

모두 웃을 때까지 조정하기

길이 없는 곳에 길을 내는 조정

— 콘텐츠분쟁조정위원회 —



글. 황혜진
변호사, 콘텐츠분쟁조정위원회

“제가 새롭게 MMORPG 온라인 게임을 시작했는데, 회사가 글썄 오픈한지 3개월 만에 그 게임의 서비스를 종료하였단 말입니다. 원저작자와의 저작권문제로 서비스 종료한다고 한 달 전에 공지하기는 했는데, 그 공지하기 직전까지 날마다 과도하게 현금 결제를 유도하는 할인이벤트를 했거든요. 저는 MMORPG 특성상 이 게임을 최소 1년에서 2년은 할 줄 알고, 벌써 100만 원가량 현금결제를 했는데, 이 경우엔 환불을 받을 수 있는 거 아니가요?”

“모바일방송국 앱 제작을 요청했더니 납품기일에 이 앱을 납품하더라고요. 그런데 이 앱의 일부 기능은 아직 구현이 안 되어 있고, 디자인도 형편없는 등 제가 요청한 수준만큼 개발되지 않았어요. 그럼 저는 계약을 해제하고 대금 반환을 청구할 수 있나요?”

위 질문들은 아마 법을 제법 아신다고 하는 분들도 선뜻 대답하기 쉽지 않은 질문들일 것입니다. 그건 바로 문화상품(콘텐츠) 자체가 가지고 있는 독특한 특성 때문이 아닐까 싶습니다. 이러한 질문들에 대한 해답을 당사자들과 함께 찾아가기 위해서 존재하는 기관이 바로 콘텐츠분쟁조정위원회입니다.



콘텐츠분쟁조정위원회 홈페이지(www.kcdrc.kr) 캡처

콘텐츠분쟁조정위원회의 탄생과 조직

콘텐츠분쟁조정위원회는 2011년 4월 콘텐츠사업자 간·콘텐츠이용자와 콘텐츠사업자간·콘텐츠이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정(調停)하기 위한 목적으로 설립되었으며, 콘텐츠산업진흥법 제29조에 근거를 두고 있습니다. 이때 콘텐츠는 쉽게 말하면 영화, 방송, 애니메이션, 음악,



콘텐츠분쟁조정위원회 조직안내

게임, 공연, 캐릭터, 지식정보(홈페이지, 애플리케이션), 이러닝 등 다양한 문화상품을 말합니다. 콘텐츠분쟁조정위원회는 문화부 산하의 행정형 ARD기구로 위원들은 모두 비상임이며, 절차의 관리 및 조정 전 합

콘텐츠분쟁조정의 효력과 비용

콘텐츠분쟁조정위원회의 조정은 민사상 합의를 넘어서 재판상 화해, 즉 확정판결과 같은 효력을 가지고 있습니다. 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정은 수수료·송달료 등을 일절 받지 않고 있으며, 조정신청을 통해 청구한 금액이 높은 경우에도 변호사의 선임을 요구하지 않고 있습니다. 위원회는 조정서 송달을 제외하고 모든 절차는 가능한 경우 전화·이메일을 통하여 진행하여, 당사자와 위원회의 시간과 비용을 줄이고 있습니다.

고도의 전문성을 갖춘 ADR 기구

콘텐츠분쟁조정위원회는 각 콘텐츠의 특성에 맞는 공평타당한 해결책을 분쟁당사자와 함께 찾으라는 목적으로 설립된 기구인 만큼 각 콘텐츠 업계의 전문가들이 조정위원으로 위촉되어 있다는 점에서 그 강점을 찾을 수 있습니다. 2014년 4월 새롭게 구성된 제2기 콘텐츠분쟁조정위원회는 29명의 법률전문가, 각 콘텐츠업계 전문가와 그리고 소비자전문가 등으로 구성되어 있으며, 서울중앙지방법원 조정위원·대한상사중재원 중재인 등 풍부한 ADR 경험을 가진 백운재 변호사님께서 위원장직을 역임하고 계십니다.

〈제2기 콘텐츠분쟁조정위원회 위원구성 현황〉

분야	법조계	콘텐츠산업계	학계	이용자 단체	계
인원	10명	13명	4명	2명	29명

(임기 : 2014.4.15.~2017.4.14.)

2기 위원회에는 구체적으로 현업에서 활동 중인 게임, 방송·영화, 공연·음악, 애니메이션·캐릭터, 지식정보·콘텐츠솔루션, 이러닝 등 각 콘텐츠분야의 전문가들 및 소비자단체 사무총장이 위촉되어 있습니다. 각 사건의 조정부는 대부분의 경우 법조인 1명 및 각 분야 전문가 1명 이상으로 구성되기 때문에, 당사자들이 조정이후에 조정부가 콘텐츠의 개발과정, 상품과 사업의 특성과 같은 사실관계를 밀도 있게 이해하였으며, 사업진행과정 또는 콘텐츠이용과정에서 곤란에 처한 자신에게 깊게 공감하였다고 감사의 표시를 하는 경우가 많이 있습니다.

또한, 조정사건의 접수부터 종료까지 매끄럽게 절차를 진행시키며, 조정 전 합의를 유도하는 역할을 하는 사무국의 조사관 역시 변호사, 법학 박사를 비롯한 법전문가와 콘텐츠진흥원에서 오랜 기간 콘텐츠업계를 지원한 사업을 담당하던 문화산업 전문가들로 구성되어 있습니다. 마지막으로 조정사건 접수 이전에 분쟁에 관하여 상담을 해주는 상담센터 역시 법 전문가를 주축으로 꾸려져, 위원회를 든든하게 보조하고 있습니다.

조정사건의 다양성

〈2012년, 2013년 조정접수 통계〉

2013년 한 해 동안 총 5,210건의 사건이 접수되었으며, 이 중 게임 관련 분쟁이 4,156건, 영상(음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고) 관련 분쟁이 130건, 지식정보(애플리케이션, 홈페이지, 콘텐츠솔루션) 관련 분쟁이 746건, 기타 콘텐츠(공연, 연예, 만화, 캐릭터, 출판) 관련 분쟁이 21건, 비콘텐츠 관련 분쟁이 157건 접수되었습니다. 그중 콘텐츠 사업자 사이의 분쟁은 127건, 사업자와 이용자 사이의 분쟁은 5,060건, 이용자 간 분쟁은 23건입니다.

2014년(10월 31일 기준)에는 2,999건의 사건이 접수되었으며, 그중 게임이 2,298건(전년 동기간 3,457건), 영상이 105건(전년 동기간 100건), 지식정보가 448건(전년 동기간 660건), 기타 콘텐츠가 19건(전년 동기간 16건), 비콘텐츠가 129건(전년 동기간 100건)을 차지합니다. 작년에는 게임분쟁이 전체 사건의 79.8%를 차지하는데 비하여, 2014년에는 게임분쟁의 비율이 76.6%로 감소하는 대신 콘텐츠분야 분쟁의 비

율이 증가하였습니다. 사업자 간 분쟁은 124건으로 전년 동기간(94건) 대비 약 32% 증가하였으며, 사업자와 이용자 간 분쟁은 2,859건으로 전년 동기간(4,230건) 대비 약 32.4% 감소하였고, 이용자 간 분쟁 역시 16건

년도	구분	조정신청			
		B2C	B2B	C2C	계
2012	게임	2,900	4	4	2,908
	영상	47	7	2	56
	지식정보	455	16	1	472
	기타	8	0	1	9
	비콘텐츠	0	0	0	0
	소계	3,410	27	8	3,445
2013	게임	4,145	6	5	4,156
	영상	80	47	3	130
	지식정보	676	66	4	746
	기타	13	5	3	21
	비콘텐츠	146	3	8	157
	소계	5,060	127	23	5,210
합계		8,470	154	31	8,655

으로 전년 동기간(19건) 대비 감소하였습니다.

2011년 4월 위원회 출범 이후 게임이용자 및 소비자 커뮤니티에서 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정제도에 대한 정보가 빠르게 확산되어, 콘텐츠분쟁조정위원회는 단기간 안에 많은 양적인 성장을 이룰 수 있었습니다. 그러나 초기에는 접수되는 사건이 게임분야, 특히 미성년자 결제취소와 같은 소비자 분쟁에 편중되어 있어 콘텐츠분야를 총괄하는 조정위원회라고 하기에는 다소 아쉬움이 있었습니다.

그러나 위원회는 출범 이후 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 등 유관기관과 MOU를 체결하고, 접수되는 분쟁을 충실히 해결하며, 콘텐츠분쟁조정 컨퍼런스·콘텐츠업체와의 간담회 개최 등 꾸준한 홍보활동을 해 온 결과 사업자 간 분쟁, 영상 및 기타(공연, 연예, 캐릭터, 만화, 출판 등) 콘텐츠 분야 분쟁의 접수가 꾸준히 증가하는 등 보다 다채로운 사건들을 처리하게 되었습니다. 앞으로도 콘텐츠분쟁조정위원회는 성의를 다하는 조정사건처리와 콘텐츠분야에 걸맞은 창의적인 홍보를 통하여 사업자와 이용자 간 분쟁뿐만 아니라 사업자 간의 분쟁, 게임 외 콘텐츠분야의 분쟁에서도 소송을 대체하는 분쟁해결 기구로서의 입지를 확대해 나가고자 합니다.

〈2014년 조정접수 통계 (10.31.기준)〉

구분	조정신청			
	B2C	B2B	C2C	계
게임	2,273	13	12	2,298
영상	59	46	0	105
지식 정보	402	45	1	448
기타	11	8	0	19
비콘텐츠	114	12	3	129
합계	2,859	124	16	2,999

〈주요 분쟁 유형〉

	사업자 간 분쟁	사업자와 이용자 간 분쟁
게임 분야	- 게임 개발 및 퍼블리싱 계약 해지에 따른 대금반환 청구 - 게임 퍼블리싱 계약에 따른 정산금 지급 청구	- 부모동의 없는 미성년자 게임머니 구매계약 취소 - 이용약관상 근거 없는 게임계정이용중지조치 해제 청구 - 표시광고법을 위반한 게임아이템 판매로 인한 아이템 구매계약 해지에 따른 대금반환청구
영상 분야 (음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고)	- 방송 시리즈물 제작계약 해지에 따른 손해배상청구 - 영화 투자계약 해지에 따른 투자금 반환청구 - 사진 무단 사용에 따른 손해배상청구	- 음악스트리밍 자동결제 해지에 따른 대금 일부반환청구 - 제휴광고 시청에 따른 포인트 지급청구
지식정보 분야 (어플리케이션, 홈페이지, 콘텐츠솔루션)	- 어플리케이션/홈페이지 제작계약에 따른 대금지급청구 - 사정변경에 따른 콘텐츠솔루션 라이선스 계약 해지에 따른 채무부존재 확인 청구	- 단순 변심에 의한 이러닝 콘텐츠 이용계약 해지에 따른 대금 일부반환 청구 - 이러닝 콘텐츠 부실로 인한 계약 해지에 따른 대금 반환청구
기타 분야 (공연, 연예, 만화, 캐릭터, 출판)	- 공연 투자 계약 해지에 따른 투자금 반환 청구 - 공연을 위한 연예인 섭외 계약 해지에 따른 대금반환 및 손해배상청구 - 캐릭터 라이선스 계약에 관한 채무부존재 확인 청구 - 매니지먼트 계약 해지 확인 청구 - 삽화제작 용역에 따른 대금 지급 청구	- 웹툰 이용 정기간 구매계약 해지에 따른 대금 일부 반환 청구
비콘텐츠	- 도메인 관련 분쟁 - 특허 관련 분쟁	

효율적 분쟁해결을 위한 2단계 조정절차

콘텐츠분쟁조정위원회는 시간과 비용 면에서 효율적으로 분쟁을 조정할 수 있도록 두 단계 분쟁조정 절차를 갖추고 있습니다. 먼저 분쟁 사건이 접수되면 사무국 소속 조사관에게 사건이 배정됩니다. 이때 조정 신청이 “신청내용과 직접 이해관계가 없는 자가 조정 신청을 한 경우”, “같은 사안에 대하여 같은 취지로 2회 이상 조정 신청을 한 경우” 등 조정거부 사유가 있는 경우 조사관은 조정을 거부할 수 있습니다. 거부사유가 없을 시 조사관은 피신청인에게 조정참여권고서를 발송하여 답변서 제출을 요구하고, 이때부터 신청인과 피신청인 사이의 의견을 조율하며 조정 전 합의를 이끌어 나갑니다.

조정 전 합의가 성립되지 않는 경우, 사무국은 당해 사건을 조정회의에 상정하고 이때 조정부가 구성됩니다. 당사자는 조정위원회에 불공정한 조정을 할 우려가 있다고 인정할 만한 상당한 이유가 있으면 해당 조정위원회에 대하여 기피신청을 할 수 있습니다. 조정위원회가 확정되면 조정회의가 개최되는데, 주로 대면 조정을 하지만 당사자들이 요청하는 경우 서면으로 조정하기도 합니다.

한편 신청인은 절차 중 언제라도 조정신청을 취하할 수 있습니다. 또한, 소송과 다른 자발적 분쟁해결 절차라는 조정의 특성에 따라 피신청인은 절차 중 언제라도 조정의 참여를 거부할 수 있습니다.

〈조정사건 처리 절차〉

조정회의 개최전		조정회의 개최		
1 단계	2 단계	3 단계	4 단계	5 단계
1. 조정신청서접수 2. 접수통지 및 사건담당자배정 3. 조정거부 사건 통보	1. 피신청인에 참여 권고 및 답변서수령 2. 조정전 합의 또는 조정중지 3. 조정회의개최결정 및 참여의사 확인	1. 조정부 구성 2. 조정위원 안내 및 기피 신청 3. 조정위원 확정	1. 조정회의 개최 통지 2. 조정회의 개최, 의견진술 및 자료제출 등을 통한 사실 심리	1. 조정안 통지 2. 조정안 수락여부 결정 (성립 또는 불성립) 3. 성립시 조정서 발급

2013년 조정위원회에 접수된 총 5,210건의 사건 중에서 조정거부, 조정취하, 유관기관이첩, 당사자 연락 두절 등 조정불능인 사건을 제외하고 실제로 조정위원회에서 진행한 사건은 3,355건입니다. 이 중 조정 전 합의가 성립한 사건은 총 2,502건이며, 조정회의에 상정된 사건은 총 113건(성립 69건, 불성립 44건)이며, 나머지 740건은 조정회의 상정 이전에 피신청인의 조정참여거부로 인하여 조정 불성립으로 종결된 사건입니다.

조정 전 합의의 이점은 상대적으로 비용과 시간이 많이 들어가며, 원칙적으로 당사자의 출석이 요청되는 조정회의와는 다르게 조사관이 합의유도과정에서 전화와 이메일, 우편 등의 수단을 이용하여 당사자 간의 의견 조율을 할 수 있다는 점입니다. 당사자들은 전국 각지에 거주하고 있으며, 당사자의 상당수가 생

업에 종사하고 있어 업무시간에 개최되는 조정회의에 참석하는 것이 여의치 않은 경우가 많아, 전화와 이메일을 통한 조정 전 합의에 크게 호응하고 있습니다. 콘텐츠분쟁조정위원회는 이러한 배경에 따라 2013년 약 74.6%의 사건을 조정 전 합의로 처리하였습니다.

〈2012년, 2013년 조정처리결과〉

년도	구분	조정처리결과								
		조정 취하	조정 거부 ¹⁾	유관기 관 이첩	조정 불능 ²⁾	조정 불성립 (1) ³⁾	조정전 합의	조정회의결과		계
								성립	불성립 (2) ⁴⁾	
2012	게임	224	396	26	0	430	1,821	3	8	2,908
	영상	15	5	5	0	3	26	2	0	56
	지식정보	103	62	21	0	68	206	7	5	472
	기타	1	2	2	0	1	3	0	0	9
	비콘텐츠	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	소계	343	465	54	0	502	2,056	12	13	3,445
2013	게임	869	262	54	290	661	2,007	9	4	4,156
	영상	13	6	12	3	18	46	20	12	130
	지식정보	148	34	12	30	52	408	36	26	746
	기타	5	1	2	1	1	8	3	0	21
	비콘텐츠	33	23	51	6	8	33	1	2	157
	소계	1,068	326	131	330	740	2,502	69	44	5,210
합계		1,411	791	185	330	1,242	4,558	81	57	8,655

1) 조정거부 : 분쟁의 성질상 조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나, 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우, 신청인이 같은 사건에 대하여 같은 취지로 2회 이상 조정 신청을 한 경우, 신청인이 정당한 사유없이 기한 내에 조정신청을 보완하지 아니한 경우, 소송이 제기되었거나 진행 중인 경우, 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우, 조정의 신청 내용이 거짓인 경우, 그 밖에 신청의 내용이 선량한 풍속이나 사회질서에 위배된다고 인정되어 콘텐츠분쟁조정위원회에서 정하여 고시하는 경우에 조정을 거부하여 종료한 것을 말함(콘텐츠산업진흥법 제34조 및 동법 시행령 제31조)

2) 조정불능 : 당사자의 소재불명, 연락두절, 피신청인의 폐업 및 파산 등 조정절차의 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우에는 사건을 종료하고 그 사실을 당사자에게 통지함(콘텐츠분쟁조정위원회 조정규정 제16조)

3) 조정 불성립(1) : 조정진행 중 소송제기 및 조정회의 참석 거부 등 조정진행에 응하지 않는 경우의 조정종료 사유임

4) 조정 불성립(2) : 조정안을 수락 거부하거나 조정안이 도출되지 않는 경우의 조정종료 사유임

높은 해결률과 짧은 처리기간

2013년도 콘텐츠 분쟁조정 해결률⁵⁾은 77%로, 분쟁조정이 개시된 사건 4건 중 3건 이상에서 양 당사자의 합의가 이루어졌습니다. 2013년 사건 당 평균 처리일은 41.9일로 2개월 이내에 대다수 사건이 처리되었으며, 이 기간은 2014년(10월 31일 기준)에는 33.1일로 매우 단축되었습니다. 이와 같은 결과는 출범 3년차를 맞아 사무국의 역량이 강화되고 조정 프로세스를 계속해서 개선해 나가 조정 전 합의를 조기에 이끌어낸 결과로 보입니다.

또한, 서울중앙지법이 발간한 조정위원 세미나 자료집 “조정의 활성화 및 내실화를 위하여”의 조기조정 회부사건 기관별 처리현황에 따르면 콘텐츠분쟁조정위원회는 2014년(1월~9월 기준) 전체 18개 기관의 평균성립률 29.3%를 크게 웃도는 조정성립률 64.4%를 기록하며 전체 기관 중 성립률 1위 자리를 차지하였습니다. 특히 서울중앙지법이 조정을 위탁한 사건의 경우 사업자 간 분쟁이 대다수를 이룬다는 점에서 이러한 성과가 콘텐츠 사업자들 사이에서 많이 공유되기를 바랍니다. 위원회는 이와 같은 성과에 힘입어 궁극적으로 더 많은 사업자 간 분쟁을 직접 접수하여 효율적이고 당사자들이 만족할 수 있는 사업자 간 분쟁 해결에 기여할 수 있기를 희망하고 있습니다.

모두 웃을 때까지 조정하기

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠분야의 전문성 · 무비용 · 높은 성립률과 짧은 처리기간이라는 다양한 장점을 가지고 있지만, 사무국의 변호사로서 위원회의 가장 큰 장점을 꼽자면 조정회의에 시간제한을 두지 않는다는 점을 들겠습니다. 콘텐츠분쟁조정위원회는 당사자의 동의하에 병합하여 조정하는 경우가 아닌 한, 하루에 최대 2건에 대한 조정회의만을 개최합니다.

담당 조사관은 조정회의가 개최될 때까지 당사자로부터 필요한 증거를 보충받고, 관련 하급심 판결까지 수집하는 등 사건 해결에 도움이 될 수 있는 충분한 자료를 수집하여 조정부에 전달합니다. 조정회의에서 당사자는 시간에 구애받지 않고 조정부 앞에서 충분히 자신의 의견을 피력할 수 있습니다. 조정부 역시 당사자에게 조정에서 합의가 이루어지지 않을 경우 어떠한 법적 리스크가 있는지, 조정을 통해 해결할 경우 당사자에게 어떤 이점이 있는지, 그 반대는 무엇인지를 당사자에게 충분히 이해시켜, 당사자가 투명한 정보교환 속에서 조정절차를 통해 스스로 납득할 수 있는 해결책을 찾아갈 수 있도록 노력합니다.

만약 1차 기일에서 당사자가 논의된 내용을 검토할 시간을 요청하는 경우, 조정부는 자율적으로 2차 기일을 지정할 수 있습니다. 2차 기일을 활용할 경우, 조정부는 당사자가 충분히 조정의 장 · 단점과 조정의 대안을 충분히 이해한 상황에서 스스로 만족할 수 있는 합의를 만들어 갈 수 있도록 노력할 수 있습니다.

5) 조정 전 합의 + 조정안 수락 / 분쟁조정 건수 (총 분쟁신청 건수에서 신청취하, 조정거부, 타기관 이첩, 조정불능을 제외한 건수) x 100

변호사로서 활동하면서 지인들이 소송결과에 대해 상담을 요청하는 경우 종종 있는데, 상당히 많은 패소한 당사자들이 법원의 판결을 납득하지 못하는 것을 발견하곤 합니다. 그에 따라서 패소한 당사자들은 판결에 불복하게 되고, 이는 우리 국민들의 높은 상소율로 확인이 가능합니다.

그러나 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정회의에서 합의한 당사자들은 많은 경우에 마뜩잖은 얼굴보다는 웃는 얼굴을 하고 있습니다. 결국, 누군가는 상대방에게 무언가 지불해야 하는 경우가 대부분이지만, 그럼에도 그들이 웃을 수 있는 것은 아마도 스스로 사업을 하면서 그들과 같은 과정을 겪었거나 그들과 같은 처지에 있는 막역한 친구들을 둔 업계전문가 위원들과 법조계에서 오랜 연륜을 쌓아온 법률가 위원들과 대화하면서 자신의 상한 감정을 충분히 내보일 수 있었고, 최선의 대안을 스스로 만들어가는 과정에서 앞으로 분쟁을 예방하기 위해 본인이 할 수 있는 역할이 있다는 것을 깨닫게 되었기 때문이 아닌가 싶습니다.

문화산업분야 분쟁에 새 길을 내는 조정

콘텐츠분쟁조정위원회의 사무국에서 일하면서 가장 많이 느끼는 안타까움은 참고 할 수 있는 분쟁해결 기준이 많지 않다는 점입니다. 특히 이용자와 사업자 간 분쟁의 경우 사건이 워낙 소액인지라 소송이 제기되는 경우는 많지 않기 때문에 하급심을 포함하더라도 참고할 수 있는 법원 판결이 많지 않습니다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 대한민국에서 콘텐츠분야에 가장 전문성이 있는 분쟁해결기구로서 분야별 최신분쟁 해결을 위한 위원회의 및 전문가 자문회의를 개최하며 꾸준히 분쟁해결의 기준을 만들어 나가고 있습니다. 그러나 동시에 양당사자들과 함께 스스로 만족할 수 있는 결론을 만들어 가는 것이 조정의 최대 장점이라는 사실을 잊지 않고 법리와 당사자들의 의사를 조화롭게 엮어 가기 위해서 노력하고 있습니다.

끝으로

올해로 4년을 맞이한 콘텐츠분쟁조정위원회는 신생 분쟁해결기관임에도 불구하고 2년 차인 2012년부터 연간 3,000건 이상의 분쟁을 해결해왔습니다. 변호사 생활을 하면서 다양한 ADR행사에 참석하였지만, 콘텐츠 분야에 특화된 분쟁해결기구가 외국에도 있다는 이야기는 아직 들어보지 못했습니다. 우리 정부가 미래 산업으로 콘텐츠산업을 지정하고 그에 대한 지원을 아끼지 않으면서, 사업자들 그리고 이용자들이 상호 신뢰할 수 있는 콘텐츠 산업을 만들어 가고자 하였기 때문에 우리 사회가 이처럼 특화된 ADR기구를 가질 수 있게 된 것 같습니다. 위와 같이 다양한 장점을 지닌 콘텐츠분쟁해결절차가 더욱 널리 알려져 더 많은 국민이 이 제도를 누리고, 궁극적으로 우리 사회에 더 많은 신뢰가 쌓여가는 데에 위원회가 작은 힘을 보탬 수 있기를 희망하며 이 글을 마칩니다.