

방통융합정책연구 KCC-2022-16

통신분쟁조정제도 개선 관련 전기통신사업법 시행령 개정(안) 마련 및 실효성 제고방안 연구

A Study on the Amendment of the
Enforcement Decree of the
Telecommunications Business Act to
Improve the Telecommunications
Dispute Resolution

김유석/윤호상/김용희/이현주

2022. 12.

연구기관 : 오픈루트

방통융합정책연구 KCC-2022-16

통신분쟁조정제도 개선 관련 전기통신 사업법 시행령 개정(안) 마련 및 실효성 제고방안 연구

A Study on the Amendment of the Enforcement Decree
of the Telecommunications Business Act to Improve
the Telecommunications Dispute Resolution

김유석/윤호상/김용희/이현주

2022. 12

연구기관 : 오픈루트

이 보고서는 2022년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신 융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해이며, 방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『통신분쟁조정제도 개선 관련 전기통신사업법 시행령 개정(안) 마련 및 실효성 제고방안 연구』의 연구결과 보고서로 제출합니다.

2022년 12월

연구기관: 오픈루트

총괄책임자: 김유석 실장(오픈루트)

참여연구원: 윤호상 변호사(법무법인 세종)

김용희 전문위원(오픈루트)

이현주 연구원(오픈루트)

목 차

제1장 서 론	1
제1절 연구 배경 및 필요성	1
제2절 연구 목적 및 범위	3
제2장 통신분쟁조정위원회 구성·운영 및 법·제도 현황	5
제1절 통신분쟁조정위원회 구성·운영 현황	5
1. 통신분쟁조정위원회 조직 구성	5
2. 통신분쟁조정위원회 운영 및 분쟁조정 현황	7
제2절 통신분쟁조정위원회 관련 법·제도 현황	12
1. 통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 입법 동향	12
2. 상임위원 및 지원조직 관련 법령 검토	14
제3장 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 비교분석	18
제1절 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 사례	18
1. 공공데이터제공분쟁조정위원회	18
2. 하자심사·분쟁조정위원회	22
3. 개인정보분쟁조정위원회	27
4. 콘텐츠분쟁조정위원회	31
5. 중앙환경분쟁조정위원회	36
6. 인터넷주소분쟁조정위원회	42
7. 의료분쟁조정위원회	46
8. 소비자분쟁조정위원회	52
9. 주택임대차분쟁조정위원회	58
10. 한국저작권위원회 조정부	63

제2절 유사 분쟁조정위원회 비교분석 및 시사점	67
1. 위원회 구성 및 상임위원 현황	67
2. 사무국 설치·운영 현황	69
3. 직권조정제도 도입 현황	71
4. 분쟁조정위원회별 위원수 및 사건수 비교	74
제4장 통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 법·제도 개선방안	82
제1절 상임위원 및 사무국 구성·운영 방향	82
1. 상임위원 구성·운영	82
2. 사무국 설치·운영	86
3. 직권조정결정 도입	87
제2절 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정방향	89
1. 상임위원 구성·운영 관련 개정사항	89
2. 사무국 설치·운영 관련 개정사항	93
3. 직권조정결정 관련 개정사항	94
제5장 앱마켓 분쟁조정 실효성 제고방안	100
제1절 앱마켓 관련 해외사업자 분쟁조정 및 약관	100
1. 앱마켓 거래구조 및 분쟁유형	100
2. 앱마켓별 약관 및 환불정책 비교	105
3. 주요 모바일콘텐츠 제공사업자의 환불정책	111
제2절 해외 앱마켓 분쟁당사자 대리인 특정 방안	114
1. 해외 앱마켓 분쟁당사자 대리인 제도 현황 및 한계점	114
2. 앱마켓 분쟁조정 당사자 지정 등 통신분쟁조정 실효성 개선 방안	119
참고문헌	135

표 목 차

<표 2-1> 통신분쟁조정위원회 분쟁조정 신청 및 처리 현황	9
<표 2-2> 통신분쟁조정위원회 신청건별 처리기간 소요 현황	11
<표 2-3> 통신분쟁조정제도 및 입법 연혁	12
<표 2-4> 전기통신사업법 개정안 주요 내용	13
<표 2-5> 행정기관소속위원회 유형	15
<표 3-1> 의료분쟁조정위원회 상임 조정위원 모집공고	47
<표 3-2> 의료분쟁조정위원회 조정부 구성	48
<표 3-3> 분쟁조정위원회 상임위원 비교	68
<표 3-4> 분쟁조정위원회 사무국 비교	70
<표 3-5> 분쟁조정위원회별 직권조정제도 비교	72
<표 3-6> 행정기관소속위원회 및 분쟁조정위원회 비교	73
<표 3-7> 분쟁조정위원회별 사건수 및 위원수 비교	74
<표 3-8> 연도별 공공데이터제공분쟁조정 현황	75
<표 3-9> 하자심사·분쟁조정위원회 신고 및 처리 현황	76
<표 3-10> 개인정보분쟁조정 처리건수	76
<표 3-11> 콘텐츠 분쟁조정 처리현황	77
<표 3-12> 환경분쟁조정 신청(접수) 및 처리현황	78
<표 3-13> 인터넷주소분쟁 신청현황	78
<표 3-14> 의료분쟁조정위원회의 분쟁조정 접수 및 개시건수	79
<표 3-15> 소비자분쟁조정위원회 일반분쟁조정 접수 및 처리 현황	80
<표 3-16> 주택임대차분쟁조정위원회의 분쟁조정건수	80
<표 3-17> 한국저작권위원회의 분쟁조정건수	81
<표 4-1> 통신분쟁조정위원회 소위원회 구성(안)	84

<표 4-2> 상임위원과 비상임위원 비교(안)	85
<표 4-3> 현행 시행령 제40조의5 통신분쟁조정위 구성 관련 규정	89
<표 4-4> 분쟁조정위원회 조직 구성·운영 관련 개정 필요사항(안)	90
<표 4-5> 현행 전기통신사업법 개정법안의 직권조정결정 관련 규정	94
<표 4-6> 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 관련 시행령 조문 구성	95
<표 4-7> 전기통신사업법 시행령 신·구조문대비표(안)	97
<표 5-1> 한국소비자원 모바일앱 및 앱 마켓 관련 소비자피해 접수 현황	104
<표 5-2> 구글의 분쟁유형별 환불 기준	106
<표 5-3> 구글플레이 상품 종류별 환불방식	107
<표 5-4> 앱 마켓별 환불 주체 및 조정 당사자 적격 비교	110
<표 5-5> OTT 사업자의 환불정책 비교	112
<표 5-6> 앱 개발사(게임)의 환불정책 비교	113
<표 5-7> 앱 마켓 내 분쟁조정 당사자 지정을 위한 분류	115
<표 5-8> 해외 사업자의 국내대리인 지정현황	116
<표 5-9> 2020. 11. 기준, 국내·외 부가통신사업자 신고 현황	124

그 립 목 차

[그림 1-1] 통신분쟁조정위원회 분쟁조정 신청 추이	1
[그림 2-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차	6
[그림 2-2] 통신분쟁조정 절차	8
[그림 2-3] 유형별 분쟁조정 신청현황 및 처리현황	10
[그림 3-1] 공공데이터 제공신청 및 분쟁조정 절차	18
[그림 3-2] 공공데이터제공분쟁조정위원회 조직도	19
[그림 3-3] 하자심사·분쟁조정위원회 조직도	22

[그림 3-4] 하자심사·분쟁조정위원회 분쟁조정 절차	23
[그림 3-5] 개인정보보호위원회 조직도	28
[그림 3-6] 콘텐츠분쟁조정위원회 조직도	31
[그림 3-7] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차	33
[그림 3-8] 중앙환경분쟁조정위원회 조직도	36
[그림 3-9] 중앙환경분쟁조정위원회 신청사건 처리절차	37
[그림 3-10] 중앙환경분쟁조정위원회 직권조정 절차	38
[그림 3-11] KISA ICT분쟁조정지원센터에 사무국이 설치된 분쟁조정위원회 ..	42
[그림 3-12] 인터넷주소분쟁조정위원회 조직도	43
[그림 3-13] 의료분쟁조정위원회 조정절차	46
[그림 3-14] 한국의료분쟁조정중재원 조직도	48
[그림 3-15] 소비자분쟁조정위원회 일반분쟁조정 절차	53
[그림 3-16] 소비자분쟁조정위원회 상임위원 공모문	54
[그림 3-17] 소비자분쟁조정위원회 조직도	55
[그림 3-18] 주택임대차분쟁조정위원회 조직도	58
[그림 3-19] 한국저작권위원회 조직도	63
[그림 3-20] 한국저작권위원회 조정 절차	64
[그림 5-1] 앱 마켓 인앱결제 거래구조	101

요 약 문

1. 제 목

통신분쟁조정제도 개선 관련 전기통신사업법 시행령 개정(안) 마련 및 실효성 제고방안 연구

2. 연구 목적 및 필요성

본 연구는 통신분쟁조정제도 개선을 위한 전기통신사업법 시행령 개정안 및 앱마켓 분쟁해결 실효성 제고방안 마련을 목적으로 한다.

최근 통신분쟁 사건이 증가하고, 더욱 다양한 형태로 나타나고 있다. 통신분쟁조정위원회에 접수되는 통신분쟁 조정 신청건수도 급격하게 증가했다. 그러나 통신분쟁 조정 신청건수의 증가에 비해 위원 수 부족, 지원조직의 부재, 조정안 불수락으로 인한 조정불성립 등의 사유로 분쟁조정 처리가 지연되는 상황이다.

이처럼 변화하는 통신시장환경에 대응하여 분쟁조정 신청인의 권익을 보호하기 위해 통신분쟁조정위원회 조직 구성·운영을 확대·강화해야 할 필요성이 높아졌다. 이에 따라 통신분쟁조정위원회 위원 증원 및 지원조직 신설, 직권조정결정 도입 등을 내용으로 하는 전기통신사업법 일부개정법률안이 2022년 12월, 국회 본회의를 통과했다. 이에 따른 후속 조치로서 세부적인 통신분쟁조정위원회 조직 구성·운영방안과 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정안을 마련할 필요가 있다.

3. 연구의 구성 및 범위

이 연구는 ①통신분쟁조정위원회 구성·운영 및 법·제도 현황, ②유사 분쟁조정위원회 구성·운영 비교분석, ③통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 법·제도 개선방안, ④통신서비스 다양화에 따른 분쟁조정제도 실효성 개선방향 등으로 구성되어 있다.

우선, 통신분쟁조정위원회 구성 및 분쟁조정 현황을 살펴보고, 통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 입법 동향을 검토한다. 둘째, 유사 분쟁조정위원회의 위원회 구성 및 상임위원 현황, 사무국 설치·운영 현황, 직권조정제도 도입 현황 등을 비교·분석하여 통신분쟁조정위원회 조직 구성·운영방안 마련을 위한 시사점을 도출한다. 셋째, 상임위원 신설, 사무국 설치, 직권조정결정 도입 등 통신분쟁조정위원회 구성·운영 개선방안과 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정방향을 제안한다. 마지막으로 통신서비스 다양화에 따른 분쟁조정제도 실효성을 높이기 위해 앱마켓 구조 및 분쟁 현황, 분쟁 당사자 지정 및 대리인 지정 등 개선방안을 검토한다.

4. 연구 내용 및 결과

가. 통신분쟁조정위원회 구성·운영 및 법·제도 현황

1) 통신분쟁조정위원회 구성·운영 현황

통신분쟁조정위원회는 이용자가 통신서비스를 이용하는 과정에서 사업자와 발생한 분쟁을 조정하기 위해 전기통신사업법 제45조의2에 따라 2019년 6월 방송통신위원회 산하에 설치된 행정기관소속위원회다. 방송통신위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내로 구성되며, 현재 위원장 1인, 법조계 8인, 시민단체 1인 등 10명으로 구성되어 있다. 현재 방송통신위원회 통신분쟁조정팀이 신청 접수, 조정 결과 통지 등 통신분쟁조정위원회의 운영에 필요한 사무를 지원하고 있다. 그러나 분쟁 사실관계 확인, 법리 검토, 당사자 의견 청취 등을 위한 사무국이 없어 지원 인력이 부족한 실정이다.

통신분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2019년 155건, 2020년 572건, 2021년 1,170건으로 크게 증가했다. 통신분쟁 해결률은 84.3%로 양호한 편이지만, 통신분쟁의 증가에 비해 위원 수 부족, 지원조직의 부재, 조정안 불수락으로 인한 조정불성립 등의 사유로 분쟁조정 처리가 지연됨에 따라 제도 정비가 필요하다.

2) 통신분쟁조정위원회 관련 법·제도 현황

통신분쟁조정위원회의 위원 수 증원(현행 10명 → 30명) 및 상임위원 신설, 지원 조직 근거 마련, 직권조정결정제도 도입 등에 관한 전기통신사업법 일부개정안이 2022년 12월, 국회 본회의를 통과했다. 이에 따라 통신분쟁조정위원회 위원 증원 및 상임위원 신설, 사무국 설치, 직권조정결정 도입 등에 관한 세부사항을 규정하기 위해 시행령 등 하위법령 입법을 준비할 필요가 있다.

나. 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 비교분석

1) 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 사례

상임위원은 일부 공무원 신분인 경우를 제외하면 대부분 민간인 또는 공공기관 직원 신분으로서 상근을 원칙으로 하고 있다. 겸직제한 여부는 분쟁조정위원회마다 상이하다. 기본적으로 분쟁조정 신청사건에 대한 조정을 담당하면서, 비상임위원과 달리 추가적인 역할이 부여된다.

사무국은 소속된 기관 또는 분쟁조정위원회 내에 두거나 산하 공공기관에 설치·운영하고 있다. 사무국 직원은 소속기관에 따라 공무원 또는 공공기관의 직원 신분이며, 분쟁조정 접수 및 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무처리 등의 업무를 맡는다.

분쟁조정위원회 중 직권조정결정제도를 도입한 하자심사·분쟁조정위원회, 한국저작권위원회와 중앙환경분쟁조정위원회는 직권조정 대상과 조건을 법률에 명시하고 있다. 따라서 각 분쟁조정위원회의 직권조정결정제도의 내용과 효력 등을 비교하여 살펴볼 필요가 있다.

2) 분쟁조정위원회 비교분석 및 시사점

분쟁조정위원회마다 분쟁 사건의 내용과 운영방식이 다르고 통계처리방식에도 차이가 있지만, 취하, 거부 등 실제 조정위원이 관여하지 않은 수치는 제외하고 위원 1인당 조정건수를 비교했다. 통신분쟁조정위원회는 2021년 기준 10명의 위원이 1인당

56.5건을 조정했다. 1인당 조정건수는 공공데이터제공분쟁조정위원회 1.3건, 하자심사·분쟁조정위원회 51.7건, 개인정보분쟁조정위원회 1.9건, 콘텐츠분쟁조정위원회 0.1건, 중앙환경분쟁조정위원회 17건, 인터넷주소분쟁조정위원회 1.8건, 의료분쟁조정위원회 14.3~4.75건, 소비자분쟁조정위원회 20.5건, 주택임대차분쟁조정위원회 152.6~25.4건, 한국저작권위원회 3.1건 등으로 나타났다.

이처럼 통신분쟁조정위원회는 분쟁조정 사건수에 비해 위원 정원이 상대적으로 부족하다고 볼 수 있다. 따라서 신속하고 합리적인 분쟁조정이 이루어질 수 있도록 위원 정원을 늘리고 상임위원을 두는 등 조직 구성·운영을 개선할 필요가 있다. 이와 함께 다른 분쟁조정위원회와 같이 분쟁조정 업무 지원을 위한 사무국을 설치하고, 필요한 인력을 확보하는 것이 바람직할 것이다. 또한, 분쟁해결을 위해 더욱 적극적인 역할을 할 수 있도록 직권조정결정 등 제도적 장치가 필요할 것이다.

다. 통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 법·제도 개선방안

1) 상임위원 및 사무국 구성·운영 방향

상임위원의 법적 지위는 방송통신위원회 직원(공무원) 외에는 민간인 신분으로 위촉한다. 상임위원은 계속적·상시적 업무를 수행하는 위원으로서, 규칙적인 상근을 원칙으로 한다. 또한, 공무원이 아닌 민간인 신분으로 위촉된 상임위원에 대한 겸직을 제한하지 않는다. 상임위원의 보수는 비상임위원이 회의참석 및 안전검토 수당을 받는 것과 달리 매월 일정 금액을 지급한다. 상임위원 모집은 공모 또는 지명·추천을 통해 위촉할 수 있다. 상임위원은 각 소위원회의 위원장을 맡아 소위원회별 분쟁조정 사건의 조정 및 총괄관리, 소위원회 간 분쟁조정 및 처리에 관한 협의, 분쟁조정사건의 분석 및 통계 등의 관리 등을 수행할 수 있다. 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 상임위원 중에서 방송통신위원회 위원장이 직무대행을 지명하도록 할 수 있다. 또한, 비상임위원보다 더 많은 사건을 맡는 것이 합리적이라고 볼 수 있다.

전기통신사업법 개정법안에 따라 통신분쟁조정위원회 사무국을 방송통신위원회 사무처에 설치하도록 한다. 사무국 직원은 방송통신위원회 사무처 소속으로 하며, 사무국장 1명과 적정 규모의 인력 구성이 필요하다. 사무국은 분쟁의 조정에 필요한 업무와 분쟁 해결기준 등 분쟁조정제도에 관한 조사·연구 등을 지원한다. 또한, 통신분쟁조정상담센터, 통신분쟁조정지원시스템 등의 운영·관리에 관한 업무를 담당한다. 효율적인 업무를 위해 사무국 업무의 일부를 관계 전문기관·협회 등에 위탁하려는 경우, 시행령에 위탁 및 예산지원 등에 관한 근거를 마련할 필요가 있다.

개정법은 직권조정과 관련하여 직권조정결정 대상(조건, 범위, 방법), 조정결정 내용, 효력, 이의신청, 소위원회 구성·운영 근거 등을 규정하고, 소위원회 구성·운영, 직권조정결정에 필요한 사항을 시행령에 위임했다. 당사자가 직권조정결정에 대해 수락하지 않는 경우 효력이 발생하지 않는다는 점에서 일반적인 조정절차를 준용할 수 있을 것이다. 다만, 개정법에서 직권조정결정을 위해서는 분쟁조정위원회에서 의결을 거치도록 하고 있는데, 소위원회가 결정한 사항은 통신분쟁조정위원회가 심의·의결한 것으로 같음함으로써 직권조정결정을 효율적으로 진행할 수 있다.

2) 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정방향

전기통신사업 개정법안은 통신분쟁조정위원회 위원 증원 및 상임위원 도입, 사무국 설치, 직권조정제도 도입 등을 골자로 하고 있다. 이에 따라 동법 시행령 제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영)를 개정하고, 제40조의6(소위원회 등), 제40조의7(수당과 여비 등), 제40조의8(사무국)을 신설하여 위원회의 구성·운영 및 사무국 설치, 직권조정제도와 관련하여 위임된 사항 및 세부내용을 규정하도록 한다.

전기통신사업법 개정을 통해 상임위원을 신설함에 따라 동법 시행령 제40조의5 제1항에서 상임위원의 역할에 관한 내용을 추가할 필요가 있다. 상임위원은 소위원회 위원장으로서 소위원회별 분쟁조정사건의 조정 및 총괄관리, 소위원회 간 분쟁조정 및 처리, 분쟁조정사건의 분석 및 통계 등의 관리에 관한 업무를 수행한다. 또한, 통신분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우 상임위원 중

에서 직무대행을 지명하도록 시행령 제40조의5 제4항을 개정할 필요가 있을 것이다. 다만, 상임위원의 신분, 근무형태, 모집방법 등 세부사항은 운영세칙이나 내규 등으로 유연하게 적용할 수 있을 것이다. 통신분쟁조정위원회 위원장의 직무대행 역시 상임위원 중에서 지명하도록 한다.

또한, 분쟁조정위원 정원 증가에 따라 전체회의는 분쟁조정위원회 및 소위원회 운영 관련 규정 등의 제·개정 및 폐지 등 필요한 경우에만 개최하도록 할 필요가 있다. 이와 함께 제40조의6(소위원회 등)을 신설하여 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위해 전기통신서비스 유형 등을 고려하여 상임위원을 위원장을 하는 5개 이내의 소위원회를 둘 수 있도록 한다. 소위원회에는 분쟁조정 사건을 담당할 주심위원을 두어 해당사건을 주관하게 할 수 있다. 이 경우 소위원회가 의결하거나 주심위원이 조정한 분쟁조정 결과는 분쟁조정위원회의 결정으로 본다. 소위원회는 위원제척·기피·회피 신청의 인용여부 결정, 처리기간 연장에 관한 사항, 직권조정결정에 관한 사항 등 분쟁조정위원회가 위임한 사항을 심의·의결한다.

사무국 설치·운영 등을 규정하기 위해 전기통신사업법 시행령 제40조의8을 신설하여 방송통신위원회 사무처가 통신분쟁조정위원회의 업무를 지원하도록 규정한다. 구체적인 직원구성과 세부 업무내용 등은 시행령에 명시하지 않고, 운영세칙이나 내규 등을 통해 규정하는 것이 바람직할 것이다. 한편, 효율적인 업무수행을 위해 사무국의 업무 중 일부를 관계 전문기관·협회 등에 위탁 및 경비지원에 관한 근거를 마련할 필요가 있다.

개정법 제45조의5 제6항에서 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위해 소위원회를 둘 수 있다고 규정하고, 제7항에서 소위원회 구성·운영 및 직권조정결정에 필요한 사항은 시행령으로 위임함에 따라 시행령 제40조의6(소위원회 등)에서 소위원회의 심의·의결사항으로 직권조정결정에 관한 사항을 추가할 필요가 있다. 다만, 개정법에서 정한 직권조정결정의 조건과 범위 외에 시행령에서 규정하지 않는 것이 바람직할 것이다.

라. 통신서비스 다양화에 따른 분쟁조정제도 실효성 개선방향

1) 앱마켓 관련 해외사업자 분쟁조정 및 약관

앱마켓 사업자는 이용자의 구매대금에서 수수료를 공제한 후 앱 개발사·모바일 콘텐츠 제공사업자에게 정산한다. 앱마켓은 다양한 이해관계자들로 구성된 생태계로서, 각 이해관계자 간의 분쟁도 복잡한 양상으로 나타날 수 있다. 이에 따라 앱마켓에서의 분쟁 당사자와 책임소재에 대한 판단이 중요하다.

해외 앱마켓 사업자인 구글플레이와 애플 앱스토어의 약관은 공통적으로 폭넓은 면책범위와 제한된 책임 범위를 규정하고 있으며, 환불과 관련하여 요청할 수 있는 기간을 제한하고 있다. 특히, 자신들이 제공하는 인앱결제시스템을 이용하지 않고 발생하는 문제에 대해서는 앱마켓 사업자가 관여하지 않고, 소비자와 앱 개발자가 직접 관련 분쟁을 해결하도록 하고 있다.

2) 해외 앱마켓 분쟁당사자 대리인 특정 방안

국내 사업자의 경우 앱마켓 사업자와 모바일콘텐츠 등 제공사업자 중에서 분쟁조정 당사자를 지정할 수 있다. 그러나 해외 사업자의 경우 앱마켓 사업자와 모바일 콘텐츠 등 제공사업자 중에서 분쟁조정 당사자를 정하는 것뿐만 아니라, 국내대리인 또는 국내 법인 중에서 조정당사자를 명확히 지정할 필요가 있다. 또한, 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자 중에서 분쟁조정에 대응하기 어려운 경우, 앱마켓 사업자를 당사자로 지정하거나 중개·대리할 수 있도록 이원화하는 방안도 검토할 필요가 있다.

다른 한편으로 자율규제 기조가 앱마켓의 이용요금 관련 분쟁에서도 마련되어 적용되는 방안을 검토해 볼 수 있다. 사업자 스스로 분쟁 유형 분류 및 세부 쟁점별 기준을 마련하여, 이용자 접근의 편리성 개선 등을 통해 자체 자율규제가 이루어질 수 있도록 노력한다. 정부는 자율규제 단체 지정 및 지원 등을 통해 해외사업자의 자발적인 분쟁조정 참여를 유도할 수 있는 환경 및 제도를 마련할 필요가 있다.

5. 정책적 활용 내용

이 연구 결과를 활용하여 통신환경 변화에 따라 통신분쟁조정위원회의 효율적인 조직 구성·운영방안과 통신분쟁조정제도 개선을 위한 전기통신사업법 시행령 개정(안)을 마련할 수 있다. 또한, 앱마켓 이용 관련 해외사업자와의 분쟁 등 향후 다양하게 발생할 것으로 예상되는 통신분쟁 조정의 실효성 확보를 위한 법·제도 개선 및 정책개발 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

6. 기대효과

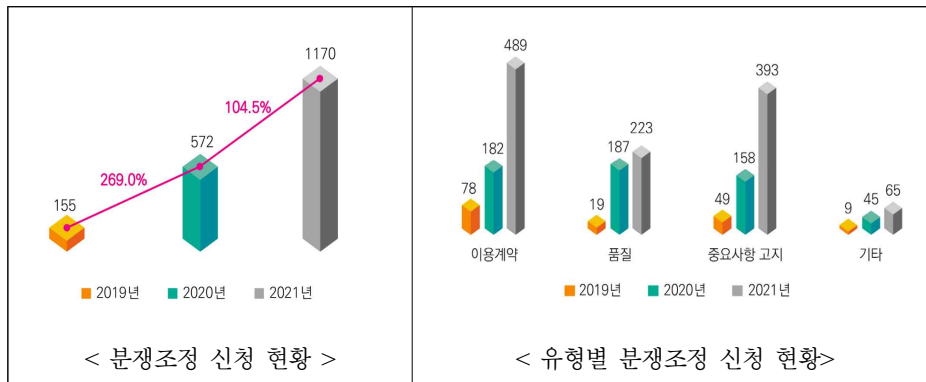
통신분쟁을 합리적이고 효율적으로 조정함으로써 경제적·사회적 시너지 효과의 극대화 및 이용자 보호 강화에 기여할 것으로 기대된다. 통신분쟁조정제도 개선을 통해 분쟁조정에 소요되는 시간·비용을 절감하여 통신분쟁으로 인한 경제적 손실 및 사회적 비용 감소, 통신 서비스 개선 등에 기여할 수 있을 것이다.

제 1 장 서 론

제 1 절 연구 배경 및 필요성

5G 서비스 도입 등 통신기술 고도화 및 융합 환경에 따라 통신분쟁 사건이 증가하고, 더욱 다양한 형태로 나타나고 있다. 통신분쟁조정위원회에 접수되는 통신분쟁조정 신청건수도 급격하게 증가하는 상황이다. 분쟁조정위원회가 출범한 2019년 6월부터 2020년 말까지 727건, 2021년 1,170건으로 매년 증가하는 추세이다. 2022년 상반기에도 477건의 분쟁조정 신청이 접수되었다. 특히, 5G 관련 분쟁조정 신청이 2020년 137건에서 2021년 227건으로 증가했고, 2022년 상반기에 218건이 발생하는 등 점차 늘어나고 있다.

[그림 1-1] 통신분쟁조정위원회 분쟁조정 신청 추이



출처: 2021년 통신분쟁조정사례집

현재 통신분쟁조정위원회는 위원장을 포함하여 비상임위원 10명으로 구성되어 있으나, 점차 늘어나고 있는 분쟁조정 신청에 효율적으로 대응하기에 한계가 있다.

또한, 분쟁조정 업무를 지원하기 위한 사무국 설치에 대한 근거가 없어 방송통신위원회 이용자정책국의 통신분쟁조정팀이 통신분쟁조정위원회 운영을 지원하고 있다. 그러나 통신분쟁조정팀은 비직제팀으로서 팀장 1명 외 4명으로 구성되어 있으며, 정책수립 등의 업무도 수행하기 때문에 분쟁조정 업무를 지원하기에 충분하다고 보기 어렵다.

이처럼 통신분쟁 조정 신청건수의 증가에 비해 위원 수 부족, 지원조직의 부재, 조정안 불수락으로 인한 조정불성립 등의 사유로 분쟁조정 처리가 지연되는 상황이다. 변재일 의원실에 따르면, 2020년 9월 기준으로 통신분쟁조정위원회에 접수된 분쟁의 64.4%는 법정 1차 처리기한인 60일을 초과했으며, 최대 법정 처리기한인 90일을 초과한 사례도 20%에 이르는 것으로 나타났다.

이처럼 변화하는 통신시장환경에 대응하여 분쟁조정 신청인의 권익을 보호하기 위해 통신분쟁조정위원회 조직 구성·운영을 확대·강화해야 할 필요성이 높아졌다. 분쟁조정 신뢰성 제고를 위해 2022년 6월부터 신청인이 원하는 경우 통신품질 분쟁 건에 대한 현장검증을 실시하고 있다. 또한, 2021년 9월부터 앱 마켓 이용 관련 분쟁이 조정 대상에 포함되는 등 향후 통신분쟁조정 사건과 업무량이 더욱 늘어날 것으로 예상된다. 이에 따라 신속하고 합리적인 분쟁조정을 위한 분쟁조정위원의 증원, 지원조직 및 인력 확충 등이 필요한 상황이다.

이에 따라 통신분쟁조정위원회 위원 증원 및 지원조직 신설, 직권조정결정 제도 도입 등을 내용으로 하는 전기통신사업법 일부개정법률안이 2021년 8월 발의되었다. 개정법안은 관계부처 및 주요 통신사업자 의견수렴 등을 거쳐 2022년 12월, 국회 본회의를 통과했다. 따라서 전기통신사업법 개정에 따른 후속 조치로서 세부적인 통신분쟁조정위원회 조직 구성·운영방안과 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정안을 마련할 필요가 있다.

제2절 연구 목적 및 범위

본 연구는 통신분쟁조정제도 개선을 위한 전기통신사업법 시행령 개정안 및 앱마켓 분쟁해결 실효성 제고방안 마련을 목적으로 한다.

이 같은 연구목적에 따라 통신분쟁조정위원회와 유사한 주요 분쟁조정위원회의 조직 구성·운영 현황 등을 비교·분석하여 통신분쟁조정위원회의 상임위원 구성, 사무국 설치, 직권조정결정 제도 도입 등에 대한 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정방향을 도출한다. 또한, 앱마켓 이용 관련 분쟁 등 새로운 분쟁 유형에 대응하여 통신분쟁조정제도의 실효성 제고방안을 검토한다. 이에 따라 보고서는 ①통신분쟁조정위원회 구성·운영 및 법·제도 현황, ②유사 분쟁조정위원회 구성·운영 비교분석, ③통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 법·제도 개선방안 및 ④통신서비스 다양화에 따른 분쟁조정제도 실효성 개선방향 등으로 구성되어 있다.

우선, 통신분쟁조정위원회 구성 및 분쟁조정 현황을 살펴보고, 통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 입법 동향을 검토한다. 둘째, 유사 분쟁조정위원회의 위원회 구성 및 상임위원 현황, 사무국 설치·운영 현황, 직권조정제도 도입 현황 등 구성·운영 사례를 비교·분석하여 통신분쟁조정위원회 조직 구성·운영방안 마련에 활용할 수 있는 시사점을 도출한다. 셋째, 상임위원 신설, 사무국 설치, 직권조정결정 도입 등 통신분쟁조정위원회 구성·운영 개선방안과 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정 방향을 제안한다. 마지막으로 통신 서비스 다양화에 따른 분쟁조정제도 실효성을 높이기 위해 앱마켓 구조 및 분쟁 현황, 분쟁 당사자 지정 및 대리인 지정 등 개선 방안을 검토한다.

이 연구 결과를 활용하여 통신환경 변화에 따라 통신분쟁위원회의 효율적 조직 구성·운영방안과 통신분쟁조정제도 개선을 위한 전기통신사업법 시행령 개정(안)을 마련할 수 있다. 또한, 앱마켓 이용 관련 해외사업자와의 분쟁 등 향후 다양하게 발생할 것으로 예상되는 통신분쟁 조정의 실효성 확보를 위한 법·제도 개선 및 정책

개발 기초자료로 활용할 수 있을 것이다. 또한, 통신분쟁을 합리적이고 효율적으로 조정함으로써 경제적·사회적 시너지 효과의 극대화 및 이용자 보호 강화에 기여할 것으로 기대된다. 통신분쟁조정제도 개선을 통해 분쟁조정에 소요되는 시간과 비용을 절감함으로써 통신분쟁으로 인한 경제적 손실 및 사회적 비용 감소, 통신 서비스 개선 등에 기여할 수 있을 것이다.

제 2 장 통신분쟁조정위원회 구성·운영 및 법·제도 현황

제 1 절 통신분쟁조정위원회 구성·운영 현황

1. 통신분쟁조정위원회 조직 구성

가. 통신분쟁조정위원회 설립 및 업무

통신분쟁조정위원회는 이용자가 통신서비스를 이용하는 과정에서 사업자와 발생한 분쟁을 조정하기 위해 전기통신사업법 제45조의2에 따라 2019년 6월 방송통신위원회 산하에 설치된 행정기관소속위원회다.¹⁾ 전기통신사업자와 이용자 간에 발생한 ① 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁, ②이용약관²⁾과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁, ③전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁, ④전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁, ⑤앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁 등을 조정한다.³⁾ 분쟁조정위원회는 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하고, 분쟁 당사자 전원이 수락하면 조정이 성립된다. 위원장 및 당사자 전원이 서명(또는 기명)·날인한 조정서는 집행력 있는 집행권원⁴⁾과 같은 효력을 갖는다.

방송통신위원회는 통신분쟁의 사전예방과 이용자 보호 및 전문적인 상담을 위해 통신분쟁조정 상담센터와 통신분쟁조정 지원시스템을 구축·운영하고 있다. 상담

1) 전기통신사업법 제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성) ①방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회를 둘 수 있다.

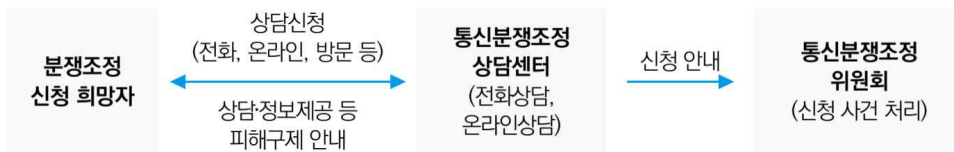
2) 전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다

3) 2021년 9월, 전기통신사업법 개정을 통해 통신분쟁조정위원회의 분쟁조정 대상으로 명시되었다.

4) 집행권원이란 국가의 강제력에 의해 실현될 청구권의 존재와 범위를 표시하고 집행력이 부여된 공정증서를 말하는 것으로, 당사자는 이를 근거로 법원에 강제집행을 신청할 수 있다.

센터는 통신서비스 이용 시 불편·불만 민원인에게 관련 정보의 제공, 고충처리 및 피해구제에 대해 안내하고, 분쟁조정사건에 대한 절차 안내 및 정보를 제공하고 있다. 또한, 분쟁조정을 신청하고자 하는 경우 신청 방법과 신청 이후의 처리 절차, 통신분쟁조정 지원시스템 온라인 서비스 이용 방법 등을 안내하고 있다.

[그림 2-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차



출처: 2021년 통신분쟁조정사례집

나. 통신분쟁조정위원회 구성

통신분쟁조정위원회는 방송통신위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이내로 구성되며, 위원은 방송통신위원회 동의를 얻어 성별을 고려하여 위촉한다.⁵⁾ 현재 위원장 1인, 법조계 8인, 시민단체 1인 등 10명으로 구성되어 있다. 통신분쟁조정위원회의 위원장이 분쟁조정위원회를 대표하고, 통신분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다. 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우, 방송통신위원회 위원장이 위원 중 한 사람을 직무대행으로 지명한다. 위원장을 포함해 모든 위원은 비상임으로, 임기 2년에 한 차례 연임할 수 있다. 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받는 등의 특별한 사유가 없는 이상 자신의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 않는다. 위원 중 결원이 발생하는 경우 전임위원 임기의 잔여기간을 임기로 하는 보궐위원을 위촉한다. 또한, 공무원이 아닌 위원은 형법(벌칙) 규정 적용에 있어서 공무원으로 간주한다.

5) 위원의 자격은 ①대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람, ②판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람, ③공인회계사로 5년 이상 재직한 사람, ④4급 이상 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람, ⑤그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람 등이다.

2. 통신분쟁조정위원회 운영 및 분쟁조정 현황

가. 통신분쟁조정위원회 회의 및 조정절차

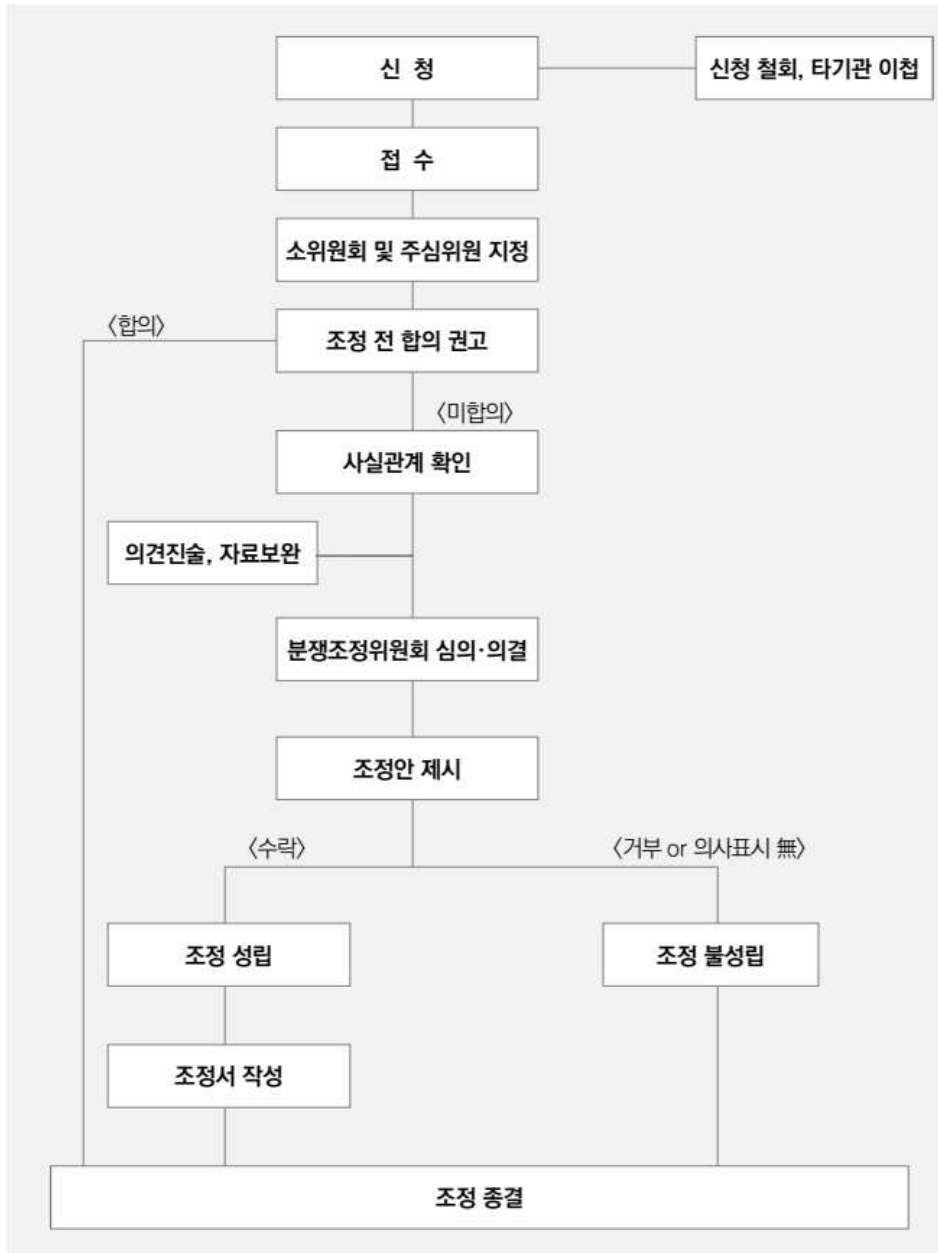
조정회의는 전체회의 및 소위원회 회의로 구분하여 운영되고 있다. 전체회의는 운영세칙의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획, 접수 사건 처리기간 연장 등을 심의·의결하며, 소위원회 회의는 개별 사건처리를 위해 조정사례를 공유하는 등 세부적이고 전문적인 조정을 위해 운영되고 있다.

통신분쟁조정위원회 회의는 재적위원 1/3 이상의 요구 또는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 소집할 수 있으며, 위원장을 의장으로 한다. 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 통신분쟁조정위원회가 심의·의결하는 사항은 ①통신분쟁조정위원회 위원장 또는 재적위원의 1/3 이상이 부의하는 사건, ②위원 기피신청의 인용여부 결정(전기통신사업법 제45조의4 제2항), ③처리기간 연장(전기통신사업법 제45조의5 제6항), ④통신분쟁조정위원회 및 소위원회 운영 관련 규정 등의 제정·개폐, ⑤위원장 또는 재적위원의 1/3 이상이 부의하는 기타 통신분쟁조정위원회의 운영 등에 필요한 사항 등이 있다.

통신분쟁조정위원회는 효율적으로 업무를 수행하기 위해 필요한 경우 분과회의와 특별소위원회 등 소위원회를 둘 수 있다. 분과회의(조정회의)는 신청인과 피신청인 양 당사자의 의견을 청취하여 합리적인 조정안을 마련하기 위해 2021년 170회 개최했다. 또한, 5G 분쟁조정 특별소위원회(2020년 6월), 앱 마켓 분쟁조정 특별소위원회(2021년 10월) 등 소위원회를 구성하여 새로운 유형의 분쟁조정에 대응하고 있다. 소위원회를 포함하여 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정 결과는 전기통신사업법 시행령 제40조의10에 따라 비공개를 원칙으로 한다.

현재 방송통신위원회 통신분쟁조정팀이 신청 접수, 조정 결과 통지 등 통신분쟁조정위원회의 운영에 필요한 사무를 지원하고 있다. 그러나 분쟁 사실관계 확인, 법리 검토, 당사자 의견 청취 등을 위한 사무국이 없어 지원 인력이 부족한 실정이다.

[그림 2-2] 통신분쟁조정 절차



출처: 통신분쟁조정위원회

나. 분쟁조정 현황

통신분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2019년 155건, 2020년 572건, 2021년 1,170건으로 증가했다. 이 중 조정회의 개최 전 합의 권고를 통해 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정 전 합의’는 2019년 64건, 2020년 149건, 2021년 333건으로 총 546건으로 나타났다. 통신분쟁 유형별로는 이용계약 관련 472건(41.6%), 중요사항 설명·고지 관련 380건(33.5%), 서비스 품질 관련 218건(19.2%), 기타 65건(5.7%) 순으로 나타났다. 2022년 상반기에는 총 477건의 통신분쟁조정 신청건에 대해 312건을 처리하고, 이 중 84.3%인 263건을 합의 또는 수락 등으로 해결했다.⁶⁾ 한편, 5G 통신분쟁 신청은 2021년 상반기 76건에서 2022년 상반기 218건으로 대폭 증가했으며, 앱 마켓 이용 관련 분쟁사건의 경우 2022년 5건으로 아직 신청건수는 많지 않으나 향후 증가할 것으로 예상된다.

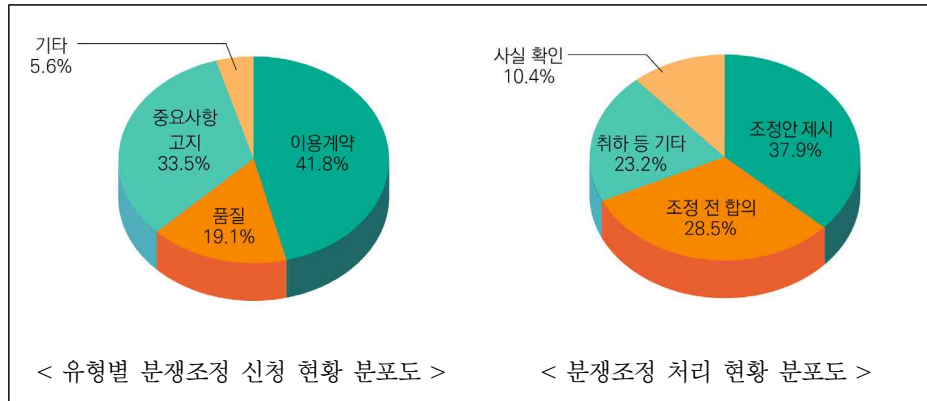
<표 2-1> 통신분쟁조정위원회 분쟁조정 신청 및 처리 현황(단위: 건)

구분		2019 (6월~12월)	2020 (1월~12월)	2021 (1월~12월)	2022 (1월~6월)	
분쟁조정 신청		155	572	1,170	477	
처리	조정안 제시	수락	31	98	156	32
		불수락	47	293	245	49
		진행	-	-	42	26
	조정 전 합의	64	149	333	111	
	기타(취하 등)	13	32	272	120	
	소계	155	572	1,048	338	
사실확인		-	-	122	139	

출처: 2021년 통신분쟁조정사례집, 방송통신위원회 보도자료(2022.7.26.)

6) 2022년도의 경우 ‘신청 건수’에서 ‘진행 중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)’를 제외한 수치를 모수로 하여 처리현황 비율(해결률/미해결률)을 산출했다.

[그림 2-3] 유형별 분쟁조정 신청현황 및 처리현황



주: 분쟁 유형은 이용계약(계약 체결, 계약 이용, 계약 해지), 중요사항 설명·고지(이용요금, 약정조건, 요금 할인), 품질(속도 품질, 통화품질), 기타(명의도용, 기기 불량, 기타, 소액 결제(앱마켓, 정보이용료 관련)) 등으로 구분

출처: 2021년 통신분쟁조정사례집

분쟁조정 신청이 접수되면 정해진 순서에 따라 위원에게 사건이 배정된다.7) 분쟁조정 절차는 분쟁조정 신청, 의견 진술, 조정 전 합의 권고, 심사 및 조정안 작성 등의 순서로 진행된다. 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내 심사하여 조정안을 작성해야 하며, 30일 범위에서 1회 연장할 수 있다. 이때, 당사자 또는 이해관계인이 의견을 진술하려는 경우 기회를 부여하거나, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.8)

7) 이때, 위원 또는 배우자(있던 사람)가 그 사건의 당사자가 되거나 공동의 관리자 또는 의무자의 관계가 있는 경우, 위원이 사건 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우, 위원이 사건에 관하여 증언, 감정, 법률자문을 한 경우, 위원이 사건에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우는 제척·기피·회피할 수 있다.

8) ①조정 전 합의 권고를 통하여 합의가 이루어진 경우, ②분쟁조정위가 당사자간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우, ③분쟁조정위가 조정을 거부한 경우(분쟁의 거부 및 중지), ④조정안에 대해 수락 의사를 표시하지 않거나 수락 거부 의사를 표시한 경우, ⑤조정이 성립된 경우, ⑥조정 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우에는 조정이 종결된다.

앞서 살펴본 바와 같이 통신분쟁 해결률은 84.3%로 양호한 편이다. 그러나 통신 분쟁의 증가에 비해 위원 수 부족, 지원조직의 부재, 조정안 불수락으로 인한 조정 불성립 등의 사유로 분쟁조정 처리가 지연되는 상황이다. 변재일 의원실의 발표에 따르면, 2020년 9월 기준으로 통신분쟁조정위원회에 접수된 분쟁의 64.4%는 법정 1차 처리기한인 60일을 초과했으며, 최대 법정 처리기한인 90일을 초과한 사례도 20%에 이르는 것으로 나타났다.

<표 2-2> 통신분쟁조정위원회 신청건별 처리기간 소요 현황(2020년 9월 기준)

구분	60일 미만	60일	60일 초과~ 90일 이하	90일 초과	계
조정안 제시	120	13	248	237	618
조정 진행중	124	5	74	60	263
계	244	18	322	297	881
비중	27.7%	2.0%	36.5%	33.7%	100%

출처 : 변재일 의원실

이처럼 통신분쟁 사건이 증가하고 분쟁내용도 복잡해짐에 따라 위원 수 부족, 지원 조직의 부재, 조정안 불수락으로 인한 조정불성립 등의 사유로 분쟁조정 처리가 지연되고 있어 제도 정비가 필요한 상황이다.

제 2 절 통신분쟁조정위원회 관련 법·제도 현황

1. 통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 입법 동향

변재일 의원은 2021년 8월, 통신분쟁조정 사건 관련 이용자의 권익보호 및 신속한 피해구제를 위해 전기통신사업법 일부개정안을 발의했다. 개정안에는 통신분쟁조정위원회의 위원 수 증원(현행 10명 → 30명) 및 상임위원 신설, 지원조직 근거 마련, 직권조정결정제도 도입 등의 내용이 포함되었다.⁹⁾

<표 2-3> 통신분쟁조정제도 및 입법 연혁

시기	주요내용
2018년 12월	전기통신사업법 개정을 통한 통신분쟁조정제도 도입
2019년 6월	통신분쟁조정제도 시행 및 제1기 통신분쟁조정위원회 구성
2020년 6월	통신분쟁조정 상담센터 개소
	5G 분쟁조정 특별소위원회 구성
2021년 1월	통신분쟁조정지원시스템 오픈
2021년 6월	제2기 통신분쟁조정위원회 구성
2021년 8월	전기통신사업법 개정안 발의(변재일 의원) - 위원수 증원 및 상임위원 신설, 사무국 설치, 직권조정결정 도입 등
2021년 9월	앱 마켓 이용 관련 분쟁을 조정대상에 포함하는 전기통신사업법 시행
2021년 10월	앱 마켓 분쟁조정 특별소위원회 발족
2022년 11월	전기통신사업법 개정안 국회 과방위 법안심사소위 통과(11.24)
2022년 12월	전기통신사업법 개정안 국회 과방위 전체회의 통과(12.1)
	전기통신사업법 개정안 국회 과방위 법사위 통과(12.7)
	전기통신사업법 개정안 국회 본회의 통과(12.8)

9) 개정안에 대한 타부처 의견조회 결과 이견이 없었으며, 통신사업자의 경우 다른 조항은 이견 없으나, ‘직권조정결정’은 당사자간 분쟁해결 목적이라는 점을 감안해 신중한 검토가 필요하다는 의견이 있었다.

우선, 조정위원을 현행 10명 이내에서 30명 이내로 증원하고, 5명까지 상임위원을 두도록 한다. 통신서비스 또는 분쟁유형별 전담조정부를 설치하고 전담 상임위원을 배치함으로써 보다 전문적이고 체계적으로 조정위원회를 운영하기 위한 것이다.

둘째, 통신분쟁조정위원회 업무 지원을 위한 사무조직을 설치할 수 있도록 했다. 발의안에는 통신분쟁조정위원회 내에 사무조직을 설치하는 내용이었으나, 국회 상임위원회 논의과정에서 방송통신위원회 내에 사무조직을 설치하도록 조정되었다.

셋째, 분쟁 원인행위의 중지, 손해배상 등 구제조치, 유사한 분쟁 원인행위의 재발 방지조치를 포함한 직권조정결정 제도를 도입하는 내용이다. 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우, 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 통신분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 결정을 할 수 있다. 다만, 당사자가 제3항에 따라 결정서를 송달받은 날부터 14일 이내에 서면으로 이의를 신청하거나 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 직권조정결정을 불수락한 것으로 본다. 또한, 직권조정결정 관련 효율적인 업무처리를 위해 소위원회를 구성할 수 있도록 한다.

<표 2-4> 전기통신사업법 개정안 주요 내용(수정안 기준)

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 조정위원 증원(10명→30명, 상임위원 5인)• 분쟁조정위원회 업무 지원을 위해 방통위에 사무조직 설치 가능• 분쟁 원인행위 중지, 손해배상 등 구제조치, 재발 방지조치를 포함한 직권조정결정제도 도입(14일 이내 서면 이의신청 또는 수락의사 표시 없으면 불수락 간주)• 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위해 소위원회 구성 가능• 사무조직, 소위원회 구성·운영 및 직권조정결정 등 세부 사항은 시행령 위임 |
|--|

이 같은 내용의 전기통신사업법 일부개정안이 2022년 12월, 국회 본회의를 통과했다. 이에 따라 후속 조치로서 통신분쟁조정위원회 위원 증원 및 상임위원 신설,

사무국 설치, 직권조정결정 제도 도입 등에 관한 세부사항을 규정하기 위해 시행령 등의 하위법령 입법을 준비할 필요가 있다.

2. 상임위원 및 지원조직 관련 법령 검토

가. 상임위원

행정기관위원회법 제8조 제1항 및 동법 시행령 제4조 제1항에 따르면, 위원회는 설치 목적을 효율적으로 달성하기 위해 적정 인원의 비상임위원으로 구성하는 것을 원칙으로 하며, 행정위원회 등 대통령령으로 정하는 특별한 경우에는 목적 달성에 필요한 최소한의 상임위원을 둘 수 있다.¹⁰⁾ 이때, 특별한 경우라 함은 계속적·상시적 업무에 대하여 전문지식을 가진 위원 독립적·안정적으로 심의 등을 해야 하는 행정위원회 등을 의미한다.¹¹⁾

현재 행정안전부 분류상 행정기관소속 자문위원회에 해당하는 분쟁조정위원회의 경우 법령에 상임위원 관련 근거를 명시하고 있다. 공공데이터제공분쟁조정위원회는 공공데이터법 제29조¹²⁾, 하자심사·분쟁조정위원회는 공동주택관리법 제40조¹³⁾에 따라 상임위원을 두고 있다. 이처럼 통신분쟁조정위원회 역시 전기통신사업법 개정 안에서 상임위원을 두도록 규정함에 따라 5명의 상임위원을 둘 수 있다.

10) 행정기관위원회법 제8조(위원회의 구성) ① 위원회는 설치 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 필요한 적정 인원의 비상임위원으로 구성한다. 다만, 행정위원회 등 대통령령으로 정하는 특별한 경우에는 목적 달성에 필요한 최소한의 상임위원을 둘 수 있다.

11) 행정기관위원회법 시행령 제4조(위원회의 구성) ① 법 제8조제1항 단서에서 “행정위원회 등 대통령령으로 정하는 특별한 경우”란 계속적·상시적 업무에 대하여 전문지식을 가진 위원이 독립적·안정적으로 심의등을 하여야 하는 법 제5조제1항에 따른 행정위원회 등을 말한다.

12) 공공데이터법 제29조 ② 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함하여 공공데이터의 제공 및 이용 등에 관한 전문지식과 경험을 두루 갖춘 다음 각 호의 사람 중에서 행정안전부장관이 위촉한 25명 이내의 위원으로 구성하며, 그 중 1명은 상임위원으로 한다.

13) 공동주택관리법 제40조(하자분쟁조정위원회의 구성 등) ① 하자분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 60명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 상임으로 한다.

<표 2-5> 행정기관소속위원회 유형

구분	행정위원회	자문위원회
개념	행정기관 소관사무의 일부를 독립하여 수행할 필요가 있을 때 법률이 정하는 바에 따라 설치되는 합의제 행정기관	행정위원회를 제외한 위원회
권한	행정기관 의사를 결정하고 대외적으로 표명하는 권한이 있음(행정, 준입법 및 준사법 기능 보유하며, 행정권한을 위원회 명의로 직접 행사할 수 있음)	행정기관 의사결정을 지원하지만, 대외적으로 표명하는 권한은 없음
설치요건	① 업무내용이 전문가 의견 등을 들어 결정할 필요가 있을 것 ② 업무성질이 신중한 절차를 거쳐 처리할 필요가 있을 것 ③ 기존 행정기관의 업무와 중복되지 않고, 독자성이 있을 것 ④ 업무가 계속성·상시성이 있을 것	① 업무내용이 전문가 의견 등을 들어 결정할 필요가 있을 것 ② 업무성질이 신중한 절차를 거쳐 처리할 필요가 있을 것
세부유형	-	위원회 결정의 행정기관 기속여부에 따라 ①의결위원회(기속), ②심의위원회(불기속), ③심의의결위원회로 구분
사무기구	설치 가능	여러 행정기관의 소관 기능을 조정·종합하는 위원회 외에 설치 불가능

출처: 행정안전부

나. 사무기구

행정기관위원회법은 예외적인 경우 외에는 자문위원회에 대하여 사무기구 설치를 제한하고 있다.¹⁴⁾ 다만, 주된 기능이 특정 행정기관에 속한다고 보기 어렵고, 여러

14) 행정기관위원회법 제10조(위원회의 사무기구 등) ① 행정위원회에는 필요한 최소한도의 사무기구를 둘 수 있으며, 그 사무기구의 구성 및 정원에 관한 사항은 행정기관의 조직과 정원을 규정하는 대통령령으로 정한다. ② 자문위원회등에는 사무기구를 설치하거나 상근(常勤)인 전문위원 등의 직원을 둘 수 없다. 다만, 행정기관의 장이 직접 사무 지원을 하기 곤란한 위원회로서 대통령령으로 정하는 요건에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

행정기관의 소관 기능을 조정하거나 종합하는 위원회에 한하여 사무기구를 설치하도록 한 것이다.¹⁵⁾ 그러나 다른 분쟁조정위원회의 경우 법령에 근거하여 사무국을 설치하고 있다. 예를 들어 공공데이터제공분쟁조정위원회는 행정기관 소속 자문 위원회로 분류되지만 공공데이터법¹⁶⁾에 따라 사무국을 두고 있으며, 개인정보분쟁 조정위원회도 개인정보보호법 시행령¹⁷⁾에 따라 상위기관인 개인정보보호위원회의 사무기구가 분쟁조정 접수 및 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무처리를 수행한다. 다수의 분쟁조정 사건을 효율적으로 처리하기 위해서는 조정위원뿐만 아니라 이를 지원하기 위한 조직이 필요하기 때문이다.

다. 직권조정

직권조정은 제기된 조정안에 대해 비록 양자 간 합의가 이루어지지 않았으나 여러 법익을 종합적으로 감안하여 직권조정 필요성이 제기될 때, 양자의 동의 여부와 관계없이 권한을 위임받은 제3자가 직권으로 조정을 도모하는 제도이다. 민사조정법 제30조는 직권조정의 성격을 ①양자 간 합의가 성립되지 아니하였거나 ② 당사자 사이에 합의된 내용이 적정하지 못하다고 판단될 때, 상당한 이유가 없는 한 신청 취지에 반하지 않는 한도 내에서 사건의 공평한 해결을 모색하기 위한 일종의 강제 조정으로 적시하고 있다.

다만, 전기통신사업법 일부개정안에 따른 직권조정은 언론중재법 제22조의 직권 조정결정¹⁸⁾과 마찬가지로 당사자의 이의신청 시 곧바로 효력을 상실한다는 점을

15) 행정기관위원회법 시행령 제6조(위원회의 사무기구 등) ① 법 제10조제2항 단서에 따라 사무기구를 설치하거나 직원을 둘 수 있는 위원회는 법 제5조제2항에 따른 자문위원회등(이하 “자문위원회 등”이라 한다)으로서 그 주된 기능이 특정 행정기관에 속한다고 보기 어렵고, 여러 행정기관의 소관 기능을 조정하거나 종합하는 위원회를 말한다.

16) 공공데이터법 제29조 ⑧ 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 활용지원센터에 사무국을 둔다.

17) 개인정보보호법 시행령 제50조 ① 법 제40조제8항에 따른 분쟁조정 접수 및 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무처리는 보호위원회의 사무기구가 수행한다.

18) 언론중재법 제22조(직권조정결정) ① 당사자 사이에 합의(제19조제3항에 따라 합의한 것으로 보는 경우를 포함한다)가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우 중재

고려할 때, 당사자들이 자율적으로 합의에 이르지 못한 경우에 강제적인 조정안을 제시한다기보다 합의적 조정성립과 같은 결과를 기대하며 합리적이고도 공정한 안을 제시하고자 한다는 측면이 강하다. 즉, 강제 조정의 성격보다 일종의 최종적인 조정 해결에 가까운 것으로 볼 수 있다.

부는 당사자들의 이익이나 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청취지에 반하지 아니하는 한도에서 직권으로 조정을 갈음하는 결정(이하 “직권조정결정”이라 한다)을 할 수 있다. 이 경우 그 결정은 제19조제2항에도 불구하고 조정신청 접수일부터 21일 이내에 하여야 한다.

② 직권조정결정서에는 주문(主文)과 결정 이유를 적고 이에 관여한 중재위원 전원이 서명·날인하여야 하며, 그 정본을 지체 없이 당사자에게 송달하여야 한다.

③ 직권조정결정에 불복하는 자는 결정 정본을 송달받은 날부터 7일 이내에 불복 사유를 명시하여 서면으로 중재부에 이의신청을 할 수 있다. 이 경우 그 결정은 효력을 상실한다.

④ 제3항에 따라 직권조정결정에 관하여 이의신청이 있는 경우에는 그 이의신청이 있을 때에 제26조제1항에 따른 소(訴)가 제기된 것으로 보며, 피해자를 원고로 하고 상대방인 언론사등을 피고로 한다.

제 3 장 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 비교분석

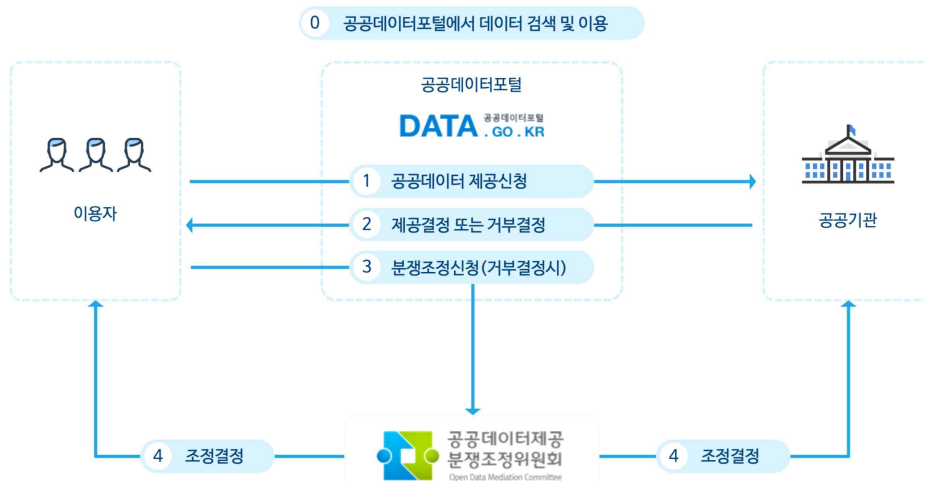
제 1 절 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 사례

1. 공공데이터제공분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

공공데이터제공분쟁조정위원회는 공공데이터법 제29조에 따라 공공기관의 공공데이터 제공거부 및 제공중단에 관한 분쟁을 조정하기 위해 행정안전부 소속으로 설치되었다.¹⁹⁾ 위원장 1명, 상임위원 1명을 포함하여 총 25명의 위원으로 구성되며, 양 당사자가 수락하여 조정이 성립되면 재판상 화해와 동일한 효력을 갖게 된다.

[그림 3-1] 공공데이터 제공신청 및 분쟁조정 절차



출처: 공공데이터제공분쟁조정위원회

19) 공공데이터법 제29조(공공데이터제공분쟁조정위원회의 설치 및 구성) ① 공공기관의 공공데이터 제공거부 및 제공중단에 관한 분쟁조정을 하게 하기 위하여 행정안전부장관 소속으로 공공데이터제공분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둔다.

현재 상임위원은 전 고위공무원단 출신의 민간인 신분이며, 상근을 원칙으로 한다. 위원회나 사무국 소속 직원이 아니기 때문에, 상임위원의 인건비는 급여나 수당이 아니라 사무국의 사업예산에서 지급한다. 또한, 상임위원에 대해 겸직을 제한하는 규정도 없다. 상임위원은 위원장의 위임을 받아 사무국의 업무를 지휘하며, 4개의 조정부에 모두 참석한다.

공공데이터제공분쟁조정위원회는 개인정보, 영업상 비밀·타법상비공개, 저작권 등 제3자 권리, 기술적 이슈 등 분야별 4개 조정부를 두고 있다. 각 조정부는 비상임 위원 6명과 상임위원 1명(중복 참여) 등 7명으로 구성되며, 각 조정부의 장은 위원 총회에서 선출한다. 여러 가지 이슈가 중첩되는 사건의 경우 각 조정부가 유연하게 협의하고 있다.

[그림 3-2] 공공데이터제공분쟁조정위원회 조직도



출처: 공공데이터제공분쟁조정위원회

나. 사무국 구성·운영

사무국은 공공데이터법 제29조 제8항에 따라 한국지능정보사회진흥원(NIA) 공공 데이터활용지원센터에 둔다.²⁰⁾ 사무국장 1명, 직원 1명으로 구성되며, 공공기관 직원 신분으로 NIA 내규에 따라 보수를 지급한다.²¹⁾ 위원회 예산은 행정안전부로부터

공공데이터 제공 및 이용 활성화에 관한 사업예산을 출연받아 운영하며, 상임위원의 인건비도 여기에 포함된다.

사무국 업무는 ①분쟁조정 신청접수 및 사실조사, ②분쟁조정위원회 활동 지원, ③홍보, 교육·상담, ④국내외 분쟁조정기구 간의 협력체계 구축 등이 있다. 사무국은 사건이 접수되면 쟁점에 따라 각 조정부에 할당하고 사건조사 보고서를 작성하며, 필요한 경우 당사자에게 추가자료를 요청하거나 현장조사를 실시한다. 조정부 회의는 사건 접수 후 사건조사 보고서가 완성되면 수시로 진행한다.

공공데이터법	<p>제29조(공공데이터제공분쟁조정위원회의 설치 및 구성) ① 공공기관의 공공데이터 제공거부 및 제공중단에 관한 분쟁조정을 하게 하기 위하여 행정안전부장관 소속으로 공공데이터제공분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둔다.</p> <p>② 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함하여 공공데이터의 제공 및 이용 등에 관한 전문지식과 경험을 두루 갖춘 다음 각 호의 사람 중에서 행정안전부장관이 위촉한 25명 이내의 위원으로 구성하며, 그 중 1명은 상임위원으로 한다.</p> <p>⑧ 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 활용지원센터에 사무국을 둔다.</p>
공공데이터법 시행령	<p>제24조(조정부의 구성 및 운영) ① 법 제29조제6항에 따른 조정부(이하 “조정부”라 한다)는 분쟁조정위원회의 위원장이 지명하는 위원으로 구성하되, 그 중 1명은 반드시 변호사 자격이 있는 위원으로 구성한다.</p> <p>② 조정부의 장은 조정부 위원 중에서 호선(互選)한다.</p> <p>③ 분쟁조정위원회 위원장은 조정부의 회의를 소집한다.</p> <p>④ 분쟁위원회의 위원장이 조정부의 회의를 소집하려는 경우에는 회의 일시, 장소 및 안건을 회의 개최 7일 전까지 조정부의 위원에게 알려야 한다. 다만, 긴급한 경우나 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>제25조(사무국 등) 법 제29조제8항에 따른 사무국은 분쟁조정위원회의 위원장의 명을 받아 분쟁조정 신청사건에 대한 사실 확인 및 그 밖의 분쟁조정에 관한 사무를 처리한다.</p>

20) 공공데이터법 제29조 ⑧ 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 활용지원센터에 사무국을 둔다.

21) 일반정규직 평균 연봉 6,883만원

공공데이터제
공분쟁조정위
원회
운영세칙

제6조(상임위원의 직무) 상임위원은 위원장의 위임을 받아 사무국이 신속하고 효율적으로 분쟁조정 사건을 처리할 수 있도록 법 제29조제8항에 따라 설치된 사무국의 업무를 지휘한다.

제9조(조정부의 구성) ①법 제29조제6항에 따른 조정부(이하 "조정부"라 한다)는 위원장이 지명하는 5명 이상 7명 이하의 위원으로 구성할 수 있다.

②위원장은 영 제29조제6항에 따른 조정부의 위원을 지명하고자 하는 때에는 다음 각 호의 위원을 포함하여야 한다.

1. 상임위원
2. 변호사의 자격을 가진 위원
- ③조정부 의장은 위원 중에서 호선한다.
- ④위원장은 필요하다고 인정되는 경우에는 조정부에 참석할 수 있으며, 해당 조정부의 의장이 된다.

제14조(사무국의 설치) 법 제29조제8항에 따라 위원회의 업무를 지원하기 위하여 공공데이터활용지원센터(이하 "센터"라 한다)에 위원회의 사무국을 둔다.

제15조(사무국의 구성) ①사무국은 사무국장 1인을 포함한 직원으로 구성한다.

②위원장은 사무국 직원의 임면과 관련하여 필요한 경우 센터장에게 의견을 제시할 수 있다.

③위원장은 필요하다고 인정하는 경우 사무국에 팀 또는 이에 상응하는 하부조직을 둘 수 있다.

제16조(사무국의 업무) 사무국은 영 제25조에 따라 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 분쟁조정사건의 접수
2. 분쟁조정사건에 대한 사실 확인
3. 분쟁조정사건에 대한 조사보고서 작성
4. 위원회의 조정안 당사자 통보
5. 위원회의 회의록 작성 및 직인관리
6. 분쟁조정제도의 교육 및 홍보
7. 분쟁조정제도의 조사·연구
8. 국내외 분쟁조정기구 간 협력체계 구축
9. 기타 위원회의 활동에 필요한 업무

제17조(사무국장) 사무국장은 위원회에 참석하며, 위원장은 필요하다고 인정하는 때에는 사무국장으로 하여금 안전에 대하여 설명하게 할 수 있다.

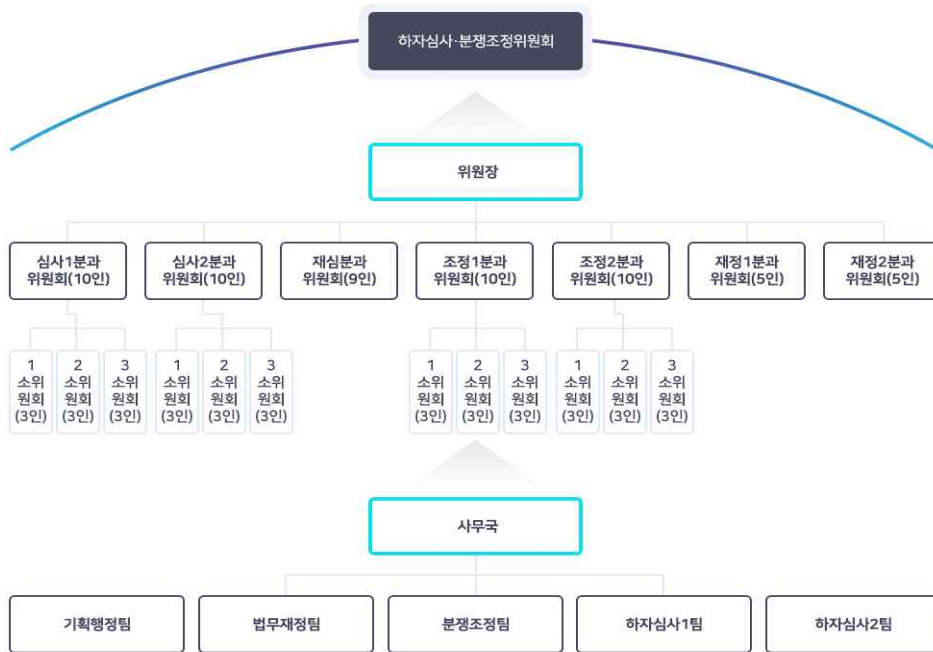
2. 하자심사·분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

하자심사·분쟁조정위원회는 공동주택관리법 제39조에 따라 공동주택 하자심사, 분쟁조정 및 재정을 위해 국토교통부에 설치된 행정기관소속위원회다. 위원장 1명 포함 60명 이내의 위원으로 구성된다. 위원장은 상임으로 하며, 위원 중 공무원 1명 외에는 민간인 신분이다.

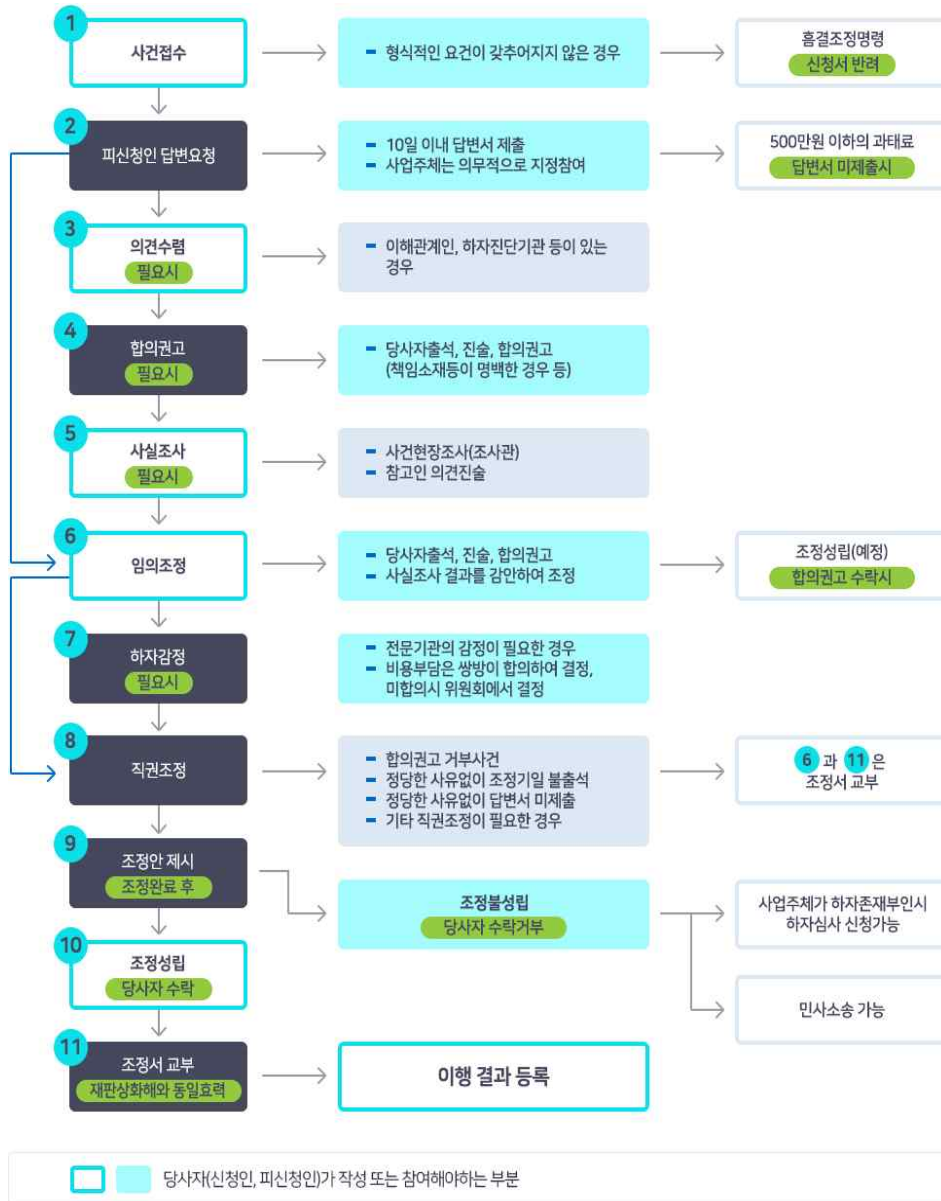
위원회는 7개 조정분과위원회와 12개 소위원회로 운영되며, 위원장이 9~15명의 위원을 지명하여 분과위원회를 구성한다.

[그림 3-3] 하자심사·분쟁조정위원회 조직도



출처: 하자심사·분쟁조정위원회

[그림 3-4] 하자심사·분쟁조정위원회 분쟁조정 절차



출처: 하자심사·분쟁조정위원회

나. 사무국

하자심사·분쟁조정위원회의 경우 운영·사무처리를 국토교통부 산하기관인 국토안전관리원²²⁾에 위탁하고, 필요한 경비를 출연 또는 보조한다. 사무국장 1명을 포함하여 36명의 직원이 근무한다. 사무국의 업무는 ①사실조사·분석·검사, ②인과관계 규명, ③하자심사 매뉴얼 마련, ④하자감정 사무관리, ⑤제도·정책연구, 민원상담, 교육·홍보 등이 있다.

다. 직권조정

분쟁조정위원회는 조정기일 불출석, 답변서 등 미제출, 임의조정이 결렬 시 신청 취지에 반하지 아니하는 범위에서 직권으로 조정안을 제시할 수 있다. 이때, 임의조정이란 조정기일에 출석한 당사자가 의견을 진술하고 위원회의 합의권고를 수락하는 것을 의미한다. 위원회는 조사관이 현장실사 등의 사실조사 후 당사자를 조정기일에 출석시켜 의견을 진술하게 하는 등 임의조정을 진행하고, 당사자에게 합의를 권고할 수 있다. 다만, 당사자가 스스로 합의안을 마련한 사건은 현장실사 등의 사실 조사를 거치지 않고 당사자 쌍방이 제출한 증빙자료와 의견진술만으로 조정절차를 진행할 수 있다. 또한, 당사자는 법 제44조 제2항에 따라 조정안에 대한 수락 여부를 결정할 수 있다.

공동주택관리 법	<p>제39조(하자심사·분쟁조정위원회의 설치 등) ① 제36조부터 제38조까지에 따른 담보책임 및 하자보수 등과 관련한 제2항의 사무를 관장하기 위하여 국토교통부에 하자심사·분쟁조정위원회(이하 “하자분쟁조정위원회”라 한다)를 둔다.</p> <p>② 하자분쟁조정위원회의 사무는 다음 각 호와 같다.</p> <p>2. 하자담보책임 및 하자보수 등에 대한 사업주체·하자보수보증금의 보증서 발급기관(이하 “사업주체등”이라 한다)과 입주자대표회의 등·임차인등 간의 분쟁의 조정 및 재정</p>
-------------	--

22) 국토안전관리원은 건설공사의 안전 및 품질 관리, 시설물의 안전 및 유지관리, 지하안전관리 등을 위해 국토안전관리원법에 따라 설립된 공공기관이다.

	<p>제40조(하자분쟁조정위원회의 구성 등) ① 하자분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 60명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 상임으로 한다.</p> <p>② 하자분쟁조정위원회에 하자 여부 판정, 분쟁조정 및 분쟁재정을 전문적으로 다루는 분과위원회를 둔다.</p> <p>③ 하자 여부 판정 또는 분쟁조정을 다루는 분과위원회는 하자분쟁조정위원회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)이 지명하는 9명 이상 15명 이하의 위원으로 구성한다.</p> <p>제46조(조정등의 신청의 통지 등) ① 하자분쟁조정위원회는 당사자 일방으로부터 조정등의 신청을 받은 때에는 그 신청내용을 상대방에게 통지하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따라 통지를 받은 상대방은 신청내용에 대한 답변서를 특별한 사정이 없으면 10일 이내에 하자분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.</p> <p>③ 제1항에 따라 하자분쟁조정위원회로부터 조정등의 신청에 관한 통지를 받은 사업주체등, 설계자, 감리자, 입주자대표회의등 및 임차인등은 분쟁조정에 응하여야 한다. 다만, 조정등의 신청에 관한 통지를 받은 입주자(공공임대주택의 경우에는 임차인을 말한다)가 조정기일에 출석하지 아니한 경우에는 하자분쟁조정위원회가 직권으로 제44조제1항에 따라 조정안을 결정하고, 이를 각 당사자 또는 그 대리인에게 제시할 수 있다.</p> <p>제49조(하자분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리의 위탁) ① 국토교통부장관은 하자분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리를 「국토안전관리원법」에 따른 국토안전관리원(이하 “국토안전관리원”이라 한다)에 위탁할 수 있다. 이 경우 하자분쟁조정위원회의 사무국 및 인력 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> <p>② 국토교통부장관은 예산의 범위에서 하자분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리에 필요한 경비를 국토안전관리원에 출연 또는 보조할 수 있다.</p>
<p>공동주택관리법 시행령</p>	<p>제63조(하자분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리) ① 법 제49조제1항에 따라 하자분쟁조정위원회의 운영을 지원·보조하는 등 그 사무를 처리하기 위하여 국토안전관리원에 사무국(이하 “사무국”이라 한다)을 둔다.</p> <p>② 사무국은 위원장의 명을 받아 그 사무를 처리한다.</p> <p>③ 사무국의 조직·인력은 국토안전관리원의 원장이 국토교통부장관의 승인을 받아 정한다.</p>
<p>하자심사·분쟁조정위원회 의사·운영에 관한 규칙</p>	<p>제2조(정의) <생략></p> <p>7. "임의조정"이란 조정기일에 출석한 당사자가 의견을 진술하고 위원회의 합의권고를 수락하는 것을 말한다.</p> <p>8. "직권조정"이란 임의조정이 결렬된 경우 당사자의 의견 진술을 듣지 않고 위원회가 조정안을 결정하는 것을 말한다.</p> <p>제26조(합의권고) ① 위원회는 다음 각 호에 해당하는 조정 사건을 「공동주택관리법」 제44조제1항 괄호에 따라 조정절차 진행 중에 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있다.</p>

1. 「공동주택관리법」 제48조제1항에 따른 하자진단을 실시하여 분쟁조정을 신청한 사건
2. 분쟁조정을 신청한 사건의 책임소재 및 하자범위가 명백한 사건
3. 하자보수방법 또는 하자보수에 갈음한 손해배상액에 대하여 의견 차이가 작은 경우
4. 그 밖에 위원회에서 합의가 필요하다고 판단하는 사건

② 위원회는 당사자가 스스로 합의를 작성하여 제출하면 합의내용이 명확한 것만 조정안에 반영할 수 있다.

제27조(임의조정) ① 위원회는 해당 사건에 대하여 조사관이 현장실사 등의 사실조사를 마치면 당사자를 조정기일에 출석시켜 의견을 진술하게 하는 등 임의조정을 진행하고, 당사자에게 별지 제12호 서식에 따라 합의를 권고할 수 있다.

② 위원회는 제1항에도 불구하고 당사자가 스스로 합의안을 마련한 사건은 현장실사 등의 사실조사를 거치지 않고 당사자 쌍방이 제출한 증빙자료와 의견진술만으로 조정절차를 진행할 수 있다.

제28조(직권조정) 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건은 그 신청 취지에 반하지 아니하는 범위에서 직권으로 조정안을 결정할 수 있다.

1. 당사자 일방이 정당한 사유 없이 조정기일에 출석하지 아니한 경우
2. 당사자 일방이 정당한 사유 없이 답변서 등을 제출하지 아니한 경우
3. 제27조에 따른 임의조정이 결렬된 경우
4. 그 밖에 위원회에서 직권조정이 필요하다고 인정하는 경우

제35조(조정의 불성립) ① 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 조정이 불성립된 것으로 보아 종결처리 한다.

1. 제28조에 따른 직권 조정안을 거부한 경우

② 위원회는 제1항에 따라 조정이 종결되면 별지 제22호의 서식에 따른 조정 불성립 통보서를 당사자 또는 대리인에게 서면으로 통지하여야 한다.

③ 조정이 불성립된 사건은 다시 조정을 신청할 수 없다.

제36조(소멸시효의 중단) ① 조정 등을 신청한 사건은 「공동주택관리법」 제47조에 따라 시효중단의 효력이 있는 사건으로 관리한다.

3. 개인정보분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

개인정보분쟁조정위원회는 개인정보보호법 제40조 제1항에 따라 개인정보 관련 분쟁조정을 위해 개인정보보호위원회²³⁾에 설치된 준사법적 기구이다. 개인정보분쟁조정위원회는 위원장 1명, 위촉위원 19명(당연직 1명 포함)으로 구성된다. 당연직 위원은 영 제48조의14에 따라 개인정보보호위원회의 고위공무원단에 속하는 일반직 공무원으로서 개인정보 보호에 관한 업무를 담당하는 사람 중 보호위원회 위원장이 지명한다.

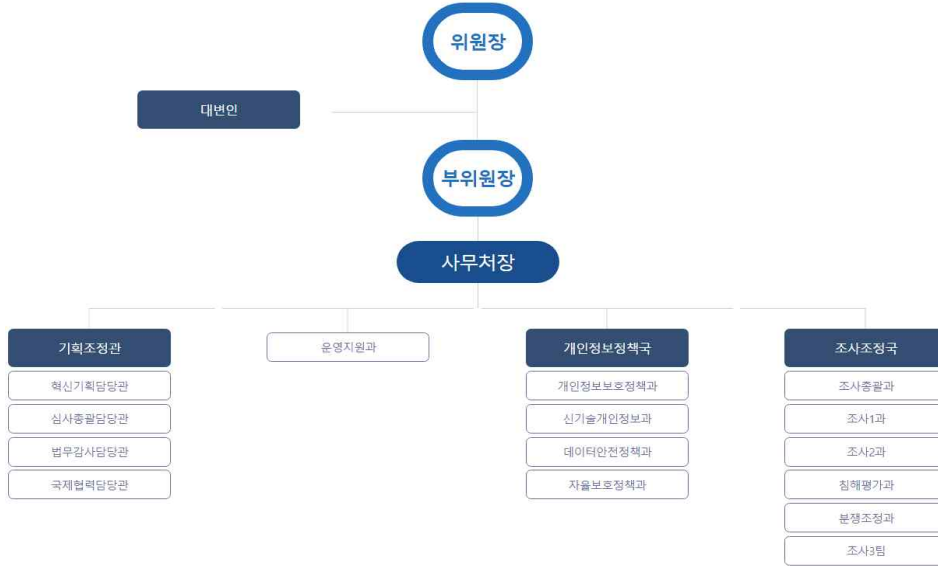
개인정보분쟁조정위원회의 조정 결정에 대해 신청인과 상대방이 이를 수락하여 조정이 성립되면, 개인정보보호법 제47조 제5항에 따라 민사소송법상 확정판결과 동일한 “재판상 화해”의 효력을 갖는다. 또한, 조정성립 후 당사자가 결정내용을 이행하지 않을 경우 법원의 집행문을 부여받아 강제집행이 가능하다. 개인정보분쟁조정위원회의 조정대상에는 개인정보보호법상 개인정보 관련 분쟁 외에도 정보통신망법, 신용정보법, 의료법, 민법 등 관련 법률의 개인정보 침해사항 등도 포함된다. 또한, 분쟁조정 신청내용은 법령 위반행위의 중지, 피해에 대한 손해배상 청구뿐만 아니라 개인정보 열람요구권, 정정요구권, 삭제요구권 등과 같은 적극적 권리 행사도 포함될 수 있다.

나. 사무국

분쟁조정 접수 및 사실 확인 등 분쟁조정 사무처리는 개인정보보호위원회 사무처(조사조정국 분쟁조정과)가 수행한다. 직원은 총 11명(3급 1명, 5급 4명, 6급 이하 6명)이며, 공무원 신분으로 공무원 보수규정에 따른 보수를 지급한다.

23) 국무총리 소속 중앙행정기관으로서, 상임위원 2명(위원장 1명, 부위원장 1명)을 포함한 9명의 위원으로 구성된다.

[그림 3-5] 개인정보보호위원회 조직도



출처: 개인정보보호위원회

<p>개인정보 보호법</p>	<p>제40조(설치 및 구성) ① 개인정보에 관한 분쟁의 조정(調停)을 위하여 개인정보 분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둔다.</p> <p>② 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성하며, 위원은 당연직위원과 위촉위원으로 구성한다.</p> <p>③ 위촉위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 보호위원회 위원장이 위촉하고, 대통령령으로 정하는 국가기관 소속 공무원은 당연직위원이 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 개인정보 보호업무를 관장하는 중앙행정기관의 고위공무원단에 속하는 공무원으로 재직하였던 사람 또는 이에 상당하는 공공부문 및 관련 단체의 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람으로서 개인정보 보호업무를 경험한 사람 2. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람 3. 판사·검사 또는 변호사로 재직하고 있거나 재직하였던 사람 4. 개인정보 보호와 관련된 시민사회단체 또는 소비자단체로부터 추천을 받은 사람 5. 개인정보처리자로 구성된 사업자단체의 임원으로 재직하고 있거나 재직하였던 사람
---------------------	---

	<p>④ 위원장은 위원 중에서 공무원이 아닌 사람으로 보호위원회 위원장이 위촉한다.</p> <p>⑤ 위원장과 위촉위원의 임기는 2년으로 하되, 1차에 한하여 연임할 수 있다.</p> <p>⑥ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 조정사건의 분야별로 5명 이내의 위원으로 구성되는 조정부를 둘 수 있다. 이 경우 조정부가 분쟁조정위원회에서 위임받아 의결한 사항은 분쟁조정위원회에서 의결한 것으로 본다.</p> <p>⑦ 분쟁조정위원회 또는 조정부는 재적위원 과반수의 출석으로 개의 하며 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>⑧ 보호위원회는 분쟁조정 접수, 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무를 처리할 수 있다.</p> <p>⑨ 이 법에서 정한 사항 외에 분쟁조정위원회 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
<p>개인정보 보호법 시행령</p>	<p>제48조의14(당연직위원) 분쟁조정위원회의 당연직위원은 보호위원회 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로서 개인정보 보호에 관한 업무를 담당하는 사람 중 보호위원회 위원장이 지명하는 사람으로 한다.</p> <p>제49조(조정부의 구성 및 운영) ① 법 제40조제6항에 따른 조정부(이하 “조정부”라 한다)는 분쟁조정위원회 위원장이 지명하는 5명 이내의 위원으로 구성하되, 그 중 1명은 변호사 자격이 있는 위원으로 한다.</p> <p>② 분쟁조정위원회 위원장은 조정부의 회의를 소집한다.</p> <p>③ 분쟁조정위원회의 위원장은 조정부의 회의를 소집하려면 회의 날짜·시간·장소 및 안건을 정하여 회의 개최 7일 전까지 조정부의 각 위원에게 알려야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>④ 조정부의 장은 조정부 위원 중에서 호선(互選)한다.</p> <p>⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에서 정한 사항 외에 조정부의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 분쟁조정위원회의 위원장이 정한다.</p> <p>제50조(사무기구) ① 법 제40조제8항에 따른 분쟁조정 접수 및 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무처리는 보호위원회의 사무기구가 수행한다.</p> <p>② 사무기구는 분쟁조정 접수·진행 및 당사자 통지 등 분쟁조정에 필요한 사무를 전자적으로 처리하기 위하여 분쟁조정업무시스템을 구축하여 운영할 수 있다.</p> <p>제51조(분쟁조정위원회 등의 운영) ① 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정위원회의 회의를 소집하며, 그 의장이 된다.</p> <p>② 분쟁조정위원회 위원장이 분쟁조정위원회의 회의를 소집하려면 회의 날짜·시간·장소 및 안건을 정하여 회의 개최 7일 전까지 각 위원에게</p>

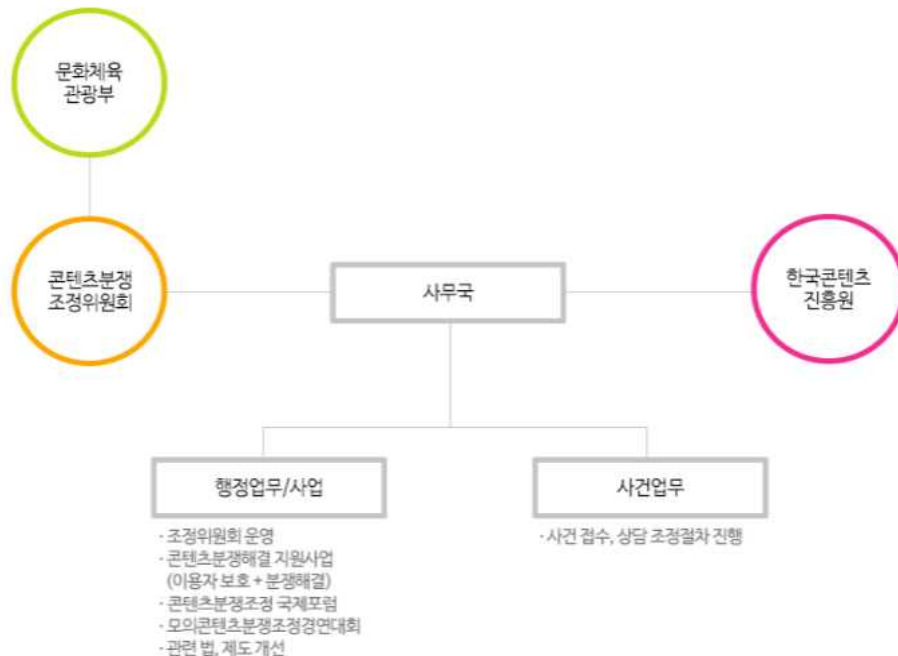
	<p>알려야 한다. 다만, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>③ 분쟁조정위원회 및 조정부의 회의는 공개하지 아니한다. 다만, 필요하다고 인정되는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 당사자 또는 이해관계인에게 방청을 하게 할 수 있다.</p> <p>제56조(수당과 여비) 분쟁조정위원회 및 조정부의 회의에 출석한 위원 등에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 그 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.</p>
<p>개인정보 보호위원회 직제</p>	<p>제4조(사무처) ① 위원회의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 사무처를 둔다.</p> <p>② 사무처에 사무처장 1명을 두되, 사무처장은 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로 보한다.</p> <p>제5조(하부조직) ① 사무처에 운영지원과·개인정보정책국·조사조정국을 둔다.</p> <p>제10조(조사조정국) ① 조사조정국에 국장 1명을 둔다.</p> <p>② 국장은 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로 보한다.</p> <p>③ 국장은 다음 사항을 분장한다.</p> <p>1. ~ 13. <생략></p> <p>14. 법령 등의 개인정보 침해요인 평가 및 개선권고, 이행점검에 관한 사항</p> <p>15. 개인정보에 관한 분쟁조정제도 관련 법령 및 제도의 개선에 관한 사항</p> <p>16. 개인정보에 관한 분쟁조정위원회 및 조정부의 구성·운영에 관한 사항</p> <p>17. 개인정보에 관한 분쟁조정에 필요한 사무 처리에 관한 사항</p> <p>18. 개인정보에 관한 집단분쟁조정에 관한 사항</p>

4. 콘텐츠분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠산업진흥법 제29조에 따라 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자 간의 콘텐츠 거래·이용 관련 분쟁조정을 위해 문화체육관광부에 설치된 행정기관소속위원회다. 위원장 1명 포함 10명~30명의 비상임위원으로 구성할 수 있으며, 현재 법조계뿐만 아니라 음악, 캐릭터, 게임, 영화, 방송, 패션, 엔터테인먼트, 출판, 이용자 보호 등 분야별 전문가 30명의 위원이 있다. 이와 별도로 조정위원회 역량 강화 및 증가하는 정보시스템 관련 분야 조정사건에 대한 효율적 지원을 위해 전문위원 6인도 위촉했다.

[그림 3-6] 콘텐츠분쟁조정위원회 조직도



출처: 콘텐츠분쟁조정위원회

나. 사무국

콘텐츠분쟁조정위원회 업무를 지원하기 위해 문화산업진흥기본법 제31조에 따른 한국콘텐츠진흥원(KOCCA) 사회적가치추진단에 사무국을 설치한다. 사무국 직원은 사무국장 1명²⁴⁾, 조사관(정규직 4명, 공무원 사원 4명) 등 9명으로 구성되어 있다. 조사관은 위원장의 명을 받아 사건에 대한 사실조사, 사건보고서 작성, 합의권고 등의 업무를 담당한다. 공무원 사원(4명)은 온라인으로 접수된 분쟁조정사건 처리를 지원하며, 이 외에도 외부 용역업체 직원(5명)이 전화응대 등의 업무를 지원하고 있다.

사무국 구성원은 공공기관 직원 신분으로 KOCCA 내규에 따라 정규직 일반 평균 연봉은 6,183만원 수준이다. 사무국 인건비, 운영경비 등의 예산은 문화체육관광부 사업예산으로 편성된다.

사무국의 업무는 행정·사업 업무와 사건업무로 구분할 수 있다. 우선, 행정·사업 업무로는 조정위원회 운영, 콘텐츠분쟁해결 지원사업(이용자 보호 및 분쟁 해결), 콘텐츠분쟁조정 국제포럼, 모의콘텐츠분쟁조정경연대회, 관련 법제도 개선 등이 있다. 또한, 사건업무에는 사건 접수, 상담 조정절차 진행 등이 해당된다.

조정회의는 전원회의와 분과회의(조정부회의, 분과위원회)로 운영된다. 전원회의는 조정규정의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결한다. 분과회의는 개별 사건 처리를 위한 조정부회의와 조정사례 공유 및 조정위원의 역량 강화를 위한 분과 위원회로 구분된다. 조정부회의는 위원장이 조정사건을 처리하기 위하여 지명하는 1인 이상 7인 이하의 위원으로 구성되는 회의로서, 법조계, 콘텐츠, 이용자 등 분야별 위원 2~3명씩 수시로 구성된다.²⁵⁾ 한편, 분과위원회는 조정1분과(게임 : 게임 산업),

24) 사무국장은 사회적가치추진단장이 겸직하며, 분쟁조정위원회 사무국 외 공정상생센터, 성평등센터, 대중문화예술지원센터 등을 총괄한다.

25) 2020년에는 사건 처리를 위한 조정부회의가 92회 개최되었다. 동일한 사건을 속행하는 경우를 제외하고 사건 단위로는 총 73건이 진행되었으며, 그 중에서 18건(24.6%)에서 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다. 2021년에는 조정부회의가 9회 개최되었으며, 이 중 3건(33.3%)의 경우 양 당사자의 조정안 수락으로 조정이 성립되었다.

조정2분과(영상 : 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고 산업), 조정3분과(지식정보 : 지식정보, 콘텐츠솔루션 산업), 조정4분과(만화·캐릭터 등 : 만화, 캐릭터, 공연, 출판 산업)으로 구성되어 해당 분야의 분쟁조정 사건을 우선적으로 담당한다.

[그림 3-7] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차



출처: 콘텐츠분쟁조정위원회

<p>콘텐츠산업 진흥법</p>	<p>제29조(분쟁조정위원회의 설치) ① 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정(調停)하기 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다. 다만, 저작권과 관련한 분쟁은 「저작권법」에 따르며, 방송통신과 관련된 분쟁 중 「방송법」 제35조의3에 따른 분쟁조정 대상(같은 법 제2조제27호에 따른 외주제작사가 분쟁의 당사자인 경우는 제외한다)이 되거나 「전기통신사업법」 제45조에 따른 조정 대상이 되는 분쟁은 각각 해당 법률의 규정에 따른다.</p> <p>② 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이상 30명 이하의 위원으로 구성한다.</p> <p>③ 조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중 문화체육관광부 장관이 위촉하는 사람이 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「고등교육법」 제2조에 따른 학교의 법학 또는 콘텐츠 관련 분야의 학과에서 조교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람 2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람 3. 콘텐츠 및 콘텐츠사업에 대한 학식과 경험이 풍부한 사람 4. 이용자 보호기관 또는 단체에 소속된 사람 5. 4급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직공무원을 포함한다) 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 콘텐츠 육성 업무 또는 소비자 보호 업무에 관한 경험이 있는 사람 <p>④ 조정위원회의 위원장은 조정위원회 위원 중에서 호선(互選)한다.</p> <p>⑤ 위원은 비상임으로 하고, 공무원이 아닌 위원의 임기는 3년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.</p> <p>⑥ 조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 「문화산업진흥 기본법」 제31조에 따른 한국콘텐츠진흥원에 사무국을 둔다.</p> <p>⑦ 조정위원회는 콘텐츠의 종류에 따른 분과위원회를 설치할 수 있다.</p> <p>⑧ 조정위원회의 조직 및 운영 등에 필요한 사항은 문화체육관광부령으로 정한다.</p>
<p>콘텐츠산업 진흥법 시행규칙</p>	<p>제5조(콘텐츠분쟁조정위원회의 사무국) ① 법 29조에 따른 콘텐츠분쟁조정위원회의 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 분쟁의 조정에 필요한 사실조사, 인과관계의 규명 및 피해액의 산정에 관한 업무의 지원 2. 그 밖에 분쟁조정 업무의 지원을 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회 위원장이 정하는 사항 <p>② 제1항 각 호의 업무를 수행하기 위하여 사무국장 1명과 필요한 인력을 둔다.</p> <p>제6조(콘텐츠분쟁조정위원회의 회의) 콘텐츠분쟁조정위원회의 회의는 전자적 방식에 의한 원격회의로 할 수 있다. 이 경우 콘텐츠분쟁조정위원회의 위원, 분쟁당사자 또는 참고인은 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다.</p>

콘텐츠분쟁
조정규정

제6조(사무국) ① 사무국장은 위원장의 명을 받아 위원회 사무를 총괄하고 사무국 소속 직원을 지휘, 감독한다. ② 사무국 소속 직원은 한국콘텐츠진흥원장이 한국콘텐츠진흥원 직원 중에서 임명한다. ③ 조사관은 사무국 소속 직원 중에서 사무국장이 지명하며, 다음 각 호의 업무를 처리한다.

1. 분쟁조정사건의 신청접수
2. 분쟁조정사건의 자료요청 등 사실확인
3. 분쟁조정사건의 합의권고
4. 위원회의 직인관리
5. 위원회의 행정업무 지원
6. 기타 위원회 활동에 필요한 업무

④ 위원장은 사건에 대하여 필요한 경우 조사관으로 하여금 실태 파악을 위해 당사자 방문 및 현장 등을 조사하도록 할 수 있다.

⑤ 사무국 소속직원과 조정위원은 직무상 알게 된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외의 목적으로 그 비밀을 사용하여서는 아니된다.

제7조(전문위원) ① 위원회는 규정 제3조 제8호에서 정한 분야별로 당해 분야에 관하여 학식과 경험이 풍부하다고 위원장이 인정하는 자를 20인 이내에서 전문위원으로 위촉할 수 있다.

② 전문위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있다.

제21조(조정회의의 개최) 위원장은 합의의 권고가 성립하지 않은 사건을 처리하기 위하여 조정 회의를 개최하여야 한다.

제 22조(조정부의 구성과 소집) ① 조정부는 7인 이내의 위원으로 구성 하되, 2인 이상으로 구성하는 경우에는 위원장은 원만한 조정절차의 진행을 위하여 위원 중의 1인을 조정장으로 지명 한다. 이 경우 조정장은 법률적 소양이 있는 자를 우선적으로 고려하여야 한다.

② 서면 또는 전자적 방식에 의한 조정의 경우 조정위원 1인으로 조정 회의를 개최할 수 있다.

③ 위원장은 조정부 구성 위원에게 조정회의의 일시, 장소 및 부의사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 조정회의의 개최 5일 전 까지 통지한다.

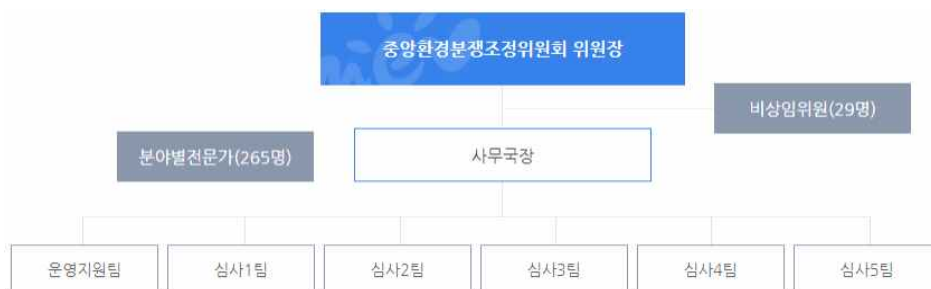
5. 중앙환경분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

중앙환경분쟁조정위원회는 환경분쟁조정법 제4조에 따라 환경분쟁의 신속·공정하고 효율적인 해결을 위해 환경부 산하에 설치된 행정기관소속위원회(행정)다.²⁶⁾ 위원장 1명 포함 중앙 30명, 지방 20명 이내의 위원으로 구성된다(현재 중앙 17명). 상임위원은 3명까지 임명할 수 있으나, 현재 위원장 1명만 고위공무원단에 속하는 임기제공무원 신분의 상임위원이다. 별도의 겸직 제한 규정은 없으나, 현재 공무원 신분인 상임위원은 겸직이 제한한다. 위원 중 공무원은 대통령이 임명하며, 민간인의 경우 위원회 추천, 환경부 제청을 거쳐 대통령이 위촉한다.

조정을 위해 법률 1명, 환경 분야별 1명(대기, 수질, 토양 등), 피해 분야별(건축 피해, 건강피해 등) 1명 등 3명으로 조정위원회가 구성된다. 중앙환경분쟁조정위원회는 조정뿐만 아니라 재정, 알선, 중재까지 수행하는데, 위원은 조정, 재정, 알선, 중재 구분 없이 사건 내용 및 중요도에 따라 배정된다.²⁷⁾

[그림 3-8] 중앙환경분쟁조정위원회 조직도



출처: 중앙환경분쟁조정위원회

26) 환경부에는 중앙환경분쟁조정위원회, 특별시·광역시·도에는 지방환경분쟁조정위원회가 설치되어 있다.

27) 재정 사건의 경우 3인, 5인, 10인 위원회로 구성할 수 있다.

나. 사무국

사무국은 중앙환경분쟁조정위원회 내부에 설치하며, 사무국장, 운영지원팀, 심사 1팀~5팀으로 구성된다. 환경부 공무원 신분으로 정원은 23명이나, 현재 전화상담과 사무보조를 담당하는 공무직 3명을 포함하여 22명이 근무하고 있다. 기관 운영경비, 사업경비(전문가 수당 등) 위원회 예산은 별도로 편성된다.

[그림 3-9] 중앙환경분쟁조정위원회 신청사건 처리절차



출처: 중앙환경분쟁조정위원회

사무국은 분쟁의 조정에 필요한 사실조사와 인과관계의 규명, 환경피해액의 산정 및 산정기준의 연구·개발 등을 수행한다. 사무국 직원 중 서무담당이 아닌 심사관의 업무는 ①알선·조정 및 재정위원 지명·통지, 제척 및 기피 등에 관한 사항, ② 사건 배정 및 사건담당심사관 지명, 관계전문가의 위촉에 관한 사항, ③알선·조정 및

재정위원회 부의안건의 종합 및 의사일정 수립, ④알선·조정 및 재정위원회 회의록 작성, ⑤피해액 산정 및 산정기준 설정, ⑥피해분쟁사건의 알선·조정 신청, ⑦분쟁의 조정에 필요한 사실조사 및 인과관계 규명, ⑧조정안의 수락권고 및 조정조서의 작성, 알선 및 알선중단의 통지에 관한 사항, ⑨직권조정에 관한 사항, ⑩재정문서의 작성 및 재정결과의 통지, ⑪법령에 관한 자문 및 법령해석, ⑫알선·조정 및 재정의 사무처리절차 및 편람(사례집 포함) 발간에 관한 사항, ⑬환경피해와 관련되는 민원의 조사·분석 및 상담, ⑭환경피해의 예방 및 구제와 관련된 교육 및 홍보, ⑮ 소송사건 관리 및 법원자료 제공, ⑯사건기록의 열람 등에 관한 사항, ⑰기타 알선·조정 및 재정과 관련되는 부수업무 등이다(중앙환경분쟁조정위원회 사무분장규정 제5조).

[그림 3-10] 중앙환경분쟁조정위원회 직권조정 절차



출처: 중앙환경분쟁조정위원회

다. 직권조정

중대한 피해, 사회적 파급효과가 클 것으로 우려되는 분쟁²⁸⁾의 경우 당사자의 신청 없이 직권으로 조정절차를 개시할 수 있다. 당사자 간에 합의가 이루어지지 않았으나 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에도, 당사자들의 이익 등의 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 직권조정결정이 가능하다. 직권조정을 위한 조정위원은 위원장이 지명한다.

<p>환경분쟁 조정법</p>	<p>제4조(환경분쟁조정위원회의 설치) 제5조에 따른 사무를 관장하기 위하여 환경부에 중앙환경분쟁조정위원회(이하 “중앙조정위원회”라 한다)를 설치하고, 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도(이하 “시·도”라 한다)에 지방환경분쟁조정위원회(이하 “지방조정위원회”라 한다)를 설치한다.</p> <p>제7조(위원회의 구성 등) ① 중앙조정위원회는 위원장 1명을 포함한 30명 이내의 위원으로 구성하며, 그 중 상임위원은 3명 이내로 한다. ② 지방조정위원회는 위원장 1명을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성하며, 그 중 상임위원은 1명을 둘 수 있다. ③ 위원회 위원의 임기는 2년으로 하며, 연임할 수 있다.</p> <p>제8조(위원회 위원의 임명) ① 중앙조정위원회의 위원장을 포함한 위원은 환경에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중 환경부장관의 제청에 의하여 대통령이 임명하거나 위촉한다. 이 경우 제2호에 해당하는 사람이 3명 이상 포함되어야 한다. 1. 1급부터 3급까지에 상당하는 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원으로 3년 이상 재직한 사람 2. 판사·검사 또는 변호사로 6년 이상 재직한 사람 3. 공인된 대학이나 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직(職)에 재직한 사람 4. 환경 관계 업무에 10년 이상 종사한 사람 ② 중앙조정위원회의 위원장은 고위공무원단에 속하는 일반직공무원으로서 「국가공무원법」 제26조의5에 따른 임기제공무원으로 보한다. ③ 지방조정위원회의 위원은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람</p>
---------------------	---

28) ①환경피해로 인하여 사람이 사망하거나 신체에 중대한 장애가 발생한 분쟁, ② 「환경기술 및 환경산업 지원법」 제2조제2호에 따른 환경시설의 설치 또는 관리와 관련한 분쟁, ③분쟁조정 예정 금액이 10억원 이상인 분쟁

중에서 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)가 임명하거나 위촉한다. 이 경우 제1항제2호에 해당하는 사람이 2명 이상 포함되어야 한다.

④ 지방조정위원회의 위원장은 부시장 또는 부지사 중에서 시·도지사가 임명하는 사람으로 한다.

제13조(사무국) ① 위원회의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 사무국을 둘 수 있다.

② 사무국에는 다음 각 호의 사무를 분장(分掌)할 심사관을 둔다.

1. 분쟁의 조정에 필요한 사실조사와 인과관계의 규명
2. 환경피해액의 산정 및 산정기준의 연구·개발
3. 그 밖에 위원회의 위원장이 지정하는 사항

③ 위원회의 위원장은 특정 사건에 관한 전문적인 사항을 처리하기 위하여 관계전문가를 위촉하여 제2항 각 호의 사무를 수행하게 할 수 있다.

제30조(직권조정) ① 중앙조정위원회는 환경오염으로 인한 사람의 생명·신체에 대한 중대한 피해, 제2조제2호의 환경시설의 설치 또는 관리와 관련된 다툼 등 사회적으로 과급효과가 클 것으로 우려되는 분쟁에 대하여는 당사자의 신청이 없는 경우에도 직권으로 조정절차를 시작할 수 있다.

② 시·도지사, 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다) 또는 유역환경청장·지방환경청장은 제1항에 따른 직권조정이 필요하다고 판단되는 분쟁에 대해서는 중앙조정위원회에 직권조정을 요청할 수 있다.

③ 제1항에 따른 직권조정 대상, 조정절차 및 직권조정을 수행하는 사람에 관한 사항은 대통령령으로 정한다.

제33조의2(조정결정) ① 조정위원회는 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우로서 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에는 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 조정을 갈음하는 결정(이하 “조정결정”이라 한다)을 할 수 있다.

② 조정결정은 문서로써 하여야 한다. 이 경우 조정결정 문서에는 다음 각 호의 사항을 적고 조정위원이 기명날인하여야 한다.

1. 사건번호와 사건명
2. 당사자, 선정대표자, 대표당사자 및 대리인의 주소와 성명(법인의 경우에는 명칭을 말한다)
3. 조정 내용
4. 신청의 취지
5. 이유
6. 조정결정한 날짜

③ 조정위원회가 조정결정을 하였을 때에는 지체 없이 조정결정문서의 정본을 당사자나 대리인에게 송달하여야 한다.

④ 당사자는 제3항에 따른 조정결정문서 정본을 송달받은 날부터 14일 이내에 불복 사유를 명시하여 서면으로 이의신청을 할 수 있다.

<p>환경분쟁 조정법 시행령</p>	<p>제23조(직권조정 대상 및 절차) ① 법 제30조제1항에 따른 직권조정 대상은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 환경피해로 인하여 사람이 사망하거나 신체에 중대한 장애가 발생한 분쟁 2. 「환경기술 및 환경산업 지원법」 제2조제2호에 따른 환경시설의 설치 또는 관리와 관련한 분쟁 3. 분쟁조정 예정가액이 10억원 이상인 분쟁 <p>② 중앙조정위원회의 위원장은 법 제30조제1항에 따라 조정절차를 개시하는 경우에는 조정위원 및 심사관을 지명하고, 당사자에게 그 명단과 조정절차가 개시된 사실을 지체 없이 통지하여야 한다.</p> <p>③ 중앙조정위원회의 위원장은 제2항에 따라 지명된 조정위원이나 담당 심사관이 변경된 경우에는 지체 없이 변경된 위원 또는 담당 심사관의 명단을 당사자에게 통지하여야 한다.</p>
<p>중앙환경분쟁 조정위원회 운영규칙</p>	<p>제4조(주심위원 지명) ① 위원장은 다음 각 호를 제외한 모든 환경분쟁 사건에 대하여 주심위원을 지명하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 위원회에 구축된 평가시스템 또는 축적된 평가방법으로 환경피해 인과관계 규명이 가능한 사건 2. 위원회에서 최근 1년 이내에 조정(調整)결정한 사건과 지역적 특성, 환경피해 유형 등 사건의 주요내용에 유사성이 있고, 조정(調整)결정 방향의 전환여부 검토가 필요하지 않은 사건 <p>② 주심위원은 유사사건 조정(調整) 경험이 풍부하고 건강·가축·농작물·법률 분야 등 비상임위원 전공분야를 고려하여 지명하도록 한다.</p> <p>③ 주심위원은 다음 각 호의 역할을 수행하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사건 자료, 사건처리계획서 검토 및 처리방향 설정 2. 사건 현장조사(필요 시 현장 합의 주도) 3. 심사보고서 초안 검토 및 보완 4. 해당 사건의 조정(調整)위원회 주관 등 <p>제5조(심사관 지명 등) ① 위원장은 법 제13조제2항에 따른 사무를 분장하게 하기 위하여 환경분쟁사건마다 위원회의 사무국 직원 중에서 담당 심사관을 지명하여야 한다.</p> <p>② 위원장은 심사관이 조정(調整)절차 진행 중 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 사무국 직원 중에서 새로이 지명하여야 한다.</p> <p>③ 제1항에 따라 지명을 받은 심사관은 당해 사건에 대한 사실조사 및 인과관계 규명이 완료된 후 다음 각호의 사항을 포함한 심사보고서를 작성하여 위원회에 보고하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사건의 개요 2. 당사자의 주장 3. 사실조사 결과 4. 인과관계 검토 및 배상수준 5. 기타 필요한 사항

6. 인터넷주소분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

인터넷주소분쟁조정위원회는 인터넷주소의 등록과 사용에 관한 분쟁을 조정하기 위해 인터넷주소법 제16조에 근거하여 설치되었다. 위원장 1명 포함 30명 이내의 위원으로 구성된다. 현재 특허청 공무원, 과학기술정보통신부 과장 포함 25명으로 구성되어 있으며, 과학기술정보통신부 과장은 조정에는 참여하지 않는다. 분쟁조정 사건 접수시 순서대로 조정위원 1~3명에게 할당되며, 사건당 70만원의 조정수당을 지급한다. 복수의 위원으로 구성되는 조정회의의 경우 서면으로 검토 및 합의하는 방식으로 진행한다.

나. 사무국

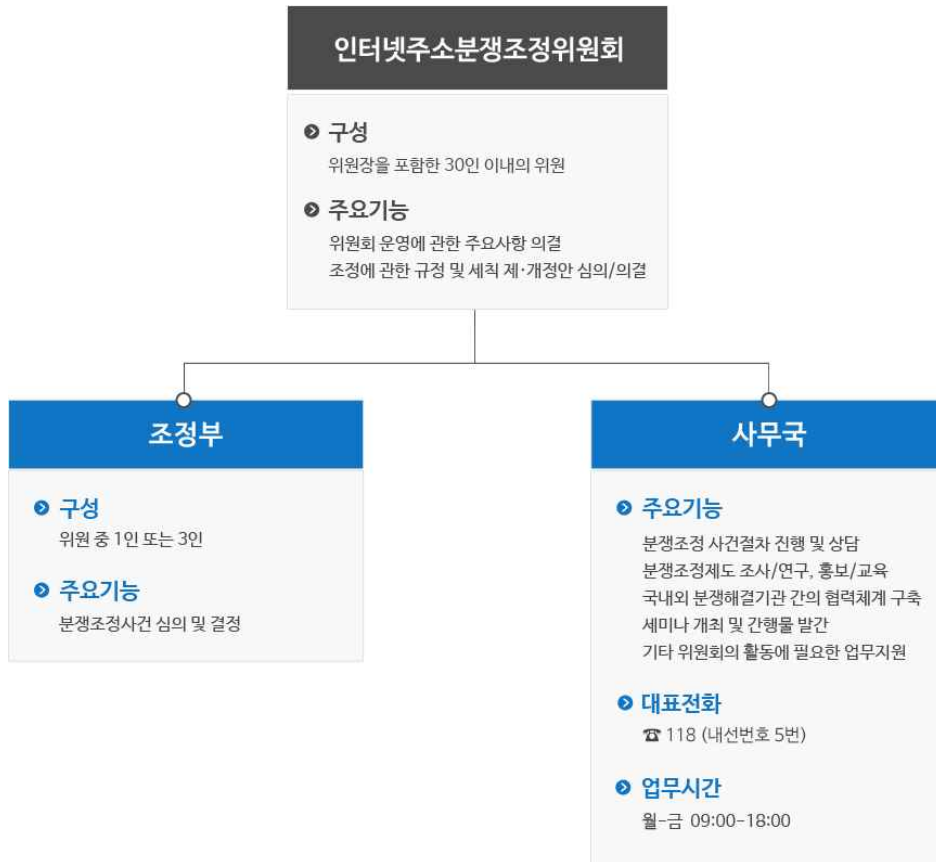
인터넷주소분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위해 한국인터넷진흥원(KISA)에 사무국을 설치한다. 사무국 직원은 사무국장 1명, 연구위원 1명, 주임연구원 1명 등 3명이며, 공공기관 직원 신분으로 KISA 내규에 따라 일반정규직 연봉은 평균 7,150만원이다. 사무국의 업무는 ①분쟁조정 사건절차 진행 및 상담, ②분쟁조정신청의 홍보·교육, ④국내·외 분쟁해결기관 간의 협력체계 구축, ⑤ 세미나 개최 및 간행물 발간 등이다. 과학기술정보통신부로부터 사업예산(2.3억원)을 받아 운영한다.

[그림 3-11] KISA ICT분쟁조정지원센터에 사무국이 설치된 분쟁조정위원회



주: KISA 디지털기반본부 ICT분쟁조정지원센터 내에 각 분쟁조정위원회 사무국을 별도로 운영
출처: KISA

[그림 3-12] 인터넷주소분쟁조정위원회 조직도



출처: KISA

다. 직권조정

인터넷주소분쟁조정위원회는 피신청인이 조정신청 통지를 받은 날로부터 14일 안에 답변서 및 관련 자료 미제출시 피신청인의 답변 없이 심리 진행이 가능하다. 이는 일방의 자료 미제출시 조정절차를 진행할 수 있다는 규정이며, 강제력이 있는 직권조정으로 보기는 어렵다. 인터넷주소법 제20조 제2항에 따라 조정 결과에 대해 소를 제기하거나 중재 신청을 하지 않으면 동의한 것으로 간주한다.

- 제16조(인터넷주소분쟁조정위원회의 설치 및 구성) ① 인터넷주소의 등록과 사용에 관한 분쟁(이하 “분쟁”이라 한다)을 조정하기 위하여 인터넷주소분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둔다.
- ② 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 30명 이내의 위원으로 구성한다.
- ③ 위원은 다음 각 호의 사람 중에서 과학기술정보통신부장관이 임명하거나 위촉한다.
1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직위에 재직하거나 재직하였던 법학 전공자
 2. 4급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직 공무원을 포함한다) 또는 이에 상당하는 공공기관의 직위에 재직하거나 재직하였던 사람으로서 인터넷주소 또는 지식재산권 업무에 관한 경험이 있는 사람
 3. 판사·검사·변호사 또는 변리사의 자격이 있는 사람
 4. 그 밖에 위와 동등한 자격이 있다고 과학기술정보통신부장관이 인정한 사람
- ④ 위원의 임기는 3년으로 한다.
- ⑤ 위원장은 위원 중에서 과학기술정보통신부장관이 임명한다.
- ⑥ 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 인터넷진흥원에 사무국을 둔다.
- ⑦ 분쟁조정위원회가 아닌 자는 인터넷주소분쟁조정위원회 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못한다.
- 제18조(분쟁의 조정) ① 인터넷주소의 등록·보유 또는 사용과 관련된 분쟁의 조정을 원하는 자는 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 조정신청이 있는 경우 분쟁조정위원회는 인터넷주소의 등록인인 피신청인에게 사실을 통지하고, 피신청인은 통지를 받은 날부터 14일 이내에 답변서 및 관련 자료(이하 “답변서등”이라 한다)를 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다. 다만, 피신청인이 불가피한 사유가 있어 답변서등의 제출의 연기를 요청하는 경우에는 한 차례에 한정하여 제출기한을 연장할 수 있다.
- ③ 피신청인이 제2항에 따른 제출기한까지 답변서등을 제출하지 아니하면 분쟁조정위원회는 피신청인의 답변 없이 심리를 진행할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 조정신청을 받은 분쟁조정위원회는 답변서 제출기한이 지난 후 7일 이내에 1명 또는 3명의 위원으로 조정부(調停部)를 구성하고 조정부 구성 후 14일 이내에 그 사건을 심리하여 조정안을 작성하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 그 기간을 연장할 수 있다.
- ⑤ 제4항 단서에 따라 기간을 연장한 경우에는 그 사실을 당사자에게 통보하여야 한다.

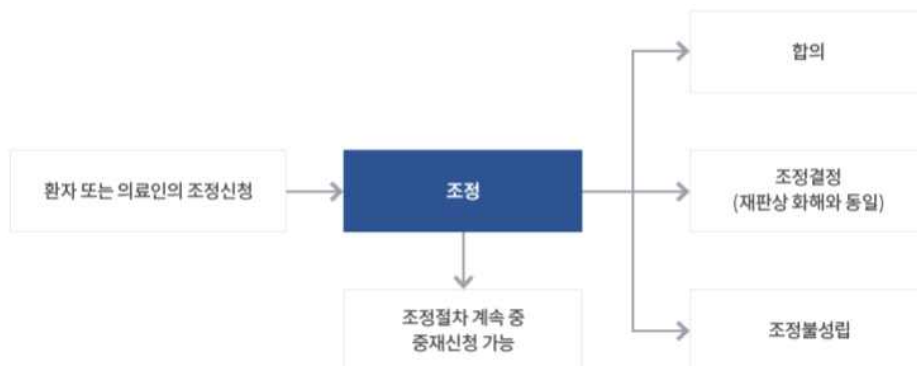
	<p>제20조(조정외 효력) ① 분쟁조정위원회는 제18조제4항에 따라 조정안을 작성하였으면 지체 없이 조정안을 당사자에게 통지하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따라 조정안을 송달받은 피신청인은 송달받은 날부터 15일 이내에 다음 각 호의 어느 하나의 증명서를 제출하지 아니하면 분쟁조정위원회의 조정을 수락한 것으로 보며, 신청인은 분쟁조정위원회에 그 조정내용의 실행을 신청할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 피신청인이 관할 법원에 해당 인터넷주소에 관한 소를 제기하였다는 증명서 2. 피신청인이 당사자 합의에 따라 「중재법」에 따른 중재를 신청하였다는 증명서 <p>③ 신청인이 제2항에 따라 분쟁조정위원회에 조정내용의 실행을 신청한 경우 분쟁조정위원회는 인터넷주소관리기관등에 그 조정내용의 실행을 요청하고 인터넷주소관리기관등은 이를 지체 없이 시행하여야 한다.</p> <p>④ 제1항에 따라 통지받은 조정안을 당사자가 수락한 경우에는 당사자간에 조정안과 동일한 내용의 합의가 성립된 것으로 본다.</p>
<p>인터넷주소법 시행령</p>	<p>제18조(사무국) 법 제16조제6항에 따른 사무국은 분쟁조정위원회 위원장의 명을 받아 분쟁조정청구사건의 절차 진행과 그 밖에 분쟁조정위원회의 운영에 필요한 사무 등을 처리한다.</p>
<p>인터넷주소 분쟁조정 위원회 운영규칙</p>	<p>제11조(사무국의 설치) 법 제16조제6항의 규정에 의하여 위원회의 업무를 지원하기 위하여 한국인터넷진흥원(이하 “진흥원”이라 한다)에 위원회의 사무국을 둔다.</p> <p>제12조(사무국의 구성) ① 사무국은 사무국장 1인을 포함한 진흥원의 직원으로 구성한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> ② 위원장은 사무국 직원의 임면과 관련하여 필요한 경우 진흥원장에게 의견을 제시할 수 있다. ③ 위원장은 필요한 경우 사무국에 하부조직을 둘 수 있다. ④ 사무국장은 사무국을 대표하며, 사무국의 업무를 총괄한다. <p>제13조(사무국의 업무) 사무국은 동법 시행령 제16조의 규정에 의하여 다음 각호의 업무를 수행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 분쟁조정신청의 접수 및 사실조사 2. 분쟁당사자와 담당 조정부 사이의 연락 3. 위원회의 회의록 작성 및 관리 4. 위원회의 직인관리 5. 분쟁해결제도의 교육 및 홍보 6. 분쟁해결관련 법·제도의 조사·연구 7. 인터넷주소분쟁해결을 위하여 필요한 국내·외 협력 8. 그 밖의 위원회의 활동에 필요한 업무

7. 의료분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

의료분쟁조정위원회는 의료분쟁조정법 제19조에 따라 의료분쟁 조정·중재를 위해 보건복지부 산하 한국의료분쟁조정중재원²⁹⁾에 설치되어 있다. 의료분쟁조정위원회 조정은 양 당사자가 조정결정에 동의하거나 동의한 것으로 간주되는 경우 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다. 조정절차 중에 당사자 간에 합의가 이루어져 조정 조서가 작성된 경우에도 효력은 동일하다. 또한, 조정성립 후 결정내용을 이행하지 않을 경우 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행 절차를 진행할 수 있다.

[그림 3-13] 의료분쟁조정위원회 조정절차



출처: 의료분쟁조정위원회

조정위원은 100~300명이며, 5명의 조정위원으로 조정부를 구성하여 조정결정, 중재판정 및 손해액 산정 등의 업무를 수행한다. 상임 조정위원은 6명까지 둘 수 있다. 상임 조정위원은 공공기관 직원 신분으로, 영리업무에 해당하지 않는 경우 직무수

²⁹⁾ 한국의료분쟁조정중재원은 의료분쟁을 신속·공정하고 효율적으로 해결하기 위해 의료분쟁조정법 제6조에 따라 보건복지부 산하에 설치된 기타공공기관이다.

행에 지장이 없는 범위에서 임면권자(조정중재원장)의 사전허가를 받아 겸직할 수 있다. 이때, 영리를 목적으로 하는 업무는 국가공무원 복무규정 제25조를 준용한다.

상임 조정위원은 판사·검사·변호사 자격을 가진 자를 대상으로 공모절차를 통해 모집한다. 모집공고에 주 5일 근무(평일 9시~18시), 3년 임기, 보수규정 등을 명시한다. 보수는 의료분쟁조정원 보수규정에 따라 지급하며, 채용 후 순환근무 원칙에 따라 발령 이후 근무지역 변동(서울본원 및 부산지원)이 가능하다.

<표 3-1> 의료분쟁조정위원회 상임 조정위원 모집공고(발췌)

구분		인원	수행업무	근무형태	임기	근무지역
상임 조정 위원	판사, 검사, 변호사 자격	3명	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의료분쟁의 조정결정 및 중재 판정 ○ 의료사고로 인한 손해액 산정 ○ 조정조서, 조정결정서 및 중재판정서 작성 등 	주5일	3년	서울본원 및 부산지원 순환근무

출처: 한국의료분쟁조정중재원

의료분쟁조정위원회는 조정부 구성을 심의·의결하고, 조정부에서 조정결정 및 중재 판정, 손해액 산정, 조정조서·조정결정서·중재판정서 작성, 제적·기피신청 결정 등의 업무를 관장한다. 조정부는 판사·검사·변호사 2명(경력 10년 이상 판사 1명 필수), 보건의료인·보건의료단체 추천 1명, 소비자권익 비영리단체 추천 1명, 부교수급 이상(보건의료인 외) 1명 등 5명으로 구성된다. 또한, 조정위원의 업무를 보좌하기 위해 실무경력 전문가로 심사관(변호사, 회계사, 법학석사 등)을 두어 사실조사, 손해액 산정, 심사보고서 작성 등의 업무를 지원한다.

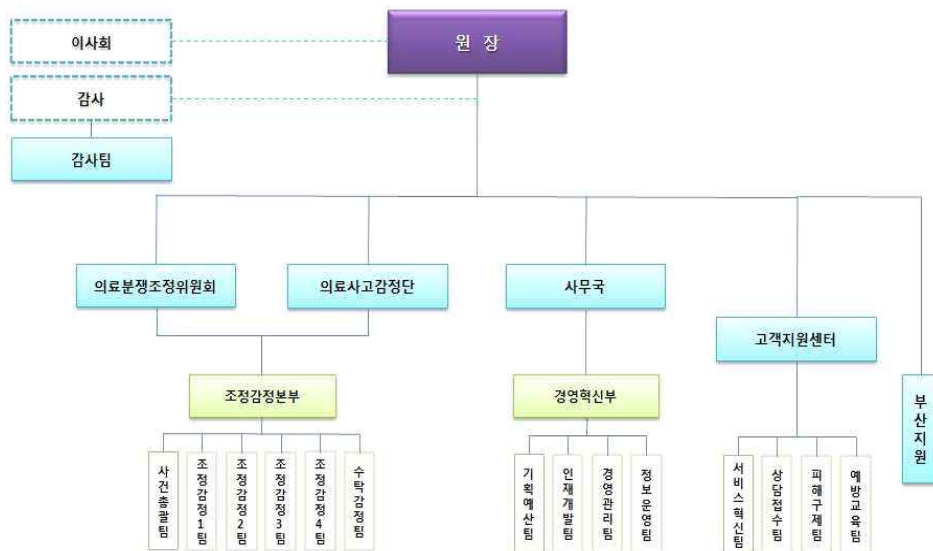
<표 3-2> 의료분쟁조정위원회 조정부 구성

조정위원	심사관
사회적으로 명망 있는 조정위원 5인 - 판사, 변호사의 자격이 있는 자 중 2명 - 보건의료인 1명 - 소비자권익을 대표하는 자 1명 - 대학 및 공인 연구기관의 교수 1명	조정위원 업무를 보좌하기 위한 실무경력 전문가 - 변호사 등 자격 있는 자

나. 사무국

한국의료분쟁조정중재원 사무국이 의료분쟁조정위원회 업무를 지원하며, 사무국장 1명을 포함하여 총 19명으로 구성된다. 사무국 구성원은 공공기관 직원 신분으로, 중재원 내규에 따라 일반정규직 평균 연봉은 7,211만원 수준이다.

[그림 3-14] 한국의료분쟁조정중재원 조직도



출처: 한국의료분쟁조정중재원

의료분쟁
조정법

제14조(사무국) 조정중재원의 사무를 처리하기 위하여 조정중재원에 사무국을 둔다

제19조(의료분쟁조정위원회의 설치) ① 의료분쟁을 조정하거나 중재하기 위하여 조정중재원에 의료분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다.

② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 제23조에 따른 조정부의 구성에 관한 사항
2. 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정·개정 및 폐지
3. 그 밖에 위원장이 심의에 부치는 사항

제20조(조정위원회의 구성 및 운영) ① 조정위원회는 위원장 및 100명 이상 300명 이내의 조정위원으로 구성하고 비상임으로 한다. 다만, 제37조제2항에 따른 조정조서 작성 등을 위하여 상임 조정위원을 둘 수 있다.

② 원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 조정위원을 임명 또는 위촉한다.

1. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람(외국의 법제에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람을 2명 이상 포함하여야 한다)
2. 보건의료에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 보건의료인단체 또는 보건의료기관단체에서 추천한 사람(외국의 보건의료에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람을 2명 이상 포함하여야 한다)
3. 소비자권익에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체에서 추천한 사람
4. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람으로 보건의료인이 아닌 사람

③ 위원장은 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자격을 가진 사람 중에서 원장의 제청으로 보건복지부장관이 위촉한다.

④ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 지정하는 조정위원이 그 직무를 대행한다.

⑤ 조정위원의 임기는 3년으로 하고, 연임할 수 있다.

⑥ 조정위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑦ 조정위원회의 구성·운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제23조(조정부) ① 조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 5명의 조정위원으로 구성된 분야별, 대상별 또는 지역별 조정부를 둘 수 있다.

② 조정부의 장은 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 조정위원 중에서 위원장이 지명한다.

③ 조정부는 제20조제2항제1호에 해당하는 사람은 2명(판사로 재직하고

	<p>있거나 10년 이상 재직하였던 사람 1명을 포함하여야 한다), 제2호부터 제4호까지의 어느 하나에 해당하는 사람은 각각 1명으로 구성한다.</p> <p>④ 조정부는 조정부의 장을 포함한 조정위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>⑤ 조정부의 업무는 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 의료분쟁의 조정결정 및 중재판정 2. 의료사고로 인한 손해액 산정 3. 조정조서 작성 4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항 <p>⑥ 제4항에 따라 조정부가 내린 결정은 조정위원회가 결정한 것으로 본다.</p> <p>⑦ 조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 변호사 등 대통령령으로 정하는 사람을 둘 수 있다.</p> <p>⑧ 조정부의 구성 및 운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
<p>의료분쟁 조정법 시행령</p>	<p>제9조(조정위원회의 간사) ① 법 제19조제1항에 따른 의료분쟁조정위원회 (이하 “조정위원회”라 한다)에 조정위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 둔다.</p> <p>② 간사는 상임 조정위원 중에서 위원장이 지명한다.</p>
<p>의료분쟁 조정위원회 운영규정</p>	<p>제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. "상임 조정위원"이란 법 제20조와 관련하여 공개경쟁에 의하여 원장이 임명한 주 5일 이상 근무하는 사람으로 조정부의 장이 되며, 의료분쟁 사건의 처리방향 결정, 심리 및 판단, 조정결정서 또는 중재판정서 및 조정조서 작성 등의 업무를 담당한다. <p>제5조(조정위원회의 설치) ① 의료분쟁을 조정하거나 중재하기 위하여 의료중재원에 조정위원회를 둔다.</p> <p>② 조정위원회는 위원장 및 100명 이상 300명 이내의 조정위원으로 구성한다.</p> <p>제6조(조정위원회의 기능) 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 조정부의 구성에 관한 사항 2. 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정·개정 및 폐지 3. 그 밖에 위원장이 부의한 사항 <p>제10조(조정부) ① 의료분쟁 사건의 전문적이고 신속한 처리를 위하여 조정위원회 내에 분야별, 대상별 또는 지역별 조정부를 둘 수 있다.</p> <p>② 조정부는 5명의 조정위원으로 구성하며, 조정부의 장은 상임 조정위원 또는 판사, 검사, 변호사의 자격이 있는 조정위원 중에서 위원장이 지명한다.</p>

③ 조정부는 다음 각 호의 업무를 관장한다.

1. 의료분쟁의 조정결정 및 중재판정
2. 의료사고로 인한 손해액 산정
3. 조정조서, 조정결정서 및 중재판정서 작성
4. 제척, 기피신청에 대한 결정
5. 기타 위원장이 조정, 중재와 관련하여 필요하다고 인정한 사항

④ 각 조정부의 조정위원 정수는 다음 각 호와 같다.

1. 판사, 검사 또는 변호사 자격이 있는 사람(외국의 법제에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 포함) : 2명(판사로 재직하고 있거나 10년 이상 재직하였던 사람 1명을 반드시 포함)
2. 보건의료에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 보건의료인단체 또는 보건의료기관단체에서 추천한 사람(외국의 보건의료에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 포함) : 1명
3. 소비자 권익에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 비영리민간단체 지원법 제2조에 따른 비영리민간단체에서 추천한 사람 : 1명
4. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당한 직에 있거나 있었던 사람(보건의료인이 아닌 사람) : 1명

⑤ 조정부의 장이 부득이한 사정으로 직무를 수행할 수 없을 때에는 조정부의 장이 지명하는 조정위원이 그 직무를 대행한다.

⑥ 조정위원은 감정위원을 겸임할 수 없다.

제12조(조정위원) ① 원장은 제10조제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 조정위원을 임명 또는 위촉한다.

② 조정위원의 임명 및 위촉에 관한 사항은 조정위원 인선위원회 운영규정에 따른다.

③ 조정위원의 임기는 3년으로 하고 연임할 수 있다.

④ 직위를 지정하여 임명된 공무원인 조정위원의 임기는 그 직에 재직하는 기간으로 한다.

⑤ 보궐위원의 임기는 전임 조정위원의 잔임 기간으로 하되, 상임 조정위원의 경우는 예외로 한다.

제13조(선임 조정위원) ① 위원장을 보좌하여 조정위원회의 업무를 총괄하게 하려면 선임 조정위원 1명을 둘 수 있다.

② 선임 조정위원은 상임 조정위원 중에서 원장이 임명한다.

③ 선임 조정위원의 유고 시에는 순차 다음 부의 조정부장이 그 직무를 수행한다.

제42조(조정결정) ① 조정부는 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니한 사건에 관하여 상을 당한 이유가 없으면 직권으로 당사자의 이익이나 그 밖의 모든 사정을 고려하여 사건의 공평한 해결을 위한 결정을 하여야 한다.

② 제1항의 조정부가 내린 결정은 조정위원회가 결정한 것으로 본다.

8. 소비자분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

소비자분쟁조정위원회는 소비자기본법 제60조에 따라 소비자와 사업자 간 분쟁을 조정하기 위해 한국소비자원³⁰⁾에 설치되어 소비자분쟁 조정신청 사건 등을 심의·의결한다. 한국소비자원장의 제청으로 공정거래위원회 위원장이 임명·위촉하는 위원장 1명을 포함 150명 이내의 위원으로 구성되며, 비상임위원은 소비자대표(28명), 사업자대표(28명), 분야별 전문가(59명), 변호사(30명) 등 145명이 있다. 위원의 임기는 3년이며 연임할 수 있다. 위원장을 포함한 상임위원 5명은 민간인 신분으로, 직무 외에 영리 목적 업무에 종사하거나, 한국소비자원장의 허가 없이 다른 직무를 겸할 수 없다. 상임위원은 소비자기본법 제61조에 따른 상임위원의 자격요건을 갖춘 자를 대상으로 공모절차를 통해 모집한다.

조정위원회는 분쟁조정 회의와 조정부로 구분하여 운영된다. 분쟁 조정회의는 위원장, 상임위원, 위원장이 회의마다 지명하는 5명~9명의 위원으로 구성되는 회의이며, 위원장이 주재한다. 조정부는 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명~4명의 위원으로 구성하는 회의이며, 위원장 또는 상임위원이 주재한다. 분쟁 조정회의는 합의 권고 금액 200만 원 이상의 소비자분쟁에 대한 조정, 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지, 집단분쟁 조정, 조정부가 분쟁조정 회의에서 처리하도록 결정한 사항 등에 대해 심의·의결하며, 조정부는 그 외의 사항을 맡는다. 2021년 기준으로 분쟁 조정회의는 30회(일반 12회, 의료 18회), 조정부는 132회 개최되었다. 조정위원회의 회의는 비공개를 원칙으로 하며, 필요한 경우 양 당사자가 참석하여 의견을 진술할 수 있다. 조정위원회 회의에는 소비자나 사업자를 대표하는 위원을 각 1명 이상 균등하게 포함하도록 하고 있다.

30) 행정기관이 아닌 소비자기본법에 따라 설치된 소비자 보호 전문기관

조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위해 분야별 10명 이내의 전문위원회를 두고, 분쟁조정에 필요한 경우 자문할 수 있다. 전문위원회는 일반 31개 분야³¹⁾ 및 의료 39개 분야의 총 194명이 위촉되어 있다(2022년 3월 기준).

[그림 3-15] 소비자분쟁조정위원회 일반분쟁 조정 절차



출처: 한국소비자원

31) 건축, 게임, 보일러, 시계, 드론, 전기·전자, 가구, 보석, 생활용품, 안경, 국제 거래, 미용 모발, 사진, 농기계, 농자재, 종자, 법률, 보험, 세무, 운송, 자동차, 증권금융, 화학 환경, 회계 등


[그림 3-16] 소비자분쟁조정위원회 상임위원 공모문

소비자분쟁조정위원회 위원장 및 상임위원 공모

소비자와 함께 행복한 세상을 만들어가는 한국소비자원에서
소비자분쟁조정위원회 위원장 및 상임위원 후보자를 모집합니다.

- **공모직위**
 - 직위(모집 인원) : 소비자분쟁조정위원회 위원장(1명) 및 상임위원(1명) ※중복지원 불가
 - 임기 : 3년
- **자격요건**
 - 「소비자기본법」 제61조에 의한 상임위원의 자격요건을 갖춘 분
 1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권의 관련분야를 전공한 자
 2. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권익과 관련된 업무에 실무경험이 있는 자
 3. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
 4. 소비자단체의 임원의 직에 있거나 있던 자
 5. 사업자 또는 사업자체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
 6. 그 밖에 소비자권익과 관련된 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자
 - 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제34조(결격사유) 제1항 각호에 해당하지 아니한 분
- **제출서류**
 - 지원서(지정양식, 반명함판 사진 첨부) 1부
 - 자기소개서(지정양식, A4 3매 이내) 1부
 - 직무수행계획서(지정양식, A4 5매 이내) 1부
 - 개인정보제공동의서(지정양식) 1부
 - 학부·최종 학력증명서, 경력증명서, 자격증 등 각 1부
 - * 제출서류 양식은 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) '공지사항'에서 다운로드하여 사용
- **제출기간 및 제출처**
 - 제출기간 : '21. 9. 17.(금) ~ '21. 9. 28.(화), 18:00까지
 - 제출처 : 한국소비자원 인재경영팀
(우 27738) 충북 음성군 맹동면 용두로 54, 한국소비자원 9층 인재경영팀
 - 제출방법 : **이메일(jobkca@kca.go.kr)** 또는 방문, 우편(**18:00까지 도착분에 한함**)
 - * 방문접수 시 평일 근무시간 중에만 접수 가능(토·일요일 및 공휴일 불가)
- **전형 방법**
 - 서류심사 : 제출한 서류를 기초로 평가(합격자 개별 통보)
 - 면접심사 : 서류심사 합격자에 한해 면접 실시
- **기타 사항**
 - 제출된 서류에 기재된 내용이 사실과 다를 경우 임용이 취소될 수 있습니다.
 - 「채용절차 공정화에 관한 법률」 제11조에 따라 채용여부가 확정된 날로부터 14일 이내에 제반 서류의 반환을 청구할 수 있습니다.
 - 기타 자세한 사항은 인재경영팀(☎043-880-5602)으로 문의하시기 바랍니다.

2021. 9. 17.

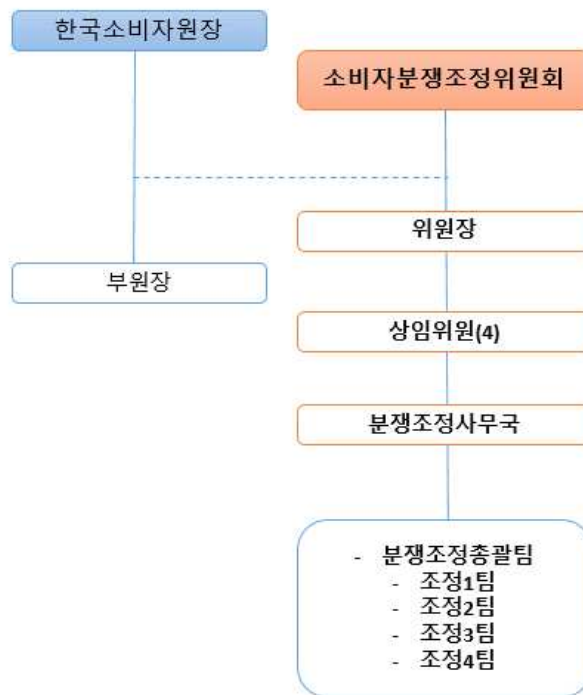
 **한국소비자원**

출처: 한국소비자원

나. 사무국

사무국은 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 내부에 설치하며, 집단분쟁조정과 행정총괄을 담당하는 분쟁조정총괄팀과 개별 분쟁사건을 처리하는 조정팀(조정1팀~조정4팀) 등 5개 팀으로 구성되어 있다. 분쟁조정총괄팀 및 각 조정팀의 인력 구성은 사건처리를 위한 사실조사 및 사건보고서 작성을 담당하는 조정관, 법률검토 및 조정결정서 작성을 담당하는 변호사 등으로 구성된다. 직원수는 총 48명(국실장 1명, 팀장 5명, 직원 42명)이며, 공공기관 직원 신분으로 한국소비자원 내규에 따라 일반 정규직 평균 연봉은 6,060만원 수준이다.

[그림 3-17] 소비자분쟁조정위원회 조직도



출처: 한국소비자원

제60조(소비자분쟁조정위원회의 설치) ①소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다.

②조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 소비자분쟁에 대한 조정결정
2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지
3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항

③조정위원회의 운영 및 조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제61조(조정위원회의 구성) ①조정위원회는 위원장 1명을 포함한 150명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장을 포함한 5명은 상임으로 하고, 나머지는 비상임으로 한다.

②위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 대통령령이 정하는 바에 따라 원장의 제청에 의하여 공정거래위원회위원장이 임명 또는 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권의 관련분야를 전공한 자
2. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권익과 관련된 업무에 실무경험이 있는 자
3. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
4. 소비자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
5. 사업자 또는 사업자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
6. 그 밖에 소비자권익과 관련된 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자

③위원장은 상임위원 중에서 공정거래위원회위원장이 임명한다.

④위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 아닌 상임위원이 위원장의 직무를 대행하고, 위원장이 아닌 상임위원이 부득이한 사유로 위원장의 직무를 대행할 수 없는 때에는 공정거래위원회위원장이 지명하는 위원이 그 직무를 대행한다.

⑤위원의 임기는 3년으로 하며, 연임할 수 있다.

⑥조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조정위원회에 분야별 전문위원회를 둘 수 있다.

⑦제6항의 규정에 따른 전문위원회의 구성 및 운영에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제63조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 다음 각 호에 따라 구분한다.

1. 분쟁조정회의: 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성하는 회의
2. 조정부: 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성하는 회의

	<p>② 조정위원회의 회의는 다음 각 호의 구분에 따라 주재한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 분쟁조정회의: 위원장 2. 조정부: 위원장 또는 상임위원 <p>③ 조정위원회의 회의는 위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 이 경우 조정위원회의 회의에는 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 한다.</p>
<p>소비자기본법 시행령</p>	<p>제48조(조정위원회 사무국) ① 조정위원회의 분쟁조정사건에 대한 사실조사, 그 밖의 사무 등을 처리하기 위하여 조정위원회에 사무국을 둔다.</p> <p>② 사무국에 사무국장 1명을 두며, 사무국장은 한국소비자원의 원장이 한국소비자원의 직원 중에서 임명한다.</p> <p>제52조(조정위원회 등의 운영세칙) 이 영에서 규정한 사항 외에 조정위원회의 운영, 조정절차 및 전문위원회의 구성과 운영에 필요한 사항은 조정위원회의 의결을 거쳐 조정위원장이 정한다.</p>

9. 주택임대차분쟁조정위원회

가. 위원회 구성·운영

주택임대차분쟁조정위원회는 주택임대차보호법 제14조에 따라 주택임대차 관련 분쟁을 심의·조정하기 위해 대한법률구조공단, 한국토지주택공사, 한국부동산원³²⁾ 등에 설치되어 있다. 조정위원은 성별을 고려하여 위원장 1명을 포함하여 5~30명으로 구성한다. 조정위원회의 위원은 조정위원회를 두는 기관에 따라 공단 이사장, 공사 사장, 감정원 원장이 각각 임명하거나 위촉한다.

상임조정위원은 민간인 신분이며, 다른 직위의 업무를 겸직할 수 없다. 상임 조정위원의 채용, 복무 및 처우 등은 사무국장에 대한 규정을 적용한다. 상임 조정위원 모집은 판사·검사·변호사 경력 6년 이상인 사람을 대상으로 공모한다. 모집공고에는 근무예정지역, 계약기간(2년), 급여(전문임기제 공무원 가급 상당) 등이 명시되어 있다.

[그림 3-18] 주택임대차분쟁조정위원회 조직도



출처: 주택임대차분쟁조정위원회

조정위원회는 분쟁의 효율적 해결을 위하여 3명의 조정위원으로 구성된 조정부를 둘 수 있다. 조정부에는 판사·검사 또는 변호사로 6년 이상 재직한 사람이 1명 이상 포함되어야 하며, 이 중에서 위원장이 조정부의 장을 지명한다. 조정부는 주택임대차

32) 2020년 12월, 한국감정원에서 한국부동산원으로 명칭 변경

분쟁 중 일정 금액 이하의 분쟁,³³⁾ 조정위원회가 사건을 특정하여 조정부에 심의·조정을 위임한 분쟁에 대하여 심의·조정한다. 조정부는 조정부의 장을 포함한 재적 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 조정부가 내린 결정은 조정위원회가 결정한 것으로 본다.

나. 사무국

사무국은 주택임대차분쟁조정위원회가 설치된 대한법률구조공단, 한국토지주택공사, 한국부동산원의 지부, 지사, 사무소 등에 설치되어 있다.³⁴⁾ 공공기관 직원 신분으로 사무국장 1명 외에 심사관, 조사관, 실무관을 둔다. 연봉은 대한법률구조공단 일반정규직 기준으로 평균 7,443만원 수준이다.

사무국장은 변호사 자격을 가진 자로서 사무국의 업무 총괄 및 소속 직원을 지휘·감독하며, 조정위원을 겸직할 수 있다. 또한, 사무국 직원 중에서 위원장이 조정위원회 간사를 지명한다. 심사관은 변호사 자격을 가진 자로서 ①분쟁조정신청 사건에 대한 쟁점정리 및 법률적 검토, ②조사관이 담당하는 업무에 대한 지휘·감독 등의 업무를 수행한다. 조사관은 ①조정신청 접수, ②분쟁조정 신청에 관한 민원의 안내, ③조정 당사자에 대한 송달 및 통지, ④분쟁의 조정에 필요한 사실조사 등의 업무를 수행한다.

33) 임대차계약의 보증금이 수도권 지역 5억원, 그 외의 지역 3억원인 경우, 또는. 조정으로 주장하는 이익의 값이 2억원 이하인 분쟁

34) 대한법률구조공단 : 서울중앙지부(서울특별시, 강원도), 수원지부(인천광역시, 경기도), 대전지부(대전광역시, 세종특별자치시, 충청북도, 충청남도), 대구지부(대구광역시, 경상북도), 부산지부(부산광역시, 울산광역시, 경상남도), 광주지부(광주광역시, 전라북도, 전라남도, 제주특별자치도)
 한국토지주택공사 : 인천지역본부(인천광역시), 충북지역본부(충청북도), 경남지역본부(경상남도), 경기지역본부(경기도), 부산울산지역본부(울산광역시), 제주지역본부(제주특별자치도),
 한국부동산원 : 서울동부지사(서울특별시), 전주지사(전라북도), 춘천지사(강원도), 경기서부지사(경기도), 대전지사(세종특별자치시), 포항지사(경상북도)

주택임대차보호법

제14조(주택임대차분쟁조정위원회) ① 이 법의 적용을 받는 주택임대차와 관련된 분쟁을 심의·조정하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 「법률구조법」 제8조에 따른 대한법률구조공단(이하 “공단”이라 한다)의 지부, 「한국토지주택공사법」에 따른 한국토지주택공사(이하 “공사”라 한다)의 지사 또는 사무소 및 「한국감정원법」에 따른 한국감정원(이하 “감정원”이라 한다)의 지사 또는 사무소에 주택임대차분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다. 특별시·광역시·특별자치시·도 및 특별자치도(이하 “시·도”라 한다)는 그 지방자치단체의 실정을 고려하여 조정위원회를 둘 수 있다.

② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·조정한다.

1. 차임 또는 보증금의 증감에 관한 분쟁
2. 임대차 기간에 관한 분쟁
3. 보증금 또는 임차주택의 반환에 관한 분쟁
4. 임차주택의 유지·수선 의무에 관한 분쟁
5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 주택임대차에 관한 분쟁

③ 조정위원회의 사무를 처리하기 위하여 조정위원회에 사무국을 두고, 사무국의 조직 및 인력 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

④ 사무국의 조정위원회 업무담당자는 「상가건물임대차보호법」 제20조에 따른 상가건물임대차분쟁조정위원회 사무국의 업무를 제외하고 다른 직위의 업무를 겸직하여서는 아니 된다.

제16조(조정위원회의 구성 및 운영) ① 조정위원회는 위원장 1명을 포함하여 5명 이상 30명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 구성한다.

② 조정위원회의 위원은 조정위원회를 두는 기관에 따라 공단 이사장, 공사 사장, 감정원 원장 또는 조정위원회를 둔 지방자치단체의 장이 각각 임명하거나 위촉한다.

③ 조정위원회의 위원은 주택임대차에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다. 이 경우 제1호부터 제4호까지에 해당하는 위원을 각 1명 이상 위촉하여야 하고, 위원 중 5분의 2 이상은 제2호에 해당하는 사람이어야 한다.

1. 법학·경제학 또는 부동산학 등을 전공하고 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직된 사람
2. 판사·검사 또는 변호사로 6년 이상 재직된 사람
3. 감정평가사·공인회계사·법무사 또는 공인중개사로서 주택임대차 관계 업무에 6년 이상 종사한 사람
4. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지법인과 그 밖의 비영리법인에서 주택임대차분쟁에 관한 상담에 6년 이상 종사한 경력이 있는 사람
5. 해당 지방자치단체에서 주택임대차 관련 업무를 담당하는 4급 이상의 공무원
6. 그 밖에 주택임대차 관련 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람

	<p>④ 조정위원회의 위원장은 제3항제2호에 해당하는 위원 중에서 위원이 호선한다.</p> <p>⑤ 조정위원회위원장은 조정위원회를 대표하여 그 직무를 총괄한다.</p> <p>⑥ 조정위원회위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 조정위원회위원장이 미리 지명한 조정위원이 그 직무를 대행한다.</p> <p>⑦ 조정위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있으며, 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.</p> <p>⑧ 조정위원회는 조정위원회위원장 또는 제3항제2호에 해당하는 조정위원 1명 이상을 포함한 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>⑨ 그 밖에 조정위원회의 설치, 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> <p>제17조(조정부의 구성 및 운영) ① 조정위원회는 분쟁의 효율적 해결을 위하여 3명의 조정위원으로 구성된 조정부를 둘 수 있다.</p> <p>② 조정부에는 제16조제3항제2호에 해당하는 사람이 1명 이상 포함되어야 하며, 그 중에서 조정위원회위원장이 조정부의 장을 지명한다.</p> <p>③ 조정부는 다음 각 호의 사항을 심의·조정한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제14조제2항에 따른 주택임대차분쟁 중 대통령령으로 정하는 금액 이하의 분쟁 2. 조정위원회가 사건을 특정하여 조정부에 심의·조정을 위임한 분쟁 <p>④ 조정부는 조정부의 장을 포함한 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>⑤ 제4항에 따라 조정부가 내린 결정은 조정위원회가 결정한 것으로 본다.</p> <p>⑥ 그 밖에 조정부의 설치, 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
주택임대차보호법 시행령	<p>제21조(주택임대차분쟁조정위원회의 설치) 법 제14조제1항에 따른 주택임대차분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 두는 「법률구조법」 제8조에 따른 대한법률구조공단(이하 “공단”이라 한다), 공사 및 「한국부동산원법」에 따른 한국부동산원(이하 “부동산원”이라 한다)의 지부, 지사 또는 사무소와 그 관할구역은 별표 1과 같다.</p> <p>제23조(공단의 지부 등에 두는 조정위원회 사무국) ① 법 제14조제3항에 따라 공단, 공사 및 부동산원의 지부, 지사 또는 사무소에 두는 조정위원회 사무국(이하 “사무국”이라 한다)에는 사무국장 1명을 두며, 사무국장 밑에 심사관 및 조사관을 둔다.</p> <p>② 사무국장은 공단 이사장, 공사 사장 및 부동산원 원장이 각각 임명하며, 조정위원회의 위원(이하 “조정위원”이라 한다)을 겸직할 수 있다.</p> <p>③ 심사관 및 조사관은 공단 이사장, 공사 사장 및 부동산원 원장이 각각 임명한다.</p> <p>④ 사무국장은 사무국의 업무를 총괄하고, 소속 직원을 지휘·감독한다.</p> <p>⑤ 심사관은 다음 각 호의 업무를 담당한다.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 분쟁조정신청 사건에 대한 쟁점정리 및 법률적 검토 2. 조사관이 담당하는 업무에 대한 지휘·감독 3. 그 밖에 위원장이 조정위원회의 사무 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 업무 <p>⑥ 조사관은 다음 각 호의 업무를 담당한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 조정신청의 접수 2. 분쟁조정 신청에 관한 민원의 안내 3. 조정당사자에 대한 송달 및 통지 4. 분쟁의 조정에 필요한 사실조사 5. 그 밖에 위원장이 조정위원회의 사무 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 업무 <p>⑦ 사무국장 및 심사관은 변호사의 자격이 있는 사람으로 한다.</p> <p>제25조(조정위원회 구성) 법 제16조제3항제6호에서 “대통령령으로 정하는 사람”이란 세무사·주택관리사·건축사로서 주택임대차 관계 업무에 6년 이상 종사한 사람을 말한다.</p> <p>제26조(조정위원회 운영) ① 조정위원회는 효율적인 운영을 위하여 필요한 경우에는 분쟁조정사건을 분리하거나 병합하여 심의·조정할 수 있다. 이 경우 당사자에게 지체 없이 그 사실을 통보하여야 한다.</p> <p>② 조정위원회 회의는 공개하지 아니한다. 다만, 필요하다고 인정되는 경우에는 조정위원회의 의결로 당사자 또는 이해관계인에게 방청을 허가할 수 있다.</p> <p>③ 조정위원회에 간사를 두며, 사무국의 직원 중에서 위원장이 지명한다.</p> <p>④ 조정위원회는 회의록을 작성하고, 참여한 조정위원으로 하여금 서명 또는 기명날인하게 하여야 한다.</p> <p>제29조(조정부의 구성 및 운영) ① 조정부의 위원은 조정위원 중에서 위원장이 지명한다.</p> <p>② 둘 이상의 조정부를 두는 경우에는 위원장이 분쟁조정 신청사건을 담당할 조정부를 지정할 수 있다.</p> <p>③ 조정부의 운영에 관하여는 제26조를 준용한다. 이 경우 “조정위원회”는 “조정부”로, “위원장”은 “조정부의 장”으로 본다.</p>
<p>주택임대차분쟁조정위원회 운영 및 사무처리규칙</p>	<p>제10조(위원) ① 이사장은 법 제16조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 위원을 임명 또는 위촉한다.</p> <p>② 위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있으며, 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.</p> <p>③ 조정위원회는 상임위원을 둘 수 있다.</p> <p>④ 상임위원은 이사장이 임명하되, 상임위원에 대한 채용, 복무 및 처우 등은 사무국장에 대한 규정을 적용한다.</p>

10. 한국저작권위원회 조정부

가. 위원회 구성·운영

한국저작권위원회는 저작권법 제112조에 따라 저작권 심의, 저작권 관련 분쟁 알선·조정, 저작권 등록, 권리자의 권익증진 및 저작물 등의 공정한 이용에 필요한 사업을 수행하기 위하여 위해 설치되었다. 위원회는 위원장 1명, 부위원장 2명을 포함한 20~25명 이내로 구성한다(현재 25명). 위원은 문화체육관광부 장관이 위촉하고, 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선한다. 효율적인 분쟁조정업무를 위해 위원 1명 또는 3명 이상의 조정부를 구성(변호사 1명 포함)한다. 조정신청 금액 500만원 이하인 사건의 경우 위원장이 지정하는 1명의 위원이 조정할 수 있다.

나. 사무국

한국저작권위원회 분쟁조정본부 저작권조정팀이 사무국 역할을 수행하며, 팀장 1명, 직원 3명 등 4명으로 구성되어 있다. 공공기관 직원 신분으로, 내규에 따라 정규직 일반 평균 연봉은 6,902만원 수준이다.

[그림 3-19] 한국저작권위원회 조직도

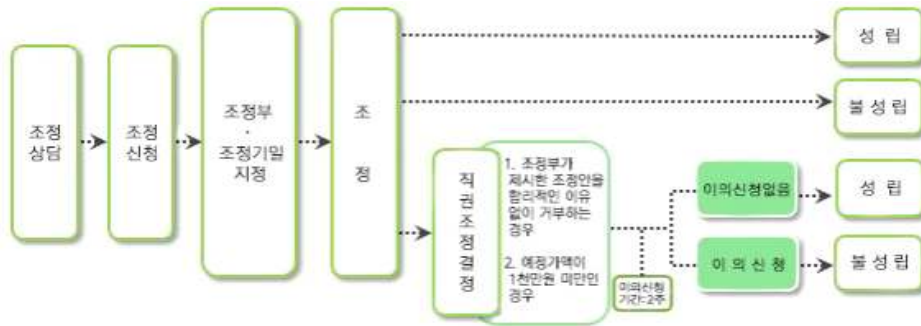


출처: 한국저작권위원회

다. 직권조정

한국저작권위원회는 조정부가 제시한 조정안을 한쪽 당사자가 합리적인 이유 없이 거부한 경우 또는 분쟁조정 예정가액이 1천만원 미만인 경우, 당사자들의 이익 등을 고려하여 신청 취지에 반하지 않는 범위에서 직권조정결정이 가능하다. 조정 결과 당사자 간에 합의가 성립한 경우 또는 직권조정결정에 대한 이의 신청이 없는 경우 재판상 화해와 같은 효력을 갖는다.

[그림 3-20] 한국저작권위원회 조정 절차



출처: 한국저작권위원회

저작권법	<p>제112조(한국저작권위원회의 설립) ① 저작권과 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리(이하 이 장에서 "저작권"이라 한다)에 관한 사항을 심의하고, 저작권에 관한 분쟁(이하 "분쟁"이라 한다)을 알선·조정하며, 저작권 등록 관련 업무를 수행하고, 권리자의 권익증진 및 저작물등의 공정한 이용에 필요한 사업을 수행하기 위하여 한국저작권위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.</p> <p>제112조의2(위원회의 구성) ① 위원회는 위원장 1명, 부위원장 2명을 포함한 20명 이상 25명 이내의 위원으로 구성한다.</p> <p>② 위원은 다음 각 호의 사람 중에서 문화체육관광부장관이 위촉하며, 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선한다. 이 경우 문화체육관광부장관은 이 법에 따라 보호되는 권리의 보유자와 그 이용자의 이해를 반영하는 위원의 수가 균형을 이루도록 하여야 하며, 분야별 권리자 단체 또는 이용자 단체 등에 위원의 추천을 요청할 수 있다.</p>
------	--

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상응하는 직위에 있거나 있었던 자로서 저작권 관련 분야를 전공한 자
2. 판사 또는 검사의 직에 있는 자 및 변호사의 자격이 있는 자
3. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상응하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 저작권 또는 문화산업 분야에 실무경험이 있는 자
4. 저작권 또는 문화산업 관련 단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
5. 그 밖에 저작권 또는 문화산업 관련 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자

③ 위원의 임기는 3년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다. 다만, 직위를 지정하여 위촉하는 위원의 임기는 해당 직위에 재임하는 기간으로 한다.

④ 위원에 결원이 생겼을 때에는 제2항에 따라 보궐위원을 위촉하여야 하며, 그 보궐위원의 임기는 전임자 임기의 나머지 기간으로 한다. 다만, 위원의 수가 20명 이상인 경우에는 보궐위원을 위촉하지 아니할 수 있다.

⑤ 위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 분야별로 분과위원회를 둘 수 있다. 분과위원회가 위원회로부터 위임받은 사항에 관하여 의결한 때에는 위원회가 의결한 것으로 본다.

⑥ 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 위원회의 구성과 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제114조(조정부) ① 위원회의 분쟁조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 위원회에 1명 또는 3명 이상의 위원으로 구성된 조정부를 두되, 그 중 1명은 변호사의 자격이 있는 자이어야 한다.

제117조(조정 성립) ① 조정은 당사자 간에 합의된 사항을 조서에 기재함으로써 성립된다.

② 3명 이상의 위원으로 구성된 조정부는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 당사자들의 이익이나 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 직권으로 조정을 갈음하는 결정(이하 “직권조정결정”이라 한다)을 할 수 있다. 이 경우 조정부의 장은 제112조의2제2항제2호에 해당하는 사람이어야 한다.

1. 조정부가 제시한 조정안을 어느 한쪽 당사자가 합리적인 이유 없이 거부한 경우

2. 분쟁조정 예정금액이 1천만원 미만인 경우

③ 조정부는 직권조정결정을 한 때에는 직권조정결정서에 주문(主文)과 결정 이유를 적고 이에 관여한 조정위원 모두가 기명날인하여야 하며, 그 결정서 정본을 지체 없이 당사자에게 송달하여야 한다.

④ 직권조정결정에 불복하는 자는 결정서 정본을 송달받은 날부터 2주일 이내에 불복사유를 구체적으로 밝혀 서면으로 조정부에 이의신청을 할 수 있다. 이 경우 그 결정은 효력을 상실한다.

⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 재판상의 화해와 동

	<p>일한 효력이 있다. 다만, 당사자가 임의로 처분할 수 없는 사항에 관한 것은 그러하지 아니하다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 조정 결과 당사자 간에 합의가 성립한 경우 2. 직권조정결정에 대하여 이의 신청이 없는 경우
<p>저작권법 시행령</p>	<p>제60조(조정부 구성 및 운영) 법 제114조에 따른 조정부는 3명의 위원으로 구성한다. 다만, 조정신청 금액이 500만원 이하인 사건에 대하여는 위원회의 위원장이 지정하는 1명의 위원이 조정 업무를 수행할 수 있다.</p> <p>제65조(위원회의 조직 및 운영 등) 위원회의 조직 및 운영 등에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원회의 위원장이 정한다. 다만, 조직·정원 및 보수에 관한 사항은 문화체육관광부장관의 승인을 받아야 한다.</p>

제 2 절 유사 분쟁조정위원회 비교분석 및 시사점

1. 위원회 구성 및 상임위원 현황

행정기관소속위원회 중에서 상임위원을 두고 있는 분쟁조정위원회는 2021년 12월 기준으로 공공데이터제공분쟁조정위원회(1명), 하자심사·분쟁조정위원회(위원장 1명), 중앙환경분쟁조정위원회(정원 3명, 현재 1명) 등이다. 또한, 행정기관소속위원회는 아니지만, 분쟁조정위원회 중 의료분쟁조정위원회(6명), 소비자분쟁조정위원회(5명), 주택임대차분쟁조정위원회(지부별 1명) 등이 상임위원을 두고 있다. 상임위원은 중앙환경분쟁조정위원회의 상임위원 1명이 공무원 신분인 것을 제외하면 대부분 민간인 또는 공공기관 직원 신분으로서 상근을 원칙으로 하고 있다.

상임위원에 대한 겸직제한 여부는 분쟁조정위원회마다 상이하다. 의료분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회, 주택임대차분쟁조정위원회는 겸직을 제한하고 있으며, 중앙환경분쟁조정위원회는 겸직제한 규정은 없으나 현재 공무원 신분인 상임위원의 경우 겸직이 제한된다. 반면, 공공데이터제공분쟁조정위원회, 하자심사·분쟁조정위원회는 겸직제한 규정이 없다.

상임위원 모집은 공개모집 또는 지명하는 방식이 활용되고 있다. 의료분쟁조정위원회는 운영규정에 상임 조정위원을 공개경쟁을 통해 임명하며, 주택임대차분쟁조정위원회는 판사·검사·변호사 경력 6년 이상인 사람을 대상으로 공모절차를 통해 각 지부의 상임위원을 모집한다. 그 외에는 공모절차 없이 상임위원을 지명한다.

상임위원의 업무는 기본적으로 분쟁조정 신청사건에 대한 조정을 담당하지만, 비상임위원과 달리 추가적인 역할이 부여된다. 공공데이터제공분쟁조정위원회의 경우 상임위원이 위원장의 위임을 받아 사무국의 업무를 지휘하고, 분야별 조정부에 모두 참석하도록 하고 있다. 하자심사·분쟁조정위원회는 위원장을 상임위원으로 하여 각 조정부를 구성할 위원을 지명한다. 중앙환경분쟁조정위원회 역시 위원장을

상임위원으로 두고 있다. 의료분쟁조정위원회는 상임 조정위원이 조정부의 장으로서 의료분쟁 사건의 처리방향 결정, 심리 및 판단, 조정결정서 또는 중재판정서 및 조정 조서 작성 등의 업무를 담당하도록 한다. 주택임대차분쟁조정위원회의 경우 위원장이 판사·검사·변호사 경력 6년 이상인 사람 중에서 조정부의 장을 지명하며, 상임위원 역시 동일한 자격요건을 갖추어야 한다.³⁵⁾

<표 3-3> 분쟁조정위원회 상임위원 비교

위원회명	인원/신분	근무형태	겸직제한	비고
공공데이터제공분쟁 조정위원회	1명 (전 고공단 민간인)	상근	규정 없음	행정기관 소속위원회
하자심사·분쟁 조정위원회	1명 (위원장)	-	규정 없음	행정기관 소속위원회
중양환경분쟁 조정위원회	공무원 1명 (위원장, 정원 3명)	상근	규정 없으나 공무원 겸직제한	행정기관 소속위원회
의료분쟁조정위원회	6명 (공공기관 직원)	상근	원장 허가를 받아 영리업무 외 가능	-
소비자분쟁 조정위원회	5명 (민간인)	상근	원장 허가 없이 다른 직무 불가	-
주택임대차분쟁 조정위원회	지부별 1명 (민간인)	상근	겸직 제한	-

35) 상임위원 중에서 조정부의 장을 지명하도록 명시하고 있지는 않으나, 판사·검사·변호사 경력 6년 이상인 사람 중에서 상임위원을 모집하고 있다.

2. 사무국 설치·운영 현황

이 연구에서 검토한 분쟁조정위원회의 경우 소속된 기관 또는 분쟁조정위원회 내에 사무국을 두거나 산하 공공기관에 사무국을 설치·운영하고 있다. 소비자분쟁조정위원회는 한국소비자원, 한국저작권위원회 조정부는 한국저작권위원회 내부 조직에 사무국을 두고 있으며, 개인정보분쟁조정위원회는 개인정보보호위원회 사무처가 사무국 업무를 지원한다. 공공데이터제공분쟁조정위원회(NIA 공공데이터활용지원센터), 하자심사·분쟁조정위원회(국토안전관리원), 콘텐츠분쟁조정위원회(KOCCA), 인터넷주소분쟁조정위원회(KISA ICT분쟁조정지원센터), 주택임대차분쟁조정위원회(대한법률구조공단, 한국토지주택공사, 한국부동산원) 등과 같이 유관 공공기관에 두기도 한다.

사무국 직원은 공무원 신분인 개인정보분쟁조정위원회, 중앙환경분쟁조정위원회 외에는 사무국이 소속된 공공기관의 직원 신분이며, 해당 기관 내규에 따라 보수를 지급하고 있다. 사무국장을 포함하여 필요한 인력을 구성하되, 분쟁조정 신청 접수 및 업무 내용 등에 따라 인원은 2명에서 48명까지 다양하다.

사무국은 대부분 분쟁조정 접수 및 사실 확인 등 분쟁조정에 필요한 사무처리 등의 업무를 맡는다.

콘텐츠분쟁조정위원회와 같이 조정부회의에 상정하기 전에 사무국이 사건조사 및 조정 전 합의를 추진하는 등 적극적인 역할을 수행하는 경우도 있다. 주택임대차분쟁조정위원회의 경우 다른 분쟁조정위원회와 달리, 사무국장이 변호사 자격을 가진 자로서 조정위원을 겸직할 수 있다.

<표 3-4> 분쟁조정위원회 사무국 비교

구분	설치형태	직원신분	직원구성	직원보수(천원)
공공데이터제공 분쟁조정위원회	NIA 공공데이터 활용지원센터	공공기관 직원	사무국장 1명, 직원 1명	평균 68,834 (NIA 내규)
하자심사·분쟁 조정위원회	국토안전관리원	공공기관 직원	사무국장 1명, 직원 35명	평균 69,759 (국토안전관리 원)
개인정보분쟁 조정위원회	위원회 내부	공무원	총 11명 (3급 1명, 5급 4명, 6급 이하 6명)	(공무원 보수규정)
콘텐츠분쟁조정 위원회	KOCCA*	공공기관 직원	사무국장 1명, 직원 8명	평균 61,838
중앙환경분쟁 조정위원회	위원회 내부	공무원	공무원 22명 (정원 23명), 공무직 3명	(공무원 보수규정)
인터넷주소분쟁 조정위원회	KISA**	공공기관 직원	사무국장 1명, 직원 2명	평균 75,000 (KISA 내규)
의료분쟁 조정위원회	의료분쟁조정중재원 사무국	공공기관 직원	사무국장 1명 등 총 33명 (중재원 사무국)	평균 72,112 (중재원 정관)
소비자분쟁 조정위원회	한국소비자원 분쟁조정위원회	공공기관 직원	5팀, 48명 (국실장 1명, 팀장 5명, 직원 42명)	평균 60,603 (한국소비자원 내규)
주택임대차분쟁 조정위원회	대한법률구조공단, 한국토지주택공사, 한국부동산원	공공기관 직원	지부별 사무국장 1명 및 직원	평균 74,432 (대한법률구조 공단)
한국저작권 위원회	위원회 내부 (저작권조정팀)	공공기관 직원	팀장 1명, 직원 3명	평균 69,022

*사무국장은 KOCCA 사회적가치추진단장이 겸직하며, 직원 1인은 타 업무 겸직

** KISA ICT분쟁조정지원센터에 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 인터넷주소분쟁조정위원회, 온라인광고분쟁조정위원회, 정보보호산업분쟁조정위원회 등의 사무국을 설치

3. 직권조정제도 도입 현황

분쟁조정위원회 중 직권조정제도를 도입한 하자심사·분쟁조정위원회, 한국저작권위원회와 중앙환경분쟁조정위원회는 직권조정 대상과 조건을 법률에 명시하고 있다.

하자심사·분쟁조정위원회는 공동주택관리법 제46조 제3항 단서 및 하자심사·분쟁조정위원회 의사·운영에 관한 규칙 제28조에 따라 당사자 일방이 정당한 사유 없이 조정기일에 출석하지 않거나 답변서 등을 제출하지 않는 경우, 또는 임의조정이 결렬되는 경우 신청 취지에 반하지 아니하는 범위에서 직권으로 조정안을 결정하여 당사자에게 제시할 수 있다. 당사자가 직권 조정안에 대해 거부할 수 있다. 법령에 직권조정으로 명시되어 있으나, 강제성을 갖는 직권조정제도로 보기 어렵다.

중앙환경분쟁조정위원회는 ‘직권조정’과 ‘조정결정’을 구분한다. 우선, 환경분쟁조정법 제30조 제1항 및 동법 시행령 제23조 제1항에 따라 중대한 피해, 사회적 파급 효과가 우려되는 분쟁³⁶⁾에 대해 당사자 신청 없이도 직권으로 조정절차를 시작할 수 있다. 지방환경분쟁조정위원회를 두고 있는 시·도지사, 시장·군수·구청장 또는 유역환경청장·지방환경청장도 중앙조정위원회에 직권조정을 요청할 수 있다. 직권으로 조정절차를 개시하는 경우 중앙환경분쟁조정위원회의 위원장이 조정위원 및 심사관을 지명하고, 당사자에게 지체없이 통지해야 한다.

이와 별도로 조정결정은 당사자 간에 합의가 이뤄지지 않았으나 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우, 당사자들의 이익 등을 고려하여 신청 취지에 반하지 않는 한도에서 조정을 갈음하는 결정을 의미한다. 당사자는 조정결정에 대해 불복 사유를 포함하여 이의신청을 할 수 있으며, 이 경우 조정은 종결된다.

한국저작권위원회 조정부는 저작권법 제117조 제2항에 따라 ①조 정부가 제시한 조정안을 어느 한쪽 당사자가 합리적인 이유 없이 거부한 경우, ②분쟁조정 예정

36) ①환경피해로 인하여 사람이 사망하거나 신체에 중대한 장애가 발생한 분쟁, ②환경시설의 설치 또는 관리와 관련한 분쟁, ③분쟁조정 예정금액이 10억원 이상인 분쟁에 대해 직권으로 조정을 개시할 수 있다.

가액이 1천만원 미만인 경우 직권조정결정을 할 수 있다.³⁷⁾ 다만, 당사자가 직권 조정결정에 불복하는 경우 2주 이내에 불복사유를 밝혀 서면으로 이의신청을 하면 그 결정은 효력을 상실한다. 또한, 직권조정결정을 위해서는 판사 또는 검사의 직에 있는 자 및 변호사의 자격이 있는 자를 장으로 하는 3명 이상의 위원으로 조정부가 구성된 경우에만 가능하다.

<표 3-5> 분쟁조정위원회별 직권조정제도 비교

위원회명	조정대상 및 조건	
하자심사·분쟁 조정위원회	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조정기일 불출석, 답변서 등 미제출, 임의조정 결렬 ○ 신청 취지에 반하지 아니하는 범위에서 직권으로 조정안 제시 가능 ○ 당사자가 직권 조정안에 대해 거부 가능 	
중앙환경분쟁 조정위원회	직권조정 (개시)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 : 중대한 피해, 사회적 파급효과가 우려되는 분쟁 ○ 위원장이 조정위원 및 심사관 지명 후 당사자에게 통지
	조정결정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 : 당사자 간에 합의가 이뤄지지 않았으나 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우 ○ 범위 : 당사자들의 이익 등을 고려하여 신청취지에 반하지 않는 범위 ○ 당사자가 이의신청하는 경우 조정은 종결
한국저작권 위원회 조정부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직권조정결정 대상 : 조정안을 어느 한쪽 당사자가 합리적인 이유 없이 거부한 경우, 분쟁조정 예정가액이 1천만원 미만인 경우 ○ 당사자가 불복하면 조정결정 효력 없음 ○ 판사 또는 검사, 변호사를 장으로 하는 3명 이상의 조정부 구성 필요 	

37) 중앙환경분쟁조정위원회가 분쟁조정 예정가액 10억원 이상인 분쟁 등 피해가 큰 사건에 대해 직권조정을 개시하는 것과 비교할 수 있다.

<표 3-6> 행정기관소속위원회 및 분쟁조정위원회 비교

위원회명	분쟁조정 위원회	행정기관 소속위원회	상임위원	직권조정
통신분쟁조정위원회	O	O	X	X
공공데이터제공분쟁조정위원회	O	O	O	X
하자심사·분쟁조정위원회	O	O	O	O
개인정보분쟁조정위원회	O	O	X	X
콘텐츠분쟁조정위원회	O	O	X	X
방송분쟁조정위원회	O	O	X	X
우체국보험분쟁조정위원회	O	O	X	X
사학분쟁조정위원회	O	O	X	X
건설분쟁조정위원회	O	O	X	X
공제분쟁조정위원회	O	O	X	X
중앙공동주택관리분쟁조정위원회	O	O	X	X
국가계약분쟁조정위원회	O	O	X	X
민간투자사업분쟁조정위원회	O	O	X	X
축산계열화사업분쟁조정위원회	O	O	X	X
건강보험분쟁조정위원회	O	O	X	X
디자인분쟁조정위원회	O	O	X	X
산업기술분쟁조정위원회	O	O	X	X
중소기업기술분쟁조정·중재위원회	O	O	X	X
산업재산권분쟁조정위원회	O	O	X	X
지방자치단체계약분쟁조정위원회	O	O	X	X
지방자치단체중앙분쟁조정위원회	O	O	X	X
중앙환경분쟁조정위원회*	O	O	O	O
인터넷주소분쟁조정위원회	O	X	X	X
의료분쟁조정위원회	O	X	O	X
소비자분쟁조정위원회**	O	X	O	X
주택임대차분쟁조정위원회	O	X	O	X
한국저작권위원회	O	X	X	O
경제사회노동위원회	X	O	O	X
최저임금위원회	X	O	O	X
국가경찰위원회	X	O	O	X

* 다른 행정기관 소속 분쟁조정위원회와 달리 자문위원회가 아닌 행정위원회

** 소비자분쟁조정위원회가 속한 한국소비자원은 행정기관이 아닌 공공기관(소비자기본법 제33조)

4. 분쟁조정위원회별 위원수 및 사건수 비교

분쟁조정위원회마다 분쟁 사건의 내용과 운영방식이 다르고 통계처리방식에도 차이가 있지만, 분쟁조정위원수 대비 조정신청건수를 비교하여 현재 통신분쟁조정위원회의 위원 정원이 적정한지 가늠할 수 있을 것이다. 이때, 취하, 거부 등 실제 조정위원이 관여하지 않은 수치는 제외하고 위원 1인당 조정건수를 비교했다.

통신분쟁조정위원회의 조정신청건수는 2021년 기준 1,170건이며, 여기서 조정 전 합의 333건, 기타(취하 등) 272건을 제외한 565건에 대해 조정안을 제시했다. 10명의 위원이 1인당 연간 56.5건을 조정한 것이다.³⁸⁾ 이는 조사대상 분쟁조정위원회 중 가장 많은 수준임을 확인할 수 있다.

<표 3-7> 분쟁조정위원회별 사건수 및 위원수 비교(2021년 기준)

위원회명	위원수 (상임위원)	신청건수	조정건수	위원 1인당 신청건수	위원 1인당 조정건수
통신분쟁조정위원회	10(0)	1,170	565	117	56.5
공공데이터제공분쟁조정위원회	25(1)	40	22	1.6	1.3
하자심사-분쟁조정위원회	60(1)	7,686	3,104	128.1	51.7
개인정보분쟁조정위원회	20	870	37	43.5	1.9
콘텐츠분쟁조정위원회	30	14,716	9	490.5	0.1
중양환경분쟁조정위원회	17(1)	301	290	17.7	17.0
인터넷주소분쟁조정위원회	25	50	45	2.0	1.8
의료분쟁조정위원회	100-300(6)	2,169	1,425	7.2~21.7	14.3~4.8
소비자분쟁조정위원회	150(5)	4,803	3,082	32.0	20.5
주택임대차분쟁조정위원회	5~30	1,635	739	327~54.5	152.6~25.4
한국저작권위원회 조정부	25	120	79	4.8	3.1

출처: 각 분쟁조정위원회 발표자료를 기초로 작성

38) 위원장이 개별 조정사건을 담당하지 않을 경우 1인당 연간 62.8건으로 늘어난다.

공공데이터제공분쟁조정위원회에 접수된 조정 신청건수는 2021년 40건이며, 이 중 33건에 대해 조정을 진행하여 조정성립 11건, 조정불성립 0건, 사전조정 11건, 신청 취하 2건, 거부결정 0건, 반려결정 9건으로 나타났다. 조정결정을 내린 사건은 22건이며, 위원 25명이 1인당 연간 1.3건을 조정한 것이다.

<표 3-8> 연도별 공공데이터제공분쟁조정 현황

구분		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
반려결정*		3	0	5	1	7	7	5	9
거부결정**		3	1	1	0	0	0	1	0
신청취하***		1	4	7	1	4	5	4	2
조정 결 정	사전조정	1	7	5	16	8	20	22	11
	조정성립	9	7	3	10	6	4	9	11
	조정 불성립	0	3	5	3	5	1	0	0
계		17	22	26	31	30	37	41	33

* 분쟁조정 신청 요건을 갖추지 못해 위원회가 조정신청을 처리하지 않고 되돌려주는 경우

** 사실조사 결과 조정신청 사건이 분쟁조정에 적절하지 않아 위원회가 조정을 거부한 경우

*** 신청인이 분쟁조정 절차 진행 도중 조정신청을 취소한 경우

출처: 공공데이터제공분쟁조정위원회

하자심사·분쟁조정위원회에 접수된 하자심사·분쟁조정 신청건수는 2021년 7,686건이며, 이 중 4,717건을 처리했다.³⁹⁾ 여기서 취하된 사건 1,613건을 제외한 3,104건에 대해 위원 60명이 1인당 51.7건을 조정한 것이다.

39) 하자심사와 분쟁조정 건수가 구분되지 않음

<표 3-9> 하자심사·분쟁조정위원회 신고 및 처리 현황

	2018	2019	2020	2021
처리대상	6,229	5,862	6,155	9,674
신청건수	3,818	4,290	4,248	7,686
이월건수	1,667	1,566	1,908	1,982
기타*	734	6	2	6
처리건수**	4,663	3,954	4,173	4,717
차기 이월	1,566	1,908	1,982	4,957

* 기타 : 분리사건 및 조정회부 등 사건

** 처리 건수 : 취하 건수 포함

출처: 국토교통부, 김병욱 의원실

개인정보분쟁조정위원회에 접수된 조정신청건수는 2021년 870건이며, 조정 전 합의 147건, 조정불응 49건, 상담종결 637건을 제외한 37건에 대해 조정성립(5건), 기각(17건), 각하(2건)으로 종결됐다. 위원 20명이 1인당 연간 1.9건을 조정한 것이다.

<표 3-10> 개인정보분쟁조정 처리건수

구분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
조정전합의	21	32	40	21	15	28	70	48	76	77	147
조정성립	30	29	14	12	20	6	18	13	16	12	5
조정불성립	19	15	10	20	15	15	21	32	16	8	13
조정불응*	2016년까지는 각하 또는 기각으로 분류						4	7	31	29	49
기각	55	20	8	11	17	26	15	22	5	36	17
각하	1	3	18	265	4	4	2	1	7	1	2
상담종결**	-	44	83	66	63	89	161	152	201	268	637
합계	126	143	173	395	134	168	291	275	352	431	870

* 조정불응 : 피신청인의 조정참여 거부, 조정불성립으로 포함된 조정불응을 별도 유형으로 분류

** 상담종결 : 상담 중 해결, 침해사실 미확인, 비 개인정보 사건으로 타 기관 이송

출처: 개인정보분쟁조정위원회

콘텐츠분쟁조정위원회의 조정신청건수는 2021년 14,716건이며, 조정취하 1,493건, 조정거부 2,333건, 유관기관 이첩 183건, 조정불능 5,171건, 피신청인이 상당기간 동안 답변서를 제출하지 않거나 당사자 일방이 조정회의에 참석하지 않겠다는 의사를 명시적으로 밝힌 조정불성립 1,852건, 조정 전 합의 3,675건 등을 제외하고, 9건에 대해 조정회의를 진행했다. 위원 30명이 0.1건을 조정한 것이다.

<표 3-11> 콘텐츠 분쟁조정 처리현황

구분	조정 신청*	조정처리결과								계
		조정 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 불능	조정 불성립 (1)**	조정전 합의	조정회의 결과		
								성립	불성립 (2)***	
2012	3,445	343	465	54	-	502	2,056	12	13	3,445
2013	5,210	1,068	326	131	330	740	2,502	69	44	5,210
2014	3,550	650	364	106	129	763	1,430	63	45	3,550
2015	3,087	743	215	130	73	645	1,124	73	84	3,087
2016	4,199	695	513	106	927	825	1,004	52	77	4,199
2017	5,464	779	870	202	1,752	890	893	25	53	5,464
2018	5,084	706	1,186	125	1,536	609	813	41	68	5,084
2019	6,638	879	1,236	189	2,231	613	1,388	30	72	6,638
2020	17,202	3,335	2,369	85	6,210	1,668	3,475	12	48	17,202
2021	14,716	1,493	2,333	183	5,171	1,852	3,675	3	6	14,716
계	53,879	9,198	7,544	1,128	13,188	7,255	14,685	377	504	53,879

* B2B, B2C, C2C 포함

**조정불성립(1) : 피신청인이 상당한 기간 동안 답변서를 제출하지 않거나 당사자 일방이 조정회의에 참석하지 않겠다는 의사를 명시적으로 밝힌 경우

*** 당사자가 위원회의 조정안을 거부하거나 조정회의에서 합의가 성립되지 않은 경우

출처: 2022 콘텐츠분쟁조정사례집

중앙환경분쟁조정위원회의 조정신청건수는 2021년 총 301건이며, 이월사건을 포함하여 재정 187건, 조정 20건, 중재합의가 83건 등 총 290건을 처리했다. 이중 조정 사건은 20건이며, 조정성립 17건, 조정중단 0건, 기각 3건 등으로 나타났다. 위원은 조정, 재정, 알선, 중재 구분 없이 배정되기 때문에, 위원 17명이 1인당 연간 17건을 담당하는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-12> 환경분쟁조정 신청(접수) 및 처리현황

구분	접수현황		처리건수	재정사건		조정사건		
	접수	전년이월		재정회의	합의	조정성립	조정중단	기각 등
2021	301	163	290	187	83	17	0	3
2020	271	178	245	176	67	1	1	0
2019	267	193	256	215	35	4	2	0
2018	303	181	238	210	27	6	4	2
2017	256	113	160	139	18	1	0	1

출처: 2021 환경분쟁조정사례집

인터넷주소분쟁조정위원회의 조정신청건수는 2021년 50건(국가도메인 41건, 일반도메인 9건)이며, 이 중 41건은 이전 또는 말소 처리, 4건은 기각, 5건은 신청취하로 나타났다. 신청취하 5건을 제외한 45건에 대해 위원 25명이 위원 1인당 연간 1.8건을 조정하는 것이다.

<표 3-13> 인터넷주소분쟁 신청현황

2019			2020			2021		
국가도메인	일반도메인	합계	국가도메인	일반도메인	합계	국가도메인	일반도메인	합계
18	13	31	19	17	36	41	9	50

출처: 인터넷주소분쟁조정위원회(2022)

의료분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2021년 2,169건(중재 1건 포함)이며, 이중 조정 개시 1,425건, 조정절차 개시 전 취하 10건, 조정절차 개시 전 각하 734건으로 나타났다. 조정 개시 1,425건 중 215건에 대해 성립 92건, 불성립 116건, 미확정 7건으로 조정결정이 이뤄졌다. 위원 100~300명이 위원 1인당 연간 14.3~4.75건을 조정한 것이다.

<표 3-14> 의료분쟁조정위원회의 분쟁조정 접수 및 개시건수

연도	접수	조정·중재 개시											불개시	
		소계	합의	조정결정				부조정 결정	취하	각하	간행중	중재	취하	취하
				소계	성립	불성립	미확정							
2017	2,420	1,381	707	221	107	114	-	256	180	16	0	1	4	1,035
2018	2,926	1,755	866	394	199	195	-	222	249	21	1	2	11	1,160
2019	2,824	1,784	919	377	189	187	1	238	238	10	2	0	9	1,031
2020	2,216	1,435	605	245	102	121	22	139	169	11	266	0	17	764
2021	2,169	1,425	666	215	92	116	7	108	145	2	288	1	10	734

출처: 한국의료분쟁조정중재원(2022)

소비자분쟁조정위원회의 일반분쟁조정 신청건수는 2021년 4,803건이며, 이 중에서 4,229건을 처리했다. 처리건수 4,229건 중에서 처리중지, 처리불능, 신청취하, 분쟁회의 이송, 이첩 등 1,147건을 제외한 3,082건에 대해 조정이 이뤄진 것으로 볼 수 있다. 즉, 위원 150명이 1인당 연간 20.5건을 조정한 것이다.

<표 3-15> 소비자분쟁조정위원회 일반분쟁조정 접수 및 처리 현황

구분	2018	2019	2020	2021
접수	3,147	3,392	5,265	4,803
처리	3,081	3,608	4,407	4,229
조정전 합의	394	496	821	478
성립	872	1,129	1,310	1,312
불성립	593	713	814	848
기각	475	575	491	438
성립기간중	0	0	0	6
상정대기중	0	0	0	0
기타*	747	695	971	1,147

* 처리중지, 처리불능, 신청취하, 분쟁회의 이송, 이첩 등
출처: 국회입법조사처(2022)

주택임대차분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2021년 1,635건(임대인 358건, 임차인 1,277건)이며, 조정성립 299건, 조정불성립 133건, 화해취하 307건, 각하 693건, 기타 179건으로 나타났다. 2021년 처리된 1,611건 중에서 각하 693건, 기타 179건을 제외한 739건에 대해 위원 1인당 152.6~25.4건을 조정한 것이다.

<표 3-16> 주택임대차분쟁조정위원회의 분쟁조정건수

연도	접수(A)			처리(B)					미제 진행중
	소계	임대인	임차인	조정 성립	조정 불성립	화해 취하	각하*	기타**	
2017	1,088	260	828	266	37	169	284	134	196
2018	2,515	475	2,040	653	63	579	815	431	170
2019	2,192	325	1,867	458	41	479	939	326	119
2020	1,536	336	1,200	272	27	270	778	144	164
2021	1,635	358	1,277	299	133	307	693	179	184

* 각하 사유 : 중복신청, 임대차 분쟁이 아닌 경우, 피신청인의 조정불응의사 통지 등

** 기타 : 취하, 미조정결정, 이송

출처: 주택임대차분쟁조정위원회

한국저작권위원회의 분쟁조정건수는 2021년 120건이며, 이중 성립 38건, 불성립 41건, 취하 39건, 기타 2건 등으로 나타났다. 취하 39건, 기타 2건을 제외한 79건에 대해 위원 25명이 1인당 3.1건을 조정한 것이다.

<표 3-17> 한국저작권위원회의 분쟁조정건수

처리현황	2017	2018	2019	2020	2021
성립	23	22	38	31	38
불성립	27	55	64	18	41
취하	31	54	14	13	39
기타	2	0	0	4	2
합계	83	131	116	66	120

출처: 한국저작권위원회

이처럼 통신분쟁조정위원회는 분쟁조정 사건수에 비해 위원 정원이 상대적으로 부족하다고 볼 수 있다. 따라서 위원 정원을 늘리고 상임위원을 두는 등 신속하고 합리적인 분쟁조정이 이루어질 수 있도록 개선할 필요가 있다. 이와 함께 다른 분쟁조정위원회와 같이 분쟁조정 업무 지원을 위한 사무국을 설치하고, 필요한 인력을 확보하는 것이 바람직할 것이다. 또한, 분쟁해결을 위해 더욱 적극적인 역할을 수행할 수 있도록 직권조정결정 등 제도적 장치가 필요할 것이다.

제4장 통신분쟁조정위원회 구성·운영 관련 법·제도 개선방안

제1절 상임위원 및 사무국 구성·운영 방향

1. 상임위원 구성·운영

가. 신분 및 근무형태

상임위원의 법적 지위는 방송통신위원회 직원(공무원) 외에는 민간인 신분으로 위촉한다. 상임위원은 계속적·상시적 업무를 수행하는 위원으로서, 규칙적인 상근을 원칙으로 한다.⁴⁰⁾ 이때 상근 개념은 근무의 규칙성을 기준으로 판단할 수 있다. 대법원 판례⁴¹⁾에 따르면, 상근이란 해당 사업장의 취업규칙 등에서 정한 바에 따라 근무일마다 출근하여 일정한 시간을 규칙적으로 근무한 경우를 의미하며, ‘항상성’과 ‘규칙성’에 핵심이 있는 개념이다. 즉, 1일 최소 몇 시간 이상 근무해야 한다는 ‘최소 근무시간’과는 직접 관련이 없다는 것이다.

또한, 겸직 제한 및 영리업무 금지는 개인의 헌법상 직업선택의 자유, 경제활동의 자유, 공무담임권 등 기본권을 제한하는 규정이므로 법률에 근거를 두어야 한다. 현재 통신분쟁조정위원회 위원 수 증원 등을 골자로 하는 개정 전기통신사업법에서 상임위원의 겸직 제한에 관하여 규정하지 않고 있으므로, 공무원이 아닌 민간인 신분으로 위촉된 상임위원에 대한 겸직을 제한하지 않는 것으로 판단할 수 있다. 이처럼 상임위원의 겸직을 제한하지 않음으로써 다양한 분야의 전문가들이 참여할 수 있는 폭이 넓어질 것으로 기대된다.

40) 행정기관위원회법 제8조제1항, 동법 시행령 제4조제1항은 계속적·상시적 업무에 대해 전문지식을 가진 위원이 독립적·안정적으로 심의 등을 해야 하는 위원회의 경우 목적 달성에 필요한 최소한의 상임위원을 둘 수 있다고 규정하고 있으므로, 상임위원이란 계속적·상시적 업무를 수행하는 위원으로 볼 수 있다.

41) 대법원 2020. 6. 4. 선고 2020두32012 판결

나. 보수 및 모집방법

상임위원의 보수는 비상임위원이 회의참석 및 안건검토 수당을 받는 것과 달리 매월 일정 금액을 통신분쟁조정위원회 사업비 내에서 지급한다.⁴²⁾ 상임위원회의 보수는 다른 분쟁조정위원회의 상임위원 연봉과 근무시간 등을 고려하여 조정할 수 있다. 정부 예산 집행지침은 위원회 상근직 가급 연봉 상한액을 39,747천원으로 책정하고 있으나, 국회예산정책처의 비용추계서는 2023년도 상임위원 1인당 인건비로 연 1.15억원, 5인 기준으로는 연 5.76억원이 소요되는 것으로 추정했다. 이는 유사 사례인 공공데이터제공분쟁조정위원회의 2021년도 상임위원 1명의 인건비에 최근 3년간 공무원 평균 보수인상률 1.83%를 적용한 것이다. 이 연구에서 살펴본 다른 분쟁조정위원회의 상임위원도 유사한 수준의 보수를 받는 것으로 보인다. 참고로 정부 정책연구용역 책임연구원 인건비는 2022년도 기준 월 6,554,052원으로 연간 약 8천만원 수준이다.

상임위원을 모집하기 위해 공모 절차와 지명 방식을 모두 활용할 수 있다. 방송통신 위원장의 지명 또는 추천을 통해 위촉할 수 있다. 공모는 다양한 전문인력의 참여를 기대할 수 있다는 장점이 있다. 또한, 각계 추천을 받아 위촉하는 경우 신속한 의사 결정을 통해 상임위원 구성이 가능하다. 분쟁조정위원회 중에서도 공모를 통해 상임위원을 모집하거나 추천을 받아 소속기관의 장이 위촉하고 있다. 의료분쟁조정위원회, 주택임대차분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회 등은 공모를 통해 상임(조정)위원을 모집하고 있으며, 공공데이터제공분쟁조정위원회는 지명을 통해 위촉하고 있다.⁴³⁾ 또한, 현재 분쟁조정위원은 대부분 법조인 위주로 구성되어 있으나, 정원이 늘어남에 따라 다양한 분야의 전문가를 분쟁조정위원으로 위촉할 수 있을 것으로 기대된다.

42) 공공데이터분쟁조정위원회 상임위원은 전 고공단 출신 민간인으로서 분쟁조정위원회 소속 직원이 아닌 개인 신분이며, 비상임위원과 달리 회의참석/사건별 수당이나 보수가 아니라 일정 금액을 급여 외 항목으로 지급한다(자문료와 유사).

43) 공모를 진행하더라도 기준, 절차 등 모집방법을 운영세칙에 명시할 필요는 없는 것으로 보인다.

다. 소위원회 구성 및 상임위원의 역할

전기통신사업법 개정을 통해 분쟁조정위원 정원이 기존 10명에서 30명으로 늘어나고, 5명의 상임위원을 둘 수 있게 됨에 따라 통신분쟁조정위원회의 전문성 및 효율성을 위해 위원 5~6명으로 소위원회를 구성·운영하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 이때, 상임위원은 각 소위원회의 위원장을 맡아 소위원회별 분쟁조정사건의 조정 및 총괄 관리, 소위원회 간 분쟁조정 및 처리에 관한 협의, 분쟁조정사건의 분석 및 통계 등의 관리 등을 수행할 수 있다. 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 상임위원 중에서 방송통신위원회 위원장이 직무대행을 지명하도록 할 수 있다. 또한, 상임위원은 비상임위원과 달리 상근한다는 점을 고려하면, 비상임위원보다 더 많은 사건을 맡는 것이 합리적이라고 볼 수 있다.

<표 4-1> 통신분쟁조정위원회 소위원회 구성(안)

구분	구성	역할
1안	무 선 (3명) 유 선 (1명) 부가·신규 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 무 선 : 무선서비스 관련 분쟁 ▪ 유 선 : 유선서비스 관련 분쟁 ▪ 부가·신규 : 부가·신규서비스 관련 분쟁
2안	이용계약 (1명) 설명·고지 (1명) 품질 (1명) 앱 마켓 이용 (1명) 기타 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용계약 : 계약체결, 이용, 해지 관련 분쟁 ▪ 설명·고지 : 요금, 약정조건, 할인 설명·고지 관련 분쟁 ▪ 품질 : 속도품질, 통화품질 등 관련 분쟁 ▪ 앱 마켓 이용 : 앱 마켓 결제, 취소, 환불 등 관련 분쟁 ▪ 기타 : 명의도용, 기기불량 등 관련 분쟁

소위원회는 전기통신서비스 유형을 고려하여 유선 3명, 무선 1명, 부가·신규 1명 등으로 구성하거나 이용계약(체결·이용·해지), 중요사항 설명·고지(이용요금·약정조건·할인 등), 품질(속도품질·통화품질 등), 앱 마켓 이용, 기타(명의도용·기기불량 등) 등 분쟁유형별로 구성할 수 있다. 또한, 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는

환급에 관한 분쟁 등 새로운 유형의 분쟁에 대응하기 위해 다양한 소위원회를 구성할 수 있다. 사안에 따라 각 소위원회의 상임위원 등이 다른 소위원회에 참석하여 분쟁조정 처리에 대해 협의하는 등 유연하게 운용할 수 있을 것이다.⁴⁴⁾

소위원회에는 분쟁조정 사건을 담당할 주심위원을 두어 해당 사건을 주관하게 할 수 있다. 이 경우 소위원회가 의결하거나 주심위원이 조정한 분쟁조정 결과는 분쟁조정위원회의 결정으로 본다. 소위원회 회의는 소위원장이 소집하며, 위원 제척·기피·회피 신청의 인용여부 결정, 처리기간 연장, 직권조정결정 등 분쟁조정위원회가 위임한 사항을 심의·의결한다.

한편, 분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있으며, 비상임 주심위원에게는 조정사건별로 조정수당을 지급한다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우 또는 상임위원인 경우에는 그렇지 않다.

<표 4-2> 상임위원과 비상임위원 비교(안)

구분	상임위원	비상임위원
근무형태	상근(겸직제한 없음)	조정회의 참석(정기, 수시)
보수	매월 일정액 지급 (회의참석수당 미지급)	회의참석 수당, 조정수당 등 지급
역할	<ul style="list-style-type: none"> - 소위원회 위원장 - 소위원회별 분쟁조정사건의 조정 및 총괄관리 - 소위원회 간 분쟁조정 관련 협의 - 분쟁조정사건 분석 및 통계 관리 - 위원장 직무대행 	분쟁사건 조정

44) 공공데이터제공분쟁조정위원회의 경우 상임위원이 모든 조정부에 참여하도록 하고 있다.

2. 사무국 설치·운영

가. 사무국 구성

개정 전기통신사업법에 따라 통신분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위한 전담 사무부서를 방송통신위원회 사무처에 설치할 수 있다. 사무국 직원은 방송통신위원회 사무처 소속으로 하며, 사무국장 1명과 필요한 인원을 둘 수 있다. 다른 분쟁조정 위원회 사례를 고려하여 조정신청 접수 및 상담, 사실관계 조사 등을 위한 직원(조사관, 공무원 등) 등 적정 규모의 인력구성이 필요하다. 정원 및 예산 등을 고려하여 전화상담 업무 등을 위해 일부 공무직을 활용하는 사례도 있다. 예를 들어, 콘텐츠 분쟁조정위원회는 공무원 직원, 외부 위탁업체 직원이 온라인 접수건 처리 및 전화 응대 등의 업무를 수행한다. 또한, 방송통신위원회 내에 사무국을 설치하기 때문에 사무국 직원은 공무원 신분으로, 공무원 정원 및 보수 등에 관한 규정을 적용하도록 한다.

나. 사무국 업무

사무국은 분쟁조정 사건의 접수, 사실조사, 인과관계의 규명 및 피해액의 산정 등 분쟁의 조정에 필요한 업무와 분쟁 해결기준 등 분쟁조정제도에 관한 조사·연구 등을 지원한다. 또한, 분쟁조정제도 홍보 및 교육·상담을 위한 통신분쟁조정상담센터, 통신분쟁조정지원시스템 등의 운영·관리에 관한 업무를 담당한다.

다. 업무 위탁

효율적인 업무를 위해 사무국 업무의 일부를 관계 전문기관·협회 등에 위탁해야 하는 경우가 있다. 이를 위해, 시행령에 위탁 및 경비 지원 등에 관한 근거를 마련할 필요가 있다.⁴⁵⁾

45) 현재 통신분쟁조정상담센터 운영과 관련하여 KAIT에 인건비, 운영경비, 사업경비 등 7.13억원을 지원하고 있다.

3. 직권조정결정 도입

직권조정제도란 조정위원회가 제시한 조정안에 대해 비록 양자 간 합의가 이루어지지 않았으나 여러 법익을 종합적으로 감안하여 직권조정의 필요성이 제기될 때, 양자의 동의 여부와 관계없이 권한을 위임받은 제3자가 직권으로 조정을 도모하는 제도를 의미한다. 민사조정법 제30조에 따르면, 직권조정은 ①당사자 간 합의가 성립되지 아니하였거나, ②당사자 사이에 합의된 내용이 적정하지 못하다고 판단될 때, ‘상당한 이유가 없는 한’ 신청 취지에 반하지 않는 한도 내에서 사건의 공평한 해결을 모색하기 위한 강제 조정의 성격을 갖는다.

개정 전기통신사업법은 직권조정과 관련하여 직권조정결정이 가능한 대상(조건, 범위, 방법), 조정결정 내용, 효력, 이의신청, 소위원회 구성·운영 근거 등을 규정하고, 소위원회 구성·운영, 직권조정결정에 필요한 사항을 시행령에 위임하도록 했다. 개정법 제45조의6은 “당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에는 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 결정(직권조정결정)을 할 수 있다고 규정하고” 있다. 이때, “당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우”라 함은 ① 당사자 일방이 정당한 사유 없이 조정기일에 출석하지 아니한 경우, ② 당사자 일방이 정당한 사유 없이 답변서 등을 제출하지 아니한 경우, ③ 조정 전 합의가 결렬되는 경우 등이 해당될 수 있다.

개정법에서 규정하고 있는 직권조정결정은 직권조정결정서 송달 2주일 이내 이의신청이 가능하며, 이의신청이 없는 경우, 재판상 화해의 효력을 갖게 된다. 다만, 당사자가 이의신청을 하면 효력을 상실한다는 점, 그리고 당사자들이 자율적으로 합의에 이르지 못한 경우에 강제적인 조정안을 제시하기보다 합의적 조정성립과 같은 결과를 기대하며 합리적이고도 공정한 안을 제시한다는 측면이 강하다. 강제 조정의 성격보다 일종의 최종적인 조정 해결에 가까운 것으로 볼 수 있다. 당사자가 직권조정결정에 대해 이의신청을 하거나 수락의 의사를 표시하지 않는 경우 효력이

발생하지 않는다는 점에서, 일반적인 조정과 효과 측면에서 크게 다르지 않다.

개정법은 직권조정결정을 위해서는 분쟁조정위원회에서 의결을 거치도록 하고, 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위하여 소위원회를 둘 수 있다고 명시했다. 이에 따라 통신서비스 유형 등을 고려하여 구성된 소위원회에서 직권조정결정에 관한 사항을 심의·의결하도록 하고, 소위원회에서 의결한 사항은 분쟁조정위원회에서 결정한 것으로 볼 수 있도록 하여 분쟁조정 효율성을 높일 수 있을 것이다.

한편, 통신분쟁조정위원회에는 5G 관련하여 유사한 내용의 분쟁이 높은 빈도로 접수되고 있다. 이처럼 유사한 분쟁조정 신청건에 대해 신청인들의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우 효율적인 조정을 위해 집단분쟁조정과 유사하게 직권으로 병합하여 조정안을 제시하는 형태로 운영하는 방안도 검토할 필요가 있다.

제 2 절 전기통신사업법 시행령 등 하위법령 개정방향

1. 상임위원 구성·운영 관련 개정사항

가. 현행 시행령상 상임위원 관련 조항

현 전기통신사업법 제45조의2는 분쟁조정 대상, 위원수, 위원자격, 임기 및 구성·운영 위임(제5항) 등을 규정하고 있다. 또한, 동법 시행령 제40조의5는 위원의 신분, 보궐의원, 위원장 업무, 위원장 직무대행, 회의소집, 개의·의결요건, 소위원회, 수당과 여비 등을 규정하고 있다.

<표 4-3> 현행 시행령 제40조의5 통신분쟁조정위 구성 관련 규정

구분	내용	비고
위원의 신분	비상임	제1항
보궐의원	결원시 보궐위원 위촉(전임위원 잔여 임기)	제2항
위원장 업무	위원회 대표, 업무 총괄	제3항
위원장 직무대행	위원 중에서 방통위원장 지명	제4항
회의소집	재적위원 1/3 이상 요구 또는 위원장 필요 인정	제5항
개의·의결요건	[개의] 과반수 출석, [의결] 출석위원 과반수 찬성	제6항
소위원회	위원회 업무를 효율적으로 수행하기 위해 필요시	제7항
수당과 여비	출석 위원	제8항

앞서 살펴본 바와 같이, 전기통신사업 개정안은 통신분쟁조정위원회 위원 증원 및 상임위원 도입, 사무국 설치, 직권조정제도 도입 등을 골자로 하고 있다. 위원수가 10명에서 30명으로 늘어남에 따라 전체회의는 분쟁조정위원회 및 소위원회 운영 관련 규정 등의 제·개정 및 폐지 등을 위해 필요한 경우에만 개최하고, 직권조정결정을 포함하여 소위원회 중심으로 분쟁조정절차를 운영할 필요가 있다. 이에 따라 동법 시행령

제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영)를 개정하고, 제40조의6(소위원회등), 제40조의7(수당과 여비 등), 제40조의8(사무국) 등을 신설하여 위원회의 구성·운영, 소위원회 및 주심위원, 사무국 설치 등에 관하여 위임된 사항 및 세부내용을 규정할 필요가 있다.

<표 4-4> 분쟁조정위원회 조직 구성·운영 관련 개정 필요사항(안)

구분	개정 필요사항	비고
위원회 구성	상임위원 5명, 나머지는 비상임	영 제40조의5 제1항 개정
	상임위원 업무 - 소위원회별 분쟁조정사건의 조정 및 총괄관리 - 소위원회 간 분쟁조정 및 처리에 관한 사항 - 기타 분쟁조정사건의 분석 및 통계 등의 관리	영 제40조의5 제4항 개정 운영세칙 제7조(상임위원) 신설
	기타 상임위원 근무형태 및 보수, 모집방법 등 (출석수당과 여비 제외)	영 제40조의7 신설 내규 검토
	전체회의 소집요건 - 재적위원의 10분의 1 이상	영 제40조의5 제5항 개정 운영세칙 제4조 6호 개정
소위원회	소위원회 구성·운영 - 위원장, 주심위원, 회의소집 등	영 제40조의6 신설
	소위원회 의결사항 - 위원 제척·기피·회피 신청 인용여부 결정, 처리기간 연장, 직권조정결정 등 분쟁조정 위원회가 위임한 사항	
사무국	설치 및 업무 - 사무처에 설치 - 분쟁조정 신청사건에 대한 사실 확인 등	영 제40조의8 제1항 신설 운영세칙 제8조 제2항 신설
	구성 - 사무국장 1인과 필요한 인원(공무원)	영 제40조의6 제2항 신설 운영세칙 제8조 제1항 신설
	업무위탁 - 이용자 보호 전문기관에 위탁(예산지원)	영 제40조의6 제3항 신설
	직원 보수	공무원 보수규정 준용

나. 상임위원의 신분 및 근무형태

상임위원은 상근을 원칙으로 하지만, 개정법안에서 겸직 제한을 규정하지 않고 있으므로, 시행령에 상임위원의 겸직 제한에 관한 규정을 둘 필요는 없을 것으로 보인다. 겸직 제한 및 영리업무 금지는 개인의 헌법상 직업선택의 자유, 경제활동의 자유, 공무담임권 등 기본권을 제한하는 규정이므로 법률상 근거가 필요하기 때문이다. 또한, 시행령 개정안에 명시할 필요는 없지만, 상임위원은 법 제45조의2 제3항 4호에 따라 4급 이상의 공무원인 경우 외에는 방송통신위원회 소속이 아닌 민간인 신분으로 위촉하며, 규칙적인 상근을 원칙으로 한다. 그 밖에 상임위원의 업무, 근무형태, 모집방법 등에 관한 세부사항은 운영세칙이나 내규 등으로 유연하게 적용할 수 있을 것이다.

다. 상임위원의 역할

전기통신사업법 개정을 통해 상임위원을 신설함에 따라 동법 시행령 제40조의5 제1항에서 상임위원의 역할에 관한 내용을 추가할 필요가 있다. 상임위원은 소위원회 위원장으로서 소위원회별 분쟁조정사건의 조정 및 총괄관리, 소위원회 간 분쟁조정 및 처리, 분쟁조정사건의 분석 및 통계 등의 관리에 관한 업무를 수행한다. 또한, 통신분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우 상임위원 중에서 직무대행을 지명하도록 시행령 제40조의5 제4항을 개정할 필요가 있을 것이다.

라. 수당과 여비

현행 전기통신사업법 시행령 제40조의5 제8항에 따라 통신분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 지급하지 않는다고 명시하고 있다. 또한, 개정법안에 따라 위촉되는 상임위원의 경우 상근에 따른 일정 금액을 보수로 지급하기 때문에, 공무원인 위원과 마찬가지로 수당과 여비 지급대상에서 제외하도록 명시할 필요가 있다.

다. 전체회의 소집요건 및 안건

현행 전기통신사업법 시행령 제40조의5 제5항에 따르면, 분쟁조정위원회 위원장은 재적위원 1/3 이상이 요구하거나 분쟁조정위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 분쟁조정위원회의 전체회의를 소집하고, 그 의장이 된다. 그런데 개정법안에 따라 위원수가 현행 10명에서 30명으로 늘어나게 되면, 현행 1/3 기준을 유지하는 경우 10명의 요구가 없이는 회의소집이 어려워 운영상 차질 및 경직성이 우려된다. 따라서 원활한 회의 소집 및 분쟁조정을 위해 전체회의 소집 요건을 재적위원의 1/5 이상으로 개정하여 6명 이상의 요구로 회의를 소집할 수 있도록 하는 것이 적절할 것으로 보인다.⁴⁶⁾ 다만, 현행 개의요건(재적위원 과반수의 출석)과 의결요건(출석위원 과반수의 찬성)은 일반적인 개의·의결요건으로서 현행 유지가 타당할 것이다. 또한, 분쟁조정위원 정원 증가에 따라 전체회의는 분쟁조정위원회 및 소위원회 운영 관련 규정 등의 제·개정 및 폐지 등 필요한 경우에만 개최하도록 할 필요가 있다.

바. 소위원회 구성·운영

현행 시행령 제40조의5 제7항은 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 소위원회를 둘 수 있도록 하고 있다. 위원수가 10명에서 30명으로 증가함에 따라 전체회의 대신 소위원회 중심으로 운영할 필요성이 있다. 이에 따라 제40조의6(소위원회 등)을 신설하여 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위해 전기통신서비스 유형 등을 고려하여 상임위원을 위원장을 하는 5개 이내의 소위원회를 둘 수 있도록 한다. 소위원회에는 분쟁조정 사건을 담당할 주심위원을 두어 해당사건을 주관하게 할 수 있다. 이 경우 소위원회가 의결하거나 주심위원이 조정한 분쟁조정 결과는 분쟁조정위원회의 결정으로 본다. 소위원회 회의는 소위원장이 소집하며, 위원 제척·기피·회피 신청의 인용여부 결정, 처리기간 연장에 관한 사항, 직권조정결정에 관한 사항 등 분쟁조정위원회가 위임한 사항을 심의·의결한다.

46) 국회법 제73조제1항은 회의소집 정족수를 1/5 이상으로 규정하고 있다.

2. 사무국 설치·운영 관련 개정사항

가. 사무국 설치 및 업무

현재 통신분쟁조정위원회는 사무국을 따로 두지 않고 있으며, 법령에도 사무국에 관한 조항이 없다. 따라서 사무국 설치·운영 등을 규정하기 위해 시행령 제40조의8을 신설할 필요가 있다. 개정법 제45조의2 제5항에 방송통신위원회 소속으로 사무국을 둘 수 있도록 했으므로, 방송통신위원회 사무처가 통신분쟁조정위원회의 업무를 지원하도록 한다.⁴⁷⁾ 사무국은 분쟁조정 청구사건의 절차 진행과 분쟁조정위원회 운영에 필요한 사무 등을 처리한다. 사무국의 업무는 운영세척이나 내규 등을 통해 구체화하도록 한다.⁴⁸⁾

나. 사무국 구성

개정법에 따라 사무국을 방송통신위원회에 설치함에 따라 공무원 신분으로 사무국장과 직원을 둘 수 있다. 분쟁조정 신청사건의 증가 및 위원 증원에 따라 사무처 내에 통신분쟁조정위원회 지원을 위해 필요한 적정 수준의 사무국 인력을 구성할 필요가 있다. 다만, 향후 유연한 조직 구성·운영을 위해 직원 규모 등을 시행령에 명시하는 대신, 운영세척이나 내규 등을 통해 규정하는 것이 바람직할 것이다.

다. 업무위탁 및 경비지원

사무국의 효율적인 업무수행을 위해 업무 중 일부를 외부 전문기관에 위탁하는 것이 합리적인 경우가 있다. 이를 위해 사무국의 통신분쟁조정위원회 지원 업무 중 일부를 관계 전문기관, 단체 등에 위탁하고 예산의 범위에서 통신분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리에 필요한 경비를 지원할 수 있는 근거를 마련하도록 한다.

47) 이와 별도로 현재 통신분쟁조정위원회 관련 업무를 지원하고 있는 통신분쟁조정팀을 방송통신위원회 직제에 포함하는 내용의 직제 개편안도 검토할 필요가 있을 것이다.

48) 분쟁조정 사건의 접수, 사실조사, 인과관계의 규명 및 피해액의 산정 등 분쟁조정 업무 지원, 분쟁조정제도 홍보 및 교육·상담을 위한 통신분쟁조정상담센터, 통신분쟁조정지원시스템 운영·관리 등

3. 직권조정결정 관련 개정사항

가. 개정법안의 직권조정결정 관련 조항

개정법안 제45조의2는 직권조정과 관련하여 직권조정결정의 조건, 직권조정결정 사항, 직권조정결정서, 직권조정결정 수락, 이의신청, 소위원회 구성·운영 등에 관한 사항을 규정하고 있다. 또한, 직권조정결정의 효율적 업무처리를 위한 소위원회의 구성·운영 등 직권조정결정에 필요한 사항을 시행령에 위임하도록 했다.

<표 4-5> 현행 전기통신사업법 개정법안의 직권조정결정 관련 규정

구분	내용	비고
직권조정결정 대상 (조건, 범위, 방법)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우 ○ 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 ○ 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음 	제1항
직권조정결정 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁 원인행위의 중지 ○ 손해배상이나 그 밖에 필요한 구제조치 ○ 분쟁 원인행위의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 	제2항
직권조정결정서	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주문(主文)과 결정 이유 ○ 이에 관여한 분쟁조정위원회의 위원 모두가 서명·날인 ○ 정본(正本)을 지체 없이 당사자에게 송달 	제3항
직권조정결정 효력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서면으로 이의를 신청하거나, 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 직권조정결정을 불수락한 것으로 간주(당사자가 결정서를 송달받은 날부터 14일 이내) 	제4항
이의신청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이의신청 또는 거부 의사가 있는 경우 상대방에게 지체 없이 통지(당사자가 결정서를 송달받은 날부터 14일 이내) 	제5항
소위원회 구성·운영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위한 소위원회 	제6항
위임	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소위원회의 구성·운영 ○ 그 밖에 직권조정결정에 필요한 사항 	제7항

나. 직권조정 대상과 범위

개정법은 직권조정 대상에 “합의가 이뤄지지 아니한 경우” 및 “신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우” 등으로 하고, 직권조정의 범위는 “당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도”로 규정하는 등 위원의 재량을 인정하고 있다. 따라서 개정법에서 정한 직권조정결정의 조건과 범위 외에 시행령에 세부사항을 추가하지 않는 방향이 바람직할 것이다. 다만, 개정법 제45조의5 제6항에서 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위해 소위원회를 둘 수 있다고 규정하고, 제7항에서 소위원회 구성·운영 및 직권조정결정에 필요한 사항은 시행령으로 위임함에 따라 시행령 제40조의6(소위원회 등)에서 소위원회의 심의·의결사항으로 직권조정결정에 관한 사항을 추가할 필요가 있다.

<표 4-6> 유사 분쟁조정위원회 구성·운영 관련 시행령 조문 구성

구분	시행령(약칭)	주요 조문
공공데이터제공 분쟁조정위원회	공공데이터법 시행령	제23조(분쟁조정위원회 등의 운영) 제24조(조정부의 구성 및 운영) 제25조(사무국 등) 제26조(수당과 여비) 제27조(분쟁조정위원회 등의 운영세칙)
하자심사·분쟁 조정위원회	공동주택관리법 시행령	제48조(분과위원회의 구성 등) 제49조(소위원회의 구성 등) 제50조(하자분쟁조정위원회 위원의 해촉 제50조의2(하자분쟁조정위원회 위원의 기피) 제51조(위원장이 주재하는 분과위원회 제52조(소위원회 심의·의결대상인 단순사건) 제53조(하자분쟁조정위원회의 회의 등) 제55조(위원의 수당 및 여비) 제63조(하자분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리)
개인정보분쟁 조정위원회	개인정보보호법 시행령	제48조의14(당연직위원) 제49조(조정부의 구성 및 운영) 제50조(사무기구) 제51조(분쟁조정위원회 등의 운영) 제56조(수당과 여비) 제57조(분쟁조정 세칙)

구분	시행령(약칭)	주요 조문
콘텐츠분쟁 조정위원회*	콘텐츠산업진흥법 시행규칙	제5조(콘텐츠분쟁조정위원회의 사무국) 제6조(콘텐츠분쟁조정위원회의 회의)
중앙환경분쟁 조정위원회**	환경분쟁조정법 시행령	제21조(위원의 지명 등) 제23조(직권조정 대상 및 절차)
인터넷주소분쟁 조정위원회**	인터넷주소법 시행령	제16조(인터넷주소분쟁조정위원회 위원장의 직무) 제17조(분쟁조정위원회의 운영) 제18조(사무국) 제19조(조정 신청 등) 제22조(수당) 제23조(분쟁조정 세칙)
의료분쟁 조정위원회	의료분쟁조정법 시행령	제9조(조정위원회의 간사) 제10조(조정위원회의 회의 등) 제11조(조정위원회의 업무 지원 인력)
소비자분쟁 조정위원회	소비자기본법 시행령	제45조(조정위원회의 회의) 제45조의2(분쟁조정회의의 관장사항) 제46조(분쟁조정절차의 분리·병합) 제47조(위원의 구성) 제48조(조정위원회 사무국) 제52조(조정위원회 등의 운영세칙)
주택임대차분쟁 조정위원회	주택임대차보호법 시행령	제21조(주택임대차분쟁조정위원회의 설치) 제22조(조정위원회의 심의·조정 사항) 제23조(공단의 지부 등에 두는 조정위원회 사무국) 제24조(시·도의 조정위원회 사무국) 제25조(조정위원회 구성) 제26조(조정위원회 운영) 제27조(조정위원에 대한 수당 등) 제28조(조정부에서 심의·조정할 사항) 제29조(조정부의 구성 및 운영)
한국저작권위원회 조정부	저작권법 시행령	제60조(조정부 구성 및 운영) 제61조(조정의 절차 등)

* 콘텐츠분쟁조정위원회는 분쟁조정위원회 구성운영에 관한 사항을 시행규칙에 규정

** 중앙환경분쟁조정위원회, 의료분쟁조정위원회는 별도의 설립법을 근거로 설치

지금까지 논의한 내용을 바탕으로 전기통신사업법 시행령 제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) 개정, 제40조의6(소위원회 등) 및 제40조의 7(수당과 여비 등), 제40조의8(사무국) 신설 등 일부개정안을 다음과 같이 제안하고자 한다.

<표 4-7> 전기통신사업법 시행령 신·구조문대비표(안)

현 행	개 정 안
<p>제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) ① 법 제45조의2제1항에 따른 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다) <u>위원은 비상임으로 한다.</u></p> <p>②·③ (생략)</p> <p>④ 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 분쟁조정위원회 <u>위원</u> 중에서 방송통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행한다.</p> <p>⑤ 분쟁조정위원회 위원장은 재적위원 3분의 1 이상이 요구하거나 분쟁조정위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에 분쟁조정위원회의 <u>회의</u>를 소집하고, 그 의장이 된다.</p> <p>⑥ <u>분쟁조정위원회의 회의</u>는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로</p>	<p>제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) ① 법 제45조의2제1항에 따른 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다) <u>위원은 상임위원과 비상임위원을 두되, 상임위원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.</u></p> <p>1. 소위원회별 분쟁조정사건의 조정 및 총괄관리에 관한 사항</p> <p>2. 소위원회 간 분쟁조정 및 처리에 관한 사항</p> <p>3. 기타 분쟁조정사건의 분석 및 통계 등의 관리에 관한 사항</p> <p>②·③ (현행과 같음)</p> <p>④ 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 분쟁조정위원회 <u>상임위원</u> 중에서 방송통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행한다.</p> <p>⑤ 분쟁조정위원회 위원장은 재적위원 3분의 1 이상이 요구하거나 분쟁조정위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에 분쟁조정위원회의 <u>위원 전원으로 구성되는 회의</u>(이하 “<u>전체회의</u>라” 한다)를 소집하고, 그 의장이 된다.</p> <p>⑥ <u>전체회의</u>는 분쟁조정위원회 및 소위원회 운영 관련 규정 등의 제·개정 및 폐지 등에 관한 사항</p>

현 행	개 정 안
<p>의결한다</p> <p><u>⑦ 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 소위원회를 둘 수 있다.</u></p> <p><u>⑧ 분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 그렇지 않다.</u></p> <p><u><신 설></u></p>	<p><u>을 심의·의결한다. 이 경우 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</u></p> <p><u><삭 제></u></p> <p><u><삭 제></u></p> <p><u>제40조의6(소위원회 등) ① 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 전기통신서비스 유형 등을 고려하여 5개 이내의 소위원회를 둘 수 있으며, 소위원회의 위원장(이하 “소위원장”이라 한다)은 상임위원으로 한다.</u></p> <p><u>② 소위원회에는 분쟁조정 사건을 담당할 주심위원을 두어 해당사건을 주관하게 할 수 있다. 이 경우 소위원회가 의결하거나 주심위원이 조정한 분쟁조정 결과는 분쟁조정위원회의 결정으로 본다.</u></p> <p><u>③ 소위원회 회의는 소위원장이 소집하며, 다음 각 호에 해당하는 사항을 심의·의결한다.</u></p> <p><u>1. 법 제45조의4제2항에 따른 위원 제척·기피·회피 신청의</u></p>

현 행	개 정 안
<p><신 설></p>	<p><u>인용여부 결정에 관한 사항</u> <u>2. 법 제45조의5제6항에 따른 처리기간 연장에 관한 사항</u> <u>3. 법 제45조의6제1항에 따른 직권조정결정에 관한 사항</u> <u>4. 그 밖에 분쟁조정위원회가 위임한 사항</u></p> <p>제40조의7(수당과 여비 등) 분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있으며, 비상임 주심위원에게는 조정사건별로 조정수당을 지급한다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우 또는 상임위원인 경우에는 그렇지 않다.</p>
<p><신 설></p>	<p>제40조의8(사무국) ① 법 제45조의2제5항에 따라 방송통신위원회 사무처가 분쟁조정절차 진행과 그 밖에 분쟁조정위원회의 운영에 필요한 사무 등을 처리한다.</p> <p>② 전담사무부서에는 전담부서장 1인과 필요한 직원을 둔다.</p> <p>③ 방송통신위원회는 분쟁조정위원회 지원 업무의 일부를 관계 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 예산의 범위에서 분쟁조정위원회의 운영 및 사무처리에 필요한 경비를 지원할 수 있다.</p>

제 5 장 앱 마켓 분쟁조정 실효성 제고방안

제 1 절 앱 마켓 관련 해외사업자 분쟁조정 및 약관

1. 앱 마켓 거래구조 및 분쟁유형

가. 앱 마켓 거래구조

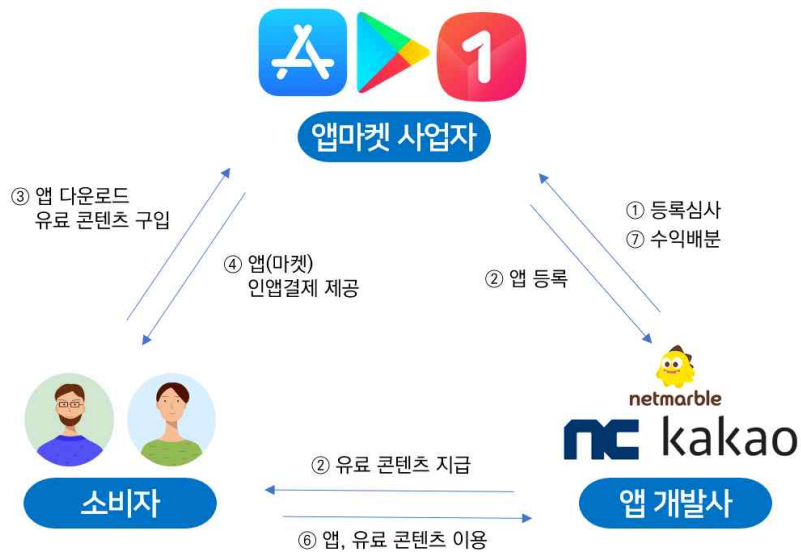
방송통신위원회가 2022년 3월 제정·고시한 ‘앱 마켓 사업자의 금지행위 위법성 판단기준’에 따르면, 앱 마켓은 “모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간”이며, 앱 마켓 서비스는 “모바일콘텐츠 등을 등록·판매하고 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매할 수 있도록 거래를 중개하는 서비스”를 의미한다. 과학기술정보통신부가 2022년 11월 제정·고시한 ‘디지털콘텐츠 중개 표준약관’에서는 앱 마켓을 “디지털 콘텐츠 등 제공사업자와 이용자 간 디지털콘텐츠 등의 거래를 중개하는 앱 마켓 사업자의 가상 영업장(사이버몰)”으로 정의하고 있다.

공정거래위원회는 전자상거래 사업자 중 앱 마켓 사업자는 거래중개를 목적으로 하는 온라인 플랫폼 운영사업자로 분류하고, 입점업체-플랫폼사업자-소비자 등 3면 관계의 전자상거래 구조로 정의했다.⁴⁹⁾ 전자상거래 플랫폼을 통한 거래는 상품을 제공하는 공급자와 이용하고자 하는 고객은 각각 플랫폼 사업자와 이용계약을 체결하고, 플랫폼 이용계약을 전제로 공급자와 고객 간 거래계약이 체결되는 3면 관계를 이룬다(이병준, 2019), 즉, 온라인 플랫폼 사업자와 이용 사업자(판매업자) 간의 중개 계약, 온라인 플랫폼 사업자와 구매자 간의 이용계약 및 이용 사업자와 구매자 간의 판매계약이라는 3면의 법률관계가 존재한다고 볼 수 있다(김상중, 2021). 또한, EU의 온라인 플랫폼 분류에 따르면, 앱 마켓은 ‘온라인 중개 서비스(online intermediation services)’로서 재화 또는 용역을 생산·제공하는 생산자와 이를 이용하려는 소비자

49) 2021년 3월 발표한 전자상거래법 관련 전부개정안 입법예고 자료

간의 직접 거래나 체결 여부와 무관하게 거래를 용이하게 할 수 있는 환경을 마련하고, 사업자와 생산자들 사이의 계약을 근거로 제공되는 서비스로 볼 수 있다.⁵⁰⁾ 이처럼 앱 마켓은 앱 개발사와 이용자 간의 앱 또는 디지털 콘텐츠 거래를 중개하는 온라인 플랫폼으로서 양면시장(two-sided market)의 특징을 갖는다(정보통신정책연구원, 2019 ; 정주미, 2020).

[그림 5-1] 앱 마켓 인앱결제 거래구조



출처: 김유석·김용희·이수연·박영주·이현주(2021)

앱 마켓의 참여자는 이용자, 앱 개발자·모바일콘텐츠 제공사업자, 그리고 이들의 거래를 연결하는 앱 마켓 사업자 등이 있다. 앱 개발자·모바일콘텐츠 제공사업자는 소비자들에게 유·무료의 앱을 판매 또는 제공하기 위해 앱 마켓 사업자와 중개계약을

50) EU는 온라인 플랫폼을 온라인 중개 서비스(online intermediation services)와 온라인 검색엔진(online search engine)으로 구분하고 있다(REGULATION (EU) 2019/1150 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 20 June 2019 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services).

체결한다. 앱 마켓 사업자는 앱·모바일콘텐츠 등을 구매 또는 이용하려는 소비자와 이용계약을 체결하여 서비스를 제공하며, 소비자는 앱 마켓 사업자를 통해 앱 개발자·모바일콘텐츠 제공사업자와 판매계약을 체결한다.

앱 마켓 사업자는 이용자의 구매대금에서 수수료를 공제한 후 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자에게 정산한다. 앱 마켓 사업자는 자체 가이드라인에 따라 기술 또는 거래조건에 부합하지 않거나 유해·불법적인 앱의 등록 심사, 광고성 리뷰 삭제, 방치 또는 호환되지 않는 앱의 삭제 등을 통해 앱 마켓을 관리한다. 이런 점에서 앱 마켓이 앱 또는 디지털콘텐츠의 게이트키퍼(gate keeper) 역할도 한다. 다양한 온라인 플랫폼에 접근하려면 관련 앱을 앱 마켓에서 검색하여 설치해야 손쉽게 활용할 수 있기 때문이다.⁵¹⁾

이처럼 다양한 이해관계자들로 구성된 생태계로서, 각 이해관계자 간의 분쟁도 복잡한 양상으로 나타날 수 있다. 이에 따라 앱 마켓에서의 분쟁 당사자와 책임소재에 대한 판단이 중요하다. 앱 마켓 이용요금 결제, 결제취소, 환급 등 개별 분쟁사례에서 사업자별 귀책사유에 따라 보상 주체, 보상 수준 및 방법을 결정할 수 있기 때문이다.

또한, 앱 마켓은 글로벌 플랫폼으로서 다수의 국내외 사업자와 개인 개발자들이 참여한다는 특징이 있다. 이로 인해 국내에 사업장을 두고 있지 않은 사업자에 대한 분쟁조정 당사자 지정이 어려워진다. 그러나 국내 사업자와의 형평성과 국내 이용자 보호를 위해 해외 사업자를 당사자로 하는 분쟁조정의 실효성을 개선할 필요가 있다. 따라서 환불 및 신청주체, 분쟁의 귀책사유, 앱 마켓의 역할, 약관 등을 검토하여 분쟁조정 당사자 지정이 필요하다.

앱 마켓의 운영약관 등을 근거로 앱 마켓 사업자나 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자 등이 분쟁의 당사자가 아님을 주장하면 조정결과의 집행력에 문제가 발생할 우려가 있으므로 당사자 확정은 매우 중요하다. 분쟁 당사자가 아니라면 실질적인

51) 이용자는 앱 마켓을 이용하지 않고 직접 앱 설치파일(APK)을 이용하여 앱을 설치할 수도 있지만, 이는 접근성이 낮고 해킹이나 악성코드 노출 등 보안 우려가 있어 일반적으로 이용되지 않는다.

집행이 불가능하기 때문이다. 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자를 조정당사자로 지정할 경우, 복잡한 이해관계와 많은 사업자 수로 인해 조정의 어려움이 예상된다. 따라서 앱 마켓 사업자를 분쟁 당사자로 지정하는 것을 우선 생각해볼 수 있다. 앱 마켓 사업자는 플랫폼 중개인이자 개발사의 대리인이며, 개발사가 분쟁조정 신청인이 될 수 있으므로 앱 마켓 사업자를 분쟁조정의 당사자로 고려할 수 있을 것이다. 또한, 피신청인을 앱 마켓 사업자로 일원화함으로써 이용자 보호 및 분쟁조정 신청인의 편의 제고도 기대할 수 있을 것이다.⁵²⁾

나. 앱 마켓 분쟁 유형

앱 마켓 시장은 운영체제(OS) 사업자가 운영하는 앱 마켓(구글플레이스토어, 애플 앱스토어)가 전 세계시장을 주도하고 있으며, 국내에는 통신사(원스토어), 단말기 제조사(삼성 갤럭시스토어) 등도 앱 마켓을 운영하고 있다. 구글플레이스토어와 애플 앱스토어가 시장점유율 측면에서 90%를 차지할 만큼 양분하고 있으며(김준연, 2021), 매출 점유율에서는 애플 앱스토어가 64%, 구글 플레이가 약 36%를 차지했다(Sensor Tower, 2021).

이 같은 앱 마켓의 시장구조 및 거래구조에서 앱 마켓 사업자는 앱 개발사·모바일 콘텐츠 제공사업자나 이용자에 비해 강력한 협상력과 지배력을 갖게 된다. 소수의 앱 마켓 사업자가 다수의 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자와 이용자의 거래를 중개하고 있다는 점에서 일종의 과점시장의 성격을 갖고 있기에, 앱 마켓 사업자의 시장 지배력 남용행위나 불공정거래행위가 나타날 수 있다(최은진, 2016). 실제로 애플과 구글은 앱 마켓에서 인앱결제를 강제하는 정책을 통해 소비자들에게는 결제방식의 선택을 제한하고, 다른 결제수단을 사용한 개발사들의 앱을 삭제하기도 했다(한국 소비자원, 2018).

52) 구글 블로그는 “구글은 결제방식을 일원화하면, ‘환불, 결제 오류 등이 발생하는 경우 소통이 어려운 해외 개발자나 신규 개발자에게 직접 연락하는 대신 구글을 통해 민원을 제기할 수 있다’라고 설명하고 있다. 이는 구글은 분쟁 발생 시 당사자로서 역할을 하겠다는 내용으로 볼 수 있다.

이에 따라 앱마켓에서의 이용자 피해 유형도 다양화되고 분쟁도 꾸준히 증가하고 있다. 한국소비자원(2021)에 따르면 이용자 피해는 계약 관련 사항이 가장 많이 차지하고 있으며, 세부적으로 ‘계약해제·해지·위약금(44%), 청약철회(29%), 계약불이행/불완전이행(21%), 무능력자 계약(6%)’ 순으로 나타났다. 특히, 모바일 앱 및 앱마켓 관련 피해 접수는 2016년 172건에서 2020년 409건으로 137.79% 증가했으며, 최근 5년간 앱 결제 관련 누적 소비자 피해는 1,354건으로 집계되었다. 이처럼 앱마켓 관련 이용자 피해가 증가하고 있다는 점에서 효과적인 분쟁조정의 필요성이 더욱 높아졌다.

<표 5-1> 한국소비자원 모바일앱 및 앱마켓 관련 소비자피해 접수 현황(단위: 건)

피해유형		2016	2017	2018	2019	2020	소계	계
품질 관리	품질(물품/용역)	8	13	19	17	20	90 (6.6%)	77
	AS불만	-	1	1	1	8		11
	안전(제품/시설)	-	-	-	1	1		2
계약 관련	계약해제·해지·위약금	36	64	56	95	158	932 (68.8%)	409
	계약불이행 (완전불이행)	31	57	33	32	44		197
	청약철회	28	68	42	56	80		274
	무능력자 계약	6	8	5	13	20		52
거래 조건 관련	가격·요금·이자·수수료	3	5	9	7	5	74 (5.5%)	29
	표시·광고	13	15	3	2	4		37
	약관	5	-	1	-	2		8
제도 관련	거래관행	1	-	2	1	2	6 (0.4%)	6
부당행위		41	45	47	54	65	252 (18.6%)	252
계		172	276	218	279	409	1,354(100%)	

출처: 김현수와 강인규(2021.12)

2. 앱마켓별 약관 및 환불정책 비교

가. 구글플레이

구글플레이 서비스 약관상 구글플레이 운영 주체는 미국법인인 Google LLC이다. 구글플레이 서비스 약관에는 “구글플레이는 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View California 94043, USA에 소재한 Google LLC가 제공하는 서비스”로 명시되어 있다. ‘구글플레이 서비스 약관’과 ‘구글 서비스 약관’을 적용하며, 구글플레이 약관과 구글 약관이 상충하는 경우 구글플레이 약관이 우선한다.

앱 유통은 구글아시아퍼시픽(Google Asia Pacific Pte. Limited)에서 담당한다. 구글 코리아는 구글아시아퍼시픽의 광고상품을 한국에서 판매하고 구글아시아퍼시픽으로부터 광고 판매대가 등을 받는 매출 구조로서, 구글플레이 매출은 포함하지 않고 있다. 국내 앱 개발사를 통해 발생한 구글플레이 매출은 구글아시아퍼시픽을 통해 아시아 다른 국가 매출과 합산된다.

모바일콘텐츠등제공사업자의 구글플레이 이용과 관련한 법적 관계는 구글플레이 개발자 배포계약, 구글페이먼트코리아(Google Payment Korea Limited; GPK) 서비스 약정에 의해 성립된다. 구글플레이에서의 모바일콘텐츠(무료/유료)의 게시 및 배포는 구글아시아퍼시픽(Google AP, 싱가포르법인)과 개발자 간 용역대행 계약을 통해 용역대행에 따른 수수료를 수취(판매 중개인)한다. 이때, 구글 AP가 개발자를 대행할 권한이 있으나, 권한의 대행은 구글 AP가 승인한 결제처리자인 GPK를 통해 이뤄지며, 이를 위해 개발자와 GPK의 지급결제처리를 위한 별도 계약체결이 필요하다.⁵³⁾

구글플레이는 인앱결제 시스템으로 Google Payment를 운영하고 있으며, 문제가 발생하는 경우 ‘Google Payments’ 서비스 약관에 따라 GPK컴플레인츠가 담당한다. 인앱결제 외에 제3자 결제 시스템인 ‘이용자 선택 결제(user choice billing)’ 시스템을

53) GPK는 개발자로부터 별도의 결제 서비스 수수료를 수취해야 하지만, 구글 AP에 구글플레이 판매 수수료를 내는 개발자에게는 결제서비스 수수료를 면제한다.

운영하고 있는데, 제3자가 제공하는 결제 시스템을 이용하는 경우 결제처리 방법 등 이용과 관련된 모든 문제는 결제 시스템 제공자에게 문의하도록 한다.

구글 개발자 배포계약에 따라 구글 AP는 구글플레이 환불정책을 기준으로 구매 48시간 이내의 환불에 대한 권한을 갖는다. GPK 약관에 따라 판매자는 웹사이트에 반품 및 취소정책을 공개하며, 구글플레이의 환불정책 또는 개발자의 환불정책에 규정된 경우 외에는 환불이 불가능하다. GPK 서비스를 이용한 결제 상품은 GPK 환불 기능을 통해서만 환불 처리된다. 환불처리기준은 <표 5-9>, <표5-10>과 같다.

<표 5-2> 구글의 분쟁유형별 환불 기준

분쟁유형	환불기준
무료체험 가입 후 자동유료전환	<ul style="list-style-type: none"> o 구글, 분쟁 상황을 방지하기 위해 콘텐츠 배포 시 이용자가 일정 기간 무료 사용 후 유료전환됨을 인식할 수 있게 정확히 설명하도록 개발자에게 요구 o 안내 미비 등으로 자동전환되는 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 콘텐츠 구매 48시간 이내: 구글이 바로 환불처리 - 콘텐츠 구매 48시간 이후: 이용자에게 개발자 연락처 제공 후 환불요청과 관련하여 협조
개발자 제공 구독형 콘텐츠 서비스(OTT 등) 중단	<ul style="list-style-type: none"> o 서비스 구독 일부취소는 불가하고 전체 서비스 구독을 취소 o 요금 일부환불 불가, 전체 환불만 가능 o 콘텐츠 구매 48시간 이내: 구글이 바로 환불처리 o 콘텐츠 구매 48시간 이후: 이용자에게 개발자 연락처 제공 후 환불 요청과 관련하여 협조
미성년자, 고령자, 지적장애인 콘텐츠 구매	<ul style="list-style-type: none"> o 미성년자, 고령자, 지적장애인의 하자 있는 구매 입증 시 환불처리 o 콘텐츠 구매 48시간 이내: 구글이 바로 환불처리 o 콘텐츠 구매 48시간 이후: 이용자에게 개발자 연락처 제공 후 환불요청과 관련하여 협조
명의도용	<ul style="list-style-type: none"> o 120일 이내 신고하고 이를 입증할 경우 구글이 환불처리
시스템 오류 등 접속장애 및 앱 서비스 중단	<ul style="list-style-type: none"> o 콘텐츠 구매 48시간 이내: 구글이 바로 환불처리, o 콘텐츠 구매 48시간 이후: 이용자에게 개발자 연락처 제공 후 환불요청과 관련하여 협조

출처: 앱 마켓 분쟁조정 특별위원회

<표 5-3> 구글플레이 상품 종류별 환불방식

구분	환불방식
앱, 게임, 인앱구매 (정기결제포함)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 앱 또는 인앱구매 후 48시간 이내 : 구글플레이를 통해 환불을 요청 ○ 48시간 이후 : 개발자에게 문의(자체 정책 및 현지 법규에 따름) ○ 한 번에 여러 상품 구매 : 전체 구매상품 환불(개별상품 환불 불가)
Google Play 무비/TV 또는 Google TV	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시청을 시작하지 않았다면 구매 후 7일 이내에 환불 요청 가능 ○ 영화 또는 TV프로그램이 결함이 있거나, 시청할 수 없거나, 설명과 같이 재생되지 않는 경우 구매 후 65일 이내에 환불을 요청 가능
Google Play 뮤직 (정기 결제 포함)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정기결제가 시작되면 이미 결제된 금액은 환불 불가 ○ 이후 정기결제를 원하지 않으면 정기결제를 취소 가능 ○ 결제한 기간이 끝나기 전에는 정기 결제한 콘텐츠를 계속 이용 가능
Google Play 뮤직 (정기 결제 포함)	<ul style="list-style-type: none"> ○ ‘개별 노래 및 앨범’ : 다운로드 또는 재생하지 않았다면 구체적인 상황에 따라 구매 후 영업일 기준 7일 이내에 주문취소 가능 ○ 음악을 다운로드 또는 스트리밍했다면 제대로 작동하지 않는 경우가 아닌 한 주문을 취소하여 환불 불가
Google Play 북	<ul style="list-style-type: none"> ○ eBook : 구매 후 7일 이내 환불요청 가능(대여한 eBook은 환불 불가) - eBook 미작동시 구매 후 65일 이내라면 언제든지 환불 요청 가능 - eBook 번들 구매시 전체 번들의 환불만 요청 가능 ○ 오디오북 : 청취를 시작하지 않으면 구매 후 7일 이내 환불 요청 가능 - 오디오북 미작동시 언제든지 환불 요청 가능 - 책 번들에서 여러 권을 다운로드하거나 내보내지 않았다면 구매 후 7일 이내에 전체 번들의 환불요청 가능 - 책 번들의 도서가 작동하지 않는 경우 구매 후 180일 이내에 문제가 있는 도서의 환불을 요청할 수 있다.
Google Play 뉴스스탠드	<ul style="list-style-type: none"> ○ 단권으로 구매한 잡지는 액세스할 수 없거나 콘텐츠에 결함이 있는 경우를 제외하면 환불 불가 ○ 정기결제 콘텐츠에 액세스할 수 없는 경우 정기결제 취소 가능 - 정기결제 신청 후 7일 이내 취소시 현재 진행 중인 정기결제만 환불 가능하며, 이미 종료된 정기결제는 환불 불가
구글을 통한 구독	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구매상품에 ①결함이 있는 경우, ②구글 구독 인터페이스에 명시된 혜택과 일치하지 않는 경우 또는 ③구글을 통한 구독 추가 서비스 약관의 설명에 따라 철회권이 부여된 경우 외에 대부분 환불 불가
YouTube Premium 및 Music Premium	<ul style="list-style-type: none"> ○ 멤버십 취소시점과 멤버십 종료시점 사이의 기간에 대한 환불불가 ○ 앱스토어에서 이루어진 유튜브 구매 항목은 애플의 승인 필요(애플의 환불 정책 적용) ○ 구글플레이를 통해 유튜브에서 영화 또는 프로그램을 구매한 경우 구글플레이를 통해 환불요청 가능

구글은 앱을 지원하고 제대로 작동하는지 확인하는 것은 앱 개발자의 책임이며, 환불 주체도 앱 개발자라는 입장이다. 구글이 콘텐츠 거래의 당사자가 아니기 때문에 콘텐츠 구매취소, 환불 관련 분쟁조정의 당사자가 아니라는 것이다.

나. 애플 앱스토어

애플 앱스토어는 ‘애플 미디어 서비스 이용 약관’에 따라 애플 아일랜드 법인인 애플디스트리뷰션인터네셔널(Apple Distribution International Ltd)이 운영하고 있다. 애플은 전자상거래법상 통신판매업자로서 전자상거래법에 따를 것이며, 앱을 배포하는 대행업자라는 입장이다.

인앱결제는 애플 IAP(In-App Purchase) 시스템을 통해 이뤄지며, 제3자 결제는 외부 구입 권한(StoreKit External Purchase Entitlement)을 사용한다. 제3자 결제로 인해 발생하는 문제와 관련한 고객지원 책임은 개발자에게 있다. 애플은 제3자 결제에서 이루어진 구매사실을 인식할 수 없으므로 환불, 결제내역, 구독관리 등 디지털 상품 및 서비스 구입 관련 문제에 관하여 사용자를 지원할 수 없다는 입장이다.

애플은 무이용자가 중간 해지 시 기존의 사용일도 전부 환불하는 공격적인 환불 처리를 한다.⁵⁴⁾ 7일 이내에는 최대한 환불 처리하고, 7일 후도 최초 환불신청 1건은 대부분 환불하고 있다. 또한, 구매 7일 후 미사용/일부사용 앱의 경우 전자상거래법을 적용하여 환불한다. 미성년자가 구매한 제품에 대한 취소권을 행사한 경우, 서비스를 계속 이용하기 위해서는 서비스 약관에 대한 부모님의 서면 동의 제출을 요청할 수 있다. 명의도용 관련해서는 악용 사례가 많아 아이디 당 최초 1회만 환불 처리한다. 성년의 아이디로 미성년자가 결제했다는 증거가 있으면 환불하며, 미성년자의 아이디에서 결제가 되면 최초 1회는 환불한다.

앱스토어에서의 환불 요청은 7일 이내에 구매를 취소할 수 있는 권리가 있으나, 디지털 콘텐츠의 경우 전자상거래법에 따라 그 권리가 제한될 수 있다. 정기결제의

54) 예: 13일 사용 후 해지→ 1달치 환불

경우 유료구독에 대한 환불은 유료 구독을 구입한 날로부터 7일 이내에 가능하며, 이미 수신한 유료구독에 포함된 콘텐츠는 일할계산하여 적용한다.

앱 유지보수 및 지원에 대해서는 관련 법률의 요구 또는 애플의 앱에 대해서만 유지보수 및 지원을 제공할 책임이 있는 한편, 타사 앱에 대한 유지보수 및 지원을 제공할 책임은 앱 제공업체에 있다고 규정하고 있다. 애플은 앱 제공업체를 대신하여 앱 스토어를 운영하는 대리인 역할을 하지만, 이용자와 앱 제공업체 간의 판매계약 또는 이용계약의 일방당사자는 아니라는 것이다. 애플은 중간자 역할과 이용자 보호조치는 지원할 수 있으나, 피신청인 자격이 있는지는 검토가 필요하다는 입장이다. 본사의 법적인 요건 검토 후 애플스토어의 당사자 적격 여부를 결정해야 하며, 애플코리아는 자격이 없는 것으로 보고 있다.

다. 윈스토어

앱 마켓 사업자인 윈스토어는 모바일콘텐츠 제공사업자와 이용자 간 상품거래를 위한 시스템 운영 및 관리 용역을 제공하며, 결제 시스템인 윈스토어 결제를 통해 대금결제 및 정산용역도 대행한다. 윈스토어 결제를 이용하여 거래한 경우 결제취소, 반품요청에 대한 환불도 대행한다. 그 외의 경우는 모바일콘텐츠 제공사업자에 요청하도록 하고 있다.

구매취소 및 환불에 대한 결정권은 모바일콘텐츠 제공사업자에 있다. 시스템상 윈스토어를 통해서만 환불이 가능하다는 점에서 환불 과정의 중간자 역할은 할 수 있으나, 개발사에 환불을 강제할 수 없다는 점에서 환불주체 및 피신청인은 모바일콘텐츠 제공사업자라는 것이다. 윈스토어의 경우 일정 시간내 무조건 환불하는 등 모바일콘텐츠 제공사업자의 의사에 반하는 환불 정책은 없다. 또한, 앱 마켓 서비스의 시스템 오류 발생 시 윈스토어 책임, 입점 앱의 오류 발생 시 판매자 책임으로 본다. 이처럼 개발자의 환불기준에 따르는 것이 원칙이지만, 윈스토어의 앱 마켓 시스템 장애 등으로 발생한 분쟁의 경우 예외적으로 윈스토어가 환불하며, 그 밖의 경우는 전자상거래법에 따라 통신판매중개업자의 의무기준에 따르고 있다.

라. 갤럭시스토어

갤럭시스토어는 기본적으로 단순 변심에 의한 환불은 불가능하며, 스토어의 서비스 장애나 상품의 하자가 있는 경우 환불할 수 있다는 입장이다. 갤럭시스토어는 무료 체험 기간 종료 1주일 전 이메일로 고지하며, 사용자가 취소하지 않으면 유료 전환에 동의한 것으로 간주한다. 또한, 미사용·일부사용의 경우 모바일콘텐츠 제공사업자가 미사용을 확인할 수 있다면 환불처리가 가능하지만, 미사용 여부를 확인할 수 없으면 환불이 불가능하다. 이와 관련하여 개발사의 입장에 따르고 있다. 명의도용 사건에 대해서는 수사기관의 결정에 따르고 있으며, 사용자의 주장만으로는 환불이 불가능하다는 입장이다. 또한, 미성년자의 계정 결제의 경우 환불 가능하나, 성인 계정인 경우 환불이 불가능하다.

환불주체는 스토어 시스템 오류 또는 스토어 측의 중요 고지사항 미흡인 경우는 갤럭시스토어, 그 외의 경우는 개발사의 판단에 따르고 있다. 기본적으로는 판매자와 소비자가 분쟁 당사자이며, 스토어가 중간역할은 할 수 있다는 입장이다. 일정 기간에 무조건 환불 등 앱 개발사의 의사에 반하는 환불 정책도 없다. 다만, 소비자에게 유료 서비스 10분 무료 체험을 제공하고 있다.

<표 5-4> 앱마켓별 환불주체 및 조정당사자 적격 비교

구분	구글		애플	원스토어	갤럭시스토어
환불결정주체	48시간 이내	구글	애플	앱 개발사	앱 개발사
	48시간 이후	앱 개발사			
조정당사자 적격	없음 (48시간 이내 환불건 검토 필요)		있는 것으로 판단됨	없음	없음

출처: 앱마켓 분쟁조정 특별위원회

3. 주요 모바일콘텐츠 제공사업자의 환불정책

가. OTT 서비스의 환불정책

통신분쟁조정위원회 앱마켓 분쟁조정 특별위원회는 2022년 5월, 앱마켓을 통해 국내에서 서비스를 제공하고 있는 주요 OTT 사업자를 대상으로 환불정책 및 분쟁조정에 대한 의견을 청취했다.

구매 후 7일 이내에 환불요청에 대해서는 이용 내역이 없는 경우 전액 환불한다. 애플의 경우 구매 후 7일 이내에는 청약철회로 이용 여부와 무관하게 환불하는 것으로 나타났다. 구글의 경우 구매 후 48시간 이내의 환불 건은 구글이 처리하나 구매 후 48시간 경과 건은 OTT 사업자의 약관에 따라 처리한다.

OTT 사업자들의 의사에 반하여 환불이 이뤄지는 경우도 일부 있지만, 따로 대응하지 않는다. 앱마켓 사업자의 환불 처리시 구글은 금액, 일시, 환불사유를 통보하며, 애플은 일시, 환불사유를 통보한다. 인앱결제 구매시 환불 절차는 앱마켓 사업자로 부터 취소 요청을 통보받으면 OTT 사업자가 이용내역을 확인해주고, 앱마켓에서 환불을 진행하는 방식으로 이뤄진다.

OTT 사업자들은 자체 환불정책을 갖고 있으며 앱마켓 사업자로부터 환불 내역을 통보받고 있다. 결제 권한은 기본적으로 앱마켓 사업자에 있으며, 예외적으로 구글에서 환불 권한을 일부 양도받은 사업자도 있다. 앱마켓 사업자와 정책이 충돌하는 경우 우선순위는 OTT 사업자마다 자체 약관을 우선하거나 앱마켓 사업자의 결정에 따르는 등 차이가 있다. 앱마켓 사업자는 부분 환불을 허용하지 않고 있으나, 일부 OTT 사업자는 이용자의 중도해지 요청 시 자체적으로 잔액을 계좌 이체하는 방식으로 환불 처리한다. 또한, 인앱결제의 경우 결제·환불 권한이 없는 OTT 사업자는 분쟁조정 당사자로서 갖는 역할이 제한적일 수밖에 없을 것이다.

<표 5-5> OTT 사업자의 환불정책 비교

구분	왓차	웨이브	디즈니플러스	티빙
자체 환불규정	있음	있음	없음	있음
환불관련 앱마켓과 우선순위	왓차의 환불약관 우선	웨이브의 환불약관 우선	앱마켓 약관 우선	앱마켓 약관 우선
부분환불 가능여부	가능	가능	불가	가능
개발자 의사에 반하는 환불처리 시 대처방안	없음	없음	없음	없음
분쟁조정 시 참가 의향	있음	있음	있음	앱마켓이 당사자임

출처: 앱마켓 분쟁조정 특별위원회

나. 게임 개발사의 환불정책

통신분쟁조정위원회 앱마켓 분쟁조정 특별위원회는 2022년 6월, 앱마켓을 통해 국내에서 서비스를 제공하고 있는 주요 게임 개발사를 대상으로 환불정책 및 분쟁조정에 대한 의견을 청취했다.

게임 개발사의 환불 프로세스는 디지털 콘텐츠 등에 대한 환불 신청이 접수되면 회수가능 여부를 판단하고, 회수 가능하면 환불하는 순으로 이뤄진다. 그러나 인앱 결제를 통한 게임 아이템 등 디지털콘텐츠의 경우 게임 개발사의 아이템의 회수 가능 여부를 확인하지 않고 앱마켓 측에서 바로 환불하는 경우가 빈번한 것으로 알려졌다.

환불 관련 사항은 전자상거래법상 청약철회 기준에 따르며 이 내용을 이용약관에 기재하고 있다. 그 외의 경우 앱마켓의 정책에 따르고 있다. 게임 개발사들의 경우 앱 다운로드 자체는 무료이기 때문에, 앱 자체의 구매취소 또는 환불에 관한 독자적인 정책을 갖고 있지 않은 것으로 나타났다. 구매 후 7일 이내 미사용 시 전액 환불하며, 7일이 지나면 환불이 불가능하다. 또한, 아이템의 경우 PC, 앱마켓 모두 부분 취소

개념이 없으므로 부분환불은 하지 않는다. 아이템을 다수 구매하는 경우에도 묶음을 하나의 아이템으로 보기 때문에 부분환불이 어렵다. 환불을 악용하는 사례가 많지만 환불이 거절되는 경우는 적다.

구글플레이, 윈스토어는 콘솔 내 결제취소 API가 있어 정의도용 외에는 직접 취소할 수 있으나, 애플 앱스토어는 애플만 환불 처리가 가능하며 환불처리 결과만 통보 받고 있다.

<표 5-6> 앱 개발사(게임)의 환불정책 비교

구분		엔씨소프트	넥슨코리아	넷마블
자체 환불규정		있음	청약철회 기준에 따름 (그 외의 경우 앱마켓의 정책에 따름)	있음
부분환불 가능여부		불가	청약철회 기준에 따름	불가
앱 내 아이템 결제시스템		의견미제출	앱 마켓 사업자의 결제시스템을 이용	앱마켓사업자의 결제시스템을 이용
환불권한	구글	있음	있음	있음
	애플	없음	없음	없음

출처: 앱 마켓 분쟁조정 특별위원회

제2절 해외 앱 마켓 분쟁당사자 대리인 특정 방안

1. 해외 앱 마켓 분쟁당사자 대리인 제도 현황 및 한계점

가. 해외사업자의 국내대리인 지정 및 역외적용의 한계

국내 사업자의 경우 앱 마켓 사업자와 모바일콘텐츠 등 제공사업자 중에서 분쟁조정 당사자를 지정할 수 있다. 다만, 소규모 업체나 개인 개발자의 경우 분쟁조정이나 민원대응을 위한 조직 및 인력을 갖추지 못하고 있는 경우가 많아 분쟁조정에 적극적으로 참여하기 어려울 수 있다. 이런 경우 앱 마켓 사업자가 앱 또는 모바일 콘텐츠 거래뿐만 아니라 분쟁조정 과정에서도 중개자로서 역할을 확장하는 방안도 고려할 수 있다.

그러나 해외 사업자의 경우 앱 마켓 사업자와 모바일콘텐츠 등 제공사업자 중에서 분쟁조정 당사자를 정하는 것뿐만 아니라, 국내대리인 또는 국내 법인 중에서 조정 당사자를 명확히 지정할 필요가 있다. 한국법인의 경우 서비스 전반적인 사항을 논의할 수 있으나, 해외 본사와의 계약관계 및 법적 근거가 모호하여 책임 회피 가능성이 존재한다. 반면, 국내대리인의 경우 전기통신사업법,⁵⁵⁾ 정보통신망법⁵⁶⁾ 등에 법적

55) 전기통신사업법 제22조의8(국내대리인의 지정) ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 부가통신사업자로서 제22조의7에서 정한 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.

1. 제32조제1항에 따른 이용자보호 업무

2. 제32조제2항 후단에 따른 자료제출명령의 이행

② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 한다.

③ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 해당 국내대리인을 지정한 부가통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다.

56) 제32조의5(국내대리인의 지정) ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 정보통신서비스 제공자등으로서 이용자 수, 매출액 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.

1. 삭제 <2020. 2. 4.>

2. 삭제 <2020. 2. 4.>

근거가 마련되어 조정당사자를 지정하기 용이하지만, 국내대리인을 지정하더라도 실제 통신분쟁조정을 위한 집행력의 한계가 남아있다.

<표 5-7> 앱 마켓 내 분쟁조정 당사자 지정을 위한 분류

구분		앱 마켓 사업자	모바일콘텐츠 등 제공사업자
국내 사업자		원스토어, 갤럭시스토어	왓챠, 웨이브, 티빙, 엔씨소프트, 넥슨코리아, 넷마블, 네이버 등
해외 사업자	국내대리인	구글 플레이스토어*, 애플 앱스토어**	넷플릭스, 페이스북*, 아마존** 등
	국내법인	-	디즈니플러스

* 전기통신사업법에 따른 국내대리인 지정

** 정보통신망법, 개인정보보호법에 따른 국내대리인 지정

특히, 해외사업자의 국내영업소 등의 부재나 주소지 불분명과 같은 물리적 한계와 제한된 권한으로 인해 실질적인 이용자 피해구제 및 분쟁조정의 어려움이 유발되는 측면이 있었다. 이에 따라 국내에 주소 또는 영업소가 없는 해외 사업자들의 적극적 분쟁조정 참여 유도 및 규제집행력 강화를 위해, 2018년 9월 국내 주소·영업소가 없는 일정 규모 이상의 해외 사업자에게 국내대리인을 지정하도록 의무화했다.

이에 따라 구글·페이스북·아마존·마이크로소프트·애플 등 9개 해외 사업자는 국내 대리인을 지정했다. 그러나 이들 지정한 대리인들을 살펴보면 대리인명은 다르지만

3. 제64조제1항에 따른 관계 물품·서류 등의 제출
 - ② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 한다.
 - ③ 제1항에 따라 국내대리인을 지정한 때에는 다음 각 호의 사항 모두를 인터넷 사이트 등에 공개하여야 한다. <개정 2020. 2. 4.>
 1. 국내대리인의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명을 말한다)
 2. 국내대리인의 주소(법인의 경우에는 영업소 소재지를 말한다), 전화번호 및 전자우편 주소
 - ④ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 정보통신서비스 제공자등이 그 행위를 한 것으로 본다.

설립 형태와 설립 시기가 유사하고 법인설립 목적⁵⁷⁾이 동일하여 유명무실한 대리인이라는 의혹이 제기됐다. 또한, 본사와 연결하는 중간채널 역할로 제한된 측면이 있어 업무수행 권한 및 실효성의 한계가 나타났다.

<표 5-8> 해외 사업자의 국내대리인 지정현황

전기통신사업법		정보통신망법 / 개인정보보호법		
사업자명	대리인명	사업자명	대리인명	대리인 주소
Google	(주)트랜스 코스모스코리아	Google	디에이전트	서울시 종로구 새문안로 5가길 28
Facebook	프라이버시에이 전트코리아(주)	Facebook	프라이버시에이 전트코리아(주)	서울시 종로구 새문안로 5가길 28
Netflix	넷플릭스 서비스스코리아	Amazon	제네럴에이전트	서울시 종로구 새문안로 5가길 28
-	-	Apple	에이피피에이	서울시 종로구 새문안로 5가길 28

출처: 앱 마켓 분쟁조정 특별위원회

국내대리인 지정제도의 실효성을 높이기 위해, 2022년 12월부터 시행되는 개정 전기통신사업법에서는 법인이 존재하는 경우 해당 법인 중에 국내대리인으로 지정하도록 하고 있다.⁵⁸⁾ 이에 따라 법 시행 6개월 내에 구글과 애플은 각각 국내 법인인 ‘디에이전트’와 ‘에이피피에이’를 국내대리인으로 지정해야 한다. 기존에 정부가 해외 사업자를 대상으로 과징금이나 경고 또는 시정명령을 내렸던 사례들과 국정감사에 증인으로 출석한 대상자를 고려해 보면, 국내 법인을 국내대리인으로 지정함으로써 실효성이 일부 개선될 것으로 기대된다.⁵⁹⁾ 최근에는 서비스 안정성 확보 등을 위해

57) 국내대리인 업무를 위해 설립

58) 실제 2020년 12월 구글 서비스 중단 사태 당시 과징금통부는 국내 대리인이 아닌 한국법인인 구글코리아를 통해 본사와 소통한 바 있다.

59) 과학기술정보통신부는 2020년 12월, 구글 서비스 중단 사태 당시 국내대리인이 아닌 구글코리아를 통해 본사와 소통했으며, 공정거래위원회는 2021년 과징금 부과와 관련하여 구글 본사, 구글코리아, 구글 아시아 등 3개 사에 모두 과징금 납부 책임이 있다고 인정하면서도 관련 매출액의 귀속 주

국내대리인에게 서비스 안정수단 확보 이행 현황, 트래픽 양 현황 등의 자료 제출 의무, 해외 본사와 유효한 연락수단의 확보 및 이용자 요구사항 처리를 위한 국내 조치수단을 확보하도록 하는 내용의 전기통신사업법 시행령 개정안(제22조의8 제1항 3호, 4호 신설)이 2022년 12월, 국회 본회의를 통과했다.⁶⁰⁾

한편, 공정거래법 제3조는 해외 사업자도 국내 시장에 영향을 주는 경우 동법의 규제 대상으로 명시하고 있으며, 동법 제5조에 따라 시장지배적 사업자의 시장지배력 남용행위는 공정거래위원회의 사후 규제 대상이 될 수 있다.⁶¹⁾ 또한, 동법 제45조는 시장지배적 사업자가 아니라도 불공정 거래행위에 대해서는 사후적으로 규제할 수 있도록 했다. 이는 해외사업자의 국내 영업거점 여부 또는 그의 거래 상대방이 국내 사업자인지 또는 소비자인지 여부와 관계없이 적용될 수 있음을 의미한다.

이 같은 조치를 통해 국내 법률 적용 대상이 된다고 해도 사법 관할권의 한계로 인해 해외사업자를 대상으로 국내 법률에 따른 집행이 어렵다. 일반적으로 국가의 관할권은 영토를 넘어가지 못하고, 집행력을 확보하기 위해서는 국가간 또는 다자간 협정이나 국제 협력 등을 통한 국제규범화 및 국제공조 모색이 필요한 한편, 해당 규제가 추구하는 명분이나 가치가 다른 국가에서도 공감을 얻을 수 있도록 보편적 타당성을 갖출 필요가 있다(장준영 등, 2017). 따라서 해외사업자와 협력적인 관계와 시스템을 구축하여, 해외사업자의 자율적 참여를 유도하여 분쟁조정 실효성을 강화해야 할 것이다.

체를 정확히 특정하기 어려운 현실적 이유 등으로 3사가 연대해 과징금을 납부하도록 했다.

60) 제22조의8(국내대리인의 지정) ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 부가통신사업자로서 제22조의7에서 정한 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.

1. 2. (현행과 같음)

3. 제22조의7제3항 및 제4항에 따른 자료 제출

4. 제1항에 따른 부가통신사업자와 유효한 연락수단의 확보, 제22조의7에 따른 이용자 요구사항 처리를 위한 국내 조치 수단의 확보

61) 부당한 가격 변경, 판매 등의 조절, 타 사업자의 사업활동에 대한 부당한 방해 및 배제, 소비자의 이익을 현저히 침해 등

나. 앱 마켓 분쟁에서 앱 마켓 사업자의 역할 강화 필요성

앱 마켓 이용 관련 분쟁조정 어려움은 ①약관에 규정된 온라인 플랫폼 사업자의 폭넓은 면책범위와 제한된 책임범위, ②다양한 이해당사자가 개입됨에 따른 복잡한 계약구조로 인한 책임소재, ③해외사업자의 국내 법인 또는 대리인에 대한 분쟁조정 대응 권한의 한계와 제약을 들 수 있다.

해외 앱 마켓 사업자인 구글플레이와 애플 앱스토어의 약관은 공통적으로 폭넓은 면책범위와 제한된 책임 범위를 규정하고 있으며, 환불과 관련하여 요청할 수 있는 기간을 제한하고 있다. 특히, 자신들이 제공하는 인앱결제시스템을 이용하지 않고 발생하는 문제에 대해서는 앱 마켓 사업자가 관여하지 않고, 소비자와 앱 개발자가 직접 관련 분쟁을 해결하도록 하고 있다.

그러나 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자 중 분쟁조정에 대응하기 어려운 경우, 앱 마켓 사업자를 당사자로 지정하거나 중개·대리할 수 있도록 이원화하는 방안도 검토할 필요가 있다. 다만, 앱 마켓 사업자를 분쟁조정 당사자로 지정할 경우, 앱 마켓 사업자가 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자에 분쟁 비용을 전가할 수 있다는 우려도 제기된다. 앱 마켓 사업자가 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자의 의사에 반하여 환불 조치 후 구상권을 청구하는 경우 앱 마켓 사업자의 우월적 지위로 인해 앱 마켓을 이용하는 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자가 적극적으로 문제를 제기하기 어려운 상황이다.

앱 마켓 사업자는 전기통신사업법상 부가통신사업자, 전자상거래법상 통신판매중개업자로서 법적 지위에 따라 이용자 보호 의무를 갖는다. 다만, 통신판매업자가 아닌 자 사이의 통신판매중개를 하는 통신판매업자에 대해 전자상거래법상 신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공(제13조), 청약확인 등(제14조), 재화등의 공급(제15조), 청약철회등(제17조), 청약철회등의 효과(제18조), 손해배상청구금액의 제한 등(제19조) 등의 규정을 적용하지 않도록 한 전자상거래법 제3조와 관련하여 앱 마켓 사업자에 대한 분쟁조정 가능 여부를 검토할 필요가 있다.⁶²⁾

2. 앱마켓 분쟁조정 당사자 지정 등 통신분쟁조정 실효성 개선 방안

가. 앱마켓에서의 이용요금 관련 분쟁을 통신분쟁조정 대상으로 신설

2021년 9월 개정된 전기통신사업법은 앱마켓 사업자의 이용자 권익 보호의무 및 실태조사 규정, 특정한 결제방식 사용 강제행위 금지 규정 등 앱마켓 사업자 관련 법 개정을 진행하면서 법 제45조의2 제1항 제6호를 신설하여 ‘앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁’을 통신분쟁조정 대상에 새롭게 추가했다. 이를 통해 계속적으로 증가하는 앱마켓 이용요금 관련 분쟁도 명확히 통신분쟁조정위원회의 조정 대상으로 포함되었다.

위 규정에 근거해 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제취소 또는 환급 관련 분쟁에 대해 통신분쟁조정을 신청하고자 하는 이용자는 우선 앱마켓 사업자와 앱개발사 중 누구를 피신청인으로 지정할 것인가의 문제를 겪게 된다. 이후 앱마켓 사업자를 피신청인으로 지정하고자 할 경우, 이동통신 3사의 윈스토어와 삼성전자의 갤럭시 스토어 등 국내 앱마켓 사업자들의 경우 통신분쟁조정을 신청하고 절차를 진행하기에 큰 어려움이 없을 것으로 보이나, 실제 앱마켓 사업자 중 높은 점유율을 차지하고 있는 구글 플레이스토어와 애플 앱스토어 등과 같은 글로벌 해외사업자의 경우 이들을 상대로 분쟁조정절차를 진행함에 있어서 절차상 진행의 어려움이 있어 효과적인 제도 운영에 많은 걸림돌이 있을 것으로 예상된다.

나. 앱마켓 이용요금 관련 통신분쟁조정의 피신청인 지정

앱마켓 내 모바일콘텐츠 이용계약 관계는 ① 이용자와 앱마켓 사업자 간의 ‘앱마켓 이용계약’, ② 앱마켓 사업자와 모바일콘텐츠 등 제공사업자 간의 ‘앱 공급계약’, ③ 이용자와 모바일콘텐츠 등 제공사업자 간의 ‘모바일콘텐츠 이용계약’의 계약 구도가 형성되어 있다. 따라서 이용요금 결제취소 또는 환급 관련 분쟁의 경우

62) 전자상거래법 제3조(적용제외) ③ 통신판매업자가 아닌 자 사이의 통신판매중개를 하는 통신판매업자에 대하여는 제13조부터 제15조까지, 제17조부터 제19조까지의 규정을 적용하지 아니한다.

이용자와 모바일콘텐츠 등 제공사업자간 ‘모바일콘텐츠 이용계약’을 중심으로 하되 ‘앱 마켓 이용계약’ 및 ‘앱 공급계약’을 추가적으로 검토해, 이용계약 주체 및 그에 따른 환급 주체를 검토하여 피신청인을 지정할 필요가 있다(김유석·김용희·이수연·박영주·이현주, 2021).

모바일콘텐츠 이용 계약의 당사자 및 환급 주체는 앱 마켓별 정책 및 모바일콘텐츠 이용 형태, 각 계약별 세부내용 등을 고려하여 종합적으로 판단하는 것이 타당하다. 구글 및 애플의 약관은 앱 마켓 사업자 또는 모바일콘텐츠 등 제공사업자가 콘텐츠 구매계약의 계약 주체이고 환급 주체가 될 수 있는 일반론을 명시하면서 개별 사안 별로 구체적으로 판단할 것을 정하고 있는 것으로 보인다.

세부 약관 내용을 살펴보면, 구글 플레이서비스 약관은 ‘콘텐츠의 구매’에서 “구글 플레이에서 또는 구글플레이를 사용하여 콘텐츠를 구매하는 경우, 본 약관에 따라 구글 아일랜드유한회사(Google Ireland Limited) 또는 콘텐츠 제공자 중 하나와 별도의 판매 계약을 체결하게 된다”라고 규정해 구글 또는 모바일콘텐츠 등 제공사업자가 계약 주체가 됨을 명시하고 있다. 환불에 관해서는 ‘환불 정책’에서 “반품, 교환 또는 환불은 원칙적으로 계약 당사자의 환불 정책을 따른다. 구글에 의한 반품, 교환 또는 환불은 본 구글플레이 약관 또는 구글플레이 환불 정책 등에 명시적으로 규정된 경우에만 허용된다. 구매를 철회하거나 취소하고 제품을 반품하거나 환불받을 권리에 관한 자세한 정보는 구글플레이 환불 정책을 참고하기 바란다”라는 세부 환불 정책을 마련하고 있다.

애플의 경우 애플 미디어 서비스 이용 약관상 ‘애플 서비스 사용’에서 “각 거래는 귀하와 애플 및/또는 귀하와 애플서비스에 대한 콘텐츠를 제공하는 법인 간에 체결하는 전자 계약”이라고 명시하고, ‘추가 앱스토어 약관’에서 “앱 사용권은 Apple 또는 타사 개발자에 의해 귀하에게 제공된다”라고 정하여 애플 또는 모바일콘텐츠 등 제공사업자가 계약 당사자가 될 수 있다고 했다. 환불에 대해서는 “앱스토어상에서의 환불 요청은 전자상거래법에 따라 처리된다. 7일 이내에 구매를 취소할 수 있는 권리가 있으나, 디지털 콘텐츠의 경우 전자상거래법에 따라 그 권리가 제한될 수 있다”라고 하여 기본적으로

전자상거래법을 따르며, 나머지 약관 내용에서도 세부 환불 정책을 규정하고 있다.

앱마켓별 세부 이용약관을 보더라도 결국 전술한 바와 같이 이용자가 이용요금 관련 통신분쟁조정을 신청하고자 할 경우, 모바일콘텐츠 이용 계약의 당사자 및 환급 주체는 앱마켓별 정책 및 모바일콘텐츠 이용 형태, 각 계약 내용 등을 고려하여 종합적으로 판단할 수밖에 없을 것으로 보인다. 다만, 앱마켓 사업자의 경우 계약 주체가 아니라고 하여 환급에서 완전히 자유로울 수는 없을 것이고 통신판매중개업자로서 일정 수준의 책임이 인정될 수 있을 것이다.

다. 해외 앱마켓 사업자 대상 통신분쟁조정 절차 및 내용

1) 해외 앱마켓 사업자에 대한 국내법 적용 가능성(역외적용 문제)

상당수의 정보나 콘텐츠가 어플리케이션 형태로 구현되고 유통되는 디지털 미디어 환경 가운데 앱마켓 플랫폼이 앱개발사, 앱이용자들에게 미치는 영향은 갈수록 커지고 있다. 플랫폼 사업자로서 앱마켓 사업자의 영향력과 비중이 계속적으로 증가하고 있고 앞으로도 더욱 강화될 것으로 예상되며 앱마켓 내 높은 점유율을 차지하고 있는 구글 플레이와 애플 앱스토어와 같은 해외 앱마켓 사업자들의 국내에 미치는 영향도 날로 커갈 것이다. 최근 전기통신사업법이 개정되어 ‘앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁’이 통신분쟁조정 대상에 새롭게 추가되었는데, 해외 앱마켓 사업자를 대상으로도 통신분쟁조정 신청이 가능한지를 살펴보기 위해서는, 먼저 해외 앱마켓 사업자인 해외 부가통신사업자에게도 국내법이 적용될 수 있는 것인지 살펴볼 필요가 있다.

ICT 기반 플랫폼 및 콘텐츠 산업은 전통적 제조업과 달리 전기통신망을 기반으로 서비스되기 때문에, 물리적·공간적 위치에 상관없이 자유롭게 이용할 수 있다는 점이 특징이다. 그럼에도 불구하고 해외 앱마켓 사업자와 같은 해외 부가통신사업자들은 국내 전기통신망을 통하여 국내 이용자들에게 서비스가 제공되는 것이고, 서비스 제공 과정에서 국내 설비가 반드시 활용되며, 불법행위가 일어난 경우에도 행위지를

국내로 보아, 해외 부가통신사업자에게 국내 규제를 직접 적용하는 것이 가능하다는 견해가 있다(장준영·박규홍·이민영·박창준·최유리, 2017).

그러나 위와 같은 요소가 있다 하더라도 실제 앱 마켓 사업을 전 세계적으로 운영하는 사업자는 해외 사업자인 경우가 대부분이다. 구글 플레이의 경우에도 국내에서 미국 본사 및 미국 사업장 소재지를 주소로 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률상 통신판매업으로 신고하여 운영 중이며, 실제 앱 마켓 서비스를 해외 사업자가 운영 중이라고 밝히고 있다. 이러한 해외 부가통신사업자에 대해 과연 국내법을 적용할 수 있을지에 관한 논의가 역외적용(extraterritorial application)에 관한 문제다.

역외적용이란 자국의 영역 외에 소재하는 외국인 및 물건에 대해, 또한 자국의 영역 외에서 행해진 행위에 대해 자국 법률을 적용하는 것으로, 자국 영토 외에서 행해진 행위에 대해서도 그 영향 또는 효과가 국내에서 미치는 경우 국내법원이 관할권을 행사하는 것을 의미한다(이상돈, 1992). 국내 영토 밖인 역외의 사람, 물건, 행위에 대해 국내법의 관할권이 적용될 수 있는가의 문제인 것이다.⁶³⁾ 즉, 원칙적으로 국가의 관할권은 영토 내에 영향을 미치기 때문에, 자국의 관할권을 확장하여 타국 영토에서 집행한다는 것은 국가관할권의 충돌 문제를 가져올 수 있는 것이다(오승중, 양빛나, 2019). 그럼에도 불구하고 미국 등 일부 국가는 타국 내 있는 외국인에 대해 소환장을 송달하거나 자국의 증거조사를 따르도록 하는 등 역외집행을 시도하는데, 관련 국가와 법률적 마찰을 일으키지 않도록 국제조약 또는 국제공조제도 등 국제적인 조정방법에 대해 검토 필요성이 대두된다(장준영·박규홍·이민영·박창준·최유리, 2017).⁶⁴⁾

현행법은 독점규제 및 공정거래에 관한 법률, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 등에서 역외규정을 직접 규정하고 있다. 전기통신사업법에서도 2018년 12월, 역외

63) 이때 국내법이란 공법이나 공적 요소를 갖는 법을 말하는데, 사법의 경우엔 국제법의 원칙에 따라 타국 법정에 의해 적용될 수 있으나, 공법은 원칙적으로 그 효력이 자국 영역 내에 국한되는 것으로 보기 때문에 역외적용은 논란의 여지가 있다.

64) 역외적용은 미국, 유럽연합 등 많은 국가들 사이에서 공정거래분야, 지식재산분야, 개인정보분야 등에서 활발한 논의 및 규정이 이루어지고 있는 추세이다.

적용에 대한 조항을 신설했다. ‘국외에서 이루어진 행위라도 국내 시장 또는 이용자에게 영향을 미치는 경우에는 적용한다’고 명확히 규정한 것이다. 이전에도 방송통신위원회는 2011년 12월 페이스북 본사에 정보통신망의 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률상 개인정보 보호 수준을 충족하지 못했다고 관련 자료 제출 및 서비스 개선을 요구한 적이 있고, 2014년 1월, 구글이 스트리트뷰 서비스의 지도 생성을 위해 특수 카메라가 장착된 차량을 이용해 거리를 촬영하면서 불특정 다수의 개인정보를 동의 없이 수집해 정보통신망의 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률을 위반했다고 판단해 과징금 부과 및 개인정보 파기의 시정명령을 부과한 사실이 있다(장준영·박규홍·이민영·박창준·최유리, 2017). 그동안 방송통신위원회가 해외 부가통신사업자를 대상으로도 국내법 적용을 전제로 규제를 했던 것이 사실인데, 전기통신사업법 개정으로 해외 사업자에 대한 전기통신사업법 적용이 더욱 명확하게 되었다.

한편, 해외 사업자에 대해 전기통신사업법이 적용될 수 있다는 명확한 역외규정 조항에도 불구하고, 실제 해외 사업자를 상대로 법 집행력을 확보할 수 있는가는 별개의 문제이다. 역외적용의 실효성 확보를 위해 집행 대상 국가와 긴밀한 협의를 통한 공조가 전제되고, 제재 필요성에 대한 공감대가 국가 간에 형성되어 있을 때 집행에 대한 협조가 가능하기 때문이다. 역외적용을 규정한 독점규제 및 공정거래에 관한 법률도 대부분 국가가 필요성에 공감하고 관련 국내 법률을 갖추었기 때문에 실질적으로 집행력을 갖추는 것이 가능한 것이다(임재주, 2018). 실제 앞에서 살펴본 페이스북과 구글 사례의 경우에도 해외사업자들의 자발적 협조를 전제하고 있어 규제 집행의 실효성을 확보할 수 있었던 것이다. 전기통신사업법상 역외적용을 통해 해외 부가통신사업자에 적용하는 국내 규제가 과연 국제적 보편성과 공감대를 갖춘 내용에 해당하고, 실질적으로 집행력 확보까지 이를 수 있는 것인지도 검토할 필요가 있다.

2) 해외 앱 마켓사업자를 대상으로 한 통신분쟁조정신청 거부

국내에 사업 중인 다수의 해외 부가통신사업자들은 국내에 자회사를 두지 않고 전기통신사업법상 부가통신사업 신고 없이 서비스를 제공하거나, 국내에 유한회사를

설립해 해당 회사를 통해 부가통신사업 신고를 하지만, 서비스 제공 주체는 해외 본사임을 규정하는 경우가 많다(임재주, 2018). 국회 과학기술방송통신위원회 김상희 의원실 발표 자료에 따르면, 2020년 11월 기준 과학기술정보통신부에 신고한 국내 부가통신사업자는 15,737개인 반면, 해외 사업자는 7개에 불과하고 그 중 미국은 1곳인데 구글이 부가통신사업자 신고를 한 것으로 밝혀졌다.

<표 5-9> 2020. 11. 기준, 국내·외 부가통신사업자 신고 현황

구분	국내사업자	해외사업자				전체
		미국	일본	독일	홍콩	
사업자수	15,737	1	3	1	2	15,744

주 : 자본금 1억 원 이하 국내사업자는 신고면제(전기통신사업법 제22조 및 동법 시행령 제30조)
출처 : 과학기술정보통신부, 김상희 의원실 재구성

국내에 설립·운영 중인 구글코리아(유), 애플코리아(유)는 앱 마켓 사업에 관여하지 않고 해외 법인이 운영 주체로 명시되어 있다. 2022년 9월 22일 기준 ‘구글 플레이 서비스 약관’에서 “구글 플레이는 Google LLC가 제공하는 서비스”라고 기재하여 서비스 주체가 미국에 소재한 Google LLC임을 밝히고 있다. ‘애플 미디어 서비스 이용 약관’에서는 애플 서비스의 예로 앱스토어를 다루면서 “애플 서비스는 Apple Distribution International Ltd에 의해 운영된다”고 명시했다. 또한, 모든 서비스에 적용되는 기타 약관에서도 이용자의 본국에 따라 정의되는 애플 해외법인을 달리 정하면서, 한국의 경우 기타 모든 사용자에게 해당하여 Apple Distribution International Ltd가 서비스 주체임을 밝히고 있다.

이에 앱 마켓상 이용요금 관련 이용자 피해가 발생해 전기통신사업법 제45조의2 제1항 제6호에 근거해 앱 마켓 사업자를 대상으로 통신분쟁조정을 신청하고자 할 경우, 원칙적으로 해외 사업자인 구글과 애플을 대상으로 통신분쟁조정 신청이 이루어져야 할 것이다.

한편, 2020년 6월 개정된 전기통신사업법은 제22조의8⁶⁵⁾에서 국내에 주소 또는 영업소가 없는 부가통신사업자에 대한 국내대리인 지정 제도를 도입하였다. 즉, 해외 부가통신사업자는 자신들을 대리할 국내대리인을 지정하고, 지정된 국내대리인은 해외 부가통신사업자를 대리하여 전기통신사업법상 이용자 보호업무와 방송통신위원회의 자료제출명령의 이행 업무를 수행하게 된다. 국내대리인이 이를 위반한 경우 해외 부가통신사업자가 그 행위를 한 것으로 보며, 국내대리인 지정 의무를 위반한 부가통신사업자에게는 2천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있다(전기통신사업법 제104조 제3항 제1의3호). 해당 조항은 해외 부가통신사업자를 대리하여 국내대리인이 법 제32조 제1항⁶⁶⁾에 따른 이용자 보호업무를 수행할 것을 정하고 있는 바, 이용자가 통신분쟁조정을 신청하여 ‘앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁(법 제45조의2 제1항 제6호)’이 진행된다면, 이 역시 이용자 보호업무에 해당하여 이용자가 해외 앱 마켓 사업자의 국내대리인을 상대로 분쟁조정 신청을 진행할 수 있을 것으로 보인다.

다만, 이러한 국내대리인 지정 의무는 모든 해외 부가통신사업자에게 부과되는 것은 아니다. 전기통신사업법 제22조의7⁶⁷⁾에 따라 서비스 안정성 확보 의무가 있는

65) 전기통신사업법 제22조의8(국내대리인의 지정) ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 부가통신사업자로서 제22조의7에서 정한 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.

1. 제32조제1항에 따른 이용자 보호 업무
2. 제32조제2항 후단에 따른 자료제출명령의 이행

② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 한다.

③ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 해당 국내대리인을 지정한 부가통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다.

66) 전기통신사업법 제32조(이용자 보호) ① 전기통신사업자는 전기통신업무에 관하여 이용자 피해를 예방하기 위하여 노력하여야 하며, 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 알려야 한다.

67) 전기통신사업법 제22조의7(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등) 이용자 수, 트래픽 양 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자는 이용자에게 편리하고 안정적인 전기통신서비스를 제공하기 위하여 서비스 안정수단의 확보, 이용자 요구사항 처리 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 취하여야 한다.

사업자에 대해 적용되는데, 해당 조항은 ‘이용자 수, 트래픽 양 등 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자’에게 서비스 안정성 확보 의무를 부과하고 있다. 세부적으로 전기통신사업법 시행령 제30조의8 제1항은 ‘전년도 말 기준 직전 3개월간 일평균 이용자 수가 100만명 이상이고, 전년도 말 기준 직전 3개월간 하루 평균 국내 트래픽 발생량이 전체 국내 트래픽 발생량의 1% 이상인 사업자’를 서비스 안정성 확보 의무 사업자로 정하고 있다.⁶⁸⁾ 과학기술정보통신부는 서비스 안정성 확보 의무 대상 사업자를 매년 지정하여 발표하고 있다. 2021년에는 ‘Google LLC, 넷플릭스 서비스스코리아(유), Meta Platforms Inc.(舊 Facebook Inc.), 네이버(주), (주)카카오, 콘텐츠웨이브(주)’ 총 6개사를 지정하였다. 2022년에는 콘텐츠웨이브를 제외한 5개사 ‘Google LLC, 넷플릭스서비스스코리아(유), Meta Platforms Inc.(舊 Facebook Inc.), 네이버(주), (주)카카오’를 지정하였고, 이용자 보호를 위한 국내 영업소가 없는 국내 대리인 지정 의무 사업자로 구글과 메타플랫폼을 지정하면서 넷플릭스의 경우 국내 영업소인 ‘넷플릭스서비스스코리아(유)’가 이용자 보호 업무를 직접 수행하기에 대상에서 제외했다. 그 외에 해외 중소규모 앱 개발사·모바일콘텐츠 제공사업자의 경우 국내대리인 지정이 어려울 수 있다.

따라서 국내대리인 지정 의무 사업자인 구글의 플레이스토어의 경우 이용자 보호 업무를 수행하는 국내대리인을 상대로 통신분쟁조정을 신청하여 절차를 진행하는 것이 가능할 것으로 보인다. 애플의 경우 전기통신사업법상 국내 대리인 지정 의무 사업자에 해당하지 않지만, 정보통신망법 및 개인정보보호법에 따라 국내대리인을 지정하고 있다.

68) 전기통신사업법 시행령 제30조의8(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등을 위한 조치 등) ① 법 제22조의7에서 “대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자”란 다음 각 호의 기준에 모두 해당하는 부가통신사업자를 말한다.

1. 전년도 말 기준 직전 3개월간의 하루 평균 국내 이용자 수가 100만명 이상일 것
2. 전년도 말 기준 직전 3개월간의 하루 평균 국내 트래픽 발생량이 국내 기간통신사업자가 인터넷 서비스(무선 인터넷 서비스를 포함한다)를 제공하는 정보통신망에서 전년도 말 기준 직전 3개월간의 하루 평균 소통되는 전체 국내 트래픽 발생량의 100분의 1 이상일 것

라. 해외 앱 마켓사업자 대상 통신분쟁조정 의 한계

해외 앱 마켓 사업자를 피신청인으로 지정할 경우 진행 절차상 다음과 같은 한계가 있을 것으로 예상된다. 통신분쟁조정위원회의 분쟁조정 처리절차상 신청인이 분쟁 조정을 신청한 경우, 위원회는 조정에 들어가기 전 당사들에게 합의를 권고하도록 되어 있다. 이런 합의권고를 통해 합의가 이루어질 경우 조정은 종결되고, 합의가 이루어지지 않으면 구체적 조정절차가 개시된다. 위원회는 당사자의 의견진술, 자료 제출 등에 기반해 사실관계를 확인하고 조정안을 작성해 당사자들에게 제시한다. 당사자들이 조정안을 수락하면 조정이 성립되어 조정서를 작성하며, 당사자들이 조정안을 거부할 경우 조정불성립으로 종결되는 절차다.

피신청인이 해외 앱 마켓 사업자일 경우 조정 전 합의를 권고하는 과정, 구체적 조정 절차에서 자료를 제출받고 의견 진술을 받는 과정, 피신청인측과 접촉하여 협의 하여 진행되는 과정이 필요한데, 문서의 송달, 자료 조사, 의견 제출 등에 있어 담당자 확인부터 세부 진행까지 행정절차 진행에 많은 어려움이 있을 것으로 예상된다. 또한, 조정 자체가 지니고 있는 절차적 특성상 시정명령이나 과징금 부과와 같이 구체적 법 집행으로서 행정청의 처분에 대해 집행력을 확보해야 하는 것이 아니고 당사자의 의사가 핵심요소로서 당사자의 자주적 의사결정에 기초해 분쟁을 해결하는 특성을 갖고 있기 때문에, 피신청인의 적극적인 협조 내지 의사가 없을 경우 현실적으로 조정 절차 진행 자체가 불가능할 가능성도 있을 것으로 예상된다.

마. 해외 앱 마켓사업자 대상 통신분쟁조정의 실효성 제고 방안

1) 국내대리인 제도의 적극 활용 및 마련

현행 전기통신사업법 제22조의8은 국내대리인의 지정 의무가 부과되는 사업자를 국내에 주소 또는 영업소가 없는 부가통신사업자 중 법 제22조의7의 서비스 안정성 확보 의무가 있는 사업자로 정하고 있다. 이에 앞에서 살펴본 바와 같이 과학기술 정보통신부에서 해당 사업자로 지정한 구글은 국내대리인 지정 의무가 있고, 과학

기술정보통신부는 2022년 2월 기준, 구글이 대리인으로 (주)트랜스코스코리아를 지정했다고 밝혔다. 또한, 법 제22조의8은 국내대리인의 업무로 법 제32조 제1항에 따른 이용자 보호 업무를 정하고 있는데, 법 제32조는 ‘이용자 피해를 예방하기 위해 노력하고 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리해야 한다’고 규정하고 있어, 앱 마켓에서 이용요금과 관련해 이용자들로부터 제기되는 결제 및 환불 관련 분쟁 및 이에 관한 통신분쟁조정 절차 진행 업무는 이용자 보호 업무에 해당해 국내대리인의 처리 업무로 해석된다. 따라서, 국내대리인의 이용자 보호 업무 수행 제도를 적극적으로 이용하여 통신분쟁조정을 신청함에 있어서도 국내대리인을 피신청인으로 지정할 수 있다면 본 제도를 적극적으로 활용하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 구글 플레이스토어의 통신분쟁조정 신청의 경우 국내대리인 제도를 적극적으로 활용할 수 있을 것이다.

참고로 2018년 5월 유럽연합 개인정보보호법(General Data Protection Regulation)은 유럽연합 역외지역에 설립된 정보처리자에 대해 대리인을 지정할 의무를 부과하고 있다. 또한, 국내 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제32조의5⁶⁹⁾도 대리인 지정 제도를 운영하고 있다. 국내에 주소 또는 영업소가 없는 정보통신서비스 제공자가 특정 매출 기록을 보유하거나 일정 수준 이용자를 충족할 경우 물품·서류 등의 제출 업무를 위한 국내대리인을 선임하도록 정하고 있다.

2) 자율규제 활성화를 통한 해법 마련

인터넷 환경의 특성상 공적 규제 대신 민간의 영역에서 사업자 스스로 자정 노력을 통해 규제를 운영하는 자율 규제에 관한 논의는 점차 확대되는 추세다. 오프라인 매체에 대한 규율을 전제로 했던 기존 법체계가 인터넷의 등장으로 한계를 지닐 수

69) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

제32조의5(국내대리인의 지정) ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 정보통신서비스 제공자등으로서 이용자 수, 매출액 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.

3. 제64조제1항에 따른 관계 물품·서류 등의 제출

밖에 없고, 인터넷의 국제적 특성상 외국에서 관리하는 콘텐츠에 대해 자국법을 적용하기도 어려우며, 무엇보다 사업자가 실질적으로 인터넷 콘텐츠의 유통을 지배하고 있기에 사업자에 의한 조치가 규제 목표 달성에 가장 효과적이라는 점이 인터넷 콘텐츠 자율 규제의 출발점이라고 논의되고 있다(황승흠, 2014).

자율 규제는 규제와 직접 당면한 당사자들이 실행하기에, 인터넷 사업자들은 당면 문제를 즉시 해결하는데 필요한 수단을 쉽게 이용할 수 있다는 특성이 있다. 또한 사업자들의 정책이나 경영 방침을 신속하고 변경하고 대응할 수 있다는 점에서 법적 규제보다 유연하고 신속한 특성을 가진다. 한편, 한 국가의 법률은 자국 영토 안에서 관할권이 적용되어 법 집행의 물리적, 지리적 한계가 있는 것에 반해, 자율 규제는 글로벌 인터넷 플랫폼 사업자가 스스로 규제에 관한 대응 방안을 마련한다는 점에서 위치적, 지리적 제한을 받지 않고 국제적 규제로서 작용할 수 있는 장점이 있다(황승흠, 2014). 이러한 민간의 자발적 규제는 정부의 규제와 상호 보완하여 효과적인 규제 체계를 구축하는 역할을 수행한다.

국내에는 인터넷 자율규제와 관련 2009년 포털 자율규제 협의에 기반해 출범한 (사)한국인터넷자율정책기구(KISO)가 있다. 네이버, 카카오, SK커뮤니케이션즈, 뽀뿌 커뮤니케이션 등 포털사 등을 회원사로 두고 있다. 이용자의 표현의 자유 신장과 책임의식을 고취하고 포털 사업자의 사회적 책무를 이행하기 위한 배경에서 출범했다고 밝히고 있으며, 구체적으로 정책결정·심의결정을 통한 회원사 게시물에 대한 자율 규제를 지원하는 있는 것으로 파악된다. 사업자 스스로 이용자 콘텐츠, 서비스 운영, 온라인 광고 등 전반을 심의하고 있다.

개인정보보호 분야에서 자율규제가 시행되고 있다. 개인정보보호법 제13조는 개인 정보보호위원회는 자율규제의 촉진 및 지원하기 위한 시책을 마련하도록 했다.⁷⁰⁾

70) 제13조(자율규제의 촉진 및 지원) 보호위원회는 개인정보처리자의 자율적인 개인정보 보호활동을 촉진하고 지원하기 위하여 다음 각 호의 필요한 시책을 마련하여야 한다.

1. 개인정보 보호에 관한 교육·홍보
2. 개인정보 보호와 관련된 기관·단체의 육성 및 지원

이에 근거해 마련된 행정안전부 고시인 개인정보보호 자율규제단체 지정 등에 관한 규정은 개인정보보호와 관련한 자율규제단체의 지정, 자율규제단체의 업무 및 이에 대한 정부의 지원 등을 규정하고 있다. 현재 개인정보보호위원회는 국민생활과 밀접한 여행·숙박, 렌터카, 부동산, 교육, 체육, 복지, 의약, 통신, 쇼핑, 방송, 스타트업 등 11개 분야에서 24개 자율규제 단체를 지정했다. 해당 단체들은 자율점검표를 통한 자가 점검을 통해 개인정보보호 이행을 점검하고 개선을 권고하는 등 방법을 통해 개인정보 보호에 관한 자율적 규제를 시행하고 있다. 한편, 개인정보보호 자율규제단체 지정 등에 관한 규정 제15조의2는 자율규제 활동에 대한 수행평가 및 보상 체계를 마련하여 자율 규제 수행 결과가 우수한 사업자에 대해 자료제출 요구 및 검사 면제 기회를 부여하는 등 인센티브 제공을 통해 자율 규제를 장려하고 있다.

방송통신심의 분야도 자율규제 시스템을 운영하고 있다. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의4는 정보통신서비스 제공자단체는 청소년 유해 정보와 불법정보가 유통되지 않도록 모니터링 등 자율규제 가이드라인을 정하여 시행할 수 있도록 규정하면서 정부는 자율 규제 활동도 지원할 수 있도록 하였다.⁷¹⁾ 정보통신에 관한 심의규정 제10조 제5항에서도 방송통신심의위원회는 자율규제가 효과적이라고 판단되는 정보에 대해 정보통신서비스 제공자 및 게시관 관리 운영자

3. 개인정보 보호 인증마크의 도입 · 시행 지원

4. 개인정보처리자의 자율적인 규약의 제정 · 시행 지원

5. 그 밖에 개인정보처리자의 자율적 개인정보 보호활동을 지원하기 위하여 필요한 사항

71) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

제44조의4(자율규제) ① 정보통신서비스 제공자단체는 이용자를 보호하고 안전하며 신뢰할 수 있는 정보통신서비스를 제공하기 위하여 정보통신서비스 제공자 행동강령을 정하여 시행할 수 있다.

② 정보통신서비스 제공자단체는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보가 정보통신망에 유통되지 아니하도록 모니터링 등 자율규제 가이드라인을 정하여 시행할 수 있다.

1. 청소년유해정보

2. 제44조의7에 따른 불법정보

③ 정부는 제1항 및 제2항에 따른 정보통신서비스 제공자단체의 자율규제를 위한 활동을 지원할 수 있다.

에게 자율규제를 요청할 수 있다고 규정한다.

온라인 플랫폼 사업자들은 자체적인 모니터링 또는 방송 이용자의 신고에 따라 불법정보와 청소년유해정보 등 약관에 명시된 사항을 스스로 규제하고, 만일 이용자가 이를 위반하여 약관에 근거해 해당 조치를 스스로 취한다. 이를 위해 방송통신심의위원회는 불법정보 유통 근절을 위한 ‘자율심의 협력시스템’을 별도로 운영하고 있다. 방송통신심의위원회가 불법성이 명확하다고 판단한 정보를 구글·페이스북·네이버·다음 등 플랫폼에 통보하고, 사업자가 이를 자율적으로 삭제·차단하는 제도로, 방송통신심의위원회 안건으로 상정되기 이전에 사업자 스스로 자율심을 할 수 있도록 돕고 있다. 구글, 트위터, 페이스북 등 해외 플랫폼 7개사로 2015년부터 자율심의 협력시스템에 참여하고 있고, 총 61개사가 자율심의 협력시스템에 참여하고 있다.

지난 2017년 12월 출범한 클린인터넷방송협의회도 정부 위탁 자율규제 모델이다. 선정적이고 폭력적인 인터넷방송을 바로잡겠다는 취지로 출범한 이 협의회에는 정부기관으로 방송통신위원회, 과학기술정보통신부, 여성가족부, 경찰청이 참여하고 있고 구글코리아, 페이스북코리아 등 해외 플랫폼과 함께 학계, 시민단체 등이 두루 참가하고 있다. 협의회는 분기에 1회 정기회의를 열고 있는데, 다만 구체적인 심의나 규제를 하기보다 큰 틀에서 정책이나 방향성을 논의하는 기구로 운영되고 있다.

해외 앱 마켓 사업자들도 앱 마켓상 이용요금 결제, 결제 취소 및 환불과 관련해 내부 정책 및 대응 방안을 마련하고 이를 약관상 구체적으로 공개하고 있다. 그러나, 약관 세부 내용의 복잡성, 불분명성, 접근상 어려움 등으로 실제 이용자들이 해당 정책을 쉽고 빠르게 해당 내용을 파악하거나 충분히 접근하기 어렵다.

이에 앞에서 살펴본 자율규제 기조가 앱 마켓의 이용요금 관련 분쟁에서도 마련되어 적용되는 방안을 검토해 볼 수 있다. 먼저 사업자 스스로 분쟁 유형 분류 및 세부 쟁점에 따른 기준안을 마련하여, 이용자 접근의 편리성 개선 등을 통해 자체 자율규제가 이루어질 수 있도록 노력할 수 있을 것이다. 정부는 자율규제단체 지정 및 지원 등을 통해 자발적으로 분쟁조정에 참여할 수 있는 환경을 만들 필요가 있다.

3) 분쟁유형별 분쟁조정 전문성, 실효성 제고

통신분쟁조정을 신청함에 있어서 해외 앱 마켓 사업자 피신청인 지정에는 앞서 살펴본 바와 같은 절차적 한계가 존재하기에 이와 별개로 이용자 입장에서 피신청인 지정의 명료화를 통해 통신분쟁조정의 효율성 및 실효성을 제고하는 방법을 검토해 볼 수 있다. 콘텐츠 유형별 이용요금 관련 분쟁을 유형화하여, 계약 주체 및 환급 주체에 관한 세부 분석 및 제안을 통해 피신청인 지정에 관한 기준을 마련하는 방법도 검토할 수 있을 것이다.

게임, 영화, 방송, 도서, 음악, 선물 등 콘텐츠 종류를 유형화하고, 추가로 콘텐츠 유형별 이용요금 분쟁까지 그룹화하여 분쟁 가이드라인을 제시하여 이용자가 쉽게 피신청인을 지정하여 통신분쟁조정을 신청한다면, 모바일콘텐츠 등 제공사업자를 통해 해결할 수 있는 사안을 해외 앱 마켓 사업자로 잘못 지정하여 절차적·시간적 비용과 에너지 낭비를 방지하는 것도 가능할 것이다.

전기통신사업법 개정을 통해 상임위원 제도를 신설함에 따라 상임위원별로 전문 조정부를 구성하고, 소위원회를 두어 분쟁조정 전문성을 높이는 방안이 논의되고 있다. 전문조정부와 분야별 소위원회에 속한 위원에게 전문분야에 따라 사건을 우선 배정하여 전문적인 분쟁조정을 기대할 수 있다. 예를 들어, 앱 마켓 분쟁의 경우 앱 마켓 분쟁조정특위 위원에게 우선 배정함으로써 전문성을 담보할 수 있을 것이다.

4) 모바일콘텐츠등제공사업자 관련 분쟁조정 중개·대리

앱 마켓 사업자는 전자상거래법상 통신판매중개업자로서, 책임 관련 사전고지의무, 정보제공 의무, 분쟁해결을 위한 조치 등의 의무를 갖는다. 전자상거래법 제2조 제4호 및 시행규칙 제3조에서는 “통신판매중개”란 “사이버몰의 이용을 허락하거나 자신의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 그 광고수단에 자신의 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 등의 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위”라고 규정하고 있다.⁷²⁾

통신판매중개자는 법 제20조 제1항에 따라 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 통신판매중개자가 운영하는 사이버몰의 초기 화면에 미리 고지하여야 한다.⁷³⁾ 다만, 통신판매업자로서의 책임이 없다는 사실을 고지하는 경우에는 단순히 사이트의 하단 등에 표시하는 것만으로는 불충분하며, 결제 등 중요한 거래절차에 있어 소비자가 충분히 인식할 수 있도록 조치해야 한다.⁷⁴⁾ 또한 통신판매중개자는 법 제20조 제2항에 따라 청약이 이루어지기 전까지 거래의 당사자들에게 상대방에 대한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공해야 한다.⁷⁵⁾ 그리고 같은 조 제3항에 따라 분쟁이 발생한 경우에 통신판매중개자는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 취하여야 한다.⁷⁶⁾

72) 전자상거래법 제2조(정의) 4. “통신판매중개”란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다. 이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.

73) 전자상거래법 제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① 통신판매중개를 하는 자(이하 “통신판매중개자”라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다.

74) 전자상거래법 시행규칙 제11조의2(통신판매 당사자가 아니라는 사실의 고지방법) ① 법 제20조 제1항에서 “총리령으로 정하는 방법”이란 통신판매중개자가 운영하는 사이버몰의 초기 화면에 알리는 한편, 다음 각 호의 구분에 따라 추가적으로 알리는 방법을 말한다.

1. 통신판매중개자가 자신의 명의로 표시·광고를 하는 경우: 그 표시·광고를 하는 매체의 첫 번째면에 알릴 것
2. 통신판매중개자가 법 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 교부하는 경우: 그 서면에 알릴 것
3. 통신판매중개자가 청약의 방법을 제공하는 경우: 법 제14조에 따른 청약내용의 확인·정정·취소에 대한 절차에서 알릴 것

② 통신판매중개자가 제1항제2호 및 제3호의 사항을 알릴 때 그 글씨의 크기는 계약 당사자를 고지하는 글씨와 같거나 그보다 더 크게 하여야 한다.

75) 전자상거래법 제20조 ② 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “통신판매중개업자”라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 “통신판매중개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

76) 전자상거래법 제20조 ③ 통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필

사전고지의무나 정보제공의무를 위반한 경우에는 법 제20조의2 규정에 따라 통신 판매중개자라 할지라도 통신판매업자와 같이 연대하여 배상할 책임을 지게 된다.⁷⁷⁾ 통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자는 통신판매업자가 일정한 의무를 이행하지 않을 경우 이를 대신 이행할 의무가 있다(법 제20조의3).⁷⁸⁾ 그리고 통신판매중개자는 자신의 정보처리시스템을 통하여 처리한 기록의 범위에 서 거래기록을 보존(법 제6조)하여야 한다.

요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.

77) 전자상거래법 제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① 통신판매중개자는 제20조제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다.

② 통신판매중개자는 제20조제2항에 따라 소비자에게 정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하지 아니하거나 제공한 정보가 사실과 달라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제20조제1항에 따른 고지에도 불구하고 통신판매업자인 통신판매중개자는 제12조부터 제15조까지, 제17조 및 제18조에 따른 통신판매업자의 책임을 면하지 못한다. 다만, 통신판매업자의 의뢰를 받아 통신판매를 중개하는 경우 통신판매중개의뢰자가 책임을 지는 것으로 약정하여 소비자에게 고지한 부분에 대하여는 통신판매중개의뢰자가 책임을 진다.

④ 통신판매중개의뢰자(사업자의 경우에 한정한다)는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개자의 행위라는 이유로 면책되지 아니한다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

78) 제20조의3(통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자의 책임) 통신판매에 관한 거래과정에서 다음 각 호의 업무를 수행하는 통신판매중개업자는 통신판매업자가 해당 각 호의 각 목에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 이를 대신하여 이행하여야 한다. 이 경우 제7조 및 제8조의 “사업자”와 제13조제2항제5호 및 제14조제1항의 “통신판매업자”는 “통신판매중개업자”로 본다.

1. 통신판매중개업자가 청약의 접수를 받는 경우

가. 제13조제2항제5호에 따른 정보의 제공

나. 제14조제1항에 따른 청약의 확인

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

2. 통신판매중개업자가 재화등의 대금을 지급받는 경우

가. 제7조에 따른 조작 실수 등의 방지

나. 제8조에 따른 전자적 대금지급의 신뢰 확보

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

참고문헌

국내문헌

- 김도년·송혜진·송민수·임종천(2021). 전자상거래 소비자법제 분석 연구. 정책연구 21-12, 한국소비자원.
- 김봉철(2020). 의료분쟁조정위원회의 조정제도에 대한 입법적 평가 : 행정형 ADR 제도의 본질적 측면에서. 한국의료법학회지, 제28권 제2호.
- 구혜경, 김민지, 김수연, 서도연, 양소현, & 임정. (2019). 모바일게임 인앱결제 소비자피해 예방을 위한 연구. 한국콘텐츠학회논문지, 19(8), 93-105.
- 김유석·김용희·이수연·박영주·이현주(2021). 통신분쟁조정제도 실효성 확보를 위한 해외사례 비교 연구. 방통융합정책연구 KCC-2021-14, 방송통신위원회.
- 김유석·김용희·박영주·이현주(2021), 앱마켓 생태계의 이용자보호 방안 도출. 한국인터넷진흥원.
- 김준연(2021), 글로벌 플랫폼경제의 부상: 혁신론과 독점론을 넘어서, 월간SW중심사회, 12월호, 소프트웨어정책연구소.
- 김현경(2021), 온라인 플랫폼 규제법안에 대한 비판적 고찰 : 「온라인 플랫폼 이용자 보호에 관한 법률안」을 중심으로. 선진상사법률연구, 94.
- 김현수, 강인규 (2021.12), 전기통신사업 생태계 변화에 따른 사후규제 개선방안 마련, 방통융합정책연구, 방송통신위원회.
- 김현수, 강인규, 홍현기, 김대건(2016), 인터넷플랫폼사업자 이용자이익저해행위 개선방안 연구, 정책연구, 2016(34), 정보통신정책연구원,
- 김현아(2021). 해외플랫폼에 대한 전자상거래법의 적용가능성 : 역외적용 및 국내대리인 규정을 중심으로. 제3회 전자상거래법 전부개정 특별 세미나, 한국소비자법학회·한국외국어대학교 법학연구소 소비자법센터.

김희경(2020). 앱 마켓 등 해외 플랫폼 사업자에 대한 역외적용 가능성 고찰 : 전기통신사업법상 부가통신사업에 대한 실태조사 도입을 중심으로. 사이버커뮤니케이션학보, 통권 제37권 2호(2020년 6월).

국토교통부·법무부(2021). 주택임대차분쟁 조정사례집

국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회(2022). 2022년 하자심사분쟁조정사례집.

방송통신위원회(2022). 2021년 통신분쟁조정사례집.

_____ (2022). 앱마켓 특별소위 운영 결과 및 향후 분쟁조정 방향.

방송통신위원회·한국인터넷진흥원(2019). 국내대리인 지정제도 안내서.

서봉교(2022), 중국 앱마켓과 인앱구매의 특징과 한국의 구글 인앱결제 의무화에 대한 시사점, 한중사회과학연구, 20(3).

오승중(2019). 해외 온라인서비스제공자에 대한 행정조치 방안 연구. 한국저작권보호원.

오승중, 양빛나(2019), 해외 온라인서비스제공자에 대한 행정조치 방안 연구, 한국저작권보호원.

이금노, 서중희, 정영훈(2016), 온라인플랫폼 기반 소비자거래에서의 소비자문제 연구, 소비자정책연구보고서, 16(3), 한국소비자원.

이상돈(1992). 국제거래법. 중앙대학교출판부.

이승민(2021), 온라인 플랫폼에 대한 합리적 규제 방안 : ‘플랫폼 규제 3법안’을 중심으로, 온라인플랫폼 규제동향의 이해와 입법대안 모색, 서강대학교 ICT법경제연구소 학술토론회.

인터넷주소분쟁조정위원회(2022). 2021년 국내·외 인터넷 도메인 분쟁조정 신청 현황.

임재주(2018). 전기통신사업법 일부개정법률안 검토보고서.

임태훈·이종목·왕안나·엄석준(2018). 통신분쟁 해결 및 통신법 집행력 강화 방안 연구. 방통융합정책연구 KCC-2018-20, 방송통신위원회.

임태훈·한병희·이종목·왕안나·엄석준(2019). 통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행방안 연구. 방통융합정책연구, KCC-2019-12, 방송통신위원회.

- 장준영·박규홍·이민영·박창준·최유리(2017). 행정규제 위반 해외사업자에 대한 집행력 확보 방안 연구. 방통융합정책연구 KCC-2017-19, 방송통신위원회.
- 정광재(2022), 인앱결제 개념 및 유형과 해외 주요국가 규제 동향, KISDI Perspectives, June(1), 정보통신정책연구원
- 정보통신정책연구원(2019, 통신시장 경쟁상황 평가, <https://www.kisdi.re.kr/report/view.do?key=m2101113024770&arrMasterId=3934580&masterId=3934580&artId=552086>
- 정주미(2020), 공정거래법상 온라인 유통플랫폼 사업자의 착취남용행위에 대한 금지의 필요성, 경쟁법연구, 42, 33-56.
- 조영기(2022), 인앱결제 강제정책 관련 해외 규제 동향 분석, 이슈페이퍼, 22(4), 디지털경제연구소.
- 최은진(2016), 모바일 플랫폼(platform)시장에서 경쟁법적 문제 검토 : 모바일 OS시장과 앱(App) 마켓 시장을 중심으로, 연세법학, 27, 85-109.
- _____ (2022). 한국소비자원의 소비자분쟁조정 운영실태와 개선과제. NARS 입법·정책 제114호, 국회입법조사처.
- 최은진·강지원(2021), 온라인 플랫폼 공정화법 제정을 위한 입법·정책과제, NARS 입법·정책, 77. 국회입법조사처.
- 최진웅(2017). 국내 인터넷 규제의 역외 적용 한계와 개선 과제. NARS 현안보고서 제322호, 국회입법조사처.
- 최창수(2020), 디지털 플랫폼에 대한 주요국 규제체계의 비교법 연구-독점규제법을 중심으로, 저스티스, 177, 325-354.
- 한국모바일산업연합회(2020a), 2019 모바일 콘텐츠 산업 현황 실태조사, 과학기술정보통신부.
- _____ (2020b), 모바일 앱 이용자 보호를 위한 이용 및 피해 동향 조사
- 한국소비자원 (2018), 모바일 인앱결제서비스 실태조사, 조사보고서.
- 한국의료분쟁조정중재원(2022). 2021년도 의료분쟁 조정·중재 통계연보.

한국저작권위원회(2022). 저작권 통계. 제11권 통권 제12호.
한국콘텐츠진흥원(2022). 2022 콘텐츠분쟁조정사례집.
홍문기(2021). OTT (Over-the-Top) 서비스와 양면시장 플랫폼 비즈니스 전략 연구,
한국소통학보, 20(1).
황승흠(2014). 인터넷 자율 규제와 법, 커뮤니케이션북스.
황원재(2021). 온라인 플랫폼 책임에 대한 법제도 개선방안 ELI Model : Rules의 책
임규정과 전상법 개정안을 중심으로. 제3회 전자상거래법 전부개정 특별 세
미나, 한국소비자법학회·한국외국어대학교 법학연구소 소비자법센터.
행정안전부(2021). 2021년 행정기관위원회 현황.

국외문헌

NDTV(2022.10.21.), <https://bit.ly/3SttkwU>
OECD (2018), Implications of E-Commerce for Competition Policy, www.oecd.org/daf/competition/e-commerce-implications-for-competition-policy.htm.
OECD(2010), THE ECONOMIC AND SOCIAL ROLE OF INTERNET INTERMEDIARIES
SensorTower(2019), 2019-2023 Mobile Market Forecast.
SensorTower(2021). <https://sensortower.com/blog/app-revenue-and-downloads-2021>
Van Alstyne, M. W., Parker, G. G., & Choudary, S. P. (2016). Pipelines, platforms, and the new rules of strategy. Harvard business review, 94(4), 54-62.
Wirtz, J., So, K. K. F., Mody, M., Liu, S. & Chun, H.(2019), Platforms in the Peer-to-Peer Sharing Economy, Journal of Service Management, 30, 452-483. 10.1108/JO SM-11-2018-0369.

● 저 자 소 개 ●

김유석

- 한림대 언론정보학부 졸업
- 고려대 언론학과 석사
- 고려대 언론학과 박사수료
- 현 오픈루트 디지털가치실장

윤호상

- 중앙대 법학과 졸업
- 현 법무법인 세종 변호사

김용희

- 숭실대 경제학과 졸업
- 숭실대 경영학과 석사
- 숭실대 경영학과 박사
- 현 오픈루트 전문위원

이현주

- 동서대 미디어커뮤니케이션학부 졸업
- 현 오픈루트 연구원

방통융합정책연구 KCC-2022-16

**통신분쟁조정제도 개선 관련 전기통신사업법 시행령
개정(안) 마련 및 실효성 제고방안 연구**

2022년 12월 31일 인쇄

2022년 12월 31일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47

정부과천청사

TEL: 02-2110-1323

Homepage: www.kcc.go.kr
