

비교법제 연구 11-16-11-6

# 온라인 분쟁해결[ODR]에 관한 국제 규범 모델 연구[VI]

- ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언 -

손 현 · 이 병 준



한국법제연구원  
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

비교법제 연구 11-16-1-6

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제  
규범 모델 연구(VI)  
- ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을  
위한 제언 -**

손 현·이병준

# 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(VI)

- ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언 -  
A Study on a Model of International Rules  
on Online Dispute Resolution(VI)
- A Suggestion on Global Norm Model for ODR -

연구자 : 손 현(부연구위원),  
Son, Hyun  
이병준(한국외대 법학전문대학원 교수)  
Lee, Byung Jun

2011. 11. 30.

## 요 약 문

### I. 배경 및 목적

- UNCITRAL 제43차 전체회의(Commission meeting)에서는 온라인 분쟁 해결(ODR; Online Dispute Resolution)을 Working Group III의 주제로 선정하여 온라인 분쟁해결 국제 규범 정립 작업을 시작하였음.
- UNCITRAL ODR Working Group은 2010년 12월 제22차 비엔나 회의를 시작으로, 2011년 7월 제23차 뉴욕 회의, 2012년 11월 제24차 비엔나회의 개최를 통해 많은 논의를 발전시켜 오고 있음.
- 본 연구는 제22차, 제23차, 제24차 회의 아젠다에 대하여 상세하게 소개하고, 이를 바탕으로 ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 방향을 모색하고자 함.

### II. 주요 내용

- 제22차 회의 아젠다의 주요 내용 및 세부 회의 내용 정리
  - 국제 전자상거래 분쟁과 관련한 온라인 분쟁해결 수단의 필요성
  - UNCITRAL의 기존 작업과의 관계성 및 작업 방향
  - 기본적 개념의 정의(ODR, ODR 제공자, ODR 플랫폼)
  - 작업의 범위(B2B, B2C 거래, 소비자 보호법과의 관계, 기본 원칙)

- 식별과 인증, 절차, 신청, 진술, 증거의 제출, 조정자 또는 중재판정부의 인원 및 임명, 조정자 또는 중재판정부의 공정성과 독립성, 통신보안에 대한 기밀성과 쟁점, 조정자나 중재판정부와 당사자간의 의사소통, 심리, 당사자의 대리 및 보좌, 중재지, 화해 계약 및 절차의 종료, 집행 문제, 준거법, 절차의 언어, 중재 비용 및 소요 기일 등 주요 쟁점에 대한 논의

제23차 회의 아젠다의 주요 내용 및 세부 회의 내용 정리

- 온라인 분쟁해결 절차 규정에 대한 초안 마련
- 제1조(적용범위), 제2조(정의), 제3조(통신), 제4조(절차의 시작), 제5조(협상), 제6조(중립적인 제3자의 지명), 제7조(조정), 제8조(ODR 절차의 수행), 제9조(결정, 판정에 관한 커뮤니케이션), 제10조(절차상의 언어), 제11조(대표자), 제12조(법률적 책임의 면제), 제13조(비용)

제24차 회의 아젠다의 주요 내용 및 세부 회의 내용 정리

- 글로벌 ODR Framework을 위한 쟁점 사항에 대한 논의
- 글로벌 ODR Framework의 디자인, 구성, 절차, ODR 제공자와 플랫폼, ODR 제공자와 플랫폼간의 통신 문제, 중립적 제3자의 선정 및 자격 기준, ODR 사용자, 국제적 집행 문제(뉴욕 협약의 적용문제), 자발적 준수를 촉진하는 방안, 적용법 등에 대한 논의

ODR에 관한 국제 규범 동향 개관 및 ODR 국제 Framework에 대한 논의 소개

ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언

- UNCITRAL의 ODR 절차규칙에의 대응
- 국제 ODR 제공자 및 플랫폼의 구축
- Smart Convergence ODR 모델

### III. 기대효과

- UNCITRAL ODR Working Group의 국제 규범 형성과정의 이해
- UNCITRAL ODR Working Group의 국제 규범 모델에 대한 대응 전략 모색

▶ 주제어 : 온라인 분쟁해결, ODR 실무작업반, 온라인 분쟁해결에 관한 절차 규정

---

---

## Abstract

---

---

### **I . Background and objectives**

- At its forty-third session of UNCITRAL Commission meeting, Working Group selected online dispute resolution (ODR) as a theme and undertook a task to establish International Norms for ODR in the field of online dispute resolution.
- UNCITRAL ODR Working Group has developed the task through many discussions in the 22nd Vienna conference (December 2010), the 23rd New York Conference (July 2011), and the 24th Vienna Conference (November 2012).
- This research introduces the agenda of the 22nd, 23rd, 24th conference and explore the direction of the international norms on ODR.

### **II . Main Contents**

- Summary of the main contents and details of the 22nd Meeting
  - the necessity of the means of online dispute resolution related to international e-commerce disputes
  - Relationships with the existing work of UNCITRAL and task directions

- The definition of basic concepts (ODR, ODR providers, ODR platforms)
- Scope of work (B2B, B2C transactions, the relationship between consumer protection laws, basic principles).
- Identification and authentication, procedures, applications, statements, evidence submission, the number and the appointment of the coordinator or the arbitration tribunal personnel, the fairness and independence of the coordinator and the arbitration tribunal, security and confidentiality of the communication, adjustment between the parties or the arbitration tribunal and communication, the party's agents, place of arbitration, settlement agreement and the termination of the procedure, enforcement issues, governing law, the language of the procedure, arbitration expenses and time, etc.

Summary of the main contents and details of the 23rd Meeting

- Establishment of a draft regulations for online dispute resolution procedures
- the scope and definitions, communications, the opening of the procedure, negotiation, the appointment of neutral 3rd party, deliberation, enforcement of ODR procedure, decision, the language of the procedure, representatives, waiver of legal liability, expenses

Summary of the main contents and details of the 24th Meeting

- Discussion on global ODR Framework
- Discussion on designing global Framework, structure, procedure, ODR providers and platforms, communication issues, the qualification criteria for neutral 3rd party, ODR users, international enforcement

(the application of New York convention), promotion for valutory conformity, applicable laws, etc.

- Summary of the international norms and trends on ODR and introduction of global ODR Framework issues
- Suggestions on International Norm Model for ODR
  - Measurements for the UNCITRAL rules of ODR procedure
  - ODR providers and the establishment of an international platform for ODR

### **III. Expected Effect**

- Understanding of the international norms formation process in UNCITRAL ODR Working Group
- Finding Strategy to respond to international norms model in UNCITRAL ODR Working Group

➤ Key Words : Online Dispute Resolution

## 목 차

요 약 문 .....	5
Abstract .....	9
제 1 장 서 론 .....	15
제 2 장 UNCITRAL ODR Working Group 아젠다 분석 .....	19
제 1 절 UNCITRAL ODR Working Group의 배경 .....	19
제 2 절 제22차 회의 아젠다 분석 .....	21
I. 주요내용 .....	21
II. 세부적인 회의 내용 .....	22
제 3 절 제23차 회의 아젠다 분석 .....	29
제 4 절 제24차 회의 아젠다 분석 .....	74
I. 국제적 전자상거래를 위한 온라인분쟁해결 : ODR체제의 개념상 고려할 쟁점들 .....	75
II. 절차규칙의 구체적 검토 .....	88
제 3 장 ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언 ...	155
제 1 절 ODR에 관한 국제 규범 동향 .....	155
제 2 절 ODR 국제 FrameWork(안) .....	156
I. UNCITRAL의 논의(안) .....	156
II. Colin Rule의 제안 .....	157
III. ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언 .....	158

제 4 장 결 론 ..... 163

참 고 문 헌 ..... 165

## 제 1 장 서 론

### 제 1 절 연구의 목적

최근 국제 전자상거래가 활발하게 이루어지면서 대량의 소액 거래에서 발생하는 분쟁을 신속·저렴하게 그리고 효율적으로 해결하는 분쟁해결 수단으로서 ODR 시스템과 이에 대한 통일된 국제 표준 마련의 필요성이 요구되었다. 이러한 필요성에 따라 유엔국제상거래법위원회(UNCITRAL)<sup>1)</sup>는 2010년 6월 제43차 본회의에서 기업간(B2B) 거래와 기업과 소비자간(B2C)의 거래<sup>2)</sup>를 포함하는 국제 전자 상거래에서의 온라인 분쟁해결의 법적 기준을 마련하기로 합의하고, 그 임무를 실무작업반 III(Working Group III)에 맡겼으며, 2010년 12월 비엔나에서 첫 공식회의(제22차 회의)를 가지고 2011년 5월, 뉴욕에서 23차 회의를 거쳐 11월 비엔나에서의 제24차 회의를 개최하였다.<sup>3)</sup>

---

1) UNCITRAL은 1966년 12월 17일 국제 연합 총합 결의 2205(XXI)로 설립된 국제 연합의 산하기관으로 법세계적인 상거래법을 연구하고 발전시키는 기구이다. 60개의 회원국으로 구성되어 있으며, 회원국은 국제연합총회가 회원국 중 지역안배 및 세계의 주요 경제·법체계를 고려하여 선출한다. 우리나라는 2004년부터 회원국으로 활동하고 있다. 회원국의 임기는 6년이며, 위원회 작업의 연속성을 위하여 3년 주기로 회원국의 2분의1(30개국)이 교체된다. UNCITRAL의 회원국이 아닌 국가(non-member state)와 국제기구 및 지역적 기구는 옵서버로 참석할 수 있으며, 회의 참여 및 논의에서는 회원국가 실질적 차이가 없다. UNCITRAL은 본 회의(Commission session), 분과위원회(Working Group) 사무국(Secretariat)으로 조직되어 있다. 한편, UNCITRAL의 법규범 설정 작업 결과는 협약(convention), 모델법(model Law), 규칙(Rules), 입법지침(Practice Guide) 등의 다양한 형태로 만들어진다. 협약은 전통적인 조약의 방식이고 모델법이나 규칙은 그 자체를 국내법화 할 수 있도록 조문별로 규정되어 있다. 입법지침은 입법에 담아야 할 내용을 입법례를 비교하여 기술한다(자세한 내용은 오수근, “우리나라와 UNCITRAL” 통상법률 제88호, 2009.9. p.8 참조). ODR 규범 논의와 관련하여서도 입법형식이 사전에 논의되었다. 국제 조약의 경직성 때문에 UNCITRAL의 모델법이나 입법지침을 통한 soft law의 추구로 의견이 모아졌다.

2) C2C 거래는 논의를 통해 제외하였으나, 향후 논의를 통하여 포함시킬 가능성도 없지 않다.

이에 본 연구는 UNCITRAL ODR Working Group의 주요 아젠다를 소개하고, UNCITRAL의 ODR 국제 규범 작업을 위한 제언을 덧붙이고자 한다.

## 제 2 절 연구의 범위 및 방법

본 연구는 UNCITRAL ODR Working Group의 제22차, 제23차, 24차 회의의 주요 내용과 이를 정리한 Working Group의 문건을 대상으로 분석·정리하였다.<sup>4)</sup> 그리고 국내·외 관련 문헌에 대한 분석을 병행하였다.

- 
- 3) 그동안 OECD 등 국제기구와 주요 국가에서 ODR에 대한 규범 논의가 이루어졌으나, 소비자 보호를 위한 ODR의 기본원칙 및 방향을 제시하는 수준으로 실제 국제 분쟁에 있어 ODR 시스템을 통해 분쟁해결을 하기 위한 구체적이고 현실적인 방법 및 기준은 제시하고 있지 못하다. 국제 기구 및 주요 국가의 그동안의 ODR 규범 논의에 대한 자세한 내용은 손승우, “온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구 (1) - 국제 규범 동향 분석 -”, 한국법제연구원, 2011을 참조하기 바란다.
- 4) 본 연구의 대상이 되는 UNCITRAL ODR W/G의 그동안의 활동 현황 및 주요 문건은 다음과 같다.
- ① 22nd session, 13-17 December 2010, Vienna
    - A/CN.9/716 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (Vienna, 13-17 December 2010)
    - A/CN.9/WG.III/WP.104 - Annotated provisional agenda
    - A/CN.9/WG.III/WP.105 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions
    - A/CN.9/WG.III/WP.105/Corr.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions
  - ② 23rd session, 23-27 May 2011, New York
    - A/CN.9/721 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (New York, 23-27 May 2011)
    - A/CN.9/WG.III/WP.106 - Annotated provisional agenda
    - A/CN.9/WG.III/WP.107 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
  - ③ 24 th session, 14-18 November 2011, Vienna
    - A/CN.9/WG.III/WP.108 - Annotated provisional agenda
    - A/CN.9/WG.III/WP.109 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
    - A/CN.9/WG.III/WP.110 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: issues for consideration in the conception of a global ODR framework

이를 바탕으로 ODR 연구포럼에서 논의되었던 전문가들의 의견을 모아 향후 ODR에 대한 국제 규범 작업에 대비한 국내 정책 및 입법 방향을 제시하였다.

---

○ A/CN.9/739 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session (Vienna, 14-18 November 2011)

## 제 2 장 UNCITRAL ODR Working Group 아젠다 분석

본장에서는 UNCITRAL에서 진행되고 있는 국제전자상거래에서 발생한 온라인 분쟁해결에 관한 논의를 정리한 것이다. 기본적으로 UNCITRAL 사무국에서 제공하는 문건을 기초로 하여 실제 회의에 참석한 보고서를 추가하여 아래 논의를 정리하였다.

UNCITRAL은 전통적인 소송을 기초로 한 분쟁해결이 사법 체계가 소액대량(high volume of small value)의 국제적 전자상거래에서 발생하는 분쟁해결에 적합하지 않으므로 이에 적합한 관한 분쟁해결모델이 필요하다고 보고, 각국이나 각 지역에서 진행하고 있는 ODR 구축사업을 조망한 후 이를 합리적으로 규율할 수 있는 국제적인 일반 규칙을 UNCITRAL에서 제정하도록 본회의에서 제안하였다.

이에 UNCITRAL 위원회에서 ODR Working Group에 위임한 사항 및 주요 논의의 방향은 ① ODR의 대상이 되는 전자상거래 분쟁의 종류, ② ODR 절차 규정의 적절성, ③ 공인된 ODR 서비스 제공자들의 단일 DB 구축의 문제, ④ 국제 협약하에서 ODR을 통해 도출된 판정의 집행 가능성 여부에 관한 것이다. 아래에서는 우선 본 논의의 배경을 살펴본 후 지금까지 진행된 제22차, 제23차 및 제24차 회의 내용을 중심으로 살펴보도록 한다.

### 제 1 절 UNCITRAL ODR Working Group의 배경

UNCITRAL은 지난 20여 년 간의 활동 중 전자상거래와 대체적 분쟁해결(ADR)에 관해 많은 논의를 해왔고 그러한 경험을 바탕으로 온라인 분쟁해결에 관한 작업을 시작하기로 결정하였다. 제33차 회기

(2000년 6월 12일부터 7월 7일까지 뉴욕에서 열림)에서 위원회에서는 향후 작업 프로그램에 ODR을 포함시킬 것을 제안하는 것에 관하여 사전의 의견교환이 있었다. 그리고 제34차 회기(2001년 6월 25일부터 7월 13일에 비엔나에서 열림)과 제35차 회기(2002년 6월 17일부터 28일까지 뉴욕에서 열림)에서 위원회는 전자상거래에 관한 향후 작업 프로그램에 ODR에 관한 추가적인 조사와 연구가 포함될 것이라는 것과 동 분야에 대한 향후 작업에 있어서 실무작업반 II(중재와 조정)와 실무작업반 IV(전자상거래)이 상호 협력할 것임을 결정하였다. 제39차 회기(2006년 6월 19일부터 7월 7일까지 뉴욕에서 열림)와 제41차 회기(2008년 6월 16일부터 7월 3일까지 뉴욕에서 열림)에서 위원회는 ODR 주제가 향후 작업에 있어서의 별개의 항목으로 유지되어야 한다는 제안에 주목하였다.

제42차 회기(2009년 6월 29일부터 7월 17일까지 비엔나에서 열림)에서 위원회는 국제 전자상거래에 있어서의 ODR에 대한 향후 가능한 작업에 관한 연구를 준비해야 한다는 권고를 들었다. 이와 같은 작업으로는 ODR에 의해 해결 가능한 전자상거래분쟁의 종류를 다루고, ODR과 관련한 절차법의 초안을 작성하는 것의 적절성 여부, 공인된 ODR 서비스 제공자들의 단일한 데이터베이스를 유지할 수 있는지 그리고 그것이 바람직한 것인지의 여부, 관련된 국제적인 조약에 의한 ODR의 과정을 통해 도출된 판정의 집행가능성 여부 등이 있다.

제43차 회기(2010년 6월 21일부터 7월 9일까지 뉴욕에서 열림)에서 위원회는 ODR에 관한 사무국의 기록을 다루었다. 동 기록은 사무국, the Pace Institute of International Commercial Law, 그리고 Penn State Dickinson School of Law가 공동 주최한 세미나에서의 회의내용을 정리한 것이다. 위원회는 또한 문서 A/CN.9/710에 실린 Institute of International Commercial Law이 작성한 ODR 분야에 있어서 UNCITRAL의 향후 가능한 작업을 위한 문서를 다루었다. 동 회기에서,

회의를 거친 위원회는 B2B, B2C를 포함한 국제 전자상거래와 관련한 ODR 분야를 맡을 실무작업반이 만들어져야 한다는 점에 뜻을 모았다. 또한 준비되어야 할 법적 기준의 형태에 관해서도 향후 주제에 관한 논의 후에 결정되어야 한다는 점에 대해서도 합의하였다.

## 제 2 절 제22차 회의 의제 분석

### I. 주요내용

본 제22차 회의는 2010년 12월 13일부터 17일까지 5일간 오스트리아 빈에서 개최되었다. 제22차 회기에서(2010년 12월 13일부터 17일까지 비엔나에서 열림) 실무작업반은 국제 전자상거래 ODR에 관한 법적 기준의 설정 준비작업을 시작하였다.<sup>5)</sup>

본 회의는 국제전자상거래분쟁의 해결을 위한 온라인 분쟁해결절차를 만들기 위한 첫 회기였으며, 기본적으로 국제적인 전자상거래에서 B2B 및 B2C로 이뤄지는 소액의 대량 피해사건을 다룰 수 있는 온라인 분쟁해결 모델을 만들기 위한 기본적이고 기초적 논의가 진행되었다. 국제적인 소액 전자상거래의 경우 기존의 재판을 통한 해결은 부적절하고 실효성이 없다는 공동의 인식 하에 온라인 분쟁해결 모델은 소액의 피해를 대상으로 하여 신속하고 저렴한 분쟁해결 모델을 지향하고 있다. 주된 대상이 소비자거래이므로 소비자의 권리를 침해하지 않도록 설계하여야 한다는 인식도 같이 하였다.

온라인 분쟁해결 모델의 기본 원리를 설계하는 작업이므로 협상, 조정, 중재 등 모든 절차를 포괄하는 모델에 관한 논의를 진행하였다. 대부분의 사안은 협상 내지 조정을 통해 해결될 것이나, 복잡하고 어

---

5) 실무작업반의 제22차 회기 보고서는 A/CN.9/716 문서에서 찾아볼 수 있다. 실무작업반의 작업에 대한 위원회의 고려 사항을 순차적으로 정리한 가장 최근의 작업은 A/CN.9/WG.III/WP.106 문단 5-13에서 찾아 볼 수 있다.

려운 쟁점, 특히 소비자법과의 충돌문제는 주로 중재와 관련되었다. 다음 회기부터 절차적 원리를 위주로 논의를 진행한 후 실체법적 쟁점 및 집행 등의 문제들에 대해 논의를 이어서 하기로 결정하였다.

## II. 세부적인 회의 내용

### 1. 기본적 쟁점과 논의방향

#### (1) 국제전자상거래 분쟁과 관련한 온라인 분쟁해결 수단의 필요성

온라인 분쟁해결에 관한 국제적 표준이 존재하지 않으므로 B2B와 B2C를 포함해 소액 거래에서 발생하는 분쟁에 대한 실질적인 해결 방법으로 신속하고 효율적이고 지출 비용이 적은 분쟁해결 모델을 개발할 필요가 있다. 재판 등 전통적인 분쟁해결 방법은 너무 많은 비용과 시간을 요구하기 때문에 이러한 소규모 거래에서 발생하는 분쟁을 처리하기에는 적합하지 않다는 점에는 상당한 동감이 있었다. 또한 타국에서의 중재판정에 의한 강제집행을 가능케 하는 국제적 조약이 없어, B2C 거래에 있어 국가 간 판정에 따른 집행이 매우 어려운 문제라는 점도 지적되었다.

#### (2) UNCITRAL의 기존 작업과의 관계성 및 작업방향

또한 본 작업을 수행함에 있어 기존의 중재, 조정 및 전자거래에 관한 UNCITRAL의 표준들을 고려해야 한다는 점에 동의가 있었다. 전자상거래와 온라인 분쟁해결에 관련된 지식과 경험에 대한 수준이 국가마다 현격히 다르므로 이를 고려해야 한다는 점이 지적되었다. 따라서 실무작업반의 온라인 분쟁해결에 대한 권고사항은 국가 간 문화 및 경제개발 수준의 차이 등을 포함하여 국가 간 상이한 환경에서도 수용될 수 있도록 유연해야 하며, 실질적으로 국가별로 ‘소액’에 대한 정의도 다를 수 있다는 점이 고려되어야 한다는 주장도 제기되었다.

많은 국가에서 소비자보호는 공공정책상 중요한 문제이며 각 국가의 입법 간 큰 차이가 있는 바, 온라인 분쟁해결에 관한 작업에 있어 국내 수준의 소비자권리가 침해되지 않도록 주의해야 한다는 점이 지적되었다. 본 Workinggroup의 결과물의 형식(모델법, 원칙의 설정, 가이드라인 등)이 무엇이 될 것인지는 온라인 분쟁해결에 관한 구체적인 논의가 이뤄진 이후에 논의하기로 하였다.

이상에서 논의한 사항들과는 별도로 작업의 결과물에는 다음 4가지 장치가 도입될 필요가 있음이 지적되었다. (1) 적법절차의 요구에 부합하는 신속한 절차 관련 규칙, (2) 온라인 분쟁해결 기구 인정 표준, (3) 국제적 분쟁 해결을 위한 실체적 원리(substantive principle), (4) 국제적인 집행 매커니즘 등이다.

그 밖에 다른 장애요소들로 (1) 전 세계적인 온라인 분쟁해결 시스템 구축을 위한 자원마련 방안, (2) 온라인 분쟁해결 사건들의 경우 소비자가 당사자인 경우가 많기 때문에, 중재합의의 구속력과 효용성에 관한 ‘해외중재판정의 승인 및 집행에 관한 유엔협약(뉴욕협약)’이 적용되기에 적합할 것인지 여부 등이 거론되었다.

## 2. 고려될 법적 쟁점

### (1) 기본적 개념의 정의

#### 1) 온라인 분쟁해결(ODR)

온라인 분쟁해결(ODR)과 관련하여 협의와 광의의 두 개념 예가 논의를 위하여 제시되었다. 협의의 개념으로서 온라인 분쟁해결은 제3자에 의하여 내려진 구속력 있거나 구속력 없는 결정에 의하여 이뤄지는 분쟁해결수단으로 당사자 사이의 분쟁의 해결을 촉진하기 위해 온라인 기술을 사용하는 것을 말한다.<sup>6)</sup> 광의의 개념으로서 온라인 분

6) ODR is a means of dispute settlement which may or may not involve a binding

쟁해결은 통상 정보통신기술, 특히 인터넷을 통한 전자적 형태의 상호작용으로 이뤄지는 대체적 분쟁해결수단을 의미한다. 온라인 분쟁 해결은 전부 또는 일부분만 온라인으로 이뤄질 수 있다. 온라인 분쟁 해결은 이메일을 통한 의사소통, 스트리밍 미디어, 웹사이트와 같은 온라인 분쟁해결 플랫폼과 그 밖의 정보통신 기술을 분쟁해결 과정의 일부로 통합해 사용하는 분쟁해결수단을 말한다.<sup>7)</sup> 광의의 온라인 분쟁해결은 협의의 분쟁해결과 비형식적 사적인 협상(informal private negotiation), (협상 소프트웨어 또는 온라인 서비스를 이용한) 자동화된 또는 보조적 협상이 포함된 개념이다.

온라인 분쟁해결의 개념 정의와 관련해 다양한 구체화 논의가 진행되었다. 우선 사무국에서 제시된 광의의 정의는 너무 광범위해 사건 해결의 처리 절차를 온라인으로 진행하는 경우로 제한하자는 입장이 있었다. 여기서의 정의 규정이 구속력 있는 것이 아니고 당사자들의 선택의 문제라고 한다면 포괄적으로 정의하는 것이 적합할 것이라는 견해도 있었다. 또한 어떠한 정의이든 미래에 새롭게 출현하게 될 신기술들이 배제하지 않도록 충분히 열린 개념이어야 하며, 어떤 기술을 적용해도 제대로 기능할 수 있도록 기술적 중립성이 반드시 유지될 수 있어야 한다는 점에 폭넓은 합의가 있었다. 그 밖에 온라인 분쟁해결의 정의와 관련해 여러 논의가 있었으나, 다양한 분쟁해결 수단을 배제하지 않기 위해 일단 광의의 분쟁해결 개념을 기초로 논의하되, 온라인 분쟁해결에 관한 구체적 내용이 정해진 뒤에 다시 개념의 개별적 요소를 다루기로 하였다.

---

decision being made by a thirdparty, implying the use of online technologies to facilitate the resolution of disputes between parties.

7) ODR usually refers to alternative dispute settlement methods using information and communication technology(ICT) and, in particular, electronic forms of interaction on the Internet. ODR can be conducted in whole or in part online. ODR is a means of settling disputes that incorporates the use of the e-mail communications, streaming media, ODR online platforms such as website and other information technology as part of the dispute resolution process.

## 2) 온라인 분쟁해결 기관(ODR provider)

온라인 분쟁해결 기관(ODR provider)은 당사자들이 분쟁해결을 위해 직접 선택한 분쟁해결 방법을 위해 절차를 관리하고 온라인 분쟁해결 플랫폼을 제공하는 기관을 말한다.<sup>8)</sup> 현 의제에는 온라인 분쟁해결 기관의 역할 만이 정의되어 있을 뿐 누가 온라인 분쟁해결 기관이 될 수 있는지에 대한 기준 등은 포함되어 있지 않다. 온라인 분쟁해결 기관의 자격 문제는 국가마다 상황이 다르므로<sup>9)</sup> 해당 정부로부터 권한을 위임 받은 단일 또는 복수의 공적기관이나 단체로 자격요건을 정의하고 분쟁해결을 위한 추가 역할을 주문하는 것이 필요하다는 의견이 있었다.

## 3) 온라인 분쟁해결 온라인 플랫폼(ODR online platform)

온라인 분쟁해결 온라인 플랫폼(ODR online platform)은 온라인 분쟁해결 기관에 의해 제공되는 forum(포럼, 법정, 재판소)를 말한다.<sup>10)</sup> 전체적으로 추후에 온라인 분쟁해결에 대한 논의가 더 진행된 이후에 개념 정의 문제를 다시 논의기로 하였다.

### (2) 작업의 범위(scope of work)

#### 1) 위원회의 결정 및 논의내용

위원회는 실무작업반에게 국경을 넘는 전자상거래(국제적인 전자상거래)에 대하여 B2B와B2C 거래를 포괄한 온라인 분쟁해결 규정을 만

---

8) ODR provider means an intermediary that administers the process and provides an ODR online platform for the parties to resolve their dispute by their chosen resolution method.

9) 아시아 국가들은 국가가 제공하는 행정형 분쟁해결기구를 많이 갖고 있음에 반하여 서양의 국가들은 주로 사업자 또는 사업자단체에서 제공하는 사적 분쟁해결기구가 대부분이다.

10) ODR online platform refers to a forum provided by the ODR provider.

들 것을 요구하였다. 이는 기존의 전통적인 구제수단만으로는 국경을 넘는 전자상거래 분쟁에 대해 적절한 해결책을 제시해주지 못하며, 소액·대량의 B2B와 B2C 분쟁을 위하여 세계적인 온라인 분쟁해결 시스템에서 해법(국제적인 분쟁의 신속한 해결과 집행력의 부여)을 찾을 수 있다는 시각에서 비롯된 것이다. 의안을 작성하면서 위원회에서는 소비자법을 고려하지 못하였지만, 논의과정에서 소비자법을 염두에 둘 것을 권장하였으며, 온라인 분쟁해결 표준을 만드는데 있어서도 소비자법에 부합할 수 있도록 논의를 진행할 것을 요구하였다. 소비자보호법 통일화의 어려움에 대한 지적을 고려하여 소비자의 권리가 침해되지 않도록 주의 깊게 논의를 진행해야 하며, B2B와 B2C 거래 모두에 대하여 적용될 수 있는 일반원칙을 개발해야 한다는 데 합의를 보았다고 한다. 위원회의 이러한 논의를 바탕으로 실무작업반에서 정확한 작업의 범위와 방식을 논의할 필요가 있을 것이다. 예컨대 소액거래 분쟁에 집중한다면 각 국가 별로 소액거래의 범위가 다를 것이므로 유연한 표준을 고려해야 한다.

## 2) 본 작업과 소비자법과의 관계

본 과제와 관련해 소비자법과의 관계 내지 소비자 권리의 실현이라는 관점에 관해 크게 두 가지 시각이 존재하고 이러한 시각차는 쉽게 좁혀질 것으로는 보이지 않는다.

첫째, 국내 소비자법에 의해 보호를 받는 소비자가 자기 권리를 실현하지 못 하고 있고, 이를 위해 대체적 분쟁해결 수단을 활용해야 한다는 점에서 각국의 소비자법의 내용과 정책을 배려해야 한다는 입장이다. 즉 국내법에 의해 보호되는 소비자의 권리가 국제적 전자상거래의 경우라 하여 침해되어서는 안 되고, 온라인 분쟁해결 제도가 만들어지더라도 국내법에 의한 소비자의 보호, 권리를 침해해서는 안 된다는 시각이다. 온라인 분쟁해결을 이용하는 소비자에게 국내법을

통해 보호받는 수준과 동일한 보호가 제공되는 경우에만 소비자가 충분한 신뢰를 가지고 이 제도를 이용할 수 있다는 것이다.

둘째, 국제적인 전자상거래에 있어 소비자는 기존의 법 제도를 통해 전혀 보호받지 못 하기 때문에 온라인 분쟁해결 제도를 통해 각 국의 소비자가 새로운 권리를 취득하게 된다는 시각이다. 즉 없었던 새로운 권리를 부여하는 새로운 제도이므로 외국의 소비자행정 기관이 국내 소비자를 보호하는 수준을 침해하거나 기존에 소비자가 갖고 있던 권리를 제한하는 것은 아니라는 주장이다(미국).

이러한 큰 시각의 차이는 논의를 통해 좁혀지지 않고 다양한 쟁점과 관련해 더욱 첨예하게 대립하는 양상을 보였다. 미국은 사법을 통해 소비자를 보호하는 규정이 없으므로 이러한 주장이 가능하겠으나, 전 세계의 상당 국가들은 사법을 통해 소비자의 권리를 규정하고 반강행규정을 통해 이러한 권리를 소비자가 스스로 포기하지 못 하도록 하고 있어 이 같은 시각차가 존재하는 것으로 판단된다.

이러한 상반된 시각에도 불구하고 온라인 분쟁해결 중 당사자의 자유로운 합의가 전제된 협상과 조정의 경우에는 소비자법의 적용 여부와 소비자 권리침해가 크게 문제될 것 없다. 그러나 당사자의 합의를 전제하지 않고 중재자의 결정에 반드시 따라야 하는 경우 다양한 소비자법과의 충돌문제가 발생할 여지가 크다 할 것이다. 예컨대 일본의 경우 소비자가 사업자와의 분쟁 발생 전에 중재합의를 한 경우라고 분쟁 발생 후 이를 취소할 수 있고, 중재로 가지 않고 법원에 소를 제기할 수 있다. 이와 같이 중재합의의 취소를 가능케 한 것은 바로 소비자를 보호하기 위함이라는 것이다.

국제적인 소비자 분쟁해결에 있어서는 (1) 각 국의 소비자법을 통일하는 방안 (2) 각 국의 소비자계약법의 국제사법규정을 통일하는 방안 (3) 온라인 분쟁해결에 있어 사건 해결의 기준이 되는 일반원리를 마련하는 방안 등 다양한 방식이 존재할 수 있다. 이 중 (1)안은 현실적

으로 힘들 것으로 판단되었다. 또한 (2)안 역시 각 국의 다양한 국제 사법 규정으로 인해 통일된 모델을 만드는 것은 매우 어려울 것이라는 관점이 제시되었다. 이에 따라 온라인 분쟁해결에 있어 표준적인 규정 내지 일반원칙을 별도로 만드는 것이 가능하기만 하다면 가장 간명하면서도 적합한 방식이라는 주장이 큰 공감을 얻었다.

### 3) 온라인 분쟁해결 절차의 기본적 과제와 특징

국제적인 소규모의 대량거래 소비자 분쟁을 온라인 분쟁해결 수단을 통해 처리하는 모델을 개발할 때 그 피해규모가 작다는 점에서 신속하고 저렴한 모델이 되어야 한다는 점에 광범위한 합의가 있었다. 그런데 각 국 국내법상 소비자의 권리에도 불구하고 이러한 목적을 위해 소비자의 권리가 소홀히 다루어질 가능성도 크다. 다만 각 국 소비자법을 과도하게 고려하다 보면 위의 목적과 상치되는 결과에 이를 수 있으므로 적절한 조화가 요구된다고 의견이 있었다.

만약 각 국의 소비자법에 대한 고려 없는 신속한 온라인 분쟁해결 수단과 법원을 통해 국내 소비자법을 적용받게 되는 수단이 공존하게 된다면 소비자는 자신이 어떠한 방법으로 구제받을 것인지에 관한 선택의 기로에 서게 된다. 그러나 과연 이러한 소비자의 선택권이 인정될 수 있을 것인가가 문제될 수 있다. 이에 대해 소비자의 자유로운 선택을 인정하게 되면 로마 협약 I (우리 국제사법 제27조와 유사)과 충돌할 여지가 있고 소비자법이 침해될 수 없는 각국의 사회질서라고 볼 때 소비자가 이를 포기할 수 없을 것이라는 지적이 있는 반면, 소비자법은 사회질서가 아니라는 주장도 있었다.

신속한 분쟁해결을 도모하면서도 통일한 해결기준을 제시하기 위한 해결방안으로 유럽에서 진행되고 있는 블루버튼 모델이 제시되었다. 이 모델의 경우 소비자는 국내 소비자법과 다른 적용법을 선택하게 되는데, 이 때 선택한 법률규정이 각 국 소비자법보다 더 높은 수준

의 소비자 보호를 보장하기 때문에 큰 문제가 없는 모델로 평가되고 있다.

전체적으로 각 국의 소비자법상의 소비자 권리를 침해하지 않는 한도에서 온라인 분쟁해결에 관한 일반원칙을 만들자는 결론이 도출되었으며, Workinggroup에서의 작업 결과물이 협약, 모델법, 가이드라인 중 어떠한 형태를 취할 것인지에 대하여는 현 단계에서 논의하지 않고 추후에 논의하기로 하였다.

### 제 3 절 제23차 회의 아젠다 분석

제23차 회의의 과정에서 총 3개의 문서가 준비되었다. 1) 제23차 실무작업반의 세션을 위해 채택된 임시의제, 2) 사무국의 제23차 온라인 분쟁해결에 관한 실무작업반(Working Group III) 회의를 위하여 작성된 온라인분쟁해결절차규정 초안에 대한 사무국의 주석, 그리고 3) 제44차 UNCITRAL 회의에 제출된 제23차 ODR 실무작업반 회의 보고서이다. 이하는 이 내용을 번역 정리한 것이다.

#### 1. 온라인 분쟁해결절차규정 초안에 관한 사무국의 주석

##### (1) 준비절차

Working Group은 제22차 세션에서 ODR에 대한 검토를 시작하였고, 사무국이 ODR을 통해 해결할 수 있는 사건의 종류가 국제적인 B2B, B2C 대량거래라는 점을 고려해 ODR을 위한 포괄적인 절차규정의 초안을 준비해야 한다고 요청한 바 있다. 동 세션에서 Working Group은 또한 사무국이 ODR과 관련하여 사무국이 알고 있는 웹사이트 혹은 다른 소스의 정보들을 참고자료로서 리스팅(listing)하여 줄 것을 요청하였다. 그리고 현재 그 리스트는 UNCITRAL 웹사이트에서 확인할

수 있다.<sup>11)</sup> 사무국은 실무작업반의 제22차 세션에서 검토사항들을 기반으로 한 절차규정의 초안을 바탕으로 주석을 작성하였다.

## (2) 사무국의 절차규정에 관한 기본적인 입장

Working Group의 제22차 세션에서 참석자들은 ODR에 대한 하나의 통일된 국제적 표준이 없다는 점, 전 세계에서 대량으로 이뤄지는 B2B, B2C 많은 소액 거래들로부터 발생하는 분쟁들을 실용적인 방법으로 처리하여야 할 필요성이 분명히 존재한다는 점, 그리고 그러한 거래에서 발생하는 분쟁들은 신속하고 효율적이며 낮은 비용으로 해결될 수 있어야 한다는 점에 대해 의견을 같이했다. 또한 국제적인 B2C 거래에 있어 분쟁 조정 결과의 집행에 대한 명시적인 조약이 없어 집행이 매우 어렵다는 점이 지적되기도 했다. 또한 다음의 쟁점들이 제기되었다: 하나의 전세계적 ODR 시스템의 기금을 어떻게 조달할 것인지(그리고 각 국가들이 기여할지에 금전적 기여를 할 것인지 여부), 그리고 중재결정의 집행가능성과 유효성과 관련하여 외국 중재판정의 인정과 집행에 대한 뉴욕협약이 소비자들이 포함된 분쟁을 다룬다는 점에서 ODR의 경우에 역시 적절하고 적용 수 있는지의 여부. 뉴욕 협약의 조약 의무에 대한 언급도 있었다.

사무국의 본 문서는 ODR 제공자들이 하나의 모델로 사용할 수 있는 절차규정 초안을 담고 있다. 다만 ODR 분야에서의 결정의 집행에 대한 문제는 다루지 않는다. 본 절차규정 초안은 포괄적으로 만들어져 소액 거래라는 점에서 공통의 특질을 가지는 B2B와 B2C에 모두 적용될 수 있다. 이는 B2C, B2B 거래를 포함한 국제전자상거래 관련 ODR에 초점을 맞춰야 한다는 위원회의 권한 범위를 따른 것이다.

주 대상이 소액사건이라는 점을 고려하여 단순하고 이용자 친화적인 포괄적인 규정을 만들어야 하며, 절차의 신속성이 요구되고 대다

---

11) ([www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/publications/online_resources_ODR.html)).

수의 사건들이 해결될 것으로 보이는 조정(Conciliation)이 강조되어야 한다는 제22차 세션에서의 Working Group의 결정을 고려하여, 본 절차 규정은 다음의 특징들을 가지게 되었다.

(1) 이 절차는 ① 협상(negotiation) 단계, ② 뒤이어 facilitated settlement (촉진된 합의), 그리고 만약 두 번째 단계에서 합의에 이르지 못 한다면 ③ 중립적인 제3자(neutral)에 의한 최종적이고 구속력 있는 결정을 포함하고 있다. 빠른 절차적 진행이 필요함을 고려하여 ODR 제공자가 지명한 neutral이 조정과 중재 두 단계 모두를 처리한다. 조정과 중재, 두 개의 가능한 기능들을 모두 망라하기 위하여 중립적인 제3자(neutral)란 용어를 선택하였다.

(2) 만약 당사자들이 다르게 정하지 않는다면, 분쟁들은 당사자가 아닌 ODR 제공자들이 지명한 단일의 중립적 제3자(neutral)에 의해 처리된다(하지만 이 때 당사자들은 간단한 절차를 통하여 선택된 neutral에 대하여 이의를 제기할 수 있다).

(3) 그리고 모든 과정은 온라인 문서를 기반으로 이뤄지기 때문에 어떠한 심문(hearing)도 존재하지 않는다.

사무국은 실무작업반이 추가적으로 검토해야 할 쟁점들로서 중재 가능성의 문제뿐 아니라 이러한 규정들이 작동하기 위한 일반적인 법적 체계/framework의 확립을 지적하였다.

## 2. 주요 논의내용

### (1) 절차규칙 초안에 대한 Working Group의 전반적인 검토 사항

처음부터 Working Group의 초점은 소액, 대량으로 이루어지는 국제적인 전자상거래에 그리고 이전의 UNCITRAL의 중재 표준과는 다른 분쟁해결 수단으로 이루어진 ODR에 맞추어져 있었다. 나아가 Working Group에 의해 이루어져야 하는 작업은 실무에 쉽게 적용될 수 있는 실용적이고 현실적인 필요가 있었다.

Working Group의 업무는 새로운 중재규칙안을 만드는 것이 아니라 신속하고 저렴한 수단으로 온라인 환경에서 발생하는 분쟁을 해결해야 하는 필요를 충족시킬만한 절차를 구상해야 한다는 점이 지적되었다. 그러한 점에서 Working Group은 새로운 ODR 체계가 전통적인 분쟁해결수단과 어떻게 다른지 검토해야한다는 점이 언급되었다.

먼저 Working Group은 해외중재판정의 승인 및 집행에 관한 유엔협약(뉴욕협약)이 ODR 사안을 중재판정을 이끌어 내는 데에 적합하고 적용가능한지에 대해 논의하였다. 제22차 회기에서 뉴욕협약이 ODR 사안에서 중재 판정의 집행력에 적용될 수 있을 것이라는 실무작업반의 가정이 있었다. ODR 판정은 뉴욕협약에 따라 집행력이 있어야 하지만, 그것에 대한 고려는 절차규칙이 다루어지고 난 이후로 연기되어야 한다는 견해가 있었다. 뉴욕협약과 관련된 어떤 논의든 실무작업반 II(중재와 조정)의 조언과 논의를 고려해야 한다는 언급이 있었다.

뉴욕협약의 집행력과 적용문제는 절차규칙의 적용범위에 대한 논의가 진행되기 이전에 다루어져야 한다는 견해가 있었다. ODR을 통한 분쟁해결 합의의 법적 타당성을 위하여 어떤 법이 결정되어야 할지 또한 다루어져야 한다는 견해가 있었다. 그렇지 않으면 그 절차를 통한 어떤 결정도 집행력이 없을 수 있기 때문이다.

‘소액(low-value)’이라는 개념에 대해서 현재 또는 다음 단계에서 정의될 필요가 있는지에 대한 관점의 차이가 있었다. 개발도상국들은 인터넷에 광범위하게 접근할 수 없고, 따라서 ODR 시스템에 충분히 참여할 수 없으므로 이러한 ‘디지털 격차(digital divide)’에 대해서도 다루어야 한다는 점이 언급되었다. 또한 휴대전화를 포함한 전자통신이 몇몇 개발도상국, 특히 아프리카에서 널리 사용되고 있다는 점이 언급되었다.

새로운 기술을 통해 오로지 서류제출에 의존하는 절차에 비교해도 화상회의를 빠르고 저렴하게 할 수 있을 것이라는 견해가 있었다. 그리고 심리를 하는 것이 비용을 발생시킬 수 있다는 것이 지적되었음에도 불구하고, 예외적인 경우 심리가 진행되는 것은 절차규칙에서 고려되어야 할 것이라고 했다. 위 관점에 대한 지지발언으로서 절차규칙은 미래를 내다보고, 먼 미래에 발생할 수 있는 어떠한 기술과 실무의 변화에도 적응할 수 있도록 해야 한다는 의견제시도 있었다.

또 다른 제안은 만약 당사자들이 원한다면 절차규칙에서 고려되어지는 3단계절차를 모두 거치지 않아도 되도록 하자는 것이다. 예를 들면 절차를 신속히 진행하여 바로 중립적인 제3자에 의한 최종적이고 구속적인 결정으로 나아갈 수 있도록 하는 것이다.

뉴욕협약의 용어사용과 부합할 수 있도록 ‘중립적인 제3자’를 ‘중재자’로, ‘결정’을 ‘판정’으로 사용해야한다는 제안이 있었다. 용어의 사용은 집행력의 문제와 관련이 있으므로 Working Group에서 집행력 문제를 다룰 때까지 그 논의를 미뤄야 한다는 의견도 있었다. 한편, Working Group에 의해 작성될 법적 문서의 최종 형태에 관한 문제가 제기되었다. Working Group은 그 문제에 대해서는 장래 회기에서 검토가 충분히 될 때까지 항상 논의가 열려있어야 한다는 것에 대해 동의했다.

논의 후 Working Group은, 그 시점에서는 Working Group에 의해 향후 고안되어야 할 수단의 형태를 결정할 수 없겠다는 결론에 다다랐다. ODR 결정의 집행을 위한 뉴욕 컨벤션에서 하나의 프로토콜을 만들자는 의견이 제기되기도 했으나, 그러한 수단의 필요성 혹은 실행 가능성에 대한 의견을 내는 것은 시기상조라고 판단하였다.

(2) 절차규정 초안에 관한 실무작업반의 세부적인 검토 사항

1) 적용범위

① 초안 제1조(적용범위)

1. 국제 전자상거래를 위한 UNICITRAL 온라인 분쟁해결규칙 (이하 규칙이라고 한다.) 은 전자통신수단을 이용하여 이루어진 모든 종류의 국제상거래에서 비롯된 분쟁의 해결을 위해 적용한다.
2. 동 규칙은 온라인거래의 당사자들이 동 거래와 관련된 분쟁을 동 규칙에 따라 해결할 것을 합의한 경우에 적용된다. (구매자의 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리를 조건으로)
3. 동 규칙은 다음의 사항과 관련된 전자상거래에는 적용되지 않는다.
  - (a)
  - (b)
  - (c)
4. 동 규칙은 { }로 구성된 온라인분쟁해결 초안과 함께 사용할 의도로 규정되었다.

② 사무국의 입장

실무작업반은 청구적격과 관련하여 초안 제1조 제2항을 적용할 수 있는 기간을 제한할 것인지 고려할 필요가 있다고 판단하였다. 예를 들어 미주기구의 제7차 미주국제사법 특별회의에서 미국이 제출한 <소비자분쟁해결과 소비자배상의 이용과 관련된 미주법을 위한 법적 가이드라인>(이하 OAS/ODR 제안서) 부칙 A 제4항 등과 같은 몇 가지 ODR 규칙들은 청구인이 물건을 구입한지 6월 이내에 ODR 절차를 시작해야 한다고 규정하고 있다.

또한 실무 작업반은 중재합의문을 어떻게 구체화할 것인지 고려해

야 한다고 판단하였다. 이와 관련하여 ODR 제공자에게 분쟁당사자들로 하여금 자신들의 분쟁에 ODR 규칙을 적용하도록 합의하는 방법으로 ODR 플랫폼에 ‘OK Box’(클릭 한번으로 중재합의에 동의하는 창) 혹은 다른 전자적 수단을 포함시킬 것을 제안하는 방법이 고려될 수 있다.

초안 제1조 제3항의 제정과 관련하여서는 위 규정이 적용되는 대상을 적극적으로 열거할 것인지 혹은 적용되지 않는 대상을 소극적으로 열거할 것인지에 대해 고려할 필요가 있다고 판단하였다.(A/CN.9/716, 47문단 참조) 현존하는 ODR 규칙들의 상당수는 후자의 방식을 채택하고 있다. 일반적으로 신체상해, 가족법, 세금 혹은 지적재산권과 관련된 분쟁들이 본 규정이 적용되지 않는 분쟁에 속하며(전자소비자분쟁해결규칙(ECODIR) 제1조 제2항 참조), 프라이버시침해, 지적재산권, 불법행위와 관련된 청구, 간접손해 또는 확대손해와 관련된 청구도 본 규정이 적용되지 않는 분쟁에 속한다(OAS/ODR 제안서 제2조 참조).

초안 제1조 제4항은 동 규칙이 ODR 시스템이 효율적으로 운용되도록 설계된 틀의 한 부분일 뿐이라는 점을 분명히 하고 있다. 제22차 세션에서 실무작업반은 사무국에 ODR 시스템의 설계에 포함될 이슈들과 원칙들을 제시할 문서를 위한 모임을 준비해줄 것을 요청하였다(A/CN.9/716, para. 115(b)).

실무작업반은 국제도메인관리기구(ICANN)와 통일도메인분쟁해결규정(UDRP)시스템상 제공자들이 수수료, 신청서에 써야 할 단어 및 페이지 수 제한, 파일사이즈 및 그 밖의 구성방식, 시스템 공급자와 중재자와의 의사소통의 방식 등의 제반 문제들을 규율하는 보충규칙을 채택할 수 있다는 점을 주지할 필요가 있다고 판단하였다. 이와 관련하여 실무작업반은 보충규칙 또는 가이드라인이 현재 작업에 유용할지 그리고 현재 작업을 보완할 수 있는지를 논의하기로 하였다. 만일 실무작업반이 이러한 규칙들이 유용할 것이라고 판단한다면 이하의

문서유형을 고려하여야 하는데, 동 문서의 목적을 위하여, ODR 플랫폼의 기술적, 설계적 측면을 고려한 절차법에 관한 설명이 필요할 때와 해당 가이드라인이 동 규칙을 보완할 수 있는 때에 ODR 서비스 제공자들을 위한 가이드라인에 대한 참조가 이루어질 것이다.

③ 제 23차 세션에서의 실무작업반의 결정

(가) 초안 제 1조 제 1항

초안 제1조 제1항과 관련하여 실무작업반은 우선 ‘국제’(cross-border)라는 용어의 정의가 필요할 것인지를 고려하였는데, ‘국제’라는 단어는 문언 상 사업, 설비 또는 정보 시스템을 지원하는 기술적 공간을 지칭하는 것으로 해석될 수 있기 때문이다. 이와 관련하여 국제계약에서의 전자적 의사표현의 이용에 관한 유엔 협약(이하 UN 전자협약)의 접근법을 사용하자는 제안이 있었는데, 본 협약의 제1조는 ‘본 협약은 영업소가 다른 국가에 있는 당사자들 간의 계약의 성립 및 이행과 관련한 전자통신의 사용에 적용된다’고 규정하고 있다. 이밖에 2008년 5월 21일 유럽의회와 EU이사회의 민사 및 상사조정법 규정(Directive 2008/52/EC of the European Parliament and the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters)을 참고하자는 의견이 있었는데, 본 지침의 제2조는 국제적(cross-border) 분쟁을 ‘최소한 당사자 중 1인의 주소 혹은 상거소가 상대방의 국가 이외의 회원국인 경우의 분쟁’으로 규정하고 있다.

한편 본 절차규칙은 국내 거래에서도 역시 적용될 것이므로 ‘국제’(cross-border)라는 용어는 삭제되어야만 한다는 의견도 제시되었다. 이와 관련하여 소비자가 자신이 ‘국제’(cross-border) 거래를 하고 있는지를 파악하는 것이 어려운 경우가 종종 있다는 점이 지적되었다.

반면 ‘국제’(cross-border)라는 용어가 반드시 유지되어야 한다는 관

점도 있었는데, 이는 위원회가 실무작업반에 부과한 위임의 한 내용이며, 뉴욕 협약을 수행하기 위한 필수적 요소일 수 있고, 보다 매수자에 대한 강력한 보호가 요청되는 거래들의 비대면적인 본질을 강조하는 표현이기 때문이다. ODR의 적용범위를 국내 분쟁으로 확대하는 것은 위원회가 위임한 실무작업반의 권한 범위를 넘어서는 것이고, 어쨌든 적용범위는 당사자들이 원한다면 얼마든지 확대될 수 있다는 것이다.

위와 같은 논의 후에 ‘국제’(cross-border)라는 단어를 대괄호에 넣는 것으로 결정했다.

실무작업반은 다음으로 본 절차규칙의 적용범위가 전자적 통신 수단을 이용하여 체결된 거래들로 제한되어야 할 지 여부에 대하여 검토하였다. 우선 예를 들어 청약은 전화에 의해 이루어졌지만 승낙은 서류로 이뤄진 경우에서 보듯이, 위의 표현은 매우 불명확하다는 의견이 제기되었다. 또한 본 어구는 같은 제품을 매장에서 구입할 때와 웹사이트로부터 다운로드 해 구매하는 경우처럼 두 종류의 구매들 간에 정당화할 수 없는 차별을 두는 것이다.

이러한 상황에서 절차규칙에 규정된 ‘전자적 통신’-이 표현은 앞서 밝힌 UN전자협약에 규정된 정의로부터 차용하였다. 정의에 관심이 집중되었다. 이 정의에 따르면 전자적 통신은 광의의 개념으로 팩스에 의한 통신과 인터넷전화에 의한 교신 등을 모두 포함한다.

이에 더 나아가 ‘전자적 통신 수단을 이용하여 체결된’이라는 구문이 분쟁 해결의 수단이 아닌 거래의 수단을 가리키는 것이라는 점을 분명히 해야 한다는 의견도 있었다.

실무작업반이 위원회로부터 권한을 위임 받은 것은 B2B와 B2C를 포함하는 국가 간 전자상거래의 ODR에 초점을 맞추는 것이므로, 국제거래와 전자상거래는 실무작업반이 논의에 있어 반드시 염두에 두어야 할 용어라는 점이 지적되었다.

34. 제1조의 초안이 완성된 이후 다음과 같은 문단을 추가해야 한다는 주장이 있었다;

‘당사자들은 본 규칙의 적용 범위를 종이 서류에 의한 거래와 같이 오프라인으로 이뤄진 거래나 국내 거래의 분쟁으로 확대하기로 합의할 수 있다’

반면 조문 자체에 B2B와 B2C, C2C는 물론 소비자와 사업자라는 언급이 전혀 없어 당사자의 정의에 대하여는 유연하고 열려있는 구조이고 이와 관련하여 문제가 제기된 바 없으므로 현재의 표현대로 유지하는 것이 옳다는 주장도 제기되었다. 이 밖에 소액, 대량거래에 대한 내용이 추가되어야 한다는 제안이 있었고, 소액에 대한 정의가 포함되어야 한다는 의견도 제기되었다. 실무작업반의 작업과 절차규칙의 적용 범위 내에 C2C 거래들이 포함되어야 한다는 점에 광범위한 합의가 있었는데, 이는 소비자와 사업자를 구분하거나 사업자를 정의하는 것이 어려운 경우가 많고, C2C 거래가 많은데다 급증하고 있어 관련 분쟁들이 크게 늘고 있는데다, C2C 거래는 일반적으로 소액, 대량 거래인 경우가 대부분이므로 위 정의에 합치하기 때문이다.

(나) 초안 제 1조 제 2항

동 항과 관련하여 다음과 같이 문구가 수정되어야 한다는 제안도 있었다.

‘본 규칙들은 온라인 거래의 당사자들이 본 절차규칙에 따라 분쟁 해결을하기로 동의한 때 혹은 제공된 서비스나 상품이 본 절차규칙 하의 다른 요건들을 충족시키는 경우에 적용된다.’

이와 관련하여 ODR에 신청된 분쟁이 나중에 다시 법원에서 소송으로 다뤄질 수 있는 것인지에 대한 의문이 제기되었다. 이는 부분적으로나마 법원이 ODR 하에서의 과정들을 법원의 절차들보다 구속력이 약한 것으로 볼 수 있기 때문이다. 한편 절차규칙의 적용을 양 당사

자들이 동의 할 때 과연 어느 단계의 분쟁 조정에 동의할 지를 문단에 포함시킬지 라는 또 다른 쟁점도 제기되었다.

문단 마지막 부분의 괄호처리 된 부분, 즉 “[구매자의 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리를 조건으로]”와 관련해서는, 특히 중재에 관한 합의가 구속력이 있는 경우, 중재에 합의하고 뉴욕협약의 적용을 받기로 동의한 구매자의 결정에 대해 문제를 제기하는 문구라는 이유로 동 부분을 삭제해야 한다는 의견이 제시되었다. 이에 대하여, 뉴욕협약의 제2조 제 1항 문구는 일부의 국가에서 소비자와 관련된 분쟁이 중재에 의한 합의의 대상이 될 수 있는지 그리고 동 중재에 뉴욕협약이 적용될 수 있는지에 관한 문제에 대해 언급 하고 있지 않다는 의견이 제시되었다.

이와 관련하여, 향후 회기에서, 사무국에 의해 소비자와 관련한 분쟁들에 있어서 뉴욕협약에 따른 결정의 집행력 확보에 관한 연구가 이루어질 것이라는 점이 지적되었다.

분쟁 발생 이전의 구속력 있는 중재합의는 소비자들을 구속시키지 않아서 일방 당사자는 계약에 따라 분쟁 조정에 구속되는 동안 타방 당사자는 그러지 않는 상황에 관련되었기 때문에 괄호처리 된 글을 유지해야 한다는 의견도 있었다. 또한 대부분의 소비자들이 비용이 많이 들고 매력이 떨어지는 과정인 법정의 송사보다는 ODR에 따라서 절차를 진행하기를 선택할 것이기 때문에 괄호처리 된 글을 그대로 두어야 한다는 의견도 있었으며, 실무작업반에게 요청된 모든 당사자들에게 공정한 절차의 고안이라는 전제 위에서 본인이 동의하려는 분쟁 조정 과정에 대한 적절한 통지를 받을 소비자의 권리가 강조되는 어구로 괄호처리 된 글이 대체되어야 한다는 또 다른 의견도 있었다.

만일 괄호처리 된 글이 남는다면 소비자로 하여금 공정한 제3자의 관할권에 이의를 제기할 수 있어서 공정한 제3자가 자신의 관할권을 직접 판단할 수 있다는 절차 규칙 제8조 제4항에 모순되는 글이 될

것이라는 의견도 있었으며 괄호처리 된 글의 제1조 제2항을 아래의 글로 대신하자는 제안도 있었다.

“규칙들은 국제 협약과 적용 가능한 국내 법규에 반하여 적용되지 않고 이는 당사자의 동의에 의해서도 훼손될 수 없다. 소비자 보호를 목적으로 하는 법규들은 특히 그렇다.”

한편 조문에 균형을 유지하기 위해 괄호처리 된 부분의 “구매자”를 “당사자”로 바꾸어야 한다는 합의가 이미 존재했다는 의견도 있었다. 또한 괄호처리 된 부분이 가령 6개월 등의 일정 기간 내에 당사자의 신청에 대한 착수가 ODR의 방식으로 착수되어야 한다는 권리행사제한의 표시로 수정되어야한다는 의견도 넓은 지지를 받았다. 반면 이에 대하여 권리행사기간의 제한은 각국의 국내법으로 해결할 부분으로 남겨두어야 한다는 반대 의견도 있었다. 이러한 권리행사 기간제한은 소비자로 하여금 기간제한 만료 이후에 법원에 의지할 수 있게 함으로서 과도하게 분쟁해결을 지연시킬 수 있다는 관측도 있었다.

논의 이후, 합의가 부재한 상황에서 제1조 제2항을 다양하게 제안된 변화들도 미래에 논하기 위해 일단 현재 그대로 두어야 한다는 결정이 있었다.

(다) 제 1조 제 3항

제1조 제3항 작성과 관련하여 다음과 같은 제안들이 있었다.

(a) 몇몇 대표들은 ODR에서 배제되는 대상을 모두 열거하는 것은 유용하지 않을 뿐만 아니라, 특정 분쟁사안에서 당사자에게 절차 규칙을 적용할지에 대한 결정권한을 부여하는 것이 보다 바람직하기 때문에 제3항이 삭제되어야 한다고 주장했다. 그러한 맥락에서 저가상품의 대량거래라는 청구의 성격에 따라 제1항을 더 구체화하여 다루는 것이 바람직하다는 의견이 있었다.

(b) 반면, 동 규칙이 저가제품을 국제적으로 대량 구매하는 전자상거래에 그 주안점을 둘 수 있도록, 그리고 장기간이 소요되거나 난해

한 절차적 쟁점들을 포함하고 있는 복잡한 사건들에 대해 그 적용이 배제될 수 있도록 하기 위하여, 다음의 특정 사례의 경우는 동 규칙의 적용범위에서 제외되어야 한다는 반대의견도 있었다. 그와 같은 특정 사례들로서는, 금융기관관련 사건, 지적재산권 사건, 인적 손해와 관련된 사건이 제시되었다.

(c) (절차규칙의 적용범위 기술방법과 관련하여) 어떠한 청구가 절차규칙의 적용이 배제된다고 소극적 규정하기 보다는 어떠한 청구가 절차규칙의 적용을 받는지를 적극적으로 규정하는 것이 낫다는 의견도 제시되었다.

51. 절차규칙이 더 자세하고 많은 주장들을 다루기 위하여 결국 제3항은 삭제되어야 하고 동시에 제1항은 개정되어야 한다는 결론에 이르렀다. 실무작업반은 앞으로 남은 회기에 고려하기 위해 제안들을 반영하여 글을 재구성하라고 사무국에 요청했다.

(라) 제1조 제4항

아래와 같은 제4항의 현재 어휘선택을 변경하자는 제안에 대해 폭넓은 지지가 이루어졌다.

“규칙은 부속서 및 규칙들의 부분으로 이루어져 이러한 규칙들에 첨부된 아래와 같은 서류들로 구성된 온라인 분쟁조정 체계와 함께 사용하려는 의도가 있다.

- (a) 사건 판결에 있어서 실체법의 원리들
- (b) ODR 제공자와 중재인들을 위한 가이드라인
- (c) 공통의 의사소통 기준, 형식, 승인 및 품질 관리를 포함하는 ODR 제공자 및 중재인들을 위한 최소한의 요구조건
- (d) 국제사건에서의 집행방법

한편, 이러한 문제들을 절차 규칙 자체에서 다루는 것이 적절한 것인지, 아니면 계약서의 ODR 중재 조항과 같은 곳에서 다루는 것이 좋

을지에 대한 문제 제기가 이루어졌다. 이에 대해 어떠한 추가 조항이더라도 소비자들에게 명료하게 고지되어야 한다는 결론이 이루어졌다.

한편, “규칙은 ODR시스템이 효과적으로 작동되도록 설계된 틀의 구성요소 중의 하나이다.”라는 문장(A/CN.9/WG.III/WP.107, para 13)에 관한 질문에 대하여 실무작업반의 제 22차 회기보고서 제 21문단과 115(a) 부분이 참조되어 답변이 이루어졌다. 즉, 실무작업반이 동 사안에 대해 고려하기 위해 준비된 자료로는, 절차규칙 뿐만이 아니라, ODR 서비스 제공자들을 위한 표준, 형평의 원칙을 포함한 분쟁해결을 위한 실체법적 원리, 국제집행 메커니즘이 있었다.

또한 ODR제공자에 대한 추가적인 규정들은 절차규정에 적합해야 한다는 문장이 추가되어야 한다는 제안이 있었는데, “모든 추가규정이 이 규정들에 적합해야 한다.”라는 문장이 바로 그것이다. 이 제안은 폭넓은 지지를 받았지만, 실무그룹은 동 조항의 문구 구성과 절차규칙 내에서의 위치에 대해 최종 합의가 있기 전까지는 대괄호 안에 표시되어야 한다고 결론지었다.

초안 제1조에 두 개의 새로운 문구를 추가해야 한다는 제안에 대한 많은 지지가 이뤄졌는데, 그 첫 번째는 다음에서 확인할 수 있다:

“당사자들이 분쟁이 발생하기 전이나 혹은 온라인 거래의 규정들 중 하나로서 이 규정들 아래 분쟁해결에 따르기로 합의한 경우에, 규정들은 오직 구매자가 중재하기로 하는 합의의 통지를 확실하고 충분히 전달받은 경우에만 적용 된다.”

새롭게 제안된 문구는 대괄호 안에 놓아야 하고 구매자에 대한 확실하고 충분한 통지라는 것은 좀 더 정확한 정의가 필요하다는 제안이 있었으며 두 번째로 제안된 새로운 문구는 다음과 같다:

“규정들은 적용하는 조건으로 판매자들은 연락처를 명시해야만 한다.”

새롭게 요청된 문구는 초안 제 3조 제 2항으로 하고 구매자들 또한 그들의 연락처를 제공하도록 해야한다고 제안되었다.

제안된 새로운 두 가지의 문구 모두에 관하여, 적용범위에 대한 부분이 아니기 때문에 초안 제 1조의 보완규정으로 독립적인 조항으로 이동되어야 한다는 제안이 있었다. “구매자 (buyer)”라는 용어의 사용에 대한 질문이 있었고 절차규정의 문맥상 “판매자 (seller)”는 적당하다는 의견이 있었다.

새롭게 제안된 조항들은 향후 회기에서 초안의 어느 부분에 배치할 것인지를 논의하기 전까지, 초안 제1조의 대괄호 안에 배치하고, “구매자”와 “판매자”란 용어의 적합성에 대한 논의는 향후에 열릴 회기에서 논의하는 것으로 결론지었다.

## 2) 정의조항

### ① 초안 제2조 (정의)

“이 규칙들을 위하여:

1. “신청인(claimant)”은 통지를 발송하여 이 규칙 하에서 온라인분쟁해결 절차를 개시한 당사자를 뜻한다.
2. “통신(communication)”은 ODR과 관련하여 당사자들에게 요구되는 진술(statement), 선언(declare), 요구(demand), 통지(notice), 응답(response), 제출(submission), 알림(notification) 또는 요청(request)을 뜻한다.
3. “전자적 의사표현(electronic communication)”은 당사자들이 전자문서교환(EDI), 전자우편, 전보, 텔렉스 또는 팩스 등을 포함하는(이에 한정되지 않는다), 전자, 자기, 광학 또는 이와 유사한 수단을 통하여 작성, 송·수신 또는 저장하는 정보에 의하여 행하는 의사표현을 뜻한다.
4. “중립적인 제3자(neutral)”는 본 규칙에 따라 당사자들이 분쟁을 해결하도록 돕거나(돕고) [결정(decision)][판정(award)]을 내리는 개인을 뜻한다.
5. “피신청인(respondent)”는 통지의 상대방을 뜻한다.

6. “ODR”은 온라인분쟁해결로, 이는 [분쟁해결 매커니즘의 절차적인 측면이] [분쟁해결의 절차가] 전자통신 기술에 의해서 행해지고 촉진되는 [국제적인corss-border] 분쟁을 해결하는 시스템이다.
7. “ODR platform”은 온라인분쟁해결 창구를 의미하고, 이는 ODR에서 사용되는 전자적 통신의 작성, 송신, 수신, 저장 또는 절차진행을 위한 시스템을 뜻한다.
8. “ODR 제공자”는 온라인분쟁해결 제공자를 의미하고, 본 규칙에 따라서 당사자들이 분쟁을 해결할 수 있도록 ODR 절차를 관리하고 ODR platform을 제공하는 자를 뜻한다.
9. “ODR 절차”는 온라인분쟁해결 절차를 의미하고, 이는...;

② 사무국의 제안

(가) 제 2조 제 2항

통신(communication)의 정의는 2005년도에 채택된 UN 전자협약의 제4조 (a)항에서 유래된 것이다. 그리고 그것은 당사자 사이의 계약의 성립 및 이행과 관련한 전자 통신의 사용에 국한하였다.

(나) 제 2조 제 3항

전자통신(electronic communication)은 UN 전자협약의 제4조 (b)와 (c)항 그리고 1996년에 채택된(추가적인 조문 5가 1998년에 다시 채택됨) 국제상거래법위원회의 전자상거래모델법(MLEC)의 제2조 (a)항에서 유래되었다. 그 정의는 “전자우편, 전보, 텔렉스, 팩스”을 언급하였다. 전자상거래모델법이 채택된 이후로, 다른 기술적 혁신이 이루어졌고, 따라서 실무그룹은 그 조항에 SMS, 온라인 회의, 온라인 대화, 인터넷 포럼, 마이크로 블로그 그리고 다른 정보 및 통신 기술들을 전자통신

의 예로 포함시키는 것을 고려하였다. 실무그룹은 또한 더욱 추상적이고 기술중립적(technology-neutral)인 개념의 사용을 고려하였다. 예를 들면 “전자 통신” 대신에 “디지털화된 통신(digitized communication)”과 같은 용어를 사용할 수 있을 것이다.

(다) 제2조 제6항

실무작업반의 제 20차 회시에서는 ODR의 정의에 대한 논의를 그 개념의 요소들이 더욱 구체화되는 회의의 후반부로 연기하는 것에 합의하였다(A/CN.9/716, 40번 문단). 또한 ODR의 정의는 사건의 절차적 측면이 온라인상에서 이루어지는 경우로만 한정하기로 했다(A/CN.9/716, 35번 문단). 실무작업반은 ODR의 적용 범위에 있어 절차의 일부분만 온라인상에서 이뤄지는 경우를 포함할 것인지, 만약 그렇다면 이 때 ‘부분’이란 어느 정도를 의미하는지에 대해 정의해야 할 것이다(A/CN.9/716, 37번 문단).

(라) 제2조 제7항

ODR 플랫폼에 대한 정의는 미래의 기술의 발달들을 수용할 수 있도록 해석되어야 한다. ODR 플랫폼은 당사자들과 ODR 제공자가 의사소통 하는 이 메일 서버, 웹상의 포털 사이트, 주문에 따른 솔루션 방식 또는 회사 내부의 리소스 계획 시스템 또는 그 외 다른 어떠한 형태도 포함할 수 있다.

실무작업반은 기술적 중립성 원리를 고수하고 정보처리 상호운영 및 확장성에 대한 원리를 포함하는 ODR 플랫폼의 구성에 관한 지침을 ODR 공급자들을 위한 가이드라인에 포함하는 것이 적절할지에 관해 고려해 볼 수 있다. 한편 실무작업반은 ODR 제공자들을 위한 가이드라인에 다음과 같은 상황을 수용하고 효율적이고 능률적인 절차를 제공할 수 있도록 ODR 플랫폼의 구성에 관한 지침을 포함시켜야 할지에 관해 논의해 볼 수 있다.

(a) 플랫폼은 분쟁의 당사자들이 분쟁해결의 다음 절차로 넘어가기 위해서는 당해 절차에서 요구되는 모든 필수 정보를 제출하도록 구성되어야 할 것이다. 이는 ODR 제공자가 확인을 위한 추가 정보를 요청하는 것을 방지하게 해줄 것이다

(b) ODR 플랫폼의 설계에 있어 신청인이 피신청인에게 보내는 통지의 결함을 완전히 방지할 수 없는 상황에서, ODR 제공자는 신청인에게 결함을 수정하거나 절차를 속행하기 위해 필요한 정보를 추가로 요구할 수 있다. 더욱이 신청인이 피신청인을 잘못 특정한 경우, 신청인은 통지를 수정하여 ODR 제공자를 통해 새로 특정한 피신청인에게 송신할 수 있을 것이다.

이는 소비자들이 웹사이트 관리, 배송 등 거래의 일부분을 책임지는 외부 아웃소싱 업체(outsourced vendor)와 실제 상인을 구별하기 어려운 현 온라인 거래의 구조상 중요한 부분이라 할 것이다. 실무작업반은 이러한 상황 등을 위한 수정 절차가 절차규칙 또는 ODR 제공자들을 위한 가이드라인 중 어디에 포함되어야 할지 고려해 볼 수 있을 것이다.

실무작업반은 이와 같은 상황이 절차규칙 또는 ODR 제공자들을 위한 가이드라인에 포함되어야 할지에 관한 개정절차 진행여부를 고려해 볼 수 있을 것이다.

(c) 신청인이 동일 피신청인에 대하여 복수의 신청을 할 경우, 중립적인 제3자는 복수의 신청 건들을 하나로 병합할 수 있을 것이다. 실무작업반은 병합이 적절한 경우에 신청인으로 하여금 사건들을 병합할 수 있는 기회를 부여하는 것을 절차규칙에 포함하는 것에 관하여 고려해 볼 수 있을 것이다. 대안적으로, 실무작업반은 ODR제공자들로 하여금 ODR플랫폼 제공자에 이러한 것을 포함하도록 지시하는 것을 고려해 볼 수 있다. 실무작업반은 이를 ODR 제공자들을 위한 가이드라인에 넣는 것을 고려해 볼 수 있다. 또한 ODR의 어느 단계

(협상 또는 중재)에서 이러한 사안이 문제가 될 수 있을지 고려해 볼 수 있다.

(d) 실무작업반은 복수의 신청인이 함께 한 피신청인을 향해 분쟁해결신청을 하는 경우에 대해서도 고려해 볼 수 있다.

(마) 제2조 제8항

실무작업반은 ODR 서비스 제공자의 역할과 책임에 대한 세부사항을 정의하고 이것이 절차규칙 또는 ODR 제공자들을 위한 가이드라인에 포함되어야 할지 고려해 볼 수 있을 것이며, 국내 법규 또는 다른 규칙에 ODR 서비스 제공자들이 어떻게 사업승인을 받고 허가를 받을 수 있는지 그리고 이들에 대한 사건 수입과 할당에 대한 정의가 국내입법 혹은 다른 규칙에 정의될 필요가 있다는 점에 주목할 필요가 있다.

이에 더해, ODR 서비스 제공자 선정 방식에 대한 결정이 필요할 수도 있다. 이는 ODR 제공자들의 승인 및 포럼쇼핑(주. forum shopping - 자신에게 유리한 관할권을 찾는 행위)의 주제와도 관련이 있다. 이와 관련하여 실무작업반은 유럽 소비자 센터 네트워크(ECC-Net)가 유럽 연합법에 의해서 ODR 서비스 제공자들을 선정한다는 점과, eConsumer.gov는 세계 소비자협회(Consumers International)와 전자상거래에 대한 세계사업회의(Global Business Dialogue on Electronic Commerce)가 합의한 대안적 분쟁조정에 대한 가이드라인 동의서(Alternative Dispute Resolution Guidelines Agreement)에 따라서 이를 선정해주고 있음을 고려할 필요가 있다. 반면에 OAS/ODR 제안서는 중앙정보처리 센터(Article 5 of OAS/ODR proposal)의 ODR 제공자 리스트에서 선정할 것을 제안하고 있다는 점을 고려할 필요가 있다.

(바) 제2조 제9항

실무작업반은 “ODR 절차”가 정의되어야 하는지 그리고 그렇다면 그 정의에는 어떠한 내용이 포함되어야 하는지에 대해 검토를 해 볼 필요가 있다.

② 실무작업반의 결정

(가) 제2조 제3항

전보(telegram)와 텔렉스(telex)를 의사소통의 수단들의 명단에서 제외시키고 단문메세지서비스(SMS)와 같은 의사전달 방법들을 포함시키자는 제안이 나왔다.

(나) 제2조 제4항

ODR은 3단계<sup>12)</sup>로 이루어진 절차이며, 초안 제7조(facilitated settlement)는 중재인의 임명(지정)에 관련되지 않고 오히려 조정과 유사한 단계이므로, 초안 제7조 하의 중립적 제3자는 초안 제8조(ODR절차의 수행)에서 말하는 사람과 동일인이 아닐 수 있다는 가정적인(a working assumption) 언급이 있었다. 또한 초안 제8조에서 말하는 중립적 제3자는 그 역할을 수행하기 위해 법적인 전문지식이 필요할 것이라는 의견이 나왔다. 중립적 제3자가 제7조 해결방식을 이끌어내는 데 참여한 경우 그가 제8조의 ODR절차를 수행하는 데 있어서 객관성에 문제가 될 수 있다는 지적이 있었다. 반면 초안 제7조 하의 약식 해결방식에 관여하는 중립적 제3자가 초안 제8조의 ODR절차를 수행하는 자와 동일한 경우에도 충돌은 발생하지 않는다는 다른 의견도 있었다.

중재인은 적절한 상황에서 당사자들과 초안 제7조에서 예상되는 합의가능성을 조사해야 하고 당사자의 동의가 있는 경우 절차를 통합할 수 있다는 생각에 대한 지지가 있었다. 그러나 중립적인 제3자가 기밀정보를 수집한 경우에 공정성이 저해될 수 있다는 점에 비추어 동일인이 제7조 해결방식을 감독한 후에 중재인으로도 활동하는 것에 대한 우려가 제기되었다. 조정인과 중재인의 역할의 통합가능성 문제에 대하여, 중재절차 구성에 대한 UNCITRAL Notes의 47번째 문구와 국제상사조정(2002)의 UNCITRAL Model Law 제12조를 참고하도록 하

---

12) 합의→조정→중재

였다. UNCITRAL의 일반적인 입장은 조정인과 중재인의 역할을 분리한다는 점과 합의가 이뤄지지 않는 경우 당사자들의 재량에 맡기는 임의규칙(a default rule)을 제공하는 것이라는 점이 언급되었다. ‘조정 가능성을 조사하는 중재인’(즉 제7조 및 제8조 통합절차에 관여하는 중립적인 제3자)에 대한 금지 또는 반대하는 규정은 없으나, 중요한 것은 당사자들이 중재인과 조정인의 역할이 다르다는 것을 알고 분쟁 해결에 적용될 방법에 대한 동의를 표현해야 한다는 점이다. 이에 실무작업반은 당사자들의 의도를 확실히 알 필요가 있다는 점을 인식하고 문제에 대한 활발한 논의를 진행하였다.

중재단계를 진행시키는 경우 사용자에게 그 단계에 대한 추가비용을 부과할 필요가 있다는 제안이 나왔다. ODR절차 규칙은 중재조항과는 성격이 다르며, 대부분의 사건들이 합의단계에서 해결이 되기 때문에 ODR절차의 합의적 측면을 강조하는 것이 중요하다는 점이 논의되었다.

#### (다) 제2조 제7항

ODR 플랫폼의 기능이 필수적인 의사소통 창구인지 아니면 단지 우편 수령함의 기능을 하는지에 대한 질문이 제기되었다. 이에 대하여, ODR 플랫폼은 단지 우편 수령함이 아닌 오히려 내부적으로 연결된 일반적인 통신규약 아래서 작동하는 소프트웨어 장치로 보아야 한다는 의견이 있었다. 이러한 의견 하에 ODR 플랫폼의 정의를 다음과 같이 개정하는 것이 제안되었다.

“ODR 플랫폼은 분쟁을 다루고 해결하기 위하여 전자화된 의사소통을 발생, 발송, 수신, 저장, 교환, 처리하는 온라인 분쟁해결 시스템을 의미한다.”

이밖에도 ODR 제공자는 “하나 또는 그 이상의 단체(법인)”로 정의될 수 있다는 제안이 있었다.

(라) 제2조 제8항

먼저, ODR 제공자의 정의를 다음과 같이 개정하자는 제안이 제기되었다.

“ODR 제공자’는 ODR 플랫폼의 틀 내에서 혹은 그 관할 하에서 활동하며 동 규칙에 따라서 ODR 과정을 관리하는 독립체를 의미한다.”

한편 ODR 플랫폼과 ODR 제공자의 개념에 관한 추후의 논의는 실무작업반이 이와 같은 정의들을 이해하는데 도움을 줄 것이라는 점이 지적되었다.

(마) 제2조 제9항

ODR 제공자 및 시스템 사용자들의 ‘체리 피킹’(분쟁해결절차의 특정 단계만을 서비스로 제공하거나, 이용하는 행위)을 허용해야 할지에 대한 질문이 제기되었다. 일부 대표들은 시스템 사용자에 의한 ‘체리 피킹’이 절차를 비효율적으로 만들기 때문에 지양해야 한다고 주장하였으며, 하나의 통합된 패키지로써 절차규칙을 다루는 것은 제도의 간결성을 실현시킬 수 있다는 의견도 있었다.

ODR의 정의와 관련하여 다음과 같은 여러 개의 쟁점들이 제기되었다.

(a) 크게 보면 ODR에는 당사자들간의 합의가 가능한 부분과 강제적인 부분이 있으며 이 두 부분 중 한 부분에서 다른 한 부분으로의 이동이 이루어지는 경우 절차규칙은 이에 대해 명확히 규정하고 있어야 한다. ODR 절차가 강제성을 띄는 단계로 진입하는 경우 모든 당사자들이 이에 대해 충분히 주지할 수 있도록 해야 한다.

(b) 이와 관련하여 ODR 과정의 각 단계의 개시에 있어서 각각의 다른 규칙들이 필요할 수 있다.

(c) 약식 해결방식 단계에서의 정보가 중재 단계에서의 중립적 제3자에게도 공개되어야 할지의 여부

(d) 집행력을 확보하기 위해서는 더 상세한 중재 절차가 필요할 수 있다.

또한 판매자가 분쟁을 절차의 초반부에 해결하도록 유도하기 위하여 중재를 분쟁해결의 마지막 단계로 배치하는 것이 필요하다는 견해를 지지하는 의견이 제시되었다.

몇몇 대표들은 ODR이 첫 번째 단계로서의 합의 그리고 필요할시, 그 다음 단계인 중재의 단계로 구성된 2단계 절차로 발현되고 있음을 지적하였다. 실무작업반은 ODR 과정 내에서 중재는 뚜렷이 구별되는 단계라는 점을 주지하면서, 이러한 단계들을 통합할 수 있는 시스템을 구축하기 위한 적절한 방법을 고려해야 한다.

이와 같은 논의가 있는 후 대표단들은 실무작업반이 각각의 특정한 단계를 검토하는 와중에 절차규칙의 특정한 변형이 필요할 수 있다는 점을 주지하면서, 모든 단계에 통일적으로 적용될 수 있는 단일 절차규칙에 관한 협의를 계속할 것에 대해 동의하였다.

초안 제 2조와 관련하여, 실무작업반은 차후 회기에서 정의에 관한 사안들을 계속 고려하기로 동의하였다.

### 3) 통 신

#### ① 초안 제3조(통신)

1. ODR절차를 진행하는 동안 당사자들 그리고 중립적인 제3자간의 모든 통신은 ODR제공자에게 전자적 방식으로 전달될 수 있고 ODR 플랫폼을 통해서 다뤄질 수 있다.
2. 규칙 하에서 발생하는 모든 전자적 의사교환을 수신하는 당사자들의 지정된 전자 주소는 각 당사자가 ODR제공자에게 그 변경사항을 통지하지 않는 한 ODR 절차의 시작을 알리는 통지에 적시된 당사자들의 전자 주소를 의미한다.

3. 당사자들이나 중립적인 제3자들로부터 ODR제공자가 전자적 통신을 수령하는 시기는 ODR제공자가 이를 ODR 플랫폼 상에서 검색하는 것이 가능한 시점을 의미한다.
4. ODR제공자로부터 당사자들이나 중립적인 제3자들이 전자적 통신을 수령하는 시기는 그들이 ODR 플랫폼 상에서 이를 검색하는 것이 가능한 시점을 의미한다.

## ② 사무국의 제안

당사자들과 중립적인 제3자간의 의사소통의 흐름에 대한 정의는 그것이 ODR플랫폼의 기술적 그리고 구성적인 측면과 관련되기 때문에 중요하다. 실무작업반은 ODR제공자들을 위한 가이드라인이나 규칙들에서 다루어져야 할 쟁점들을 확인할 필요가 있다.

### (가) 제3조 제2항

실무작업반은 피신청인의 전자주소를 확인할 책임을 누가 부담해야 할지에 대해 고려할 필요가 있다. 즉, 책임이 오직 신청인에게만 있는지 아니면 ODR제공자가 이에 대해 개입해야 하는지(그러한 책임을 ODR제공자가 부담하는 것이 절차의 신속성을 위한 것인지를 고려하면서) 검토할 수 있다. ODR제공자가 어떻게 피신청인의 전자주소를 확인할 것인가와 관련, 한 가지 방법은 피신청인인 판매자가 ODR 시스템 가입을 통하여 ODR절차에 동의하는 것으로 간주되는 trustmark 시스템을 이용하는 것이다.

### (나) 제3조 제4항

UN 전자 협약의 제10조<sup>13)</sup>를 반영하고 있는 본 조항은 ODR절차의

13) 유엔전자협약 제 10조는 UNCITRAL 전자상거래에 관한 모델법 제 15조를 보완한 조항이다. 동 조항의 수정은 비전자문서 체제에서도 통상적으로 이루어지는 수정이며, 수신인이 고의로 접속하지 않아, 의사소통의 수신에 지연되거나 방해받을

전체적인 기간과 관련이 있다. 동 규칙이 단순성, 신속성 그리고 효율성을 촉진하는 것을 그 목적으로 하고 있다는 사실과 분쟁해결이 국가간의 국경을 넘어 국제적으로 이루어진다는 사실을 고려할 때, 전자적 통신의 수령시기의 불확실성은 해당 절차를 지연시킬 수 있다.

실무작업반의 제 22차 회기에서 ODR 서비스 제공자들이 그들 자신의 고유의 규칙을 보유하고 있을 수 있다는 점을 바탕으로 통신의 수령에 대해 규율하는 규칙의 필요성에 대한 질문이 제기되었다(A/CN.9/716, para. 83). 그러나, 기술적 쟁점들에 대한 공통적인 협약이 더 유용할 것이라는 또 다른 의견도 있었다(A/CN.9/716, para. 84). 실무작업반은 의사교환의 문제에 대한 검토는 심의가 차후 더 진행된 이후의 단계에서 다시 고려할 것에 대해 동의하였다.(A/CN.9/716, para. 85).

일전의 논의들을 감안하면, 실무작업반은 규칙들이 전자적 의사교환의 수령에 대한 조항들을 포함해야 하는지 아니면 동 문제를 ODR제공자들의 재량에 맡겨야 하는지에 대한 결정을 할 필요가 있다. 만약 전자의 경우를 택한다면 규칙은 다음과 같을 것이다: “ODR제공자들은 당사자들(그리고 중립의 제3자)의 통신을 수령하였음을 확인하는 통지를 그들의 지정된 전자주소로 발신하여야 한다.”

### ③ 실무작업반의 결정

#### (가) 제 3조 제 1항

논의 후에 실무작업반은 제3조 제 1항 초안을 사실상 변화 없이 승인하였다.

#### (나) 제 3조 제 2항

현재의 문단이 아래와 같이 두 개의 문단으로 분리되는 것이 제안되었다.

---

가능성을 줄여준다. 동 조항은 발신인의 통제할 수 없는 이유로 인해 발신인이 수신인의 정보시스템에 접근할 수 없을 수 있다는 점을 고려하고 있다. (이메일의 스팸차단장치가 그 예가 될 수 있다.)

“규칙 하에서 발생하는 모든 의사교환을 위한 피신청인의 지정된 전자주소는 ODR절차 중에 통지되는 규칙들이나 변경사항들을 적용할 때 피신청인이 ODR제공자나 ODR플랫폼에 통지한 주소로 한다.”

“규칙 하에서 발생하는 모든 의사교환을 위한 신청인의 지정된 전자주소는 신청인이 ODR제공자나 ODR플랫폼에 통지하지 않는 한 ODR 통지시의 주소로 한다.”

제 3조 제 2항의 본래 표현을 유지하자는 의견이 있었음에도 불구하고 제안된 대로 두 개의 조항으로 분할하여 적절히 변경하는 것에 대하여 운영진의 동의가 있었다. 또한 조항들의 순서를 바꾸자는 제안이 있었다.

몇 개 주에서 소비자가 문제해결을 위해 국내법원에 접근하기 전에 비사법적 구제절차를 시도하였다는 것을 보여주는 문제가 제기되었다. 피신청인이 통지에 응답을 하지 않는 경우에 ODR제공자가 신청인이 사건을 ODR을 통한 방식으로 해결을 하려는 시도를 했다는 것을 증명할 수 있고 그러한 증명이 소비자의 요구사항을 만족시키는 데에 도움이 될 수 있어야한다는 제안이 있었다.

(다) 제3조 제3항, 4항

실무작업반은 제 3조 제 3항, 4항을 단일조항으로 만드는 것에 동의하였으며 사무국에 향후 회기를 위하여 제기된 제안들을 고려하여 문서를 새로 작성할 것을 요청하였다.

한 대표단은 중재심리에 당사자가 불출석하고 구매자가 피신청인인 경우의 사건에 있어서 주장에 대한 송달을 요구하는 규칙의 필요성에 대한 문제를 제기하였다.

제 3조에 다음의 제안이 추가되어야 한다는 의견에 대한 지지가 있었다.

“ODR 제공자는 일방 당사자로부터의 전자통신의 수신에 대한 인지를 다른 모든 당사자에게 지정된 전자우편으로 고지하여야 한다.”

#### 4) 절차의 시작 (Commencement)

##### ① 초안 제4조 (절차의 시작)

- “1. 신청인은 부속서 A에 포함된 형식에 맞춘 통지를 ODR 제공자에게 통신해야 한다. 그 통지는 모든 문서, 신청인 또는 그가 언급한 내용을 포함한 다른 증거들이 가능한 한 수반되어야 한다.
- “2. 그 통지를 피신청인에게 즉시 표시해야 한다.
- “3. 피신청인은 5거래일 내에 부속서 B 에 포함된 형식에 따른 통지해야 한다. 그 통지는 모든 문서, 신청인 또는 그가 언급한 내용을 포함한 다른 증거들이 가능한 한 모두 수반해야 한다.
- “4. ODR 절차는 제 1항에 언급된 통지에 관한 ODR 플랫폼에 따라, ODR 제공자에 의하여 수령된 날짜부터 개시된 것으로 간주한다.

##### **부속서 A**

통지는 아래 사항을 포함해야 한다.

- “(a) 신청인과 ODR 절차에서 신청인을 위하여 승인된 활동에 관한 신청인 대표의 이름과 지정된 전자 주소
- “(b) 피신청인과 신청인에게 알려진 피신청인의 대표의 이름과 지정된 전자 주소
- “(c) 신청 이유
- “(d) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안
- “(e) 신청인 그리고/ 또는 신청인 대표의 전자서명
- “(f) 신청자가 ODR 절차에 참석하는 것에 대한 동의 의사표시

“(g) 응답자와 관련된 사안의 거래에 있어서 신청인이 현재 다른 해결 방법을 찾지 않고 있다는 의사표시

“(h) 서류정리 수수료

**부속서 B**

응답서에는 아래 사항이 포함되어야 한다.

“(a) 피신청인의 이름과 전자주소 및 ODR 절차에서 피신청인을 위하여 승인된 활동에 관한 피신청인 대리인

“(b) 통지에 포함된 진술과 주장에 대한 답변

“(c) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안

“(d) 피신청인이 ODR 절차에 참석하는 것에 대한 동의 의사표시

“(e) 피신청인 그리고/또는 피신청인 대표의 전자서명

② 사무국의 입장

(가) 제4조 제3항

사무국은 실무 작업반은 조항 상의 '일수'의 의미 및 기간 계산의 방법을 명확히 할 수 있을 것이라 보았다. 이에 관하여 UNCITRAL 중재규칙 제2조 제(6)항은 “이 기간 동안의 법정공휴일 및 근무일이 아닌 날은 기간에 산입 된다.”고 규정하고 있다.

(나) 제4조 제4항

사무국은 분쟁해결절차 착수시기의 확정과 관련하여 아래의 몇 가지 대안들을 제시하였다. 첫째는 ODR 제공자가 신청인으로부터 신청을 받았을 때로 착수시기를 확정하는 안이다.(World Intellectual

Property ~) 두 번째는 피신청인이 절차참가에 동의하는 답변을 제출한 때로 착수시기를 확정하는 안이며, 마지막으로 ODR 제공자가 피신청인과 의견을 교환한 때를 착수시기로 보는 안이 있다.

(다) 부속서 A

부속서 A는 어떤 내용이 중재개시의 통지에 포함되어야 하는지 언급하고 있다. 특히 사무국은 실무작업반이 어떤 조건 하에서 중재개시 청구가 가능한지 및 그 청구를 해결하는 방법에는 무엇이 있는지를 차례로 확인해야 할 필요가 있다고 보았다. 가령 상품이 주문/배달/공급이 되지 않았을 경우 또는 설명의무가 미이행 되었을 경우 이와 같은 중재청구가 발생할 수 있으며, 이를 해결하기 위하여 할인, 교환, 환불의 방법들이 사용될 수 있다. 국제적으로 이뤄지는 소액대량 거래의 경우 사실에 기반한 주장들과 기초 해결책들을 단순화하기 위하여 사건들의 유형에 한계를 정하는 것이 필요하다. 그렇지 않으면 복잡한 사건들로 인해 시스템상 과부하가 일어나 분쟁해결과정을 비효율적으로 만들 수 있으며 분쟁해결비용 또한 증가시킬 수 있다.

추가적으로 실무작업반은 ODR 제공자를 위한 가이드라인이 전자적 수단을 통해 당사자들 간의 합의를 가능하게 하는 것에 대한 설명을 포함해야 하는지 고려해볼 수 있다. ODR 제공자는 분쟁당사자들에게 단번의(One-time) 동의로 절차를 개시할 수 있는 전자장치를 공급하거나, 각 절차에서 단계적으로 동의할 수 있도록 하는 옵션을 제공할 수 있다. 또한 ODR 제공자는 ‘OK-Box’를 클릭함으로써 절차에 동의하도록 하는 ‘클릭-웹’(Click-wrap, 소프트웨어프로그램이나 온라인 서비스 설치 중에 약관동의버튼을 클릭함으로써 체결되는 계약이나 라이선스) 동의와 같은 전자 기기를 이용할 수 있도록 할 수 있다.

(라) 부속서 B

부속서 B는 통지에 대한 회신을 다루고 있으며, 부속서 A의 조항도 함께 반영하고 있다.

③ 실무작업반의 결정

본 회의에서는 신청인이 선택(choosing)단계에서 ODR 절차를 시작할 수 있도록 할 것인지, 또 그렇게 한다면 정확히 ODR의 어느 단계에서 이를 허용할 것인지가 논의되었다. 더불어 ODR 제공자에게 ODR 일부 단계에 관해서만 서비스를 제공하게끔 할 것인지도 논의되었다.

또한 ODR은 개발도상국에 적용될 경우에 유용한 수단이 되는데, 특히 그 국가에 효율적인 법적 제재가 없거나, 원고가 소송을 담당할 재정능력이 부족한 중소기업인 경우에 ODR은 유일한 구제수단으로 활용된다. 한편 판매자의 ODR 결과이행의무를 독촉하는 하나의 수단으로서 그들의 의무 불이행사실을 공시하는 방안이 제안되었다.

(가) 제4조 제1항

실무 작업반은 다음의 문구가 개괄 제3조 제1항에 추가되어야 한다고 동의하였다.

“ODR 제공자는 당사자[또는 독립적 제3자]로부터 통신(communication)을 수신한 사실을 지정된 전자우편으로 통지하여야 한다.”

이와 함께 ODR 제공자가 통신을 수신 시각과 날짜도 인지해야 한다고 제안되었다. 당사자에게 통신내용의 이용가능성을 통지하는 것이 곧 통신내용이 노출되는 것을 의미하는 것은 아니라는 사실도 분명히 피력되었다.

본 회의에서는 구매자가 자신의 청구에 포함된 주장사실들을 입증할 수 있는 서류를 제출할 때 언어가 중요한 의미를 가지고 있다는 의견이 제시되었다. 반면 증거서류와 청구는 원래 계약서의 언어로 되어 있는 경우가 많고, ODR 플랫폼은 동시에 다양한 언어로 접근가능하게 하는 코드를 사용하여 언어문제를 해결하는 기술을 가지는 경우도 있어 언어가 크게 문제되지 않을 것이라는 반론도 있었다.

ODR 플랫폼에 과부하가 걸리는 것을 방지하기 위하여 당사자에 의해 제출되는 서류의 수에 제한을 가하여야 한다는 의견도 있었다.

(나) 제4조 제2항

“promptly”라는 용어에 대한 구체적인 정의가 필요하다는 주장에 대해, 이미 여러 UNCITRAL 기구에서 이미 정의된 용어라는 점이 지적되었다. 그 표현을 유지하는 데 폭넓은 지지가 있었다. “communicated” 뒤에 “to the ODR platform”이라는 어구를 삽입하여 문단의 단어를 수정하는 것에 대한 동의가 있었다.

(다) 제4조 제3항

문단 첫 줄에 “communicate” 뒤에 “to the ODR platform”이라는 어구를 삽입하여 문단의 단어를 수정하는 데 동의가 있었으며 답변을 올리는 데 제안된 5일의 마감일이 너무 짧다는 우려가 제기되었다.

(라) 제4조 제4항

ODR 절차가 양 당사자가 ODR 절차에 참여하겠다는 동의를 표시하기 전에 개시될 수 있는지, 즉 개시 시간을 공식화하는 것의 적절성에 대한 질문이 제기되었다.

(리) 부칙 A(b)

본 회의에서는 ODR 절차 진행 시 당사자 간 정보교환의 과정에서 발생할 수 있는 개인정보의 보호 및 온라인 보안 이슈에 관하여 더 주의 깊게 논의할 필요가 있다는 의견이 제기되었다.

(마) 부칙 A(c) 및 A(d)

또한 본 회의에서는 ODR 진행의 신속성 및 효율성 극대화를 위하여, 당사자들의 이의제기 절차 및 현재 도입 가능한 보완 방안들을 구축하기 위한 기초를 분명히 하는 것이 중요하다는 것을 재확인하였다.

(바) 부칙 A(e)

ODR에서 사용되는 문서 텍스트를 보완하기 위한 방안으로, 전자인증 방식을 통해 당사자의 서명을 식별해야 한다는 제안도 제기되었다. 하지만 이에 대하여 이의 제기 시에는 서명이 필요 없지 않느냐는 반론도 제기되었다.

(사) 부칙 A(f)

클릭 한번으로 약관에 동의하는 형태의 계약(click-wrap agreements)을 체결하는 경우처럼 다수의 당사자가 ODR로 분쟁을 해결하겠다는 사전 계약(pre-existing agreements)을 맺은 경우, 실제로 ODR 절차가 개시되었을 때 각 당사자들이 ODR에 참여하는 것을 개별적으로 동의할 필요가 있느냐하는 질문도 여럿 제기되었다. 이에 대하여 사전 계약이 없거나, 있더라도 당사자들이 특정 ODR 제공자를 이용하고자 하는 의사로 클릭한 경우가 있을 수 있다는 반론도 제기되었다.

복수의 ODR 제공자들이 존재하는 경우 위의 동의가 특정 제공자를 이용하기로 하는 계약을 의미할 수 있다는 점도 다시 한 번 확인되었다. 만약 당해 ODR 절차가 구속력을 부여받아 뉴욕협약(the New York Convention)의 적용을 받게 될 경우에는, 상대방 당사자에게 절차가 이미 개시된 바 있다고 고지할 필요가 있다는 점 또한 확인되었다.

ODR 절차 중에는 향후의 논의에 필요한 고지 또는 답변을 상대방에 전달하는 방식 등의 구체적인 사항들이 존재한다. 그런데 이러한 ODR 절차에 참여하기로 동의함에 있어 쌍방의 당사자들이 다양한 상황에 처해 있을 수 있음을 시나리오별로 구체화하여 검토해야 한다는 의견이 제기되었다. 가령 ODR 절차를 이용하기로 하는 쌍방 간 분쟁 전 합의(pre-dispute agreements)가 있었는지 여부 등이 이에 해당한다. 상대방이 ODR을 이용하는 것을 명시적으로 거절하는 경우와 상대방이 답변이 ODR 절차 이용에 동의하는 경우도 추후 다시 논의가 필요하다는 점에 의견이 모아졌다.

또한 본 회의에서는 ODR 절차 참여 전의 사전분쟁해결합의(pre-dispute binding agreements) 이슈와 관련하여 현재 진행 중인 실무작업반의 논의를 잠시 멈추고, 아래의 부칙 A(f)에서 사용되는 용어 및 하단의 [ ] 안에서 사용되는 용어들을 먼저 수정해야 한다는 의견이 제기되었다.

[(f)는 원고가 ODR 절차에 참여하기로 동의하거나 (사전 분쟁해결 조정안 등을 통하여) 동의했음을 의미합니다.]

(아) 부칙 B(d)

부칙 B(d)에서 사용되는 용어 및 하단의 [] 안에서 사용되는 용어들을 먼저 수정해야 한다는 의견이 제기되었다.

[(d)는 피고가 ODR 절차에 참여하기로 동의하거나 (사전 분쟁해결 조정안 등을 통하여) 동의했음을 의미합니다.]

(자) 부칙 B(e)

일부 회원국들은 전자서명인증 방식뿐만 아니라 다른 방식의 전자인증 방식도 도입되어야 한다고 의견을 제시하였다. 반대 당사자의 이의제기(counterclaims) 관련 이슈에 대처하기 위한 개정안 조항 5의 새로운 문단(5)도 제시되었다.

[일방 당사자의 이의제기에 대하여 반대 당사자가 이의제기(counterclaims)를 한 경우, 후자는 전자가 제기된 후 [5]일 내에 제기되어야 한다. 또한 위 분쟁해결절차는 반드시 동일한 ODR 제공자에 의하여 개시되어야 한다. 반대 당사자의 이의제기에 대한 채택여부결정은 전자에 관하여 제기한 일방이 지정한 중재인에 의하여 이루어져야 한다.]

한편, 아래와 같은 또 다른 제안이 제기되었다.

[만약 반대 당사자가 이의를 제기하고자 한다면, 그는 반드시 이 이의제기로써 무엇을 신청하고자 하는지 구체적으로 명시해야 한다.]

본 회의에서는 반대당사자의 이의제기 및 이에 따른 분쟁해결절차에 관하여 다루는 새로운 부칙 C가 제기되었으며, 이 부칙 C는 문단(c), (d), (h)를 통해 구체화되었으며 아래와 같은 이슈들이 부칙 C와 관련하여 제기되었다.

(a) 일방의 이의제기 및 반대 당사자의 이의제기가 동일한 ODR 제공자 혹은 중재인에 의해 다뤄져야 하는지

(b) 반대 당사자의 답변에 이의제기(새로운 신청)가 들어있는지 여부를 누가 판단할 것인지

(c) (이미 해결된) 반대 당사자의 이의제기가 본소와 같은 절차에서 제기되고 해결되었음을 사후에 보증하기 위하여 어떠한 세부절차가 필요한지

이와 관련하여 같은 분쟁에 대해 복수의 절차가 난삽하게 중복되어 진행되는 것을 방지하기 위하여 부칙 A(g)와 부칙 B를 동시에 활용할 수 있을 것이다.

### 3. 협상 Negotiation

#### ① 초안 제5조 (협상)

1. 만약 피신청인이 통지에 응답하고 신청인으로부터 제안된 해결책들 중 하나를 수락한다면, ODR 제공자는 수락하였음을 신청인에게 전달한다.(→신청인에게 제안이 수락되었음을 전달한다.) (그리고 ODR 절차는 종료된다.)
2. 당사자들로부터 제안된 해결책들 중 하나도 다른 당사자로부터 수락 받지 못할 경우, 한쪽 당사자는 사건을 협상(→약식해결방식(Facilitated settlement))이 가능한 단계(ODR 제공자가 아래의 제6조에 따라 중립적인 제3자의 지명 절차를 즉시 진행할 것이다)를 밟도록 요구할 수 있다.

3. 만약 응답자가 통지에 대해 5일 [달력상] 내에 응답하지 않는다면, 그는 협상을 거부하는 것으로 간주되어 사건은 약식해결방식 절차 (ODR 제공자가 아래의 제6조에 따라 중립적인 제3자의 지명 절차를 즉시 진행할 것이다)로 넘어갈 것이다.
4. 당사자들은 답변서의 기한을 연장하는 것에 동의할 수 있다. 그러나 [달력상] ○○일을 초과할 수 없다.

## ② 사무국의 제안

### (가) 제5조 제1항

제5조 제1항은 당사자들이 합의에 도달한 사건에서의 협상의 종료와 ODR 절차를 다룬다. 실무작업반은 협상의 종료 날이 어떻게 정의될 수 있는지 명백히 하는 것을 고려해 볼 수 있다. 또한 ODR 서비스 제공자를 위한 가이드라인에 ODR 플랫폼의 구성과 관련하여 ① 응답자의 해결책 수락 및 그 수락의 통지, ② ODR 플랫폼이 합의를 공식화 하는 분쟁해결합의서를 자동적으로 생성하는 순으로의 플랫폼 구성방안을 포함시킬 것인지를 고려해 볼 수 있다.

### (나) 제5조 제2항

피신청인이 해결책을 수락하거나 대안을 제시하는 시간 및 신청인이 피신청인의 해결책에 수락 또는 거절을 통지할 시간에 대해서 특히, 실무작업반은 규칙을 통하여 ‘각각의’ 협상 단계에 시간제한을 부과하여야 하는지에 관해 고려해보아야 한다. 또 다른 방법으로는 협상에 전체적인 시간 틀을 두고, 그 안에 당사자들이 합의에 도달할 것을 요구하는 것이다. 양 당사자에 이러한 시간적인 압박을 두는 것은 합의 도달을 장려하는 역할을 할 것이다. 또한 실무작업반은 협상 단계를 연장하는 옵션이 당사자의 선택에 의해 가능할지 혹은 동 연장이 ODR 제공자에 의해 거절될 수 있는지 고려해 볼 수 있다.

(다) 제5조 제3항

실무작업반은 피신청인이 공지를 받았음을 ODR 제공자가 확인할 수 있는 메커니즘을 가이드라인에 포함시킬지 여부를 고려해 볼 수 있다. 또한 상대방으로부터의 응답이 없는 경우, 해당 조문에 의해 약식 해결 방식을 배제하고 중재단계로 직접 이동하는 방안도 고려해 볼 수 있다.

(라) 제5조 제4항

ODR에 있어서 협상은 제3자의 개입에 의해 가능한 협상도 규정될 수 있다. 당사자들은 상대방과 연락을 취하거나, 협상이나 비공개 입찰을 위한 소프트웨어 제공을 하는 등 협상을 가능하게 하는 ODR 제공자를 통해 협상을 한다. 전형적인 협상보조 소프트웨어는 협상의 목적물을 평가하고 우선순위를 매김으로써, 그리고 모든 당사자에게 가장 효율적인 결과를 계산함으로써 사용자들이 그들의 협상 위치를 분석할 수 있게 해 준다.

비공개 입찰은 당사자들의 제안이 규정된 범위 내에 있을 경우 입찰가를 평가하여 사건을 합의하는 자동화된 알고리즘이다. 제3자에 의한 협상에서, 당사자들은 효율적인 기술과 협상을 위해 장소를 지정하여 절차를 가능하게 하는 ODR 플랫폼의 도움을 받아 협상을 한다. 실무작업반은 이러한 구체적인 협상의 유형이 절차법에 규정되어야 하는지 고려해 볼 수 있다.

③ 실무작업반의 결정

일부 회원국은 초안 제5조가 반드시 양 당사자가 처한 다양한 상황을 반영한 시나리오 결과들을 반영해야 한다고 주장하였다. 이에 대하여 현재 초안 제5조가 이미 간결하고도 충분히 위 내용을 담고 있다는 반론도 제기되었으며 제5조와 관련해서 여러 질문들이 제기되었다.

(a) 만약 한쪽 당사자가 협상에 참여하기를 거부한다면, 어느 시점에서 다른 당사자가 약식 해결방식 단계로 넘어가도록 강제할 수 있나?

(b) 실제로 협상으로 동의한 내용이 어떻게 수행되고 있나?

(c) 협상에서 약식 해결방식 단계가 시작되도록 어떻게 움직이냐?

규칙이 의무적인 것인지 당사자들의 선택에 의해 적용되는지가 화제가 되었다. 만약 의무적인 것이라면, 다양한 기술자들을 고용할 ODR 제공자 등의 참여를 용이하게 하기 위해서 규칙이 추상적인 정도로 지켜지고 유동적이어야 한다는 것이 권고되었다.

(가) 제5조 제1항

자동화된 소프트웨어는 용량이 큰 사건들은 빠르게 다루는 데 있어서 중요한 요소라는 것이 보였다. 협상은 기술이 “네 번째 당사자”인 자동화된 ODR 단계라는 것과 그러한 기술을 이용하는 시스템들은 그들에게 제기된 많은 부분의 사건들을 해결하는 데 매우 성공적이라는 것이 증명되었다. 그리고 제 1항과 관련하여 몇 개의 제안들이 만들어졌다.

(a) “만약 피신청인이 통지에 응답하고 신청인으로부터 제안된 해결책들 중 하나를 수용한다면”을 “합의에 도달한다면”으로 바꾸도록 제안되었다.

(b) “ODR 절차가 자동적으로 종료되었다”라고 “자동적으로”를 추가하도록 제안되었다.

(c) “이 해결법은 당사자들을 구속할 것이다.”를 추가하도록 제안되었다.

(d) 문단(1)을 “당사자들이 합의에 도달하면, 합의를 기록하는 ODR 플랫폼이 자동적으로 합의를 기록하는 동의 형식을 생성하도록 그들은 ODR 제공자에게 이를 알릴 것이다.”로 교체하도록 제안되었다.

몇몇 주에서는 동의나 결정이 시행되었을 때에만 사건이 종결된 것으로 간주한다는 것이 지적되었다. 동의가 시행되지 않은 신청인을

위해 그의 주장을 다시 제출하고 중립적 제3자로부터의 결정을 요청하는 선택권이 제안되었으며 변호사 아닌 사람들도 접근이 가능하도록 단일 언어를 유지하는 것의 중요성이 강조되었다. 토론 후에, 합의가 시행되었다면 협상이 종료됨을 참작하도록 초안 제5조 제 1항이 변경될 것이라고 결정되었다.

(나) 제 5조 제 2항

동 항과 관련하여 몇 개의 제안들이 만들어졌다.

(a) 초안 제5조 문단(2)가 “만약 당사자들이 10일의 응답기간 내에 협상을 통해 분쟁의 합의를 이루지 못했다면, 다른 당사자는 요청할 수 있다.”로 바꾸도록 제안되었다.

(b) “당사자들에 의해 제안된 제안들이 다른 당사자에 의해 하나도 수용되지 못했다면”을 “당사자들이 합의에 도달하지 못했다면”으로 교체하도록 제안되었다.

(c) 문단 (2)뒤에 “각 당사자들은 중재자와의 약속의 통지를 수령한 날로부터 3일 내에 중재자에게 협상 단계에서 생성된 정보를 제공하기를 거절할 수 있다”는 내용이 추가되도록 제안되었다.

(d) “당사자들에 의해 제안된 제안들이 다른 당사자에 의해 하나도 수용되지 못했다면”을 “합의가 이루어지지 않았다면”으로 교체하도록 제안되었다.

(다) 제5조 제3항

“5일”(five (5) days) 라는 용어는 박스 안에 넣어야하고 나중의 단계에서 고려되어야 한다고 제안되었다. 그리고 또한 그러한 시간제한은 각각의 ODR 제공자의 자유재량에 맡겨두는 것이 적절하다는 제안이 있었다. 초안만 잡혀있는 제 3항이 후에 소비자로 하여금 선택에 있어 중재나 조정을 하는 쪽으로 강제하게 될까봐 염려된다는 점이 지적되었다.

또한 “그리고 중재(and arbitration)”라는 단어를 제5조 제 3항 상의 “합의(settlement)”와 “단계(stage)”라는 단어 사이에 삽입해야 한다고 제안되었다.

#### 4. 촉진된 합의 방식과 중재

##### ① 초안 제6조 (중립적인 제3자의 지명)

1. ODR 제공자는 자격이 있는 중립적인 제3자 명부로부터 무작위로 선택을 함으로써 중립적인 제3자를 지명한다.
2. 중립적인 제3자는 그들의 공정성과 독립성에 정당한 의문이 제기될 수 있는 상황인 경우, 이를 ODR 제공자에게 밝힌다.
3. 중립적인 제3자가 지명되면 ODR 제공자는 당사자에게 이를 공지하고, 중립적인 제3자에게는 당사자로부터 받은 분쟁에 관련된 대화내역과 문서 모두를 제공한다.
4. 당사자 일방은 중립적인 제3자의 지명에 대해 공지를 받고 이를 내에 반대할 수 있다. 이러한 경우, ODR 제공자는 반대하지 않는 당사자를 불러 이를 내에 견해를 밝힐 수 있게 하고 나서, 당사자들과 중립적인 제3자의 지명에 대해 대화를 나누거나 새로운 중립적인 제3자를 지명할 수 있다.
5. 중립적인 제3자가 절차 도중에 교체되어야 하는 경우, ODR 제공자는 신속하게 그를 대신할 중립적인 제3자를 지명하고 당사자에게 공지한다. 절차는 교체된 중립적인 제3자가 중지되었던 단계에서부터 다시 시작한다.
6. 중립적인 제3자는 지명을 수락함으로써 절차법에 따라 분쟁을 해결할 수 있도록 충분한 시간을 갖는다.
7. 중립적인 제3자의 수는 당사자의 반대가 없는 한 일인으로 한다.

② 사무국의 제안

(가) 초안 제6조 제1항

제 22차 세션에서, 실무작업반은 중립적인 제3자는 반드시 변호사이거나 할 필요가 없으나 관련분야의 전문가이거나 분쟁 해결 경험이나 기술이 있을 것이 요구된다는 데에 동의했다. 실무작업반은 (이용 가능하거나 임명가능 한) 중립적인 제3자 명부를 유지하기 위해 ODR 제공자들에 의해 지켜져야 할 표준을 ODR 제공자들의 가이드라인에 포함시켜야 하는지 고려해 볼 수 있는 쟁점이다.

(나) 초안 제6조 제2항

동 절차의 신청시, 신청인에게 신청시 관련있는 모든 사항들을 제출하도록 요구되어진다는 점을 감안할 때, 실무작업반은 “당사자들로부터 받은 분쟁으로 여겨지는 모든 통신과 문서들”에 협상 단계에서 교환된 통신을 포함해야 하는지를 명확히 할 필요가 있다. 예를 들어, ECODIR모델에서, 중립적인 제3자는 빠르고 당사자들이 수용할만한 해결책을 찾기 위해 협상 단계의 모든 정보와 문서에 접할 권한이 있다.

(다) 초안 제6조 제4항

제 22차 세션에서, 실무작업반은 당사자들에게 중립적인 제3자의 임명에 대해 이의를 제기할 수 있는 기회를 제공하는 것이 고려되어야 한다는 데에 동의했다. 실무작업반은 중립적인 제3자가 제 2항에 따라 이미 그 사실을 밝힌 후에도 중립적인 제3자에 대한 차후의 이의 제기 가능성을 고려해 볼 수 있다.

(라) 초안 제6조 제7항

실무작업반의 제 22차 세션에서, 당사자들간의 합의가 존재하지 않는다면, 중립적인 제3자는 한명으로 구성되어야 한다는 점에 일반적 합의가 이루어졌다. 이와 관련하여 실무작업반은 약식 해결 방식과

중재의 중립적인 제3자가 같은 사람이 될 수 있는지에 대해 고려해 볼 필요가 있다. 상업에 관련된 사건에서, 당사자들의 의견과는 다르더라도 조정자는 일반적으로 중재인이 아니다. 신속성과 단순성이 요구되는 ODR에서는 이러한 접근이 맞지 않을 수도 있다.

③ 실무작업반의 결정

초안 제6조 앞에 있는 “약식 해결방식과 중재(Facilitated settlement and arbitration)”이라는 단어 주위에 네모 박스를 치는 것이 좋겠다는 제안이 나왔다.

(가) 제6조 제1항

제1항은 다음과 같은 사항을 논의함을 결정하였다.

- (a) 임의의 단어를 삭제하기로 동의했다.
- (b) 중립적 제3자의 지명에 관한 절차는 자세히 설정되어야 한다.
- (c) ODR 제공자에 의한 중립적 제3자 지명에 있어 공통적인 최소한의 기준이 별도의 문서로 작성되어야 한다.

(나) 제6조 제2항

제2항에는 다음과 같은 사항들이 담겨있다.

- (a) 중립적 제3자는 자신이 독립적으로 분명한 선언을 할 수 있어야 한다.
- (b) 중립적 제3자의 ‘공정성’에 대해서는 독립된 문서로 규칙한다.

(다) 제6조 제4항

제 4항은 다음의 사항을 담고 있다.

- (a) ODR 제공자는 당사자의 중립적 제3자에 대한 이의제기를 무시할 경우 이유를 제시할 필요가 있다.
- (b) 당사자의 이의제기가 있을 때 중립적 제3자에 대한 자동결격 시스템(automatic disqualification)이라는 간소화한 절차를 도입으로써 불신

으로 인한 잦은 이의제기의 반복을 제한할 수 있다.

토론이 끝나면 일반적으로 중립적 제3자에 대한 이의제기는 단도 직입적으로 다루어져야 하며, 이의제기의 가능성을 열어두어서는 안 된다.

## 5. ODR 절차의 수행

### ① 초안 제7조 (조정)

“제출된 정보에 기초해서 분쟁을 평가하고 중립적인 제3자는 분쟁이 약식 해결 방식을 통해 이점을 얻을 수 있다고 결정되고 해야 한다. 만약 그렇다면, 중립적인 제3자는 합의에 도달하기 위해 당사자들과 의사소통을 해야 한다. 당사자들이 합의에 도달한다면, 중립적인 제3자는 이에 기초하여 조정결과를 제공할 것이다.”

### ② 초안 제8조 (ODR절차의 수행)

“1. 중립적인 제3자는 그 또는 그녀가 적절하다고 생각하는 방법으로 ODR절차를 수행해야 한다는 규칙에 따르는 것은 당사자들이 동등하게 다루어지게 한다. 그 또는 그녀의 재량을 발휘함에 있어서 중립적인 제3자는 불필요한 지연과 비용을 피하고 공정하고 효율적인 절차를 제공하기 위해 ODR 절차를 수행해야 한다. 그렇게 함으로서, 중립적인 제3자는 공정하게 행동하고 항상 독립적이고 공평해야 한다.”

“2. 중립적인 제3자는 당사자들에 의해 제출된 문서와 그들이 ODR 제공자에게 제공한 모든 자료에 기초하여 분쟁을 결정해야 하며, 자료의 관련성은 중립적인 제3자에 의해 결정되어야 한다. ODR절차는 오직 이러한 자료들만을 기초로 수행되어야 한다.”

“3. (비용과 같이) 중립적인 제3자가 정해야할 조건들을 제외하고, 중립

적인 제3자는 모든 당사자들로 하여금 제출된 어떤 문서라도 수정하는 것을 허락할 수 있는 힘을 가져야할 것이다. 각 당사자는 자신의 주장을 뒷받침하거나 방어해줄 것이라고 믿는 사실을 증명해야 하는 부담을 가질 것이다. 절차 중 어느 때라도 중립적인 제3자는 당사자들로 하여금 중립적인 제3자가 결정하는 기간 내에 추가적인 정보를 제공하거나 문서, 첨부서류 및 기타 증거들을 제출할 것을 요구할 수 있다.”

“4. ODR분쟁 관련 계약에 대한 어떠한 존재와 유효성에 관한 반대를 포함하여 중립적인 제3자는 스스로의 관할권을 행사할 수 있는 권한을 가져야 할 것이다. 그러한 목적으로, 계약의 일부분을 구성한 분쟁 해결 조항은 계약의 다른 조항들과 독립적인 합의로 다루어질 것이다. 계약이 무효라는 중립적인 제3자의 [결정][판정]은 자동적으로 분쟁 해결 조항의 무효를 수반하는 것은 아니다.”

“5. [중재][분쟁 해결]의 장소는 당사자들의 합의에 의해 이루어져야 하며, 합의가 이루어지지 않으면 중립적인 제3자에 의해 결정될 것이다.”

### ③ 사무국의 입장

실무작업반은 절차상의 각 단계별로 시간을 제한하는 것보다, 전체적으로 걸리는 시간을 제한하는 것을 고려해 볼 수 있다.

### ④ 초안 제9조 ([결정][판정]에 관한 [커뮤니케이션] [발표])

“1. 중립적인 제3자는 [결정][판정]을 즉시 제시해야 하며, 어떠한 경우에도 각 당사자들이 중립적인 제3자 측에 최종 제출을 한 날로부터 7일을 넘기면 안 된다. ODR 제공자는 [결정][판정]을 당사자들에게 통보해야 한다. 이 시효를 지키지 못할 경우 해당 [결정][판정]에 대항하지 못한다.”

“2. [결정][판정]은 양 당사자에게 최종적이며 구속력이 있어야 한다. 양 당사자는 [결정][판정]을 지체 없이 이행해야 한다.”

“3. [결정][판정]을 받은 당사자는 [결정][판정]에 계산, 사무, 인쇄상의 착오 또는 그와 비슷한 종류의 착오나 누락이 있다면 이를 접수한 날로부터 5일 내에 중립적인 제3자에게 정정 요청을 할 수 있고, 상대방에게 이를 알려야 한다. 만일 중립적인 제3자가 보기에 요청이 정당하다면, 중립적인 제3자는 요청을 받은 날로부터 2일 내에 이를 정정하여야 한다. 정정된 것은 [서면으로 작성되어야 하고] [결정][판정]에 반영되어야 한다.”

“4. 중립적인 제3자는 항상 관련 사실과 주변 상황을 고려하여 계약서의 조건에 따라 결정을 내려야 하며, 적용 가능한 거래 등을 참작하도록 하여야 한다.”

#### ⑤ 사무국의 제안

##### (가) 제 9조 제 1항

중립적인 제3자가 최종 결정 안을 제출하는데 걸리는 시간을 연장해줄 것을 요청하는 것은 예측 가능한 사안이다. 따라서 실무작업반은 그와 관련한 조항을 넣을 것인지 고려해 볼 수 있다.

#### ⑥ 초안 제10조 (절차상의 언어)

“ODR 절차는, 양 당사자가 다른 언어를 사용하기로 동의하는 경우를 제외하면, 일반적으로 분쟁이 되었던 거래에서 사용한 언어로 진행된다. 만약 양 당사자 간에 거래상의 언어에 대한 합의가 이루어지지 않는 경우, ODR 절차상의 언어는 중립적인 제3자가 정한다.”

⑦ 사무국의 제안

초안 제10조는 당사자 간에 절차상의 언어에 관한 합의가 이루어지지 않는 경우, 해당 사안에 있어 중립적인 제3자가 재량권을 갖는다는 실무작업반의 견해를 반영하였다.

⑧ 초안 제11조 (대표자)

“일방 당사자는 해당 당사자가 선택한 한 명 이상의 사람에 의해 대리 또는 조력될 수 있다. 대표자의 성명과 주소 [및 대리 행위에 대한 위임 권한]은 ODR 제공자를 통해 상대방 측에 전달되어야 한다.”

6. 법률적 책임의 면제

① 초안 제12조 (법률적 책임의 면제)

“양당사자는 중립적인 제3자, ODR 제공자 [및 ODR절차의 기타 관련자들의] ODR절차에 관련한 어떠한 작위나 부작위에 대해서도 이의를 제기할 수 없다. 단, 고의적인 절차불응은 예외로 한다.”

② 사무국의 제안

제12조 초안은 ODR 절차와 관련된 법적 책임의 면제를 다루고 있다. 이는 UNCITRAL 중재규칙 제16조를 반영하였고, 일부 불가피한 수정을 포함한다.

7. 비용

① 초안 제13조 (비용)

중립적인 제3자는 비용에 관하여는 어떠한 [결정][판정]도 해서는 안되며, 각 당사자가 각자의 비용을 감당하여야 한다.

② 사무국의 제안

실무작업반은 조정에서 이긴 당사자의 분쟁제기 관련 비용은 조정에서 진 당사자가 부담해야 하는 것을 고려해 볼 수 있을 것이다.

8. 향후 실무작업반의 논의 방향

현재의 세션에서 일부 고려된 사항들은 다음의 회기에 더 논해질 것이며, 지금의 개략적인 구조는 결과물이 완성될 때까지 계류될 것이며 실무작업반은 사무국에 대하여 다음 회기에서 논해질 다음의 사항에 대한 논의를 위한 서류 준비를 요청하였다.

- (a) 중립적 제3자에 대한 가이드라인
- (b) ODR 제공자에 대한 최소한의 기준
- (c) 분쟁해결을 위한 실질적인 법적 원칙
- (d) 초국가적인 강제수단

또한 실무작업반은 이번 회기에서 실무작업반에 의해 개략적으로 제시된 절차적인 룰에 대한 새로운 초안을 준비해달라고 사무국에 요청하였다.

**제 4 절 제24차 회의 아젠다 분석**

제22차 회의(Vienna, 13-17 December 2010)와 제23차 회의(New York, 23-27 May 2011)에서 실무작업반은 ODR의 근거에 대한 검토를 하였으며 위원회에 자료 이용이 가능하다는 조건하에 ODR체제와 관련한 다양한 자료를 준비와 조사의 진행을 요청하였다(A/CN.9/716, para. 115 and A/CN.9/721, para. 140). 이에 사무국에서는 기본적으로 3개의 문건을 준비하였다.

이하에서는 사무국에서 준비한 문건을 기초로 하여 첫째, 국제적 전자상거래를 위한 온라인분쟁해결에서 개념적으로 고려해야 할 쟁점을 분석한 사무국 문건을 소개한 것이고 두 번째는 실무작업반에

서 구체적으로 검토된 절차규칙과 관련된 내용과 논의 내용을 정리한 것이다.

## I. 국제적 전자상거래를 위한 온라인분쟁해결 : ODR체제의 개념상 고려할 쟁점들

본 문건은 ODR의 전체적인 체제에 있어서의 일반적 논의 사항들을 포함하고 있으며 ODR절차, ODR제공자, ODR플랫폼, 중립적 제3자, 적용법에 대한 질문들 그리고 국제적 집행을 포함한 구성요소와 관련된 쟁점 사항들을 검토하고 있다.

### 1. 글로벌 ODR 체제

#### (1) 글로벌 ODR의 디자인

ODR체제의 개념에서 절차규칙의 구성과 보충 문건들에 영향을 줄 수 있는 몇 가지 요소들이 있다.

(a) 글로벌 ODR체제에 있어서 현재까지 확인된 주요 관계자들은 ODR제공자, ODR플랫폼, ODR사용자, 중립적 제3자 그리고 ODR결정을 수행하는 자들이다. 실무작업반은 다른 관계자들이 부가되어야 하는지 그리고 또한 그들과 다른 관계자들과의 관계를 검토할 수 있다.

(b) ODR체제가 글로벌, 지역적, 국내적인 수준에서 아니면 3개의 혼합적인 수준에서 그 기능을 하는지 검토해야만 한다.

(c) 단독 글로벌 ODR제공자가 될 것인지 아니면 국제적, 지역적, 국내적 수준에서 작용을 하는 수 개가 될 것인지 결정을 해야 한다. 그 문제가 결정되면 그 이후 논의 사항은 다음을 포함해야 한다.

(i) 단독의 글로벌 제공자 사건의 경우에 그 제공자는 하나 혹은 그 이상의 ODR플랫폼을 관리할 수 있는가?

(ii) 만약 다수의 ODR제공자가 고려되는 경우에는 개별적으로 자신

의 ODR플랫폼을 관리할 것인지 한 제공자가 다른 제공자로부터 관리되는 플랫폼의 서비스를 사용할 것인가? 후자의 경우 정보의 상호이용성이 어떻게 보장될 수 있는가?

(iii) 또 ODR제공자가 다수인 사안에서 사용자들이 어떤 것을 그들이 사용할지 선택할 수 있는가? 그리고 어떻게 ODR제공자들 사이에서 유지되어야 하는 효력의 일률적인 기준이 어떻게 될 것인가?

(d) 글로벌 ODR체제가 단독으로 집중 관리 되는 ODR플랫폼과 관련하여 작동하는가 아니면 다수에 의한 것인가?

## (2) ODR체제의 구성

실무작업반의 제22차, 제23차 회의의 결과에 따라서 ODR체제가 절차규칙(이하 규칙으로서 포함될 뿐만 아니라 규칙을 보완하는 분리된 문서에 대한 예측을 하였다. 규칙은 어떻게 ODR절차가 개시, 수행, 종료되는지를 규정한다. 분리된 문서는 ODR제공자 혹은 다른 관련자들을 위한 가이드라인의 형태가 될 수 있다. 이 문서는 규칙에 포함되지 않는 다양한 측면들을 다루는데, 이 것은 각각의 ODR제공자에 대하여 요금, 달력상 날짜의 정의, 중립적 제3자 기피에 대한 응답뿐만 아니라 중립적 제3자의 최소자격 및 그 행동강령에 대한 차별적인 취급을 요청한다.

다른 규칙에서 분리되고 ODR체제에 필요한 여타 중요 문서들은 결정을 해석하고 수행하는데 사용된다. 분쟁의 해결을 위한 실제법적 원칙들은 중립적 제3자가 그들의 결정에 있어서 근거를 갖는 일반원칙을 참조할 수 있다. 국제적 집행 메커니즘은 결정이나 합의의 수행을 보장하는데 있어서 문제를 표출할 수 있다.

ODR제공자의 인가와 그 표준, ODR플랫폼을 위한 기능상 요건, ODR플랫폼의 기술적 명세서, ODR플랫폼의 정보의 상호교환의 표준 등 관련 문제들에 대한 기타 관련 문서들은 ODR플랫폼이 국내적 혹은 지역적 수준에서 설치된 경우 더욱 용이하게 다뤄질 수 있다.

다음에 있어 몇 가지 질문이 제기된다.

(a) 실무작업반은 그 위임 사항의 수행에 있어서 어떠한 문건들을 준비해야 하는가?

(b) 규칙에 부칙으로서 개별 문건이 첨부되어야 하는가 아니면 기타 문서로 분리되어야 하는가(A/CN.9/721, para. 53)? 만약 전자에 해당하는 경우 어떠한 방식으로 OR사용자들이 규칙의 사용에 동의할 때 개별 문서들에 대한 적절한 통지를 보장받을 수 있는가?

## 2. ODR 절차

실무작업반은 분쟁의 해결에 있어서 규칙이 협상, 중립적 제3자가 구속력 있는 결정을 하는 중재에 따르는 동의를 단계를 구성조정과 같은 개별적인 단계를 제공하는 것에 대한 논의를 할 수 있다.

제23차 회의 에서 실무작업반은 ODR절차의 구성에 대한 두 가지의 접근법을 가질 수 있다고 하였다.

첫 번째 접근법은 단계들이 당사자들이 규정된 순서에 따라서 각 단계를 거치도록 하는 단독적인 강제 절차의 부분이라고 보는 것이다. 두 번째 접근법은 당사자들이 예를 들면 곧바로 중재절차에 들어가 중립적 제3자에 의한 구속력 있는 결정을 내리는 것과 같이 특정 단계를 수행할 수 있는 선택권을 부여 받는 것이다(A/CN.9/721, para 23).

ODR절차의 디자인과 관련하여 몇 가지 질문이 제기 된다:

(a) 최근 사안과 같은 3 단계의 절차로 해야 하는 가 아니면 선택적으로 합의 단계와 강제 단계로 이뤄진 2 단계 절차로 할 것인가?

(b) 신청인이 ODR절차에서 본인의 선택에 따른 단계에 따라 진입할 수 있는 선택권을 갖는지 그리고 만약 그렇다면 어느 시점에 그 선택에 대한 결정을 내려야 하는가?

(c) ODR제공자에게 어느 특정 절차의 단계를 위한 서비스를 제공하

는 것(체리피킹)이 허용되는가?(A/CN.9/721, para. 90)

(d) 협상 단계가 자동협상 혹은 조력을 받는 협상과 같은 특정한 협상의 방식을 포함해야 하는가?

(e) 규칙이 응답서의 제출에 대한 가능성에 대하여 고려해야 할 것인가? 이것이 절차의 효율성에 영향을 주는가?

(f) 만약 일방 당사자가 협상에 참여를 거절하는 경우 어떠한 시점에서 다른 당사자가 조정절차로의 이동을 요구할 수 있는가?

(g) 협상에서 조정으로의 이동이 유발되는 계기는 무엇인가?

### 3. ODR 제공자 그리고 ODR플랫폼

#### (1) ODR제공자

글로벌 ODR체제의 디자인은 ODR제공자와 ODR플랫폼의 정의와 기능과 밀접한 관련이 있다. ODR제공자의 역할, 기능, 선정, 인가와 자금의 확보 그리고 국내소비자보호단체(가능한 경우)뿐만 아니라 ODR플랫폼과의 관계를 포함한 많은 논의들이 제기된다.

(a) ODR제공자는 어떻게 운영되며 자금을 확보하는가?

(b) ODR제공자의 위치가 관련성이 있는가?

(c) 어떻게 ODR제공자의 승인 및 면허를 받는지 그리고 사건을 어떻게 할당 혹은 배정 받는가?

(d) 신청인들이 주장을 제기하는 때 ODR제공자를 선정하는가 아니면 국내소비자보호 단체와 같은 제3의 기관을 통하여 선정되는가?

(e) 만약 ODR제공자의 서비스에 대한 책임이 부과된다면 어떤 것인가?(see A/CN.9/716, paras. 109-111)

ODR절차상 ODR제공자의 권한, 책임, 의무와 관련하여 제기되는 논의들이 있다:

(a) ODR제공자에게 어느 정도의 권한이 부여되는가? 신청서의 지연

제출, 기한의 연장과 중립적 제3자의 기피 등과 관련된 문제들은 제공자의 개입을 야기한다. ODR체제는 동 개입을 어떻게 감독할 것인가?

(b) 절차규칙이 응답서 제출 기한의 연장을 허용하는 경우 그리고 그러한 연장에 대한 요청이 ODR제공자에 의하여 거절되는 경우 ODR 제공자는 그 거절에 상응하는 이유를 밝혀야 한다.

(c) ODR제공자는 분쟁의 해결과 판정의 이행을 감독할 책임을 지는가? 만약 그렇다면 어떻게 그러한 책임을 지는가?

#### (2) ODR제공자 그리고 ODR플랫폼간의 통신의 흐름

제기될 중요한 논의는 ODR제공자와 ODR플랫폼간의 관계가 어떻게 정의되는지 그리고 그 역할이 무엇인지에 대한 것이다. 그러나 내부적 제공자와 플랫폼간의 통신의 흐름이 신속하고 효율적인 과정을 제공함을 규칙이 보장하는 것을 고려해야한다는 것이 궁극적으로 결정되었음을 강조해야 한다. 정의와 임무에 대한사항들의 합의가 이뤄지면 다양한 통신의 흐름에 대한 논의들을 고려할 수 있다.

#### 4. ODR상 중립적 제3자

ODR상 중립적 제3자는 그 역할이 분쟁에서 적법절차와 관련한 쟁점들을 결정하는 만큼 ODR체제에 있어서 매우 중요한 요소이다.

중립적 제3자의 선정에 있어서 몇 가지 질문이 제기된다.

(a) 중립적 제3자의 선정을 어떻게 할 것인가?

(b) 중립적 제3자가 어떻게 인가되며 그리고 어떻게 실질적으로 재인가 되는가?

(c) 인가절차에 있어서 누가 책임을 질 것인가?

(d) 당사자들이 중립적 제3자의 임명에 대한 기피가 가능한가? 그러한 기피가 거부되려면 어떠한 요건이 필요한가?

(e) 중립적 제3자의 목록이 ODR제공자 단독에 의하여 지지되는 글

로별 목록이 될 것인가 아니면 다양한 제공자로부터 지지되는 여러 개의 목록이 될 것인가?

(f) 글로벌 목록의 경우 누가 중립적 제3자의 목록상 수정, 추가, 혹은 자격상실의 권한을 가질 것인가?

중립적 제3자의 권한에 관한 질문

(a) 중립적 제3자는 약식해결사건과 중재단계의 사건을 모두 주재할 수 있는가?

(b) 절차에 사용되는 언어가 중립적 제3자에 의해 결정된다면, 어떠한 가이드라인이 ODR제공자로 하여금 이러한 결정을 규제할 수 있게 하는가?

(c) 중립적 제3자가 결정을 하는데 기한 연장이 허용된다면, 그가 적절한 기한 내에 결정해야 함을 보장하는 규칙이 있는가?

## 5. ODR사용자

현재 전자상거래 시장에서 판매자 및 구매자가 소비자인지 기업인지 식별하는 것은 어렵고, 따라서 ODR사용자는 소비자일수도 있고 기업일 수도 있다. 제44차 회의(2011.6.27.-7.8. 비엔나)에서 위원회는 B2B, B2C를 포함하는 국가 간 전자상거래에 관련된 ODR 실무작업반의 권한에 대하여 재차 단언했다. 위원회는 실무작업반이 자유롭게 C2C 거래를 포함하여 그 권한을 자유롭게 해석하고, 필요하다면 C2C 관계를 규율하는 실효성 있는 규칙을 상술할 수 있지만, 소비자보호법을 대체할 필요는 없음을 특히 유념해야 한다고 결정했다. 위원회의 방향과 긴밀히 연결되도록 실무작업반은 저가치의 보편적 특성을 가지고 있는 B2B와 B2C 거래에 모두 적용될 수 있는 포괄적인 규칙이 제시되어야 한다는 점에 대한 언급을 고려해볼 수 있다. 이는 B2B, B2C 거래를 포괄하는 국가 간 전자상거래에 대한 ODR에 초점을 맞춘다는 점에서 위원회의 방향과 유사하다.

## 6. 국제적 집행

ODR에서의 집행에는 온라인 협상 또는 중재를 통해 당사자에 의해서 분쟁해결을 위한 합의에 도달한 경우의 집행과, 뉴욕협약(1958) 하에서의 ODR 중재 결정의 집행이라는 두 가지 문제가 있다. ODR의 장점 중 하나는 시간과 비용이 많이 드는 절차를 피할 수 있다는 점이므로, 자가 준수를 권장하는 다른 체계를 찾음으로써 법정 집행을 피하는데 유용한 것으로 입증되었다. 이에 따라 집행 문제에 대한 예비적 조사와 더욱 구체적인 언급이 실무작업반의 다음 단계에서 발표될 것으로 보인다.

### (1) 뉴욕 협약 하에서의 ODR 화해합의의 집행

합의의 집행 문제는 국제상사중재에 관한 UNCITRAL 모델법 채택시 UNCITRAL에서 논의되었다. 모델법의 준비 과정에서 위원회는 대부분이 빠르고 쉬운 분쟁합의의 집행이 촉진되어야 한다는 방침에 동의하였다. 그러나 사실이 인식되었다. 그렇게 신속한 집행을 위한 방법은 법체계와 상당한 차이가 있고, 국내 절차법의 세부조항에 따라야 함에도 통일법체계에 의한 조화가 쉽지 않다는 사실이 인식되었다.

모델법 제14조는 해당되는 국내법이나 조항에 대해 집행, 집행에 대한 방어, 법정 지정(또는 화해합의 집행의 권원)의 문제를 남겨두고 있다. 많은 변호사들은 조정기간 동안에 도달된 합의가 신속한 집행 체제를 갖게 되거나, 집행의 목적으로 중재 결정과 유사하게 다루어진다면 화해의 장점은 더욱 커질 것이라는 시각을 도출하고 있다. 모델법 집행 및 제정에 관한 지침은 분쟁합의의 관할에 의한 다양한 처리 사례를 제공한다. 온라인이든 오프라인이든 제정 지침에 강조된 바와 같은 화해합의의 집행에 대한 조화로운 해결책은 없다.

실무작업반은 분쟁합의가 온라인으로 종결되는 점이 그 집행과 관련하여 특정한 문제점을 가져올 수 있는지 고려해볼 수 있다.

## (2) ODR 중재결정의 집행

제22회의에서 실무작업반은 ODR 중재결정은 최종적이고 구속력이 있어야 하며, 분쟁에 대한 항소가 불가능하고 짧은 시간 내에 수행되어야 함에 대체로 동의하였다(A/CN.9/716, para. 99). 제23회의에서 실무작업반은 ODR 중재결정에 대한 뉴욕협약의 적합성과 적용가능성에 관한 초기 토론에 참여하였다(A/CN.9/721, paras. 18 and 19).

### 1) 뉴욕협약 및 전자통신협약에 대한 총설

뉴욕협약은 중재합의의 승인, 법원의 승인, 국외 집행, 국외 중재결정에 대한 일반적인 입법 기준을 제시한다. 뉴욕협약은 결정의 개념에 대해서는 정의하지 않는다. 결정의 형식 역시 뉴욕협약 하에서는 정함이 없다.

국제계약에 있어 전자통신에 관한 유엔 협약(이하 “전자통신협약”)은 전자통신은 서면통신과 동일하게 취급된다는 기준을 제시함으로써 기능적인 동가원칙을 채택하고 있다. 특히, 이들 협약은 기존 서면 체계에서의 특정 개념-글, 원본, 서명, 기록 등-의 목적과 기능을 이행하기 위하여 전자통신이 충족시켜야 할 구체적인 요구사항을 실시한다.

서면문서와 전자문서 간, 수기 서명과 전자 서명 간의 기능적인 동일성을 제안하는 법률을 고려하거나 뉴욕협약 조항의 자유로운 해석에 근거한다면, 전자 결정은 형식요건을 갖추어야 한다. 따라서 온라인 중재 결정은 중재자가 서명을 하고 문서의 형태로 당사자들에게 통지되는 서면의 형태뿐만 아니라, 전자서명을 하여 당사자들에게 전자통신으로 통지되는 전자문서의 형태로도 집행이 가능할 것이다.

### 2) 중재합의에 대한 총설

중재합의는 중재지가 - 중재합의가 언제 어떻게 종결되었는지 뿐만 아니라- ODR 결정의 집행과 뉴욕협약의 적용을 결정짓는데 영향을

미치기 때문에 ODR체제의 중요한 측면이다. 중재지를 결정하는 것은 적용 법조의 문제에도 영향을 준다(A/CN.9/716, paras. 89-96).

3) 온라인으로 종결된 기업 관련 중재 합의 (UNCITRAL 권고)

뉴욕협약의 제2조는 중재합의의 형식요건을 다루면서 통신수단에 대해서 언급하고 있지만, 구체적으로 전자문서에 대한 부분은 포함하고 있지 않다. 전자통신협약 제20조 제1항은 본 협약 조항은 뉴욕협약이 적용되는 계약의 형식이나 시행에 대한 전자통신의 이용에 적용된다는 점을 분명히 한다. 전자통신협약은 전자문서는 기능적으로 서면문서와 동일하므로 사후의 참고를 위해서 접근 가능한 상태로 있다는 전제 하에(제9조 제2항), 서면화될 조건을 충족시키며 유효성이나 집행가능성이 부정되어서는 안 된다고 규정한다(제8조 제1항).

전자통신협약은 전자적으로 중재합의를 종결시키고 뉴욕협약 하에서 유효한 조항을 만들어내므로, 온라인 B2B 계약에서의 중재조항은 뉴욕협약과 전자통신협약의 협약국 당사자에게 유효한 것으로 인정된다.

게다가, 위원회는 2006년 제39회의에서 뉴욕협약 제2조 2문단, 제7조 1문단의 해석에 관한 권고를 채택하였다(이하 “권고”). 권고는 전자상거래의 이용과 뉴욕협약보다 중재합의, 중재절차, 중재결정의 집행에 있어서 형식요건의 측면에서 더욱 유리한 판례법을 넘어선 국내 법률의 제정이 확대됨을 인정하여 작성되었다. 권고는 국가가 뉴욕협약 제2조가 “상황을 철저히 규정하고 있지는 않다는 점을 인식하고” 이를 적용할 것을 권장한다. 권고는 국가가 2006년에 개정된 UNCITRAL 국제상사중재에 관한 모델법의 수정된 제7조를 채택할 것을 권장한다. 개정된 제7조의 두 가지 선택사항은 뉴욕협약보다 더 유리한 중재결정의 승인과 집행 체제를 수립한다.

이런 의미에서 전자형식에 의한 기록도 가능하므로, 동의 버튼을 클릭함으로써 체결되는 B2C 합의(즉, “OK박스”)를 포함한 중재조항은

모델법 제7조 제2항을 채택한 국내 법 하에서의 서면화 요건을 충족하는 것으로 고려될 수 있다.

#### 4) 온라인으로 종결된 소비자 관련 중재합의

전자통신협약의 적용범위는 제2조 제1항 (a)에서 “개인, 가족 또는 세대 간 계약”에는 적용을 배제하고 있기 때문에, 소비자계약에까지 확장되지 않는다. 따라서 전자적으로 종결된 소비자 관련 중재합의가 뉴욕협약 하에서 유효한지 여전히 의문이다.

B2C 합의의 유효성에 대한 조건은 B2B 합의보다 더 엄격하다. 따라서 온라인 B2C 중재조항이 뉴욕협약 제2조 하의 서면화 요건을 충족시키는지에 대한 의문이 소비자와 기업 모두에 대한 법적 불확실성의 근원이 된다. 지금까지 뉴욕협약 하에서 집행 절차에 있어 소비자가 관여된 사례는 찾아볼 수 없다.

### (3) 뉴욕협약의 적용가능성

#### 1) 뉴욕협약 제7조

뉴욕협약 제7조 제1항에 규정된 “보다 유리한 법조항” 때문에, “이해 당사자”는 중재합의의 실효성을 추구하기 위하여 “중재합의가 신립되는 국가의 법 또는 조약 하에서 권한을 이용”할 수 있게 되어야 한다.

실무작업반 제23회의에서는 중재결정 당사자가 특정한 집행체제를 제공받는 상황 하에서 ODR 표준이 개발된다면, 뉴욕협약 제7조 제1항은 그러한 집행체제의 활용을 허용할 수도 있고, 이에 따라 다른 뉴욕협약 조항을 통한 집행 문제는 피해갈 수 있다는 언급이 있었다 (A/CN.9/716, para. 100).

많은 국가의 법원들은 제2조에서 규정된 형식요건을 충족하는 중재합의를 인정하는 데 제7조 제1항이 적용되는 상황에 대한 명확한 입

장을 수립했다. 제7조 제1항을 적용하는 이점은 제2조의 적용을 피할 수 있다는 것이고, 국가가 중재합의의 형식요건에 대한 보다 유리한 법조항을 제정하면 제7조 제1항은 더욱 다양한 상황에서 중재합의의 실효성을 인정하는 규칙을 제정하는 것을 가능하게 한다.

그러므로 제7조 제1항에 의존하는 것은 뉴욕협약 제2조 하에서 온라인 중재조항 집행의 불확실성을 극복하는 데 대하여 어느 정도 효과적인 해결책이 될 수 있다. 제7조 제1항 또한 온라인 결정의 집행에 대한 구체적인 체계가 설계된다면 사용될 수 있을 것이다.

#### 2) 공식적 요건 : 뉴욕협약 제4조 하에서 판정의 인가와 승인

뉴욕협약 제4조 제1항은 중재 판정과 중재 합의서의 원본이나 공증된 사본을 요구한다. 전자통신협약(The Electronic Communications Convention)은 제9조 제4항에서 전자문서의 원본을 정의하고 있다.

서명과 관련하여, 법조항이 통신이나 계약이 일방 당사자에 의해서 서명 돼야 한다고 요구 하는 경우 ECC는 제9조 제3항에서 그 요건이 충족되는 상황에 대하여 설명하고 있다.

뉴욕협약의 제4조는 제작된 문서가 인증받은 권리자(진본성)에 의하여 작성되었고 그 내용이 권리자에 의해 원본으로 작성되었다는 것(내용의 동일성)을 보장하는 공증된 문서의 제작에 대해서 규정한다.

제4조에서 제시되는 조건의 불이행이 집행 요청이 제출된 후 치유될 수 있다. 만약 집행 법원이 서류를 요청한 경우 집행을 구하는 중재인으로 부터 서류를 구할 수 있어야만 한다.

#### 3) 뉴욕협약 제5조와 관한 중재 판정의 인식과 집행

제5조(1)(a) - 효력 없는 중재합의. 실질적으로 유효한 중재합의의 요건은 “당사자들이 적용받는 법 혹은, 그렇지 않은 경우 판정이 이뤄진 나라의 법”에 좌우된다(article V(1)(a)). 중요한 논의 중 하나는 양

당사자들이 중재에 동의를 했는지 이다. 그 논의는 적용 가능한 국내법에 의해 다뤄지기 위해 남겨진다, 그리고 온라인 중재 합의는 특별한 쟁점을 제기할 필요성이 없을지 모른다. B2C 거래의 동의와 관련하여 문제는 중재 합의 혹은 사전 중재 합의가 적용 가능한 국내법에 효력이 있다고 인식되는지 여부이다. 그 문제는 특정 관할권에 의존하여 개별적인 응답을 받는다, 그리고 그 문제에 조화로운 접근법은 없다.

제5조V(1)(e) - 아직 구속력이 생기지 않은 중재 판정. 고려해야 할 문제는 전자적 방법으로 통신을 하였기 때문에 아직 구속력이 생기지 않은 경우를 조건으로 패소 측 당사자가 그 집행에 반대할 수 있는지 여부이다.(그 이유는 패소 측 당사자가 협약에서 요구하는 수준의 판정에 대한 통지를 받지 않았기 때문이다). 뉴욕협약이 판정의 통지를 요구하지 않더라도 구속력 있는 판정의 자율적 성격이 통지를 요구하는 것을 고려할 수 있다. 이와 비슷하게 판정을 결정짓는 적용 가능한 국내법이 판정에 대한 통지를 구속력을 얻기 위해 통지를 요구하지 모른다. 그러므로 문제는 당사자들이 온라인에서 내려진 판정을 통지받았음을 보장하고 증명할 수 있는 해결책을 찾는 것이다.

제5조V(2)(a) - 중재가능성. ODR에 따른 소비자 분쟁의 중재가능성과 관련하여 문제가 제기된다. 그 문제는 관할권에 따라서 개별적인 해결책을 요청하고 있으며 그 문제에 대한 조화로운 접근법은 없다.

제5조(2)(b) - 공공정책. 중재판정의 집행은 판정의 인식과 집행이 집행하려는 상대국의 공공정책에 반대되는 경우 거절당할 수 있다. 예를 들어 소비자가 중재합의의 당사자로 중재가 금지된 사건에서 판정문의 집행이 공공정책을 침해한다는 이유로 거절될 수 있다.

#### 4) 자기 준수(self-compliance)를 장려하기 위한 수단들

실무작업반의 제22차 회의에서 법원을 통한 소송을 포함한 전통적

인 분쟁 해결의 메커니즘은 온라인분쟁을 다루기에는 거래의 가치에 비교하여 너무 비용이 많이 들고 시간이 많이 소요된다는 점에서 부적절하다는 점이 널리 공유되었다. 많은 저가 거래, 세계적으로 대량으로 이뤄지는 B2B 그리고 B2C 거래들로부터 발생하는 분쟁들을 해결하는 실용적인 방법에 대하여 다뤄야 할 필요가 존재했고 빠르고 효과적이며 저렴한 분쟁해결에 대한 해답이 필요했다.

실무작업반은 동 거래가 저가라는 점과 신속한 분쟁해결의 필요성이라는 점에서 뉴욕협약에서 제공하는 것보다 더욱 단순한 집행메커니즘을 고안해낼 수 있는지에 대한 질문이 제기되었다(A/CN.9/716, para. 43). 논의는 더욱 실용적이고 신속하게 판정을 집행할 수 있는 뉴욕협약에 의한 집행을 제외한 다른 선택권들에 집중되었다. 강조된 한 가지 대안은 트러스트마크의 사용을 통하여 상인들이 의무사항들을 준수하도록 그 신뢰성을 이용하는 것이다. 다른 한 가지는 그들에 반대되는 ODR결정의 준수에 동의하는 상인임을 증명하는 서류를 요구하는 것이다. 그 점과 관련하여 판정에 대한 준수의 범위를 보여줄 수 있는 수치들을 수집할 필요가 있다고 언급되었다. 마지막으로 효과적이고 적시의 ODR절차가 당사자들의 준수에 기여를 할 수 있다는 점이 강조되었다(A/CN.9/716, para. 98).

자기 준수를 목표로 하는 메커니즘은 여전히 라인 중재의 집행을 보장하는 가장 효과적인 방법 중 하나이다. 실무작업반은 법적 절차와 병행하여 다른 절차형식의 개발을 고려할 수 있다. 트러스트마크, 평판 관리 시스템, 당사자의 시장으로 부터 배제, 실행지연으로 인한 불이익, 위탁 시스템(escrow systems), 그리고 신용카드 지불거절과 같은 시설 집행 메커니즘(Built-in enforcement mechanisms)이 조치를 취할 가능성이 있는 해결책들이다.

## 7. 적용법

실무작업반은 제22차 회의에서 ODR을 위한 적용법의 쟁점에 대하여 기초토론을 시작했다. 한 가지 접근은 적용법에 관한 규칙의 해석에 있어서 발생할 수 있는 복잡한 문제들을 피할 수 있도록 형평원칙(equitable principles), 행동강령(codes of conduct), 통일적 포괄규칙(uniform generic rules) 이나 실제 판례에 기초한 실체법 규정들을 이용하는 것이다(A/CN.9/716, para. 101). 실무작업반은 향후 회의에서 이 문제에 대한 기존의 논의를 감안하고 적용법과 관련한 쟁점들을 확인하는 서류를 준비할 것이다(A/CN.9/715, para. 103).

## II. 절차규칙의 구체적 검토

### 1. 초안 전문

#### (1) 초안 전문 원안

“1. UNCITRAL의 온라인분쟁해결 규칙(“이하 규칙”)은 전체 또는 부분적으로 전자통신수단을 이용한 국제적인 소액, 대량의 거래를 대상으로 한다.

“2. 규칙은 다음에 열거되는 문서들을 포함하는 온라인분쟁해결 방식과 함께 사용된다[규칙에 부칙과 단서로서 포함되어있다]:

“[(a) ODR제공자들을 위한 가이드라인;]

“[(b) ODR제공자에 대한 추가 규칙들;]

“[(c) 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소요건;]

“[(d) 분쟁의 해결을 위한 실체법적 원리들;]

“[(e) 국제적인 집행방법:]

“[…];

“[3. 모든 개별, 추가적인 [규칙][문서들]은 동 규칙과 부합해야 한다.”]

## (2) 논의될 쟁점들

실무작업반은 짧은 전문이 규정의 사용 의도에서뿐만 아니라 ODR 구성의 한 부분인 보충 조항으로서 문맥의 이해를 돕기 위하여 규정 안에 포함되어야 하는지 검토할 것이다. 전문을 포함시키면 초안 제1조를 단순하게 할 수 있다. (see below, para. 10).

실무작업반은 글로벌 ODR과 관련한 통상의 문제들과 질문들에 대한 토론내용이A/CN.9/WG.III/WP.110에서 다뤄진다는 점을 강조할 수 있다.

### ① 제1항

“국제 거래”라는 용어를 정의함에 있어서, 실무작업반은 2005년에 채택된 국제계약에 있어 전자적 의사표시의 이용에 관한 UN협약 (“Electronic Communications Convention” or “ECC”)을 “영업소가 다른 국가인 당사자들 간의 계약의 형성이나 수행”에 적용한다는 점에 대하여 검토 할 수 있다. 이러한 정의는 전자통신협약 제6조에서 정의하는 “영업소”라는 용어를 포함한다. 실무작업반은 그 정의가 규정들의 문맥상 적당한지 아닌지 검토를 할 수 있다.

### ② 제2항

제2항은 ODR 전체적인 구성에서 한 요소임을 명확히 하고 있다(see A/CN.9/WG.III/WP.110).

### (3) 실무작업반 논의

#### ① 전문 제1항

실무작업반은 “저가”라는 용어를 정의할 필요성에 대한 논의를 하였다. 개별적인 문건으로서 포함시켜야 한다는 의견이 있었으며, 그와 관련한 많은 논의가 있었다. €2000로 액수를 한정하자는 의견(체코)에 대하여 €2000로 결정하는 경우 국제적인 문제에서 정의성의 문제가 발생할 수 있으며 기존 중재법, 중재규칙과 비교하여 고려할 때, 금액을 결정한다는 것은 비효율적(캐나다)이라는 견해가 있었다. 저가의 수준을 정하는 게 어려우며, 화폐 기준을 달러로 할지 유로로 할지 문제가 존재하므로 가이드라인으로 추후 논의해야 할 것이라는 의견(미국)이 있었다. 저가를 어떻게 정의할 것인지의 문제가 발생하며 한계가액의 이하의 거래의 경우, 보호 방법의 부존재가 문제되어 그에 따른 가이드라인이 필요할 것이라는 의견(러시아)이 있었다. 체코의 의견과 같이 한계가액을 정하는 것에는 동의하나 전문에서 제외하여 정의부분에 표시해야 할 것임(오스트리아). Concilia.net의 경우, 저가의 정의를 \$1000에서 \$1500의 수준으로 정하고 있으나 이러한 수치는 변동가능성이 있으므로 확정하는데 문제가 있다는 의견이 있었다(멕시코). 저가의 정의와 관련하여 전문에서 다루는 것에 문제가 있으며 저가거래는 각 나라마다 상이하게 이뤄지고 있으며 절차규칙에 조항으로 표시하는 경우 변동가능성이 적어 문제가 발생할 수 있기 때문에 참고용으로 정하는 것에는 동의하나 규칙에 포함시키는데에 부동의(일본)한다는 의견이 있었다. 따라서 전문에는 확정가액을 포함시키지 말고 정의부분에 포함시키거나 단지 참고용으로 정의하는데에 의견이 일치되나 반대의견도 상당부분 존재하므로 실무작업반은 일단 동 쟁점을 조항으로 정하는 것은 무리가 있어 개별문서로서 포함시켜야 할 것이며 이와 관련하여 추후논의하기로 하였다. 또한 “전체 또는

부분적으로(in whole or in part)” 부분을 전문에서 제외하고 규칙의 다른 곳에 포함시키기로 정하였다.

신체적 위해(bodily harm), 간접손해(consequential damages) 그리고 채권추심(debt collection)에 대한 부분을 제외한다는 것이 전문이 아닌 다른 곳에서 표시되어야 한다는 것에 동의가 있었다. 그리고 국제적(cross-boarder)의 용어 정의가 필요하다는 의견에 대하여 사무국에서 기존 논의에서 관련 쟁점을 다른 점을 언급하였고 실무작업반은 이와 관련한 정의를 따로 규칙에 포함시키지 않는 것으로 결정하였다.

② 전문 제2항

실무작업반은 개별 문서가 부칙으로서 문건에 포함되어야 하는지 따로 제작되어야 하는지에 대한 논의를 하였으며, 토론을 거쳐서 전문의 제2항의 후단에 “[규칙에 부칙과 단서로서 포함되어 있다]” 부분과 관련하여 조항을 부칙과 규칙이 어떻게 정해질지 아직 모르는 단계이므로 동 조항을 그대로 두어야 할 것이라는 의견(일본)에 대하여 전반적인 동의를 이뤘다. 따라서 실무작업반은 전문의 제2항 후단의 대괄호를 제거하고 조항을 그대로 유지하기로 결정하였다. 제2항(a)에 “가이드라인”에 “최소요건”을 포함시키는데 동의가 있었다.

③ 전문 제3항

제3항에 대하여 추가적인의 영어 사용을 “additional”에서 “supplemental”로 변경하자는 의견이 개진되었다(일본).

(4) 초안 전문 수정안

- |   |
|---|
| <p>“1. UNCITRAL의 온라인분쟁해결 규칙(“이하 규칙”)은 전자통신수단을 이용한 국제적인 소액, 대량의 거래를 대상으로 한다.</p> <p>“2. 규칙은 다음에 열거되는 문서들을 포함하는 온라인분쟁해결 방식과</p> |
|---|

함께 사용된다. 이는 규칙에 부칙과 단서로서 포함되어있다:

“[(a) ODR제공자들을 위한 가이드라인과 최소요건;]

“[(b) 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소요건;]

“[(c) 분쟁의 해결을 위한 실체법적 원리들;]

“[(d) 국제적인 집행방법;]

“[…];

[“3. 모든 개별, 추가적인 [규칙][문서들]은 동 규칙과 부합해야 한다.”]

## 2. 초안 제1조(적용범위)

### (1) 초안 제1조(적용범위) 원안

“동 규칙은 온라인 거래의 당사자들이 거래와 관련한 분쟁을 동 규칙에 따라 해결할 것을 합의한 경우에 ODR절차에 적용된다., [당사자들이 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리를 조건으로]

### (2) 논의될 쟁점들

#### ① 제1항 “신청인”

제안된 “신청인”의 정의는 신청인이 소비자 또는 판매자 모두가 될 수 있음을 명확히 한다.

#### ② 제2항 “통신”

“통신”의 정의는 전자 통신과 당사자간의 계약 체결 또는 이행과

관련한 전자협약(Electronic Communications Convention) 제4조 a항에서 유래하였다. 본 정의는 B2B 및 B2C 거래를 포함한 ODR의 내용에 순응하기 위해 변경되었다.

### ③ 제3항 [“전자통신”][“디지털 통신”]

“전자통신”의 정의는 ECC 제4조(b)항과 제4조(c)항 및 1996년에 제정(제5조는 1998년에 제정)된 MLEC (UNCITRAL 전자상거래 모델법) 제2조(a)항에서 유래하였다. 이 정의는 “전자통신 편지, 전보, 텔렉스, 또는 팩스”를 의미한다. MLEC의 도입 이후, 다른 기술 혁신들이 있었고 따라서 실무작업반은 전자통신의 예로 문자메세지(SMS), 화상회의, 온라인 채팅, 인터넷 포럼, 마이크로 블로깅, 및 전자통신의 예들과 같은 다른 정보통신 기술들을 포함하는 조문으로 개정할 지 고려해볼 수 있다.

실무작업반은 또한 일례로 들자면, “디지털화된 통신”을 “전자 통신” 대신 사용하는 것과 같이 더 추상적이고 기술 중립적인 개념의 사용을 고려해볼 수 있다. 디지털화된 통신은 문서, 물체, 이미지, 텍스트 및 오디오와 같은 아날로그 방식의 정보들이 디지털 형식으로 변환되거나 변경되어 직접 컴퓨터 또는 전자 장치들에서 처리될 수 있게 된 것을 말한다. 더 큰 개념의 디지털화된 통신은 인간의 음성을 컴퓨터가 스스로 해석하여 텍스트로 변환하던지 텍스트를 음성으로 변환하는 음성 인식기술이나 전자 태그와 리더기 사이에 라디오 전파를 통한 인지를 사용하는 라디오 전파 인지기술에 순응할 수도 있다. 이러한 새로운 기술들 및 다른 미래 기술들은 ODR절차와 관련 있을 수 있다. 이에 더해, 전자 상거래를 위한 계약서가 대부분 전자적 형태로 된 서면 문서라는 것에 비해 분쟁해결을 위한 전자통신은 전자형태의 일대일 청취방식이라는 점을 감안하면 “디지털화된 통신”이라는 용어가 더 적당할 수도 있다.

④ 제4항 “중립적인 제3자”

실무작업반은 중립적인 제3자에 관한 일반적인 쟁점들은 A/CN.9/WG.III/WP.110에 정리되어 있음을 상기할 필요가 있다.

중립적인 제3자의 역할은 조정자 (예를 들면 촉진 해결 단계에서의 촉진하는 것) 및 중재인 (예를 들면 구속력 있는 결정을 만드는 것) (A/CN.9.721, 66-67항)를 혼합할 가능성이 있다는 점에서 논점이 될 수 있다. 상사에서는 당사자들이 합의를 하지 않은 이상 조정자가 중재인이 되는 것은 아니다. ODR에서는 속도와 간접성 (A/CN.9/716, 61-65) 및 A/CN.9/721의 제67항에서 제기된 고려 점들을 염두에 둔다면 이러한 접근이 다를 수 있다. 실무작업반은 ODR절차의 각 단계들이 어떻게 연결되어야 할지를 근거로 이 문제를 고려할 수 있다.

실무작업반은 이어서 “중재인”, “중립적인 제3자”, 및 “판정” 또는 “결정”의 용어들 중 어느 것이 규칙(A/CN.9/721, 제24항)에 더 적합할지 고려할 수 있다.

⑤ 제6항 “ODR”

이번 22회의에서 실무작업반은 ODR의 정의에 대한 고려를 본 개념의 요소들이 더 풍부하게 설명된 논의의 후반부로 연기하는 것에 대해 합의하였다 (A/CN.9/716, 제40항). 또한 ODR의 정의는 사안의 절차적인 측면들이 온라인상에서 행해졌을 경우로 한정한다는 제안이 있었다(A/CN.9/716, 제35항). 실무작업반은 ODR이 전부 또는 부분적으로 온라인상에서 행해져야 하는지, 만약 일부를 인정한다면 “일부분”의 정의가 무엇을 의미하는지를 결정하는 것이 좋을 것이다 (A/CN.9/716, 제37항).

⑥ 제7항 “ODR플랫폼”

실무작업반은 A/CN.9/WG.III/WP.110에 정리된 ODR플랫폼과 관련한 일반적인 쟁점들이 고려될 수 있음을 염두에 두는 것이 좋을 것이다.

ODR플랫폼의 정의에 관해서는 몇 가지 쟁점들이 있다. 하나는 ODR제공자가 한 개 이상의 ODR플랫폼을 운영하는 것으로 예견해야 하는지의 여부이다. 그 플랫폼은 당사자들과 ODR제공자가 의사소통하는 이메일 서버나 웹 기반 포털, 개별적 요구에 맞춘 솔루션 또는 기업 내부 리소스 계획 시스템 내지 기타 여러 가지 종류의 형태를 포함할 수 있다. ODR플랫폼은 웹사이트처럼 한 개의 시스템일 수 있고 또는, 웹사이트와 모바일 전화기 어플이 연동된 두 가지 이상의 시스템일 수도 있다. 이와 관련하여서 실무작업반은 괄호 안의 글 [한 개 또는 두 개 이상의]을 포함하는 것을 고려하는 것이 좋을 것이다.

#### ⑦ 제8항 “ODR제공자”

실무작업반은 ODR제공자와 관련하여 고려해야 할 일반적 쟁점들은 A/CN.9/WG.III/WP.110에 정리되어 있음을 염두에 두는 것이 좋을 것이다.

ODR제공자의 정의는 역할, 책임, 승인 및 선택 절차와 같은 다양한 쟁점들을 수반한다. 실무작업반은 ODR제공자들의 역할과 책임에 대해서 정의할 때 어느 범위까지 고려해야 하는지와 그러한 정의가 규칙 또는 가이드라인에 포함되어야 할지를 고려해보는 것이 좋을 것이다.

#### (3) 실무작업반 논의

사전중재합의에 대한 다음과 같은 조항 개정을 제안하였다(체코). “온라인분쟁해결의 약정의 하나로서 동 규칙 하에 분쟁을 해결하기로 당사자가 동의서를 제출한 경우 또는 분쟁이 발생하기 전에 [판매자][구매자]가 중재합의에 대한 확실하고 적절한 통지를 받은 경우에 한하여 동 규칙을 적용한다. 통지는 [판매자][구매자]가 동 규칙 하에 분쟁을 중재로 해결한다는 것을 알고 동의하였음을 확실하게 하기 위하여 기초하는 전자상거래와는 개별적인 ODR절차와 규칙(예. ODR에 동의한다는 개별적인 OK 클릭)에 대한 [판매자][구매자]의 동의한 사실을 제공할 필요가 있다.” 그리고 “규칙을 사용하는 경우, 그 조건으로서

판매자는 연락처를 명시해야 한다.”를 제1조에 새로운 조항으로서 부가하자는 의견이 있었다.

일반적으로 소비자자를 포함하는 판정의 실행에 대한 쟁점과 사전 중재조항의 다양한 관할권의 효과들에 대한 쟁점들이 논의되었다. 이와 관련하여 다양한 의견이 제시되었다. 전통적인 분쟁해결 메커니즘은 저가거래의 형태에 적용하기에는 비용이 많이 들고 시간이 많이 소요된다는 의견, 뉴욕협약의 제2조는 당사자들이 그러한 합의를 인식한 경우에 한한다고 규정하고 있어 제2조의 적용은 중재가능성을 전제하고 있다는 의견이 있었다. 또한 “[당사자들이 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리를 조건으로]” 부분에 대하여 관할권마다 다양한 규제가 존재하며, 소비자와 판매자의 동의가 이뤄지는 형태에 대한 논의 필요성이 제기되었다(일본). 논의가 대괄호 표시 부분을 대체하는 것에 관한 것이기에 나중에 논의해야한다는 의견(미국). 문건은 적절하나 다양한 경우가 존재하므로 대괄호유지 필요성이 언급되었다. 정확한 조항의 내용이 공유된 이후 논의하자는 의견이 있었으며(체코), 소비자나 사업자가 ODR에 동의한 경우 소비자보호를 위한 사후조항적용문제에 대한 논의가 중요하다는 의견이 있었다(핀란드). 토론을 거쳐 실무작업반은 본 쟁점들은 앞으로의 회의에서 중요하게 논의되어야할 것이기에 기존의 조항과 새롭게 건의된 조항들을 대괄호 처리하고 추후논의하기로 하였다.

(라) 초안 제1조(적용범위) 수정안

[선택조항 1 “1. 동 규칙은 온라인 거래의 당사자들이 거래와 관련한 분쟁을 동 규칙에 따라 해결할 것을 합의한 경우에 ODR절차에 적용된다.], [당사자들이 다른 형태의 보상을 추구할 수 있는 권리를 조건으로]

[선택조항 2 “1. 온라인분쟁해결의 약정의 하나로서 동 규칙 하에 분쟁

을 해결하기로 당사자가 동의서를 제출한 경우 또는 분쟁이 발생하기 전에 [판매자][구매자]가 중재합의에 대한 확실하고 적절한 통지를 받은 경우에 한하여 동 규칙을 적용한다. 통지는 [판매자][구매자]가 동 규칙 하에 분쟁을 중재로 해결한다는 것을 알고 동의하였음을 확실하게 하기 위하여 기초하는 전자상거래와는 개별적인 ODR절차와 규칙(예. ODR에 동의한다는 개별적인 OK 클릭)에 대한 [판매자][구매자]의 동의한 사실을 제공할 필요가 있다.”]

[“2. 규칙을 사용하는 경우, 그 조건으로서 판매자는 연락처를 명시해야 한다.”]

### 3. 초안 제2조(정의)

#### (2) 초안 제2조(정의) 원안

“이 규칙을 위하여:

1. “신청인(claimant)”은 통지를 발송하여 이 규칙 하에서 온라인분쟁 해결 절차를 개시한 당사자를 뜻한다.
2. “통신”은 ODR과 관련하여 본 규칙이 적용되는 당사자에 의하여 행하여진 진술, 선언, 요구, 통지, 응답, 제출, 알림 또는 요청을 뜻한다.

선택조항 1 [“3. ‘전자적 통신’은 규분 규칙이 적용되는 당사자에 의한 통신으로서 전자적, 자기적, 또는 비슷한 수단을 포함하지만 전자 자료 교환 (EDI), 이메일, 전보, 텔렉스, 팩스, [문자서비스 (SMS), 웹 컨퍼런스, 온라인 채팅, 인터넷 포럼, 또는 마이크로 블로깅;”]에 제한되지 않는 송수신되는 모든 통신을 의미한다.

선택조항 2 [“3. ‘디지털화된 통신’은 컴퓨터나 전자기기로 직접적으로 작동되기 위해서 디지털 형태로 전환 또는 변환된 문서, 이미지, 문자

그리고 소리와 같은 아날로그 형태의 모든 정보를 의미한다;]

4. “중립적인 제3자”는 본 규칙에 따라 당사자들이 분쟁을 해결하도록 돕거나(돕고) [결정][판정]을 내리는 개인을 뜻한다.

5. “피신청인”는 통지의 상대방을 뜻한다.

6. “ODR”은 [분쟁해결 메커니즘의 절차적인 측면이][분쟁해결의 절차가], [전자통신], [디지털화된 통신] 및 그밖에 정보통신 기술의 활동을 통하여 행해지고 촉진되는 [온라인] 분쟁해결 시스템이다.

“7. “ODR플랫폼”은 [하나][또는 여러개의]온라인분쟁해결 창구를 의미하고, 이는 ODR에서 사용되는 [전자적 통신][디지털화된 통신]을 통한 작성, 송신, 수신, 저장 또는 절차진행을 위한 시스템을 뜻한다;

“8. “ODR제공자”는 온라인분쟁해결 제공자를 의미하고, 본 규칙에 따라서 당사자들이 분쟁을 해결할 수 있도록 ODR절차를 관리하고 ODR플랫폼을 제공하는 자를 뜻한다

“[...]”

## (2) 논의될 쟁점들

### ① 제2항과 제3항

실무작업반은 당사자들의 지정된 전자주소에 대한 조항의 분리를 주장한 23차 회의에서의 논의를 반영하고자 하였다(see A/CN.9/721, paras. 84-86). 피신청인이 응답서를 제출할 때까지 ODR제공자가 보유한 유일한 주소가 신청인에 의하여 제출된 것이라는 점이 지적될지 모른다. 따라서 이점을 감안하여 정의한다.

② 제4항

전자통신협약의 제10조를 반영하는 제4항은 ODR절차의 전체 소요 시간과 연관된다.

규칙들이 단순성, 속도 그리고 효율성을 촉진하는 것을 의도한다는 것, 그리고 분쟁의 해결이 국제적으로 이뤄지는 것을 고려할 때, 통신의 수령시간에 대한 불확실성이 절차를 지연시키고 따라서 그 수령 시간을 확인할 수 있는 일관된 기준을 확립할 필요가 있을지 모른다.

③ 제5항

제5항은 전자통신의 수령에 대한 확인과 관련된다(A/CN.9/721, para. 89). 그러한 확인은 두 가지 기능을 가진다: 첫 째는 전자통신을 송신자에게 인식을 알리는 것이고; 두 번째는 다른 당사자에게 그리고 필요시 중립적 제3자에게 제1 당사자가 전자적 메시지를 통신하였다고 알리는 것이다.

ODR제공자는 또한 통신의 수령 시간과 날짜를 인식하고, 시간 계산과 수령의 인식에 대한 문제들은 기술적 수단을 사용하여 ODR플랫폼에서 해결될 수 있다는 것이 제안되었다(see A/CN.9/721, para. 100).

(3) 실무작업반 논의

① 제2조 제1항과 제2항

제1항의 “신청인”에 대한 정의에 있어서 신청인이 구매자 또는 판매자 중 일방이 된다는 쟁점에 대하여 규칙은 B2B와 B2C 모두를 대상으로 하기 때문에 양 당사자 모두가 신청인이 될 수 있으며, 동 조항은 그대로 유지하는 것을 동의하였다. 그리고 제2항 역시 원안 그대로 유지하기로 하였다.

② 제2조 제3항

선택조항1이 더욱 광범위한 내용을 포괄하므로 유지해야 한다는 전

반적인 동의가 있었다. 선택조항2의 “디지털화된”의 용어의 이점이 무엇인가라는 질문(일본)에 사무국은 디지털화된다는 의미는 아날로그 정보를 리폼하는 개념을 포함하며 더욱 넓게 사용될 수 있는 이유로 실무작업반의 선택의 범위를 넓히기 위해 사용된 개념이라고 설명하였다. 선택조항1과 2는 동일한 개념이 아니며 선택조항2가 통신의 형태에 문건의 형태의 개념까지 포함하는 것이기 때문에 더욱 넓은 개념이 아니냐는 의견(일본)이 있었으며 선택조항2의 개념을 1에 포함시키자는 의견(싱가포르)에 대한 동의가 있었다. 그리고 “전자 자료 교환 (EDI), 이메일, 전보, 텔렉스, 팩스, [문자서비스 (SMS), 웹 컨퍼런스, 온라인 채팅, 인터넷 포럼, 또는 마이크로 블로깅;”]”에 대하여 기존에 논의한 바와 같이 대괄호표시를 제외하자는 주장(미국)이 있었다. 실무작업반은 ODR제공자의 정의부분은 인정하며 통신의 용어에 대한 문제는 변경 없고 전자적 통신에 대한 부분에서 “telegram”과 “telex”의 용어는 제외하고 “문자서비스 (SMS), 웹 컨퍼런스, 온라인 채팅, 인터넷 포럼, 또는 마이크로 블로깅”에서 대괄호를 제외시키고 규칙에 추가하는 결정을 내렸다.

③ 제2조 제4항과 제5항

원안과 같이 유지하기로 결정하였다.

④ 제2조 제6항과 제7항

제6항의 ODR의 개념 정의와 관련하여 이스라엘이 변경조항을 제안하였다(미국, 멕시코 동의). “인터넷”은 특수한 개념으로서 개별 사업자의 개발품(private brand)이라는 점에서 법적문제가 존재할 수 있음을 언급하였다(일본). 그리고 system보다는 그냥 분쟁해결의 용어사용 의견도 있었다(멕시코). ODR플랫폼을 사용하면 용어가 너무 “comprehensive”해지므로 좀 더 “substantive”한 용어의 사용이 필요하다는 의견이 있었다(이스라엘). 메커니즘의 용어사용이 온라인분쟁해결의

메커니즘을 말하는지 플랫폼 메커니즘을 말하는지 오해의 소지가 있음, “system with 메커니즘”으로 교체 요청하였다(이집트 건의, 일본 동의). ODR플랫폼과 관련하여 “하나 또는 그 이상”의 표현에 동의(일본, 체코). 현재 사용 중인 용어표현을 유지(system)하기로 결정하였다.

따라서 실무작업반은 전술한 다양한 논의를 거쳐 제6항은 “ODR”은 온라인분쟁해결을 의미하며, 분쟁해결이 전자통신 및 그밖에 정보통신 기술의 활동을 통하여 행해지고 촉진되는 시스템을 말한다.”로 변경하기로 결정하였으며 제7항은 “ODR플랫폼”은 하나 또는 여러 개의 온라인분쟁해결 플랫폼을 의미하고, 이는 ODR에서 사용되는 전자적 통신을 통한 작성, 송신, 수신, 저장 또는 절차진행을 위한 시스템을 뜻한다.”로 변경하기로 결정하였다.

#### ⑤ 제2조 제8항

제2조 제8항의 두 번째 줄 “and”를 “and/or”로 변경하자는 의견이 개진되었다(유럽연합 외). 기존의 정의가 가진 혼잡성을 제거할 수 있는 이유로 지지하는 의견이 있었으며(싱가포르). 일본, 한국, 오스트리아 역시 상기 의견에 동의하였다(ODR제공자와 플랫폼의 구별 중요성). 이와 더불어 ODR제공자의 정의에 대하여 아직 확실히 정해지지 않았으며 체코의 정의가 적당한지 논의가 필요하다는 의견, 절차상 협상은 매우 중요하고 3단계로 이뤄졌음에도 많은 분쟁이 1단계(협상)에서 해결되고 ODR제공자에 의해서 1단계서부터 그 역할을 하는 것은 제3자임에도 불구하고 그 참여가 협상단계를 저해하는 요소로 작용될 수 있다는 우려가 개진되었다(일본). 이베이 PAYPAL의 경우를 예로 들어 플랫폼은 통신채널을 제공하고 동시에 모니터링하는 기능을 하며 당사자들에게 이러한 정보를 제공하며 이러한 과정에서 분쟁의 해결에 있어서 도움을 주며 제공자가 아닌 플랫폼을 통해 기능하는 모니터링은 순기능 한다는 의견이 있었다(미국). 전술한 바와 같이 긴 토론을

거쳐 실무작업반은 사용자의 측면에서 단순성을 유지하는 것이 중요하다는 것을 인정한 상태로 ODR제공자의 정의를 변경하는 것이 기타 조항에서 어떻게 작용할 것인지 논의가 필요하므로 대괄호로 처리한 후 향후 논의를 진행하기로 하였다.

(4) 초안 제2조(정의) 수정안

“이 규칙을 위하여:

1. “신청인(claimant)”은 통지를 발송하여 이 규칙 하에서 온라인분쟁해결 절차를 개시한 당사자를 뜻한다.
2. “통신”은 ODR과 관련하여 본 규칙이 적용되는 당사자에 의하여 행하여진 진술, 선언, 요구, 통지, 응답, 제출, 알림 또는 요청을 뜻한다.  
[“3. ‘전자적 통신’은 규본 규칙이 적용되는 당사자에 의한 통신으로서 전자적, 자기적, 또는 비슷한 수단을 포함하지만 전자 자료 교환(EDI), 이메일, 팩스, 문자서비스(SMS), 웹 컨퍼런스, 온라인 채팅, 인터넷 포럼, 또는 마이크로 블로깅;”]에 제한되지 않는 송수신되는 모든 통신을 의미한다.
4. “중립적인 제3자”는 본 규칙에 따라 당사자들이 분쟁을 해결하도록 돕거나(돕고) [결정][판정]을 내리는 개인을 뜻한다.
5. “피신청인”은 통지의 상대방을 뜻한다.
6. “ODR”은 온라인분쟁해결을 의미하며, 분쟁해결이 전자통신 및 그 밖에 정보통신 기술의 활동을 통하여 행해지고 촉진되는 시스템을 말한다.
7. “ODR플랫폼”은 하나 또는 여러 개의 온라인분쟁해결 플랫폼을 의

미하고, 이는 ODR에서 사용되는 전자적 통신을 통한 작성, 송신, 수신, 저장 또는 절차진행을 위한 시스템을 뜻 한다;

[“8. “ODR제공자”는 온라인 분쟁해결 제공자를 의미하고, 본 규칙에 따라서 당사자들이 분쟁을 해결할 수 있도록 ODR절차를 관리하고 (또는) ODR 플랫폼을 제공하는 자를 뜻한다.]

“[...]”

#### 4. 초안 제3조(통신)

##### (1) 초안 제3조(통신) 원안

“1. ODR절차 과정 중의 모든 통신은 전자적 수단을 통해서 ODR제공자에게 보내져야 하고 ODR플랫폼을 통해서 전달되어야 한다.”

“2. 규칙에서 지목된 모든 통신 목적의 신청인들의 지정된 전자 주소는 신청인 ODR제공자 또는 ODR플랫폼에 다르게 알리지 않는 이상 ODR 통지(“통지문”)에 있는 주소로 한다.”

“3. ODR제공자를 통한 통지의 전달을 위한 전자주소는 신청인에게 전달된 피신청인의 주소로 한다. 그 이후, 지정된 규칙에서 언급되는 통신을 목적으로 한 모든 피신청인의 전자주소는 이러한 규칙에 동의할 때 ODR제공자 또는 ODR플랫폼에 알리거나 ODR절차 동안 변경한 것으로 알려준 주소로 한다.”]

[“4. 규칙상 전자 통신의 수신시기는 해당 통신의 수신자가 ODR플랫폼에서 확인할 수 있을 때로 한다.]

“5. ODR제공자는 당사자 간 및 중립적인 제3자가 양 당사자[및 다른

중립적인 제3자]에게 자신들의 지정된 전자 주소에게 한 전자적통신의 수신 확인을 알려야 한다.”

“6. ODR제공자는 모든 당사자들 및 중립적인 제3자에게 ODR플랫폼 상으로 전자 통신이 가능함을 알려야 한다.”

## (2) 논의될 쟁점들

### ① 제2항과 제3항

실무작업반은 당사자들의 지정된 전자주소에 대한 조항의 분리를 주장한 23차 회의에서의 논의를 반영하고자 하였다(see A/CN.9/721, paras. 84-86). 피신청인이 응답서를 제출할 때까지 ODR제공자가 보유하는 유일한 주소가 신청인에 의하여 제출된 것이라는 점이 지적될지 모른다. 따라서 이점을 감안하여 정의한다.

### ② 제4항

전자통신협약의 제10조를 반영하는 제4항은 ODR절차의 전체 소요 시간과 연관된다.

규칙들이 단순성, 속도 그리고 효율성을 촉진하는 것을 의도한다는 것, 그리고 분쟁의 해결이 국제적으로 이뤄지는 것을 고려할 때, 통신의 수령시간에 대한 불확실성이 절차를 지연시키고 따라서 그 수령 시간을 확인할 수 있는 일관된 기준을 확립할 필요가 있을지 모른다.

### ③ 제5항

제5항은 전자통신의 수령에 대한 확인과 관련된다(A/CN.9/721, para. 89). 그러한 확인은 두 가지 기능을 가진다: 첫 째는 전자통신을 송신자에게 인식을 알리는 것이고; 두 번째는 다른 당사자에게 그리고 필요시 중립적 제3자에게 제1 당사자가 전자적 메시지를 통신하였다고 알리는 것이다.

ODR제공자는 또한 통신의 수령 시간과 날짜를 인식하고, 시간 계산과 수령의 인식에 대한 문제들은 기술적 수단을 사용하여 ODR플랫폼에서 해결될 수 있다는 것이 제안되었다(see A/CN.9/721, para. 100).

### (3) 실무작업반 논의

#### ① 제3조 제1항

제3조 제1항에 다음의 문장을 추가하자는 의견이 제기 되었는데 다음과 같다. “적용 가능한 경우에 한하여 ODR제공자의 선정 이전에 모든 통신은 양 당사자의 거래 합의에 명시된 주소로 보내져야 한다.” 이는 ODR제공자의 선정이 이뤄지지 않은 상황을 대비하기 위한 것으로 개별적으로 협상을 진행하기 위하여 ODR제공자가 관여 전에 ODR 플랫폼의 사용을 원하는 경우를 위한 조항이다. 이에 대하여 ODR제공자가 관여하기 전에 양 당사자가 ODR플랫폼을 사용하게 되는 경우를 상정하기 어려우며 ODR제공자는 절차의 개시에서부터 진행에 관여하여 모든 통신에 대한 내용을 인지해야 관리가 용이하며 한 당사자가 통신의 수령을 거부한 경우와 같은 부적절한 상황의 발생을 방지할 수 있을 것이라는 의견이 개진되었다. 이러한 논의에 대하여 제시된 한 가지 해결책은 제3조 제3항의 수정안을 폐기하고 제2조 제8항의 and/or의 논의를 하는 것이었으며, 이는 ODR제공자의 정의가 관리자의 의미를 포함하는지의 문제를 야기했다. 전에 언급한 ODR플랫폼제공자와 ODR서비스제공자의 개념을 구별하여 각 정의를 포함하자는 제안이 있었으며 아래와 같은 다양한 의견이 개진되었다.

소비자에게 의사소통에 도움을 주며 그 분쟁을 해결하기 위해서는 절차가 단순해야 하며 AND/OR는 불확실하며 소비자와 기업 모두에게 혼란을 야기할 수 있으므로 단순화하는 게 중요할 것이라는 의견이 있었으며(네덜란드), 기존의 이베이절차를 보면 ODR제공자에게 쉽게 확인 가능한 것이 바로 모니터링을 의미하는 것이고 기술자의 입

장과 법률가의 입장이 다르다는 것을 감안하였을 때, 법률가의 입장에서 플랫폼으로 작동되는 것만으로 바라볼 수는 없을 것이며, 이것이 문제의 쟁점인 이유로 단지 플랫폼의 기능이 아닌 ODR제공자의 참여가 우려된다는 의견이 있었다(일본). 이에 대하여 일본과 미국 측의 의견에 동의하는 바이나, 모든 사업체에 최소요건이 정해질 것이기 때문에 문제가 발생하는 것을 방지할 수 있으며 유연성(flexibility)이라는 측면에서 본 정의를 변경하는 것이 순기능을 가진다는 의견이 있었다(체코). ODR제공자의 정의를 변경하게 되면 다른 모든 절차규칙상 모든 정의에 있어서 검토와 변경이 필요할 것이고, 다른 규칙들에서 사용되는 정의와 관련한 문제가 없는지 확인하고 변경에 대한 논의를 진행해야 한다는 의견이 있었다(오스트리아). ODR관리자(administrator)와 ODR플랫폼에 같은 법적책임을 부과하는 것이 적당한지 의문이며 이러한 정의가 두 개념을 모두 설명할 수 있을지 의문이라는 의견이 있었다(러시아). 서비스제공자와 플랫폼제공자의 두 개념을 분리하는 것에 대한 우려가 있으며 오스트리아의 의견에 동의하며 변경에 우려가 표시되었다(한국). ODR제공자와 플랫폼의 정의에 있어서 법적쟁점과 기술적 쟁점이 상이할 것이며, 절차상 이 두 부분을 통합하는 방법이 있을 것이며, 법조항의 제정을 통하여 해결하는 방법이 있을 것이고 따라서 현재의 정의를 유지하는 것에 동의하는 의견도 있었다.(중국). 논의를 거쳐 제2조의 제8항을 대괄호 처리하기로 결정을 내렸다. 또한 다음과 같이 변경하자는 의견이 개진되었다. “ODR절차 과정 중의 모든 통신은 전자적 수단을 통해서 ODR제공자에게 보내져야 하고 ODR플랫폼을 통해서 재전송될 수 있다.”로 변경하자는 의견도 개진되었으며 실무작업반은 본 쟁점에 대하여 추후 논의하기로 결정을 하였다.

② 제3조 제2항과 제3항

제3조 제2항에서 플랫폼이 기술적 장치로서 작용하기 때문에 “또

는 ODR플랫폼”을 제외하자는 의견이 있었다.(크로아티아 건의, 일본 지지) 따라서 실무작업반은 제3조 제2항과 제3항에서 “또는 ODR플랫폼”을 제외시키고 대괄호 역시 제거하고 나머지 내용을 유지하기로 결정하였다.

### ③ 제3조 제4항

동 조항을 변경하자는 의견이 있었다. “4. 규칙상 전자 통신의 수신 시기는 ODR제공자가 의도한 수신자에게 통신을 보내거나 ODR플랫폼상에서 통신의 검색이 가능함을 수신자에게 통지한 때로 한다.” 이렇게 하면 ODR절차개시의 시기를 확실히 할 수 있다는 의견이 있었다(이스라엘). 이에 대하여 우려가 개진되었는데, 실질적으로는 정확한 기한이 정해지지 않은 경우에 통지가 컴퓨터상에서 이뤄지는 경우에는 통지의 수령과 관련한 문제가 발생할 수 있으며 때문에 일반 절차 규칙이 아닌 추가적인 문건에 포함시키는 게 좋을 것이라는 의견이 있었다(일본). 이에 “늦지 않게”를 추가하면 그에 관련한 문제를 해결할 수 있다는 의견이 있었다(이스라엘). 제3조 제4항의 문제는 응답의 불확실성이므로 7일로 정함으로서 효율성을 위해서 온라인 분쟁의 해결의 신속성을 위해서 확정기일이 필요할 것이다(이집트)는 의견이 있었다. 대괄호를 배제해야하며 ODR 절차가 개시되었을 때, 제8조 제4항에 관하여 시간이 시작되는 경우의 문제가 발생할 수 있다는 이유로 그 종료의 시기 역시 확정하여 사무국의 제시 조항을 유지하는 것이 UNCITRAL의 조항과 동일성을 가진 기존 조항의 유지가 중요하며 이스라엘의 변경에 부동의 한다는 반론이 있었다(스페인). 이에 따라서 실무작업반은 대괄호 부분을 제거하고 기존 조항을 유지하는데 에 동의하였다.

UN의 전자상거래에 관한 통신협약의 제10조 2항에서 정하는 바와 동일선상에서 기존 사무국 제안 응답의 시기(the time of receipt)를 정

하는 것이 중요하다는 의견이 있었다(터키). 기존 조항 유지에 동의(한국). 온라인 환경에서는 정보를 확인하는 것이 어려울 수 있음이 언급되었으며(일본), 이에 개정조항과 기존조항에 있어서 우려하고 있는 문제에 있어서 차이가 없고 개선된 많은 문제에 있어서 조항을 변경하는데 문제가 발생하지 않는다는 대답이 있었다(이스라엘). 그리고 구매자와 판매자의 관계에 있어서 변동성과 확실성의 측면에서 이스라엘의 제안에 찬성하는 입장이 있었다(미국). 실무작업반은 본 쟁점에 대하여 단순성과 소비자보호라는 측면을 감안해야 하며 관련 논의를 향후 진행하기로 하였다.

④ 제3조 제5항

동 조항을 최소요건 및 가이드라인에 포함시키자는 의견이 있었으나 논의를 거친 후에 그대로 유지하기로 결정하였다.

⑤ 제3조 제6항

지체없이(without delay)라는 조항을 중립적 제3자 이후에 추가할 필요가 있음을 제안(체코 건의, 한국지지)하였다. ODR제공자의 서비스에 자동응답기능이 있는 경우와 구매자와 판매자의 시스템에 따라서 “지체 없이”의 정의를 어느 정도의 시간 개념으로 할 것인지 논의가 필요하다는 의견이 있었고, 이와 관련하여 전자통신의 수령을 자동으로 확인하는 기능, 대용량의 전자통신의 수령에 대한 ODR플랫폼의 수용력에 대한 문제, 전자통신을 온라인으로 표시하는데 걸리는 시간, 양 당사자의 관리를 넘어서는 전자통신의 간섭 등에 대한 ODR제공자의 최소요건 및 가이드라인이 필요성이 언급되었다. 이에 따라 실무작업반은 플랫폼 상에서 자동적으로 통지가 이뤄질 것이므로 “지체 없이”를 조항에 포함시키는데에 문제가 없을 것이므로 체코의 의견과 같이 “지체 없이”를 동 조항에 포함시키기로 결정하였다.

(4) 초안 제3조(통신) 수정안

- “1. ODR절차 과정 중의 모든 통신은 전자적 수단을 통해서 ODR제공자에게 보내져야 하고 ODR 플랫폼을 통해서 전달되어야 한다.”
- “2. 규칙에서 지목된 모든 통신 목적의 신청인들의 지정된 전자 주소는 신청인 ODR제공자에게 다르게 알리지 않는 이상 ODR 통지(“통지문”)에 있는 주소로 한다.”
- “3. ODR제공자를 통한 통지의 전달을 위한 전자주소는 신청인에게 전달된 피신청인의 주소로 한다. 그 이후, 지정된 규칙에서 언급되는 통신을 목적으로 한 모든 피신청인의 전자주소는 이러한 규칙에 동의할 때 ODR제공자에게 알리거나 ODR절차 동안 변경한 것으로 알려준 주소로 한다.”
- “4. 규칙상 전자 통신의 수신시기는 해당 통신의 수신자가 ODR플랫폼에서 확인할 수 있을 때로 한다.
- “5. ODR제공자는 당사자 간 및 중립적인 제3자가 양 당사자[및 다른 중립적인 제3자]에게 자신들의 지정된 전자 주소에게 한 전자적통신의 수신 확인을 알려야 한다.”
- “6. ODR제공자는 모든 당사자들 및 중립적인 제3자에게 ODR플랫폼상으로 전자 통신이 가능함을 지체 없이 알려야 한다.”

## 5. 초안 제4조(절차의 개시)

### (1) 초안 제4조(절차의 개시) 원안

“1. 신청인은 부칙 A에 포함된 형식에 맞춰 ODR제공자에게 통지해야 한다. 그 통지는 모든 문서, 신청인 또는 그가 언급한 내용을 포함한 다른 증거들이 가능한 한 수반되어야 한다.

“2. 동 통지를 피신청인에게 즉시 표시해야 한다.

“3. 피신청인은 5거래일 내에 부칙 B 에 포함된 형식에 따른 통지해야 한다. 동 통지는 모든 문서, 신청인 또는 그가 언급한 내용을 포함한 다른 증거들이 가능한 한 모두 수반해야 한다.

“4. ODR절차는 제 1항에 언급된 통지에 관한 [ODR플랫폼에 따른 ODR제공자][피신청인]에 의하여 수령된 날짜부터 개시된 것으로 간주한다.

#### “부칙 A

통지는 아래사항을 포함해야한다.

“(a) 신청인과 ODR절차에서 신청인을 위하여 승인된 활동에 관한 신청인 대표의 이름과 지정된 전자 주소

“(b) 피신청인과 신청인에게 알려진 피신청인의 대표의 이름과 지정된 전자 주소

“(c) 신청 이유

“(d) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안

“(e) 신청인 그리고/ 또는 신청인 대표의 전자서명 [기타 신원확인과

인증 방법을 모두 포함];

“(f) 선택조항 1 [신청자가 ODR절차에 참석하는 것에 대한 동의의 표시];

선택조항 2 [신청인이 참여하고자 하는 ODR절차의 단계(들)의 표시]

선택조항 3 [당사자들이 어떠한 분쟁이 발생하는 경우 ODR절차에 따르기로 동의했다는 표시]

“(g) 사안의 거래에 있어서 피신청인에 반하여 신청인이 현재 다른 구제방법을 찾지 않고 있다는 표시;

“(h) 신청 수수료 금액[ ]의 납부 표시;

“(i) 피신청인이 위치한 장소;

[...]”

**“부칙 B**

응답서에는 아래사항이 포함되어야한다.

“(a) 피신청인의 이름과 전자주소 및 ODR절차에서 피신청인을 위하여 승인된 활동에 관한 피신청인 대리인

“(b) 통지에 포함된 진술과 주장에 대한 답변

“(c) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안

“(d) 피신청인이 ODR절차에 참석하는 것에 대한 동의 의사표시

“(e) 피신청인 그리고/또는 피신청인 대표의 전자서명

“(f) 사안의 거래에 있어서 신청인에 반하여 피신청인이 현재 다른 구

제방법을 찾지 않고 있다는 표시;

“[(g) 피신청인이 위치한 장소;

[...]”

## (2) 논의될 쟁점들

### ① 제2항과 제3항

실무작업반은 ODR제공자와 ODR플랫폼이 어떻게 정의되는지에 따라서 통지가 ODR제공자나 ODR플랫폼에 전달될지 모른다는 예측을 할 수 있다는 점을 강조할 수 있다. 이러한 조항들은 통신에 대한 규칙과 ODR제공자와 ODR플랫폼의 정의들과 일치해야만 한다. 실무작업반은 ODR제공자나 ODR플랫폼의 전자통신의 수령의 지정이 ODR 절차의 소요 시간에 차례로 영향을 줄 수 있는 전자통신의 수령시간에 영향을 미칠지도 모른다는 점을 강조할 수 있다.

### ② 제3항

실무작업반은 어떻게 규칙 하에 시간의 기간이 계산되어야 하고 그 계산이 ODR제공자의 책임인지 아닌지에 대하여 검토할 수 있다(sec A/CN.9/WG.III/WP.110).

### ③ 제4항

제4항은 ODR절차의 개시를 다룬다. 실무작업반은 절차가 신청인의 통지를 ODR제공자가 받은 때(Article 4 of World Intellectual Property Organization (WIPO) Mediation Rules)를 절차의 개시로 간주되어야 하는지 아니면 피신청인이 통지를 받은 때(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy)로 보아야 하는지 검토하고자 한다.

실무작업반은 ODR이 당사자들 그리고/또는 ODR제공자들이 절차에 있어 특정단계나 단계들을 선택하도록 허용된 경우에, ODR절차의 개별 특정 단계가-협상, 조정 그리고 중재-이든 아니든 개시의 정의를 개별적으로 포함해야 한다는 점을 검토할 수 있다.

본 조항에 대한 최신 표현은 절차의 개시가 ODR제공자 혹은 피신청인의 통지의 수령에 의존하게 한다.

④ 부칙 A

- 부칙 A의 (c)와 (d)

실무작업반은 부칙 A가 어떠한 주장이 제기된 이유들과 가능한 구제책은 무엇이 있는지 열거해야 하는지에 대하여 검토할 수 있다. 글로벌한 국제적 환경에서 소액대량의 사안들을 해결하기 위해서는 비효율적이고 가격을 높이는 복잡한 사건들의 시스템 과부화의 위험을 피하기 위해 간단한 사실관계에 기초한 주장들 그리고 구제방법들의 사안들에만 한정할 필요가 있을지도 모른다.

- 부칙A (e)

“전자서명”의 용어는 “디지털서명”과 구별된다는 점이 강조되어야 한다. 전자서명은 사용자의 신원을 확인하고 인증하는 기능을 하는 신원 관리를 포함하는 모든 형태를 말한다.

- 부칙A (g)

부칙 A(g)는 부칙 B와 함께, 동일 분쟁에 대해 해결절차가 중복되어 진행되는 것을 방지하기 위한 방안들을 담아내고 있다. (부칙 B의 A/CN/ 문서도 함께 참조 바람)

44. 서론의 제1항은 ‘국제 거래’에 위 규칙이 적용 가능하다고 언급하고 있지만, 실무작업반은 구체적으로 어느 장소에 당해 거래 당사자들이 위치하고 있는지에 대해 조금 더 상세한 정보를 제공할 필요가 있다고 판단하였다. (부칙 B(g)를 참조 바람)

45. 부칙 B는 부칙 A의 주장에 대한 대안들 및 부칙 A의 조항들에 대한 검토를 담고 있다.

- 부칙 B (a)

부칙 A(a), (b)에서도 다른 바 있지만, ODR절차 진행 중 정보의 교환 중에 발생할 수 있는 당사자들의 데이터 보호/사생활보호/온라인 보안과 관련된 이슈가 조금 더 상세하게 거론될 필요가 있다. (A/CN.9/721. 108항)

부칙 B(b), (c)는 부칙 A(c), (d)를 반영하고 있는데, 실무작업반은 부칙 B가 부칙 A에서 언급된 주장 및 대안들을 일일이 열거해야 할 필요가 있는지 고려할 필요가 있다고 판단하였다.

- 부칙 B (d)

실무작업반은 이하에서 설명된 바와 같이, 분쟁 전에 미리 ODR에 참여하도록 하는 구속력 있는 합의에 관련된 문제들을 고려하여, 항(d)에서 사용된 개념들을 수정할 필요가 있다고 보았다.

- 부칙 B (e)

부칙 B(e)와 B(g)는 부칙 A(e), (g), (i)를 각각 반영하고 있으며, 특히 부칙 A에서 논의된 사항들을 고스란히 담아내고 있다.

- 기타

실무작업반은 규칙이 상대방의 반소 제기에 대해 다루어야 하는지 고민할 필요가 있다고 보았다. 이하는 제시된 대안들에 대한 간략한 소개이다.

[“5. ODR의 상대 당사자는 본소 신청인이 보낸 통지에 대하여 응답의 한 방법으로서 신청(반소)을 제기할 수 있다. 반소는 [동일한 ODR 제공자에 의하여] 당해 분쟁에 대해서만 제기되어야 하며, [본소 신청을 송달 받은 날로부터] [영업일 기준으로] [5일]의 시간을 지나 제기할 수 없다. [반소는 본소가 정한 중재인에 의해 결정되어야 한다.]”

### (3) 실무작업반 논의

#### ① 제4조 제1항

어느 판매자에게 관련한 문제가 많이 발생하고 있는 것이 현실이며 때문에 중국의 의견과 같이 신청서와 관련한 최소요건을 제외할 필요가 있다(멕시코). 소비자는 거래에 있어서 증거관련 문서를 준비할 수 없는 경우가 발생하기 때문에 이러한 조항을 제외하는 것은 소송을 저해하는 기능을 할 수 있으므로 모든 서류를 신청서를 제출할 때 준비해야하는 것을 그 요건으로 정하는 것은 문제이다(일본). 모든 관련 증거 및 문서를 준비하는 것이 매우 큰 소비자의 부담이다. 증거가 준비되지 않는다면 응답절차에도 문제가 생기며 알리바바의 경우 오직 30%의 경우만이 해결 가능한 경우이며 신청인이 관련 증거들을 제출하지 않는 경우 분쟁해결이 매우 불확실해진다. 이는 소비자에게도 불이익으로 작용할 수 있다(중국). 분쟁해결절차에 있어서 제5조에서 중립적 제3자를 지정함에 있어서 중재단계를 거칠 수 있으며 실질적인 분쟁의 제기에 있어서 문제가 될 수 있을 뿐 협상 단계에서는 문제가 발생하지 않으며 법적책임을 증명하는 것은 당연히 주어지는 책임이며 모든 증명의 책임이 주어지는 것이며 기타 자세한 문서는 추후에 제출될 수 있으며 일반적인 논의의 중점은 협상의 단계를 분쟁해결 규칙에 제외하는 경우 해결될 수 있는 문제임. 협상단계를 규정에서 포함시키는 것은 절차를 너무 복잡하게 하며 본 문제가 발생치 않는다(러시아). 소비자는 가능한 모든 증거관련문서를 제출할 필요가 있다는 기존 조항에 대하여 저가 거래에 있어서 1 단계에서 단순화시킬 필요가 있고 1단계에서는 모든 증거를 제출할 의무를 지지 않아야 할 것이라는 의견이 개진됨(캐나다). 이에 따라 실무작업반은 제4조의 제1항은 유지하며 부칙을 조정함으로써 해결하기로 결정하였다.

② 제4조 제2항

ODR제공자의 정의와 관련된 사항으로 향후논의를 진행하기로 함. “즉시”대신 “지체 없이”의 용어 통일이 필요하며 “then”을 제거해야 한다는 의견이 있었다(싱가포르). 실무작업반은 전술한바와 같이 변경하기로 결정하였다.

③ 제4조 제3항

통지의 준비기한에 “5일”이 충분지 않으며 최소 “7일”로 변경할 필요가 있고 이때 날짜 계산은 역일로 해야 한다는 의견(독일)이 있었으며 그에 대한 실무작업반의 전반적인 동의가 있었다. 따라서 기한을 “7(역)일 이내”로 결정하였다. 그리고 “(역)일”의 정의에 대하여 UNCITRAL의 기존 규칙들과의 연관성에 대한 사무국의 검토를 요청하였다.

④ 제4조 제4항

“[ODR플랫폼에 따른 ODR제공자]”로 결정하고 두 번째 대괄호 처리된 선택사항인 “[피신청인]” 부분을 제외하자는 제안이 있었으며 이에 전반적인 동의가 있었다(러시아 건의, 체코, 미국 동의).

⑤ 부칙 A

- 부칙 A(e)

실무작업반은 부칙 A(e)에서 대괄호를 제외하고 확정하기로 결정하였다.

- 부칙 A(f)

부칙 A(f)에서 선택조항1과 선택조항3을 조합하고 선택조항2를 제외하는 제안이 있었다(체코). 요청된 변경조항은 다음과 같다. “신청자가 ODR절차에 참석하는 것에 대한 동의를 표시 또는, 적용 가능한 경우, 당사자들이 그들 사이에 어떠한 분쟁이 발생하는 경우 ODR절차에 따르기로 동의했다는 표시” 이에 따라 선택조항2는 신청인이 ODR절차

상 참여 단계를 선택할 수 있다는 점에서 선택조항1과 차이가 있다는 점을 사무국이 확인하였다.

체리피킹(cherry-picking)과 관련된 쟁점이 논의되지 않은 상태에서 신청인은 결국에는 제공자의 분쟁해결 방법을 선택해야 하므로 체코의 제안으로 해결 가능한 만큼 변경조항을 지지하는 의견이 있었다(일본). 그리고 본 조항과 관련하여 체리피킹의 문제가 발생하기에 관련 논의가 진행되었다. 동 쟁점에 대하여 협상단계는 필히 거쳐야 하는 단계이므로 신청인이 임의로 분쟁해결단계를 선택하는 것이 아니라는 의견이 제시되었다(미국, 체코). 이와 관련한 반대의견이 제기되었는데 유연성의 측면에서 소비자는 이미 분쟁을 해결하려는 노력을 개별적으로 하였을 것이기 때문에 선택에 따라서 2단계나 3단계로 곧바로 진입할 수 있어야 한다는 의견이 있었으며 이베이, PAYPAL의 정책과 관련하여 소비자에 대한 비용의 측면에서 문제가 해결될 수 있음이 그 예로서 주장되었다(오스트리아). 비용 문제와 관련하여 1단계(협상)를 강제참여 시키는 경우 비용의 측면에서 2단계로 참여하는데 에 많은 비용이 들지 않기 때문에 1단계를 필히 포함시킬 필요가 없다는 의견이 있었다(네덜란드). 그리고 협상단계를 포함시키는 것이 가장 중요하며 체리피킹에 반대하여 협상단계를 거치지 않는 분쟁해결을 허용해서는 안 될 것이고 이와 반대되는 정책을 가진 국가들에서 소비자중재합의에 대한 문제를 차후에 논의하는 것과는 별개로 협상단계가 필히 포함되어야 한다는 의견이 있었다(일본건의, 러시아지시). 기업에서 협상단계에 적극적으로 참여하지 않을 경우가 있으며, 저가대량의 거래에서 국제거래를 위해서 가격이 저렴하고 신속해야 하므로 협상단계가 포함되어야 할 것이라는 의견이 있었으며(크로아티아), 패키지딜, 체리피킹에 있어서 누가 선택을 할 것인가, 그리고 그에 따른 절차 진행을 어떻게 할 것인가 등의 문제가 제기되는데, 실례를 들 때 패키지딜이 용이할 것이라는 의견도 있었다(CIEL).

분쟁의 82%가 협상단계에서 해결되는 실무적인 예를 들 때, 절차규칙이 부분적으로 당사자에게 뿐만 아니라 제공자에게도 선택권이 주어져야 할 것이라는 의견이 있었다(한국). 3단계가 한 개의 패키지가 될 것인가에 대한 혼란이 존재하며 소비자중재단계를 제공자가 선택할 것인지 소비자가 선택할 것인지의 문제가 존재한다. 제공자로 부터 패키지의 형태로 제공되어야 하며, 체리피킹이 가능하게 되면 제공자가 의도적으로 협상단계나 중재단계를 배제시킬 수 있기 때문에 문제에 대한 우려가 있었다(일본). 협상단계가 중요함에도 불구하고 3단계시스템이 필요하지만 강제로 해야 할 것이냐의 문제가 발생하며 많은 소비자와 기업은 현상단계로 대부분 진입을 할 것이지만 상위 단계로 즉시 진입할 수 있는 가능성을 남겨두어야 한다는 의견이 있었다(네덜란드). 그리고 협상단계가 본질적으로 분쟁해결에 매우 중요하며 소비자가 분쟁이 발생했을 때 만족할만한 해결책을 찾으려는 노력을 할 때, 각 단계에 있어서 효용과 비용에 대한 정보를 제공받아야 하며 본인의 상황에 걸맞은 단계를 결정할 수 있어야 한다는 의견(멕시코), 풀패키지 방법과 체리피킹과 비교하여 당사자들이 모두 협상단계에 임할 의지가 없는 경우가 존재하기 때문에 다른 단계로 직접 진입할 수 있는 방법이 존재해야 하며 즉시 조정 및 중재로 분쟁을 해결할 수 있는 여지를 남겨야 할 것이며 이와 관련하여 당사자들 간의 의사소통이 더욱 중요하며 당사자가 단계를 선택할 수 있도록 해야 하며 협상단계를 거치지 않고 조정단계로 갈 수 있어야 하고 이로 인해 해결을 하지 못하는 경우 중재로 넘어갈 수 있어야 할 것이라는 의견이 있었다(중국).

제5조의 협상에 관한 조항에서 다음 단계로 넘어가는 시기(진입 시기)를 정하고 있기 때문에 몇 국가들이 제기한 협상이 이뤄지지 않는 경우의 조정 단계로 바로 진입할 수 있어야 한다는 주장에 대하여 체리피킹방식을 선택치 않아도 동 규칙에 따라서 해결이 가능하므로

협상단계 진입을 풀 패키지로 강제로 하더라도 문제가 발생하지 않는다. 풀 패키지가 되더라도 당사자들이 원하지 않는 경우 바로 조정이나 중재로 진입이 가능하므로 협상단계의 중요성을 감안할 때 체리피킹방식으로 하는 경우 발생할 수 있는 위험과 비례하였을 때, 협상을 강제할 필요가 있다는데 전반적인 동의가 있었다. 핀란드, 캐나다 국내법상 분쟁의 발생 전에 사전중재합의(pre-dispute agreement)에 있어서 소비자 보호법에 반하는 명이 존재함. 사전중재조항이 일본에서는 허용되지 않는다. 동 문제와 관련하여 논의를 차후 진행될 수 있을 것이라는 주장이 있었다(미국, 체코). 따라서 실무작업반은 오랜 논의를 거쳐 동 조항에 관하여 선택조항 2를 배제하고 1과3을 조합하기로 결정하였고 더불어 “또는, 적용 가능한 경우, 당사자들이 그들 사이에 어떠한 분쟁이 발생하는 경우 ODR절차에 따르기로 동의했다는 표시” 부분은 다른 구제절차를 허용하고 있는 부칙과 관련하여 문제가 제기될 수 있다는 이유로 대괄호 처리를 하기로 하였다. 사전중재조항과 관련된 문제는 각 국가마다 상이한 의견이 존재하므로 차후 논의하기로 하였다.

- 부칙 A(g)

부칙A(g)와 관련하여 “다른 구제절차”의 규칙에 있어서 절차상 다른 구제방법이 있는 경우에는 ODR분쟁절차에 참여해서는 안 된다는 점을 강조하는 의견이 있었다(크로아티아). 본 쟁점과 관련하여 부칙 A(g)를 그대로 유지하고 “거래에 있어 특정한 분쟁에 관한”라는 부분을 포함하는 변경조항이 건의되었다(이스라엘 건의, 체코지지). 개념상 설명차원에서 다른 구제절차를 거친다는 부분의 의미는 “신체적 위해”와 “간접 손해”를 포함하지 않는 개념이라고 사무국은 설명하였다. 부칙A(g)의 개념상 혼란을 수정할 필요는 있으나 근본적인 부칙의 내용은 유지하기로 결정하였다. 이에 대하여 신청인이 ODR절차에 진입한 후 다른 구제절차를 거치는 경우 어떻게 될 것인지에 대한 질의가

제기되었다(캐나다). 또한 ODR절차가 비공개적으로 이뤄져야 한다는 의견이 있었으며(싱가포르), 본 분쟁관련 거래에 있어서 실무작업반 회의의 궁극적인 목적을 고려하였을 때, 그리고 또한 다른 구제절차를 진행하기가 힘들다는 측면에서 본 논의가 진행되는 것임을 감안하였을 때, 당사자가 법정에 가기로 결정하였다는 측면에서 비공개성에 동의하는 의견이 있었다(미국). 상기 토론을 거친 끝에 실무작업반은 기존 조항을 유지하고 “거래에 있어 특정한 분쟁에 관한”부분을 추가하는 결정을 내렸다.

- 부칙A(h)

ODR제공자가 이미 신청인이 신청비용을 지불하였는지 안다면 부칙A(h)는 활용성이 없으므로 제외시키는 것을 건의하였으며(CLEP), 이에 따라 실무작업반은 부칙A(h)를 제외하기로 결정하였다.

- 부칙A(i)

“장소”의 개념이 ODR절차를 진행한 장소가 될 것인지 아니면 거래한 장소인지에 대한 질의가 있었으며(한국), 부칙A(i)와 관련하여 신청인이 장소라는 의미가 혼란을 야기할 수 있기 때문에 개정할 필요가 있다는 의견이 있었다. 영어를 공용어로 하지 않는 나라에서는 동 조항과 관련하여 정의상 혼란이 있을 수 있다는 이유로 거주지 또는 영업소가 위치한 곳(전자상거래 통신협약에서 제6조에서 정의하고 있는 장소의 개념)으로 변경하는 등 장소의 개념과 관련한 논의가 필요하다는 의견이 있었다(터키). 그러나 실무작업반은 논의 끝에 원래의 조항을 유지하기로 결정하였다.

⑥ 부칙B

- 부칙B(a)

“판매자가 신청인인 경우에”라는 문장을 조항의 두서에 부가하자는 의견이 있었다. 전술한 의견에 동의하여 개인적인 신원정보는 거래

시에 이미 확인이 가능하며 이러한 정보의 수집은 구매자에게 사기와 같은 위험에 노출될 수 있다는 있다는 의견이 제시되었다. 그와 반대로 우려의 목소리도 있었다. 예를 들어 중립적 제3자가 그의 공정성과 공평성을 위하여 당사자의 신원을 알아야하는 경우 그리고 피신청인의 정보가 공개되지 않는 경우, 부칙 B(e)에서 정하는 피신청인의 서명이 불가능해지는 등의 규칙상 당사자들의 신원확보가 필수적인 경우가 존재한다는 의견이 있었다. 동 조항을 그대로 유지하자는 입장에서 규칙의 목적이 판매자와 구매자의 관계를 제한하는데 있지 않고 다양한 형태의 거래를 포섭할 수 있어야 한다는 주장이 있었다. 그리고 많은 경우, 이메일 주소는 변경의 여지가 많고, 따라서 판매자가 더욱 신임할 수 있는 판매자의 정보가 되어야 하며(한국), 하나 이상의 이메일을 구매자가 사용하는 경우가 존재하기 때문에 신청인의 여러 개의 주소 중 어느 것을 사용할지 결정함에 있어서 선택이 가능해야 할 것이라는 의견이 있었다(일본). 다양한 절차가 이뤄지는 경우 중립적 제3자가 당사자가 누구인지 알아야 하는 경우가 발생하며 때문에 절차의 개시에서부터 이러한 문제를 방지하기 위해 신청인의 이름을 확실히 하여야 할 것이고 전자주소를 플랫폼에서 관리 하는 경우에 타인의 신용카드를 사용한 경우에도 문제가 발생한다는 의견이 있었다(체코). 소비자가 자신의 정보를 다시 제출하지 않아도 되는 이유로 더욱 편리한 절차라고 여겼으나 이 쟁점에 대한 논의가 많은 이유로 차후 논의하는 게 좋을 것이라는 의견이 있었다(미국). 하지만 동 조항을 그대로 유지하는데 전반적인 지지가 있었다(일본, 체코, 한국, 필리핀 등). 실무작업반은 논의 끝에 부칙B(a)을 그대로 유지하기로 결정하였다.

- 부칙B(b)와 부칙 B(c)

실무작업반은 부칙B(b)와 부칙 B(c)를 그대로 유지하기로 결정하였다.

- 부칙B(d)

“피신청인이 ODR절차에 참여하기로 동의하거나 이미 동의한 경우 (예. 사전중재절차)”로 변경하자는 의견이 있었다. 당사자들이 계약조항에 동의를 하였는지 중재절차에 진입하는 것에 동의하는 것인지 분별할 필요가 있다는 의견이 있었으며, 실무작업반은 부칙 A(f)와 같은 이유로 대괄호 표시를하기로 결정하였다.

- 부칙B(e)

부칙 A(e)와 같이 조항의 후단에 “기타 신원확인과 인증 방법을 모두 포함한”을 추가하기로 결정하였다. 신원확인과 인증의 방법과 관련하여 실무작업반IV의 전자상거래에 관한 회의에서 다뤄진 내용을 검토해야 할 것이라는 제안이 있었으며 또한 부칙 A와 부칙 B의 순서를 재배치하여 서명에 대한 부분이 마지막으로 오도록 해야 한다는 의견이 있었다.

- 부칙B(f)

A(g)와 같은 문제가 제기되었으며 실무작업반은 “거래에 있어 특정한 분쟁에 관한”의 부분을 추가하는 건의에 동의하였다.

- 부칙B(g)

부칙 A(i)에서의 결정과 같이 조항을 유지하기로 결정하였다.

⑦ 기타

[“5. ODR의 상대 당사자는 원 신청인이 보낸 통지에 대하여 응답의 한 방법으로서 신청(반대신청)을 제기할 수 있다. 반대신청은 [동일한 ODR제공자에 의하여] 당해 분쟁에 대해서만 제기되어야 하며, [원 신청을 통지 받은 날로부터] [5][역]일 이내에 제기해야 한다. [반대신청은 원 신청에서 정한 중립적 제3자에 의해 결정되어야 한다.]]

반대신청을 규칙에 조항으로서 포함시킬지 여부에 대한 논의가 있었다. 부칙에 언급된 “거래에 있어 특정한 분쟁에 관한”과 관련한 개별적 논쟁이 제기될 것이라는 의견이 있었다. WP.109문건의 50번 문단에 언급된 반대신청에 대한 조항을 포함시키자는 의견이 있었다. 반대신청에서의 원 신청의 영역 안에 포함되는지 여부를 누가 결정할 것인지에 대한 해답으로서 반대신청조항의 후단에 있는 “[반대신청은 원 신청에서 정한 중립적 제3자에 의해 결정되어야 한다.]”라는 부분은 ODR절차의 특정 단계에 해당하기 때문에 반대신청은 ODR절차 안에서 원 신청과 함께 다뤄져야 한다.”로 변경할 필요가 있다는 건의가 있었다(싱가포르).

제4조의 4항에서 개시에 대한 문제를 설명하고 있으며 부칙B에서도 같은 논의를 하고 있으므로 본 조항을 제4조에 계속에서 포함시키는 게 좋을 것이라는 의견(일본), 반대신청의 논의는 혼란을 야기할 것에 우려를 표하며 동 조항으로 인한 효과에 대한 논의가 필요하다는 의견(스페인), 반대신청조항은 결국에는 동 분쟁이기 때문에 제4조에 위치시키는 게 좋을 것이라는 의견(중국), 반대신청을 동 거래아래 동 분쟁이라고 본다면 반대신청의 개념상 문제가 발생하지는 않을 것이라는 의견(싱가포르), 정의 개념을 포함할 필요성이 있으며 이러한 경우에는 개별조항으로 분리시켜야할 것이라는 의견(이집트), 협상단계에서 제3자가 존재하지 않고 자연스럽게 협상이 이뤄질 수 있으나 중재 단계에서는 구속력 있는 중립적 제3자의 결정이 필요하기에 첫 단계에서부터 정보를 공유할 필요가 있다는 의견(일본), 반대신청조항을 포함하는 게 기존의 회의의 결과라는 의견(미국) 등이 있었으며 다양한 논의를 거쳐 실무작업반은 반대신청조항을 규칙에 포함하는데 전반적인 동의를 이뤘으며 제4조의 제5항으로 포함시키기로 결정하였다. 그리고 5일을 7(역)일로 변경하며 싱가포르 대표 측이 제안한대로 중립적 제3자가 특정절차에 등장하는 이유로 조항의 변경을 할 것이

며, 반대신청의 정의가 불분명한 경우에 발생할 수 있는 문제에 대한 대비를 해야 할 것임을 확인하였다.

(4) 초안 제4조(절차의 개시) 수정안

- “1. 신청인은 부칙 A에 포함된 형식에 맞춰 ODR제공자에게 통지해야 한다. 그 통지는 모든 문서, 신청인 또는 그가 언급한 내용을 포함한 다른 증거들이 가능한 한 수반되어야 한다.
- “2. 동 통지를 피신청인에게 지체 없이 표시해야 한다.
- “3. 피신청인은 7(역)일 이내에 부칙 B 에 포함된 형식에 따른 통지를 해야 한다. 동 통지는 모든 문서, 신청인 또는 그가 언급한 내용을 포함한 다른 증거들을 가능한 한 모두 수반해야 한다.
- “4. ODR절차는 제1항에 언급된 통지에 관한 ODR플랫폼의 ODR제공자에 의하여 수령된 날짜부터 개시된 것으로 간주한다.
5. ODR의 상대 당사자는 원 신청인이 보낸 통지에 대하여 응답의 한 방법으로서 신청(반대신청)을 제기할 수 있다. 반대신청은 [동일한 ODR제공자에 의하여] 당해 분쟁에 대해서만 제기되어야 하며, [원 신청을 통지 받은 날로부터] 7(역)일 이내에 제기해야 한다. 반대신청은 ODR절차 안에서 원 신청과 함께 다뤄져야 한다.

“부칙 A

통지는 아래사항을 포함해야한다.

“(a) 신청인과 ODR절차에서 신청인을 위하여 승인된 활동에 관한 신청인 대표의 이름과 지정된 전자 주소

“(b) 피신청인과 신청인에게 알려진 피신청인의 대표의 이름과 지정된

전자 주소

“(c) 신청 이유

“(d) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안

“(e) 신청인 그리고/ 또는 신청인 대표의 기타 신원확인 및 인증 방법을 모두 포함한 전자서명 ;

“(f) 신청자가 ODR절차에 참석하는 것에 대한 동의의 표시 [또는, 적용 가능한 경우, 당사자들이 그들 사이에 어떠한 분쟁이 발생하는 경우 ODR절차에 따르기로 동의했다는 표시]

“(g) 피신청인에 반하여 신청인이 현재 사안의 거래에 있어 특정한 분쟁에 관한 다른 구제방법을 찾지 않고 있다는 표시;

“(h) 피신청인이 위치한 장소;

[...]”

**“부칙 B**

응답서에는 아래사항이 포함되어야한다.

“(a) 피신청인의 이름과 전자주소 및 ODR절차에서 피신청인을 위하여 승인된 활동에 관한 피신청인 대리인

“(b) 통지에 포함된 진술과 주장에 대한 답변

“(c) 분쟁해결을 위하여 제안된 방안

[“(d) 피신청인이 ODR절차에 참석하는 것에 대한 동의 의사표시]

“(e) 피신청인 그리고/또는 피신청인 대표의 기타 신원확인 및 인증 방

법을 모두 포함한 전자서명

“(f) 피신청인에 반하여 신청인이 현재 사안의 거래에 있어 특정한 분쟁에 관한 다른 구제방법을 찾지 않고 있다는 표시;

“(g) 피신청인이 위치한 장소;

[...]”

## 6. 초안 제5조 (협상)

### (1) 초안 제5조(협상) 원안

1. [[만약 ODR의 상대방이 신청인이 제시한 대안들에 대해 동의한다면] ODR제공자는 신청인에게 신청이 받아들여졌음 과 ODR절차가 종료 되었음을 알려야 한다.]

2. [당사자 중 일방이 제시한 대안들이 하나도 받아들여지지 않았을 경우] [응답 이후 10일 내에 협상 절차로 당해 분쟁이 종결되지 않았을 경우] [당사자들이 분쟁에 대한 합의에 이르지 못했을 경우] 당해 절차를 조정 단계로 이끌 필요가 있다. [이 단계에서 ODR제공자는 제6조를 준수하여 중재인이 제시하는 제안들을 지체 없이 이행해야 한다. 당사자들은 중재인이 과제를 제시한 후 3일 내에 협상 단계에서도 출된 각 당사자들에 대한 정보들을 중재인에게 송부해야 한다.]

선택조항 1 [3. 피신청인이 5일 내에 신청에 대한 응답을 제기하지 않는다면, 피신청인은 분쟁에 참여할 의사가 없는 것으로 간주되고 절차는 자동적으로 조정(그리고 중재)단계로 이전된다. 이 단계에서 ODR제공자는 제6조를 준수하여 중재인들이 제시한 제안들을 즉시 이행해야 한다.]

선택조항2 [3. 피신청인이 5일 내에 신청에 대한 응답을 제기하지 않는다면, 피신청인은 협상을 거절한 것으로 간주되고 협상은 자동적으로 종결되고 일방 당사자는 절차상 다음 단계(들)를 진행할 수 있는 선택권을 가진다.]

“[4. 당사자들은 응답을 제기할 수 있는 데드라인을 [-]일 한도 내에서 연장하는 데 동의할 수 있다.]”

## (2) 논의될 쟁점들

실무작업반은 협상 절차가 조력을 받는 협상 및 자동협상 모두를 조력할 수 있다고 판단하였다. 조력을 받는 협상 단계에서는 당사자들은 ODR제공자들이 제공한 전자적 방식에 의해 토론하면서 합의를 도출해낼 수 있으며, 각 당사자들이 스스로 분쟁해결을 위한 대안을 제시할 수도 있다.

실무작업반은 협상의 단계가 조력을 받는 협상과 자동협상 아니면 둘 다 포함할 수 있음을 강조했다. 조력을 받는 협상에 있어서 당사자들은 ODR제공자로부터 제공되는 전자적 방법으로 통신을 하여 분쟁의 해결에 이르기 위해 노력한다. 자동화된 협상은 개별 당사자가 해결책을 제시하는데, 일반적으로 재정과 관련된 조건들이며, 분쟁해결을 위해서는 다른 당사자들에게 통신되지 않는 분쟁의 해결을 위한 것이다. 소프트웨어는 그 다음 청약들을 비교하고 그 청약이 주어진 범위 안에 있는 경우에 당사자들을 위한 분쟁의 해소에 이르는 것을 목적으로 한다. 규칙은 양 당사자로부터 제출된 제안들에 기초한 해결을 “협상하는” 기술적(소프트웨어)가 사용되는 자동협상의 활용에 대하여 고민할 필요가 있을지 모른다. 실무작업반은 협상에 대한 규정이 조력을 받는 협상과 자동협상을 포함해야 하는지 아닌지 검토할 것이다.

① 제1항

초안 제5조의 제1항은 협상의 종료와 ODR절차에서 양 당사자가 합의에 이르렀을 때를 말한다. 실무작업반은 협상이 모든 사건에서 혹은 당사자가 요청한 경우에 합의의 방식으로 협상을 종료해야 하는지 검토할 수 있다. 그와 관련하여, 문제가 제기되어 야는 ODR의 부분을 포함하여 분쟁해결 합의가 기술적인 부분에 대한 검토가 필요할 것이다.

② 제2항

실무작업반은 규칙이 협상단계, 특히 피신청인이 해결방안을 승낙하거나 대안 책을 제시해야 하는 기간, 그리고 신청인이 피신청인의 해결방안에 대하여 승낙 또는 거절의 통지를 해야 하는 기간들에 대하여 기간 제한을 부과해야만 하는지 결정할 수 있다. 또 다른 선택권은 당사자들이 합의에 이르도록 요구되는 시간 내에 협상을 위한 전체적인 기간을 설정하는 것이다. 당사자들에게 그러한 시간적 부담을 주는 것은 합의에 이르게 있어 자극이 될 수 있을지 모른다. 실무작업반은 피신청인이 통지를 받았음을 확인할 수 있는 제공자, 그리고 글로벌 ODR에 대한 문제가 제기되어 기간제한과, 메커니즘의 문제에 대한 검토가 필요할 것이다.

③ 제3항

제3항은 두 가지의 선택권을 가진다. 선택조항1에 따라서 당사자들은 절차상의 어느 한 단계에서 자동적으로 다음 단계로 넘어갈 것이다. 두 번째의 선택조항에 따르면 협상에서 조정 단계로 그리고 중재의 단계로의 이행이 당사자들의 합의의 의사표현에 대한 결과가 될 것이다.

④ 제4항

실무작업반은 규칙이 응답서의 제출 연장을 규제할 것인지에 대해

여 검토할 수 있다. 실무작업반은 협상단계로 선택권을 확장하는 것이 당사자들의 자유재량이 되어야 하는지 아니면 그러한 확장이 ODR 제공자로부터 거절될 수 있는지에 대하여 검토할 수 있다.

### (3) 실무작업반 논의

실무작업반은 3단계의 ODR절차에서 당사자가 협상단계를 거치지 않고 상위절차로 진입이 가능하도록 논의가 결정되었음을 재확인 하였다. 그리고 3단계모델을 2단계모델로 변경하는 문제에 대하여 현재 상태는 전문가의 참여여부에 대하여 2단계(조정, 중재)로 나뉜다는 점을 강조하여 기술적으로 보았을 때에는 협상, 조정, 중재 단계일 것이지만 이 역시 추후 논의가 필요하다는 의견이 있었다(일본).

협상단계가 개시될 때, 양 당사자의 통지가 이뤄진 경우에 모든 절차가 진행될 것이지만 ODR제공자에 의한 절차의 경우에는 통지가 제공자에게 전해진 경우에 개시되는 것으로 보아야할 것이라는 의견이 있었다(중국). 또한 ODR에 의한 협상의 시기를 정함에 큰 어려움이 존재하며 ODR제공자가 참가할 경우에는 통지에 있어서 문제가 발생할 수 있기 때문에 양 당사자가 많은 통신을 교환하였음에도 분쟁해결이 불가능한 경우도 고려하여 절차의 진입 시기를 결정해야한다는 의견이 있었다(일본). 그에 반하여 신청서가 제출된 때가 개시를 의미하며 피신청인이 거절하는 경우에 부칙에서 설명했듯이 동의가 이뤄진 경우를 개시한 것으로 보아야한다는 의견도 있었다(멕시코). 많은 논의 끝에 ODR절차를 전체로 보아 절차의 개시는 협상의 개시와 동일한 시기로 보아야 한다는 것에 실무작업반의 전반적 동의가 있었다.

당사자들의 합의가 이뤄지지 않는 경우, 개별적인 절차의 개시를 서로 구별하여 이해되어야 하며 만약 협상이 이뤄지지 않는 경우 자동적으로 조정, 중재단계로 이동해야 한다는 의견(크로아티아), 협상으로 합의를 이루지 못한 경우 자동적으로 상위단계로 이동하는 것에 동의

하며 이 것은 합의를 이루지 못한 경우라도 양 당사자가 협상단계를 지연하기를 원하는 경우에는 자동적으로 이동해서는 안 될 것이라는 의견(중국), 다음 단계로의 이동시 당사자들의 동의를 요구하게 되면 합의가 이뤄지지 않는 경우가 발생하기 때문에 소비자가 이로 인해 피해를 입는 경우가 발생할 수 있다는 의견(일본), 논리적인 이유로 완전히 자동화된 시스템을 갖기 어려움이 있으며 협상단계를 진행하였음에도 합의가 이뤄지지 않는 경우를 제한하는 문건을 가이드라인이나 최소요건으로서 규칙에 부가해야 할 것이라는 의견(체코)이 있었다. 그리고 협상단계와 촉진된 합의의 단계에서는 당사자가 절차를 회피할 수 있는 가능성이 존재한다는 게 실무작업반의 합의된 논의였다.

양 당사자가 모두 원치 않는 경우 단계의 자동적 이동이 이뤄지는 경우에 문제가 발생하며 어느 상황에서 자동적으로 상위단계로 이동하는지에 대하여 논의가 필요하다는 의견(오스트리아), 양 당사자가 모두 원치 않는 경우에는 절차를 종료한 것으로 간주해야 하는 것이며 협상단계에서 ODR제공자를 결정하지 않은 경우에 제4조는 제공자가 지명된 경우를 상정하고 있다는 의견(크로아티아)이 있었다. 또한 조정단계로 진입을 당사자가 원치 않는 경우에 바로 중재로 진입할 수 있는 여지가 있어야 할 것이라는 의견(네덜란드), 종료시기가 다가왔을 때, 그 이전에 당사자의 동의와 관련하여 상위단계로의 이동이 자동적으로 이뤄질 것인가가 쟁점이라는 의견(일본), 두 가지 기술적 상황이 존재하는 데 협상단계에서 양 당사자의 동의가 이뤄진 경우 제3자가 등장한다는 데 에 대하여 assisted와 automated의 차이를 결정해야한다는 의견이 있었다(이집트). 그리고 협상이 실패한 경우 다음 단계로의 이동이 가능하며, 협상이 정해진 기일이내에 이뤄지지 않은 경우 상위단계로 자동적으로 이뤄지며, 당사자들이 동의하에 협상단계에 머무르기로 결정한 경우에는 인정해야 하나 일정한 제한규정이 필요하고 한 당사자가 과도한 요구를 한 경우에는 타방 당사자가 상

위단계로의 이동을 요구할 수 있어야 하는 경우가 발생한다는 우려에 대한 견해(싱가포르)가 있었다. 이와 관련하여 실무작업반은 협상이 실패한 경우 상위단계로 자동적으로 이동하는 것으로 결정하였다.

전체적인 절차에 절차의 진행 시간을 정하는 게 좋고(일본) 협상단계에 개별적인 기간을 정해야 한다는 의견이 있었다(싱가포르). 기간 연장은 양 당사자의 동의가 있는 경우에만 허용되어야 하며 한 당사자의 요청에 따른 기간연장은 불가할 것이다(중국, 미국 측 싱가포르와 중국의 의견지지). 이와 관련하여 제4조 제4항의 절차의 개시는 통지가 도달하는 경우를 설명하고 있는데 여기서 언급하는 ODR제공자와 ODR플랫폼의 향후 개념정리가 필요할 것이고 절차진행의 전체적 기간제한이 정해질 것이며 개별 단계에 따른 기간제한이 정해질 수 있으며 각 단계의 연장이 가능한 내용을 추가하는데 실무작업반은 동의하였다.

#### ① 제5조 제1항

“만약 합의가 이뤄지면 ODR절차는 자동적으로 종료한다.”로 정하였다.

#### ② 제5조 제2항

실무작업반은 동 조항의 전단을 [당사자들이 응답 이후 10일 내에 협상을 통해 분쟁에 대한 합의에 이르지 못했을 경우,]로 정하고 제5조의 중립적 제3자의 임명에 대한 논의는 제6조에 진행되므로 후단을 제외시키기로 결정하였다. 이와 관련하여 사무국에 규정의 수정을 요청했다.

#### ③ 제5조 제3항

그 기한을 5일에서 7(역)일로의 변경하자는 요청이 있었다(이스라엘, 체코). “unless otherwise”를 선택조항1에 포함하는 의견이 개진(중국, 일본)되었으며 “자동적”이라는 단어를 제거하자는 제안이 있었다(멕시코). 사무국은 피신청인이 신청서를 통지 받지 못한 경우의 문제에 대

한 질의가 제기되었는데 제7조에서 이를 보완하고 있음을 명백히 하였다.

만약 당사자들이 분쟁해결에서 다음 단계로 진입하는 경우 조정이 될지 중재가 될지 결정하지 않은 상태에서 자동적으로 이동하는 경우 어느 단계가 될 것인지의 문제가 존재한다는 의견이 제기되었다(중국). 이에 대해서 실무작업반은 협상에 실패하는 경우에는 자동적으로 그 다음단계로 넘어가는 것에 동의하였다.

본 문건의 제3조 제4항은 전자통신협약에 기초하여 협상단계가 자동적인 구조에 따라서 현 단계에서 통지의 수령을 못한 상황에 대한 문제를 제기하지 못한 경우를 전제하고 있으며, 그와 관련한 문제는 이미 제3조의 제4항에서 다루고 있는 것이라는 견해가 있었다. 피신청인이 신청인의 사실상의 통지를 받지 못하고, 그에 따라 절차의 진행이 이미 시작했음을 알지 못하는 경우가 발생할 수 있으므로 이러한 잠재적인 문제를 대처할 필요하다는 의견이 있었다. 소비자가 피신청인이 되는 경우에 대한 우려에 대하여 많은 경우에 신청인이 소비자가 될 것이기 때문에 소비자의 이익을 감안하여 문건작성을 해야 할 것이라는 의견이 있었다(싱가포르). 그리고 사무국의 제안에 동의하나 신청인이 신청서를 잘못 제출했을 경우가 발생한다는 점을 감안할 필요성 제기되었다(이집트). 피신청인이 통지의 수령을 하지 못한 경우에 대하여는 촉진된 합의의 단계에서 역할을 하는 중립적 제3자에 대한 논의에서 다룰 필요가 있다는 전반적인 동의가 있었다. 따라서 사무국은 이와 관련하여 중립적 제3자의 권한을 다루고 있는 초안 제7조에 그 쟁점을 반영하라는 요청을 받았다.

전반적으로 수정된 선택조항1로 결정하고 선택조항2를 제외시키자는 의견에 동의가 있었으며, 기한에 대하여는 7일 기간제한으로 변경하고 각 국의 논의를 반영하기로 결정하였다. 이에 대하여 7일로 기간을 변경할 경우, 전체기간이 10일로 제한되기 때문에 3일간 협상에

이르러야 하는 경우가 존재할 수 있으며 각 당사자가 협상을 거치지 않을 수 있는 경우에 대한 문제가 발생할 수 있다는 의견(싱가포르)이 있었다. 전술한 쟁점과 관련하여 기간제한을 7일의 응답기한과 10일의 협상 전체기간으로 결정을 하였음을 재확인하였다. 그리고 기한연장이 이 기한을 넘겨서는 안 된다는 전반적 동의가 있었다.

④ 제5조 제4항

연장기간과 기한에 대한 제한을 하는 것에 대한 우려 제기되었으며 (싱가포르) 양 당사자가 모두 동의한 경우에 한 번의 연장기회와 10일의 기한을 정해야 한다는 의견(중국)도 있었다. 논의 끝에 양 당사자가 모두 동의를 표시한 경우에 한하여 기한을 정하여 한 번의 연장의 기회를 부여해야 할 것이고 기존의 기한을 초과하여 10일을 넘지 않아야 할 것이라고 결론을 내렸다.

협상단계에서 이뤄진 합의를 이행하지 않는 경우에 일방 당사자가 구속력있는 판정을 위하여 절차를 자시 개시하고자 할 때의 경우를 위한 단순하고 명확한 조항이 필요하다는 의견이 있었으며, 토론을 통하여 실무작업반은 본 쟁점과 더불어서 협상단계에서 다음 단계로 이동하는 경우에 대한 기준과 관련한 쟁점을 반영하는 조항을 준비하도록 사무국에 요청하였다.

(4) 초안 제5조(협상) 수정안

1. “만약 합의가 이뤄지면 ODR절차는 자동적으로 종료한다.”
2. [당사자들이 응답 이후 10(역)일 내에 협상을 통해 분쟁에 대한 합의에 이르지 못했을 경우,] 당해 절차를 조정 단계로 이끌 필요가 있다. [이 단계에서 ODR제공자는 제6조를 준수하여 중재인이 제시하는 제안들을 즉시 이행해야 한다. 당사자들은 중재인이 과제를 제시한 후 3일 내에 협상 단계에서 도출된 각 당사자들에 대한 정보

들을 중재인에게 송부해야 한다.]

[3. 피신청인이 [7](역)일 내에 신청에 대한 응답을 제기하지 않는다면, 피신청인은 분쟁에 참여할 의사가 없는 것으로 간주되고 절차는 자동적으로 조정(그리고 중재) 단계로 이전된다. 이 단계에서 ODR 제공자는 제6조를 준수하여 중재인들이 제시한 제안들을 즉시 이행해야 한다.]

“[4. 당사자들은 응답을 제기할 수 있는 데드라인을 [--]일 한도 내에서 연장하는 데 동의할 수 있다.]”

## 7. 초안 제6조 (중립적 제3자의 지명)

### (1) 초안 제6조 (중립적 제3자의 지명) 원안

“1. ODR제공자는 [ODR플랫폼을 통해서] ODR제공자가 보유하는 자격을 갖춘 중립적 제3자 리스트로부터 선택하여 [자동으로] 중립적 제3자를 지명해야 한다.

“2. 중립적 제3자는 독립성을 선언하고, ODR제공자에게 자신의 공정함이나 독립성에 정당한 의심이 생길만한 상황을 밝혀야 한다. ODR 제공자는 당사자와 이러한 정보에 대하여 이야기를 나누어야 한다.

“3. 중립적 제3자가 지명되면 ODR제공자는 당사자에게 그 지명을 통지하고, 중립적 제3자에게는 당사자로부터 받은 분쟁에 관한 모든 대화기록과 서류들을 제공하여야 한다. [일방의 당사자는 중립적 제3자에게 협상 단계에서 생성된 정보를 제공하는 것에 대해 지명통지를 받은 날로부터 [역] [3]일 내에 이의를 제기할 수 있다.]”.

“4. 당사자 일방은 중립적 제3자의 지명에 통지를 받은 날로부터 [역] [2]일 이내에 이의를 제기할 수 있다. 이의를 제기한 경우, ODR제공

자는 반대하지 않는 당사자를 불러 [역] [2]일 내에 의견을 듣고 나서, 중립적 제3자의 지명을 당사자들에게 전달하거나 새로운 중립적 제3자를 지명한다.

“5. 중립적 제3자가 절차 도중에 교체되어야 하는 경우, ODR제공자는 [ODR플랫폼을 통해서] 즉시 그를 대신할 새로운 중립적 제3자를 [자동으로] 지명하고 당사자에게 통보한다. 절차는 교체된 중립적 제3자가 자신의 기능 수행을 중지한 단계에서부터 다시 시작되어야 한다.

“6. 중립적 제3자는 지명을 수락함으로써 절차규칙에 따른 신속한 분쟁 해결의 수행과 완료에 충분한 시간을 들일 수 있는 것으로 간주된다.

“[7. 당사자들이 반대하지 않는 한 중립적 제3자의 수는 한 명이다.]”

## (2) 논의될 쟁점들

실무작업반은 A/CN.9/WG.III/WP.110에서 윤곽이 잡힌 중립적 제3자에 대해 고려할 일반적인 논점들에 대하여 언급해볼 만하다.

### ① 제1항

ODR제공자에 의한 중립적 제3자의 선택은 실제로 자동으로 중립적 제3자에 접근할 수 있는 ODR플랫폼에 의해 다루어진다. 자동화된 선택 과정은 ODR제공자나 다른 당사자의 결정을 포함하지 않는다는 점에서 이는 중립적 제3자의 공정성과 독립성을 향상시킬 것이다. 이러한 절차규칙을 명확하게 하기 위해서, 실무작업반은 항(1)과 (5)의 [ODR플랫폼을 통해서]와 [자동으로]라는 어구를 고려하고자 한다.

② 제3항

실무작업반은 신청인이 사건 제출 시 관련된 증거와 서류를 제출할 것을 요청 받기 때문에 “당사자로부터 받은 분쟁에 관한 모든 대화기록과 서류들”에 협상 단계에서 교환된 대화도 포함해야 하는지 분명히 하고자 한다.

실무작업반은 당사자에게 협상 단계에서 생성된 정보를 중립적 제3자에게 제공하는 것에 대해 이의를 제기할 수 있는 선택조항을 주는 구절을 포함시킬지 논의해볼 쟁점이다.

③ 제4항

제23회의에서 실무작업반은 당사자에게 중립적 제3자 지명에 이의를 제기할 기회를 제공하는 것이 고려되어야 한다는 점에 동의하였다(A/CN.9/716, para. 70). 실무작업반은 일단 중립적 제3자가 항(2)에 따른 사실을 밝힌 경우 차후의 중립적 제3자에 대한 이의제기 가능성을 고려해볼 만하다.

실무작업반은 ODR제공자에게 당사자의 이의제기를 거절할 선택조항을 제공할 것인지, 그리고 중립적 제3자가 공정하게 지명되었다고 당사자에게 확신을 줄 목적으로 그러한 거절에 이유를 제시할 것인지 고려해볼 만하다. [“ODR제공자가 당사자가 제기한 이의제기를 거절할 경우 당사자들에게 그 이유가 알려져야 한다”].

다른 선택조항은 의견이나 이유 제시의 가능성 없이 간단한 절차를 갖는 것이다. [“일방의 당사자가 중립적 제3자의 지명에 이의를 제기한 경우, 그 중립적 제3자는 자동으로 결격이 되고, 그의 직책에는 ODR제공자에 의해 다른 사람이 지명되어야 한다. 각 당사자는 중립적 제3자를 지명할 최대 [3]번의 기회를 가지게 되고, 다음 ODR제공자에 의한 중립적 제3자의 지명이 마지막으로 될 것이다.”]

④ 제7항

실무작업반 제23회의에서는 당사자의 반대가 없는 한 1인의 중립적 제3자가 선정되어야 한다는 점에 대체로 동의가 이루어졌다(A/CN.9/716, para. 62).

(3) 실무작업반 논의

① 제6조 제1항

실무작업반은 조항에서 “[ODR플랫폼을 통해서]”를 유지하고 “[자동으로]”를 제외시키기로 결정하였다.

② 제6조 제2항

원안대로 유지하기로 결정되었다.

③ 제6조 제3항과 제6조 제4항

제4항에 대하여 문건 para65로 변경을 요청(체코 건의, 이스라엘, 싱가포르지지). [3]번의 기회를 가지게는 것이 절차를 지연시킨다는 우려가 제기되었다(일본). 체코의 건의에 동의하며 일본의 의견도 일리가 있기 때문에 기피의 기회를 줄이는 방법이 존재할 것이라는 의견이 있었다(중국). 중국의 의견과 같이 제4항의 전단을 유지하고 para65를 부가하는 경우 일본의 우려를 해결할 수 있을 것이라는 의견이 있었다(싱가포르). 기간과 상관없이 3번씩 2일씩이면 양 당사자에게 중립적 제3자의 지명의 기한이 총 12일임. 그리고 제6조 제4항을 건의대로 “4. 당사자 일방은 중립적 제3자의 지명에 통지를 받은 날로부터 [2][역]일 이내에 이의를 제기할 수 있다. 일방의 당사자가 중립적 제3자의 지명에 이의를 제기한 경우, 그 중립적 제3자는 자동으로 결격이 되고, 그의 직책에는 ODR제공자에 의해 다른 사람이 지명되어야 한다. 각 당사자는 중립적 제3자를 지명할 최대 [3]번의 기회를 가지게 되고, 다음 ODR제공자에 의한 중립적 제3자의 지명이 마지막이 될 것이다.”로 결정하였다.

저가 대량 거래를 중심으로 하는 논의에서 실용적인 측면을 감안하면 제3항 후단의 대괄호부분이 필요하다는 의견이 있었다.(체코). 제6조 제3항의 후단의 대괄호 부분과 관련하여 3단계의 절차에서 중립적 제3자가 조정이후 중재에서도 절차에 참여하는 경우 편견이 작용할 문제에 대한 우려를 제기하였다(싱가포르). 당사자들이 조정단계의 중립적 제3자를 중재단계에서도 임명하게 되는 경우는 당사자의 동의가 전제해야 하는 경우인 이유로 싱가포르의 우려는 저가 대량의 거래 분쟁해결의 효율성을 추구하는 입장에서 큰 문제가 되지 않을 것이라는 견해가 있었다(일본). 중재인이 어떠한 정보를 공유할 것인지는 정확한 절차단계가 확정된 이후에 논의를 해야 할 것(미국)이며 문건의 단순화가 매우 중요하며 동 규칙이 단순한 문제를 주로 다룰 것이며 규칙을 제정하면서 실용적인 측면을 감안해야 한다는(체코)의견이 있었다. 실무경험을 감안하였을 때, 그리고 저가거래의 신속성을 감안할 때, 제3항의 대괄호를 유지하는 것이 제안되었다(싱가포르).

대표단은 제4항과 제3항의 순서를 변경하는 것을 요청하였으며 동 조항의 후단의 대괄호 표시를 남겨놓고 추후논의를 진행하는 것을 요청(오스트리아 건의, 네덜란드, 한국지지). 오스트리아와 케냐의 의견과 같이 조항의 순서를 변경하는 것에 지지가 있었다(중국). 따라서 실무작업반은 제3항과 제4항의 순서를 변경하고 제3항의 대괄호 부분을 그대로 유지하고 추후 논의하기로 결정하였다.

④ 제6조 제5항

동 조항에서 “[ODR플랫폼을 통해서]”를 유지하고 “[자동으로]”를 제외시키기로 결정하였다.

⑤ 제6조 제6항

원안대로 유지하기로 결정되었다.

## ⑥ 제6조 제7항

동 조항의 “당사자들이 반대하지 않는 한”을 배제하고 “중립적 제3자의 수는 한 명으로 한다.”로 변경하는 방안이 제안되었으나 ODR 절차의 특성상 중립적 제3자를 3인 임명하는 것은 많은 시간과 노력이 필요하며(일본) 3인 중립적 제3자 선임이 중요한 문제이기에 대괄호 표시를 남겨놓고 추후 논의를 제안하였다(한국건의, 인도네시아 지지). 이에 대하여 절차의 실질적인 측면을 감안하여 일본의 의견에 동의하나 미국 측과 같이 대괄호 부분을 제외하는 것이 제안되었다(체코). 그리고 1인 중립적 제3자를 원칙으로 3인 선택이 가능해야한다는 사무국이 제안한 조항에 동의하는 견해가 있었다(스페인). 이에 대하여 실무작업반은 중립적 제3자의 수에 관한 제한을 부칙이나 기타 문건으로서 정할 수 있으므로 제7항을 유지하는 것으로 결정하였다.

## (4) 초안 제6조 (중립적 제3자의 지명) 수정안

- “1. ODR제공자는 [ODR플랫폼을 통해서] ODR제공자가 보유하는 자격을 갖춘 중립적 제3자 리스트로부터 선택하여 중립적 제3자를 지명해야 한다.
- “2. 중립적 제3자는 독립성을 선언하고, ODR제공자에게 자신의 공정함이나 독립성에 정당한 의심이 생길만한 상황을 밝혀야 한다. ODR제공자는 당사자와 이러한 정보에 대하여 이야기를 나누어야 한다.
- “3. 당사자 일방은 중립적 제3자의 지명에 통지를 받은 날로부터 [2] [역]일 이내에 이의를 제기할 수 있다. 일방의 당사자가 중립적 제3자의 지명에 이의를 제기한 경우, 그 중립적 제3자는 자동으로 결격이 되고, 그의 직책에는 ODR제공자에 의해 다른 사람이 지명되어야 한다. 각 당사자는 중립적 제3자를 지명할 최대 [3]번의 기회를 가지게 되고, 다음 ODR제공자에 의한 중립적 제3자의 지명이 마지막이

될 것이다.

“4. 중립적 제3자가 지명되면 ODR제공자는 당사자에게 그 지명을 통지하고, 중립적 제3자에게는 당사자로부터 받은 분쟁에 관한 모든 대화기록과 서류들을 제공하여야 한다. [일방의 당사자는 중립적 제3자에게 협상 단계에서 생성된 정보를 제공하는 것에 대해 지명통지를 받은 날로부터 3][역]일 내에 이의를 제기할 수 있다.”]

“5. 중립적 제3자가 절차 도중에 교체되어야 하는 경우, ODR제공자는 [ODR플랫폼을 통해서] 즉시 그를 대신할 새로운 중립적 제3자를 지명하고 당사자에게 통보한다. 절차는 교체된 중립적 제3자가 자신의 기능 수행을 중지한 단계에서부터 다시 시작되어야 한다.

“6. 중립적 제3자는 지명을 수락함으로써 절차규칙에 따른 신속한 분쟁 해결의 수행과 완료에 충분한 시간을 들일 수 있는 것으로 간주된다.

“[7. 당사자들이 반대하지 않는 한 중립적 제3자의 수는 한 명이다.]”

## 8. 초안 제7조(중립적 제3자의 권한)

### (1) 초안 제7조(중립적 제3자의 권한) 원안

“1. 절차규칙에 따른다는 전제 하에, 중립적 제3자는 양 당사자에게 공정하게 적용하는데 적절하다고 생각되는 방법에 따라 ODR절차를 수행하여야 한다. 중립적 제3자는 그의 재량권을 행사함에 있어서 불필요한 지연과 비용 소모를 피하고, 분쟁 해결에 공정하고 효율적인 절차를 제공할 수 있도록 ODR절차를 수행하여야 한다. 그렇게 함으로써 중립적 제3자는 공정한 업무 수행이 가능하게 되고, 전체적인 독립성과 형평성을 유지할 수 있다.

“2. 중립적 제3자는 당사자가 제출한 서류들과 ODR제공자들과의 대화기록을 기반으로 [ODR절차를 수행] [분쟁을 결정하여야] 하는데, 그 관련성은 중립적 제3자에 의해 결정되어야 한다. ODR절차는 [중립적 제3자의 결정이 없지 않는 한] 이러한 자료들만을 가지고 수행되어야 한다.

“3. 중립적 제3자는 자신이 결정한 (비용 기타) 특정한 용어에 대하여 당사자에게 제출한 서류를 수정할 것을 허용할 권한이 있다. 각 당사자는 신청이나 방어를 뒷받침할 사실을 제공할 책임을 가진다. 절차 중이면 어느 때나 중립적 제3자는 당사자들에게 자신이 결정하는 기간 내에 추가적인 정보, 서류, 다른 증거의 제공을 요청할 수 있다.

“4. 중립적 제3자는 ODR 분쟁에 관한 동의의 존재나 유효성에 대한 이의제기를 포함하여 자신이 결정을 내릴 권한이 있다. 그러한 목적을 위해 계약서의 일부인 분쟁해결조항은 계약서의 다른 조항과 독립된 것으로 취급되어야 한다. 중립적 제3자가 계약서가 무효라는 [결정] [판정]을 내렸다고 해서 자동으로 분쟁해결조항까지 무효로 되어서는 안 된다.”

## (2) 논의될 쟁점들

### ① 제2항

실무작업반의 제23회의에서는, 유망기술이 영상회의 청문회를 서류 제출에만 의존하는 절차보다도 더 빠르고 저렴한 비용으로 가능하게 만들 것이라는 점과, 청문회 개최와 관련된 비용이 조사되어야 한다는 지적에도 불구하고 청문회의 가능성이 이례적인 기반으로 절차규칙에서 고려될 것이라는 점이 제안되었다. 그러한 이유에서 절차규칙은 진보적이어야 하고, 기술의 변화와 장기적으로 발생할 수 있는 관행을 수용할 수 있어야 한다는 견해에 대한 지지가 나타났다(A/CN.9/

721, para. 22). 이러한 점에 비추어, 실무작업반은 중립적 제3자가 위에서 언급된 기술을 사용할 수 있는 가능성을 열어두기 위해서 괄호로 묶은 [중립적 제3자의 결정이 없지 않는 한]이라는 부분을 고려해 볼만 하다.

### (3) 실무작업반 논의

#### ① 제7조 제1항

조정과 중재의 기한을 정하는 게 중요하며 조정인이나 중재인의 공평성을 어떻게 유지하는지가 매우 중요하며 중립적 제3자의 임명이 어떻게 이뤄지는지에 대한 언급이 필요함이 강조되었다(이집트). 따라서 사무국은 동 쟁점에 대하여 논의가 차후에 이뤄질 것임을 고지하였다. 제7조의 제1항을 원안대로 유지하는데 실무작업반의 전반적 동의가 있었으며 제6조 제6항의 내용을 제7조의 제1항에 추가하는데(일본건의, 한국지지)에는 중립적 제3자의 인명에 관한 문제이기 때문에 그대로 유지하는 것이 좋을 것이며 그와 관련하여 사무국에 어떤 변경이 가능할지에 대해서 고려하길 제안하였다.

#### ② 제7조 제2항

실무작업반은 “[ODR절차를 수행]”, “[중립적 제3자의 결정이 없지 않는 한]”를 유지하고 “[분쟁을 결정하여야]” 부분을 제외시키는 건의(이스라엘 건의, 체코, 일본, 싱가포르, 지지)를 받아들였다.

#### ③ 제7조 제3항

중립적 제3자가 당사자에게 반대신청의 제기에 관한 내용을 둔 조항에 포함시키는 것을 건의하였으며(태국) 동 조항에서 언급하고 있는 문서수정에 대한 부분이 조정이나 2단계절차 이후 기 제출 문서에 대한 수정을 포함하는 개념인지 질문이 제기되었다(일본). 논의를 거친 후에, 실무작업반은 첫 문장과 세 번째 문장을 조합하는 조항으로 변

정을 결정하였다. 문건에 포함될 조항은 다음과 같다. “절차 중이면 어느 때나 중립적 제3자는 (비용에 대한 조건 또는 중립적 제3자의 결정에 따라서) 당사자들에게 자신이 결정하는 기간 내에 추가적인 정보, 서류, 다른 증거의 제공을 요청 또는 허용할 권한이 있다.” 그리고 제3항 두 번째 문장의 증명책임에 관한 논의가 아직 진행되지 않은 이유로 삭제여부에 대해서 물건을 배달받지 못한 경우의 증명책임 문제가 발생할 수 있는데 소비자에게 증명책임을 부담시키기는 데에 고려해야할 사항이 많으므로 대괄호 처리가 필요하다는 오스트리아의 의견에 동의하여 추후논의하기로 결정하였다.

④ 제7조 제4항

원안대로 유지하기로 결정되었다.

(4) 초안 제7조(중립적 제3자의 권한) 수정안

“1. 절차규칙에 따른다는 전제 하에, 중립적 제3자는 양 당사자에게 공정하게 적용하는데 적절하다고 생각되는 방법에 따라 ODR절차를 수행하여야 한다. 중립적 제3자는 그의 재량권을 행사함에 있어서 불필요한 지연과 비용 소모를 피하고, 분쟁 해결에 공정하고 효율적인 절차를 제공할 수 있도록 ODR절차를 수행하여야 한다. 그렇게 함으로써 중립적 제3자는 공정한 업무 수행이 가능하게 되고, 전체적인 독립성과 형평성을 유지할 수 있다.

“2. 중립적 제3자는 당사자가 제출한 서류들과 ODR제공자들과의 대화기록을 기반으로 [ODR절차를 수행]하는데, 그 관련성은 중립적 제3자에 의해 결정되어야 한다. ODR절차는 [중립적 제3자의 결정이 없지 않는 한] 이러한 자료들만을 가지고 수행되어야 한다.

“3. 절차 중이면 어느 때나 중립적 제3자는 (비용에 대한 조건 또는 중립적 제3자의 결정에 따라서) 당사자들에게 자신이 결정하는 기

간 내에 추가적인 정보, 서류, 다른 증거의 제공을 요청 또는 허용할 권한이 있다. [각 당사자는 신청이나 방어를 뒷받침할 사실을 제공할 책임을 가진다.]

“4. 독립적 제3자는 ODR 분쟁에 관한 동의를 존재나 유효성에 대한 이의제기를 포함하여 자신이 결정을 내릴 권한이 있다. 그러한 목적을 위해 계약서의 일부인 분쟁해결조항은 계약서의 다른 조항과 독립된 것으로 취급되어야 한다. 독립적 제3자가 계약서가 무효라는 [결정] [판정]을 내렸다고 해서 자동으로 분쟁해결조항까지 무효로 되어서는 안 된다.”

## 9. 초안 제8조(조정)

### (1) 초안 제8조(조정) 원안

“중립적인 제3자는 제출된 정보에 기초해서 분쟁을 평가해야 하고, 합의에 도달하도록 하기 위해 당사자들과 의사소통해야 한다. 당사자들이 합의에 도달하면, ODR절차는 [자동적으로] 종료된다. 당사자들이 합의에 도달하지 못하면, [선택조항 1. ODR제공자는 즉시 중립적인 제3자에게 결정을 내리도록 요청해야 한다] [선택조항 2. 각 당사자는 중립적인 제3자에게 결정을 내리도록 요청해야 한다] [선택조항 3. 당사자들은 절차의 다음 단계로 진행할 수 있는 선택권을 가질 것이다]”

### (2) 논의될 쟁점들

현재의 항은 조정에서 절차의 다음 단계로 이행할 수 있는 선택조항을 포함한다. 첫 번째 선택조항은 당사자들이 ODR절차의 모든 단계에 참여할 것에 동의하였으며, 따라서 ODR제공자가 즉시 다음단계

로 진행할 것임을 가정한다. 두 번째와 세 번째 선택조항 하에서는, 이행을 요구하는 것은 당사자이며, 그러한 요청이 이루어졌음을 가정하는 것은 -그리고 다른 당사자의 수락- 다음 단계에 참여하는 것에 동의로 여겨진다.

실무작업반은 또한 합의로 모든 사건에서 조정이 종료되는 것인지 혹은 당사자들에 의해 요청된 부분에서만 종료되는 것인지 고려하길 원한다.

### (3) 실무작업반 논의

이미 전술한바와 같은 협상단계에서 조정단계로 빠르게 이동할 수 있어야 한다는 전제하에 “자동적으로”라는 표현을 사용하기로 결정하였다. 그리고 나머지 조항부분은 모두 삭제하고 다음과 같이 변경하기로 결정하였다. 선택조항에 “당사자들이 합의에 도달하지 못하면 중립적 제3자가 그 결정을 할 수 있다.” 라는 변경조항을 추가요청 하였다(체코). 조정단계와 중재단계에 대한 분명한 언급이 구별되어야 할 것이며 용어의 사용에 있어서 “10일이내에”, “결정을 검토할 수 있다”로의 변경을 요청하였다(싱가포르 건의, 이집트, 일본, 체코 동의).

결국 종합적으로 “당사자들이 10(역)일 이내에 합의에 도달하지 못하면, 중립적 제3자는 제9항에 따라서 그 [결정][판정]을 할 수 있다.” 그리고 제2항으로서 “만약 당사자가 조정에서 제9항에 따른 절차를 진행함에 있어서 중립적 제3자에게 공정성이나 독립성에 문제가 발생할 수 있다고 의심이 생기는 경우, 중립적 제3자가 스스로 사임하고, 그에 따라 양 당사자 및 ODR제공자에게 통지를 해야 한다.”의 변경조항이 제안되었으며, 또한 “당사자들이 합의에 도달하면” 이전까지 문장을 그대로 유지하고 선택조항3을 선택하되 “단계”대신 “단계[들]”로 변경하자는 의견이 있었다. 따라서 실무작업반은 논의를 거친 끝에 초안 제8조의 첫 두 문장은 그대로 유지하고 선택조항 1과2 및 동

의가 이뤄지지 않은 부분은 삭제하고, 그 대신에 앞에서 제안된 두 가지 선택안을 대괄호와 함께 포함시키기로 결정하였다.

**(4) 초안 제8조(조정) 수정안**

“중립적인 제3자는 제출된 정보에 기초해서 분쟁을 평가해야 하고, 합의에 도달하도록 하기 위해 당사자들과 의사소통해야 한다. 당사자들이 합의에 도달하면, ODR절차는 자동적으로 종료된다. [선택조항1. 당사자들이 10(역)일 이내에 합의에 도달하지 못하면, 중립적 제3자는 제9항에 따라서 그 [결정][판정]을 할 수 있다. 2. 만약 당사자가 조정에서 제9항에 따른 절차를 진행함에 있어서 중립적 제3자에게 공정성이나 독립성에 문제가 발생할 수 있다고 의심이 생기는 경우, 중립적 제3자가 스스로 사임하고, 그에 따라 양 당사자 및 ODR제공자에게 통지를 해야 한다.][선택조항2. 당사자들이 합의에 도달하지 못하면, 당사자들은 절차의 다음 단계[들]로 넘어갈 수 있는 선택권을 가진다.]”

**10. 초안 제9조([결정][판정][~의 발표][~의 통지])**

**(1) 초안 제9조([결정][판정][~의 발표][~의 통지]) 원안**

“1. 중립적 제3자는 [결정][판정]을 즉시 내려야 하며, 어떠한 경우에도 각 당사자들이 중립적인 제3자 측에 최종 제출을 한 날로부터 [7] [역]일을 넘기면 안 된다. ODR 제공자는 [결정][판정]을 당사자들에게 통보해야 한다. 이 시효를 지키지 못할 경우 해당 [결정][판정]에 대항하지 못한다.

2. [결정][판정]은 서면으로 작성될 것이며, 중립적인 제3자에 의해 서명되고, 이 문서가 작성된 날의 날짜를 포함할 것이다.

3. [결정][판정]은 당사자들에게 최종적인 것이며 이에 구속된다. 당사자들은 지체 없이 [결정][지급판정]을 수행해야 한다.
4. [결정][판정]을 수령한 후, [5][역]일 내에, 당사자는 다른 당사자에게 통지하고, 중립적인 제3자에게 [결정][지급판정]의 계산, 사무, 인쇄에 있어 오류 또는 비슷한 성질의 어떤 오류나 누락을 수정해달라고 청구할 수 있다. 중립적인 제3자가 그 청구를 정당한 것으로 받아들이면, 그는 청구를 수령한 후 [2][역]일 내에 수정할 것이다. 그러한 수정은 [서면으로 작성될 것이며],[결정][지급판정]의 일부를 형성할 것이다.
5. 모든 경우에 있어서, 중립적인 제3자는 관련 사실들과 환경을 고려하면서 계약의 용어와 부합하도록 결정할 것이며, 당해 거래에 적용될 수 있는 거래 계의 용법을 참작하여야 한다.”

## (2) 논의될 쟁점들

### ① 제1항

결정의 제출기한을 연장해 달라는 중립적인 제3자의 요청은 있을 수도 있다. 실무작업반은 이에 관한 조항을 포함하는 것을 고려하길 원한다.

실무작업반은 초안 제9조가 결정에 대한 중립적인 제3자 또는 ODR 제공자의 발표에 관한 조항을 포함해야 하는지 고려하길 원한다.

### ② 제5항

적용 가능한 법률에 관한 문제는 향후에 논의될 것이다.

### (3) 실무작업반 논의

#### ① 제9조 제1항

“[결정][판정]” 부분과 관련하여 추후논의를 위하여 대괄호를 그대로 유지하기로 논의하였다. 첫 번째 문장의 “즉시”를 “지체 없이”로 변경하여 용어의 통일을 요청하였다(독일). 일반 중재절차에서는 당사자에게 최후문서를 제출하도록 하고 있으나 ODR절차에 이것이 일반 절차로 포함되어야 하는지 의문 제기(일본)되었으나 그에 대한 반대의견이 존재치 않으므로 그대로 유지하기로 결정하였다.

중립적 제3자가 정해진 기간에 판정 및 결정을 내리지 못한 경우에 어떻게 될 것인가에 대한 의문이 제기 되었으며, 이에 따라 다양한 기간 연장에 대한 의견이 제시되었다(핀란드 등). 다양한 논의 끝에 우선적으로 기본적인 기한은 초안대로 7일로 유지하기로 하였으며 7일간의 기간연장을 허용하는 조항을 추가하기로 하였다. 또한 [역]에서 대괄호를 제외하기로 결정하였다.

ODR절차의 새로운 환경에서 모든 온라인이든 오프라인이든 결정이 필시 공개되어야 한다는 의견도 제기되었다(일본). 결정에 대한 공개를 허용하는 경우 ODR의 잠재적 사용자로 하여금 실제 사건의 해결 과정을 보여줌으로써 미래에 발생할 수 있는 불필요한 분쟁을 줄일 수 있게 한다. 이러한 경우에는 당사자들에 대한 정보를 비공개로 하여야 할 것이며 ODR성과에 대한 지표를 공개하는 것이 유용할 것이라는 전반적 동의가 있었다. 그러나 비공개로 처리해야 할 결정이 존재하며 공개의 정도를 결정하는 문제가 남아있기 때문에, 실무작업반은 관련 쟁점은 시간과 비용의 문제도 있어 추후 논의하기로 결정하였다.

#### ② 제9조 제2항

실무작업반은 토론을 통해 규정을 초안 그대로 유지하기로 결정하였다. 그리고 중립적 제3자의 결정에 대한 요건들에 대한 논의는 추후에 진행하기로 하였다.

③ 제9조 제3항

“최종적인 것이며 이에 구속된다.”라는 표현으로부터 소비자중재 쟁점이 다시 제기됐다. 이와 관련하여 실무작업반에 중재조항의 적절한 통지가 필요함이 강조되었다(미국, 체코). 그러나 소비자보호문제와 각국의 소비자중재에 대한 규정이 상이하다는 문제 때문에 논의를 추후 논의하는 것으로 결정을 촉구하는 의견이 다수 있었다(캐나다, 이스라엘, 유럽연합, 이집트, 일본). 이와 관련하여 뉴욕협약의 제2조는 중재 합의에 대하여 정의하고 있는데 동의가 필요함을 명시하고 있으며 중재가능성에 대한 조건을 부과하고 있으며 이것이 소비자중재의 불가능성을 설명하고 있는 것이라는 의견이 있었다(일본). 따라서 동 조항을 그대로 유지하고 추후 논의하기로 결정하였다.

④ 제9조 제4항

동 조항을 그대로 유지하고 추후 논의하기로 결정하였다.

⑤ 제9조 제5항

실무작업반은 제9조 제5항의 전체조항을 대괄호 표시하고 추후논의하기로 결정하였다.

(4) 초안 제9조([결정][지급판정][~의 발표][~의 통지]) 수정안

“1. 독립적 제3자는 [결정][판정]을 지체 없이 내려야 하며, 어떠한 경우에도 각 당사자들이 독립적인 제3자 측에 최종 제출을 한 날로부터 7(역)일을 넘기면 안 된다. 단 부득이한 경우 신청에 의하여 연장이 가능한데, 그 기한은 [7](역)일을 넘기면 안 된다. ODR 제공자는 [결정][판정]을 당사자들에게 통보해야 한다. 이 시효를 지키지 못할 경우 해당 [결정][판정]에 대항하지 못한다.

2. [결정][판정]은 서면으로 작성될 것이며, 독립적인 제3자에 의해 서

명되고, 이 문서가 작성된 날의 날짜를 포함할 것이다.

3. [결정][판정]은 당사자들에게 최종적인 것이며 이에 구속된다. 당사자들은 지체 없이 [결정][지급판정]을 수행해야 한다.

4. [결정][판정]을 수령한 후, [5][역]일 내에, 당사자는 다른 당사자에게 통지하고, 중립적인 제3자에게 [결정][지급판정]의 계산, 사무, 인쇄에 있어 오류 또는 비슷한 성질의 어떤 오류나 누락을 수정해달라고 청구할 수 있다. 중립적인 제3자가 그 청구를 정당한 것으로 받아들이면, 그는 청구를 수령한 후 [2][역]일 내에 수정할 것이다. 그러한 수정은 [서면으로 작성될 것이며,][결정][지급판정]의 일부를 형성할 것이다.

[5. 모든 경우에 있어서, 중립적인 제3자는 관련 사실들과 환경을 고려하면서 계약의 용어와 부합하도록 결정할 것이며, 당해 거래에 적용될 수 있는 거래 계의 용법을 참작하여야 한다.]”

## 11. 초안 제10조(절차상의 언어)

### (1) 초안 제10조(절차상의 언어) 원안

“[ODR절차는 분쟁이 있는 거래에 사용되었던 언어, 아니면 당사자들에 의해 동의된 다른 언어로 수행되어야 한다.][양당사자가 절차에 사용될 언어에 동의하지 않는 경우에는 중립적인 제3자에 의해 결정될 것이다.]”

### (2) 논의될 쟁점들

실무작업반은 거래에 사용되었던 언어가 다른 경우, 즉 판매자와 구매자가 각자의 지역 언어를 사용하는 경우와 같은 상황에 대해 언급

하길 원한다. 예를 들어, 판매자는 하나의 언어로 판매 웹사이트에 접근하고, 그 사이트에서 구매자의 위치와 그곳에서 주로 사용되는 언어를 나타낼 수 있는 IP주소에 기반을 두어 자동으로 언어를 변환할 것이다. 이러한 경우, “거래에 사용되었던 언어”를 인식하는 것은 문제가 있을 것이다.

거래에 사용된 언어를 절차에 사용될 언어로 선택함에 있어 일반적인 논의는 거래를 할 때 필요한 언어를 이해하는 정도와 문제를 제기할 때 필요한 언어를 이해하는 정도는 다를 것이라는 것이다. 기술은 ODR플랫폼의 언어에 대해 이해하기 어려울 경우 문제를 제기하게 하여 언어에 관한 문제를 극복하게 할 수 있을 것이다.

초안 제10조는 절차에 사용될 언어를 결정하는데 합의에 이르지 못한 경우 이러한 문제는 중립적인 제3자의 재량에 맡겨질 것이라는 실무작업반의 제안을 반영한 것이다. 실무작업반은 그러한 경우에 중립적인 제3자의 개입에 우선하여 어떻게 절차에 사용될 언어가 결정될지 고려하길 원한다.

### (3) 실무작업반 논의

언어의 번역으로 인한 플랫폼상의 오류에 대한 문제가 발생하므로 ICANN UDRP를 이용하여 동 조항을 변경하는 방법이 있다(중국 건의, 일본 지지). 미국 문건이 준비되지 않은 상태에서 번역프로그램에 대한 논의를 하기에 정보가 부족하므로 추후 논의를 건의(미국 건의, 이스라엘, 체코지지). 실무작업반은 전체 문장을 대괄호로 처리하고 중국과 일본의 의견을 반영하기로 하였다.

### (4) 초안 제10조(절차상의 언어) 수정안

[“ODR절차는 분쟁이 있는 거래에 사용되었던 언어, 아니면 당사자들

에 의해 동의된 다른 언어로 수행되어야 한다. [[양당사자가 절차에 사용될 언어에 동의하지 않는 경우에는 중립적인 제3자에 의해 결정될 것이다.]]”

## 12. 초안 제11조(대리권)

### (1) 초안 제11조(대리권) 원안

“일방당사자는 그 당사자가 선택한 사람 또는 사람들에 의해 대리되거나 조력을 받을 수 있다. 그 대리인의 이름과 주소[와 대표할 수 있는 권한]는 ODR제공자를 통해 다른 당사자에게 반드시 통지되어야 한다.”

### (2) 실무작업반 논의

동 조항과 관련하여 “그 대리인의 이름과 주소” 부분의 수정을 요청(캐나다)하였으나 실무작업반은 일단 규정 그대로 유지하고 추후 논의하기로 함.

### (3) 초안 제11조(대리권) 수정안

“일방당사자는 그 당사자가 선택한 사람 또는 사람들에 의해 대리되거나 조력을 받을 수 있다. 그 대리인의 이름과 주소[와 대표할 수 있는 권한]는 ODR제공자를 통해 다른 당사자에게 반드시 통지되어야 한다.”

### 13. 초안 제12조(면책)

#### (1) 초안 제12조(면책) 원안

“의도적인 부정행위를 제외하고는, 당사자들은 ODR절차와 관련된 어떠한 행동 또는 누락에 기초하여 중립적인 제3자, ODR제공자[그리고 ODR절차에 관련 있는 어떠한 사람]에 대한 어떠한 주장도 포기한다.”

#### (2) 논의될 쟁점들

초안 제12조는 ODR절차에 관련된 사람들의 면책에 관한 문제를 다룬다. UNCITRAL 중재 규칙의 제16조를 불가피하게 수정하여 반영한 것이다.

ODR절차에 관련된 사람들 혹은 행위자들에 대한 논의는 A/CN.9/WP.110을 보라.

#### (3) 실무작업반 논의

실무작업반은 전체조항을 대괄호로 처리하고 추후논의하기로 하였다.

#### (4) 초안 제12조(면책) 수정안

[“의도적인 부정행위를 제외하고는, 당사자들은 ODR절차와 관련된 어떠한 행동 또는 누락에 기초하여 중립적인 제3자, ODR제공자[그리고 ODR절차에 관련 있는 어떠한 사람]에 대한 어떠한 주장도 포기한다.”]

#### 14. 초안 제13조(비용)

##### (1) 초안 제13조(비용) 원안

“중립적인 제3자는 비용에 있어서의 [결정][지급판정]을 하지 않을 것이며, 각 당사자는 각자의 비용을 부담할 것이다.”

##### (2) 논의될 쟁점들

실무작업반은 중립적인 제3자가 개입된 ODR절차에서 청구인이 승소하는 경우 그 또는 그녀의 수수료는 패소한 당사자에 의해 지급되어야 하는지 고려하길 원한다.

ODR제공자들의 재정지원과 ODR제공자들에 의해 부과된 비용에 관한 논의는 A/CN.9/WP.110을 보라.

##### (3) 실무작업반 논의

비용문제는 다양한 쟁점을 포함할 수 있기 때문에 전체조항을 대괄호로 처리할 것을 요청하였다. (러시아 건의, 네덜란드, 유럽연합, 일본, 이집트 지지). 사무국은 여기서 말하는 비용은 지급판정에 따른 비용을 말하며 신청서에 관련하는 비용을 말하는 것은 아니다. 따라서 실무작업반은 전체조항을 대괄호처리한 후 추후 논의하기로 하였다.

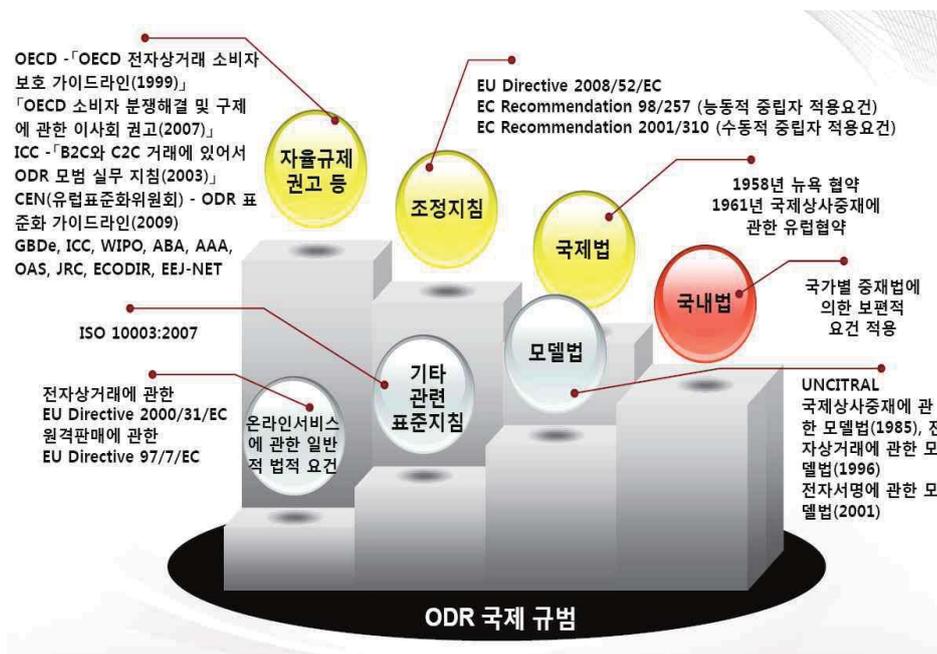
##### (4) 초안 제13조(비용) 수정안

[“중립적인 제3자는 비용에 있어서의 [결정][지급판정]을 하지 않을 것이며, 각 당사자는 각자의 비용을 부담할 것이다.”]

## 제 3 장 ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언

### 제 1 절 ODR에 관한 국제 규범 동향

ODR과 관련된 주요 국제 규범은 다음과 같다. UNCITRAL은 이러한 규범들이 소액·대량의 국제 B2B, B2C 전자상거래에서 지역적, 규율 내용적 한계로 인하여 제기능을 다하지 못하고 있다는 국제적 합의에 따라 UNCITRAL에서 ODR 국제 규범에 대한 작업을 개시하기로 하였다. UNCITRAL의 ODR 국제 규범 형식은 규칙(Rules), 입법지침(Practice Guide) 등 soft law의 형태가 될 것으로 본다.

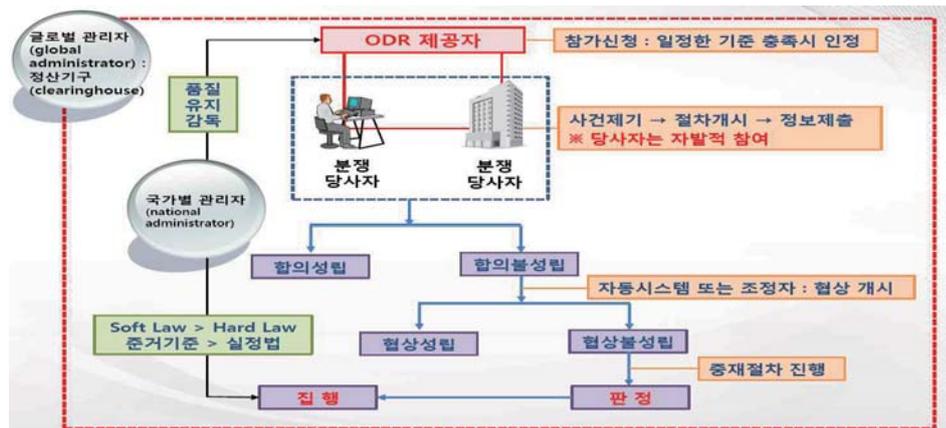


## 제 2 절 ODR 국제 FrameWork(안)

향후 UNCITRAL의 논의를 통해 어떠한 형태의 국제 ODR Frame Work이 완성 될지는 아직 결론이 모아지지 않은 상태이다. 향후 지속적인 논의를 거쳐, 국제 ODR FrameWork와 그에 따른 구체적인 기준 과 규칙이 만들어질 것으로 본다. 아래에서는 UNCITRAL에서 논의되 는 국제 ODR FrameWork과 ODR 분야의 대표적 학자인 Colin Rule이 제안한 모델을 살펴보도록 한다.

### I. UNCITRAL의 논의(안)

UNCITRAL에서 논의되고 있는 국제 ODR FrameWork(안)을 도식화 하면 다음과 같다.<sup>14)</sup> 일정한 기준을 충족하는 ODR 제공자가 있을 것 이며, 이를 관리·감독하는 국가별 관리자 및 글로벌 관리자가 존재 한다. ODR 제공자의 자격 기준, 누가 ODR 제공자가 될 것인지, 국가 별 관리자 및 글로벌 관리자의 위치, 수 등에 대한 논의는 향후 논의 될 대표적인 쟁점 중 하나이다.

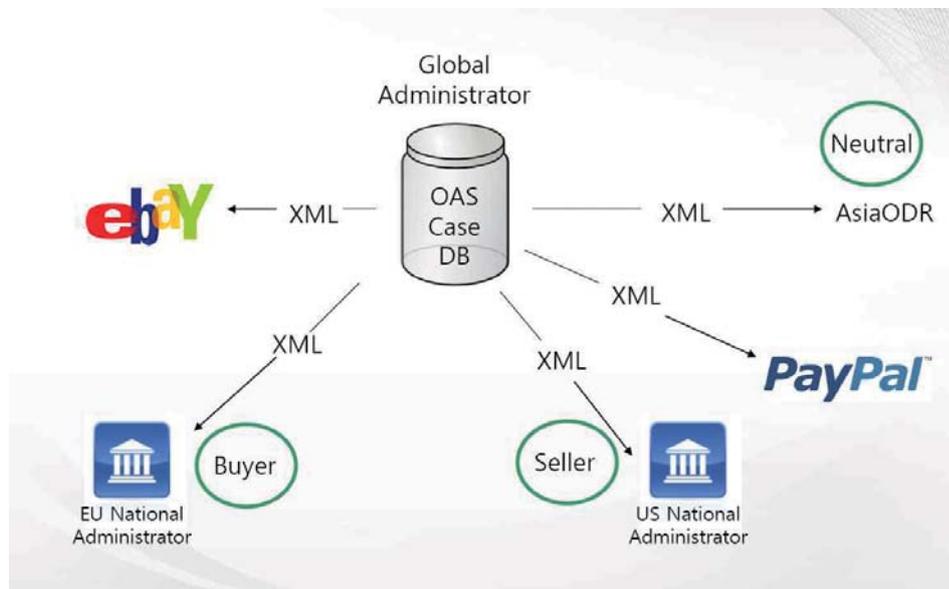


14) 문헌의 내용을 보고, 저자가 도식화한 것으로 실제 논의되는 안과 차이가 발생할 수도 있을 것이다.

분쟁의 당사자는 자발적인 의사에 따라 ODR에 따른 분쟁해결 절차에 참여한다. 당사자의 합의가 불성립하면 자동시스템 또는 조정자에 의한 협상을 개시하고, 협상이 불성립하면 중재절차를 진행하여 판정을 받게 된다. 이에 대한 집행은 Hard Law 보다는 Soft Law의 가능성이 더 높다.

## II. Colin Rule의 제안

ODR 분야의 대표적 학자인 Colin Rule이 UNCITRAL에 제안한 모델을 살펴보면 다음과 같다. 각 EU, US, Asia 지역별 관리자가 존재하고, DB를 통합 관리하는 글로벌 관리자가 존재한다. 분쟁 당사자, 중재자, 관리자 등은 ODR-XML을 통해 DB를 상호 연동 운영한다. 분쟁 당사자가 속해있지 않은 제3의 지역의 ODR 제공자 또는 관리자가 중립자로 분쟁해결 과정에 참여하는 형태이다.



### Ⅲ. ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언

UNCITRAL은 국제 전자상거래가 정체하고 있는 이유를 국제적인 분쟁 해결체계의 미비로 이해하였다. 국제 전자 상거래를 이용하는 경우, 분쟁이 발생하였을 경우 구제받기가 어려우며, 현재의 ODR 시스템은 그 구조나 시행방식이 다르고, 소비자들이 잘 알지 못하는 경우가 많고 집행도 일관되지 않아, 분쟁해결시스템으로서 제대로 작동하기 어려운게 현실이었다. 따라서 국제 전자상거래의 활성화를 위해서는 신뢰할 만한 분쟁해결 수단이 필요하며, 그 방법으로 국제 ODR 체계의 마련이 해답이라는 데 의견을 같이 하게 되었다. 그러나 이 경우에는 각국의 국내법과의 충돌을 해결하여야 하며, 각국 소비자 법제와의 마찰을 줄여야 하는 문제가 발생하게 되었고, 따라서 국제 ODR 체계의 마련을 반대하는 입장을 가진 국가도 있다. 이하에서는 UNCITRAL의 국제 ODR 규범 작업에 대응한 우리의 향후 방향성에 대하여 모색해보기로 한다.

한편, ODR이라는 것을 법적인 관점에서 분쟁해결을 온라인에서 한다는 차원으로 좁게 해석할 것이 아니라, IT산업적 측면에서 ODR에 관한 기술 표준 마련을 통해 우리나라의 기술경쟁력을 제고한다는 의미로 접근하는 시각이 필요할 것으로 본다.

#### 1. UNCITRAL의 ODR 절차 규칙에의 대응

UNCITRAL의 ODR 절차 규칙이 마련되면 국제 전자상거래를 이용하는 소비자와 기업들은 어떠한 형식으로든지 국제 ODR 시스템을 연계하여 운영하여야 할 것이다. 이 경우 국내 기업 또는 국내·외 소비자들은 국내 분쟁해결 절차 및 국제 분쟁해결 절차 두 가지를 선택 적용할 수 있게 될 것으로 본다. 따라서 국내 정책입안자들은 이에

대한 관련 정책 및 법적·자율 규율 내용의 정비를 통한 대응이 필요할 것으로 본다.

## 2. 국제 ODR 제공자 및 플랫폼의 구축

UNCITRAL의 ODR 국제 규범 논의는 아직 진행중이어서 어떠한 형식과 내용으로 결론이 날지는 모른다. UNCITRAL의 논의 결과에 따라 국제 ODR 제공자 및 플랫폼으로 승인받아 우선적으로 아시아 지역을 관할하는 국제 분쟁해결 절차를 제공하는 역할을 민·관 협력사업으로 진행해볼 수도 있을 것이다<sup>15)</sup>.

### (1) ODR 분쟁해결 포털

사법기관형 ODR, 행정기관형 ODR, 준행정기관형 ODR, 민간기구형 ODR로 구분해볼 수 있는데, 어떤 형식이 국제 ODR 서비스를 제공하는데 정책적으로 효율적일지는 미지수이다. 민·관·산·학·연의 협업 시스템을 통한 논의가 전제되어야 할 것이다.

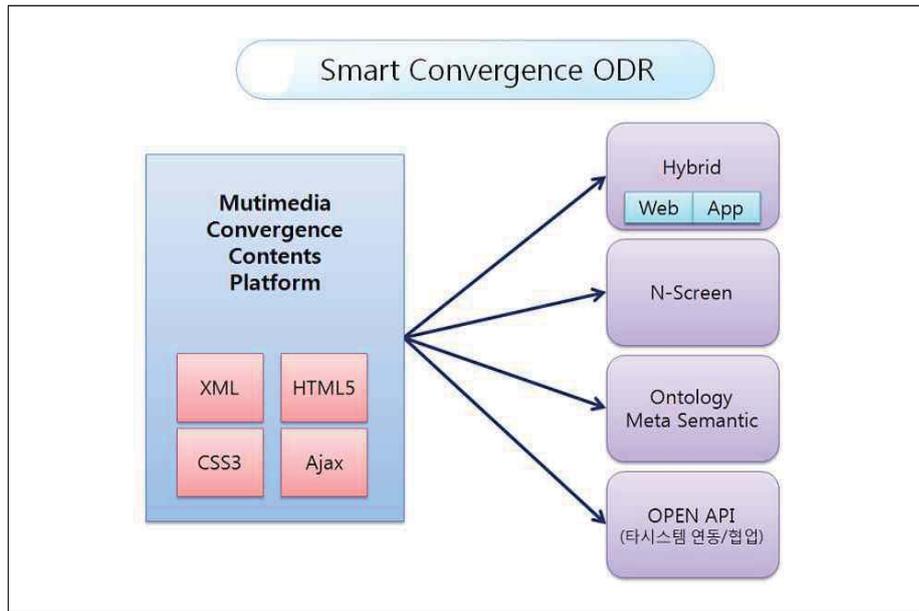
### (2) ODR 시스템의 방향 - Smart Convergence ODR

ODR 시스템의 이상적인 모델로 아래의 Smart Convergence ODR 모델을 제안해볼 수 있을 것이다.<sup>16)</sup> Full Paperless Service가 ODR의 이상향이라고 할 수 있다. 분쟁해결의 신청 단계에서부터 처리, 분쟁해결단계까지 모두 ODR로 이루어지는 형태이다. 결국 이종 시스템간의 연동을 위한 글로벌 기술 표준화 ODR-XML이 ODR의 가장 큰 핵심 요소가 될 것이다.

---

15) 논의되는 모델 중 하나가 관리·감독 기구로서 글로벌 관리자(global administrator) 및 국가별 관리자(national administrator)를 두고, 일정한 기준에 맞는 ODR 공급자가 인증을 받아 분쟁해결 서비스를 제공하는 형식이다. 그리고 산업계는 이러한 시스템에 자발적으로 참여하는 형식이다.

16) 이는 최승원 교수가 ODR 연구포럼에서 제안한 모델이다(최승원, “ODR의 주요 이슈”, 제1차 ODR 연구포럼 자료집, 한국법제연구원, 2011 참조).



### (3) ODR Technology의 개발 지원

ODR에서는 분쟁의 두 당사자, 독립적인 제3당사자로서의 조정자, 중재자, 제4당사자로서의 기술(Technology), 제5당사자로서의 IT 제공자(The Provider of the IT)로 구분된다.<sup>17)</sup>

온라인 분쟁해결에서 IT의 올바른 사용은 분쟁 해결에 상당히 기여한다. 제5당사자는 어떤 유형의 기술을 제공해야 하는지에 관한 의사결정을 하여야 한다. 기본적으로 온라인 분쟁해결에서 기술은 통신지원, 문서와 정보 교환지원, 의사결정지원, 의사결정 등의 목적을 위하여 사용된다. 최근 지능화된 ODR 시스템이 개발이 해외에서는 활발하게 이루어지고 있다.

지능형 의사결정 지원 시스템(Intelligent Decision Support), 템플릿 기반 협상 지원 시스템(Template-based Negotiation Support System), 거래

<sup>17)</sup> 자동화된 협상(블라인드 비딩)이나 완전 자동화된 협상 의사 결정은 제4당사자가 제3당사자 역할을 하기도 한다.

와 게임이론에 기반한 협상지원시스템(Negotiation Support System Based on Bargaining and Game Theory), 인공지능과 협상지원시스템(The Split-Up System) 등이다. 한국도 이 분야에 대한 기술 개발 및 지원이 본격적으로 이루어져야 할 것이다.

(4) 이해당사자간의 이해 조절

ODR 체계를 논의할 경우 각 이해당사자, 즉 운영주체, 관리 감독 주체, 이용자, 기업 등의 역할 분담 및 이해의 조절이 필요할 것이다.

## 제 4 장 결 론

UNCITRAL의 국제 ODR 규범 작업에 대응하기 위해서는 국내 주도의 국제 ODR 시스템의 마련 및 연계가 필요할 것으로 본다. 해외 ODR 시스템을 연계하여 운영할 수 있겠지만, UNCITRAL의 ODR 제공자 및 플랫폼 가이드라인에 맞추어 한국이 주도적으로 국제 ODR 플랫폼을 개발, 운영할 필요가 있을 것으로 본다.

한편, 온라인 공간(전자공간)이 하나의 생활공간으로 우리 생활 깊숙이 자리 잡고 있다. 다종·다양한 융합 서비스를 기반으로 하는 전자공간은 분쟁 유형의 다양화를 초래하게 된다. 분쟁의 당사자도 행정기관·사업자·이용자 상호간(A·B·C), 행정기관 상호간(A2A), 행정기관·사업자 상호간(A2B), 행정기관·이용자 상호간(A2C), 사업자·사업자간(B2B), 사업자·이용자간(B2C), 이용자간(C2C) 등 다양한 유형별 이해관계의 대립을 초래할 우려가 높다. 그리고 분쟁의 유형도 융합 서비스의 성격에 따라 다양하게 나타날 수 있으며, 전자상거래 뿐만 아니라 개인정보 침해, 명예훼손의 문제, 저작권 침해 등의 문제가 복합적으로 나타나게 된다. 이처럼 분쟁의 대상 및 유형이 다양하게 나타난다면 이러한 분쟁을 해결하는 분쟁해결 주체 및 수단도 다양화 될 수밖에 없다.

UNCITRAL 국제 전자상거래에 한정된 ODR 플랫폼의 개발뿐만 아니라 온라인 공간을 기반으로 하는 IT 기업의 발전을 위해서는 이러한 온라인 공간에서 발생하는 분쟁을 해결하는 공적, 민간 기구에 의한 기술 진보적인 ODR 시스템의 연계가 필수적으로 전제되어야 할 것으로 본다.

## 참고 문헌

- Arno R. Lodder & John Zeleznikow, Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology, Cambridge University Press, 2010
- Julia Hornle, Cross-border Internet Dispute Resolution, Cambridge University Press, 2009
- A/CN.9/716 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (Vienna, 13-17 December 2010)
- A/CN.9/WG.III/WP.104 - Annotated provisional agenda
- A/CN.9/WG.III/WP.105 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions
- A/CN.9/WG.III/WP.105/Corr.1 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions
- A/CN.9/721 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (New York, 23-27 May 2011)
- A/CN.9/WG.III/WP.106 - Annotated provisional agenda
- A/CN.9/WG.III/WP.107 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules
- A/CN.9/WG.III/WP.108 - Annotated provisional agenda
- A/CN.9/WG.III/WP.109 - Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules

참고 문헌

A/CN.9/WG.III/WP.110 - Online dispute resolution for cross-border electronic