 심판청구를 온라인을 통해서도 접수하고 있으며, 그 접수 후 24시간 내에 접수사실을 이메일을 통해 청구인에게 통지하고 있다. 그러나 전자인증 문제 등으로 인해, 온라인 접수 후, 심판청구서 원본(청구서 인장 또는 서명 날인)과 이유에 대한 증거서류를 우편으로 3일 이내에 조세심판원에 발송하도록 하고 있다.

### Ⅲ. 검토

행정심판법의 개정을 통하여 전자정보처리조직을 통한 온라인 행정심판에 관한 근거 규정을 두게 되었다. 처음 온라인 행정심판을 도입할 당시에는 관련 규정 없이 제도를 도입하였으나, 송달시기, 효력 등 중요한 법리적인 문제가 존재하기 때문에 관련 규정을 도입한 것은 바람직한 것으로 보인다. 한편, 특별행정심판에 있어서는 온라인 심판 절차에 관한 규정을 두고 있지 않은데, 향후 온라인 행정심판제도를 적극적으로 확대해나가고, 이에 대한 근거 규정의 마련도 검토하여야 할 것이다.

## 제 3 절 사이버 전자거래분쟁조정에 관한 규율 내용

전자거래분쟁조정위원회는 우리나라에서 ‘사이버조정’이라는 이름으로 Online 조정을 최초로 시행한 대표적인 online-ADR 기관이다. 전자거래분쟁조정위원회는 전자거래와 관련된 분쟁을 신속·공정하게 해결하고, 그 피해를 구제하기 위하여 전자거래기본법 제32조에 의하여

정보통신산업진흥원 산하기관으로 설립되어 대면조정과 사이버조정, 서면조정 세 가지 방법을 이용하여 분쟁조정을 행하고 있다.

분쟁해결의 대상에는 소비자와 전자상거래업체간(B2C), 사인간(C2C), 전자상거래업체간(B2B)에 발생하는 전자상거래와 관련된 모든 분쟁이 포함된다. 전자거래분쟁조정위원회는 다양한 분쟁을 보다 신속하게 해결하고 이용자 중심의 분쟁조정절차 진행을 위하여 2002년 4월부터 사이버조정을 시작하였다. 사이버 조정은 일반적으로 이해관계인과 조정관계인이 조정장소에 직접 출석하지 않고, 정해진 조정기일 및 시간에 맞추어 각자의 장소에서 전자거래분쟁조정위원회의 홈페이지의 사이버조정센터 내에 화상회의 방식의 음성화상조정시스템 또는 채팅방식의 온라인채팅조정시스템에 동시에 접속하여 조정절차가 진행된다.

이로 인해 지역, 시간, 장소 등의 제한 없이 분쟁조정절차를 진행할 수 있어 보다 신속하게 분쟁을 해결할 수 있을 뿐만 아니라 분쟁조정 에 필요한 비용이 절감되는 효과가 있다고 밝히고 있다. 실제로, 사이버조정을 통하여 분쟁을 해결할 경우 회의 출석에 따른 교통비, 시간상의 비용 등 제반비용이 절감될 수 있다.

전자거래분쟁조정위원회는 온라인 분쟁조정시스템의 도입에 앞서 전자거래기본법 시행령을 개정하여 직접적인 법적 근거를 마련하였다. 전자거래기본법 시행령 제19조 제3항은 “조정위원회(법 제33조 제3항의 규정에 의한 조정부를 포함한다)회의는 위원·분쟁당사자 또는 참고인이 동영상 및 음성을 동시에 송신·수신하는 장치가 갖추어진 서로 다른 장소에 출석하여 진행하는 원격영상회의의 방식에 의할 수 있다. 이 경우 당해 위원 등은 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다.”라고 규정하고 있다.<sup>12)</sup>

12) 최승원·손현, “ODR(Online Dispute Resolution)에 의한 분쟁해결”, NIA ISSUE REPORT, 한국정보사회진흥원, 2007.11. p.48~49. 전자거래분쟁조정위원회의 전자거

## I. 「전자거래기본법」의 주요 내용

### 1. 전자거래분쟁조정위원회의 설치 및 구성

전자거래에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 전자거래분쟁조정위원회를 설치·운영하고 있으며, 위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이상 50인 이하의 위원으로 구성한다. 위원은 ① 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자로서 전자거래 관련 분야를 전공한 자, ② 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 전자거래업무에 관한 경험이 있는 자, ③ 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는자, ④ 비영리민간단체에서 추천한 자, ⑤ 그 밖에 전자거래와 분쟁조정에 관한 학식과 경험이 있는 자로서 지식경제부장관이 임명 또는 위촉하며, 위원장은 위원 중에서 호선한다. 위원은 비상임으로 하고, 위원의 임기는 2년으로 연임할 수 있다(전자거래법 제32조).

### 2. 분쟁의 조정

전자거래와 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받고자 하는 자는 위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다. 위원회는 제1항의 규정에 의한 분쟁조정신청을 받은 날부터 45일 이내에 조정안을 작성하여 분쟁당사자에게 이를 권고하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기한을 연장하고자 한 때에는 그 사유와 기한을 명시하고 분쟁당사자에게 통보하여야 한다. 분쟁의 조정을 위하여 필요한 경우 3인 이내의 위원으로 구성된 조정부에 회부하여 조정하게 할 수 있다(전자거래기본법 제33조).

---

래 분쟁 조정 시스템에 관한 자세한 내용은 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(VII) - ODR 연구포럼 Report - , 한국법제연구원, 2011을 참조하기 바란다.

위원장은 조정위원회를 소집하고자 하는 경우에는 회의개최 5일전 까지 회의의 일시·장소 및 심의안건을 각 위원에게 서면 또는 전자 문서로 통지하여야 하며(기본법 시행령 제19조 제1항), 조정위원회 회의는 위원·분쟁당사자 또는 참고인이 동영상 및 음성을 동시에 송신·수신하는 장치가 갖추어진 서로 다른 장소에 출석하여 진행되는 원격영상회의의 방식에 의할 수 있다. 이 경우 당해 위원 등은 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다(기본법 시행령 제19조 제2항).

전자거래와 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받고자 하는 자는 조정위원회가 정하는 바에 따라 조정신청서를 조정위원회에 제출하여야 한다. 조정위원회는 제1항의 규정에 의하여 신청을 받은 때에는 지체 없이 분쟁당사자에게 그 내용을 통지하고 조정전에 합의를 권고할 수 있다. 합의가 이루어지지 아니한 경우 위원장은 담당 조정부를 지정하고 제1항의 규정에 의한 조정신청서를 회부한다. 조정신청서를 회부받은 조정부는 법 제34조 제2항의 규정에 의하여 분쟁당사자 또는 참고인의 출석을 요구하는 경우 7일 전까지 의견진술의 사유 등을 통지하여야 한다. 통지를 받은 분쟁당사자 또는 참고인은 지정된 일시에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 수 있다(기본법 시행령 제20조).

이 경우 조정권고에 대하여 분쟁당사자가 동의한 경우, 분쟁당사자가 위원회에 자체적인 조정합의서를 제출한 경우 조정이 성립하게 된다. 이 경우 조정조서를 작성하고 분쟁당사자가 기명·날인하여야 하며, 조정조서는 당사자간 합의와 동일한 효력을 가진다(기본법 제35조).

한편, 분쟁조정 신청이 취하되거나 분쟁당사자 일방이 분쟁의 조정에 불응하는 경우, 당사자가 위원회의 조정안을 거부한 경우, 당해 분쟁조정 사건에 대하여 법원에 소송이 제기된 경우, 사건의 성질상 위원회에서 조정함이 적당하지 아니하다고 인정되는 경우, 조정이 성

립하지 않게 되며, 이러한 사실을 분쟁당사자에게 통지하여야 한다(전자거래기본법 제36조).

#### 4. 기 타

위원회는 분쟁의 조정을 신청한 자에게 대통령령이 정하는 바에 따라 조정비용을 부담하게 할 수 있으며, 정부는 예산의 범위안에서 위원회의 운영에 필요한 경비를 출연 또는 보조할 수 있다(기본법 제37조).

## II. 「전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률」의 주요 내용

### 1. 소비자피해분쟁조정의 신청

공정거래위원회 또는 시·도지사는 전자상거래 또는 통신판매를 함에 있어서 전자상거래법위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제 신청이 있는 경우에는 시정권고 또는 시정조치 등을 행하기 전에 전자상거래 또는 통신판매에서 한국소비자원 등에 조정을 의뢰할 수 있다(같은 법 제33조).

### 2. eTrust 인증제도

3개월 이상 영업한 인터넷 쇼핑몰 등을 대상으로 소비자보호, 개인정보정책 등을 포함하여 구매 전 과정과 비즈니스 모델의 적합성 등을 종합 평가하여 인증기준을 만족하는 웹사이트에 지식경제부, 정보통신산업진흥원이 eTrust 인증마크를 부여·관리하는 정책적 지원 제도이다.

우량 쇼핑몰에 대한 인증마크의 엄격한 운영을 통해 소비자 신뢰성 확보 및 안전한 전자상거래 환경 구축 도모에 기여하고, 인터넷 쇼핑몰 업체에게 e-Trust 마크의 활용을 통한 사업 발전의 기회제공과

소비자에게는 e-Trust 인증마크 부여를 통한 온라인 거래의 안전성 및 편리성을 도모하기 위한 것이다.

인증부문은 인터넷 쇼핑물, 서비스, 금융, 중개, B2B, 무역부문이다. e-Trust 인증을 받은 업체는 e-Trust 로고 및 사용인증서 부여, 분쟁조정 우선 해결 등의 혜택을 받는다.

한편 한국, 미국, 일본, 싱가포르, 대만, 멕시코, 필리핀, 스페인, 유럽연합 등은 WTA(World Trustmark Alliance)<sup>13)</sup>를 만들어 MOU를 체결하고 각 국가의 온라인 트러스트마크 제도(National Online Trust Mark Program)의 상호 인정을 위해 협력하고 있다. 또한 Cross-Border Commerce(외국 사이트에서의 인터넷 구매)의 증가에 따른 소비자 보호 증진의 필요성이 증가하고 있는 현실에 대처하기 위한 노력의 일환으로 ECMC 등 각국별 ADR 기구와 상호 공조를 전자상거래 활성화를 위해 노력하고 있다.

### 3. 에스크로(Escrow) 제도 및 소비자피해보상보험제도

에스크로 제도란 은행 등의 제3자(에스크로 사업자)가 소비자의 결제대금을 예치하고 있다가 상품 배송이 완료된 후 그 대금을 통신판매사업자에게 지급하는 거래안전장치로, 법률에서는 결제대금예치제라고 한다. 소비자피해보상보험이란 소비자가 통신판매사업자에게 대금을 결제하였거나 상품을 배송 받지 못하는 피해 등을 입은 경우, 그 피해를 보상해주는 것을 내용으로 하는 보험이다.

「전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률」에 통신판매업자는 거래의 안전장치로서 에스크로, 보험계약, 채무지급보증계약, 공제계약 중 하나에 대해 소비자가 그 이용(또는 체결) 여부를 선택할 수 있도록 제공해야 한다<sup>14)</sup>. 신용카드로 구매하는 거래나 배송이 필요하지

13) 2012년 MOU 체결국가들이 늘어남에 따라 ATA(Asia Trustmark Alliance), ATA (Asia-Pacific Trustmark Alliance)에서 WTA로 명칭 변경을 예정하고 있다.

14) 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 제2항 제10호 및 제24조 제2항

않는 재화 등을 구매하는 경우<sup>15)</sup>와 10만원 미만(1회 결제하는 금액기준)의 소액거래, 분할되어 공급되는 재화 등을 구매하는 거래에서는 제외된다.

### III. 검 토

대표적인 O-ADR 제도로서 「전자거래기본법」 및 「전자상거래 등에  
서의 소비자 보호에 관한 법률」에 근거한 분쟁 조정 및 기타 소비자  
보호를 위한 eTrust, 에스크로, 소비자피해보상보험제도 등 다양한 장  
치들을 들 수 있을 것이다. 향후 UNCITRAL의 ODR 국제 규범 작업  
에 가장 영향을 받을 분야이기도 하다. 그러나 지금의 중립적 제3자  
에 관한 규정, 조정 절차, 조정위원회의 회의를 원격영상회의의 방식  
에 의할 수 있다는 규정만으로 향후 UNCITRAL ODR 규정의 기준을  
충족할지는 의문이다. 이에 대한 적극적인 보완 작업이 필요할 것으  
로 본다.

## 제 4 절 사이버 중재, 알선 등에 관한 규율 내용

중재, 알선, 조정 등을 통하여 국제·국내 상거래에서 발생하는 분  
쟁을 신속·저렴하게 해결함으로써 무역진흥을 촉진하고 상거래 질서  
를 확립하기 위하여 「중재법」 및 중재 규칙, 「대외 무역법」 및 시행  
령, 「부품·소재 전문 기업 등의 육성에 관한 특별 조치법」, 「무역거  
래 기반 조성에 관한 법률」 및 시행령 등을 근거로 설립된 대한상사중  
재원이 설립되어 활동하고 있다.

대한상사중재원은 한국소비자보호원과 정보통신산업진흥원에서의  
조정에 의한 분쟁해결이 주로 국내에 그 초점이 맞추어져 있는 것과

---

15) 예를 들어, 인터넷 게임, 인터넷 학원 수강 등의 경우이다.

는 달리 국내거래는 물론 국제무역거래뿐만 아니라 B2C 및 B2B거래에서의 사적 분쟁에 대해서 중재, 알선, 조정 등의 여러 가지 ADR 방법으로 분쟁을 해결해주고 있다. 한편 전자상거래 관련 분쟁해결제도로서의 대한상사중재원의 조정 및 중재제도에 대한 인식은 현재로서는 매우 낮은 실정이라 할 수 있다.

대한상사중재원의 경우 일반적인 분쟁해결 방식은 오프라인을 활용하고 있으나 알선과 상담서비스는 온라인을 통하여 제공하고 있다. 대한상사중재원에서 취하고 있는 사이버알선이란 알선을 대한상사중재원의 웹상에서 실시하는 것으로 분쟁의 보다 신속한 해결을 위하여 알선의 신청 및 답변, 당사자회의, 합의서의 작성 등 일련의 알선 절차의 전부 또는 일부를 대한상사중재원의 홈페이지를 통하여 온라인으로 수행하는 것이다.<sup>16)</sup>

## I. 「중재법」의 주요 내용

당사자 간의 합의로 사법상의 분쟁을 법원의 재판에 의하지 아니하고, 중재인의 판정에 의하여 해결하는 절차인 중재는 중재법에 의하여 규율되며, 기본적으로 중재법은 중재지가 대한민국인 경우에 적용된다.

### 1. 서면의 통지

당사자 간에 다른 합의가 없는 경우에 서면의 통지는 수신인 본인에게 서면을 직접 교부하는 방식으로 한다. 직접 교부의 방법으로 통지할 수 없는 경우에는 서면이 수신인의 주소, 영업소 또는 우편연락장소에 정당하게 전달된 때에 수신인에게 통지된 것으로 본다. 다만, 적절한 조회를 하였음에도 수신인의 주소, 영업소 또는 우편연락장소

16) 최승원·손현, “ODR(Online Dispute Resolution)에 의한 분쟁해결”, NIA ISSUE REPORT, 한국정보사회진흥원, 2007.11. p.52~53.

를 알 수 없는 경우에는 최후로 알려진 수신인의 주소, 영업소 또는 우편연락장소로 등기우편이나 그 밖에 발송을 증명할 수 있는 우편방법에 의하여 서면이 발송된 때에 수신인에게 통지된 것으로 본다(중재법 제4조).

## 2. 중재합의의 방식

중재합의는 독립된 합의 또는 계약에 중재조항을 포함하는 형식으로 할 수 있다. 중재합의는 서면으로 하여야 한다. 당사자들이 서명한 문서에 중재합의가 포함된 경우, 편지, 전보, 전신, 팩스 또는 그 밖에 통신수단에 의하여 교환된 문서에 중재합의가 포함된 경우, 어느 한쪽 당사자가 당사자간에 교환된 문서의 내용에 중재합의가 있는 것을 주장하고 상대방 당사자가 이에 대하여 다투지 아니하는 경우에는 서면에 의한 중재합의로 본다. 계약이 중재조항을 포함한 문서를 인용하고 있는 경우에는 중재합의가 있는 것으로 본다. 다만, 그 계약이 서면으로 작성되고 중재조항을 그 계약의 일부로 하고 있는 경우로 한정한다(같은 법 제8조).

## 3. 중재판정부

중재인의 수는 당사자간의 합의로 정하며, 합의가 없으면 중재인의 수는 3명으로 한다. 당사자간에 다른 합의가 없으면 중재인은 국적에 관계없이 선정될 수 있으며, 당사자간의 합의로 선정함을 원칙으로 한다. 당사자간의 합의가 없는 경우 단독중재인에 의한 중재의 경우 어느 한쪽 당사자가 상대방 당사자로부터 중재인의 선정을 요구받은 후 30일 이내에 당사자들이 중재인의 선정에 관하여 합의하지 못한 경우에는 어느 한쪽 당사자의 신청을 받아 법원이 중재인을 선정한다. 3명의 중재인에 의한 중재의 경우 각 당사자가 1명씩 중재인을

선정하고, 이에 따라 선정된 2명의 중재인들이 합의하여 나머지 1명의 중재인을 선정한다, 이 경우 어느 한쪽 당사자가 상대방 당사자로부터 중재인의 선정을 요구받은 후 30일 이내에 중재인을 선정하지 아니하거나 선정된 2명의 중재인들이 선정된 후 30일 이내에 나머지 1명의 중재인을 선정하지 못한 경우에는 어느 한쪽 당사자의 신청을 받아 법원이 그 중재인을 선정한다. 다만, 어느 한쪽 당사자가 합의된 절차에 따라 중재인을 선정하지 아니하였을 때, 양쪽 당사자 또는 중재인들의 합의된 절차에 따라 중재인을 선정하지 못하였을 때, 중재인의 선정을 위임받은 기관 또는 그 밖의 제3자가 중재인을 선정할 수 없을 때 합의가 있더라도 당사자의 신청을 받아 법원이 중재인을 선정한다(같은 법 제12조).

중재인인 되어 달라고 요청받은 사람 또는 중재인으로 선정된 사람은 자신의 공정성이나 독립성에 관하여 의심을 살만한 사유가 있을 때에는 지체 없이 이를 당사자들에게 고지하여야 한다. 이러한 사유가 있거나 당사자들의 합의한 중재인의 자격을 갖추지 못한 사유가 있는 경우에만 기피될 수 있다. 다만, 당사자는 자신이 선정하였거나 선정절차에 참여하여 선정한 중재인에 대하여는 선정 후에 알게 된 사유가 있는 경우에만 기피신청을 할 수 있다(같은 법 제13조).

중재인에 대한 기피절차는 당사자 간의 합의로 정한다. 합의가 없는 경우에 중재인을 기피하려는 당사자는 중재판정부가 구성된 날 또는 그 사유를 안 날로부터 15일 이내에 중재판정부에 서면으로 기피신청을 하여야 한다. 이 경우 기피신청을 받은 중재인이 사임하지 아니하거나 상대방 당사자가 기피신청에 동의하지 아니하면 중재판정부는 그 기피신청에 대한 결정을 하여야 한다. 기피신청이 받아들여지지 아니한 경우 기피신청을 한 당사자는 그 결과를 통지받은 날부터 30일 이내에 법원에 해당 중재인에 대한 기피신청을 할 수 있다. 이 경

우 기피신청이 법원에 계속 중일 때에도 중재판정부는 중재절차를 진행하거나 중재판정을 내릴 수 있다. 기피신청에 대한 법원의 기피결정에 대하여는 항고할 수 없다(같은 법 제14조).

중재판정부는 자신의 권한 및 이와 관련된 중재합의의 존재 여부 또는 유효성에 대한 이의에 대하여 결정할 수 있다. 이 경우 중재합의가 중재조항의 형식으로 되어 있을 때에는 계약 중 다른 조항의 효력은 중재조항의 효력에 영향을 미치지 아니한다. 중재판정부의 권한에 관한 이의는 본안에 관한 답변서를 제출할 때까지 제기하여야 한다. 이 경우 당사자는 자신이 중재인을 선정하였거나 선정절차에 참여하였더라도 이의를 제기할 수 있다. 중재판정부가 중재절차의 진행 중에 그 권한의 범위를 벗어난 경우 이에 대한 이의는 그 사유가 중재절차에 다루어지는 즉시 제기하여야 한다. 중재판정부는 이의가 규정된 시기보다 늦게 제기되었다 하더라도 그 지연에 정당한 이유가 있다고 인정하는 경우에는 이를 받아들일 수 있다. 이의에 대하여 선결문제로서 결정하거나 본안에 관한 중재판정에서 함께 판단할 수 있다. 선결문제로서 그 권한이 있다고 결정한 경우에 이의 제기 당사자는 그 결정을 통지받은 날부터 30일 이내에 법원에 중재판정부의 권한에 대한 심사를 신청할 수 있다. 신청으로 재판이 계속 중인 경우에도 중재절차를 진행하거나 중재판정을 내릴 수 있다. 권한심사신청에 대한 법원의 권한심사에 대하여는 항고할 수 없다(같은 법 제17조).

#### 4. 중재절차

중재법의 강행규정에 반하는 경우를 제외하고는 당사자들은 중재절차에 관하여 합의할 수 있다. 합의가 없는 경우에는 중재판정부가 이 법에 따라 적절한 방식으로 중재절차를 진행할 수 있다. 이 경우 중재판정부는 증거능력, 증거의 관련성 및 증명력에 관하여 판단할 권한을 가진다(같은 법 제20조).

중재지는 당사자간의 합의로 정한다. 합의가 없는 경우 중재판정부는 당사자의 현의와 해당 사건에 관한 모든 사정을 고려하여 중재지를 정한다. 당사자간에 다른 합의가 없는 경우 중재지외의 적절한 장소에서 중재인들 간의 협의, 증인·감정인 및 당사자 본인에 대한 신문, 물건·장소의 검증 또는 문서의 열람을 할 수 있다(같은 법 제21조).

당사자간에 다른 합의가 없는 경우 중재절차는 피신청인의 중재요청서를 받은 날부터 시작된다. 중재요청서에는 당사자, 분쟁의 대상 및 중재합의의 내용을 적어야 한다(같은 법 제22조).

중재절차에서 사용될 언어는 당사자간의 합의로 정하고, 합의가 없는 경우에는 중재판정부가 지적하며, 중재판정부의 지정이 없는 경우에는 한국어로 한다. 사용할 언어는 달리 정한 것이 없으면 당사자의 준비시면, 구술심리, 중재판정부의 중재판정 및 결정, 그 밖의 의사표현에 사용된다. 중재판정부는 필요하다고 인정하면 서증과 함께 제1항의 언어로 작성된 번역문을 제출할 것을 당사자에게 명할 수 있다(같은 법 제23조).

신청인은 당사자들이 합의하였거나 중재판정부가 정한 기간 내에 신청취지와 신청 원인이 된 사실을 적은 신청서를 중재판정부에 제출하고, 피신청인은 이에 대하여 답변하여야 한다. 당사자는 신청서 또는 답변서에 중요하다고 인정하는 서류를 첨부하거나 앞으로 사용할 증거방법을 표시할 수 있다. 당사자간에 다른 합의가 없는 경우 당사자는 중재절차의 진행 중에 자신의 신청이나 공격·방어 방법을 변경하거나 보완할 수 있다. 다만, 중재판정부가 변경 또는 보완에 의하여 절차가 현저히 지연될 우려가 있다고 인정하는 경우는 그러하지 아니한다(같은 법 제24조).

당사자간에 다른 합의가 없는 경우 중재판정부는 구술심리를 할 것인지 또는 서면으로만 심리를 할 것인지를 결정한다. 다만, 당사자들이 구술심리를 하지 아니하기로 합의한 경우를 제외하고는 중재판정

부는 어느 한쪽 당사자의 신청에 따라 적절한 단계에서 구술심리를 하여야 한다. 중재판정부는 구술심리나 그 밖의 증거조사를 하기 전에 충분한 시간을 두고 구술심리기일 또는 증거조사기일을 당사자에게 통지하여야 한다. 어느 한쪽 당사자가 중재판정부에 제출하는 준비서면, 서류, 그 밖의 자료는 상대방 당사자에게 고지되어야 한다. 중재판정부가 판정에서 기초로 삼으려는 감정서 또는 서증은 양쪽 당사자에게 고지되어야 한다(같은 법 제25조).

당사자간에 다른 합의가 없는 경우 중재판정부는 특정 쟁점에 대한 감정을 위하여 감정인을 지정할 수 있다. 이 경우 중재판정부는 당사자로 하여금 감정인에게 필요한 정보를 제공하고 감정인의 조사를 위하여 관련 문서와 물건 등을 제출하게하거나 그에 대한 접근을 허용하도록 할 수 있다. 당사자간에 다른 합의가 없는 경우 중재판정부는 직권으로 또는 당사자의 신청을 받아 감정인을 구술심리기일에 출석시켜 당사자의 질문에 답변하도록 할 수 있다(같은 법 제27조).

## 5. 중재판정

중재판정부는 당사자들이 지정한 법에 따라 판정을 내려야 한다. 특정 국가의 법 또는 법체계가 지정된 경우에 달리 명시된 것이 없으면 그 국가의 국제사법이 아닌 분쟁의 실체에 적용될 법을 지정한 것으로 본다. 지정이 없는 경우 중재판정부는 분쟁의 대상과 가장 밀접한 관련이 있는 국가의 법을 적용하여야 한다. 중재판정부는 당사자들이 명시적으로 권한을 부여하는 경우에만 형평과 선에 따라 판정을 내릴 수 있다. 중재판정부는 계약에서 정한 바에 따라 판단하고 해당 거래에 적용될 수 있는 상관습을 고려하여야 한다(같은 법 제29조).

당사자간에 다른 합의가 없는 경우 3명 이상의 중재인으로 구성된 중재판정부의 의사결정은 과반수의 결의에 따른다. 다만, 중재절차는

당사자간의 합의가 있거나 중재인 전원이 권한을 부여하는 경우에는 절차를 주관하는 중재인이 단독으로 결정할 수 있다(같은 법 제30조).

중재절차의 진행 중에 당사자들이 화해한 경우 중재판정부는 그 절차를 종료한다. 이 경우 중재판정부는 당사자들의 요구에 따라 그 화해 내용을 중재판정의 형식으로 적을 수 있다. 화해 중재판정은 해당 사건의 본안에 관한 중재판정과 동일한 효력을 가진다(같은 법 제31조).

중재판정은 서면으로 작성하여야 하며, 중재인 전원이 서명하여야 한다. 다만 3명 이상의 중재인으로 구성된 중재판정부의 경우에 과반수에 미달하는 일부 중재인에게 서명할 수 없는 사유가 있을 때에는 다른 중재인이 그 사유를 적고 서명하여야 한다. 중재판정에는 그 판정의 근거가 되는 이유를 적어야 한다. 다만 당사자간에 합의가 있거나 화해 중재판정인 경우에는 그러하지 아니한다. 중재판정에는 작성날짜와 중재지를 적어야 한다. 이 경우 중재판정은 그 중재판정서에 적힌 날짜와 장소에서 내려진 것으로 본다. 작성·서명된 중재판정의 정보는 각 당사자에게 보내고, 중재판정의 원본은 그 송부 사실을 증명하는 서면을 첨부하여 관할법원에 송부하여 보관한다(같은 법 제32조).

중재절차는 종국판정 또는 중재판정부의 결정에 따라 종료된다. 신청인이 중재신청을 철회하는 경우(다만, 피신청인이 이에 동의하지 아니하고 중재판정부가 피신청인에게 분쟁의 최종적 해결을 구할 정당한 이익이 있다고 인정하는 경우는 제외한다), 당사자들이 중재절차를 종료하기로 합의하는 경우, 중재판정부가 중재절차를 계속 진행하는 것이 불필요하거나 불가능하도록 인정하는 경우에는 중재절차의 종료 결정을 하여야 한다(같은 법 제33조).

## 6. 중재판정의 효력 및 집행

중재판정은 양쪽 당사자간에 법원의 확정판결과 동일한 효력을 가진다. 중재판정에 대한 불복은 법원에 중재판정 취소의 소를 제기하

는 방법으로만 할 수 있다(같은 법 제5조).

중재판정의 승인 또는 집행은 법원의 승인 또는 집행판결에 따라 한다(같은 법 제37조). 대한민국에서 내려진 중재판정은 법원에 의하여 취소되는 사유가 없으면 승인되거나 집행되어야 한다(같은 법 제38조). 「외국 중재판정의 승인 및 집행에 관한 협약」을 적용받는 외국 중재판정의 승인 또는 집행은 같은 협약에 따라 한다. 동 협약을 적용받지 아니하는 외국 중재판정의 승인 또는 집행에 관하여는 민사소송법 제217조, 민사집행법 제26조 제1항 및 제27조를 준용한다(중재법 제39조).

## II. 「대외무역법」의 주요 내용

「대외무역법」의 규정에 따라 무역분쟁조정이 대한상사중재원을 통하여 이루어지고 있다. 무역분쟁조정은 무역거래자 상호간 또는 무역거래자와 외국업체간에 물품 등의 수출, 수입과 관련하여 발생한 분쟁과 선적전 검사와 관련하여 수출자와 선적전 검사기관간에 발생한 분쟁을 해결하기 위한 절차이다. 분쟁에 대한 조정이 신청되면 대한상사중재원은 조정위원회를 구성하여 해당 분쟁을 해결할 수 있는 조정안을 제시하고 만약 분쟁당사자 모두가 이러한 조정안에 동의하면 분쟁이 해결된다. 대외무역법에 따는 분쟁조정에 대한 규율 내용을 살펴보면 다음과 같다.

### 1. 무역거래자간 무역분쟁 조정 및 중재

무역거래자는 그 상호 간이나 교역상대국의 무역거래자와 물품등의 수출·수입과 관련하여 분쟁이 발생한 경우에는 정당한 사유 없이 그 분쟁의 해결을 지연시켜서는 아니 된다. 지식경제부장관은 분쟁이 발생한 경우 무역거래자에게 분쟁의 해결에 관한 의견을 진술하게 하거

나 그 분쟁과 관련되는 서류의 제출을 요구할 수 있으며, 필요한 경우 사실조사를 할 수 있다. 또한 분쟁을 신속하고 공정하게 처리하는 것이 필요하다고 인정하거나 무역분쟁 당사자의 신청을 받으면 분쟁을 조정하거나 분쟁의 해결을 위한 중재(仲裁) 계약의 체결을 권고할 수 있다(대외무역법 제44조). 제46조

지식경제부장관은① 헌법에 따라 체결·공포된 조약과 일반적으로 승인된 국제법규에 따른 의무 이행을 위하여 필요한 경우, ② 우리나라 또는 교역상대국의 관련 법령에 위반되는 경우, ③ 그 밖에 물품등의 수출의 공정한 경쟁을 교란할 우려가 있거나 대외 신용을 손상하는 행위를 방지하기 위한 경우<sup>17)</sup>에는 무역거래자에게 수출하는 물품등의 가격, 수량, 품질, 그 밖에 거래조건 또는 그 대상지역 등에 관하여 필요한 조정(調整)을 명할 수 있다. 이 경우 ① 수출기반의 안정, 새로운 상품의 개발 또는 새로운 해외시장의 개척에 기여할 것, ② 다른 무역거래자의 권익을 부당하게 침해하거나 차별하지 아니할 것, ③ 물품등의 수출·수입의 질서 유지를 위한 목적에 필요한 정도를 넘지 아니하여야 한다(같은 법 제46조).

## 2. 무역분쟁조정등의 절차

대한민국재외공관의 장이 교역상대국의 무역거래자 및 무역분쟁해결기관의 장으로부터 무역분쟁 사실의 신고를 받거나 업무를 수행하면서 무역분쟁 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실을 지식경제부장관에게 알려야 한다. 대한무역투자진흥공사, 수출입조합, 그 밖에 수출·수입과 관련된 기관의 경우에도 또한 같다. 지식경제부장관은 무역분쟁 사실의 통지를 받은 경우 그 분쟁을 신속하게 해결하기

17) ① 물품등의 수출과 관련하여 부당하게 다른 무역거래자를 제외하는 경우, ② 물품등의 수출과 관련하여 부당하게 다른 무역거래자의 상대방에 대하여 다른 무역거래자와 거래하지 아니하도록 유인하거나 강제하는 경우, ③ 물품등의 수출과 관련하여 부당하게 다른 무역거래자의 해외에서의 사업활동을 방해하는 경우 등이다.

위하여 필요하다고 인정할 때에는 조정(調停) 또는 알선을 할 수 있다(같은 법 시행령 제75조).

한편, 무역거래 또는 선적 전 검사와 관련한 분쟁이 발생한 경우 당사자의 일방 또는 쌍방은 같은 법 제44조제4항이나 법 제45조제2항에 따라 지식경제부장관에게 분쟁의 조정을 신청할 수 있다(같은 법 시행령 제80조).

지식경제부장관은 조정신청을 받은 때에는 30일 이내에 조정사건의 표시, 조정의 일시 및 장소, 당사자의 성명 또는 명칭, 조정안의 주요 내용 등 조정안을 작성하여 당사자에게 제시하여야 한다(같은 법 시행령 제81조). 지식경제부장관은 조정안이 작성된 경우에는 당사자에게 알려야 하며, 조정안을 통지받은 분쟁 당사자는 7일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 서면으로 지식경제부장관에게 알려야 한다(같은 법 시행령 제82조). 지식경제부장관은 ① 당사자 간에 합의가 이루어지거나 조정안이 수락된 경우, ② 조정신청인이나 당사자가 조정신청을 철회한 경우, ③ 당사자가 조정안을 거부한 경우, ④ 당사자 간에 합의가 성립될 가능성이 없다고 인정되는 경우나 그 밖에 조정할 필요가 없다고 판단되는 경우에는 해당 조정 사건을 끝낼 수 있으며, 조정이 끝난 경우에는 당사자에게 알려야 한다(같은 법 시행령 제83조).

지식경제부장관은 조정과 관련하여 당사자에게 조정비용을 부담하도록 할 수 있다(같은 법 시행령 제84조).

### Ⅲ. 사이버 알선의 주요 내용

알선이란 국내외 상거래에서 발생하는 분쟁을 분쟁해결의 경험과 지식이 풍부한 대한상사중재원의 직원이 개입하여 양당사자의 의견을 듣고 해결합의를 위한 조언과 타협권유를 통하여 합의를 유도하는 제도로서 일반적으로 양 당사자간에 중재 합의가 없는 경우에 많이 이

용된다. 알선은 분쟁당사자가 내국인 또는 법인만으로 이루어져 있느냐 아니면 외국인 또는 법인이 포함되어 있느냐에 따라 크게 국내알선과 국제알선으로 구분된다. 또한, 국제알선은 알선신청을 한 당사자가 내국이냐 외국이냐에 따라 대내알선과 대외알선으로 구분된다. 이 중 대내알선은 외국인 또는 외국법인이 수출입과 관련하여 내국인 또는 내국법인을 상대로 분쟁해결을 요청하는 경우를 의미하며 대외알선은 분쟁해결요청의 주체가 내국인 또는 내국법인인 경우를 의미한다.

사이버알선이란 “기존의 오프라인 방식에 의한 일반 알선 절차보다 더 신속한 분쟁해결을 도모하기 위해 온라인상에서 알선을 실시하는 것”을 의미한다. 다시 말해서 “알선의 신청 및 답변과 같은 일련의 알선절차 전부 또는 일부를 온라인상에서 수행하는 것”을 의미한다. 대한상사중재원에서는 2001년부터 웹상에서 온라인으로 사이버알선을 실시하기 시작하여 아직 미미한 수준이지만 건수나 금액 면에서 점차 조금씩 증가하고 있다. 그런데 우리나라 대외무역법에는 알선해결에 대한 법적 효력과 관련하여 아무런 규정내용이 없다. 따라서 정보통신산업진흥원의 분쟁조정위원회에서 제시한 조정결과에 대한 효력과 마찬가지로, 대한상사중재원의 알선은 당사자간에 합의를 하였다 하더라도 분쟁당사자들이 자발적으로 이행하지 않으면 법적 구속력이 없다는 한계를 지니고 있다.

사이버 알선은 신청인이 대한상사중재원 홈페이지의 사이버알선신청페이지를 통하여 사이버알선을 신청하고 신청서를 접수한 대한상사중재원의 직원은 전자우편을 통하여 피신청인에게 알선신청사실을 통지하여 피신청인이 사이버알선절차를 통한 분쟁의 해결에 동의하면 알선절차는 개시된다. 만약 피신청인이 사이버알선을 원하지 않는 경우에는 일반적인 알선 절차를 통하여 절차가 진행된다. 다만, 이러한 사이버알선은 분쟁당사자가 모두 국내에 있는 국제분쟁의 경우에만

이용 가능한 절차이며 절차 진행의 모든 과정이 온라인을 통하여 이루어지지 않고 일부 절차는 오프라인 상에서 이루어지고 있다.

#### IV. 검토

중재는 중재인의 판정에 당사자들이 무조건 따르도록 법적 구속력이 부여되어 있다는 점에서 소송에 가까운 ADR이라 할 수 있으며, 조정은 중재와 달리 그 결과에 대하여 당사자들이 자발적으로 합의하여 조정이 성립된다는 점에서 참된 의미의 ADR에 속한다고 볼 수 있다. UNCITRAL도 ADR형태 중 조정과 중재를 중심으로 논의를 해나가고 있다. 대한상사중재원의 전자상거래분쟁해결로서의 조정 및 중재제도에 대한 현재의 인식은 낮은 수준이지만, 향후 활발하게 이용될 가능성도 있다.

중재법의 내용을 보면, 중재절차는 접수부터 최종 종결까지 대부분의 절차가 서면을 중심으로 한 오프라인을 통하여 진행되고 있다. 중재는 일종의 사적재판으로서 그 결정을 확정판결과 같은 효력이 있기 때문에 매우 정확한 사실 확인과 증거자료가 필요하기에 모든 절차와 규정들이 오프라인을 기반으로 하고 있다.

이에 따라 대한상사중재원의 대표적인 분쟁해결절차라고 할 수 있는 중재, 조정, 알선, 상담 중 사이버알선 및 상담을 이용하는 경우에만 웹사이트, 전자우편, 문자회의 등 온라인상의 시스템을 활용하고 있고, 조정, 중재 등 분쟁해결 자체에 온라인시스템을 도입하고 있지 않고 있다.

UNCITRAL의 ODR 규범과 관련하여서도 집행력 측면에서 중재가 유용한 방식으로 논의되고 있지만, 뉴욕협약에 근거한 중재의 서면성을 어떻게 해결할지가 중요한 논점 중 하나로 부각되고 있다. 온라인 중재에서는 서면성이 예외가 될 수밖에 없을 것이다.

## 제 5 절 기 타

### I. 휴대폰·ARS 결제 중재

인터넷 기업등을 회원으로 한 한국인터넷기업협회에서는 2011년 휴대폰/ARS 결제와 관련하여 이용자와 사업자간에 발생한 분쟁을 해결하기 위하여 휴대폰/ARS 결제 중재센터를 설립하여 온라인 분쟁 신청을 받아 분쟁해결을 시도하고 있다. 이에 관한 세부적인 절차 및 내용은 휴대폰/ARS 중재센터 이용약관을 통해 규율하고 있다. ‘중재’라는 용어를 사용하고 있지만, 중재결과에 대한 강제적인 법적 의무는 없는 사업자 단체의 자율적인 민간 ODR의 한 형태로 운영되고 있다. 중재 절차는 휴대폰/ARS 결제 이용자가 본인의 결제 내역 및 청구내역에 의문점이나 불만이 발생했을 경우 휴대폰/ARS결제 중재센터에 온라인 또는 이메일로 신청을 접수하고, 접수된 내용을 기초로 하여 센터에서 사실 조사를 실시하게 된다. 이후 이통통신사, 콘텐츠 제공업자(CP), 결제대행업자(PG) 등 해당사업자와 이용자간 분쟁해결을 위한 합의를 권고하거나 센터 중재지침에 의거 중재를 실시하고 중재안을 마련하여 이를 당사자에게 권고하게 된다. 휴대폰/ARS결제 중재센터의 중재 결정에 대해 신청인과 상대방이 이를 수락하여 조정이 성립된 경우 양 당사자간에는 중재최종결과와 동일한 내용의 합의 (민사상의 화해계약)가 성립한 것으로 보고, 만약 당사자중 일방이 최종 중재안을 수락하지 않을 경우에도 센터를 통한 중재는 종료되며, 신청인은 수사기관에 의뢰하는 등의 별도 해결방법을 통하게 된다.<sup>18)</sup>

---

18) <http://www.spayment.org>

## II. 「개인정보보호법」상의 개인정보 분쟁조정

개인정보에 관한 분쟁의 조정을 위하여 「개인정보보호법」에 근거하여 개인정보분쟁조정위원회가 설치 및 구성되었다. 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성되며, 자격기준은 개인정보 보호업무를 관장하는 중앙행정기관의 고위공무원단에 속하는 공무원 또는 이에 상당하는 공공부문 및 관련 단체의 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람으로서 개인정보 보호업무의 경험이 있는 사람, 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람, 판사·검사 또는 변호사로 재직하고 있거나 재직하였던 사람, 개인정보 보호와 관련된 시민사회 단체 또는 소비자단체로부터 추천을 받은 사람, 개인정보처리자로 구성된 사업자단체의 임원으로 재직하고 있거나 재직하였던 사람이다. 또한 분쟁조정 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 조정사건의 분야별로 5명 이내의 위원으로 구성되는 조정부를 둘 수 있으며, 이 경우 조정부가 분쟁조정위원회에서 위임받아 의결한 사항은 분쟁조정위원회에서 의결한 것으로 본다(개인정보보호법 제40조).

개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하게 되며, 분쟁조정위원회는 당사자 일방으로부터 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 그 신청내용을 상대방에게 알려야 한다. 공공기관이 분쟁조정의 통지를 받은 경우에는 특별한 사유가 없으면 분쟁조정에 응하여야 한다(같은 법 제43조). 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다. 분쟁조정위원회는 처리기간을 연장한 경우에는 기간연장의 사유와 그 밖의 기간연장에 관한 사

항을 신청인에게 알려야 한다(같은 법 제44조). 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 해당 분쟁의 조정을 위하여 필요한 자료를 분쟁당사자에게 요청할 수 있다. 이 경우 분쟁당사자는 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 하며, 분쟁조정위원회는 필요하다고 인정하면 분쟁당사자나 참고인을 위원회에 출석하도록 하여 그 의견을 들을 수 있다(같은 법 제45조). 한편, 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.

분쟁의 조정안에는 조사 대상 침해행위의 중지, 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제조치, 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 등을 포함하여 조정안을 작성할 수 있으며, 조정안을 작성하면 각 당사자에게 제시하여야 한다. 조정안을 제시받은 당사자가 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니하면 조정을 거부한 것으로 본다. 당사자가 조정내용을 수락한 경우 분쟁조정위원회는 조정서를 작성하고, 분쟁조정위원회의 위원장과 각 당사자가 기명날인하여야 한다. 조정의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(같은 법 제47조).

한편, 국가 및 지방자치단체, 개인정보 보호단체 및 기관, 정보주체, 개인정보처리자는 정보주체의 피해 또는 권리침해가 다수의 정보주체에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우 분쟁조정위원회에 일괄적인 분쟁조정 즉 집단 분쟁 조정을 의뢰 또는 신청할 수 있다(같은 법 제49조). 또한 개인정보처리자가 집단분쟁조정을 거부하거나 집단 분쟁조정 결과를 수락하지 아니한 경우에는 법원에 권리침해 행위의 금지·중지를 구하는 소송 단체 소송을 제기할 수 있는 근거조항을 신설하였다(같은 법 제51조).

### Ⅲ. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」상의 인터넷 명예훼손 조정

방송통신심의위원회는 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁의 조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 2007년 정보통신망법 개정을 통하여 명예훼손조정부를 설치·운영하고 있다. 최근 포털 등의 영향력의 증가에 따라 사이버폭력 및 명예훼손을 통한 권리침해가 급격히 증가하고, 피해의 심각성도 매우 큰 것이 현실이다. 따라서 피해확산을 최소화하고, 신속하게 법률상 이익을 보호하기 위하여 소송외의 대체적 분쟁해결방법(ADR)으로서 명예훼손분쟁조정제도를 도입하게 된 것이다. 명예훼손조정부는 5인 이하의 위원으로 구성되며, 그 중 1인 이상은 변호사의 자격이 있는 자로 한다(정보통신망법 제44조의10 제1항). 명예훼손조정부의 위원은 심의위원장의 위원장이 심의위원회의 동의를 얻어 위촉한다(정보통신망법 제44조의10 제2항). 특히 분쟁조정절차 등과 관련하여 위원의 제척·기피, 분쟁의 조정, 자료요청, 조정의 효력, 조정의 거부 및 중지 등에 관하여는 개인정보분쟁조정위원회의 규정을 준용하고 있으나, 2011년 「개인정보보호법」의 제정으로 이 규정들은 삭제되었다. 기존 조문을 바탕으로 분쟁조정절차를 간략히 정리하면 다음과 같다. 정보통신망을 통하여 유통되는 정보 중 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보와 관련된 분쟁의 조정을 원하는 자는 심의위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다. 심의위원회는 분쟁조정 신청을 받은 때에는 당사자에게 그 내용을 통지하고 조정 전 합의를 권고할 수 있으며, 분쟁의 성질상 심의위원회에서 조정함이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 신청되었다고 인정하는 경우에는 당해 조정을 거부할 수 있다. 심의위원회는 조정신청을 받은 날부터 60일 이내에 이를

심사하여 조정안을 작성하여야 하며, 분쟁조정을 위하여 필요한 경우, 자료의 제공을 분쟁당사자에게 요청할 수 있으며, 분쟁당사자 또는 참고인으로 하여금 심의위원회에 출석하게 하여 그 의견을 들을 수 있다. 조정안을 제시받은 당사자는 그 제시를 받은 날부터 15일 이내에 수락여부를 심의위원회에 통보하여야 한다. 당사자가 조정안을 수락한 때에는 심의위원회는 즉시 조정서를 작성하여야 하며, 위원장 및 각 당사자는 이에 기명날인하여야 한다. 이 경우 당사자간에 조정서와 동일한 내용의 합의가 성립한 것으로 본다.

한편 특정한 이용자에 의한 정보의 게재나 유통으로 인하여 자신의 사생활의 침해 또는 명예훼손 등 권리를 침해당하였다고 주장하는 자는 민·형사상의 소제기를 위하여 침해사실을 소명하여 명예훼손조정부에 해당 정보통신서비스제공자가 보유하고 있는 해당 이용자 정보(민·형사상의 소제기를 위한 위한 주소 등 대통령령이 정하는 최소한의 정보를 말한다)의 제공을 청구할 수 있다(정보통신망법 제44조의6 제1항). 명예훼손조정부는 정보제공 청구를 받았을 때는 해당 이용자와 연락할 수 없는 등의 특별한 사정이 있는 경우가 아니라면 해당 이용자의 의견을 들어 정보제공 여부를 결정하여야 한다(정보통신망법 제44조의6 제2항). 해당 이용자의 정보를 제공받은 자는 해당 이용자의 정보를 민·형사상의 소제기를 위한 목적 외로 사용하여서는 아니 된다(정보통신망법 제44조의6 제3항). 정보제공절차는 다음과 같다. 명예훼손조정부는 청구인으로부터 정보제공 요청을 받은 경우 해당 이용자의 정보제공 여부를 결정하여 그 결과를 청구인에게 통지하여야 한다. 명예훼손조정부는 정보제공을 결정한 경우 해당 정보통신서비스제공자에게 제31조에 따른 정보를 제공해 주도록 요청하여야 한다. 이 경우 해당 정보통신서비스제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. 정보통신서비스제공자는 제2항에 따른 정보를 제공

한 사실을 해당 이용자에게 통지하여야 한다. 명예훼손분쟁조정부는 이용자정보제공사실 등 관련 자료를 5년간 보관하여야 한다.

한편 심의위원회는 홈페이지<sup>19)</sup>를 개설하여 온라인상으로 분쟁조정 신청 및 처리 결과의 통지, 이용자 정보제공 신청 등이 가능하도록 하고 있다. 사이버 명예훼손 분쟁조정에 대한 법적 근거를 마련할 필요가 있을 것이다.<sup>20)</sup>

#### IV. 검토

민간 ODR의 한 유형으로 휴대폰·ARS 결재 중재 센터의 분쟁해결 제도, 그 외 온라인상의 분쟁 즉, 개인정보, 인터넷 명예훼손 분쟁 등에 대한 분쟁해결제도를 규정하고 있는 관련 규정을 검토해보았다.

대부분의 ADR 기관들의 경우 상담, 조정의 신청, 통지 등을 웹사이트 및 전자우편을 통하여 시행하고 있으나,<sup>21)</sup> 직접적인 온라인 조정의 시행이나 법적 근거를 마련하고 있지는 않다. 향후 O-ADR 시스템을 도입한다면 이에 대한 법적 근거 마련이 필요할 것으로 본다.

19) <http://www.bj.or.kr>(사이버 명예훼손 분쟁조정부)

20) 전자거래분쟁조정위원회는 온라인 분쟁조정시스템의 도입에 앞서 전자거래기본법 시행령을 개정하여 법적 근거를 마련하였다. 전자거래기본법 시행령 제19조 제3항은 “조정위원회(법 제33조 제3항의 규정에 의한 조정부를 포함한다)회의는 위원·분쟁당사자 또는 참고인이 동영상 및 음성을 동시에 송신·수신하는 장치가 갖추어진 서로 다른 장소에 출석하여 진행되는 원격영상회의의 방식에 의할 수 있다. 이 경우 당해 위원 등은 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다”라고 규정하고 있다.

21) 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회도 오프라인 상거래 분쟁에 관하여 조정 및 집단분쟁제도를 시행하고 있는데, 아직 상담, 접수 등의 경우만 온라인으로 받고 있다.

## 제 3 장 국내 ODR 관련 법제의 개선 방향

### 제 1 절 국내 정책 및 입법 방향

#### I. UNCITRAL의 국제 규범의 반영

UNCITRAL의 국제 규범 작업이 완성이 되면, 분쟁해결에 관한 절차 규칙, ODR제공자(플랫폼)에 대한 기준, ODR 중재인에 대한 가이드라인, 국제 사건에서의 집행 문제, 사건 판결에 있어서의 실체법의 원리 등 ODR에 관한 쟁점 사항들에 대한 합의가 도출될 것이다. 국내의 국제 전자상거래 분쟁에 대한 ODR 시스템 및 관련 규정을 UNCITRAL의 ODR 규범에 맞추어 정비하는 작업이 진행되어야 할 것이다.

#### II. ODR 시스템의 운영 및 개발 지원

국내의 ODR 시스템 및 ODR 기술 수준은 국내 IT 기술 수준에 비하여 매우 미비한 현실로, 향후 국제 전자상거래 분쟁에서 우리나라 사업자와 이용자의 권익보호를 위하여 국제 수준의 ODR 시스템 운영을 위한 적극적인 관심과 정책 지원이 이루어질 필요가 있다.

체코공화국의 경우 UNCITRAL ODR 규칙을 사용한 국가간 ODR infrastructure와 관련한 시범사업을 UNCITRAL에 제안(Pilot Project to the Cross-border ODR Infrastructure using UNCITRAL ODR Rules)하는 등 적극적인 움직임을 보이고 있다. 우리나라도 UNCITRAL이 만드는 최소한의 기준을 준수하는 한편, 지능화된 Smart Convergence ODR 시스템을 개발하여 적극적으로 대응해나갈 필요가 있을 것이다.

한편, 국내의 ODR 시스템의 경우 오프라인 절차를 온라인으로 구현하는 측면에서 ODR을 접근하는 것이 일반적인 모습이다. 지능형 의사결정 지원 시스템(Intelligent Decision Support), 템플릿 기반 협상

지원 시스템(Template-based Negotiation Support System), 거래와 게임 이론에 기반한 협상지원시스템(Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory), 인공지능과 협상지원시스템(The Split-Up System) 등 지능화된 ODR 시스템 및 ODR 지원 소프트웨어의 개발에도 관심을 기울여야 할 것이다.

### Ⅲ. 당사자별 대응 방향<sup>22)</sup>

#### 1. 온라인 플랫폼(Online platforms)

콘텐츠를 호스팅하는 온라인 플랫폼은 사용자를 확대된 분쟁해결 제도에 구속시키고, 온라인 조정으로 시작하여 공정하고 구속력 있는 온라인 중재로 나아갈 것을 권고하여야 한다. 분쟁해결조항은 명시적으로 표시하고, 기업 당사자에게는 구속력이 있어야 하며, 개인에게는 선택적으로 할 필요가 있다.

#### 2. 인터넷 접속 제공자(Internet access providers)

인터넷 접속 제공자들은 온라인 조정으로 시작하여 공정하고 구속력 있는 온라인 중재로 나아가는 확대된 분쟁해결 제도를 이용자와의 계약 내에 포함시킬 수 있다. 이는 P2P 파일 공유를 통한 저작권 침해와 같은 문제해결을 위해서도 필요하게 된다. 온라인 중재는 비용 지출 없이 제3당사자인 제공자에 의해 수행될 수 있다.

#### 3. 일반적인 전자상거래 웹사이트(E-commerce websites generally)

전자상거래 웹사이트의 운영자는 계약 내 분쟁해결 조항을 포함시킴으로써 공정하고 구속력 있는 ODR 제도를 이용할 것을 권고하여야 한다.

---

22) Julia Horne, 「Cross-border Internet Dispute Resolution」, Cambridge University Press, 2009, pp.261~263 참조.

#### 4. 지불 서비스 제공자(payment service provider)

분쟁해결의 결과를 집행할 수 있는 지위, 지불 서비스 제공자는 사기를 방지하고 입금을 취소하는 메커니즘 개발하고, ODR과의 연동·통합 운영을 고려하여야 한다.

#### 5. 분쟁해결 서비스 제공자(providers of dispute resolution service)

적법절차, 인터넷 분쟁의 온라인 중재 규칙, 온라인 중재 제도의 마련이 필요하다.

#### 6. 정부 및 규제자(governments and regulators)

TrustMarks 제도, 공정한 분쟁해결 절차 제공 여부 웹사이트 구분, 신용카드 제공자의 공동 책임 고려, ODR 서비스제공자에 대한 보조금 지급, 온라인 조정·중재제도의 입법, ODR에 대한 구속력, 외국의 ODR 상호 승인 및 집행 제도 등의 정책 추진 및 입법화 노력이 필요하다.

## 제 2 절 국내 ODR 관련 법제의 개선 방향

### I. O-CDR 법제

소송을 통한 분쟁해결을 전자적 방식으로 행하기 위하여「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 및 「독촉절차에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」등이 입법화되어 있다. 소송과정에 전자문서를 활용하고, 전자문서의 제출, 송달, 판결서의 작성, 전자적 기록 관리 등에 관한 규정을 입법화하고 있는 것은 선도적인 ODR 사례의 하나로 평가할 수 있을 것이다.

물론 소송을 통한 분쟁해결 과정을 온라인화 한다는 것은 앞으로 전자적 대화 수단의 다양성 확보, 정보의 비밀성과 무결성 보장을 통한 기록 관리와 데이터 보호의 문제, 웹기반 통신보안, 이종 시스템간의 연동을 위한 글로벌 기술 표준화, 재판과정의 투명성·공정성의 보장 등 많은 난제를 가지고 있는 것도 사실이며, 또한 소송 과정의 어느 부분까지 온라인화 하는 것이 최적의 방법인지에 대한 논의도 필요하다. ODR 절차의 질과 기준은 분쟁의 가치와 복잡성 여하에 따라 달라져야 하며, 소송 절차에 맞는 ODR 절차의 마련을 고려해볼 수 있을 것이다.

## II. O-ADR 법제

행정심판법의 온라인 행정심판제도, 전자거래법의 사이버 조정제도 등이 국내에서 O-ADR 법제의 유형으로 볼 수 있는 대표적인 사례이지만, 규정의 내용을 살펴보면 미비한 수준이다. 물론 O-ADR 이라는 것인 전자시스템을 통한 분쟁해결로서 기술적인 측면이 강하기 때문에 반드시 법적 근거가 필요한 것은 아니라고 할 수 있지만, 전자인증 문제, 온라인 청구의 전자문서 접수시기, 송달의 효력 발생시기, 표준화 문제, 통신장애시의 효력 문제, 증거능력 문제, 개인정보 보호, 보안 문제 등 많은 법률적 문제를 야기할 가능성이 높기 때문에 이에 대한 법 정의 마련이 필요하다고 본다. ADR 제도를 규정하고 있는 개별법에서 각각 이를 법제화하는 것도 고려해볼 수 있지만, 유형별 온라인 분쟁해결 절차, 효력 및 집행 문제, 중립적 제3자의 운영에 관한 규정, 온라인 서비스 제공자 및 플랫폼의 기준, 운영 주체 등에 관한 국제적 수준의 O-ADR법의 제정도 고려해볼 수 있을 것이다.

한편 ODR은 법적인 규율 외에 소비자단체와 사업자단체, 정부 및 민간부분에 의하여 만들어지는 Trustmark 제도, 등급제나 소비자의 의

견표시제도, 지불결제와 관련한 Escrow 제도, 환불보장보험(Money Back Guarantee) 등 자율 규율 수단도 매우 유용한 ODR 도구로서 존재한다. 이에 대한 고려도 필요할 것이다.

## 제 4 장 결 론

지금까지 국내의 O-CDR 및 O-ADR법제의 주요 내용을 살펴보고, 법제적인 측면에서의 개선 방향을 모색해보았다. 한 가지 유념할 것은 ODR이 분쟁해결절차의 일부 또는 전부의 단순한 Online화가 아니라 T-Code와 L-Code의 결합을 통한 다방향의 지능형 복합 분쟁해결 콘텐츠이며, 이에 맞는 AI ODR 시스템이 개발·운영이 뒷받침 되어야 진정한 의미의 ODR이 가능하다는 것이다. 통합 O-ADR법의 입법화뿐만 아니라, 이에 근거한 싱글포인트 개념의 원스톱 토털 ODR 서비스 시스템 구축이 필요한 이유이기도 하다.

## 참고 문헌

- 최승원·손현, “ODR(Online Dispute Resolution)에 의한 분쟁해결”,  
NIA Issue Report, 한국정보화진흥원, 2007.11
- 최승원, “사이버스페이스에서의 개인과 국가”, 공법연구 제28권 제4  
호 제1권, 2000.6
- \_\_\_\_\_, 「IT분쟁조정법 제정에 관한 연구」, 국회과학기술정보통신위  
원회, 2002
- \_\_\_\_\_, “분쟁해결수단으로서 ODR”, 공법연구 제30권 제5호, 2002.6
- \_\_\_\_\_, “사이버스페이스상 프라이버시보호 - ODR과 관련하여”, 행  
정법연구 제9호, 2003 상반기
- \_\_\_\_\_, “전자정부의 법적 기본틀”, 행정법연구 제18호, 행정법이론  
실무학회, 2007.하반기
- \_\_\_\_\_, “EU의 온라인분쟁해결제도 연구”, 공법연구 제36집 제1호,  
2007.10
- 최승원/김유환/조동섭, “온라인 행정심판제도의 도입방안 연구”, 이  
화여자대학교 법학연구소(법제처 용역과제), 2003. 8
- 김선광, “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결  
(ADR) 방안에 관한 연구”, 통상정보연구 제5권 제1호, 한국  
통상정보학회, 2003
- 김선광/홍성규, “전자상거래 분쟁해결을 위한 우리나라 온라인 조정  
제도의 발전방향”, 통상정보연구 제6권 제2호, 2004.8
- 김선정, “ODR 관련 규정체계에 관한 논의”, 통상정보연구 제9권 제  
1호, 한국통상정보학회, 2007

## 참 고 문 헌

\_\_\_\_\_, “전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델구축에 관한 연구”, 통상정보연구 제8권 제2호, 한국통상정보학회, 2006

## 웹사이트

- 중앙행정심판위원회(온라인행정심판) <http://www.simpan.go.kr>
- 특허심판원 <http://www.kipo.go.kr>
- 국세심판원 <http://ntt.go.kr>
- 대한상사중재원 <http://www.kcab.or.kr>
- 대법원 전자소송 <http://ecfs.scourt.go.kr>
- 대법원 전자독촉시스템 <http://ecf.scourt.go.kr>
- 전자거래분쟁조정위원회 <http://www.ecmc.or.kr>