

온라인 분쟁해결[ODR]에 관한 국제 규범 모델 연구[II]

- CWA ODR 표준화 가이드라인 분석 -

이 준 호



비교법제 연구 11-16-①-2

**온라인 분쟁해결(ODR)에 관한
국제 규범 모델 연구(Ⅱ)
- CWA ODR 표준화 가이드라인 분석 -**

이 준 호

온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(Ⅱ)

- CWA ODR 표준화 가이드라인 분석 -

A Study on a Model of International Rules
on Online Dispute Resolution(ODR)(Ⅱ)

- Analysis on CWA ODR Guideline -

연구자 : 이준호(부연구위원)
Lee, Jun Ho

2011. 11. 30.

요약문

I. 배경 및 목적

- UNCITRAL 제43차 전체회의(Commission meeting)에서는 온라인 분쟁 해결(ODR; Online Dispute Resolution)을 Working Group(분과위원회) III의 주제로 선정하여 온라인 분쟁해결 국제 규범 정립 작업을 시작하였음.
- 우리나라에서는 공정거래위원회와 한국소비자원 주도로 한국, 중국, 일본 3국간 공동 ODR 시스템 구축 작업 추진중
- 한편, 유럽(EU지역)에서는 유럽표준화위원회 (European Committee for Standardization, Comite European de Normalisation, CEN)에서 “CWA ODR 모델 가이드라인”을 발간함으로써, 유럽지역에서의 ODR 규범모델을 정립하였음.
- 본 보고서는 유럽표준화위원회에서 제정한 ODR 모델에 관한 가이드라인을 분석함으로써, 국제적으로 표준모델을 제정하려는 노력을 살펴봄과 동시에, ODR 모델 구축에 관한 글로벌규범화의 일단면을 검토하여, 국제적인 규범화 노력에 기여하고자 함.

II. 주요 내용

- 유럽표준화위원회 개요

□ 유럽의 ODR 모델 가이드라인 개요

□ CWA ODR 모델 가이드라인 분석

○ 온라인 분쟁 해결의 개념

- 온라인 분쟁 해결(ODR)은 기술을 이용하여 제 당사자(parties)간의 분쟁 해결을 촉진하는 분쟁 해결의 일부로서 주로 협상이나 조정, 중재가 포함되거나 3개 방법을 일부나 전부를 의미

○ ODR 제공기관

○ ODR 모델과 과정분석

- 지원협상, 자동협상
- 조정, 중재
- 촉진모델, 자문모델, 결정모델

○ ODR 관계자 및 역할

- 당사자, ODR 제공기관, ODR 플랫폼, 중립자, 대리인, 증인, 집행당국, 규제기관

○ ODR의 기술적 측면

- ODR 대한 정보보안
- ODR 통신방법
- ODR의 제4당사자 효력

○ 규제 및 법적 관점

- ODR법은 ADR법과 인터넷법의 교차점에서 발생하며, ADR법 및 규정과 인터넷법 규정 등 2가지의 법적 연원에서 파생

- 주요 법원 : 국제법, 국내법, 모델법, 조정지침, 자율규제권고, ISO규정, 온라인서비스에 관한 일반적인 법적 요건 등
- 국내법은 주로 중재에 관한 법률이 적용되며, 국제법으로는 뉴욕협약이 있고, 모델법으로는 UNCITRAL 모델법이 있음
- ODR 분류체계 및 온톨로지
 - 온톨로지는 “공유된 개념화에 대한 정형화되고 명시적인 명세”라고 설명되며, 단어와 관계들로 구성된 일종의 사전으로서 생각할 수 있음.
 - “CWA ODR 모델 가이드라인”에서는 독자적인 연구를 통하여 온톨로지 및 ODR 분류체계를 구성
- CEN CWA 권고 사항

III. 기대효과

- 유럽지역의 ODR 규범모델을 살펴봄으로써, ODR에 관한 향후 국제 규범모델 연구의 기초자료로서 활용할 수 있음
- 우리나라 관련 법제도 연구 및 개선방안 마련시, 국제적인 규범에 부합하는 규범정립을 가능하게 하는 모델을 제시할 수 있음.

▶ 주제어 : 온라인 분쟁해결, CWA ODR 모델 가이드라인, 중재, 조정, UNCITRAL ODR 모델, ODR 온톨로지

Abstract

I . Background and objectives

- In UNCITRAL 43th Commission meeting, it was decided that Working Group III would handle Online Dispute Resolution (ODR) as the topic and the international norms on Online Dispute Resolution.
- In Korea, Fair Trade Commission and the Korea Consumer Agency will establish ODR system for tripartite relationship by cooperating with China and Japan.
- In euro-zone, European Committee for Standardization (CEN) published “CWA ODR Model Guidelines” to standardize the ODR system and norms.
- The purpose of the this report is to review a global norm for ODR and make efforts to contributing Korean ODR legislation, by analyzing the European Committee for Standardization guidelines for ODR model.

II . Main Contents

- Overview of the European Committee for Standardization
- Analysis of CWA ODR Model Guidelines

- Concept on ODR

- Online dispute resolution (ODR) is a branch of dispute resolution which uses technology to facilitate the resolution of disputes between parties. It primarily involves negotiation, mediation or arbitration, or a combination of some or of all three. In this respect it is often seen as being the online equivalent of alternative dispute resolution (ADR). However, ODR can also augment these traditional means of resolving disputes by applying innovative techniques and online technologies to the process.

- Survey of ODR Models and Providers

- Analysis of ODR Processes

- Facilitative, Advisory and Determinative Processes
- Automated Negotiation and Assisted Negotiation
- Mediation and Arbitration

- Analysis of Actors and Roles

- Parties, ODR Providers, ODR Platform, Neutrals, Representatives, Witnesses, Enforcement Authorities, Regulators

- Background on Technical Aspects of ODR

- Electronic Communication Considerations
- Confidentiality in ODR
- Fourth Party Effect in ODR

- Background on Regulatory and Legal Aspects

- ODR occurs at the intersection of ADR and the Internet. To that end the relevant regulatory and legal concerns are derived from two sources - ADR Law and Regulation and Internet Law and Regulation. There is very little, if any, law that is specifically addressed to ODR; however a number of “self-regulatory” principles have been devised.


- Interoperability Aspects

- ODR Taxonomy and Ontology

- Conclusions and Recommendations

III. Expected Effect

- Application of the basic information and identification of the trends of European rules on ODR systems by review the ODR norms model in euro-zone
- Application of the suggestions and analysis made in this report to creation of a model of global ODR model and improvement of relevant laws in Korea as well

 **Key Words** : Online Dispute Resolution, CWA ODR Model Guidelines, UNCITRAL ODR Model, Mediation, Arbitration, ODR ontology

목 차

요 약 문	5
Abstract	9
제 1 장 서 론	17
제 1 절 연구의 목적	17
제 2 절 연구의 범위	19
제 2 장 유럽표준화위원회 ODR 가이드라인 개요	21
제 1 절 유럽표준화위원회 개요	21
I. 의 의	21
II. 기 능	22
III. 회원국	22
제 2 절 CWA ODR 가이드라인 개관	23
I. 목 적	23
II. 효 력	23
III. 구 성	24
제 3 장 CWA ODR 가이드라인의 내용 및 분석	25
제 1 절 온라인 분쟁 해결의 개념	25
I. 온라인 분쟁 해결의 개념	25
II. 제4당사자 역할	25
제 2 절 ODR 제공기관	27

I. ODR 제공 기관	27
II. ODR 제공기관에 관한 횡단 분석	35
제 3 절 ODR 모델과 과정분석	39
I. ODR 모델	39
II. ODR 과정 분석	40
제 4 절 ODR 관계자 및 역할	46
I. 당사자	46
II. ODR 제공 기관	47
III. ODR 플랫폼	48
IV. 중립자	49
V. 대리인	49
VI. 증 인	50
VII. 집행 당국	50
VIII. 규제기관	51
제 5 절 ODR의 기술적 측면	52
I. 기본 정보 분류	52
II. 전자 통신상의 고려사항	55
III. ODR의 제4 당사자 효력	59
IV. ODR의 기밀유지	62
V. 상호운용성 고려 사항	64
제 6 절 규제 및 법적 관점의 배경	66
I. 서 설	66
II. 법적 규제	67
제 7 절 상호운용성	85

I. 개 요	85
II. 상호운용성의 정의	86
III. 상호운용성 목표	86
IV. ODR 과정의 상호운용성	88
V. 제공 기관	88
VI. 가용성 및 라벨링	89
제 8 절 ODR 분류체계 및 온톨로지	89
I. 서 설	89
II. ODR 분류체계	93
제 4 장 결 론 : CEN CWA 권고 사항	107
I. 범유럽 ODR 지원	107
II. ODR의 장벽 해소	107
III. ODR에 대한 신뢰와 확신 제고	108
IV. ODR 증진	108
V. ODR 접근성 개선	109
VI. ODR에 관한 정보 수집 및 공유	109
VII. 향후 표준 관련 연구	110
참 고 문 헌	113

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

최근 UNCITRAL 제43차 전체회의(Commission meeting)에서는 온라인 분쟁 해결(ODR; Online Dispute Resolution)을 Working Group(분과위원회) III의 주제로 선정하고 온라인 분쟁해결 국제 규범 정립 작업을 시작하였으며, 공정거래위원회와 한국소비자원 주도로 한국, 중국, 일본 3국간 공동 ODR 시스템 구축 작업이 추진 중에 있다.

ODR은 Online 사회의 비중이 커져가면서 다양한 On·Offline 분쟁의 Online 해결을 의미하는 것으로, 일반적으로는 Online 분쟁(전자상거래 분쟁 등)을 IT 기술을 이용하여 Online 공간에서 해결하는 분쟁 해결 수단을 의미한다. ODR은 온라인공간상에 “위치”하기 때문에 청구인과 피청구인 양 당사자간에 편리하면서도 접근가능한 동등한 해결구도를 기반으로 분쟁을 풀어갈 수 있어, 비용 효율적이면서도 관할, 준거법 등의 문제들을 극복할 수 있어 IT 관련 분쟁 해결의 최적 대안으로 부상하고 있다.

ODR의 핵심적인 사항은 On·Offline 당사자의 동등한 보호와 적법 절차에 입각한 예측 가능한 분쟁해결 시스템의 기술구현, 그리고 준거법과 재판관할 등의 Offline 장애를 극복하는 것이라고 할 수 있다. 이른바 웹기반 국경간 분쟁해결제도(web-based cross-border dispute resolution)으로서의 ODR의 구현을 위한 관련 쟁점으로는 접근편의성, 저비용성, 투명성, 적정성, 문화적·언어적 차이 극복, 유능한 ADR 인력 확보, ODR 결정의 구속력 및 집행력 확보 등이 매우 중요한 규범화 의제라 할 수 있다.

그동안 ODR에 대한 규범 제정 요구에 따라 정부(OECD, EU, G8 등), 산업계(ICC, GBDe, CEN), 소비자단체(TACD, EU consumer Organization

등) 및 분쟁해결 수단 제공자(AAA, CIDR, 등) 들은 ODR 규범에 관한 권고나 지침 제정에 많은 관심을 가지고, On/Off-line상의 동등한 소비자 보호와 적법절차에 입각한 예측 가능한 분쟁해결시스템의 구성을 제안·실행해 왔다.

ODR 규범화의제는 글로벌 G·B·C 상호중첩적 복합관계라는 매우 복잡한 양상으로 논의될 수 있기 때문에 누가 ODR 규범 정립의 주체가 될 수 있는지도 간단한 문제가 아니며, 규율 방법(자율·정부 규율)과 관련하여서도 각 국의 의견은 일치되어 있지 않다. 예를 들어서, 대체로 유럽은 정부 규제 쪽으로 기울어진 반면, 미국은 자율 규율을 선호하는 편이라고 할 수 있다. 이러한 시점에서 UNCITRAL Working Group III에서 cross-border 전자상거래를 위한 B2B, B2C의 ODR 국제 규범 논의에 착수한 것은 최근의 Moblie 웹 환경의 증대 등을 고려할 때 좋은 시도라 생각된다.

본 과제에서는 UNCITRAL Working Group 및 국내·외 ODR 관련 전문가들과의 협업연구를 통하여 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 동향 분석 및 사례 연구를 통하여 핵심 쟁점을 도출하고, 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델을 제시함으로써 UNCITRAL의 국제 규범 작업에 기여함을 목적으로 할 수 있다. 법규범의 글로벌화(globalization)를 고려할 때 앞으로는 세계 법규범 형성에 적극적으로 참여하여 우리의 법원칙을 적극적으로 반영할 필요가 있다고 여겨지며, 국내의 IT 기반 및 선진 IT법 체계를 고려한다면, UNCITRAL의 온라인 분쟁해결 국제 규범 정립 작업은 우리나라가 주도적으로 참여해볼 수 있는 좋은 기회라 여겨진다.

상기한 본 연구의 목적을 달성하기 위하여, 본 보고서는 유럽표준화 위원회에서 제정한 ODR 모델에 관한 가이드라인을 분석함으로써, 국제적으로 표준모델을 제정하려는 노력을 살펴봄과 동시에, ODR 모델

구축에 관한 글로벌규범화의 일단면을 검토하여, 국제적인 규범화 노력에 기여하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위

동 보고서는 유럽표준화위원회 (European Committee for Standardization, Comite European de Normalisation, CEN)에서 발간한 “CWA ODR 모델 가이드라인”을 주요 분석대상으로 한다.

제2장에서는 유럽표준화위원회에 대한 간략한 개관과 CWA에 관한 개요에 관하여 설명한다.

제3장에서는 CEN의 “CWA ODR 모델 가이드라인”에서 서술하고 있는 ODR 모델 구축에 관한 내용을 동 보고서의 목차에 부합하는 순서로 설명·분석한다. 구체적으로는 ODR의 개념, ODR 제공기관, ODR 진행과정, ODR의 기술적 측면, ODR의 법적 쟁점, ODR 온톨로지 구축 등에 관하여 분석한다.

그러나 제3장에서의 주요 내용은 동 보고서의 내용을 중심으로 설명하지만, 관련된 내용과 추가·보완이 필요한 내용은 전체 CWA 보고서 본문의 내용이 손상되지 않는 범위 내에서 추가하여 설명한다. 또한 별도의 장을 구성하지 않는 방법으로 본문의 필요한 부분에서 CWA 보고서의 내용에 관한 분석을 시도한다.

결론에 해당되는 제4장에서는 동 보고서가 포함되어 연구가 진행되는 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구」에 시사점 및 제언사항으로 제시될 수 있는 내용을 중심으로 결론에 갈음한다.

제 2 장 유럽표준화위원회 ODR 가이드라인 개요

제 1 절 유럽표준화위원회 개요

I. 의 의

유럽표준화위원회 (European Committee for Standardization, Comite European de Normalisation, CEN)는 유럽 18개국의 표준화 기구가 참가하여 1961년에 창설되었다. (현재는 30개 국가가 회원국) 이제까지 약 400건의 유럽규격(EN)을 제정하였으며, 1982년부터는 CEN/CENELEC의 공동 체제로 운영되고 있다. 각 회원국은 제정된 EN규격을 자국의 국가규격으로 채용하며, 예컨대 NF-EN(프랑스), DIN-EN(독일) 및 BS-EN(영국)으로서 제정하여 발행한다.

원안은 pr-EN으로서 투표를 위하여 회원국으로 배포된다. CEN에서는 정식 규격(EN) 이외에 HD(조화화 문서), ENV(예비규격) 등을 발행한다. CR(CEN Reports)이라 불리우는 보고서도 간행하며, CENCER이라는 유럽 인증시스템이 운영되고 있고, EN규격 적합 마크의 발간, 시험결과, 검사의 상호 채용 등을 하고 있다.

EC에서는 EC Directive가 제정되어 관련 EN 규격이 그 준거규격으로 채용, 실시되고 있다. 기타 Commission of the European Communities, EFTA Secretariat가 채용하는(Mandates) EN 규격도 수많이 제정되었다. CEN은 ISO를 그대로 채용하는 경향이 있으며, EN 20000~39999로 등록되어 있다.

CEN의 표준화 작업은 산업 전반에 걸쳐서 이루어지고 있으며, 이는 자율규제적인 성격이 강함에도 불구하고 회원국가들의 승인 및 수용을 통하여 법규범적인 성격을 획득하고 있다.

동 보고서에서 분석대상으로 삼고 있는 “CEN CWA ODR 모델”에 관한 가이드라인도 CEN이 수행하고 있는 표준화작업의 일부라고 할 수 있다.

II. 기 능

CEN은 다음과 같은 기능을 수행한다.

- (1) 유럽지역의 제조자와 시장요구에 따라 제품, 시험방법 등에 관한 유럽규격의 제정
- (2) 유럽연합의 공동이익의 달성을 위하여 유럽 각국의 표준기관과의 협력을 도모
- (3) 유럽 내의 표준화 이행을 통한 기술장벽 제거로, 상품과 서비스 교역 촉진
- (4) 적합성 평가 결과에 대한 상호 인증 절차 개발
- (5) 유럽규격에 부합하는 제품에 CEN 마크를 인증해 주는 인증기관 운영

III. 회원국

CEN의 회원국은 다음과 같다.

- (1) 독일, 프랑스, 이태리, 영국 등의 19개국의 표준화기관이 정회원국
- (2) 터키, 폴란드 등 14개국의 준회원국
- (3) 정회원국가는 투표할 수 있는 권리가 있으며, 이들 국가들의 투표수는 차이가 있음

※ 회원국가 (정회원국가)

오스트리아, 벨기에, 불가리아, 키프로스, 체코, 덴마크, 에스토니아, 핀

란드, 프랑스, 독일, 그리스, 헝가리, 아이슬란드, 아일랜드, 이탈리아, 라트비아, 리투아니아, 룩셈부르크, 몰타, 네덜란드, 노르웨이, 폴란드, 포르투갈, 루마니아, 슬로바키아, 슬로베니아, 스페인, 스웨덴, 스위스, 영국

제 2 절 CWA ODR 가이드라인 개관

I. 목 적

CEN CWA ODR 가이드라인은 다음과 같은 목적으로 작성되었다.

- (1) 범유럽 차원의 ODR 지원
- (2) ODR의 장벽 해소
- (3) ODR의 신뢰성 제고
- (4) ODR 서비스의 증진
- (5) ODR에 대한 접근성 개선
- (6) ODR에 관한 정보 수집 및 공유
- (7) ODR 제공 기관의 준용을 위한 표준과 모범례 제공
- (8) ODR 통신에 대한 적용표준 제공

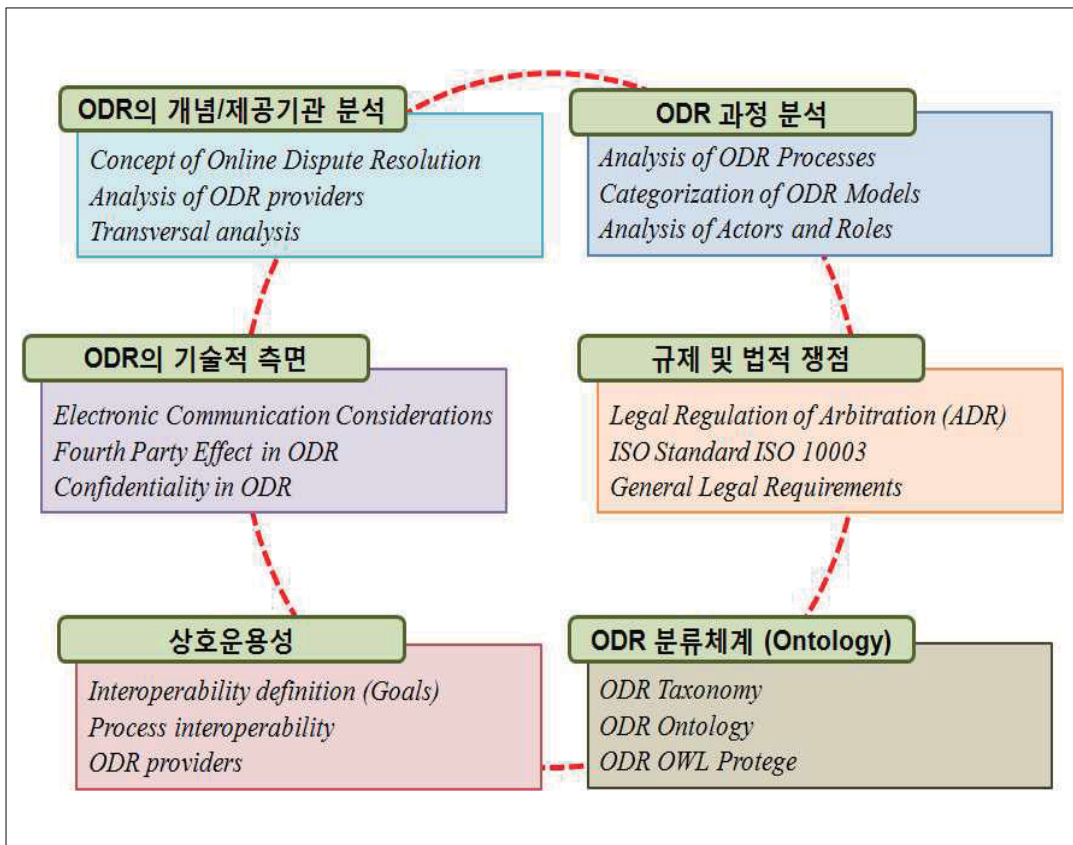
II. 효 력

CEN CWA ODR 가이드라인은 다음과 같은 효력을 가지고 있다.

- (1) “CEN Workshop Agreement”, 이른바 CEN CWA는 CEN의 회원국가에 의하여 작성된 초안으로서, 회원국의 승인에 의하여 효력이 발생된다.

- (2) 최종 내용 뿐만 아니라, 작성절차에 관한 CEN 회원국이 승인한다.
- (3) CEN 회원국과 CEN 기구는 동 문건에 대한 기술적 내용과 법적 충돌가능성에 대하여 책임이 없다.
- (4) 동 문건의 내용은 CEN기구와 CEN 회원국이 제정한 공식표준으로 간주되지 않는다.
- (5) 동 문건의 내용은 CEN 회원국가의 국가표준화기구에 대한 참조용으로 공개된다.

III. 구 성



제 3 장 CWA ODR 가이드라인의 내용 및 분석

제 1 절 온라인 분쟁 해결의 개념

I. 온라인 분쟁 해결의 개념

“온라인 분쟁 해결(ODR)은 기술을 이용하여 제 당사자(parties)간의 분쟁 해결을 촉진하는 분쟁 해결의 일부이다. ODR은 주로 협상이나 조정, 중재가 포함되거나 3개 방법을 일부나 전부로 통합한다. 이와 관련하여 ODR은 흔히 대안적 분쟁 해결(ADR)의 온라인 방식으로 간주된다. 단, ODR은 혁신적인 기법과 온라인 기술을 프로세스에 적용하여 이러한 기존의 분쟁 해결 방식을 강화할 수 있다.”¹⁾

Katsh 교수는 기술의 역할을 “제4 당사자”²⁾로 간주해야 한다고 제안하였다. 이는 제 당사자(및 제3 중립자)가 분쟁의 내역을 파악하고 공통의 관심사를 식별하는데 지원이 될 수 있는 기술의 사용을 의미하며, 동 개념은 ODR 전반에 걸쳐서 매우 중요하며 유용한 개념으로 활용된다.

II. 제4당사자 역할

‘제4당사자’는 어떤 경우에는 제3당사자에 의해 사용되는 기술을 잠식하고 대체할 것이고 다른 경우에는 제3당사자의 능력을 고양시킬 수 있다. 여기에 다음과 같은 예를 제시할 수 있다.³⁾

1) http://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution, 13.03.2008

2) Ethan Katsh, and Janet Rifkin, 2001. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, Inc.

3) Ethan Katsh, 김도훈 역, 온라인분쟁해결수단을 가상세계로 :코드를 통한 절차 만

1. 계 산

우리는 네트워크를 사용하고 정보의 흐름을 관리하는 계산 중심의 수단을 이미 가지고 있다. 이는 'blind bidding'으로 불리우고, 가상세계는 이 수단을 좀 더 사용하기 쉽게 만들고 이의 사용을 일반적인 것으로 만드는 기회를 제공한다. Blind bidding은 당사자들이 돈이나 혹은 양적인 어떤 것에 대하여 협상을 하는 경우 사용된다.

이의 가장 일반적인 형태로, 각 당사자는 네트워크상으로 제안을 하고 컴퓨터는 그 제안들을 비교한다. 그리고 만약 그 차이가 30% 혹은 그 이하이면 당사자들은 그 차이를 나누는 것으로 합의한다.

만약 제안들의 차가 너무 크면, 절차는 몇 회를 반복할 수도 있고 양쪽 당사자 모두 아무것도 잃지 않은 채로 끝낼 수도 있는데, 이는 타방당사자에게는 아무것도 공개되지 않기 때문이다.

Blind bidding은 제3당사자가 제안을 받고 계산을 함으로 이루어질 수도 있으나 그 절차가 너무 과중하다. 그러나 온라인상으로 이루어지는 경우 blind bidding은 너무나도 단순하여 매우 용이한 분쟁해결절차로 보인다.

2. 신뢰 구축

신뢰 구축은 행위적이라기 보다는 정보적으로 재설계될 수 있는 과정이다. 커뮤니케이션이 어떻게 비공개로 이루어지는 것을 보장할 수 있고 조정인이 어떤 경험과 전문성을 가질 것인지와 같은 신뢰 구축 과정에 내재된 의문점들은 언어적 보장이 아니라 자료를 제공하고 메시지를 모니터하고 보호할 수 있는 소프트웨어에 의해 온라인상으로 대처할 수 있다.

들기, 연세대학교 법학연구 (2006. 3) pp.157~160

3. 이해관계 확인

각 입장에서 이해관계를 구분하고 이를 확인하는 것은 조정과정의 기본적인 부분이다. 당사자들은 스스로 자신들이 진정으로 원하는 것이 무엇인지 명확하게 이해하지 못할 수도 있고, 조정인들은 그들이 주장하여 결과로서 원하는 것이 무엇인지에 대응하여 그들이 필요로 하는 것이 무엇인지 확인하기 위해 당사자와 수차례 만나야 한다.

이는 조정인에게는 힘든 문제일 수 있고, 조정인이 이러한 업무를 하는데 있어 도움을 주거나 이를 달성하기 위해 blind bidding 만큼 그렇게 사용하기 쉬운 상호작용 응용프로그램이 개발되어야 한다.

4. 사실 확정

온라인 거래로부터 발생하는 많은 분쟁들은 물건의 배송여부나 대금지불여부와 같은 사실관계를 포함하고 있다. 지금까지 거래에서 발생한 것을 확정하는 것과 관련한 경험은 그것이 원격지에서 발생했기 때문에 누군가 가까이서 관찰할 수 있는 경우 보다 어려웠다. 그러나 사실에 대한 불일치는 물건의 언제 선적되었는지 혹은 대금지불여부와 같은 사실에 대해 시스템적인 기록을 유지하는 것으로 쉽게 예방될 수 있다. 가상세계에서 가상물건의 전달이 오늘날의 문제인데 이는 중재 절차보다는 소프트웨어 응용프로그램에 의해 더 잘 해결될 것이다.

제 2 절 ODR 제공기관

I. ODR 제공 기관

현재 다양한 ODR 제공기관이 운영되고 있다. CWA에서 분석한 ODR 제공기관의 목록은 다음과 같다.

- 전미온라인분쟁해결협회 (AADROL)
<http://www.medi84u.com>
- 전미중재협회(AAA)
<http://www.adr.org>,
- 아시아도메인명분쟁해결센터
<http://www.adndrc.org>,
- Appellex Bargaining Solutions
<http://www.appellex.com>,
- Camera Arbitrale di Milano
<http://www.camera-arbitrale.com>,
- 공인중재인협회
<http://www.arbitrators.org>,
- CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris)
Conflict Resolution.com <http://www.conflictresolution.com>,
- Concilia Online
<http://www.conciliaonline.net>,
- ConfianzaOnline
<http://www.confianzaonline.org/ingles/index.php>,
- CPR 분쟁해결협회
<http://www.cpradr.org>,
- CyberSettle
<http://www.cybersettle.com>,
- 체코중재법원
<http://www.adreu.eurid.eu>,
- 분쟁 관리자
<http://www.disputemanager.com>,
- 전자소비자분쟁해결협회
<http://www.ecodir.org>,

- ElectronicCourthouse
<http://www.electroniccourthouse.com>,
- Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia
<http://www.fsm.de>,
- 유럽갈등관리협회
<http://www.eucon-institute.com>,
- Fair Shake
<http://www.fairshakeodr.com>,
- 홍콩국제중재센터
<http://www.hkiac.org>,
- iCourthouse
<http://www.icourthouse.com>,
- 국제상공회의소
<http://www.iccwbo.org>,
- 인터넷 옴부즈맨
<http://www.theinternetombudsman.com>,
- ICANN 옴부즈맨
<http://www.icann.org/ombudsman>,
- Der Internet Ombudsman
<http://www.ombudsmann.at>,
- JAMS
<http://www.jamsadr.com>,
- Juripax
<http://www.juripax.com>,
- 조정중재해결서비스
<http://www.resolvemydispute.com>,
- Médiateur du Net
<http://www.foruminternet.org>,

- Mediation Now
<http://www.mediationnow.com>,
- The Mediation Room
<http://www.themediationroom.com>,
- 국가중재포럼
<http://www.arb-forum.com>,
- ODRWorld
<http://www.odrworld.com>,
- PayPal/eBay Resolution Center
<http://www.paypal.com>,
- Risolvi Online
<http://www.risolvionline.it>,
- SettleToday
<http://www.settletoday.com>,
- SmartSettle
<http://www.smartsettle.com>,
- Telecommunications Industry Ombudsman
<http://www.tio.com.au>,
- TRUSTe
<http://www.truste.org>,
- The Virtual Magistrate
<http://www.vmag.com>,
- Web Assured
<http://www.webassured.com>,
- 세계지적재산기구
<http://www.arbiter.wipo.int/domains>.

ODR 서비스는 다양한 목적을 위해 개발되었다. CyberSettle과 같이 일부 ODR이 분쟁해결기관의 설립 목적은 금전 분쟁에 국한된 해결의 처리속도와 비용효과를 달성하기 위한 것이며, 이베이(eBay's)와 같이 신뢰를 구축하거나 비용을 절감하거나 전원합의를 구축하고 속한 대응을 입증할 수 있도록 하며, 무엇보다 분쟁의 발생을 사전에 예방하는 것에 역점을 둔 ODR도 있다.

대다수 ODR의 사업 모델은 독립된 재정지원의 필요성 때문에 예산상 취약한 경우가 많다. 2000년대 초에 설립된 대다수 ODR은 그 후 활동을 중단된 것이 그 대표적인 결과라고 할 수 있다.⁴⁾

다음 표는 각종 ODR 모델을 대표하는 다양한 ODR을 설명하고 있으며, 대표적인 ODR 제공기관에 대한 개괄적인 설명으로서 해당 ODR 제공기관에 대한 시스템의 품질을 설명하고 있지는 않는다.

<p style="text-align: center;">AegiSolutions http://aegisolutions.fr</p>	<p>프랑스에 소재하는 AegiSolutions는 CMAP (파리조정중재센터)의 서비스이다. CMAP는 온/오프라인 분쟁 해결 서비스를 제공한다.</p>
<p style="text-align: center;">거래개선협회(BBB) http://www.bbbonline.org/</p>	<p>미국과 캐나다에 소재하는 거래개선협회(Better Business Bureau)는 기업을 대변하는 조직이다. 동 협회는 오프라인 분쟁 해결 서비스와 온라인 고발 시스템을 제공한다.</p>

4) 실제로 워크숍이 설립된 이래 조사 대상에 속한 ODR 제공 기관 한 곳 - SquareTrade은 ODR 업무를 중단했다. 흥미롭게도 이들 제공 기관은 보험 보증서 형태로 전자 시장에 기밀 솔루션을 제공하고 있다. 이들의 ODR 철수는 이베이가 피드백을 제공하는 방식을 변경한 사실과 밀접한 관계가 있다.

<http://www.squaretrade.com/pages/odr/odr-discontinued> 참조.

5) SquareTrade는 워크숍이 개시된 이후 ODR 서비스를 철회하였다.

제 3 장 CWA ODR 가이드라인의 내용 및 분석

<p>Concilia On Line www.conciliaonline.net</p>	<p>이탈리아에 소재하는 Concilia On Line 은 상공회의소가 사용하는 온라인 분쟁 해결 플랫폼이다. CCI는 오프라인 분쟁 해결 서비스도 제공한다.</p>
<p>Cybersettle http://www.cybersettle.com</p>	<p>미국에 기반을 둔 Cybersettle는 사설 기업이다. 이 기업은 금전에 국한된 분쟁에 블라인드 비딩 시스템(Blind bidding system)을 제공한다.</p>
<p>Der Internet Ombudsmann http://www.ombudsmann.at/</p>	<p>오스트리아에 기반을 둔 Der Internet Ombudsman은 온라인 분쟁 해결 서비스만 제공하는 정부의 사업이다.</p>
<p>eBAY/Paypal</p>	<p>미국에 기반을 둔 eBay/페이팔(paypal)은 분쟁 해결 서비스를 플랫폼에 통합한 인터넷 비즈니스 다국적기업이다.</p>
<p>ECODIR http://www.ecodir.org</p>	<p>ECODIR 프로젝트는 유럽집행위원회와 아일랜드 기업무역고용부의 후원을 받는 대학교 사업에서 유래되었다.</p>
<p>Electronic Courthouse http://www.electroniccourthouse.com/</p>	<p>캐나다에 기반을 둔 Electronic Courthouse는 온라인 분쟁 해결 서비스를 제공하는 사설 기업이다.</p>
<p>Juripax http://juripax.com/</p>	<p>네덜란드에 기반을 둔 Juripax 는 온/오프라인 조정 서비스를 제공하는 사설 기업이다.</p>

<p>Méiateur du net http://www.foruminternet.org/</p>	<p>프랑스에 기반을 두고 있으며 온라인 조정 서비스를 제공하는 비영리 기구이다.</p>
<p>Mediation Room http://www.rubberform.com/</p>	<p>영국에 기반을 둔 Mediation Room은 온/오프라인 조정 서비스를 제공하는 사설 기업이다.</p>
<p>국가중재포럼(NAF) http://www.arb-forum.com,</p>	<p>미국에 기반을 둔 국가중재포럼은 온/오프라인 분쟁 해결 서비스를 제공하는 사설 기업이다.</p>
<p>RisolviOnline http://www.camera-arbitrale.com</p>	<p>이탈리아에 기반을 둔 RisolviOnline은 밀라노 상공회의소의 서비스이다. 상공회의소는 온/오프라인 분쟁 해결 서비스를 제공한다.</p>
<p>SmartSettle http://www.smartsettle.com/</p>	<p>캐나다에 기반을 둔 Cybersettle는 사설 기업이다. 협상을 지원할 수 있는 해결 패키지를 파악하는데 도움이 되는 첨단 기술을 제공한다.</p>
<p>SquareTrade http://www.squaretrade.com</p>	<p>미국에 기반을 둔 SquareTrade는 온라인 분쟁 해결 서비스를 제공하는 사설 기업이다.⁵⁾</p>
<p>Webassured.com http://www.webassured.com/</p>	<p>미국에 기반을 둔 Webassured는 자동분쟁해결시스템(AdDResS)이라는 서비스를 제공하는 라벨 표시 및 보험회사이다.</p>

ODR 서비스를 제공하는 기구는 온라인 또는 자체의 독립된 시스템을 통하여 소프트웨어를 사용할 수 있는 라이선스를 제공하는 기구로 구분될 수 있다. 예를 들어 Juripax와 TheMediationRoom.com은 조정자가 직접 조정에서 수행하는 일종의 논의에 온라인으로 참여하는데 도움이 되는 사설 온라인 공간을 제공하는 소프트웨어를 생산한다. Juripax에는 직접 온라인 분쟁을 의뢰할 수 없지만 TheMediationRoom.com에는 가능하다. 이러한 웹 기반 플랫폼은 라이선스에 의거하여 사업체나 민간 사용자에게 제공된다. 라이선스 버전은 기본 버전에서부터 수직 유료 서비스(연장 토론게시판 기능, 맞춤 선택, 언어 옵션, 브랜딩, 맞춤화, 등)를 제공하는 대규모 조직에 이르기까지 다양하다.

Juripax E-Suite는 2개 요소로 구성된다. 먼저, 당사자를 소집 및 초대하기 위해 백오피스(back office) 기능을 실행하는 “사례 제출(file a case)” 모듈이 있다. 이 과정에서는 당사자의 실제 참석이나 온라인 참석 여부 관계 없이 실제 조정 과정에 제대로 대비하기 위해 조정전 정보를 교환할 수 있다. 두 번째로 진행자와 참가자가 통신하는 주요 대화 틀을 구성하는 “토론 포럼(Discussion forum)”이다. 조정자는 본인에게 가장 편안한 프로세스와 스타일, 직업 코드를 토대로 토론을 원만하고 효과적으로 진행할 수 있다. TheMediationRoom.com은 익명의 브레인스토밍뿐 아니라 이와 유사한 기능을 제공하고 조정자가 당사자를 ‘숙지’하는데 지원되는 성격의 프로파일링을 위한 분야도 제공한다.

Smartsettle은 당사자가 다양한 분쟁 요소의 중요도를 주관적으로 평가하여 계산하는 해결 솔루션 패키지를 제공하여 당사자 협상을 지원하기 위해 복잡한 인공 지능 알고리즘을 이용하는 틀이나 소프트웨어 틀이다.

II. ODR 제공기관에 관한 횡단 분석

1. 적용 범위

ODR 제공 기관	지 역		자 료		직 원		
	국 가	국 제	온라인 분쟁	오프라인 분쟁	B2B	B2C	C2C
AegiSolutions	√	√	√	√	√	√	√
BBBonline	√	√	√	√	√	√	-
Concilia On Line	√	√	√	√	√	√	√
Cybersettle	√	√	-	√	√	√	√
Der Internet Ombudsmann	√	√	√	-	√	√	√
eBAY/Paypal	√	√	√	-	√	√	√
ECODIR	√	√	√	√	-	√	-
Electronic Courthouse	√	√	√	√	-	√	-
Juripax	해당 사항 없음						
Médiateur du net	√	√	√	-	-	√	√
Mediation Room	√	√	√	√	√	√	√
NAF	√	√	√	√	√	√	√
RisolviOnline	√	√	√	√	√	√	√
Smartsettle	해당 사항 없음						
SquareTrade	√	√	√	-	√	√	√
Webassured.com	√	√	√	-	√	√	-

2. 서비스 유형

ODR 제공 기관	협 상	조 정	중 재	기 타
AegiSolutions	-	√	-	구속력을 동반하거나 동반하지 않는 권고
BBBonline	-	-	√	약식 분쟁 해결 (비구속적 중재)
Concilia On Line	-	√	-	-
Cybersettle	블라인드 입찰 과정	-	-	진행자가 전화를 통해 협상을 지원할 수 있다.
Der Internet Ombudsmann	-	√	-	-
eBAY/Paypal	√	-	√	-
ECODIR	√	√	-	권 고
Electronic Courthouse	-	√	√	평가(비구속적 중재) 단계별 과정(조정-중재)
Juripax	-	√	-	-
Médiateur du net	-	√	-	-
Mediation Room	√	√	√	-
NAF	-	√	√	URDP 절차
RisoltiOnline	-	√	-	-
Smartsettle	√	-	-	-
SquareTrade	√	√	-	-
Webassured.com	-	√	-	AdDResS (비구속적 중재)

3. 비용 및 요금

ODR 제공 기관	내 용
Aegisolutions	신청인이 수수료 전액 납부
BBBonline	소비자 무료
Concilia On Line	당사자간 수수료 분담. 제공기관의 정책에 따라 분쟁이 B2B나 B2C일 경우 수수료에 차등을 둔다.
Cybersettle	당사자 수수료 균등 납부
ECODIR	무료
Electronic Courthouse	당사자 수수료 균등 납부. “맞춤(a la carte)” 납부 가능.
Der Internet Ombudsmann	당사자 전원 무료
Juripax	해당 사항 없음 - 온라인 클레임 서비스 금지
Médiateur du net	당사자 전원 무료
Mediation Room	가변
NAF	당사자 수수료 균등 납부
RisolviOnline	당사자 수수료 균등 납부. 단, 소비자는 전액 무료
Smartsettle	해당 사항 없음 - 온라인 클레임 서비스 금지
SquareTrade	당사자 수수료 납부
Webassured.com	소비자 무료

4. 클레임 유형

ODR 제공 기관	내 용
Aegisolutions	상대 사건, 전자상거래, 도메인 네임, 민사 사건
BBBonline	상사 사건, 개인정보 보호, 전자상거래
Concilia On Line	금융(상사) 분쟁
Cybersettle	고용, 보험, 민사 사건
eBAY/Paypal	결제(페이팔 서비스 사용) 관련 분쟁
ECODIR	소비자 관련 분쟁
Electronic Courthouse	상사 사건
Der Internet Ombudsmann	전자상거래
Juripax	해당 사항 없음
Médiateur du net	전자 분쟁(전자상거래, 개인정보 보호, 명예 훼손, IPR, 도메인 네임)
Mediation Room	가족 및 작업장 분쟁을 비롯한 민사 및 상사 분쟁
NAF	상사 분쟁, 민사 분쟁, 전자 분쟁
RisolviOnline	전세계 상사 분쟁 일체
SquareTrade	이베이 분쟁
Smartsettle	해당 사항 없음
Webassured.com	전자상거래

제 3 절 ODR 모델과 과정분석

I. ODR 모델

ADR⁶⁾과정에 추가되는 웹 기반 기술은 협상 과정의 일부나 중립자인 분쟁 당사자와 조정 및 중재의 일부인 당사자 간에 통신 과정을 수행할 수 있도록 지원한다. 이에 더불어서 인터넷은 분쟁에 관한 정보의 수집과 전송, 저장을 지원한다.

소프트웨어 지원 분쟁 해결 제공업자와 온라인 분쟁 해결 제공업자는 차이가 발생한다. 전자는 정보 기술에 의존하여 분쟁 해결 과정을 지원하지만 온라인으로 제공되지 않는다. 여기에는 다양한 ODR 메커니즘이 존재한다. 과반수 이상은 ADR에 사용되는 것과 동일한 카테고리 분류될 수 있다.

흔히 “지원 협상(assisted negotiation)”으로 분류되는 협상이 존재하며, 이 경우 제 당사자는 인터넷을 통하여 적극적으로 교류하여 합의에 도달하기 위해 노력한다. 지원 협상을 제공하는 ODR은 대부분 제 당사자가 본인의 주장을 적절히 분류하는데 도움이 될 수 있도록 사전에 정한 분야를 활용하게 된다. 아울러 제 당사자가 상호 적대감을 강화할 가능성을 제한하는 경우가 많다. 기타 ODR은 이메일이나 전화회의, 화상회의와 같은 멀티미디어 옵션 시리즈의 추가를 선호한다.

고급 형식의 협상으로서 “자동 협상(Automated negotiation)” 과정(“블라인드 입찰(blind-bidding)”과정이라고도 함)이 있다. 이 절차에서 각 당사자는 전액을 연속적으로 제공하며 이는 상대방에게 전달되지 않는다. 컴퓨터는 금액을 비교하고 수치가 특정 분포에 속할 경우 제 당사자에게 합의를 선언한다.

6) 일반적으로 대안적 분쟁 해결이라 하는 ADR은 본 문서에서 온라인 분쟁 해결의 반대인 오프라인 ADR을 의미한다.

조정자라고 하는 중립자가 당사자 양측과 교류하거나 당사자 일방과 은밀히 연락하거나 공동으로 연락하며 합의 도출을 위해 노력하는 조정 과정이 존재한다.

가용 통신 수단의 범위에는 이메일과 전화, 전화회의, 웹기반 실시간 회의, 메시지 포스팅, 화상회의, 팩스, 음성 메일, 우편, 인편 전달이 포함된다.

제 당사자가 선택하는 제3 중립자가 관련 주장을 심리하고 적절한 증거를 검토한 후 사건을 판정하는 중재 과정이 진행된다.

II. ODR 과정 분석

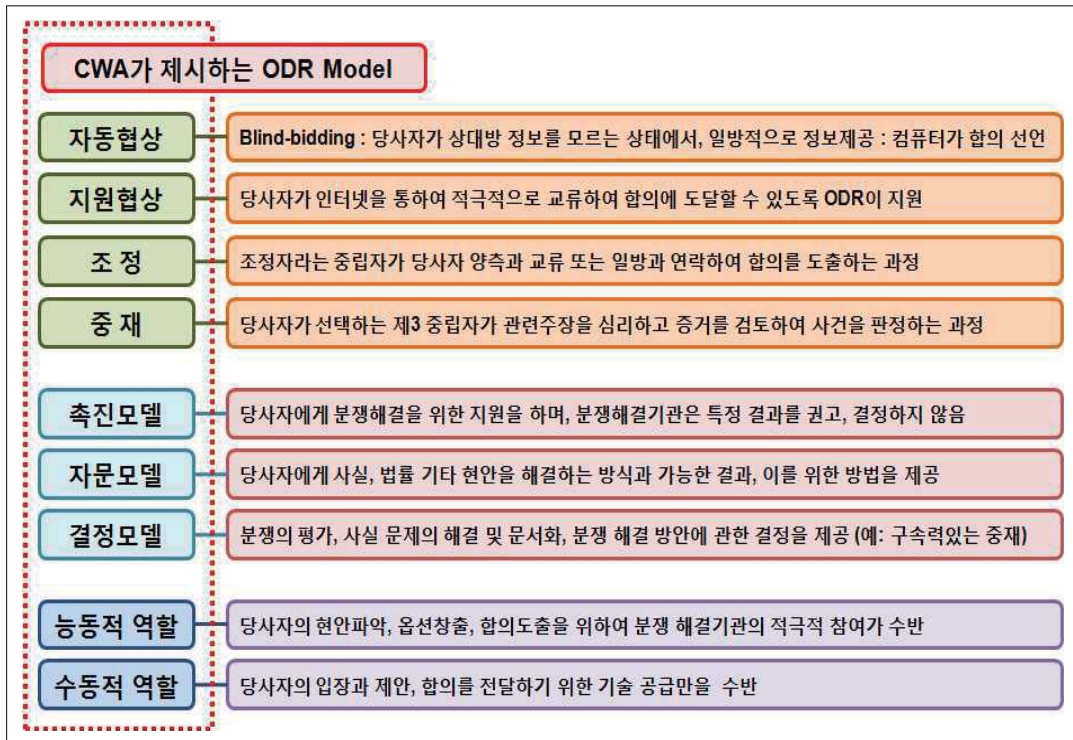
1. ODR 모델의 분류

기존 ODR 모델 및 제공업자에 대한 현황을 파악하면, 다음과 같은 4가지 ODR 모델이 있는 것으로 평가된다.

- 자동 협상
- 지원 협상
- 조 정
- 중 재

모델별로 중요한 특성의 차이가 존재한다. 각 모델별로 나타나는 해당 차이는 통상적으로 ISO 10003⁷⁾에 채택되는 촉진/자문/결정 용어를 활용함으로써 그 특징은 일반적으로 설명된다. 이러한 구분은 다양한 ODR 과정에 참여하는 관계자의 다양한 역할을 이해하는데 대단히 중요하다 할 수 있다.

7) ISO 10003 품질 관리 - 소비자 만족 - 조직 외부의 분쟁 해결 지침 2007-12-01, 부속서 A.



2. 촉진, 자문, 결정 과정

ODR 모델의 과반수 이상은 본질적으로 촉진 모델로, 제 당사자는 분쟁 해결 합의시에 지원을 받게 되며, 일반적으로 분쟁 해결기관은 특정 결과를 권고하거나 결과의 결정을 부과하지는 않는다. 지원 협상과 온라인으로 제공되는 각종 조정은 흔히 본 용어에 해당된다고 할 수 있다. 일부 ODR 모델은 독자적으로 또는 초기 촉진 단계 이후 연속하여 자문의 성격을 나타낸다. 자문 과정에서는 제 당사자에게 사실, 법률, 기타 현안을 해결하는 방식과 가능한 결과, 이를 달성하는 방법에 관한 제언이 제공된다. 제 당사자에 대해서는 구속력 없는 중재⁸⁾나 평가⁹⁾ 절차 또는 특정 ODR 절차¹⁰⁾ 권고 단계에서 이루어지는 권고가 진행될 수 있다.

8) 예, BBB Online WebAssured.com 이용

9) 예, 전자법원 이용

10) 예, ECODIR

결정에 관한 해결방법은 구속력 있는 평가나 중재를 수반하는 ODR 모델의 특징이라고 할 수 있다. 해당 모델에 의거하여 분쟁을 평가하고, 사실 문제를 해결 및 문서화하고, 분쟁 해결 방안에 관한 결정을 제공한다. 이러한 해결방법은 법적 구속력을 갖고 법원에서 집행하기 위한 것이라고 할 수 있다.

3. 비 교

아래 표는 ODR 제공기관별로 촉진, 자문, 결정 역할과 관련하여 조사된 ODR을 설명하고 있다.

ODR 제공 기관	촉진	자문	결정
BBBOnline		√ (구속력 없는 중재)	√ (중재)
Concilia On Line	√ (조정)		
Cybersettle	√ (블라인드 입찰)		
Der Internet Ombudsmann	√ (조정)		
eBAY/Paypal	√ (협상 & 조정)		√ (중재)
ECODIR	√ (협상 & 조정)	√ (조정자 권고)	
Electronic Courthouse	√ (조정)	√ (구속력 없는 중재)	√ (중재)
Juripax	√ (조정)		
Mdiateur du net	√ (조정)	√ (구속력 없는 권고)	√ (결정)

ODR 제공 기관	촉진	자문	결정
Mediation Room	√ (조정)	√ (구속력 없는 권고)	√ (중재)
NAF	√ (조정)		√ (중재)
RisoltiOnline	√ (조정)		
Smartsettle	√ (협상)		
SquareTrade	√ (협상 & 조정)	√ (조정자 권고)	
Webassured.com	√ (조정)	√ (구속력 없는 중재)	

4. 능동적/피동적 역할

촉진분쟁해결모델에서는 능동적 역할과 피동적 역할을 구분할 수 있다. 피동적 역할은 제 당사자의 입장과 제안, 합의를 전달하기 위한 기술 공급만이 수반되며, 능동적 역할은 제 당사자가 현안을 파악하고 옵션을 창출하고 일반적으로 합의를 도출하기 위하여 적극적으로 개입하는데 도움을 주기 위한 분쟁 해결기관의 참여를 수반하게 된다. 능동적 및 피동적 접근방식 모두 조사 ODR 범위에서 확인해야 하며 일부 조사는 양자를 동시에 제공하기도 한다.¹¹⁾

5. 정보 중심

촉진분쟁해결모델은 일반적으로 당사자 양측이 용인할 만한 결과를 달성하는데 중점을 둔다. 이 경우 제 당사자는 일반적으로 법률상업

11) 예, ECODIR, Médiateur du Net, SquareTrade의 협상은 피동적 협상과 능동적 협상의 중간에 속한다.

격한 권리나 권한보다 이익에 관한 일반적인 사항에 중점을 두어야 하며, 이에 따라 채택되는 절차는 법적 주장이나 증거에 과도하게 의존하지 않아도 되며 또한 의존하지 않는 경향을 보이고 있다.

중점 분야는 자문 모델과 다를 수밖에 없다. 이러한 과정에서 중립자는 당사자 양측의 일반 이익에 도움이 되는 해결방안을 제 당사자 간에 설계하도록 지원한다. 해당 지원이나 자문, 권고는 법적 주장이나 증거에 과도하게 의존하지 않으며 이에 의존하지 않는 경향을 나타낸다는 점에 주목해야 한다.

단, 채택되는 모델이 결정모델일 경우 결정은 흔히 제 당사자의 법적 권리 및 권한을 근거로 이루어져야 한다. 이에 따라서 향후 전망이 아니라 과거의 사례에 관한 검토가 반드시 수반되어야 하며, 법률 및 증거에 과도하게 의존하는 경향이 나타나게 된다. 이에 따라서, 결정모델은 증거의 제출 및 검증을 허용해야 하며, 이와 관련하여 온라인 통신 및 기술의 한도는 이를 극복해야 한다는 문제가 발생하게 된다.

6. ODR 제공기관의 대표적인 사례

대표적으로 Square Trade의 경우와 ICANN의 경우를 살펴볼 수 있다.¹²⁾

Square Trade의 경우, SquareTrade는 eBay를 사용하는 판매자로부터 적은 수수료를 받고 판매자의 실체와 주소를 인증하며 판매자로부터 일정한 판매 원칙과 기준을 준수하기로 하는 서약 및 소비자와 분쟁이 발생했을 경우 판매자는 SquareTrade의 ODR 시스템에 참여하며 분쟁을 해결하기 위해 최선의 노력을 다할 것을 약속하는 약정을 받고 SquareTrade는 eBay를 사용하는 판매자에게 인증회원증(Seal Membership)를 제공한다. 즉 Square Trade의 인증등록을 받고자 하는 eBay거래업자들은 Square-Trade의 ODR 시스템분쟁해결절차에 따라 자신들의 분쟁을 Square Trade

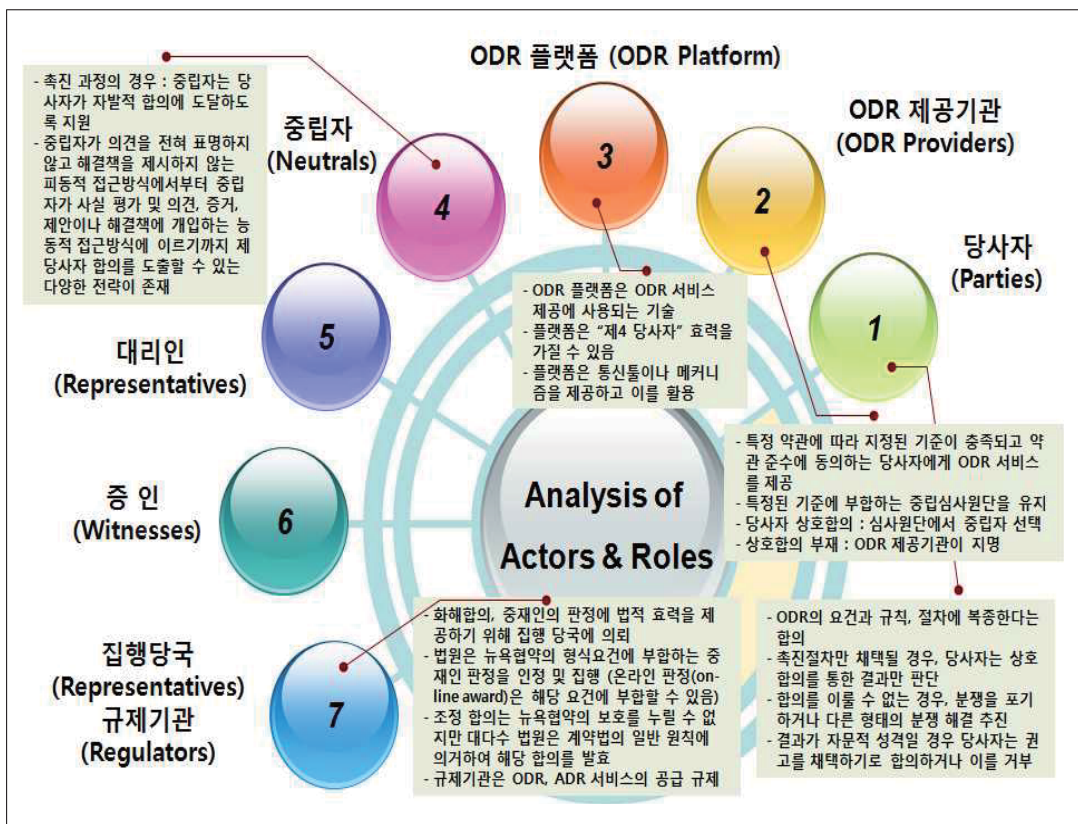
12) 이하는 “윤우일, 전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구, 중앙법학 (2010.12), pp.96~97” 참조

의 ODR시스템에 위탁하겠다는 계약에 의해 Square Trade의 ODR 시스템의 구속받게 되는 것이다. 이러한 인증절차가 완료되면 판매자는 SquareTrade로부터 인증회원의 표시로 인증아이콘이 부여받게 되고 eBay에서 물건을 구입하는 사용자는 위 인증아이콘을 클릭함으로써 판매자의 정보와 신뢰도를 파악할 수 있으며³⁴⁾ 이를 통해 결국 Square-Trade의 인증등록을 받은 eBay거래업자와 이를 받지 못한 eBay거래업자간에는 소비자들로부터의 신뢰성 평가차원에서 상당한 차이를 보이게 되는 것이다. 한편 Square Trade는 인증회원제의 신뢰도를 유지하기 위하여 판매자가 판매 원칙과 기준을 준수하지 않거나 분쟁해결에 적절한 조치를 취하지 않는 경우 인증아이콘을 제거하여 eBay를 사용하는 판매자의 신용도에 타격을 줄 수 있다.

WIPO와 같은 도메인네임 조정·중재센터의 ODR시스템의 경우를 살펴보면 ICANN(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers: 'ICANN')은 모든 도메인등록기관으로 하여금 도메인이름등록인이 도메인이름을 등록하고자 하는 경우 체결해야 할 도메인이름등록약관에 UDRP 규칙을 포함시키도록 강제하고 있다. 그런데 UDRP 규칙 중 중요한 내용의 하나는 제3자가 도메인네임등록인이 악의(Bad Faith)로 자신의 상표 등과 동일하거나 유사한 도메인네임을 무단점유하였다고 주장하면서 (UDRP, 4(a)) ICANN으로부터 승인된 도메인네임분쟁해결기관에 분쟁해결을 신청하는 경우에는 도메인네임등록인은 (도메인등록기관과 도메인네임등록인 사이의 '도메인이름등록약관'을 통한 계약에 의해서) 그 분쟁해결절차에 응해야 (UDRP, 제4조 Mandatory Administrative Proceeding)하다는 것으로, 제3자가 WIPO와 같은 도메인네임 조정·중재센터의 ODR시스템에 분쟁해결을 요청한 경우 도메인 등록인은 도메인네임 조정·중재센터의 ODR시스템의 절차에 따르도록 강제하고 있다는 점이다.

결국 위 두 시스템은 관련 당사자들과의 사전의 계약(즉 약관)내용을 통해 분쟁이 발생한 경우 준비된 ODR시스템을 통해 분쟁을 해결하도록 하는 강제조항을 삽입하는 형태로 관계당사자를 ODR시스템에 유인하는 법적장치를 설계해두었다고 볼 수 있다.

제 4 절 ODR 관계자 및 역할



I. 당사자

당사자는 2인 이상이 되어야 한다. 흔히 과정을 개시하고 청구나 고소를 제기하는 제 1당사자로서 원고, 고소인으로 지칭되는 당사자와 흔히 청구나 고소에 답변하고 대응하고 반소나 고소 등으로 대응하는 경우도 있는 제2 당사자로서 피고, 피고소인으로 지칭되는 당사자가 있다.

제 당사자는 ODR에 분쟁을 의뢰한다는 합의를 통하여 상관관계를 맺는다. 합의는 정식으로 체결하거나(ODR에 분쟁을 회부하기로 명시적으로 합의하는 경우) 약식으로도 할 수 있다.

당사자 일방이 ODR 제공기관에 의뢰서나 청구를 제출하고 상대방이 과정에 동의하는 경우 합의의 필요성은 흔히 합의 당사자 전원을 확정할 필요가 있기 때문에 분쟁 당사자가 2인 이상인 경우 복잡한 문제를 초래할 수 있다.

아울러 제 당사자는 ODR의 요건과 규칙, 절차에 복종한다는 합의에 의하여 ODR 제공기관과 관계를 갖게 된다. 각각의 당사자는 정보를 제공하고 수취하는 정보를 처리하고 제안서와 결정, 합의문을 작성하는 등 분쟁 해결 과정에 참가한다.

촉진절차만 채택될 경우, 제 당사자는 상호 합의를 통하여 결과만을 판단하게 된다. 합의가 이루어지지 않는 경우, 제 당사자는 분쟁을 포기하거나 다른 형태의 분쟁 해결을 추진할 수 있다.

자문이나 결정 절차가 사용되면 제 당사자는 중립자의 평가나 결정을 수취하게 된다. 결과가 자문적 성격에 불과할 경우 제 당사자는 권고를 채택하기로 합의하거나 이를 거부할 수 있다. 과정이 최종적인 구속력이 있다면 이미 구속력 있는 과정에 복종한다는 최초의 합의에 의하여 결정적 결과를 준수할 의무가 있다.

당사자 일방이 상호 합의한 결과나 최종적인 구속력이 있는 결정을 준수하지 않을 경우, 상대방은 다른 형태의 분쟁 해결이나 ODR이 포함될 수 있는 추가 과정을 개시할 수 있다.

II. ODR 제공 기관

ODR 제공기관은 온라인 분쟁 해결 서비스를 제공한다.

제 당사자간의 관계는 합의를 통하여 형성된다. ODR 제공기관은 흔히 특정 약관에 따라서 지정된 기준이 충족되고 ODR 제공기관의

약관 준수에 동의하는 당사자에게 ODR 서비스를 일방적으로 제공하는 것으로 제안된다.

합의는 항상 배타적인 것은 아니며, 이 경우에 각각의 당사자는 ODR 또는 분쟁 해결 서비스를 위하여 다수의 ODR 제공기관이나 기타 분쟁 해결 제공기관과 동시에 계약을 체결할 수 있다.

각각의 당사자는 법원을 비롯한 기타 공적 집행력이 있는 사법 기관에 분쟁을 의뢰할 수 있다. 한편으로 합의에 의하여 ODR 서비스 수수료를 지급해야 한다.

일부 ODR 제공기관은 제 당사자의 분쟁 해결을 지원하거나 분쟁을 판단할 중립자(Neutrals)를 제공한다. 대다수 ODR 제공기관은 이러한 목적을 위하여 특정한 기준에 부합하는 중립 심사위원단을 유지한다.

일부 절차를 이용하여 제 당사자는 상호합의에 의하여 심사위원단에서 중립자를 선택하고, 일부는 당사자의 상호 합의가 부재할 경우 ODR 제공기관이 지명을 해야 하거나, 일부 절차는 ODR 제공기관에 한하여 중립자를 지명하도록 허용한다.

아울러 일부 ODR 제공기관은 일반적으로 절차의 준수를 보장하고 ODR 플랫폼 및 절차를 이용하는 제 당사자를 지원하는 역할을 수행하는 사무원이나 관리자를 제공하기도 한다. ODR 서비스의 성격에 따라서 ODR 제공기관은 각각의 당사자로부터 독립되어야 할 필요성이 매우 중요하게 제기된다.

III. ODR 플랫폼

ODR 플랫폼은 ODR 서비스 제공에 사용되는 기술이다. 플랫폼은 “제4 당사자” 효력을 가질 수 있다. 플랫폼은 반드시 통신 툴이나 메커니즘을 제공하고 해당 툴이나 메커니즘으로 사용된다. 일부 플랫폼은 이에 덧붙여 제 당사자가 협상을 수행하거나 입장을 평가하는데 도움이 될 전산 또는 자동화 툴을 제공한다.

IV. 중립자

중립자는 제 당사자의 분쟁에 개입하는 것이 허용된 제3자이다.

촉진과정의 경우 중립자의 역할은 제 당사자가 자발적 합의에 도달하도록 지원하는 데 있을 것이다. 중립자는 이와 관련하여 당사자 양측이나 당사자 일방과의 통신에 관여하여 의견을 구하고 토론을 장려한다.

중립자가 의견을 전혀 표명하지 않고 해결책을 제시하지 않는 피동적 접근방식에서부터 중립자가 사실 평가 및 의견, 증거, 제안이나 해결책에 개입하는 능동적 접근방식에 이르기까지 제 당사자 합의를 도출할 수 있는 다양한 전략이 존재하게 된다.

자문 또는 결정 과정의 중립자는 능동적이고 평가적인 접근방식을 채택해야 한다. 중립자가 중재인으로 활동하는 등 중립자의 결정이 최종적인 구속력을 갖는다면 중립자는 절차 공정성의 기본 원칙을 준수하여 고도의 절차적 보호를 제 당사자에게 제공해야 한다. 여기에는 중립자가 제 당사자로부터 독립하고 공정성을 유지해야 하는 요건이 포함된다. 이는 계속해서 중립자를 제공하는 ODR 제공기관도 독립성과 공정성을 유지해야 한다는 요건이 수반될 수 있다.

다른 절차와 마찬가지로, 중립자는 합의를 통하여 제 당사자 및 ODR 제공기관과 관련된다.

V. 대리인

제 당사자의 변호인 등 대리인은 당사자를 대신하여 과정에서 당사자의 일부 역할을 수행할 뿐 아니라 과정을 진행하는 동안 제 당사자에 통지한다. 대리인은 합의를 통하여 당사자와 관계를 맺고 경우에 따라 당사자를 대행할 권한이 부여된다.

VI. 증 인

증인은 증언을 통하여 증거를 제공한다.

증인은 당사자의 요청에 따라 자발적으로 증언을 할 수 있으며, 경우에 따라 사법당국이 발급하는 소환장을 통해 비자발적 증인에게 증언을 강제할 수 있다.

증인은 일반적으로 중립자가 요구 또는 요청한다. 개별적으로 증인을 결정하는 것으로 제 당사자로 한다.

촉진적인 ODR 모델의 과정에서는 제 당사자의 일반적 이익에 중점을 두며 증인의 증언을 비롯하여 증거의 엄격한 검증이나 의존에 대한 필요성은 완화된다.

단, 결정 모델에서 과거의 사건이나 증거, 엄격한 법적 권리가 민감한 사안이 될 경우 상대방은 증인 및 증언을 검증할 기회를 가져야 한다. 이는 일반적으로 증인 심문이나 반대심문을 통해 달성된다.

VII. 집행 당국

화해 합의나 중재인의 판정에 법적 효력이나 실제 효력을 제공하기 위해 집행 당국에 의뢰할 수 있다.¹³⁾ 피해 당사자는 해당 집행 또는

13) 이러한 법적 효력은 집행당국과 다른 기관을 통하여 확보되는 경우도 있다. 판정의 법적 효력은 분쟁해결시스템에서 매우 중요한 의미를 갖고 있는 이러한 법적 효력의 확보에 대하여 많은 노력이 있었다. 즉, 분쟁해결시스템의 판정결과가 당사자들의 분쟁과 관련하여 아무런 법적효과가 없다면 해당분쟁해결시스템에 대한 참여가치가 저하될 수 밖에 없고 해당 ODR시스템에 참여할 만한 인센티브가 없게 된다. ICANN을 통한 국제적인 도메인네임분쟁해결절차가 활성화된 것은 분쟁해결기관이 UDRP에 따라 심리하여 판단한 결정에 대한 집행력을 법원의 관여없이도 확보하였기 때문이다. 즉 ICANN에 의해 승인된 WIPO와 같은 분쟁해결기관이 UDRP에 근거하여 도메인네임의 이전 또는 말소결정을 내린 경우 도메인네임 등록기관은 (도메인등록기관과 도메인네임등록인 사이의 도메인등록 ‘약관’에 의해서) 분쟁해결기관의 도메인네임의 말소 또는 이전결정을 실행할 수 있는 권한을 보유하고 있는 것이다(UDRP, 제3조 Cancellations, Transfers, and Changes). 위와 같은 판정결과의 법적효력이 ICANN을 통한 도메인네임분쟁해결제도의 활성화에 큰 기반

인정 절차를 개시할 수 있다.

전세계 140개국 이상의 법원은 뉴욕협약¹⁴⁾의 형식 요건에 부합하는 중재인의 판정을 인정 및 집행한다. “온라인 판정(on-line award)”은 해당 요건에 부합할 수 있다.

조정 합의는 뉴욕협약의 보호를 누릴 수 없지만 대다수 법원은 계약법의 일반 원칙에 의거하여 해당 합의를 발효한다. 제안된 조정 지침이 제정되면 이러한 지위를 강화한다.

VIII. 규제기관

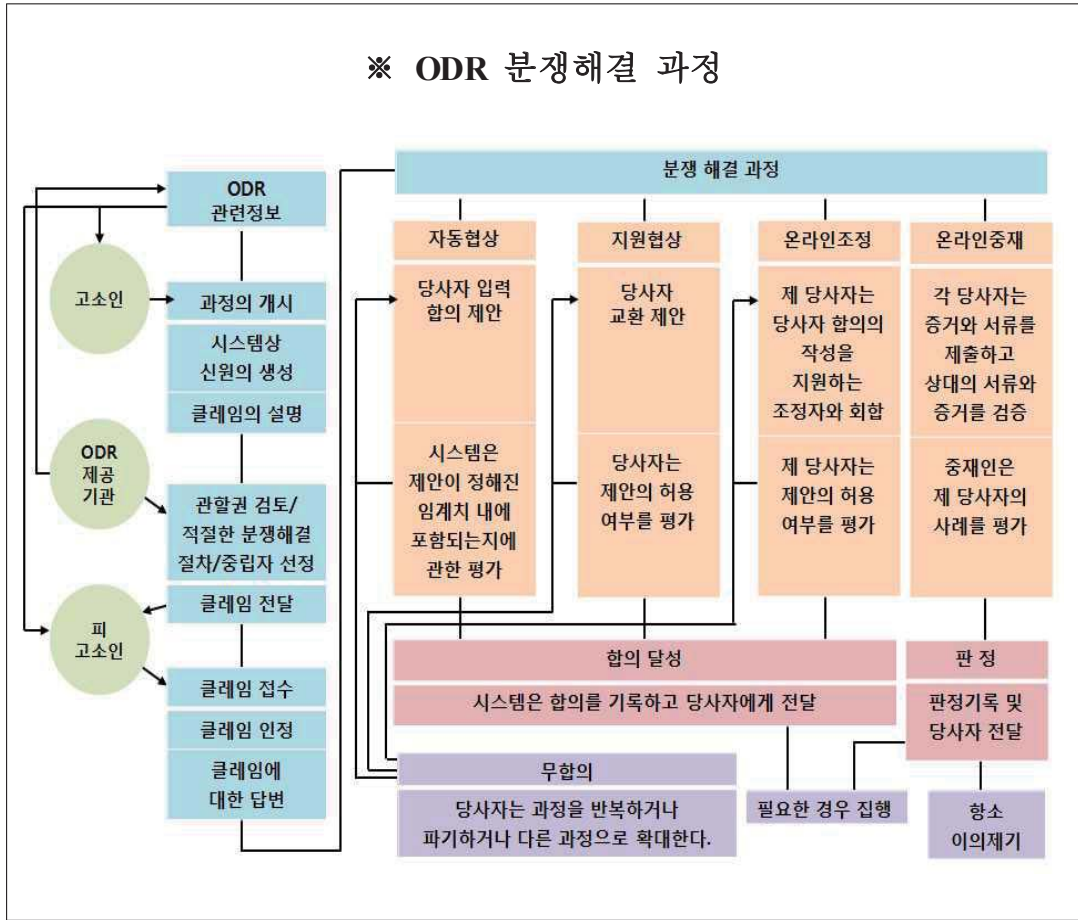
규제기관은 ODR이나 ADR 서비스의 공급을 규제한다.

규제기관은 국내법적인 근거에 의하여 ODR 제공기관을 규제하는 경우도 있으며, 자체적인 내부지침이나 자율규제적인 성격의 지침에 의하여 규제하는 경우도 있다.

상기한 집행기관이 내린 결정에 대하여 그 집행에 관여하는 경우도 예상할 수 있지만, 주로 ODR 제공기관이 분쟁해결방식의 공정성과 투명성에 대한 규제가 주요한 기능이라고 할 수 있다.

이 되었다고 할 수 있다. (윤우일, 전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구, 중앙법학 (2010.12), pp.99~100)

14) 외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 1958년 협약



제 5 절 ODR의 기술적 측면

I. 기본 정보 분류

ODR은 종전에 분쟁해결을 위하여 불가능했던 방식으로 판단되었던 정보의 교환 및 사용을 가능하게 하는 기술을 활용함으로써, 정보기술의 사용에 대부분 의존하게 된다.¹⁵⁾ ODR에는 다양한 정보 형식이 교환되며 각 정보 형식의 통신 수요는 경우에 따라 다르게 나타난다. ODR 과정과 ODR 제공기관을 살펴보면 일반적으로 다음의 정보 분류가 과정을 통하여 전송되는 것으로 나타났다.

15) Julia H, Cross-Border Internet Dispute Resolution, Cambridge (2009) 참조

1. ODR 제공기관과 동 기관이 제공하는 서비스에 관한 정보

이는 ODR 제공기관이 작성 및 배포하며, 여기에는 서비스에 관련된 되는 중립자와 사무원, 관리자에 관한 정보도 포함될 수 있다.

2. 당사자 신원에 관한 정보

이는 일반적으로 과정을 개시하는 고소인이 제공하지만, 과정의 진행에 따라 당사자 양측이 보완 또는 업데이트할 수 있다. 이에는 당사자 대리인에 관한 해당 정보도 포함된다.

3. 분쟁에 관한 정보

이는 흔히 ODR이 관할권에 속하는 사안을 구별할 뿐 아니라 ODR이나 중립자가 분쟁 해결에 가장 적합한 절차를 구별해 내기 위하여 제공된다. 본 정보는 일반적으로 고소인이나 당사자 양측이 제공한다.

4. 분쟁 해결에 사용되는 방식에 관한 정보

여기에는 ODR 제공기관이나 중립자가 발행하는 절차 지침이나 절차 규칙 및 판정, 절차 결정, 지시가 포함된다.

5. 제 당사자 입장 및 제안, 또는 과정에 따라 그 증거 및 제출물에 관한 정보

이는 과정의 핵심에 있는 정보로, 제 당사자가 분쟁의 실질에 관하여 제공 또는 교환하는 정보와 합의 또는 결과의 토대가 되는 정보이다.

6. 합의나 결정에 관한 정보

이는 ODR 과정의 결과이다. 당사자가 준수하는 과정에 따라 이는 합의와 같이 ODR 제공기관이나 중립자, ODR이나 중립자에 의한 기록

자를 통하여 제 당사자가 공동으로 제공하거나, 중재인이 판정을 내리고 자동 협상 과정상 합의 수치가 도달된 것으로 나타나는 경우와 마찬가지로 중립자나 ODR 플랫폼이 제공할 수 있다. 일부 ODR 제공기관은 통계를 제공하거나 규제 또는 감독 기관에 신고할 수 있다.

7. 기술, 법률, 절차상의 고려사항

기술, 법률, 절차상의 고려사항은 각 정보 분류에 따라 달라진다. 예를 들어, ODR 제공기관과 그 서비스에 관한 정보는 접근 가능하고 쉽게 이해되며 전자상거래에 대한 ODR 과정의 통합을 실현할 수 있어야 한다. 이에 비하여 제 당사자 입장 및 주장에 관한 정보는 극비로 처리하는 동시에 제 당사자의 입장과 주장을 충분히 평가하는데 필요한 내용과 신호를 전달해야 한다. 이러한 고려사항은 해당 ODR 모델에 따라서도 달라질 수 있다. 이러한 차이는 ODR과 기타 서비스, ODR간 관계인 상호운용성에 영향을 미친다.

다음은 기본 정보 분류를 요약하고 각 분류에 관한 주요 고려사항을 설명한다.

※ ODR의 기본 정보 카테고리 및 관련 요건

정보 분류	정보원	수령자	요건
ODR 제공기관 및 서비스	ODR 제공 기관	예비 사용자	접근성, 명확성, 확실성, 신뢰성
당사자 신원	당사자	ODR 제공 기관	기밀유지, 보안, 정확성
분쟁 내역	당사자	ODR 제공기관 상대방	기밀유지, 보안, 세부사항

정보 분류	정보원	수령자	요 건
과 정	ODR 제공 기관 중립자	당사자	명확성, 신뢰성, 기밀유지, 보안
입장, 제안	당사자	상대방 중립자	기밀유지, 보안, 세부사항
증 거	당사자 제3자	중립자 상대방	확실성 무결성 보안
합의/결정	중립자 또는 상대방	당사자 ODR 제공 기관	명확성 확실성 보안

보안은 공통되는 요건이며 기밀유지와 명확성, 세부사항 역시 공통 요건이라고 할 수 있다. 이는 해당 정보를 전달하기 위해 채택하는 통신 방식에 중대한 영향을 미치게 된다.

II. 전자 통신상의 고려사항

ODR은 전자 통신 수단에 의존한다. 채택되는 분쟁해결 방식에 따라 ODR의 유효한 전자 통신은 기존의 오프라인 절차를 가급적 충실히 따라가거나 전자 통신 수단이 제공하는 새로운 가능성을 활용하는 등 두 가지 방안을 모두 추진해야 한다.¹⁶⁾ 예를 들어 협상, 특히 조정 은 제 당사자의 이익과 관심사에 대해 “정보가 풍부하게 전달되는” 통신에 주로 의존하는 반면, 중재는 대부분 관정부와 상대방에 대한

16) G. Kaufmann-Kohler & T. Schultz, *Online Dispute Resolution : Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer (2004) 참조.

제반 사실과 법적 제출물, 증거의 전송을 수반하기 때문에, 중재 통신 수단은 진정성과 무결성의 전달이 중요시되고, 기타 청렴성의 지표를 함께 제공해야 한다. 이는 증인의 증언에 관한 제출과는 반대로 문서 증거일 경우 쉽게 가능하게 될 수 있다.

1. 자동 협상에 활용되는 통신

자동 협상은 정보통신기술의 새로운 가능성을 활용하는 ODR 과정이라고 할 수 있다. 자동협상에서 전달되는 가장 중요한 정보는 제출된 정보의 총합이다. 협의의 통신 인터페이스는 수치 합계의 전달로 제 당사자를 제한하며, 개성이나 문화, 성별 등과 같은 통일되지 않은 사항은 논의에서 제외된다. 자동 협상 통신은 거의 전적으로 웹시스템을 기반으로 이루어지며, 기술적인 시스템 기반이 대부분 그 역할을 수행하게 된다.

2. 지원 협상에 활용되는 통신

지원 협상은 통신상에서 구현할 수 있는 새로운 가능성을 이용하기 때문에 제반 쟁점을 명확하게 정의하고, 이해하며 합의 가능성에 대한 명확성을 개선시켜야 한다. 통신은 동기식이나 비동기식이 가능하기 때문에 통신 과정에 다양한 메커니즘이 조성될 수 있다. 대다수 ODR 제공기관은 통신매체로 이메일의 사용을 허용하고 있으며, 한편으로 채팅룸과 스레드 토론 등을 비롯하여 감시와 지원 등의 기회를 증가시킬 수도 있는 웹 기반 양식과 통신 환경의 이용을 의무화하는 기관도 있다.

3. 온라인 조정에 활용되는 통신

온라인 조정은 그 성격상 다양한 통신 메커니즘을 활용하면 많은 도움을 받을 수 있다. 조정과정은 일반적으로 조정자와의 비밀 세션

(또는 “회의”)과 합동 세션을 수반하게 된다. 각 세션에서 당사자는 조정자와 의견을 주고 받는다. 합동 회의에는 상대방도 참가할 수 있다. 이는 흔히 채팅룸(동기식)이나 게시판(비동기식)의 사용을 통해 달성되며, 텍스트 기반 통신이 가장 폭넓게 이용되고 있다. 제공기관이 항상 통신 수단을 제한하는 것은 아니다. 조정의 성격은 당사자의 요구에 부응하는 것이기 때문에 전화 및 팩스 통신 등이 허용되는 경우도 많거나 장려되는 경우도 있지만, 이는 조정해야 할 문제의 해결에 기여할 수 있도록, ODR 제공기관이나 중립자의 참여가 제한되는 경우도 발생할 수 있다.

텍스트 기반 통신의 한계는 당사자의 이익과 요구가 텍스트에 의하여 효과적으로 확인, 설명, 전달될 수 있는가를 가능하게 할 것인가의 문제라고 할 수 있는데, 이러한 문제로 인하여 효과적인 온라인 조정을 제한되는 경우도 있다. 인터넷 전화 및 화상회의의 개선은 향후 개선가능성을 제고시키지만, 적어도 현재로서는 전송 부량이 원만한 관계를 저해할 수 있다는 위험성이 존재하고 있다.

4. 온라인 중재에 활용되는 통신

온라인 중재에 대해서는 이메일과 웹기반 통신, 전화회의, 화상회의와 함께 우편이나 전화, 팩스, 대면 회의를 비롯한 재래식 통신 수단 등 다양한 통신 수단이 이용된다. 일부 온라인 중재는 문서로만 수행되는 중재와 과정상 흡사한 면이 있게 된다.

통신형식에 관계 없이 중재와 관련된 정식 절차 요건은 반드시 당사자간의 통신이 가능할 것을 의무화하고 있다. 상대방이 통신에 포함되지 않는 한, 중재인과 당사자 일방 간에는 양자 통신이 존재해야 하며 그 역 또한 마찬가지다. 이는 온라인 메커니즘에 장애가 되지 않지만 온라인과 오프라인 수단이 혼용될 경우에는 문제가 발생한다.

다음 표는 다양한 ODR 모델의 통신 필요성과 현재 ODR 기준에 일반적으로 사용되는 수단을 요약한다.

※ 각종 ODR 모델의 통신 수요

	통신 필요성	일반적으로 사용되는 수단
자동화 협상	협회의 내역(제출 합계); 분산 요소의 배제	웹 기반 인터페이스
지원 협상	쟁점의 정의와 해결책의 식별	웹 기반 형식; 이메일
조정	대인 관계 발전; 이익 및 관심사에 대해 “정보가 풍부한” 표현	이메일, 웹기반 채팅룸(동기식)과 게시판(비동기식). 전화 및 화상 통신. 온라인 및 오프라인 통신의 혼용
중재	증거 및 법적 주장의 전송; 진정성 및 무결성 보증	이메일, 웹기반 채팅룸(동기식)과 게시판(비동기식). 전화 및 화상 회의; 온라인 및 오프라인 통신의 혼용

5. 온라인 통신의 한계

전달되는 정보의 제한은 불신과 오해를 불러일으킬 수 있기 때문에, 부적절한 통신 수단은 사실상 분쟁해결에 장애를 발생시킬 수 있다. 예를 들어 이메일의 사용은 바람직하지 않은 스타일을 채택하거나 악의적 행동에 대하여 책임전가를 가능하게 하는 경향이 조성하기 때문에 의사소통의 진행을 어렵게 만들 수 있다.¹⁷⁾

17) L. Thompson and J. Nadler, Negotiating via Information Technology: Theory and Application, 58 Journal of Social Issues 109 (2002). 실제로 전통 절차에서 달성되는 성과가 우수한지는 과학연구로 입증되지 않는다. 대면 의사소통의 부족이 장벽을

이에 비하여 심층적인 상호작용을 강화할 수 있는, 이른바 “정보가 풍부한” 통신 수단의 형태는 매우 효율적으로 온라인 분쟁이 효과적인 진행으로 가능하도록 한다. 다만, 현재 적용되는 기술상의 한계를 극복해야 한다.

Ⅲ. ODR의 제4 당사자 효력

1. 개 요

ODR에 사용되는 기술은 대단히 중요하기 때문에 분쟁의 당사자 양측과 제3중립자(third-party Neutral)에 추가적으로 제4당사자(Fourth Party)로 간주된다.

일반적으로 ODR에 대한 신뢰 부족은 온라인 통신의 보안과 저장 데이터의 보호, 프라이버스, 기밀유지에 관한 우려로 발생한다. 이에 따라서 기술과 신뢰 사이에 존재하는 문제점에 관한 해결이 선행되어야 한다. 따라서 ODR은 분쟁 해결 과정에서 컴퓨터 기술이라고 하는 “제4 당사자”를 도입한다.

“제4 당사자”는 분쟁 해결 과정에서 제3자(중립자)를 대체하지 않지만 해당 제3자를 보완할 수 있다.

신뢰라는 것은 의도에 대한 긍정적 기대를 근거로 그 취약성을 인정하겠다는 의도로 구성되는 심리상태이다. 이는 위험과 두려움, 지식, 확신, 경험, 기대에 대한 개인의 인식을 토대로 하는 주관적 개념이라고 할 수 있다. ODR 과정에 이러한 신뢰를 확보하는 것이 무엇보다도 중요한 과제라고 할 수 있다.

ODR에서 전자문서에 대한 의구심과 웹 기반 통신의 무결성 및 프라이버시에 관한 우려, 신기술 사용에 인식되는 복잡도는 일반적으로 신뢰를 저해한다고 간주된다.

조성하는 것은 분명하지만 온라인 조정 분야의 경험과 연구 결과 온라인 환경은 통신의 효과를 향상시킬 수도 있는 것으로 나타났다.

2. 기술적 요인

ODR 플랫폼 시스템은 접근가능하고 편리하며 보안이 보장되는 기술의 사용을 보장할 수 있다. 이에 대한 개념분석은 다음과 같이 이루어진다.

(1) 접근성

가시성과 사건 정보 및 문서에 대한 접근의 용이성을 의미한다.

(2) 편리함

사용 기술이 단순하고 시간 효율이 뛰어나며 시스템 플랫폼은 체계적이라는 것을 의미한다.

(3) 전자 제출물과 통신

가상 심리(예, 화상회의, 전화회의, 다자간 인터넷 회의)를 정확하게 규제한다.

3. 보안상 문제

보안 역시 신기술 과정에 대한 신뢰를 구축하는데 있어서 매우 중요하다고 할 수 있다. ODR 제공기관은 시스템 플랫폼과 사건 파일, 문서에 대한 접근에 엄격한 보안과 인증을 유지해야 한다.

통신은 무단 접속 및 해킹을 방지하는데 사용되는 암호화 기술과 방화벽 암호화, 안티스팸 과정을 이용하여 보호해야 한다.

기술 요인에 대한 균형을 달성하는 방법은 체계적인 플랫폼과 사용자 중심의 소프트웨어, 소프트웨어 기술 도움말의 사용에 관한 명확하게 상세한 정보를 당사자에게 사용 기술로서 숙지시키는 훈련 세션이 될 수 있다.

4. 주관적 요인

지식과 동기, 경험은 신뢰에 영향을 미치는 중요한 주관적 요인이다. 신속하고 효과적이고 효율적인 비용으로 분쟁을 해결하려는 의욕으로 인하여 제 당사자는 과정의 진행 방식에 대한 지식이 거의 없는데도 ODR에 의존할 수 있다. 이러한 의욕에 힘입어 당사자는 관련 기술과 서비스 이용 방법을 습득한다.

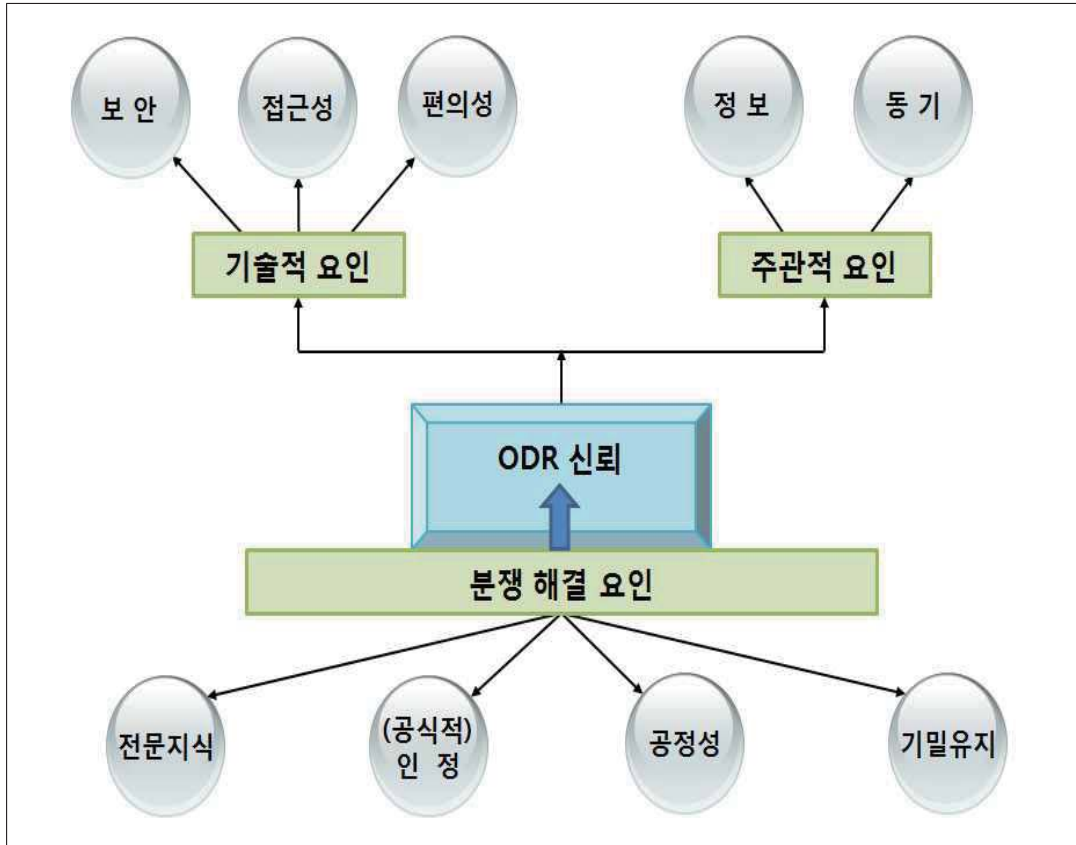
개인의 경험은 신뢰에 영향을 미치는 또 다른 주관적 요소이다. 온라인 분쟁 해결에 참가하는 제 당사자의 인상과 개인적인 만족도는 해당 과정에 대한 신뢰에 영향을 미친다.

조직적이고 투명하며 공정하고 안전한 분쟁 해결 과정은 만족을 제공하여 신뢰를 제고할 가능성이 높아진다. 이에 따라서 모든 과정의 단계에서, 특히 절차 규칙과 관련하여 제3 중립자의 역할, 비용 및 수입료, 예상 소요기간, 합의 또는 판정의 성격에 대하여 투명성을 확보할 수 있는 정책이 추진되어야 한다.

5. 분쟁 해결 요인

신뢰를 유발하는 주된 분쟁 해결 요인은 전문지식과 공정성, 인정, 기밀유지이다. 이러한 요인은 오프라인이나 온라인을 불문하고 거의 모든 분쟁 해결 제도에서 반드시 필요하다.

6. ODR의 기술 신뢰 구조



IV. ODR의 기밀유지

기밀유지는 특정 정보의 배포를 제한하여 신뢰를 제고하는데 중점을 두고 있다. 기밀유지는 절차를 진행하는 동안 교환되는 통신의 진정성을 보장할 수 있도록, 절차의 성공을 보장하는 핵심 요인으로서 ODR의 확립된 원칙이다.

제 당사자는 ODR 계약에 기밀유지에 관한 규정을 포함시키거나 특히 B2B 분쟁에 대해 별도의 기밀유지 계약을 체결할 수 있다. 아울러 기술 솔루션을 이용하여 기밀유지를 한층 강화할 수 있다.

1. 온라인 중재의 기밀유지

온라인 중재에서는 일반적으로 중재계약이 제 당사자와 중립자, ODR 제공기관에 기밀유지 의무를 부과하는 것으로 이해된다. 다만, 해당 의무가 절차의 유지에 관한 발표나 판정에 관한 발표에 반드시 적용되는 것은 아니다. 실제로 ODR은 중재에 참여하는 제 당사자를 공개적으로 식별되지 않으며 일반적으로 판정을 발표하지 않는다. 기밀유지는 일반적으로 플랫폼의 보안을 유지하는 기술을 이용하여 보장된다.

2. 온라인 조정의 기밀유지

분쟁해결과정의 효과가 자유롭게 제한없이 통신할 수 있으며, 특히 제 당사자의 능력에 의존할 수밖에 없는 온라인 조정에서는 기밀유지가 더욱 중요하게 된다.

실제로 ODR 제공기관은 절차의 프라이버시와 기밀성을 별도로 선언하며 암호 보호와 같은 기법 및 기술을 이용하여 조정자와의 비밀 통신을 비밀로 보장한다.

3. 지원 협상의 기밀유지

지원 협상에서 절차를 진행하는 동안 수집되는 정보는 일반적으로 비밀로 되지만, 제공기관은 예를 들어 Trust Mark 기관에 대한 당사자의 대응을 공개해야 하는 경우가 있다.

4. 자동 협상의 기밀유지

블라인드 입찰은 상대방이나 타인에게 공개되지 않는다.

시스템을 설계할 때에 이러한 기밀성을 보장하기 위한 기술 솔루션이 별도로 개발되어 채택된다.

5. ODR의 보안 관심사

인터넷과 정보통신의 발전은 기업 운영 방식에 근본적인 변화를 초래하였으며 문서기반의 통신수단 및 자료 보관을 탈피하여 전자수단에 의한 통신 및 보관의 증가를 발생시켰다.

이러한 새로운 가능성은 새로운 위험을 수반하게 된다. 즉, 데이터가 도청당하거나 감시, 변조, 접근, 다운로드, 파괴될 수 있다는 가능성을 감안해야 한다. 신기술이 초래하는 위험은 암호화 기술과 디지털 서명, 방화벽 및 암호뿐 아니라 당사자에 관한 정보 보안을 유지하고 신원 도용을 방지하기 위한 프라이버시 강화 기술을 사용하여 최소화할 수 있다.

한편으로, ODR에서는 절차에 참여하는 다양한 당사자 간 통신에 관한 보안 쟁점이 특히 중요하다. 특히 문서와 데이터의 무결성 및 인증과 관련된 경우가 여기에 해당된다.

계약 당사자의 신원이나 계약이나 합의 조건, 합의 또는 판정 조건과 같이 분쟁에서 근본적으로 중요한 현안이 전달되는 경우, 전달되는 정보의 무결성과 진정성을 보장할 뿐 아니라 수취인이 수신을 거부하지 않는 것이 중요하다. 이를 위해서는 전자 문서 작성자의 신원을 확인하고 문서가 변조되지 않았음을 확인하는 기술 솔루션을 사용해야 한다. 공개키 인프라, 보안 소켓 계층(SSL)을 통한 HTTP, 보안 다목적 메일 확장 프로토콜(S/Mime) PGP(Pretty Good Privacy) 표준이 여기에 해당된다.

V. 상호운용성 고려 사항

ODR 시스템은 다른 온라인 시스템과 접속하는 것 또한 가능하다. 웹거래 또는 전자상거래 시스템, 상표 제공업자, 에스스로 계정 관리

자, 항소 기구, 법원, 단속 기관, 기타 ODR 기관과 같이 과정에 참여하는 당사자나 중립자, 타인 등 ODR을 이용 및 의존하는 관계자의 시스템이 여기에 포함될 수 있다. 시스템이 수집 또는 저장하는 정보는 표준 교환 언어가 사용될 경우 시스템 간에 효율적으로 전달할 수 있다.

이러한 상호운용성은 데이터-보호 규범¹⁸⁾을 희생시키지 않아야 한다. 아울러 ODR에서 개인 및 비밀 데이터의 무결성과 보안은 명백하게 보호하여 ODR 시스템의 독립성에 대한 신뢰를 보존 및 촉진시킬 수 있어야 한다.

1. ODRXML

확장 마크업 언어(XML)는 이러한 상호작용의 가능성을 강화할 것으로 보인다. XML은 세계적으로 인정되는 개방 표준으로 HTML과 같이 각 괄호 < > 안에 평문 “마크업(mark-up)” 태그를 이용하여 웹 페이지와 양식, 자유 흐름 텍스트 문서의 정보를 태그하는데 사용된다. 단, HTML과 달리 태그는 내용과 구조를 설명한다.¹⁹⁾

ODR 전용 확장 마크업 언어²⁰⁾인 OdrXML을 개발하기 위해 다양한 사업이 시도되었으나, 현재 이 기술을 사용하는 ODR 제공기관은 극

18) 데이터보호법은 ODR 제공기관이 당사자의 명백한 동의 없이 정보를 교환할 수 있는 범위를 심각하게 제한한다. 그러나 해당 동의가 제공되면 표준 교환 언어는 대단히 유익한 것으로 입증될 수 있다.

19) J. Keane and D. Miller-Moore ‘OdrXML Framing the Future of Online Dispute Resolution: An Update on OdrXML, ADR Online Monthly (June 2003)
<<http://www.ombuds.org/center/adr2003-6-JKeane.html>> 참조.

20) JRC(Joint Research Centre for the European Commission)와 OASIS(Organisation for the Application of Information Standards)는 공히 OdrXML의 개발을 진행했다. JRC는 OdrXML을 이용하여 사건의 상호운용성 및 전송가능성을 실험한 시범 프로그램을 개발하였다. 시범기관은 상대방에 대한 통보와 함께 가상 사례의 제출과 절차 진행 시 사건을 검토할 기회를 허용하였으며 마지막으로 사건에 관한 정보를 OdrXML에 내보내기 할 수 있도록 허용하였다. G. Kaufmann-Kohler and T. Schultz, Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice, Kluwer (2004) 참조.

소수에 불과하며 Juripax와 같이 이를 사용하는 기관도 동일한 표준을 사용하는 기타 제공기관에 의존하여 XML로 정보를 교환하고 있다.

2. 웹서비스 기술

월드와이드웹 컨소시엄 W3C는 인터넷을 통해 전달되는 서비스의 상호운용성을 개선하기 위하여 다양한 프로토콜, 특히 SOAP(Simple Object Access Protocol), WSDL(Web Service Description Language), UDDI(Universal Description Discovery and Integration) 규격을 개발했다. 이러한 기술을 이용하면 ODR 서비스를 설명할 수 있으며 예비 당사자는 보다 효율적인 방식으로 본인의 요구에 부응하는 ODR 제공기관을 탐색할 수 있다.

3. 소 결

ODR의 기술 배경에 대하여 전술한 내용은 기술 고려사항이 ODR을 강화할 수 있을 뿐 아니라 ODR을 제한할 수도 있음을 제시하고 있다. 즉, 기술은 분쟁 해결에 참신하고 혁신적인 솔루션을 구현할 수 있지만, 일부 분쟁 해결에 필요한 정보를 전달 또는 전송할 수 있는 통신기술의 한계는 오히려 ODR 과정진행에 있어서 장애로서 작용할 수 있다. 결론적으로 기존의 전통적인 ADR에 대한 ODR의 장점은 기술도입에 의한 신뢰확보, 즉 상기한 도식과 같은 신뢰 방정식(Trust Equation), 또는 “제4 당사자” 효과라고 할 수 있다.

제 6 절 규제 및 법적 관점의 배경

I. 서 설

ODR법은 ADR법과 인터넷법의 교차점에서 발생한다. 이를 위하여 관련 규제 및 법적 관심사는 ADR법 및 규정과 인터넷 법 및 규정 등

2가지의 법적 연원에서 파생된다. ODR을 구체적이고 독자적으로 취급하는 법률은 사실상 전무한 실정이다. 그러나 “자율 규제” 원칙이 다수 고안되어서 이를 보완하고 있다.

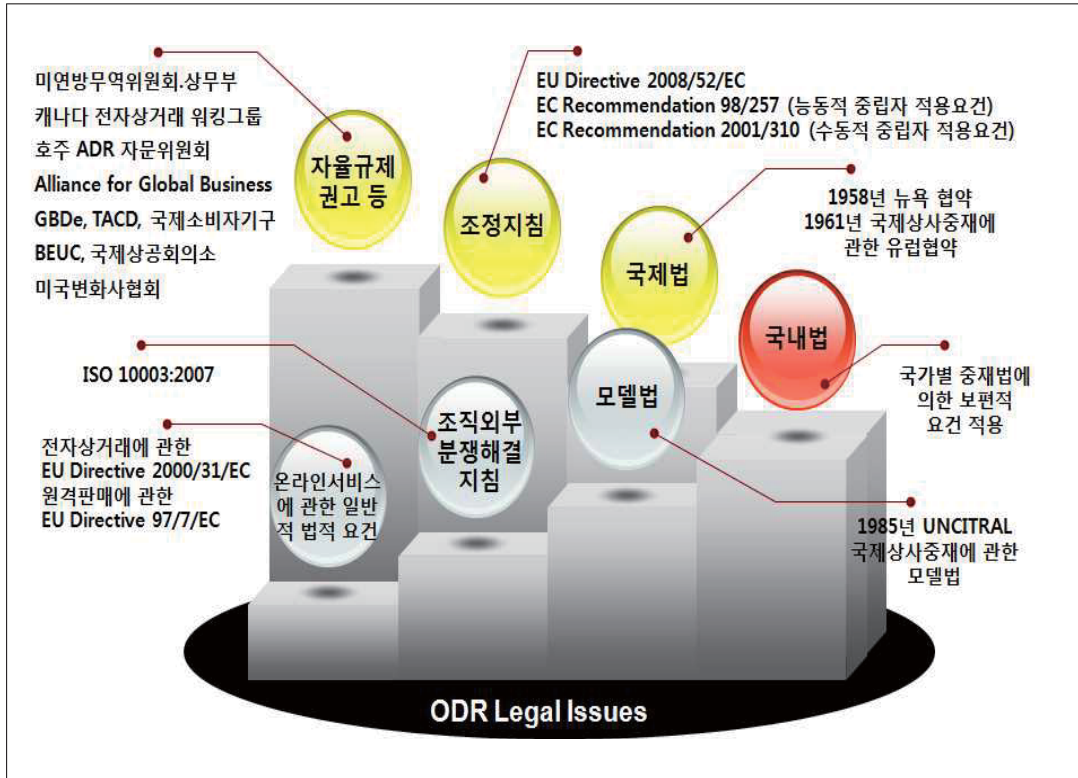
인터넷의 규제를 알 수 있는 동향은 ODR의 규제에 대한 정보를 반영하고 있다. 일반적으로 정부와 입법 당국의 규제는 경미하지만, 산업계와의 협력적인 경우가 대부분이다. 대다수 규정은 자율규제의 형태를 취하며 지침은 주로 동업단체와 전문가 집단, 소비자 기구에서 발표되고 있다.²¹⁾

II. 법적 규제

법적 규제의 수준은 관련 ODR 과정 및 절차의 성격에 따라 달라진다. 대다수 법률은 대체로 최종 구속력이 있는 결정을 내리는 제3중재인이 관여하는 경우가 많으며, 이에 따라서 정당한 법적 절차가 보장되어야 하기 때문에 결정 과정, 특히 중재절차와 많은 관련성을 가지게 된다. 따라서 상기한 촉진 과정 및 자문 과정은 법적 규제가 완화된 반면에, 중재가 적용되는 경우에는 일반적인 중재절차와 동일한 법적용이 이루어 지고, 상대적으로 강화된 규제가 수행된다. 이는 중재결정이 최종적인 구속력을 가지기 때문이라고 할 수 있다.

21) ADR은 다양한 기구의 관심을 받고 있다. 예, 금융서비스 분야에서 유럽집행위원회가 최근 진행한 ADR에 관한 협의 참조 -

http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2008/alternative_dispute_resolution_en.htm.



1. 중재의 법적 규제

(1) 국내법

대다수 국가는 중재에 준용되는 법률을 제정하여 운영하고 있다. 일반적으로 이러한 법률은 ODR에 있어서 다음과 같은 사안에 대하여 준용되는 경향이 있다.

- ① 분쟁 주체가 유효한 중재 계약에 포함되는 경우 중재 계류 중인 소송을 유예할 수 있는 현지 법원이 인정하는 중재 계약
- ② 제 당사자가 중재인을 합의할 수 없거나 공석이 발생하는 경우 중재인의 임명이나 중재 계류 중 임시 보호 조치의 제공, 증거 확보, 증인의 중재 심리 참석 강요 등의 사안에서 현지 법원이 중재 과정에 제공하는 절차적 지원

- ③ 정당한 법적 절차가 준수되지 않은 경우 현지 법원이 중재인을 해임하거나 판정을 무효로 함으로써 공정한 절차 보장
- ④ 해당 당사자가 준수하지 않는 중재 판정의 집행

국내 중재법은 공정한 절차가 채택되고 정당한 법적 절차를 준수하는 경우, 중재인에게 요구되는 자격이나 중재 진행시 준수해야 하는 절차에 대하여 제한을 두는 경우가 드물다는 점에 주목해야 한다.

다음 표는 대다수 국가 중재법에 보편적인 법적 요건을 설명한다.

※ 국가 중재법에 공통된 법적 요건

대 상	요 건
중재 계약	제 당사자의 중재 동의 합의 서면 기록
분쟁	합의 범위 안에서 중재에 의한 해결 가능
과정의 개시	계약 상대방에게 서면 통보 일반 법적 제한이나 규정 기간 적용
중재인	계약에 따라(또는 법원의 지원을 받아) 정식 지명 공정성이나 정당한 법적 절차의 부족을 이유로 법원에 의해 해임될 수 있음
중재 과정	공정한 절차/정당한 과정 요구(각 당사자는 증거를 제출하고 제출물을 작성하고 상대방의 증거와 제출물에 반박할 수 있음) 일반적인 증거 규칙 적용 민사소송절차의 형식 규칙은 대부분 적용되지 않음.
중재 판정	서면 양식 필요 서명 필요

대 상	요 건
	흔히 근거를 포함해야 함 관할권이 없거나 정당한 법적 절차를 위반하는 경우 법원의 무효에 의거함
집행	판정의 정식 인증 사본과 이를 입증하는 증거 제출 시 지방 법원은 집행을 지원함

(2) 국제법

다수의 국제협약이 국경간 중재에 관여하고 있다. 가장 광범위하게 채택되는 국제협약은 해외 중재 판정의 인정 및 집행에 관한 1958년도 뉴욕 협약이지만, 1961년도 국제상사중재에 관한 유럽협약과 같이 제한적인 지역 국제 협약도 존재한다. 뉴욕협약은 계약국 법원이 중재에 계류 중인 소송을 유예하도록 의무화함으로써 서면 중재 계약(전자 서면은 본 요건에 부합하는 것으로 폭넓게 간주된다)에 대하여 해석 또는 분쟁해결의 기능을 제공한다.²²⁾ 아울러 판정이 내려지는 중재가 부당하거나 관할권에 위배되거나 또는 중재할 수 없는 현안이 포함되거나 집행을 구하는 국가의 공공정책에 위배되지 않는 한, 계약 당사국이 해외 중재판정을 인정 및 집행하도록 의무화하도록 하고 있다. 이러한 인정과 집행을 확보하기 위하여 신청인은 다음 각 호를 제출해야 한다.

- ① 정식 공인 판정 원본이나 정식 등본
- ② 중재 계약 원본이나 정식 등본
- ③ 문서 공인 번역본 (현지 공식언어로 작성되지 않은 경우)

22) 외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 1958년 뉴욕 협약, II조.

(3) 모델법

유엔 국제무역법위원회는 특히 국제 상사중재를 적극적으로 지원해 왔다. 1985년도 국제상사중재에 관한 모델법은 40개국 이상에 채택되었으며 국제 상사중재 규제의 모범사례를 위한 주요 기준으로 간주되고 있다.²³⁾ 아울러 전자 통신 및 서명에 대한 UNCITRAL의 일반적인 지원은 중재에 국한되지 않으며, 온라인 중재를 대상으로도 적용된다.²⁴⁾

2. ADR의 법적 규제

중재에 비하여 대안적 분쟁 해결의 형식은 법적 규제가 완화된 형태로 운영된다. 예를 들어 많은 국가는 조정지침을 준용하거나 이를 지원, 규제하는 법률을 제정하고 있지는 않지만, 특별한 예외사항이²⁵⁾ 존재하고 있으며, 법원의 분쟁해결 수단에 대한 지원이 가지고 있는 효용과 가치에 대하여 국가별로 인식이 제고되고 있다는 점도 주목할 만 하다.

특히 최근 수년간 다수의 국내 법원²⁶⁾은 당사자가 합의한 규칙 및 절차에 따르는 등 조직적이거나 정교한 조정시스템에 합의한 경우 조정의 사용을 지원하는 판결을 내린 바 있다. 다만, 조정 합의는 서면으로 기록하고 합의의 서면 기록(이나 등가물)이 작성되지 않았을 경우 법원이 합의를 인정할 가능성이 없다는 것이 이러한 조정과정의 특징이라고 할 것이다.

23) 요컨대, 모델법은 아래 내용에 관한 조항을 담고 있다: 중재 계약 - 양식과 내용; 중재 심판소의 구성 - 지명, 이의제기, 교체, 중재 심판소의 관할권, 임시 조치 및 예비 명령; 중재 절차의 진행 - 대우, 장소, 언어, 항변 등의 평등; 판정의 언도와 절차의 종료 - 양식과 내용, 시정 및 해석; 판정에 대한 상환청구 - 무효; 판정 인정 및 집행, 등은 1985년도 뉴욕협약에 포함된 내용을 동일한 요건을 토대로 한다.

24) 예, UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce, 1996 참조.

25) 예, 1997년도 호주 조정법. 미국 통일주법 감독관회의는 2001년 9개 이상의 주에서 채택된 통일조정법을 채택하였다.

26) 예, Channel Tunnel Group v. Balfour Beatty Construction (1993) AC 334; Cable & Wireless v IBM United Kingdom Ltd (2002) EWHC 2059 Comm Ct; Decision of Cour de Cassation, Paris, February 14, 2003, Ruling Nr. 217 참조.

(1) 조정 지침

민사 및 상사 문제 조정에 관한 2008년 5월 21일자 유럽의회 및 이사회 지침 2008/52/EC는 민사 및 상사 국경간 분쟁의 조정에 적용된다. 다음 표는 지침의 주요 특징을 설명한다.

※ 조정 지침의 주요 특징

제 1 조 - 목표 및 범위	목표는 조정의 사용을 장려하는 것이며, 범위는 국경간 민사 및 상사 분쟁이다. 특정 형식의 분쟁은 배제된다.
제 2 조 - 국경간 분쟁	제 당사자는 각 회원국에 상시 거주해야 하거나 조정을 유발하는 사법 또는 중재 절차는 회원국에 속해야 한다.
제 3 조 - 정 의	“조정”이라 함은 그 명칭에 관계없이 분쟁 당사자 2인 이상이 조정자의 지원을 받아 자발적으로 분쟁 해결에 관한 합의를 도출하기 위해 노력하는 구조적 과정을 의미한다. “조정자”라 함은 효과적이고 공정하며 유능하게 조정을 진행해야 하는 제3자를 의미한다.
제 4 조 - 조정의 품질 보장	회원국은 조정을 제공하는 조정자와 기구의 자발적 행동강령을 장려하고 조정자의 훈련을 장려해야 한다.
제 5 조 - 조정에 대한 상환청구	법원은 당사자 분쟁 해결을 위해 조정을 이용하도록 장려할 수 있다. 의무 조정 요건을 허용하되, 사법 체계에 대한 접근권에 근거한다.

제 6 조 조정을 통한 합의의 집행	조정을 통한 서면 합의는 그 내용이 집행국 법률에 반하지 않는 한 집행할 수 있어야 한다.
제 7 조 - 조정의 기밀유지	조정자나 조정 과정의 관리 및 감독에 관여하는 자는 공공정책상 필요하거나 집행을 실행하기 위해 조정에 도달한 합의 내용의 공개가 필요한 경우를 제외하고 조정과 관련하여 발생하는 정보를 공개할 수 없다. 기밀유지의 엄격한 기준이 적용된다.
제 8 조 - 제한 및 규정 기간에 대한 조정의 효력	조정 당사자는 조정 과정을 진행하는 동안 법적 시한의 만료로 인하여 피해를 입어서는 안 된다 (다만, 회원국이 당사국인 국제협약에 시한이 규정되는 경우에는 예외로 한다).
제 9 조 - 일반 정보	회원국은 조정 서비스를 제공하는 조정자 및 기구의 연락처를 일반에 공개해야 한다.
제10-14조 - 지침의 이행 및 검토	관련 법원의 구별과 효력, 검토, 전환에 관한 규정. 회원국은 2011년 5월 21일까지 지침을 이행해야 한다.

특히 ODR에서는 다음과 같은 지침 전문, 제9항이 중요하게 취급되고 있다. 즉, “본 지침은 어떤 경우에도 조정 과정에 사용되는 첨단 통신 기술을 방해해서는 안 된다”는 본 규정의 의도는 ODR을 장려하는 것이 분명한 것으로 판단된다.

(2) EC 권고 98/257 및 2001/310

유럽집행위원회는 ADR 기구에 대한 권고의 적용과 시스템 네트워크인 유럽비사법네트워크(EIJ-NET) 설립을 위하여, 1998년과 2001년

비사법 분쟁 해결에 관한 권고를 발표하였다. 이 권고는 네트워크 참여를 원하는 기구에 영향을 미칠 뿐 아니라 ADR의 모범사례를 제시하고 있다.

권고 98/257/EC는 본질적으로 중립자에 의하여 제 당사자가 준수하기로 선택할 수 있는 결정이나 평가, 권고를 내려지는 적극적인 분쟁 해결 과정과 관련된다. 이에 비하여 권고 2001/310/EC는 중립자가 결정이나 평가, 권고를 시도하지 않되 제 당사자가 기타 기법을 이용하여 해결을 모색하도록 지원하는 피동적인 과정에 적용된다. 그러나 권고 규정은 실제로 일부 ADR 형식에 두 가지 권고가 모두 적용될 수 있다.

권고 98/257/EC는 해결책²⁷⁾을 제안 또는 부과하는 제3자(중립자)의 적극적인 개입을 통한 분쟁 해결을 유도하는 ADR 시스템에 적용된다. 다음 표는 해당 요건에 관한 설명이다.

※ 권고 98/257 (“능동적” 중립자에 적용)의 요건

독립성	<p>의사결정기구의 독립성을 보장하고 제반 조치의 공정성을 보장한다.</p> <p>개인이 결정을 내릴 경우 이러한 독립성은 특히 하단의 조치를 통하여 보장된다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 피지명자가 특히 본인의 직능을 수행하는데 필요한 법률 분야의 능력과 경험, 유능함을 보유한다. - 제반 조치의 독립성을 보장하는데 충분한 재임 기간을 피지명자에게 제공하고 피지명자는 정당한 사유 없이 본인의 직무 면제에 대해 책임을 지지 않는다. - 전문협회나 기업이 관련자를 지명하거나 보수를 지급할 경우, 관련자는 본 직능을 인수하기 이전 3년 동안 전문협회나
-----	---

27) 권고 98/257/EC.

	<p>관련 회원, 기업에 근무한 적이 없어야 한다.</p> <p>조정기구가 결정을 내릴 경우, 소비자와 전문가에게 공정한 참여를 보장하거나 위에 명시하는 기준을 준수함으로써 해당 결정을 담당하는 기구의 독립성을 보장해야 한다.</p>
투명성	<p>분쟁해결 제공기관은 취급 분쟁 형식과 절차 및 특별 요건, 비용, 본안에 적용되는 규칙, 의사결정 과정, 결정의 법적 효력에 관한 정보를 의뢰인에게 제공해야 한다.</p> <p>분쟁해결 제공기관은 결과를 평가하고 분쟁의 성격을 파악할 수 있는 결정을 상술하는 연례보고서를 제출해야 한다.</p>
대심 절차	<p>제 당사자는 유관 기구에 본인의 관점을 피력하고 상대방에 제출하는 주장과 사실, 전문가의 진술을 심리할 수 있어야 한다.</p>
효과	<p>다음에 대한 보장을 통하여 효과가 보장된다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자는 법적 대리인을 이용할 의무 없이 절차에 접근한다. - 절차는 무료이거나 소정의 비용이 부과된다. - 사안의 회부와 결정 사이에는 단기만 경과된다. - 유관 기관에는 적극적인 역할이 제공되기 때문에 분쟁 해결에 도움이 되는 제반 요인을 참작할 수 있다.
적법성	<p>소비자는 기구가 설립되는 주 전역에 주법 의무 규정에 의한 보호가 박탈당하게 해서는 안 된다. 국경간 분쟁의 경우, 기구의 의사결정은 소비자가 일반적으로 거주하는 회원국 법률에 의거하여 적용되는 의무규정이 제공하는 보호를 소비자로부터 박탈해서는 안 된다.</p> <p>일체의 결정은 가급적 조속히 서면이나 기타 적합한 양식으로 관련 당사자에게 전달하고 결정의 토대가 되는 근거를 명기해야 한다.</p>
자유	<p>당사자는 구속적 성격을 사전에 통지 받고 이를 명시적으로 수락하는 경우에만 결정을 준수한다.</p>

제 3 장 CWA ODR 가이드라인의 내용 및 분석

	법원에 호소하는 소비자는 분쟁이 발생한 후 절차를 합의하지 않는 한 법정외 절차에 대한 합의에 의하여 제외될 수 없다.
대행	제 당사자는 모든 절차에서 대리인을 지명할 수 있다.

권고 2001/310/EC는 “합의 옵션에 대한 약식 제언을 비롯하여 제 당사자를 통합하고 지원하여 소비자 분쟁 해결을 촉진하는 법정외 소비자 분쟁 해결 절차에 적용된다”.²⁸⁾

다음 표는 권고의 요건에 관한 설명이다.

※ 권고 2001/310 (“피동적” 중립자에 적용)의 요건

공정성	<p>공정성은 절차를 담당하는 자에 대하여 다음의 사항을 보장함으로써 절차가 보장되어야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고정 기한 동안 임명되고 정당한 사유 없이 직무에 면제에 대해 책임을 지지 않아야 한다. - 당사자 일방과 실제 이해 충돌이 있거나 이해 충돌이 있다고 인정되지 않아야 한다. - 절차를 개시하기 전에 당사자 양측에 공정성과 능력에 관한 정보를 제공하여야 한다.
투명성	<p>분쟁 해결 제공기관은 다음에 관한 정보를 제공해야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연락처, 기능, 절차의 가용성 - 절차의 운용 방식, 절차에 의해 취급될 수 있는 분쟁 형식, 운영에 관한 제약 - 제 당사자가 준수해야 하는 예비 요건에 준용되는 규칙과 기타 절차상의 규칙. 특히, 절차 운용에 관한 규칙과 절차가 수행되는 규정 - 제 당사자가 부담하는 비용.

28) 권고 2001/310/EC. 동 권고는 업체나 업체를 대신하여 수행하는 고객 불만 처리 메커니즘에 적용되지 않는다.

	<ul style="list-style-type: none"> - 특히 해당 분쟁 형식과 관련하여 절차에 적용되는 일정 - 절차에 적용할 수 있는 실질적인 규칙 (법률 조항, 산업계의 모범사례, 형평법상의 고려사항, 행동 강령) - 분쟁 해결을 초래하는 절차의 역할 - 분쟁 해결을 위해 합의되는 해결책의 상태 <p>제 당사자가 분쟁 해결을 위해 합의하는 해결방법은 영구적인 매체에 기록하고 합의의 토대가 되는 요건 및 근거를 명확히 기재해야 한다.</p> <p>기록은 당사자 양측에 제공해야 한다.</p> <p>당사자가 접수하는 불만의 수량과 형식, 그 결과, 불만 해결에 소요되는 시간, 불만으로 인해 발생하는 시스템 문제, 합의된 해결책의 준수 기록을 비롯하여 절차 이행에 관한 정보를 일반에 공개해야 한다.</p>
<p>효 과</p>	<p>절차는 다음의 효력을 가져야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 제 당사자의 위치를 불문하고 전자 수단 등을 이용하여 당사자 양측이 쉽게 접근 및 이용할 수 있어야 한다. - 절차는 소비자에게 무료로 제공되거나 필요한 비용은 분쟁 금액에 비례하고 적정 수준을 유지해야 한다. - 제 당사자는 법적 대리인을 이용할 의무 없이 절차를 이용해야 한다. - 그럼에도 불구하고 제 당사자는 일체의 절차 단계에서 타인의 대행이나 지원을 받을 수 있는 권리가 배제되어서는 안 된다. <p>분쟁이 제출되면 분쟁의 성격에 부합하는 최단 기간 안에 이를 해결해야 한다.</p> <p>절차를 담당하는 기구는 경과를 정기적으로 검토하여 당사자 분쟁이 신속하고 적절하게 취급되도록 보장해야 한다.</p> <p>절차를 담당하는 기구는 당사자 행위를 검토하여 적절하고 신속하며 신속한 분쟁 해결을 모색해야 한다. 당사자 일방의 행</p>

	<p>위가 납득할 수 없을 경우, 당사자 양측에 이를 통지하여 분쟁 해결 절차의 진행 여부를 고려하도록 해야 한다.</p>
<p>공정성</p>	<p>절차의 공정성은 다음의 요건에 의하여 보장된다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 언제든지 절차의 참가를 거부하거나 절차에서 탈퇴하고, 절차의 이행이나 운영을 납득할 수 없는 경우 언제든지 법률 체계나 기타 법정 외 배상 구조를 이용할 수 있는 권리를 제 당사자에게 통지해야 한다. 당사자 양측은 해당 정보를 상대방에게 전달하기로 합의하지 않는 한 사건과 관련된 주장이나 정보, 증거를 언제든지 손쉽게 비밀로 절차에 제출할 수 있어야 한다. 언제든지 제3 중재자가 분쟁 해결을 위한 해결책을 제시할 경우 각 당사자는 상대방이 제출하는 주장이나 정보, 증거에 대해 본인의 관점과 의견을 제출할 기회가 있어야 한다. - 당사자 양측은 특히 공정한 분쟁 해결에 필요한 정보를 제출하여 절차에 충실히 협력해야 한다. - 제 당사자는 분쟁 해결을 위한 해결안에 합의하기 전에 이러한 해결책을 고려할 합당한 시간이 허락되어야 한다. <p>해결책의 공정성은 해결안에 합의하기 전에 다음의 쟁점을 명확하고 이해하기 쉬운 언어로 소비자에게 통지해야 한다는 요건에 의하여 보장된다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자는 해결안에 대한 동의 여부를 결정할 수 있다. - 해결안은 법적 규칙을 적용하는 법원이 판단하는 결과보다 불리할 수 있다. - 해결안에 동의하거나 이를 거부하기 전에 독자적인 자문을 모색할 권리가 있다. - 절차의 이용은 특히 권고 98/257/EC의 범위 안에서 기타 법정의 분쟁 해결 구조에 본인의 분쟁을 회부하거나 본인의 사법체계를 통하여 법적 배상을 모색할 수 있는 선택권을 배제하지 않는다.

3. 자율 규제 원칙, 권고, 표준

각종 자율기구들은 ODR의 분쟁해결에 관한 모델로서 자율규제 원칙 등 권고 또는 표준을 제정하였다. 이러한 기구는 다음과 같다.

- 미 연방무역위원회 및 상무부²⁹⁾
- 캐나다 전자상거래소비자 워킹그룹³⁰⁾
- 호주 NADRAC(National Alternative Dispute Resolution Advisory Council)³¹⁾
- Alliance for Global Business³²⁾
- GBDe(Global Business Dialogue on Electronic Commerce)³³⁾
- TACD(Transatlantic Consumer Dialogue)³⁴⁾
- 국제소비자기구(Consumers International)³⁵⁾
- BEUC(European Consumers' Organisation)³⁶⁾
- 국제상공회의소(ICC)³⁷⁾
- 미국변호사협회³⁸⁾

29) 2000년 B2C ODR에 관하여 워싱턴에서 개최된 회의 -

<www.ftc.gov/bcp/altdisresolution/summary.htm> 참조.

30) 캐나다 전자상거래 및 소비자 관련 워킹그룹 전자상거래 소비자 보호 원칙, 캐나다의 체계<strategis.ic.gc.ca>.

31) NADRAC, Online ADR: Background Paper <www.nadrac.gov.au/publications>.

32) Alliance for Global Business 인터넷 기업을 위한 글로벌 실행계획, <www.iccwbo.org/home/e_business/word_documents/3rd%20Edition%20Global%20Action%20Plan.pdf>.

33) 전자상거래에 관한 글로벌 기업 대담, 소비자 신뢰 워킹그룹 “대안적 분쟁 해결 - 도쿄 2001 권고”<www.gbde.org/adrtokyo2001.pdf>

34) Transatlantic Consumer Dialogue 전자상거래 대안적 분쟁 해결, 2000년 2월

35) Consumers International, 사이버공간의 분쟁(2001) <www.consumersinternational.org/document_store/Doc517.pdf>.

36) 대안적 분쟁 해결 - 집행위원회 녹서에 관한 BEUC의 입장 BEUC/X/048/2002.

37) ICC 온라인 분쟁 해결: B2C 및 C2C 거래 온라인 분쟁 해결(ODR) 모범사례 (2003).

38) 미국변호사협회 전자상거래 및 ADR 태스크포시 전자상거래 분쟁 해결. 최종 보고서 및 제언.

이러한 기구들에서 작성되는 권고에는 차이점들이 존재하고 있지만, 다양한 공통적인 규제 개념은 다음과 같이 요약된다.³⁹⁾

※ 공통 자율 규제 권고의 요약

요 건	비 고
ODR을 투명해야 한다	요건 : - ODR 제공기관의 지배 구조 - 중립자 및 기타 분쟁 해결 인원 - 분쟁 해결 절차
ODR 시스템은 쉽게 이용할 수 있어야 한다.	ODR은 쉽게 찾을 수 있어야 한다. 아울러 손쉽게 이용할 수 있어야 한다. 특히 다음 규정이 적용된다. - ODR은 이용을 저해하거나 방해할 정도로 고비용으로 제공되어서는 안 된다. - 기술 장벽을 해소해야 한다. - 절차는 대리인의 지원을 허용해야 한다. - 언어의 한계와 같은 지리적 접근의 장벽을 해소해야 한다. - 제출 과정은 간소해야 한다. - 분쟁 해결 과정은 접근 기술 장벽을 모두 해소하기 위하여 미디어 중립성을 추구해야 한다.
ODR 제공기관과 중립자는 공정성과 독립성을 유지해야 한다.	- ODR 제공기관의 기금 조달 방식에 대하여 문제가 발생할 수 있다. - 중립자는 이해의 상충이 없어야 한다. 중립자의 임명은 충분한 기간을 보장하

39) 특히 G Kaufmann-Kohler and T Schultz Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice (2004, Kluwer) Chapter 2 III참조.

요 건	비 고
	<p>고 근거없이 해임되지 않아야 한다는 권고도 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 임명 과정은 독립성 보장을 위한 조치를 통합해야 한다.
<p>과정은 효율적이고 소요시간이 연장되지 않아야 한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 조정에서 제 당사자는 과정의 기간을 결정하고 이의 남용을 방지해야 한다.
<p>절차는 공정해야 한다.</p>	<p>이는 다음 각 호를 의무화하는 것으로 다양하게 표현된다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공정성 - 의견 청취 기회 - 철회권 - 내부 기밀유지 - 주요 결정을 심리할 적절한 시간 - 컴퓨터 사용능력 및 기술의 편차 인정 - 결정의 근거 - 법적 대행 불필요 - 컴퓨터 접근 및 사용능력의 편차 인정
<p>기업 대 소비자 분쟁에서는 기업에만 구속력이 있는 결과를 제공하는데 중점을 두어야 하는 반면, 기업 대 기업 분쟁에서는 당사자 양측에 구속력이 발휘될 수 있다.</p>	

4. 표준 ISO 10003 - 조직 외부 분쟁 해결 지침

ISO 10003:2007은 분쟁해결기관의 조직 내부에서 해결하지 못한 불만에 대하여 효과적이고 효율적인 분쟁해결 과정을 기획, 설계, 개발, 운영, 유지, 개선하는데 필요한 지침을 제공한다. 동 표준은 다음 각 호에 적용할 수 있다.

(1) 고객이 사용하거나 요구하는 조직 제품에 관한 불만이나 불만 취급 과정, 분쟁 해결 과정

(2) 전자상거래로 인한 분쟁을 비롯하여 국내외 기업 활동에서 발생되는 분쟁 해결

동 표준은 특히 제공기관의 선정과 서비스의 사용, 공정하고 적절하고 투명하며 접근 가능한 분쟁 해결을 위한 필수 요소, 분쟁 해결에 대한 조직의 참가 관리, 분쟁 및 해결 과정의 감시와 평가, 개선에 관한 지침을 비롯하여 조직이 분쟁 해결에 참가하는 시기와 방식의 결정에 관한 지침을 제공한다. 조직 내 불만 취급에 대해서는 동 표준을 적용하지 않는다.

ISO 10003:2007은 인증이나 계약상의 목적에 사용되지 않는다. 동 표준은 고용 분쟁과 같은 기타 분쟁 형식의 해결에 적용되지 않는다. 또한, 동 표준은 해당 법정 및 규제 요건이 제공하는 권리나 의무를 변경하기 위한 것이 아니다.

5. 온라인 서비스에 관한 일반 법적 요건

분쟁 해결에 이용되는 과정과 관계없이 ODR 과정은 그 성격상 온라인 및 원격으로 진행된다. 따라서 이에 따라 원격 및 온라인 서비스 일반적인 규정은 온라인 분쟁 해결에도 그대로 적용된다. 유럽연

합에서는 다양한 지침, 특히 다음에서 논의될 전자상거래에 관한 지침 2000/31/EC이 온라인 거래의 제반 측면에서 적용된다. 원격 계약에 관한 지침 97/7/EC는 일부 중복되지만 별도로 적용되어진다.

(1) 전자상거래에 관한 지침 2000/31/EC

지침 2000/31/EC는 흔히 전자상거래 지침 또는 전자상거래에 관한 지침이라 한다. 전자상거래를 단독으로 또는 대부분 취급하는 지침은 많이 있지만, 지침 2000/31/EC는 상업통신과 온라인 계약 체결, 중개인의 책임과 같이 전자상거래에 관한 주요 쟁점을 규제하고 있다. 동 지침은 전자상거래의 핵심 쟁점을 취급하고 있으며, 이 때문에 실정법적인 성격이 강한 지침으로도 알려져 있다.⁴⁰⁾

동 지침 (또는 실제로 동 지침을 이행하는 회원국의 국내법)은 다음과 같이 정의되는 정보 사회 서비스에 적용된다.

- 일반적으로 유료로 제공되는 서비스
- 원격
- 전자 수단 이용

온라인 분쟁 해결 서비스 일체는 명백히 이러한 정의에 해당된다. 따라서 당사자가 준수해야 할 정보 요건은 특히 밀접한 관계를 가지게 된다. 특히 다음과 같은 내용의 제5조 (1)이 의미를 가지게 된다.

서비스 제공업자는 최소한 아래의 정보를 서비스 수취인과 유관 당국은 편리하고 직접적으로 상시적으로 제공해야 한다.

- (a) 서비스 제공기관명
- (b) 서비스 제공기관이 설립되는 지리적 주소

40) 전문 7: ‘ (...) 동 지침은 역내시장 전자상거래의 특정 법적 측면에 적용되는 명확하고 일반적인 체계를 규정해야 한다’와 전문 8: ‘동 지침의 목표는 (...) 법적 체계를 조성하는 것이다.’ 참조. 유럽집행위원회는 정당한 절차에 따라 전자상거래에 관한 법률의 검토를 수행하기 위한 것이다

- <http://www.euractiv.com/en/infosociety/ecommerce-market-borders/article-169710>. 참조

(c) 전자우편 주소를 비롯하여 서비스 제공기관에 신속하게 연락하여 직접적이고 효과적인 방법으로 통신할 수 있는 세부 사항.

여기에서 동 지침을 세부적인 논의는 생략되지만, 온라인 분쟁 해결의 특수한 지위는 고려되어야 한다. 온라인 분쟁 해결은 앞서 확인한 대로 한편으로 정보 사회 서비스의 대표적인 사례이다. 다른 한편으로 ODR은 바로 이와 같은 정보 사회 서비스에 대한 신뢰를 강화할 수단으로 인정된다. 제17조는 법정외 합의와 관련되며 전문 51은 다음과 같이 규정하고 있다.

“각 회원국은 전자 채널을 통한 법정외 분쟁 해결 제도의 사용을 저해하는데 원인이 되는 법률을 개정해야 하며 동 개정의 결과는 해당 제도가 법적으로나 실제로, 해외에서도 성실하고 효과적으로 운영되도록 해야 한다.”

(2) 원격 판매에 관한 지침 97/7/EC

원격으로 제품을 구입하고 서비스를 주문하는 소비자를 보호하기 위하여 원격 판매에 관한 지침이 있다. 전자상거래는 주요 적용 분야이기 때문에 동 지침은 온라인 분쟁 해결과도 관련을 가지게 된다. 기본적으로 동 지침은 원격 판매자(원격 서비스 제공업자 포함)가 현명한 결정을 내리는데 필요한 정보를 제공하도록 의무화한다.

제4조는 특히 다음과 같은 사항을 의무화한다.

- 공급자의 명칭(선불 결제의 경우 공급자의 주소), (제4조 (1)(A))
- 물품이나 서비스의 주요 특성. 즉, 물품이나 서비스의 기본적인 설명 (제4조 (1)(b));
- 제세(VAT)와 배송비 일체를 비롯한 가격 (제4조 (1)(c) 및 (d))
- 판매가 철회권 면제가 되지 않는 한, 철회권의 존속(제4조 (1)(f));
- 제안이나 가격의 유효 기간 (제4조 (1)(h)).

계약 체결 후 7업무일(7 working days) 내에 적절한 철회권은 자세히 언급할 가치가 있다. 이는 ODR에 참여하는 당사자 일방이 소비자일 경우 적절할 수 있다.

제 7 절 상호운용성

I. 개 요

정보화 사회에서 신속하고 효과적으로 계약이 체결되도록 하는 것(특히, 전자상거래의 경우)은 가장 중요한 목적이라고 할 수 있다. 이를 위해서는 계약 과정 일체를 온라인으로 관리할 수 있어야 한다(계약 체결부터 배송, 분쟁 해결까지)는 필요성이 제기되는데, 이는 ODR 분쟁해결이 요구되는 가장 중요한 이유라고도 할 수 있다.

한편으로, 이렇게 신속하고 간편한 분쟁 해결은 거래가 빈번하고 금액이 소액일 경우 특히 중요한 비중을 차지하게 될 것이다. 이러한 소액사건인 경우 ODR 분쟁해결과정이 특화되어 운용될 수 있는 영역이라고 할 수 있다.

또한, 지난 수년간 원격 계약의 체결은 크게 증가했으며, 전자상거래 분쟁 관련자는 온라인상에서 직접 이루어지는 해결 과정의 관리를 선호하고 있으며, 앞으로도 그렇게 될 가능성이 높다고 할 것이다.

현재 다양한 ODR 제공기관이 존재하고 있는 반면에, ODR 분쟁해결제도는 다양한 사용자에게 대하여 다양한 인터페이스를 제공하고, 다양한 언어를 채택하고 있기 때문에, 당사자간이나 기타 관계자 또는 국제기구 간에 있어서 자동적으로 정보를 교환하는 것이 매우 어렵다는 문제점이 발생된다.

상기의 문제는 예비적이거나 잠재적인 사용자가 언어와 국가에 있어서 상이한 기업 및 법률 환경에서 본인에게 해당되는 특징적인 사안을 효율적으로 해결할 수 있도록 ODR 분쟁해결방법을 사용하기 어

렵도록 제한하게 된다. 이러한 문제는 소비자뿐 아니라 산업계에 대하여 인터넷 기업의 발전에 걸림돌이 될 수 있다.

II. 상호운용성의 정의

상호운용성은 다양한 시스템과 조직이 협력(상호운용)할 수 있는 능력을 나타내는 속성이라고 할 수 있다. 본 용어는 흔히 기술 시스템 엔지니어링의 의미나 광의의 의미로서 시스템간 성능에 영향을 미치는 사회, 정치, 조직적 요인을 고려하여 사용되기도 한다.

소프트웨어에 대한 상호운용성은 공통된 교환 포맷을 통하여 데이터를 교환하고 동일한 파일 포맷의 읽기와 쓰기를 수행하고 동일 프로토콜을 사용할 수 있는 프로그램의 기능을 설명하는데 사용된다.

상호운용성의 부재는 프로그램을 설계하는 동안 표준화를 고려하지 않은 결과일 수 있다. 실제로 비표준 기반 전산업계에서는 상호운용성이 인정되지 않는다.

※ ISO/IEC 2382-01, 상호운용성에 대한 정의

기본 용어에 따르면 상호운용성은 다음과 같이 정의된다 :
“사용자가 다양한 기능 장치 고유의 특성에 대한 지식이 거의 또는 전혀 없어도 되는 방식으로 해당 장치 간에 프로그램을 전달, 실행하거나 데이터를 전송할 수 있는 기능.”

III. 상호운용성 목표

상호운용성의 부족은 중요한 경제적 영향을 발생시킬 수 있다. 경쟁사 제품에 상호운용성이 없다면 (특허나 영업비밀, 공조 실패 등의 이유로 인하여), 독점이나 시장 실패로 이어질 수 있다.

이러한 이유 때문에 사용자 단체나 정부는 다양한 상황에서 상호운용성을 장려하기 위한 조치를 취하는 것이 장려되고 있다.

“CEN CWA ODR 모델”에서 제시하고 있는 상호운용성의 목표는 다음과 같다.

- (a) 공통 분류와 해결 모델을 근거로 하여 명확하고 단순한 유럽 ODR 체계를 정의한다.
- (b) 유럽 회원국에 이를 제공한다.

이러한 주요 목표는 특히 다음과 같은 쟁점을 제기한다.

- (1) 분쟁 당사자가 본인의 입장과 일체의 문서를 제외하고 분쟁 해결 과정을 담당하는 ODR 제공기관을 다른 ODR 제공기관(경쟁사)로 이관하기를 원할 경우에는 어떻게 되는가? 하지만 이러한 이전에 대한 요구가 거의 없는 것은 분명하다. 이것은 공정의 성격과 관계가 있는가, 아니면 이러한 이전에 방해가 되는 장벽(기술, 의미론, 법률, 규제상의 장벽)이 존재하는가?
- (2) 과정에 소요되는 시간과 비용을 절감하기 위해 취할 수 있는 조치는 무엇인가?
- (3) 확장성의 범위(자동 협상부터 지원 협상, 조정 또는 중재에 이르기까지)는 무엇이며 선택사항으로 할 것인가, 의무사항으로 할 것인가?
- (4) ODR과 분쟁 전 제도(고객 불만 메커니즘, 전자 판매 및 전자계약 시스템, 등), 분쟁 후 제도(집행 및 항소 메커니즘)의 상호운용성의 현황은?

IV. ODR 과정의 상호운용성

상호운용성은 ODR 과정에서 매우 중요하게 관련을 가지게 된다.

ODR 과정은 정해진 모범사례에 따라서 분쟁 전 제도(주로 민간 기업이 제공)와 같은 외부 과정과 상호운용될 수 있다.

아울러, ODR 과정은 자동 협상과 지원 협상, 온라인 조정의 내부 경과를 제공할 수 있다. 또한, 단일한 단계가 종료된 후 당사자 합의가 없을 경우에는 다른 과정으로 확대될 수 있다.

ODR 과정은 분쟁 후 제도(집행 및 항소 메커니즘)와 같은 외부 과정에 있어서도 상호운용될 수 있다.

다양한 단계의 과정에서 진행되는 이러한 경과는 다양한 ODR 제공기관에서 제공할 수 있다.

분쟁 당사자가 ODR 제공기관을 변경할 경우 신규 제도로 이전할 수 있도록 정보의 무결성이 보존되어야 한다.

V. 제공 기관

상기한 ODR의 상호운용성이 확보되기 위하여 ODR 제공기관은 분쟁 해결을 공정하게 관리하고 기밀을 유지하며, 정보의 무결성과 가용성을 보호하기 위한 정보 보안 관리 시스템을 확립해야 한다.

※ ISO에 의한 정보관리에 대한 정의

- (1) 가용성: 공인 기관의 요구에 따라 접근 및 이용되는 속성[ISO/IEC 13335-1:2004]
- (2) 기밀유지: 개인이나 법인, 과정에 정보를 무단으로 제공 또는 공개하지 않는 속성[ISO/IEC 13335-1:2004]

(3) 무결성: 자산의 정확성과 완전성을 보호하는 속성[ISO/IEC 13335-1:2004]

VI. 가용성 및 라벨링

ODR 제도는 지금까지 소비자에게 충분히 알려져 있지 않았기 때문에 실질적인 가용성 기준에 부합하지 않는다는 인식이 확대되어 왔다. CEN에서는 소비자에게 ODR 서비스의 존재를 알릴 뿐만 아니라 ODR 서비스에 대한 소비자의 신뢰를 제고할 수 있는 라벨링 체계가 이러한 상황을 개선하는데 크게 도움이 될 수 있으며, EC 권고사항과 조정지침의 개선된 모델을 기반으로 하여 범유럽차원의 트러스트마크(Trustmark)를 개발하는 것이 가능한 방안이라는 견해를 이미 제시했었다. 표준을 준수하는 ODR 제공기관은 EC 트러스트마크를 부착할 수 있도록 하고, 공인 제공기관은 업계의 인정 및 존중을 받거나 승인을 받은 유럽 기구의 감시를 받도록 하는 시스템을 구축해야 하며, 이러한 시스템은 ODR의 신뢰성 및 가용성 확보에 많은 도움을 줄 것으로 기대하고 있다.⁴¹⁾

제 8 절 ODR 분류체계 및 온톨로지

I. 서 설

온톨로지(Ontology)는 도메인 내 개념 세트와 이러한 개념의 관계에 대한 형식적 표현이다. 온톨로지는 해당 도메인의 속성을 추론하는데 사용되며 도메인 정의에 사용될 수도 있다.

41) 약식 메커니즘은 존재한다 :

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adrd_en.htm 참조.

온톨로지의 공통된 구성요소는 다음과 같다.

- (1) 개 인 : 당사자와 같은 객체(기본적인 단위 또는 “기본적인 수준 (ground level)”의 객체)
- (2) 등 급 : 세트와 수집물, 개념, 객체 형식, 사물의 유형.
- (3) 속 성 : 객체와 등급이 보유할 수 있는 관점이나 속성, 특징, 특성, 매개변수
- (4) 관 계 : 등급과 개인이 관계를 맺는 방식
- (5) 기능 용어 : 문장에서 개별 용어 대신 사용될 수 있고 특정 관계에서 형성되는 복합적인 구조
- (6) 제 한 : 일부 주장이 입력되었을 때에, 이러한 주장이 인정되기 위하여 만족되어야 할 서술
- (7) 규 칙 : 특정 형식의 주장에서 파생될 수 있는 논리적 추론을 설명하는 가정법(주절-종속절) 문장의 진술
- (6) 공 리 : 온톨로지가 적용 도메인에서 설명하는 전체 이론을 구성하는 논리적 형식의 주장 (규칙 포함). 이러한 정의는 생성 문법과 형식 논리로서의 공리와 구분된다.

※ 온톨로지 개념

“공유된 개념화(shared conceptualization)에 대한 정형화되고 명시적인 명세(formal and explicit specification)”라고 설명된다. 온톨로지는 단어와 관계들로 구성된 일종의 사전으로서 생각할 수 있으며, 그 속에는 특정 도메인에 관련된 단어들이 계층적으로 표현되어 있고, 추

가적으로 이를 확장할 수 있는 추론 규칙이 포함되어 있어, 웹 기반의 지식 처리나 응용 프로그램 사이의 지식 공유, 재사용 등이 가능토록 되어 있다. 온톨로지는 시맨틱 웹 응용의 가장 중심적 개념으로서, 이를 표현하기 위해 스키마와 구문 구조 등을 정의한 언어가 온톨로지 언어(ontology language)이며, 현재 DSML+OIL, OWL, Ontolingun 등이 있다.

※ 웹 온톨로지

어휘나 개념의 정의 또는 명세로서 정보 시스템 분야에서 시스템이 다루는 내용에 해당하는 구성 요소의 의미. 시맨틱 웹을 위해 사람이 직관적 또는 의미적으로 판단·처리하는 부분을 컴퓨터가 처리할 수 있도록 공통 어휘를 기술한 것으로, 존재론에서 거론하는 모든 형상에 대한 표현은 매우 어렵기 때문에 웹이라는 특정 분야에 한해 W3C에서 확장성 생성 언어(XML) 및 자원 기술 프레임워크(RDF)를 기반으로 웹 온톨로지 언어를 설계하였다.

※ 시맨틱 웹 (semantic web)

현재의 컴퓨터처럼 사람이 마우스나 키보드를 이용해 원하는 정보를 찾아 눈으로 보고 이해하는 웹이 아니라, 컴퓨터가 이해할 수 있는 웹을 말한다. 즉 사람이 읽고 해석하기에 편리하게 설계되어 있는 현재의 웹 대신에 컴퓨터가 이해할 수 있는 형태의 새로운 언어로 표현해 기계들끼리 서로 의사소통을 할 수 있는 지능형 웹이다. 원하는 사람들이 이해할 수 있도록 자연어 위주로 되어 있는 현재의 웹 문서와 달리, 정보자원들 사이에 연결되어 있는 의미를 컴퓨터가 이해할 수 있는 형태의 언어로 바꾸는 것이다. 이렇게 되면 컴퓨터가 정보자원의 뜻을 해석하고, 기계들끼리 서로 정보를 주고받으면서 자체적으로 필요한 일을 처리하는 것이 가능해진다.

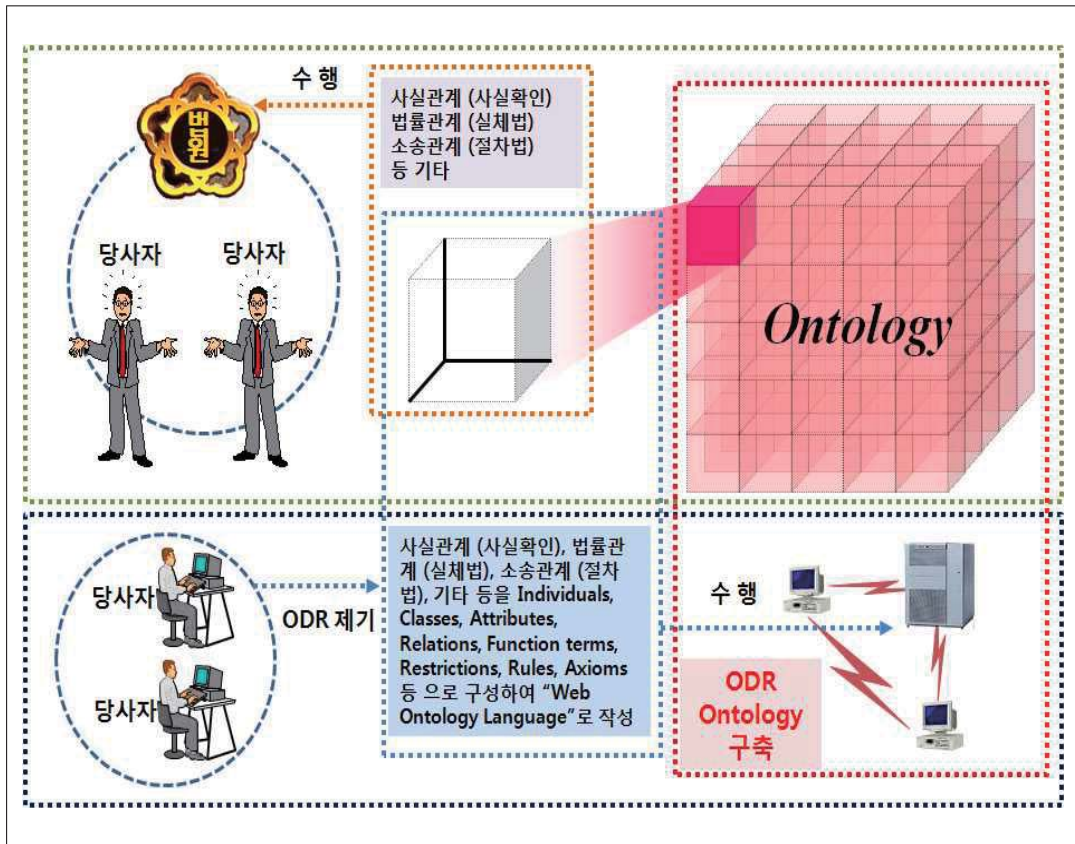
이러한 온톨로지는 3WC로 정의되는 웹 온톨로지 언어(OWL, Web Ontology Language)로 작성된다. 이는 온톨로지의 중요한 개념에 해당

되는 등급과 속성을 포함한다. OWL은 하위 언어로서, 이른바 3WC라고 할 수 있는 OWL-Lite, OWL-DL, OWL-Full 등 3개로 구성된다. 이러한 온톨로지는 표현력이 가장 뛰어난 반면 완전한 계산력을 보유하는 하위언어인 OWL-DL 등이 주로 이용된다.

온톨로지는 특정 사용 도메인에 속하는 사물에 특성이 추가되어 해당 도메인에 적용된다. 이에 덧붙여서 애플리케이션은 새로운 등급 및 속성의 정의를 추가하고 다른 온톨로지가 도입되었을 때에 이와 연결될 수 있는 구조를 취한다.

온톨로지는 용어의 관계를 정의하고는 있지만 적용 방식은 정확하게 규정되지 않는다. 특정된 실제 상황에 포함되는 온톨로지 용어의 정밀한 해석은 온톨로지 사용자의 문제로서 온톨로지 정의에 제한을 받지 않는다. 즉, 온톨로지는 다음과 같은 목적을 위하여 업무뿐 아니라 기술적 용어로서 ODR의 개념과 용어, 의미론을 정의하게 된다.

- (1) 도메인 고유 분야의 추가 작업을 위한 토대를 형성한다.
- (2) 산업계와 기술업계의 커뮤니케이션을 구현한다.
- (3) 산업계 및 기술업계의 ODR 개념 이해를 강화한다.
- (4) 문제와 쟁점을 명확하고 확실하게 기술할 수 있는 수단을 제공하여 상호 이해를 증진한다. 한편 이는 모델 중심 ODR 구현에 기여할 수 있다.

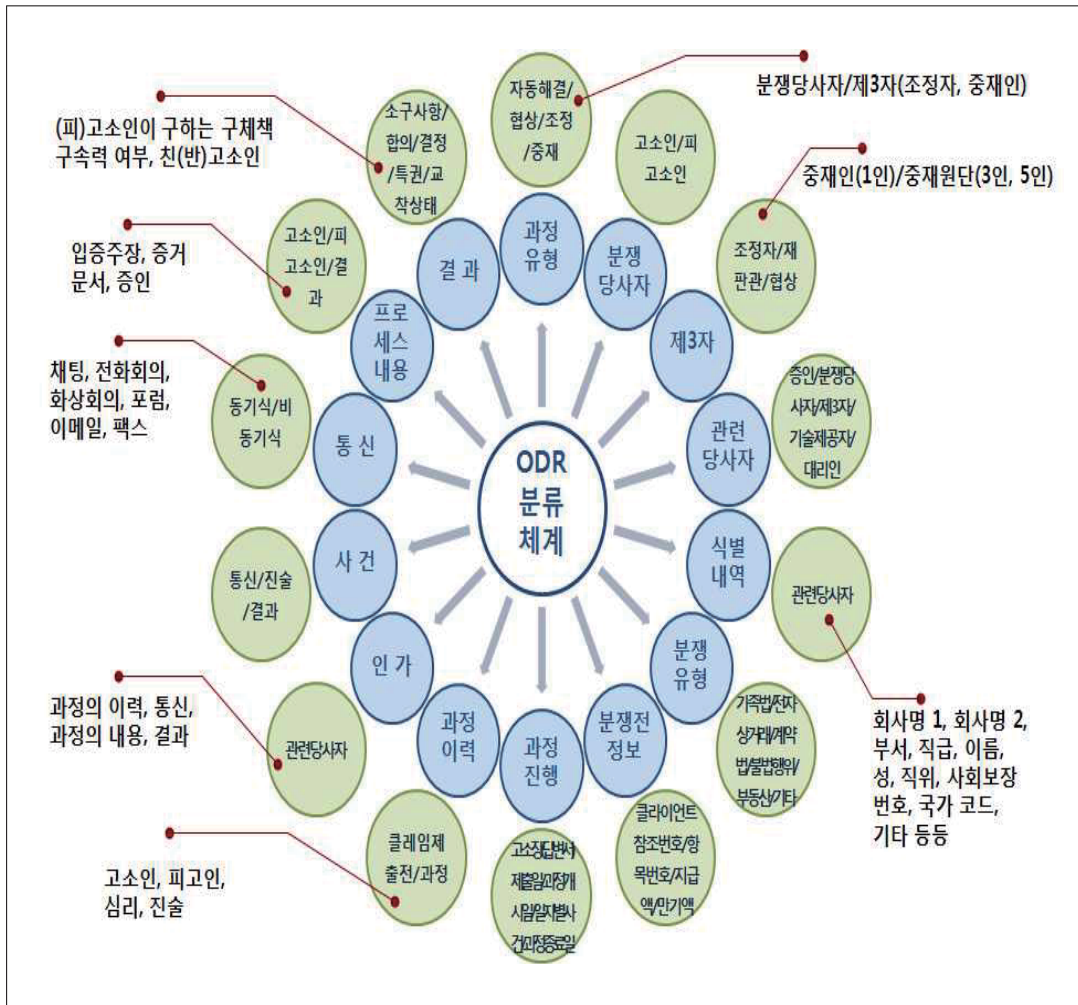


II. ODR 분류체계

CEN CWA의 연구진은 온라인 분쟁 해결을 위한 기본 분류체계를 개발하였다. 이러한 분류체계는 앞에서 대부분 파악된 주요 개념을 체계적으로 다시 설명하는 구조를 취하고 있다. 분류체계는 추상적인 측면에서 ODR에 접근하기 때문에 세부적인 설명이 필요할 수 있을 것이다. 또한 현재 기존 ODR 제공기관이 시행하는 플랫폼에 이를 적용할 수 있다.

ODR 제공기관은 불만을 접수하고 일부 또는 기타 분쟁전 과정에 관련되는 당사자의 정보를 전달하는 방법에 대하여 문의를 자주 받기 때문에 관련 당사자의 연락처 등 주요 정보 등에 대하여 상세한 정의를 시도하고 있다.

제 3 장 CWA ODR 가이드라인의 내용 및 분석



1. 과정 유형

과정 유형			
자동 해결	분쟁 당사자		
협상	분쟁 당사자		
조정	분쟁 당사자	제3자	조정자
중재	분쟁 당사자	제3자	재판관

다양한 과정 형식은 제3 중립자가 관여하는 과정과 제3 중립자의 개입이 없는 과정으로 분류할 수 있다. 이 모든 과정에 공통된 사항은 분쟁 당사자가 과정에 참여한다는 것이다.

2. 분쟁 당사자

분쟁 당사자	고소인 피고소인
--------	-------------

상황에 따라서 구체적인 용어는 다를 수 있지만, 분쟁 당사자는 일반적으로 고소인과 피고소인으로 구별할 수 있다.

물론 경우에 따라 이러한 용어는 조정에 참여하는 당사자를 설명하는데 부적절하다고 간주될 수 있다.

과정의 성격에 따라서 고소인이나 피고소인으로 구별하는 일반적인 소송절차와 많은 차이점이 발생할 수 있다. 그러나 이러한 상황에 따른 차이에도 불구하고 고소인이나 피고소인, 양자는 1인 이상의 주체가 될 수 있다는 점을 고려하고 있다.

3. 제3자

제3자	조정자		
	재판관	중재인	1인
	협상	중재원단	3인
			5인

조정자의 역할을 수행하는 제3자는 자세하게 명시되지는 않았으나, 중재의 경우에는 단일 중재인과 중재원단을 구분하는 경우가 일반적이다.

중재원단은 홀수로 하여 판정이 동수로 나는 경우 또는 다른 이견이 있는 판정이 발생하는 경우를 대비하여, 최종적인 판정이 가능하도록 하는 것이 바람직하다.

중재원단이 동수인 ODR은 존재하지 않는다. 또한, 복잡한 사건에서는 중재위원이 5인 이상 관여할 수 있지만 현재 온라인상에는 존재하지 않으며 온라인상에는 3인 이상의 중재원단이 바람직한지에 대해서는 논란이 있다.

4. 관련 당사자

관련당사자	증인 분쟁 당사자 제3자 기술 제공업자 대리인
-------	---------------------------------------

핵심적인 관계자가 이외에 다른 관계자도 과정에 참여할 수 있다. 상기한 명단은 결정적 명단이 아니라 예시적으로 열거한 명단이라고 할 수 있다. 중립자의 전문 고문과 같이 다른 관계자도 포함될 수 있다. 특히 기술 제공업자는 매우 중요한 주체로서의 의미가 있다.

ODR 제공기관은 ODR 과정에서 등장하게 되는 제3자를 배정하고 기술을 전달하는 서비스를 통합하는 경우가 있다. 그러나 별도의 관계자가 이러한 역할을 별도로 제공할 수도 있다.

문헌상 이러한 제공업자는 “제5당사자(fifth party)”로 분류되는 경우가 있다. 이는 앞에서 논의한 “제4당사자”와 별도의 개념이라고 할 수 있다. 또한 모든 분쟁 해결과 마찬가지로 과정 당사자는 대리인을 들 수 있다. 그리고 당사자의 입장을 입증하기 위해서는 증인을 참여시켜야 한다.

5. 식별 내역

<p>식별 내역 관련 당사자</p>	<p>회사명 1 회사명 2 부서 직급 이름 성 직위 사회보장번호 거리명 변지수 우편번호 실제 주소 시 실제 주소 주 실제 주소 국가 코드 실제 주소 PO BOX Zip PO BOX 시 PO Box 주 PO Box 국가 코드 PO Box 국제 식별 전치 부호</p>	<p>성별 M =남성 / F=여성</p> <p>ISO-3166, see http://www.iso.org/iso/english_country_names_and_code_elements</p> <p>http://www.iso.org/iso/english_country_names_and_code_elements</p> <p>example + 0031 (Netherlands) Important</p>
--------------------------	--	--

제 3 장 CWA ODR 가이드라인의 내용 및 분석

<p>지역 코드 전화</p>	<p>for International disputes (0으로 시작)</p>
<p>국제 식별 전치 부호</p>	<p>example + 0031 (Netherlands) Important for International disputes</p>
<p>지역 코드 휴대전화</p>	<p>(0으로 시작)</p>
<p>국제 식별 전치 부호</p>	<p>example + 0031 (Netherlands) Important for International disputes</p>
<p>지역 코드 팩스 이메일</p>	<p>(0으로 시작)</p>
<p>URL 인스턴트 메시지 제공업자</p>	<p>http://www.xxxxx.xx Skype, ICQ, Instant messenger</p>
<p>인스턴트 메시지 제공업자 사용자명 생년월일</p>	

앞서 언급한 대로 식별 내역에 관한 정보는 비교적 상세하게 기술되어져 있다. 모든 관계자에게 식별 내역이 모두 필요한 것은 아니지만 모든 선택사항을 개방되어야 한다는 점은 중요한 문제이다.

상기의 세부 목록은 ODR 제공기관이 적용하는데 필요한 일체의 분야를 포함시키도록 강조는데 도움이 되며 과정 정보의 상호운용성 개선에 도움이 될 수 있다.

일체의 정보교환을 위해서는 정보교환에 대한 명시적 허가 요청과 같은 프라이버시의 측면에서 쟁점사항을 고려하는 것이 필요하다.

6. 분쟁 유형

분쟁 유형	가족법 전자상거래 계약법 불법행위 부동산 기타(텍스트 영역)
-------	--

상기의 내용은 분쟁에 관한 법적 영역과 관련을 가지는 정보이다. 본 내용은 제한적이거나 결정적이지 않으며 가장 일반적인 분쟁 분야의 일부를 적시한 것으로서 열거적이며 예시적이라고 할 수 있다.

개방된 텍스트가 필요하며 특정 제공기관이 추가적인 분쟁 유형을 추가할 수 있다. 시간이 경과하게 되면 특정 분쟁에 따라 과정의 일부 뿐만 아니라 분쟁 정보의 저장 및 처리도 상세히 명시될 수 있다.

7. 분쟁전 정보

API의 사례 정보	클라이언트 참조 번호 항목 번호
------------	----------------------

	지급액 만기액
--	------------

분쟁 해결과정이 개시되기 이전에 관한 정보를 시스템에 입력하면, 지급액 및 만기액 뿐만 아니라, 항목 번호와 클라이언트 참조 번호 또한 정보로 제공되어야 한다. 상기 내용은 결정적인 내용으로 제한을 하는 내용이 아니며 분쟁의 성격에 따라 상이한 정보가 별도로 필요하게 될 수도 있다.

8. 과정의 진행

과정의 진행	고소장 제출일 답변서 제출일 과정 개시일 일자별 사건 과정 종료일	고소인 피고소인
--------	--	-------------

일자별(필요한 경우 구체적인 시간) 과정 기록을 표시할 수 있다. 고소인이 고소장을 제출한 순간과 피고소인이 응답한 일자가 여기에 포함된다.

이러한 예비 행위는 과정이 개시되기 전에 선행되는 경우가 있지만 일부 과정에서는 고소장 및/또는 답변서가 제출될 때 과정이 개시된다. 과정의 개시일과 종료일 사이에는 “과정의 이력에 관한 정보 또는 그 내용에 관한 정보” 등과 같은 다양한 상황에 관한 정보가 발생할 수 있다.

9. 과정의 이력

과정의 이력	클레임 제출 전	고소인에 따름 피고소인에 따름
	과정	심리 진술

분쟁 해결의 일부는 흔히 분쟁 발생전의 상황에서 발생할 수 있다. 정확한 사건의 정황에 대한 고소인과 피고소인의 다양한 관점은 분쟁의 실체를 나타내거나 또는 해결에 도움이 될 수 있다.

과정을 진행하는 동안 분쟁은 계속 진행되며 추가되는 정보는 구두(심리)나 서면(진술서)으로 전달될 수 있다.

10 인 가

인 가	관련 당사자	과정의 이력 통신 과정의 내용 API의 사례 정보 결과
-----	--------	--

당사자가 ODR 시스템의 정보가 정확하다는 점을 인정하지 않는 것을 매우 바람직하지 않다고 볼 수 있다. 이러한 경우가 발생하게 되면 ODR 분쟁해결 과정 자체가 중단될 수 있다.

따라서 이미 기술된 과정의 이력뿐 아니라 API의 사례 정보, 과정을 진행하는 동안 이루어지는 통신 및 분쟁해결과정에 관한 기록이 포함된 일체의 내용 정보, 그리고 그 결과에 대하여 당사자가 인정할 수 있는 인가절차가 필수적으로 수반되어야 한다.

11. 사 건

사건	통신 진술 결과
----	----------------

ODR 분쟁해결 과정에 있어서 사건은 통신, 진술, 결과로 구성될 수 있다. 동 과정을 진행하는 동안에 발생되거나 확인될 수 있는 상황 즉, 다양한 당사자 및 이해관계자 간에서 이루어지는 통신과 ODR 시스템에 업로드 되는 고정 정보 즉, 진술로 구분할 수 있다.

12. 통 신

통신	동기식	채팅 전화회의 화상회의
	비동기식	포럼 이메일 팩스

ODR 분쟁해결 과정에서 사용되는 플랫폼에 따라서 통신은 동기식이나 비동기식으로 이루어 진다. 이러한 두 가지 방식 모두 장단점을 가지고 있으며, 이러한 이유 때문에 다수의 ODR 제공기관은 두 가지 방식을 모두 사용하여 제공한다.

가장 일반적으로 사용되는 통신 툴은 동기식 유형의 경우 채팅과 전화회의, 화상회의이며 비동기식 유형은 포럼 토론과 이메일, 팩스로 나타나고 있다.

13. 프로세스의 내용

프로세스의 내용	진술 주체		
	고소인	입증 주장 증거	
	진술 주체		
	피고소인	입증 주장 증거	문서 증인
	결과		

ODR 프로세스의 내용에 있어서 통신과정은 관련 정보의 교환과 관련되는 반면서, 분쟁해결 과정의 내용은 당사자의 구체적인 진술로 구성된다.

당사자는 단순히 내용의 청구나 변호를 주장하고 또는 진술의 타당성을 입증하기 위하여 관련 입증자료나 주장의 근거가 되는 증거를 인용할 수도 있다.

증거는 서류상의 증거나 증인의 증언으로 가능하게 활용될 수 있다. 조정과정에서 교환되는 정보의 성격은 단순히 증거로 인정되기 어려워서, 입증되지 않는 진술로서 인정된다.

진술은 당사자 간에 있어서 교환되거나 조정자와의 비밀회의를 통하여 제출될 수 있다.

끝으로 ODR 프로세스에서는 과정이 종료됨과 동시에, 분쟁을 해결하는 결론으로서 결과의 내용을 포함하게 된다.

14. 결 과

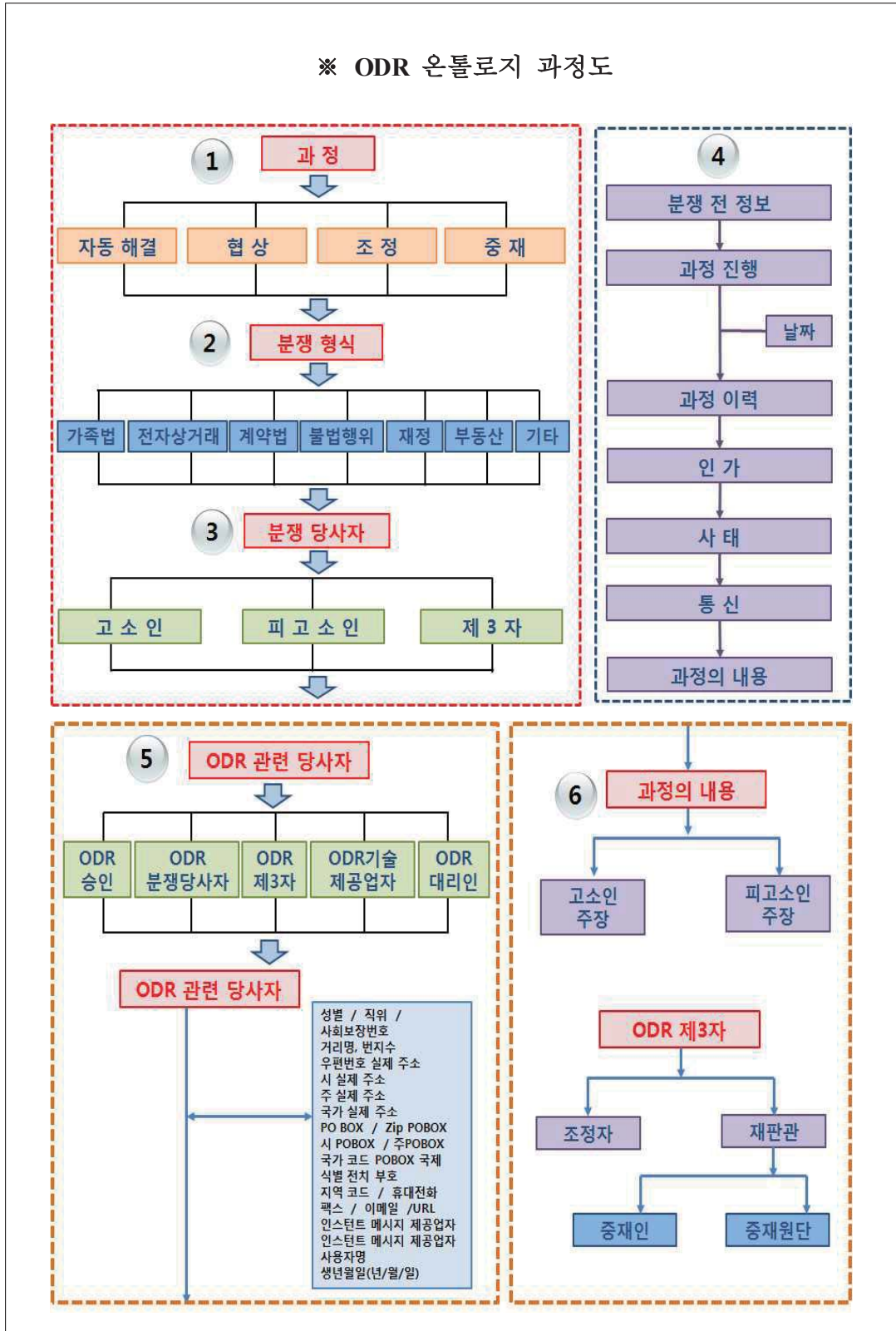
결과	소구사항	고소인이 구하는 구제책 피고소인이 구하는 구제책
	합의	
	결정	구속력 있음 구속력 없음
	특권	친 고소인 반 고소인
	교착상태	

각 ODR 분쟁해결 과정의 목적은 분쟁을 종식 및 해결시키는 것(최소한 형식상)이라고 할 수 있다. 결과에 관한 정보는 먼저 고소인이나 피고소인이 소구하는 결과로 구분할 수 있다. 이러한 정보 유형은 통계상의 목적과 밀접한 관계를 가진다. 과정의 유형(예를 들어서 조정이나 중재 등)에 따라 당사자 쌍방은 분쟁해결에 대한 결과를 납득할 수 있어야 한다. 또한 관련 정보는 당사자가 소구하는 구제책에 따라 과정 초기에서 당사자가 적시한 내용에서 파생되어 결정된다.

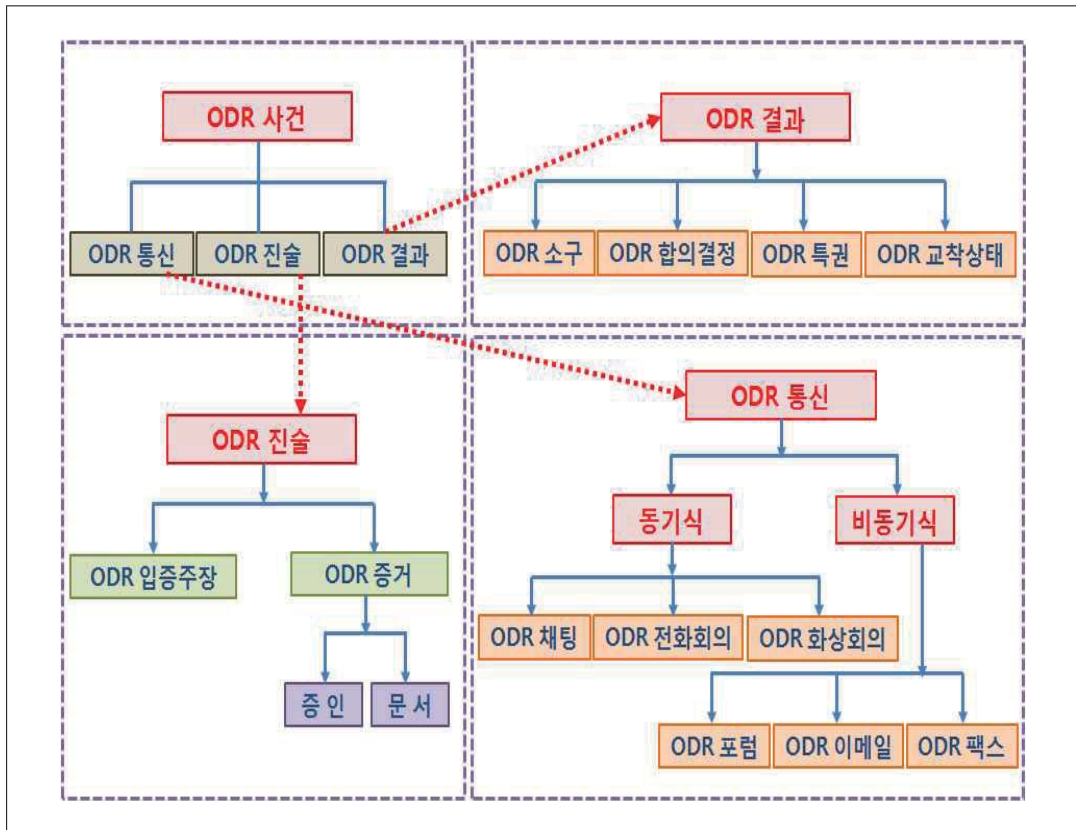
중재인은 결정, 즉 당사자에 관한 결정을 판정한다. 대다수 과정에서 당사자는 해결책에 대하여 상호 합의하여 해결책을 도출하는데 목적을 둔다. 결정이나 합의 모두 고소인이나 피고소인, 양자에게 유리하게 할 수도 있다. 구제책을 구하는 정보와 과정 이후 평가의 관계를 파악하는 것 또한 중요한 문제가 될 수 있다. 관련 당사자에 대하여는 과정이 종료된 후 결과에 대한 만족 여부를 질의할 수 있다.

당사자가 합의를 목표로 한다면 조정자의 수반 여부와 관계 없이 합의에 도달되지 않은 경우, 교착상태에 관한 문제가 발생한다.

※ ODR 온톨로지 과정도



제 3 장 CWA ODR 가이드라인의 내용 및 분석



제 4 장 결 론 : CEN CWA 권고 사항

I. 범유럽 ODR 지원

첨단 기술의 발전과 혁신적인 시도는 사법영역에 대하여 지속적으로 발생되고 있는 핵심적인 사항이다. 또한, ODR 개발에 대한 상업부문의 참여는 상업적 목표와 공익의 균형을 달성하기 위한 선결요건이다. 대다수 온라인 분쟁 해결 제공기관은 지속가능한 사업모델 개발에 어려움을 안고 있는 것으로 보인다.

성공적인 모델은 일반적으로 국가의 안정된 공적 자금을 이용하거나 대다수 분쟁 해결과정의 자동화가 가능한 틈새 시장에 주력하는 경향이 있다. ODR 기술은 그 성격상 국경이 없지만 범유럽 시장에서 발전한 ODR 제공기관은 극소수에 불과하다.

EU는 장기적으로 B2B, B2C, G2C 갈등에 대한 범 유럽 ODR 기금을 공동으로 후원하는 방안을 고려되어야 한다. 따라서 시술적이며, 법률적인 ODR 연구에 대하여 지속적인 지원이 향후에도 계속되어야 한다.

II. ODR의 장벽 해소

기존의 조정 지침은 ODR을 통한 조정규범의 사용이나 합의의 효력에 대한 법적 장벽을 해소하기 위하여 조정 과정에 사용되는 첨단 통신 기술의 가능성을 적절히 언급하고 있다. 그러나 ODR에 관한 기타 법률은 여전히 복잡한 실정이며 온라인 중재와 같은 일부 ODR 과정의 발전에 대하여 상대적인 장애요소로서 작용할 수 있다.

전자서명에 대하여 유럽상호간의 운용성 부재는 이러한 복잡성의 단면을 나타내고 있다. 당사자에게 조정을 강요할 수 있는 문제에 대

한 법적 불확실성과 마찬가지로 ODR 제공기관의 민사적 책임에 관한 불확실성도 문제가 된다. 따라서 EU와 회원국은 ODR에 관한 규제 체계의 간소화를 모색하고 있다.

III. ODR에 대한 신뢰와 확신 제고

시스템 및 ODR 진행에 대한 신뢰는 ODR 서비스 발전의 가장 중요한 핵심요소이다. 공공 당국과 재계, 소비자단체는 온라인 환경에 기술을 적용하는 조정자 및 중립자의 훈련이나 ODR 서비스 공급에 관한 자발적 품질관리 메커니즘의 도입 등을 장려해야 한다.

인터넷 사업에 대한 확신과 신뢰를 증진하는 기존의 지식을 ODR 분야에 적용할 수 있는 후속 연구를 지원해야 하며, 무엇보다도 온라인 분쟁 해결의 맥락에서 ISO 10003:2007의 지도 원칙(참가 동의, 접근성, 적합성, 공정성, 능력, 적시성, 기밀유지, 투명성, 적법성, 역량, 지속적 개선)을 강조해야 한다.

IV. ODR 증진

온라인 분쟁 해결에 대한 인식이 크게 부족한 실정이다. 그러나 ODR에 의한 분쟁해결은 당사자의 요구에 맞게 효과적인 비용으로 신속하게 진행되는 과정으로 인식되고 있다. 따라서 당국과 기업, 소비자단체는 ODR 서비스를 제공하는 단체의 연락처 정보를 일반에 공개하도록 장려해야 하도록 하고 있다.

또한 아울러 법률 실무자를 비롯하여 이와 유사한 업무를 수행하는 자가 ODR 가능성을 고객에게 통지하도록 독려하도록 하고 있다. 또한 유럽 회원국에서는 대부분 분쟁해결이 형식적인 실정법과 관계가 있다고 판단하기 때문에 정부의 ODR 승인은 특히 중요한 것으로 간주된다.

V. ODR 접근성 개선

CWA에 정의되는 분류체계와 이에 의해 생성되는 등급 및 하위등급 상호운용성은 효율적인 정보보고 및 공유를 가능하게 하고 있다. 이러한 시스템에 힘입어 ODR 제공기관은 과정(예를 들어서, 자동 협상이나 지원 협상, 조정 또는 중재의 수반 여부)이나 과정의 범위(예를 들어서, 전자상거래 분쟁 제한 여부)에 관한 정보를 작성 및 교환할 수 있다. 이는 ODR 제공기관이 웹사이트상에서 손쉽게 접근할 수 있는 포맷으로 이러한 기본 정보를 제공하도록 촉진하며 사용자의 ODR 접근성을 개선할 수 있다.

이러한 시스템을 가능하게 하기 위하여 현재 ODR 제공기관은 온톨로지 분류체계와 XML을 숙지하도록 해야 할 것이다. 또한 당국과 재계, 소비자단체는 이러한 정보를 공표하는데 중요한 역할을 수행한다. ISO 10003:2007 지도 원칙 역시 이러한 맥락에서 적용되도록 하여야 할 것이다.

VI. ODR에 관한 정보 수집 및 공유

CWA에서 정의되는 분류체계에 의해 생성되는 XML을 ODR 제도에서 통합하면 제3자와의 정보 교환을 촉진하고 통계 수집이 가능하게 될 것이다. 최소한 적절한 허가절차를 수반하게 된다면 ODR이 취급하는 분쟁의 수와 유형에 관한 정보를 제공할 뿐 아니라 합의 건수와 합의에 소요되는 평균 기간 등에 관한 정보도 제공할 수 있다.

기술적 가능성은 온톨로지의 세부사항 수준에 의해서만 제한되며, 향후 작업은 ODR 결과에 공통된 분류체계 내역을 취급할 수 있도록 하여야 할 것이다.

이러한 정보 및 통계의 수집은 ODR에 관한 지식과 이해를 심화시켜 ODR에 대한 신뢰와 확신을 강화하는데 도움이 될 수 있다. ODR

업계와 일반인, 사업단체, 소비자 기구는 이러한 통계의 생성 및 공유를 장려하는데 협력해야 한다.

VII. 향후 표준 관련 연구

다음과 같은 표준화 작업은 유럽 전역뿐 아니라 세계적으로 자발적으로 ODR 품질 관리 메커니즘 체계를 제공하는데 기여하고 있으며, ODR에 대한 신뢰 증진을 위한 노력을 강화하게 할 것이다.

1. ODR 제공 기관에 준용되는 표준과 모범 사례

ODR 제공기관은 온라인 분쟁 해결 과정에서 중요한 비중을 차지한다고 인식된다. 윤리에 관한 표준(중립성, 독립성 등)이나 정보보안에 관한 표준(보안 통신, 정보 관리, 기밀유지, 무결성, 가용성 등), 품질에 관한 표준(과정 정의 등), 고객 만족에 관한 표준(대외 분쟁 해결 등) 등 ODR 제공기관이 준수 또는 외부의 인증을 받아야 하는 표준을 개발하기 위한 후속 연구가 필요하다고 할 것이다.

2. ODR 통신에 대한 적용 표준

ODR 분야에 적용되는 통신 보안에 관한 표준에 대해서도 독자적인 후속 연구가 집중되어야 한다. ODR은 통신집약적인 과정이라고 할 수 있으며, 정보의 교환은 정보보안 분야의 중요한 문제이기 때문에, 관련된 모범사례 등에 따라 시행될 수 있다.

적절한 위험 평가 과정뿐 아니라 인터넷과 같은 TCP/IP 망을 통한 통신 보안 및 데이터 무결성을 제공하는 암호 프로토콜인 보안 소켓 계층(SSL)과 같은 적절한 대응책도 수반되어야 할 것이다.

다양한 프로토콜 버전이 웹 브라우징이나 전자메일, 인터넷 팩스, 인스턴트 메시징, VpIP(voice-over-IP)와 같은 애플리케이션으로 광범위하

게 사용되고 있다. 따라서 이러한 통신장치 및 소프트웨어의 분야는 전송되는 프로토콜의 데이터 프로그램을 암호화하여 사용되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김도훈, 온라인 분쟁과 그 해결방안에 관한 연구, 연세대학교 법학 연구 (2002)
- 김도훈 역, 온라인분쟁해결수단을 가상세계로 :코드를 통한 절차 만들기, 연세대학교 법학연구 (2006.3)
- 김상찬 · 이충은, 온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구, 중재연구 (2010)
- 윤우일, 전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구, 중앙 법학 (2010.12)
- 이종인, 국제 전자상거래 분쟁해소를 위한 법 · 정책적 대응방안 연구, 제도와 경제 (2007. 8)
- 이창범 · 이은선, 온라인 개인정보분쟁해결제도 발전방안 연구, 개인 정보분쟁조정위원회 (2003)
- 임천혁 · 박남규, 한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 분쟁해결 (ODR)에 관한 연구, 관세학회지 (2007)
- Arno R. Lodder · Andrea Borrib · Jacques Guimenouc · Brian Hutchinsond · Vincent Tilmanf, Towards Standardization of Online Dispute Resolution Tools (<http://ceur-ws.org>)
- Aura Esther Vilalta, Legal framework and harmonization of ADR/ODR methods, Journal of Law and Conflict Resolution (August 2010)
- CEN, CEN/ISSS Workshop on Standardization of On-line Dispute Resolution tools (December 2007)

참 고 문 헌

- Ethan Katsh & Janet Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco : Jossey-Bass, Inc (2001)
- European Committee for Standardization, *Standardization of Online Dispute Resolution Tools*, CEN WORKSHOP AGREEMENT (November 2009)
- Karim Benyekhlef & Fabien Gélinas, *Online Dispute Resolution*, *Lex Electronica* (Summer 2005)
- G. Kaufmann-Kohler & T. Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer (2004)
- J. Keane & D. Miller-Moore, *ODRXML Framing the Future of Online Dispute Resolution: An Update on OdrXML*, *ADR Online Monthly* (June 2003)
- Julia H, *Cross-Border Internet Dispute Resolution*, Cambridge (2009)
- L. Thompson and J. Nadler, *Negotiating via Information Technology: Theory and Application*, 58 *Journal of Social Issues* 109 (2002)
- Pablo Cortés, *Developing Online Dispute Resolution for Consumers in the EU: A Proposal for the Regulation of Accredited Providers*, *International Journal of Law and Information Technology*, Oxford University Press (2010)
- Pablo Cortés, *Building Legal Standards in the EU for ODR Services*, UOC, *International Workshop on ADR/ODRs* (2009)
- UNCITRAL, *Model Law on Electronic Commerce* (1996)