

소비자단체가 10년 넘게 운영중인 자율분쟁조정위원회를 소개합니다



글. 박형연
변호사, 자율분쟁조정위원회 위원장



시작하며

정말로 ADR의 시대가 된 것 같다. 곳곳에 다양한 분야에 자율분쟁조정기구가 생기고 있다. 내가 몸담은 소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회는 2003년 12월에 생겼다. 상당한 역사와 내공을 지닌 우리 입장에 서는 요즘 우후죽순처럼 생기고 있는 자율분쟁조정기구의 탄생이 한편으로는 기쁘면서도 한편으로는 우려도 된다. 모든 정부기관과 민간단체들이 관련 분야에서 자율분쟁조정기구가 필요해서가 아니라 유행처럼 내 식구 챙기자는 기분으로 만드는 것이 아닐까 반성도 해볼 일이다.

기쁜 것은 어쩔 수 없이 앞으로의 대세는 법원의 판결이 아닌 대체적 분쟁해결방식(Alternative Dispute Resolution)이 될 것이기 때문에 우리 사회가 그 시대의 흐름을 잡아내고 있다는 안도감이다. 분쟁해결방식에 정답은 없다. 예전에는 판결이라는 한칼로 승자와 패자를 정해주는 방식을 선호하였으나, 이제는 서로 양보하고 타협하는 조정과 중재와 같은 방식이 선호되는 세상이 된 것이다. 리스크를 줄이자는 합리주의를 선호하게 된 것이다.

우려는 분쟁해결방식으로써 재판이 줄면서 ADR이 늘어나야 하는데 재판은 줄지 않으면서 다양한 ADR이 문제의식 없이 마구 생기는 것은 아니기를 바라는 노파심일 것이다. 요즘은 법원에서도 조정을 강조하고 있다. 예전에는 재판을 하다가 중간에 조정에 회부하였는데 요즘에는 조기조정이라고 하여 초기 단계에

서 조정에 회부하여 국민들에게 우선 조정과 합의의 시도가 원칙이라는 의식 확산을 꾀하고 있는 것은 환영할만하다. 우리도 2014년 서울중앙지방법원의 연계조정기관이 되어 조기조정에 동참하고 있다. ADR에 관여하는 우리 모두 재판을 줄이면서 조정을 늘이는 것에 노력하여야 할 것이다.

우리 위원회의 설치와 구성

우리는 소비자분쟁을 조정하는 민간조정기구로 2003년 7월 29일 소비자보호법(현 소비자기본법) 제19조 2에 자율적 분쟁조정 조항이 신설됨에 따라 2003년 12월 30일 소비자단체의 협의체인 사단법인 한국소비자단체협의회에 설치되었다. 조정위원은 위원장 1인을 포함하는 40인 이내의 비상임위원으로 구성되며, 변호사, 공정거래위원회 또는 시도에 등록된 소비자단체의 대표, 각 분야 사업자대표(온라인쇼핑, 상조, 자동판매기, 다단계분야 등), 각 분야 전문가대표(법학, 소비자학, 경영학 등) 등이 조정위원으로 활동하고 있다. 현재 위원은 모두 37명이다.

변호사	전문가대표	사업자대표	소비자대표	계
16	5	6	10	37

사건의 접수와 조정절차

공정거래위원회, 시·도지사, 시장, 군수, 구청장, 시·도에 등록된 소비자단체가 합의를 권고하였음에도 합의가 이루어지지 아니하는 경우 자율분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다. 소비자기본법 외에 방문판매에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 할부거래에 관한 법률에 자율적 분쟁조정에 관한 개별근거규정이 있어, 주로 방문판매, 다단계판매, 계속거래, 전화권유거래, 전자상거래, 선불식 할부거래와 같은 특수판매유형의 사건들이 많이 접수된다. 과거에는 위와 같은 기관에서 보내주는 사건이 많았는데 요즘에는 직접 청구되는 사건들이 늘고 있다.

조정신청사건이 접수되면 분쟁조정위원회 사무국은 조정 전 절차로써 신청인과 피신청인 및 기타 이해관계인의 진술을 청취하고 소명자료 등의 증거자료를 수집하며, 필요한 경우 시험검사 및 전문가 자문 등의 과정을 통해 사실관계를 조사한다. 조정절차 이전에 양 당사자에게 합의·권고를 하게 되는데, 이때 합의가 이루어지면 위원장은 당사자의 의사를 확인한 후 사건을 종결하게 된다. 위원장인 내 입장에서는 이러한 사무국의 노력으로 종결되는 사건이 늘어나는 것이 바람직하다고 생각하고 있기에, 사무국 직원들의 처우와 전문성을 높이고 싶은 마음이 굴뚝같으나 소비자단체 직원들의 급여와 처우가 좋지 않아 그것이 늘 안타깝다.

합의가 성립되지 않은 것은 조정위원회에 회부되고 보통 위원장을 포함한 5명의 위원이 안건을 심의하고 결정한다. 간단한 사건은 3명의 조정부를 구성하여 처리하기도 한다. 결정된 조정안은 사업자 및 소비

자에게 서면으로 통보되며, 양 당사자가 조정안을 송달받은 날로부터 15일 이내에 조정결정서에 기명날인함으로써 조정이 성립되는데, 이것은 민법상의 화해와 동일한 효력이 있다. 다만 양 당사자가 조정안을 송달받은 날로부터 15일 이내에 수락거부의 의사를 표시하거나 조정안을 수락하는 의사표시를 하지 아니한 때에는 조정이 성립되지 않게 된다.

10년간 자율분쟁조정사건의 추이와 변화

우리가 10년이 넘는 역사를 지니고 있다 보니 그 통계를 통해 자율분쟁조정위원회에 어떤 사건을 담당하고, 어떻게 발전·변화했는지 한눈에 볼 수 있다.

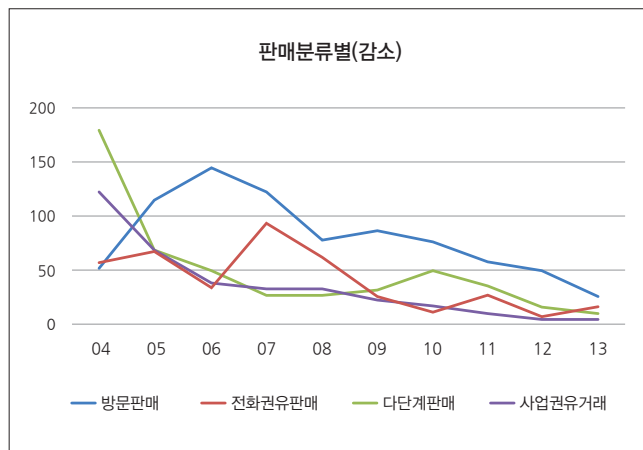
(1) 의뢰기관별 접수사건 추이

기관별 접수현황을 보면 2004년 설립 첫해에는 공정위·지자체 및 시·도에 등록된 소비자단체에서 의뢰하는 사건이 접수사건의 98%가량을 차지하였던 반면, 다음 해부터 점차 그 비중이 줄어들어 2012년도에는 46%, 2013년도 3/4분기 현재는 약 40%에 그쳤다. 반면 직접신청사건의 비율은 2013년 현재 약 60%에 달하여 점차 소비자가 직접 분쟁조정을 신청하는 비율이 높아지고 있다. 특히 2006년을 기준으로 직접신청사건의 접수가 급격히 늘어나 50% 이상을 차지하게 되었는데 그 이유는 2005년 말에 자율분쟁조정위원회 홈페이지(<http://www.amco.or.kr>)가 구축되어 온라인 상담신청 및 온라인 사건접수가 증가하였기 때문으로 보인다.

(2) 판매분류별 접수사건 추이

2004년 첫해에는 다단계판매가 전체 사건의 약 39.8%를 차지하였고, 이어 사업권유거래가 전체의 약 27.2%를 차지하였다. 그러나 2005년부터 다단계판매와 사업권유거래 사건이 점차 감소하였는바, 이때부터 이 분야에 대한 본격적인 소비자 피해 방지 시책이 실시되어 소비자피해가 감소하였기 때문으로 추정된다.

2005년부터 2007년까지는 방문판매 가장 높은 비중을 보였으며, 상대적으로 다단계판매나 사업권유거래의 비중은 그 이후로 꾸준히 줄어들었다. 이는 다단계판매 분야에서 법적 요건이 까다로워짐에 따라 상대적으로 진입 장벽이 낮고 초기비용이 많지 않은 방문판매 분야로 사업 전환이 많

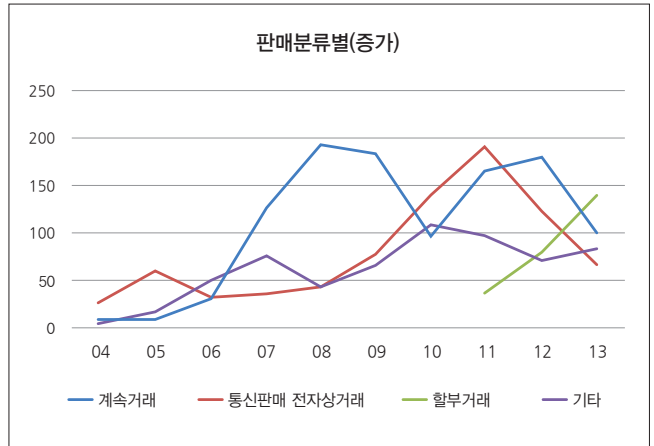


판매분류별 접수사건 추이(감소)

이 이루어진 것으로 보인다.

다단계판매나 사업권유거래의 경우 피해금액, 신청금액의 단위액수가 커서 신청금액 및 구제금액이 높았으나 다단계판매, 사업권유거래가 감소하면서 구제금액 총액도 함께 감소하였다.

반면 계속거래는 2007년 이후 지속적으로 상당히 높은 비중을 차지하고 있으며 기타 사건(특수거래 외 사건)의 접수도 꾸준히 증가하고 있다. 특히 2010. 3. 17. 할부거래에 관한 법률에서 상조업을 선불식 할부거래업으로 규율한 이후인 2011년 이후로 할부거래사건이 별도 항목으로 추가되었고 급속한 증가 추세를 보이고 있으며 2013년에는 전체 접수의 30%를 넘을 정도에 이르렀다. 통신판매·전자상거래 사건은 설립 초반보다는 많이 증가하였으나 2011년 이후로 감소 추세를 보이고 있다. 서울시 전자상거래센터, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 온라인광고분쟁조정위원회 등 전자상거래 분야에 특화된 분쟁조정기구들이 많이 신설되었기 때문으로 보인다.



판매분류별 접수사건 추이(증가)

(3) 처리결과별 사건 추이

접수된 전체 사건 가운데 조정회부 전 사무국 사실조사단계에서 합의가 이루어지거나 조정에 회부되어 양 당사자가 조정결정을 수락한 경우(사건 접수 후 상담으로 종결된 사건은 제외)는 평균 66.9%로 나타났으며, 조정까지 가지 않고 사무국 단계에서 합의에 이른 사건(상담 종결 사건 제외)은 평균 55.7%인 것으로 나타났다. 전체 처리 사건 중 조정에 회부되는 비율은 평균 13.7%였으며, 조정 결정에 대한 수락률은 평균 56.2%로 나타났다.

우리 자율분쟁조정위원회의 강점

현재 자율분쟁조정위원회는 소비자 분야의 국내 유일한 순수 민간조정기구이다. 우리 기구에 대한 소개요청을 받을 때 사례 중심으로 소개하여 달라고 하여 처음에는 우리가 처리한 사건 중에 특이한 사건을 소개할까 하다가 방향을 바꾸었다. 그 이유는 나 자신이 조정위원으로, 지금은 위원장으로 많은 조정(서울중앙지방법원 조정위원이기도 하고, 전자거래분쟁조정위원이기도 하다)을 담당하면서 우리 기구에 대하여 느낀 바를 공유하는 것이 더 의미 있다고 생각했기 때문이다.

우리 기구는 한국소비자원의 분쟁조정위원회의 결정이 재판상 화해의 효력을 지닌 것과 대비적으로 민법

상의 화해 효력밖에 없다. 그것이 항상 우리들의 불만이였다. 그런데 위원장으로 많은 조정을 담당하고, ADR에 대하여 관심을 가지고 느낀 것은 우리의 부족한 힘(화해의 효력만 주는 것)이 도리어 조정에는 도움이 될 수 있다는 역설이다. 우리나라 사람들은 격하게 대립하다 보니 조정위원들은 결국 조정하는 것이 아니라 판결하려는 경향이 농후해진다. 그런데 사실 그것이 조정기관의 역할은 아니다. 그것은 원래 조정의 정신에는 어긋나는 것이다. 그런데 우리 기구의 경우에는 자율적인 조정 이외에는 방법이 없기 때문에 대립당사자의 의사를 조율하고 조정하는데 더 큰 노력을 기울일 수밖에 없다. 그것이 도리어 우리 기구가 10년을 넘고서도 건강하게, 씩씩하게 역할을 담당하는 이유라고 생각한다. 다른 조정기구에서도 힘없는 조정의 역설을 명심하기 바라면서 우리 기구의 소개를 마친다.