본 자료는 2000. 9. 6(水), 朝刊부터 보도하여 주시기 바랍니다.	**보 도 자 료** **산업자원부 공보관실**	작 성 과	전자상거래과
		담 당 자	정재훈 과 장 김상모 사무관
		전화번호	XXXXXXX～4

< PC통신: 천리안 열린정부, 나우누리 go mocie// 인터넷 : www.ecommerce.go.kr >

전자거래분쟁조정위원회 하계 워크샵 개최

- 조정위원 월례 조찬 세미나 개최키로 -

□ 산업자원부는 2000. 9. 1(금) 전자거래진흥원(원장 崔泰昌) 산하에 설치된 『전자거래 분쟁조정위원회』를 활성화하기 위해 「하계 워크샵」을 개최하였으며,

○ 동 워크샵을 통해 향후 조정위원의 역량 및 전문성 강화 차원에서 **조정위원 조찬 세미나를 정례화**하고, 공정하고 합리적인 분쟁조정 지원을 위해 **조정절차 매뉴얼을 마련**하기로 하는 등 전자거래 분쟁조정위원회 발전방안을 마련하였음

□ '전자거래분쟁의 조정방안'을 주제로 마련된 동 워크샵에서는

○ 서울대 법대 宋相現 교수가 '재판에 의하지 아니한 분쟁해결방법의 이념과 발전'에 대해 초청강연을 했으며,

○ 법무법인 아람의 孫京漢위원이 '캐나다 Cyber Tribunal의 조정·중재 사례발표'에서 사이버상의 중립적인 제3의 기관에 의해 분쟁해결을 보장함으로써 전자상거래의 안전성이 제고될 수 있는 방안을 소개하였고

○ 경찰대의 張文哲위원은 '조정기초와 협상방법'에 대한 주제발표에서 "조정인은 당사자간의 협상을 돕는 자이므로 협상기법에 대한 깊은 이해가 선행되어야 한다"고 역설하였으며

○ 광운대 李銀鈴위원은 '전자거래 분쟁조정경험'을 발표하고 조정위원간에 효율적인 조정지원방안에 대한 토론을 벌였음

□ 주제발표 후 가진 분쟁조정위원회의 당면 현안과 향후 과제에 대한 자유토론에서

○ 분쟁조정 과정에서 조정위원들은 조정인들의 전문적인 조력이 매우 중요하고 전자거래 분쟁조정위원회가 초기단계이며 제도의 정착이 시급한 만큼 위원들의 힘을 모아야 한다는데 의견을 같이 하였고

○ 위원회 사무국을 담당하는 전자거래진흥원에서는 월례조찬회 정례화, 조정매뉴얼 마련, 조정위원간 사이버 커뮤니티 형성 등 조정위원 역량강화를 위한 지원에 차질이 없도록 하겠다고 밝혔음

□ 산업자원부는 조정위원의 역량강화를 통한 전자거래 분쟁조정위원회 발전과 함께,

○ 전자상거래로 인한 소비자 피해를 예방할 수 있도록 전자거래 분쟁조정위원회가 소비자보호원의 사이버소비자센터, 소비자보호단체협의회 등 관련기관간 유기적 네트워크를 형성하여 정보교류와 교육·홍보사업을 분담해 나가고

○ 전자상거래 분쟁조정 사례집을 9월하순부터 2개월마다 발간·공표함으로써 소비자는 물론 전자상거래 관련업체에서도 분쟁의 합리적인 해결에 참고할 수 있도록 할 예정임

별첨 1. 전자거래 분쟁조정위원회 2000년 하계 워크샵 개요
2. 전자거래분쟁조정위원회 분쟁조정사례

별첨 1. 전자거래 분쟁조정위원회 2000년 하계 워크샵 개요

□ 일시 및 장소

○ 2000. 9.1～9.2(금, 토), 수안보파크호텔

□ 참석자

○ 초청강연자 송상현 교수(서울대 법대)

○ 김문환 위원장 등 조정위원 10명

○ 산자부, 전자거래진흥원 관계관 등

□ 진행내용

○ 초청강연 (서울대 송상현 교수)

- 재판에 의하지 아니한 분쟁해결방법의 이념과 전망

○ 전자거래분쟁조정위원회 경과보고 (위원회 사무국)

○ 주제발표

- 캐나다 Cyber Tribunal의 調停과 仲裁 (손경한 위원)
- 조정의 기초와 협상기법 (장문철 위원)
- 전자거래 분쟁조정 사례발표 (이은령 위원)

○ 참석자 토론

- 전자거래분쟁조정위원회 발전방안

별첨 2. 전자거래분쟁조정위원회 분쟁조정사례

사례 1 : 프로그램 반환 청구 등.

○ 분쟁조정위원회의 첫 번째 조정 결정으로 전자상거래 부서의 분사에 따른 웹호스팅계약과 프로그램 개발 및 유지, 보수 계약의 유효성 및 프로그램 저작권 귀속 문제에 대한 조정사건이며 담당 조정부는 손경한 변호사, 장문철 교수, 허정훈 변리사로 구성되었음

1. 사건개요

○ 피신청인 이씨는 1999년 신청인 K사에 입사하여 IT 부서를 조직하고 개발담당으로 전자상거래 프로그램을 개발하여 운영하던 중

- 11월 30일 K사를 퇴사하여 12월 1일 C사를 설립하면서 K사의 당시 대표이사이던 서씨와 K사와 C사 간에 프로그램 업그레이드 계약, 프로그램 유지 보수 계약, B-to-B 전자상거래 시스템 관리 대행 계약을 체결하였음

○ 위 계약에 의해 K사는 서비스료 등으로 도합 월 300만원씩을 C사 측에 지급하기로 약정한 후 보유 중이던 컴퓨터 프로그램 및 컴퓨터 1대를 C사의 대표이사 이씨에게 제공하였음

○ 이후 12월 4일 이씨는 C사의 설립을 완료하고 당시 K사의 대표이사이던 서씨가 C사의 이사로 취임하였으며, 계약의 이행으로 K사는 1999년 12월 분과 2000년 1월 분 서비스료 등으로 C사에 600만원을 지급하였음

○ 2000년 2월경 K사는 서씨를 대표이사 직에서 해임하고 2월분 이후의 서비스료 등은 지급하지 않아 계약 불이행으로 2000. 3. 29. C사는 K사에 본 건 계약의 해제의사를 문서로 통보하였음

○ 양 당사자는 본 건 계약과 관련한 분쟁해결을 위하여 여러 차례 협상을 하였으나 결국 결렬되었으며, K사는 이에 대한 조정을 전자거래분쟁조정위원회에 신청하였음

2. 신청인의 신청취지

○ K사와 C사 사이에서 이루어진 계약은 현 C사의 이사인 서씨가 K사의 대표 이사 직을 수행하던 중 이루어진 계약으로 계약 내용에 따른 비용이 현저히 비싸며 그 계약의 유효성에 문제가 있음

○ 피신청인 C사의 소유라 주장하는 거래처관리프로그램1.5는 1999년 12월 6일부터 당사에서 시디롬을 굽는 작업을 개시한 제품으로서 당사의 모든 회원처에 배포완료된 시점이 2000년 1월 30일이므로 피신청인 이씨가 당사에 근무 중에 개발한 것으로 당사의 소유임

○ C사가 현재 사용하려고 한다고 의심되는 도매상 관리프로그램은 당사가 Y시스템에 개발 의뢰하여 수령한 프로그램의 일부라고 판단되므로 향후에라도 사용이 불가함

○ C사가 당사의 서버를 C사의 이름으로 N사에 관리 위탁하여 당사의 근접을 방해하고 있으며 암호를 점유하여 당사의 활용을 저지한 상태에서 C사와의 계약 이행을 강요하고 있는 것은 불공정함

○ 따라서 C사는 당사의 서버와 거래처관리프로그램을 반환하고 당사가 주문 개발한 도매상관리프로그램을 사용중지하며 당사에게 N사와의 코로케이션 서비스 권한을 양도하며 서버의 암호와 프로그램 등의 내용물을 온전한 상태로 당사에 양도할 것을 신청함

3. 조정결과

가. 조정내용

○ K사 대표로서 서씨가 당시 설립 중이던 C사의 대표 이씨와 체결한 본 건 계약은 이사의 자기거래에 해당하나 이사회의 결의를 얻지 못했으므로 무효이고 이에 따라 양 당사자는 원상회복의 의무를 지므로,

○ 피신청인들은 연대하여 신청인으로부터 금 200만원을 지급 받음과 동시에 신청인에게 계약상의 프로그램 및 컴퓨터 1대를 반환하고, 사건에 관련된 컴퓨터 프로그램은 신청인의 소유로 피신청인은 이를 복제·개작·번역·배포·발행 또는 전송하여서는 아니된다는 내용의 조정안에 대해 양 당사자는 이를 받아들였음

나. 담당조정부의 의견

1) 계약의 유효성

○ 1999. 12. 1. K사의 대표이사 서씨와 당시 설립 중이던 C사의 대표이사 이씨가 체결한 본 건 계약은, 계약 당시 서씨가 K사의 대표이사이면서 자신이 이사로 취임할 C사와 체결한 것이므로,

○ 이른바 상법 제398조의 '이사의 자기거래'에 해당하고, 달리 특별한 사정이 없는 한 이는 K사와 그 이사와의 사이에 이해충돌의 염려 내지 K사에 불이익을 생기게 할 염려가 있는 거래에 해당하여 이러한 경우 계약체결에 대한 K사 이사회의 승인을 필요로 하는데,

○ 당시 이에 대한 K사 이사회의 승인이 없었으므로, 본건 계약의 효력은 피신청인들에 대한 관계에 있어서 무효라고 할 것임

○ 따라서 본건 계약의 당사자들은 각자 상대방에 대하여 원상회복의 의무를 진다고 할 것임

2) 원상회복 의무의 범위

(1) 금전의 반환문제

○ 본 건 계약이 무효이므로, K사는 1999. 12. 1.부터 2000. 3. 31.까지 C사로부터 실제로 제공받은 전자상거래 시스템 지원과 관련된 서비스에 대한 서비스료를 피신청인들에게 지급하여야 하며, 피신청인들은 연대하여 K사로부터 받은 1999. 12.분 및 2000. 1.분 서비스료 금 600만원을 반환하여야 할 것임

○ 적정한 서비스료의 산정의 문제에 관하여는, 본 건 계약 자체가 당시 K사의 대표이사였던 서씨의 단독 결정에 의하여 체결된 점, 1999. 9.경부터 K사의 실질적인 경영자인 신청외 김씨가 전자상거래 시스템에 대한 투자에 반대 의사를 표시해온 점, 당사자들이 후일 협상과정에서 서비스료 등을 월 금 150만원으로 합의한 점 등을 고려할 때, 서비스료는 월 금 200만원 상당으로 봄이 적절함

○ 따라서 K사는 C사로부터 실제로 제공받은 4개월 간의 서비스에 대한 요금으로서 총 금 800만원을 C사에 지급할 의무가 있고, 한편 피신청인들은 연대하여 이미 지급 받은 금 600만원을 K사에 반환하여야 할 의무가 있는데, 피신청인들이 조정기일에 이르러 양자를 상계하고자 하는 의사표시를 하였으므로, 결국 K사는 피신청인들에게 차액인 금 200만원을 지급할 의무가 있다고 할 것임

○ 한편 피신청인들은 K사의 명의로 서버용 컴퓨터(COMPAQ기종) 2대를 구입하였으므로 K사에서 그 구입비용 600만원을 지급하여야 한다고 주장하나, 위 주장의 서버용 컴퓨터 2대의 구입계약은 C사와 신청외 N사와의 사이에 체결된 것이고, 달리 K사가 그 계약서에 서명하였다거나 서면으로 그 구입에 동의한 사실을 인정할 수 없어 K사는 그 구입비용을 지급할 의무가 없음

(2) 컴퓨터 프로그램과 컴퓨터의 반환

○ 본건 계약이 무효이므로 피신청인들은 또한 1999. 12. 1. 본건 계약 체결 당시 K사로부터 제공받았던 별지 목록 기재 컴퓨터 프로그램과 컴퓨터 1대를 K사에 반환할 의무를 지고 있다 할 것임

○ 나아가 K사는, 피신청인들이 K사가 저작권을 가지는 사건에 관련된 프로그램을 기초로 이를 개작하여 컴퓨터 프로그램을 개발하였는데 이 컴퓨터 프로그램은 1차 저작물의 저작권자인 K사의 동의를 얻지 아니하고 개작된 것이므로 K사의 저작권을 침해한 것이라고 주장하므로 이를 살펴보았으나,

- 두 프로그램을 대비해 보아도 개작사실을 인정하기 어렵고 달리 이를 인정할 아무런 증거가 없으므로 신청인의 주장은 이유 없음

○ 또한 K사는 피신청인들에 대하여 도매상 관리 프로그램의 사용중지도 구하고 있으나 도매상 관리 프로그램은 K사가 신청외 Y시스템에 개발을 의뢰한 것이고 본 건 계약 당시 피신청인들에게 제공한 프로그램에는 포함되어 있지 아니하므로 K사의 이 부분 청구 역시 이유 없음

사례 2 : 사이버몰의 가격 착오 등록에 따른 계약의 유효성에 관한 사건

○ ‘0’을 하나 빼고 가격을 잘못 등록한 인터넷 쇼핑몰과 이에 따라 구매한 소비자 사이에서의 계약의 유효성에 관한 조정으로 담당조정부는 최정수 변호사, 김문환 교수, 강성진 소비자보호원 연구위원으로 구성되었음

1. 사건개요

○ 4월 19일 새벽 경남에 거주하는 A씨는 컴퓨터 부품을 구매하기 위하여 인터넷 쇼핑몰을 둘러보던 중 B인터넷 쇼핑몰에 올라있는 물품의 가격이 시중 가격의 10%로 표시된 것을 발견하고 이를 901개 주문, 일부는 신용카드로 결제하고 일부는 현금 결제하기로 하였음

○ 이는 쇼핑몰에 입점해 있는 C 입점 업체의 직원이 실수로 ’0’을 하나 빼고 물품의 가격을 입력한 것으로, 쇼핑몰 측은 19일 오전 10시경 다른 회원의 문의로 이를 발견한 후 수정하였음

○ 가격정보가 잘못 입력 되어있던 12시간 동안 이 물품을 주문한 소비자는 A씨 한 사람이었고 쇼핑몰 측에서는 A씨에게 주문 취소를 요청하였으나 A씨는 이를 거절하고, 나머지 현금결제 분을 온라인 입금한 후 계약 이행을 요구하였음

○ 쇼핑몰 측에서는 신용카드 결제 분을 취소하고, 쇼핑몰에서의 구매계약은 중요부분의 착오에 해당하므로 계약을 취소한다는 내용증명을 발송한 후, 입금된 매매 대금을 반환하기 위해 법원에 변제 공탁하였음

2. 당사자 주장

가. 신청인

○ 신청인은 쇼핑몰 측의 구매, 주문 절차에 따라 구매계약을 체결하고 주문확인 메일을 받았으므로 전자상거래상의 정상적인 계약이 체결된 것임

○ 따라서 피신청인은 계약 불이행에 따른 손해배상으로 신청인이 구매 계약한 물품의 20%에 해당하는 180개의 지급을 청구함

나. 피신청인

○ 피신청인 쇼핑몰 입점업체가 가격 표시중 '0'을 하나 빠뜨려 본건 상품의 가격을 1/10 수준으로 잘못 표시한 것은 법률행위 내용의 중요부분에 대한 착오임이 분명하므로 당사의 본건 계약취소는 적법한 것임

○ 설사 위와 같은 착오가 피신청인의 중대한 과실로 인해 빚어진 것이라 하더라도 신청인은 위 착오를 알았거나 알 수 있었을 것이므로 계약취소는 여전히 적법함

○ 신청인은 여러 중소업체가 몰오브몰즈(MALL OF MALLS)형태로 입점하여 구축된 당 쇼핑몰에서 한 영세업체의 가격착오 기재를 이용하여 부당이익을 취하려고 하고 있으므로 신청인이 법적으로 보호되어야 할 정당한 이익을 가진다고는 볼 수 없음

3. 조정결과

○ 전자상거래는 일반 대화자 간의 거래와는 차이가 있는 것으로 그 성격이 일률적, 즉시적이며 수정이 용이하지 않은 경직성을 가지고 있음

○ 따라서 판매자 구매자는 모두 조심할 필요가 있고, 특히 가격과 같은 중요 표시에 대한 착오는 이를 체크할 수 있는 장치가 반드시 필요하고 가격정보와 상품정보에 대한 표시는 많은 주의가 요망됨

○ 따라서, 피신청인에게는 가격을 잘못 표시한 것과 잘못 표시된 가격을 체크하지 못했다는 점에 과실이 인정되고, 신청인의 경우 가격에 이상이 있다는 것을 알거나 알 수 있었을 것이라는 점을 짐작할 수 있으며,

○ 신청인의 경제적 손실-공탁되어 있는 온라인 입금분 2천여만원-과 구매 계약 후 기대에 대한 정신적 위로의 필요 등을 참작하여 처음 신청한 수량의 1%를 구매계약 당시 표시 가격에 따라 지급함

사례 3 : 닷컴도메인 등록 해지 등에 관한 사건

○ 최상위 레벨 도메인으로 외국의 등록기관에서 관리하는 닷컴도메인의 등록 신청 후 이에 대한 해지 및 환불 청구에 대한 분쟁으로 담당조정부는 강훈변호사와 우지숙 교수로 구성되었음

1.사건개요

○ 광주에 사는 O씨는 지난 5월 17일 도메인 네임 등록 대행업체인 G사를 통해 도메인 www.ticket-free.com을 등록하고 신용카드로 결제를 마쳤음

○ 그러나 3일 후 도메인 네임의 등록을 해지하기로 결정하고 G사에 도메인 해지와 환불을 요청하였으나 G사에서는 닷컴(.com) 도메인은 한번 등록하면 해지가 불가능하므로 환불해 줄 수 없다고 이를 거절하였음

2. 당사자 주장

가. 신청인

○ 피신청인의 약관에는 해지 및 환불 불가에 대한 조항이 포함되어 있지 않으며, KR 도메인의 경우 등록신청 후 7일 이내에 해지 및 환불이 가능함

○ 등록 신청 후 3일 이내에 해지 신청을 했으므로 본 도메인에 대한 해지 및 환불을 청구함

2) 피신청인

○ 약관에는 해지 및 환불 불가에 대한 조항이 포함되어 있지 않지만 등록 신청을 위한 화면 중 결제시에 등록후 해지 및 환불이 불가능하다는 표시가 되어 있음

○ 닷컴(.COM) 도메인과 같이 미국의 등록기관에서 관리하는 최상위 레벨 도메인의 경우 외국 등록업체와의 계약 상 등록된 도메인에 대하 환불이 불가능함

3. 조정결과

○ 피신청인의 약관 상에는 환불 불가조항이 포함되어 있지 않으나 등록 신청 화면 중 결제 절차에 표시되어 있었고, 신청인이 이를 인지하였다는 것을 자인하였으므로 약관에 환불 불가조항이 포함되어 있지 않다는 것을 이유로 환불을 요구할 수는 없음

○ 따라서 “1. 피신청인은 향후 환불 불가 조항의 해석을 둘러 싼 분쟁을 피하기 위하여 당해 조항을 약관에 포함시키고, 클릭과 같은 확인 수단을 통하여 도메인 등록 신청인이 그 조항을 인지하였음을 확인할 수 있는 제도적 장치를 갖춘다. 2. 신청인이 장차 당해 도메인을 양도양수하면서 피신청인에게 그 양도사실 등록절차를 위임할 경우 피신청인이 받을 수수료의 40%를 감액한다”는 내용의 조정안에 대해 양 당사자는 이를 받아들였음