
한·중·일 금융 ADR에 관한 비교법적 연구

김명아·고동원·양만식



한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

비교법제 연구 12-20-⑪

한·중·일 금융 ADR에 관한 비교법적 연구

김명아·고동원·양만식



한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

한 · 중 · 일 금융 ADR에 관한 비교법적 연구

A Comparative Study of ADR on Finance
in Korea, China and Japan

연구자 : 김명아(한국법제연구원 부연구위원)

Kim, Myoung-Ah

고동원(성균관대학교 법학전문대학원 교수)

Ko, Dong-Won

양만식(단국대학교 법과대학 교수)

Yang, Man-Sig

2012. 10. 15.

요 약 문

I. 배경 및 목적

- 2008년 세계적(global) 금융위기 이후 금융소비자 보호에 대한 관심이 증대되고 있으며, 금융소비자 보호 강화를 위한 다양한 방안이 강구되고 있음.
- 우리나라의 경우에도 금융소비자 보호 강화 조치를 담은 「금융소비자 보호에 관한 법률안」이 2012년 7월 국회에 제출되어 심사 중에 있으며, 최근 금융감독원도 금융소비자 보호를 강화하기 위하여 금융감독원 내에 ‘금융소비자보호처’를 신설하여 기존의 금융소비자 보호 관련 부서를 확대 개편하는 등 금융소비자 보호를 강화하기 위한 조치를 취하고 있음.
- 금융상품의 복잡·다양화로 인하여 금융분쟁이 상당히 복잡한 양상을 보이고 있으며, 이에 따라 사후적 금융소비자 보호 방안으로서 금융분쟁 해결제도에 대한 관심이 고조되고 있음.
- 기존 선행 연구는 금융분쟁 조정절차에 대해서 제한적으로 이루어져 왔으며, 금융 분야에 대한 전반적인 연구가 부족하여 금융분쟁 해결을 위한 전문적이고 독립적인 금융분쟁 해결 기구 설립에 대한 연구가 미흡한 편임.

- 현재 관련 법에서 규정하고 있는 분쟁조정제도를 포함하여, 금융분쟁해결제도 중 재판 외의 대체적 분쟁해결제도 즉, 금융ADR에 대한 포괄적인 비교법적 분석과 가치중립적인 논의의 필요성이 있음.
- 본 연구에서는 현행 금융분쟁 해결제도에 대한 전반적인 연구를 통하여 금융분쟁 해결제도의 문제점을 검토해보고, 합리적인 대안 모색을 통하여 바람직한 금융분쟁 해결제도의 정립을 통해 금융소비자 보호에 일조하고자 함.
- 또한, 본 연구에서는 한국, 중국, 일본 3개국의 금융ADR에 대하여 비교법적으로 분석함으로써 한국의 금융소비자보호 강화 방안과 함께 향후 3개국의 금융서비스 부문 협력 확대에 적극적으로 대처할 수 있는 법적 기초를 마련하도록 함.

II. 주요 내용

- 우리나라에서 현행 금융분쟁 해결제도로 활용되고 있는 조정과 중재제도를 검토함.
 - 금융분쟁에 대한 조정은 공적 기구에 의한 조정제도와 자율 기구에 의한 조정제도를 구분할 수 있음.
 - 공적 기구에 의한 조정제도로는 금융감독원의 금융분쟁조정위원회, 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회, 시·도의 대부업분쟁조정위원회 그리고 우체국보험분쟁조정위원회를 들 수 있으며, 자율 기구에 의한 조정제도로는 한국거래소의 시장감시위원회, 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회 등이 존재함.

- 또한 현행 금융분쟁 해결기구는 전문성과 독립성에 문제를 보이고 있음.
 - 공적 분쟁해결기구의 경우에는 다양한 사건을 대상으로 하여 금융분쟁을 해결하기 때문에 특정분야의 분쟁만을 대상으로 하는 자율기구에 비하여 전문성이 상대적으로 떨어지고 있음. 특히 대표적인 금융분쟁 해결기구인 금융감독원의 금융분쟁조정 위원회의 경우 수많은 금융분쟁 사건을 처리하기 위한 전문 인력이 턱없이 부족한 실정임.
 - 금융분쟁 해결에 있어 분쟁해결기구의 독립성은 상당히 중요한 문제인데, 금융분쟁조정위원회의 경우 감독기구 내에 설치되어 있어 객관적이고 독립적인 분쟁 조정 전문기구로서의 역할을 수행하는 데에 미흡한 점이 있음. 또한 자율기구의 분쟁해결기구도 회원과 관련된 분쟁을 그 대상으로 하기 때문에 독립성에 문제의 소지가 있으며, 이는 분쟁해결기구의 공정성을 약화시키는 요인이 되고 있음.
- 현행 금융분쟁 해결기구의 분쟁 해결 비율이 다른 분쟁해결기구와 비교하여 상대적으로 높지 않아 금융분쟁 해결기구의 실효성을 확보하기 위한 해결절차의 개선이 요구됨.
 - 조정절차로부터 이탈하기 위한 금융회사의 소 제기 남용을 방지할 필요가 있음.
 - 표준화된 금융상품으로 인하여 발생하는 집단적 금융분쟁을 효과적으로 해결할 수 있는 절차의 마련이 필요함.

- 중국에서는 중재법을 근거로 하여 각 중재위원회가 설립되어 활동 중이며, 각 중재위원회는 금융중재원이나 금융중재센터를 별도로 설립하여 운영하고 있음. 또한 중재 뿐만 아니라 조정 제도도 다양하게 마련되어 있음.
- 중국국제경제무역위원회는 국제 중재 사안을 전문적으로 처리하는 기관으로서 중재규칙과 금융분쟁 중재규칙을 정하고 있으며, 천진경제금융중재센터에서 금융 분쟁 사안을 전담하고 있음.
- 북경, 상해, 천진, 무한, 온주 등 대도시에서는 지방별로 중재위원회를 설립하여 운영하고 있으며, 금융중재원과 금융중재센터 등을 설립하고 금융중재규칙을 제정하여 금융 분쟁 해결 기관으로 기능함.
- 재판 절차 중의 조정이나 중재 절차 중의 조정이 가능하며, 인민조정법과 소비자권익보호법, 금융 관련 법률에 근거한 다양한 조정기관이 존재하여 금융소비자 보호에 유리함.
- 일본에서는 2007년 9월 시행된 금융상품거래법에 대하여, 2009년 6월 “금융상품거래법등의 일부를 개정하는 법률”에 따라 금융ADR제도를 법률상의 제도로 창설
- 이에 근거하여 각 업계에서 관련 업법(금융상품거래법, 은행법, 신탁업법, 보험업법 등)의 규정을 통해 법률상의 제도로써 금융ADR제도를 활용하고 있음.
- 일본의 증권·금융상품알선상담센터가 대상으로 하는 사업자, 관계하는 단체는 상당수에 달하며, 알선 등의 이용자도 법인을 비롯하여 다양한 계층이 포함되어 있음.

- 우리나라의 금융시장에 있어서도 다양한 이해관계인이 관여하고 있다는 점에서 일본의 사례를 충분히 활용하는 것도 가능함.

□ 금융분쟁 해결 기구 체제의 개편 가능성

- 다기화된 금융분쟁 해결기구를 통합·단일화하여 일관성 있는 금융분쟁 해결 방법을 제공하여 효율성을 도모할 수 있는 독립적이고 전문적인 금융분쟁 해결 전문기구를 만드는 입법 조치가 필요함.
- 대안으로는 권역별(은행, 증권, 보험 등) 지정분쟁해결기관(각 금융 관련 협회 등)을 설치하여 이 기관으로 하여금 금융 분쟁 조정 업무를 수행하도록 하는 방안도 검토 할 수 있음.
- 더불어 소송외적 분쟁해결수단으로 조정뿐만 아니라 중재제도도 도입하여 금융분쟁해결의 신속성과 실효성을 확보하고 국제 금융분쟁에도 대비할 필요가 있음.
- 입법적 개선 방안으로 금융분쟁 해결기구는 감독기구로부터 독립시켜 운영상 독립성을 확보할 수 있도록 하고, 감독기구는 최소한의 감독 권한만을 보유하는 형식으로 하여야 할 것임.

□ 금융분쟁 해결 절차의 개선 방안

- 상임위원회 체제로 구성하여 금융분쟁해결의 전문성과 신뢰성을 확보할 필요가 있음.
- 집단적 금융분쟁 사건을 해결하기 위한 집단적 분쟁해결절차를 조속히 도입하여 이를 일괄적으로 해결할 수 있도록 하여야 함.

- 금융분쟁 조정제도의 실효성을 확보하기 위한 방안으로 일정 금액 이하의 사건의 경우에는 필요적으로 조정절차를 거치도록 하고, 금융회사의 소제기로 인한 조정절차의 이탈을 방지할 필요가 있으며, 특히 일정 금액 이하의 소액사건의 경우에는 조정안에 대한 편면적 구속력을 부여하여 조정절차의 실효성을 높일 필요가 있음.

Ⅲ. 기대효과

- 새로운 금융분쟁 해결 기구가 탄생함으로써 분쟁 해결 기능의 향상을 가져와 궁극적으로는 금융소비자에게 보다 질 높은 금융 분쟁 해결 방법을 제공할 수 있는 효과를 가져올 수 있을 것으로 기대됨.
- 특히 이러한 개선된 새로운 금융분쟁 해결 제도의 도입은 향후 한·중·일 3 국가간에 자유무역협정(FTA) 체결 시에 금융분쟁 해결 제도 수준의 동질화 내지 정합화를 위한 기반을 제공한다는 면에서 긍정적인 효과를 가져올 것으로 예상됨.

▶ 주제어 : 금융분쟁, 대체적 분쟁해결제도, 조정제도, 중재제도, 조정전치주의, 편면적 구속력, 집단분쟁해결

Abstract

I . Background and Purpose of Research

- One of the characteristics in the matters of regulatory reforms responding to the 2008 global financial crisis is the fact that each country worldwide has been emphasizing the importance of protection of financial consumers. For example, the United States of America which is known as a country which has provided a clue to a global widespread of financial crisis in 2008 enacted the “Wall Street Reform and Financial Consumer Protection Act of 2010,” which strengthened financial consumer protection by launching a new agency, the Financial Consumer Protection Bureau, having the overall powers to regulate financial institutions’ business conducts. Further, the Conservative Party of the United Kingdom also is implementing a new plan of reforming the current regulatory system by which a new agency, the Business Conduct Authority will be established, separately from the Prudential Regulatory Authority, under the umbrella of the Bank of England, the central bank of the U.K.

- Korea is no exception in this new trend of financial regulatory reforms, focusing on reinforcement of financial consumer protection. In particular, the Korean government has proposed a

new bill, the Financial Consumer Protection Bill, which is being reviewed by the National Assembly. Further, the Financial Supervisory Service, a financial watchdog, has strengthened the functions of financial consumer protection departments, by new personnel being supplemented and by expanding their size and functions.

- In relation to this, a financial dispute settlement system is being in the spotlight in that the number of financial dispute cases has sharply increased since the 2008 global financial crisis when many financial consumers were damaged in their investments.
- This report is intended to analyze the current system of alternative dispute settlement other than the court in the area of financial transactions between financial institutions and their customer, to find out relevant problems in connection with the operations of such system, and to recommend some improvements for the purposes of more efficient financial alternative dispute resolution system.

II. Main Contents

- The Current Financial ADR System in Korea
 - This report will describe the current system of conciliation and arbitration in the field of financial disputes based on the analysis of the relevant laws and regulations.

- The current financial conciliation system consists of the following operating institutions or agencies: (i) the conciliation system operated by the Financial Supervisory Service, a financial regulator and inspector, (ii) the conciliation system managed by the Korea Consumer Agency, an independent consumer protection agency under the supervision of the Fair Trade Commission, having the jurisdiction over all kinds of consumer disputes including financial disputes, (iii) the conciliation system administered by the Securities Market Monitoring Commission of the Korea Exchange, specifically focusing on securities trading disputes, (iv) the conciliation system operated by the Korea Financial Investment Association, specializing on securities trading and investment related disputes, (v) the conciliation system administered by the relevant provincial governments and metropolitan cities in relation to disputes between small-sized lending companies and their consumers, and (vi) the conciliation system managed by the Postal Agency in connection with the sale of insurance products to its consumers.

Problems of the Current Financial ADR System

- This reports identifies the following problems in the matters of operating the current conciliation system. First, as discussed above, several institutions or agencies are in charge of dealing with financial dispute settlements, which leads to inefficient alternative dispute resolution system even though such diversified system may allow consumers to choose more favorable institution.

- Second, the relevant financial conciliation operating institutions are lacking their specialization and independence. In particular, the conciliation system operated by the Financial Supervisory Service is seriously lacking its independence in that it is such a regulator that regulated financial institutions might be highly likely to be affected by such agency. Further, the conciliation system administered by the Korea Consumer Agency lacks its specialization in the area of financial dispute because it has jurisdiction over all kinds of disputes with consumers and does not have sufficient personnel and staff.
- Third, in the matter of procedures of conciliation system, the conciliation procedures are suspended if one party withdraws from the conciliation procedures so that the number of the cases which come into the final conciliation is small, which leads to such inefficient system, in particular in that financial institutions are more inclined to withdraw the conciliation procedures.

The Current Financial ADR System in China

- In China, the Code of Civil Procedure has ‘conciliation-prepositive principle’ meaning that conciliation has to be gone through prior to the commencement of trial if the court decides that it is necessary.
- Moreover, People’s Mediation Law of the People’s Republic of China has a variety of regulations for invigoration of private conciliation and CIETAC and each local Arbitration Commission establish the Financial Arbitration Commission or the Financial Arbitration Center and is trying to expand ADR system rather than trials to settle financial disputes.

- With respect to the international financial disputes, the process of arbitration follows the Arbitration Rules for Financial Disputes established by the China International Economic and Trade Arbitration Commission. By the way, there are special rules for arbitration with respect to the domestic disputes.
- Each local arbitration committee mainly deals with the domestic dispute and proceeds arbitration proceeding with the respect to matters of the international dispute under special provisions of arbitration rules.

The Current Financial ADR System in Japan

- Japan enacted Financial Instruments Exchange Act in September, 2007.
- Based on the Act, related business sector is using the financial ADR system as a legal system by the terms and the conditions of related laws and acts. Specific examples of the laws and acts include the law of financial instruments exchange, the Banking Act, Trust Business Act, and Insurance Business Act.
- Japan's counseling centers of financial instruments and securities involve targeting financers or many organizations and diverse users including a corporate body. For South Korea, different stakeholders are involved in the financial markets just like Japan, which implies the possibility of the ADR system's introduction and settlement.

Suggestions for More Efficient Financial ADR System

- This report suggests the following improvement measures. First, this report suggests the two methods of establishing a new agency: one is


to consolidate the diversified conciliation administration institutions or agencies, which may contribute to specialization and independence of conciliation; the other is to establish a separate conciliation operation institution according to each sector of financial disputes, mainly banking, insurance and securities fields.

- Second, such consolidated conciliation agency should be established independently from the financial regulator or government agency, which may guarantee the independence and fairness of conciliation.
- Third, the independent and consolidated conciliation agency should be given the power of arbitration function so that it will allow more efficient alternative financial dispute resolution institution to be operated.
- Fourth, in order to make more efficient conciliation system by increasing the rate of cases which come to the success of conciliation, some restrictions on the constitutional rights of the use of the court's litigation need to be imposed; for example, it should be mandatory to put on the conciliation procedure before going to the court, in the dispute cases in a small amount (e.g., below 20 million Won); a financial institution as an another party should not be allowed to withdraw the case during the process of conciliation in the cases above a specific amount (e.g., above 20 million Won); and if a consumer accepts a conciliation proposal in a small amount case (e.g., below 20 million Won), financial institutions should also accept such a conciliation proposal.

III. Expected Effect

- The new independent conciliation and arbitration agency should give its best efforts to procure specialization by recruiting qualified experts, including legal experts and educating such personnel more effectively.

- In particular, the introduction of these new improved the financial dispute resolution system are expected to bring positive effect in providing a basis for conformity of level of the financial resolution system when the FTA would be signed among Korea, China and Japan in the future.

 **Key Words : Alternative Dispute Resolution, Financial Dispute, Arbitration, Conciliation, Consumer Protection**

목 차

요 약 문	3
Abstract	9
제 1 장 서 론	21
제 1 절 연구의 목적	21
제 2 절 연구의 범위 및 방법	22
I. 연구의 범위	22
II. 연구의 방법	23
제 2 장 한국의 금융 ADR 현황과 법제 분석	25
제 1 절 서 설	25
제 2 절 금융 분쟁의 유형과 처리 현황	26
I. 서	26
II. 금융분쟁조정위원회의 금융 분쟁 처리 현황 및 유형	27
III. 소비자분쟁조정위원회의 금융분쟁 처리 현황 및 유형	30
IV. 시장감시위원회의 금융 분쟁 처리 현황 및 유형	32
제 3 절 현행 금융 ADR 제도	34
I. 금융 분쟁 조정 제도	34
II. 금융 분쟁 중재 제도	95
III. 현행 금융 ADR 제도의 문제점	104

제 3 장 중국의 금융ADR 정책 및 법제 분석	113
제 1 절 금융 분쟁의 유형과 현황	113
I. 기관별 금융 분쟁 현황	113
II. 금융업종별 현황	116
제 2 절 금융ADR 정책 현황	120
I. 금융분쟁 처리기관의 해결 방법 및 효과	120
II. 금융ADR 사례 분석과 시사점	126
제 3 절 금융ADR 관련 법제 분석	137
I. 개 관	137
II. 중 재	137
III. 조 정	192
IV. 화 해	206
제 4 장 일본의 금융ADR 정책 및 법제 분석	209
제 1 절 연구의 목적 · 필요성	209
제 2 절 일본의 금융상품 · 서비스문제의 현상	211
I. “저축에서 투자로”와 금융분쟁의 상황	211
II. 금융상품판매법에서 금융상품거래법으로	214
제 3 절 일본의 ADR제도의 제도설계	215
I. 금융분야에서의 ADR의 의의	215
II. 일본에서의 금융ADR제도의 검토과정	217
III. 금융ADR제도의 지위	233
IV. 금융ADR제도의 법형식	235
V. 금융ADR법의 특이한 분쟁해결	239

제 4 절 일본의 금융ADR제도 구조(지정제도)	242
I. 금융ADR제도의 개요	242
II. 다른 ADR 등과의 관계	257
제 5 절 금융ADR에 관한 업태별 대응	262
I. 전국은행협회에서의 대응	262
II. 증권·금융상품알선상담센터(FINMAC)에 의한 대응	268
III. 생명보험업협회에서의 재판외분쟁해결을 위한 대응	287
제 5 장 시사점과 금융 ADR 제도의 개선 방안	299
제 1 절 한·중·일 금융ADR 제도의 비교와 시사점	299
제 2 절 한국 금융 ADR 제도의 개선 방안	302
I. 금융분쟁 해결 기구의 개편 방향	302
II. 금융 분쟁 해결 기구의 상임위원제로의 운영	311
III. 집단 분쟁 해결 절차의 도입	312
IV. 분쟁 조정 절차의 개선을 통한 조정 성립률 향상	314
V. 금융분쟁 해결 절차로서 금융분쟁 중재 제도의 도입 방안	321
VI. 금융분쟁 해결 기구의 전문성 제고 방안	323
VII. ‘금융분쟁조정중재원(가칭)’ 설립을 위한 입법안	324
제 6 장 결 론	333
참 고 문 헌	337

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

2008년 세계적 금융위기 이후 금융소비자 보호에 대한 관심이 높아지고 있으며, 이에 따라 금융소비자를 보호하기 위한 다양한 방안이 강구되고 있다. 현재 우리나라의 금융분쟁 해결기구는 다양하고 복잡하게 산재해 있고, 각 기구의 분쟁해결에 대한 효력이 상이하어 금융소비자가 금융분쟁 해결기구를 이용하는 데에 있어 상당한 불편함이 있다. 또한, 금융분쟁 해결기구의 분쟁해결율이 타 분야의 분쟁해결기구에 비하여 현저하게 낮고, 분쟁해결기구의 전문성과 독립성에 문제를 보이고 있다.

이러한 문제점을 해결하기 위해서는 금융분쟁을 전문적으로 해결하는 통합적인 금융분쟁 해결기구를 설치하여 금융분쟁을 전문적이고 독립적으로 처리할 수 있도록 할 필요가 있으며, 금융분쟁 조정제도에 대한 개선을 통하여 금융소비자가 소송 외적인 다양한 방법으로 금융분쟁을 효과적으로 해결할 수 있도록 금융분쟁 해결제도를 개선할 필요가 있다.

기존의 금융분쟁해결 제도에 관한 연구는 주로 금융소비자보호 법제를 중심으로 하여 그 일부로서 이루어지거나, 금융소비자분쟁해결제도의 하나인 금융소비자분쟁조정제도에 관한 연구를 중심으로 이루어져 왔다. 이러한 연구들은 조정제도에만 편중하고 있어서 중재 등의 다양한 분쟁해결제도에 관한 연구는 부족한 상황이며, 금융분쟁 해결을 위한 전문적이고 독립적인 금융분쟁 해결 전문기관 설립에 대한 연구도 미흡한 편이다.

외국의 경우 금융중재원의 설립·운영 사례도 있으며, 금융분쟁해결제도를 재판 상의 제도와 재판 외의 제도로 분리하여 효율적으로 운용

하고 있다. 우리나라에서도 금융분쟁에 대한 사후적인 피해구제수단으로 작용하는 분쟁해결제도를 체계적으로 정립하여 금융소비자보호와 금융산업의 안정적 발전 방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

본 연구에서는 현재 관련 법에서 규정하고 있는 분쟁조정제도를 포함하여, 금융분쟁해결제도 중 재판 외의 대체적 분쟁해결제도 즉, 금융ADR에 대한 포괄적인 비교법적 분석과 가치중립적인 논의를 중심으로 한다.

특히, 최근 한국과 중국, 일본의 경제협력 강화와 채권시장 통합, FTA 논의 등 동북아시아 3개국의 실질적인 협력 방안을 위한 논의가 활발히 진행되고 있는데, 금융분쟁해결제도는 FTA 내에서도 금융서비스 분야의 중요한 내용이 되고 있다. 따라서, 본 연구에서는 한국, 중국, 일본 3개국의 금융ADR에 대하여 비교법적으로 분석함으로써 한국의 금융소비자보호 강화 방안과 향후 3개국의 금융서비스 부문 협력 확대에 적극적으로 대처할 수 있는 법적 기초를 마련하도록 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

I. 연구의 범위

본 연구에서는 한국의 금융소비자보호 강화 방안과 향후 3개국의 금융서비스 부문 협력 확대에 적극적으로 대처할 수 있는 법적 기초 마련을 위하여 연구대상 국가를 한국과 일본, 중국의 3개국으로 정하고 3개국의 금융ADR에 대하여 비교법적으로 분석하기로 한다.

따라서, 주요 분석 대상 법제는 국가별로 금융ADR의 근거를 두고 있는 각 금융업별 법제와 ADR 관련 법제 내지 금융소비자보호 관련 법제로 한다.

본 연구보고서의 제1장에서는 연구의 목적과 범위 및 방법을 밝히고, 제2장에서는 한국의 금융 ADR 현황과 법제를, 제3장에서는 중국

의 금융 ADR 현황과 법제를, 그리고 제4장에서는 일본의 금융 ADR 현황과 법제를 분석하도록 한다. 제5장에서는 한국과 중국, 일본에서의 금융ADR 제도비교를 통하여 시사점을 도출하고, 우리나라 금융 ADR 제도의 개선방안에 대하여 논의하기로 한다. 마지막으로 제6장 결론에서는 한·중·일 금융 ADR 제도의 방향성과 금융 ADR 제도의 접근 가능성에 대한 전망을 끝으로 동 보고서를 마무리하기로 한다.

II. 연구의 방법

한국과 일본, 중국에서의 금융ADR 제도에 대한 연구는 국가별로 연구책임자를 지정하여 국가별 연구를 수행하며, 국가별 법제 전문가와 관련 기관의 실무담당자를 워크숍에 토론자로 초청하여 중간 Review 과정을 거치도록 함으로써 실질적인 비교법제연구의 성과를 담보할 수 있도록 한다. 연구의 방법은 법령분석과 실태조사, 사례조사, 문헌연구를 통한 비교법적 연구 방법을 사용하도록 한다.

「워크숍 개최 내용」

한·중·일 금융 ADR 현황과 법적 과제	
발표주제	발표자
우리나라의 금융 분쟁 해결 제도에 관한 법적 연구	고동원 (성균관대학교 법학전문대학원 교수)
일본의 금융ADR 정책 및 법제 분석	양만식 (단국대학교 법과대학 교수)
중국의 금융ADR 제도에 대한 고찰	고재종 (선문대학교 법과대학 교수)
사례를 통해 살펴본 중국 금융ADR 실무상 주요 이슈	변응재 (법무법인 율촌 변호사/카이스트 테크노경영학과 겸직교수)

제 2 장 한국의 금융 ADR 현황과 법제 분석

제 1 절 서 설

2008년 세계적인 금융 위기 이후 세계적으로 많은 금융 소비자들이 피해를 입으면서 금융소비자 보호에 대한 관심이 높아져 왔으며, 이에 따라 각 국은 금융 소비자를 보호하기 위한 다양한 조치들을 취했거나 방안을 마련 중에 있다.

우리나라도 이러한 흐름에 예외는 아니어서 소위 ‘키코’(KIKO) 사태로 중소기업이 피해를 입고, 간접 투자 상품에 투자를 한 금융소비자들이 대규모 손실이 발생함에 따라 금융소비자 보호 강화의 필요성이 크게 대두되었다. 이에 따라 정부는 금융소비자 보호 강화 조치를 담은 「금융소비자 보호에 관한 법률안」을 국회에 제출하는 등 금융소비자 보호를 강화하기 위한 조치를 취하고 있다. 최근 금융감독당국인 금융감독원도 금융소비자 보호를 강화하기 위하여 금융감독원 내에 ‘금융소비자보호처’를 신설하여 기존의 금융소비자 보호 관련 부서를 확대 개편하는 등 금융소비자 보호를 강화하기 위한 조치를 취하고 있다.

금융소비자 보호에는 크게 두 가지 측면으로 나누어 볼 수 있다. 첫 번째는 사전적 금융소비자 보호 조치의 면과 둘째는 사후적 금융소비자 보호 조치의 면이다. 후자는 금융소비자와 금융회사 사이에 분쟁이 발생하는 경우에 있어서의 금융소비자 보호 조치에 관한 부분이다. 여기에는 주로 소송 이외에 금융 분쟁을 해결하는 방법에 관한 내용이 다루어진다. 즉, 소위 소송 이외의 ‘대체적 분쟁 해결 수단’(Alternative Dispute Resolution: ADR)으로서 많이 사용되는 조정, 중재, 화해 제도 등에 관한 문제가 주로 다루어진다.

여기서는 후자에 관하여 고찰해보고자 한다. 즉, 금융 ADR에 대한 고찰을 통하여 현행 제도의 문제점을 파악해보고자 한다. 특히 우리나라

라의 경우에는 금융소비자와 금융회사간의 금융 분쟁에 있어서 소송 외의 대체적 분쟁 해결 수단으로서 조정 제도가 많이 이용되고 있는데, 이런 측면을 감안하여 여기서는 현행 제도의 분석에서 조정 제도를 중점적으로 고찰하고자 한다. 한편 중재 제도는 금융소비자와 금융회사 사이의 분쟁과 관련해서는 거의 이용되고 있지 않고 있다. 그러나 향후 금융소비자와의 분쟁 발생 시 중재 제도 이용의 필요성을 감안할 때 금융소비자와의 금융 분쟁 해결의 효율성을 도모하기 위한 중재 제도 활성화 방안도 고찰하기 위해서 현행 중재 제도에 대해서도 살펴보고자 한다. 다만, 화해 제도와 관련해서는 현행의 금융 분쟁 조정 제도에서 자율적 금융분쟁 조정기구(예를 들어, 한국거래소 시장감시위원회의 증권 관련 분쟁 조정 업무나 한국금융투자협회의 금융분쟁 조정 업무)의 조정안 수락의 효력이 민법상의 화해와 같은 효력을 갖고 있으므로 조정 제도 서술에서 같이 고찰하고자 한다.

따라서 이 장에서는 우리나라의 현행 금융 ADR 제도에 관하여 관련 법령을 중심으로 하여 살펴보고, 현행 금융 분쟁 해결 제도의 문제점을 파악해보고자 한다.

제 2 절 금융 분쟁의 유형과 처리 현황

I. 서

우리나라에서 금융 ADR는 주로 조정 제도에 의해서 이루어지고 있는데, 다양한 금융 분쟁 조정 기구에 의해서 이루어지고 있다. 우선 금융감독원이나 한국소비자원과 같은 ‘공적’ 기구¹⁾에서 운영하는 금융 분쟁 조정 제도가 있으며, 자율 규제 기관인 한국금융투자협회와

1) 금융감독원이나 한국소비자원이 정부 기구가 아니고 민간 조직이라는 점에서 ‘공적’기구가 아니라는 주장이 제기될 수 있으나, 비록 조직 형태는 정부 기구가 아니라고 하더라도 그 업무 수행의 성격은 공적 업무를 수행한다는 점에서 ‘공적’ 금융 분쟁 조정 기구라고 분류하더라도 큰 무리가 없을 것으로 생각한다.

한국거래소에서 자율적으로 운영하고 있는 금융 분쟁 조정 제도가 있다. 일반적으로 전자를 ‘공적 분쟁 조정 제도’라고 분류할 수 있으며, 후자를 ‘자율적 분쟁 조정 제도’라고 분류할 수 있다. 현행 공적 분쟁 조정 기구로서는 금융감독원의 ‘금융분쟁조정위원회’, 한국소비자원의 ‘소비자분쟁조정위원회’, 시·도지사 소속의 ‘대부업분쟁조정위원회’, 지식경제부 소속의 ‘우체국보험분쟁조정위원회’가 있으며, 자율적 분쟁 조정 기구로서는 한국거래소의 ‘시장감시위원회’와 한국금융투자협회의 ‘분쟁조정위원회’가 있다.

아래에서는 이 중 비교적 중요하다고 판단되는 금융분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회 및 시장감시위원회에 의한 금융분쟁 조정 처리 현황과 처리되는 사건의 분쟁 유형에 대해서 살펴보기로 한다.

II. 금융분쟁조정위원회의 금융 분쟁 처리 현황 및 유형

금융감독원에 접수된 금융 분쟁 조정 신청 현황을 검토해보면, 아래 「표 1」에서 보는 바와 같이 해마다 금융 분쟁은 증가하고 있으며, 특히 2008년 이후 금융분쟁 조정 신청 건이 급격하게 증가하였는데, 이는 2008년 세계적(global) 금융위기의 여파로 인하여 펀드 등 금융상품 판매와 관련된 분쟁이 다수 발생했기 때문으로 분석된다.

「표 1」 금융분쟁 접수 현황 추이

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
은행·중소서민금융	2,154	2,020	5,200	5,574	4,351
금융투자	470	561	1,163	1,872	788
생명보험	8,681	7,603	7,393	11,193	10,289
손해보험	7,084	6,895	7,269	10,349	10,460

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
합 계	18,389	17,079	21,025	28,988	25,888

출처: 금융감독원 보도자료, “2010년 금융분쟁조정 실적 및 소제기 현황”, 2011. 1. 31, 6면.

전체적으로 볼 때, 금융 분쟁은 보험 분야에서 많이 발생하고 있으며, 그 다음으로 은행, 금융투자 분야 순으로 분쟁이 발생하고 있다. 보험에 있어서 생명 보험의 경우에는 보험 모집과 관련된 분쟁이 많고, 손해 보험의 경우 실제 손해액을 보상하는 손해보험의 특성상 보험금 산정과 관련된 분쟁이 가장 빈번하다. 은행의 경우에는 대출 관련 분쟁이 많이 발생하고 있으며, 금융투자회사의 경우에는 펀드 등 수익률 분쟁과 일임매매 및 임의매매 관련 분쟁이 다수 발생하고 있다.²⁾

「표 2」 금융감독원의 금융분쟁 처리 실적

구 분	2007년	2008년	2009년	2010년
접수건수	17,079	21,025	28,988	25,888
처리건수	17,503	18,500	30,074	26,108
수용건수	9,093	9,008	13,174	11,655
피해구제율	53.2%	50.2%	44.7%	45.4%

※ 피해구제율(%)= 신청인의 주장이 수용된 건수/실제 처리건수(신청인 임의 철회 관련 분쟁 제외)× 100

출처: 금융감독원, 「금융소비자보호 백서」, 2011. 4, 326면.

「표 2」에서 보는 바와 같이 금융감독원에 접수 및 처리되는 금융분쟁 사건은 수만 건에 이르고 있지만, 실제 금융분쟁조정위원회에 회부되는 사건은 한해 약 100건 정도에 지나지 않고 있다(아래 「표 3」

2) 금융감독원 보도자료, “2010년 금융분쟁조정 실적 및 소제기 현황”, 2011. 1. 31, 3면.

참조). 즉 대부분의 사건은 금융분쟁조정위원회 회부 전 처리 단계에서 사건이 처리되고 있다.

「표 3」 금융분쟁조정위원회의 분쟁 조정 실적

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
회의개최 횟수	21	21	23	22
회부건수	80	98	100	106
인용결정건수	37	44	39	32
각하·기각 결정건수	43	54	61	74
인용률	46.2%	44.9%	39%	30.1%

※ 인용건수에는 일부인용건수도 포함

※ 인용률= 인용건수/회부건수× 100

출처: 금융감독원, 「2010년도 금융소비자보호 업무백서」, 2010. 4, 204~217면의 금융분쟁조정위원회 부의 안건 목록을 분석·정리한 것임

금융분쟁조정위원회의 조정 절차 진행 중에 일방 당사자가 소송을 제기하면 조정 절차가 중지되는데(금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제56조), 금융회사의 소 제기로 인하여 조정 절차가 진행되지 않은 사건은 2009년에는 1,435건이며,³⁾ 2010년에는 1,167건이다.⁴⁾ 금융감독원에 접수된 금융분쟁 신청 건수(앞의 「표 2」 참조)에 비추어 보면, 금융회사에 의한 분쟁 중 소 제기 현황은 비중이 크지 않다고 할 수 있지만, 금융회사의 소 제기 건 수만큼 신청인이 소송으로 인한 시간과 비용을 부담하게 된 셈이다. 특히 금융회사의 소 제기 후 법원의 조정 절차로 분쟁이 해결된 건 수도 478건⁵⁾에 이르고 있어, 충분히 금융분

3) 금융감독원 보도자료, “2009년도 금융분쟁 조정 신청 관련 소송 제기 현황”, 2010. 3. 11.

4) 금융감독원, 앞의 보도자료(2011).

5) 금융감독원, 앞의 보도자료(2010).

쟁조정위원회에 의한 조정 절차로도 해결이 가능한 사안임에도 불구하고 불필요하게 소 제기가 이루어지는 경우가 상당하다고 볼 수 있다. 이에 따라 금융감독원은 분쟁 조정 신청 중 금융회사에 의한 소 제기 건수를 줄이기 위한 방안으로 금융회사의 소 제기 현황을 공시하도록 하고 있으며, 민원 발생 평가시 불이익 부여 등의 방안을 통해 금융회사에 의한 소 제기를 자제시키는 방안을 강구하고 있다.⁶⁾

Ⅲ. 소비자분쟁조정위원회의 금융분쟁 처리 현황 및 유형

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회에 대한 전체 분쟁 조정 신청 건수는 앞서 살펴본 금융감독원 금융분쟁조정위원회의 조정 신청 건수에 비하여 상당히 적은 편인데, 아래의 「표 4」에서 보는 바와 같이 한 해 1,500건 내외에 지나지 않는다. 이러한 이유는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁 조정 신청을 하기 위해서는 사전에 반드시 자율적인 분쟁 해결 절차를 거쳐야 하기 때문에(소비자기본법 제65조 제1항) 분쟁 신청 건수가 많지 않은 것으로 보인다.

「표 4」 소비자분쟁조정위원회 분쟁 신청 건수

구분	2007		2008		2009		2010		2011	
	일반	집단	일반	집단	일반	집단	일반	집단	일반	집단
접수 건수	1,003	11	1,373	31	2,545	34	1,147	15	1,540	15
합계	1,014		1,404		2,579		1,162		1,555	

출처: 한국소비자원, 「2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집」, 2012. 3, 243면.

6) 금융감독원, 앞의 보도자료(2011).

이러한 전체 분쟁 조정 신청 건수 중 금융·보험 조정 신청 사건은 2008년 46건, 2009년 156건, 2010년 71건, 2011년 211건으로 소비자분쟁조정위원회의 전체 조정 신청 건수에 비추어 보면 그다지 큰 비중을 차지하고 있지 않다.⁷⁾ 이러한 이유는 금융 분쟁의 경우 금융감독원 금융분쟁조정위원회가 금융 분쟁을 전문적으로 처리하고 있기 때문인 것으로 보인다.

2011년 소비자분쟁조정위원회에 대한 전체 조정 신청 건수 중 소비자분쟁조정위원회가 조정 결정을 한 경우는 975건으로 전체 신청 건수의 63.3%가 소비자분쟁조정위원회에서 처리되었다(아래 「표 5」 참조). 금융분쟁조정위원회가 1년에 100건 내외의 사건을 처리하는 것과 비교해보면, 소비자분쟁조정위원회에서 처리되는 분쟁 신청 건수가 상당히 높은 편임을 알 수 있다.

「표 5」 소비자분쟁조정위원회의 2011년 분쟁 조정 처리 현황

구 분	조정결정			합의 이행	신청 취하	처리 불능	처리 중지	상정 대기	합 계
	배상 결정	기 각	조정전 합의						
건수	737	176	62	112	113	25	22	293	1,540
비율 (%)	47.9	11.4	4.0	7.3	7.3	1.6	1.4	19.1	100

※ 배상결정 건수 중 120건이 금융·보험 사안임.
출처: 한국소비자원, 「2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집」, 2012. 3, 249면.

2011년 소비자분쟁조정위원회의 배상 결정에 대해서 신청인 또는 피신청인이 수락 거부로 조정이 불성립된 사건은 185건이고,⁸⁾ 나머지 552건은 조정이 성립되어, 소비자분쟁조정위원회의 조정 성립률은 약

7) 한국소비자원, 「2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집」, 2012. 3, 248면.
8) 위의 책, 250면.

75%로서 금융분쟁조정위원회의 조정 성립률에 비해 상당히 높은 수준을 보이고 있다.

IV. 시장감시위원회의 금융 분쟁 처리 현황 및 유형

한국거래소 시장감시위원회의 자료에 의하면,⁹⁾ 2008년부터 2011년까지 시장감시위원회가 처리한 금융민원·분쟁 현황 건은 아래의 「표 6」과 같다.

「표 6」 시장감시위원회의 금융 민원·분쟁 현황

(단위: 건수)

	2007년	2008년	2009년	2010년	2011
민원	2,555	2,583	6,372	1,477	1,833
분쟁	118	91	144	89	107
합계	1,872	2,673	6,516	1,566	1,940

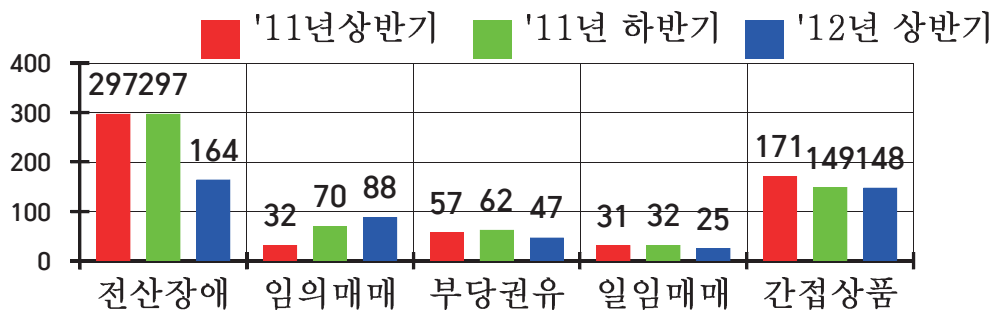
※ 분쟁건수는 한국거래소 보도자료, “2011년 증권업계 민원·분쟁 결산 현황”, 2012. 2. 1, 2면의 KRX 분쟁사건 추이를 분석한 추정치임.

위의 표를 살펴보면, 2007년에 비하여 상대적으로 2008년부터 2009년 사이에 금융 민원 및 분쟁 건 수가 급증하였음을 알 수 있는데, 이는 2008년 금융위기의 여파로 인하여 금융 민원 및 분쟁이 증가하였기 때문으로 파악된다. 특히 2007년 저금리, 고령화 등의 영향으로 펀드 등의 간접 투자 상품 시장이 급성장하였는데, 금융위기로 인하여 펀드 손실이 발생하면서 금융투자상품의 불완전 판매와 관련한 분쟁이 급증하였다. 2010년에 들어서는 금융위기가 진정됨에 따라 금융민원 및 분쟁이 감소하였다.

9) 한국거래소 보도자료, “2011년 증권업계 민원·분쟁 현황 결산”, 2012. 2. 1; 한국거래소 보도자료, “2010년 중 증권업계 민원·분쟁”, 2011. 2. 7; 한국거래소 보도자료, “2008년도 전체 회원사 증권·선물 민원·분쟁 발생현황”, 2009. 1. 22에 발표된 자료를 분석한 것임.

분쟁 유형별로는 전산장애, 임의매매, 부당권유, 간접투자상품 관련 분쟁 등이 끊임없이 발생하고 있으며, 특히 고령층 투자자의 증가로 인하여 일임매매, 임의매매, 부당권유 등과 관련된 분쟁이 지속적으로 나타나고 있다.

「표 7」 금융분쟁 유형별 현황



출처: 한국거래소 보도자료, “2012년 상반기 증권업계 민원·분쟁 현황”, 2012. 7. 26.

시장감시위원회의 분쟁 조정 현황은 아래 「표 8」에서 보는 바와 같이 합의율이 그다지 높지 않은 것으로 파악되고 있는데, 증권 관련 전문 분쟁해결기구로서의 역할을 증대하기 위해서는 합의율을 높일 수 있는 방안이 강구되어야 할 것으로 보인다.

「표 8」 시장감시위원회의 2008년 이후 분쟁 발생 및 조정 현황

구 분	시장감시위원회 분쟁사건수				합의율
	합 계	기 각	합 의	미 결	
2008년	91건	59건	22건	10건	27%
2009년	144건	85건	52건	7건	38%
2010년	89건	63건	19건	7건	23%
2011년	107건	47건	35건	25건	43%
12.상반기	55건	24건	22건	9건	48%

출처: 한국거래소 내부 자료

제 3 절 현행 금융 ADR 제도

I. 금융 분쟁 조정 제도

여기서는 공적 금융 분쟁 조정 제도와 자율적 금융분쟁 조정 제도로 나누어 고찰한다. 전자로서는 금융감독원의 ‘금융분쟁조정위원회’, 한국소비자원의 ‘소비자분쟁조정위원회’, 시·도지사 소속의 ‘대부업분쟁조정위원회’, 지식경제부 소속의 ‘우체국보험분쟁조정위원회’에 대해 각각 살펴본다. 후자로서는 한국거래소의 ‘시장감시위원회’와 한국금융투자협회의 ‘분쟁조정위원회’에 대해 각각 고찰한다. 이하에서는 이러한 금융 분쟁 조정 제도에 대해서 관련 법령과 규정 등을 중심으로 하여 자세히 검토해보기로 한다.

1. 공적 금융분쟁 조정 제도

(1) 금융감독원의 금융분쟁조정위원회에 의한 조정 제도

1) 법적 근거

금융감독원 내에 설치된 금융분쟁조정위원회는 금융감독원의 검사를 받는 금융회사와 금융소비자 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 심의 사항을 의결하기 위한 기구로서 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」(이하 “금설법”이라 한다) 제51조에 근거하여 설치되었다. 금융분쟁조정위원회의 운영과 금융 분쟁의 조정 절차 등에 관한 구체적 사항은 금설법 시행령 제13조 내지 제22조 및 금융감독원 정관 제21조, 그리고 금융감독원이 제정한 「금융분쟁조정세칙」(이하 “조정세칙”이라고 한다)에서 규정하고 있다.

2) 대 상

금융분쟁조정위원회의 조정 대상은 ‘금융 관련 기관’, 예금자 등 금융 수요자 및 기타 이해 관계인이 금융 관련 기관의 금융 업무 등과 관련하여 권리 의무 또는 이해 관계가 발생함에 따라 제기되는 분쟁이다(금설법 제51조, 조정세칙 제3조 제5호).

여기에서 ‘금융 관련 기관’은 금설법 제38조에 의하여 금융감독원의 검사를 받는 기관을 의미하는데, 금설법 제38조에 의한 금융감독원의 검사 대상 기관은 은행, 금융투자업자(즉 증권회사 등 금융투자회사), 증권금융회사, 종합금융회사 및 명의개서대행회사, 보험회사, 상호저축은행과 그 중앙회, 신용협동조합 및 그 중앙회, 여신전문금융회사 및 겸영여신업자, 농협은행, 수산업협동조합중앙회의 신용사업부문이다. 따라서 농업협동조합이나 수산업협동조합의 단위 조합, 새마을금고,¹⁰⁾ 우체국예금 및 보험,¹¹⁾ 대부업에서 발생하는 분쟁은 금융분쟁조정위원회의 조정 대상이 되지 않게 된다.

3) 구성 및 운영

금융분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성되며(금설법 제52조 제1항), 위원장은 금융감독원장이 그 소속 부원장 중에서 지명하는 자가 되고, 조정위원은 금융감독원장이 지명하는 자와 위촉하는 자로 구성된다(금설법 제52조 제2항). 금융감독원장이 지명하는 자는 금융감독원의 부원장보 중에서 지명하며, 그 밖의 조정 위원은 i) 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람, ii) 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원 및 소비자단체의 임원 또는 그 직

10) 「새마을금고법」 제69조는 공제사업 시행과 관련한 분쟁을 신속·공정하게 해결하기 위하여 새마을금고 중앙회에 ‘공제분쟁조정심의위원회’를 두도록 규정하고 있다.

11) 「우체국예금·보험에 관한 법률」 제48조의2는 우체국보험과 관련된 분쟁을 해결하기 위하여 ‘우체국보험분쟁조정위원회’를 지식경제부 소속으로 두도록 규정하고 있다.

에 있었던 사람으로서 원장이 위촉하는 사람, iii) 금융기관 또는 금융 관계 기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 사람, iv) 금융에 관한 학식과 경험이 있는 사람, v) 전문의의 자격이 있는 의사 등 전문가 중에서 금융감독원장이 위촉하게 된다(금설법 제52조 제2항).

현재 금융분쟁조정위원회의 조정 위원회 구성은 아래의 표와 같이 이루어져 있다.

「표 9」 금융분쟁조정위원회 조정위원회 구성

내부 위원	법조계	소비자 단체	금융계	학 계	의료계	전자 금융	합 계
2인	9인	6인	4인	4인	4인	1인	30인

출처: 금융감독원 홈페이지(<http://consumer.fss.or.kr/fss/consumer/dispute/purpose02.jsp>, 검색일 2012. 7. 19).

조정 위원회 임기는 지명직 위원회 경우에는 당해 직에 재직하는 기간이며, 위촉직 조정 위원회 경우에는 2년으로서 연임할 수 있다(금설법 제52조 제3항, 조정세칙 제5조).

금융분쟁조정위원회의 회의는 위원장을 포함하여 보험분야 또는 비보험분야 별로 매 회의시 위원장이 지명하는 7인 이상 11인 이하의 위원으로 회의 1주일 전까지 구성되며, 위원장이 소집한다(금설법 제 54조 제1항, 조정세칙 제7조 제1항). 금융분쟁조정위원회의 회의는 정례화되어 있으며,¹²⁾ 구성원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다(금설법 제54조 제2항). 다만, 금융감독원장은 금융분쟁조정위원회 의결 사항이 위법하거나 공익에 비추어 매우 부당하다고 판단

12) 회의는 월 2회 개최되는데, 매월 첫째주(첫째주 화요일이 없는 경우는 셋째주) 화요일과 셋째주(첫째주 화요일이 없는 경우는 다섯째주) 화요일에 소집함이 원칙이고, 다만 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 수시로 소집할 수 있다(조정세칙 제 7조 제2항).

하면 재의(再議)를 요구할 수 있으며(금설법 제54조 제3항), 재의 요구가 있는 경우에는 구성원 3분의 2 이상의 출석과 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 재의결한다(금설법 제54조 제4항). 금융분쟁조정위원회의 회의는 비공개가 원칙이지만, 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 당사자 기타 이해관계인에게 방청을 하게 할 수 있다(금설법 시행령 제17조 제2항).

금융분쟁조정위원회의 공정성과 투명성을 담보하기 위하여 i) 위원 또는 위원의 배우자나 배우자이었던 자가 당해 사건의 당사자가 되거나 당해 사건에 관하여 공동권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우, ii) 위원이 당해 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우, iii) 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우, iv) 위원이 당해 사건에 관하여 증언·법률자문 또는 손해사정 등을 한 경우에는 심의·의결에서 제척되며(금설법 시행령 제18조 제1항), 당사자는 위원에게 심의·의결의 공정성을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 기피 신청을 할 수 있고(금설법 시행령 제18조 제2항), 조정 위원 스스로 심의·의결에서 회피할 수 있다(금설법 시행령 제18조 제3항).

한편, 금융감독원장은 금융분쟁 조정 업무와 관련하여 원장 또는 위원회의 자문에 응하기 위하여 60인 이내의 전문위원을 위촉할 수 있는데(조정세칙 제10조 제1항), 2012년 7월 현재 52인의 전문위원이 위촉되어 있다.¹³⁾

금융분쟁조정위원회의 조정 신청 사건 처리 절차의 진행 중에 한쪽 당사자가 소송을 제기한 경우에는 금융감독원장은 그 조정의 처리를

13) 전문위원의 구성은 다음과 같다(<http://consumer.fss.or.kr/fss/consumer/dispute/purpose02.jsp>. 검색일 2012. 7. 19).

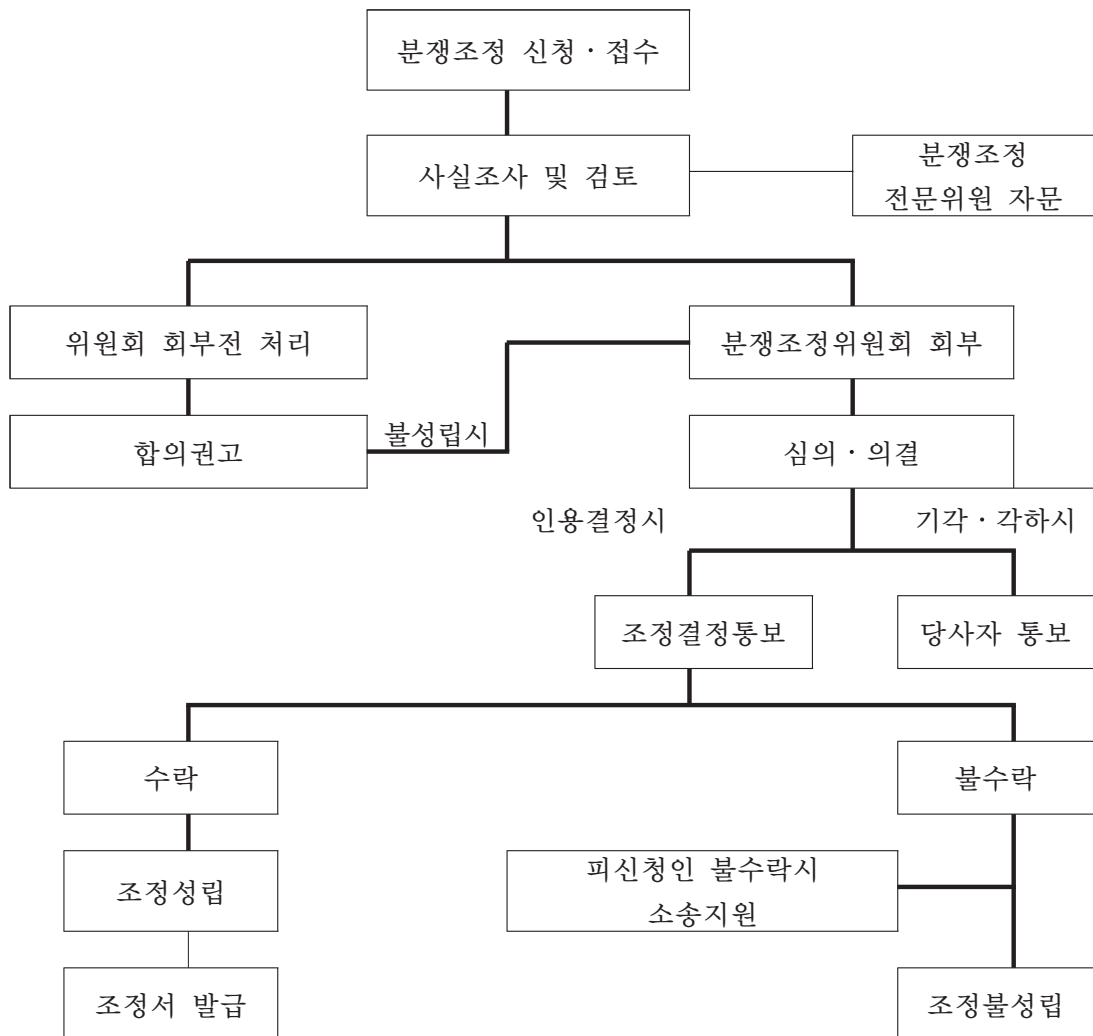
법조계	학 계	의료계	기 타	합 계
10인	14인	26인	2인	52인

중지하고 그 사실을 양쪽 당사자 모두에게 통보하여야 한다(금설법 제56조).

4) 분쟁 조정 절차

금융분쟁조정위원회의 조정 절차는 아래의 표와 같은 절차에 따라 진행되는데, 이하에서는 그 절차에 대해 자세히 살펴보기로 한다.

「그림 1」 금융분쟁조정위원회의 분쟁 조정 절차



출처: 금융감독원 홈페이지(<http://consumer.fss.or.kr/fss/consumer/dispute/process01.jsp>, 검색일 2012. 7. 19) 내용을 다소 수정·변경함.

① 분쟁 조정 신청 및 접수

‘금융 관련 기관’, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 금융감독원장에게 분쟁의 조정을 신청할 수 있으며, 금융감독원장에게 조정 신청을 하고자 하는 자는 i) 조정 신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류, ii) 대리인이 조정 신청서를 제출하는 경우에는 그 위임장, iii) 기타 분쟁 조정에 필요한 증거 서류 또는 자료를 첨부한 분쟁조정신청서¹⁴⁾를 금융감독원장에게 제출하면 된다(금설법 시행령 제13조, 조정세칙 제11조 제1항).¹⁵⁾

다수인이 공동으로 분쟁 조정 신청하는 때에는 신청인 중 3인 이내의 대표자를 선정할 수 있으며, 대표자를 선정하지 아니한 경우에 금융감독원장은 필요하다고 인정되는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다(금설법 시행령 제14조 제1항, 제2항). 선정된 대표자는 이를 선임한 신청인들을 위하여 사건에 관한 모든 행위를 할 수 있으나, 다만, 조정 신청의 취하, 피신청인과 합의 또는 조정결정서의 수락은 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실을 서면으로 증명하여야 한다(조정세칙 제12조 제2항).

분쟁 처리 담당자는 분쟁 조정 신청을 접수하는 즉시 처리 부서, 담당자 직성명, 전화번호 등을 유선, 전자우편, 문서 등 연락 가능한 방법으로 접수 사실을 신청인에게 통지하여야 하며(조정세칙 제11조 제4항), 조정 신청이 접수된 때에는 소관부서장은 금융분쟁조정기록부에 조정 신청의 접수, 보완, 사실 조사 및 처리 결과 등에 대한 기록을 유지하여야 한다(조정세칙 제14조 제3항).

14) 분쟁조정신청서에는 i) 신청인과 상대방의 성명 및 주소, ii) 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소, iii) 신청의 취지, iv) 신청의 이유를 기재하여야 한다(금설법 시행령 제13조 제2항, 조정세칙 제11조 제2항).

15) 금융감독원장은 금융감독원에 접수된 진정서, 탄원서 기타 민원 서류 중 그 내용이 조정 절차에 의하여 처리함이 타당하다고 인정되는 민원 서류는 그 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 조정 신청이 있는 것으로 처리할 수 있다(조정세칙 제11조 제2항).

신청인이 동일한 내용으로 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 분쟁 조정을 신청한 경우에는 2회 이상 그 처리 결과를 통지한 후 접수되는 신청에 대하여는 내부적으로 종결 처리할 수 있다(조정세칙 제11조 제5항).

금융감독원장은 조정 신청에 대하여 관련 자료 등 보완이 필요하다고 인정될 때에는 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구하여야 하며(금설법 시행령 제15조 제1항), 신청인이 기간 내에 보완을 하지 아니하는 때에는 7일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다(조정세칙 제15조 제2항). 그리고 금융감독원장은 분쟁조정을 위해 필요한 경우 피신청인에게 조정신청서 사본을 송달하거나 상당한 기일을 정하여 조정 신청에 대한 의견서 또는 답변서와 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다(조정세칙 제14조 제2항).

② 사실 조사 및 검토

금융감독원장은 사건의 조사를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 금융감독원 직원으로 하여금 사건에 대한 사실 조사 및 조회 또는 관련자의 출석 등의 방법으로 조사를 하게 하거나 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구할 수 있다(조정세칙 제16조 제1항). 또한 금융감독원장은 사건의 조사를 위하여 관계기관에게 감정, 조회 기타 필요한 검사 등을 의뢰할 수 있다(조정세칙 제16조 제2항). ‘금융 관련 기관’, 즉 금융회사에 대한 금융 분쟁에 관련된 사실 조사는 분쟁 조정 업무를 담당하는 소관부서장이 관할하지만, 소관부서장이 필요하다고 인정하는 경우에는 소관 검사국장에게 검사를 의뢰할 수 있다(조정세칙 제16조 제3항).

금융감독원장은 사실 조사가 필요한 경우 조사 목적, 조사 내용, 조사 기간 등을 조사 출장 3일 전까지 유선, 전자우편, 문서 등 연락 가능한 방법으로 사전 통지하여야 한다(조정세칙 제16조 제6항). 다만

긴급을 요하거나 증거 인멸 등이 우려되는 경우 이를 생략할 수 있다(조정세칙 제16조 제6항 단서). 이러한 사실 조사 등에 소요된 기간은 조정 처리 기간에 산입되지 않는다(조정세칙 제16조 제5항).

③ 금융분쟁조정위원회 회부 전 처리

금융감독원장은 조정 신청의 내용이 합의 권고 또는 금융분쟁조정위원회 회부에 적당하지 않다고 판단하는 경우에는 이를 직접 처리하거나 해당 기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다(조정세칙 제17조 제1항). 즉 조정 신청의 내용이 i) 이미 법원에 제소된 사건이거나 조정 신청이 있는 후 소를 제기한 경우, ii) 조정 신청의 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의 권고 또는 조정 절차 진행의 실익이 없는 경우, iii) 신청인이 분쟁조정신청서의 보완 요구를 받고도 정당한 사유 없이 지정된 기한 내에 이를 보완하지 아니한 경우나 소재 불명 등으로 보완 요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우, iv) 조정 신청의 내용과 직접적인 이해 관계가 없는 자가 조정 신청을 하는 경우, v) 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 한 것으로 인정되는 경우, vi) 신청인이 상당한 이유 없이 취하된 조정 신청건 또는 동일한 내용에 대하여 다시 조정 신청을 하거나 가명으로 조정 신청한 것이 확인된 경우, vii) 당사자의 주장이 상이하거나 증거 채택이 어려워 사실 관계 확정이 곤란하거나 수사 사건과 직접적으로 관련된 경우, viii) 당사자의 주장 내용이 부당하거나 관련 법령, 조정 선례, 법원 판례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우, ix) 금융상품거래와 직접 관련이 없거나 수사기관의 수사 또는 고도의 법률적 판단이 필요한 경우 등 조정 신청의 내용이 분쟁 조정 대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우에는 이를 합의 권고 또는 금융분쟁조정위원회에 회부하지 않고 직접 처리하거나 해당 기관에 이첩하여 처리한다(금설법 제53조 제2항, 금설법 시행령 제16조 제1항, 조정세칙 제17조 제1항).

이와 같이 사건을 직접 처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하게 할 때에는 조정 신청 접수일로부터 30일 이내에 그 처리 결과 및 사유를 명시하여 당사자에게 통지하여야 한다(조정세칙 제17조 제2항). 이러한 통지는 서면으로 이루어져야 한다(금설법 시행령 제16조 제2항). 다만, 신청인이 원하거나 「전자정부법」 제9조에 따른 전자 민원 청구를 통하여 접수된 조정 신청은 처리 결과를 전자 민원 체계에 입력함으로써 통지에 갈음할 수 있으며, 신청인이 서면으로 요청하는 경우에는 서면으로 회신하여야 한다(조정세칙 제17조 제3항).

④ 합의 권고

금융감독원장은 금융감독원에 접수된 조정 사건 중 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 상당하다고 인정되는 사건의 경우에는 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있다(금설법 제53조 제2항, 조정세칙 제20조 제1항).

금융감독원장은 합의 권고에 있어 필요하다고 인정되는 경우에 당해 조정 신청에 관하여 이해관계를 가지는 자를 출석시켜 합의에 참가하도록 할 수 있다(조정세칙 제20조 제2항). 당사자 간에 합의가 성립한 때에는 합의서 3부를 작성하여 당사자가 기명하고 날인 또는 서명하도록 한 후 이를 확인하여 당사자에게 각 1부를 교부하고 1부는 금융감독원에 보관한다(조정세칙 제20조 제3항). 그리고 당사자인 ‘금융 관련 기관’(즉, 금융회사)은 합의서를 수령한 날로부터 20일 이내에 합의서 내용에 따른 조치를 취하고, 그 결과를 지체 없이 금융감독원장에게 보고하여야 한다(조정세칙 제20조 제4항).

그러나 당사자가 금융감독원장의 합의 권고를 거부하거나 정당한 이유 없이 합의 권고 절차 진행을 위한 출석 기일에 출석하지 아니한 때에는 합의가 성립되지 아니한 것으로 본다(조정세칙 제21조).

금융감독원장의 합의 권고에 따른 당사자 간의 합의의 효력에 대해서는 금설법상 명문의 규정이 없으므로 민법상 화해 계약(민법 제731조)이 성립한 것으로 보아야 할 것이다. 따라서 당사자는 합의한 내용에 따라 의무를 부담하고 권리를 취득하며, 종전의 법률관계를 주장하지 못하게 된다.¹⁶⁾

⑤ 금융분쟁조정위원회에의 회부

금융감독원장은 조정 신청된 사건이 i) 금융감독원장이 직접 처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하는 것이 적당하지 않다고 인정되는 경우, ii) 합의 권고가 적당하지 않다고 인정되는 경우, iii) 합의 권고 절차를 진행하였으나 사건의 접수일로부터 30일 이내에 당사자 간에 합의가 성립되지 아니한 경우에는 금융분쟁조정위원회 회부 사건 요약표를 작성하고 관련 자료를 첨부하여 금융분쟁조정위원회에 회부하여야 한다(금설법 제53조 제3항, 조정세칙 제22조 제1항).

금융감독원장은 조정 사건을 금융분쟁조정위원회에 회부한 때에는 당해 사건이 금융분쟁조정위원회에 회부된 사실을 당사자에게 통지하여야 하며, 이 경우 당사자에게 일정 기간 내에 추가 자료를 제출할 수 있다는 사실과 조정 위원의 명단 및 이들에 대한 기피 신청을 할 수 있다는 사실을 통지하여야 한다(조정세칙 제22조 제2항). 당사자가 조정위원회에 대해서 기피신청을 하는 경우에는 기피 사유와 증거자료를 서면으로 제출하여야 한다(조정세칙 제22조 제3항).

16) 대법원 2004. 8. 20. 선고 2002다20353 판결: “화해계약이 성립되면 특별한 사정이 없는 한, 그 창설적 효력에 의하여 종전의 법률관계를 바탕으로 한 권리의무관계는 소멸되고 계약 당사자 간에는 종전의 법률관계가 어떠하였느냐를 묻지 않고 화해계약에 의하여 새로운 법률관계가 생기는 것이므로, 화해계약의 의사표시에 착오가 있더라도 이것이 당사자의 자격이나 목적인 분쟁 이외의 사항에 관한 것이 아니고 분쟁의 대상인 법률관계 자체에 관한 것일 때에는 이를 취소할 수 없고, 화해계약의 의사표시에 있어 중요 부분에 관한 착오의 존재 및 이것이 당사자의 자격이나 목적인 분쟁 이외의 사항에 관한 것이라는 점은 착오를 이유로 화해계약의 취소를 주장하는 자가 입증하여야 한다.”

⑥ 심의·의결

금융분쟁조정위원회는 조정 사건이 위원회에 회부된 경우에 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성하여야 한다(금설법 제53조 제4항). 이에 따라 금융분쟁조정위원회는 조정 사건의 심의를 위하여 필요한 경우에 금융감독원장에게 당해 사건에 대한 조사 또는 관련 자료의 수집을 요청할 수 있다(금설법 시행령 제19조 제2항, 조정세칙 제23조 제1항). 금융분쟁조정위원회는 당사자 기타 이해관계인, 감정인, 참고인 등의 의견을 들을 필요가 있는 경우에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다(금설법 시행령 제20조 제1항, 조정세칙 제24조 제1항). 그리고 당사자 기타 이해관계인은 금융분쟁조정위원회의 허가를 받아 위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다(금설법 시행령 제20조 제3항).

금융분쟁조정위원회는 조정 사건이 회부된 날로부터 60일 이내에 조정 결정을 해야 하는데, 당사자의 주장이 상이하거나 증거 채택이 어려워 사실 관계의 확정이 곤란한 경우 또는 조정의 실익이 없다고 인정되는 경우 등에는 각하 결정을 할 수 있다(조정세칙 제25조 제1항 단서). 금융분쟁조정위원회는 조정 결정을 하거나 각하 결정을 한 경우에는 조정결정서 또는 각하결정서를 작성하여야 하며(조정세칙 제25조 제2항), 그 결과를 금융감독원장에게 통보하여야 한다(조정세칙 제26조). 통보를 받은 금융감독원장은 금융분쟁조정위원회의 조정결정서 또는 각하결정서를 첨부하여 위원회의 의결 내용을 당사자에게 통지한다(조정세칙 제28조).

다만, 금융분쟁조정위원회의 의결이 i) 관련 법규를 위반한 경우나 ii) 공익에 비추어 심히 부당한 경우에는, 금융감독원장은 재의 요구의 사유를 첨부하여 금융분쟁조정위원회에 재의를 요구할 수 있으며(금설법 제54조 제3항), 재의 요구가 있는 때에는 금융분쟁조정위원회

구성원 3분의 2이상의 출석과 출석위원 3분의 2이상의 찬성으로 재의결할 수 있다(금설법 제54조 제4항).

⑦ 조정의 성립

당사자가 통지된 조정안을 수락하는 경우 당해 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(금설법 제55조). 재판상 화해는 확정 판결과 동일한 효력이 있기 때문에(민사소송법 제220조), 집행력과 형성력, 기판력 등이 발생하게 된다. 즉 조정안에 의무 이행을 명시한 경우 집행력이 발생하며, 일정한 권리 의무를 발생·변경·소멸시키는 대세효가 있는 형성력이 발생하고, 기판력이 발생하여 이를 소송으로 다툴 수 없다.¹⁷⁾

당사자가 조정안을 수락하는 경우에는 조정 결정을 통지받은 날로부터 20일 이내에 금융감독원에 출석하여 조정서 3부에 기명하고 날인 또는 서명하여야 하며, 금융감독원장이 이를 확인하여 당사자에게 조정서 각 1부를 교부하고 1부는 금융감독원에 보관하여야 한다(조정세칙 제29조 제2항). 다만, 당사자가 금융감독원에 출석하기가 곤란한 경우에는 당사자가 조정 결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 조정 결정수락서에 기명하고 날인 또는 서명하여 금융감독원장에게 제출하도록 할 수 있다(조정세칙 제29조 제3항).

그러나 당사자가 조정안을 받은 날로부터 20일 이내에 조정안을 수락하지 아니한 때에는 조정이 성립되지 아니한 것으로 본다(금설법 시행령 제21조 제2항). 금융감독원장은 조정이 성립되지 아니한 때에는 당사자에게 조정이 성립되지 아니한 사실 및 사유를 명시하여 통지한다(조정세칙 제29조 제5항). 그리고 ‘금융관련기관’, 즉 금융회사가 조

17) 다만, 재판상 화해의 기판력의 범위에 대해서는 학설상 다툼이 있다. 재판상 화해의 기판력에 대한 보다 자세한 사항은 김 주, “재판상 화해의 기판력에 관한 연구”, 저스티스 통권 제117호, 한국법학원, 2010. 6, 72~98면.

정안을 수락하지 아니한 때에는 그 사유를 금융감독원장에게 제출하여야 한다(금설법 시행령 제21조 제4항).

금융감독원장은 조정 결정한 사건의 처리 결과를 금융분쟁조정위원회에 통보하여야 하고(조정세칙 제30조 제1항), 조정이 성립된 경우 당사자인 금융관련기관은 조정에 따른 처리 결과를 조정이 성립한 날로부터 20일 이내에 금융감독원장에게 보고하여야 한다(조정세칙 제30조 제2항).

⑧ 재조정 신청

당사자는 i) 조정 당시에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우, ii) 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우, iii) 조정의 기초가 된 법률, 판결 등이 변경된 경우, iv) 조정에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 금융분쟁조정위원회가 판단하지 아니한 경우, v) 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우 등에 해당하는 사유가 있는 때에는 금융분쟁조정위원회의 결정에 대하여 재조정을 신청할 수 있다(조정세칙 제31조 제1항). 다만, 당사자가 당초 조정 신청을 할 때에 그 사유를 주장하였거나 이를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 재조정 신청을 할 수 없다(조정세칙 제31조 제1항 단서).

이러한 재조정 신청은 당사자가 조정 결정 또는 각하 결정을 통지 받은 날로부터 1개월 이내에 하여야 한다(조정세칙 제31조 제2항). 금융감독원장은 기간을 경과한 재조정신청에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 이를 각하 처리한다(조정세칙 제31조 제4항).

⑨ 소송 지원

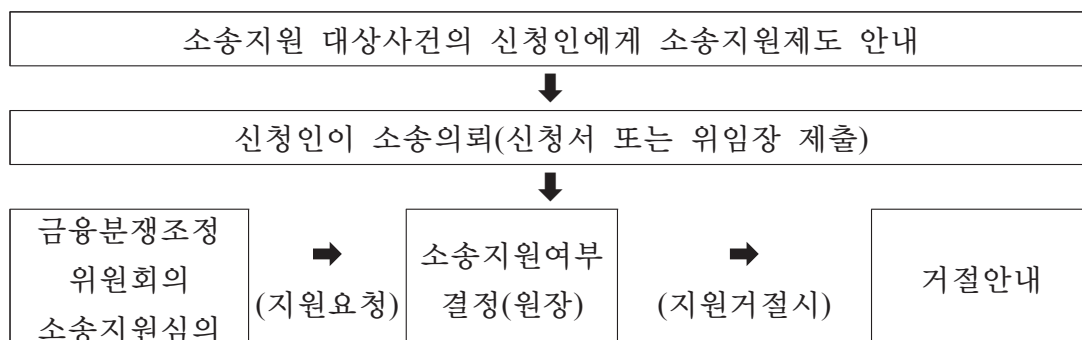
금융감독원장은 i) 금융분쟁조정위원회에서 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정 결정된 사건, ii) 금융분쟁조정위원회에서 조정 결

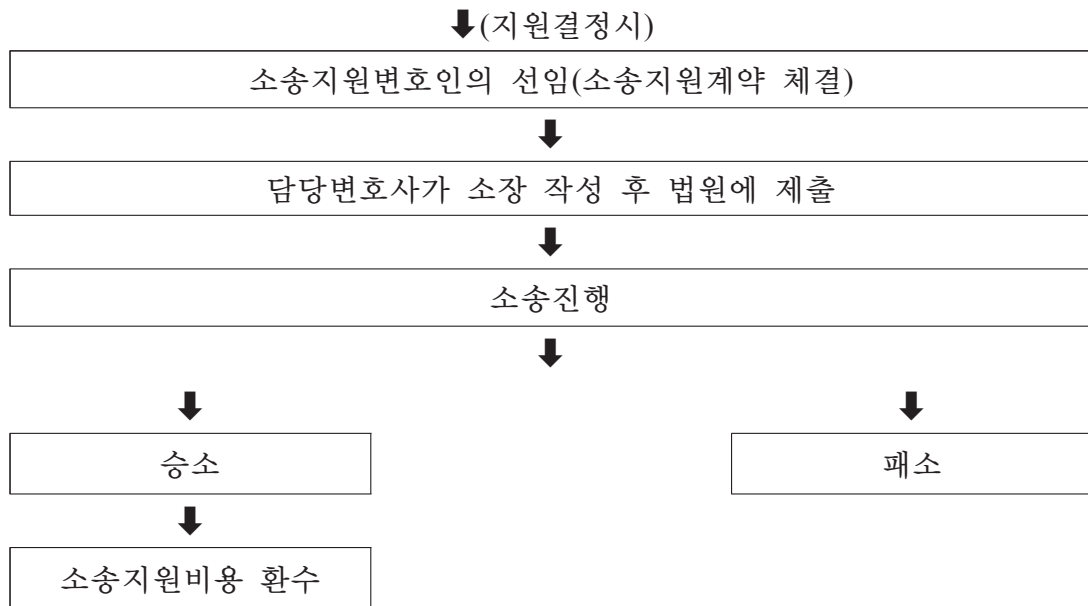
정이 있기 전 사건으로서 위원회의 조정 선례 또는 법원의 판례 등에 비추어 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정 결정될 것이 명백한 사건에 해당하는 사건으로서 피신청인의 조치가 현저히 부당하다고 금융분쟁조정위원회가 인정하여 소송 지원을 요청하는 경우에는, 신청인을 위한 소송 지원을 할 수 있다(조정세칙 제32조의2 제1항). 다만, 소송 지원이 실익이 없거나 공익 목적상 부적절하다고 인정되는 경우에는 금융감독원장은 소송지원을 할 수 없다(조정세칙 제32조의2 제1항).

그러나 금융감독원장은 소송 지원 결정 이후 i) 신청인이 특별한 사정없이 소송당사자로서의 의무를 다하지 아니하는 경우, ii) 신청인이 소송지원 신청시 제출한 자료나 진술 등이 허위로 판명된 경우, iii) 소송지원 과정에서 새로이 발견된 사실로 인해 당해 소송지원이 실익이 없게 되거나 공익목적상 부적절하게 된 경우에 해당하는 사유가 발생하는 경우에는 소송 지원을 중단할 수 있다(조정세칙 제32조의2 제3항).

금융감독원장의 소송 지원은 판결 확정시까지 이루어지며, 소송 지원의 범위는 소송 관련 비용 중 변호사 수임료가 지원 대상이 되며, 소송 지원 사건 심급별로 1천만원 이내로 하고, 신청인이 승소한 경우에는 지원 금액 중 회수 가능한 금액은 이를 환입하도록 하고 있다. 신청인은 인지대, 송달료, 소송수행상의 검증·감정 등의 사유로 발생하는 비용 및 기타 부대비용 등을 부담하여야 한다.

「그림 2」 소송 지원 진행절차도





* 신청인이 소송지원계약을 위반하거나 소송 진행에 비협조적인 경우 소송 지원 중단

출처: 금융감독원 보도자료, “금융분쟁조정신청건에 대한 소송지원제도 확대 실시”, 2005. 8. 26.

5) 평 가

금융분쟁조정위원회에 의한 금융분쟁 조정은 금융회사와 금융수요자 간에 합리적 조정을 통하여 당사자 간의 합의를 유도함으로써 소송을 통하지 않고 보다 용이하게 분쟁을 해결할 수 있는 제도로서 널리 활용되고 있다. 특히 2008년 펀드의 불안전판매와 관련된 ‘파워인컴펀드’ 사건¹⁸⁾을 계기로 금융분쟁조정위원회의 역할이 증대되고 있으며, 전문적 금융 분쟁 해결기관으로서 중심적 역할을 수행하고 있다.

그러나 금융감독원의 금융분쟁 조정 제도는 다음과 같은 문제점이 지적되고 있다. 첫째, 금융감독기구에 의한 분쟁 조정이 이루어짐으로써 분쟁 조정의 공정성과 독립성에 문제가 있다는 비판이 제기되고

18) 금융감독원 보도자료, “금융분쟁조정위원회 ‘파워인컴펀드’의 불안전 판매를 이유로 은행이 원금손실의 50%를 배상하라고 결정”, 2008. 11. 11.

있다. 즉 금융분쟁의 해결이 감독기구에 의해 수행되어 금융회사의 입장에서는 분쟁 조정을 규제로 받아드리는 경향이 있으며, 금융수요자는 금융감독원의 금융 분쟁 조정 업무로 고객의 권익 보호보다는 금융회사의 기득권을 보호한다는 불신으로 인하여 감독기구의 분쟁 조정을 신뢰하지 않는 문제가 발생하고 있다는 점이다.¹⁹⁾ 둘째, 분쟁조정 인력의 전문성에 대한 비판이 제기되고 있다.²⁰⁾ 위에서도 살펴 본 것처럼, 금융감독원에 분쟁 조정 신청된 사건의 대부분의 경우는 금융분쟁조정위원회에 회부되기 전에 처리되기 때문에 감독기구의 분쟁 조정 담당 인력의 전문성이 상당히 요구된다. 그러나 금융감독원의 분쟁 조정 인력은 순환 보직으로 인하여 전문적인 인력 양성에 어려움이 있으며, 분쟁조정 전문 인력의 수도 상당히 부족하다고 평가할 수 있다. 셋째, 금융회사의 우월적 지위를 이용한 소 제기권 남용으로 인한 분쟁조정 제도의 실효성 확보 문제가 지적되고 있다.²¹⁾ 금융분쟁 조정 제도의 경우 당사자 일방이 소 제기를 한 경우에는 조정 절차가 중지되는데, 상대적으로 우월한 지위에 있는 금융회사들이 소 제기를 함으로써 분쟁조정 제도가 잘 활용되지 않고 있는 사례가 상당수 존재한다. 따라서 금융분쟁 조정 제도의 실효성을 확보하기 위한 대책 마련이 요구된다고 할 것이다.

이와 같은 문제점에도 불구하고 금융감독원의 금융분쟁조정위원회는 금융분쟁에 관한 전문적 해결기관으로서 금융수요자의 피해 구제와 권리 보호에 상당한 역할을 수행하고 있다고 평가할 수 있다.

19) 김상조, “금융소비자 피해 사후구제 제도의 현황 및 정책 과제”, 한국금융연구센터 2009년 하반기 정례 정책심포지엄 발표자료, 한국금융연구센터, 2009. 11. 11, 112면.

20) 고동원, “금융 분쟁 조정 제도의 효율적 운영을 위한 개선 방안”, 한국금융소비자학회 창립기념 금융소비자보호 정책세미나 발표자료, 한국금융소비자학회, 2010. 5. 7, 68면.

21) 김상조, 앞의 논문, 114면; 고동원, 앞의 논문, 73면; 성희활, “금융소비자보호법의 바람직한 제정 방향에 대한 고찰”, 상사법연구 제30권 제2호, 한국상사법학회, 2011, 731면.

(2) 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 의한 조정 제도

1) 법적 근거

한국소비자원 내에 설치된 소비자분쟁조정위원회는 「소비자기본법」(이하 ‘소비자법’이라고 한다) 제60조에 근거를 두고 있으며, 소비자분쟁조정위원회의 운영, 조정 절차 등 그 구성과 운영에 관한 구체적 규정은 같은 법 시행령과 「소비자분쟁조정규칙」(이하 ‘조정규칙’이라고 한다)에서 정하고 있다.

2) 조정 대상

소비자분쟁조정위원회의 조정 대상은 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁이 그 대상이 된다(소비자법 제60조 제1항). 여기에서 ‘소비자’란 “사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 소비 생활을 위하여 사용하는 자 또는 생산 활동을 위하여 사용하는 자”를 의미하고(소비자법 제2조 제1호), ‘사업자’란 “물품을 제조·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자”를 말한다(소비자법 제2조 제2호).

소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 대상은 소비자와 사업자 사이에서 발생한 모든 분쟁에 대해서 이루어질 수 있으나, i) 국가 또는 지방자치단체가 제공한 물품 등으로 발생한 피해 구제, ii) 다른 법률에 따라 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 그 분쟁조정기구에 피해 구제가 신청되어 있거나 이미 그 피해 구제 절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해 구제, iii) 소비자가 한국소비자원에 피해구제를 신청한 후 이와 동일한 내용으로 다른 법률에 따라 설치된 분쟁조정기구에 피해구제를 신청한 경우 그 피해 구제는 대상에서 제외된다(소비자법 제35조 제2항, 같은 법 시행령 제28조).²²⁾

22) 다른 법률에 따른 분쟁조정기구로는 i) 「금융위원회 설치 등에 관한 법률」 제51

따라서 소비자가 위에서 설명한 금설법에 따라 설치된 금융분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청한 경우에는 소비자분쟁조정위원회의 조정 대상에서 제외되게 된다. 그러므로 금융분쟁의 경우에는 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청을 한 경우에만 소비자분쟁조정위원회가 분쟁 조정을 할 수 있다.

3) 구성 및 운영

소비자분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 50인 이내의 위원으로 구성하며, 위원장을 포함한 2인은 상임이며, 나머지 위원은 비상임이다(소비자법 제61조 제1항). 위원장은 상임위원 중에 공정거래위원장이 임명하며(소비자법 제61조 제3항), 위원은 i) 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권의 관련 분야를 전공한 자, ii) 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권익과 관련된 업무에 실무경험이 있는 자, iii) 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자, iv) 소비자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자, v) 사업자 또는 사업자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자, vi) 그 밖에 소비자권익과 관련된 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 한국소비자원 원장의 제청에 의하여 공정거래위원회 위원장이 임명 또는 위촉한다(소비자법 제61조 제2항).

조에 따라 설치된 금융분쟁조정위원회, ii) 「의료법」 제54조의2에 따라 설치된 의료심사조정위원회, iii) 「환경분쟁조정법」 제4조에 따라 설치된 환경분쟁조정위원회, iv) 「저작권법」 제112조에 따른 한국저작권위원회, v) 「전기통신기본법」 제37조에 따라 설치된 통신위원회, vi) 「개인정보 보호법」 제40조에 따라 설치된 개인정보 분쟁조정위원회, vii) 「전기사업법」 제53조에 따라 설치된 전기위원회, viii) 「우체국예금·보험에 관한 법률」 제48조의2에 따라 설치된 우체국보험분쟁조정위원회 등이 규정되어 있다(소비자법 시행령 제25조).

「표 10」, 소비자분쟁조정위원회 위원 구성

상임위원	비상임위원					합 계
	소비자 대표	사업자 대표	분야별 전문가	변호사	소 계	
2	8	8	25	7	48	50

출처: 한국소비자원 홈페이지(http://www.kca.go.kr/front/introduction/pre_03_01.jsp, 검색일 2012. 7. 23)

위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있고(소비자법 제61조 제5항), 위원이 i) 자격정지 이상의 형을 선고받은 경우, ii) 신체상·정신상 또는 그 밖의 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에 해당하는 경우를 제외하고는 그의 의사와 다르게 면직될 수 없도록 규정(소비자법 제62조)하여 위원의 신분을 보장하고 있다.

소비자분쟁조정위원회의 회의는 분쟁조정회의와 조정부로 구분되는데, 분쟁조정회의는 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성되며, 조정부는 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성된다(소비자법 제63조 제1항).²³⁾ 분쟁조정회의는 i) 합의 권고 금액이 200만원 이상의 소비자분쟁 조정, ii) 집단분쟁조정, iii) 조정부가 분쟁조정회의에서 처리하도록 결정한 사항에 대해서 심의·의결하며(소비자법 제63조의2 제1항, 같은 법 시행령 제45조의2)²⁴⁾, 조정부는 그 이외의 사항을 심의·의결한다(소비자법 제63조의2 제2항).

23) 조정부는 지역별로 설치되어 있는데, 서울 2곳, 부산, 대구, 광주, 대전, 경기, 충청에 조정부가 각 1곳이 설치되어 있다(조정규칙 제4조 제2항, 별표1).

24) 조정부가 분쟁조정회의에서 처리하도록 하는 사건은 i) 분쟁의 주요한 쟁점이 집단사건과 동일하여 병합 처리할 필요가 있는 일반사건, ii) 사안이 중대하여 선례가 될 수 있는 일반사건, iii) 분쟁조정회의에서 결정함이 상당한 사건이다(조정규칙 제30조).

조정위원회의 회의에는 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 하며, 위원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다. 소비자분쟁조정위원회의 회의는 공개하지 않지만, 소비자분쟁조정위원회가 상당하다고 인정하는 자에 한하여 일정 범위의 방청을 허가할 수 있다(조정규칙 제26조 제1항).

소비자분쟁조정위원회는 조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조정위원회에 분야별 전문위원회를 둘 수 있는데(소비자법 제61조 제6항),²⁵⁾ 전문위원회는 분야별로 i) 대학의 관련 학과 전임강사 이상, ii) 국·공립 시험검사기관의 당해 분야 전문요원, iii) 전문연구소에서 당해 분야 5년 이상의 연구경력이 있는 자, iv) 사업자단체의 장이 추천하는 당해 분야 전문요원, v) 기타 당해 분야에 관하여 학식과 경험이 풍부하다고 위원장이 인정하는 자 중에서 위원장이 위촉하는 10인 이내의 전문위원으로 구성된다(소비자법 시행령 제50조, 조정규칙 제5조 제1항). 전문위원의 임기는 2년이며, 연임할 수 있다(조정규칙 제5조 제2항).

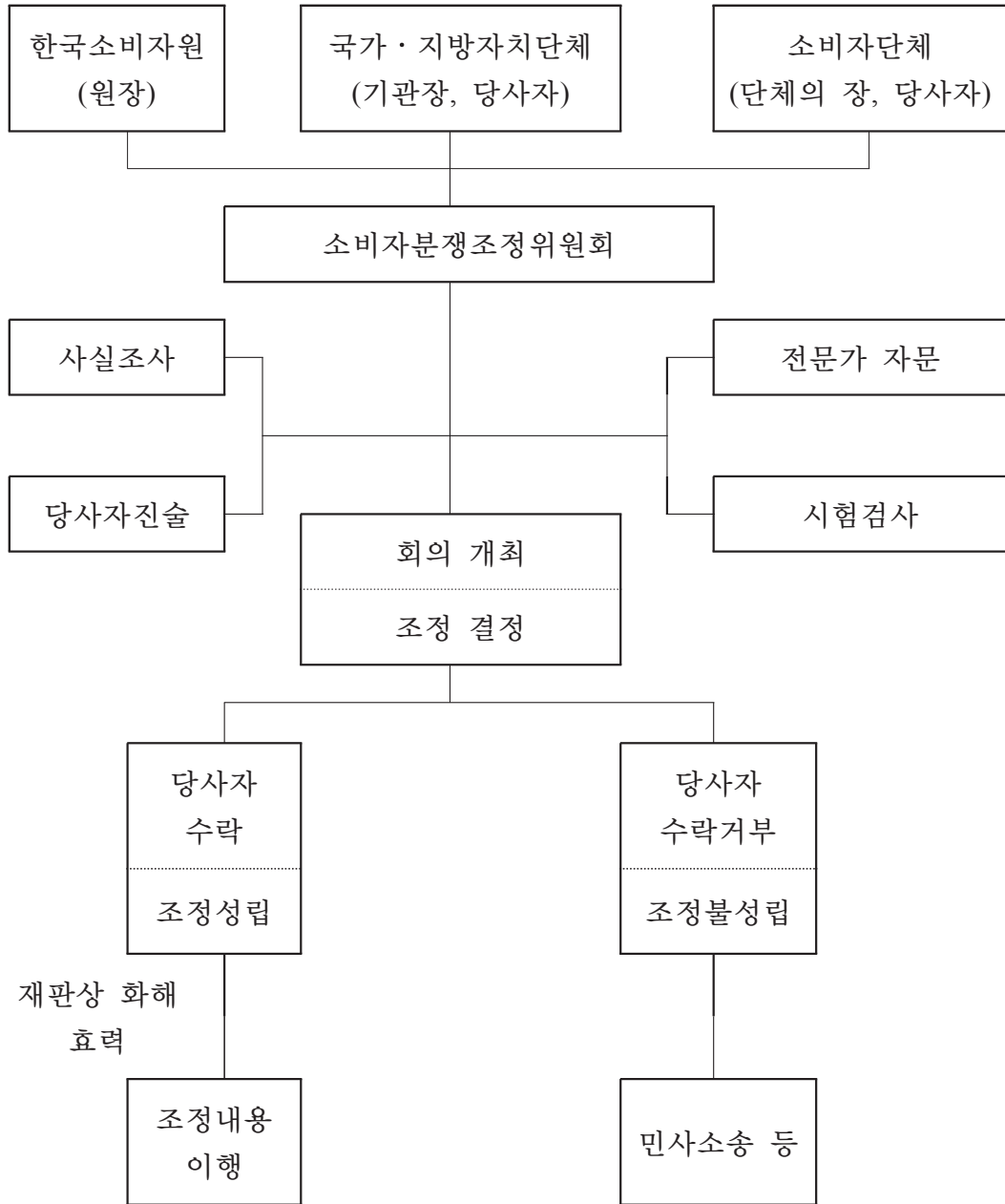
또한, 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정 사건에 대한 사실 조사, 그 밖의 사무 등을 처리하기 위하여 소비자분쟁조정위원회에 사무국을 두고 있으며(소비자법 시행령 제48조 제1항), 지역별 조정부의 원활한 운영을 위하여 지역사무소도 둘 수 있다(조정규칙 제6조 제3항).

4) 분쟁 조정 절차

소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 절차는 아래의 도식과 같은 순서로 진행된다.

25) 전문위원회의 분야는 금융, 증권, 손해보험, 생명보험 등 총 33개 분야로 나누어져 있다(조정규칙 별표2).

「그림 3」 소비자분쟁조정위원회의 분쟁 조정 절차



출처: 한국소비자원 홈페이지(http://www.kca.go.kr/front/introduction/pre_03_02_tab01.jsp, 검색일 2012. 7. 23) 참조.

① 분쟁조정 신청

소비자분쟁조정위원회에 분쟁 조정을 신청할 수 있는 자는 한국소비자원, 국가 및 지방자치단체가 소비자의 불만 또는 피해구제를 위해 설치한 관련 기구의 장, 소비자단체²⁶⁾의 장, 그리고 당사자이다(소비자법 제58조). 한국소비자원 원장은 소비자 또는 국가·지방자치단체·소비자단체 등으로부터 피해구제의 청구를 받은 날로부터 30일 이내에 소비자와 사업자간에 합의가 이루어지지 않을 경우 지체 없이 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청하여야 한다(소비자법 제58조).

그리고 당사자나 그 기구 또는 단체의 장이 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하기 위해서는 소비자와 사업자 사이에 발행한 분쟁에 관하여 관련 기구에서 소비자분쟁이 해결되지 아니하거나 소비자단체의 합의 권고에 따른 합의가 이루어지지 아니한 경우에 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다(소비자법 제65조 제1항). 즉 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청을 하기 위해서는 우선 자율적인 분쟁 해결 절차를 거친 후에 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

소비자분쟁조정위원회에 대한 분쟁조정 신청은 조정 신청 또는 의뢰서를 사무국에 제출하면 된다(조정규칙 제8조 제1항). 당사자의 배우자, 직계혈족 또는 형제자매는 당사자를 대리하여 조정을 신청할 수 있으며(조정규칙 제9조 제1항), 당사자의 해외거주, 질병 등 본인이 직접 조정을 신청할 수 없는 특별한 사정이 있고, 친족이 없는 경우에는 제3자가 조정을 신청할 수도 있다(조정규칙 제9조 제2항).

소비자분쟁조정위원회의 위원장은 분쟁조정이 접수된 후 7일 이내에 그 사실을 당사자에게 통지하여야 하며(조정규칙 제8조 제2항), 접수

26) 여기에서 소비자단체는 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자가 조직한 단체로서 소비자법 제29조에 따라 공정거래위원회 또는 지방자치단체에 등록된 단체를 의미한다.

된 조정 신청 또는 의뢰가 i) 조정신청·의뢰서의 형식적 요건을 갖추지 못한 경우, ii) 당사자가 불분명한 경우에 해당하는 때에는 기간을 정하여 보정을 요구하거나 반려할 수 있다(조정규칙 제10조 제1항). 보정 요구를 한 날로부터 보정에 이르기까지 소요된 기간은 분쟁조정기간에 산입하지 않는다(조정규칙 제10조 제2항).

② 조정절차의 개시

소비자분쟁조정위원회는 일반사건에 관하여 분쟁조정이 신청 또는 의뢰된 경우 지체 없이 분쟁조정절차를 개시하여야 한다(소비자법 제65조 제2항). 그리고 소비자분쟁조정위원회는 신청 받은 분쟁조정을 효율적으로 하기 위하여 필요하다고 인정하면 분쟁조정 절차를 분리하거나 병합할 수 있으며(소비자법 시행령 제46조 제1항), 분쟁조정 절차를 분리하거나 병합한 때에는 분쟁조정의 신청인 및 분쟁당사자에게 지체 없이 서면으로 그 뜻을 알려야 한다(같은 조 제2항).

③ 사실 조사

소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정을 위하여 필요한 경우에 한국소비자원 원장에게 시험·검사 또는 조사를 요청할 수 있으며(소비자법 시행령 제49조 제1항), 요청을 받은 한국소비자원의 원장은 지체 없이 시험·검사 또는 조사를 실시하여 그 결과를 조정위원회에 통보하여야 한다(같은 조 제2항).

또한 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정을 신청받은 경우에는 그 분쟁조정을 위하여 필요하다고 인정되면 그 신청인이나 분쟁당사자에게 증거서류 등 관련 자료의 제출을 요청할 수 있으며(소비자법 시행령 제53조), 조사관²⁷⁾으로 하여금 i) 당사자 또는 참고인의 진술청취, ii) 당

27) 조사관이란 조정위원회의 위원장의 명을 받아 사건에 대한 사실조사, 사건보고서 작성 등의 업무를 담당하는 사무국 소속 직원을 말한다(조정규칙 제2조 제4호).

사자에 대한 입증자료 제출 요구, iii) 시험검사, 전문가 또는 전문위원에 대한 자문의뢰, iv) 관계기관에 대한 사실조회 및 문서송부요청, v) 현장조사, 사진촬영 등 기타 적절한 방법으로 사실조사를 할 수 있고(조정규칙 제15조 제2항), 조사관은 사실조사가 완료된 후 사건보고서를 작성하여야 한다(같은 조 제3항).

소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정 절차에 앞서 이해관계인·소비자단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있으며(소비자법 제65조 제4항), 분쟁조정을 위하여 필요한 경우에는 전문위원회에 자문할 수 있다(같은 조 제3항).

④ 조정 결정 전 사건의 처리

소비자분쟁조정위원회의 위원장은 분쟁조정 업무의 효율적 수행을 위하여 10일 이내의 기간을 정하여 분쟁 당사자에게 보상방법에 대한 합의를 권고할 수 있으며(소비자법 시행령 제54조), 합의 권고의 결과로 당사자 간에 합의가 이루어진 경우 소비자분쟁조정위원회는 합의된 내용대로 조정결정을 할 수 있고, 합의에 따른 이행이 완료된 경우 소비자분쟁조정위원회의 위원장은 합의 이행으로 사건을 종결할 수 있다(조정규칙 제16조).

한편, 당사자의 소재불명, 연락두절, 피신청인의 파산, 조정결정서의 송달불능 등의 사건에 대하여는 처리불능으로 사건을 종결하며(조정규칙 제18조 제1항), 당사자가 법원에 소를 제기한 경우에는 분쟁조정 절차를 중지한 후 당사자에게 이를 통지하고 사건을 종결한다(소비자법 제65조 제5항, 조정규칙 제18조 제2항). 그리고 다른 기관에서 처리함이 상당하다고 인정되는 사건에 대해서는 해당기관으로 이첩하고 사건을 종결할 수 있다(조정규칙 제18조 제3항).

그리고 i) 보정요구 기간 내에 보정하지 아니하거나 보정할 수 없는 경우, ii) 소비자분쟁조정위원회에서 조정 결정 또는 조정하지 아니하

는 결정으로 종결된 사건과 동일한 내용의 조정 신청, iii) 다른 법률에 따라 설치된 분쟁조정기구에 조정이 신청되어 있거나 이미 조정 절차를 거친 사항과 동일한 내용의 조정 신청 사건의 경우에는 이를 각하하고 사건을 종결한다(조정규칙 제19조).

⑤ 조정결정 및 조정결정 후 사건 처리

소비자분쟁조정위원회는 당사자의 이익이나 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청인의 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 사건의 공평한 해결을 위한 결정을 하여야 한다(조정규칙 제31조). 다만, i) 소비자와 사업자 사이의 분쟁이 아닌 경우, ii) 신청인의 사실조사 비협조 등으로 사실 확인이 어려운 경우, iii) 신청인의 조정 신청 내용이 이유가 없다고 인정되는 경우, iv) 사건의 성질상 조정을 하기에 적당하지 아니한 경우에는 조정을 하지 아니하는 결정으로 사건을 종결할 수 있다(조정규칙 제32조).

소비자분쟁조정위원회는 조정 신청을 받은 날로부터 30일 이내에 조정 결정을 하여야 하고(소비자법 제66조 제1항), 부득이한 사정으로 인해 30일 이내에 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있다(같은 조 제2항). 소비자분쟁조정위원회가 조정 결정을 한 때에는 결정서를 작성하여야 하고(조정규칙 제33조 제1항), 사무국장은 결정서 정본을 결정일로부터 15일 이내에 배달증명우편 또는 등기우편으로 당사자에게 송달하거나 직접 교부하여야 한다(조정규칙 제33조 제2항). 다만 온라인상에 구축된 참가신청서를 작성한 자에 대하여는 전자적인 방법으로 송달할 수 있다(조정규칙 제33조 제2항 단서).

결정서 정본을 송달 또는 교부받은 당사자는 그 받은 날로부터 15일 이내에 서면으로 수락 여부의 의사표시를 하여야 하며, 15일 이내에 의사표시가 없는 경우에는 수락한 것으로 본다(소비자법 제67조 제2항). 서면의 의사 표시는 등기우편, 팩시밀리, 전자우편 기타 상당하다

고 인정되는 방법으로 할 수 있으며, 당사자가 팩시밀리, 전자우편 기타 상당하다고 인정되는 방법으로 의사표시를 한 경우에는 사무국장으로부터 의사표시가 도달되었음을 확인받아야 한다(조정규칙 제34조 제2항). 당사자 일방이 수락거부의 의사표시를 한 때에는 소비자분쟁조정위원회 위원장은 지체 없이 다른 당사자에게 그 사실을 통보하여야 한다(조정규칙 제34조 제3항).

소비자분쟁조정위원회는 당사자가 분쟁조정 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 때에는 지체 없이 조정 조서를 작성하고 위원장 및 각 당사자가 기명·날인하여야 한다(소비자법 제67조 제3항). 다만, 수락한 것으로 보는 경우에는 각 당사자의 기명·날인을 생략할 수 있다(소비자법 제67조 제3항 단서).

소비자분쟁조정위원회의 분쟁 조정 내용을 당사자가 수락하거나 수락한 것으로 보는 때에는 그 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(소비자법 제67조 제4항). 따라서 조정이 성립되었으나 조정 결정 내용을 이행하지 않은 경우에는 법원을 통한 소송 등의 절차 없이 곧바로 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있다.²⁸⁾

⑥ 집단 분쟁 조정 제도

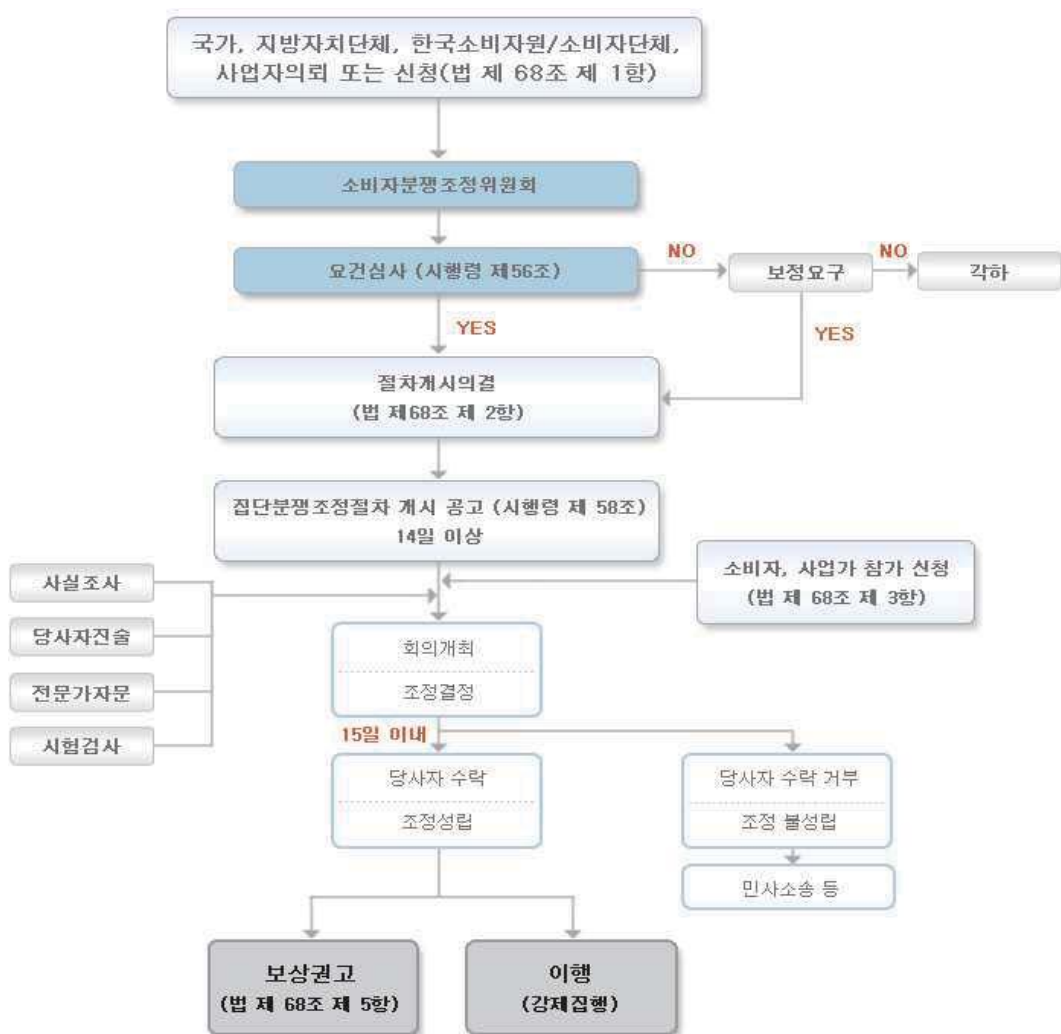
분쟁 조정에 관한 특례로서 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 경우 이를 일괄적으로 분쟁조정을 할 수 있는 제도로써 집단 분쟁 조정 제도가 있다. 집단 분쟁 조정 제도는 집단소송에 갈음하는 일괄적인 분쟁조정을 통하여 소송으로 인한 부작용을 방지하고, 다수당사자 간의 분쟁을 간이하게 해결하기 위한 것으로 2006년 소비자기본법 개정(시행 2007년 3월 27일)으로 도입되었다. 이러한 집단 분쟁 조정 제도에 대해서는 독일식의 단체소송이 가지는 악덕 소비자에 의한 남소 방지라는 측면과 미국식의 집단소송이 가지는 다수피

28) 「각종 분쟁조정위원회 등의 조정조서 등에 관한 집행문 부여에 관한 규칙」(대법원 규칙 제1768호)에 따라 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있다.

해자에 대한 일괄적인 권리구제의 장점을 융합한 절충적인 형태라고 평가되고 있다.²⁹⁾

소비자분쟁조정위원회의 집단분쟁 조정 절차는 i) 조정 신청, ii) 집단분쟁 조정 개시 결정 및 공고, iii) 조정 결정, iv) 보상 권고 순으로 진행된다(아래 「그림 4」 참조).

「그림 4」 집단분쟁 조정 절차



출처: 한국소비자원 홈페이지(<http://www.kca.go.kr/>, 검색일 2012. 7. 26)

29) 이병준, “소비자법 내에서의 소비자기본법상 집단분쟁조정제도의 역할과 과제”, 「중재연구」 제18권 제3호, 한국중재학회, 2008. 12, 147면.

집단분쟁 조정 신청 대상은 물품 등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자의 수가 50명 이상이고,³⁰⁾ 사건의 중요한 쟁점 (피해의 원인이나 결과)이 사실상 또는 법률상 공통된 사건이다 (소비자법 제68조 제1항, 같은 법 시행령 제56조).

집단분쟁 조정신청은 국가, 지방자치단체, 한국소비자원 또는 소비자단체, 사업자가 소비자분쟁조정위원회에 서면으로 의뢰 또는 신청할 수 있다(소비자법 제68조 제1항, 같은 법 시행령 제57조 제1항). 따라서 소비자는 개별적 또는 집단적으로 집단분쟁 조정신청을 할 수 없다.

집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청 받은 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정회의의 의결로써 집단분쟁 조정 절차를 개시하여야 한다(소비자법 제68조 제2항, 조정규칙 제13조 제2항). 이 경우 소비자분쟁조정위원회는 14일 이상의 기간을 정하여 한국소비자원 인터넷홈페이지 및 전국을 보급지역으로 하는 일간신문에 그 절차의 개시를 공고하여야 한다 (소비자법 시행령 제58조 제1항, 제2항). 개시 공고에는 i) 사건번호 및 사건명, ii) 피신청인의 명칭, 상호 및 주소, iii) 사건의 개요와 의뢰 또는 신청의 취지, iv) 참가신청의 기간과 방법 등이 포함되어야 한다 (조정규칙 제13조 제4항).

집단분쟁조정 대상자가 아닌 소비자 또는 사업자는 위의 개시공고 기간에 집단분쟁조정의 대상자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 할 수 있으며(소비자법 제68조 제3항, 같은 법 시행령 제59조 제1항), 이 경우 서면으로 참가신청을 해야 한다(소비자법 시행령 제

30) 소비자 수 50명 산정에서 i) 소비자단체협의회에 의한 자율적 분쟁조정, 한국소비자원 원장의 합의권고, 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 소비자, ii) 다른 법률에 의한 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자, iii) 해당 물품 등으로 인한 피해에 관하여 법원에 소(訴)를 제기한 소비자는 제외된다(소비자법 시행령 제56조). 그리고 집단분쟁조정 절차가 시작된 후 집단분쟁조정의 당사자인 다수의 소비자 중 일부의 소비자가 위에서 언급한 i), ii)에 해당하게 된 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고, i), ii)에 해당하는 소비자는 그 절차에서 제외한다(소비자법 시행령 제61조).

59조 제1항).³¹⁾ 소비자분쟁조정위원회는 이러한 집단분쟁조정의 당사자 참가신청을 받으면 참가신청 기간이 끝난 후 10일 이내에 참가인정 여부를 서면으로 알려야 한다(소비자법 시행령 제59조 제2항).

소비자분쟁조정위원회는 집단분쟁 조정 절차 개시공고가 종료한 날의 다음 날로부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 하며, 부득이한 사유로 해당 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에는 2회에 한하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 한다(소비자법 제68조 제7항).

조정 결정된 내용은 즉시 당사자에게 통보되며 당사자가 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 분쟁조정 내용에 대한 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 한다. 이 경우 15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 이를 수락한 것으로 본다(소비자법 제67조 제1항, 제2항). 이러한 분쟁조정이 성립된 경우 그 조정내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(소비자법 제67조 제4항).

소비자분쟁조정위원회는 사업자가 조정위원회의 집단분쟁조정 내용을 수락한 경우, 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 소비자에 대한 보상계획서를 작성하여 조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다(소비자법 제68조 제5항). 보상계획서 제출을 권고 받은 사업자는 그 권고를 받은 날로부터 15일 이내에 권고의 수락여부를 소비자분쟁조정위원회에 알려야 한다(소비자법 시행령 제60조). 권고를 수락한 사업자는 지체 없이 i) 보상의 기준 및 방법, ii) 피해 소비자의 확인 기준 및 방법, iii) 1인당 보상액 및 총 보상액, iv) 보상금의 수

31) 소비자법 시행령(제59조 제1항)에서는 서면을 제출하도록 하고 있으나, 집단분쟁 조정절차에 대한 참가신청은 한국소비자원 홈페이지에서 본인인증 절차를 거친 후 온라인상에 구축된 참가신청서를 작성하면 되고, 특별한 사정이 있는 경우에 한해 우편 또는 팩시밀리로 참가신청서를 제출할 수 있도록 하고 있다(조정규칙 제14조 제1항).

령기간, 수령장소 및 수령방법이 기재된 보상계획서를 제출하여야 하며 (조정규칙 제36조 제2항), 소비자분쟁조정위원회 위원장은 일정한 기간을 정하여 보상계획서를 한국소비자원 인터넷홈페이지에 공고할 수 있다(같은 조 제3항).

⑦ 소비자소송 지원 제도

한국소비자원도 앞에서 설명한 금융감독원과 유사하게 소송지원 제도를 마련하고 있다. 한국소비자원의 합의권고나 조정불성립 시에 권리를 포기할 수밖에 없는 취약 계층, 소액·다수 피해 소비자의 권익 실현을 위하여 이러한 소비자 소송 지원 제도를 운영하고 있는 것이다.³²⁾

한국소비자원의 소송 지원은 i) 한국소비자원이 운영하는 소비자소송지원변호인단에 의한 소송 지원(소송 목적의 값이 200만원 이상인 사건에 한함), ii) 한국소비자원 소속 변호사에 의한 소송지원의 방법으로 이루어지며(소송지원운영지침 제2조), 소송지원 대상 사건은 i) 한국소비자원의 피해구제 절차 또는 소비자분쟁조정위원회의 조정 절차 진행 중 사업자가 소를 제기하여 피해구제 절차 또는 분쟁조정절차가 중단된 사건, ii) 사업자가 소비자분쟁조정위원회의 조정 결정을 거부하여 조정이 성립되지 아니한 사건,³³⁾ iii) 사회·경제적 영향력이 큰 사건, 동일 유형의 반복적 사건 등 한국소비자원 원장이 필요하다고 인정하는 사건이 그 대상이 된다(소송지원운영지침 제3조).

한국소비자원에 소비자소송지원을 신청할 수 있는 소비자는 i) 취약계층 소비자(무자력자, 만 60세 이상 고령자, 장애인, 다문화가정 등),

32) 한국소비자원은 소비자소송지원제도에 관하여 필요한 사항을 규정하기 위하여 「소비자소송지원제도 운영지침」(이하 ‘소송지원운영지침’이라고 함) 제정(2003. 7)해두고 있다.

33) 소비자분쟁조정위원회는 2012년 2월 13일 근저당설정비 환급 조정결정을 한 바 있는데(한국소비자원 보도자료, “소비자분쟁조정위원회, 근저당설정비 환급 조정결정”, 2012. 2. 20), 이에 대해서 사업자인 은행들이 조정안 수락을 거부하였으며, 현재 근저당설정비 환급과 관련된 소송이 진행되고 있고, 한국소비자원은 근저당설정비 환급 소송에 대해서 소송지원 결정을 한 바 있다.

ii) 소송가액이 2천만원 이하 소액사건 소비자이다(소송지원운영지침 제5조).

한국소비자원은 소송지원 여부 및 방법을 결정하기 위하여 소비자 소송지원심의위원회를 두고 있으며(소송지원운영지침 제6조), 한국소비자원 원장은 예산의 범위 내에서 소송지원제도의 운영 비용 및 기타 필요한 비용을 지원할 수 있다(소송지원운영지침 제8조 제1항).³⁴⁾

5) 평 가

한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회는 소비자와 사업자간에 발생한 분쟁을 해결하는 기관으로서 소비자 피해 구제와 권익 보호에 일조하고 있다. 소비자분쟁조정위원회는 앞에서 살펴 본 금융감독원 금융분쟁조정위원회와 비교해보면, 조정 절차에 있어 큰 차이점은 없으나, 분쟁 신청을 위한 사전적 합의 절차의 이행, 사안의 경중에 따른 조정회의의 이원적 구성, 소액·다수의 피해자의 일괄적 구제를 위한 집단분쟁조정제도 등은 소비자분쟁조정위원회의 특색이라고 할 수 있다.

소비자분쟁조정위원회와 금융분쟁조정위원회의 관계는 연혁적으로 비추어 볼 때,³⁵⁾ 금융분쟁조정위원회는 금융분쟁 해결에 특화된 전문기관으로서 역할을 수행하고 있으며, 소비자분쟁조정위원회는 소비자분

34) 다만, 예산지원은 집단분쟁 소송지원 사건으로 한정되고, 지원금액은 각 심급별로 다수 소비자 관리에 소요되는 비용을 지원한다(소송지원운영지침 제8조 제2항).

35) 1987년 개정된 「舊 소비자보호법」에서는 한국소비자보호원 내에 소비자분쟁조정위원회를 설치하도록 하였으나, 다른 법률의 규정에 의한 특정거래분야에 대하여 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 따로 설치되어 있는 경우의 피해구제를 제외하고 있었으며(제28조 제2항 제2호), 제17조 제2항에서는 대통령령으로 정하는 사업분야의 경우에는 별도의 피해보상기구를 설치·운영할 수 있도록 하였다. 「舊 소비자보호법 시행령」 제14조 제1항 제6호에서 그러한 사업자 중 하나로 금융·보험업을 들고 있었으며, 「舊 소비자보호법 시행령」 제29조 제2호와 제3호에서는 보험업법의 규정(제182조)에 의한 보험분쟁조정기관의 심의대상이 되는 보험계약의 분쟁에 관한 피해구제, 한국은행법의 규정(제28조)에 의한 은행감독원 및 증권거래법의 규정(제130조)에 의한 증권감독원의 감독 또는 검사를 받는 금융기관과 그 이용자간의 분쟁에 관한 피해구제를 소비자분쟁조정위원회의 적용대상에서 제외하도록 규정하고 있었다.

쟁 해결의 일반적 기관으로서 그 역할을 수행한다고 할 수 있다. 그러나 소비자분쟁조정위원회도 분쟁해결의 전문 기관으로서 금융분쟁을 해결하고 있으며, 특히 2012년 은행의 근저당권 설정비 환급 조정 결정³⁶⁾과 같은 사건을 처리하면서 금융분쟁에 있어서도 주요한 분쟁해결기관으로 인식되고 있다.

(3) 대부업분쟁조정위원회

현재 시·도지사 소속으로 대부업분쟁조정위원회를 두어야 함에도 불구하고 조사된 자료에 의하면,³⁷⁾ 16개 광역자치단체 중 대부업분쟁조정위원회를 구성하여 설치한 곳은 11개에 지나지 않고 있으며, 광주광역시, 전라북도, 경상북도, 경상남도, 제주특별자치도는 아예 대부업분쟁조정위원회가 설치되어 있지 않은 실정이다. 따라서 이하에서는 서울특별시에 설치된 대부업분쟁조정위원회를 중심으로 시·도의 대부업분쟁조정위원회에 대해서 검토해보기로 한다.

1) 법적 근거

「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」(이하 ‘대부업법’이라고 한다) 제18조 제1항에서는 대부업자 등과 거래 상대방 간의 분쟁을 해결하기 위한 기구로 시·도지사 소속으로 분쟁조정위원회를 두도록 규정하고 있으며, 이러한 분쟁조정위원회에서 분쟁이 해결되지 아니하는 경우에 소비자법에 따른 소비자분쟁조정위원회에 분쟁 조정을 신청할 수 있다고 규정하여(대부업법 제18조 제2항), 대부업 등과 관련된 분쟁의 1차적 해결기관으로 대부업분쟁조정위원회를 규정하고, 2차적 분쟁해결기관으로 소비자분쟁조정위원회를 규정하고 있다.

36) 한국소비자원, 앞의 보도자료 참고.

37) 경제정의실천시민연합 보도자료, “대부업 관리감독 현황 실태조사 발표”, 2012. 6. 19, 18면.

서울특별시(이하 ‘서울시’라고 한다)는 대부업법 제18조와 같은 법 시행령 제11조에 따라 ‘대부업분쟁조정위원회’의 운영과 분쟁 조정 절차 등에 관하여 필요한 사항을 규정하기 위하여 「대부업분쟁조정위원회 운영세칙」(이하 ‘운영세칙’이라고 한다)을 제정하여 대부업분쟁조정위원회를 구성하여 운영하고 있다.

2) 분쟁 조정 대상

대부업분쟁조정위원회의 분쟁 조정 대상은 대부업자 등과 거래 상대방 간의 분쟁인데, 대부업자 등에는 대부업자 뿐만 아니라 대부중개업자도 포함되며, 대부업자 등은 관할 시·도지사(특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사)에 등록된 자를 의미한다. 거래 상대방은 등록된 대부업자 등과 거래한 상대방으로 대부업자 등과 거래에 있어 발생한 분쟁이 대상인데, 여기에서 분쟁이란 대부업자와 대부금융수요자 및 기타 이해관계인이 대부업자의 대부행위 등과 관련하여 권리·의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 대부업자를 상대로 제기하는 분쟁을 말한다(운영세칙 제3조 제5호).

3) 구성 및 운영

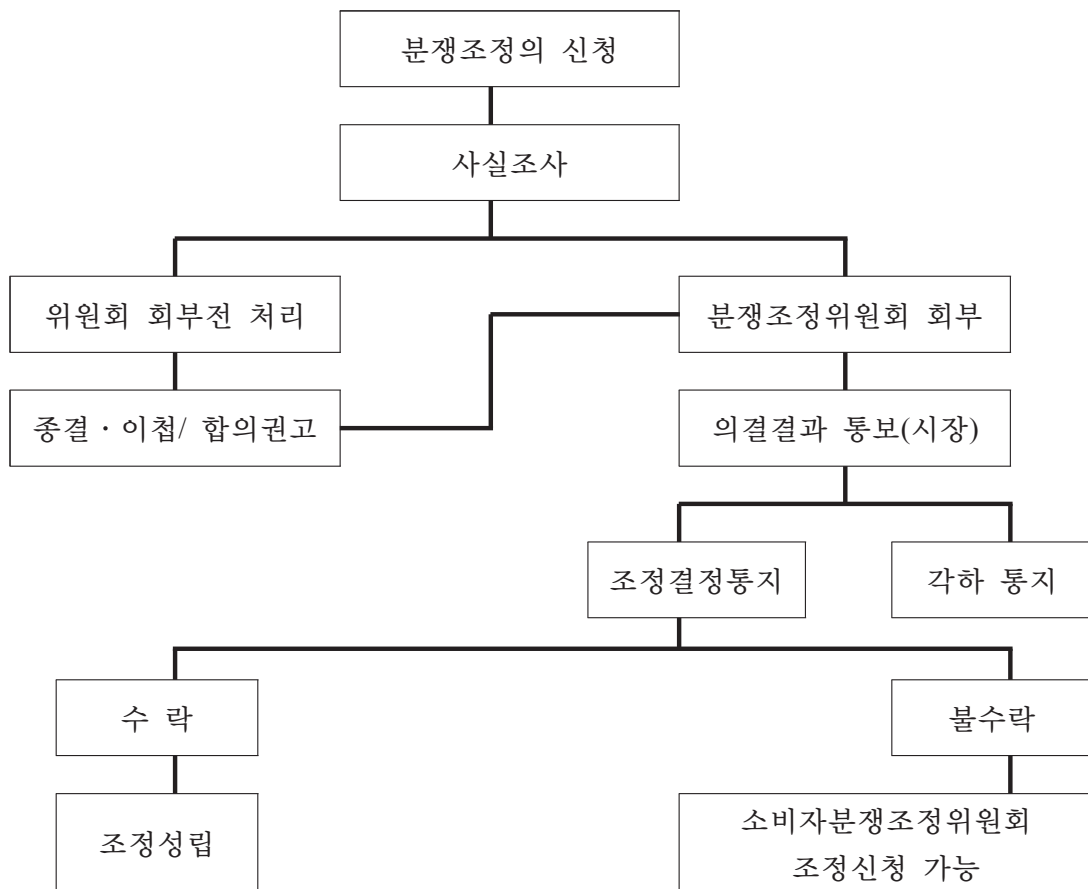
시·도지사 소속으로 대부업분쟁조정위원회가 설치되는데, 대부업분쟁조정위원회는 시·도지사가 선임하는 5인의 위원으로 구성된다(대부업법 시행령 제11조 제1항). 위원의 자격은 i) 금융기관에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람, ii) 변호사 또는 공인회계사, iii) 소비자단체에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람, iv) 금융·대부업 또는 소비자보호 분야에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 공무원, v) 금융 또는 법학을 전공하여 대학에서 조교수 이상의 직(職)에 3년 이상 재직한 경력이 있는 사람이어야 한다(대부업법 시행령 제11조 제1항). 위원장은 위원 중에서 호선하며, 위원장과 위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있다(대부업법 시행령 제11조 제2항).

대부업분쟁조정위원회의 회의는 시장의 요구가 있거나 위원장이 판단하여 필요한 때에 위원장이 소집하며(운영세칙 제7조 제1항), 위원회는 재적위원 3분의 2의 찬성으로 분쟁에 대한 조정안을 의결한다(같은 조 제2항). 그리고 대부업분쟁조정위원회는 분쟁 당사자에게 그 조정안의 수락을 권고할 수 있다(대부업법 시행령 제11조 제3항). 당사자가 조정안을 수락한 경우에 대부업법상 그 효력에 대한 특별한 규정이 없으므로 민법에 따라 화해계약이 성립한 것으로 보아야 할 것이다.

4) 조정 절차

서울특별시에 설치된 대부업분쟁조정위원회의 분쟁조정 처리 절차는 아래의 그림과 같다.

「그림 5」 서울시 대부업분쟁조정위원회 분쟁조정 처리절차



① 분쟁조정 신청

대부업자, 대부금융 수요자 및 기타 이해관계인은 대부업과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 시장에게 분쟁의 조정을 신청할 수 있으며, 시장에게 조정 신청을 하고자 하는 자는 분쟁조정신청서를 시장에게 제출하여야 한다(운영세칙 제11조 제1항). 또한 시장은 접수된 진정서, 탄원서 기타 민원서류 중 그 내용이 조정 절차에 의하여 처리함이 타당하다고 인정되는 민원 서류는 그 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 이를 조정신청이 있는 것으로 처리할 수 있다(운영세칙 제11조 제2항).

그러나 신청인이 동일한 내용으로 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 분쟁조정을 신청한 경우에 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 신청에 대하여는 내부적으로 종결 처리 할 수 있다(운영세칙 제11조 제3항).

다수인이 공동으로 신청한 분쟁 조정에 있어 대표자를 선정한 경우에는 그 선임사실을 서면으로 증명하여야 하며(운영세칙 제12조 제1항), 선정된 대표자는 이를 선임한 신청인들을 위하여 사건에 관한 모든 행위를 할 수 있다(같은 조 제2항). 여기에서 대표인이 사건에 관한 모든 행위를 할 수 있다고 규정하고 있으나, 조정신청의 취하, 피신청인과의 합의, 조정결정에 대한 수락 등의 행위를 함에 있어서 다른 신청인의 동의를 필요하다고 본다. 또한 조정 신청의 당사자는 변호사, 기타 제3자를 대리인으로 선임할 수 있으며, 그 선임 사실을 서면으로 증명하여야 한다(운영세칙 제13조).

시장은 조정 신청에 대하여 관련자료 등 보완이 필요하다고 인정될 때에는 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구하고(운영세칙 제15조 제1항), 신청인이 상당한 기간 내에 보완을 하지 아니하는 때에는 7일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있으며(운영세칙 제15조 제2항), 보완이 이루어지지 않은 경우에는 사건을 종결처리 할 수 있다(운영세칙 제18조 제2항).

② 사실 조사

시장은 사건의 조사를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 담당 직원으로 하여금 사건에 대한 검사, 사실 조사 및 조회 또는 관련자의 출석 등의 방법으로 조사를 하거나 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구할 수 있으며(운영세칙 제16조 제1항), 관계기관에 감정, 조회 기타 필요한 검사 등을 의뢰할 수도 있다(같은 조 제2항). 이러한 사실조사 등에 소요된 기간은 분쟁처리 기간에 산입되지 않는다(운영세칙 제16조 제3항).

③ 위원회 회부 전 처리

시장은 조정 신청의 내용이 i) 이미 법원에 제소된 사건이거나 조정 신청이 있는 후 소를 제기한 경우, ii) 조정신청의 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의권고 또는 조정절차 진행의 실익이 없는 경우, iii) 신청인이 정당한 사유 없이 보완요구를 받고도 지정된 기한 내에 이를 보완하지 아니하거나 소재불명 등으로 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우, iv) 조정신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 하는 경우, v) 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 하는 경우, vi) 신청인이 상당한 이유 없이 취하된 조정 신청 건 또는 동일한 내용에 대하여 다시 조정 신청을 하거나 가명으로 조정신청 한 것이 확인된 경우, vii) 당사자의 주장이 상이하거나 증거채택이 어려워 사실관계 확정이 곤란하거나 수사사건과 직접적으로 관련된 경우, viii) 조정신청의 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우, ix) 조정신청의 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우에 해당하는 경우에는 합의 권고 또는 위원회에 회부를 하지 아니하고 이를 직접 처리(종결처리)하거나 해당기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다(운영세칙 제17조 제1항).

이와 같이 조정신청 사건을 처리하는 경우에는 조정신청 접수일로부터 30일 이내에 그 처리결과 및 사유를 명시하여 당사자에게 서면으로 통지해야 한다(운영세칙 제17조 제2항).

④ 합의 권고

시장은 접수된 사건 중 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의 하도록 함이 상당하다고 인정되는 사건의 경우에 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있으며(운영세칙 제20조 제1항), 합의 권고에 있어 필요하다고 인정되는 경우에는 당해 조정 신청에 관하여 이해관계를 가지는 자를 출석시켜 합의에 참가하도록 할 수 있다(같은 조 제2항).

당사자간에 합의가 성립한 때에는 합의서를 작성하고(운영세칙 제20조 제3항), 당사자인 대부업자는 합의서를 수령한 날로부터 20일 이내에 합의서 내용에 따른 조치를 취하고 그 결과를 지체 없이 시장에게 보고하여야 한다(같은 조 제4항).

한편, 당사자가 시장의 합의 권고를 거부하거나 정당한 이유 없이 합의 권고 절차 진행을 위한 출석기일에 출석하지 아니한 때에는 합의가 성립되지 아니한 것으로 본다(운영세칙 제21조).

⑤ 위원회 회부 및 처리

시장은 분쟁 신청 사건이 i) 직접 처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하는 것이 적당하지 않다고 인정되는 경우, ii) 합의 권고가 적당하지 않다고 인정되는 경우, iii) 합의권고 절차를 진행하였으나 사건의 접수일로부터 30일 이내에 당사자간에 합의가 성립되지 아니한 경우에 해당하는 때에는 대부업분쟁조정위원회에 회부하여야 하며(운영세칙 제22조 제1항), 사건을 위원회에 회부한 때에는 당사자에게 당해 사건이 위원회에 회부된 사실을 통지하여야 한다(같은 조 제2항).

대부업분쟁조정위원회는 사건의 심의를 위하여 필요한 경우에는 시장에게 당해 사건에 대한 조사 또는 관련 자료의 수집을 요구할 수 있고(운영세칙 제23조 제1항), 시장은 위원회로부터 이러한 요청을 받은 때에는 지체 없이 조사를 실시하거나 관련 자료를 수집하여 위원회에 제출하여야 한다(같은 조 제2항). 또한 대부업분쟁조정위원회는 당사자 기타 이해관계인, 감정인, 참고인 등의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 때에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있으며(운영세칙 제24조 제1항), 당사자 기타 이해관계인은 위원회의 허가를 받아 위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다(운영세칙 제24조 제3항).

대부업분쟁조정위원회는 사건이 회부된 날로부터 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 의결하여야 한다(운영세칙 제25조 제1항). 다만, 조정의 실익이 없는 경우에는 각하 결정을 할 수 있다(운영세칙 제25조 제1항 단서). 위원회가 사건에 대한 심의·의결을 종료한 때에는 그 결과를 시장에게 통보하여야 하고(운영세칙 제26조), 시장은 위원회의 의결 사항이 i) 관련 법규를 위반한 경우, ii) 공익에 비추어 심히 부당한 경우에는 재의를 요구할 수 있으나(운영세칙 제27조), 재의요구사항을 제외한 사건에 대해서는 위원회의 조정안의결서 또는 각하결정서를 첨부하여 당사자에게 통지하고 수락을 권고한다(운영세칙 제28조).

당사자 쌍방이 조정안을 수락할 경우 조정안 수락권고 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 서울특별시에 출석하여 조정안수락서에 기명날인 또는 서명하여야 하며, 시장이 이를 확인하여 조정서 3부를 작성하고, 각 1부를 당사자에게 교부하고 1부는 서울특별시가 보관한다(운영세칙 제29조 제1항). 그러나 당사자 일방 또는 쌍방이 조정안 수락권고 통지를 받은 후 소정 기일 이내에 조정결정 내용을 수락하지 아니한 때에는 조정이 성립되지 아니한 것으로 보며(운영세칙 제29조 제4항), 이 경우 시장은 당사자에게 조정이 성립되지 아니한 사실 및 사유를 명시하여 통지하고(운영세칙 제29조 제5항), 대부업자는 조정안을 수락

하지 아니한 사유를 시장에게 제출하여야 한다(운영세칙 제29조 제6항).

시장은 조정처리 결과를 대부업분쟁조정위원회에 통보하여야 하고(운영세칙 제30조 제1항), 조정이 성립한 경우 당사자인 대부업자는 조정에 따른 처리 결과를 조정이 성립한 날로부터 20일 이내에 시장에게 보고하여야 한다(운영세칙 제30조 제2항).

⑥ 재조정 신청

당사자는 대부업분쟁조정위원회의 결정에 대해서 일정한 사유가 있는 경우에는 재조정을 신청할 수 있는데, 재조정 신청 사유는 i) 조정 당시에 제출되지 아니한 것으로 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우, ii) 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우, iii) 조정의 기초가 된 법률, 판결 등이 변경된 경우, iv) 조정에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 위원회가 판단하지 아니한 경우, v) 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우이다(운영세칙 제31조 제1항). 다만, 당사자가 당초 조정신청을 할 때에 이러한 사유를 주장하였거나 이를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 재조정신청을 할 수 없다(운영세칙 제31조 제1항 단서).

재조정신청은 당사자가 조정결정 또는 각하 결정을 통지 받은 날로부터 1개월 이내에 해야 하며(운영세칙 제31조 제2항), 기간을 경과한 재조정 신청에 대해서는 특별한 사유가 없는 한 각하 처리된다(운영세칙 제31조 제3항).

5) 평 가

금융감독원의 자료에 따르면,³⁸⁾ 등록된 대부업 또는 대부중개업자는 총 12,486개가 있으며, 이 중 4,309개가 서울특별시에 등록되어 있다. 또한

38) 금융감독원 보도자료, “제17차 대부업 정책협의회 개최”, 2012. 5. 10, 별첨자료 (2011년 하반기 대부업 실태조사결과) 참고.

대부 거래 규모는 8조 7,175억원, 거래자수는 252.2만명에 이르고 있다. 이와 같은 대부업의 거래 현황에 비추어 볼 때, 그에 따른 분쟁도 상당할 것으로 예견되지만, 시·도에 설치된 대부업분쟁조정위원회의 분쟁처리 실적은 거의 전무한 편이다.³⁹⁾ 사실상 대부업분쟁조정위원회는 형식상 존재할 뿐이고, 실질적으로는 거의 무용한 위원회라고 평가할 수 있다.

(4) 우체국보험분쟁조정위원회

「우체국예금·보험에 관한 법률」(이하 “우체국예금보험법”이라고 한다)은 우체국보험 이해관계인 사이에 발생하는 보험모집 및 보험계약과 관련된 분쟁을 조정하기 위하여 지식경제부장관 소속으로 ‘우체국보험분쟁조정위원회’를 두도록 규정하고 있다(우체국예금보험법 제48조의2). 본래 우체국보험분쟁조정위원회는 1999년 12월 28일 우체국예금보험법을 개정하면서 우체국보험 관련 분쟁의 조속한 해결과 원만한 조정을 통한 보험계약자의 권리 보호를 위하여 정보통신부장관 소속하에 우체국보험분쟁조정위원회를 설치하게 되었고, 2008년 정부 조직개편과 함께 현재 지식경제부장관 소속 위원회로 존재하게 되었다.

우체국보험분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 11인 이내의 위원으로 구성되어 있으며, 위원장은 지식경제부장관이 위원 중에서 지명하고, 위원은 i) 보험에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람, ii) 보험 관계 기관·단체 또는 보험사업체에서 심사, 분쟁조정 등의 업무에 10년 이상 근무한 경력이 있는 사람, iii) 변호사 또는 전문의의 자격이 있는 사람, iv) 소비자법 제28조에 따른 소비자단체 또는 같은 법 제33조에 따라 설립된 한국소비자원의 임원 또는 임원이었던 사람, v) 그 밖에 보험 관련 분쟁의 조정과 관련하여 지식경제부장관이 필요하다고 인정하는 사람 중에서 지식경제부장관이 위촉한다.

39) 경제정의실천시민연합, 앞의 보도자료, 18면에 따르면, 전국에 있는 대부업분쟁조정위원회의 개최건수는 2008년 서울특별시 1건, 2010년과 2011년 부산광역시에서 각 1건씩 개최되었을 뿐이다.

우체국보험분쟁조정위원회의 조정 결정에 대한 효력은 법상 별다른 규정이 없으므로 민법상 화해의 효력이 있는 것으로 보아야 할 것이다. 우체국보험과 관련된 분쟁은 보험금 지급과 관련된 분쟁이 상당수 있는 것으로 알려져 있으나,⁴⁰⁾ 우체국보험분쟁조정위원회의 활동과 실적에 대해서는 알려진 것이 거의 없으며, 실제 우체국분쟁 업무를 관할하는 우정사업본부 내에 우체국보험 분쟁과 관련된 어떠한 정보도 제대로 게시되어 있지 않아 우체국보험분쟁조정위원회가 그 역할을 제대로 수행하고 있는지 여부에 대해서는 알 수 없다. 특히 우체국보험은 금융감독원의 금융분쟁조정위원회의 조정 대상에서 제외되어 있을 뿐만 아니라 소비자법 시행령 제25조에 따라 소비자분쟁조정위원회의 조정 대상도 아니기 때문에 우체국보험과 관련된 분쟁 조정은 우체국보험분쟁조정위원회에서 전적으로 처리해야 하는데, 그 역할이 상당히 중요함에도 불구하고 이에 대한 관련 정보가 우체국보험 이용자에게 충분하게 제공되지 않아 제도 개선이 필요하다고 본다.

2. 자율적 금융분쟁 조정 제도

우리나라에서 자율적 금융분쟁 조정 제도를 운영하는 기관은 한국거래소의 ‘시장감시위원회’와 한국금융투자협회의 ‘분쟁조정위원회’가 있다. 이러한 자율적 금융 분쟁 조정 기구인 한국금융투자협회나 한국거래소는, 물론 관련 법에 의거하여 법적 근거를 갖고 있기는 하지만, 자체적으로 분쟁 해결을 위한 절차에 관한 규정을 제정하여 운영하고 있다.

40) 한겨레신문, “농협·우체국보험 보험금지급 분쟁 잦아”, 2006. 5. 22; 국민일보 “유사보험 지급 분쟁 잇따라…금감원 감독 강화 절실”, 2006. 5. 22; 아시아경제, “보험 ‘싼 게 비지떡’..농협, 우체국보험 주의보?”, 2009. 12. 27. 등

공적 금융분쟁 조정 제도가 법률의 규정에 의해 확정 판결과 동일한 효력을 갖는 것에 반해, 이러한 자율적 금융분쟁 조정 제도는 당사자간의 합의에 바탕을 둔 민법상 화해 계약의 효력(민법 제732조)을 갖는다는 점에서 분쟁조정결정의 법적 성질에 차이가 있다. 그러나 이러한 자율적 금융분쟁 조정 제도는 금융소비자에게 분쟁 해결의 장을 제공하는 서비스적 기능을 수행하고, 금융회사 업무 수행의 적정성 판단을 통하여 시장관리적 기능을 수행하며, 금융회사의 불건전한 영업 행위를 규율한다는 점에서 규제적 기능을 수행하여 금융소비자 보호에 이바지한다는 점에서 자율 규제의 핵심으로 적극 활용되고 있다.⁴¹⁾

이하에서는 이러한 자율적 금융분쟁 조정 제도로서 대표적인 한국거래소 ‘시장감시위원회’의 금융분쟁 조정과 한국금융투자협회 ‘분쟁조정위원회’의 금융 분쟁 조정에 대해서 자세히 검토하기로 한다.

(1) 한국거래소 시장감시위원회의 증권 분쟁 조정 제도

1) 근거

한국거래소 시장감시위원회의 분쟁 조정 업무는 2005년 1월 27일 시행된 「한국증권선물거래소법」에서 증권선물거래소 시장감시위원회의 소관 업무로 분쟁의 자율조정을 명시하여 통합 거래소의 출범과 함께 분쟁 조정 업무를 시작하였으며, 2009년 2월 4일 시행된 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 ‘자본시장법’이라고 함)에 따라 현재에 이르고 있다.

자본시장법은 한국거래소의 업무 중 하나로 유가증권시장·코스닥시장 및 파생상품시장 등에서의 매매와 관련된 분쟁의 자율 조정에 관한 업무(자본시장법 제377조 제10호)를 규정하고 있으며, 한국거래소는 분

41) 노태석, “현행 금융 분쟁 해결제도에 관한 연구”, 일감법학 제19호, 건국대학교 법학연구소, 2011. 2, 82면.

쟁의 자율 조정에 관한 업무를 시장감시위원회로 하여금 수행하도록 규정하고 있다(자본시장법 제402조 제1항 제4호). 이에 따라 한국거래소의 시장감시위원회는 분쟁의 자율 조정을 위하여 필요한 ‘분쟁조정 규정’을 마련해두고 있다.

2) 분쟁 조정 대상

시장감시위원회의 분쟁 조정 대상은 유가증권시장·코스닥시장 및 파생상품시장 등에서의 매매와 관련된 분쟁(자본시장법 제377조 제10호)으로 매매거래와 관련하여 발생한 권리·의무 또는 이해관계에 관한 분쟁(분쟁조정규정 제3조)을 대상으로 한다. 예를 들면, 과도한 일임매매, 임의매매, 부당권유, 주문집행 오류, 전산장애로 인한 손해 발생 등 투자자와 한국거래소 회원인 금융회사간에 발생한 분쟁이 그 대상이 된다.⁴²⁾

3) 구성 및 운영

시장감시위원회는 위원장 1인, 금융위원장이 추천하는 위원 2인, 한국금융투자협회가 추천하는 위원 2인 등 총 5인으로 이루어져 있으며(자본시장법 제402조 제2항), 위원의 임기는 3년이고, 연임할 수 있다(자본시장법 제402조 제3항, 한국거래소 정관 제49조 제2항). 시장감시위원회 위원장은 금융에 관한 경험과 지식을 갖추고 거래소의 건전한 경영과 공정한 거래질서를 해할 우려가 없는 자 중에서 시장감시위원회의 추천을 받아 한국거래소 주주총회에서 선임하며(자본시장법 제

42) 한국거래소의 회원은 총 95개사가 있으며, 증권회원은 88개사, 파생상품회원은 62개사가 있고, 국내외 은행도 26개사도 회원에 포함되어 있다(KRX 홈페이지 회원사 현황 참조, http://www.krx.co.kr/por_kor/m11/m11_8/m11_8_1/BHPKOR11008_01.jsp, 검색일 2012. 7. 31). 은행도 겸영업무로서 금융투자업을 영위하기 때문에 한국거래소의 회원으로 되어 있다.

402조 제4항), 위원은 비상임으로 한국거래소 이사회에서 선임한다(정관 제49조 제1항). 시장감시위원회의 결의는 재적위원의 과반수로 한다(정관 제50조 제3항).

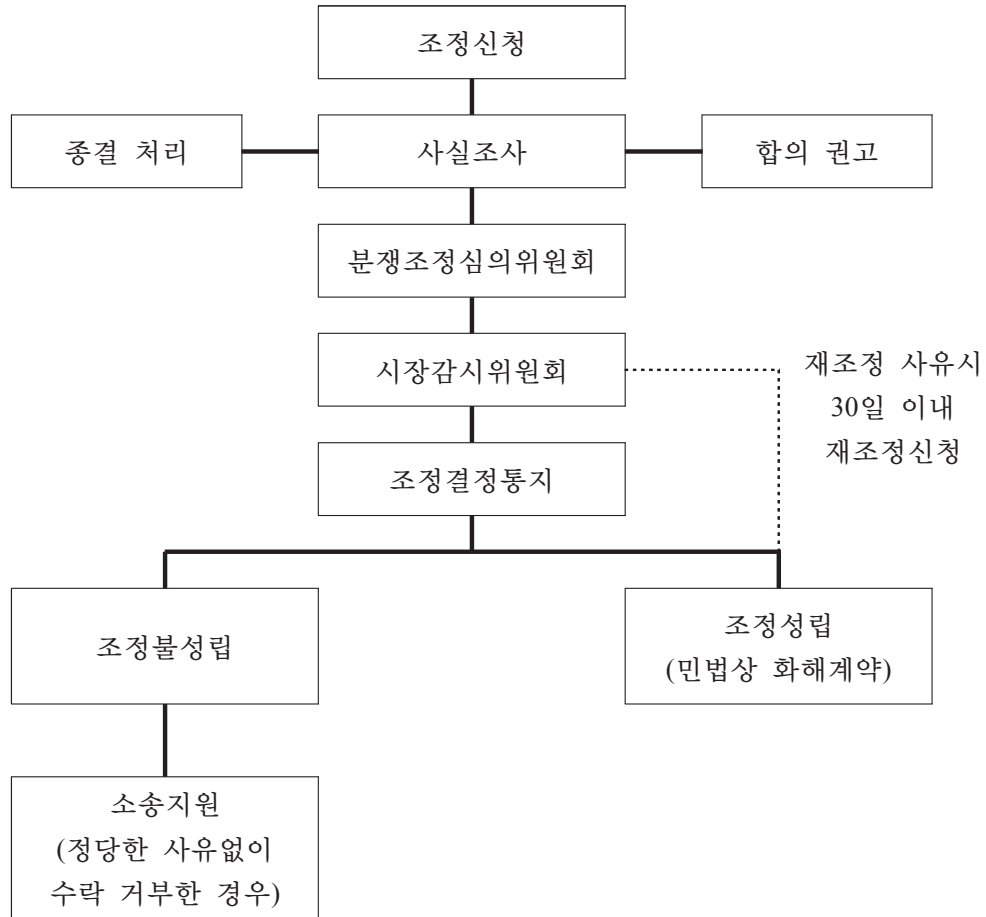
시장감시위원회는 분쟁 조정 사건을 심의하기 위하여 ‘분쟁조정심의위원회’를 설치하고 있으며(분쟁조정규정 제13조 제1항), 분쟁조정심의위원회는 20인 이내의 위원으로 구성되는데, 위원은 i) 판사, 검사 또는 변호사의 자격이 있는 자, ii) 법학·경영학·증권·파생상품에 관한 전문지식을 갖춘 자로서 공인된 대학에서 조교수 이상의 직에 있거나 그 직에 있었던 자, iii) 소비자기본법에 따른 한국소비자원 또는 소비자단체의 임원이거나 임원이었던 자, iv) 금융투자업(증권 또는 장내파생상품을 대상으로 하여 투자매매업 또는 투자중개업을 영위하는 경우에 한함) 또는 이와 관련된 전산업을 영위하는 법인의 임원이거나 임원이었던 자 또는 당해 법인에 10년 이상 근무한 직원이거나 지원이었던 자, v) 시장감시위원회 위원장이 지명하는 시장감시본부 소속 집행간부, vi) 그 밖에 금융관련 분쟁의 조정·중재 등과 관련된 업무에 종사하거나 종사하였던 자 중에서 시장감시위원회 위원장이 위촉한다(같은 조 제2항).

분쟁조정심의위원회는 사건별로 시장감시위원회 위원장이 지명하는 5인 이상으로 구성하며(분쟁조정규정 제13조 제3항), 분쟁조정심의위원회의 의결은 해당 사건의 심의위원회를 구성하는 심의위원 과반수의 출석과 출석 심의위원 과반수로 한다(분쟁조정규정세칙 제12조 제1항).

4) 절 차

시장감시위원회의 분쟁 조정은 아래의 「그림 6」과 같은 순서로 진행된다.

「그림 6」 시장감시위원회의 분쟁 처리 절차



출처: KRX분쟁조정센터 홈페이지(http://drc.krx.co.kr/m1/m1_2/UHPDRC01002.html, 검색일 2012. 7. 31)

① 분쟁조정 신청

시장감시위원회에 분쟁 조정을 신청할 수 있는 당사자는 위탁자(그 밖의 이해관계인 포함)와 한국거래소 회원(즉 금융회사)이며, 당사자는 거래와 관련하여 분쟁이 있는 때에는 한국거래소에 그 조정을 신청할 수 있다(분쟁조정규정 제4조 제1항). 앞서 살펴 본 금융분쟁조정위원회는 금융소비자만이 분쟁조정 신청을 할 수 있는 것과 달리 시장감시위

원회의 분쟁조정 신청은 한국거래소 회원인 금융회사도 신청할 수 있다는 점에서 차이가 있다.

분쟁조정 신청을 하고자 하는 자는 분쟁조정신청서의 제출이나 구술에 의한 방법으로 신청할 수 있으며(분쟁조정규정 제4조 제2항), 시장감시위원회 위원장은 한국거래소에 접수된 민원의 내용이 분쟁조정의 절차에 따라 처리하는 것이 적당하다고 인정하는 경우에는 민원인의 동의를 얻어 이를 조정 신청이 있는 것으로 처리할 수 있다(분쟁조정규정 제4조 제분쟁조정규정 제4조 4항).

시장감시위원회 위원장은 조정 신청이 접수된 경우에는 지체 없이 그 조정신청의 내용을 피신청인에게 통지하여야 하며(분쟁조정규정 제7조 제1항), 피신청인은 통지를 받은 후 14일 내에 의견서와 관련 자료를 제출할 수 있다(분쟁조정규정 제7조 제2항, 분쟁조정규정시행세칙 제6조 제1항).

② 사실 조사

시장감시위원회 위원장은 분쟁 조정 신청 사건에 관련된 사실의 조사를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자 그 밖의 관련자의 방문, 출석요청, 현장답사 또는 사실·자료 조회 등의 방법으로 조사하거나 당사자 그 밖의 관련자에게 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구할 수 있다(자본시장법 제405조 제1항, 제2항, 분쟁조정규정 제8조 제1항). 시장감시위원회 위원장이 당사자 그 밖의 관련자의 출석요청, 사실·자료 조회의 방법으로 조사하거나 당사자 그 밖의 관련자에 대한 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구하는 경우에 그 사유, 출석일자, 자료의 종류 및 제출기간 등을 기재한 서면으로 해야 한다(분쟁조정규정시행세칙 제7조 제1항). 또한 시장감시위원회 위원장은 사건의 조사를 위하여 관계기관에 감정, 조회 그 밖에 필요한 조사 등을 의뢰할 수 있으며(분쟁조정규정 제7조 제2항), 사건의 조사를 위하여

전문적이고 기술적인 사항에 대한 자문이 필요하다고 인정하는 경우에는 전문가 등의 자문을 받을 수 있다(분쟁조정규정 제7조 제3항).

③ 시장감시위원회에의 회부 전 분쟁 처리

시장감시위원회 위원장은 조정신청 사건이 다음 사유에 해당하는 경우에는 사건을 위원회에 회부하지 않고 직접 종결처리 할 수 있다. 즉, i) 수사기관이 수사 중이거나 법원에 제소된 사건인 경우 또는 조정신청이 있는 후 소가 제기된 경우, ii) 「민사조정법」에 따른 법원에의 민사조정 신청 또는 금융감독원에의 조정신청 등이 있었거나 당해 기관의 조정안을 수락하지 아니한 경우, iii) 신청인이 정당한 사유 없이 조정신청의 보완요구를 받고도 지정된 기한(7일) 내에 이를 보완하지 아니하거나 신청인의 소재불명 등으로 보완 요구가 2회 이상 반송된 경우, iv) 조정신청의 분쟁내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우, v) 신청인이 정당한 이유 없이 취하, 각하 또는 종결 처리된 조정신청과 동일한 내용의 조정신청을 하거나 신청인 명의와 실제 신청인이 상이하다는 사실이 밝혀진 경우, vi) 사실조사 등을 통하여 신청서의 중요 내용이 허위임이 판명된 경우, vii) 조정신청의 내용이 관계법령, 관례 또는 조정의 선례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우, viii) 조정신청의 내용이 분쟁조정 대상으로 적합하지 아니하다고 명백히 인정되는 경우, ix) 당사자 주장 또는 제출자료 등을 통한 사실조사로써 명백히 사실관계를 확정하기 곤란한 경우에 해당하는 경우이다(분쟁조정규정 제9조 제1항).

시장감시위원회 위원장은 조정신청 사건을 종결처리 하는 경우에는 조정신청의 접수일로부터 30일 이내에 그 처리결과 및 사유 등을 명시하여 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다(분쟁조정규정 제9조 제3항).

당사자가 조정신청 후에 당해 사건에 대하여 소를 제기하였거나 「민사조정법」에 따른 법원에의 민사조정 신청 또는 금융감독원에의 조

정신청을 한 경우에는 이를 시장감시위원회가 알 수 없기 때문에 당사자가 이러한 신청을 한 경우에는 지체 없이 위원회에 통지하도록 규정하고 있다(분쟁조정규정 제9조 제2항).

시장감시위원회 위원장은 조정신청 사건 중 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 적당하다고 인정하는 경우에는 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의를 권고할 수 있으며, 이 경우 위원장은 합의안을 당사자에게 제시할 수 있다(분쟁조정규정 제11조 제1항).⁴³⁾ 그리고 시장감시위원회 위원장은 합의권고를 위하여 필요한 경우에는 조정신청에 이해관계가 있는 자를 출석시켜 합의에 참가하도록 할 수 있다(분쟁조정규정 제11조 제2항).

당사자간에 합의가 성립된 때에는 합의서 3부에 당사자 쌍방이 기명 날인 또는 서명하여야 하고, 시장감시위원회 위원장은 각 당사자에게 합의서 1부를 교부하고, 1부는 시장감시위원회에 보관하여야 한다(분쟁조정규정 제11조 제3항). 그리고 한국거래소의 회원인 금융회사는 합의서를 수령한 날부터 20일 이내에 당해 합의서의 내용에 따른 후속 처리 결과를 시장감시위원회에 보고하여야 한다(분쟁조정규정 제11조 제4항).

④ 시장감시위원회에의 회부 및 처리

시장감시위원회 위원장은 조정 신청된 사건이 i) 합의권고가 적당하지 아니한 경우, ii) 당사자가 합의권고를 거부하는 경우, iii) 합의권고 절차를 진행하였으나 합의가 성립되지 아니한 경우에 해당하는 때에는 조정신청이 접수된 날부터 30일 이내에 사건을 시장감시위원회에 회부하여야 하며(분쟁조정규정 제12조 제1항), 사건을 위원회에 회

43) 분쟁조정규정 제11조 제1항 조정안을 당사자에게 제시할 수 있다고 규정하고 있으나, 이는 합의안을 잘못 표기한 것으로 보인다. 합의권고는 위원회의 조정결정 전에 이루어지는 것이기 때문에 조정안이 아니라 ‘합의안’이라고 표현하는 것이 더 적절하다고 판단된다.

부한 때에는 지체 없이 그 사실을 당사자에게 통지하여야 한다(같은 조 제2항).

그리고 시장감시위원회 위원장은 사건의 심의를 위하여 분쟁조정심의위원회에 심의를 요청할 수 있으며(분쟁조정규정 제13조 제4항), 분쟁의 조정을 위해 필요한 경우에는 당해 사건에 대한 사실조사 및 전문가 등의 자문을 받을 수 있다(분쟁조정규정 제15조 제1항, 제2항).

시장감시위원회 위원장은 분쟁조정을 위한 조정기일 및 장소를 정하고 이를 당사자에게 통지하여야 하며(분쟁조정규정 제16조 제1항), 당사자 그 밖의 이해관계인, 감정인, 참고인 등은 시장감시위원회 위원장의 요청에 따라 조정기일에 시장감시위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다(분쟁조정규정 제17조 제1항, 제2항).

시장감시위원회는 조정신청 사건이 시장감시위원회에 회부된 날로부터 30일 이내에 조정결정을 하여야 하며(분쟁조정규정 제18조 제1항), 부득이한 사유로 인하여 30일 이내에 결정할 수 없다고 판단되는 경우에는 15일 이내에서 그 기한을 연장할 수 있다(같은 조 제2항).

시장감시위원회는 위원회에 계류 중인 사건이 다음 사유에 해당하는 경우에는 각하 결정을 할 수 있다. 즉, i) 신청인이 정당한 사유 없이 조정신청의 보완요구를 받고도 지정된 기한(7일) 내에 이를 보완하지 아니하거나 신청인의 소재불명 등으로 보완요구가 2회 이상 반송된 경우, ii) 조정신청의 분쟁내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우, iii) 신청인이 정당한 이유 없이 취하, 각하 또는 종결 처리된 조정신청과 동일한 내용의 조정신청을 하거나 신청인 명의로 실제 신청인이 상이하다는 사실이 밝혀진 경우, vi) 사실조사 등을 통하여 신청서의 중요 내용이 허위임이 판명된 경우, iv) 조정신청의 내용이 관계 법령, 판례 또는 조정의 선례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우, v) 조정신청의 내용이 분쟁조정 대상에 적합하지 아니하다고 명백히 인정되는 경우, vi) 당사자 주장 또는 제출자료

등을 통한 사실조사로써 명백히 사실관계를 확정하기 곤란한 경우에 해당하는 경우에 해당하는 등 조정의 실익이 없다고 판단하는 경우이다(분쟁조정규정 제18조 제1항 단서). 그리고 시장감시위원회는 다음과 같은 경우에는 당해 사건을 종결 처리한다. 즉, i) 신청인이 사건을 취하하는 경우, ii) 수사기관이 수사 중이거나 법원에 제소된 사건인 경우 또는 조정신청이 있는 후 소가 제기된 경우, iii) 「민사조정법」에 따른 법원에의 민사조정 신청 또는 금융감독원에의 조정신청 등이 있었거나 당해 기관의 조정안을 수락하지 아니한 경우이다(분쟁조정규정 제18조 제4항).

시장감시위원회가 조정 결정을 한 때에는 조정결정서를 작성하고 출석한 위원의 기명날인 또는 서명을 받은 후 조정결정수락서를 첨부하여 이를 지체 없이 당사자에게 통지하여야 한다(분쟁조정규정 제18조 제3항). 당사자 쌍방이 조정결정을 통지받은 날로부터 15일 이내에 조정결정에 대한 수락의 의사표시를 한 때에는 조정이 성립하게 된다(분쟁조정규정 제19조 제1항). 성립된 조정안은 법률상 특별한 규정이 없기 때문에 민법상 화해계약(민법 제731조)이 성립된 것으로 이해된다.

그러나 당사자의 일방 또는 쌍방이 조정 결정을 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락의 의사표시를 하지 아니한 경우에는 조정이 성립되지 아니한 것으로 보며(분쟁조정규정 제19조 제3항), 시장감시위원회 위원장은 조정이 성립되지 아니한 때에는 당사자에게 조정이 성립되지 아니한 사실 및 사유를 통지하여야 한다(같은 조 제4항).

한국거래소 회원인 당사자(즉 금융회사)가 시장감시위원회의 조정 결정을 수락하지 아니한 때에는 그 사유를 기재한 서면을 시장감시위원회에 제출하여야 하며(분쟁조정규정 제19조 제5항), 조정안이 성립한 경우에는 조정 성립에 따른 후속 처리결과(손실보상, 시스템보완, 개도 개선 등)를 조정이 성립한 날부터 20일 이내에 시장감시위원회에 보고하여야 한다(분쟁조정규정 제21조 제1항).

⑤ 재조정 신청

분쟁의 당사자는 다음과 같은 경우에는 조정 결정에 대하여 시장감시위원회에 재조정을 신청할 수 있다. 즉, i) 조정의 진행 중에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우, ii) 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언 또는 참고인의 진술 등의 자료가 위조, 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우, iii) 조정의 기초가 된 법령 또는 판결 등이 변경된 경우, iv) 조정의 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 시장감시위원회가 판단하지 아니한 경우, v) 제척사유가 있는 시장감시위원회 위원이 조정에 관여한 경우에 해당하는 사유가 있는 경우이다(분쟁조정규정 제20조 제1항).

재조정신청은 당사자가 조정결정을 통지받은 날부터 30일 이내에 하여야 하며, 시장감시위원회 위원장은 이 기간을 경과한 재조정신청에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 이를 종결처리한다(분쟁조정규정 제20조 제2항).

⑥ 소송 지원

한국거래소의 시장감시위원회는 앞에서 살펴 본 금융분쟁조정위원회나 소비자분쟁조정위원회와 마찬가지로 신청인이 소송지원을 요청하는 경우에 무료로 소송을 지원하는 제도를 운영하고 있다.

시장감시위원회 위원장은 i) 피신청인인 한국거래소 회원이 정당한 사유 없이 조정결정을 수락하지 아니한 사건, ii) 시장감시위원회의 조정결정이 있기 전에 피신청인인 한국거래소 회원(사건과 관련된 임직원 포함)이 소 등을 제기하는 경우로서 시장감시위원회의 조정선례 또는 법원의 판례 등에 비추어 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정 결정될 것이 명백한 사건으로 신청인이 소송지원을 요청하는 경우에는 신청인을 위하여 소송지원을 할 수 있다(분쟁조정규정 제22조). 신청인

이 소송지원을 받고자 하는 때에는 서면으로 소송지원을 신청하여야 한다(분쟁조정규정시행세칙 제20조 제1항).

신청인이 소송지원을 신청한 경우에는 시장감시위원회 위원장은 해당 사건의 소송지원 여부를 결정하고 그 결과를 신청인에게 통지하여야 하며(분쟁조정규정시행세칙 제20조 제2항), 신청인의 소송을 지원하기 위해서 소송지원변호인단을 구성할 수 있다(같은 조 제3항).

시장감시위원회 위원장은 소송지원 결정 이후 i) 신청인이 소송지원 신청시 제출한 자료나 진술 등이 허위로 판명된 경우, ii) 신청인이 정당한 사유 없이 소송당사자로서의 의무를 다하지 아니하는 경우, iii) 소송지원과정에서 새로이 발견된 사실로 인하여 당해 소송지원이 실익이 없어지거나 공익목적에 부적절하게 된 것으로 인정되는 경우, iv) 그 밖에 위원장이 별도로 정하는 사유에 해당하는 사유가 발생하는 경우에는 소송지원을 중단할 수 있다(분쟁조정규정시행세칙 제20조 제4항).

5) 평 가

한국거래소의 시장감시위원회의 금융분쟁 조정은 자율적 분쟁해결기구로서 한국거래소의 회원(즉 금융투자회사 등 금융회사)과 고객간의 분쟁을 그 대상으로 하고 있다. 앞에서 살펴 본 금융분쟁조정위원회와 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 효력이 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는 것과는 달리 시장감시위원회의 금융분쟁 조정은 그 효력에 있어 민법상 화해 계약의 효력을 갖는다는 점에서 큰 차이가 있으나, 증권 관련 분쟁을 전문적으로 처리한다는 점에서 나름의 역할을 수행하고 있다고 볼 수 있다.

그러나 시장감시위원회의 분쟁 조정은 시장감시위원회 주된 업무라기 보다는 부수적 업무로서 이루어지고 있기 때문에 분쟁조정 업무 수

행의 전문성을 기대하기는 어렵다고 본다.⁴⁴⁾ 물론 분쟁조정 사건을 처리하기 위한 분쟁조정심의위원회를 두고 있으나, 분쟁조정만을 전문적으로 처리하는 여타의 분쟁조정위원회와 비교해 볼 때, 시장감시위원회의 분쟁조정 업무는 별도의 위원회를 두어 이를 처리하는 것이 보다 바람직할 것으로 판단된다.

또한 자율적 분쟁 해결 기관으로서 시장의 신뢰를 확보하기 위해서는 금융분쟁 조정 현황에 대한 적극적인 홍보 노력도 요구된다. 아래에서 설명하는 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회와 마찬가지로 한국거래소의 시장감시위원회도 분쟁조정위원회의 구성 및 처리 현황, 조정 성립율 등을 공개하여 금융 분쟁 조정 기관으로서의 면모를 갖출 필요가 있다고 판단된다.

(2) 한국금융투자협회 분쟁조정위원회의 조정 제도

1) 근거

한국금융투자협회의 분쟁조정 업무는 자본시장법에 그 근거를 두고 있는데, 자본시장법은 한국금융투자협회의 업무 중 하나로 정관이 정하는 바에 따라 회원의 영업행위와 관련된 분쟁의 자율 조정에 관한 업무를 할 수 있도록 규정하고 있으며(자본시장법 제286조 제1항 제2호), 이에 따라 한국금융투자협회의 정관은 자율 분쟁 조정 업무를 규정하고 있다(정관 제5조 제2호).

또한 자본시장법은 한국금융투자협회의 분쟁 조정 업무 수행을 위해 필요한 규정을 정할 수 있도록 하고 있으며(자본시장법 제288조 제1항), 이에 따라 한국금융투자협회는 「분쟁조정에 관한 규정」(이하 ‘분쟁조정규정’이라고 한다)을 제정(2008. 12. 30)하여 운영하고 있다.

44) 시장감시위원회의 주된 업무는 불공정거래 사전예방활동 및 시장에 대한 상시감시체제를 구축하여 투명한 시장을 조성하는 것이라고 할 수 있다.

2) 분쟁 조정 대상

한국금융투자협회 분쟁조정위원회의 분쟁 조정 대상은 협회 회원⁴⁵⁾의 영업행위와 관련한 분쟁이 그 대상이 되는데(분쟁조정규정 제2조), 여기에서 분쟁이란 협회 회원의 영업행위와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 다툼을 말한다(분쟁조정규정 제3조 제4호). 은행 또는 보험회사도 겸영금융투자업자로서 협회의 회원이기 때문에 겸영업무와 관련하여 고객과 분쟁이 발생한 경우에는 분쟁조정의 당사자가 될 수 있다.

3) 구성 및 운영

한국금융투자협회는 회원의 영업행위와 관련된 분쟁의 자율조정에 관한 업무를 수행하기 위해 자율규제위원회 내에 분쟁조정위원회를 두고 있으며(정관 제49조 제1항), 분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 15인 이내의 위원으로 구성된다(분쟁조정규정 제4조 제1항).

분쟁조정위원회의 위원장은 한국금융투자협회의 분쟁조정 업무 담당임원이 하며, 위원은 일정한 자격이 있는 자⁴⁶⁾ 중에서 자율규제위원

45) 한국금융투자협회의 회원은 정회원, 준회원, 특별회원으로 구분되며(정관 제10조), 정회원은 자본시장법 제12조에 따른 금융투자업 인가를 받아 영위하는 자를 말하고(정관 제11조 제1항), 준회원은 자본시장법 제18조(투자자문업 또는 투자일임업)에 따른 금융투자업 등록을 하여 이를 영위하는 자와 자본시장법 제22조에 따른 겸영 금융투자업자를 말한다(같은 조 제2항). 그리고 특별회원은 자본시장법 시행령 제306조 제1호부터 제3호의 자(일반사무관리회사, 집합투자기구평가회사, 채권평가회사 등), 한국상장회사협의회, 코스닥상장법인협의회, 한국예탁결제원, 그 밖에 협회 가입을 희망하는 법인으로 한국금융투자협회의 이사회 승인을 받은 자를 의미한다(정관 제11조 제3항).

46) 분쟁조정위원회 위원의 자격은 다음과 같다(분쟁조정규정 제4조 제2항 각호).

- i) 판사, 검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
- ii) 법학·경영학 그 밖에 증권·파생상품에 관련된 학문을 전공한 자로서 공인된 대학에서 조교수 이상의 직에 재직중인 자
- iii) 금융투자업 또는 금융투자업 관련 업을 영위하는 법인의 임원이거나 임원이었던 자 또는 해당 법인에 10년 이상 근무한 직원이거나 직원이었던 자로서 금융투자업에 관한 지식과 경험이 풍부한 자

회 위원장이 위촉한다(분쟁조정규정 제4조 제2항). 위원의 임기는 협회의 분쟁조정업무 담당임원의 경우는 해당 직에 재직하는 기간으로 하고 자율규제위원회 위원장에 의해 위촉된 위원은 2년으로 하되 연임할 수 있다(분쟁조정규정 제5조).

분쟁조정위원회의 회의는 위원장이 필요하다고 인정하는 때에 위원장이 소집하며(분쟁조정규정 제7조 제1항), 회의는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 결의한다(같은 조 제2항).

분쟁조정위원회의 조정결정을 당사자가 수락한 경우에는 그 효력에 대해서 특별한 규정이 없으므로 민법상 화해계약(민법 제731조)이 성립한 것으로 보아 민법상 화해 계약의 효력을 갖게 된다고 볼 수 있다.

4) 분쟁 조정 절차

한국금융투자협회의 분쟁조정 절차는 다음과 같은 순서로 진행된다.

「그림 7」 한국금융투자협회 분쟁조정위원회 분쟁조정절차



출처: 한국금융투자협회 홈페이지 (<http://www.kofia.or.kr/kofia/index.cfm?event=ist.cnf.page01>, 검색일 2012. 8. 6)

- iv) 증권·파생상품·회계·전산시스템 등에 관한 전문적 지식과 경험이 풍부한 자
- v) 소비자기본법에 의한 한국소비자원 또는 소비자단체의 임원이거나 임원이었던 자(분쟁조정규정은 “소비자보호법에 의한 한국소비자보호원”이라고 규정하고 있는데, 2011. 5. 19. 소비자기본법이 제정되어 현재는 소비자기본법에 의한 한국소비자원이 정확한 표현이므로 여기에서는 이를 바로잡아 표기한다. 이 부분에 대한 조속한 개정이 요구된다).
- vi) 그 밖에 자율규제위원장이 분쟁조정에 적합하다고 인정하는 자

① 분쟁조정 신청

한국금융투자협회에 분쟁조정의 신청을 하고자 하는 자는 분쟁조정 신청서를 협회에 제출하면 된다(분쟁조정규정 제10조 제1항). 분쟁조정의 신청은 신청인이 직접 신청하는 것이 원칙이지만, 대리인을 통해서도 할 수 있다. 다만, 대리인을 통해서 하는 경우에는 선임 사실을 서면으로 증명하여야 한다(분쟁조정규정 제11조 제1항).

다수인이 공동으로 조정신청을 하는 경우에는 대표자를 선임할 수 있으며(분쟁조정규정 제11조 제1항), 대표자는 신청인 전원을 위하여 조정의 신청, 자료제출, 출석 등 조정에 관한 일체의 행위를 할 수 있다(분쟁조정규정 제11조 제2항). 다만, 조정신청의 취하, 피신청인과의 합의 또는 조정결정서의 수락·거부는 조정신청인 전원의 동의를 얻은 사실을 서면으로 증명하여야 할 수 있다(분쟁조정규정 제11조 제2항 단서).

② 사실 조사

분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정 신청 사건의 조사를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 한국금융투자협회의 직원으로 하여금 당사자 방문, 현장 답사 및 기록조회 또는 관련자의 출석 등의 방법으로 조사하게 하거나 당사자에게 사실의 확인 또는 자료의 제출 및 보완을 요구할 수 있으며, 당사자는 그 요구 사실을 통지받은 날로부터 14일 이내에 사실의 확인 또는 자료를 제출하여야 하며, 7일 이내에 자료를 보완하여야 한다. 이 경우 당사자는 정당한 사유 없이 이를 거부하지 못한다(분쟁조정규정 제12조 제1항). 또한 사실 조사를 위하여 필요한 경우에는 관계기관에 감정 또는 조회를 의뢰할 수 있으며(분쟁조정규정 제12조 제2항), 전문적이고 기술적인 사항에 대한 자문이 필요하다고 인정하는 경우에는 전문가 등의 자문을 받을 수 있다(같은 조 제3항).

③ 합의 권고

분쟁조정위원회 위원장은 분쟁의 원만한 해결을 위하여 분쟁 조정 신청 사건을 위원회에 회부하기 전에 당사자가 합의하도록 함이 상당하다고 인정되는 사건에 대하여 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있으며(분쟁조정규정 제14조 제1항), 이러한 합의가 성립한 때에는 당사자가 기명날인한 합의서를 당사자에게 각 1부를 교부하고 한국금융투자협회가 1부를 보관하게 하여야 한다(분쟁조정규정 제14조 제2항). 그리고 당사자인 회원은 합의서를 수령한 날로부터 20일 이내에 합의서 내용에 따른 조치를 취하고 그 결과를 지체 없이 한국금융투자협회에 통보하여야 한다(분쟁조정규정 제14조 제3항).

④ 분쟁조정위원회에의 회부 전 처리

분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정 신청된 사건을 위원회에 회부하지 않고 이를 종결 처리할 수 있는데, 분쟁조정 신청 사건이 i) 수사기관이 수사 중이거나 법원에 제소된 경우, ii) 법원 또는 다른 분쟁조정기관에 조정신청을 한 경우, iii) 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우, iv) 동일한 내용으로 다시 신청되었거나 조정신청서상 신청인의 명義와 실제 신청인이 상이하다는 사실이 밝혀진 경우, v) 사실조사를 정당한 사유 없이 협조하지 아니하거나 연락두절 등 정상적인 사건처리가 어렵다고 판단되는 경우, vi) 사실조사 등을 통하여 신청서의 중요내용이 허위임이 드러난 경우, vii) 조정신청의 내용이 관련 법령, 판례 또는 조정선례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우, viii) 조정신청의 내용이 분쟁조정의 대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우, ix) 당사자 주장 또는 제출자료 등을 통한 사실조사로서 명백히 사실관계를 확정하기 곤란한 경우, x) 신청인이 조정의 신청을 취하하는 경우에 해당하는 때에는 사건을 종결 처리할 수 있다(분쟁조정규정 제13조 제3항).

분쟁조정위원회 위원장은 조정신청사건을 종결처리하는 경우에는 신청사건의 접수일로부터 30일 이내에 그 처리결과 및 사유 등을 명시하여 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다(분쟁조정규정 제13조 제4항).

⑤ 분쟁조정위원회에의 회부

분쟁조정위원회 위원장은 조정 신청 사건을 접수일로부터 30일 이내에 위원회에 회부하여야 하며(분쟁조정규정 제15조 제1항), 신청 사건을 위원회에 회부한 경우에는 회부 사실을 지체 없이 당사자에게 통지하여야 한다(분쟁조정규정 제15조 제2항).

분쟁조정위원회는 분쟁의 조정을 위하여 필요한 경우에는 신청 사건에 대한 사실조사 또는 관련 자료의 수집을 할 수 있으며(분쟁조정규정 제16조), 당사자 그 밖에 이해관계인, 감정인, 참고인 등의 의견을 들을 필요가 있는 경우에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다(분쟁조정규정 제17조 제1항), 당사자 그 밖에 이해관계인은 위원회의 허가를 받아 위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다(분쟁조정규정 제17조 제2항).

분쟁조정위원회는 신청사건이 회부된 날로부터 30일 이내에 이를 심의하여 조정결정을 하여야 한다(분쟁조정규정 제18조 제1항). 다만, 부득이한 사유로 동 기한 내에 심의·조정결정을 할 수 없다고 판단되는 경우 분쟁조정위원회 위원장은 15일 이내에서 기한을 연장할 수 있다(분쟁조정규정 제18조 제1항 단서).

분쟁조정위원회는 회부된 사건이 조정의 실익이 없다고 판단되는 경우에는 각하결정을 할 수 있으며(분쟁조정규정 제18조 제2항), 위원회가 사건에 대한 결정(조정결정 또는 각하결정)을 하는 때에는 결정서를 작성하고 위원회의 참석위원 전원이 기명날인하여야 한다(같은 조 제3항).

한국금융투자협회는 분쟁조정위원회의 결정이 있는 때에는 그 사실을 지체 없이 당사자에게 통지하여야 하고(분쟁조정규정 제19조 제1항), 조정 결정을 통지하는 때에는 i) 조정결정의 수락은 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 이루어져야 하며, 그렇지 않을 경우 조정이 불성립 된다는 것, ii) 조정결정을 수락할 경우 조정결정수락서에 기명 날인하여 이를 협회에 제출하여야 한다는 것을 함께 통지하여야 한다(같은 조 제2항).

조정은 당사자가 조정결정수락서에 기명날인한 후 이를 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 한국금융투자협회에 제출함으로써 성립하게 된다(분쟁조정규정 제20조 제1항). 당사자가 기한 내에 의사표시를 하지 않은 경우에는 이에 대한 구체적인 규정인 없으므로 이러한 경우에는 조정이 성립하지 않은 것으로 보아야 할 것이다. 입법론적으로는 의사표시가 없는 경우에 이에 관한 처리 규정을 명확하게 규정하는 것이 필요하다고 본다. 당사자의 수락에 따라 조정이 성립된 경우 당사자인 회원은 20일 이내에 조정에 따른 조치를 취하고 그 결과를 지체 없이 한국금융투자협회에 통보하여야 한다(분쟁조정규정 제21조).

한편, 조정이 성립되지 아니한 때에는 한국금융투자협회는 당사자에게 조정이 성립되지 아니한 사실 및 사유를 명시하여 통지한다(분쟁조정규정 제20조 제2항). 한국금융투자협회의 회원이 조정안을 수락하지 아니한 때에는 조정결정 통지 후 20일 이내에 그 사유를 협회에 제출하여야 한다(분쟁조정규정 제20조 제3항).

⑥ 재조정 신청

당사자는 분쟁조정위원회의 조정결정 또는 각하결정에 대해서 일정한 사유가 있는 때에는 재조정을 신청할 수 있다(분쟁조정규정 제22조 제1항). 다만, 당사자가 조정신청을 할 때에 미리 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알고도 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니한다(분쟁조정규정 제22조 제1항 단서).

재조정신청을 할 수 있는 사유는 i) 조정의 진행 중에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우, ii) 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우, iii) 조정의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우, iv) 조정의 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 판단하지 아니한 경우, v) 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우이다(분쟁조정규정 제22조 제1항).

재조정신청은 당사자가 조정결정 또는 각하결정을 통지받은 날로부터 30일 이내에 하여야 하고, 이 기간을 경과한 경우에는 부득이한 사유가 없는 한 분쟁조정위원회 위원장은 각하 처리한다(분쟁조정규정 제22조 제2항). 재조정 신청 사건은 특별한 사유가 없는 한 바로 분쟁조정위원회에 회부된다(분쟁조정규정 제22조 제3항).

⑦ 소송 지원

위에서 살펴 본 다른 금융분쟁 조정 기관과 마찬가지로 한국금융투자협회도 소송지원 제도를 운영하고 있다. 즉 회원인 금융회사가 우월적 지위를 이용하여 조정결과를 부당하게 회피하는 것을 방지하여 분쟁조정 제도의 실효성을 제고하고 실질적인 투자자 보호에 기여하고자 한국금융투자협회는 소송 지원을 하고 있다.

한국금융투자협회의 소송지원 대상은 피신청인인 회원이 정당한 사유 없이 분쟁조정위원회의 조정결정을 수락하지 아니하고 신청인의 소송지원 신청이 있는 사건으로서 투자자 보호 및 공정거래질서 확립을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에 한국금융투자협회는 변호사를 소송대리인으로 위촉하여 소송을 지원할 수 있다(분쟁조정규정 제27조 제1항). 다만, 소송가액이 2천만원 이하인 사건의 경우에는 신청인의 소송 수행을 자문할 수 있다(분쟁조정규정 제27조 제1항 단서).

한국금융투자협회는 신청인이 소송지원을 요청하는 경우 해당 사건의 소송지원 여부를 결정하고 그 결과를 신청인에게 통지하여야 한다(분쟁조정규정 제27조 제3항). 소송지원을 결정한 경우 소송지원 기간은 대상 사건의 확정 판결 시까지로 하며(분쟁조정규정 제27조 제4항), 변호사 수입료 이외의 인지대 등 소송비용은 신청인의 부담으로 한다(분쟁조정규정 제27조 제2항).

다만, 다음과 같은 경우에는 소송지원을 중단할 수 있다. 즉, i) 신청인이 분쟁조정위원회의 조정결정 보다 유리한 판결을 받고 상소하는 경우(피신청인의 상소에 대응하여 상소하는 경우는 제외), ii) 신청인이 분쟁조정위원회의 조정결정 보다 불리한 판결을 받은 경우로서 한국금융투자협회 협회장이 소송지원이 부적당한 것으로 판단하는 경우, iii) 신청인이 소송지원의 중단을 요청하는 경우, iv) 그 밖에 신청인이 소송당사자로서 소송수행에 필요한 협조 의무를 다하지 아니하는 경우이다(분쟁조정규정 제27조 제4항).

5) 평 가

한국금융투자협회의 분쟁조정제도도 위에서 설명한 한국거래소의 분쟁조정제도와 마찬가지로 자율적 분쟁해결기구로서 그 역할을 수행하고 있으나, 구체적인 통계자료가 전무하여 이를 평가하는 데에 상당한 어려움이 있다.

조정 절차와 관련해서는 한국거래소의 분쟁조정 절차와 별반 차이가 없으며, 형식면에 있어서는 분쟁해결기구로서 필요한 제반 사항은 마련되어 있다고 평가할 수 있다. 다만, 한국금융투자협회는 협회 회원으로부터 독립적이지 못한 구조로 되어 있기 때문에 협회 회원과 고객간의 분쟁을 조정하기 위해서는 공정성과 투명성이 문제가 될 수 있다. 또한 분쟁해결기구로서 그 활동을 전혀 공개하고 있지 않기 때문에 분쟁해결기구로서의 신뢰성 확보를 위한 적극적인 노력이 필요하다고 본다.

II. 금융 분쟁 중재 제도

중재(arbitration) 제도는 분쟁당사자간의 합의에 의하여 사법상의 법률관계에 관하여 이미 발생하였거나 앞으로 발생할 분쟁의 전부 또는 일부를 공정하고 객관적인 제3자를 중재인으로 선정하여 그 중재인의 중재 판정에 복종하는 제도로서 위에서 살펴 본 조정 제도에 비하여 상당한 강제력이 있다는 점이 특징적이다.⁴⁷⁾ 우리나라에서 금융소비자와 금융회사 간의 금융 분쟁 해결에 있어 중재 제도보다는 조정 제도가 주로 활용되는데, 그 이유로는 금융분쟁의 경우 대부분 소액·다수인 경우가 많고,⁴⁸⁾ 금융분쟁만을 전문적으로 다루는 중재기관이 없기 때문으로 판단된다.

그러나 최근 금융분쟁 해결에 있어 중재제도의 도입이 논의되고 있으며,⁴⁹⁾ 현행 중재법상으로도 금융분쟁 해결에 있어 당사자간의 중재 합의가 있는 경우에는 중재제도를 활용할 수 있는데, 실제 금융소비자와 금융회사간의 분쟁에 있어서는 중재제도가 크게 활용되고 있지는 않고 있는 실정이다. 중재제도는 소송외적 분쟁해결수단으로서 가장 효과적인 분쟁해결 방법으로서 인식되고 있는데, 이하에서는 국내 유일의 중재기관인 대한상사중재원의 중재제도에 대해서 검토해보기로 한다.

47) 노태석, 앞의 논문, 98면.

48) 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 대한 연구”, 중재연구 제 19권 제2호, 한국중재학회, 2009. 8, 74면.

49) 고동원, 앞의 논문, 71면; 정순섭, “금융소비자 보호체계·분쟁해결·민사적 제재”, 금융소비자 보호에 관한 법률(가칭)-금융소비자 보호 강화를 위한 기본방향 토론회, 한국개발연구원·자본시장연구원·서울대학교 금융법센터, 2010. 6. 10, 75면; 윤병철, “중재에 의한 금융분쟁의 해결방안 모색”, 한국금융연수원 2011년 제2차 세미나 자료, 2011. 6. 29; 최병규, “보험분쟁과 중재”, 기업법연구 제20권 제2호, 한국기업법학회, 2006. 6, 131면.

1. 대한상사중재원의 중재 제도

대한상사중재원은 중재법에 따라 1966년 3월 22일에 설립된 비영리 사단법인으로서 국내외 상거래에서 발생하는 분쟁을 사전에 예방하고, 발생한 분쟁을 신속하고 공정하게 해결하는 소송 외의 대체적 분쟁 해결 기구이다. 설립 초기에는 대한상공회의소 내의 국제상사중재위원회로 출범하였으나, 1970년 3월 21일 사단법인 대한상사중재협회로 독립하였으며, 1980년 8월 29일 사단법인 대한상사중재원으로 확대·개편되었다.

대한상사중재원은 분쟁해결기관으로서 중재, 조정, 알선 그리고 상담 제도를 통하여 각종 거래에서 발생하는 분쟁을 해결하고 있다. 알선은 국내알선과 국제알선이 있는데, 국내알선은 제기자와 피제기자가 모두 우리나라 사람이나 법인인 경우에 분쟁해결을 유도하는 것을 의미한다. 국제알선은 다시 대내알선과 대외알선으로 구분되며, 대내알선은 외국 사람 또는 법인이 수출입과 관련하여 우리나라 사람 또는 법인을 상대로 제기하는 청구이며, 대외알선은 수출입과 관련하여 우리나라 사람 또는 법인이 외국사람 또는 법인을 상대로 제기하는 청구를 말한다.

대한상사중재원은 조정 업무로 취급하고 있는데, 이러한 조정 업무로는 ‘무역분쟁 조정’과 ‘신뢰성 분쟁 조정’이 있다.

‘무역분쟁 조정’은 무역거래자 상호간 또는 무역거래자와 외국업체 간에 물품 등의 수출입과 관련하여 분쟁이 발생한 경우(대외무역법 제 41조 제4항) 및 선적전 검사와 관련하여 수출자와 선적전 검사기관간에 분쟁이 발생한 경우(대외무역법 제42조 제2항)에 이를 해결하기 위한 조정 절차를 말한다. ‘신뢰성 분쟁 조정’은 「부품·소재전문기업 등의 육성에 관한 특별조치법」에 따라 신뢰성 인증을 받은 부품·소재를 이용하여 제품을 생산하거나 생산된 제품을 사용한 자가 그 부품·소재의 하자로 인하여 손해를 입은 경우, 신뢰성보장사업자, 피보험자, 지

정인증기관, 지정평가기관 혹은 그 밖의 이해관계자간에 발생하는 신뢰성 보장 사업과 관련된 분쟁을 해결하기 위한 조정을 의미한다.

대한상사중재원의 중재는 사법상 분쟁을 적정·공평·신속하게 해결함을 목적으로 하는 분쟁 해결 절차로서 당사자가 선정한 중재인의 중재 판정에 복종하는 제도이다. 대한상사중재원은 중재인을 위촉하고 있으며, 중재인명부를 작성·유지하고 있다. 현재 대한상사중재원의 중재인은 1090명이 있다.⁵⁰⁾ 이하에서 이러한 대한상사중재원의 중재제도에 대해서 보다 자세히 검토하기로 한다.

2. 중재 절차

(1) 대 상

중재는 당사자가 자유로이 처분할 수 있는 사법상의 법률관계를 그 대상으로 한다(중재법 제1조). 당사자가 자유로이 처분할 수 있는 사법상의 법률관계는 사법상의 분쟁으로서 당사자간에 화해로 해결할 수 있는 분쟁을 의미하며, 사법상 분쟁에는 민·상사상의 분쟁을 의미한다. 따라서 금융분쟁의 경우에도 사법상 분쟁으로서 당연히 중재의 대상이 된다.⁵¹⁾ 그러나 가사심판사건, 형사사건, 행정사건, 비송사건, 집행사건, 보전소송사건 등은 중재의 대상이 아니다.

(2) 일반 절차

중재법과 중재규칙(국내)에 따른 대한상사중재원의 중재 절차는 아래의 「그림 8」과 같다.

50) 대한상사중재원 중재인 현황(http://www.kcab.or.kr/jsp/kcab_kor/arbitration/arbi_05_01_02.jsp?sNum=4&dNum=0&pageNum=1&subNum=5, 검색일 2012. 8. 15) 참조.

51) 상법은 기본적 상행위의 하나로 수신·여신·환 기타의 금융거래(상법 제46조 제8호), 보험(상법 제46조 제17호) 등을 규정하고 있으므로 금융회사와 고객간의 금융분쟁은 상사분쟁으로서 그 대상이 된다.

「그림 8」 대한상사중재원 중재절차



출처: 대한상사중재원 홈페이지 중재절차 (http://www.kcab.or.kr/jsp/kcab_kor/arbitration/arbi_04.jsp?sNum=3&dNum=0&pageNum=1&subNum=4)

1) 중재 합의

중재합의란 계약상의 분쟁인지 여부에 관계없이 일정한 법률관계에 관하여 당사자 간에 이미 발생하였거나 앞으로 발생할 수 있는 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하도록 하는 당사자 간의 합의를 말한다(중재법 제3조 제2호).

중재합의의 방식(중재법 제8조 제1항)에는 장래의 분쟁에 대비하여 사전적으로 하는 방식(사전적 중재합의)과 분쟁이 발생한 후 중재합의를 하는 방식(사후적 중재합의)이 있다. ‘사전적 중재합의’는 분쟁이 발생하기 전에 계약 체결 단계에서 계약서에 중재조항(arbitration clause)⁵²⁾의 형식으로 삽입하는 방식으로 이루어진다. ‘사후적 중재합의’는 이

52) 대한상사중재원에서는 표준중재조항을 마련해두고 있는데, 국내거래에 사용되는 표준중재조항은 “이 계약으로부터 발생하는 모든 분쟁은 대한상사중재원에서 국내 중재규칙에 따라 중재로 최종 해결한다.”고 되어 있다.

미 발생된 분쟁에 대하여 당사자가 합의해서 그 분쟁을 중재에 부탁하기로 합의하는 것으로 중재 부탁 계약(submission to arbitration)이라고 하는데,⁵³⁾ 이 방식은 불리하다고 판단하는 측에서 쉽게 중재합의에 응하지 않을 수 있어 중재합의가 쉽지 않은 점이 있다.

중재합의는 소송 배제의 효력이 있기 때문에 당사자의 중재 합의는 반드시 명시적인 의사표시가 있어야 하며,⁵⁴⁾ 서면에 의한 합의로 하여야 한다(중재법 제8조 제2항).

2) 중재신청 및 비용 예납

대한상사중재원에 중재를 신청하고자 하는 자는 중재원의 사무국에 중재신청서 등의 서면 제출과 함께 소정의 중재 비용을 예납하여야 한다(중재규칙 제10조 제1항). 중재신청서 제출과 중재비용 예납 중 어느 하나가 이행되지 않는 경우에는 중재신청은 가접수 상태에서 중재절차가 개시되지 아니한다.

중재비용은 요금, 경비, 중재인 수당으로 나누어지는데(중재규칙 제61조 제1항), 중재신청시 신청인이 대한상사중재원에 납부하는 예납 비용은 요금, 부가세, 중재인 수당이며, 중재절차 진행 중 추가비용이 발생하는 경우에는 대한상사중재원의 요청에 따라 추가 예납을 해야 한다. 또한 요금 및 중재인 수당 이외의 경비는 당사자가 신청하는 경우 신청한 당사자가 예납한다(중재규칙 제63조 제1항). 구체적인 예납 비용은 대한상사중재원의 부표에 의하는데, 예를 들어 신청금액이 1억 원인 경우 예납 비용(관리요금+부가세)은 495,000원이다.

53) 대한상사중재원, 「중재인을 위한 중재실무」, 2008, 11면.

54) 대법원 2007.5.31. 선고 2005다74344 판결 “중재법이 적용되는 중재합의란 계약상의 분쟁인지의 여부에 관계없이 일정한 법률관계에 관하여 당사자 간에 이미 발생하였거나 장래 발생할 수 있는 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하도록 하는 당사자 간의 합의를 말하는 것이므로, 장래 분쟁을 중재에 의하여 해결하겠다는 명시적인 의사표시가 있는 한 비록 중재기관, 준거법이나 중재지의 명시가 되어 있지 않더라도 유효한 중재합의로서의 요건은 충족하는 것이다.”

3) 접수 통지

대한상사중재원 사무국은 중재의 신청서를 제출받음과 동시에 당해 신청이 적합한 것인지의 여부를 확인하고 적합한 경우에는 이를 접수하며(중재규칙 제11조 제1항), 당사자 쌍방에 접수하였다는 뜻을 통지하고 피신청인에게는 중재신청서 1부를 첨부한다(같은 조 제2항).

4) 답변서 제출

피신청인은 신청인의 중재신청서를 검토한 후 중재신청 접수 통지의 수령일로부터 15일(국제중재의 경우 30일) 이내에 답변서를 대한상사중재원 사무국에 제출하여 답변할 수 있다(중재규칙 제12조 제1항). 답변서에는 i) 피신청인과 상대방의 성명 및 주소, ii) 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소, iii) 답변의 취지, iv) 답변의 이유 및 입증 방법을 기재하여야 한다(중재규칙 제12조 제2항).

사무국은 답변서를 제출받음과 동시에 그 답변이 적합한 것인지의 여부를 확인하고, 적합한 경우에는 이를 접수하고(중재규칙 제12조 제3항), 당사자 쌍방에게 답변을 접수하였음을 통지한다(같은 조 제4항). 중재신청 접수 통지의 수령일로부터 15일 이내에 답변서의 제출이 없는 경우에는 신청인이 주장하는 청구의 기각을 구하는 것으로 본다(중재규칙 제12조 제5항).

피신청인은 중재절차 중 반대 신청⁵⁵⁾을 할 수 있으며(중재규칙 제14조 제1항), 피신청인의 반대 신청은 신청인의 중재신청과 병합심리한다(같은 조 제2항).

55) 반대신청이란 동일사안에 대해서 피신청인이 중재신청을 하는 것을 말하며(대한상사중재원, 앞의 책, 51면), 반대신청의 방법은 피신청인이 스스로 판단하여 직접 하는 방법과 답변의 취지나 이유가 반대신청의 내용을 포함하고 있다고 판단할 경우 그 부분에 대하여 중재판정부의 요구에 의해 행하는 방법 등 두 가지가 있다.

5) 조정에 의한 해결

중재신청 접수 통지일로부터 15일(국제중재의 경우 30일) 이내에 당사자 쌍방의 조정 요청이 있는 경우 대한상사중재원 사무국은 중재 절차를 개시하기 전에 분쟁을 조정에 회부하고(중재규칙 제18조 제1항), 사무국은 중재인 명부 중에서 1인 또는 3인을 조정인으로 선정한다(같은 조 제2항).

조정이 성립하면 그 조정인은 당사자의 합의에 의하여 선정된 중재인으로 보며, 조정의 결과는 화해에 의거한 판정의 방식으로 처리되는 동시에 판정과 동일한 효력을 가진다(중재규칙 제18조 제3항).

조정인이 선정된 날로부터 30일 이내에 조정이 성립되지 아니하는 경우에는 그 조정절차는 종료되며, 즉시 중재인 선정 및 중재절차가 개시된다(중재규칙 제18조 제4항).

6) 중재판정부 구성

중재사건을 판정하는 중재인 선정은 당사자의 합의에 의한 방법과 대한상사중재원 사무국에 의한 선정 방법이 있는데, 당사자의 합의에 의한 방법으로 중재인을 선정한 경우에는 중재인 선정 통지 수령일로부터 15일(국제중재의 경우 30일) 이내에 중재인을 선정하여야 하고, 기간 내에 선정되지 아니하는 경우에는 사무국에서 중재인을 선정한다(중재규칙 제20조 제2항 제3호 내지 제5호). 사무국에 의한 중재인 선정은 먼저 사무국에서 중재인명부에서 수인(5인 또는 10인)의 중재인 후보자를 선정 후 당사자에게 후보자 명단을 송부하고, 각 당사자는 명단의 수령일로부터 15일(국제중재의 경우 30일) 이내에 명단에서 중재인 선정의 희망 순위를 표시한 번호를 붙여 사무국에 반송하여야 한다. 사무국은 양당사자의 순위를 집계한 후 희망 순위가 가장 높은 사람으로부터 취임수락서를 받아 선정하게 되고 중재판정부가 구성되면

중재인과 양당사자에게 중재인 선정 사실과 제1차 심리 기일을 서면으로 통지한다(중재규칙 제24조).

7) 심리 및 중재판정

중재판정부는 심리의 일시, 장소와 방식을 결정하며(중재규칙 제27조 제1항), 심리의 일시와 장소가 결정되면 사무국은 당사자에게 심리 개시 10일전(국제중재의 경우 20일)까지 통지한다(같은 조 제2항).

중재판정부는 당사자에게 심리 절차를 신속·정확하게 진행할 수 있도록 하기 위하여 사전에 주장과 증거 방법 및 상대방 주장에 대한 의견을 기재한 준비 서면과 답변서를 제출하게 할 수 있으며(중재규칙 제34조 제1항), 필요하다고 인정하는 경우 또는 당사자 쌍방의 요청이 있는 때에는 당사자가 제출한 준비서면과 답변서를 요약하여 제출하게 하거나 중재판정부가 이를 요약한 다음 당사자의 확인을 받을 수 있다(같은 조 제2항).

중재인이 수인인 경우에는 중재판정을 포함한 모든 결정은 당사자 간에 별도의 합의가 없는 한 중재인의 과반수 결의에 의한다(중재법 제30조, 중재규칙 제33조). 다만, 중재심리절차에 관한 사항에 관하여 다수결이 이루어지지 아니하는 경우에는 의장 중재인이 정한다(중재규칙 제33조 단서).

중재판정부는 당사자가 주장 및 입증을 다하였다고 인정할 때에는 심리의 종결을 선언한다(중재규칙 제43조 제1항). 심리가 종결된 이후에는 원칙적으로 당사자들이 더 이상의 주장이나 입증 방법을 제출할 수 없다.

중재판정부는 신속히 판정하여야 하며, 당사자의 합의 또는 법률의 규정 중 다른 정함이 없는 한 심리종결일로부터 30일 이내에 판정을 하여야 한다(중재규칙 제48조 제1항). 중재판정은 서면으로 작성하고 중재인이 서명하여야 한다(중재규칙 제49조 제1항). 중재판정부는 중재합의의 범위 내에서 계약의 현실이행 뿐만 아니라 공정하고 정당한 배

상이나 기타의 구제를 명할 수 있고(중재규칙 제52조 제1항), 책임있는 일방 또는 쌍방의 당사자에게 소정의 중재비용의 부담비율을 명하며(중재규칙 제52조 제2항), 상당하다고 인정되는 범위 내에서 이자, 지연손해금에 대하여 그 지급을 명할 수 있다(중재규칙 제52조 제3항).

중재판정은 당사자간에 있어서는 법원의 확정 판결과 동일한 효력이 있으며(중재법 제35조), 「외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 UN 협약」에 따라 외국에서도 중재판정의 승인 및 집행이 보장된다.

(3) 신속 절차

위에서 설명한 일반 절차와 달리 분쟁의 신속하게 해결하기 위한 절차로 중재규칙은 신속절차를 마련하고 있는데, 당사자간에 신속절차에 따라 분쟁을 해결하기로 하는 합의가 있는 사건 또는 신청금액이 1억원 이하인 국내 중재사건의 경우 신속절차를 적용할 수 있다(중재규칙 제56조).

신속절차는 단독중재인으로 중재판정부가 구성되며(중재규칙 제57조), 중재판정부의 심리는 원칙적으로 1회로 종결하고(중재규칙 제58조 제2항), 중재판정은 심리종결일로부터 10일 이내에 이루어진다(중재규칙 제59조).

3. 평 가

중재제도는 복잡 다양한 분쟁을 신속·공정하게 해결할 수 있는 소송 외적 대체적 분쟁 해결 제도로서 조정은 당사자의 거부권이 인정되는데 반하여 중재는 일단 중재판정이 있는 한 당사자를 구속하게 된다는 점에서 조정과 달리 상당한 강제력이 있으며, 중재판정에 대한 상소가 없고 법원에의 항소가 허용되지 않기 때문에 분쟁을 신속하게 종결할 수 있는 가장 효과적이고 실효적인 분쟁 해결 수단이다. 이러한 중재 제도는 언론 및 의료 분쟁 등 다양한 분야의 분쟁 해결에 활용

되고 있으며, 특히 금융 분쟁에 있어서도 주요한 소송 외적 대체적 분쟁해결 수단으로 여겨지고 있다.

그러나 중재 제도는 아직까지 국내에서 금융소비자와 금융회사간의 분쟁에 있어서는 잘 활용되지 않고 있으며, 금융회사간 분쟁에 주로 이용되고 있는 실정이다. 금융소비자와 금융회사간의 분쟁에 있어 중재제도를 활용하기 위해서는 금융소비자에 대한 중재제도의 이해 도모와 함께 소송 외의 대체적 금융분쟁 해결 수단으로서 중재제도의 장점 등에 대한 적극적인 홍보가 필요하다고 본다.

Ⅲ. 현행 금융 ADR 제도의 문제점

1. 분쟁 조정 기구의 다기화로 인한 문제

앞서 살펴 본 바와 같이 금융분쟁을 해결할 수 있는 소송 외의 대체적 분쟁해결기구로는 금융감독원의 금융분쟁조정위원회, 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회, 대부업분쟁조정위원회, 우체국보험분쟁조정위원회, 한국거래소의 시장감시위원회, 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회, 대한상사중재원 등 다양한 분쟁 해결 기구들이 산재해 있는데, 각 기구의 분쟁 해결 절차와 분쟁 결정에 대한 효력이 기구마다 차이를 보이고 있어 금융소비자가 이를 이해하기에는 어려움이 있다 (아래 「표 11」 참조).

「표 11」 각 소송 외적 대체적 금융분쟁 해결기구의 비교

	소 속	방 식	대 상	효 력
금융분쟁 조정위원회	금융감독원	조정	금융관련기관의 금융업 무와 관련된 분쟁	재판상 화해와 동일한 효력
소비자분쟁 조정위원회	한국소비자원	조정	소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁	재판상 화해와 동일한 효력

	소 속	방 식	대 상	효 력
대부업분쟁 조정위원회	시·도	조정	대부업자 등과 거래 상 대방 간의 분쟁	민법상 화해
우체국보험 분쟁조정 위원회	지식경제부	조정	우체국보험 관련 분쟁	민법상 화해
시장감시 위원회	한국거래소	조정	유가증권시장·코스닥시 장, 파생상품시장 등에서 의 매매와 관련한 분쟁	민법상 화해
분쟁조정 위원회	한국금융 투자협회	조정	회원의 영업행위와 관련 한 분쟁	민법상 화해
대한상사 중재원	대한상사 중재원	조정 중재	사법상 모든 분쟁	확정판결과 동 일한 효력

※ 금융관련기관은 금설법 제38조에 의하여 금융감독원의 검사를 받는 금융기관을 의미

※ 재판상 화해는 법원의 확정판결과 동일한 효력이 있음(민사소송법 제220조)

이러한 금융분쟁 해결기구의 다양화는 금융소비자가 본인의 선택에 따라 전문적 기관의 분쟁해결 절차를 이용할 수 있다는 장점이 있으나, 금융 분야의 전문성과 특수성을 고려할 때 상대적으로 지위가 열악한 금융소비자가 다양한 분쟁해결기구를 선택하여 이를 이용하기에는 어렵다고 본다. 특히 주요한 금융분쟁해결기구인 금융감독원의 금융분쟁조정위원회와 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회의 경우, 조정 결정 후 당사자의 수락 여부에 대한 의사 표시에 있어 상당한 차이를 보이고 있는데,⁵⁶⁾ 이를 금융소비자가 정확하게 인식하지 못하면 자칫 금융소비자의 피해가 발생할 우려가 있다.

56) 금융분쟁조정위원회의 경우 20일 이내에 수락의 의사표시가 없는 경우에는 당해 조정안에 대해서 수락하지 않은 것으로 보고 있는데(금설법 시행령 제21조 제2항), 소비자분쟁조정위원회의 경우에는 15일 이내에 의사표시가 없는 경우 이를 수락한 것으로 보고 있어(소비자법 제67조 제2항) 절차적으로 상당한 차이를 보이고 있다.

그리고 금융분쟁조정위원회의 조정 대상이 아닌 대부업 관련 분쟁 및 우체국보험 관련 분쟁의 경우에는 대부업분쟁조정위원회 또는 우체국보험분쟁조정위원회를 통하여 각각 분쟁을 해결할 수밖에 없는데, 이들 분쟁조정위원회의 경우 앞서도 언급한 바와 같이 다른 분쟁해결기구에 비해서 그 운영 실적이 미미하고, 관련 정보의 제공이 금융소비자에게 충분히 제공되지 않고 있을 뿐만 아니라 관련 분쟁조정제도에 대한 적극적 홍보 활동이 전혀 이루어지지 않고 있기 때문에 금융소비자가 이를 적극적으로 이용하지 않고 있는 실정이다. 특히 앞서도 살펴 보았지만, 대부업분쟁조정위원회의 경우에는 시·도에 설치되어 있어야 함에도 불구하고 설치되지 않은 곳도 있으며, 대부업 관련 규모를 고려하면 상당히 많은 대부업 관련 분쟁이 발생하고 있음을 알 수 있는데, 그 이용 실적은 거의 전무하여 형식적인 기구에 지나지 않고 있다.

또한 이러한 다양한 분쟁해결기구의 존재는 형평성 문제를 야기할 수도 있다. 가령 동일한 사안에 대하여 다수의 피해자가 발생하여 제각기 다른 분쟁해결기구에 분쟁해결을 신청한 경우 분쟁해결기구에 따라 처리 결과가 상이할 수 있는데, 이러한 결과가 발생하게 되는 경우에는 금융소비자간 형평성 문제가 발생할 수 있으며, 해당 분쟁해결기구에 대한 신뢰성이 저하될 수 있고, 분쟁해결에 대한 일관성이 훼손될 수 있다.⁵⁷⁾ 이러한 문제는 결국 분쟁해결기구의 무용화를 초래할 위험도 있다. 이밖에 분쟁해결기구의 다기화는 조직과 인력의 중복이 발생하며,⁵⁸⁾ 각 분쟁해결기구가 경쟁적으로 업무를 수행하면서 금융소비자에 대한 도덕적 해이를 야기할 수도 있다.⁵⁹⁾

57) 노태석, 앞의 논문, 88면; 김 춘, “금융분쟁조정제도의 개선방안에 관한 연구”, 증권법연구 제11권 제2호, 한국증권법학회, 2010, 161면; 주규준, “금융소비자 보호체계의 문제점과 개선방안”, 입법과 정책 제3권 제1호, 국회입법조사처, 2011. 6, 62면.

58) 대표적으로 자율분쟁조정기구인 한국거래소의 시장감시위원회와 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회의 경우 그 분쟁조정대상이 동일하고, 조정의 효과에 있어서도 차이가 없다. 결국 분쟁조정 주체만 다를 뿐 조정의 형식 및 내용에 있어서는 차이가 없다.

59) 성희활, 앞의 논문, 731~732면.

2. 금융 분쟁 조정 기구의 전문성 부족과 독립성 결여 문제

(1) 전문성 부족 문제

복잡하고 다양한 금융분쟁을 원만히 해결하기 위해서는 금융에 관한 전문적인 지식과 경험이 요구된다. 특히 금융상품은 일반 제조물이나 서비스와 달리 구조적으로 복잡하고 다양하기 때문에 여타의 상품에 비하여 고도의 전문성과 특수성이 필요하다. 이에 따라 금융분쟁조정 위원회의 경우 60인 이내의 전문위원을 두고 있으며, 소비자분쟁조정 위원회의 경우에도 분야별 전문위원회를 설치하여 필요한 자문을 얻고 있다.

그러나 금융분쟁을 해결하기 위한 금융분쟁해결 전문인력은 부족하다고 평가된다. 특히 공적 분쟁해결기구의 경우에는 다양한 사건을 대상으로 하여 금융분쟁을 해결하기 때문에 특정분야의 분쟁만을 대상으로 하는 자율기구에 비하여 전문성이 상대적으로 떨어지고 있다.

대부분의 금융분쟁 사건을 처리하는 금융감독원의 금융분쟁 조정의 경우 금융분쟁위원회에서 처리되는 건수는 전체 신청 건수의 1%도 되지 않으며, 금융분쟁 신청 사건의 대부분이 금융분쟁조정위원회에의 회부 전 처리 단계에서 처리되기 때문에 금융감독원의 실무 부서인 분쟁조정국의 역할이 대단히 중요하다고 할 수 있다. 그런데 금융감독원의 분쟁조정 인력은 60명 정도 수준이고, 이 정도의 인원이 한해 약 25,000건의 사건을 처리하게 되므로(앞의 「표 1」 참고), 한해 1인당 417건의 분쟁조정 신청 사건을 처리하여야 한다. 산술적으로 보았을 때, 분쟁조정국 직원 1인당 1일 1건 이상의 분쟁 사건을 처리하게 되므로 분쟁조정 인력의 전문성이 고도로 요구된다. 그러나 현실적으로 순환 보직 때문에 분쟁조정 인력의 전문성을 확보하기가 쉽지 않고,⁶⁰⁾ 이러한 분

60) 고동원, 앞의 논문, 68면에서는 금융감독원의 경우에는 담당자들의 순환 보직으로

쟁조정 인력의 질적 저하는 고스란히 금융소비자의 피해로 직결되게 된다.

한국소비자원의 경우에도 여러 분야의 관련 소비자 분쟁 조정을 하고 있어 금융 분야에 전문화하기에는 한계가 있고, 금융분쟁의 조정은 그 주요 조정 대상이 아니므로 내부적으로 금융 전문가를 담당자로 두기도 어려운 실정이다.⁶¹⁾ 또한 한국거래소 내의 시장감시위원회의 경우에도 분쟁조정 업무가 그 주요 업무가 아니기 때문에 금융분쟁 해결에 있어 전문적이라고 평가하기는 어렵다.

(2) 독립성 결여 문제

조정은 당사자가 중립적이고 객관적인 제3자인 조정인에게 조정을 신청하면 조정인의 결정을 통하여 자율적으로 분쟁의 해결을 도모하는 절차로서 조정인의 역할이 중요하다. 합리적인 조정을 위해서는 조정인은 분쟁 당사자 누구와도 경제적, 감정적, 심리적, 또는 명령적 관계가 없는 것이 요구된다.⁶²⁾ 즉 조정인은 신청인뿐만 아니라 피신청인과의 어떠한 이해관계를 갖고 있지 않는 것이 상당히 중요하다. 만일 조정인의 독립성에 문제가 있는 경우 협상력에 불균형이 존재하게 되며, 이는 조정인의 신뢰를 떨어뜨려 조정안에 대한 승복을 저해하게 된다.

그러나 현행 금융분쟁 조정 제도는 이러한 독립성 문제로부터 자유롭지 못하다. 특히 대다수의 금융분쟁 사건을 처리하는 금융분쟁조정 위원회는 금융감독기관인 금융감독원 내에 설치되어 있어, 감독기관인 금융감독원과 피감독기관인 금융회사간의 이해관계가 존재하기 때

인하여 전문성을 구비할 수가 없는 문제가 있음을 지적하고 있다.

61) 주규준, 앞의 논문, 60면에서는 한국소비자원의 금융소비자 관련 업무 인력이 28명에 불과하여 그 역할을 다하기에는 부족하다고 지적하고 있다.

62) 서정일, “ADR분쟁조정제도의 통합적 운영방안”, 계간 중재 2010년 봄호, 대한상사중재원, 2010. 3, 55면.

문에 객관적이고 독립적인 분쟁 조정 전문기구로서의 역할을 수행하는 데에 미흡한 점이 많다.⁶³⁾ 특히 감독을 받는 금융회사는 금융감독기구의 분쟁조정안에 대해서 규제로 받아들이는 경향이 있기 때문에 분쟁조정안에 대해서 쉽게 거부할 수 없는 입장에 있어 불리한 입장에 있다고 할 수 있다. 즉, 금융감독원의 금융분쟁 조정 제도는 사실상 이러한 감독기관의 영향력에 바탕을 두고 있다고 볼 수 있는 것이다. 따라서 공정한 분쟁 조정을 위해서는 분쟁 조정 기능을 감독기관으로부터 분리할 필요가 있는 것이다.

한국거래소의 시장감시위원회와 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회도 마찬가지로 문제점을 갖고 있다고 할 수 있다. 시장감시위원회는 금융회사가 한국거래소의 회원이라는 점에서 투자자보다는 유리한 입장에 있다고 할 수 있다. 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회도 그 회원이 금융회사이고 그러한 회원 금융회사가 협회의 운영자금을 지원하기 때문에 회원인 금융회사의 영향력으로부터 자유롭지 못할 가능성이 존재하고, 이에 따라 분쟁 조정 결정 과정에서 공정한 결과를 기대하지 못할 수도 있는 것이다.

3. 집단적 금융 분쟁 해결 절차의 부재

2008년 세계적 금융위기로 인한 금융환경의 급격한 변화로 인하여 간접투자상품인 소위 ‘펀드’의 대량 손실이 발생하면서 다수의 피해자가 생기고 이에 따라 금융 분쟁 건수가 증가하고 있다. 펀드 관련 분쟁의 경우 「증권관련집단소송법」의 대상이 아니기 때문에 집단소송으로 해결할 수 없으며, 개별 피해자가 공동으로 금융분쟁 조정 신청을 하거나 민사소송법상 ‘공동 소송’이나 ‘선정 당사자’ 제도를 이용하여 집단적으로 대응할 수밖에 없다.

63) 노태석, 앞의 논문, 91면; 주규준, 앞의 논문, 61면에서는 금융감독원은 감독기관의 지위를 함께 가지고 있어 분쟁해결에 있어서 공정성에 문제가 있다고 한다.

그러나 개별 피해자가 공동으로 금융분쟁을 신청하기에는 어려움이 있으며, ‘공동소송’의 경우 소송 절차에 관계하는 당사자의 수가 두 사람 이상이라는 점이 일반적인 소송과 다를 뿐이며, 소송 그 자체는 제각기 독립된 것으로 보고 처리되므로 하나의 분쟁에 대한 1회적 분쟁 해결 제도로는 어려운 점이 있다. 그리고 ‘선정 당사자’ 제도의 경우도 피해자 전원의 수권을 받지 못한 경우에는 분쟁 해결이 부분적이고 미봉적인 해결책에 불과하게 되며, 관련 분쟁에 전문적 지식을 가진 단체의 능력을 활용할 수 없고, 법원의 재량이 인정될 여지가 거의 없다는 문제가 존재한다.

대다수의 금융분쟁 사건을 처리하는 금융감독원의 금융분쟁조정위원회 경우에는 집단 분쟁 해결 절차가 없기 때문에 파생상품과 같은 복잡한 금융상품과 관련한 분쟁으로 다수의 피해자가 발생한 경우 이를 집단적으로 해결하기가 용이하지 않다. 물론 다수인의 금융분쟁을 신청한 경우 대표자를 선정하여 이를 집단적으로 처리할 수 있으나(금설법 시행령 제14조), 이 경우에는 신청을 한 당사자만이 피해 구제를 받을 수 있으므로 분쟁을 일괄적으로 해결할 수 없는 문제는 여전하다.

4. 금융분쟁 조정 기구의 낮은 해결율

금융감독원 내에 설치된 금융분쟁조정위원회가 대표적인 금융분쟁 해결 기구인데, 금융분쟁조정위원회의 조정안에 대한 인용률(앞의 「표 2」 참고)은 30~40%로서 조정안에 대한 인용률이 상당히 저조한 편이다. 그 이유는 금융분쟁에 대한 조정안이 당사자가 받아들이기에는 합리적이지 않다고 판단하였기 때문에 당사자가 이를 수용하지 않았다고 분석할 수 있다.

따라서 분쟁 조정안에 대한 당사자의 인용률을 높일 필요가 있는데, 특히 상대적으로 우월한 지위에 있는 금융회사들의 조정안 수용율을

높이는 방안이 필요하다고 본다. 금융감독원의 발표 자료에 의하면, 금융 분쟁 조정 절차 중 법원에 제기된 소송의 대부분은 금융회사가 제기한 것인데, 특히 금융회사 중 보험회사, 그 중에서도 손해보험회사의 소 제기의 비중이 상당 부분을 차지하고 있다.

소송의 내용도 채무부존재확인소송 또는 민사조정 등이어서 금융분쟁조정위원회를 통해서도 어느 정도 분쟁 해결이 가능함에도 불구하고 소송 제기를 통하여 금융분쟁을 해결하고 있는 것이다. 이러한 금융회사에 의한 소송 제기는 금융회사의 우월적 지위를 남용한 측면이 있다고 판단된다. 더욱이 금융회사의 소송 남발은 소송 당사자의 시간적·경제적·정신적인 불편을 초래할 뿐만 아니라, 금융산업의 긍정적인 평판을 훼손시키는 결과를 초래하기도 한다. 또한 소송으로 인한 사회적 비용의 낭비도 상당하다.

따라서 금융 분쟁 조정 제도의 효율성을 높이기 위해서는 금융분쟁 조정 기구에 의한 조정안의 수용률을 상당한 수준으로 높이는 방안을 강구할 필요가 있는 것이다.

제 3 장 중국의 금융ADR 정책 및 법제 분석

금융거래 당사자 간에 법적인 분쟁이 발생하면 소송⁶⁴⁾으로 해결하는 외에도 대체적 분쟁해결수단으로서 중재나 조정, 화해 등의 방법을 택할 수 있게 되는데, 최근 중국에서도 소송에 비하여 시간과 비용을 절약할 수 있는 대체적 분쟁해결 수단에 대한 관심이 높아지고 있다. 또한 국가적인 차원에서 금융 분야에 대한 이러한 대체적 분쟁해결 제도를 활성화하려는 노력을 기울이고 있어서 앞으로 더욱 그 발전 여지가 기대되고 있다.

제 1 절 금융 분쟁의 유형과 현황

I. 기관별 금융 분쟁 현황

1. 법 원

최근 통계는 알려져 있지 않으나, 2009년 기준으로 합산하더라도 전국각급 법원에서의 금융 관련 분쟁은 40,711건에 이르고 있다. 국제적인 금융시장으로 알려진 상해 인민법원의 금융 관련 분쟁 건수도 14,738건, 2009년 17,184건에 이른다.

법원의 재판 절차를 통한 금융 분쟁 해결 방법은 여전히 큰 비율을 차지하고 있으나, 중국 내에서도 대체적 분쟁해결제도를 통한 금융 분쟁 해결 제도를 활성화하기 위하여 많은 노력을 기울이고 있다.

64) 우리나라의 경우에는 지방법원, 고등법원, 대법원에 대하여 단계적으로 소를 제기할 수 있는 3심제도를 취하고 있으나, 중국의 경우에는 2심제도를 채택하고 있어서 주의가 필요하다. 법원의 분류는 우리와 유사하게 되어 있으나 안건별로 최초로 소를 제기할 수 있는 법원이 정해져 있고, 항소의 기회도 한 번 밖에 주어지지 않는다. 금융분쟁과 관련하여서는 민사소송법의 규정에 따라 절차를 진행하게 된다. 한국 법원을 관할로 하여 한국 법원에서의 판결을 중국에서 집행하고자 하는 경우에는 일정한 제약이 따를 수 있다.

2. 각 중재위원회와 금융중재원

(1) 지방별 중재위원회

북경중재위원회는 금융분쟁을 포함한 상사분쟁 해결을 위하여 중재 규칙과 조정규칙을 제정하고, 대체적 분쟁해결제도의 법제화와 안정화를 위하여 노력을 기울이고 있다. 북경중재위원회에서 그동안 처리해 온 총 분쟁 금액은 866.66억위안에 달하며, 그 중에서 금융 관련 안건은 256.6억위안으로 전체 금액의 30%를 차지하고 있다.

정주 중재위원회는 2004년에 금융중재센터를 설립하였으며, 산서운성 중재위원회도 2005년 금융중재 센터를 설립하였다. 2006년에는 광주 중재위원회가 금융중재센터를 설립하고, 광주 중재위원회 금융중재 규칙을 제정한 바 있다. 이 밖에도 무한, 중경, 등 금융중재 센터가 설립되어, 관련 규칙을 제정하여 중재와 조정을 통한 금융분쟁해결을 위하여 애쓰고 있다. 상해 중재위원회도 2007년 상해금융중재원을 설립하여 운영하고 있으며, 상해 국제금융센터 설립 계획에 따라 그 역할은 더욱 커질 것으로 예상된다. 상해 금융중재원에 대한 내용은 따로 살펴보기로 한다. 그리고, 천진시 중재위원회는 2007년 천진 중재위원회 금융분쟁 중재에 관한 임시 규칙을 제정한 바 있다.

또한 천진시에는 천진시 중재위원회와는 별도로 국제경제무역중재위원회 산하의 천진국제경제금융중재센터가 설립되어 국제 금융분쟁의 중재와 조정을 통한 해결에 대한 노력을 기울이고 있다. 천진국제경제금융중재센터에 대한 내용은 후술한다.

(2) 상해시 금융중재원

상해 중재위원회는 2007년 상해금융중재원을 설립하고, 2008년 상해 금융중재원 금융중재 규칙을 제정하여 중재와 조정을 통한 금융 분쟁 해결제도를 활성화하는데 크게 기여할 것으로 기대된다.

2008년에 상해금융중재원에 접수된 금융분쟁 사건이 29건에 불과하던 것이 2009년 71건, 2010년에 82건에 달하는 중재요청이 있었고, 이미 중재판정이 내려진 안건만 150건을 넘어서고 있다. 그 대상 총금액만 해도 11.26억위안에 달하며, 평균금액도 618.68만위안에 이른다.

보통 은행대출, 보험계약, 위임투자, 주택담보대출, 주권양도, 민간대출, 선물, 리스 등이 그 분쟁 대상이 된다고 알려져 있다. 또한, 중재판정에 대한 사후문답서비스(우리의 해피콜과 유사한 제도)를 실시하여 중재인에 대한 평가를 실시하여 중재당사자의 의견을 대폭 수렴하기 위하여 노력하는 모습도 보이고 있다.⁶⁵⁾

(3) 중국 국제경제무역 중재위원회와 천진 국제경제금융중재센터

중국 국제경제무역 중재위원회(中国国际经济贸易仲裁委员会; CIET- AC)는 중국 국제상공회의소 중재원(中国国际商会仲裁院)이라고도 하며, 1954년 6월 6일 중국 정무원(政务院)의 결정에 따라 1956년 중국국제무역 촉진위원회(中国国际贸易促进委员会)가 설립한 상설 상사중재기관이다.

동 중재위원회의 설립 당시 명칭은 대외무역중재위원회(对外贸易仲裁委员会)였으며, 1980년 대외개방 정책 이후 국제경제무역 관계에 대한 대응을 위하여 대외 경제무역중재위원회로 명칭을 변경하였고, 1988년에 현재의 중국국제경제무역중재위원회로 다시 변경한 바 있다. 2000년 10월 1일부터는 중국 국제상회 중재원(中国国际商会仲裁院)이라는 명칭을 함께 사용하고 있다.

동 중재위원회는 북경에 설치되어 있으며, 중재의 수요 증가에 따라 심천(深圳)에 화남분회(华南分会)를 설치하고, 상해에 상해분회(上海分会), 중경(重庆)에 서남분회(西南分会), 천진에 천진분회(天津分会)인 천진국제경제금융중재센터(天津国际经济金融仲裁中心)를 설치한 바 있으며, 전국적으로 24개 지방별 산업별 사무소가 설립되어 있다.⁶⁶⁾

65) <http://www.fabao365.com/news/588223.html>

66) <http://www.ccpit.org/yewu/maoyizhongcai.htm>

천진국제경제금융중재센터는 중국국제경제무역중재위원회 산하의 분쟁중재센터로서 중국국제경제무역중재위원회가 제정한 국제 금융분쟁 중재 규칙에 따라 중국과 외국인투자자의 금융 거래 등에 대한 분쟁 사안을 중재나 조정의 방법으로 해결하는 전문 기관이다.

2008년 5월 설립된 천진 국제경제금융중재센터의 분쟁 처리 건수와 분쟁금액을 살펴보면 20011년 9월 15일 기준으로 31건 1억2,158만위안에 달하며,⁶⁷⁾ 계속 증가해 갈 것으로 예상된다.

II. 금융업종별 현황⁶⁸⁾

1. 은행업

은행업 분야에서 2009년부터 2011년까지 중재방식으로 해결한 금융 분쟁은 22건, 3.6억 위안에 달한다.

중국 공상은행의 예를 들면, 전통적으로 분쟁해결에 있어서 소송에 의존하는 것이 높았으나, 최근에는 중재의 자주성, 전문성, 비밀유지성, 편리성 및 중국 외에서의 집행 가능성 등 중재의 장점에 힘입어 중재를 통하여 분쟁을 해결하는 비율이 높아지고 있다.⁶⁹⁾

이와 같이 은행이 중재를 활용하는 방식은, 공상은행의 사례에 의하면 다음 세가지 특징이 있다고 한다.

첫째, 분쟁을 종류별로 나누어서 관리한다. 금액이 큰 회사대출의 경우에는 중재방식의 분쟁해결 방식을 채택하여 지방의 간섭을 배제하고(중국 특유의 지방보호주의의 배제), 채무자가 소송절차를 이용하여 채무상환을 지연하는 것을 방지한다. 내용이 복잡한 금융혁신(金融

67) <http://www.cietac-tj.org/newsfiles/NewsDetail.asp?NewsID=167>

68) 아래 금융 업종별 현황에 대해서는, 肖芳·陈胜, ‘我国金融仲裁与调解的发展现状与趋势-首届金融仲裁与调解研讨会综述’, 『北京仲裁』 第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012年, 47면 이하 참조.

69) 변용재, ‘사례로 본 중국 금융ADR 실무 이슈’, 『한·중·일 금융 ADR 현황과 법적 과제』 워크숍 자료집, 183~184면.

创新)업무 계약에 있어서는 전문적인 중재를 채택한다. 목적물이 중국에 있지 않은涉外계약에 대해서는涉外중재를 채택한다.

둘째, 가장 적절한 중재기구를 선정한다. 예를 들어서 국제 컨소시엄 대출의 경우에는 일반적으로 중국 내에 있는 국제적으로 명성 있는 중재기구(CIETAC 등)를 선정하며, 개인업무의 경우에는 당해 지역 원칙에 의하여 대출한 지점이 소재한 지역의 중재위원회의 중재를 선택한다.

셋째, 가장 적절한 중재절차를 선택한다. 계약의 특징에 비추어서 서로 다른 중재조항을 만들 수 있으며, 신속 중재절차를 택하고자 하는 경우에 사전에 신속절차에 따라서 처리하기로 하는 내용을 약정할 수 있다. 또한, 재산보전(한국의 가압류, 가처분에 해당)을 위하여, 중재기구에 수리 직후 즉시 재산보전신청서(财产保全函)를 법원으로 송부하게 하고, 재산보전이 완료된 후에 중재문서가 송달되도록 하여 실질적으로 판정 절차 전 재산보전의 효과를 달성할 수 있다.⁷⁰⁾

2. 보험업

보험업 관련 분쟁의 대부분은 보험계약과 관련된 분쟁이어서 아직까지 대부분 소송의 방법으로 분쟁을 해결하고 있다. 다만, 최근 소송 이외에도 중재나 조정을 통해 보험계약 관련된 분쟁 해결을 독려하고 있다.⁷¹⁾ 중국 최고인민법원에서도 소송 외적 방법과 소송의 연계를 통하여 분쟁해결제도 정착 필요성을 강조하고 있다.⁷²⁾

70) 중국 중재와 보전처분의 관계에 대해서는, 孙巍著, 『中国商事仲裁法律和实务』, 北京大学出版社, 2011年, 121면 이하 참조.

71) 중국 보험감독관리위원회는 2007년 「보험계약 분쟁의 신속한 처리시스템 시범 업무에 관한 지도의견(关于推进保险合同纠纷快速处理机制试点工作的指导意见)」을 통하여 조정과 중재를 통한 보험 관련 분쟁 처리를 위한 기본적인 내용을 마련한 바 있다.

72) 중국 최고인민법원은 2012년 8월 ‘소송 방식과 비 소송 방식의 연결을 통한 분쟁 해결 시스템 확대 개혁 시행 업무부서 회의(扩大诉讼与非诉讼相衔接的纠纷解决机制改革试点工作部署会)’ 개최를 통하여 각급 법원에 분쟁해결 기제 개혁의 중요성을 강조하였으며, ‘인민조정법(人民调解法)’ 적용을 통한 민간 분쟁 조정에 대한 확대 방안을 밝힌 바 있다. 또한 민간의 중립적 분쟁해결기관과 소비자협회와 노동 중재기관 등의 행정관리 체제로부터의 분리 필요성에 대하여서도 언급하고 있다.

즉, 중국 보험업은 아직까지도 분쟁해결 수단으로서는 소송이 주된 것이지만, 점차 다양한 방식의 분쟁해결 방식을 중시하고 있다. 보험감독관리위원회는 일찍이 1999년에 관련 문건을 발표하여 보험계약서에 소송 또는 기타 방식의 분쟁해결 수단 선택을 명시하도록 하였으며, 이후에도 분쟁 해결에 관한 많은 문건을 발표하였다. 현재는 보험업협회 산하에 조정기구를 운영하고 있으며, 인민조정위원회에서도 보험계약의 분쟁에 관한 조정을 하고 있다.⁷³⁾ 보험업협회 산하의 조정기구의 운영 실태를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 기관 분포 측면에서 볼 때 보험업협회 산하의 조정기관은 주로 지방의 성(省)과 시(市)에 분포되어 있는데, 이는 보험업 자체의 특성에 따른 것으로 생각된다.

둘째, 조정인의 측면에서 볼 때 보험관련 조정의 전문성에 비추어서 주로 보험업계 인사를 포함하고 있으며, 동시에 공정성을 담보하기 위하여 변호사와 전문학자의 참여도 고려하고 있다.

셋째, 조정비용과 관련해서는 일반적으로 회원사인 보험사가 부담하는데, 이는 보험회사가 조정에 적극적으로 참여하는 것을 방해하는 요소가 될 수도 있어 재고할 필요가 있다고 한다.

넷째, 수리하는 안건의 범위와 관련하여, 먼저 자연인의 민원(投诉), 보험회사의 보험금 지급 거절이 있으며, 그 외에도 금액과 관련된 요건이 있고, 시간적으로는 처리기간이 6개월을 초과해서는 안 되며, 소송이나 중재절차를 개시하지 않은 사안이어야 한다. 한편, 책임보험과 같이 특정한 보험 안건은 조정 대상에서 제외하고 있다.

다섯째, 조정의 효력과 관련하여서는 양 당사자가 모두 조정을 원해야 비로소 유효하며, 조정 결과는 보험회사에 대해서 최종적이 되나, 상대방 당사자인 소비자는 이를 수용하지 않을 수 있다.

(http://www.court.gov.cn/spyw/sfgg/201209/t20120928_178527.htm).

73) <http://xie.biabii.org.cn/Article/ArticleShow.aspx?ID=162&PageNo=1>

여섯째, 한편 법원은 수리 또는 재판 절차 개시 이전에 조정을 건의할 수 있는데, 북경과 상해의 법원에서 주로 이러한 사안이 발생하고 조정을 통한 분쟁 해결 사례도 있다.

3. 증권업

아직 중국에서 중재를 이용한 증권업 분쟁 해결은 미미하지만 업계와 학계에서는 증권업 분야에서의 대체적 분쟁해결제도가 시급히 도입되어야 한다는 것에 대해서 대체로 의견의 일치를 보고 있다.⁷⁴⁾ 중국 최대 증권사의 하나인 중신증권의 경험에 의하면 중재에 대하여 관심은 많으나 아직 실제 운영사례는 많지 않다고 한다.⁷⁵⁾

중국 증권업에 있어서 중재와 기타 ADR의 운영 특징은 다음과 같다.

첫째, 증권업에서의 ADR을 통한 분쟁해결 시도는 도입시기가 상당히 늦은 편이다.⁷⁶⁾ 중국에서는 1990년대 초 증권거래소 설립을 통한 자본시장의 활성화 정책 이후에도 2004년에 이르러서야 국무원 법제판공실과 중국증권감독관리위원회가 금융분쟁의 중재를 통한 해결을 장려하는 「증권, 선물 계약 분쟁 중재의 적법한 처리 업무에 관한 통지(关于依法做好证券, 期货合同纠纷仲裁工作的通知)」를 발표한 바 있다.⁷⁷⁾

둘째, ADR제도 활성화의 필요성이 큰데, 증권업에서는 일반투자자가 직접 관련된 경우가 많아서 감독관리기관의 감독이 적시에 이루어지더라도 일반투자자가 피해를 구제받을 수 있는 통로 마련이 필요한 상황이다. 증권 관련 소송에 대한 이론적 검토가 이루어지고 있으나, 효과

74) 王津成, “金融仲裁: 解决金融纠纷的有效方式”, 『经济导刊-金融与法』 2004年 第05期, 77면; 邢会强, “处理金融消费纠纷的新思路”, 『现代法学』 第31卷 第5期, 2009. 9, 50면; 刘红梅, “金融仲裁法律制度初探” 『2008年社会科学专辑』 第34卷, 2008, 95면; 王莹丽, “试析我国金融仲裁机制的发展与完善”, 『上海金融』- 金融与法律, 上海金融, 2011. 9, 102면 등.

75) 변웅재, 앞의 논문, 186면.

76) 肖芳·陈胜, “我国金融仲裁与调解的发展现状与趋势-首届金融仲裁与调解研讨会综述”, 『北京仲裁』 第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012, 49면.

77) 刘红梅, 앞의 논문, 95면; 朱伟一, “关于金融纠纷仲裁的若干问题”, 『北京仲裁』 第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012, 85면.

적으로 분쟁을 해결할 대체적 분쟁해결제도가 수립된다면 일반투자자의 보호에 더욱 유리한 측면이 있다.⁷⁸⁾

셋째, 중국 증권업계에서의 ADR제도는 중국의 전통문화와 국외의 경험을 바탕으로 시범사업(试点)을 하는 방향으로 도입될 전망이다.⁷⁹⁾ 현재 증권업 업계에서는 이미 조정위원회 산하의 조정센터 설립을 설립하여 시범적으로 운영 중에 있다.⁸⁰⁾

한편, UBS 증권 중국 자회사의 법률담당자는 “중국 내에서는 금융혁신이 폭이 적기 때문에, 어느 금융파생상품 거래 계약의 경우 계약 위반 사항이 발생하면 그 처리 방안이 불확실한 경우도 발생한다.”고 밝히고 있다.⁸¹⁾ 따라서, 증권 거래를 포함한 전문 금융 중재기관이 활성화되면 금융혁신과 발전 촉진 효과를 기대할 수도 있을 것이다. 또한, 관련 분쟁에 관한 비밀유지⁸²⁾와 명성 보호를 중시하는 증권업의 특징상 스스로 중재인을 선정할 수 있고 비밀을 유지할 수 있는 중재는 소송보다 적절한 분쟁해결 수단이 될 수 있을 것이다.

제 2 절 금융ADR 정책 현황

I. 금융분쟁 처리기관의 해결 방법 및 효과

1. 중재

당사자 간 중재합의가 있는 경우, 일반적인 계약관계에서 분쟁이 발생하게 되면 중재위원회의 관할을 받게 되고(중국 중재법 제5조), 금

78) 홍콩에서는 「홍콩 증권중재규칙(香港证券仲裁规则)」이 마련되어 있어서 중국 학자들의 관심을 끌고 있다. 동 규칙은 온라인을 통한 중재인 선정이나 서류의 작성 등이 가능하고, 문서송달 체계나 중재 안건의 병합 등을 통하여 당사자의 시간과 비용을 절감할 수 있는 측면이 있다.

79) 변용재, 앞의 논문, 186면.

80) http://www.sac.net.cn/hyfw/hydt/201210/t20121031_60340.html

81) 변용재, 앞의 논문, 186~187면.

82) 中国工商银行福建省分行法务部课题组, “仲裁思维与商业银行发展战略”, 『北京仲裁』第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012, 57~58면.

영업무 분쟁과 관련하여서는 각 중재위원회 및 중재원 내지 상해금융 중재원(上海金融仲裁院)이 그 중재를 담당하게 된다. 동 중재원은 세계적 금융도시인 상해에서의 금융분쟁을 효과적으로 해결하기 위하여 2007년 12월 18일 처음 설립되었다. 금융중재원은 자문위원회를 설립하고, 금융중재위원을 선임하며, 상하이금융중재규칙을 정할 수 있다.

통계에 따르면 설립 후 3년간 금융중재원에는 182건의 중재요청이 있었고⁸³⁾, 이미 중재판정이 내려진 안건만 150건이어서 그 비율이 82.41%에 달한다. 그 대상 총금액만 해도 11.26억위엔에 달하며, 평균금액도 618.68만위엔에 이른다. 보통 은행대출, 보험계약, 위임투자, 주택담보대출, 주권양도, 민간대출, 선물, 리스 등이 그 분쟁 대상이 된다. 또한 중재판정에 대한 사후문답서비스(우리의 해피콜과 유사한 제도)을 실시하고 중재위원에 대한 평가를 실시하여 중재당사자의 의견을 대폭 수렴하기 위하여 노력하는 모습을 보이고 있다.⁸⁴⁾

중국의 금융중재 제도는 다음과 같이 4단계를 거쳐서 발전되어 왔다.⁸⁵⁾

제1단계는 형성 단계로서, 1991년에 상해증권거래소에서 「상해증권거래소 중재실시세칙(上海证券交易所仲裁实施细则)」 등의 규정이 제정되었으며, 이 단계는 중국 금융중재제도의 초기시기로서 자발적 중재가 원칙이 되며, 적용 대상이 되는 분쟁의 범위와 주체의 범위가 좁은 편이었다.

제2단계는 성장 단계로서, 1994년에 중국 국무원증권위원회에서 「중국국제경제무역중재위원회를 증권 분쟁의 중재기구로 지정하는 것에 대한 통지(关于指定中国国际经济贸易仲裁委员会为证券争议仲裁机构的通知)」를 발표하였으며, 같은 해에는 증권감독관리위원회에서 「증권분

83) 년도별로 보면 2008년에 29건, 2009년에 71건, 2010년에 82건이다.

84) <http://www.fabao365.com/news/588223.html>

85) 肖芳·李杰, ‘我国金融争议解决机制的多元化-关于我国金融争议解决机制研究的文献综述’, 『北京仲裁』第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012, 31~32면.

쟁 중재협의 문제에 관한 중국증권감독관리위원회의 통지(中国证券监督管理委员会关于证券争议仲裁协议的通知)」를 발표하였다. 다만, 규정이 상세하지 못하고, 융통성이 부족한 면이 있다.

제3단계는 확립 단계로서, 1994년 8월 31일에 중국 중재법이 제정되어 1995년 9월 1일부터 정식으로 실시되었으며, 이는 중국 금융중재 제도의 확고한 기초를 수립하는 계기가 되었다.

제4단계는 발전 단계로서, 2003년에 「중국국제경제무역중재위원회 금융분쟁중재규칙(中国国际经济贸易仲裁委员会金融争议仲裁规则)」이 제정되고, 동 규칙은 2005년과 2008년 두 차례 개정되었다. 2008년 CIETAC은 천진분회인 천진국제경제금융중재센터를 설립하였고, CIETAC에서 담당하는 금융중재 사안에 대하여 전담하도록 하였다. 그 외에도 상해, 광주, 항주 등의 중재위원회에서는 금융중재규칙을 제정하는 한편, 금융중재원 또는 금융중재센터 등을 설립하였다.

2. 조정

조정을 통한 분쟁해결은 금융소비자의 금융거래 분쟁의 경우에 유용한데, 중국 민사소송법 제85조에서 제91조에 규정된 인민법원을 통한 조정과 인민조정위원회의 조정, 공상총국이나 각 금융업별 협회 또는 CIETAC, 각 지방 중재위원회 및 금융중재원이나 금융중재센터 등에서의 조정 모두 가능하다.

중국 소비자권익보호법 제34조⁸⁶⁾에서는 화해 전치주의에 따르도록 하고, 화해가 성립되지 않은 경우에 조정을 신청할 수 있도록 하고 있다. 이 때 소비자협회가 조정기관이 된다. 그 다음 단계에서 유관 행정기관에 이의를 제기할 수 있으며, 만약 금융소비자라면 공상행정관리

86) 소비자권익보호법 제6장은 분쟁해결 절차에 대하여 규정하고 있는데, 제34조는 소비자와 사업자간 소비자권익과 관련한 분쟁이 발생하는 경우 먼저 화해에 의하여 분쟁을 해결하도록 하고, 실패할 경우 소비자협회에 조정을 신청하도록 하며,

중국 내지 그 산하의 소비자권익보호국에 이의를 제기하는 외에도 관련 금융감독관리기관에 대하여서도 민원을 접수할 수 있다. 공상행정관리총국과 은행업감독관리위원회는 조정을 통하여 분쟁의 원만한 해결을 시도하게 되고, 조정에 이르지 못한 경우에는 그 다음 단계로서 중재와 소송을 진행하게 된다.⁸⁷⁾

금융 조정과 관련해서 중국에서는 ‘중재절차 중의 조정’과 ‘소송절차 중의 조정’제도가 시행되고 있어서 조정전치주의를 취하고 있는 모습을 볼 수 있다. 특히, CIETAC의 경우에는 이러한 ‘중재절차 중의 조정 (Arb-Med)제도를 우선적으로 도입하여 이를 널리 홍보하고 있다.⁸⁸⁾ 각 지방 중재위원회의 경우에도 그 중재규칙에서 중재절차 중의 조정 제도를 두고 있다. 그러나, 조정과 중재를 동일한 중재인이 담당할 경우, 조정이 성공하지 못하면 조정 중에 제공된 정보가 중재인에게 편견을 불러 일으켜 중재에 좋지 않은 영향을 미칠 수 있다는 문제점이 지적되고 있다. 이러한 문제점을 극복하기 위하여 북경중재위원회의 중재규칙 제39조 제4항이나 조정규칙 제25조에서는 중재절차에 있어서 조정 진행 중에서 주장한 내용을 근거로 인용할 수 없도록 규정하고 있다. 또한, 동 조정규칙 제25조 제2항에서는 당사자가 조정인을 중재나 소송절차 상의 증인으로 신청할 수 없도록 하여 중재절차 중의 조정이 가져올 수 있는 폐해를 사전에 예방하는 조치를 취하고 있다.

3. 화 해

중국 소비자권익보호법 제34조의 분쟁해결절차에 따르면 금융기관과 화해를 위해 노력하고, 화해를 이루지 못한 경우 소비자협회에 그 조정을 신청하는 것이 가능하다. 그 다음 단계에서 유관 행정기관

87) 김명아, “금융소비자 보호제도에 관한 법제도적 고찰”, 『상사법연구』 제29권 제4호, 한국상사법학회, 2011. 2. 300~302면.

88) 변용재, 앞의 논문, 188면.

에 이의를 제기할 수 있으며, 만약 금융소비자라면 공상행정관리총국 내지 그 산하의 소비자권익보호국에 이의를 제기하는 외에도 관련 금융감독관리기관에 대하여서도 민원을 접수할 수 있다. 공상행정관리총국과 은행업감독관리위원회는 조정을 통하여 분쟁의 원만한 해결을 시도하게 되고, 조정에 이르지 못한 경우에는 그 다음 단계로서 중재와 소송을 진행하게 된다.

4. 금융기관 내부의 민원처리

중국에서는 2007년의 「은행고객 민원처리업무 강화를 위한 통지(关于加强银行业客户投诉处理工作的通知)」와 「상업은행 개인금융업무 규범화 강화에 관한 통지(关于进一步规范商业银行个人理财业务有关问题的通知(2008년))」에 따라 각 은행에 민원처리절차를 마련할 것을 권고하고 있으나 그 효과는 크지 않았던 것으로 판단된다. 따라서, 베이징 올림픽 개최 도시를 중심으로 한 은행의 민원처리서비스 시스템(银行服务投诉联动处理机制)은 그 실효성을 확보하기 위하여 그 구체적인 처리절차와 해당 기관을 제시하고 있다. 올림픽이 개최되었던 6개 도시(北京, 上海, 天津, 秦皇岛, 沈阳, 青岛)의 주요 은행들은 24시간 민원처리 전용전화를 설치하였으며, 은행이용자가 금융업무에 대하여 불만을 느끼는 경우에는 우선적으로 해당 금융기관에 민원을 제기하도록 하고 있다. 해당 금융기관의 민원처리절차에 만족하지 못한 경우 이를 다시 은행업협회에 제기하도록 하고, 은행업협회에서도 해결하지 못하는 경우에는 은행감독관리부문에 분쟁조정을 신청하여야 한다.⁸⁹⁾

과거에는 금융소비자의 민원(投诉)에 대하여 금융기구 내부에서 처리하는 적절한 방식이 규정되어 있지 않았고, 이를 처리하는 부서가

89) 김명아, '중국 금융법제의 구조 개관', 『2012년 중국자본시장연구』, 금융투자협회 중국자본시장연구회, 2012, 241~242면.

있는 경우에도 금융기관 내 지위가 높지 않고 권한이 충분하지 않으며, 서비스 의식도 부족하여 소비자들은 금융기관 외부의 구제수단에 의존할 수 밖에 없었다. 그런데, 2006년 12월에 발표된 「상업은행 금융혁신 가이드라인(商业银行金融创新指引)」에서 은행 대상의 고객 민원 제도를 도입한 이후, 은행 및 증권사의 고객 민원제도 도입과 운영에 관한 다양한 규정들이 마련되었다. 특히, 2012년 3월 23일에 중국 은행업감독관리위원회에서 발표한 「은행업 금융기구의 고객 민원 시스템 완비와 금융소비자보호 업무 강화에 관한 통지(关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制切实做好金融消费者保护工作的通知)」는 보다 상세한 민원 처리 방법을 규정하고 있으며, 2012년 7월 20일까지 모든 은행업 금융기구와 그 지점에 대하여 고객 민원 관리 방법, 민원 채널, 민원처리 담당부서 및 그 책임자, 연락처 등의 명단을 은행업감독관리위원회와 그 파출기관에 송부할 것을 요건으로 하고 있다. 그럼에도 불구하고 위 통지에서 규정한 민원처리 절차는 ① 민원 처리기간이 비교적 길고(원칙적으로 15업무일, 최장 60 업무일), ② 민원인에게 처리 담당부서 직원의 이름과 직책 통지가 강제되지 않으며, ③ 은행업감독관리위원회에 보고하는 서식이 아직 완비되지 않았고, ④ 민원 관련 서류의 보관기간이 규정되어 있지 않으며, ⑤ 업무 표준화가 미흡하다는 등의 문제점이 지적되고 있다.⁹⁰⁾

5. 금융당국 Ombudsman 메커니즘

중국은 아직까지 영국의 Financial Ombudsman Service (FOS)와 같은 전문적으로 소비자의 민원을 받아 금융분쟁을 해결하는 행정기구를 두고 있지 않다. 다만, 학계에서는 FOS의 도입 가능성에 대한 연구들이 활발하게 진행 중에 있다.⁹¹⁾

90) 변용재, 앞의 논문, 187면.

91) 邢会强, “处理金融消费纠纷的新思路”, 51~52면; 邢会强, 『金融消费纠纷的多元化解机制研究』, 中国金融出版社, 2012, 237~238면; Hui Huang · Shahla Ali, “Financial

6. 금융 관련 분쟁의 행정 처리

최근의 금융위기 이후에 중국은 금융소비자에 대한 보호를 강화하여, 2011년 10월에 중국 보험감독관리위원회는 소비자권익보호국을 신설하였으며, 2011년 말에는 중국 증권감독관리위원회 투자자 보호국이 설립되었다. 또한, 일부 성과 시에서 인민은행이 금융소비자 보호 방법을 제정하고 남경, 서안 등에 관련 기관을 설립하였다. 다만, 이와 같은 노력에도 불구하고 중국 금융 감독제도의 ‘一行三会’제도 하에서 통합적인 금융분쟁 관리에는 일정한 한계가 있다.⁹²⁾

II. 금융ADR 사례 분석과 시사점⁹³⁾

금융 관련 분쟁은 금융상품과 금융업의 특수성으로 인하여 대부분 국가에서 관심의 대상이 되고 있다. 중국에서 금융관련 분쟁이 더 큰 주목을 받는 것은 중국이 다방면에서 개혁개방 정책을 통하여 경제적인 발전을 이루었음에도 불구하고 상대적으로 금융 방면에 있어서는 아직 개혁의 여지가 많고 효율적인 금융관련 분쟁 해결 방법의 수립도 그 중요한 과제이기 때문이다.⁹⁴⁾ 아래에서는 중국 금융 관련 분쟁에 대하여 현재 각 분야별 현황과 구체적인 실무상 이슈를 살펴보기로 한다.

Dispute Prevention and Resolution in China: Synthesizing Global Experience”, 22면.

92) 중앙은행인 인민은행과 은행, 증권, 보험에 대한 각각의 감독기관인 은행업감독관리위원회, 증권감독관리위원회, 보험감독관리위원회의 4개 기관은 모두 금융감독기관의 기능을 담당하고 있다. 4개 기관의 업무협조를 위한 연석회의가 마련되어 있으나 강제성이 없어서 감독 업무에 공백발생이나 업무중복 문제가 있다.

93) 중국의 금융ADR 관련 사례는 대부분이 외부로 공개되지 않으며, 특히 중재의 경우에는 엄격하게 비밀이 지켜지고, 외부로 알려진 일부 중재사례는 오래 전의 것이라 큰 의미가 없으므로, 동 보고서에서는 외부로 알려진 것 중에서 의미가 있는 금융 분쟁 사례들을 중심으로 중국 금융ADR 실무상의 이슈를 검토하기로 한다.

94) 변용재, 앞의 논문, 190면.

1. 금융 분쟁 사례

(1) 사례1: 대출금 조기 상환시 위약금 수취

2002년 중국 인민은행은 이자율을 지속적으로 올린 바 있는데, 이로 인하여 주택대출을 받은 개인대출자들의 대출금 조기에 상환이 자주 발생하였다. 상해의 8개 은행은 상호 간의 합의로 8개 은행 모두 대출금 조기 상환에 대한 대출약관에 근거하여 위약금을 수취하기로 결정하였다. 그러자, 이에 대하여 중국의 언론, 소비자협회, 변호사, 학자들이 나서 위와 같은 약관 조항은 불공정 약관조항(이른바 ‘패왕조항(霸王条款)’⁹⁵⁾)이라고 비난하며 강한 압력을 행사한 바 있다. 결국 은행들은 대출약관 조항에 따른 위약금 수취를 포기하였다.⁹⁵⁾

(2) 사례2: 은행 간 조회 비용 수취

2006년 6월 1일 공상은행, 농업은행, 중국은행, 건설은행 및 교통은행 등 5대 은행은 은행카드를 사용하여 ATM에서 은행 간 조회를 하는 경우, 조회 서비스를 이용하는 예금자에게 1회당 인민폐 0.3 위안을 수취하기로 결정하였다. 이러한 결정은 은행의 다른 비용 수취와 마찬가지로 금융소비자들의 강렬한 불만을 야기하게 되었다. 이에 중국 전국인민대표대회(이하, 전인대) 대표인 황씨화(黄细花)는 이를 중지시킬 것을 요구하는 건의서를 전인대 상무위원회 판공청에 제출하였다. 이에 대하여 중국 은행업감독관리위원회에서는 “이는 각 상업은행이 자율적으로 결정할 사항이며, 은행 간 조회는 전체 조회의 10%에 불과하다”는 것을 이유로 그 건의를 수용하지 않았다. 그러나, 황씨화는 이러한 은행들의 행위가 업종의 독과점적 지위(行业垄断地位)를 이용한 부당한 비용 수취(霸王收费)이며, 기업의 사회적 책임을 저버린 행위

95) 이하 사례1부터 사례5는 邢会强, 『金融消费纠纷的多元化解机制研究』, 194~ 199면을 참조.

라고 비난하였다. 또한, 2007년 3월에는 양회(两会)⁹⁶⁾ 기간 동안 전인대 재경위원회에서 전문 조사위원회를 구성하여 은행 관리업무와 각종 비용수취에 대한 전면 조사를 건의하였다. 이에 관련 정부부처 및 은행 관계자와 황씨화 사이에 수 차례 면담이 이루어졌으며, 황씨화는 국가발개위 주임, 은행업감독관리위원회 주석, 중국인민은행 행장 등에 계도 서신을 발송하였다. 결국 2007년 4월 중국 은행업협회 자율업무 위원회를 통하여 회원 은행사들은 인민폐 결제 은행카드로 중국 내의 ATM을 사용하여 은행간 조회를 하는 경우에는 비용을 수취하지 않기로 결의하였다.

(3) 사례3: 31일 이자계산 제외

2005년 8월에 段모씨는 공상은행의 모 지점에 적금을 하였는데, 이후에 알고 보니 적금에 대하여 해당 월의 마지막 날이 31일인 경우 당일 이자가 발생하지 않아서 1년에 대하여 365일이 아닌 360일로 계산하여 이자를 계산하는 것을 알게 되었다. 이렇게 계산해 보니 1년간 약 인민폐 100위안의 이자 손해를 보는 것이었다. 이에 段모씨는 중국 법원에 소송을 제기 하였으나, 중국 법원에서는 원고와 은행 간의 저축계약은 유효하게 성립하였으며, 이러한 저축계약 약관상 연간 360일, 매월 30일의 기준으로 이자를 계산하는 규정과 업계 관례가 중국 인민은행의 관련 규정에도 부합한다는 이유로 원고의 청구를 기각하였다. 그러나, 중국 법원은 그러한 기각 결정에도 불구하고 공상은행에 사법적 건의를 통하여 위와 같은 사실을 소비자에게 눈에 잘 보이는 방식으로 사전에 고지, 설명할 것을 제안하였다. 공상은행은 이러한 사법적 건의에 따라 관련 규정을 대외적으로 공개하는 작업을 하였으며, 2007년 1월 20일부터는 무조건 매월 30일이 아닌 실제 일수에 따라서 이자를 계산할 것을 발표하였다.

96) 전국인민대표대회(全国人民代表大会)와 정치협상회의(政治协商会议)를 줄여서 부르는 말로서, 중국 경제 정책 방향을 정하는 중국 최대의 행사이다.

(4) 사례4: 신용카드 청구액에 대한 전액 연체이자

2008년 7월, 艾모씨는 민생은행 신용카드를 발급받아 2008년 11월에 인민폐 1,861.76위안을 사용하였다. 그러나, 상환일에 정확한 사용 금액을 잊어버리고 1,800위안만을 상환하여서 인민폐 61.76위안이 상환되지 않았다. 1개월 후에 2008년 11월 사용 금액에 대하여 연체이자가 부과되었고, 연체이자는 34.72위안이었다. 동 연체이자는 카드사용액 전액인 1,861.76 위안에 대하여 부과된 것이었다. 이에 대하여 艾모씨가 항의하자, 민생은행은 이는 신용카드약관에 있는 전액 연체이자(全額罚息) 조항에 따른 것으로서, 신용카드 대금 연체가 있는 경우 연체된 금액뿐만 아니라 사용 대금 전액에 대하여 연체이자를 부과한다고 설명하였다.

이에 艾모씨는 이와 같은 신용카드 약관은 고객의 책임을 가중시키고 현저하게 공평을 상실하여 무효인 약관이라고 주장하면서, 위 인민폐 34.72 위안의 연체이자를 반환하고 실제 연체금액인 인민폐 61.76 위안을 기준으로 한 새로운 연체이자를 부과하는 것을 청구하는 소송을 제기하였다. 이에 민생은행은 양 당사자가 평등하게 자발적으로 계약을 체결하였으므로 이를 준수해야 하며, 문제된 전액 연체이자 조항은 법률법규와 인민은행, 은행업감독관리위원회 등이 제정한 규정에 부합하며, 국제 관례에 따른 것이라고 주장하였다. 艾모씨는 공상은행의 경우 이와 같은 관행을 2009년 2월에 이미 취소한 바 있으므로 이는 국제관행이 아니라고 주장하였다. 그러나, 중국 법원은 민생은행의 주장을 받아들여 원고의 청구를 기각했다.

(5) 사례5: 신수인수권 상실

2007년 4월 16일에, 李모씨는 주당 5.33위안의 금액으로 首创회사의 신주인수권을 5.7만주 구입하였으나(총 30여만 위안 사용), 다음 날 首

創회사의 신주인수권은 거래가 정지되었다. 이에 李모씨는 증권회사에 수 차례 전화로 문의하였으나 증권회사 측에서는 “공고를 참고하세요. 23일에 인수합니다”라는 이야기만 전했다. 해당 신주인수권은 23일까지도 거래가 계속 정지되어 있다가 24일에 동 신주인수권의 시장금액이 0원이 되어 있었다.

원래 首創회사의 신주인수권 마지막 거래일은 4월 16일이었고, 이를 행사하는 기간은 4월 17일부터 23일까지였으며, 이 기간 동안에 행사하지 않은 신주인수권은 모두 그 효력이 상실되는 것으로 하였던 것을 李모씨는 나중에야 알게 되었다. 李모씨는 해당 신주인수권 행사 기간을 거래 정지로 잘못 알고 그 기간 동안에 신주인수권을 행사하지 못하여 결국 모든 신주인수권을 상실하게 된 것이었다. 이에 李모씨는 자신이 금융 관련 지식이 부족하여 신주인수권이 무엇인지 몰라서 생긴 일이라고 주장하면서, 각종 관련 정부 부처를 방문하여 민원을 제기하는 방식(이른바 ‘信访’)으로 사건을 해결하고자 하였으나, 결국 해당 민원은 받아들여지지 않았다.

(6) 사례6: 담보

홍콩의 A기업이 홍콩의 B은행으로부터 대출을 받으면서, 중국의 C회사와 D회사가 보증을 제공하였다. 이러한 보증은 취소불가능한 보증서 형식으로 제공되었다. 보증서의 준거법은 홍콩법으로 하고, 중국 정부의 허가에 대한 책임은 C회사와 D회사가 부담하기로 하였다.

그러나, 이후 홍콩 B은행이 중국 C회사와 D회사에 청구한 보증채무 이행에 대하여, 해당 보증행위는 중국 외환관리국의 허가를 받지 않은 담보 제공이라는 이유로 무효 판정을 받게 되었다.⁹⁷⁾

97) 다만, 이 때 중국 계약법상 무효인 계약에 대한 책임이 있는 자의 손해배상 책임 문제가 남는다.

(7) 사례7: 위탁대출

A회사는 위탁대출 방식⁹⁸⁾으로 B금융기관을 통하여 C회사에 200만 위안을 대출해 주었다. 그리고, A회사와 B금융기관의 위탁계약서에는 “대출기한이 도래하면 수탁금융기관은 위탁대출 자금이 위탁자의 계좌로 입금되도록 한다”는 조항을 두었다. 이후 C회사에는 심각한 자금 문제가 발생하였는데, B금융기관은 이러한 이상 징후에도 불구하고 이를 A회사에 통지하지 않았다. C회사는 결국 파산하게 되었고, 이에 A회사는 대출금을 회수할 수 없게 되었다. 이에 A회사는 「대출총칙(贷款通则)」 제61조를 근거로 B금융기관에 소를 제기하였다.

대출총칙 제61조는 기업과 기업 간에 유관 규정을 위반하여 대출을 하거나 또는 변칙적인 방법으로 대출·용자 업무를 하여서는 안 된다고 규정하고 있다.⁹⁹⁾ 동 규정 위반 시에는 불법소득의 1배 내지 5배의 과징금이 부과된다.¹⁰⁰⁾ 최고인민법원 사법해석에서도 위의 경우 대출된 원금의 반환은 가능하나, 아직 이자가 지급되지 않은 경우 그 이자는 법원이 채무자로부터 수령하도록 규정하고 있다.

위 규정의 해석에 대한 분쟁에서는 위 대출금 손실을 A회사와 B금융기관이 40:60의 비율로 분담하기로 하는 조정이 성립되었다.

98) 중국에서는 이러한 제한을 피하기 위하여 중간에 금융기관을 통하여 기업 간 대출을 하는 이른바, ‘위탁대출(委托贷款)’이 많이 이루어진다고 한다(변용재, 앞의 논문194면).

99) 贷款通则 第61条

各级行政部门和企事业单位、供销合作社等合作经济组织、农村合作基金会和其他基金会，不得经营存贷款等金融业务。企业之间不得违反国家规定办理借贷或者变相借贷融资业务。

100) 贷款通则 第七十三条

行政部门、企事业单位、股份合作经济组织、供销合作社、农村合作基金会和其他基金会擅自发放贷款的；企业之间擅自办理借贷或者变相借贷的，由中国人民银行对出借方按违规收入处以1倍以上至5倍以下罚款，并由中国人民银行予以取缔。

(8) 사례8: 간접손해(기대이익) 배상 청구

외국의 A금융기관은 중국의 B회사로부터 C물건을 일정 금액으로 구입하기로 약정하였으나, 계약이 이행되기 전에 C물건의 가격이 폭등하였다. 이에 B회사는 계약의 이행을 거절하고 계약서에 대한 중국 허가당국으로부터 허가를 받는 업무에 대한 협력을 거절하였다. 이에 A금융기관은 CIETAC에 중재신청을 하였는데, 계약체결 전의 과실로 인한 직접손해(변호사비용, 출장비용 등) 외에 간접손해(계약이 이행되었더라면 얻을 수 있었던 이익, ‘可得利益’¹⁰¹⁾)배상을 청구하였다.

해당 사안의 대금은 상당히 큰 금액이었으나, 중국 변호사들은 A금융기관의 의뢰에 대하여 CIETAC이 그 동안 해온 중재 사안들을 보면 동 사안에서 간접손해에 대한 인정 가능성이 매우 적기 때문에 간접손해까지 신청한다면, 거액의 중재비용만 허비할 것이라는 의견을 개진하였다. 결국, A금융기관은 동 사안에서 직접손해에 대한 신청하였고 중재 결과 직접손해의 일부를 인정받았다.¹⁰²⁾ 그러나, B회사는 이러한 중재 판정에서 인용된 직접손해 금액에 대하여서도 해외송금이 어렵다는 핑계를 대며 지급을 차일피일 미루어 해당 청구 금액에 대한 지급이 잘 이루어지지 않았다.

2. 중국 금융 ADR의 문제점과 과제

중국 금융 ADR의 현황 및 사례를 분석함에 있어서 중국 금융 ADR의 문제점과 과제에 대한 검토는 금융 ADR 이행 가능성에 대한 중요한 분석 기준이 될 수 있다.

101) 중국의 간접손해 배상에 관한 이론과 실무에 대해서는, 吴行政, 『论合同法上的可得利益赔偿』, 法律出版社, 2011을 참조.

102) 중국 계약법상 계약해지가 된 경우에도 간접손해를 청구할 수 있는지에 관하여, 양 당사자들은 서로 상충되는 전문가의 의견과 중국 법원 판례들을 제출함으로써 중재과정에서도 많은 논란을 불러 일으켰다고 한다(변응재, 앞의 논문. 195면).

중국 금융 ADR이 가진 문제점을 바탕으로 한 향후의 과제는 다음과 같이 정리할 수 있다.¹⁰³⁾

첫째, 중국 금융 ADR은 중국 금융 개혁과 선진화에 이바지해야 한다. 앞서 설명한 바와 같이 중국의 금융제도는 다른 제도에 비하여 상대적으로 충분히 발전되지 않은 것으로 평가되고 있으며, 특히 효율적인 분쟁해결 수단의 확립이 중요한 과제로 남아 있다.

둘째, 중국 금융 ADR은 중국의 조화로운 사회(和谐社会) 건설에 이바지해야 한다. 이는 단순한 추상적 개념에 그치는 것이 아니라, 중국이 경제적으로 급격한 성장을 하면서 발생하는 여러 가지 사회적 모순을 어떻게 조화롭게 해결하느냐 하는 것이 향후 중국의 지속 가능한 발전에 큰 변수가 될 것이기 때문이다. 그래서 중국 정부는 각 방면에서 효율적인 분쟁해결 수단을 수립하여 분쟁을 가급적 초기 단계에서 효율적으로 해소(化解)하는 것을 큰 과제로 삼고 있는데, 이는 금융 분야에 있어서도 예외는 아닐 것이다.¹⁰⁴⁾

셋째, 중국 금융 ADR은 중국의 금융에 있어서 법치(法治)의 확립이라는 중요한 과제를 수행해야 한다. 조화로운 사회 건설을 위한 신속하고 효율적인 분쟁해결이 중요하다고 하더라도 분쟁해결제도에는 명확하고 객관적인 기준이 필요하다. 따라서, 효율적인 분쟁해결과 동시에 객관적이고 공정한 법치의 확립 또한 중국 ADR이 가진 중요한 과제라고 할 수 있다.¹⁰⁵⁾

넷째, 중국 금융 ADR은 중국의 법원 소송제도의 공백과 결함을 보완하는 역할을 해야 한다.¹⁰⁶⁾ 중국에서 법원의 소송제도는 분쟁해

103) 중국 금융 ADR에 대한 기존 중국 학자들의 논의에 대해서는, 肖芳, 李杰, ‘我国金融争议解决机制的多元化’를 참조.

104) 중국의 분쟁해결과 조화로운 사회 건설에 대한 일반적인 현황과 지방별 사례에 대해서는, 齐树洁, 『纠纷解决与和谐社会』, 厦门大学出版社, 2010을 참조.

105) 변웅재, 앞의 논문, 181면.

106) 2001년 9월에 중국 최고인민법원은, 「증권민사배상 사안 임시적 불수리에 관한 통지(关于涉及证券民事赔偿案件暂不予受理的通知)」를 발표하여, 사안이 복잡하고 법

결의 마지막 단계로서의 의미가 있으므로, 중국 금융 ADR 제도가 소송 절차에 있어서 그 기능을 충분히 수행할 수 있도록 하는 노력이 필요하다. 이러한 필요성에 대한 내용은 앞에서 이미 논의한 바 있다.

다섯째, 중국 금융 ADR은 금융소비자 보호에도 기여하여야 한다. 중국에서도 소비자권익보호법 제정을 통하여 소비자 보호라는 가치를 중요하게 생각하고 있으며, 최근 금융소비자 개념과 금융소비자 보호 방안에 대한 논의가 활발하게 이루어지고 있다.¹⁰⁷⁾ 중국 금융 ADR은 대형 금융기관에 비하여 상대적으로 약한 지위에 놓여 있는 금융소비자를 효과적으로 보호할 수 있는 제도로 활용될 수 있을 것이다.

여섯째, 중국 금융 분쟁 해결을 위한 전문가 풀의 확보가 중요하다. 금융 ADR 전문가는 각 금융 분야에 대한 고도의 전문성과 분쟁해결 능력을 함께 갖추고 있어야 한다. 은행, 보험, 증권 관련 전문가 외에도 파생상품 등에 대한 실무적 경험과 법률 지식을 갖춘 조정인과 중재인을 양성하여 실제 분쟁이 발생하였을 때 활용할 수 있는 전문가 풀을 확대해 가야 할 것이다.

3. 중국 금융 ADR이 우리나라 금융소비자에 주는 시사점

(1) 약관의 효력

먼저, 중국 금융기관이 사용하고 있는 약관이 가지는 적법성과 효력을 검토할 필요가 있다. 중국법 상 불공정, 불합리한 내용의 조항이나 소비자에 대한 사업자 책임 감면 조항은 무효가 되는데, 실무상으로는 구체적으로 어떤 내용의 조항들이 이에 속하는지에 대한 뚜렷한 기준이 없다. 특히, 중국 인민은행이나 중국 금융당국의 승인을 받거

적용이 구체적이지 않으며, 법원에서 처리하는 것이 적절하지 않다는 것을 이유로 하여, 증권시장상의 내부거래, 사기, 시장조정 등 행위가 야기하는 민사배상사안은 당분간 수리하지 않을 것을 발표한 바 있다(肖芳·李杰, 앞의 논문, 29면).

107) 김명아, '금융소비자 보호에 관한 법제도적 고찰', 291면.

나 업계의 관행이 된 약관 조항을 무효로 인정할 만한 분위기가 중재 과정에서 형성될 수 있을지가 주목된다.¹⁰⁸⁾

(2) 독립성

정식 ADR 절차가 진행되는 중에도 중국의 독특한 정치·문화적 배경에 따라 관련 당국이나 정치인들을 통한 간접적인 압력을 가하는 경우가 있을 수 있다. 앞서 살펴 본 사례에서 전국인민대표대회 대표를 통한 압력행사 경우를 통하여서도 이러한 가능성을 엿볼 수 있다. 중국의 금융ADR 과정에서 이러한 유무형의 외부적 압력에 대하여 독립적 지위와 객관적 판단을 확보할 수 있는 제도적 장치의 마련과 실행이 중요하다.

(3) 중국 법제에 대한 이해

중국은 우리나라의 법제도와 달리 중국 특유의 법제도를 갖추고 있으며, 실무적으로도 우리나라와는 다른 요소가 많다. 따라서, 중국 법체계에 대한 기본적인 이해가 바탕이 되어야 금융 분쟁이 발생하였을 경우 효과적인 해결 수단을 선택할 수 있을 것이다.

앞에서 살펴본 바와 같이 중국 금융과 관련해서는 회사의 담보제공에 대한 규제, 기업 간 직접 대출에 대한 규제 등의 법적 제한이 있으며, 간접손해에 대한 독특한 이론과 실무도 존재하고 있다. 중국의 개혁개방정책 시행 이후에는 한국 뿐만 아니라 전세계 다양한 국가의 금융소비자 내지 투자자들이 중국에 관심을 보이고 실제로 관련 사례들이 늘고 있다. 이러한 상황에서 중국 금융 ADR이 기존의 법원과 금융당국(외환당국 포함)의 입장을 그대로 이어갈지, 국제적 관행과 기준에 따라 금융ADR 제도를 정비해 나갈지에 대하여서도 주목할 필요가 있다.

108) 변용재, 앞의 논문, 195~197면.

중국 최고인민법원은 불법 대출의 경우 대출계약의 효력에는 영향이 없다는 사법해석을 한 바 있다. 또한, 외국에서 중재의 대상이 된 계약이 중국법률을 위반한 사안(중국정부 승인 없이 해외에서 선물거래를 한 사안)에 대하여 “계약에 따른 거래가 중국 강행법규를 위반한 것은 인정되나 중국 강행법규 위반이 반드시 사회공공이익(public policy) 위반은 아니다”라고 설명하면서 외국 중재판정의 중국 내 집행을 인정한 사례도 있다.¹⁰⁹⁾

우리나라와 중국 모두 뉴욕협약에 가입하고 있으므로,¹¹⁰⁾ 중재판정에 따른 중국에서의 집행이나 한국에서의 집행이 가능하기 때문에 앞으로 중재제도 등을 이용한 금융 분쟁 해결은 더욱 활발해 질 것으로 기대되고 있다.

한편, 대한상사중재원과 중국국제경제무역중재위원회 간에는 상사중재협정이 체결되어 있어서 상사중재협정에 의한 중재에 의하여 분쟁을 해결하기로 약정한 경우 당사자간 별도의 합의가 없으면, 피신청인의 영업소가 있는 국가가 중재장소가 된다. 다만, 우리나라에서는 대한상사중재원이 국내중재와 국제중재에 대한 기능을 수행하고 있으나, 중국에서는 다양한 중재기관이 있다는 점에 유의하여야 하며, 그 각각의 법적 근거 규정도 다소 차이가 있을 수 있음을 기억하여야 한다.

(4) 전문 인력의 확보와 전문성 강화

실제로 중국 국제 중재 기관인 중국국제경제무역중재위원회(CIETAC)에서 권위를 인정받아 중재인 명부에 등록되어 활약하는 전문가들은 200여명 이상으로 상당수에 이른다.¹¹¹⁾ CIETAC 외에도 각 지방 중재위원회에서 활동하는 중재인들도 다수이며, 그 중에는 금융 전문가들도 있다. 이들 중재인은 대부분 중국어에 능통하고, 관련 실무 경

109) 변용재, 앞의 논문, 196~197면.

110) 孙巍, 『中国商事仲裁法律和实务』, 北京大学出版社, 2011, 42~44면.

111) 중국국제경제무역중재위원회의 2011년 5월 1일 기준 중재인명부에 따른 수치임.

힘과 지식이 풍부하여 중국 중재 실무의 발전에 기여하고 있다.

중국 금융ADR과 관련된 전문가를 양성하는 것은 중국만의 과제는 아닐 것이며, 우리나라 국내에도 중국과 한국 간 발생할 수 있는 다양한 금융 분쟁에 대비하여 중국 금융 관련 법제에 대한 지식이 풍부하고 실무 경험이 있는 다양한 전문가를 양성하여야 할 것이다.

제 3 절 금융ADR 관련 법제 분석

I. 개 관

중국에서 금융ADR 관련 근거 법규로는 중재법(1995년 제정), 민사소송법(1991년 제정, 2011년 개정), 인민조정법(2011 시행), 금융분쟁쟁의 중재규칙(2003년 제정, 2003년 5월 시행), 중국경제무역중재위원회 금융중재규칙, 각 지방 금융중재원의 중재규칙, 조정규칙 등이 있다.

II. 중 재

중국의 중재법은 총8장 80개조문의 총칙, 중재위원회와 중재협회, 중재합의, 중재절차, 중재판정 취소의 소, 중재판정의 집행, 섭외중재에 관한 특별규정, 부칙으로 이루어져 있다.¹¹²⁾

중재법을 근거로 국제경제무역중재위원회와 각 지방 중재위원회는 각 해당 위원회가 정한 중재 규칙에 따라 중재 절차를 진행할 수 있다. 중국의 경제 발전 속도에 따라 전체 중재 사안 중 금융중재의 비율이 급격히 증가하면서 각 위원회 별로 금융중재센터나 금융중재원을 설립하고 금융중재 규칙을 제정하여 금융중재 절차를 명확히 하려는 노력이 계속되고 있다.

112) 섭외경제, 무역 운송, 해운 관련 분쟁은 중재법과 민사소송법 관련 규정에 따라 중국 국제상업회의소가 제정한 관련 규칙에 따라 섭외중재의 방식으로 이루어진다. 중국 국제상업회의소 중재원(中国国际商会仲裁院)은 중국국제경제무역중재위원회(中国国际经济贸易仲裁委员会)와 동일한 중재기관이다. 상세한 내용은 후술하기로 한다.

1. 중재법

(1) 중재법의 도입 배경

중국의 중재제도는 계획경제 시기부터 형성되어 발전하여 온 것이어서 초기에는 사회주의적 색채가 남아있었으며, 행정적 특성이 강하였다. 단일 중재법 제정 전에는 국내중재기구들은 국제경제무역중재위원회나 해사중재위원회와 달리 개별 행정부처의 관리·감독 하에 설치되었기 때문에 적용 법률과 중재 규칙, 중재 절차 등이 통일되지 않았다.

1986년 뉴욕협약에 가입하여 1987년 4월 22일부터 동 협약이 발효되었으며, 이에 따라 국제경제무역중재위원회가 설립되어 국제 상사 거래에서 발생하는 모든 분쟁을 관할권으로 하였으나, 국제기준에 부합하는 중재절차와 법규를 마련할 필요성을 느끼고 있던 중국은 최고 인민법원이 1987년 4월 10일 하급법원에 하달한 지침을 통하여 “중국은 호혜주의의 기초 하에 체약국에서 성립한 외국중재판정에 대하여 뉴욕협약을 적용하여 승인하고 집행하도록 한다”고 밝힌 바 있다.

그 후 1991년 새로 제정된 민사소송법 제269조에서 “외국 중재기구의 중재판정은 신청에 의하여 국제 조약 또는 상호주의 원칙에 따라 중급 인민법원이 승인하고 집행한다”고 규정하였다.

이러한 배경 하에 중국 정부는 국제적 중재제도의 변화 수요에 대응하기 위하여 1994년 8월 31일 중재법을 제정하고 1995년 9월 1일부터 시행하여 오고 있다.

(2) 중재법의 내용

1) 구 성

중국의 중재법은 총 8장 80개 조문으로 이루어져 있으며, 중재계약과 중재위원회·중재협회, 중재합의, 중재 절차, 판정취소의 신청, 중재판정의 집행, 그리고 국제중재 특별규정 등을 규정하고 있다.

특히, 국제상사중재와 관련하여 별도의 장을 두고 있는데, 우리나라 투자자가 중국에서 중재를 통하여 분쟁을 해결하고자 하는 경우 동 내용의 적용을 받게 되므로 유의할 필요가 있다.

2) 특 징

가. 독립성 확보

중재법 제8조에서는 “중재는 행정기관 사회단체나 개인의 간섭을 받지 아니하고, 법률에 따라 독립적으로 수행되어야 한다”고 규정하여 중재기구를 행정부문에서 분리함으로써 민간성을 강화한 바 있다. 제 14조에서도 “중재위원회는 여타의 행정기구에 예속되지 않으며 독립된 지위를 가지며, 중재위원회 상호간에도 예속적 관계를 갖지 않는다”고 하여 독립성을 강조하였다.¹¹³⁾

나. 전문성 강화

중재법 제13조에서는 “중재위원회는 공정하고 단정한 사람 중에서 중재인을 선정하여야 하며, 중재인은 중재 업무 또는 전문직 종사 경력 요건을 갖추어야 한다”고 규정하여 중재 분야에 8년 이상의 실무 경험이 있거나, 변호사로서 8년 이상의 경력 또는 판사로서 8년 이상의 경력, 또는 고급 학위를 소지하고 법률연구 및 법학교육 분야에 종사하고 있을 것을 요건으로 하고 있다.

또한, 중재위원회는 전문분야별로 중재인명부를 구비하도록 하고 있다.¹¹⁴⁾ 이를 통하여 중재인의 전문성을 확보하는 한편, 비교적 엄격한 자격 요건을 두어 중재인의 업무 능력이나 자질을 판사 이상의 수준으로 높인 것으로 판단할 수 있다.

113) 王翠英, “浅谈金融仲裁”, 『黑河学刊』 总第169期 第08期, 2011, 7면.

114) 朱希嘉, “以金融仲裁的方式解决金融纠纷之浅析”, 『仲裁研究』 第17辑, 2009, 57면; 舒珏, “试论仲裁在解决金融纠纷中的作用”, 『东方企业文化·远见』, 2010, 63면.

다. 당사자 자치원칙의 강조

중재위원회의 구성원은 당사자가 이를 선정하도록 하고, 중재는 여하한 행정부서 관할이나 지역관할에 종속되어서는 안 된다고 규정하여(제6조), 독립성 확보와 함께 당사자 자치 원칙을 강조하고 있다.¹¹⁵⁾

당사자들이 3인 중재판정부의 구성에 합의한 경우 당사자는 각자 1인의 중재인을 선정하거나 중재위원회 주임에게 지정을 위임하여야 하며, 제3중재인은 당사자들이 공동으로 선정하거나 당사자들의 공동 위임을 받은 중재위원회 주임이 지정하여야 한다. 제3중재인은 중재판정부의 의장중재인이 된다. 당사자들이 1인 중재인으로 중재판정부를 구성하기로 합의한 경우, 양당사자는 공동으로 중재인 1인을 선정하거나 중재위원회 주임에게 중재인 선정을 위임하여야 한다(제31조).

제39조에서는 중재판정부가 구술 심리를 개최하도록 하는 한편, 당사자들이 구술 심리를 개최하지 아니하기로 합의한 경우 중재판정부는 중재신청서, 답변서 및 기타 서류에 근거하여 중재판정을 내릴 수 있도록 하고 있다.

중재판정에는 중재신청취지, 분쟁사실, 판정의 이유, 판정 내용, 중재비용 및 중재판정일을 기재하도록 하고, 당사자 간 합의가 있는 경우에는 분쟁사실과 판정 이유의 기재를 생략할 수 있도록 하며, 중재판정에는 중재인이 서명하고 중재위원회가 날인하도록 한다. 중재판정의 내용과 다른 의견을 가진 중재인은 서명을 하거나 또는 하지 않을 수 있다(제54조).

라. 신속성과 효율성의 확보

중재판정은 1심으로 종결되며 중재판정문은 작성된 날로부터 법률적 효력이 발생한다(제9조 내지 제57조).

115) 蔡虹·刘加良·邓晓静, 『仲裁法学』, 北京大学出版社, 2011. 9, 2면.

중재 판정 후 당사자가 동일한 분쟁으로 다시 중재를 신청하거나 인민법원에 소를 제기하는 경우, 중재위원회 또는 인민법원은 이를 수리하지 않게 된다.

마. 적용 대상의 확정

중재제도는 당사자 사이의 민사·상사 분쟁에만 적용됨을 명확히 하여 혼임, 입양, 후견, 부양, 상속 분쟁이나 법에 따라 행정기고나이 처리해야 하는 행정쟁송에 대하여서는 그 적용을 배제하고 있다(제3조). 노동쟁의 중재나 집단농업조직 내의 농업계약 관련 분쟁의 중재는 별도로 규정하도록 하고 있다(제77조). 평등한 주체인 공민과 법인 및 기타 조직 간 발생하는 계약 상의 분쟁과 기타 재산권 분쟁은 중재로 처리할 수 있다(제2조).

바. 국제상사중재의 특별 규정

제7장 섭외 중재에 관한 특별규정 제65조에서 제73조는 섭외경제, 무역, 운송, 해운 관련 분쟁의 중재에 대하여 특별 규정을 마련하여 두고 있다. 제7장에서 규정하지 않은 사항에 대하여서는 동법 관련 규정에 따라 적용한다.

국제상사중재의 중재판정부에서는 당사자가 증거 보전을 신청한 경우 섭외중재위원회로 하여금 당사자의 신청을 증거 소재지 중급인민법원에 제출하도록 하여 보전 절차의 효과적인 이행력을 확보하도록 하고 있다.

3) 주요 내용

가. 총 칙

중재법은 경제적 분쟁에 대해 공정하고 시의적절한 중재를 보장하고 분쟁당사자의 정당한 권리와 이해관계를 보호하며, 사회주의 시장경제

의 건전한 발전을 도모함을 그 제정 목적으로 하고 있다. 평등한 주체로써의 공민(중국 국적을 가진 중국 국민), 법인, 기타 경제단체 간의 계약상의 분쟁 및 재산권과 관련한 분쟁은 중재에 회부할 수 있다.

혼인, 입양, 후견, 부양 및 상속 관련 분쟁이나 행정기관이 해결하도록 법으로 규정된 분쟁은 중재법 상의 적용 대상이 아니며, 분쟁을 중재로 해결코자 하는 당사자는 우선 자발적인 의사에 기한 중재합의를 체결하여야 한다. 그러한 합의가 없는 경우, 중재위원회는 일방당사자의 중재신청을 수리할 수 없다.

당사자가 중재합의를 체결한 경우, 일방당사자가 인민법원에 소를 제기한 때에 인민법원은 소를 수리하여서는 아니된다. 다만 중재합의가 무효인 경우에는 그러하지 아니하다. 중재위원회의 구성원은 당사자가 이를 선정한다. 중재는 여하한 행정부서 관할이나 지역관할에 종속되어서는 아니된다.

중재는 진실한 사실관계 및 관련 법률에 근거하여, 분쟁을 공정하고 합리적으로 해결하여야 하며, 행정기관 사회단체나 개인의 간섭을 받지 아니하고, 법률에 따라 독립적으로 수행되어야 한다.

중재판정은 확정력을 갖기 때문에 중재판정이 내려진 후 중재위원회 또는 인민법원은 관련당사자의 일방이 동일한 분쟁 사안에 대해 제기한 소를 수리해서는 아니된다. 다만, 인민법원이 법령에 근거하여 중재판정을 취소하거나 무효로 한 경우 분쟁당사자는 별도의 중재합의를 체결하여 중재를 신청하거나 인민법원에 제소할 수 있다.

나. 중재위원회와 중재협회

중재위원회는 중앙정부의 직할시, 성 그리고 자치구 인민정부의 소재지의 시나 그 외 필요에 따라 다른 지역의 시에 설립할 수 있으나 행정구획별로는 설립할 수 없다. 중재위원회는 중앙정부의 직할시, 성 그리고 자치구 인민정부의 협조를 받아 관련부서 또는 상업회의소가

이를 설립하며, 중재위원회의 설립은 성, 자치구 그리고 직할시의 사법 행정부서에 이를 등록하여야 한다.

중재위원회는 고유명칭과 주소 및 정관을 구비하여야 하며, 업무수행에 필요한 일정한 자산이 있어야 하고 중재위원회는 조직 자체 회원이 있어야 하며, 중재인 명단을 통해 등록된 선임 중재인을 모두 구비하고 있어야 한다. 중재위원회의 정관은 중재법에 근거하여 작성되어야 한다.

중재위원회는 주임 1인, 2~4인의 부주임, 7~11인의 위원으로 구성되며, 중재위원회의 주임, 부주임 그리고 위원은 법률, 경제, 무역에 실무지식을 겸비한 전문가일 것이 요구되며, 중재위원회 구성원 가운데 법률, 경제, 무역 분야 전문가가 전체의 2/3 이상 되도록 하여야 한다.

중재위원회의 위원(중재인)은 공정성을 갖춘 자를 선정하여야 하고, 그 자격 요건으로 관련 분야에서 8년 이상의 실무경험을 갖추거나 학력과 지위를 갖추 것을 요구하고 있으며, 분야별 중재인 명부를 두도록 함으로써 금융중재인 명부 존재의 근거가 되는 규정을 두고 있다.

중재위원회는 여타의 행정기구에 예속되지 않으며 독립된 지위를 가지고 중재위원회 상호간에도 예속적 관계를 갖지 않는다.

중국중재협회는 모든 개별 중재위원회를 그 회원으로 하는 사회단체법인으로서 각 중재위원회와 그 구성원 및 동 위원회의 소속 중재인에 대한 감독을 맡는 자율기구로 기능한다. 중국중재협회의 정관은 전국회원대회에서 제정한다. 중국중재협회는 중재법과 민사소송법에 따라 중재규칙을 제정한다.

다. 중재합의

중재합의는 계약서에 삽입된 중재조항 또는 분쟁 발생 전 또는 후에 체결된 서면중재합의를 포함하며, 중재신청의 의사 표시와 중재의 대상, 지정 중재위원회에 대한 내용을 기재하여야 한다.

그러나, 중재합의 대상이 된 분쟁이 이 법에 규정한 중재의 범위를 벗어난 경우 내지 중재합의의 당사자가 무능력자이거나 민사상 행위 능력이 제한된 자인 경우, 상대방의 강압에 의해 중재합의가 체결된 경우에는 중재합의는 무효이며, 중재합의에서 중재의 대상인 분쟁 또는 중재위원회를 명시하지 않거나 불명확하게 한 경우, 분쟁당사자는 이를 보완하는 합의를 할 수 있다. 보완하여 합의를 할 수 없는 경우 당해 중재합의는 무효가 된다.

중재합의의 효력은 독립적이며 당해 계약의 변경, 소멸, 종료 또는 무효에 영향을 받지 아니한다. 중재판정부는 계약의 유효성을 판단할 권한을 갖는다.

중재합의의 효력에 관하여 이의가 있는 당사자는 이에 관하여 중재위원회에 결정을 신청하거나 또는 법원에 판결을 신청할 수 있다. 일방 당사자가 중재위원회에 전술한 신청을 하고 상대방사자가 인민법원에 동 신청을 한 경우에는 인민법원이 이에 관하여 판결한다. 중재합의의 효력에 대한 이의는 중재판정부의 1차 심리 개최 전에 제기해야 한다.

라. 중재 절차

a. 중재 신청

중재신청 시에는 당사자의 중재합의가 존재하여야 하고, 중재신청의 취지와 사실관계 및 이유를 기재하여야 하며, 중재에 회부된 사안은 중재위원회의 권한 범위를 벗어나지 않을 것이 요건이 된다. 중재신청 시 당사자는 중재합의서와 중재신청서 및 부분을 제출하여야 한다.

중재신청서의 필요적 기재사항으로는 ① 분쟁당사자의 성명, 성별, 나이, 직업, 근무처와 주소. 법인 기타 조직의 명칭, 주소와 법률상 대표자 또는 주된 책임자의 성명과 직위, ② 신청인의 신청 내용과 신청의 근거가 되는 사실관계와 이유, 중앙정부의 직할시, 성 그리고 자치구, ③ 증거와 그 출처, 증인의 성명과 주소 등이 있다.

중재위원회는 중재신청서를 수령한 날로부터 5일 이내에 동 신청이 위 요건에 부합하는 것으로 판단되면 이를 수리하고 당사자에게 그 사실을 통지해야 한다. 중재신청서가 위 요건에 부합하지 아니한 경우 중재위원회는 당사자에게 이유를 기재하여 서면으로 그 사실을 통지하여야 한다.

중재위원회는 중재신청을 수리한 후 중재규칙에서 정한 기한 내에 신청인에게 중재규칙과 중재인명단을 송부하고 피신청인에게는 중재신청서 부분과 중재규칙, 중재인명단을 송부해야 한다. 피신청인은 중재신청서 부분을 수령한 후, 중재규칙에서 정한 기한 내에 중재위원회에 답변서를 제출하여야 한다. 피신청인의 답변서를 수령한 후 중재위원회는 중재규칙에서 정한 기한 내에 신청인에게 답변서 부분을 송부해야 한다. 피신청인이 답변서를 제출하지 않은 경우에도 중재절차의 진행에는 아무런 영향을 미치지 아니한다.

당사자간에 중재합의를 체결하였으나 일방당사자가 인민법원에 중재합의 존재 사실을 밝히지 않고 소를 제기한 경우 인민법원은 이를 수리하고, 상대방사자가 제1차 변론 개시 전에 중재합의를 제시하면, 인민법원은 중재합의가 무효인 경우를 제외하고는, 위 소를 각하하여야 한다. 1차 변론시까지 법원의 위 사건 수리에 이의를 제기하지 않는 경우, 당사자는 중재합의에 대한 권리를 포기한 것으로 간주되며 이에 인민법원은 변론을 계속하여야 한다.

신청인은 신청을 포기하거나 변경할 수 있으며, 피신청인은 신청인의 신청을 인정하거나 반박할 수 있으며 반대중재신청을 제기할 권리를 갖는다.

상대당사자의 행위 또는 기타 사정으로 중재판정을 집행할 수 없거나 집행하기 곤란한 경우, 당사자는 재산보전 신청을 할 수 있다. 신청인이 재산보전 신청을 한 경우 중재위원회는, 민사소송법의 관련 규정에 따라 위 신청을 인민법원에 제출하여야 한다. 위 신청에 과실이 있

는 경우, 신청인은 당해 재산보전으로 인하여 발생한 손해를 피신청인에게 배상하여야 한다.

당사자 또는 법정대리인은 변호사 또는 기타 대리인에게 중재관련 업무의 수행을 위임할 수 있다. 변호사 또는 기타 대리인이 중재업무와 관련한 위임을 받은 경우 대리인은 중재위원회에 위임장을 제출하여야 한다.

b. 중재판정부의 구성

중재판정부는 3인 또는 1인의 중재인으로 구성된다. 3인의 중재인으로 구성되는 경우 의장중재인 1인을 둔다. 당사자들이 3인 중재판정부의 구성에 합의한 경우 당사자는 각자 1인의 중재인을 선정하거나 중재위원회 주임에게 지정을 위임하여야 하며, 제3중재인은 당사자들이 공동으로 선정하거나 당사자들의 공동 위임을 받은 중재위원회 주임이 지정하여야 한다. 제3중재인은 중재판정부의 의장중재인이 된다. 당사자들이 1인 중재인으로 중재판정부를 구성하기로 합의한 경우, 양당사자는 공동으로 단독(1인)중재인을 선정하거나 중재위원회 주임에게 중재인 선정을 위임하여야 한다.

당사자들이 중재규칙에서 정한 기한 내에 중재판정부의 구성에 결정을 내리지 못하거나 중재인을 선정하지 못하는 경우 중재위원회 주임이 이를 결정한다. 중재판정부가 구성되면 중재위원회는 이 사실을 서면으로 당사자에게 통지한다.

또한, ① 중재인이 당해 분쟁의 당사자이거나, 당사자 또는 그 대리인의 혈연 또는 인척관계가 있는 경우, ② 중재인이 당해 분쟁에 중대한 개인적인 이해관계를 갖고 있는 경우, ③ 중재인이 당사자 또는 그 대리인과 기타 관계를 갖고 있으며 이것이 분쟁의 공정한 판정에 영향을 미칠 수 있는 경우, ④ 중재인이 당사자 또는 그 대리인을 사적으로 접견하거나 이들이 제공하는 선물이나 향응을 받은 경우에 중재인

은 중재인을 사임하여야 하며, 당사자의 기피 신청이 가능하다. 이 경우, 당사자는 제1차 심리 전에 그 사유를 제출하여야 한다. 제1차 심리 후에 알게 된 사유는 최종 심리 종결 전까지 제출되어야 한다. 중재인 기피에 대한 결정은 중재위원회 주임이 내린다. 중재위원회 주임이 중재인 임무를 수행하는 경우에는 중재위원회 공동 결의로 결정한다.

중재인이 기피되거나 기타 사정으로 직무를 수행할 수 없는 경우, 이 법의 관련 조항에 따라 새로운 중재인을 선정 또는 지정하여야 한다. 중재인 기피에 따른 재선정 또는 재지명의 경우, 당사자는 중재절차를 처음부터 다시 진행할 것을 요청할 수 있다. 이에 관한 최종결정은 중재판정부가 내린다. 또한 중재판정부는 중재절차를 처음부터 다시 진행할 것인지 여부를 직권으로 결정할 수 있다. 중재인에게 제척 사유가 발견되고 그 정도가 심각한 경우, 또는 중재법 제58조 6항의 사정이 발견된 경우 당해 중재인은 이 법의 규정에 따른 법적 책임을 지며, 중재위원회는 그를 중재인명부에서 제명한다.

c. 심리 및 판정

중재판정부는 구술 심리를 개최하여야 하며, 당사자들이 구술 심리를 개최하지 아니하기로 합의한 경우 중재판정부는 중재신청서, 답변서 및 기타 서류에 근거하여 중재판정을 내릴 수 있다. 중재판정부는 심리를 비공개로 진행하고, 당사자들의 합의가 있는 경우에는 이를 공개할 수 있다. 다만 국가기밀과 관계된 경우에는 그러하지 아니하다.

중재위원회는 중재규칙에서 정한 기한 내에 당사자들에게 심리기일을 통지하여야 하며, 일방당사자는 정당한 사유가 있는 경우, 이 규칙에서 정한 기한 내에 심리의 연기를 요청할 수 있다. 심리의 연기 여부는 중재판정부가 결정한다.

신청인이 서면통지를 받고도 정당한 사유없이 심리에 불참하거나 중재판정부의 허가 없이 심리 진행 중에 퇴장한 경우, 중재신청을 철회한 것으로 간주한다.

피신청인이 서면통지를 받고도 정당한 사유없이 심리에 불참하거나 중재판정부의 허가 없이 심리 진행 중에 퇴장한 경우, 궤석으로 중재판정을 내릴 수 있다.

당사자들은 자신의 주장에 대한 증거를 제시하여야 한다. 중재판정부는 필요하다고 판단되는 경우 직권으로 증거를 수집할 수 있다.

중재판정부는 특정 사안에 대한 감정이 필요하다고 판단하는 경우 당사자들이 합의로 선정한 감정기관 또는 중재판정부가 지정하는 감정기관에 위 사안을 의뢰할 수 있다. 당사자 또는 중재판정부의 요청이 있는 경우, 감정기관은 감정인을 심리에 참가하도록 하여야 한다. 중재판정부의 허락이 있는 경우, 당사자들은 감정인에게 질의를 할 수 있다.

증거는 심리 중에 제출하여야 하며 당사자들은 제시된 각 증거에 대해 질의를 하거나 이를 입증할 수 있다. 증거가 파손, 멸실의 위험이 있거나 복원이 불가능한 경우, 당사자들은 증거 보전 신청을 할 수 있다. 일방당사자가 증거 보전을 신청하는 경우, 중재위원회는 증거가 소재한 곳을 관할하는 인민법원에 위 증거를 제출하여야 한다.

당사자는 심리 진행 과정에서 변론할 권리를 갖는다. 변론 종결시 의장중재인 또는 단독중재인은 당사자들에게 최종진술을 할 기회를 부여하여야 한다.

중재판정부는 심리 내용을 서면으로 기록하여야 한다. 당사자 또는 당해 중재절차와 관련 있는 제3자는 자신의 진술이 기록상 누락되었거나 잘못 기록되어 있음을 발견한 경우, 이의 정정을 요청할 수 있다. 심리조서에는 중재인, 기록관리자, 당사자 및 기타 중재절차에 참여한 자가 서명 또는 날인하여야 한다.

중재 신청 후 당사자들은 스스로 화해를 할 수 있다. 화해가 성립된 경우, 당사자들은 화해의 내용을 중재판정으로 내려줄 것을 중재판정

부에 요청하거나 중재신청을 철회할 수 있다. 화해 성립 후 당사자들이 이를 번복하는 경우, 중재합의에 근거하여 다시 중재를 신청할 수 있다.

중재판정부는 판정 전에 조정을 할 수 있다. 당사자들이 조정절차에 동의하는 경우 중재판정부는 조정을 하여야 한다. 조정이 성립되지 못하는 경우, 중재판정부는 즉시 판정을 내려야 한다. 조정을 통하여 합의가 성립된 경우, 중재판정부는 조정조서를 작성하거나 합의 결과에 근거하여 판정문을 작성하여야 한다. 조정조서와 중재판정문은 동일한 법률적 효력이 있다.

조정조서에는 중재신청의 신청 내용과 당사자 간의 합의 내용을 기재하여야 한다. 조정조서는 중재인이 서명하고 중재위원회가 날인한 후에 당사자에게 송부한다. 조정조서는 양당사자가 수령하는 즉시 법적 효력이 생긴다. 당사자 일방이 조정조서의 수령 후 합의 내용을 번복하는 경우, 중재판정부는 즉시 판정을 내려야 한다.

중재판정은 중재인 다수결로 결정하며 나머지 중재인의 소수 의견은 기록으로 남길 수 있다. 다수결이 이루어지지 아니하는 경우 중재판정은 의장중재인의 결정에 따른다. 중재판정에는 중재신청취지, 분쟁사실, 판정의 이유, 판정 내용, 중재비용 및 중재판정일을 기재하여야 한다. 당사자 간에 합의가 있는 경우에는 분쟁사실과 판정 이유의 기재 생략할 수 있다. 중재판정에는 중재인이 서명하고 중재위원회가 날인하여야 한다. 중재판정의 내용과 다른 의견을 가진 중재인은 서명을 하거나 또는 하지 않을 수 있다. 중재판정부는 분쟁 사안 중 이미 명확한 일부 사실에 대하여는 판정을 내릴 수 있다.

중재판정부는 문구 또는 계산상의 오류를 수정하여야 하며, 중재판정상의 판단에서 누락된 부분을 보완하여야 한다. 당사자들은 중재판정문의 수령일로부터 30일 이내에 중재판정부에 정정 신청을 할 수 있다. 중재판정은 작성된 날로부터 법적 효력을 갖는다.

마. 중재판정 취소의 소

당사자가 ① 중재합의가 없는 경우, ② 중재판정의 대상이 된 사안이 중재합의의 범위를 벗어난 것이거나 중재위원회의 권한을 벗어난 경우, ③ 중재판정부의 구성 또는 중재절차가 법적 절차를 위반한 경우, ④ 중재판정의 근거가 된 증거가 위조된 것일 경우, ⑤ 상대방 당사자가 공개하지 아니하고 제출한 증거가 중재판정의 공정성에 영향을 미친 것으로 밝혀진 경우, ⑥ 중재인이 뇌물을 수령하였거나 개인적 영리를 위해 기만행위를 하였거나 위법행위를 한 경우 등을 입증하는 증거를 제시하는 경우, 중재위원회가 소재하는 곳의 중급 인민법원에 중재판정 취소의 소를 제기할 수 있다. 이 때, 인민법원은 이를 심사할 합의부를 구성하여야 한다. 전술한 사유 중 하나가 발견되는 경우 법원은 중재판정을 취소하는 판결을 내려야 한다. 중재판정이 공공질서에 위배된다고 판단하는 경우 법원은 당해 중재판정을 취소하여야 한다. 중재판정 취소의 소는 중재판정의 수령일로부터 6개월 이내에 제기되어야 하고, 인민법원은 중재판정 취소의 소를 접수한 날로부터 2개월 이내에 중재판정을 취소하거나 소의 청구를 기각하여야 한다.

인민법원이 중재판정 취소의 소를 접수한 후에 중재판정부가 새로운 중재판정을 내리는 것이 필요하다고 판단하는 경우, 법원은 판정부에게 일정한 기한 내에 새로운 판정을 할 것을 통지하고 취소의 소 절차를 종료하도록 명하여야 한다. 중재판정부가 새로이 판정하는 것을 거절하는 경우에는 중재판정 취소절차의 재개를 명하여야 한다.

바. 중재판정의 집행

당사자들에게는 중재판정의 이행 의무가 주어진다. 당사자 일방이 판정을 이행하지 않는 경우 상대방사자는 민사소송법의 규정에 따라

인민법원에 중재판정의 집행을 신청할 수 있고, 신청을 접수한 인민법원은 이를 집행하여야 한다. 다만, 피신청인이 민사소송법 제217조 제2항의 각 1호에 해당하는 사유를 입증하는 증거를 제출하는 경우, 중재판정은 인민법원 합의부가 이를 심사하기까지는 집행할 수 없다.

일방당사자가 중재판정의 집행을 신청하고 상대방사자가 중재판정의 취소를 신청한 경우, 인민법원은 중재판정 집행정지 명령을 내려야 한다. 중재판정의 취소를 명한 경우 인민법원은 중재판정 집행정지 명령을 함께 하여야 한다. 중재판정 취소의 신청이 기각된 경우, 인민법원은 중재판정 집행의 재개를 명하여야 한다.

사. 섭외(涉外)중재에 관한 특별규정

섭외 중재란 섭외경제, 무역, 운송 그리고 해운관련 분쟁에 관한 중재를 말하는 것으로 중재법 상의 다른 일반 규정에 대하여 특별규정의 우선적 적용을 받는다.

중국국제상업회의소는 섭외중재위원회인 중국국제경제무역중재위원회(CIETAC)를 설립하여 섭외중재를 담당하도록 하고¹¹⁶⁾, 동 위원회는 주임 1인과 수인의 부주임, 위원으로 구성하며, 주임과 부주임, 각 위원은 중국국제상업회의소가 임명한다.

116) 중국 국제상공회의소 중재원(中国国际商会仲裁院)이라는 명칭을 사용하기도 하는 중국 국제경제 무역 중재위원회(中国国际经济贸易仲裁委员会)는 1954년 6월 6일 중국 정무원(政务院)의 결정에 따라 1956년 중국국제무역촉진위원회(中国国际贸易促进委员会)가 설립한 상설 상사중재기관이다.

동 중재위원회의 설립 당시 명칭은 대외무역중재위원회(对外贸易仲裁委员会)였으며, 1980년 대외개방 정책 이후 국제경제무역 관계에 대한 대응을 위하여 대외 경제무역중재위원회로 명칭을 변경하였고, 1988년에 현재의 중국국제경제무역중재위원회로 다시 변경한 바 있다. 2000년 10월 1일부터는 중국 국제상회 중재원(中国国际商会仲裁院)이라는 명칭을 함께 사용하고 있다.

동 중재위원회는 베이징에 설치되어 있으며, 중재의 수요 증가에 따라 선전(深圳)에 화남분회(华南分会)를 설치하고, 상하이에 상하이분회(上海分会), 충칭(重庆)에 시난분회(西南分会), 텐진에 텐진분회(天津分会)인 텐진국제경제금융중재센터(天津国际经济金融仲裁中心)를 설치한 바 있다.

섭외중재위원회는 법률, 경제 및 무역, 과학 및 기술 분야의 전문지식을 가진 외국인 중에서 중재인을 선임할 수 있다.

섭외중재의 당사자가 증거보전 신청을 하는 경우, 섭외중재위원회는 증거 소재지 중급인민법원에 당사자의 신청을 제출하여야 한다.

섭외중재의 중재판정부는 심리 내용을 서면으로 기록하거나 요약서로 작성할 수 있다. 심리 기록은 중재당사자 및 기타 중재참가자가 서명하거나 날인하여야 한다.

당사자가 민사소송법 제260조 제1항의 각 호에 해당하는 사유를 입증하는 증거를 제출하는 경우, 인민법원은 합의부를 구성하여 사실관계를 심사하고 중재판정의 취소를 명하여야 한다. 피신청인이 민사소송법 제260조 제1항의 각 호에 해당하는 사유를 입증하는 증거를 제출하는 경우 인민법원은 합의부를 구성하여 사실관계를 심사하고 중재판정의 불집행을 명하여야 한다.

섭외중재의 일방당사자가 법률적 효력이 있는 중재판정의 집행을 신청하였으나 중재판정을 이행하여야 하는 당사자 또는 그의 재산이 중화인민공화국 영토 내에 있지 아니한 경우에는, 당사자는 관할권이 있는 외국 법원에 중재판정의 승인과 집행을 신청하여야 한다.

섭외중재에 관한 규칙은 중재법과 민사소송법의 관련 규정에 따라 중국국제상업회의소가 제정한다.

아. 부 칙

법에서 중재의 시효에 관하여 규정하고 있는 경우 동 규정에 따른다. 법률 중에 중재시효에 관하여 규정을 두고 있지 않은 경우에는 소송시효에 관한 규정을 적용한다.

또한, 당사자는 규정에 따라 중재비용을 납부하여야 한다. 중재비용표는 물가관리부의 인준을 받아야 한다.

노동쟁의 중재나 집단농업조직 내의 농업계약 관련 분쟁의 중재는 별도로 규정한다.

동법 시행 전에 설립된 직할시, 성 및 자치구의 인민정부가 소재한 시 그리고 기타 지역구의 시에 설립된 중재기관은 이 법의 관련 규정에 따라 재설립된 바 있다.

2. 중재 규칙

(1) 중재위원회 중재규칙

중재위원회 중재규칙은 금융중재규칙에 규정되어 있지 않은 내용에 대한 일반 규정의 기능을 하기 때문에 금융중재 판정 시에 중재법과 마찬가지로 금융중재 사안에도 적용되는 법원이 된다. 아래에서는 북경중재위원회의 중재규칙의 내용을 기준으로 중재규칙을 소개하기로 한다.

1) 중재위원회의 권한과 지위

중재위원회 (이하 본 회라고 함)는 평등한 공민, 법인 그리고 기타 조직들 사이의 계약분쟁과 기타 재산권분쟁을 해결한다. 중재위원회 위원장(이하 위원장이라 함)은 동 규칙이 부여한 직책을 수행하며 부위원장 또는 비서장은 위원장의 위탁을 받고 위원장의 직책을 수행할 수 있다. 중재위원회 사무국(辦公室)(이하 사무국이라 함)은 본 회의 일상적인 사무를 책임진다. 사무국은 직원을 중재판정부의 중재서기로 지정하여 사안의 진행절차를 관리하고 기타 서비스를 제공한다.

2) 적용범위

당사자들이 분쟁의 해결을 본 회에 제기하여 중재하기로 합의하였을 때는 동 규칙을 적용한다. 당사자들이 중재절차사항 또는 중재에 적용

할 규칙에 대해 별도의 합의가 있을 경우, 그 합의를 따른다. 그러나 합의를 집행할 수 없을 경우, 그리고 합의가 중재지의 강제적 법률규정을 위반하였을 경우는 제외한다. 당사자들이 동 규칙을 적용하기로 합의하였으나, 중재기구를 약정하지 않은 경우, 분쟁을 본 회에 제기하여 중재하기로 합의한 것으로 인정한다.

3) 이의신청권 상실

당사자가 동 규칙 또는 중재합의의 임의의 조항이나 조건이 위반되었음을 알고 있으면서도 적기에 서면으로 이의를 제기하지 않고 계속 중재절차에 참가 또는 진행하였을 경우에는 이의신청권을 포기한 것으로 인정한다.

4) 중재합의

가. 정의와 방식

중재합의라 함은 일정한 법률관계에 관하여 이미 발생하였거나 장래에 발생하게 될 분쟁을 중재에 의하여 해결하도록 한 당사자들 사이의 합의를 말한다. 중재합의는 계약서에서 합의한 중재조항 또는 기타 서면으로 중재를 신청하는 합의가 도달된 것들을 포함한다.

중재합의는 서면으로 하여야 한다. 서면은 계약서뿐만이 아니라 편지, 그리고 그 내용을 기재할 수 있는 기타 방식(전보, 팩스, 이메일 등 방식)을 포함한다.

나. 중재합의의 독립성

중재합의는 독립적으로 존재한다. 중재조항을 포함하고 있는 계약서의 변경, 해지, 종료, 무효, 효력상실 그리고 효력 미발생, 취소, 및 성립여부는 중재합의의 효력에 영향을 미치지 아니한다.

다. 중재합의에 대한 이의

당사자가 중재합의의 효력에 대해 또는 중재사안에 대한 본 회의 관할권(管轄權)에 대해 이의가 있을 경우, 반드시 제1차 심리 개시 전에 서면으로 제출하여야 한다. 서면심리의 경우에는 처음으로 답변을 제출하는 지정된 기간 내에 서면으로 제출하여야 한다.

당사자가 제1항의 규정을 위반하고 이의를 제출하지 않으면 당사자가 중재합의의 효력, 또는 본 회의 중재관할권(管轄權)을 승인한 것으로 인정한다.

당사자가 중재합의의 효력에 대해 이의가 있을 때, 본 회의 결정 또는 법원의 재판을 신청할 수 있다. 일방 당사자가 본 회의 결정에 신청하고 일방 당사자가 법원에 재판을 신청하였을 때는 법원에서 재판한다.

당사자가 중재합의의 효력 또는 중재사안에 대한 본 회의 관할권(管轄權)에 대해 이의가 있을 경우, 본 회 또는 본 회의 위탁을 받은 중재판정부에서 결정한다. 중재판정부의 결정은 중간판정, 또는 중국 판정의 방식으로 할 수 있다.

5) 중재신청

중재신청에는 중재합의 서면과 함께 ① 신청인, 피신청인의 성명 또는 명칭, 주소, 우편번호, 전화번호, 팩스번호 및 기타 연락방식 법인 또는 기타 조직의 법적대표자 또는 주요 책임자의 성명, 직책, 주소, 우편번호, 전화번호, 팩스번호 및 기타 연락방식, ② 중재신청과 그 근거가 되는 사실, 이유, ③ 증거서면과 증거출처, 증인의 성명과 주소, ④ 신청인신분 입증서면 등을 기재한 중재신청서를 제출하여야 한다.

당사자는 중재를 신청할 때 반드시 본 회의가 규정한 비용납부기준에 따라 중재비용을 예납하여야 한다. 당사자가 비용납부가 곤란한 경우, 본 회의 동의를 거쳐 연기하여 납부할 수 있다. 당사자가 연기납부도

신청하지 않고 비용을 납부하지 않는 경우, 중재신청을 철회한 것으로 인정한다.

중재신청을 제출받은 날로부터 5일 내에 본 회는 접수조건이 적합하다고 인정하는 사안을 접수하며, 중재신청이 본 장 제7조의 규정을 충족하지 않는 경우 당사자는 반드시 신청을 수정, 보완하여야 한다. 중재절차는 본 회가 중재신청을 접수한 날부터 시작된다.

본 회는 중재신청을 접수한 날로부터 10일 내에 접수결정통지, 동 규칙, 그리고 중재인명부를 신청인에게 발송하고 답변통지와 중재신청서 및 그 첨부서면, 동 규칙, 중재인명부를 피신청인에게 발송한다.

6) 답변과 반대신청

가. 답변

피신청인은 답변통지를 수령한 날로부터 15일 내에 ① 피신청인의 성명 또는 명칭, 주소, 우편번호, 전화번호, 팩스번호 및 기타 연락방식 법인 또는 기타 조직의 법적대표자 또는 주요책임자 성명, 직책, 주소, 우편번호, 전화번호, 팩스번호 및 기타 연락방식, ② 답변의 요지와 그 근거로 되는 사실, 이유를 기재한 답변서를 제출하여야 한다. 또한 증거서면과 증거출처, 증인의 성명과 주소, 피신청인신분 입증서면을 함께 제출하여야 한다.

본 회는 답변서를 접수한 날로부터 10일 내에 그 답변서를 신청인에게 발송한다. 피신청인이 답변서를 제출하지 아니 하더라도 중재절차의 지속적인 진행에 영향을 미치지 아니한다.

나. 반대신청

피신청인이 반대신청을 제출할 때는, 반드시 답변통지를 수령한 날로부터 15일 내에 제출하여야 한다. 기간이 넘어서 제출할 경우, 중재판정부가 구성되기 이전에는 본 회가 그 접수여부를 결정하고, 중재판

정부가 구성된 후에는 중재판정부가 결정한다. 반대신청의 제출은 동 규칙 제7조 중재신청 규정에 따라 진행된다.

반대신청을 접수한 날로부터 10일 내에 본 회는 반대신청에 대한 답변통지와 반대신청서 그리고 그 첨부서면을 신청인에게 발송한다. 신청인은 제10조 답변 관련 규정에 따라 답변서를 제출하여야 한다. 반대신청에 관하여 규정되어 있지 않은 기타 사항은 동 규칙의 중재신청에 관한 규정을 적용한다

당사자가 중재신청 또는 반대신청을 변경하는 경우, 반드시 서면으로 제출하여야 한다. 중재판정부가 구성되기 이전에는 본 회가 그 접수여부를 결정하고, 중재판정부가 구성된 후에는 중재판정부가 결정한다.

당사자가 제출하는 신청서, 답변서, 반대신청서, 증거서면 및 기타 서면은 각각 5부로 한다. 당사자가 2명이상인 경우는 상응한 부수를 증가하여야 한다. 그러나 중재인이 1명인 경우에는 2부를 줄일수 있다.

7) 재산보전과 증거보전

가. 재산보전

일방 당사자의 행위 또는 기타 원인으로 인해 판정집행이 불가능하거나 또는 판정집행이 곤란하게 되는 경우, 상대방 당사자는 재산보전을 신청할 수 있다. 당사자가 재산보전을 신청하는 때, 본 회는 그 신청을 피신청인 주소지, 또는 재산소재지의 법원에 송부한다.

나. 증거보전

증거가 멸실될 가능성이 있거나, 또는 사후에 다시 얻기 곤란한 경우, 당사자는 증거보전을 신청할 수 있다. 당사자가 증거보전을 신청하는 때, 본 회는 그 신청을 증거소재지의 법원에 송부한다.

8) 대리인

당사자가 대리인을 위임하여 중재절차를 진행하는 때에는, 반드시 구체적인 위임사항과 권한을 기재한 대리인위임장을 본 회에 제출하여야 한다.

9) 중재판정부

가. 구 성

당사자는 본 회가 설치한 중재인명부에서 중재인을 선정하여야 하며, 양 당사자는 중재통지를 수령한 날로부터 15일 내에, 중재인명부에서 각자 1명씩 중재인을 선정하거나, 위원장에게 위탁하여 중재인 1명을 지정받아야 한다. 당사자가 규정된 기간내에 중재인을 선정하지 아니하였거나, 위원장에게 위탁하여 지정받지 아니하였을 경우, 위원장이 지정한다.

양 당사자는 피신청인이 중재통지를 수령한 날로부터 15일 내에, 의장중재인을 공동으로 선정하거나, 공동으로 위원장에게 위탁하여 지정받아야 한다. 양 당사자는 위의 기간 내에 각자가 1명 내지 3명의 의장중재인 후보인을 선정할 수 있다. 그리고 양 당사자의 신청, 또는 동의를 거쳐 본회는 5명 내지 7명의 의장중재인 후보인을 제공할 수 있는데, 양 당사자는 제1항이 규정한 기간 내에, 그 중에서 1명 내지 3명의 중재인을 의장중재인의 후보인으로 선정할 수 있다. 각자가 선정한 후보인명단 중, 또는 본 회가 제공한 후보인명단 중 각자가 선정한 명단에 중복되는 중재인이 1명인 경우에는 그 중재인을 의장중재인으로 한다. 중복되는 중재인이 1명 이상인 경우, 위원장이 사안의 구체적 상황에 근거하여 그 중에서 1명을 지정하여 의장중재인으로 한다. 각자가 선정한 후보인명단 또는 본 회가 제공한 후보인명단 중에서 각자가 선정한 명단에 중복되는 중재인이 없는 경우에는 위원장이 후보

인명단 또는 선정명단 외에서 의장중재인을 지정한다. 양 당사자가 이러한 규정에 따라 의장중재인을 공동으로 선정할 수 없을 경우, 위원장이 지정한다.

신청인 또는 피신청인이 2명 또는 2명이상인 경우, 신청인 또는 피신청인은 공동으로 합의하여 중재인 1명을 선정하거나 위원장에게 공동으로 위탁하여 지정받아야 한다. 당사자 중 마지막으로 중재통지를 수령한 날로부터 15일 내에 중재인의 선정 또는 위원장에게 위탁하여 지정받는데 합의를 이루지 못한 경우에는 위원장이 지정한다.

당사자가 복경에 거주하지 않은 중재인을 선정하였을 경우, 선정한 중재인의 사안심리를 위해 지출한 비용을 부담하여야 한다. 본 회가 규정한 기간 내에 비용을 예납하지 아니할 때는 중재인을 선정하지 아니한 것으로 인정한다. 위원장은 동 규칙에 따라 중재인을 지정할 수 있다.

중재인이 당사자의 선정을 접수하지 아니하거나 또는 질병 혹은 기타 중재인의 정상적인 직무이행에 영향을 미칠 수 있는 사정으로 인해 사안의 심리에 참가할 수 없을 경우, 당사자는 중재인재선정통지를 수령한 날로부터 5일 내에 중재인을 재선정하여야 한다.

나. 중재판정부 구성 통지

중재판정부가 구성된 날로부터 5일 내에 본회는 중재판정부 구성 상황을 당사자에게 통지한다. 중재서기는 중재판정부가 구성된 때에는 신속히 사안에 관한 유관 서면을 중재판정부에 송달하여야 한다.

다. 중재인 정보 공시(披露)

중재인은 취임한 뒤 공정하고 독립적으로 중재할 수 있음을 성명하는 성명서에 서명하여야 한다. 중재서기는 그 성명서를 당사자에게 송달하여야 한다.

중재인은 본안의 당사자 또는 그 대리인 사이에 당사자로 하여금 중재의 독립성, 공정성에 의심을 야기할 수 있는 사정이 있는 때에는 서면으로 고지(披露)를 하여야 한다.

당사자는 서면고지(披露)를 수령한 날로부터 5일 내에 기피신청을 제출할 것인가에 대한 서면의견을 제출하여야 한다.

당사자가 중재인이 고지(披露)한 사정을 근거로 중재인기피를 신청할 때에는 본 장의 제 21조 제1항, 제2항, 제4항, 제5항, 제6항의 규정을 적용한다. 당사자가 동조 제3항에서 규정한 기간 내에 중재인기피를 신청하지 아니하였을 경우에는, 중재인이 고지(披露)한 사정을 근거로 다시 기피를 신청할 수 없다.

라. 중재인 기피

중재인이 ① 본안의 당사자 또는 그 대리인의 근친, 인척인 경우, ② 본안과 이해관계가 있는 경우, ③ 본안의 당사자, 그 대리인과 기타 관계를 가지고 있어 공정한 중재에 영향을 미칠 가능성이 있는 경우, ④ 은밀하게 당사자, 그 대리인과 접촉하거나 또는 당사자, 그 대리인의 접대와 뇌물을 받은 경우 등에는 중재인이 될 수 없고, 당사자는 기피 신청을 할 수 있다.

당사자는 서면으로 기피신청을 제출하여야 하며 그 이유를 기재하여야 하고 관련된 증거를 제출하여야 한다. 중재인에 대한 기피신청은 제 1차 심리 개시 전에 제출하여야 한다. 기피사정을 심리를 시작한 이후에 알게 된 경우에는, 심리종결 전에 제출하여야 한다. 그러나 동 규칙 제20조 제3항과 같이 당사자가 서면고지(披露)를 수령한 날로부터 5일 내에 기피신청을 제출할 것인가에 대한 서면의견을 제출한 경우는 제외한다.

중재서기는 기피신청을 신속히 상대방 당사자와 중재판정부의 전체 구성원에게 송달하여야 한다.

일방 당사자가 중재인기피를 신청하고 상대방이 동의한 때, 또는 기피신청을 받은 중재인이 스스로 사임하였을 때, 그 중재인은 사안 심리에 참가하지 아니한다. 하지만 이는 당사자가 제출한 기피사정이 성립되었음을 의미하는 것은 아니다. 이 경우를 제외한 중재인의 기피여부는 위원장이 결정한다. 위원장의 결정은 종국적이다.

당사자가 중재판정부가 구성된 이후에 위임한 대리인이 중재인과 동 규칙에서 정한 기피사정이 있을 때에는 그 당사자가 기피신청권을 포기한 것으로 간주한다. 이는 상대방 당사자가 기피를 신청할 권리에 영향을 주지 아니한다. 이로 인해 중재절차가 지연될 때 증가되는 비용은 기피사정을 조성한 당사자가 책임진다.

마. 중재인보궐

중재인이 사망하였거나 또는 건강상의 원인으로 더 이상 중재업무에 참가할 수 없을 경우, 혹은 스스로 사안심리에서 탈퇴하는 경우, 그리고 위원장이 기피를 결정하였을 경우, 양 당사자가 사안심리에 참석하지 않을 것을 요구하는 경우에는, 새로 중재인을 선정 또는 지정하여야 한다.

본 회가 중재인이 법률상 또는 사실상 직무를 이행할 수 없다고 인정할 경우 또는 동 규칙의 규정에 따라 직무를 이행하지 아니한 경우에는 새로 중재인을 선정 또는 지정할 수 있다.

본 회가 제 2항의 규정에 따라 중재인의 보궐을 결정하기 전에 양 당사자 그리고 중재판정부의 전체 구성원에게 서면의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

보궐된 중재인이 당사자가 선정한 중재인인 경우, 당사자는 보궐통지를 수령한 날로부터 5일 내에 중재인을 재선정하여야 한다. 위원장이 지정한 중재인인 경우는 위원장이 재지정하며 중재인을 재지정한 통지는 5일 내에 당사자들에게 발송한다.

중재인을 재선정 또는 재지정한 후 당사자는 이미 진행된 중재절차에 대하여 다시 진행할 것을 신청할 수 있다. 재진행의 필요성에 대해서는 중재판정부에서 결정하며 중재판정부는 또한 권한에 의거하여 중재절차를 다시 진행할 것인가를 직접 결정할 수 있다. 중재판정부가 중재절차를 다시 진행하기로 결정하였을 경우, 동 규칙 제43조, 제52조, 그리고 제59조에 규정한 기간은 중재판정부를 재구성한 날로부터 계산한다.

10) 심 리

가. 심리방식

중재판정부는 구술심리를 하여야 한다. 당사자가 구술심리를 하지 않기로 합의하였을 때, 또는 중재판정부가 구술심리를 할 필요성이 없다고 인정하고 당사자의 동의를 얻었을 때에는 당사자가 제출한 서면에 근거하여 서면심리를 할 수도 있다.

어떠한 방식으로 심리를 하더라도 중재판정부는 공평하고 공정하게 당사자들을 대하여야 하며 양 당사자에게 적합한 진술과 변론의 기회를 주어야 한다.

나. 비밀유지의무

중재는 비공개로 진행한다. 당사자들이 공개하기로 합의하였을 때는 공개할 수 있으나 국가 비밀과 관계된 사항은 제외된다.

비공개로 심리하는 사안에 관하여 당사자 및 그 대리인, 증인, 중재인, 중재판정부 자문전문가와 지정된 감정인, 본 회의 관련 인원은 사안의 실체와 진행절차를 외부에 알려서는 안 된다.

다. 중재지

당사자의 별도의 합의가 없는 경우, 본 회의 소재지를 중재지로 한다. 중재판정은 중재지에서 한 것으로 인정한다.

라. 심리장소

구술심리는 본 회 소재지에서 진행한다. 당사자들 사이에 별도의 합의가 있을 경우에는 다른 장소에서 할 수도 있다.

당사자가 본 회의 소재지가 아닌 기타 장소에서 심리하기로 합의하였을 경우, 이에 따라 증가되는 비용을 부담하여야 한다. 당사자는 본 회가 규정한 기간 내에 합의에 따라 또는 중재판정부가 결정한 비율에 따라 비용을 예납하여야 한다. 예납하지 아니 할 때는, 본 회의 소재지에서 심리한다.

마. 병합심리

중재의 대상이 같은 유형이거나 또는 관계가 있는 2건 혹은 2건 이상의 사안은 당사자 일방이 신청하고 상대방이 동의하면 중재판정부는 병합심리할 수 있다.

중재판정부의 구성원이 서로 동일하지 아니한 사안은 제1항의 규정을 적용할 수 없다.

바. 구술심리기일통지

중재판정부는 제1차 심리개시 10일 전에 심리기일을 당사자에게 통지하여야 한다. 당사자가 합의하고 중재판정부가 동의할 때는 앞당겨 심리할 수 있다. 당사자가 정당한 이유로 연기심리를 신청할 때는 심리기일 5일 전에 제출하여야 하며 연기여부는 중재판정부에서 결정한다.

제1차 심리 후의 심리기일에 관한 통지는 10일의 기간의 제한을 받지 아니 한다.

사. 당사자의 불출석

신청인이 서면통지를 수령한 뒤에도 정당한 이유가 없이 심리에 출석하지 않거나 또는 중재판정부의 동의가 없이 심리 중에 퇴정할 때

는 중재신청을 철회한 것으로 인정한다. 하지만 이는 중재판정부의 피신청인의 반대신청에 대한 불출석심리에 영향을 주지 아니한다.

피신청인이 서면통지를 수령한 뒤에도 정당한 이유가 없이 심리에 출석하지 않거나 또는 중재판정부의 동의가 없이 심리 중에 퇴정할 때에는 불출석심리를 한다. 피신청인이 반대신청을 제출하였을 경우, 반대신청을 철회한 것으로 인정한다.

아. 증거

a. 증거 제출

당사자는 자기의 주장에 대하여 입증할 책임이 있다. 중재판정부는 당사자들로 하여금 지정한 기간 내에 증거를 제출할 것을 요구할 권한이 있다. 당사자들은 지정한 기간 내에 증거를 제출하여야 한다. 기간이 종료한 뒤에 제출할 경우 중재판정부는 접수하지 아니할 권한이 있다. 하지만 당사자의 별도의 합의가 있는 경우는 제외한다.

당사자가 지정한 기간 내에 증거를 제출하지 못하는 경우, 또는 제출한 증거가 자신의 주장을 입증할 수 없을 경우 입증책임이 있는 당사자는 그에 따르는 불이익의 결과를 받아들여야 한다.

당사자는 자기가 제출한 증거를 분류하여 편성하여야 하며 간략하게 증거의 출처, 내용, 증명대상을 기재한 서면에 서명하거나 날인하고 제출일자를 기록하여 함께 제출하여야 한다.

당사자 일방이 상대방이 제출한 복제품, 사진, 부분, 절록본의 진실성에 대해 이의가 없을 때에는 그것이 원본 또는 원물과 일치한 것으로 인정한다.

당사자 사이에 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고, 외국어증거자료와 기타 서면은 중문역본을 첨부하여야 한다. 중재판정부가 필요하다고 인정할 때 당사자들에게 상응한 중문역본 또는 기타 언어의 역본을 제출하도록 요구할 수 있다.

b. 중재판정부가 독자적으로 진행하는 증거수집

당사자가 신청하거나 또는 중재판정부가 필요하다고 인정할 때 중재판정부는 독자적으로 사실을 조사하고 증거를 수집할 수 있다. 중재판정부가 사실을 조사하고 증거를 수집할 때 당사자들의 입회가 필요하다고 인정하면 양 당사자에게 신속히 통지하여야 한다. 통지한 뒤에 당사자의 일방 또는 쌍방이 입회하지 않아도 중재판정부의 사실 조사와 증거수집에 영향을 미치지 아니한다. 당사자는 중재판정부가 수집한 증거에 대해 질문할 수 있다.

자. 감정

당사자가 감정을 신청하고 중재판정부가 동의할 때, 또는 당사자가 신청하지 아니하였지만 중재판정부가 필요하다고 인정할 때는 당사자들에게 통지하여 중재판정부가 지정한 기간 내에 감정인 또는 감정기관을 상의하여 선정하도록 요구할 수 있다. 당사자가 합의를 이루지 못한 경우, 중재판정부가 감정인 또는 감정기관을 지정한다.

당사자는 합의 또는 중재판정부가 결정한 비율에 따라 감정비용을 예납하여야 한다. 예납하지 아니하는 경우, 중재판정부는 감정을 취소할 권한이 있다.

중재판정부는 당사자들에게 감정에 필요한 임의의 서면, 자료, 재산 또는 기타 물품을 감정인에게 제공하거나 제시하도록 요구할 권한이 있으며 또한 당사자는 그렇게 하여야 할 의무가 있다. 감정인과 당사자 사이에 감정에 필요한 서면, 자료, 재산 또는 기타 물품이 사안과의 관계여부에 의견분기가 있을 때는 중재판정부가 결정한다.

감정보고서의 첨부서류는 당사자에게 송부하여야 한다. 당사자는 감정보고서에 관하여 의견을 제출할 수 있다.

중재판정부가 필요하다고 인정하거나 또는 당사자가 신청할 때는, 감정인이 심리에 출석하도록 통지하여야 한다. 당사자는 중재판정부

의 동의를 거친 뒤 감정인에게 감정보고서에 관하여 질문할 수 있다.

감정기간은 동 규칙 제43조, 제52조, 그리고 제59조가 규정한 기간에 포함되지 않는다.

차. 심리조치

중재판정부가 필요하다고 인정할 때, 구술심리 전 의장중재인에게 위탁하여 양 당사자의 증거교환을 진행하게 함으로써 쌍방의 분쟁 내용과 심리범위를 확정할 수 있다. 그리고 구술심리전 또는 심리과정의 임의의 단계에 양 당사자에게 증거를 제출하고 문제점에 대답하도록 요구할 수 있다.

카. 질의와 인증

구술심리 사안은 구술심리 전에 교환한 바 있는 증거는 구술심리 시 반드시 제시하여야 하며 당사자들의 질의를 거쳐야 한다. 당사자가 증거를 교환할 때에 이미 승인하였고 기록한 증거는 중재판정부의 설명이 있는 뒤 제시하지 않을 수 있으며 직접 사안의 사실을 입증하는 증거로 채용된다.

중재판정부가 당사자가 구술심리 시 또는 사후에 제출한 증거자료를 접수하였지만 재심리를 하지 않기로 결정한 사안은 당사자들도 하여금 일정한 기간 내에 서면으로 된 질의의견을 제출하도록 요구할 수 있다.

증거는 중재판정부가 판단하며 감정보고서는 중재판정부가 그 채용 여부를 결정한다.

당사자 일방이 상대방이 진술한 사실에 대해 승인하지도 부인하지도 아니하는 경우, 중재판정부의 설명이 있음에도 불구하고 명확한 태도를 표하지 아니하는 경우 그 사실에 대한 승인으로 인정한다.

당사자가 중재신청서, 답변서, 진술 및 기타 서면의견에서 자기에게 불이익한 사실과 증거를 승인하였을 때 중재판정부는 이에 대해 인정

하여야 한다. 그러나 당사자가 반복하는 동시에 그 근거로 될 수 있는 증거를 제출하는 경우는 제외한다.

당사자 일방이 상대방이 증거가 있으면서도 불구하고 정당한 이유가 없이 제출하지 않고 있는 사실을 입증할 수 있는 증거가 있을 때, 만일 제출하지 않고 있는 증거의 내용이 그 증거를 갖고 있는 당사자에게 불이익하면 이를 입증하는 당사자의 주장이 성립된 것으로 인정한다.

타. 변론과 최후 진술

당사자는 심리 중에 변론 할 권리가 있다.

중재판정부는 심리종결 전 당사자들의 최후의 의견을 들어야 한다. 당사자의 최후의 의견은 구술심리 시 구술에 의해 진술할 수도 있고 중재판정부가 지정한 기간 내에 서면으로 제출할 수도 있다.

파. 심리기록

중재판정부는 심리상황을 기록하여야 한다. 그러나 조정의 경우는 제외한다.

중재판정부는 심리과정을 녹음 또는 녹화할 수 있으며, 당사자와 기타 중재참가자는 자신의 진술에 대한 기록이 누락되었거나 잘못 기록되었다고 판단될 때는 정정과 보완을 신청할 수 있다. 중재판정부가 정정, 보완을 받아들이지 아니하는 경우에는 그 신청을 기록하여야 한다. 기록은 중재인, 중재서기, 당사자와 기타 중재참가자가 서명하거나 날인하여야 한다.

11) 중재신청의 철회

중재를 신청한 후 신청인은 중재신청을 철회할 수 있다. 양 당사자가 스스로 화해를 하였을 때 중재판정부는 당사자의 신청에 의해 화해합의의 내용에 근거하여 판정서를 작성할 수도 있다.

중재판정부를 구성하기 전에 신청인이 중재신청을 철회할 때는 본 회가 결정하고 중재판정부가 구성된 뒤에는 중재판정부가 결정한다.

중재판정부를 구성하기 전에 신청인이 중재신청을 철회하면 본 회는 예납한 사안수리비용을 반환한다. 하지만 실제적 상황에 근거하여 사안처리비용은 일부만 반환한다. 중재판정부를 구성한 뒤에 신청인이 중재신청을 철회하면 본 회는 실제상황에 근거하여 예납한 사안수리비용과 사안처리비용의 일부를 반환하거나 또는 반환하지 않는다.

12) 중재판정부의 조정

가. 절차

중재판정부는 당사자의 신청에 의하여 또는 당사자의 동의를 거친 뒤 적합하다고 정하는 방식으로 조정할 수 있다. 조정이 성립된 경우, 당사자는 중재신청을 철회할 수 있으며 또한 중재판정부에 화해합의에 근거하여 조정서 또는 판정서를 작성할 것을 신청할 수 있다.

조정서에는 중재취지와 당사자 간의 합의의 결과를 기재하여야 한다. 조정서는 중재인이 서명하고 본 회가 날인한 뒤 양 당사자에게 송달한다. 조정서는 양 당사자가 수령하였다는 서명이 있는 뒤에 효력을 발생한다.

조정이 불성립 하는 경우, 당사자의 그 어느 일방도 이후의 중재절차, 사법절차와 기타 임의의 절차에서 상대방 또는 중재판정부가 조정 진행 중에 한 그 어떤 진술, 의견, 관점 또는 건의를 신청, 답변 또는 반대신청의 근거로 인용할 수 없다.

나. 단독 조정

사안심리중 양 당사자는 스스로 화해를 하거나 또는 「북경중재위원회 조정규칙」에 근거하여 조정인의 조정을 본 회에 신청할 수 있다.

13) 중재절차 중지

양 당사자가 요구하거나 또는 사안심리 중 특별한 사정으로 인해 심리를 중지하여야 할 경우, 중재절차를 중지할 수 있다.

중재절차 중지는 중재판정부가 구성되기 전에는 본 회가 결정하고, 중재판정부가 구성된 뒤에는 중재판정부가 결정한다.

14) 판 정

가. 중재절차사항에 관한 규정

3명의 중재인으로 구성된 중재판정부의 모든 결정은 반드시 다수의 의견으로 한다. 만일 다수의 의견을 형성할 수 없을 때에는 의장중재인의 의견으로 한다.

당사자의 동의 또는 기타 중재인의 위탁을 받고 의장중재인은 절차적 사항에 대해 결정할 수 있다.

나. 판정 기간

중재판정부는 구성된 날로부터 시작하여 4개월 내에 판정하여야 한다. 특별한 사정으로 인해 연장이 필요한 때에는 의장중재인이 비서장에게 신청하여 허가를 받은 뒤에 적당한 기간을 연장할 수 있다.

다. 중재 판정

3명의 중재인으로 구성된 중재판정부의 판정은 다수 중재인의 의견에 의하여 하여야 하며 소수 중재인의 의견은 기록할 수 있다. 다수 의견을 형성할 수 없을 때는 의장중재인의 의견에 의하여 판정한다.

판정서에는 중재취지, 분쟁사실, 판정이유, 판정결과, 중재비용의 부담과 판정일자, 중재지를 기재한다. 당사자들 사이에 별도의 합의가 있을 때, 그리고 당사자들 사이의 화해합의에 의하여 판정할 때에는 분쟁사실과 판정이유를 기재하지 아니 할 수 있다.

판정서는 중재인이 서명하여야 한다. 판정에 대하여 기타 의견을 가지고 있는 중재인은 서명하지 않을 수 있다. 서명하지 않은 중재인은 자신의 의견을 서면으로 제출하여야 한다. 본 회는 그 의견을 판정서와 함께 당사자에게 송달하며 그 의견은 판정서의 일부분이 아니다. 서명하지 않은 중재인이 자신의 의견을 제출하지 아니하는 때는 부정당한 서명거절로 인정한다.

판정서는 중재인이 서명한 뒤에 본 회가 날인하며, 판정서는 작성된 날부터 효력을 발생한다.

중재판정부가 필요하다고 인정하거나 또는 당사자가 신청하고 중재판정부가 동의할 때, 최종판정을 하기 전에 분쟁사안의 문제점에 대해 중간판정 또는 부분판정을 할 수 있다. 당사자가 중간판정 또는 부분판정을 이행하지 않아도 중재절차의 진행과 최종판정에 영향을 미치지 아니한다.

라. 판정에서 확정하는 비용의 부담

중재판정부는 판정에서 양 당사자가 부담하여야 할 중재비용과 실제 발생한 기타 비용을 확정할 수 있다.

중재비용은 원칙적으로 패소한 당사자가 부담한다. 당사자가 일부 승소하고 일부 패소하였을 때는 중재판정부가 당사자의 책임다소에 근거하여 각자의 부담비율을 결정한다. 당사자가 스스로 화해하였거나 중재판정부의 조정에 의해 종결된 사안은 당사자의 합의에 근거하여 부담비율을 결정한다.

중재판정부는 당사자의 신청에 근거하여 패소한 일방이 승소한 일방의 사안 처리 중에 지출한 합리적인 비용을 보상하도록 판정할 수 있다.

마. 판정의 정정과 보완

판정서에 문자, 계산의 착오가 있을 경우, 또는 중재판정부가 이미 판정한 것 중 단순히 판정서에 누락된 사항이 있을 때 중재판정부는

정정하여야 한다. 판정서에 포함되지 않은 당사자가 신청한 중재사항에 대해서 중재판정부는 보충판정을 하여야 한다.

당사자가 판정서에서 제1항이 규정한 사항을 발견하였을 때는 판정서를 수령한 날로부터 시작하여 30일 내에 서면으로 중재판정부에 정정 또는 보충판정을 신청할 수 있다. 중재판정부가 내리는 정정 또는 보충판정은 원 판정서의 일부분이 된다.

15) 신속절차

가. 신속절차의 적용

당사자 사이에 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고, 사안분쟁금액이 100만원 이하인 사안은 신속절차 규정을 적용한다. 분쟁금액이 100만원 이상인 사안은 당사자가 합의하거나 동의하면 신속절차를 적용할 수 있으며 중재비용은 감액한다.

분쟁금액이 100만원 이하인 사안이나 양 당사자가 합의하여 보통절차를 적용할 때에는 당사자가 이로 인해 증가되는 중재비용을 부담한다.

나. 중재판정부의 구성

신속절차를 적용하는 사안은 단독중재인이 심리한다. 양 당사자는 중재통지를 수령한 날로부터 10일 내에 중재인 명부에서 공동으로 합의하여 단독중재인을 선정하거나 공동으로 위원장에게 위탁하여 지정받아야 한다. 단독중재인을 선정할 때는 동 규칙의 제 18조 제2항이 규정한 방식을 적용할 수 있다. 양 당사자가 지정한 기간이 지나서도 단독중재인을 선정하지 못하고 있을 때 또는 공동으로 위원장에게 위탁하지 못하는 때에는 위원장이 신속히 단독중재인을 지정하여야 한다.

다. 답변과 반대신청의 기간

피신청인은 답변통지를 수령한 날로부터 10일(국제상사사안은 30일) 내에 답변서와 유관 입증서면을 제출하여야 한다. 반대신청이 있을

경우에는 이 기간 내에 반대신청서와 유관입증서면을 제출하여야 한다.

라. 구술심리 통지

구술심리하는 사안은 중재판정부는 심리개시 3일 전(국제상사사안은 10일전)에 구술심리기일을 양 당사자에게 통지한다.

중재판정부가 구술심리를하기로 결정한 경우 심리는 1회로 종결한다. 필요할 때는 재심리할 수도 있다. 그 다음의 심리기일통지는 3일(국제상사사안은 10일)이라는 기간의 제한을 받지 아니한다.

마. 신속절차의 종결

중재신청의 변경 또는 반대신청의 제출로 인해 사안분쟁금액이 100만원을 초과하였을 때에도 신속절차의 진행은 계속된다. 하지만 중재판정부가 부당하다고 인정하는 경우는 위원장에게 신청하여 3명으로 구성된 중재판중부가 심리할 수도 있다. 당사자 사이에 별도의 합의가 있는 경우는 제외한다.

신속절차를 일반절차로 변경하는 경우, 당사자는 절차변경통지를 수령한 날로부터 5일내에 동 규칙의 규정에 근거하여 각자가 한명의 중재인을 선정하거나 위원장에게 위탁하여 지정받아야 한다. 당사자들 사이에 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고, 단독중재인을 의장중재인으로 한다.

새로운 중재판정부가 구성되기 전에 진행된 중재절차를 다시 진행할 여부에 대해서는 새 중재판정부가 결정한다. 새 중재판정부가 구성된 뒤의 중재절차의 진행은 신속절차를 적용하지 아니한다.

16) 판정 기간

중재판정부는 구성된 날로부터 시작하여 75일 내에 판정하여야 한다. 국제상사사안은 중재판정부가 구성된 날로부터 시작하여 90일 내

에 판정하여야 한다. 특수한 사정으로 연기가 필요한 경우에는 단독중재인이 비서장에게 신청하여 허가를 받은 뒤에 적절한 기간 동안 연장할 수 있다.

17) 국제상사중재의 특별규정

가. 적용범위

당사자들 사이에 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고, 국제상사사안은 특별규정을 적용하게 된다. 동 규칙의 국제상사중재 특별규정에 규정되지 않은 기타 사항은 동 규칙의 일반 규정을 적용한다. 홍콩, 마카오 및 대만 지역과 관계된 사안은 특별규정을 적용한다.

당사자들 사이에 해당 사안이 국제상사중재인지의 여부에 대하여 의견이 일치되지 않은 경우에는 중재판정부가 결정한다.

나. 중재판정부의 구성

당사자는 본 회가 설치한 중재인명부에서 중재인을 선정할 수 있으며 또한 중재인명부외에서 중재인을 선정할 수 있다. 당사자가 중재인명부 외에 중재인을 선정하였을 경우, 본 회에 후보인의 이력사항과 연락처를 제출하여야 한다. 본 회가 확인한 뒤 중재인으로 취임할 수 있다. 본 회가 중재인명부에 기록하는 경우를 제외하고 중재인의 임기는 사안심리가 종결됨과 동시에 만기된다.

양 당사자는 중재통지를 수령한 날로부터 시작하여 20일 내에 중재인 선정에 관한 제18조의 규정에 근거하여 중재인 1명을 선정하거나 또는 위원장에게 위탁하여 지정하여 받아야 한다. 그리고 합의하여 의장중재인을 선정하거나 공동으로 위원장에게 위탁하여 지정받아야 한다. 당사자가 위의 규정에 따라 중재인을 선정하지 못하거나 또는 위원장에게 위탁하여 지정받지 못하는 경우는 위원장이 지정한다.

당사자의 동의를 거쳐 증가한 외국국적의 중재인의 비용은 당사자가 본 회가 규정한 기간 내에 예납하여야 한다. 본 회가 규정한 기간 내에 비용을 예납하지 아니할 때는 중재인을 선정하지 아니한 것으로 인정한다. 위원장은 동 규칙에 근거하여 중재인을 지정할 수 있다.

다. 답변 및 반대신청

피신청인은 답변통지를 수령한 날로부터 45일 내에 답변서와 유관 입증서면을 제출하여야 한다.

피신청인이 반대신청이 있는 경우에는 답변통지를 수령한 날로부터 45일 내에 서면으로 제출하여야 한다.

라. 구술심리 통지

중재판정부는 심리개시 30일 전에 심리기일을 양 당사자에게 통지한다. 당사자가 합의하고 중재판정부가 동의하면 앞당겨 심리할 수도 있다. 당사자가 정당한 이유로 심리개시의 연기를 신청할 때는 심리개시 12일 전에 서면으로 제출하여야 한다. 연기의 여부는 중재판정부가 결정한다. 이후의 심리개시의 통지는 30일이라는 기간의 제한을 받지 아니한다.

마. 중재판정부의 조정

양 당사자의 동의를 거친 뒤 중재판정부는 조정절차를 진행할 수 있다. 조정이 불성립하여 조정절차가 종료될 때, 양 당사자가 판정결과가 조정의 영향을 받을 우려가 있는 경우에는 중재인의 보궐을 신청할 수 있으며 위원장은 그 신청을 받아들일 수 있다. 이로 인해 증가되는 비용은 양 당사자가 부담한다.

바. 판정 기간

중재판정부는 구성된 날로부터 시작하여 6개월 내에 판정하여야 한다. 특별한 이유로 인해 연장이 필요한 경우에는 의장중재인이 비서장

에게 신청하여 허가를 받은 뒤에 적절한 기간 동안 연장할 수 있다.

사. 법률의 적용

중재판정부는 당사자가 합의한 법률을 적용하여 분쟁을 판정하여야 한다. 당사자 사이에 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고, 합의한 법률은 실체법을 말하며 국제사법은 포함하지 아니한다.

당사자의 지정이 없는 경우는 중재판정부가 분쟁사항과 가장 밀접히 관계된 법률을 적용하여 판정하여야 한다.

그 어떤 상황에도 중재판정부는 유효한 계약서의 조항 그리고 유관된 상사관례에 근거하여 판정하여야 한다.

아. 신속절차의 적용

신속절차의 적용에 관한 동 규칙의 제47조의 규정에 부합되는 사안은, 동 규정을 우선적으로 적용한다.

18) 기간의 계산

동 규칙에서 규정한 기간 또는 동 규칙의 규정에 근거하여 확정된 기간은 기간이 개시되는 다음 날부터 계산한다. 기간이 개시되는 날은 포함하지 아니한다.

기간이 개시되는 다음 날이 송달국의 공휴일인 경우는 그 다음의 영업일부터 시작하여 계산한다. 기간 내의 공휴일은 기간에 포함되어야 한다. 기간이 종료되는 날이 공휴일인 경우는 그 다음의 영업일을 종료일로 한다.

기간에 송달중의 기간은 포함되지 않으며 중재서면, 통지, 자료는 기간이 종료하기 전에 우편으로 보내거나 발송하면 기간을 초과하지 않은 것으로 한다.

당사자가 불가피한 사정에 의하여 또는 기타 정당한 이유로 기간이 지연되었을 경우에는 그 장애가 제거된 뒤 10일 내에 기간의 순연을

신청할 수 있다. 허가여부는 본 회 또는 중재판정부가 결정한다.

19) 송 달

중재와 관련이 있는 서면, 통지, 자료 등은 당사자 또는 그 대리인에게 직접 교부할 수도 있고 우편이나 등기우편, 전보, 팩스의 방식으로, 또는 본 회/중재판정부가 적절하다고 인정하는 기타 방식으로 송달할 수도 있다.

당사자 또는 그 대리인에게 발송한 중재서면, 통지, 자료 등은 직접 수령인에게 교부하거나 우편으로 수령인 또는 당사자가 제출한 수령인의 영업소, 주된 거주지, 또는 기타 연락주소에 발송하거나 하면 이미 송달된 것으로 인정한다.

적절한 조회를 하였음에도 불구하고 수령인의 영업소, 주된 거주지 또는 기타 연락주소를 알 수 없을 경우에는 우편, 등기우편의 방식으로, 또는 그 발송을 기록할 수 있는 기타 임의의 방식으로 마지막으로 알려진 수령인의 영업소, 주된 거주지 또는 기타 연락주소에 발송되면 이미 송달된 것으로 인정한다.

20) 언어와 동 규칙의 해석

본회는 중문을 정식으로 적용되는 언어로 한다. 당사자가 별도의 합의가 있을 때는 그 합의에 따른다.

심리를 개시한 뒤 당사자 또는 그 대리인, 증인이 언어번역이 필요할 때는 본 회가 번역인을 제공할 수 있으며 당사자가 스스로 번역인을 정할 수도 있다. 번역비용은 당사자가 부담한다.

동 규칙은 본 회가 해석한다. 본 회가 특별히 성명한 경우를 제외하고 본 회가 반포한 기타 문건은 동 규칙의 일부분이 아니다. 본 회가 반포한 동 규칙의 중문, 영문 및 기타 번역본은 모두 동 규칙의 정본이다. 일치하지 아니하는 정본 사이에 발생하는 서로 다른 해석은 중문정본을 기준으로 한다.

3. 금융 중재 규칙

중국의 각 중재기관에서는 금융 중재에 대한 특수성을 고려하여 금융 중재 규칙을 마련하여 두고 있는 경우가 많다. 다음에서는 중국 국제경제무역중재위원회와 상해금융중재원의 금융중재규칙을 각각 살펴보기로 한다.

(1) 중국국제경제무역중재위원회의 금융분쟁중재규칙

중국 국제경제무역중재위원회 금융분쟁 중재 규칙은 중국 국제무역 촉진위원회와 중국국제상공회의소가 2008년 4월 25일 개정하여 2008년 5월 1일 시행되고 있다. 동 규칙은 제1장 총칙과 제2장 중재 절차, 제3장 중재 판정, 제4장 신속절차로 이루어져 있으며, 총 28개 조문으로 이루어져 있다.

1) 적용 범위

중국 국제경제무역중재위원회는 공정하고 신속한 당사자 간의 금융 거래 분쟁을 해결하기 위하여 동 규칙을 특별히 제정한 바 있으며, 중국 국제경제무역 중재위원회(중국 국제상회 중재원이라고도 명함, 이하에서는 중재위원회라고 함)는 중재의 방식으로 당사자 간에 금융거래에 의하여 발생하거나 그와 관련 있는 분쟁을 독립적이고 공정하게 해결하는 것을 원칙으로 하고 있다.

금융거래는 금융기관 간, 금융기관과 다른 법인 및 자연인 간에 화폐시장, 자본시장, 외환시장, 황금시장, 보험시장에서 발생한 외환자금 융통, 외환 각 항목 금융수단과 증서의 양도, 매매 등의 금융거래를 가리키는 것이며, 다음의 거래를 포함하나 이에 한정되지 않는다. 즉, i) 대출, ii) 예금, iii) 담보, iv) 신용장, v) 어음수표, vi) 기금거래와 기금위탁, vii) 채권, viii) 수탁과 외환 거래, ix) 변액보험, x) 은행

간 지급 약정, xi) 증권과 선물을 포함하는 금융거래가 동 규칙 적용 대상이 된다.

2) 중재 협의

중재위원회가 수리한 금융분쟁 안건은 당사자 간 약정에 의하여 동 규칙을 적용하기로 하는 경우 동 규칙을 적용한다. 당사자 간 약정이 없는 경우에는 「중국국제경제무역중재위원회 중재규칙」을 적용한다. 당사자가 양당사자간의 분쟁에 대하여 금융거래로 인하여 발생한 것 또는 그 관련 분쟁인지에 대하여 이의를 제기하거나, 당사자가 안건에 대하여 동 규칙의 적용 여부에 대한 이의 제기를 하는 경우에는 중재위원회가 이를 결정한다.

당사자가 동 규칙 관련 내용에 대하여 변경을하기로 약정한 경우, 그 약정에 따르고, 다만 그 약정이 실현될 수 없거나 중재지의 강행법규에 저촉되는 경우에는 제외된다.

당사자가 동 규칙에 따라 중재를 진행하기로 약정하였으나 중재기관을 약정하지 않은 경우에는 중재위원회에 분쟁에 대한 중재를 신청하는데 동의한 것으로 간주한다.

중재위원회는 중재협의를 존재 유무, 협력과 중재 안건의 관할권에 대한 결정 권한이 있다. 필요한 경우, 중재위원회는 중재판정부에 권한을 위임하여 관할권을 결정하도록 할 수 있다. 당사자가 중재협의를 효력에 대한 이의가 있는 경우, 만약 일방당사자가 중재위원회의 결정을 청구하고 상대 당사자는 인민법원에 재결을 청구한 경우, 이는 인민법원에서 판단하도록 한다.

당사자가 중재협약과 중재안건에 대한 관할권에 이의를 제기하더라도 중재절차의 진행에는 영향을 미치지 아니한다.

3) 중재인 선정

당사자는 중재위원회가 제공하는 중재인 명부에서 중재인을 선정한다.

당사자가 중재위원회의 중재인 명부 외의 중재위원을 선정하기로 약정한 경우, 당사자가 선정한 자 내지 당사자 간 협의에 따라 지정한 자는 중재위원회 주임의 적법한 확인을 거친 후 중재인이 될 수 있다. 확인여부에는 그 이유를 첨부하지 않는다.

중재위원회 주임이 중재인을 지정하는 경우, 당사자의 별도 약정이 있는 경우를 제외하고는 중재위원회 주임이 중재위원회가 제공한 중재인 명부에서 지정하도록 한다.

선정 또는 지정된 중재인은 성명서에 서명하여야 하고, 공정성 또는 독립성에 영향을 줄 수 있는 합리적 의심이 가능한 여하한 사실 또는 상황에 대하여 중재위원회에 서면으로 공개하여야 한다.

4) 중재 절차

가. 중재 신청

중재절차는 중재위원회 또는 동 분회에 중재신청서가 도달한 날로부터 개시하며, 중재 신청인은 다음과 같은 중재신청 서류를 제출하여야 한다.

- i) 신청인 내지 신청인에게 수권을 위임받은 대리인의 서명 내지 인장이 있는 중재신청서를 제출하여야 한다. 중재신청서에는 다음을 기재하여야 한다. 즉, ① 신청인과 피신청인의 명칭, 주소와 그 연락처(우편번호, 전화·팩스·전보 번호, 전자우편 또는 기타 전자적 연락방식), ② 중재 신청의 근거가 되는 중재 협의, ③ 안건

의 상황과 분쟁사항에 대한 요지, ④ 신청인의 중재 청구, ⑤ 중재 청구의 근거가 되는 사실과 이유 등이 필요적 기재사항이 된다.

- ii) 중재신청서 제출 시, 신청인은 청구의 근거가 되는 사실을 증명할 수 있는 서류들을 첨부하여야 하며, iii) 중재위원회가 제정한 금융분쟁 사안 중재비용표의 규정에 따른 중재비용을 예납하여야 한다.

나. 중재 수리

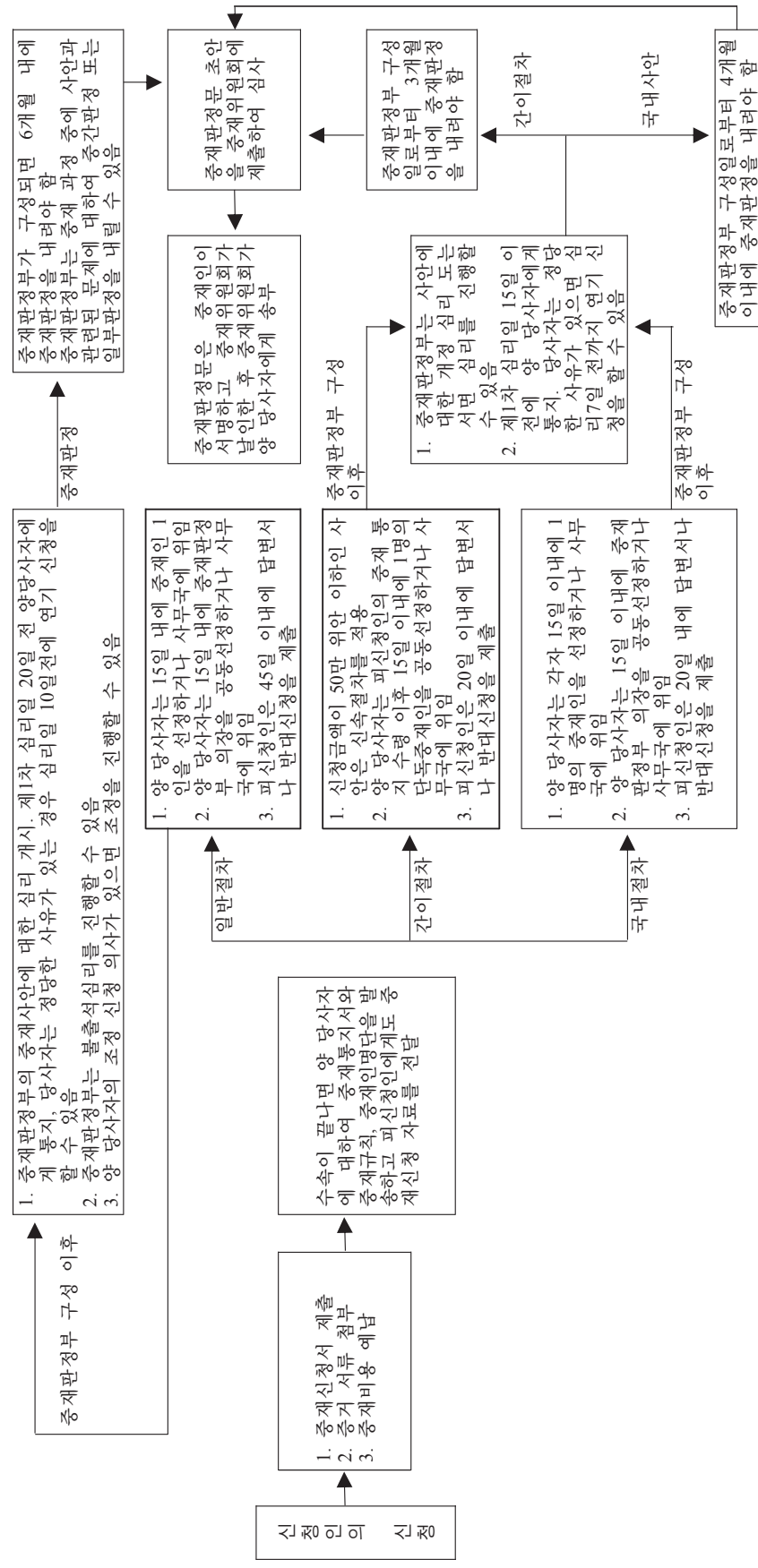
중재위원회 사무국은 중재신청서 접수일로 부터 5일 내에 수리 요건에 부합한다고 판단되면 수리 하여야 하고, 서면으로 당사자에게 통지하도록 한다. 수리 요건에 부합되지 않는다고 판단하는 경우에는 서면으로 당사자에게 수리 불가를 통지하고 그 이유를 설명하여야 한다.

중재위원회 사무국은 신청인에게 수리 안건의 중재 통지를 발송하고, 동 규칙과 중재위원회 중재 규칙, 중재위원회 금융 전문 중재인 명부와 지정된 기타 중재위원 명부를 첨부하여야 한다.

중재위원회 사무국은 피신청인에게 수리 안건의 중재 통지를 발송하고, 신청인이 제출한 중재신청서 부분과 동 규칙, 중재위원회 중재 규칙, 중재위원회 금융 전문 중재인 명부와 지정된 기타 중재인 명부를 첨부하여야 한다.

금융ADR 중재 절차를 요약하면 다음과 같다.

「그림 9」 중국국제경제무역위원회의 금융중재 절차도



5) 중재판정부의 구성

중재판정부는 1명 또는 3명의 중재인으로 구성할 수 있다. 당사자가 중재인 수에 대한 약정을 하지 않은 경우 중재위원회 주임이 중재판정부의 구성을 1명으로 할지 3명으로 할지 결정하게 된다.

중재판정부가 1명의 중재인으로 구성되는 경우에는 당사자 간의 다른 약정이 있는 경우를 제외하고 신청인과 피신청인은 중재통지를 받은 일방당사자가 중재통지를 받은 날로부터 최대 10일 이내에 합의하여 공동으로 선정하거나 공동으로 중재위원회 주임에게 중재인 선정을 지정하도록 위탁하여야 한다.

중재판정부가 3명의 중재인으로 구성되는 경우에는 당사자 간 다른 약정이 있는 경우를 제외하고 신청인과 피신청인은 각자 중재통지를 받은 날로부터 10일 이내에 각자 1인의 중재인을 선정하거나 중재위원회 주임에게 지정을 위탁하여야 하고, 중재통지를 받은 일방 당사자는 중재통지를 받은 날로부터 최대 10일 이내에 상대 당사자와 협의하여 공동으로 선정하거나 공동으로 중재위원회 주임에게 세 번째 중재인 지정을 위탁하여야 한다.

중재 사건에 둘 또는 둘 이상의 신청인 내지 피신청인이 있는 경우, 신청인간 내지 피신청인 간 각자 공동으로 선정할 것 또는 각자 공동으로 중재위원회 주임에게 중재인 1명을 지정할 것을 위탁하기로 협의하여야 한다.

당사자 간 별도의 약정이 있는 경우를 제외하고, 당사자가 중재인 선정기간 내에 중재인을 선정하지 않거나 중재위원회 주임에게 중재인을 지정할 것을 위탁하지 않은 경우에는 중재위원회 주임이 이를 지정한다.

6) 답변서와 증거의 제출

당사자 간 별도의 약정이 있는 경우를 제외하고, 피신청인은 중재통지를 받은 날로부터 15일 이내에 중재위원회 사무국에 답변서와 관련 증거를 제출하여야 한다.

7) 반대 신청

당사자 간 별도의 약정이 있는 경우를 제외하고, 신청인은 피신청인의 반대신청서를 받은 날로부터 15일 이내에 중재위원회 사무국에 서면으로 답변을 제출하여야 한다.

8) 심리

중재판정부는 적당하다고 판단하는 방식에 따라 중재 절차를 진행할 수 있으나, 다만 각 당사자에 대한 공정성을 확보하여야 하며, 각 당사자로 하여금 합리적 정황 진술의 기회를 가지도록 하여야 한다.

당사자간 약정이 있는 경우를 제외하고 중재판정부는 안건의 구체적 상황에 근거하여 구술 심리 방식 또는 변론 방식으로 심리를 진행할 수 있다.

중재 과정 중에 중재판정 절차명령을 할 수 있고, 질의서를 발부할 수 있으며, 심리 전 회의를 진행하고 예비 판정 개시 등을 할 수 있다.

9) 증거 제출

당사자 약정 또는 중재판정부에서 증거 제출기간을 정하고 있는 경우에 당사자는 규정된 기간 내에 중재판정부에 관련 증거 자료를 제출하여야 한다.

당사자 간 약정이 없거나 중재판정부에서 증거 제출기간을 정하고 있지 않은 경우, 당사자는 중재판정부 최초 개정 3업무일 이내에 서명진술과 증거 자료 전부를 중재위원회 사무국에 제출하여야 한다.

당사자 간 약정이 있거나 중재판정부의 다른 결정이 있는 경우를 제외하고, 중재판정부는 당사자가 증거 제출 기간 이후에 제출한 서면 진술과 증거 자료의 접수를 거절할 권한이 있다.

10) 서면 심리

중재판정부는 개정하여 안건을 심리하여야 하고, 다만 양 당사자의 신청 또는 합의를 통하여 중재판정부가 개정하여 안건을 심리할 필요가 없다고 판단하면 중재판정부는 서면으로 심리를 진행할 수 있다. 개정하여 심리하는 안건은 중재위원회 사무국이 개정 10업무일 이전에 양 당사자에게 개정 통지를 송달하여야 한다.

11) 기간의 연장

중재위원회 사무장의 동의를 있으면 제12조에 규정된 기간을 적절히 연장할 수 있다. 중재판정부의 동의를 있으면 제13조, 제14조, 제18조에 규정된 기간을 적절히 연장할 수 있다.

12) 중재지

당사자가 서면으로 중재지를 약정한 경우 그 약정에 따른다. 당사자가 약정하지 않은 경우에는 중재위원회 또는 분회 소재지를 중재지로 한다. 중재 판정은 중재지에서 판정한 것으로 간주한다.

13) 중재 판정

강행규정을 제외하고 섭외 안건 당사자는 약정에 따라 안건의 실체적 문제에 대한 법률 적용 여부를 약정할 수 있다. 당사자가 약정하지 않은 경우, 중재판정부는 판단에 따라 적절한 법률의 적용을 할 수 있다. 어떠한 상황 하에서도 중재판정부는 계약 조항과 관련 업별 관행과 업별 실무 기준을 고려하여야 하며, 공평합리의 원칙을 준수하여야 한다.

당사자간 별도 약정이 있는 경우를 제외하고, 중재판정부는 중재판정부 구성일로부터 45 업무일 이내에 중재판정을 내려야 한다.

중재판정부의 요청에 따라 중재위원회 주임은 필요하고 정당한 명확한 이유가 있다고 판단하는 경우 그 기간을 연장할 수 있다. 다만, 매 연장기간은 최대 20업무일을 초과하여서는 아니된다.

중재판정부는 중재판정문 초안을 중재위원회에 제출하기 전에 중재판정문에 서명하여야 한다. 중재인의 독립성에 영향을 주지 않는 범위 내에서 중재위원회는 중재판정문의 유관 문제에 대하여 중재인의 주의를 당부할 수 있다.

14) 신속 절차

중재와 관련된 일체의 문서, 통지, 자료 등은 중재위원회 사무국이 인력을 배치하거나 내용증명 또는 빠른 등기, 팩스, 전보, 전자우편 또는 중재위원회 사무국이 적당하다고 판단하는 다른 방식을 통하여 당사자 내지 그 대리인에게 송달하여야 한다.

15) 해석 권한

당사자 간 별도의 약정이 있거나 중재판정부의 다른 규정이 있는 경우를 제외하고, 동 규칙의 업무일은 중재위원회 소재지의 업무일을 가리키는 것으로 하고, 동 규칙의 규정과 「중국 국제경제무역중재위원회 중재규칙」간 일치하지 않는 내용에 대하여서는 동 규칙의 규정을 따르도록 한다. 동 규칙에 규정이 없는 경우에는 「중국 국제경제무역중재위원회 중재규칙」을 적용한다. 동 규칙은 중재위원회에 그 해석 권한이 있다.

16) 직 책

동 규칙은 중재위원회와 그 분회에 모두 적용된다. 분회에서 중재를 진행하는 경우 동 규칙에서 중재위원회 주임, 중재위원회 사무국, 중

재위원회 사무총장이 이행하도록 규정하고 있는 직무와 책임에 대하여서는 중재위원회 주임으로부터 위임받은 부주임, 중재위원회 분회 사무처, 중재위원회 분회 사무총장이 이행하도록 한다.

(2) 상해금융중재원의 금융중재규칙

상해는 중국에서 금융 중심지의 역할을 하며 성장해 온 바 있다. 이에 상해시는 국제금융센터로서 자리매김하기 위하여 금융 관련 정책을 수립하여 왔다. 상해금융중재원 중재규칙은 다른 지역의 금융중재원의 틀이 되었다고 할 수 있으므로 아래에서는 상해금융중재원의 금융중재 규칙을 중심으로 살펴보기로 한다. 동 규칙은 2008년 1월 18일 상해중재위원회 제3차 위원회 13차 회의를 통과하여 2008년 3월 1일부터 시행되어 오고 있다.

1) 중재위원회의 권한과 지위

당사자간의 금융활동으로 인하여 발생한 분쟁을 공정하고 적시에 해결하기 위하여, 「중화인민공화국 중재법(이하, 중재법으로 약칭)」과 기타 유관 법률의 규정에 따라 금융 분쟁의 특징을 수용하여 동 규칙을 제정한다.

상해금융중재원은 상해중재위원회가 설립한 금융 분쟁 해결 기관으로서, 중재 전문 기관이다. 상해금융중재원에는 1명의 원장을 선임하며, 상해금융중재원 원장은 상해중재위원회 주임의 수권에 따라 동 규칙이 부여한 권리를 이행한다.

2) 적용 범위

상해금융중재원은 평등한 주체의 금융기관 간 또는 금융기관과 다른 법인, 자연인, 기타 조직 간 또는 그 상호간 금융거래나 금융서비스 등의 활동 중에 발생한 민상사 분쟁에 대하여 중재신청이 제출된 경우에 이를 수리한다. ① 예금 및 대출에 관한 분쟁, ② 수표, 신용

장, 은행카드 등 지불 결제에 관한 분쟁, ③ 보험에 관한 분쟁, ④ 금융리스에 관한 분쟁, ⑤ 외환, 황금 거래 등에 관한 분쟁, ⑥ 주식, 채권, 펀드 등 증권 거래에 관한 분쟁, ⑦ 투자신탁에 관한 분쟁, ⑧ 금융 파생 상품 거래에 관한 분쟁, ⑨ 동산담보대출에 관한 분쟁, ⑩ 당사자가 상해금융중재원을 중재기관으로 정한 기타의 분쟁을 포함하나 이에 제한되지 않는다.

당사자가 금융 분쟁을 상해금융중재원에서 중재하기로 약정한 경우, 상해금융중재원은 이를 수리하여야 한다. 당사자가 금융 분쟁을 상해중재위원회나 기타 하위 기관에 중재신청하기로 한 경우, 당사자는 상해금융중재원에 직접 중재를 신청할 수 있고, 상해금융중재원은 이를 수리하여야 한다. 당사자가 상술한 분쟁을 상해중재위원회에 신청한 경우, 상해중재위원회는 본 안건의 접수 후에 상술한 안건을 상해금융중재원에서 심리하기로 결정할 수 있다.

상해금융중재원 중재안건의 재결서나 조정서, 결정서가 작성되면 상해중재위원회의 인장을 날인함으로써 법적인 효력을 가지게 된다.

상해금융중재원이 수리한 금융분쟁 안건은 당사자가 동 규칙의 적용을 약정했거나 규칙의 적용 약정이 불명확한 경우 또는 약정하지 않은 경우에도 동 규칙을 적용한다.

당사자가 「상해중재위원회 중재규칙」의 적용을 약정한 경우에는 그 약정에 따른다. 다만 양당사자의 동의가 있는 때에는 동 규칙의 적용이 가능하다.

중재협의를 또는 계약서의 중재조항에 중재기관이 정해져 있지 않으나 동 규칙의 적용이 약정된 경우에는 발생한 분쟁에 대하여 상해금융중재원의 중재를 받기로 한 것으로 양 당사자 간 동의가 있는 것으로 간주한다.

당사자가 중재 절차 사항에 대한 다른 약정을 한 경우 그 약정에 따른다. 다만 상해금융중재원이 그 약정을 실시할 수 없다고 판단하거나 법률 규정에 저촉된다고 판단하는 경우에는 예외로 한다.

중재판정부의 판정은 사실에 근거하여 법률 규정에 부합하고 공평·합리의 원칙을 준수하도록 하며, 국내·국제 관례와 유관 업별 기준과 관습에 따라야 한다.

당사자가 다른 약정을 하거나 법률·행정법규에 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 중재판정부와 양 당사자, 기타 중재참가자는 안전심리 과정 중 지득하게 된 상업적 비밀과 당사자의 상업적 신용과 명예에 영향을 줄 수 있는 정보에 대한 비밀 유지의무를 진다.

3) 중재 절차

가. 신청과 수리

신청인이 중재를 신청할 때에는 중재신청서와 관련 첨부 문서를 제출해야 한다.

중재신청서에 기재하여야 할 필요적 기재사항은 ① 신청인과 피신청인의 명칭(성명), 법정대표인, 주소지와 그 연락처(우편번호, 전화번호, 팩스번호, 전자우편주소를 포함한다), ② 중재의 법적 근거, ③ 구체적인 중재 청구 내용과 근거 사실 내지 이유 등이다. 또한 중재신청서에는 신청인의 서명 또는 날인이 있어야 하며, 중재신청서에는 ① 당사자 주체의 자격 증명문서, ② 중재협이나 계약서 내지 그 부속문건을 첨부하여야 한다.

나. 관련 증거 자료 내지 증명문건

신청인은 약정 또는 동 규칙에 규정된 중재판정부의 조직과 피신청인의 수에 따라 중재신청서 부분과 전항의 자료와 문건을 제출하여야 한다.

다. 중재신청의 접수

상해금융중재원이 중재신청서가 수리 요건에 부합한다고 판단하면, 4일 이내에 수리하여야 하고, 신청인에게 중재 수리 통지서와 동 규

칙, 상해금융중재원 금융중재위원명부, 중재원 선정서와 당사자 주의 사항 등을 발송하여야 한다.

상해금융중재원이 수리 요건에 부합되지 않는다고 판단하는 경우, 5일 내에 서면으로 신청인에게 수리 거절을 통지하여야 하며, 그 이유를 설명해야 한다.

상해금융중재원이 신청인의 제출 서류에 불비가 있다고 판단하는 경우에는 신청인에게 기한을 정하여 그 보완을 요구할 수 있다. 신청인이 기간 내에 보완하는 경우 수리 요건에 부합하는 것으로 간주한다.

신청인이 보완 기간을 경과하는 경우에는 중재신청이 되지 않은 것으로 간주한다.

상해금융중재원은 중재신청 수리 후 5일 이내에 피신청인에게 중재통지서와 함께 중재신청서와 관련 첨부서류의 사본, 동 규칙, 상해금융중재원 금융중재위원 명부, 중재위원 선정서 및 당사자 주의사항 등을 첨부하여 발송하여야 한다.

피신청인은 중재통지서 송달 15일 이내에 상해금융중재원에 답변서와 관련 서류를 제출하고 주체 자격 증명문서도 함께 제출하여야 한다.

피신청인이 답변서와 관련 서류를 제출하지 않는 경우에도 중재 절차의 진행에는 영향을 주지 않는다.

라. 이의 제기

당사자가 중재협의를 존재·효력 또는 안건의 수리에 대하여 이의를 제기하고자 하는 경우에는, 중재판정부 최초 개정 전에 서면으로 이를 제출하여야 한다. 서면심리의 경우에는 규정된 답변 기간 이내에 서면 형식으로 제출하여야 한다. 당사자 이의제기의 처리에 대하여서는 상해금융중재원이 이를 담당한다.

마. 반대신청

피신청인은 반대신청을 할 수 있다. 피신청인이 반대신청을 하고자 하는 경우에는 중재통지서 송달 15일 이내에 서면 형식으로 상해금융중재원에 제출하여야 한다. 중재신청안과 중재반대신청안은 병합하여 심리한다.

피반대신청인은 반대신청통지서 송달 5일 이내에 상해금융중재원에 중재반대신청답변서를 제출하여야 한다.

피반대신청인이 답변서를 제출하지 않는 경우에도 중재 절차의 진행에는 영향을 미치지 않는다.

바. 변경신청

당사자는 판정부의 최초 판정 종료 전까지 그 신청사항에 대한 변경신청을 제출할 수 있다. 판정부의 최초 판정 종료 후에 당사자가 변경 신청사항을 제출한 경우에, 중재판정부가 그 동의 여부를 결정한다.

당사자가 주장하는 법률 관계 또는 민사행위의 효력과 중재판정부가 사실에 근거하여 결정한 내용이 일치하지 않는 경우에 중재판정부는 당사자에게 중재변경청구나 반대신청을 고지할 수 있다. 당사자가 변경하지 않은 경우에도 중재절차의 진행에는 영향이 없다.

사. 재산보전 신청

일방 당사자가 상대 당사자의 행위 또는 기타 원인으로 인하여 판정의 집행이 불가능하거나 어렵다고 판단하는 경우에는 재산보전 신청을 할 수 있다.

당사자가 재산보전을 신청한 경우에는 상해금융중재원이 관할 인민 법원에 적법한 절차에 따라 그 신청을 보고하여야 한다.

아. 증거보전 신청

증거멸실의 가능성이나 수집에 어려움이 있을 수 있는 경우에 당사자는 증거보전 신청을 할 수 있다.

당사자가 증거 보전 신청을 하는 경우에는 상해금융중재원은 적법한 절차에 따라 그 신청을 증거소재지의 인민법원에 보고해야 한다.

자. 중재 대리인

당사자는 위탁대리인으로 하여금 중재에 참가하여 활동하도록 할 수 있다. 위탁대리인이 중재에 참가하여 활동하려는 경우에는 상해금융중재원에 수권위탁서와 위탁대리인의 신분증명문서를 제출하여야 한다.

차. 중재 비용

신청인이 중재를 신청하거나, 피신청인이 반대신청을 하는 경우에는 상해중재위원회가 제정한 「상해금융중재원 비용징수 표준(上海金融仲裁院收费标准)」에 따라 중재비용을 예납하여야 한다. 당사자가 규정된 시간 내에 중재비용을 예납하지 않으면 중재신청이나 반대신청을 철회한 것으로 간주한다.

동 규칙의 규정에 따르면 1인 중재판정부 심리 안건이지만 당사자가 3인의 중재판정부에 의한 심리를 약정한 경우에는 「상해금융중재원 비용납부 기준」에 따라 중재비용을 가중하여 징수한다.

동 규칙의 규정에 따라 3인의 중재판정부 심리 안건이지만 당사자가 1인의 중재판정부에 의한 심리를 약정한 경우에는 「상해금융중재원 비용납부 기준」에 따라 중재비용을 감액하여 징수한다.

당사자가 중재 신청이나 반대신청을 철회하거나 조정, 화해의 방식으로 안건을 해결하고자 하는 경우에는 「상해금융중재원 비용징수 표준」에 따라 중재 비용을 감액하여 징수한다.

4) 중재판정부

상해금융중재원은 금융중재인 명부를 작성하여야 한다. 당사자는 상해금융중재원 금융중재인 명부에서 중재인을 선정할 수도 있고, 상해중재위원회의 중재인 명부에서 중재인을 선정할 수도 있다.

당사자는 선정된 중재인의 거주지가 상해금융중재원 주소 이외의 곳인 경우 발생하는 중재인의 출장비, 숙식비 등의 비용을 부담하여야 한다. 당사자는 상해금융중재원에 이를 예납하여야 한다. 당사자가 예납을 하지 않은 경우에는 중재인을 선정하지 않은 것으로 간주한다.

중재판정부는 1인 중재판정부 또는 3인 중재판정부로 구성된다. 중재판정부가 3인의 중재인으로 구성되는 경우에는 수석 중재인을 선임하여야 한다.

1인 중재인으로 구성된 중재판정부의 경우에 신청인과 피신청인은 공동으로 1인의 중재인을 선정하여야 한다. 3인의 중재인으로 구성된 중재판정부의 경우에 신청인과 피신청인은 각자 1인의 중재인을 선정하고 동시에 공동으로 중재판정부 의장을 선정하여야 하며, 각자 선정한 중재인의 협상으로 의장을 확정할 수 있도록 위탁약정을 할 수 있다.

Ⅲ. 조 정

중국 민사소송법과 인민조정법에서는 조정에 관한 규정을 두고 있으며, 특히 인민조정법에서는 민간조정위원회 제도를 두고 있다. 아래에서는 중국 민사소송법 상의 조정 제도와 함께 2011년부터 시행되어 오고 있는 인민조정법 상의 조정과 각 조정 규칙 상의 조정에 대한 내용을 소개하기로 한다. 중국 민사소송법 제16조에서 “인민조정위원회는 기층 인민정부(우리나라의 지방정부에 해당)와 기층 인민법원(우리나라의 지방법원에 해당)의 지도아래 군중성(群衆性)조직으로서 민간 분쟁을 조정한다. 인민조정위원회는 법률규정과 자원(自願)원칙에 근거

하여 조정을 진행한다. 소송당사자는 조정결과에 따라야 한다. 조정을 원하지 않거나, 또는 조정이 이루어지지 않거나, 조정의사가 변한 경우에는 인민법원에 기소할 수 있다. 인민조정위원회는 민간분쟁을 조정하고, 만약 법률을 위배하는 경우, 인민법원이 교정을 해야 한다.”고 규정하고 있어 인민조정법 상의 인민조정위원회에 대한 준치 근거를 규정하여 두고 있다.

1. 민사소송법 상의 조정

중국 민사소송법 제8장에서는 재판 상 조정에 대한 규정을 두고 있는데, 인민법원이 민사 사안을 심리할 경우, 당사자의 자원(自願)원칙에 근거하여 정확한 사실을 기초로 하고, 시비를 정확히 판단하여 조정을 진행할 수 있도록 하고 있다.

(1) 조정 절차

인민법원의 조정은 조정인 1인이 주관할 수 있고, 법원이 필요하다고 판단하는 경우 조정의 개시를 명할 수 있다. 인민법원의 조정은 신속절차를 통하여 당사자·증인의 법정참석을 통지할 수 있다.

인민법원의 조정은 관계단체와 개인에 협조를 요청할 수 있고, 요청 받은 단체와 개인은 인민법원의 조정 절차에 협조해야 한다.

(2) 조정 합의

조정 합의는 반드시 양당사자가 스스로 원하여 합의에 도달할 수 있도록 하고, 강제에 의한 합의는 금지하고 있다. 조정합의의 내용은 법규정을 위반해서는 아니 된다.

(3) 조정서

조정 합의가 이루어진 경우에는 인민법원이 조정서를 작성한다. 조정서에는 소송청구·사안의 사실관계와 조정결과를 명확히 기입해야

한다. 조정서에는 재판관, 서기가 서명하고, 인민법원이 날인하여 양 당사자에게 송달한다. 양 당사자가 조정서에 서명하면 법적 효력을 가지게 된다.

다만, 다음과 같은 사안에 대하여서는 조정서를 작성하지 않을 수도 있다. 즉, 관계가 회복된 이혼사건의 조정, 입양관계를 유지한 사건의 조정, 현장에서 즉시 이행하기에 충분한 사건, 기타 조정서의 제작이 필요없는 사건 등이 그것이다. 조정서의 작성이 필요없는 합의에 대해서는 서면으로 기록하여 두고, 양 당사자와 재판관 및 서기가 서명 또는 날인하면 법적 효력을 가진다.

조정 합의가 이루어지지 않거나 또는 조정서 송달 전에 일방 당사자의 마음이 변한 때에 인민법원은 이에 대한 재판 절차를 진행하여야 한다.

2. 인민조정법 상의 조정

(1) 정 의

중국 인민조정법에서 지칭하는 인민조정제도란 민사소송법상 규정된 인민조정위원회가 설득과 지도 등의 방법을 통하여 당사자들이 평등협상의 기초 하에 자발적으로 조정 합의에 이르도록 촉진하고 민간 분쟁을 해결하는 활동을 하는 것을 말한다.

인민조정위원회의 분쟁 조정은 당사자가 비용을 부담하지 않는다는 특징이 있다(동법 제4조).

(2) 지 원

국무원 사법행정부문인 사법부에서 전국 인민조정 업무 지도에 관한 책임을 지며, 협급 이상의 지방 인민정부 사법행정부문은 동 행정구역 내에서의 인민조정 업무를 책임진다.

우리나라의 지방법원과 유사한 기층인민법원은 인민조정위원회와 분쟁조정 진행 상의 업무를 지도하여야 한다.

인민조정은 국가차원에서 격려와 지지를 받게 되는 바, 현급 이상의 지방인민정부는 인민조정 업무에 필요한 경비를 지원하여야 한다. 상당한 공로가 있는 인민조정위원회와 인민조정위원은 국가의 관련 규정에 따라 표창과 격려금을 수여받게 된다.

(3) 인민조정위원회

1) 설 립

인민조정위원회는 법에 따라 설립된 민간 분쟁의 조정을 담당하는 균중성 조직을 가리키는 것으로(제7조), 촌민위원회와 주민위원회가 인민조정위원회를 설립하게 된다. 기업 사업 단위는 필요에 따라 인민조정위원회를 설립할 수 있다.

2) 구 성

인민조정위원회는 3인에서 9인의 위원으로 구성되며, 주임 1인을 둔다. 필요한 경우 부주임 약간 명을 둘 수 있도록 하고 있다. 인민조정위원회에는 반드시 부녀자가 구성원으로 포함되어야 하며, 다민족 거주지역에서는 상당수의 소수민족이 구성원으로 포함되어야 한다.

인민조정위원회의 위원은 3년 임기이며, 연임할 수 있다.

또한 인민조정위원회는 조정 업무의 원활한 수행을 위해 필요한 각 제도를 수립하여야 하며, 균중의 의견을 수렴하고 그 감독을 받아야 한다.

3) 인민조정위원

인민조정위원은 공정하고 열성적인 사람으로서 일정한 문화적 수준과 정책, 법률에 관한 일정한 지식이 있는 성년 공민(중국 국적을 가진 자)이어야 한다.

각 현급 인민정부 사법행정부문은 정기적으로 인민조정위원회에 대한 연수와 교육을 실시하여야 한다.

인민조정위원회가 일방당사자에게 편중되거나, 당사자를 모욕하거나, 뇌물 등 부당이익을 수취한 경우 또는 당사자의 사행함을 침해하거나 상업비밀을 유출한 경우에는 일정한 책임을 부담하며, 그 사정이 중한 경우에는 해임한다.

해당 책임 기관은 인민조정위원회가 조정 업무에 종사하는 것에 대한 보수를 지급하고, 의료 및 생계 보장 제도를 마련하여 주어야 한다.

4) 조정절차

당사자가 인민조정위원회에 조정을 신청할 수도 있고, 인민조정위원회가 조정을 권유할 수도 있다. 다만, 당사자 일방의 명확한 조정 거절 의사가 있는 경우에는 조정을 진행할 수 없다.

기층인민법원과 경찰당국은 인민조정에 의한 분쟁해결이 적합하다고 판단되는 경우 사건 접수 이전에 당사자에게 인민조정위원회에 조정 신청이 가능함을 고지할 수 있다.

인민조정위원회는 민간의 분쟁 조정에 대하여 적시에 적지에서 진행하고 분쟁의 격화를 방지하여야 한다.

인민조정위원회의 조정이 합의에 도달하지 못한 경우 관련 법규의 규정에 따라 당사자가 중재나, 행정, 사법 등의 절차에 따라 자신의 권리를 보호할 수 있음을 고지하여야 한다.

5) 조정 합의

인민조정위원회의 조정이 합의에 도달한 경우 조정 합의서를 작성할 수 있다. 당사자가 조정합의서 작성이 필요치 않다고 판단하는 경우 구두합의 방식을 채택할 수 있고, 인민조정위원회는 그 합의 내용을 기록하여야 한다.

조정합의서에는 당사자에 관한 기본적인 사항과, 분쟁의 주요 사실 관계, 쟁점사항 내지 각 당사자의 책임 내용, 당사자의 조정 합의 내용과 이행 방식, 기한을 기재할 수 있다.

구두합의 방식을 채택하면 각 당사자의 합의가 있는 당일부터 조정의 효력이 발생한다.

인민조정위원회의 조정을 통하여 조정합의가 이루어진 경우 법적 구속력이 있으므로 당사자는 이를 이행하여야 한다. 인민조정위원회는 조정 합의에 대한 이행 상황을 감독하여 당사자가 이행의무를 잘 수행할 수 있도록 하여야 한다.

인민조정위원회의 조정 절차를 통하여 조정합의가 이루어졌으나, 당사자 간에 조정합의의 이행 또는 조정합의서 내용에 이의가 있는 경우, 일방 당사자는 인민법원에 소를 제기할 수 있다.

인민조정위원회의 조정을 통한 조정합의 후에 양 당사자가 필요하다고 판단하는 경우, 조정합의의 효력이 발생한 날로부터 30일 이내에 공동으로 인민법원에 사법확인 절차를 신청할 수 있다. 인민법원은 적시에 조정합의에 대한 심사를 진행하여 법에 따라 조정합의의 효력을 확인한다. 인민법원이 법에 따라 조정합의의 효력을 확인한 경우에는 일방당사자가 이행의 거절 또는 불완전 이행에 대하여 상대방은 인민법원에 강제집행을 신청할 수 있다.

인민법원이 법에 따라 조정합의가 무효라고 판단하면, 당사자는 원조정합의에 대한 변경을 통한 조정을 하거나 새로운 조정합의를 할 수 있으며, 인민법원에 소송을 제기할 수도 있다.

3. 조정 규칙 상의 조정

중국 내의 공민, 법인 내지 기타 조직 간의 계약분쟁과 기타 재산권 분쟁에 대하여서는 각 중재위원회에 조정을 신청하여 조정을 진행할 수 있다. 아래에서는 북경중재위원회(이하 본 회라고 함)의 조정 규칙을 중심으로 설명한다.

(1) 조정 합의

당사자들이 분쟁의 해결을 본 회에 제기하여 조정하기로 합의하였을 때는 동 규칙을 적용한다. 당사자들이 조정절차사항 또는 조정에 적용할 규칙에 대해 별도의 합의가 있을 경우 그 합의를 따른다. 중재절차진행 중 중재판정부가 진행하는 조정은 동 규칙을 적용하지 않는다. 조정은 당사자의 자발적인 신청을 원칙으로 한다.

(2) 조정 접수

1) 신청 서류

본회는 일방 당사자, 양 당사자 또는 다수 당사자의 신청에 근거하여 사건을 접수한다. 당사자는 조정 신청 시에 각 당사자의 성명 또는 명칭, 주소, 우편번호, 전화번호, 팩스번호, 이메일주소 및 기타 연락처와 조정신청 및 분쟁사실에 대하여 기재한 조정신청서를 제출하고, 그 밖에 적합하다고 인정되는 기타 서류 및 증거, 그리고 신분증명 서류를 함께 제출하여야 한다. 이러한 문서들은 제출 시 조정인만 열람할 수 있도록 정할 수 있다.

2) 신청 비용

당사자는 조정을 신청할 때 반드시 본 회가 규정한 비용납부기준에 따라 사건등기비용을 납부하여야 한다.

3) 조정 통지

본회는 당사자의 신청을 접수한 뒤 각 당사자에게 조정통지와 동 규칙, 조정인 명단을 송달한다.

상대방 당사자는 조정통지를 수령한 날로부터 10일내에 본 회에 다음과 같은 서면을 제출하여야 한다. 즉, ① 분쟁을 본 회에 제기하여 조정하는 것에 동의하는지 여부에 관한 서면의견, ② 신청인의 조정인

청에 대한 서면의견, ③ 적합하다고 인정하는 기타 서류와 증거(이러한 서류에 대하여서는 제출 시 조정인만 열람 가능하도록 정할 수 있음), ④ 신분증명 서류 등이 그에 해당한다.

당사자가 조정 신청서 제출 시 조정인만 열람할 수 있다고 특별히 정한 서류는 각각 1부씩 제출하여야 한다. 조정인이 1명 이상인 경우, 조정인 수와 동일하게 서류를 제출하여야 한다. 당사자가 특별히 열람 제한을 하지 않은 서류는 각각 2부씩 제출하여야 한다. 당사자가 2명 이상인 경우 또는 조정인이 2명 이상인 경우는 조정인 수에 맞추어 제출하도록 한다.

4) 조정 절차의 진행 여부

당사자 사이에 조정절차를 진행하기 전 분쟁을 본 회에 제기하여 조정하기로 합의하였을 경우, 상대방 당사자가 조정규칙에 규정된 기간 내에 분쟁을 본 회에 제기하여 조정하는 것을 동의하는 서면의견을 제출하지 아니하더라도 조정절차의 진행에 영향을 미치지 아니한다. 당사자 사이에 조정절차를 진행하기 전, 분쟁을 본 회에 제기하여 조정하기로 하는 사전합의가 없을 경우에는 상대방 당사자가 동 규칙 제8조가 규정한 기간 내에 본 회의 조정을 통하여 분쟁을 해결하기로 하는 동의 내용이 담긴 서면의견을 제출하지 아니하면 조정을 거절한 것으로 인정한다. 상대방 당사자가 제출기간 이후에 한 조정 동의에 대하여서는 본 회가 조정절차의 진행 여부를 결정한다.

당사자 사이 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고 한 명의 조정인이 조정을 진행한다.

(3) 조정인 선정

1) 선정 절차

당사자는 본 회가 설치한 조정인 추천명부에서 조정인을 선정할 수 있으며 또한 명부 외에 조정인을 선정할 수도 있다. 명부 외의 조정

인을 선정할 경우 당사자는 본 회에 조정인의 연락처를 제출하여야 한다. 각 당사자가 조정통지를 수령한 날로부터 15일 내에 한 명의 조정인을 공동선정하지 못하는 경우 또는 공동으로 본 회의 위원장에게 위탁하여 지정받지 못하는 경우, 조정 개시에 동의하지 않은 것으로 인정한다. 다만, 당사자 사이에 별도의 합의가 있는 경우는 제외한다.

조정인이 선정 또는 지정을 접수할 때 본 안의 당사자 또는 그 대리인 사이에 당사자로 하여금 독립성, 공정성에 의심을 야기시킬 수 있는 사정이 있는 때에는 서면으로 고지하여야 한다.

2) 선정 비용 납부

각 당사자는 본 회의 발송한 비용납부통지를 수령한 날로부터 10일 내에 본 회의 비용납부 기준에 따라 본 회의 조정비용을 같은 비율로 납부하여야 한다. 당사자 사이에 비용납부 비율에 대하여 별도의 합의가 있는 경우에는 그 합의에 따른다. 당사자가 비용을 납부하지 아니하면 조정 개시에 동의하지 않은 것으로 본다.

3) 조정인 기피

일방 당사자가 조정인의 기피를 신청하면 조정인은 동 사안의 조정에서 제외된다. 각 당사자는 조정인 재선정통지를 수령한 날로부터 10일 내에 조정인을 재선정하여야 한다. 공동으로 조정인을 선정할 수 없을 경우, 또는 공동으로 위원장에게 위탁하여 지정받지 못한 경우, 조정절차는 종료된다.

당사자는 대리인을 위임하여 조정에 참석할 수 있다. 하지만 반드시 구체적 위임권한을 기재한 대리인위임장을 본 회의에 제출하여야 한다.

(4) 조정 절차

당사자 간 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고 조정은 비공개로 진행하며, 조정과정은 기록하지 않는다. 조정인, 당사자 및 그 대리인,

증인, 전문가, 본 회의 직원 그리고 기타 조정에 참석한 인원은 조정에 관한 모든 사항을 비밀로 하여야 한다. 조정은 일방 당사자가 상대방 당사자 결석 시에 진술한 내용을 상대방에게 전달할 수 있다. 상대방은 그에 대해 상응한 설명을 할 수 있다. 하지만 진술한 당사자가 반대하거나 또는 조정인에게 비밀로 할 것을 정한 경우는 제외한다.

(5) 조정 방식

조정은 평등하고 공정하게 당사자를 대하여야 하며 당사자에게 협조하여 분쟁을 해결하여야 한다. 조정은 사건의 특성, 당사자의 의지를 충분히 고려하여 분쟁의 신속한 해결을 위하여 합리하다고 인정하는 다음의 방식으로 조정할 수 있다. 다만, 이에 한정되지는 않는다. 즉, ① 단독 또는 동시에 양 당사자 및 그 대리인을 접견하여 조정하며, ② 당사자에게 자료를 보충하고 서면의견을 제출하게 할 수 있고, ③ 당사자에게 구술 또는 서면으로 조정의견을 제출하게 할 수 있다. 또한, ④ 당사자의 동의를 거친 뒤 전문가를 초빙하여 기술적 문제에 관한 전문의견 또는 감정의견을 제공받을 수 있으며, ⑤ 분쟁해결에 대한 건의 또는 의견을 제출할 수 있다. 전문가를 초빙하여 조정에 참가시키는 경우 당사자는 해당 비용을 예납하여야 한다.

(6) 소재지

조정은 본 회의 소재지에서 한다. 당사자 사이에 별도의 합의가 있을 경우에는 다른 지역에서도 할 수 있다. 이로 인해 발생한 비용은 당사자가 부담한다.

(7) 조정 기간

당사자는 조정기간을 약정할 수 있다. 조정은 당사자의 동의를 거친 뒤 일정한 조정기간을 결정할 수 있다. 당사자가 조정기간을 약정하지 않고 또한 조정인도 조정기간을 정하지 않는 경우에 조정인은 선

정 또는 지정 접수 후 30일 내에 조정을 종료하여야 한다. 당사자가 기간 연장에 동의한 경우는 제외한다.

(8) 조정의 성립

조정을 통하여 당사자사이 합의가 성립된 경우, 조정합의를 체결한다. 합의서는 각 당사자에게 구속력이 있다. 당사자는 본 회에 중재를 신청하여 중재판정부가 조정합의에 근거하여 조정서 또는 판정서를 작성할 것을 신청할 수 있다. 하지만 중재합의가 없는 경우는 제외한다.

(9) 조정의 종료

당사자가 조정합의를 달성한 경우이거나 조정인이 조정이 성공할 가능성이 없다고 확신하고 조정절차를 종료한다는 서면을 제출하였을 경우, 당사자 일방 또는 쌍방이 조정절차를 종료한다고 명시하는 경우 또는 조정기간이 만료되었으나 당사자가 기간 연장에 동의하지 않는 경우에는 조정 절차가 종료된다.

(10) 조정의 인용 금지

당사자의 그 어느 일방도 이후의 중재절차, 사법절차와 기타 임의의 절차에서 상대방 또는 조정인이 조정 진행 중에서 한 그 어떤 진술, 의견, 관점 또는 건의를 신청, 답변 또는 반대신청의 근거로 인용할 수 없다. 당사자는 또한 위의 임의의 절차에서 조정인을 증인으로 요구할 수 없다.

당사자의 별도의 합의가 있는 경우를 제외하고, 조정인은 이후의 같은 또는 관련 있는 분쟁의 중재절차, 사법절차, 또는 기타 임의의 절차에서 중재인, 법관 또는 일방 당사자의 대리인으로 될 수 없다.

(11) 조정 비용

조정비용 그리고 각 당사자의 동의를 거쳐 납부하는 기타 비용은 각 당사자가 같은 비율로 부담한다. 당사자 사이에 별도의 합의가 있는

경우는 제외한다. 조정비용은 원칙 상 본 회가 제정한 조정비용납부 기준에 따라 납부하여야 한다. 당사자와 조정인 사이에 조정인의 수당에 관하여 별도의 합의가 있는 경우, 그 부분의 조정비용은 그에 따른다.

4. 중재 절차 진행 중의 조정

(1) 중재법 상의 조정

중재법 제51조에서는 중재판정부가 판정 전에 조정을 할 수 있도록 하고 있다. 당사자들이 조정절차에 동의하는 경우 중재판정부는 조정을 하여야 한다. 조정이 성립되지 못하는 경우, 중재판정부는 즉시 판정을 내려야 한다. 조정을 통하여 합의가 성립된 경우, 중재판정부는 조정조서를 작성하거나 합의 결과에 근거하여 판정문을 작성하여야 한다. 조정조서와 중재판정문은 동일한 법률적 효력이 있다.

조정조서에는 중재신청의 신청 내용과 당사자 간의 합의 내용을 기재하여야 하며, 조정조서는 중재인이 서명하고 중재위원회가 날인한 후에 당사자에게 송부한다. 조정조서는 양 당사자가 수령하는 즉시 법적 효력이 생긴다. 당사자 일방이 조정조서의 수령 후 합의 내용을 번복하는 경우, 중재판정부는 즉시 판정을 내려야 한다.

(2) 중재규칙 상의 조정

중국에서는 중재절차 중 중재판정부가 조정이 필요하다고 인정하는 경우에는 조정 절차를 개시할 수 있다. 아래에서는 북경중재위원회의 중재규칙에 규정하고 있는 조정에 대한 내용을 중심으로 소개하기로 한다.

1) 중재판정부의 조정

중재판정부는 당사자의 신청에 의하여 또는 당사자의 동의를 거친 뒤 적합하다고 인정하는 방식으로 조정 절차를 진행할 수 있다. 조정

이 성립된 경우, 당사자는 중재신청을 철회할 수 있으며 또한 중재판정부에 조정합의에 근거하여 조정서 또는 판정서를 작성할 것을 신청할 수 있다.

조정서에는 중재취지와 당사자 간의 합의의 결과를 기재하여야 한다. 조정서는 중재인이 서명하고 북경중재위원회(이하, 본 회라 함)가 날인한 뒤 양 당사자에게 송달한다. 조정서는 양 당사자가 수령하였다는 서명을 하면 효력이 발생한다.

조정 불성립의 경우, 당사자 중 누구도 이후의 중재절차, 사법절차와 기타 임의의 절차에서 상대방 또는 중재판정부가 조정 진행 중에 한여하한 진술, 의견, 관점 또는 건의를 신청, 답변 또는 반대신청의 근거로 인용할 수 없다.

2) 단독 조정

중재 사안 심리 중 양 당사자는 스스로 화해를 하거나 또는 조정규칙에 따른 조정을 본 회에 신청할 수 있다.

국제상사중재에 대하여서도 중재판정부는 양 당사자의 동의를 거친 뒤 조정절차를 진행할 수 있다. 조정 불성립으로 조정절차가 종료되는 경우, 중재 판정결과에 조정의 내용이 영향을 줄 수 있다고 판단하는 경우, 조정에 관여했던 해당 중재인의 기피를 신청할 수 있으며 위원장은 그 신청을 받아들일 수 있다. 이로 인해 증가되는 비용은 양 당사자가 부담한다.

3) 금융중재규칙 상의 조정

가. 원칙

조정은 당사자 스스로 신청함을 원칙으로 하며, 조정에 따른 합의는 중재신청 범위를 초과하여도 인정된다.

조정에 따른 합의는 사회공중이익이나 제3자의 이익을 침해하여서는 아니되며, 법률이나 행정법규의 강행규정에 위반되어서도 아니된다.

나. 신청

중재 심리 진행 중에 당사자 일방이 중재판정부에 조정 절차의 진행을 요청하고, 상대 당사자가 이에 동의하는 경우 중재판정부는 조정을 진행하여야 한다. 조정 절차에서는 서면 기록이나 녹취, 영상 기록을 하지 않는다.

다. 외부인 참가

일방 당사자가 신청 사안에 대한 외부인을 조정 절차에 참가시키고자 하는 경우, 상대 당사자와 동 외부인이 동의하면 중재판정부가 그 참가를 통지할 수 있다. 동 외부인은 관련 민사상의 책임을 부담하는 것에 동의하여야 한다.

라. 조정서 내지 중재판정서의 작성

중재 중 조정이 조정합의에 이른 경우, 중재판정부는 조정합의 내용에 근거하여 조정서를 작성하거나 중재판정서를 작성한다.

중재 중 조정이 합의에 이르지 못한 경우 또는 조정서 날인 전 당사자의 철회가 있는 경우에 중재판정부는 중재판정서를 작성하여야 한다.

마. 조정의 인용 금지

중재 중 조정이 합의에 도달하지 못한 경우, 당사자 또는 중재인은 조정 절차 중 밝힌 진술이나 의견, 관점 내지 건의에 대하여 양 당사자 어느 쪽도 이후의 중재절차나 사법절차 또는 기타의 절차에서 이를 인용하여서는 아니된다. 중재판정부는 당사자가 조정 중 진술한 내용을 중재 판정의 근거로 삼아서는 아니된다.

바. 조정서의 보정

효력이 발생한 조정서의 내용에 오기가 있는 경우, 중재판정부는 이를 보정하여야 한다. 당사자는 조정서 송달 30일 이내에 중재판정부에 보정을 신청할 수 있다.

조정서의 보정은 결정서의 형식을 취하게 되며, 중재판정부가 작성한 보정 결정서는 조정서와 동일한 법적 효력을 갖게 된다.

IV. 화 해

1. 소비자권익보호법 상의 화해

중국 소비자권익보호법 제34조¹¹⁷⁾에서는 화해 전치주의에 따르도록 하고, 화해가 성립되지 않은 경우에 조정을 신청할 수 있도록 하고 있다. 금융거래의 당사자 중 금융기관과 거래하는 상대방이 소비자권익보호법 상의 소비자가 되는 경우가 대부분이므로 금융소비자와 금융기관간의 분쟁이 있는 경우, 분쟁당사자는 화해를 우선적 분쟁해결 수단으로 채택하게 된다.

117) 소비자권익보호법 제6장은 분쟁해결 절차에 대하여 규정하고 있는데, 제34조는 소비자와 사업자간 소비자권익과 관련한 분쟁이 발생하는 경우 먼저 화해에 의하여 분쟁을 해결하도록 하고, 실패할 경우 소비자협회에 조정을 신청하도록 하며, 조정이 이루어지지 않는 경우 관련 행정기관에 이의를 제기하도록 한다. 동조에서 관련 행정기관을 명시하고 있지 않지만, 소비자보호기관으로는 국가공상행정관리총국(国家工商行政管理总局)과 그 산하의 소비자권익보호국(消费者权益保护局)이 있다. 따라서, 소비자와 사업자 간 분쟁이 있는 경우 국가공상행정관리총국 내지 소비자권익보호국의 '12315'부문에 민원을 접수하고, 국가공상행정관리총국은 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자 간 조정을 시도하게 된다. 이러한 방법에 의하더라도 원만한 해결이 이루어지지 않는다면, 소비자와 사업자간 중재합의가 있는 경우에는 중재기구에 중재를 신청하도록 하고, 아닌 경우에는 인민법원에 소를 제기하도록 하고 있다.

중국에서도 현재 금융소비자 보호 법제에 대한 연구가 활발하게 진행 중이나, 아직 우리나라의 금융소비자법안과 같은 구체적이고 체계적인 논의는 이루어지지 않고 있다. 따라서, 기존에 존재하는 법에 대한 분석을 통하여 적용 가능성을 검토하여야 할 것인데, 이러한 의미에서 소비자권익보호법에서의 '소비자'를 '금융소비자'

2. 중재법 상의 화해

중재법 제49조 내지 제50조에서는 중재 신청 후에도 당사자들이 스스로 화해를 할 수 있도록 하고 있으며, 화해가 성립된 경우 당사자들은 화해의 내용을 중재판정으로 내려줄 것을 중재판정부에 요청하거나 중재신청을 철회할 수 있다고 규정하고 있다. 화해 성립 후 당사자들이 이를 번복하는 경우, 중재합의에 근거하여 다시 중재를 신청할 수 있다.

를 아우르는 개념으로 이해하려는 시도가 보편적이다. 다만, 금융소비자의 범위를 정함에 있어서, 자연인만을 인정할 것인가 또는 법인도 포함하는 것으로 볼 것인가¹⁾에 대하여 의견이 일치되어 있지 않은 모습을 볼 수 있다(김명아, 앞의 논문, 291면).

제 4 장 일본의 금융ADR 정책 및 법제 분석

제 1 절 연구의 목적 · 필요성

100년에 한번이라는 위기라는 요즈음의 금융위기는 2007년 말 미국의 서브프라임론문제의 발생에서 시작된 금융불안 때문이라고 할 수 있다. 그러나 2008년 말 대규모 투자은행인 리먼브라더스의 파탄과 세계최대 보험회사 AIG의 공적 지원의 발표, G20등 금융서밋이 개최되면서 그 위기는 제2단계로 접어들었고, 현재에는 실물경제까지 심각한 타격을 주는 경제위기의 제3단계까지 진전되고 있는 것으로 보인다.

세계의 금융규제 · 금융당국은 증권화금융상품의 형태, 금융기관의 공시제도의 확대 · 강화, 신용부여기관에 대한 규제의 형태 등 종래의 BIS형규제(micro- prudence regulation)에 그치지 않고, 보다 광범위한 「금융기관과 관련한 규제(macro-prudence regulation)정책에 관한 필요성이 논의되게 되었으며, 금융규제 · 감독제도의 재설계가 모든 국가에서 검토되고 있다. 이러한 의미에서는 중앙은행의 금융정책과 미시적 규제정책이 물가안정과 금융시스템의 안정이라는 2가지가 요청되고 있는 상황이 발생되고 있다. 그 결과 장래의 위기는 21세기에 있어서의 중앙은행의 본래 모습에 상당한 영향을 줄 것으로 예상되고 있다.

2007년 9월 일본에서는 금융상품거래법이 시행되었다. 1997년 일본 판금융빅뱅을 계기로 하여 금융상품판매법이 2001년 4월 시행되었지만, 이것은 금융상품 · 서비스소비자를 위한 룰을 정비하지 않는 채로 도입되었다는 문제를 안은 소비자보호법제의 출발이었다. 금융서비스법의 논점 중 “금융기관의 설명의무”만을 법정하고, 그 이외의 적합성의 원칙을 비롯한 중요한 룰을 금융업자의 법령준수에 위임하는 불충분한 소비자보호법제였다고 할 수 있다.

이 금융상품판매법의 시행후에도 소위 “봉급생활자금융문제(샐러리맨 금융)”가 빈발하였고, 과잉지불금의 반환을 둘러싼 일본 최고법원의 판결, 반환청구의 급증에 따라 금융업자의 경영악화·파탄이 발생하였다. 국민생활센터 등에의 소비자의 불만신고접수가 급증하게 되었다. 그러한 의미에서는 금융상품거래법이 충분히 대응하지 못한 “소비자보호”의 근간인 2가지의 중요한 논점이 있다. 즉 첫째로 금융상품·서비스에 관한 금융정보능력(literacy)을 향상시키기 위한 “금융능력향상의 국가전략”의 미정비이다. 둘째로는 금융상품·서비스의 부정판매에 의한 소비자가 입은 손해를 금융규제·금융당국이 보상하는 제도 및 그 손해배상을 원활하게 그리고 간편하게 받는 것을 가능하게 하는 “소송외분쟁처리제도” 등의 미정비를 들 수 있다.

위와 같은 점에서 시간이나 비용면에서 불합리성을 가진 소송제도를 통한 분쟁처리보다는 소비자보호에 있어서 간편·신속·비용에서 저렴한 분쟁처리제도의 정비를 시급한 문제로 파악한 것이 일본의 상황이라고 할 수 있고, 이에 근거하여 2009년 6월 “금융상품거래법등의 일부를 개정하는 법률”에 의해서 금융ADR제도를 법률상의 제도로서 창설하였다. 이에 근거하여 각 업계에서는 관련 업법의 규정을 통해 법률상의 제도로서 금융ADR제도를 활용하고 있다. 구체적인 예로서는 금융상품거래법, 은행법, 신탁업법, 보험업법 등의 다양한 업법(후술하는 표 참조) 등을 볼 수 있다. 본 연구에서는 두 번째의 것을 주제로 하여 일본에서의 금융ADR에 관한 정책과 법제도를 고찰하는 것에 목적으로 한다. 그 연구방법은 몇몇 주요 업법을 중심으로 일본의 금융ADR제도에 관한 규정을 검토하고, 정부령이나 가이드라인, 금융청에서 발표한 공적코멘트 등을 중심으로 하여 그 중립성·공정성·실효성을 확보하기 위한 관점을 검토하면서 그 구조와 특징에 대해서도 업태별로 검토하기로 한다.

제 2 절 일본의 금융상품 · 서비스문제의 현상

I. “저축에서 투자로”와 금융분쟁의 상황

일본에서는 “저축에서 투자로”라는 정부정책 하에 개인이 금융상품 · 서비스를 구입할 수 있는 기회가 증가하게 되었고, 이에 따라 금융상품 · 서비스의 종류도 그 다양성의 폭이 확대되었다. 그 한편으로, 외국증거금거래(FX거래)나 보험계약 등에서 개인투자자가 다액의 손해를 입은 사건이 발생한 것처럼, 새로운 금융상품 · 서비스에 관해서는 법규제가 없었기 때문에 금융상품 · 서비스에 관한 소비자보호가 도모되어 있지 않다는 문제가 발생하고 있다. 소비자가 안심하고 금융상품 · 서비스시장에 참여할 수 있도록 하기 위해서는 금융상품 · 서비스시장에 대한 신뢰성 · 효율성 · 투명성이 확립될 것이 요구되는 것이다. 그렇게 하기 위해서는 금융상품 · 서비스시장전체에 관한 정비와 그 운영에 관한 룰의 제정이 불가결한 요소이다. 2006년도의 투자서비스법(금융상품거래법)제정을 위한 논의가 오랫동안 계속되었지만, 2007년 9월에서야 금융상품거래법이 전면적으로 시행되었다. 이 법은 영국의 2000년 금융서비스 · 시장법을 그 모범으로 하였다고 하지만, 상당한 차이를 보이고 있다.

금융상품 · 서비스가 다양화 · 복잡화되는 상황에서 금융상품 · 서비스에 관해서 다양한 분쟁이 발생하고 있다는 점은 주지한 바와 같다. 즉 금융상품 · 서비스는 일반적인 상품 · 서비스와는 달리 전문성 · 불가예측성이 있으며, 구조가 복잡하고 금전적인 손실을 입을 위험이 많이 내재되어 있다. 이 때문에 금융상품 · 서비스의 판매 · 제공에 있어서는 그 위험이나 거래의 중요한 구조를 설명하는 것이 중요하다. 따라서 금융상품 · 서비스에 관한 분쟁으로서는 금융기관의 사무착오에 관한 것 외에 설명에 관한 분쟁도 많이 볼 수 있다.¹¹⁸⁾

118) 금융에 관한 분쟁의 예를 분야별로 보면 다음과 같다. ①은행분야, ②보험분야,

금융상품·서비스에 관한 상담·불만은 금융기관·업계단체, 금융청의 금융서비스이용상담실, 국민생활센터, 소비자생활센터 등 다양한 창구에 문의·신청이 이루어지고 있다. 이러한 금융상품·서비스에 관한 상담·불만에 관해 각각의 창구에 문의·신고의 건수가 상당히 많다는 점을 고려할 때 금융·상품서비스에 관하여 상당한 건수의 분쟁이 발생하고 있는 것으로 생각된다.

- (1) 금융청의 금융서비스 이용상담실에 신고된 상담건수는 2007년에서 46,000건, 2008년에 52,000건을 나타내고 있다.

(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년
예금· 용자 등	12,924	11,049	15,290
보험상품· 보험제도 등	17,349	15,441	12,746
투자상품· 증권시장 제도 등	10,827	11,819	16,166
대금 등	8,274	6,654	6,395
금융행정 일반·기타	2,680	910	1,043
합 계	52,054	45,873	51,640

- (2) 전국은행협회, 생명보험협회, 일본손해보험협회, 일본증권업협회 등의 업계단체 등에 접수된 상담·불만·분쟁건수는 2007년에 상담은 약 16만건, 고충은 약 3만건, 분쟁은 380건이었으며, 2008년도에는 각각 18만건, 3만건, 550건으로 증가추세를 보이고 있다.

③증권분야로 나누어 볼 수 있다.

제 2 절 일본의 금융상품 · 서비스문제의 현상

단 체 명	종 별	상 담			고 층			분 쟁		
	년 도	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
예금	합계	44,700	42,978	46,188	3,534	2,711	3,220	2	4	42
	JF마리소 뱅크상담소	6	2	9	21	19	14	0	0	0
	신탁협회	632	757	822	15	20	28	0	2	2
	전국은행협회	42,083	38,700	41,663	2,958	2,174	2,590	2	1	30
	전국JA 뱅크상담소	498	1,502	1,485	437	387	444	0	0	7
	전국신용 금고협회	1,030	1,199	1,274	26	12	10	0	0	0
	전국신용 조합중앙협회	400	662	673	35	46	61	0	1	3
	전국노동 금고협회	52	156	262	42	53	73	0	0	0
보험	합계	102,251	102,964	87,560	10,852	27,595	28,566	37	66	121
	외국손해 보험협회	-	-	1,248	-	-	405	-	-	-
	생명보험협회	11,112	9,989	10,100	8,908	10,148	7,616	20	40	82
	일본소액단기 보험협회	-	-	19	-	-	19	-	-	0
	일본손해 보험협회	91,139	92,975	76,193	1,944	17,447	20,526	17	26	39
투자서비스	합계	11,803	9,806	11,150	1,165	1,168	1,450	464	317	390
	금융선물 거래협회	43	12	9	54	139	307	2	10	11
	투자신탁협회	381	428	413	21	20	23	0	0	0
	일본증권업협회	7,451	6,438	8,625	877	773	966	168	173	278
	일본증권투자 고문업협회	23	15	11	41	30	35	2	3	5
	일본상품선물 거래협회	3,904	2,901	2,079	171	197	119	292	131	96
	일본상품투자 판매업협회	1	11	1	1	9	0	0	0	0

단 체 명	종 별	상 담			고 층			분 쟁		
	년 도	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	부동산 증권화협회	0	1	12	0	0	0	0	0	0
기타	합계	60,244	8,652	42,923	3,739	44	598	0	0	0
	전국대금업 협회연합회	59,589	-	-	3,723	-	-	-	-	-
	일본대금업협회	-	8,108	42,211	-	43	597	-	-	-
	선불식증표 발행협회	655	544	712	16	1	1	0	0	0
	총 계	218,999	164,400	187,821	19,290	31,518	33,834	503	387	553

(3) 전국의 소비생활상담창구에 신고된 금융·보험서비스에 관한 상담건수는 2007년에 17만건으로 조사되었다.

II. 금융상품판매법에서 금융상품거래법으로

2001년 시행된 금융상품판매법은 일본의 버블경제의 붕괴이후 해약을 할 경우에 원금을 하회하게 되는 등 금융상품을 둘러싼 분쟁이 금융기관과 고객 간에 빈발하게 되었다는 점이 그 배경이었다. 종래 민법 제709조에서 규정하고 있는 “불법행위”의 전제로서 금융업자 측에 설명의무가 있었다는 점에 관해 입증책임이 원고에게 있었지만, 이 법의 시행으로 불필요하게 되었다.

이 때문에 소송에서 투자자 측의 부담이 상당히 경감되었다. 무엇보다 금융기관측에 “설명을 해야 한다”는 의식이 발생하게 되었고, 일상적인 업무에서도 그러한 자세가 발생되기를 기대하게 되었다. 이것이 바로 금융상품판매법이 목적으로 한 “국민경제의 건전한 발전”으로 연결되는 가능성이 발생하게 된 것이다.

한편 금융자유화가 진전되면서 판매되는 금융상품·서비스가 기존의 범위에서는 이해할 수 없게 되었고, 고객이 워런트(인수인수권)이

나 금융파생상품 등 고도로 발전된 금융상품·서비스에 관한 리스크를 이해하기가 어렵게 되었다. 금융상품·서비스에 관한 금융업자와 고객간의 정보의 비대칭성, 정보격차는 더욱 확대되고 있는 상황이다. 또한 은행이 투자신탁이나 새로운 보험상품 등을 판매하는 등 종래의 은행·증권이라는 업태의 구별에서 금융상품·서비스를 구분하는 것도 어렵게 되었다. 이러한 금융상품·서비스를 둘러싼 불만이나 손해의 빈번한 발생의 배경을 형성하고 있음을 알 수 있다.

이상과 같이 생각할 때 정부가 “저축에서 투자에”로 소비자를 높은 위험 높은 수익의 금융상품·서비스를 권장하는 방침을 실행하는 이상, 소비자를 보호하기 위한 “안전망”으로서의 법제의 정비, 손해배상을 원활 또는 용이하게 받을 수 있는 소비자지원시스템, 및 손해를 보상하기 위한 구조가 동시에 실시되어야 한다는 점은 다만 일본에서만 문제가 아니라, 우리나라에서도 긴요한 문제라고 생각된다는 점에서 연구의 필요성이 있다.

제 3 절 일본의 ADR제도의 제도설계

I. 금융분야에서의 ADR의 의의

금융분야에서는 분쟁을 사전에 방지하여 이용자보호를 도모하는 관점에서, 예컨대 금융상품거래법에서 설명의무나 적합성의 원칙 등의 규정을 두는 등, 다양한 조치가 강구되고 있다. 이러한 이용자보호를 위한 행위규제를 통해 금융기관의 고객에 대한 대응을 규율함과 동시에 필요한 경우에는 행위규제에 위반한 금융기관을 처분함으로써 간접적으로 이용자보호를 도모한 것이 지금까지의 금융분쟁에 대한 행정대응이라고 할 수 있다.

그러나 금융상품·서비스의 다양화·복잡화가 진행되고 금융상품·서비스와 관련된 분쟁도 증가추세에 있다는 점을 고려할 때 발생한

분쟁에 대한 사후적인 대응도 중요한 일이다. 금융상품·서비스에 관해서 발생한 분쟁은 민사법에 근거하여 소송에 의해 해결하는 것도 가능하지만, 이러한 소송은 이용자에게 있어서 부담이 많은 것이 사실이다. 이러한 관점에서 금융분야에서는 금융기관의 설명의무나 입증책임의 전환 등을 정한 민사법으로서 금융상품판매법이 마련되어 있다. 그러나 이용자에게 있어서 소송에 의한 분쟁해결은 비용면, 시간면, 정신적인 면 등에서 커다란 부담이라고 생각되며, 보다 간이하고 신속한 형태로의 분쟁대응이 이용자보호의 관점에서 중요한 과제이다.

분쟁해결에 행정이 직접적으로 나서는 것은 사법권과의 관계 등의 관점에서 어렵다고 생각되지만, 분쟁해결의 수단에 관해서는 소송과 비교하면 간이·신속한 분쟁해결의 수단인 재판외분쟁해결절차(ADR)이 사법제도개혁이후 다양한 분야에서 확산되고 있다. 이러한 상황에서 금융분야에서도 금융상품·서비스의 거래상황이나 분쟁의 발생상황 등을 고려하여 재판외의 간이·신속한 분쟁해결을 위한 제도를 구축하는 것은 이용자보호의 관점에서 상당한 의의가 있다고 생각된다. 이러한 재판외의 분쟁해결의 구조를 정비하는 것은 이용자에게 있어서 납득이 가는 분쟁해결을 통해 이용자보호를 도모하는 것이며, 금융상품·서비스에 관한 이용자의 신뢰를 향상시키는데도 도움이 될 것으로 본다.

이렇게 금융분야에서의 재판외분쟁해결제도(금융ADR제도)는 이용자보호의 관점에서 커다란 의의가 있는 것이다. 또한 금융ADR제도는 이용자의 개별적인 분쟁해결을 위한 것에서 착안한 제도로서 금융기관에의 규제을 통해 간접적으로 이용자보호를 도모한 지금까지의 금융행정과는 발상자체가 완전히 다른 것으로서, 이용자보호를 위한 금융행정으로서 새로운 대응으로서 커다란 의의가 있다.

II. 일본에서의 금융ADR제도의 검토과정

1. 금융ADR에 관한 지금까지의 검토상황

금융상품·서비스에 관한 분쟁에 관한 사후적인 대응을 도모하기 위한 재판외의 분쟁해결수단에 관해서 상당한 검토가 진행되어 왔다.

금융분야에서의 재판외분쟁해결수단에 관해 처음으로 크게 언급되기 시작한 것은 2000년 6월의 금융심의회답신 “21세기를 지탱하는 금융의 새로운 구조에 관해”서 이다. 여기에서는 소위 일본판 금융서비스법을 포함한 금융서비스법에 관한 새로운 구조에 관한 검토의 일환으로서 법규의 실효성을 확보하기 위한 제도로써 금융분야에서의 재판외분쟁처리절차에 관해 검토가 이루어졌다. 그 검토결과, 그 때까지 진행되어 오던 업계단체 등에 의한 고충처리·분쟁해결구조의 운용개선 등이 중요하며, 업태를 초월한 정보교환·연락조정 등의 장으로서 금융분쟁연락조정협의회를 설치(2000년 9월 설치)하고, 업계단체 등에 의한 자율적인 고충처리·분쟁해결에 관한 대응을 진행하였다.

이 금융분쟁연락조정협의회에서는 업계단체 등에 의한 고충처리·분쟁해결의 대응에 있어서의 표준적인 절차의 기준으로써 2002년 4월에 “금융분야의 업계단체·자율규제기관에 있어서의 고충·분쟁해결지원의 모델”을 책정함과 동시에 고충처리·분쟁해결을 행하는 업계단체 등의 연락조정 등에 관한 대응이 이루어져왔다.

금융분야에서의 업계단체·자율규제기관에 있어서의 “고충·분쟁해결지원의 모델”에 관해

1. 모델의 위상

이 모델은 금융분야에서의 고충·분쟁해결지원을 개선하기 위해 현실적으로 실현가능한 범위에서 이상적이라고 생각되는 고충·분쟁해결지원

절차를 금융분쟁연락조정협의회로서 책정한 것이며, 금융분야에서의 각 업계단체·자율규제기관에서 이 모델을 고려하여 고충·분쟁해결지원절차에 관한 정비가 이루어질 것으로 기대되었다. 한편, 이 모델에서는 업계단체·자율규제기관이 행하는 고충·분쟁의 해결에 관해 지금까지의 “처리”라는 개념에 대신하여 당사자에 의한 해결을 지원한다는 입장을 명확하게 하기 위해 “해결지원”이라는 개념을 도입하였다.

2. 모델의 개요

(1) 이념적 사항

- ① 금융분야에서의 고충·분쟁해결지원의 기본적 이념으로서 “공정중립”, “투명성”, “간이·신속·저렴”, “실효성의 확보”, “금융시장의 건전한 발전”을 명시하고 있다.
- ② 고충 등의 발생원인의 규명 및 회원기업·소비자에 대한 주지 등을 통해 재발방지를 위한 대응을 업계단체 등이 설치하는 고충·분쟁해결지원기관의 책무로서 규정하고 있다.

(2) 통칙적 사항

- ① 고충·분쟁의 정의나 비밀준수의무 등의 고충해결지원과 분쟁해결지원에 공통되는 사항을 규정하고 있다.
- ② 고충·분쟁해결지원기관의 이용을 촉진하기 위해 지원기관 및 회원기업에 의한 지원기관의 소비자에 대한 주지나 접근포인트의 확충 등을 규정하고 있다.
- ③ 이른바, 릴레이식 지원기관에의 방문을 방지하기 위해 지원기관간의 연대로서 행할 수 있는 것을 제시하고 있다.
- ④ 고충·분쟁해결지원 실적 등의 공표와 지원기관에 대한 외부평가의 실시를 통해 지원기관운영의 적정화나 규제정비를 추진하고 있다.

(3) 고충해결지원규칙

- ① 취급하는 고충이나 고충신청인의 범위, 표준처리기간, 고충해결지원을 행하지 않는 경우를 명시함으로써 절차진행에 있어서의 기준을 명확히 하고 있다.
- ② 고충접수시 절차개요의 설명이나 고충해결지원을 하지 않을 경우의 이유의 설명, 결과의 보고, 고충을 해결하지 않고 있는 경우의 취급 등, 지원기관이 신청인에 대해서 해야 할 것을 규정하고 있다.

- ③ 고충해결의 촉진이나 지원기관에 의한 조사에의 협력, 상대교섭사에 있어서의 대응 등 회원기업이 해야 할 것을 명시하고 있다.
- ④ 회원기업에 대한 조치·권고 등 고충해결 및 재발방지를 위해 지원기관이 적극적으로 해야 할 것을 규정하고 있다.

(4) 분쟁해결지원규칙

- ① 분쟁해결지원위원회의 설치나 이해관계인의 배제, 운영위원회의 설치 등을 규정함으로써 지원기관의 조직면에 있어서도 중립성·공정성을 담보하고 있다.
- ② 취급하는 분쟁이나 분쟁신청인·대리인의 범위, 알선·조정을 행하지 않을 경우, 절차를 중지할 경우 등의 절차진행에 있어서의 기준을 명확하게 하고 있다.
- ③ 회원기업에 대한 사실조사, 자료제출요구나 조치·권고 등 회원기업에 대한 지원기관의 권한을 명확하게 함과 동시에, 조사 등에 대한 회원기업의 협력의무를 규정하고 있다.
- ④ 제시된 알선·조정안에 관해 회원기업에 의한 존중의무를 규정함과 동시에, 정당한 이유없이 수락하지 않는 경우 등, 분쟁해결지원위원회가 필요하다고 인정한 경우에는 해당 기업명을 공표하는 것도 규정하였다.

이외에 사법제도의 개혁의 일환으로서 2007년 4월부터 재판외분쟁 해결절차에 관한 기본이념 등을 정함과 동시에, 민간분쟁해결절차의 업무에 관해 법무대신에 의한 인증제도를 설치하는 “재판외분쟁해결 절차의 이용촉진에 관한 법률”(이하, ADR촉진법)¹¹⁹⁾이 시행되었다. 또한 2007년 9월부터 시행된 금융상품거래법에서는 투자성상품을 대상으로 하는 불만처리·알선의 대응으로서 새롭게 인정투자보호단체의 제도를 마련하는 등, ADR에 관한 다양한 대응이 진행되었다.

119) 법률원명은 「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」로서 2004년 12월 1일 법률 제151호로서 공포되어 2007년 4월1일부터 시행되었다. 본법의 인증제도에 의해 인증분쟁해결사업자는 변호사 이외의 법률과 관련된 전문가가 화해 등의 중개에 개입하는 것을 인정하고 있다.

이러한 상황에서 2008년 6월 금융분쟁연락조정협의회에서 금융ADR에 관한 장래의 과제에 관해서 “좌장메모”로 정리되었다. 여기에서는 금융분야에서의 업계단체 등에 의한 고충처리·분쟁해결의 대응은 실시주체의 중립성·공정성 및 실효성의 관점에서 반드시 완전한 것은 아니고, 이용자로부터 신뢰성·납득을 충분히 얻을 수 없다는 지적, 이용자에 대한 주지가 불충분하기 때문에 이용자로부터의 불만을 충분히 해결할 수 없다는 지적이 있었다.

금융분야에 있어서의 분재외의 고충·분쟁해결지원제도의 정비에 관한 장래의 과제에 관한(좌장메모) 개요(2008년 6월 24일 금융분쟁연락조정협의회)¹²⁰⁾

(금융ADR의 형태)

(1) 금융ADR의 이념

금융ADR은 금융분쟁에 있어서의 개별 이용자보호는 물론, 금융거래적 정확화에 관한 규칙의 실효성을 확보하기 위한 구조이며, 그 충실한 이행은 금융거래에 있어서 소비자의 신뢰를 제고하고, 금융·자본시장의 건전한 발전에도 도움을 주는데 있다. 금융ADR은 ①업계횡단적인 기능, ②고충분쟁해결에 관한 일관적인 절차, ③중립·공정성, 투명성, 비밀성, 신속성, 저렴성이라는 절차의 질이라는 3가지의 요소를 실현하는 것을 중요한 이념으로 삼고 있다.

(2) 운영주체

금융의 전문성이라는 관점에서 업계단체 등에서 축적한 지식·경험이나 인재를 사용해야하며, 민간이 금융ADR의 운영주체가 되어야 한다는 의견도 있다.

(3) 중립성·공정성 확보

분쟁해결지원에 종사하는 자, 상담대응이나 고충해결지원에 종사하는 자에게 중립·공정하게 권한을 행사할 수 있는 입장이 확보되어야 한다는 의

120) 자세한 사항은 금융청 홈페이지(http://www.fsa.go.jp/singi/singi_trouble/houkoku/20080624.html) 참조.

견이 소비자단체, 변호사회, 학식경험자위원으로부터 다수 제안되었다. 한편 업계단체 등 위원으로부터는 업자에 대해서도 중립·공정해야 한다는 의견도 있었다.

(4) 실효성의 확보

① 자율규제기관화

소비자단체, 변호사회위원으로부터 업법상의 자율규제기관화에 의해 탄력적·신속하게 구속력이 있는 자율규제규칙을 축적하여 고충·분쟁해결에 있어서 고려할 수 있는 규칙으로 할 수 있으며, 분쟁해결을 통해 판매방법 등의 개선책의 검토를 할 수 있다는 의견이 있었다. 한편 업법상의 자율규제기관화가 바로 ADR기능의 강화에 연결될 수 있는가라는 의문도 있었으며, 업법상의 자율규제기관화 이외에 예컨대 임의단체에서의 문의나 ADR기능의 법제화 등에 의해 금융ADR의 실효성을 확보할 수 있다는 의견이 업계단체등위원등이 많았으며, 변호사회·학식경험자위원들도 다수가 있었다.

② 금융ADR기관의 인정

금융ADR기관에 일정한 수준을 확보하기 위해 금융청 등의 행정이 인정하는 것으로 하고, 중립성·공정성확보를 위한 체제, 금융의 전문적 지식이 있는 절차실시자의 선임체제, 실효성있는 해결을 위한 절차규칙 등을 요건으로 하는 것은 어떠한가에 관한 의견이 소비자단체, 변호사회, 학식경험자로부터 제시되었다.

③ 금융ADR기관과의 계약체결의무

업자에게 위의 인정금융ADR기관과의 계약체결을 면허 등의 요건으로서 의무화하고, 또한 절차응낙의무, 성실교섭의무, 결과존중의무를 부과하고, 또한 접근의 용이성에 대한 배려가 있어야 한다는 의견이 소비자단체, 변호사회, 학식경험자위원으로부터 제시되었다.

(5) 통일화·포괄성

장래에 있어서는 통일적·포괄적인 제3자형 기관을 설치하는 것이 바람직하지만, 해결할 과제도 많고 신중한 검토가 필요하며, 각 금융ADR의 조직이나 운영수준을 향상시키는 등의 표준화를 도모하고 연대를 강화하여 중장기적으로 검토할 것이라는 의견이 많았다.

또한 2008년 “금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률”을 심의한 중의원재무금융위원회 및 참의원재정금융위원회에서 “금융분야에 있어서의 재판외분쟁처리기능의 확충을 위한 검토를 진행하여 폭넓게 활용되는 중립적인 제도를 확립할 것”이라는 부대결의가 있었다.

2. 금융ADR에 관한 검토·심의과정

지금까지의 금융ADR에 관한 검토나 지적을 고려하여 2008년 11월부터 이용자보호의 충실·이용자의 편리성향상 등의 관점에서 금융ADR의 개선·충실을 위한 구체적인 방책에 관해 금융심의회금융분과회 제1부회·제2부회의 합동회의에서 검토가 이루어졌다.

합동회의에서는 전국은행협회, 일본증권업협회, 생명보험협회 및 일본손해보험협회 등의 업계단체로부터 불만처리·분쟁해결의 자율적인 대응상황에 관해 보고를 받고, 그러한 대응상황 등을 고려하여 금융ADR제도에 관한 개별논점 등에 관해 심의가 이루어졌다. 이 합동회의는 3번 개최되었고, 그 후 2008년 12월 금융ADR제도의 법제화를 요구하는 보고서 “금융분야에 있어서의 재판외분쟁해결제도(금융ADR)의 형태에 관해”가 정리되었다.

위의 보고서에 의해 금융ADR제도를 포함한 “금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률안”이 2009년 3월 6일 각의결정이 이루어져 국회에 제출되었다.

국회에서는 2009년 4월 7일 중의원본회의에서 취지설명·질의가 이루어졌고, 동 8일에 재무금융위원회에서 제안이유설명이 있었으며, 그 후 질의가 이루어졌다. 질의를 고려하여 금융ADR에 관해 여·야간 수정협약이 이루어져 소비자청과의 관계 및 횡단적인 금융ADR의 창설의 관점에서 부칙에 금융ADR에 관한 검토조항이 추가되었고, 4월 22일 중의원재무금융위원회에서 23일에는 중의원본회의에서 가결되었다.

그 후 6월에 참의원재정금융위원회와 참의원본회의에서 가결되어 동 법률안이 성립되었고, 6월 24일에 공포되었다(2009년 법률 제58호).

한편, 중의원재무금융위원회(4월 22일), 참의원재정금융위원회(6월 16일)에 각각 부대결의가 붙여졌다.

3. 정부령 등

법률시행을 앞두고 “금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률의 시행에 수반한 관계정령의 정비 등에 관한 정령”(2009년 정령 제303호)¹²¹⁾이 2009년 12월 22일에 각의결정이 이루어지고, “금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률의 시행에 수반한 금융청관계내각부령의 정비 등에 관한 내각부령” 등의 관계부령¹²²⁾과 합하여 12월 28일 공포되었다.

121) 개정대상 정령으로는 다음의 24개가 있다. ①金融商品取引法施行令(昭和40年政令第321号), ②中小企業等協同組合法施行令(昭和33年政令第43号), ③農業協同組合法施行令(昭和37年政令第271号), ④信用金庫法施行令(昭和43年政令第142号), ⑤銀行法施行令(昭和57年政令第40号), ⑥長期信用銀行法施行令(昭和57年政令第42号), ⑦労働金庫法施行令(昭和57年政令第46号), ⑧貸金業法施行令(昭和58年政令第181号), ⑨金融機関の信託業務の兼営等に関する法律施行令(平成5年政令第31号), ⑩水産業協同組合法施行令(平成5年政令第328号), ⑪保険業法施行令(平成7年政令第425号), ⑫農林中央金庫法施行令(平成13年政令第285号), ⑬信託業法施行令(平成16年政令第427号), ⑭株式会社商工組合中央金庫法施行令(平成19年政令第367号), ⑮証券取引法等の一部を改正する法律及び証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令第十八条第一項の規定によりなおその効力を有するものとされる同令第十七条の規定による廃止前の抵当証券業の規制等に関する法律施行令(昭和63年政令第196号), ⑯地方税法施行令(昭和25年政令第245号), ⑰法人税法施行令(昭和40年政令第97号), ⑱協同組合による金融事業に関する法律施行令(昭和57年政令第44号), ⑲資産の流動化に関する法律施行令(平成12年政令第479号), ⑳投資信託及び投資法人に関する法律施行令(平成12年政令第480号), ㉑金融商品の販売等に関する法律施行令(平成12年政令第484号), ㉒証券取引法等の一部を改正する法律及び証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令(平成19年政令第233号), ㉓消費生活協同組合法施行令(平成19年政令第373号), ㉔金融庁組織令(平成10年政令第392号) 등이 그것이다.

122) 이와 관련된 내각부령으로는 ①金融商品取引法第二条に規定する定義に関する内閣府令(平成5年大蔵省令第14号), ②企業内容等の開示に関する内閣府令(昭和48年大蔵省令第5号), ③外国債等の発行者の内容等の開示に関する内閣府令(昭和47年大蔵省令第26号), ④特定有価証券の内容等の開示に関する内閣府令(平成5年大蔵省令第22号), ⑤財務計算に関する書類

그 외에 금융ADR제도에 있어서의 지정분쟁해결기관과 관련된 신청에 대한 심사기준을 분명하게 하기 위해 “금융분야에 있어서의 재판외 분쟁해결제도(금융ADR)에 관한 유의사항에 관해(금융ADR가이드라인)”가 2010년 4월 26일 공포되었다. 그리고 금융ADR제도에 수반하는 금융기관의 대응에 관해 감독지침 및 금융검사매뉴얼이 개정되어 2010년 6월 4일 공표되었다.

その他の情報の適正性を確保するための体制に関する内閣府令(平成19年内閣府令第62号), ⑥発行者以外の者による株券等の公開買付けの開示に関する内閣府令(平成2年大蔵省令第38号), ⑦発行者による上場株券等の公開買付けの開示に関する内閣府令(平成6年大蔵省令第95号), ⑧株券等の大量保有の状況の開示に関する内閣府令(平成2年大蔵省令第36号), ⑨特定証券情報等の提供又は公表に関する内閣府令(平成20年内閣府令第78号), ⑩金融商品取引業等に関する内閣府令(平成19年内閣府令第52号), ⑪金融商品取引所等に関する内閣府令(平成19年内閣府令第54号), ⑫証券金融会社に関する内閣府令(昭和30年大蔵省令第45号), ⑬無尽業法施行細則(昭和6年大蔵省令第23号), ⑭銀行法施行規則(昭和57年大蔵省令第10号), ⑮長期信用銀行法施行規則(昭和57年大蔵省令第13号), ⑯信用金庫法施行規則(昭和57年大蔵省令第15号), ⑰金融機関の信託業務の兼営等に関する法律施行規則(昭和57年大蔵省令第16号), ⑱貸金業法施行規則(昭和58年大蔵省令第40号), ⑲中小企業等協同組合法による信用協同組合及び信用協同組合連合会の事業に関する内閣府令(平成5年大蔵省令第9号), ⑳保険業法施行規則(平成8年大蔵省令第5号), ㉑信託業法施行規則(平成16年内閣府令第107号), ㉒有価証券に係る投資顧問業の規制等に関する法律施行規則等を廃止する内閣府令附則第二条第一項の規定によりなおその効力を有するものとされる同令第二号の規定による廃止前の抵当証券業の規制等に関する法律施行規則(昭和63年大蔵省令第35号), ㉓証券取引等監視委員会の職員が検査及び犯則事件の調査をするときに携帯すべき証票等の様式を定める内閣府令(平成4年大蔵省令第68号), ㉔金融庁等の職員が検査の際に携帯すべき身分証明書等の様式を定める内閣府令(平成4年大蔵省令第69号), ㉕協同組合による金融事業に関する法律施行規則(平成5年大蔵省令第10号), ㉖投資信託及び投資法人に関する法律施行規則(平成12年総理府令第129号), ㉗資産対応証券の募集等又はその取扱いを行う特定目的会社及び特定譲渡人に係る行為規制等に関する内閣府令(平成12年総理府令第130号), ㉘特定目的信託の受益証券の募集等を行う原委託者に係る行為規制等に関する内閣府令(平成12年総理府令第131号), ㉙内閣府の所管する金融関連法令に係る行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律施行規則(平成15年内閣府令第13号), ㉚内閣府の所管する金融関連法令に係る民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律施行規則(平成17年内閣府令第21号), ㉛金融商品取引業協会等に関する内閣府令(平成19年内閣府令第53号), ㉜貸金業の規制等に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令(平成19年内閣府令第79号), ㉝金融商品取引業等に関する内閣府令の一部を改正する内閣府令(平成21年内閣府令第43号) 등의 33개를 들 수 있다.

금융분야에 있어서의 재판외분쟁해결제도(금융ADR)에 관한 유의사항에 관해(금융ADR가이드라인)

I. 목 적

지정분쟁해결기관제도는 금융분야에 있어서의 재판외분쟁해결제도(금융ADR)의 중핵이 되는 제도로서, 2009년 6월 24일 공포된 “금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률”(2009년 법률 제58호)에서 금융상품거래법(이하 금상법)을 포함하는 16개의 법률에 지정분쟁해결제도가 창설되었다.

이 가이드라인은 지정분쟁해결기관제도가 도입된 16개의 법률에 공통되는 지정분쟁해결기관과 관련된 신청에 대한 심사기준을 분명하게 하고, 적절한 지정을 행함으로써 지정분쟁해결기관의 업무의 적정화에 이바지 하는 것을 목적으로 한다. 이 가이드라인에서는 편의상, 금상법, 동법 시행령 및 금융상품거래법 제5장의 5의 규정에 의한 지정분쟁해결기관에 관한 내각부령(지정분쟁해결기관부령)에 대한 가이드라인이라는 형식으로 표시되고 있으며, 다른 15개의 법률 및 각각에 대응하는 정령·부성령에 관한 가이드라인에 관해서는 조문번호 등의 대체적용표에 의해 대체적용하는 것으로 한다. 구체적 안전에 있어서의 심사에 관한 판단은 법령에 비추어 개개의 안전마다 이루어지는 것에 유의한다.

II. 분쟁해결 등 업무를 행하는 자의 지정에 관한 사무처리상의 유의점

II-1. 경리적 기초 및 기술적 기초(금상법 제156조의 39 제1항 5호 관계)

금상법 제156조의 39 제1항 5호에서는 분쟁해결 등 업무를 행하는 자로서의 지정요건으로 “분쟁해결 등 업무를 정확하게 실시하기에 충분한 경리적 및 기술적 기초를 가질 것”을 규정하고 있다.

① 경리적 기초

“경리적 기초”란 분쟁해결 등 업무는 그 성질상 안정적이고 계속적으로 제공될 필요가 있다고 생각되는 점에서, 이것을 가능하게 할 정도의 경리적 근거가 있을 것을 말하며, 수지계획등이 적절하게 작성되어 있는가 등에 의해 판단한다.

“경리적 기초”의 판단에 있어서는 다음의 점에 유의한다.

- (i) 당해 업체 또는 유사한 다른 업체에 있어서의 과거의 실적 등에 비추어, 적절한 비용예상액이 계상되어 있는가.
- (ii) 당해 비용계상예상액에 따라 적절한 수입(부담금, 요금 등)이 확보되어 있는가.
- (iii) 실제비용이 예상액을 상회하는 등, 당초 예상한 수입만으로는 대응할 수 없게 된 경우의 보전조치가 강구되어 있는가. 한편, 지정 분쟁해결기관의 업무는 그 성질상 대규모적인 설비를 요하지 않는 점을 고려하여 “경리적 기초”가 구비되어 있으면 충실한 기본재산 등을 스스로 소유하고 있지 않는 경우나, 겸업에 의해 수입을 보전하는 경우 등도 허용되는 것에 유의한다.

② 기술적 기초

“기술적 기초”란 분쟁해결 등 업무의 적절한 실시를 함에 있어서는 해당 업체 또는 유사한 업체에서의 고충·분쟁의 발생상황 등을 고려한 적절한 규모의 체제가 확보될 필요가 있다고 생각되는 점에서, 지정을 받으려는 자의 조직으로서의 태세, 지식 및 능력이 구비되어 있는 것을 말한다. “기술적 기초”의 판단에 있어서는 다음의 점에 유의한다.

- (i) 해당 업체에서 발생하는 고충·분쟁에 관해 일부 지역이나 분야에 한정하지 않고 대응할 수 있는 체제가 정비되어 있는가.
- (ii) 고충발생상황 등에 따라 고충처리를 적절하게 실시할 수 있는 지식·경험 등을 가진 자가 충분히 확보되어 있는가.
- (iii) 분쟁발생상황 등에 따라 분쟁해결절차를 적절하게 실시할 수 있는 금융법 제156조의 50 제3항의 요건을 충족하는 분쟁해결위원의 후보자가 충분히 확보되어 있는가.
- (iv) 위의 (ii) 및 (iii)의 보조자로서 충분한 인원이 확보되어 있는가.

II-2. 임원 또는 직원의 구성(금상법 제156조의 39 제1항 6호관계)

금상법 제156조의 39 제1항 6호에서는 분쟁해결 등 업무를 행하는 자의 지정요건으로서 “임원 또는 직원구성이 분쟁해결 등 업무의 공정한 실시에 지장을 줄 염려가 없는 자일 것”을 규정하고 있다. “임원 또는 직원구성”에 관해서는 다음의 점에 유의한다.

- (i) 금상법의 관련제규제나 금융ADR에 관한 지식 등, 분쟁해결 등 업무를 공정하게 실시하기에 충분한 지식·경험을 가지고 있는 자를 확보하고 있는가.

- (ii) 분쟁해결 등 업무의 중립성을 확보하기 위해 분쟁해결 등 업무에 종사하는 임직원의 구성·배치가 예컨대 특정한 금융기관에 종사한 경험이 있는 자로 편중되지 않는 등, 적절한 자로 되어 있는가.
- (iii) 분쟁해결 등 업무의 독립성을 확보하기 위해 임직원에게 대한 부당한 영향을 배제할 수 있는 예컨대 응대기록의 보존이나 정기적인 감사실시 등 적절한 조치를 강구하고 있는가.

II-3. 지정신청서의 첨부서류(금상법 제156조의 40 제2항 6호, 지정분쟁해결기관부령 제5조2항3호口관계)

지정신청에 있어서는 금상법 제156조의 40 제2항에 언급한 서류를 첨부할 필요가 있지만, 이 중 지정분쟁해결기관부령 제5조 2항 3호 口에서는 지정신청서의 첨부서류로서 업무규정 등을 송부했음에도 불구하고, 금융상품거래관계업자에게 도달하지 않은 경우의 “통상의 송부방법에 의해 도달되지 않은 원인”을 증명하는 서류를 규정하고 있다. 이 경우 통상의 송부방법이란 예컨대 우편 또는 신서 등에 의한 방법을 말하고, 전자적 기록에 의한 방법은 여기에 해당되지 않는다. 또한 도달하지 않은 원인을 증명하는 서류란 예컨대 금융청장관이 공표하고 있는 금융상품거래관계업자의 소재지에 송부하였음에도 불구하고 소재지불명 등으로 반송된 경우의 해당 반송서류의 사본 등을 말한다.

II-4. 다른 지정분쟁해결기관 등과의 연대(금상법 제156조의 44 제1항 6호 관계)

금상법 제156조의 44 제1항 6호에서는 업무규정에서 정할 사항으로서, “다른 지정분쟁해결기관 그 밖의 상담, 고충처리 또는 분쟁해결을 실시하는 국가기관, 지방공공단체, 민간사업자 그 밖의 자와의 연대에 관한 사항”을 규정하고 있다.

이 경우, “국가기관, 지방공공단체, 민간사업자 그 밖의 자”에는 금융서비스이용자상담실을 설치하여 상담업무를 행하고 있는 금융청, 소비생활상담센터 등을 설치하고 있는 도보부현 등 민사 일반에 관해 재판외분쟁해결절차를 행하고 있는 변호사회 등, 사업자와 소비자간에 발생한 분쟁의 합의에 의한 해결 등을 행하고 있는 독립행정법인 국민생활센터 및 법률상담에 관한 정보제공을 행하고 있는 일본사법지원센터 등이 포함된다.

또한 “연대에 관한 사항”으로서는 고충처리·분쟁해결의 상황 등에 관한 정보교환, 사안에 따른 적절한 분쟁해결수단의 소개 또는 신청의 이송, 직원에 대한 연수와 관련된 연대에 관한 사항 등을 생각할 수 있다. 이 중 적절한 분쟁해결수단의 소개 또는 신청의 이송에 관해서는 신청을 받은 안건을 사안의 내용에 따라 신청인의 의향을 충분히 확인하고 다른 적절한 지정분쟁해결기관이 있을 경우에는, 해당 지정분쟁해결기관에 신속하게 이송하는 체제가 정비되어 있는가 등, 실효성 있는 연대조치가 정해져 있는가에 유의한다.

II-5. 직원의 감독체제에 관한 사항(금상법 제156조의 44 제1항 8호, 지정 분쟁해결기관부령 제6호 3호관계)

지정분쟁해결기관령 제6조 3호에서는 업무규정에서 정할 사항으로서 “분쟁해결 등 업무를 행하는 직원의 감독체제에 관한 사항”이 규정되어 있다. 이 경우, “감독체제에 관한 사항”으로서는 예컨대, 직원의 자질유지·향상이나 불측의 사태에 대한 대응에 관한 사항 등을 생각할 수 있다. 이 중 직원의 자질유지·향상에 관해서는 분쟁해결 등 업무를 공정하고 정확하게 실시할 수 있도록 고충처리에 임하는 직원에 대한 정기적, 그리고 충분한 교육·연수의 실시 등을 포함한 직원에 대한 지도 등, 적절한 내용이 정해져 있는가에 유의한다.

II-6. 분쟁해결 등 업무의 주지(금상법 제156조의 44 제2항 10호 관계)

금상법 제156조의 44 제2항 10호에서는 절차실시기본계약에서 정할 사항으로서, “가입 금융상품거래관계업자는 그 고객에 대해 지정분쟁해결기관에 의한 분쟁해결등업무의 실시에 관해 주지하기 위해 필요한 정보의 제공 그 밖의 조치를 강구할 것”을 규정하고 있다. 이 경우, “필요한 정보의 제공 그 밖의 조치”로서는 홈페이지·포스터 등으로 광범위하게 주지하는 것이나 계약서·상품설명서 등에 기재하는 것 등을 생각할 수 있다. 한편, 이러한 조치에 관해서는 가입금융상품거래관계업자에게 과대한 부담이 되지 않도록 배려하고, 이용자보호의 관점에서 적절하게 규정되어 있는가에 유의한다.

II-7. 분쟁해결위원의 선임 및 배제(금상법 제156조의 44 제4항 2호 관계)

금상법 제156조의 44 제4항 2호에서는 업무규정이 적합해야 할 기준으로 “분쟁해결위원의 선임방법 및 분쟁해결위원이 금융상품거래업등업무관련분쟁의 당사자와 이해관계를 가지는 점, 그 밖의 분쟁해결절차의 공정한 실시를 방해할 염려가 있는 사유가 있을 경우에 해당 분쟁해결위원을 배제하기 위한 방법을 정하고 있는 점”을 규정하고 있다.

① 분쟁해결위원의 선임방법

「분쟁해결위원의 선임방법」에 관해서는 다음의 점에 유의한다.

- (i) 사전에 분쟁해결위원의 후보자명부가 작성되어 있는가.
- (ii) 분쟁의 개개안건마다 적절하게 분쟁해결위원을 선임하기 위해 분쟁해결위원의 선임권자 및 선임절차가 정해져 있는가.

② 분쟁해결위원을 배제하기 위한 방법

「분쟁해결위원을 배제하기 위한 방법」에 관해서는 다음의 점에 유의한다.

- (i) 분쟁해결위원의 배제와 관련된 당사자의 신청에 근거하여 지정분쟁해결기관이 조사·판단하는 방법이 정해져 있는가.
- (ii) 당사자의 신청을 기다리지 않고 지정분쟁해결기관이 스스로 조사·판단하는 방법이 정해져 있는가.

II-8. 표준적 절차의 진행(금상법 제156조의 44 제4항 6호의 관계)

금상법 제156조의 44 제4항 6호에서는 업무규정이 적합해야 하는 기준으로 “분쟁해결절차개시로부터 종료에 이르기까지의 표준적인 절차의 진행에 관해서 정해 정하고 있을 것”을 규정하고 있다.

「표준적인 절차의 진행」에 관해서는 다음의 점에 유의한다.

- (i) 분쟁해결절차의 개시에 있어서의 절차진행방법(금상법 제156조의 44 제4항 7호의 규정에 의해 정한 것을 포함), 분쟁해결절차의 기일에 있어서의 절차의 진행방법 및 분쟁해결절차의 종료에 있어서의 절차진행방법(동항 제12호 및 제13호의 규정에 의해 정하는 것을 포함)이 예컨대 절차의 진행단계에 따라서 정해져 있는 등 명확하게 되어 있는가.
- (ii) 위의 (i) 가운데, 분쟁해결절차의 기일에 있어서의 절차에 관해서는 당사자가 작성하는 해당 당사자의 주장을 기재한 서면제출의

- 방법, 분쟁해결위원의 요구에 응한 보고 및 물건 등의 제출방법 및 분쟁해결절차의 기일에 있어서의 주장방법 등이 정해져 있는가.
- (iii) 분쟁해결절차의 개시부터 종료에 이르기까지의 표준적 처리기간이 정해져 있는가.

II-9. 부담금 및 요금(금상법 제156조의 44 제5항 관계)

금상법 제156조의 44 제5항에서는 업무규정이 적합해야 할 기준으로서 가입 금융상품거래관계업자가 부담하는 부담금 및 당사자로부터 징수하는 요금에 관해 “부담금 및 요금액 또는 산정방법 및 지불방법(이하 부담금액 등)을 정할 것” 및 “부담금액 등이 현저하게 부당하지 않을 것”을 규정하고 있다.

「현저하게 부당하지 않을 것」의 판단에 있어서는 다음의 점에 유의한다.

- (i) 부담금 및 요금액 또는 산정방법이 분쟁해결 등 업무를 계속하기 위해 필요한 경비를 과도하게 상회하지 않도록 정하고 있는가.
- (ii) 부담금 및 요금액 또는 산정방법이 고객 및 가입금융상품거래관계업자에게 있어서 합리적인 것이 되도록 정하고 있는가. 특히 고객의 경제적 부담이 과대하고, 지정분쟁해결지관을 이용하는 장애가 되지 않도록 정하고 있는가.

또한 금융ADR제도에 수반한 금융기관의 대응에 관해 감독지침 및 금융검사매뉴얼이 개정되어 2010년 6월 4일 공포되었다.

4. 국제표준화기구의 ISO10003(외부분쟁해결)과 금융ADR(금융상품거래법)의 비교

국제표준화기구에서는 소비자보호를 위한 규격으로서 ISO10001(행동규범), ISO10002(불만대응), ISO10003(외부분쟁해결)을 책정하였다. 이러한 규격은 “행동규범”의 규격에 의해 소비자가 기업 등에 대해 기대하는 것을 분명하게 하고, 기업 등은 “불만대응”의 규격에 따라서 적절하게 처리를 하며, 또한 기업 등에서 해결되지 않은 분쟁에 관해서는 “외부분쟁해결”의 규격에 따른 공정한 절차에 의해 분쟁해결을 도모하려는 관계에 있다.

분쟁해결에 관한 ISO10003은 ADR의 실시주체에 관한 규격이 아니라, 분쟁의 일방 당사자인 기업 등에 대한 규격이며, 기업 등에 있어서의 ADR기관의 이용·선택에 관한 지침을 제공하는 것이지만, 적합성, 절차의 공정성, 능력, 투명성 등의 ADR절차·운영에 관한 원칙¹²³⁾ 등을 규정하고 있으며, ADR의 실시주체가 효과적인 분쟁해결의 과정을 구축하기 위한 지침이 될 수 있는 것이다. 한편 ISO10003의 규격은 ISO규격인증기관에 의한 인증을 받는 것이 아니고 자기선언형식이다.

「표 12」 ISO10003에 있어서의 ADR절차·운영에 관한 제원칙과 금융ADR(금융상품거래법)의 비교)

	ISO10003	금융ADR
① ADR이용을 위한 합의의 자발성	<ul style="list-style-type: none"> - ADR과정에 관한 고객 측의 이해 - 결과의 편면적 구속성 (고객은 결과에 구속되지 않음) 	<ul style="list-style-type: none"> - 분쟁해결절차개시에 있어서 지정분쟁해결기관은 요금이나 절차의 진행 등에 관해 설명(금상법 제156조의 50 제8항) - 특별조정안은 금융기관만을 구속(고객의 수락은 자유)(금상법 제154조의 44 제6항)
② 접근의 용이성	<ul style="list-style-type: none"> - 제품·서비스제공 시에 ADR에 관한 정보를 제공할 것 - 저렴한 이용료 	<ul style="list-style-type: none"> - 금융기관은 지정분쟁해결기관에 의한 분쟁해결 등 업무의 실시에 관해 주지하기 위해 필요한 정보제공을 실시(금상법 제156조의 44 제2항 10호) - 이용료가 현저하게 부당하지 않는가, 지정에 있어서 확인(금상법 제156조의 44 제5항)

123) ISO10003에 있어서의 ADR절차·운영에 관한 제원칙으로는, ①ADR이용합의의 자발성, ②접근의 용이성, ③적합성, ④절차의 공정성, ⑤능력, ⑥적시성, ⑦비밀성, ⑧투명성, ⑨적법성, ⑩충분한 자원의 확보, ⑪계속적인 개선을 들 수 있다.

제 4 장 일본의 금융ADR 정책 및 법제 분석

	ISO10003	금융ADR
③ 적합성	<ul style="list-style-type: none"> - 절차가 분쟁에 적합할 것 - 능력 있는 절차실시자를 확보할 것 	<ul style="list-style-type: none"> - 업태별로 금융ADR구조창설 - 분쟁해결위원은 일정한 경협을 가진 변호사·인정사법서사, 소비생활상담원, 업무경험자 등으로 한정(금상법 제 156조의 50 제3항)
④ 절차의 공정성	<ul style="list-style-type: none"> - 종합적으로 공정성을 확보 	<ul style="list-style-type: none"> - 이해관계가 있는 분쟁해결위원의 기피 등의 규정을 두고 있는 외에, 지정분쟁해결기관의 중립성·공정성에 관해 지정·감독을 통해 확인(금상법 제156조의 44 제4항 2호 등)
⑤ 능력	<ul style="list-style-type: none"> - 절차실시자·직원 경험·훈련이 필요 	<ul style="list-style-type: none"> - 분쟁해결위원은 일정한 경협을 가진 변호사 등에 한정한다. 지정에 있어서는 분쟁해결위원·직원의 확보상황 등도 고려하여 분쟁해결 등 업무를 정확하게 실시할 능력이 있는가를 확인(금상법 제156조의 50 제3항, 제156조의 39)
⑥ 적시성	<ul style="list-style-type: none"> - 분쟁의 성질과 절차의 성질에 따른 신속성 - 표준적인 절차기간설정 	<ul style="list-style-type: none"> - 업무규정에 표준적인 절차진행에 관해 규정(금상법 제156조의 44 제4항 6호)
⑦ 비밀성	<ul style="list-style-type: none"> - 개인의 특정적인 정보의 비밀확보 	<ul style="list-style-type: none"> - 분쟁해결절차는 원칙적으로 비공개(금상법 제156조의 50 제7항) - 업무규정에 절차에서 제출된 자료에 포함되는 당사자의 비밀을 유지하기 위한 방법에

	ISO10003	금융ADR
		관해 규정(금상법 제156조의 44 제4항 11호)
⑧ 투명성	- ADR기관, 절차에 관한 정보의 공시	- 지정분쟁해결기관에 의해 정보제공을 실시(금상법 제156조의 45 제2항)
⑨ 적법성		- 필요에 따라 행정대응(금상법 제156조의 59 등)
⑩ 충분한 자원 확보		- 상정된 고충·분쟁발생상황을 고려하여 인적체제 등이 확보되고 있는가 지정에서 확인(금상법 제156조의 39)
⑪ 지속적인 개선		- 금융분쟁연락조정협의회 등의 장을 활용

Ⅲ. 금융ADR제도의 지위

1. 행정의 관여

금융ADR제도는 기본적으로는 화해에 의한 분쟁해결을 도모하는 점에서 금융ADR제도에 대한 이용자의 신뢰성·납득이 중요하며, 그렇게 하기 위해서는 분쟁해결의 실시주체의 중립성·공정성이 확보하는 것은 무엇보다 중요한 일이다.

분쟁해결의 실시주체의 중립성·공정성을 중시하는 것이라면, 국가(사법 또는 행정)가 분쟁해결의 실시주체로 되는 것이 무엇보다 중립성·공정성의 면에서 적합할 것으로 생각된다. 그러나 분쟁해결의 실시주체를 국가가 담당하는 것에 관해서는, 특히 행정에 관해서는 사

법권과의 관계도 있으며, 국가가 담당해야 할 역할로서의 의문도 있는 외에 행정개혁의 관점에서 고려했을 필요가 있다고 본다. 또한 금융상품·서비스는 복잡·다양화가 진행되고 있으며, 그에 따라 발생하는 다수의 분쟁에 관해서는 민간이 그 전문성을 살려 분쟁해결을 실시하는 것이 거래내용 등에 따른 적절한 대응이 가능할 것으로 생각된다. 따라서 금융ADR제도는 민간의 법인·단체를 행정 지정·감독을 행하는 구조로 되어 있으며, 일정한 중립성·공정성을 확보하면서 탄력적인 불만처리·분쟁해결도 가능하다는 관점에서 행정의 관여는 최소한으로 한 민간주체의 구조로서의 지위를 점하고 있다.

2. 업태의 공통인프라

금융ADR은 소송 등과 동등한 분쟁해결의 한 수단이다. 금융상품·서비스에 관한 분쟁해결의 수단으로서는 소송 외에 변호사회가 행하는 분쟁해결 등 다양한 수단이 존재하고 있으며, 이에 더하여 금융ADR이 정비되어 있다. 이러한 분쟁해결수단을 어떻게 이용할 것인가는 이용자의 선택에 맡겨져 있으며, 금융ADR의 이용은 자유이다.

단지 업태에서 지정분쟁해결기관이 존재할 경우에는 금융기관에 지정분쟁해결기간과의 사이에서 절차실시기본계약의 체결을 의무화하여 금융ADR에 의한 분쟁해결의 신청이 있는 경우에는 금융기관에는 절차승낙·특별조정안의 수락 등의 일정한 의무를 부과하여 불만처리·분쟁해결의 실효성확보를 도모하도록 하고 있으며, 금융기관에 대해서는 일정한 구속력이 있는 제도로 되어 있다.

이렇게 금융ADR제도는 이용자에게 있어서 이용은 임의적인 제도이지만, 일정한 제도적 구조에 근거하여 분쟁해결을 도모하는 실효성을 구비한 간이·신속한 재판외분쟁해결제도로서 업태의 공통인프라로서의 위치에 있다.

3. 업태별 구조

금융·서비스나 그 판매채널이 다양화되면서 이용자보호·이용자의 편리성을 향상시키기 위해서는 전문성도 확보하고, 포괄적·업태 횡단적인 금융ADR제도가 창설될 필요가 있는 것이다. 그러나 금융ADR제도에서는 불만처리·분쟁해결이 지금까지 업계단체별로 각각 대응을 해오고 있었다는 점이나, 전문성·신속성의 확보 등의 관점도 고려하여 업태를 단위로 하는 업법상의 구조로서 금융ADR제도를 창설하는 것으로 하였다.

장래적으로 포괄적·업태 횡단적인 금융ADR제도를 창설하기 위해서는 먼저 각각의 업태에서의 대응향상 및 지정분쟁해결기관의 합병 등 민간주도의 적극적인 대응을 추진할 필요가 있으며, 창설된 업태별 금융ADR제도는 장래의 포괄적·업태 횡단적인 금융ADR제도를 목표로 하는 과정에 있는 것으로서의 위치에 있다.

IV. 금융ADR제도의 범형식

금융ADR제도는 신뢰와 활력이 있는 금융·자본시장의 구축을 위한 제도정비이므로, 신용부여업자에 대한 규제나 금융상품거래소와 상품거래소의 상호이용 등의 개정과 함께 금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률로서 법률화되었다.

금융ADR에 관하여 새로이 횡단법을 준비하는 것도 생각할 수 있지만, 새로이 도입한 금융ADR제도는 지금까지 업태별로 이루어져 온 불만처리·분쟁해결에 관한 대응을 기본으로 하고 있으며, 또한 현행 금융관련 각 업법의 목적에 따른 것이라는 점에서 은행법·보험업법·금융상품거래법 등 16개의 업법에서 금융ADR(지정분쟁해결기관에 의한 불만처리·분쟁해결 등)에 관한 규정을 새로 마련하는 것으로 하고, 금융ADR제도는 업법상의 구조로서 정비되어 있다.

「표 13」 금융ADR제도를 창설한 업태일람

분 야	법 률	업 태	
저축금융	은행법	은행	
	장기신용은행법	장기신용은행	
	신용금고법	신용금고	
	노동금고법	노동금고	
	중소기업등공동조합법		특정화제공제공동조합 등(특정화재공제사업 등)
			특정공제사업협동조합 등(특정공제사업 등)
			신용협동조합
	농업협동조합법		농업협동조합(신용사업 등, 공제사업 등)
	수산업공동조합법		어업협동조합(신용사업 등, 공제사업 등)
수산가공업협동조합(신용사업 등, 공제사업 등)			
공제수산업협동조합(공제사업 등)			
농림중앙금고법		농림중앙금고	
신탁	신탁업법	신탁회사 등	
	겸영업	신탁업무를 행하는 금융기관	
보험	보험업법	생명보험회사	
		손해보험회사	
		외국생명보험회사 등	
		외국손해보험회사 등	
		소액단기보험업자	
		보험중개인	
증권	금융상품거래법	제1종 금융상품거래업자	
		제2종 금융상품거래업자	
		투자조언·대리업자	

분 야	법 률	업 태
		투자운용업자
		등록금융기관
		증권금융회사
	저당증권규제법	저당증권업자
기타	대금업법	대금업자
	자금결제법	대금이동업자
	무진업법 (無尽業法)	무진업자

1. 행위규제법

일본의 금융ADR법¹²⁴⁾은 금융ADR설치를 직접 설치하는 “설치법”형태가 아니라, 금융기관에 대해서 계약체결의무(지정분쟁해결기관이 있는 경우), 또는 대체조치의무(지정분쟁해결기구가 없는 경우)를 과하는 “행위규제법”형태를 취하고 있다.

행위규제를 정하는 방식으로는 “금융ADR”이라는 횡적 통일법에 의해 규제하는 방식과 업법에 개별적으로 규정하는 방식이 있다. 전자의 예로서는 본인확인을 요구하는 개인정보보호법과 같은 예를 들 수 있다. 단지 독립한 신법을 만드는 것은 실무적으로 방대한 시간과 작업이 요구되며, 원래 독립법을 제정하는데 적합한 독자적인 법목적을 구성할 필요가 있다. 한편 고객·이용자의 보호라는 것은 모든 업법에 존재하고 있으며, 기존의 법개정으로 새로운 의무를 부담하게 하는 후자의 방식이 현실적인 대응이다. 거기에서 금융ADR에 관해서는 기존의 금융관계법의 법 목적에는 이용자보호라는 개념은 당연히 포함되어 있다는 점에서 이를 문언상 변경함이 없이 새로운 행위규제로

124) 주지한 바와 같이, 금융ADR제도를 포함한 “금융상품거래법 등의 일부를 개정하는 법률안”이 2009년 6월 24일 법률 제58호로 공포되었는데, 이하에서는 편의상 “금융ADR법”으로 칭함.

서 계약체결의무 또는 대체조치의무를 추가하는 형태를 채용하였다(법제37조의 7 제1항 1호).

2. 대상범위에 포함되는 사업자(업법)

“2009년 금융ADR법”은 모든 금융분야를 대상으로 하고 있다. 즉 행위규제를 부과받게 되는 사업자는 은행, 보험업, 증권회사 등의 금융업을 영위하는 자로 하고 있다(위의 표 참조). 행위규제를 포함하는 법률로서 은행법, 금융상품거래법, 보험업법, 대금업법 등은 금융관계법에 해당되는 것이 분명하지만, 경계영역이 있기 때문에 다음과 같이 정리하는 것이 편리할 것으로 생각된다.

① 제도금융에 속하는 분야(정책금융공고, 정책투자은행, 주택금융지원기구, 상공중금 등)에 관해서는 각각의 기관은 각각의 정책목적을 가지고 자금공급이 이루어지고 있으며, 민간금융이 아니라는 점에서 대상에서 제외한다. 이 분야에 관해서는 각각의 정책가운데서 소정의 이용자보호정책이 강구될 것으로 기대된다.

② 금융과 유사하지만 금융이 아닌 분야로서 상품거래나 할부판매 등이 있다. 이러한 것은 감독구조나 주무관청이 금융분야와는 다른 점에서 금융ADR로서의 대상에서는 제외된다. 새로 성립된 자금결제법에서도 자금이동업자는 대상이 되지만, 선불식증표발행자는 본질적으로 상품 등의 거래라는 점 등에서 제외된다.

③ 공제에 관해서는 보험업과의 유사점은 있지만, 감독체제가 다르다는 점 등에서 대상에서 제외된다(보험업법이 적용되는 화재공제협동조합사업은 대상이 된다). 단지 농업협동조합이나 수산업협동조합에 관해서는 신용사업은 대상으로 하였지만, 실무상의 창구가 동일한 공제가 대상외가 되면 혼란이 발생할 가능성이 있다는 점, 공제에 관한 불만처리·분쟁해결의 구조가 있다는 점 등에서 소관성청의 판단에 의해 금융ADR의 정비와 더불어서 제도화하였다. 동일하게 중

소기업협동조합의 특정 공제사업도 소관성청의 판단에 의해 대상으로 되었다.

④ 금융분야에 있어서도 인프라 제공 등 오로지 사업자를 대상으로 하는 사업분야에 관해서도 대상에서 제외되었다. 구체적으로는 금융거래소나 전자채권기록기관, 증권금융회사의 일부의 업무, 자금청산기관, 신용보증협회 등이 여기에 해당된다. 또한 은행이나 보험업 등에 있는 각종 대리업무에 관해선 소속 금융기관에 대해서 의무를 부과하는 것으로 충분하여 대상에서 제외하였다.

3. 대상이 되는 금융서비스

주지한 바와 같이, 대상이 되는 금융서비스는 예금, 보험, 금융상품 등 모든 금융서비스이다. 각각의 업법에서의 본래 업무나 부대업무는 물론 법정의 다른 업무로서 행하는 것이 인정된 업무도 포함하여 모든 업무를 대상으로 한다.

개개의 금융기관의 관점에서 보면, 면허·등록의 범위에서 인정되고 있는 업무를 금융ADR법의 대상으로 하고, 면허가 부여되어 있지만 종종 그 업무를 행하지 않는다고 하여 대상에서 제외되지는 않는다.

지정분쟁해결기관의 업무라는 관점에서 보면 해당 업태에 속하는 불만·분쟁은 모두 대상으로 할 것이 요구되며, 특정한 분야만을 대상으로 하거나 청구금액의 상한을 설정하거나 또는 고충처리 또는 분쟁해결만을 실시하거나 하는 것은 인정되지 않는다.

V. 금융ADR법의 특이한 분쟁해결

1. 시효중단효과·소송절차중지효

2008년 12월 금융ADR보고에서 시효중단 및 소송절차중지효에 관한 일정한 유용성을 인정하여 포함될 필요가 있다고 하였다. 예컨대 보

협법에 근거하여 보험급부를 청구할 권리 등에 관해서는 소멸시효기간은 3년으로 되어 있는 등, 일부의 계약에는 단기소멸시효기간을 정하고 있으며, 신속하게 법률관계를 확정하는 것이 유용한 경우도 있다. 이러한 판단에서 “2009년 금융ADR법”에도 시효중단효과를 제로서 포함하게 되었다(법 제156조의 51, 제156조의 52).

이러한 것들은 인증ADR제도에 정해진 법적효과로부터 모방한 것이며, 지금까지 임의의 분쟁해결절차에는 없었던 새로운 효과이다. 시효는 재판상의 청구 등 그 원용방법이 한정되어 있는 바, 지정분쟁해결기관의 절차에 재판절차에 준하는 지위를 부여한 것이다. 단지 이를 원용하기 위해서는 최종적으로는 소송을 제기할 필요가 있다는 점에 주의가 필요하다. 특별조정안을 제시하여 수락되지 않고 1개월 이내에 소송을 제기한 경우에만 분쟁해결절차의 신청에 있어서의 청구시점에 시효를 원용한 것으로 본다.

2. 특별조정제도

금융 ADR제도의 최대의 특징으로서, 금융기관에 대한 편면적 구속성이 있다는 점이다. 즉 분쟁해결기관이 제시한 해결책에 관해서는 고객·소비자에게는 그 결과에 응하지 않을 자유가 있지만, 금융기관은 구속된다는 것이다. 지금까지 업계단체 등에 있어서의 자율적인 대응으로 이러한 구조가 확립되었다.

금융ADR법에서는 새롭게 “특별조정안”이라는 개념을 창설하고, “화해안에 있어서 일정한 경우를 제외하고 금융기관이 수락해야 할 것”으로 정의하고 있다(제156조의 44 제6항). 일정한 경우란, “고객이 수락하지 않은 경우”, “특별조정안제시후 1개월 이내에 소송을 제기한 경우”, “이미 제기된 소송을 특별조정안제시후 1개월 이내에 취하하지 않은 경우”, “중재합의, 그 밖의 화해, 조정이 이루어진 경우” 등으로 하고 있다.

이렇게 한정적으로 열거하고 있지만, 고객·소비자의 간이·신속·저렴한 구조를 제공하는 관점에서는 예외를 너무 인정한다는 비판도 있다. 그러나 이제도는 적어도 고객·소비자의 선택을 확대하는 것이며 고객·소비자가 그 밖의 선택을 원한다면 그것을 부정하는 것은 적당하지 않다는 점에 근거하고 있다.

3. 이의진술조항

금융업계의 업계단체가 지금까지 수행해 온 분쟁해결의 대응을 금융ADR제도로서의 위치를 갖는 것은 금융ADR법의 전제였다. 그러나 업계단체 또는 업계단체의 활동을 그대로 법률상의 제도로서 도입하는 것은 법체계상 곤란하였다. 이로 인해 금융관계의 분쟁해결을 행하는 법인의 신청을 받아 지정하는 구조를 취하게 되었다(제156조의 39 제1항). 신청을 생각할 수 있는 것은 업계단체이지만, 업계단체가 아닌 업체도 있을 것이며, 복수의 업계단체가 있을 수 있다. 또한 충분한 전문지식을 가지고 있는 한은 법률가 등에 의한 전문집단으로부터의 신청도 이루어질 것이다.

원래 어떤 업체에 지정분쟁해결기관이 존재하면, 해당 업체에 속한 금융기관에 절차실시기본계약을 체결할 의무가 발생하고, 그 결과 응낙의무, 결과존중의무 등이 발생하는 제도자체가 특이하다고 하겠다(제37조의 7 제1항 등).

지정분쟁해결기관으로서의 신청을 행할 경우에는, 해당 종별에 속하는 금융기관에 대해 승인신청을 하는 업무규정안의 내용에 이의가 없는지의 여부의 의견청취를 행하도록 하고 있다(제156조의 39 제2항). 실질적으로는 “지정은 받은 때에는 의무를 부담”하는 것에 관한 동의 를 사전에 붙이도록 하는 취지이다.

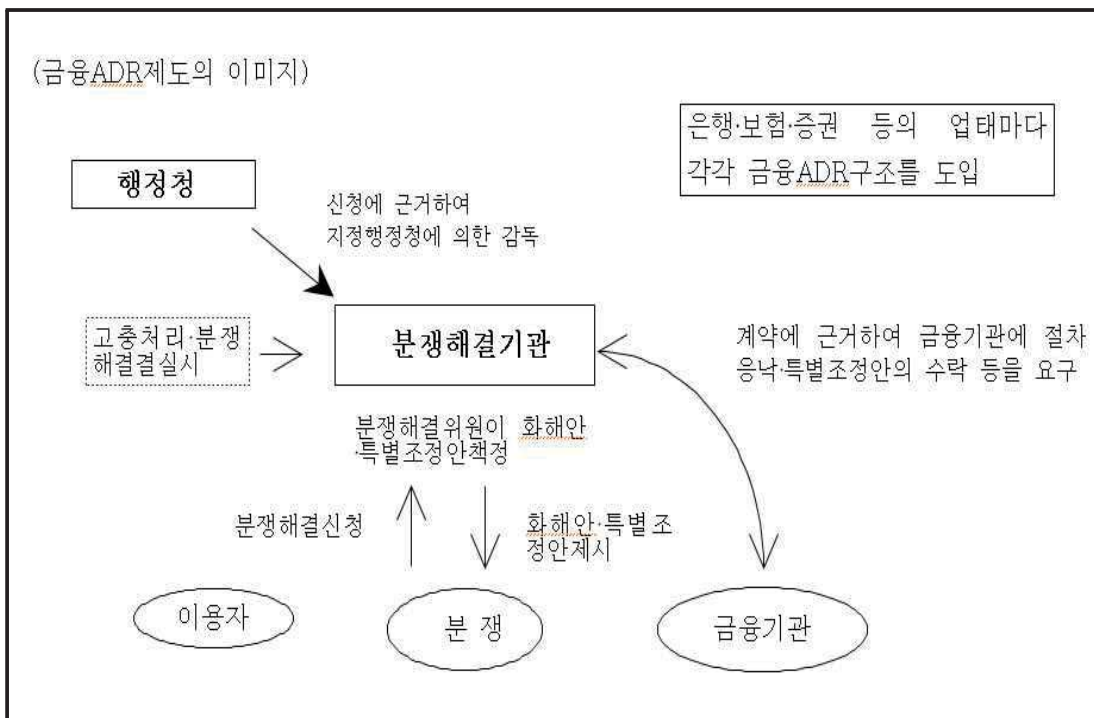
제 4 절 일본의 금융ADR제도 구조(지정제도)

I. 금융ADR제도의 개요

1. 금융ADR제도 개론

금융 ADR제도는 일정한 능력이 있는 분쟁해결기관에서 분쟁해결을 도모하는 것이지만, 그 대강은 다음과 같다.

- ① 신청에 근거하여 행정청이 분쟁해결기관을 지정하고 감독한다.
- ② 금융기관은 지정분쟁해결기관과 절차실시기본계약을 체결한다.
- ③ 금융기관과의 사이에서 발생한 분쟁에 관해 이용자가 지정분쟁해결기관에 대해서 분쟁해결의 신청을 한다.
- ④ 분쟁해결위원이 분쟁해결절차를 실시하고, 화해안 등을 제시한다.
- ⑤ 금융기관은 화해에 근거하여 분쟁해결을 도모한다.



2. 지정분쟁해결기관의 공정성·실효성의 확보를 위한 지정·감독

(1) 서론

금융ADR제도에 있어서는 고충처리·분쟁해결을 행하는 지정분쟁해결기관이 중심적인 역할을 담당하게 된다. 지정요건을 갖춘 법인·단체는 분쟁해결기관으로서 지정을 받게 되며, 그에 근거하여 분쟁해결업무를 행할 수 있게 된다.

금융ADR제도는 지금까지의 업체마다의 고충처리·분쟁해결의 구조를 근거로 하는 것으로, 당연히 업체마다 도입하는 것으로 되어 있다. 또한 각 업체에 있어서의 고충처리·분쟁해결의 도입상황을 고려하여 지정분쟁해결기관의 설치는 업체마다 임의로 하고, 신청에 근거하여 지정하는 구조로 되어 있다.¹²⁵⁾

복수의 법인·단체에서 그룹을 형성하고, 그것이 업체에 있어서의 고충처리·분쟁해결의 전체를 지역·업무적으로 커버하고, 금융기관과의 사이에서 절차실시기본계약을 체결하여, 분쟁해결업무를 원활하고 적정하게 실시할 수 있는 경우이면, 이러한 법인·단체의 그룹에서 분쟁해결기관의 지정을 받는 것도 생각할 수 있다. 분쟁해결기관의 지정은 법무대신의 협의로 이루어지는 것으로 되어 있다(금상법 제156조의 39). 지정을 받은 지정분쟁해결기관은 금상법 업무규정의이정하는 바에 의해 업무를 영위하도록 하고 있다(금상법 제156조의 42). 그러한 지정분쟁해결기관은 당국에 의한 감독을 받도록 되어 있다(금상법 제156조의 55 이하). 한편 지정분쟁해결기관이 없는 경우에는 개별회사에서 고충처리초치 및 분쟁해결조치를 강구해야 한다. 금

125) 예컨대 은행법 제52조의 62 제1항, 금융상품거래법 제156조의 39 제1항에 지정분쟁해결기관의 도입에 관해 규정하고 있다. 즉 자율규제기관을 포함하여 민간의 업계 단체 등이 자율적으로 업무개시를 행정청·금융청에 신청하고, 그 신청을 받은 행정청이 조직형태·운영면에서 중립·공평성의 요건이 인정되면 적격한 금융ADR기관으로서 지정하고, 운영면에서 감독을 하게 된다(법정금융 ADR기관화).

용ADR에 관한 규정은 각 업태에 관련된 각 업법에 규정되어 있지만, 이하에서는 대표적으로 금상법(특히 금융상품거래업자 등과 관련된 부분)을 중심으로 살펴보기로 한다.

(2) 지정분쟁해결기관의 구성

금상법에 근거한 지정분쟁해결기관은 지정분쟁해결 등 업무의 종별마다¹²⁶⁾(금상법 제156조의 39 제4항) 내각총리대신의 지정을 받을 것으로 되어 있으며(동조 1항), 그 요건을 충족해야 하며, 구체적인 업무의 종별과 업무는 다음과 같다.

분쟁해결 등 업무의 종별	대응되는 금융상품거래업자 등의 업무
특정제1종금융상품거래업무 (지정제1종분쟁해결기관)	- 금융상품거래업자가 행하는 제1종금융상품거래업 - 그 부수업무 - 그 업자를 위해 금융상품중개업자가 하는 중개업무
특정제2종금융상품거래업무 (지정제2종분쟁해결기관)	- 금융상품거래업자가 하는 제2종금융상품거래업 - 그것에 부수하는 업무
특정투자조언·대리업무 (지정투자조언·대리분쟁해결기관)	- 금융상품거래업자가 하는 투자조언·대리업 - 이것에 부수하는 업무

126) “분쟁해결 등 업무의 종별”이란 분쟁해결 등 업무와 관련된 특정제1종금융상품거래업무, 특정제2종금융상품거래업무, 특정투자조언·대리업무, 특정투자운용업무, 특정등록금융기관업무 및 특정증권금융회사업무의 종별을 말한다(금상법 제156조의 38 제12항). 간단하게 말하자면, 제1종 금융상품거래업, 제2종 금융상품거래업, 투자조언·대리업, 투자운용업, 등록금융기관업무 및 증권금융회사의 업무 중 어느 것을 말한다. 금융상품거래업의 등록신청에 있어서 등록신청서에 기재할 “업종의 종별”(금상법 제29조의 2 제1항 5호)과는 분류방법이 다르다.

분쟁해결 등 업무의 종별	대응되는 금융상품거래업자 등의 업무
특정투자운용업무 (지정투자운용분쟁해결기관)	<ul style="list-style-type: none"> - 금융상품거래업자가 하는 투자운용업 - 그 부수업무 - 그 업자를 위해 금융상품중개업자가 하는 중개업무
특정등록기관업무 (지정등록금융기관분쟁 해결기관)	<ul style="list-style-type: none"> - 등록금융기관이 하는 금융상품거래업무 - 이것에 부수하는 업무 - 등록금융기관을 대리하는 자가 하는 특정 금융상품거래업무 - 그 등록금융기관을 위해 금융상품중개업자 가 하는 중개업무
특정증권금융회사업무 (지정증권금융회사분쟁 해결기관)	<ul style="list-style-type: none"> - 증권금융회사가 하는 유가증권의 대차, 금전대부 등

(3) 지정분쟁해결기관의 지정요건

㉠ 법인일 것

금상법 제156조의 39 제4항 1호에서 지정분쟁해결기관은 법인이어야 한다고 규정하고 있다. 단지 여기에서의 법인에는 법인이 아닌 단체로서 대표자 또는 관리인이 정해져 있는 것을 포함하는 것으로 하고 있다. 또한 복수의 단체로서 그룹을 형성하고, 이 그룹에서 지정을 받을 것으로 하는 경우에도 그룹으로서 법인으로서의 실질을 갖추고 있으면 그 요건을 갖추는 것으로 하고 있다. 한편, 외국법령에 준거하여 설립된 법인 그 밖의 외국의 단체는 제외된다.

㉞ 경리적·기술적 기초를 가질 것

㉟ 경리적 기초

이것은 금융분야에서의 재판외분쟁해결제도에 관한 유의사항(이하 금융ADR가이드라인) II-1①에서 “분쟁해결 등 업무는 그 성질상 안정적이고 계속적으로 제공될 필요가 있다고 생각되는 점에서 이를 가능하게 할 정도의 경영적 근거가 있을 것을 말하고, 수지계획 등이 적절하게 작성되어 있는가 등에 의해 판단한다”고 규정되어 있으며, 그에 따른 구체적인 유의점을 들고 있다(앞의 가이드라인 참조). 또한 지정분쟁해결기관의 업무는 그 성질상 대규모적인 설비를 요하지 않는다는 점을 고려하여, “경리적 기초”가 갖추어져 있으면 충실한 기본적 재산 등을 스스로 소유하지 않는 경우나, 겸업에 의해 수지를 보전하는 경우 등도 허용되는 것도 유의할 점이라고 하고 있다. 한편 금상법 제156조의 42 제2항은 지정분쟁해결기관은 부담금 또는 요금 그 밖의 보수를 받을 수 있다고 하지만, 받아야 한다고는 하지 않고 있다.

㊱ 기술적 기초

이에 관해서는 금융ADR가이드라인 II-1②에서 “분쟁해결 등 업무의 적절한 실시를 위해서는 해당 업체 또는 유사한 업체에서의 고충·분쟁의 발생상황 등을 고려한 적절한 규모의 체제가 확보될 필요가 있다고 생각되는 점에서 지정을 받으려는 자의 조직으로서의 태세, 지식 및 능력이 갖추어져 있어야 한다”고 규정하고 있으며, 그 구체적인 유의점을 규정하고 있다(위의 가이드라인 참조). 여기에서 일부의 지역·분야에 한정하지 않고 대응할 수 있는 체제를 정비해야 한다고 하는 것과 같이, 해당 업체에서 발생하는 고충·분쟁에 관해 지역이나 분야를 한정하면, 기술적인 기초의 요건을 충족하지 못한 것으로 된다. 예컨대 지정제1종분쟁해결기관일 경우, 유가증권관련업만을 대상으로 하고 외국환증거금거래는 대상으로 하지 않는다고 하는 것은

불가능하다. 그 이유로는 하나의 업체에서의 업무의 각각에 관해 신청할 곳이 다르면 고객의 편리성을 해치게 되는 점, 업무 중 일부만을 대상으로 하는 지정분쟁해결기관이 존재하게 되면, 업자에게 있어서 강구해야 할 조치의 내용에 관해 이해하기 어렵다는 점을 들고 있다. 그러나 한편으로 금상법 제156조의 43은 금상법 및 그 밖의 업법에 근거하여 지정받은 지정분쟁해결기관(금상법시행령 제19조의 7 및 제19조의 9 참조)에 대해서 지정분쟁해결기관이 업무를 위탁하는 것을 인정하고 있다. 따라서 어떤 분야에서 보다 전문적인 지정분쟁해결기관이 존재하고, 해당 지정분쟁해결기관에 업무를 위탁하는 것이 보다 타당한 해결을 도모할 수 있는 경우 등에 있어서는 고객에 대한 창구로서의 기능을 유지하고 있는 한, 해당 분야에 관한 업무를 외부에 위탁하는 것도 가능하다.

㉔ 임원의 구성

금상법 제156조의 39 제1항 6호에서, 임원 또는 직원의 구성이 분쟁해결 등 업무의 공정한 실시에 지장을 초래하지 않을 것을 요건으로 하고 있다. 이러한 취지에 관해서 지정분쟁해결기관은 당사자의 화해에 의해 분쟁해결을 도모하는 것에서 중립성·공정성의 확보가 중요하며, 그 임직원의 구성에 관해 지정의 요건으로서 공정성을 훼손하지 않도록 할 것을 요구하고 있다. 또한 금융ADR가이드라인 II-2에서는 이에 관한 유의점을 구체적으로 명기하고 있다(위의 가이드라인 참조). 이 금융ADR가이드라인 II-2에서 정하고 있는 요건 중 ②와 ③에 관해서는 분쟁해결 등 업무의 중립성·공정성의 확보라는 금상법 상의 취지와 관계는 명확하다.

㉕ 분쟁해결위원의 이해관계

금상법 제156조의 39 제1항 6호는 임원 및 직원에 관한 요건이지만, 관련된 문제로서 분쟁해결위원의 이해관계에 관해서도 검토하기로 한

다. 분쟁해결 등 업무 중 분쟁해결절차에 관해서는 금상법 및 금상법 제 5장의 5의 규정에 의한 지정분쟁해결기관에 관한 내각부령¹²⁷⁾(이하 ADR부령)에서 분쟁해결위원의 자격 및 구성에 관해 규정을 하고 있다(금상법 제156조의 50 제3항, ADR부령 제11조 1항). 그리고 지정분쟁해결기관은 업무규정에서 해당 금융상품거래업 등 업관련 분쟁과의 관계에서 분쟁해결절차의 공정한 실시를 방해할 염려가 있는 사유가 있는 경우에 해당 분쟁해결위원을 배제하는 방법 및 지정분쟁해결기관과 일정한 관계가 있는 자로부터의 분쟁해결위원에 대한 부당한 영향을 배제하기 위한 조치를 정하는 것(금상법 제156조의 44 제4항 2호, 3호)으로 되어 있다. 한편 고충처리절차에 관해서는 이러한 규정은 없다. 분쟁해결절차는 금융상품거래관계업자와 고객 간의 분쟁에 관해 분쟁해결위원이 실시하는 절차를 통해 해결을 촉진하는 것인 반면에, 고충처리절차는 금융상품거래관계업자와 고객과의 상호교섭을 기본으로 하는 것으로서 지정분쟁해결기관의 관여는 보다 한정적이기 때문이다.¹²⁸⁾

127) ADR부령의 개요를 보면 다음과 같다.

- (1) 분쟁해결기관의 지정신청절차
 - ① 금융상품거래관계업자에 대한 의견청취
금융상품거래업자에 대한 의견청취는 다음에서 정하는 바에 의해 설명회를 개최한다(제3조).
 - ② 지정신청
지정신청서는 업무규정 등의 송부일로부터 3월 이내에 제출해야 한다(제4조).
- (2) 지정분쟁해결기관의 업무
 - ① 절차실시기본계약의 내용
절차실시기본계약의 내용으로서 지정분쟁해결기관은 당사자인 가입금융상품거래관계업자의 고객신청이 있을 때에는 분쟁해결절차에서의 화해에서 정해진 의무이행상황을 조사하고, 해당 금융상품거래관계업자에 대해서 그 의무이행을 권고할 수 있다(제7조).
 - ② 분쟁해결위원
다음에 언급하는 자는 분쟁해결위원이 될 수 있다(제11조)
 - ㉠ 변호사, 법률학에 관한 교수 등으로 통산 5년이상 종사한 자
 - ㉡ 소비생활전문상담원 등으로서 소비생활상담에 5년이상 종사한 자
 - ㉢ 공인회계사, 경제학에 관한 교수 등으로 통산 5년 이상 종사한 자
 - ㉣ 고충처리업무를 행하는 법인에서 고객보호업무에 통산 10년 이상 종사한 자

128) 池田唯一ほか, 『逐条解説2009年金融商品取引法改正』, 商事法務(2009年), 368面.

분쟁해결위원의 자격에 관해 ADR부령 제11조 1항은 금상법 제156조의 50 제3항에서 규정하고 있는 동조1항의 신청과 관련된 금상법 제156조의 44 제1항 5호에서 규정하는 당사자와 이해관계를 가지는 자로서 규정하고 있다.

㉓ 업무규정

금상법 제156조의 39 제1항 7호에서, 분쟁해결 등 업무의 실시에 관한 규정(업무규정)이 법령에 적합하고, 또한 금상법이 정하는 바에 의해 분쟁해결 등 업무를 공정하고 정확하게 실시하기 위해 충분하다고 인정될 것이 요건으로 되어 있다. 업무규정으로서 정해야 할 내용에 관해서는 금상법 제156조의 44에 상세한 규정을 두고 있으며, 그 내용 자체가 충분할 것을 내각총리대신에 의한 지정요건으로 되어 있으며, 그 변경을 위해서는 내각총리대신의 인가를 받아야 효력이 있는 것으로 하고 있다(금상법 제156조의 44 제7항). 단지 금상법 제156조의 39 제1항 8호 및 2항에서 금융상품거래관계업자의 이의를 청취하는 절차를 두고 있으며, 내각총리대신에 의한 지정 또는 인가시에 있어서 심사의 주된 대상은 금상법 제156조의 44 제2항 각호, 3항, 4항 각호 및 5항 1호의 사항이다.

㉔ 이의절차

금상법 제156조의 39 제1항 8호에서, 절차실시기본계약의 해제에 관한 사항 그 밖의 절차실시기본계약의 내용(금상법 제156조의 44 제2항 각호에서 언급한 사항을 제외), 그 밖의 업무규정의 내용(금상법 제156조의 44 제3항, 4항 각호 및 5항 1호의 사항을 제외)에 관해서 이의(합리적인 이유가 붙은 것에 한함)를 진술한 금융상품거래관계업자의 수가 금융상품거래관계업자의 총수에서 점하는 비율은 정령에서 정한 비율(3분의 1, 금상법시행령 제19조의 8) 이하의 비율일 것을 요구하고

있다. 지정분쟁해결기관이 되려는 자는 사전에 내각부령에서 정하는 바에 의해 금융상품거래관계업자에 대해 업무규정의 내용을 설명하고, 이에 관해 이의가 없는지의 여부의 의견을 청취하도록 하고 있으며(금상법 제156조의 39 제2항), 이에 의해 이의를 진술한 자의 비율이 3분의 1을 초과해서는 안 되는 것으로 하고 있다. 3분의 1의 산정은 이의의 내용 및 이유를 기재한 서면을 제출하여 이의를 진술한 금융상품거래관계업자의 수를 모든 금융상품거래관계업자의 수에서 공제한 것으로 한다(ADR부령 제2조). 이의신청은 서면으로 제출해야 하지만, 이의를 청취함에 있어서는 지정분쟁해결기관이 되려는 자는 설명회를 개최해야 하며(ADR부령 제3조 1항), 서면의 제출기한은 설명회로부터 2주간 이상의 일정한 기간 내로 하고 있다(ADR부령 제1조 3호).

금융상품거래관계업자는 지정분쟁해결기관이 존재할 경우에는(복수로 존재할 경우에는 그 중 1개 이상) 그것과 절차실시기본계약을 체결할 의무가 있으며, 지정분쟁해결기관의 분쟁해결 등 업무의 원활한 실시에는 금융상품거래관계업자에 의한 협력이 필요하기 때문에 사전에 내용에 관해 금융상품거래관계업자와의 협의를 요하는 것으로 설명되고 있다.

(4) 지정분쟁해결기관의 선택

㉠ 금상법상 지정분쟁해결기관

금융상품거래업자등은 그 분쟁해결 등 업무의 종별마다에 대응한 지정분쟁해결기관이 존재할 경우에는 해당 지정분쟁해결기관과 절차실시기본계약을 체결해야 한다(금상법 제37조의 7 제1항 각호 ㄱ). 이러한 분쟁해결 등 업무의 종별에 대응한 지정분쟁해결기관으로서 금상법은 각각 지정제1종분쟁해결기관, 지정제2종분쟁해결기관, 지정투자조언·대리분쟁해결기관, 지정투자운용분쟁해결기관, 지정등록금융기관분쟁해결기관 및 지정증권금융회사분쟁해결기관의 6개를 지정하고 있다.

제1종금융상품거래업자가 지정제1종분쟁해결기관과의 사이에서 절차 실시기본계약을 체결할 경우, 지정1종분쟁해결기관이 2개 이상 존재할 때에는 그 중 어느 하나의 지정제1종분쟁해결기관과 계약을 체결하면 된다(금상법 제37조의 7 제1호 각호 ㄱ 및 제156조의 31의 2 제1항 1호 참조).

㉔ 지정분쟁해결기관의 선택의 용이성

금융상품거래업자등이 복수의 분쟁해결 등 업무의 종별에 해당하는 업무를 영위하고 있는 경우에는 해당되는 각각의 지정분쟁해결기관과 절차실시기본계약을 체결할 필요가 있다. 또한 금상법에 규정되어 있는 분쟁해결 등 업무의 종별 중 어느 하나에 해당되는 업무 이외의 업무를 영위하고, 해당 업무에 관해 다른 업법에 근거한 지정분쟁해결기관이 존재할 경우에는 해당 지정분쟁해결기관과의 절차실시기본계약이 필요하다. 예컨대 제1종 금융상품거래업자가 영위하는 대금업은 지정제1종분쟁해결기관의 대상이 되지 않기 때문에 지정제1종분쟁해결기관에 더하여 대금업법에 근거한 지정분쟁해결기관과의 절차실시기본계약이 필요하게 된다(대금업법 제12조의 2의 2 제1항 1호). 지정분쟁해결기관에 분쟁해결절차신청을 하는 고객은 분쟁이 된 거래가 금융상품거래업자가 영위하는 업무 중 어느 것에 해당되는가, 업무상 위치를 분석하여 맞는 지정분쟁해결기관에 신청을 할 필요가 있으며, 고객에게 있어서는 부담이 될 가능성이 있다.

또한 업자에 의한 행위의 업법상 위치가 단적으로 분명하게 정의할 수 없고, 분쟁해결절차에서의 사실인정을 거쳐 비로소 해당 행위에 관한 업법상의 위치가 분명하게 되는 경우도 있다. 예컨대 투자조언·대리업의 등록을 받고 있는 제1종 금융상품거래업자가 고객과의 사이에서 투자고문계약을 체결하였으나, 어떤 유가증권에 관해 고객에게 정보를 제공하고, 고객이 그 정보에 근거하여 거래를 하였으나 손해를 입게 된 사안에서 문제가 되는 개별 정보제공이 해당 투자고문계약에

근거하여 이루어졌는가, 단순히 유가증권의 매매 등에 부수하여 이루어졌는가가 분명하지 않는 사안에서는 해당 금융상품거래업자의 행위가 투자조언업무(금상법 제28조 6항)로서 이루어진 것인가, 투자조언 이외의 유가증권에 관한 정보제공 또는 조언(금상법 제35조 1항 8호)로서 이루어진 것인가가 분쟁해결절차의 신청단계에서는 분명하지 않는 경우도 있다.

또한 동일한 투자상품이라고 하더라도 구입한 창구가 다를 경우, 지정분쟁해결기관이 다르게 되는 사태도 발생한다. 예컨대 투자신탁을 증권회사에서 구입하면 신청할 곳은 지정제1종분쟁해결기관이 되며, 은행에서 구입하게 되면 신청할 곳은 은행법에 근거한 지정분쟁해결기관 또는 지정등록금융분쟁해결기관이 되며, 운용회사에서 직접 구입하면 지정제2종분쟁해결기관이 된다. 동일한 투자상품에 관한 분쟁이었음에도 불구하고, 구입창구가 다르면 분쟁해결기관이 다르다는 것은 타당하다고 할 것인가. 어떤 업계에서 발생한 분쟁은 해당 업계 내에서 해결해야 한다는 견해도 있을 수 있다. 또한 고객으로서도 자신이 구입한 판매채널이 속한 업계의 지정분쟁해결기관에 신청하는 것이 편리할 것이다. 한편으로 어떤 분쟁해결 등 업무의 종별마다 그러한 지정분쟁해결기관이 존재하지 않은 경우도 있을 수 있으며, 존재한다고 하더라도 고객에게 있어서 편리성 등이 지정분쟁해결기관마다 다를 경우도 있을 수 있다.

(5) 세분화된 대응

설명한 바와 같이, 넓은 의미에서의 금융업계 전반, 특히 금상법에 관해 지정분쟁해결기관이 대상으로 하는 고충·분쟁의 종류는 세분화되어 있다. 그 결과 고객에게 있어서는 신청을 해야 할 지정분쟁해결기관을 특정하기가 곤란한 경우가 발생할 수 있다. 또한 모든 분쟁해결 등 업무의 종별에 대응한 지정분쟁해결기관이 존재한다고는 할 수 없으며, 존재한다고 하더라도 지정분쟁해결기관마다 고객에 대한 편

리성이 다르다면 고객으로서는 불공평하다는 감정을 지울 수 없을 것이다.

이러한 문제는 장래적으로 횡단적·포괄적인 ADR이 창설된다면 문제로 되지 않을 사항이라고 생각되지만, 현시점에서는 어떠한 대응을 생각할 수 있을까. 고객에 의한 지정분쟁해결기관의 특징이 곤란한 점에 관해서는 지정분쟁해결기관에 관한 사항이 계약체결 전에 교부되는 서면의 기재상이며(금융상품거래법 등에 관한 내각부령 제82조 15호 1), 그러한 서면이 적절하게 작성·교부되고, 고객에 대한 충분한 설명이 이루어진다면 어느 정도는 해결될 것이라고 본다. 그럼에도 불구하고, 고객이 틀린 지정분쟁해결기관에 분쟁해결절차를 신청한 경우에는 수탁분쟁해결기관으로의 위탁을 탄력적으로 활용할 수 있다(금상법 제156조의 50 제4항). 고객이 불공평하다는 감정을 느끼는 것에 관해서는 원래 각 지정분쟁해결기관은 분쟁해결 등 업무를 정확하게 실시하기에 충분한 기술적 기초를 가지고 있는 것이 전제되지만(금상법 제156조의 39 제1항 5호), 전문성에 따라 다른 지정분쟁해결기관에 업무를 위탁하는 것(금상법 제156조의 43 및 제156조의 50 제4항) 등에 의해 해결을 도모할 수 있을 것이다. 또한 지정분쟁해결기관이 존재하지 않는 업태가 존재하는 것을 회피하는 관점에서는 각 지정분쟁해결기관이 대응가능한 한 많은 종류의 업무에 관해서 지정을 받는 것이 바람직하다. 그러함에도 불구하고 지정분쟁해결기관이 존재하지 않는 업태에 관해서는 분쟁해결조치로서 다른 분쟁해결의 장의 선택을 적절하게 행할 필요가 있다((금융상품거래법등에 관한 내각부령 제115조의 2 제2항).

(6) 부담금과 요금

금융ADR은 간이·신속하고 저렴한 재판외 분쟁해결수단이지만, 고충처리·분쟁해결에 있어서는 일정한 비용이 필요하다. 이러한 비용

을 이용자와 금융기관이 절반씩 부담할 경우에는 이용자의 부담은 생각보다 많을 것이며, 그 결과는 금융ADR의 이용이 줄어들게 되어 이용자보호를 위한 제도로써 적당하다고 할 수 없게 될 염려가 있다.

이러한 이유로, 금융기관이 부담하는 부담금과 이용자 또는 금융기관이 이용에 따라 부담하는 요금인 2가지의 개념 하에서 금융ADR비용에 관해 주로 금융기관으로부터 징수하는 부담금에 의해 마련하는 구조로 되었다(이용자로부터의 요금은 징수하지 않는 취급도 가능하게 되었다)(금상법 제156조의 44 제1항 4호·5호, 은행법 제52조의 67 제1항 4호·5호). 금융ADR제도가 재판외의 분쟁해결수단으로서 이용되기 위해서는 이용자가 저렴한 비용으로 이용할 수 있어야 한다. 금융기관으로부터 징수하는 부담금·요금이나 이용자로부터 징수하는 요금에 관해서는 업무규정에 기재할 것으로 되어 있으며, 지정분쟁해결기관의 지정·업무규정의 변경의 인가에 있어서는 금융ADR이용의 장애가 되지 않도록 부담금·요금의 적절성에 관해서 충분히 검토할 것을 예정하고 있다(금상법 제156조의 44 제5항, 은행법 제52조의 67 제5항).

3. 금융기관의 의무

(1) 지정분쟁해결기관이 존재하는 경우

금융상품·서비스가 다양하고 복잡하게 됨에 따라, 금융기관과 이용자의 정보·지식 및 분쟁해결능력 등의 격차를 고려하여 금융기관과 이용자의 실질적인 평등을 도모하고, 고충처리·분쟁해결의 효율성을 도모하기 위해 지정분쟁해결기관이 설립·지정되어 있는 경우에는 금융기관에 지정분쟁해결기관의 이용을 의무화하고 있다(금상법 제37조의 7 제1항 1호 ㄱ, 은행법 제12조의 3 제1항 1호). 금융ADR제도에서는 규제의 탄력성 및 단체의 대응의 자율성도 배려하기 위해 분쟁해결에

있어서의 절차응낙이나 결과준중 등에 관해 행위규제로서가 아니고, 금융기관과 지정분쟁해결기관간의 계약에 의해 규율하는 것으로 하여 지정분쟁해결기관과 절차실시기본계약을 체결하는 것으로 되어 있다.

업체 내에서 복수의 지정분쟁해결기관이 존재할 경우, 모든 지정분쟁해결기관 간에 계약체결을 의무로 하는 것도 생각할 수 있지만, 금융기관의 부담이 크다는 점에서 금융기관은 적어도 어느 하나의 지정분쟁해결기관과 절차실시기본계약을 체결하는 것으로 하고, 또한 절차실시기본계약의 상대방인 지정분쟁해결기관의 명칭 등을 공표할 것으로 하고 있다(금상법 제37조의 7 제2항, 은행법 제12조의 3 제2항). 그리고 지정분쟁해결기관 간의 연계를 도모하고 있다(금상법 제156조의 44 제1항 6호, 은행법 제52조의 67 제1항 6호).

절차실시기본계약에서는 금융기관에 의한 고충처리절차·분쟁해결절차의 응낙, 절차에 있어서의 설명·자료제출, 특별조정안의 수락 등에 관해 규정하는 것으로 하고 있으며, 이에 의해 금융ADR의 실효성의 확보를 도모하고 있다(금상법 제156조의 44 제2항 2호·3호·5호, 은행법 제52조의 67 제2항 2호·3호·5호).

(2) 지정분쟁해결기관이 존재하지 않는 경우

금융 ADR제도는 지정분쟁해결기관이 설립·지정되지 않는 경우에도 금융분쟁에 대한 이용자보호를 도모하기 위해 개별금융기관에 대해서 고충처리·분쟁해결을 위한 일정한 대응을 요구하는 것으로 되어 있다(금상법 제37조의 7 제1항 1호ㄱ, 은행법 제52조의 67 제2항 2호·3호·5호). 예컨대 고충처리조치로서 고충처리에 종사하는 종업원에 대한 조언·지도를 소비생활상담원 등에게 행하게 하는 점, 분쟁해결조치로서 분쟁해결을 ADR촉진법에 근거한 인증분쟁해결절차에 의해 도모할 것을 예시하고 있다. 그 외의 고충처리조치·분쟁해결조치의 구체적인 내용에 관해서는 내각부령 등에 규정되어 있다.

4. 금융ADR의 이용

금융상품·서비스에 관해 금융기관과의 사이에서 발생한 분쟁에 관해 이용자는 지정분쟁해결기관에 분쟁해결신청을 하여 분쟁해결을 도모할 수 있다. 단지 금융상품·서비스에 관한 분쟁해결수단으로서는 소송에 더해서 변호사회가 하는 분쟁해결, 업계단체에 의한 고충처리·분쟁해결 등 다양한 수단이 강구되고 있다. 이러한 수단을 어떻게 이용할 것인가는 이용자의 선택에 맡겨져 있다. 새롭게 창설된 금융ADR제도는 이러한 분쟁해결수단과 더불어 하나의 수단이며, 이용자에게 있어서 그 이용은 임의·자유이다. 금융ADR에 있어서의 분쟁해결 절차의 신청은 소송과 평행적으로 행하는 것도 가능하며, 금융ADR과 소송으로 진행을 조정하는 것도 가능하기 때문에 금융기관에 소송상황을 지정분쟁해결기관에 보고할 것을 요구함과 동시에(금상법 제156조의 44 제2항 6호~9호, 은행법 제52조의 67 제2항 6호~9호), ADR촉진법과 동일하게 수소법원이 소송절차를 중지할 수 있다(금상법 제156조의 52, 은행법 제52조의 75).

5. 금융ADR에 있어서의 고충처리절차·분쟁해결절차

금융ADR제도에서는 지정분쟁해결기관의 자율성을 존중하고, 금융ADR에 관한 실무적인 대응성과를 탄력적으로 반영할 수 있도록 하기 위해 고충처리·분쟁해결의 절차에 관해서는 법률에서 상세한 절차규정을 두지 않고, 업무규정이나 절차실시기본계약 등에서 그 구체적인 내용을 규정하는 것으로 하고 있다. 또한 금융기관의 금융ADR에 대한 대응에 관해서는 절차실시기본계약을 통해 규율하는 것으로 하고 있다.

(1) 고충처리절차

이용자는 지정분쟁해결기관에 대해서 고충해결신청을 할 수 있으며, 이 신청을 받은 지정분쟁해결기관은 그 상담에 응하여 필요한 조언이나 조사를 함과 동시에, 금융기관에 대해서 고충내용을 통지하여 신속한 처리를 요구하게 된다(금상법 156조의 49, 은행법 52조의 72).

(2) 분쟁해결절차

당사자(금융기관 또는 이용자)는 지정분쟁해결기관에 대해서 분쟁해결절차신청을 할 수 있으며, 이러한 분쟁해결절차의 신청을 받은 지정분쟁해결기관은 분쟁해결위원을 선임하고 분쟁해결절차에 붙이며, 분쟁해결위원은 화해안의 수락권고, 특별조정안의 제시 등을 하게 된다(금상법 제156조의 50, 은행법 제52조의 73).

한편 이용자간에 발생한 분쟁을 간이·신속하게 해결할 필요는 금융기관측에도 있다는 점에서 금융기관이 분쟁해결을 신청한 것에 관해서는 법률에 특별한 제약규정을 두고 있지 않다.

II. 다른 ADR 등과의 관계

1. 다른 ADR과의 관계

업계단체·지정분쟁해결기관 이외에도 지방공공단체(소비생활센터)나 민간사업자(변호사회 등)들도 금융분야를 포함하여 상담·고충처리·분쟁해결을 행하고 있다. 각각의 ADR은 실시주체의 성격, 규모, 분쟁해결의 대상 등이 다르며 따라서 그에 따른 특징이 있다. 또한 임의적인 제도라는 점에서 각각의 ADR제도가 병존하고 있으며, 고충·분쟁의 내용 등에 따라 사전에 각각의 ADR간에서 역할분담을 정하는 성질의 것은 아니지만, 이용자의 선택에 근거하여 자연적으로 각각의

ADR의 역할분담을 도모할 것으로 생각된다. 단지 금융상품·서비스에 관한 분쟁을 전체로서 해결하기 위해서는 각각의 ADR간에서 고충·분쟁의 해결상황이나 그 해결내용 등에 관해서 정보교환을 행하는 것이나 고객으로부터 신청·문의를 받은 고충·분쟁의 이송·위탁(다른 ADR의 소개)을 행하는 등의 연계를 적절하게 도모하는 것이 중요하다.

따라서, 업무규정에서 다른 지정분쟁해결기관, 지방공공단체(소비생활센터), 민간사업자 등과의 연계에 관해서 규정하고 있다(금상법 제 156조의 44 제1항 6호, 은행법 제52조의 67 제1항 6호).

2. ADR촉진법과의 관계

ADR에 관해서는 재판외분쟁해결을 행하는 민간단체의 업무를 인증하고, 시효중단효 등의 효과를 부여하는 등 재판외분쟁해결의 편리성향상을 도모하는 제도로서 ADR촉진법을 마련하였다. 이 ADR촉진법은 다양한 분쟁 해결을 대상으로 하였기 때문에, 대등한 당사자간의 평등한 취급을 강하게 인식하고 있는 제도이다.

이에 대해서 금융ADR제도에서는 ADR의 절차에 관해서 ADR촉진법과 동일한 내용을 근간으로 하면서 그에 더하여 지정분쟁해결기관이 존재하는 상태에서 금융기관에 금융ADR의 이용을 의무화함과 동시에, 자료제출이나 결과존중 등의 편면적인 의무를 금융기관에 부과하는 등 금융기관에 금융ADR에 관한 대응을 업법상의 의무로서 부과하여 이용자보호의 충실을 도모하는 것으로 하고 있다.

금융ADR은 업법상의 구조로서 금융기관에 일정한 대응을 요구하여 이용자보호의 충실을 도모하는 점에서 ADR촉진법과 다른 제도이지만, ADR로서의 기본이 되는 분쟁해결절차 및 시효중단효에 관한 부분은 공통되는 점에서 시효중단효를 가진 ADR제도로서의 수준을 확보하기 위해 지정·감독에 있어서 법무대신에의 협정규정을 두고 있다(금상법 제156조의 39 제3항, 제156조의 59 제2항, 제156조의 61 제2항).

「표 14」 ADR촉진법과 금융ADR제도

	ADR촉진법	금융ADR제도
제도의 취지·개요	<ul style="list-style-type: none"> - ADR의 일반적인 제도 - 민간단체가 행하는 분쟁해결(알선·조정 등)에 관해 법무대신에 의한 인증제도를 두고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> - 금융분야의 전문성·특수성에 착안한 제도(규제상황이나 고충처리·분쟁해결에 관한 지금까지의 대응실적을 고려하여 구조를 구축) - 민간단체가 행하는 고충처리·분쟁해결에 관해 주무대신에 의한 지정제도를 두고 있음.
대상사업자	<ul style="list-style-type: none"> - 임의의 구조(단체구성을 구속하는 절차는 없음) 	<ul style="list-style-type: none"> - 지정분쟁해결기관의 지정이 이루어진 경우, 업태에 속하는 금융기관에 해당 지정분쟁해결기관과의 계약체결이 의무임.
중립성· 공정성의 확보	<ul style="list-style-type: none"> - 민간단체로부터의 신청에 근거하여 법무대신이 일정한 능력을 가진 자를 인증·감독함으로써 ADR의 적정성을 확보 	<ul style="list-style-type: none"> - 민간단체로부터의 신청에 근거하여 주무대신이 금융분야의 전문성도 고려하여 금융ADR의 실시체제, 능력 등이 있는 자를 지정·감독함으로써 금융ADR의 적정성을 확보
실효성확보	규정없음	<ul style="list-style-type: none"> - 금융기관 다음의 내용(금융기관의 편면적인 의무)의 대응을 계약에 근거하여 실효성확보를 도모하고 있음. · 고충처리·분쟁해결절차의 응낙 · 절차에서 사정설명·자료제출

	ADR촉진법	금융ADR제도
		· 분쟁해결위원이 제시하는 특별조정안의 수락
법적 효과	- 시효중단 - 소송절차의 중지	- 시효중단 - 소송절차의 중단

3. 금융상품거래업협회와의 관계

금융상품거래법에서의 인가금융상품거래업협회 등은 그 업무의 일부로서 고충처리·분쟁해결을 실시하는 것으로 되어 있다. 인가금융상품거래업협회 등이 지정분쟁해결기관으로서 지정을 받은 경우, 이러한 단체는 인가금융상품거래업협회 등과 지정분쟁해결기관이라는 2가지 성격을 갖게 되지만, 해당 지정과 관련된 분쟁해결 등 업무의 종별에 관한 고충처리·분쟁해결의 신청에 관해서는 지정분쟁해결기관으로서 고충처리절차·분쟁해결절차를 행하는 것으로 정리되었다(금상법 제 77조 5항, 제77조의 2 제9항).

4. 인정투자자보호단체와의 관계

금융상품거래법에는 투자성상품을 대상으로 하는 고충처리·분쟁해결 등에 관한 이용자보호의 제도로써 인정투자자보호단체제도가 설치되어 있다. 인정투자자보호단체제도는 금융기관의 가입은 임의의 탄력적인 이용자보호의 구조라는 점에서 금융ADR제도의 창설이후에도 존속하고 있으며, 특히 지정분쟁해결기관이 설립·지정된 전단계에서의 업계단체 등의 고충처리·분쟁해결의 구조로서 이용될 것으로 생각된다.

「표 15」 인정투자자보호단체제도와 금융ADR제도의 비교

	인정투자자보호단체제도	금융ADR제도
제도의 취지·개요	<ul style="list-style-type: none"> - 금융상품거래법상의 ADR 제도 - 금융상품거래법상의 자율 규제기관 이외의 민간단체가 금융상품거래업자 등에 관한 고충의 해결 및 알선 업무를 행할 경우에 행정 이 이를 인정함으로써 해당 민간단체의 업무의 신뢰성확보를 도모함. 	<ul style="list-style-type: none"> - 금융분야에 있어서의 ADR제도(업태별로 제도를 도입함) - 금융ADR의 중립성·공정성 및 실효성을 확보하고 고충·분쟁 해결에서의 이용자의 신뢰감·납득을 제고하여 금융상품·서비스에 관한 이용자의 신뢰성 향상을 도모함.
대상사업자	<ul style="list-style-type: none"> - 임의의 구조(해당 단체의 구성원·인정업무의 대상이 되는 것에 관해 동의를 얻은 금융상품거래업자 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - 지정분쟁해결기관의 지정이 이루어진 경우, 업태에 속한 금융기관에 해당 지정분쟁해결기관과의 계약체결이 의무로 되어 있음.
중립성·공정성확보	<ul style="list-style-type: none"> - 민간단체의 신청에 근거하여 금융당국이 인정요건·기준을 충족한 자를 인정·감독함으로써 적정성확보 	<ul style="list-style-type: none"> - 민간단체로부터의 신청에 근거하여 주무대신이 금융ADR의 실시체제·능력 등을 가진 자를 지정·감독함으로써 금융ADR의 적정성확보
실효성확보	<p>당사자에 대한 의무는 규정되어 있지 않음. 단지 투자자보호지침의 작성·공표, 해당 투자자보호지침을 대상사업자에게 준수하게 할 노력의무가 있음.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 금융기관에 다음의 내용(금융기관의 편면적 의무)의 대응을 계약에 근거하여 요구하여 실효성확보를 도모 - 고충처리·분쟁해결절차의 응낙 - 절차에 있어서의 사정설명·자료제출

	인정투자자보호단체제도	금융ADR제도
		<ul style="list-style-type: none"> - 분쟁해결위원이 제시하는 특별 조정안의 수락 - 지정분쟁해결기관이 설립·지정되어 있지 않더라도 금융기관에 고충처리·분쟁해결의 대응을 요구, 이용자보호의 충실성을 도모.
법적 효과	규정없음	<ul style="list-style-type: none"> - 시효중단 - 소송절차의 중지

제 5 절 금융ADR에 관한 업태별 대응

I. 전국은행협회에서의 대응

1. 서

전국은행협회는 2010년 9월 은행법 및 농림중앙금고법상의 “지정분쟁해결기관”(이하 지정ADR기관)으로 지정되어 2010년 10월부터 지정ADR기관으로서 지정분쟁해결업무를 개시하였다.

전국은행협회는 종래부터 전국 각지의 은행협회에 은행거래상담실을 설치하여 상담업무 및 고충해결지원업무태세 정비에 노력한 것에 더해서, 분쟁해결부문인 “알선위원회”를 설치하여 분쟁해결지원업무를 취급하도록 하고 있다.¹²⁹⁾

여기에서는 전국은행협회에서의 분쟁해결업무관련 대응실적을 소개함과 동시에 지정분쟁해결기관으로서의 절차 등을 정한 “고충처리절차 및 분쟁해결절차 등에 관한 업무규정”(이하 업무규정) 등의 개요를 살펴보기로 한다.

129) 전국은행협회상담실, “2011년도 전국은행협회 분쟁해결업무의 실시상황”, 1면.

2. 전국은행협회의 상담업무 및 고충해결지원업무

(1) 분쟁해결기관으로 지정된 후의 대응

㉠ 가입은행의 증가

종래에는 전국 은행협회의 회원만을 대상으로 하였지만, 지정후에는 전국은행협회의 비회원인 은행도 대상이 되었다. 은행법에 근거한 지정분쟁해결기관이 존재하는 경우에는, 은행은 해당 기관과 절차실시기본계약을 체결해야 하고(은행법 제12조의 3 제1항 1호), 2010년 10월 1일 시점에서 은행법에 근거한 지정분쟁해결기관은 전국은행협회뿐이므로 모든 은행은 전국은행협회와 절차실시기본계약을 체결해야 한다.

이에 근거하여 전국은행협회가 모든 은행과 절차실시기본계약의 체결을 완료한 결과, 2012년 7월 1일 시점에서 202개의 은행(농림중앙금고포함)이 가입되어 있다.¹³⁰⁾

㉡ 접수고충과 상담의 범위

고충은 “가입은행이 영위하는 은행업무 등에 관해 가입은행에 대한 만족하지 못한 표명인 것”이며, 상담은 “가입은행이 영위하는 은행업무 등 또는 가입은행 이외의 금융기관의 업무에 관해 전국은행협회에 조회·조언 등을 요구하는 것으로서 고충에 해당되지 않는 것”으로 하고 있다(업무규정 제2조).¹³¹⁾

㉢ 고충신청인의 범위 등

고충신청을 받는 고객의 범위는 해당 고충과 관련된 거래의 명의인 본인 또는 그 대리인(원칙적으로 친권자, 상속인, 법정후견인 또는 변호사 등)으로 하고 있다(업무규정 제8조).

130) 구체적인 내역으로는, 전국은행협회의 가입된 회원으로는 은행 201사 및 농림중앙금고의 202개의 은행이 회원으로 되어 있다. 자세한 사항은 전국은행협회 홈페이지(<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) 참조.

131) 고충은 가입은행에 한정하고 있지만, 상담은 가입은행에 한정되지 않는다.

단지 고충신청인이 반사회적 세력인 것이 분명한 경우 또는 전국 은행협회상담실(이하 상담실)의 상담원에 대해 공갈적이거나 협박적인 언동이 있는 경우에는 고충처리절차를 행하지 않는다. 또한 고충처리의 내용이 다음에 해당되는 경우에는 접수하지 않는다.

- ㉠ 고충처리의 신청인 또는 알선신청인에게 법령에 위반되거나 또는 공서양속에 반하는 행위에 관련된 것이 있을 경우
- ㉡ 사회적인 공정성을 결여한 것인 경우
- ㉢ 반사회적 세력인 것이 원인으로서는 가입은행과 거래가 거절되었거나 해약된 사례인 경우

㉣ 고충해결을 위한 대응

상담실은 접수된 고충에 관해 고객으로부터 해결을 요구받은 경우에는 해당 가입은행에 대해서 신속한 해결을 요구하고, 가입은행은 이에 대해서 신속하고 성실하게 대응해야 한다(업무규정 제9조~제11조).

상담실은 고충처리를 신청한 고객의 요구에 따라 해당 가입은행의 대응결과를 해당 고객에게 설명한다. 단지 가입은행이 스스로 설명하는 취지를 분명히 한 경우로서 상담실이 적당하다고 판단한 때에는 가입은행이 설명을 한다.

㉤ 분쟁해결절차로의 이행

상담실은 동 상담실에 의한 고충처리절차에서는 납득하지 못한 고객, 또는 동 상담실 또는 가입은행에 대한 고충신청이 있는 후 2개월 이상 해결이 이루어지지 않은 고객으로부터 그 취지의 신청을 받은 때에는 알선위원회의 알선을 받을 수 있다는 취지를 설명하고, 이용 신청에 관한 고객의사를 확인한다(업무규정 제12조).

㉞ 고충처리절차의 종료

상담실이 접수한 고충 중에서 고객으로부터 해결을 요구받은 경우에 고충처리절차는 다음의 어느 하나에 해당된 때에 종료한다(업무규정 제13조).

- ㉠ 상담실이 고객도 해당 가입은행 사이에 해결을 확인한 때
- ㉡ 상담실이 고객에게 분쟁해결절차에 관한 설명을 하고, 고객이 분쟁해결절차로의 이행희망을 확인한 때
- ㉢ 다른 분쟁해결기관으로 중개하기 위해 상담실이 중개의뢰서를 작성하여 해당 기관에 송부한 때
- ㉣ 상담실 또는 해당 가입은행이 고객과의 사이에서 원칙적으로 1개월 이상 연락이 되지 않을 때
- ㉤ 상담실의 직원에 대해 공갈적 또는 협박적인 언동을 한 때

(2) 상담·고충의 사항

㉟ 접수건수

상담실에서 접수한 상담 및 고충(이하 상담 등)의 건수는 22,180건으로 2010년도의 5,656건에 비해 34.2%가 증가하여, 지정분쟁해결기관으로 지정된 후 지속적으로 증가하고 있다.¹³²⁾ 이 중에서 고충은 5,924건으로 2010년의 2,343건에 비해 92.3%의 증가를 보였다.

㊱ 각 업무분류에서의 상담 등의 특징

상담 등의 건수·비율을 은행의 업무분류별로 보면, 상담 등의 건수가 많은 항목은 예금업무로서 5,196건이었고, 가입은행 3,088건, 은행협회 2,932건, 대출업무 2,812건 등으로 나타나고 있다. 이 중에서 고충에

132) 전국은행협회상담실, “2011년도 전국은행협회 분쟁해결업무의 실시상황”, 1면.

관해서 보면 예금업무가 1,538건, 파생상품업무가 1,149건, 대출업무가 920건 등의 순이었다. 또한 고충의 업무분류별건수와 발행원인은 은행의 설명부족·은행의 서로 다른 설명과 같은 설명태도에 기인한 고충이 가장 많은 것으로 나타났다.

3. 분쟁해결지원업무

(1) 지정후의 취급

전국은행협회는 2008년 10월 1일부터 알선위원회를 설치하여 분쟁해결지원업무를 실시하고 있다. 종래 알선위원회에서는 투자신탁 등이거나 보험상품의 상품판매 등과 관련된 안건을 취급하지 않고, 다른 단체의 분쟁해결기관으로의 중개를 담당하였지만, 전국은행협회가 분쟁해결기관으로 지정된 후에는 이러한 것도 알선위원회에서 취급하게 된 점, 시효의 중단효, 특별조정안과 같은 법적 효과가 은행법에 의해 붙여진 것을 제외하면 종래부터의 취급에 커다란 변경은 없다.

- ㉠ 알선위원회의 구성(업무규정 제15조, 제19조)
- ㉡ 알선신청인의 범위(업무규정 제8조)
- ㉢ 가입은행의 절차참가업무(업무규정 제24조)
- ㉣ 적격성심사(업무규정 제25조, 제26조)
- ㉤ 사전청취(업무규정 제29조)
- ㉥ 취하와 중지(업무규정 제31조, 제32조)
- ㉦ 알선안의 제시와 가입은행의 존중의무(업무규정 제33조)
- ㉧ 특별조정한의 제시(업무규정 제34조)
- ㉨ 화계약의 작성 등(업무규정 제35조)
- ㉩ 분쟁해결절차의 종료(업무규정 제36조)
- ㉪ 비공개(업무규정 제37조)
- ㉫ 다른 지정분쟁해결기관으로의 분쟁사안의 중개(업무규정 제40조)

(2) 분쟁해결절차의 상황

2011년도 모든 고객으로부터 알선에 관한 신규신청건수는 1,086건으로, 분쟁사안의 업무별건수를 보면 파생상품에 관한 업무가 가장 많아서 749건을 차지하였으며, 증권업무(창구판매)가 164건으로 그 다음을 차지하였다.

이 신청건수 중에서 2011년에 분쟁해결절차가 종결된 사안은 765건으로서, 알선위원회로부터 알선안의 제시를 받아 당사자간에 화해로 종결한 건수는 449건이었다.

신청인이 신청을 취하한 건수는 28건, 알선안의 제시후 조정이 이루어지지 않은 건수는 4건, 당사자 쌍방간에 간격이 너무 커서 알선성립을 예견할 수 없는 것으로서 알선위원회가 분쟁해결절차를 중지한 건수가 202건, 알선위원회에 의한 적격성심사의 결과 수리하지 않는 것으로 종결된 사안이 208건이었다. 이상과 같은 결과를 볼 때, 최근 일본의 엔고의 진행이나 주식시장 등의 불황 등이 고려된 리스크 상품에 관한 것이 많다는 점을 알 수 있다.

4. 투명성·공정성 및 중립성을 확보하기 위한 조치

(1) 고충·분쟁건수 등의 공표(업무규정 제41조)

고충의 접수상황이나 알선위원회의 취급상황을 공표하는 것으로 하고 있다. 특히 알선위원회에서 종결한 안전에 관해서는 그 모든 건수에 관해 신청인의 신청내용, 상대방은행의 견해, 알선절차의 결과에 관해 그 개요를 공표하고 있다.

(2) 알선위원회의 회피 및 기피(업무규정 제21조)

알선위원은 알선신청사안의 당사자와의 사이에서 특별한 이해관계에 있는 경우 그 밖의 분쟁해결절차에 관해 공정한 실시를 방해할 염

려가 있는 경우에는 해당 신청사안과 관련된 분쟁해결절차에 관여할 수 있다.

또한 알선당사자는 알선위원이 신청사안에 관해 특별한 이해관계에 있는 경우 그 밖의 분쟁해결절차에 있어서 공정한 실시를 방해할 염려가 있는 사유가 있는 경우에는 그 취지와 이유를 기재한 서면을 알선위원회에 제출함으로써 해당 위원을 기피하는 신청을 할 수 있다.

(3) 고충처리절차 및 분쟁해결절차에 관한 고객으로부터의 이의접수(업무규정 제46조)

전국 은행협회는 전국 은행상담실이 행하는 고충처리절차 및 알선위원회가 실시하는 분쟁해결절차에 관한 이의를 접수하기 위해 그 연락처를 전국 은행협회의 홈페이지 등에 공개하는 것으로 하고 있다. 구체적으로는 전국 은행협회 컴플라이언스 실을 해당 창구로 하고 있다.

(4) 알선위원회 운영간담회(업무규정 제47조)

전국 은행협회는 전국 은행협회상담실에 있어서의 고충처리절차 및 알선위원회에 있어서의 분쟁해결절차의 공정·원활한 운영·실시에 관해 외부 유식자의 의견을 청취하여 분쟁해결절차 등의 개선에 도움이 될 수 있도록 알선위원회운영간담회를 설치하였다.

II. 증권·금융상품알선상담센터(FINMAC)에 의한 대응¹³³⁾

1. 서

일본에서 금융상품거래법이 실시된 이래 이용자보호의 관점에서 적합성의 원칙이나 계약체결전의 서면교부, 설명의무 등의 규정을 두는 등 다양한 조치가 강구되었다.

133) 증권·금융상품알선상담센터에 관한 자세한 사항은 <http://www.finmac.or.jp/>를 참조.

그러나 일본 사회의 고령화의 가속화와 더불어 금융·자본시장에서의 글로벌적인 영향이 높아지고 금융상품·서비스의 다양화·복잡화 등의 진전이 이루어지면서 금융상품·서비스와 관련된 분쟁이 증가하고 있으며 앞으로도 증가할 가능성이 높아지고 있다. 이러한 측면에서 소송에 의한 해결보다는 보다 신속하고 간이한 형태의 분쟁대응이 이용자보호의 관점에서 중요한 문제로 부각되고 있다. 이와 같은 상황에서 소송에 비해 간이·신속한 분쟁해결수단인 재판외분쟁해결절차가 다양한 분야로 확대되고 있었으며, 또한 2010년 4월에는 금융분야에 있어서의 횡단적인 고충처리 및 재판외 분쟁해결절차의 구조를 정비하는 개정 금융상품거래법이(금융ADR법) 시행되었다.

2010년 2월부터 증권·금융상품알선상담센터(이하 상담센터)는 금융상품거래업관계의 포괄적인 분쟁해결기관으로서의 역할을 담당하여 분쟁해결업무를 개시하였고, 그 역할은 점점 증대되고 있다.

상담센터는 2009년 8월 일본증권업협회 등 금융상품거래업 관련 5개 자율규제단체¹³⁴⁾가 협력하여 설립된 단체로서, 금융상품거래에 관한 분쟁에 관해 공정·중립적이고 실효적인 해결을 도모하는 전문분쟁해결기관으로서, 상담업무, 고충해결업무 및 변호사에 의한 분쟁해결의 알선업무 등 3가지 업무를 행하고 있다. 2009년 2월부터 분쟁해결업무를 개시하였으며, 2011년 4월부터는 제1종 금융상품거래업에 관해서 금융상품거래법상의 지정분쟁해결기관으로서 업무를 개시하였다.

상담센터는, 첫째로 금융상품거래업 관련 자율규제단체의 금융ADR 업무의 일원화를 통해 금융ADR기능의 횡단화·표준화를 도모하고, 둘째로 자율규제단체의 어디에도 가입하지 않은 제2종 금융상품거래업자

134) 설립의 모체가 된 관련단체로는 ①일본증권업협회, ②사단법인 투자신탁협회, ③사단법인 일본증권투자고문협회, ④사단법인 금융선물거래협회 및 ⑤사단법인 일본상품투자판매협회 등 5개의 협회였는데, 사단법인 일본상품투자판매협회가 2011년 2월 해산하고, 그 대신에 2011년 6월부터 일반사단법인 제2종금융상품거래업협회가 관계단체로 관여하고 있다.

에 관해서도 개별적으로 센터에 등록함으로써 금융ADR의 대상이 될 수 있도록 하여, 이른바 금융ADR에 있어서의 차별을 해소하는 것에 그 목적을 두고 설립되었다.

금융ADR에 관한 행위규제의 영향도 있어서 상담센터에 이용을 위해 등록한 제2종금융상품거래업자 수는 1,000사 정도에 이르고 있으며, 사단법인 일본증권투자고문업협회에 가입한 사업자 수도 대폭 증가하여 상담센터가 대상으로 하고 있는 금융상품거래업자는 전체의 80%에 이르고 있어 포괄적인 분쟁해결기관으로서 그 역할을 수행하고 있다.

2. 대상사업자의 종류와 분쟁해결업무의 실시방법

(1) 제1종금융상품거래업자(가입 제1종 금융상품거래업자)

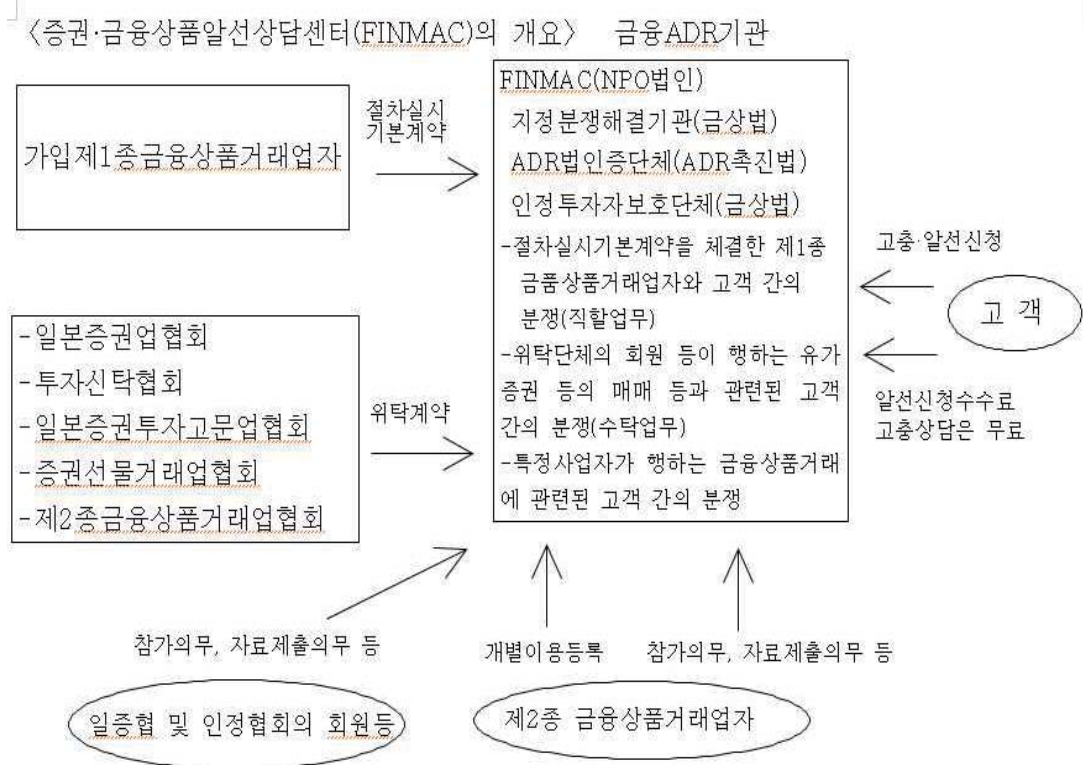
제1종 금융상품거래업자와 절차실시기본계약을 체결하여 지정분쟁해결업무를 실시하고 있다. 모든 사업자가 일본 증권업협회 또는 사단법인 금융선물거래업협회에 가입되어 있지만, 이들 협회의 회원으로 있는 동안에는 협정사업자로서의 성격도 가지고 있다. 사업자의 부담에 관해서는 알선개최시의 개별부담금을 제외하고 소속단체로부터의 부담금을 충당하는 방식을 채용하고 있다(2011년 11월 현재 324개사).

(2) 각 단체에 소속된 회원(협정사업자)

각 단체로부터의 업무위탁을 받아 분쟁해결업무를 실시하고 있는데, 사업자의 부담에 관해서는 알선개최시의 개별부담금을 제외하고 소속단체로부터의 부담금을 충당하는 방식을 채용하고 있다. 업무위탁의 위탁단체는 일본증권업협회, 사단법인 투자신탁협회, 사단법인 일본증권투자고문업협회, 사단법인금융선물거래업협회 및 일반사단법인 제2종금융상품거래업협회의 5개단체이다.

(3) 제2종 금융상품거래업자(특정사업자)

상담센터에 등록하여 분쟁해결 등 업무를 실시하고 있다. 사업자의 부담에 관해서는 알선개최시의 개별분담금 외에 필요한 비용은 각 사업자로부터 연간 10만엔의 기본이용료를 징수하는 방식을 채용하고 있다. 2012년 7월 현재 제2종 금융상품거래업자는 992사에 이르고 있다.



3. 업무실시체제와 업무운영의 기본구조 및 이용자의 부담 등

(1) 운영구조

상담센터는 동경과 오사카에 사무소를 두고 있으며, 상근의 임직원 (25명)의 체제로 전국 9개 지구로 나누어진 지역마다 변호사를 알선위원(분쟁해결위원)으로서 36명을 위촉하여 실시하고 있다. 또한 특별고

문으로서 전 법관이었던 변호사 1명을 위촉하여 분쟁해결 등 업무전반에 걸쳐서 상시적으로 지도·조언을 받고 있다. 예산 및 사업계획의 결정, 규칙의 제정·개폐 등, 업무운영의 중요사항에 관해서는 이사회(이사 6명)에서 검토·결정함과 동시에 분쟁해결 등 업무의 중요사항에 관해서 심의를 행하는 기관으로서 자율규제단체관계자(5명), 변호사 등 학식경험자(4명) 및 사업자관계자(7명)로 구성되는 운영심의위원회가 설치되어 있다. 또한 2011년 3월 31일부터는 알선위원후보자의 추천 등을 행하는 알선위원후보자추천위원회가 설치되어 있다.

(2) 이용자의 부담

상담 및 분쟁해결에 관해서는 무료로 실시하고 있으며, 알선에 관해서는 신청시에 청구액에 따라 2천엔부터 5만엔을 징수하고 있다. 예컨대 청구액이 500만엔 이상 800만엔 미만인 경우에는 1만 1천엔을 징수한다. 이렇게 이용자의 부담은 알선신청의 경우에 지불하는 것으로서 상담센터의 분쟁해결 등 업무에 요하는 경비의 일부에 그치고, 경비의 대부분은 위의 5개 단체로부터의 부담금, 제2종금융상품거래업자가 부담하는 연간 기본이용료, 공익사단법인자본시장진흥재단이 부담하는 조성금 및 일본증권업협회의 직원들의 근무 등의 형태로 이루어지고 있다.

4. 상담센터의 분쟁해결 등 업무의 실시동향

(1) 2010년도의 상황

㉠ 현황

2010년 상담센터에 접수된 분쟁해결의 알선 등에 관한 건수는 알선이 309건, 고충이 1190건, 상당이 7017건이었다. 참고적으로 상담센터가 업무를 시작한 2010년 2월 이전의 기간에 관계 5개 단체에서 접수한 건수와 비교하면 2009년에 비해서 실질적으로 보아 알선신청건수가 증

가하였음을 알 수 있다. 이러한 것은 제2종금융상품거래업에 관해서 집단적 분쟁사안이 발생한 점 등이 영향을 주고 있는 것으로 생각된다.

「표 16」 2010년도 알선 등 접수건수

알 선	309건
고 충	1190건
상 담	7017건

「표 17」 2008년~2010년 5개단체 합계 등의 알선 등 접수건수

	2008년(5단체합계)	2009년(5단체합계+ 상담센터 접수분)	2010년 (상담센터접수분)
알 선	294건	221건	309건
고 충	1331건	1291건	1190건
상 담	9059건	7660건	7017건

*미공개주(株)에 관한 상담은 2010년 4월 이후는 일본증권업협회에 설치된 미공개주 콜센터로 이행하였다. 동 센터에서의 2010년 접수건수는 6351건임.

관계 5개단체의 구성원별 접수건수를 보면, 알선, 고충, 상담 모두에 관해서 일본증권업협회의 협회원에 관한 것이 많다. 알선에 관해서는 전체의 77%, 고충은 전체의 84%, 상담에 관해서는 협정사업자 전체의 88%를 점하고 있다.

「표 18」 2010년 사업자주체별 알선 등 접수건수

	알 선	고 충	상 담
일본증권업협회	239	1001	4098
금융선물거래업협회	25	121	497

제 4 장 일본의 금융ADR 정책 및 법제 분석

	알 선	고 총	상 담
일본증권투자고문업협회	5	16	51
투자신탁협회	0	1	33
일본상품투자판매업협회	0	0	0
협정사업자 계	269	1139	4679
특정사업자	40	50	28
기 타	0	1	2310
합 계	309	1190	7017

*협정사업자 5단체의 구성원
 특정사업자 상담센터에 개별이용등록을 한 제2종금융상품거래업자등

「표 19」 2010년 업태별 알선 등 접수 건수

	알 선		고 총		상 담	
	건 수	구성비	건 수	구성비	건 수	구성비
증권회사	214	69.3%	940	79.0%	4197	59.8%
은행등 등록금융기관	89	28.8%	183	15.4%	476	6.8%
FX전업	4	1.3%	45	3.8%	277	3.9%
금융상품중개업자	-	-	-	-	5	0.1%
기 타	2	0.6%	22	1.8%	2062	29.4%
합 계	309	100%	1190	100%	7017	100%

*금융상품중개업자에 관한 알선, 고총의 신청은 그 소속하는 사업자에 대해서 이루어짐.

*상담, 기타에는 주요한 것으로서 미공개 주식에 관한 상담 1008건, 다른 업계의 사업자에 관한 상담, 503건, 사업을 폐지(파탄, 사업휴지)한 사업자에 대한 상담 56건, 상장회사에 관한 상담 54건이 포함되어 있음.

업태별 알선 등 접수건수를 보면 증권회사와 은행등 등록금융기관이 대부분을 차지하고 있다. 한편 은행등 등록금융기관의 비율은 고층에서는 15.4%이지만, 알선에서는 28.8%로 높아졌다.

(2) 알선의 현황

2010년도에 있어서의 알선업무의 처리상황을 보면, 2009년말 계속건수 36건, 신규신청건수 309건에 대해 취하를 제외한 종결건수는 217건(이중 화해 123건), 화해율은 56.7%에 이르렀다.

「표 20」 2010년 알선에 관한 처리상황

2009년말 계속건수	36
신규신청건수	309
종결건수	226
화 해	123
불성립	94
취 하	9
2010년 말 계속건수	119

분야별(분쟁의 유형별) 알선신청건수를 보면, 권유에 관한 것이 많고(79.9%), 매매거래에 관한 것(15.9%)도 상당한 비율을 점하고 있다.

권유에 관한 분쟁의 주된 것은 설명의무위반에 관한 것(166건, 알선신청 총건수 전체의 53.7%), 적합성의 원칙에 관한 것(38건, 12.3%), 잘못된 정보에 관한 것(31건, 100%)의 순으로 파악되었다. 매매거래에 관한 분쟁의 주된 것은 무단매매에 관한 것(25건, 81%), 잘못된 매매집행에 관한 것(7건, 2.3%)으로 나타났다. 상품·서비스별 신청건수를 보면, 투자신탁(39.5%), 채권(15.2%), 제2종관련상품(12.9%)의 순으로 나타났다.

「표 21」 2010년 분류별 알선신청건수

	2010년도	
	건 수	구성비(%)
권 유	247	79.9
그 중 설명의무	166	53.7
적합성	38	12.3
잘못된 정보	31	10.0
매매거래	49	15.9
그 중 무단매매	25	8.1
잘못된 매매집행	7	2.3
사무처리	4	1.3
투자운용	1	0.3
투자조언	2	0.6
기 타	6	1.9
합 계	309	100

*매매거래 : 잘못된 매매집행, 무단매매 등을 고객이 주장하는 내용
 사무처리 : 잘못된 입출금 등의 절차사무 등, 지연 등을 고객이 주장하는 내용
 투자운용 : 투자법인자산운용업무, 투자신탁위탁운용업무 등에 관한 것(랩거래에 관한 것을 포함)
 투자조언 : 투자판단에 관해서 조언을 행하는 업무 등
 기 타 : 채무불이행에 관한 것, 사기횡령에 관한 것을 포함.

「표 22」 2010년 상품·서비스별 알선신청건수

	건 수	구성비(%)
주 식	66	21.4
채 권	48	15.5

	건 수	구성비(%)
투자신탁	122	39.5
파생상품	30	9.7
유가증권관련	2	(0.6)
금융선물 등	25	(8.1)
CFD	0	-
기타	3	(1.0)
제2종 관련상품	40	12.9
투자운용	2	0.6
투자조언	0	-
기 타	1	0.3
합 계	309	100%

(3) 고충처리의 현황

2010년도에 있어서의 고충의 신규접수건수는 1190건이었다. 분야별(고충의 유형별) 고충접수건수를 보면, 권유에 관한 것(47.4%)이 가장 많으며, 이어서 매매거래에 관한 것(26.4%), 사무처리에 관한 것(13.4%)로 나타났다. 권유에 관한 고충의 주된 것은 설명의무에 관한 것(299건, 고충 총건수의 25.1%), 적합성에 관한 것(64건, 5.4%), 강제적인 권유에 관한 것(64건, 5.4%)로 조사되었다. 매매거래에 관한 고충의 주된 것은 무단매매에 관한 것(85건, 7.1%), 매매일반에 관한 것(77건, 6.5%), 잘못된 매매집행에 관한 것(48건, 4.0%)로 집계되었다.

사무처리에 관한 고충의 주된 것은 입출금에 관한 것(37건, 3.1%), 구좌개설·이관에 관한 것(30건, 2.5%), 주식사무에 관한 것(17건, 1.4%)으로 조사되었으며, 기타의 고충에 관한 것 중 주요한 것은 회사불만에 관한 고충(119건, 10.0%)인 것으로 파악되었다.

「표 23」 2010년 분류별 고충접수건수

「표 24」 2010년 고충처리상황

	2010년도	
	건수	구성비(%)
권 유	564	47.4
그 중 설명의무	299	25.1
적합성	64	5.4
강제권유	64	5.4
매매거래	314	26.4
그 중 무단매매	85	7.1
매매일반	77	6.5
잘못된 매매집행	48	4.0
사무처리	160	13.4
그 중 입출금	37	3.1
구좌개설·이관	30	2.5
주식사무	17	1.4
투자조언	10	0.8
기 타	142	11.9
	119	10.0
합 계	1190	100

2009년말 미제건수	59건
신규접수건수	1190건
종결건수	1113건
2010년 미제건수	128건

상품·서비스별 고충접수건수를 보면, 주식에 관한 고충(378건, 고충 총건수에 대한 비율은 31.8%)과 투자신탁에 관한 고충(353건, 29.7%) 등이 거의 비슷한 수준에 있는 것으로 조사되었으며, 채권, 파생상품(금융선물 등), 제2종업취득상품 등의 순으로 고충이 많은 것으로 나타났다.

「표 25」 2010년 상품·서비스별 고충접수건수

	건 수	구성비(%)
주 식	378	31.8
채 권	211	17.7
투자신탁	353	29.7
파생상품	168	14.1
유가증권관련	35	(2.9)
금융선물 등	122	(10.3)
CFD	10	(0.8)
기타	1	(0.1)
제2종 관련상품	50	4.2
투자운용	6	0.5
투자조언	0	-
기 타	24	2.0
합 계	1190	100%

(4) 상담의 상황

2010년에 접수된 상담건수는 7017건이었다. 분류별상담건수를 보면 기타의 구분에 가장 많은 상담건수(2598건, 상담총건수의 37.0%)가 접

수되었으며, 이어서 거래제도 등에 관한 질문 및 의견(2037건, 29.0%), 권유에 관한 질문 및 의견(1081건, 15.4%), 매매거래에 관한 질문 및 의견(734건, 10.5%)의 순이었다.

상품·서비스별상담건수를 보면, 주식에 관한 상담이 가장 많았고 (2979건, 상담총건수에 대한 비율 42.5%), 그리고 투자신탁에 관한 상담(1230건, 17.5%), 채권에 관한 상담(833건, 11.9%), 금융선물 등에 관한 상담(527건, 7.5%) 등의 순이었다.

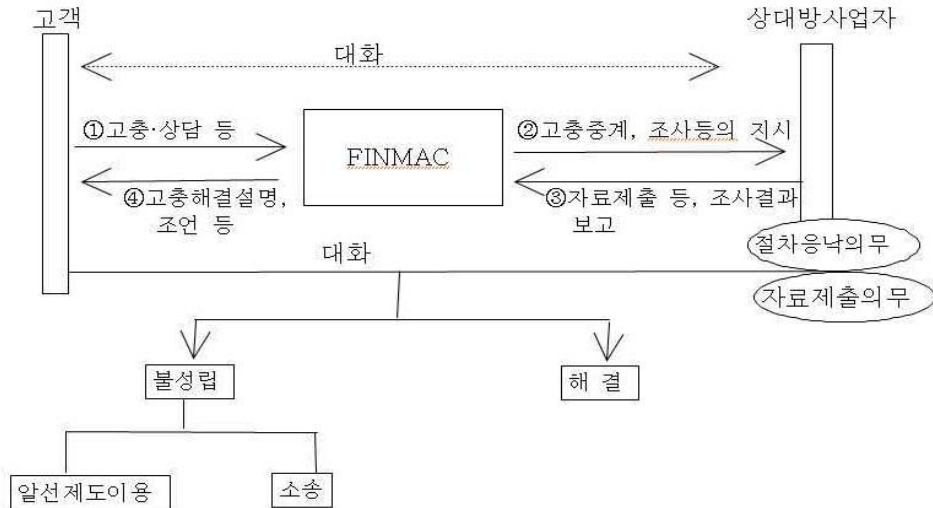
「표 26」 2010년 분류별 상담접수건수 「표 27」 2010년 상품·서비스별상담건수

	건 수	비율(%)
거래제도 등	2037	29.0
권유	1081	15.4
매매거래	734	10.5
사무처리	513	7.3
투자운용	23	0.3
투자조언	31	0.4
기타	2598	37.0
합계	7017	100

	건 수	구성비(%)
주식	2979	42.5
채권	833	11.9
투자신탁	1230	17.5
파생상품	762	10.9
유가증권관련	136	(1.9)
금융선물 등	527	(7.5)
CFD	86	(1.2)
기타	13	(1.2)
제2종 관련상품	362	5.2
투자운용	13	0.2
투자조언	0	-
기타	838	11.9
합계	7017	100

5. 상담센터에서의 고충처리 · 분쟁해결절차의 과정과 알선위원의 선임

(고충처리대응과정)



(1) 고충 · 상담의 처리

상담센터에서의 분쟁해결 등 업무에 있어서는 상담 · 고충해결 · 분쟁해결의 알선을 일체적으로 운영하고 있다는 점이 커다란 특징이다. 고충 · 상담처리의 단계에서 사실관계의 파악이나 쌍방의 의사확인, 고충해결에 관한 노력을 통하여 얻은 정보를 알선절차에서도 적절하게 반영하게 함으로써 신속하고 실정에 맞는 적절한 분쟁해결을 도모하는데 도움이 되도록 하고 있다. 원래부터 상담센터에서는 고충 · 상담처리단계에서도 공정하고 중립적인 입장에서 업무를 수행하는 것으로 하고 있지만, 이러한 관점에서도 철저를 도모하고 있다. 고객으로부터의 금융상품거래제도에 관한 상담 · 질문에 상담센터직원인 상담원이 대응하고 있다.

구체적으로는 고객으로부터 주식, 채권, 투자신탁, 외국환증거금거래(FX거래) 등의 금융상품거래의 권유, 매매거래, 사무처리에 관한 고충을, 상대방사업자에게 중계하여 그 해결에 도움을 주고 있다. 상담센터

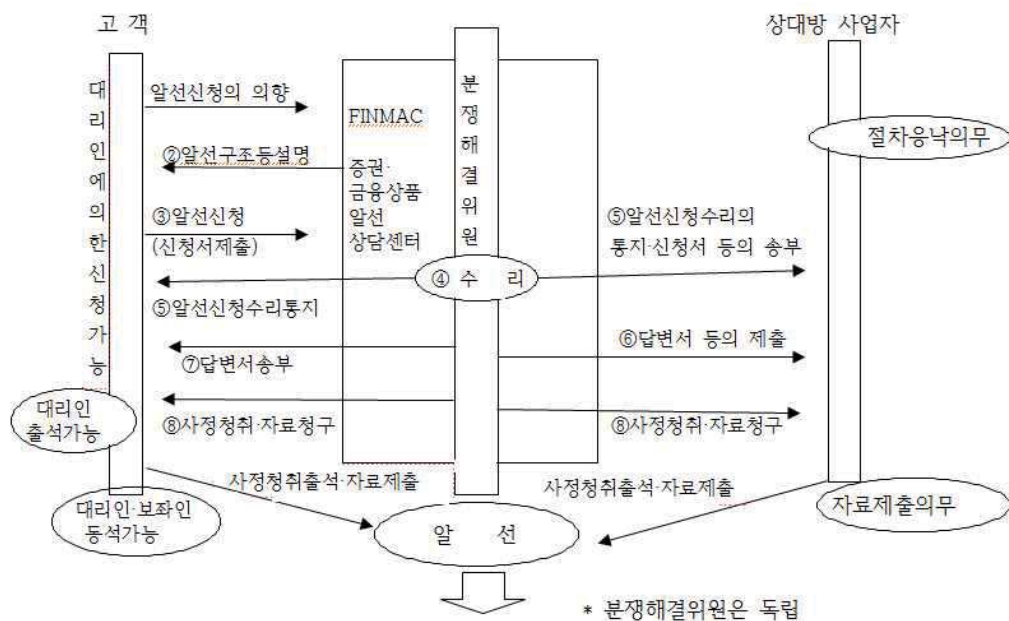
가 상대방사업자에게 지시하여 사업자로부터 고객에게 직접 회답을 하게 하거나 또는 상담센터가 사업자로부터 설명을 들어서 사업자의 견해를 고객에게 전하는 등의 대응을 행하고 있다.

상대방 사업자의 회답에 관해 고객이 납득을 얻을 수 없을 경우, 그리고 당사자 간의 대화를 촉구하고, 고객이 희망하는 경우에는 상대방 사업자에게 더욱 대응을 지시하고, 상대방인 사업자로부터 고충처리결과 보고를 받고 있다. 그래도 고객의 납득을 얻을 수 없을 경우에는 필요에 따라 소송, 조정, 알선의 분쟁해결제도에 관한 설명을 행하게 된다.

(2) 알선절차의 과정

상담센터의 알선절차는 변호사인 알선위원(분쟁해결위원) 1명이 임회하여 고객과 상대방사업자의 대화를 통해서 분쟁해결을 도모하는 구조이다. 상담센터에서는 일정 조정의 용이성이나 당사자간에 보다 긴밀한 대화를 하기 쉽다는 등의 입장에서 알선위원 1명제를 채용하고 있다. 또한 알선절차는 비공개이며 알선신청은 언제든지 취하할 수 있다.

(알선신청의 절차와 과정(고객이 신청한 경우))



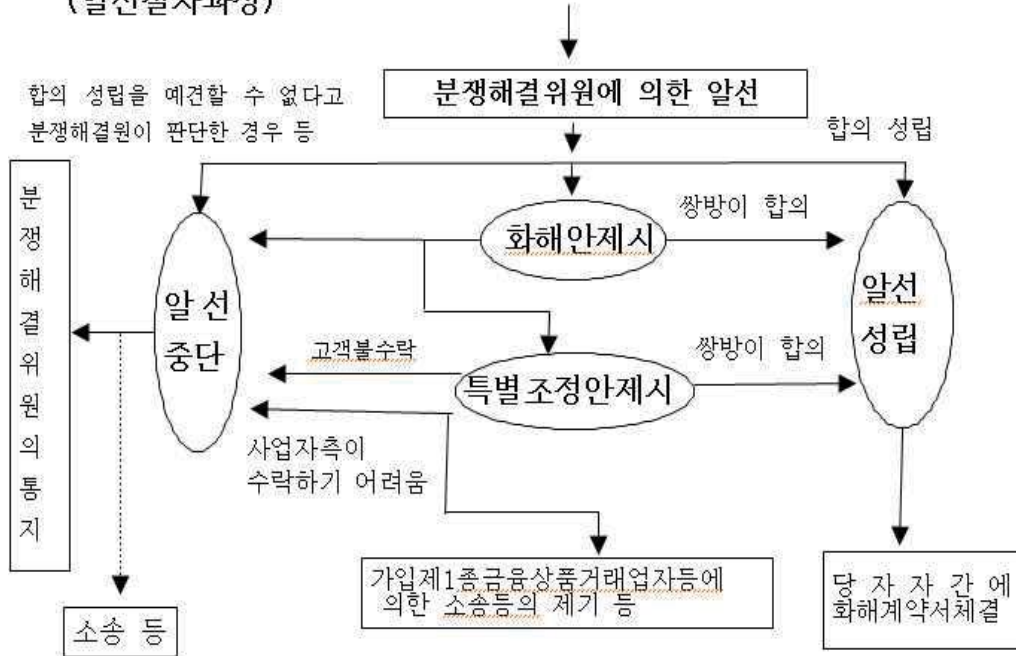
알선신청에 있어서는 신청의 취지 및 분쟁요점을 분명하게 한 일정한 신청서 등을 제출해야 하며, 신청금으로서 손해배상청구액에 따라 2천엔에서 5천엔을 부담해야 한다. 이러한 점을 포함하여 알선신청서의 제출전에 상담원이 알선구조 등에 관해서 설명을 하고 있다.

알선신청을 수리한 경우에는 담당 알선위원을 분쟁해결위원으로서 선임하고, 수리통지서를 쌍방에게 송부함과 동시에 상대방사업자에게 신청서 등을 송부하고, 답변서 등의 제출을 요구하고 있다. 한편 예컨대 다음과 같은 경우에는 알선위원(분쟁해결위원)의 판단에 근거하여 알선을 하지 않고 있다.

- ㉠ 상대방이 위탁관계 5개단체의 회원 등에 해당되지 않는 경우
- ㉡ 소송이 종료되거나 또는 소송 중, 또는 민사조정이 종료되거나 또는 민사조정중의 분쟁에 관계된 것
- ㉢ 부당한 목적으로 또는 부정하게 고충신청을 하였다고 인정된 것

답변서가 제출되면 알선기일이 결정되며, 알선위원(분쟁해결위원)의 입회하에 분쟁해결을 위한 대화(알선)가 행해진다. 알선의 개최 장소는 원칙적으로 고객이 가까운 현청소재지 등의 50개소이며, 고객의 편리성을 고려하고 있다. 제1회 알선기일에서는 분쟁해결위원으로부터 새로이 알선절차의 취지, 내용에 관해 당사자 쌍방에게 설명을 한다. 공정·중립의 입장에서 행하고 있다는 점에 관해서 이해를 얻기 위해 노력하고 있다.

(알선절차과정)



*분쟁해결위원회의 통지는 “당사자쌍방에게” 하는 통지임

알선기일에 있어서는 알선위원(분쟁해결위원)이 당사자쌍방의 배석하에 또는 필요에 의해서 각각의 당사자로부터 개별적으로 사정을 청취하여 자료 등의 제출을 요하고, 쌍방의 이사를 묻는다. 그리고 알선과정에서 알선위원(분쟁해결위원)은 판례, 선례 등이나 자신의 견해를 제시하면서, 화해를 위한 실마리를 찾아 화해를 위해 쌍방의 양보를 촉구한다.

이러한 과정을 거쳐서 화해가 성립되면, 화해계약서를 체결한다. 알선과정을 고려하여 합의성립을 예견할 수 없다고 알선위원(분쟁해결위원)이 판단한 경우에는 알선절차는 중단된다.

2010년도의 실적에서는 체결된 사안의 거의 반수(56.8%)의 사안에서 화해가 성립되었으며, 알선기일의 횟수는 평균 1.7회로 조사되었다. 알선신청이 수리된 때로부터 약 3개월 정도까지 최종의 알선기일을 종료하는 상황에 있다.

알선과정에서 분쟁해결에 유용한 것으로 판단된 경우에는 화해안 또는 특별판단조정안의 제시가 이루어진다. 특별조정안에는 사업자 측에 일정한 조건부구속력이 수반되는 점에서 화해안과 구별되고 있다. 즉 특별조정안을 고객 측이 수락한 경우에는 사업자 측이 수락하기 어려운 경우라고 하더라도 해당 특별조정안에 제시된 손해배상액 상당액을 상담센터에 예탁하고 1개월 이내에 채무부존재소송 등을 제기하지 않는 한, 해당 특별조정안에 구속된다. 상담센터에서는 분쟁해결 등 업무 개시 당초부터 이 특별조정안과 동일한 구조를 채용하고 있지만, 2011년 11월 현재까지 특별조정안 또는 이에 상당하는 알선안을 제시한 예는 없다.

(3) 알선위원의 선임

상담센터의 알선절차를 주재하는 알선위원(분쟁해결위원)은 상담센터가 대상으로 하고 있는 분쟁해결에 유용한 전문적 지식 또는 실무경험을 가진 변호사 중에서 이사회의 동의를 얻어 이사장이 각각의 담당지구를 정해 위촉하는 것으로 하고 있다. 알선위원의 임기는 원칙적으로 1년이다. 알선위원의 정수 및 선임에 관해서는 자율규제단체관계자, 학식경험자, 사업자관계자로 구성되는 운영심의위원회의 의결을 거치도록 되어 있다. 2011년 3월에는 알선위원선임과정이 더욱 투명화를 도모한다는 관점에서 알선위원후보자의 추천 등을 행하는 알선위원후보자추천위원회를 설치하고, 2011년 7월부터 위촉을 실시하여 적용하고 있다.

알선위원의 정수는 현재 36인으로 구성되어 있으며, 9개지역에 분산되어 담당업무를 결정하고 있다. 알선위원으로 위촉을 받은 변호사 중에서 사안마다 절차를 주재하는 분쟁해결위원으로서 선임하게 된다. 이렇게 선임된 알선위원은 공정·중립적인 입장에서 알선절차를 수행해야 할 것이라는 점에서 다양한 규정을 정하고 있다.

알선위원회는 법령 및 상담센터의 업무규정에 따라 독립하여 공정하고 신속한 처리를 해야 하며, 개별 사안에 관해 분쟁해결위원을 선임할 때에는 일정한 특별 이해관계가 있는 자를 제외하고 선임하는 것으로 하고 있는 외에, 분쟁해결위원의 기피 또는 회피제도를 두고 있다.

6. 상담센터의 편리성·신뢰성향상을 위한 대응노력

(1) 주지활동의 철저

금융ADR의 발전에 있어서 금융ADR의 구조·역할의 보급개발이나 분쟁해결기관의 주지를 도모하는 것은 극히 중요한 일이다. 이 때문에 상담센터에서는 독자적으로 홈페이지 개설(2010년 10월) 및 기능확충(2011년 4월, 9월), 기관지의 정기적 발행, 신문광고의 게재(2011년 2월), 포스터 등의 배포 등을 행하는 외에 일본증권업협회, 각 지역 소비자생활센터 등에 연수강사의 직원을 파견하고 있다.

(2) 알선절차 등의 개선을 위한 대응

상담센터에서는 알선 절차 등의 이용자로부터 신뢰감, 납득감을 얻을 수 있도록 알선절차 등을 지원하는 인적 기반의 자질 및 능력 등을 향상시키기 위한 노력을 경주하고 있다. 알선위원회에 의한 간담회를 동경, 오사카에서 정기적으로 개최하고 알선 등 업무상황, 법제도의 소개, 사례연구, 알선의 형태의 의견교환 등을 행하고 있다. 2010년에는 히로시마지구, 기타리쿠지역, 토우호쿠지구, 동경지구의 알선위원을 강사로서 파견하는 형태의 간담회도 개최하고 있다. 또한 알선위원을 보좌하는 상담원과의 의사소통을 도모하는 관점에서 알선위원과 상담원과의 의견교환회도 동경, 오사카에서 개최하고 있다.

상담원 상호간의 정보교환을 행함과 동시에, 새로운 금융상품이나 법령, 자율규제규칙의 제정·개정 등의 대응, ADR업무, 상담업무의 개선이

라는 입장에서 각 관계기관의 직원이나 변호사 등을 강사로 초청하여 상담원의 연수를 월 1회 정도 행하고 있다.

2011년 9월부터는 알선절차의 당사자의 의견, 감상을 장래의 개선에 활용하려는 관점에서 알선절차 종료시에 쌍방의 당사자에 대해서 앙케트 조사를 실시하고 있다.

(3) 정보제공의 철저

알선제도나 고충해결의 구조에 관해 보다 많은 사람들의 이해를 얻기 위해서, 그리고 장래의 분쟁의 미연방지에 도움이 되도록 하기 위해서도 분쟁해결 등 업무의 상황에 관한 정보제공의 충실도 중요하다.

상담센터에서는 홈페이지상에 상담, 고충처리, 알선상황의 통계자료를 공개함과 함께 사업자의 컴플라이언스체제의 충실향상에 도움이 되는 관점에서 일본증권업협회 등의 자율규제단체에 상담, 고충, 알선종료사안의 개요에 관해 정보제공을 행하고 있다.

Ⅲ. 생명보험업협회에서의 재판외분쟁해결을 위한 대응

1. 생명보험협회에서의 ADR에의 대응

금융업계에서는 개설시기는 약간의 차이는 있었지만 생명보험협회에서도 자율적인 재판외분쟁해결절차기관을 만들어 소비자로부터 신청된 고충분쟁사안의 해결을 위한 노력을 하고 있다.¹³⁵⁾

생명보험협회는 2001년 민간생명보험업계의 ADR기관으로서 “재정심사회”를 발족하여 운영해왔지만, 2010년 4월 금융ADR법의 시행과 더불어 금융청에 지정분쟁해결기관으로서 지정신청을 했고, 2010년 9월부터 지정분쟁해결기관으로서 업무를 담당하게 되었다.

135) 자세한 내용에 관해서는 일본 생명보험협회 홈페이지(<http://www.seiho.or.jp/member/complaint/>) 참조.

2010년 4월에 개최된 이사회에서는 생명보험업무(대상이 되는 43개사가 협회에 가입)와 외국생명보험업무((협회가맹 4개사, 비가맹의 조건부면허외국생명보험 8개사)의 2가지 종별에 관해서 생명보험협회가 지정분쟁해결기관으로서의 지정을 신청·취득하는 취지의 기관결정을 행하였다. 또한 신청에 있어서는 현행의 협회조직·운영을 유지하면서 지정취득을 위해 필요한 법대응을 할 것을 기본방침으로 하고, 이러한 방침에 근거하여 협회사무국에서는 법률에서 정하고 있는 “업무규정” 및 “절차실시기본계약”에 관한 책정을 하였다. 여기에서는 업무규정과 절차실시기본계약서에 관해서 알아보고, 생명보험업계의 상담고충의 대응이나 ADR기관인 “재정심사회”의 활동에 관해서 검토한다.

(1) 업무규정

업무규정의 작성근거에 관해서는 금융분쟁연락조정협회의 “고충분쟁 해결지원모델”에 준거하여 운영해온 생명보험상담소규정을 기초로 금융ADR법에 근거하여 필요한 조치를 행하는 것으로 하여 2010년 5월 이사회에서 결정되었다. 이 업무규정은 6장 50개조로 구성되어 있다.¹³⁶⁾

(2) 절차실시기본계약서

업무단체인 생명보험협회가 각 회사와 계약서를 교환하는 것 자체, ADR제도 이외에서는 그 예를 볼 수 없는 것이지만, 생명보험회사가 보험협회의 분쟁해결 등 업무를 이용함에 있어서 교환하는 절차실시기본계약서에 관해서는 법령상 요구되는 사항과 업무규정에서 정하고 있는 각 보험회사의 업무이행관계의 부분을 계약서의 기재사항으로 하였다.¹³⁷⁾

136) 위의 주 11의 홈페이지 참조.

137) 주된 계약의 기본사항으로는 다음과 같은 것이 있다. ①분쟁해결 등 업무에 관한 참가의무, ②분쟁해결 등 업무에 대한 협력의무, ③재정결과의 수락의무, ④재정신청사안과 관련된 소송절차에 관한 보고, ⑤분쟁해결 등 업무에 관한 보험계약등에의 주지, ⑥분쟁해결위원의 독립성확보, ⑦지득한 정보의 비밀유지, ⑧정당한 이

(3) 지정신청절차

생명보험협회에서는 2010년 4월 이사회에서 “지정분쟁해결기관으로 될 지정신청·취득을 행할 것”을 결의하고, 지정신청을 위한 준비를 하고, 법률에서 요구하고 있는 설명회를 모든 생명보험회사(55개사)에 대해서 발송하여 설명회를 개최하였다. 협회에서는 2010년 7월 금융청에 대해서 “생명보험업무”, “외국생명보험업무” 2가지의 업무종별에 관해 분쟁해결기관의 지정신청을 하고, 2010년 10월 1일부터 지정분쟁해결기관으로서 업무를 개시하였다.

2. 생명보험업무에 있어서의 분쟁해결 등 업무의 내용

생명보험업협회에서 행하는 분쟁해결 등 업무는 “고충처리절차” 및 “분쟁해결절차”와 관련된 업무 및 이에 부수하는 업무이다(보험업법 제 2조 40항). 보험업법상 고충처리절차란 보험업무등관련고충을 처리하는 절차를 말하고(동법 제2조 38항), 분쟁해결절차란 보험업무등관련분쟁에 관해 소송절차에 의하지 않고 해결하는 수단을 말한다(동법 제2조 39항). 금융ADR제도의 특징으로서 고충처리절차가 법제도의 대상으로 되었다는 점을 들 수 있지만, 이 점에 관해서는 고충과 분쟁은 연속적인 것이라는 점, 금융기관에서의 고충과 분쟁의 대응에 금융ADR이 관여하는 점에서 고충처리가 촉진되고, 이용자보호에 충실성도 도모할 수 있다는 점 때문에 고충처리와 분쟁처리를 일체로서 대응하기 위한 것이다.¹³⁸⁾

유가 없는 경우의 규정위반행위의 공표와 행정예의 보고, ⑨분쟁해결 등 업무의 실시에 관한 의무이행이 확실하지 않은 경우의 본계약의 해제 등이다.

138) 権藤幹晶, “生命保険業務における裁判外紛争解決制度について”, 生命保険論集第174号, 147面.

3. 생명보험업무의 범위

생명보험업무는 생명보험회사가 행하는 업무에 더하여 해당 생명보험회사를 위해 생명보험모집인이 행하는 보험모집을 말한다(동법 제2조 제29항). 여기에는 고유 업무와 부수업무 및 법정의 다른 업무, 그리고 다른 법률에 의해서 행하는 업무 등이 포함된다. 따라서 생명보험업무란 생명보험계약에 관한 것에 한정되지 않고, 예컨대 생명보험회사가 행하는 자산운용업무 등도 그 대상에 포함된다. 또한 생명보험회사가 등록 금융기관으로서 행하는 업무나 은행대리업, 자금이동업 등도 대상에 포함될 수 있다. 이렇게 기본적으로는 업법상의 감독권한이 미치는 범위와 일치되는 것은 업법에 근거하여 금융기관이 그 업무를 적절하게 실시할 필요가 있는 것을 대상으로 한다는 것에 있으며, 업무범위가 한정되어 있는 보험회사에 있어서는 법정의 다른 업무로 포함하여 대상을 넓게 하고 있기 때문이다.

지정분쟁해결기관에서 생명보험업무의 일부만을 대상으로 하는 것이나, 지리적 한정을 두는 것은 인정되지 않는다.¹³⁹⁾ 전자에 관해서는 생명보험업무의 일부의 업무에 관한 것만을 취급하는 지정분쟁해결기관을 인정하면 1개의 업체에 있어서의 업무 각각에 관해 신청하는 곳이 다르기 때문에 고객의 편리성을 해하게 된다는 점이나 생명보험회사에서 강구해야 할 조치의 내용에 관해 알기 어렵게 되기 때문이며, 후자에 관해서는 생명보험회사가 행하는 생명보험업무는 국내에서 지리적 한계가 없으며 지역을 한정된 경우에는 전국적으로 발생하는 고충·분쟁에 대응할 수 없고 생명보험회사에 대한 규제가 불명확하게 되어 고객의 편리성을 해할 가능성이 있기 때문이다.¹⁴⁰⁾

139) 금융ADR가이드라인 II② (i) 참조.

140) 中沢則夫·中島康夫, 「金融分野における裁判外紛争解決制度(金融制度)の概要」, 商事法務1876号(2009年), 50面.

4. “재정심사회”

(1) 경 위

앞에서 본 바와 같이, 2000년 6월 금융심의회회의 답신 “21세기를 지탱하는 금융의 새로운 구조에 관해”를 받아, 생명보험협회에서는 ADR 제도의 기본이념을 근거로 2001년 4월 모든 협회가맹회사의 합의 하에 생명보험상담소 내에 업계의 자율적인 ADR기관으로서 “재정심사회”를 설치하였다.¹⁴¹⁾

생명보험협회는 2007년 9월에는 금융상품거래법에 근거한 “인정투자자보호단체”¹⁴²⁾의 인정을 취득하여 이른바 특정보험(변액보험, 변액연금, 외화지불보험 등의 투자성 리스크가 있는 보험상품)에 관한 분쟁안건을 인정단체로서의 “재정심사회”에서 심리하게 되었다. 재정심사회의 운영에 관해서는 각 회사의 대표 등으로 구성되는 이사회가 생명보험상담소규정을 결정하고, 그 가운데서 각 회사에 대한 편면적 구속력이 있는 참가·협력·결과준중의무를 정한다.

141) 재정심사회의 특징으로는 다음과 같은 것을 들 수 있다. (1) 공정·중립 : 재정심사회는 변호사, 소비생활상담, 생명보험상담소의 직원인 위원으로 구성된다. 생명보험에 관한 ADR기관으로서 높은 전문성을 가지고, 공정·중립적인 ADR기관으로서 금융청으로부터 지정을 받았다.

(2) 이용은 무료 : 재정비용은 무료이다. 단지 통신비, 사정청취에 출석하는 경우의 교통비, 그 밖의 절차비용은 부담해야 한다.

(3) 신속·편리 : 주로 서면에 의해 사실확인을 행하므로, 전국 어디서든지 절차가 가능하다. 사정청취를 행하는 경우에는 가장 가까운 연락소에서 TV회의 시스템을 이용하여 실시할 수도 있다. 재정절차는 비공개이며, 재판의 경우보다 신속한 해결을 도모하고 있다.

142) 인정투자자보호단체에 의한 절차는 보험업법에 근거한 지정분쟁해결기관의 절차와 같이 “시효중단”, “회사의 절차에의 참가의무” 및 재정서에 의한 “화해안(특별조정안)의 수락의무”가 법률로서 강구되지 않았다. 그 때문에 이용자의 권리보호와 편리성을 확보한다는 관점에서는 지정분쟁해결기관의 절차에 의하는 것이 편리하다는 점에서 생명보험협회가 지정분쟁해결기관으로 지정된 후에는 특정보험계약에 관한 고충이나 분쟁은 지정분쟁해결기관에서 대응하는 것으로 하고, 1년간의 경과규정을 두어 2011년 10월 1일 인정투자자보호단체로서의 업무는 폐지되었다.

(2) “재정심사회”의 분쟁해결위원

재정심사회의 분쟁해결위원은 중립성·공정성을 확보하기 위해 생명보험회사와 이해관계가 없는 변호사 4명, 소비생활상담원 4명과 협회 생명보험 상담실직원 2명으로 구성된다. 재정심사회의 이용자 증가와 더불어 위원수의 증가는 물론, 2009년에는 위의 자격자 3명을 1팀으로 하여 4부회체제로 하여 심리의 효율화와 신속화를 도모하고 있다. 4개의 부회는 각각 월2회 이상 개최하여 사안심리를 진행하고 있는데, 발족 당초부터 매월 1회 전위원이 집합하여 전체회의를 개최하고, 각 부회의 심리상황의 확인 및 최종결론(재정결과)에 관하여 전위원의 합의하에 결정한다.

(3) 고충처리절차

생명보험협회의 생명보험상담소¹⁴³⁾에서는 고충전치주의를 원칙으로 하고 있어서, 곧바로 재정심사회에의 신청은 인정되지 않는다. 이것은 소비자에게 있어서도 분쟁단계보다 고충단계에서 해결할 수 있으면 가벼운 부담으로 해결할 수 있다는 점, 그리고 2004년부터 시작된 보험금·급부금 등의 미지불문제 이후 “고충단계에서 업계의 각 회사가 고객에 대해서 어떻게 해결을 도모할 것인가”이라는 자세에서 소비자에게 대응할 것인가라는 이유도 있지만, 이것은 지정취득전후에서 변함없는 대응으로서 계속되고 있다.

협회 상담소가 고충해결을 의뢰한 안건은, 각 회사는 책임을 가지고 새로이 신청인에 대해서 해결을 위해 노력을 하게 되고, 도중의 경과

143) 생명보험협회의 상담고충대응은 1942년부터 시작되었으나, 현재의 생명보험상담소는 동경본부에 생명보험상담실과 도도부현 53개의 연락소를 두고 있으며, 생명보험계약자 등으로부터 상담이나 고충을 접수받고 있다. 생명보험상담소에서는 상담소의 업무나 “재정심사회”의 운영상황의 기능을 체크하는 제3자기관으로서 업계 외의 위원으로 구성되는 “재정자문위원회”가 정기적으로 개최되고, 활동내용의 체크 및 업계에 대한 의견제언이 상담소장인 협회장에 대해서 이루어지고 있다(자세한 내용에 관해서는 생명보험협회 홈페이지(<http://www.seiho.or.jp/member/complaint/>) 참조).

를 포함하여 각 회사는 생명보험상담소에 대해서 보고를 해야 하는 것이 규칙으로 되어 있다. 즉 생명보험상담소가 고충해결의뢰를 한 것은 최종결과에 이르기까지 생명보험상담소가 관리하게 되며, 생명보험상담소가 해결의뢰를 상대방의 회사에 연락한 날로부터 1개월을 경과해도 당사자간에 문제가 해결되지 않은 경우, 보험계약자 등 또는 회사에 분쟁의 재정신청을 할 권리가 발생한다.

(4) 분쟁해결절차

재정신청서가 상담소에 도착하면 업무규정에 근거하여 재정심사회에서 신청내용에 관한 저격성심사가 이루어지고, 수리가 되지 않은 것은 그 이유를 기재한 불수리통지가 신청인에게 통지된다. 그러나 수리가 이루어진 것은 상대방인 생명보험회사에 신청서가 송부되고 그 신청에 대한 답변서가 신청인에게 송부된 후에 재정심사회의 심리가 개시된다.

또한 계약상황 등의 사실인정에 있어서는 필요에 따라 당사자 쌍방(계약자나 보험회사의 모집인)에 대한 사정청취가 별도로 실시된다.

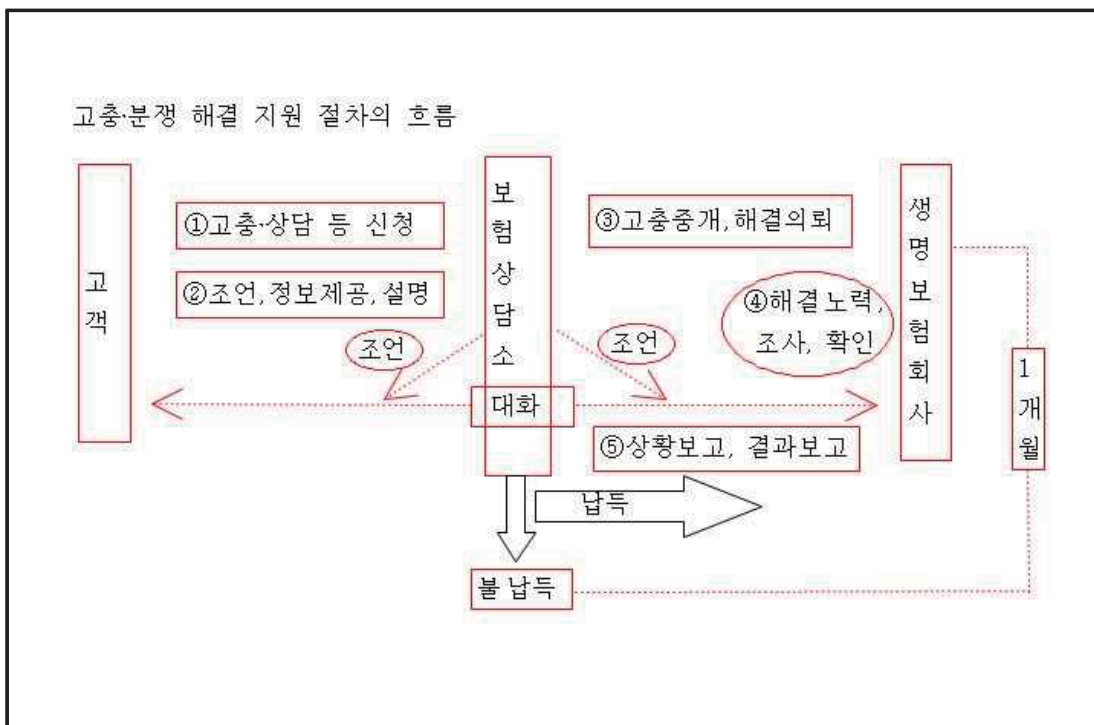
재정심사회에서 이루어진 재정(결론)은 재정서에 의해 통지된다. 심리결과 신청내용을 인정하기까지 이유가 없다고 재정된 경우에는 재정서(A4용지의 3~4매정도)에 그 이유를 기재하여 당사자 쌍방에게 통지함으로써 절차는 종료하게 된다.

한편, 화해로 해결을 도모하는 것이 상당하다고 인정한 때에는 “재정심사회”는 중립·공정한 입장에서 재정서에 의한 화해안을 당사자 쌍방에게 수락, 권고를 하고, 신청인의 승낙을 얻으면 화해가 성립되어 당사자 쌍방과 “재정심사회” 3자가 화해계약서를 교환하고 절차를 종료한다.

법률에 근거하여 지정취득을 받은 후에는 쌍방에 공평성이 담보되고 있으며, 또한 회사측도 재판을 받을 권리를 보증받게 되었다. 업무

규정에서 재정심사회가 제시한 화해안이나 회사측에 어떤 대응을 요구하는 등의 재정결과를 “승낙해야 한다”는 편면적 구속력이 정해져 있으며, 실질적으로 수락의무는 존재하지만, 신청인의 수락후 1개월 이내에 회사가 소송을 제기하면 법률상 결과수락의무위반이 되는 것은 아니다.

(5) 사업자에 대한 편면적 구속력



사업자 측에게 부과된 편면적 구속규정은 소비자와 기업간의 균형을 도모하기 위한 것으로서, 이러한 정신의 바탕은 “소비자는 개인으로서 기업의 정보력·경제력·조직력에서 열등한 지위에 있다”라는 균형론에 있다. 상담·고충·분쟁을 취급하는 상담소의 업무에 관해서는 업무규정에서 생명보험회사에 대해 참가의무를 비롯한 ADR의 정신에 근거한 편면적 구속력을 규정하고 있다(업무규정 제4조, 제5조 참조).

생명보험회사에는 지정취득전부터 ㉠재정절차에의 참가의무, ㉡분쟁 해결촉진을 위한 협력의무, ㉢재정결과에 대한 수락의무¹⁴⁴⁾가 있었으며, 2001년 재정심사회가 발족된 후부터 지금에 이르기까지 생명보험회사의 협력적 자세는 상당하였으며 따라서 이러한 의무에 관해서도 전혀 위반된 경우가 없이 운영되어 왔다. 즉 이러한 ADR제도는 사업자 측의 이해나 협력이 없이는 성립될 수 없는 구조라고 할 수 있는데, 생명보험협회에서는 지정취득 후에도 소비자대응에 관한 구조에 관해 업계 각 회사의 이해와 협력을 얻기 위해 노력하고 있다고 할 수 있다.

5. 지정취득후의 재정심사회의 분쟁처리상황

「표 28」 지정취득전후에 있어서의 주요 변경내용

항 목	지정취득전(~2010.9.30.)	지정취득후(2010.10.1.~
고충·분쟁 취급범위	생명보험계약관계만이 대상	보험업법 제2조에 정한 “생명보험업 무”가 대상(자산운용업무나 용자업무 등, 보험회사의 업무 전반)
	소송계속중, 소송종료 후의 사안은 대상 외	
재정신청	보험계약자 등으로부터 의 신청만 가능	당사자 쌍방으로부터 신청가능

144) ADR제도의 특징인 편면적 구속력 중 가장 엄격한 것으로서 존재하는 것이 사업자 측에 부과되는 “결과수락의무”이다(지정취득 이전에는 존중의무로 인정되었으나, 지정취득후에는 수락의무로 변경됨). 금융분쟁연락조정협회의 모델규칙에 따라 자율 규정으로서 운영되어 오던 생명보험업계는 3가지의 편면적 구속력(참가의무, 협력의무, 결과수락의무)을 ADR제도의 축으로서 그 정신을 엄격하게 준수하고 있다. 특히 ADR제도의 특징인 사업자에 대한 수락의무가 법률로 명문화되어 있지만 이와 더불어서 헌법 제32조의 “재판을 받을 권리”는 사업자에게도 공정하게 보장하는 것으로 되었다. 따라서 사업자에게는 수락의무는 있지만, ADR기관이 표시한 화해안(법에서 새로이 규정한 “특별조정안”)에 불복하여 신청인수락후 1개월 이내에 재판으로 해결을 요구한 경우에는(제소) 계약자 등인 신청인이 ADR기관이 제시한 내용을 수락 하더라도 특별조정안은 효력을 상실하게 된다(현시점에서 회사가 제소한 사안은 없는 것으로 파악되고 있음).

제 4 장 일본의 금융ADR 정책 및 법제 분석

항 목	지정취득전(~2010.9.30.)	지정취득후(2010.10.1.~
참가·협력	업체자율규제에 따른 의무	법률에 근거한 의무
화해안수락 권고후에 있어서의 취급	보험회사가 재정결과를 수락하지 않고 소송이 행으로 해결을 도모하고자 할 경우 등에는 결과존중의무위반에 해당. 또한 정당한 이유가 없다고 재정심사회가 판단한 경우에는 상담소가 회사명 등을 공표할 수 있음.	보험회사에는 재정신청결과에 대한 수락의무(편면적 구속력)가 부과되어 있지만, 보험계약자 등이 재정결과나 화해를 수락한 때로부터 1개월 내에 소송으로 이행할 수 있음. 그 경우에는 헌법상의 재판받을 권리가 인정되므로 수락의무위반에 해당되지 않음.
시효중단	-	절차가 개시되어 화해에 이르지 못한 경우에도 신청인인 계약측의 청구권에 모든 소멸시효의 진행을 중단시킬 수 있음.
소송절차 중단	-	민사소송절차가 병행하여 이루어지는 것으로 분쟁해결절차에서 해결을 도모할 의사를 가진 경우, 법원의 결정으로 소송절차를 중단할 수 있음.
분쟁해결등 업무종사자	-	법률에 근거한 “간주공무원”
분쟁해결 등 업무에 관한 고충처리조치	-	법률에 근거한 조치로서 “고충처리위원회”설치
당국에 의한 감독규제	자율적인 대응을 위한 감독규제 없음	분쟁해결 등 업무의 운영에의 보고 징구, 현장검사, 업무개선명령 등의 조치

생명보험회사측의 청구안내가 불충분하였기 때문에 발생한 고객으로부터의 지불미청구나 부적절한 불지급기간을 계기로 하여 업계전체가 소비자 입장에서 업계개선에 대응한 결과, 고충건수가 해마다 체감하였다. 협회상담소에 신고된 2010년도의 고충건수는 최고를 기록했던 2007년도의 65%까지 감소하였지만, 한편으로 “재정심사회”에 신고된 건수는 증가하는 경향을 보였다.

신청건수가 증가한 이유로는 각사의 모집상의 자료나 정관에 “재정심사회”에 관한 기재로 고객에게 주지되었으며, 각 회사나 외부의 소비자행정기관도 “재정심사회”를 소개하고 있는 것 등이 영향을 주었을 것으로 본다.

2008년부터 매년 1.5배정도의 증가가 있었으며, 지정을 취득한 2010년도에 재정심사회에서 수리한 건수는 172건이었다.¹⁴⁵⁾ 172건 중 지정분쟁해결기관으로서 10월 이후인 하반기에 접수한 것이 93건으로 상반기의 경우보다 많았다. 2011년에도 증가경향으로 2011년 11월까지 178건의 신청이 있었다.

6. 소 결

생명보험은 건전한 다수의 계약자로부터 보험료로 보험금이나 급부금의 지불이 이루어지고 있다는 점(수지상등의 법칙, 대수의 법칙), 인간의 생사나 질병 등을 내용으로 하여 취득하는 상품이기 때문에 생명보험제도의 운영에는 사망률이나 생존율(평균수명)은 물론, 발생률 등의 “확율”이라는 제도상의 공평성을 유지하기 위해 다양한 위험선택(의학적 선택, 환경선택), 그리고 보험의학, 통계학, 보험수리 등 전문적인 분야를 포함하고 있는 것으로서 일반 금융상품과는 다른 특징을 가지고 있다. 또한 약관에 근거한 계약(부합계약성)이 이행되고 있는 점이나 계약기간이 10~30년으로 장기간이라는 점도 특징으로 들 수 있다.

145) 자세한 내용은 생명보험협회의 홈페이지(<http://www.seiho.or.jp/member/complaint/>) 상담소 리포트 참조.

재정심사회가 행하는 사안은 모집이나 계약시의 대응을 원인으로 하는 분쟁만이 아니라, 발병시기의 특정, 사인(死因)이나 고도 장애상태의 판정, 수술방법, 입원필요성의 판단 등 극히 전문적인 지식을 필요로 하는 사안이 많으며, 법률적인 사항 이외에 이러한 대응을 도모할 정도의 지식이나 체제구축도 필요하게 되었다.

또한 보험자체가 다른 많은 계약자로부터의 보험료로써 한 사람의 계약자의 보험금 등의 지불을 가능하게 하고 있기 때문에, 대다수의 선량한 계약자간의 공평성을 유지하기 위해서는 확실하게 도덕적 위험을 가진 사안에는 의연한 태도로 배제의사를 갖는 것도 생명보험을 취급하는 ADR기관에는 대단히 중요한 것이다. 알선이나 조정절차방법을 채용하는 ADR기관이 많지만 생명보험제도의 특징을 고려한 결과 “재정심사회”의 분쟁해결위원회는 기본적으로 “더해서 2로 나누는” 형식을 취하지 않고 쌍방의 주장을 정리하여 심리결과가 어떻게 도출되든 시간·비용적인 문제는 있지만 그러한 이유를 상세하게 재정서에 기재하여 당사자 쌍방에게 제시하고 있다. 사실인정에 근거한 “재정”이라는 방법을 채용하는 이유는 생명보험에는 일반의 소비재의 구입과는 다른 사정이 존재하고, 보험제도자체가 “계약자간의 공평성의 유지”를 담보함으로써 성립된다는 전제가 있기 때문이다.

제 5 장 시사점과 금융 ADR 제도의 개선 방안

제 1 절 한·중·일 금융ADR 제도의 비교와 시사점

위에서 살펴본 것처럼, 한국, 중국, 일본 각국의 금융 ADR 제도는 그 발달 배경이 다르고 금융 환경이 달라 그 제도가 다르다는 점을 알 수 있다.

한국의 경우, 금융 분쟁 ADR 제도는 조정 제도를 중심으로 하여 운영이 되고 있으며, 특히 대기화된 기관이 금융분쟁 조정 업무를 수행하고 있다는 점이 특징적이다. 즉, 금융감독원, 한국소비자원, 한국거래소, 한국금융투자협회 등이 관련 금융 분쟁 사건을 조정 업무로서 취급하고 있어 비효율성을 보이고 있다는 점이 향후 개선 방향으로서 검토될 수 있다. 이것은 일본이 권역별로 지정분쟁해결기관이 각각 금융 분쟁 조정 업무를 담당하고 있는 제도와는 다르다는 것을 알 수 있다. 특히, 금융감독원의 금융 분쟁 조정 업무 수행의 경우, 감독당국이 직접 금융 분쟁 조정 업무를 수행한다는 점에서 감독을 받는 금융회사의 부담 등 공정성의 문제가 제기될 수 있다는 점도 주목할 필요가 있다.

중국의 경우 법원의 민사소송법상 조정전치주의 제도나 각 중재위원회별 금융중재원 내지 금융중재센터의 설립과 확대 경향이 있으며, 또한 정부 차원의 인민조정위원회 제도 장려 정책도 주목할 만 하다.

중국의 각 중재규칙에서는 조정전치주의에 관한 규정을 두고 있으며, 당사자가 먼저 조정에 합의하여 조정을 신청하는 경우 외에도 중재 절차 진행 중에 중재판정부가 판정 전 조정을 할 수 있도록 하고 있다. 중재 절차 진행 중의 조정은 금융중재 절차에 있어서도 마찬가지로 적용된다. 중재에 관한 기본법인 중국 중재법 제51조 이하에서는

재판 중의 조정에 대한 상세한 내용을 두고 있으며, 조정조서와 중재 판정문은 동일한 법적 효력이 있는 것으로 규정하고 있다.

국제금융분쟁의 경우에는 중국국제경제무역중재위원회가 정한 중재 규칙과 금융분쟁중재규칙에 따라 중재절차를 진행하며, 각 지방 중재 위원회는 국제분쟁 사안에 대하여 특별규정을 두어 국제분쟁에 대한 중재 절차를 진행하게 된다. 또한 각 지방 중재위원회가 설립한 금융 중재원이나 금융중재센터가 금융중재규칙을 정하고 있는 경우에는 금융중재규칙과 국제중재 특별규정 상의 절차에 따라 해당 사안을 처리 하게 되어 우리나라 투자자가 중국에서 금융 거래로 인한 분쟁이 발생하는 경우 직접적인 영향을 받기도 한다. 우리나라의 경우 대한상사중 재원은 2011년 대한상사중재원 국내중재규칙과 국제중재규칙을 별도로 제정한 것과는 견주어 볼 수 있을 것이다.

일본의 경우에는 금융ADR법의 제정을 통하여 결과의 편면적 구속 성을 인정하고, 제품이나 서비스의 제공 시에 ADR에 관한 정보를 제공할 것을 규정하고, 금융분쟁연락조정협의회 등의 장을 활용한 지속적인 개선 노력을 마련함으로써 금융 ADR 제도의 활성화를 꾀하고 있다.

일본의 증권·금융상품알선상담센터의 경우를 보면, 대상으로 하는 사업자, 관계하는 단체가 상당히 많으며, 알선 등의 이용자에 관해서도 법인을 포함하여 다양한 계층을 포함하고 있는데, 우리나라의 금융시장에 있어서도 다양한 이해관계인이 관여하고 있다는 점에서 일본의 사례를 충분히 활용하는 것도 제도의 도입과 정착에 있어서 상당한 시사점이 될 수 있을 것이다.

중재 제도는 금융회사와 금융소비자 간의 금융 분쟁 사건의 경우 많이 이용되지 않고, 금융회사 간의 금융 분쟁의 경우에 이용되는 정도 인데, 향후 금융 ADR 제도로서 중재 제도의 활성화를 위한 방안이 마련될 필요가 있음을 시사한다. 이것은 우리나라와 달리 중국의 경우

중재 제도가 활성화될 수 있는 통로를 마련하여 두고 있는 것과 대비되는 점이라 할 것이다.

또한, 금융 분쟁 조정 제도의 실효성의 면에서 볼 때도, 일본과 달리 조정안 구속력에 있어 금융회사에 대한 강제적 구속력을 부여하는 편면적(내지는 일방적) 구속력이 부여되어 있지 않아 조정 제도의 실효성이 없다는 지적이 제기되고 있다는 점도 눈여겨 볼 필요가 있다. 이런 점에서 영국, 호주 등 다른 나라에서 인정되고 있는 편면적 구속력 제도를 도입하는 것을 신중하게 검토할 필요가 있다.

한편, 금융 분쟁에 있어 조정 제도를 반드시 먼저 거치게 하는 조정 전치주의 제도가 현재 도입되어 있지 않은데, 조정 제도의 실효성 제고 방안으로서 제한적인 조정 전치주의 제도 도입 방안도 논의되고 있다는 사실도 주목할 필요가 있다. 그 만큼 금융 소비자 보호를 위한 여러 방안이 논의되고 있고, 금융소비자 보호 문제가 다른 나라 못지 않게 중시되고 있다는 것을 알 수 있다.

이렇게 한국, 중국, 일본 각국의 금융 ADR 제도는 각각 서로 다르다는 것을 알 수 있다. 이는 각 국의 금융 발달의 정도의 차이, 금융 환경의 차이 등에 그 원인이 있다고 볼 수 있는데, 향후 과제로서는 세 국가 간의 자유무역협정(FTA) 체결 추진의 움직임에 감안할 때, 세 국가 간의 금융 ADR 제도의 동일화를 추구하는 것이라고 본다. 이를 위해서는 세 국가의 관련 당국 간의 긴밀한 협의 과정을 통해 금융 ADR 제도의 정합화를 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다. 이러한 목표 달성이 쉽지는 않겠지만 일단 한국의 금융 ADR 제도의 개선을 통하여 이상적인 제도 정립을 하고, 이를 다른 두 국가에도 도입이 될 수 있도록 하는 노력을 기울인다면 향후 세 국가간의 금융 ADR 제도의 통합을 이룰 수 있을 것으로 본다. 이렇게 될 때 향후 3 국가에 자유무역협정이 체결되었을 때, 3 국가에 걸친 금융회사와 금융소

비자 간의 금융 분쟁을 효율적으로 해결할 수 있는 방안이 될 수 있을 것으로 본다.

제 2 절 한국 금융 ADR 제도의 개선 방안

이하에서는 우리나라 금융 ADR 제도의 개선 방안을 생각해보기로 한다. 이는, 앞서 언급한 것처럼 향후 한국, 중국, 일본 3국가 간의 자유무역협정(FTA) 체결 시에 3국가 간의 금융 ADR 제도의 정합화 추구라는 면에서 바람직한 금융 ADR 제도의 구축 필요성을 염두에 둔 것이라 할 수 있다.

I. 금융분쟁 해결 기구의 개편 방향

1. 개 관

앞서 논의한 것처럼, 현행 우리나라의 금융분쟁 조정 업무는 여러 관련 기관이 수행함으로써 문제가 많다는 점을 지적하였다. 이를 해결하는 방안에 대해서는 여러 가지가 있을 수 있는데, 우선 통합적인 금융분쟁 조정 기구를 설립하는 방안이 있을 수 있고, 아니면 일본의 사례처럼 금융업 관련 협회 등 지정분쟁해결기관이 각 권역별(은행, 보험, 증권 등)로 나누어서 금융분쟁 조정 기구 역할을 수행하도록 하는 방안이 있을 수 있다. 이하에서는 이 2개의 방안에 대해서 각각 검토해보기로 한다. 더 나아가서 금융분쟁 조정 기구의 개편 방향과 관련하여 기존에 발의된 관련 법안에 대해서도 검토한다.

2. 통합적 금융분쟁 해결 기구의 설립 방안

통합적 금융분쟁 해결 기구의 설치는 금융소비자 보호의 측면에서 금융 분쟁에 대한 신속하고 효율적인 해결을 도모할 수 있는 장점이

있을 것이다. 현재와 같이 금융 분쟁 조정 기구가 다기화되어 있는 경우에는 금융회사에도 부담이 되며, 금융소비자를 효율적으로 보호하는 데 한계가 있게 되고, 금융분쟁의 신속한 해결을 도모하기도 어려울 수 있을 것이다.

따라서 금융분쟁 해결의 효율성을 높이기 위해서는 현재 여러 기구로 나누어져 있는 금융분쟁 조정기구를 통합할 필요가 있다. 특히 금융감독원 내에 설치되어 있는 금융분쟁조정위원회의 경우 금융감독기구가 금융 분쟁 조정 업무를 수행하게 됨에 따라 공정성의 문제도 제기되는데, 이러한 문제를 해결하는 방법은 금융감독원으로부터 독립된 별도의 금융분쟁 조정기구를 설립하는 것이다.

그리고 이러한 금융 분쟁 조정 기구가 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회, 한국거래소의 시장감시위원회, 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회, 각 시도의 대부업분쟁조정위원회, 우체국의 우체국보험분쟁조정위원회 기타 다른 기구에 의한 금융분쟁 조정 기능을 흡수하여 통합적인 금융 분쟁 조정 기구로서 역할을 수행하도록 하는 것이 전문성을 도모할 수 있다는 점에서 금융소비자 보호에 더 효율적일 것이다.

물론 현재처럼 분쟁 조정 기구가 다기화 되어 있는 경우에는 금융소비자가 판단하여 더 유리한 기구를 선택할 수도 있는 점이 있을 수도 있으나, 정보가 충분하지 않은 상태에서 유리한 선택을 하기가 쉽지 않을 것이라고 본다. 오히려 하나의 독립된 전문성 있는 기구가 금융분쟁 조정 업무를 수행함으로써 분쟁 조정 업무의 전문성과 신뢰성을 확보하여 금융소비자 보호에 더 기여할 수 있는 방안이 될 것이다.

더 나아가서 뒤에서 언급하는 것처럼, 금융 분쟁 중재 기능까지도 부여한다면 명실공히 독립적이고 전문적인 소송 외의 대체적 금융분쟁 해결 기구로서 역할을 다할 수 있을 것으로 기대된다.

따라서 이러한 다기화된 금융 분쟁 조정 기구를 통합·단일화하여 일관성 있는 금융분쟁 해결 방법을 제공하여 효율성을 도모할 수 있

는 독립적이고 전문적인 금융분쟁 해결 기구를 만드는 입법 조치가 필요하다고 본다. 외국의 경우에도 분쟁해결기구를 금융감독기구로부터 분리하여 별도의 독립적인 기구에서 수행하고 있는 사례가 적지 않은데, 캐나다, 미국, 영국, 호주 등은 금융분쟁 해결에 있어 독립적인 기구에서 이를 해결하고 있는 점을 참고할 필요가 있다.

3. 권역별 지정분쟁해결기관에 의한 금융 분쟁 조정 제도 방안

다른 방안으로는 일본의 사례처럼 은행, 증권, 보험 등 각 권역별로 지정분쟁해결기관을 두어 금융분쟁 조정을 하도록 하는 방안도 검토할 수 있을 것이다. 이 경우 지정분쟁해결기관이 되기 위해서는 전문성, 공정성, 투명성 등을 갖추도록 하여, 분쟁해결기관으로서 충실히 그 역할을 수행하도록 할 필요가 있다. 예를 들어, 관련 금융업 협회 등이 지정분쟁해결기관이 되도록 하는 방안을 생각할 수 있을 것이다. 물론 이 경우에는 금융업 관련 협회 등이 각 관련 금융회사들을 회원으로 한다는 점에서 공정성에 의문을 제기할 수도 있는데, 이를 방지하기 위해서는 공정성, 투명성의 엄격한 요건을 갖추도록 보완 장치를 둘 필요가 있다.

이러한 방안의 장점은 각 권역별로 전문가들이 금융분쟁 조정 업무를 수행한다는 점에서 조정 업무의 신뢰성을 확보할 수 있을 것이다. 다만, 공정성을 어떻게 확보하느냐가 이 방안의 과제일 것이다.

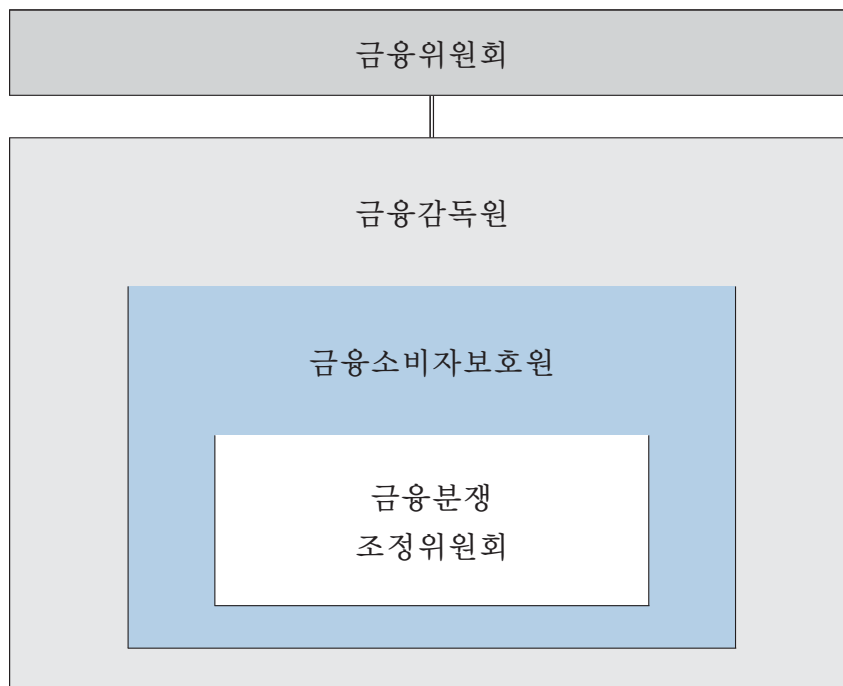
4. 발의된 법률안 검토

통합 금융분쟁 해결기구의 설립과 관련하여 지난 18대 국회에 제출된 개정 법률안과 현재 국회에 제출된 「금융소비자 보호에 관한 법률안」(의안번호 1900573, 제안일자 2012. 7. 6)(이하 “금융소비자보호법안”이라고 한다)이 있다. 이하에서는 법률안을 검토한 후 바람직한 통합 금융분쟁 해결기구의 설립 방안을 제시하고자 한다.

(1) 정부안(금융소비자보호법안) 검토

정부가 제출한 금융소비자보호법안은 금융소비자 보호를 위하여 금
 설법 개정을 통해 금융감독원 내에 별도의 기구로 금융소비자보호원
 을 설치하고,¹⁴⁶⁾ 금융소비자보호원에 금융분쟁조정위원회를 두도록 하
 고 있다(금융소비자보호법안 제30조).

「그림 9」 정부안의 금융분쟁 조정기구



이러한 정부안은 금융감독원 내에 금융소비자보호원을 두고, 그 안
 에 다시 금융분쟁조정위원회를 두는 것이어서 엄밀한 의미에서 분쟁
 조정기구를 별도로 설치하는 것이 아니기 때문에 독립적인 분쟁해결

146) 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률 일부개정법률안」이 국회에 제출되어 있는
 데(의안번호 1900572, 제안일자 2012. 7. 6), 이 개정법률안에서는 금융소비자의 권
 의 증진 및 금융 관련 분쟁의 공정한 조정을 위하여 금융감독원 내에 금융소비자
 보호원을 두도록 하고 있다(개정안 제57조의2).

기구를 설치하는 방안이라고 보기는 어렵다. 더욱이 정부안의 경우 분쟁조정 대상이 종전과 마찬가지로 감독대상기관과의 관계에서 발생한 분쟁만을 그 대상으로 하고 있기 때문에(금융소비자보호법안 제30조) 통합적인 금융분쟁 해결기구로서의 역할을 사실상 기대하기도 어렵다.

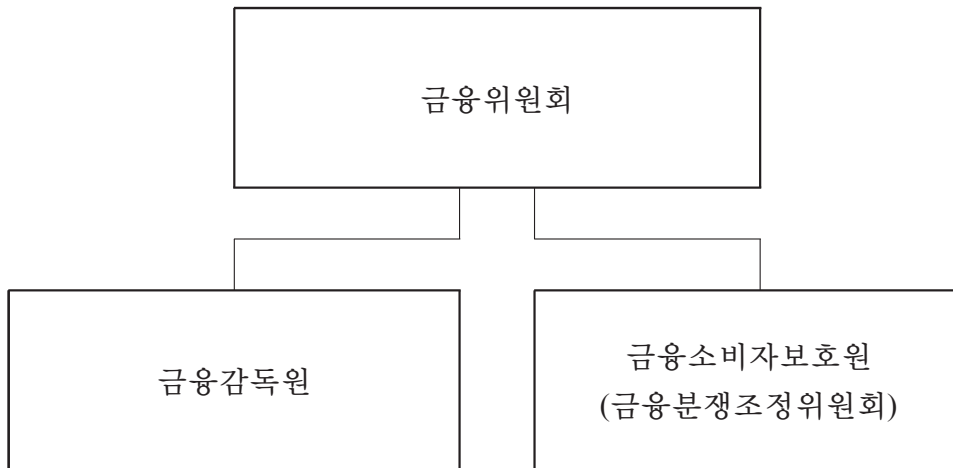
(2) 의원안 검토

지난 18대 국회에 제출된 의원입법안 중 금융분쟁 해결기구를 별도로 두도록 하는 개정 법률안으로 2009년 11월 9일 권택기의원인 대표발의한 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률 일부개정법률안」(의안번호 1806496, 제안일자 2009. 11. 9)(이하 ‘권택기의원안’이라고 한다)과 2011년 7월에 박선숙의원인 대표발의한 「금융소비자보호기본법안」(의안번호 1812617, 제안일자 2011. 7. 13)(이하 ‘박선숙의원안’이라고 한다)이 있는데, 두 법안 모두 18대 국회의 임기만료로 자동 폐기되었으나, 입법적 개선 방안에 도움을 줄 수 있으므로 이를 검토해보기로 한다.

① 권택기의원안 검토

권택기의원안에서는 금융위원회 산하에 무자본 특수법인으로 금융소비자보호원을 설치하고(권택기의원안 제57조의2 제1항, 제2항), 금융소비자보호원 내에 금융분쟁조정위원회를 두도록 하고 있었다(권택기의원안 제57조의20 제1항). 위에서 검토한 정부안과 달리 금융감독원으로부터 분리된 별도의 소비자보호기구인 금융소비자보호원을 설립하여 그 내부에 금융분쟁조정위원회를 두도록 하고 있다는 점에서 차이가 있다.

「그림 10」 권택기의원안의 금융분쟁 조정기구



이와 같은 방식은 영국의 ‘금융고충처리기구’(Financial Ombudsman Service Limited: FOSL)와 유사하다고 평가할 수 있을 것이다. 영국의 금융고충처리기구(FOSL)는 금융회사의 금융상품 판매와 관련한 금융 소비자의 분쟁을 해결하는 제3자 해결기관(third-party complaint handing institution)이다. 기존의 분쟁 처리 제도가 다양하여 금융소비자들이 이해하기 어렵고 복잡한 체계로 되어 있어 실효적이지 못한 측면이 있었기 때문에 금융분쟁해결기구를 통합하여 금융소비자 보호를 강화하기 위하여 2001년 설립되어 성공적인 금융분쟁 해결기관으로서 그 역할을 수행하고 있다.¹⁴⁷⁾ 이러한 영국의 금융고충처리기구(FOSL)는 통합 금융감독기관인 영국의 금융감독원(FSA)의 산하에 속하는 기관이지만, 영국 금융감독원과는 별개의 기관으로 독립적으로 운영되고 있다. 즉 금융감독원은 금융고충처리기구에 대한 감독상 책임을 부담하지

147) Michael Blair QC · George Walker, *FINANCIAL SERVICES LAW*, OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2006, p. 166.

만,¹⁴⁸⁾ 금융고충처리기구는 그 운영상 독립성이 보장되고 있다.¹⁴⁹⁾¹⁵⁰⁾

권택기의원안도 이러한 영국의 금융고충처리기구와 유사한 구조로 금융분쟁 조정기구를 두도록 하고 있으나, 영국의 금융고충처리기구는 종전의 은행고충처리기구(Banking Ombudsman), 보험고충처리기구(Insurance Ombudsman), 투자고충처리기구(Investment Ombudsman) 등 각 분야별로 개별적으로 운영되었던 약 8개의 고충처리기구가 통합되어 단일한 기구로 만들어진 것으로서 통합적 금융분쟁 해결기구의 성격을 지니고 있다. 다만, 권택기의원안의 경우에는 정부안과 마찬가지로 금융감독원의 검사 대상 금융기관과 금융소비자 사이에서 발생하는 분쟁만을 대상으로 하고 있기 때문에(권택기의원안 제57조의20 제1항) 통합적 금융분쟁 해결기구라고 평가하기에는 다소 무리가 있다.

② 박선숙의원안 검토

박선숙의원안에서는 금융소비자 보호를 위한 전담 기구로서 ‘한국 금융소비자보호원’(가칭)을 별도로 설치하고(박선숙의원안 제26조), 금융관련 분쟁조정기구로서 한국금융소비자보호원 내에 금융소비자분쟁조정위원회를 설치하도록 하고 있었다(박선숙의원안 제44조). 즉 정부안과 달리 별도의 독립적인 기구인 한국금융소비자보호원을 설치하고 그 산하에 금융소비자분쟁조정위원회를 설치하여 현행 금융분쟁조정위원회보다 더 독립성을 강조하고 있는 점에서 차이가 있으나, 위에서 살펴 본 권택기의원안과 유사한 구조로 되어있다.

148) 금융감독원(FSA)은 금융고충처리기구(FOSL)의 임원을 선임 및 해임할 수 있고(FSMA Schedule 17, Sec. 3(2)), 예산승인(FSMA, Schedule 17, Sec. 9(1)) 등의 통제를 한다.

149) 금융감독원(FSA)과 금융고충처리기구(FOSL)은 상호간 양해협의서(memorandum of understanding between the financial service authority and the financial ombudsman service)를 통해 역할과 권한을 정리하고 있다.

150) 김 춘, 앞의 논문, 142면에서 금융감독원(FSA)와 금융고충처리기구(FOSL)의 관계를 ‘감독상의 종속과 운영상의 독립’이라고 하고 있다.

다만, 권택기의원안과 차이가 나는 부분은 박선숙의원안은 금융소비자와 금융판매업자¹⁵¹⁾ 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련 분쟁(안 제44조)을 그 대상으로 하여 모든 금융분쟁 사건을 조정 대상으로 하고 있기 때문에 통합적인 금융분쟁 해결기구의 성격을 가지고 있다는 점이다.

5. 입법적 개선 방안

앞서 설명한 바와 같이 금융소비자 보호 강화를 위하여 금융분쟁 해결기구를 금융감독기구로부터 독립시키는 것이 보다 합리적이라고 평가할 수 있으며, 그러한 점에서 위에서 검토한 발의 법률안의 경우 감독기구로부터 금융분쟁 해결기구를 분리하는 방안을 제시하고 있다. 다만, 정부안의 경우 여전히 감독기구 내에 금융분쟁 해결기구를 두는 것으로 하고 있어 금융분쟁 해결기구의 독립성에 미흡한 점이 있다. 그리고 정부안과 권택기의원안의 경우에는 분쟁조정 대상 감독대상 기관과의 사이에서 발생한 분쟁만을 대상으로 하기 때문에 정부안이나 권택기의원안처럼 금융분쟁 해결기구를 설치하는 것은 앞서 지적한 바와 같이 분쟁해결기구의 다기화에 따른 문제점을 해소할 수 없으므로 금융분쟁의 효율적 처리를 통해 금융소비자 보호를 강화하기 위해서는 영국의 금융고충처리기구(FOSL)와 같이 통합적인 금융분쟁 해결기구를 설립하는 방안을 검토할 수 있을 것이다.

따라서 금융분쟁 해결기구는 감독기구로부터 분리하여 독립성을 강화하고, 현재 다양하게 산재해있는 금융분쟁 해결기구를 하나의 단일 기구로 통합하는 것이 요구된다. 그리고 이러한 독립된 금융분쟁 해결기구는 어느 정도의 감독기관의 감독을 받을 필요가 있다는 점과 감독

151) 여기에서 금융상품판매업자란 금융상품 판매업을 위해 다른 법률에서 금융위원회의 인가를 받거나 금융위원회 및 시·도지사에 등록하여 이를 영위하는 자를 말한다(박선숙의원안 제2조 제4호).

기관과의 업무 협조(예를 들어, 분쟁 해결 과정에서 발견된 금융 감독 제도의 개선 방안의 반영 필요성)의 필요성을 감안할 때 금융감독원의 산하 기관으로 두는 방안(이것은 영국의 방식과 유사하다)을 검토할 수 있을 것이다. 물론 금융위원회 산하에 두는 방안도 검토할 수 있으나, 정부의 직접적 감독을 받는 것은 관치금융의 문제가 발생하기 때문에 바람직한 방향은 아니라고 본다. 다만, 금융위원회와 금융감독원의 관계는 현재 금융감독기구 체제 개편 논의가 있기 때문에 금융감독기구과 민간 공적기구로서 통합되어 설치된다면 자연스럽게 감독 당국 산하 기구로 될 수 있어서 큰 문제는 없을 것이다.

그러나 보다 중요한 것은 금융감독기관의 산하에 두더라도 운영상의 독립성을 보장할 필요가 있다는 점이다. 영국의 경우에도 금융고충처리기구(FOSL)가 금융감독원(FSA) 산하에 있지만 독립적으로 운영되고 있어서 금융분쟁 해결의 신뢰성을 확보하고 있다는 점을 참고할 필요가 있다. 이러한 독립성을 확보하기 위해서는 통합 금융분쟁 해결기구를 무자본 특수법인으로 설립하여 금융분쟁 해결에 있어 외부의 영향이나 간섭으로부터 독립적으로 활동할 수 있도록 하고, 이해당사자간의 충돌이 발생하지 않도록 해야 할 것이다.

또한 금융분쟁 해결 대상을 현재와 같은 금융감독원의 감독 대상 기관으로 한정하지 말고, 금융상품을 판매하는 모든 금융회사를 대상으로 하여 금융회사와 금융소비자 사이에 발생하는 모든 분쟁을 해결할 수 있도록 해야 할 것이다. 즉 대부업, 우체국예금 및 보험, 새마을금고, 공제 등에서 발생하는 모든 분쟁 사건을 포함하여 통합적인 금융분쟁 해결기구로서의 역할을 수행하도록 강구하여야 할 것이다. 다만, 분쟁해결기구의 운영의 공정성과 재량권 남용 등을 방지하기 위해서는 분쟁해결기구에 대한 관리·감독을 금융감독당국이 할 수 있도록 하는 것이 필요하다. 예를 들어, 경비성 예산이나 내부 운영 규칙에 대한 승인 권한 등을 통해서 금융감독기구가 금융분쟁해결기구

에 대한 감독 권한을 행사할 수 있도록 할 필요가 있을 것이다.

그리고, 앞서 대안으로 제시한 것처럼, 통합 금융분쟁 조정기구 대신에 각 권역별(은행, 증권, 보험 등) 지정분쟁해결기관이 금융분쟁 조정 업무를 수행하는 경우에는 관련 금융업 협회 등이 이 역할을 수행하도록 하는 것을 검토할 수 있으며, 이 경우에도 운영의 독립성과 공정성이 보장될 수 있도록 할 필요가 있다.

II. 금융 분쟁 해결 기구의 상임위원제로의 운영

위와 같이 감독기관으로부터 독립된 금융분쟁 해결기구를 설립하는 경우에는 금융분쟁 해결에 관한 전문가로 구성된 (가칭) ‘금융분쟁조정중재위원회’(뒤에서 보는 것처럼 새로 신설되는 통합 금융분쟁해결 기구는 조정 업무까지 부여되므로 명칭에 ‘중재’가 들어간 것이다)를 내부 합의제 의결 기관으로 설치하여 전문성 있고 신뢰성 있는 조정안이나 중재안을 도출할 필요가 있다. 따라서 이러한 목적을 달성하기 위해서는 현행의 비상임 위원으로 구성되어 있는 금융분쟁조정위원회를 상임제로 변경시키는 것이 필요하다고 본다.

즉 전문성을 갖춘 상임위원(5인 내지 7인)이 금융분쟁 조정이나 중재 업무를 담당함으로써 더욱 전문성을 갖출 수 있고, 이에 따라 조정안이나 중재안의 높은 신뢰성을 확보할 수 있으며, 따라서 분쟁 당사자가 위원회의 조정안이나 중재안을 받아들이는 가능성이 더 높아져 소송 이외의 대체적 금융분쟁 해결 수단의 효율성을 높일 수 있을 것이다. 상임위원의 자격 요건을 법에 명시적으로 규정함으로써 금융분쟁조정중재위원회의 전문성을 확보할 수 있도록 할 필요가 있다. 예를 들어, 일정한 기간 이상의 법조 경력을 갖고 있거나 금융 분야 경험 내지 연구를 하는 자들로 자격 요건을 엄격히 규정함으로써 전문가가 상임위원으로 선임되도록 할 필요가 있는 것이다. 이렇게 되면 조정안이나 중재안이 법원의 판결보다 더 전문성을 갖출 수 있게 되어, 비용

이 적게 드는 조정이나 중재 제도를 활용할 가능성이 더 높아질 수 있을 것이라고 본다.

Ⅲ. 집단 분쟁 해결 절차의 도입

금융분쟁은 대부분 소액·다수의 사건이 많이 발생하는 특징이 있는데, 2008년 세계적 금융위기 이후 소위 ‘펀드’ 관련 분쟁이 다수 발생하고 있으며, 2012년에는 은행에 대한 근저당권 설정 비용 반환 청구 소송에 6,000명이 넘는 금융소비자가 공동소송을 제기하였고,¹⁵²⁾ 생명보험회사의 이율 담합과 관련된 금융소비자의 손해배상청구가 제기된 바 있다.¹⁵³⁾ 이와 같이 금융소비자들이 피해를 구제받기 위하여 공동으로 소송을 제기하는 것은 시간과 비용 부담이 상당하기 때문에 권리 보호에 어려움이 있고, 중복 제소로 인한 소송 비효율성이 발생할 우려가 있으므로 금융분쟁과 같은 소액·다수의 사건의 경우에는 이를 일괄적으로 해결할 수 있는 방안이 필요하다고 본다.

그러나 현행 금융분쟁 해결제도에 있어 집단적 분쟁 해결 절차는 「증권관련 집단소송법」에 의한 집단 소송 밖에는 존재하지 않는다.¹⁵⁴⁾ 「증권관련 집단소송법」상 집단 소송의 대상은 자본시장법상 증권신고서 등의 부실기재(자본시장법 제125조), 사업보고서 등의 부실기재(자본시장법 제162조), 회계감사인의 감사보고서 부실기재(자본시장법 제170조), 불공정거래(자본시장법 제175조, 제177조, 제179조) 등으로 한정하고 있고(증권관련 집단소송법 제3조 제1항), 이것도 주권상장법인

152) 금융소비자연맹 보도자료, “33개 금융사 상대 2차 소송제기”, 제296호, 2012. 3. 22.

153) 금융소비자연맹 보도자료, “사상 최대 17조원 손해배상 소송제기”, 제302호, 2012. 4. 5.

154) 물론 현행 법상 집단적 분쟁을 해결할 수 있는 방법에는 민사소송법상 공동소송이나 선정당사자제도, 소비자기본법상 단체소송, 민사조정법상 대표당사자제도 등이 있으나, 금융분쟁과 관련한 집단적인 분쟁 해결 방법은 증권관련집단소송법상 집단소송 밖에 없다. 더욱이 소비자기본법상 단체소송은 법정요건을 갖춘 단체에 한하여 소제기권이 인정되고, 소비자의 권익침해행위 금지 또는 중지를 구하는 소송이기 때문에 금융소비자의 손해 전보에는 한계가 있다.

이 발행한 증권의 매매 또는 그 밖의 거래로 한정하고 있기 때문에(증권관련 집단소송법 제3조 제2항) 소액·다수의 피해자가 발생하는 금융분쟁 사건을 해결하기에는 미흡하다고 할 수 있다.

이와 관련하여 앞에서 살펴 본 박선숙의원안의 경우 금융상품 판매로 인한 분쟁의 사실상 또는 법률상의 중요한 쟁점이 다수 피해자에게 공통될 경우에 집단소송을 할 수 있도록 규정하여(안 제2조 제5호, 제51조 제1항), 금융상품 판매 관련 집단소송을 도입하려고 하고 있었다는 점을 주목할 필요가 있다.

그러나 이러한 금융상품 판매 관련 집단 소송 제도는 금융회사를 상대로 한 소송 제기의 증가로 인해 금융회사 영업 활동의 위축을 초래하고, 소송 남발로 인한 폐해가 발생할 우려가 있으며, “판결의 효력은 소송에 참여한 당사자에게만 미친다”는 민사소송법상의 근본 원칙과 불일치하는 문제점이 있고, 재판 과정에서 막대한 사회적 비용이 소모되는 등 사회적으로 부적절한 소송 결과를 초래할 수 있다는 문제점이 지적되고 있다.¹⁵⁵⁾ 이러한 문제점으로 인해 금융상품 관련 집단소송 제도의 도입에 소극적이기 때문에 소송상의 방법보다는 소송 외적 수단으로 이러한 집단적 분쟁을 해결하는 방안을 검토할 필요가 있다.

현행 금융분쟁 해결 절차에서는 다수 당사자가 금융분쟁 조정을 신청하는 경우 다수의 당사자가 대표자를 선정하여 분쟁조정을 신청할 수 있으나, 이 경우에는 신청한 당사자에게만 효력이 미치기 때문에 분쟁해결을 신청하지 않은 소극적인 피해자를 구제할 수 있는 방법이 없다. 따라서 집단적인 금융 분쟁 사안에 있어 금융분쟁을 효율적으로 해결할 수 있는 제도적 장치로서 집단 분쟁 조정 제도를 우선 도입하는 방안을 검토할 필요가 있을 것이다.¹⁵⁶⁾

155) 국회정무위원회 검토보고서, “금융소비자보호기본법안”, 2011. 11, 32면.

156) 금융감독원 보도자료, “금융감독원 금융소비자보호처 출범”, 2012. 5. 15, 불임자료에서 금융소비자보호처 주요 업무추진 계획으로 집단분쟁 조정제도의 도입을 계획하고 있는데, 이는 금융감독원도 다수의 금융소비자 피해 구제를 위한 필요성을 인정하고 있는 것이다.

구체적인 도입 방안과 관련해서는 현재 소비자기본법상 도입된 ‘집단분쟁 조정제도’를 참고할 필요가 있다. 우선, 집단분쟁 조정 대상을 금융상품으로 인한 분쟁의 사실상 또는 법률상의 중요한 쟁점이 50인 이상의 피해자에게 공통될 경우로 하고, 조정이 성립한 경우에는 집단분쟁 조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 금융소비자에 대한 보상을 강제하도록 하여 분쟁해결에 참여하지 않은 소극적 금융소비자도 구제할 수 있도록 하는 방안을 생각할 수 있을 것이다.

IV. 분쟁 조정 절차의 개선을 통한 조정 성립률 향상

1. 제한적인 조정 전치주의 제도와 금융회사의 조정 중 소송으로의 이탈 금지 제도의 도입 방안

금융분쟁 해결에 있어 반드시 사전에 조정 절차를 거치도록 하는 조정 전치주의 제도의 도입을 금융분쟁 조정 제도의 실효성 확보 방안으로 고려할 필요가 있다. 다만, 전면적인 조정전치주의 제도의 도입, 즉 소송을 제기하기 전에 반드시 분쟁 조정 절차를 거치게 하는 것은 헌법상 보장되는 기본권인 재판청구권(제27조 제1항) 침해 문제라는 법적인 쟁점이 제기될 수 있으므로 전면적인 조정전치의 도입에는 신중을 기할 필요가 있다.

따라서 다소 완화된 조정 전치주의 제도의 도입을 고려할 수 있는데, 이 방안으로서 금융 분쟁 조정 절차가 진행 중인 사건에 대해서는 금융회사의 소 제기를 제한하고, 예금자 등 금융소비자 등의 소 제기 권한만 인정하는 것을 고려할 수 있을 것이다. 여전히 헌법상 보장된 기본권인 재판청구권 침해의 논란의 여지는 있겠지만, 금융소비자를 보호하기 위한 목적이라는 점을 감안하면 용인될 수 있을 것으로 본다. 즉, 헌법 제37조 제2항은 국민의 기본권은 “공공복리를 위하여 필요한 경우에 한하여 법률로써 제한”할 수 있도록 하고 있으므로, 금융

소비자 보호라는 점을 고려한다면 예외 사유에 해당한다고 볼 여지가 크다고 할 수 있을 것이다.

지난 18대 국회에 제출되었던 금설법 개정안 중 고승덕의원이 제출한 법안(의안번호 1805105, 제안일자 2009. 6. 12)(이하 ‘고승덕의원안’이라고 한다)이 이와 비슷한 내용을 담고 있으며,¹⁵⁷⁾ 2010년 11월 조문환의원이 제출한 법안(의안번호1809789, 제안일자 2011. 11. 3)(이하 ‘조문환의원안’이라고 한다)은 필요적 조정전치주의의 도입을 규정하고 있다. 정부가 제출한 금융소비자보호법안의 경우에는 앞의 의원입법안과 달리 조정전치주의의 도입을 일정 사건에 한정하고 있다. 이하에서는 이러한 입법안의 비교 검토를 통해 바람직한 개선 방안을 생각해보기로 한다.

우선 고승덕의원안의 경우 금융분쟁 조정 신청 후 ‘금융 관련 기관,’ 즉 금융회사는 조정 신청 사건 처리 절차 진행 중에 금융감독원장으로부터 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기하지 못하도록 하고, 예금자 등 금융수요자 및 그 밖의 이해관계인은 소송 제기를 허용하고 있다(고승덕의원안 제53조 제2항 제1호).

이와 달리 조문환의원안의 경우에는 금융회사와 금융소비자는 소송을 제기하기 전에 반드시 조정위원회의 조정 절차를 거치도록 규정하여 전면적인 조정전치주의의 도입을 규정하고 있다(조문환의원안 제56조).

그런데 정부가 제출한 금융소비자보호법안은 조정이 신청된 사건에 대하여 소송이 제기된 때에는 수소법원(受訴法院)은 조정이 종료될 때까지 소송 절차를 중지할 수 있도록 규정하고(법안 제36조 제1항), 일반 금융소비자가 신청한 사건 중 소액(500만 원 이하) 사건의 경우에

157) 엄밀한 의미에서 고승덕의원안은 조정전치주의를 도입한 것이 아니고, 분쟁조정 절차 중 이탈을 금지하는 것을 주된 내용으로 하는 것으로 본래의 조정전치주의는 아니지만, 조정절차의 진행을 강제한다는 의미에서 약한 의미의 조정전치주의라고도 하며(이택길, “금융분쟁조정 전치주의와 재판청구권”, 법제 통권 제638호, 법제처, 2011. 2, 37면), 금융회사의 소 제기를 금지하는 것으로 편면적 조정전치주의라고도 보기도 한다(성희활, 앞의 논문, 738면).

는 조정 절차가 개시된 후 조정안을 제시받기 전까지는 금융회사는 소 제기를 할 수 없도록 규정하고 있다(법안 제37조). 이러한 정부안은 조정전치주의 제도의 도입보다는 법원의 소송 중지 제도와 소액사건(500만 원 이하)에 대한 조정 중 이탈 금지 제도를 도입하고 있다고 평가할 수 있다.

「표 29」 분쟁 조정 절차 개선 방안 비교

	현 행	고승덕의원안	조문환의원안	금융소비자보호법안
소 송 과 의 관 계	조정절차 진행 중 당사자 일방이 소를 제기한 경우 조정 절차 중지 (금설법 제56조)	금융회사는 조정절차가 진행 중에는 금융감독원장으로부터 조정안을 제시받기 전 소 제기 금지 (안 제56조 제2항)	금융 분쟁이 발생하여 소를 제기하려는 자는 분쟁조정 위원회의 조정 절차를 거친 후가 아니면 이를 행할 수 없음 (안 제56조)	· 조정이 신청된 사건에 대하여 소송이 진행 중일 때에는 수소법원은 조정이 완료될 때까지 소송절차를 중지할 수 있음 (제36조 제1항) · 500만원 이하 소액사건의 경우 조정절차가 개시된 후 조정안을 제시받기 전까지 금융회사는 소제기 금지(제37조)

금융분쟁 해결에 있어 조정전치주의 제도의 도입이 요구되는 이유는 금융분쟁 조정 제도의 실효성 확보에 그 목적이 있다.¹⁵⁸⁾ 조문환의원안의 제안 이유에서도 소송은 금융지식, 법률지식 등이 상대적으로

158) 성희활, 앞의 논문, 738면에서는 금융분쟁 조정제도의 효과적 운용을 위해서는 조정절차와 조정기관에 대한 존중과 권위에 대한 인정이 필수적이기 때문에 필요적 조정전치주의에 의해 그 기능을 담보하는 것이 필요하다고 주장한다.

부족한 금융소비자가 금융회사에 비하여 불이익을 당할 가능성이 크며, 상대적으로 열악한 지위에 있는 금융소비자를 두텁게 보호하는 한편, 고도의 전문성을 요하는 금융 분야에 대한 사법적 기능을 보충할 수 있다고 한 점에서도 금융분쟁 해결에 있어 조정전치제도의 도입이 필요하다고 본다.

조정전치주의 제도의 도입에 따른 이점으로는 신속하고 효율적인 권리구제가 가능하고, 조정을 통해 쟁점 사항에 대한 심리가 정리되어 소송에 있어 심리 부담이 경감되어 효율적이고 신속한 재판 절차의 진행이 가능하다는 점이다. 다만, 위에서도 언급하였지만, 조정전치제도는 재판을 받을 권리 특히 신속한 재판을 받을 권리를 제한한다는 점에서 위헌 문제가 발생할 수 있다. 즉 필요적 조정전치주의 도입에 따른 문제는 금융회사의 신속한 재판을 받을 권리 침해 문제와 금융소비자 보호를 위하여 적은 비용으로 분쟁이 해결될 수 있도록 분쟁 조정 절차가 선행되어야 하는 문제를 어떻게 조화롭게 풀 것인가 하는 것이다.¹⁵⁹⁾ 이러한 위헌 문제(신속한 재판을 받을 권리)를 해결하기 위해서 일정한 분쟁 조정 절차 기간이 도과하는 경우 소 제기를 허용하는 방안이 제시되고 있으나,¹⁶⁰⁾ 보다 합리적인 방안으로는 2,000만 원(다른 금액도 검토할 수 있을 것이지만 여기서는 일단 적정 금액이라고 판단되는 2,000만 원을 제시하고자 한다. 이하 같다) 이하의 소액사건의 경우에는 필요적으로 분쟁 조정 절차를 거치도록 하고, 일정한 조정 절차 기간 내에 조정이 이루어지지 않은 경우에는 간결하고 신속한 소액사건 심판을 받을 수 있도록 하는 방안을 검토할 수 있을 것이다. 이 방안은 신속한 재판을 받을 권리와 금융소비자 보호 강화의 문제를 조화롭게 풀 수 있는 방안이 될 수 있을 것이다.

159) 이택길, 앞의 논문, 42면.

160) 위의 논문, 42면; 성희활, 앞의 논문, 741면; 조문환의원안의 경우에는 30일 이내의 조정절차 기간 내에 조정이 이루어지지 않은 경우에는 소 제기를 허용하고 있다(조문환의원안 제56조 단서).

이와 더불어 소송가액이 2,000만 원을 초과하는 사건의 경우에는 분쟁조정 절차 진행 중 소송으로 이탈하는 것을 금지하여 분쟁 해결 절차의 실효성을 담보하는 방안도 고려할 수 있을 것이다. 현행 금융분쟁 조정 제도는 당사자 일방이 소를 제기한 경우 분쟁조정 절차가 중지되도록 규정하고 있어, 금융소비자들에 비해 상대적으로 월등한 지위에 있는 금융회사의 소 제기로 인하여 금융분쟁 조정 제도의 실효성이 약화되고 있으므로 금융회사의 소 제기로 인한 분쟁조정 절차의 중단을 제한하는 것이 필요하다. 따라서, 이러한 방안은 정부가 제출한 금융소비자보호법안과 같이 일정 금액(500만 원) 이하의 소액사건에 한정하여 조정 중 소송으로의 이탈 금지 제도를 도입하는 방안보다도 진전된 것이라고 볼 수 있을 것이다.

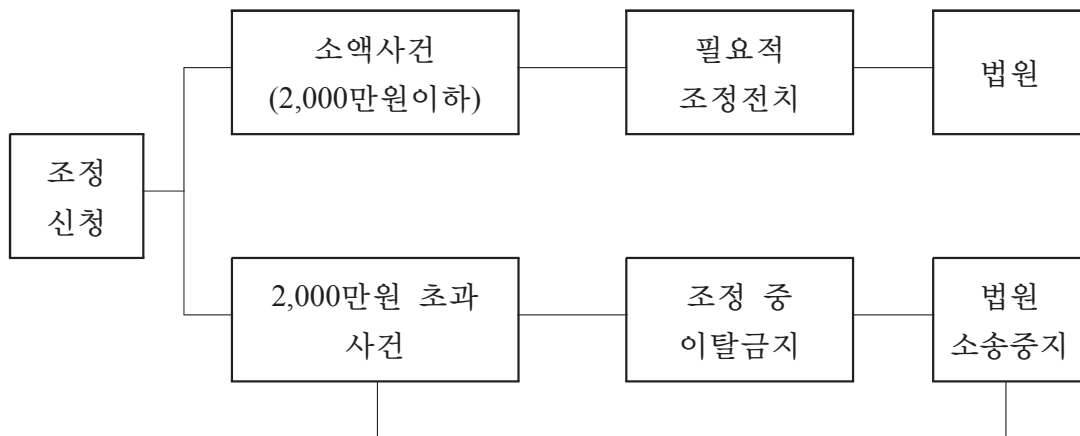
또한 조문환의원과 같이 전면적인 조정전치주의의 도입은 위에서 언급한 바와 같이 당사자의 재판청구권 침해 문제가 제기될 수 있으므로 일정 금액 이하의 소액사건에 한정하고, 고승덕의원안과 같이 조정 절차가 개시된 이후에는 금융소비자에 비해 상대적으로 우월한 지위에 있는 금융회사는 당해 사건에 대한 조정안이 나오기 전까지는 소송을 제기할 수 없도록 하여, 예금자, 투자자, 보험계약자와 같은 상대적으로 열위에 있는 금융소비자를 보호하는 것이 필요하다고 할 것이다.

따라서 합리적이고 실효적인 분쟁조정 절차의 개선 방안으로 필요적 조정 전치의 대상은 일정 금액(2,000만 원 이하)에 해당하는 소액사건의 경우로 한정하여 불필요한 소송으로 낭비되는 사회적 비용을 절감할 수 있도록 하고,¹⁶¹⁾ 일정 금액(2,000만 원)을 초과하는 분쟁 조정

161) 2,000만원 이하의 소액사건은 「소액사건심판법」의 적용대상으로(소액사건심판법 제2조 제1항) 간편하고 신속하게 재판을 받을 수 있기 때문에 반드시 분쟁조정절차를 거치도록 하여도 시간과 비용 면에서 큰 차이가 발생하지 않게 되는 이점이 있다. 또한 후술하는 바와 같이 조정안에 대한 편면적 구속력을 부여하는 사건도 2,000만원 이하의 소액사건으로 하기 때문에 적절한 기준이 될 수 있을 것이다.

신청사건에 대해서는 그 조정 절차가 개시된 경우에 당해 금융회사는 당해 사건에 대한 조정안을 제시받기 전에 소 제기를 할 수 없도록 하여 분쟁절차 진행 중 소 제기로 인한 조정 절차로부터의 이탈을 방지하고, 금융소비자의 경우에는 조정 절차 개시 후에도 그 선택에 따라 소송을 제기할 수 있도록 하는 방안을 강구할 필요가 있다. 이와 더불어 남소를 방지하기 위한 방안으로 금융소비자보호법안이 도입하고 있는 법원의 소송중지제도도 금융분쟁 조정 제도의 실효성 확보 방안으로 적극 검토할 수 있을 것이다.

「그림 11」 분쟁 조정 절차의 개선 방안



2. 조정안에 대한 편면적(일방적) 구속력 부여 방안

현행 금융분쟁 조정 제도는 당사자가 조정안을 받아들이지 않으면 조정 결정은 효력이 없게 된다. 이것이 소송이나 중재 제도와 큰 차이점이고, 또한 결점이기도 하다. 따라서 금융소비자가 조정안을 수락하고 싶어 해도 다른 당사자인 금융회사가 조정안을 받아들이지 않으면 조정 결정안은 실효성이 없게 되는 것이다. 자금력이 충분한 금융회사 입장에서는 법원에 소송을 제기하여 해결할 수도 있기 때문에 조정안을 받아들이지 않으려는 경향이 있게 된다. 이렇게 되면 금융소비자 입

장에서는 다시 법원에 소 제기를 하여야 하는데, 금액이 소액이거나 자금력이 미약한 금융소비자는 선뜻 소를 제기하는 것이 쉽지 않을 것이고, 결국은 구제받을 수 있는 방법이 마땅치 않게 될 수 있는 것이다. 다시 말해서 금융 분쟁 조정 제도의 실효성이 반감되게 되는 것이다.

따라서 금융 분쟁 조정 제도의 실효성을 높이기 위해서 도입될 수 있는 방안으로 조정안에 대한 편면적(내지는 일방적) 구속력 제도를 검토할 수 있을 것이다. 즉, 금융분쟁조정위원회의 조정안에 대해 금융 소비자가 수락하면 다른 당사자인 금융회사는 무조건 수락하도록 하는 제도인 것이다. 이러한 분쟁조정안에 대한 편면적 구속력 부여는 불필요한 남소를 방지함으로써 분쟁에 소요되는 시간과 비용을 절감하는 효과를 가져올 수 있다.

그러나 헌법상 기본권인 재판청구권 침해의 논란의 여지가 제기될 수 있는 법적인 문제가 있다.¹⁶²⁾ 즉 조정안에 대한 편면적 구속력 부여는 금융회사의 재판청구권을 침해할 소지가 있다고 주장할 여지가 있는 것이다. 이에 대해서 일정한 범위의 소액분쟁 사건에 대해서 편면적 구속력을 부여하고, 그 법적 근거를 명확히 한다면 기본권 제한의 법률 유보 원칙과 과잉 금지 원칙에 비추어 위헌성의 문제는 어느 정도 해소가 될 여지도 있을 것이다.¹⁶³⁾ 즉, 일정한 금액 이하의 소액 사건(예를 들어 2,000만 원 이하)에 대해서만 편면적 구속력을 인정하는 방안을 고려할 수 있을 것이다. 물론 실제 문제가 될 때 결국 헌법 재판소가 결정하겠지만 일정한 제한적인 범위 내에서의 편면적 구속력 부여 방안은 검토될 수 있을 것이다. 이렇게 제한적인 일방적 구속력을 부여하는 방안을 검토하는 것은 이러한 제도의 도입에 의하여 분쟁 조정 신청을 한 금융소비자를 더욱 보호할 수 있게 되고 이에 따라 분

162) 손영화, “금융분쟁조정제도의 합리적 개선 방안”, 법과 정책연구 제11집 제3호, 한국법정책학회, 2011. 9, 27면; 성희활, 앞의 논문, 747면.

163) 손영화, 앞의 논문, 27면; 성희활, 앞의 논문 746면.

쟁 조정 제도의 효율성을 제고할 수 있을 것으로 보기 때문이다.¹⁶⁴⁾

다른 나라의 입법례를 살펴보면, 영국 및 호주의 입법례가 참고가 될 것이다. 영국의 경우, 소비자 신청인이 금융분쟁 조정 기구인 금융고충처리기구(FOSL)의 결정을 받아들이면 해당 금융회사는 그 결정에 당연히 구속된다.¹⁶⁵⁾ 물론 일정한 금액 이하의 소액 사건에만 적용되도록 하고 있다. 즉 금융회사는 금융고충처리기구 결정의 수락 여부를 선택할 수 없는 것이다. 그리고 금융고충처리기구의 결정을 수락하지 않은 소비자는 법원에 소송을 제기할 수가 있다. 호주의 경우도 금융 분쟁 해결 기구가 내린 결정은 해당 금융회사를 구속하지만 해당 소비자를 구속하지는 않는다. 다시 말해서 해당 소비자가 그 결정을 받아들이면 해당 금융회사는 그 결정을 받아들여야 하며, 해당 소비자는 그 결정을 수락하지 않고 소송을 제기할 수도 있게 되어 있다.

V. 금융분쟁 해결 절차로서 금융분쟁 중재 제도의 도입 방안

독립된 통합적인 금융 분쟁 해결 기구의 기능 강화를 위해서는 금융 분쟁 중재(arbitration) 기능까지 부여하는 것을 고려할 필요가 있다. 앞서 설명한 바와 같이 금융분쟁은 소액·다수의 사건이 많으며, 금융 시장에 있어서 복잡하고 다양한 금융분쟁의 해결을 위해서는 신속한 분쟁 해결이 이루어져야 한다. 그러나 현행의 금융분쟁 조정 제도는 양 당사자 쌍방이 합의하지 않은 경우에는 조정이 성립하지 않고, 이를 해결하기 위해서는 결국 법원의 소송을 통하여 해결할 수밖에 없기 때문에 시간과 비용 면에서 금융소비자에게 부담이 될 수 있다.

164) 오영수·김경환·이종욱, “보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안- 금융분쟁조정 제도를 중심으로”, 보험연구원 보고서, 2009. 3, 135면에서도 “분쟁조정에 편면적 구속력을 부여하는 것이 준사법적 기능을 수행하고 있는 분쟁조정위원회의 실효성 제고와 위원회의 기능강화에 부합하며, 종국적으로는 보험소비자 보호와 연결되는 것이라고 생각한다.”고 하고 있다.

165) Financial Services and Market Act 2000, Section 228(5).

따라서 분쟁을 조속히 해결할 수 있는 절차가 요구되는데, 중재는 이러한 해결방법이 될 수 있다.¹⁶⁶⁾¹⁶⁷⁾ 또한 중재는 분쟁당사자간의 합의에 의하여 사법상의 법률관계에 관하여 이미 발생하였거나 앞으로 발생할 분쟁의 전부 또는 일부를 제3자를 중재인으로 선정하여 중재인의 판정에 복종하는 제도로서 조정에 비하여 당사자를 구속하는 강제력이 있기 때문에 금융분쟁 해결의 실효성을 상당히 높일 수 있다. 다만, 중재제도를 이용하기 위해서는 당사자의 중재 합의가 선행되어야 하는데, 사전적 중재 합의가 부제소 합의에 해당하게 되는 경우 재판 청구권과의 관계에 있어 문제가 될 수 있다.¹⁶⁸⁾¹⁶⁹⁾ 특히 금융소비자가 분쟁해결에 있어 중재 절차를 선택하는 경우에 금융회사는 이에 반드시 응하게 하는 편면적 중재 제도의 경우에는 더욱 그러하다.¹⁷⁰⁾

당사자의 합의를 전제로 금융분쟁 해결에 있어 중재제도를 도입하는 경우에는 중재기관을 어디로 할 것인지 여부가 중요한데, 우선적으로 대한상사중재원과의 이원적 중재 체제를 유지하는 방안과 현재

166) 이재우, “금융시장에서의 중재”, 중재 제299호, 대한상사중재원, 2001, 78면; 손영화, 앞의 논문, 28면에서는 특히 중재는 양 당사자에게 공평하고, 위헌의 문제도 발생할 여지가 없다고 한다.

167) 오영수 외 2인, 앞의 보고서, 139면에서는 중재제도의 전면 도입은 시기상조라고 하면서 보험회사와 대등한 협상력을 보유하고 있는 ‘전문계약자’에게 우선적으로 도입하여 이를 확대 시행할 것을 주장하고 있다.

168) 노태석, 앞의 논문, 98면.

169) 성희활, 앞의 논문, 732면 각주 27에서 중재제도가 가장 확실하고 효과적인 제도임을 인정하면서 강제적 중재를 적용하는 것에 대해서 미국의 Dodd-Frank Act에서 강제적 중재제도의 효력을 제한하고 있는 것을 예로 들어 부정적인 견해를 보이고 있는데, 이는 오해의 소지가 있다. 즉 미국의 Dodd-Frank Act Section 921에서 사전적 강제 중재조항을 SEC가 금지할 수 있도록 한 것은 투자자 이익을 해하는 경우에 인정되는 것으로서 일반적인 강제적 중재 조항을 제한하는 것이 아니라고 보는 것이 타당하다고 본다. 오히려 금융소비자 입장에서 이러한 강제적 중재 조항이 유리한 경우에는 SEC가 이를 금지할 수 없기 때문에 금융소비자 보호를 강화하는 측면이 있다고도 볼 수 있는 것이다.

170) 편면적 중재 제도의 도입을 주장하는 글로는 오영수 외 2인, 앞의 보고서, 137면; 김상수, “ADR법 운영현황과 발전전망”, 국회입법조사처 우리나라 ADR 법제의 운영현황과 발전방향 간담회 자료, 2012. 2. 27, 14면.

대한상사중재원이 수행하고 있는 금융 분쟁 중재 기능을 새로 신설되는 금융 분쟁 조정 기구에 이관하는 방안을 생각할 수 있을 것이다. 이원적인 체제를 유지하는 경우에는 분쟁 당사자에게 보다 합리적이고 공정한 중재 판정이 나오는 기관을 선택하도록 하는 기회를 준다는 점에서 고려할 만한 방안이라고 볼 수도 있으나, 금융 분쟁의 복잡성 및 전문성의 요구 등을 감안했을 때는 금융 관련 전문가로 구성될 수 있는 독립된 금융 분쟁 해결 기구가 담당하는 것이 더 적절하다고 본다.¹⁷¹⁾ 이렇게 금융 분쟁 중재 기능을 부여하는 경우에는 새로 설립되는 분쟁 해결 기구의 명칭은 (가칭) ‘금융분쟁조정중재원’을 고려할 수 있을 것이다.

VI. 금융분쟁 해결 기구의 전문성 제고 방안

앞서 언급한 것처럼, 금융 분쟁 조정이나 중재 제도의 성공의 핵심은 조정기관이나 중재기관이 제시한 조정안이나 중재안이 분쟁 당사자에게 합리적으로 받아들여질 수 있는 것인지 여부에 달려있다고 할 수 있다. 즉, 당사자들이 조정기구나 중재기구가 제시한 안이 합리적이고 양 당사자를 만족시킬 수 있는 것이라면 분쟁 당사자들이 비용이 많이 들고 시간이 많이 소요되는 소송 제도를 굳이 이용할 실익은 사라질 것이라고 본다. 따라서 이러한 조정안이나 중재안의 신뢰성을 도모하는 것이 필요한데, 이를 위해서 제일 중요한 것은 조정기구나 중재기구 인력의 전문성을 확보하는 것이라고 본다. 즉, 전문 인력이 당사자들이 만족할 수 있는 조정안이나 중재안을 도출할 때 금융분쟁 해결 제도의 효율성을 도모할 수 있는 것이다.

구체적으로 살펴보면, 대부분의 금융 분쟁 사건은 법률적인 쟁점을 많이 가지고 있으므로 이러한 법적 쟁점을 잘 파악하여 합리적인 조정

171) 오영수 외 2인, 앞의 보고서, 139면에서도 이와 동일한 입장을 보이고 있다.

안이나 중재안을 제시할 필요가 있다. 이를 위해서 새로 신설되는 금융분쟁조정중재기구는 법률 전문 인력을 가능한 많이 확보할 필요가 있다. 물론 종사하는 직원들의 업무 연수 교육을 통한 전문 인력 양성 방법도 있겠지만, 보다 효율적인 방법은 우수한 법률 전문 인력을 채용하는 것일 것이다. 이를 위해서 합리적인 보수를 제공하는 것이 필요하기 때문에 이를 위한 전폭적인 예산 지원이 이루어질 필요가 있다. 이런 점에서 금융분쟁조정중재기구를 민간기구화하려는 노력도 필요한 것이며(정부 조직인 경우 충분한 예산 지원이 어렵고 전문 인력을 확보하기도 쉽지 않을 것이다), 이를 뒷받침할 수 있는 충분한 자원 확보가 필요한 것이다. 따라서, 관련 법에 인력의 전문화 관련 조항을 두어서 이를 위한 자원 확보가 되도록 제도적 장치를 갖출 필요가 있다.

Ⅶ. ‘금융분쟁조정중재원(가칭)’ 설립을 위한 입법안

위에서 제안한 입법 개선 방안을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 통합 금융분쟁 해결기구로서 (가칭) ‘금융분쟁조정중재원’을 금융감독기구 산하에 설치하거나 권역별 지정분쟁해결기관을 운영하는 방안을 생각할 수 있고, 둘째, 조정 절차에 있어 일정 금액(예를 들어, 2,000만 원) 이하의 사건의 경우에는 분쟁 조정 절차를 거치도록 하고, 일정 금액(2,000만 원) 초과 사건의 경우에는 금융회사의 조정 절차 중 소송으로의 이탈 금지 제도를 도입하며, 셋째, 조정 절차 이외에 분쟁 해결 절차로서 중재 제도를 도입하고, 넷째, 집단적 분쟁 해결을 위한 집단 분쟁 해결 절차를 마련하고, 다섯째, 금융분쟁조정위원회의 위원은 상임위원제로 하여 조정의 전문화를 도모한다.

이러한 입법적 개선을 위해서는 새로운 법률(가칭 “금융분쟁조정중재원 설치에 관한 법률”)을 제정하는 방안과 현행 금설법을 개정하는 방안을 생각할 수 있는데, 금융분쟁조정중재원 역할의 중요성을 감안

할 때 새로운 법률을 제정하는 것을 적극 검토할 필요가 있을 것이다. 따라서 여기에서는 새로운 법률 제정안을 제시하고자 하는데, 통합 금융분쟁 조정 중재 기구를 설립하는 내용의 제정안을 예를 들고자 한다. 다만, 새로운 법률 제정 방안이 어려울 때는 현행 금설법 중 금융 분쟁 조정에 관련되는 조항을 개정하는 방안을 생각할 수 있는데, 아래 법률 제정안은 이 경우에도 제1조 목적 조항을 제외하고는 동일하게 적용할 수 있을 것이다.

「표 30」 “금융분쟁조정중재원 설치에 관한 법률” (가칭) 제정안

<p>제 1 조(목적) 이 법은 금융분쟁조정중재원을 설립하고 금융분쟁의 조정 및 중재 등에 관한 사항을 규정하여 소송 외의 효율적인 금융 분쟁 해결 절차를 마련함으로써 금융 소비자를 보호하는 것을 목적으로 한다.</p>
<p>제 2 조(금융기관의 범위) 이 법의 적용 대상이 되는 금융기관은 금융감독원의 검사를 받는 금융기관 뿐만 아니라 공제 사업 등 금융업을 영위하는 모든 사업자가 해당된다.</p>
<p>제 3 조(금융분쟁조정중재원의 설치)</p> <p>① 금융기관과 예금자, 투자자, 보험계약자 등 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련 분쟁의 해결을 위한 기구로 금융감독원 산하에 한국금융분쟁조정중재원(이하 “조정중재원”이라고 한다)을 둔다.</p> <p>② 조정중재원은 무자본특수법인으로 한다.</p> <p>③ 조정중재원은 대통령령이 정하는 바에 따라 필요한 지역에 지원(支院)을 설치할 수 있다.</p>
<p>제 4 조(정관)</p> <p>① 조정중재원의 정관에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 목적 2. 명칭 3. 주된 사무소 및 지원에 관한 사항 4. 임원 및 직원에 관한 사항

<p>5. 금융분쟁조정중재위원회에 관한 사항</p> <p>6. 금융분쟁 조정 및 중재에 관한 사항</p> <p>7. 업무와 그 집행에 관한 사항</p> <p>8. 재산 및 회계에 관한 사항</p> <p>9. 정관의 변경에 관한 사항</p> <p>10. 내부 규정의 제정·개정 및 폐지에 관한 사항</p> <p>11. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항</p> <p>② 조정중재원은 그 정관을 변경하려면 금융감독원의 승인을 받아야 한다.</p>
<p>제 5 조(업무) 조정중재원의 업무는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 금융 분쟁의 조정·중재 및 상담</p> <p>2. 금융 분쟁과 관련된 제도와 정책의 연구, 통계 작성, 교육 및 홍보</p> <p>3. 그 밖에 금융 분쟁과 관련하여 대통령령으로 정하는 업무</p>
<p>제 6 조(임원 및 임기)</p> <p>① 조정중재원에 임원으로서 조정중재원의 원장(이하 “원장”이라 한다) 과 1인의 부원장, 3명 이내의 부원장보와 감사 1명을 둔다.</p> <p>② 원장을 비롯한 임원은 상임으로 한다.</p> <p>③ 원장은 금융분쟁의 조정 등에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사람 중 에서 금융감독원 원장의 추천으로 대통령이 임명한다.</p> <p>④ 부원장 및 부원장보는 금융분쟁에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사 람 중에서 원장이 임명한다.</p> <p>⑤ 감사는 대통령이 임명한다.</p> <p>⑥ 임원의 임기는 3년으로 하고, 중임할 수 있다.</p>
<p>제 7 조(임원의 직무)</p> <p>① 원장은 조정중재원을 대표하고 조정중재원의 업무를 총괄한다.</p> <p>② 원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우 부원장이 그 직무를 대행하며, 부원장이 그 직무를 수행할 수 없는 경우에는 정관이 정하는 부원장보의 순으로 그 직무를 대행한다.</p> <p>③ 부원장 및 부원장보는 원장의 지휘를 받아 금융분쟁 조정 및 중재에 관한 업무를 총괄한다.</p> <p>④ 감사는 조정중재원의 업무 및 회계를 감사한다.</p>

<p>제 8 조(임원의 결격 사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 조정중재원의 임원이 될 수 없다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 대한민국 국민이 아닌 사람 2. 「국가공무원법」 제33조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사람
<p>제 9 조(사무국) 조정중재원의 사무를 처리하고 금융분쟁조정위원회의 사무를 보조하기 위하여 조정중재원에 사무국을 둘 수 있다.</p>
<p>제10조(재원)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 조정중재원의 설립·운영 및 업무에 필요한 경비는 다음 각 호의 재원으로 충당한다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 정부출연금 2. 금융기관의 분담금 3. 조정중재원의 운영에 따른 수입금 ② 정부는 조정중재원의 경비를 충당하기 위하여 필요한 출연금을 예산의 범위에서 지급한다. ③ 제2항에 따른 정부출연금의 지급 및 사용 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ④ 금융기관의 분담금 비율 등 분담금에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
<p>제11조(전문 인력의 확보) 조정중재원 원장은 효율적인 금융분쟁 해결 업무를 처리하기 위해 필요한 전문 인력을 확보하는 조치를 취하여야 한다.</p>
<p>제12조(감독)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 금융감독원 원장은 조정중재원을 지도·감독하고, 필요한 경우 조정중재원에 대하여 그 사업에 관한 지시 또는 명령을 할 수 있다. 다만 조정중재원 업무의 독립성을 침해해서는 안 된다. ② 조정중재원은 매년 업무계획서와 예산서를 작성하여 금융감독원 원장의 승인을 얻어야 하고, 매년 결산보고서와 이에 대한 감사의 의견서를 작성하여 금융감독원 원장에게 보고하여야 한다. 이 경우 승인 및 보고 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ③ 금융감독원 원장은 필요한 경우 조정중재원에 대하여 그 업무·회계 및 재산에 관한 사항을 보고하게 하거나 감사할 수 있다.

제13조(금융분쟁조정위원회의 설치)

- ① 금융분쟁을 조정하거나 중재하기 위하여 조정중재원에 금융분쟁조정 중재위원회(이하 “조정중재위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 조정중재위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.
 - 1. 금융분쟁의 조정 결정 및 중재 판정에 관한 사항
 - 2. 조정중재위원회의 의사에 관한 규칙의 제정·개정 및 폐지
 - 3. 그 밖에 위원장이 심의에 부치는 사항

제14조(조정중재위원회의 구성 및 운영) ① 조정중재위원회는 위원장 및 5

- 인 이하의 조정중재위원으로 구성하고, 상임으로 한다.
- ② 대통령은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 원장의 추천으로 조정중재위원을 임명한다.
 - 1. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람
 - 2. 금융에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람
 - 3. 금융소비자 권익에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람
 - 4. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람
 - 5. 기타 위에 상당한 자격을 갖추고 있다고 원장이 인정한 사람
- ③ 위원장은 원장이 겸임한다.
- ④ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 지정하는 조정중재위원이 그 직무를 대행한다.
- ⑤ 위원장을 제외한 조정중재위원의 임기는 3년으로 하고, 연임할 수 있다.
- ⑥ 조정중재위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑦ 조정중재위원회의 구성·운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제15조(조정중재위원의 결격 사유) 「국가공무원법」 제33조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 조정중재위원이 될 수 없다.

제16조(조정중재위원의 신분 보장)

- ① 조정중재위원은 자신의 직무를 독립적으로 수행하고 금융분쟁의 심리 및 판단에 관하여 어떠한 지시에도 구속되지 아니한다.

② 조정위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 그 의사에 반하여 해임되지 아니한다.

1. 제15조의 결격 사유에 해당하는 경우
2. 신체상 또는 정신상의 장애로 직무를 수행할 수 없게 된 경우

제17조(조정중재위원의 제척 등) ① 조정중재위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 직무의 집행에서 제척된다.

1. 조정중재위원 또는 그 배우자나 배우자이었던 사람이 해당 분쟁사건 (이하 이 조에서 “사건”이라 한다)의 당사자가 되는 경우
2. 조정중재위원이 해당 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 조정중재위원이 해당 사건에 관하여 진술이나 감정을 한 경우
4. 조정중재위원이 해당 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
5. 조정중재위원이 해당 사건이 발생한 금융기관에 종사하거나 종사하였던 경우

② 조정중재위원에게 제척의 원인이 있는 때에는 조정중재위원회는 직권 또는 당사자의 신청에 따라 제척의 결정을 한다.

③ 당사자는 사건을 담당한 조정중재위원에게 공정한 직무 집행을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우 조정중재위원회에 기피 신청을 할 수 있다.

④ 기피신청에 관한 결정은 조정중재위원회가 하고, 해당 조정중재위원 및 당사자 쌍방은 그 결정에 불복하지 못한다.

⑤ 조정중재위원은 제1항 또는 제3항에 해당하는 경우 조정중재위원회의 허가를 받지 아니하고 해당 사건의 직무 집행에서 회피할 수 있다.

⑥ 제3항에 따른 기피 신청이 있는 때에는 조정중재위원회는 그 신청에 대한 결정이 있을 때까지 조정 절차를 중지하여야 한다.

제18조(분쟁의 조정)

① 제2조의 금융기관, 예금자 등 금융 수요자와 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 조정중재원 원장에게 분쟁의 조정(調停)을 신청할 수 있다.

② 조정중재원 원장은 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받으면 관계 당사자에게 그 내용을 알리고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 분쟁 조정의 신청내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 합의 권고를

하지 아니하거나 제3항에 따른 조정중재위원회에의 회부를 하지 아니할 수 있다.

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 분쟁조정을 신청한 후 소송을 제기한 경우
 2. 신청한 내용이 분쟁조정 대상으로서 적합하지 아니하다고 인정하는 경우
 3. 신청한 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증빙(證憑) 등으로 비추어 볼 때 합의권고절차 및 조정절차를 진행할 실익이 없는 경우
 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 원장은 분쟁조정의 신청을 받은 날부터 30일 이내에 제2항에 따른 합의가 이루어지지 아니하면 지체 없이 이를 조정중재위원회에 회부하여야 한다.
- ④ 조정중재위원회는 제3항에 따른 조정의 회부를 받으면 90일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성하여야 한다.
- ⑤ 원장은 조정중재위원회가 조정안을 작성하면 신청인과 관계 당사자에게 이를 제시하고 수락을 권고할 수 있다.

제19조(조정 절차와 소송과의 관계)

- ① 금융기관은 다음 각 호의 요건에 해당하는 분쟁 사건(이하 “소액분쟁 사건”이라 한다)에 대하여 조정중재위원회의 조정 절차를 거친 후가 아니면 법원에 소송을 제기할 수 없다. 다만, 조정 기간 내에 조정안을 제시받지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.
1. 금융소비자가 신청한 사건일 것
 2. 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 가액이 2,000만원의 범위에서 대통령령으로 정하는 금액 이하일 것
- ② 금융기관은 제1항의 소액분쟁사건 이외의 분쟁 사건에 대하여 조정절차가 개시된 경우에는 조정중재위원회의 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기하지 못한다.
- ③ 제2항의 사건에 대하여 소송이 진행 중일 때에는 수소법원(受訴法院)은 조정이 있을 때까지 소송 절차를 중지할 수 있다.
- ④ 조정중재위원회는 제3항에 따른 소송 절차의 중지가 없는 경우에는 해당 사건의 조정 절차를 중지하여야 한다.

<p>제20조(조정 의 효력)</p> <p>① 양 당사자가 조정중재위원회의 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다. 다만, 소액분쟁 사건의 경우에는 당사자 일방 중 금융소비자가 조정중재위원회의 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다.</p> <p>② 일방 당사자가 조정에 불복하여 1개월 이내에 소송을 제기한 경우 시효의 중단 및 제소 기간의 계산에서는 조정 신청을 재판상의 청구로 본다.</p>
<p>제21조(중재)</p> <p>① 당사자는 분쟁에 관하여 조정중재위원회의 중재적 결정에 따르기로 서면으로 합의하고 중재를 신청할 수 있다.</p> <p>② 제1항의 중재 신청은 조정 절차 계속 중에도 할 수 있다. 이 경우 조정 절차에 제출된 서면 또는 주장 등은 중재 절차에서 제출한 것으로 본다.</p> <p>③ 중재 절차에 관하여는 조정 절차에 관한 이 법의 규정을 우선 적용하고, 보충적으로 「중재법」을 준용한다.</p>
<p>제22조(중재판정의 효력 등)</p> <p>① 중재판정은 확정판결과 동일한 효력이 있다.</p> <p>② 중재판정에 대한 불복과 중재판정의 취소에 관하여는 「중재법」 제36조를 준용한다.</p>
<p>제22조(분쟁 조정 및 중재 절차) 금융 분쟁 조정 및 중재 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
<p style="text-align: center;">부 칙</p> <p>이 법은 공포일로부터 6개월 후에 시행한다.</p>

제 6 장 결 론

금융ADR을 한국과 중국, 일본과의 비교법적 대상으로 보는 경우, 해당 국가의 법제 차이 보다는 해당 국가 내에서의 업계의 관행 등이 더욱 문제가 될 수 있다. 무역, 투자 등 경제의 글로벌화에 따라 다양한 국가에서 금융서비스가 이루어지게 되고, 금융업 규제나 금융분쟁 해결제도에 대하여서도 통일된 규제와 제도가 필요하다. 이를 실현하기 위하여 각 금융업별로 다양한 노력이 진행되고 있으며, 금융분쟁 해결을 위하여서도 다양한 제도가 검토되고 있다.

최근 우리나라는 미국 및 유럽 등 다양한 교역대상국들과 FTA를 체결하였고, 현재에는 중국 및 일본과의 FTA 협상이 진행되고 있다. FTA 협상 시에는 금융 분야를 포함한 다양한 서비스 부문이 그 대상이 되므로 향후 3국간 금융서비스 관련 분쟁에 대비하여 그 분쟁해결 방안에 관한 공통된 인프라구축과 감독 기관 간의 협력이 필요할 것이다. 즉 FTA와 같은 협정에 근거하여 투자가 이루어졌을 경우에는 이 협정에 규정된 절차로서 투자자와 피투자자 간, 금융소비자와 금융회사 간 금융 관련 분쟁이 발생할 확률은 더욱 증가하게 된다. 이 때 투자자 입장에서 보면, 피투자자의 관할법원에 의한 사법절차에 따라 분쟁을 해결하고자 하는 경우에는 상대방 국가의 사법체계와 근거 법규 등에 익숙치 않아 상당한 시간과 비용이 들게 된다. 이 때 금융 고나련 분쟁에 대하여서는 전문성과 독립성을 갖춘 ADR 기관을 이용하면 소송에 비하여 상당한 노력과 비용을 절약할 수 있게 된다. 이처럼, 한중일FTA 내지 한중FTA 이나 한일FTA에 대비하여서도 금융 분쟁을 효과적으로 해결할 수 있는 금융 ADR 제도의 통일화는 큰 의미를 가지게 될 것이다.

최근 각 방면에서 ADR제도에 대한 관심이 높아지고 있으며, 금융 ADR 제도와 이용에 대한 관심도 늘고 있다. 중국에서는 국가차원에

서 ADR제도를 활성화하려는 움직임이 있는데, 이는 중국과의 경제 교류가 활발한 우리나라에게는 상당히 주목할 만한 점이라 할 것이다. 중국에서는 다양한 조정기관과 중재기관이 있으며, 사법절차와의 관계에 대하여서도 단계적으로 정립되어 가고 있다. 특히 일반 상사 분쟁에 대하여 금융 분쟁을 전담하는 금융중재원이나 금융중재센터를 두고 증가하고 있는 금융 분쟁을 효과적으로 해결하도록 하여 금융소비자 보호에 유리한 다양한 제도를 구축해 가고 있다. 또한, ADR 제도 간의 공정성과 독립성을 확보하기 위하여 재판절차나 중재절차 중에 조정 과정에서 나온 진술 내용이나 증거의 인용 금지 등 다양한 장치를 두고 있다.

일본에서는 포괄적인 구조로서의 금융ADR제도가 아직 초기단계에 있으나 업별 금융ADR제도는 효율성을 위주로 금융소비자 보호를 위하여 적극적인 노력을 기울이고 있다.

우리나라에서도 각 방면에서 ADR제도를 구축하려는 노력이 계속되고 있으나, 행정적 성격이 강한 ADR제도가 주를 이루고 있다. 특히, 금융ADR과 관련하여서는 금융분쟁조정위원회의 조정 성립률이 가장 높은 편이며, 그 효과도 큰 편이다. 다만, 향후 국내 금융분쟁 뿐만 아니라, 국제 금융분쟁에 대응하기 위하여서는 행정적 금융ADR 외에도 독립성을 가진 다양한 분쟁해결기관의 발달이 필요할 것이다.

금융ADR제도의 확립과 정착을 위하여서는 분쟁해결기관의 재정기반의 확립, 인적 기반의 자질능력의 향상과 각 방면의 이해를 얻기 위한 홍보, 정보제공의 충실성이 중요하다. 또한 현실적으로는 이용건수의 대폭적인 증가에 대해서 적절하고 효율적인 처리를 할 수 있는 시스템을 확보하는 것이 최대의 과제가 될 것이다.

ADR제도의 건전한 발전을 위해서는 공정성·중립성 확보의 관점에서 행정의 관여와 함께 각 ADR기관에서 다양한 필요에 대해서 탄력적으로 대응하면서 자율적인 개선노력을 축적하여 민간 기관과 행정

기관, 사법기관이 상호 협력하고 발전할 수 있는 방안을 고민해 나가야 할 것이다. 즉 금융ADR 이용자로부터의 신뢰감과 업무처리에 대한 이해를 얻을 수 있도록 업무운영에 있어서 더욱 노력을 기울여 가야 할 것이다.

참고문헌

- 고동원, “금융 분쟁 조정 제도의 효율적 운영을 위한 개선 방안”, 한국금융소비자학회 창립기념 금융소비자보호 정책세미나 발표자료, 한국금융소비자학회, 2010. 5. 7.
- 김명아, “금융소비자 보호제도에 관한 법제도적 고찰”, 『상사법연구』 제29권 제4호, 한국상사법학회, 2011. 2.
- 김상수, “ADR법 운영현황과 발전전망”, 국회입법조사처 우리나라 ADR 법제의 운영현황과 발전방향 간담회 자료, 2012. 2. 27.
- 김상조, “금융소비자 피해 사후구제 제도의 현황 및 정책 과제”, 한국금융연구센터 2009년 하반기 정례 정책심포지엄 발표자료, 한국금융연구센터, 2009. 11.
- 김 주, “재판상 화해의 기판력에 관한 연구”, 저스티스 통권 제117호, 한국법학원, 2010. 6.
- 김 춘, “금융분쟁조정제도의 개선방안에 관한 연구”, 증권법연구 제 11권 제2호, 한국증권법학회, 2010.
- 노태석, “현행 금융 분쟁 해결제도에 관한 연구”, 일감법학 제19호, 건국대학교 법학연구소, 2011. 2.
- 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 대한 연구”, 중재연구 제19권 제2호, 한국중재학회, 2009. 8.
- 서정일, “ADR분쟁조정제도의 통합적 운영방안”, 계간 중재 2010년 봄호, 대한상사중재원, 2010. 3.
- 성희활, “금융소비자보호법의 바람직한 제정 방향에 대한 고찰”, 상사법연구 제30권 제2호, 한국상사법학회, 2011.

참 고 문 헌

- 손영화, “금융분쟁조정제도의 합리적 개선 방안”, 법과 정책연구 제 11집 제3호, 한국법정책학회, 2011. 9.
- 윤병철, “중재에 의한 금융분쟁의 해결방안 모색”, 한국금융연수원 2011년 제2차 세미나 자료, 2011. 6. 29.
- 오영수·김경환·이종욱, “보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안-금융분쟁조정제도를 중심으로”, 보험연구원 보고서, 2009. 3.
- 이병준, “소비자법 내에서의 소비자기본법상 집단분쟁조정제도의 역할과 과제”, 『중재연구』 제18권 제3호, 한국중재학회, 2008. 12.
- 이재우, “금융시장에서의 중재”, 중재 제299호, 대한상사중재원, 2001
- 이택길, “금융분쟁조정 전치주의와 재판청구권”, 법제 통권 제638호, 법제처, 2011. 2.
- 정순섭, “금융소비자 보호체계·분쟁해결·민사적 제재”, 금융소비자 보호에 관한 법률(가칭)-금융소비자 보호 강화를 위한 기본방향 토론회, 한국개발연구원·자본시장연구원·서울대학교 금융법센터, 2010. 6. 10.
- 주규준, “금융소비자 보호체계의 문제점과 개선방안”, 입법과 정책 제3권 제1호, 국회입법조사처, 2011. 6.
- 최병규, “보험분쟁과 중재”, 기업법연구 제20권 제2호, 한국기업법학회, 2006. 6.
- 김태경, “중국 상사중재제도의 문제점 및 개선방안”, 『무역상무학회지』 제29권, 2006. 2.
- 한국소비자원, 『2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집』, 2012. 3.
- 금융감독원, 『금융소비자보호 백서』, 2011. 4.

- 김명아, 『중국 증권법 바로알기』, 이담북스, 2009. 2.
- 금융감독원, 『2010년도 금융소비자보호 업무백서』, 2010. 4
- 刘红梅, “金融仲裁法律制度初探” 『2008年社会科学专辑』 第34卷, 2008.
- 朱希嘉, “以金融仲裁的方式解决金融纠纷之浅析”, 『仲裁研究』 第17辑, 2009.
- 邪会强, “处理金融消费纠纷的新思路”, 『现代法学』 第31卷 第5期, 2009. 9.
- 舒 珏, “试论仲裁在解决金融纠纷中的作用”, 『东方企业文化·远见』, 2010. 5.
- 王翠英, “浅谈金融仲裁”, 『黑河学刊』 总第169期 第08期, 2011. 8.
- 王莹丽, “试析我国金融仲裁机制的发展与完善”, 『上海金融』 - 金融与法律, 上海金融, 2011. 9.
- 肖芳·李杰,, “我国金融争议解决机制的多元化” 『北京仲裁』 第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012.
- 肖芳·陈胜, “我国金融仲裁与调解的发展现状与趋势-首届金融仲裁与调解研讨会综述”, 『北京仲裁』 第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012.
- 朱伟一, “关于金融纠纷仲裁的若干问题”, 『北京仲裁』 第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012.
- 中国工商银行福建省分行法务部课题组, “仲裁思维与商业银行发展战略”, 『北京仲裁』 第79辑(2012年第一辑), 中国法制出版社, 2012.
- 邢会强, 『金融消费纠纷的多元化解机制研究』, 中国金融出版社, 2012.
- 孙 巍, 『中国商事仲裁法律与实务』, 北京大学出版社, 2011. 9.
- 蔡虹·刘加良·邓晓静, 『仲裁法学』, 北京大学出版社, 2011. 9.

참고 문헌

- 齐树洁, 『纠纷解决与和谐社会』, 厦门大学出版社, 2010.
- 中国国际经济贸易仲裁委员, 『中国国际经济贸易仲裁 裁决书选编-合资合营及其他经济纠纷』, 中国国际经济贸易仲裁委员会, 2009. 8.
- 吴行政, 『论合同法上的可得利益赔偿』, 法律出版社, 2011.
- Hui Huang · Shahla Ali, Financial Dispute Prevention and Resolution in China: Synthesizing Global Experience, <http://www.sef.hku.hk/aslea2011/private/paper/32.%20Shahla%20Ali%20full%20paper.pdf>
- Michael Blair QC · George Walker, FINANCIAL SERVICES LAW, OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2006.
- 財団法人 日本証券経済研究所、証券取引法研究会、「裁判外紛争処理制度の構築と問題点」, 2003年.
- 池田唯一ほか, 『逐条解説2009年金融商品取引法改正』, 商事法務, 2009年.
- 中沢則夫・中島康夫, 『金融分野における裁判外紛争解決制度(金融制度)の概要』, 商事法務1876号、2009年.
- 鳳佳世子, “金融取引と消費者保護体制”, 調査と情報 第623号, 2008年.
- 野口直秀, “金融分野における裁判外紛争解決制度について”, 生命保険論集 第171号、2010年.
- 権藤幹晶, “生命保険業務における裁判外紛争解決制度について”, 生命保険論集 第174号、2011年.
- 全国銀行協会相談室, “2011年度 全国銀行協会紛争解決業務の実施状況”.
- 金融庁総務企画局, “金融分野における裁判外紛争解決制度に関する留意事項について”, 2010年.
- 金融庁、http://www.fsa.go.jp/singi/singi_trouble/houkoku/20080624.html

全国銀行協会ホームページ、<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>

証券・金融商品あっせん相談センターホームページ、<http://www.finmac.or.jp/>

日本生命保険協会ホームページ、<http://www.seiho.or.jp/member/complaint/>